

小児・ひとり親医療費助成事務処理業務委託  
仕様書

相模原市こども・若者未来局  
子育て給付課

## 1 適用範囲

- (1) 本仕様書は、相模原市(以下「発注者」という。)が所管する小児・ひとり親医療費助成事務処理業務(以下「委託業務」という。)の委託に関し、必要な事項を定めるものとする。
- (2) 本仕様書における小児は令和6年8月1日よりこどもと読み替えるものとする。
- (3) 受注者はこの仕様書に定めるもののほか、別添の共通仕様書に基づき業務を履行しなければならない。

## 2 業務の目的

本市の小児・ひとり親医療費助成業務のうち、医療費助成金の償還業務における審査計算業務、レセプト過誤請求における返戻等業務、償還業務及び小児医療証発行における福祉システム入力等業務、小児医療証に関する電話対応業務の一部を委託し、総合的、一体的に実施することにより、業務間の横断的な調整を可能とし、円滑な履行による業務の効率化と成果物の質の向上を図り、小児及びひとり親家庭等医療費の償還、過誤返戻、小児医療証発行、電話対応等の業務を滞りなく実施することを目的とする。

## 3 用語の定義

この仕様書における用語の定義は、次のとおりとする。

- (1) レセプトとは、医療機関から請求を受けた診療報酬明細書で、医療費助成事業に該当するものをいう。
- (2) 過誤返戻とは、医療機関から請求を受けたレセプトのうち、過誤等があったレセプトについて、神奈川県国民健康保険団体連合会及び社会保険診療報酬支払基金神奈川支部(以下「国保連合会等」という。)を通じ医療機関に返戻することをいう。
- (3) 福祉システム入力とは、本市の福祉システムへの入力を行うことをいう。

## 4 事業の概要・処理件数等

事業の概要と処理件数等については、共通仕様書別紙1、2のとおりとする。ただし、処理件数については、契約期間を通しての見込みであり、実際の処理件数との間に差が生じることがある。

## 5 履行場所等

- (1) 委託業務の業務場所は、発注者が指定する場所(けやき会館(相模原市中央区富士見6-6-23)3階セミナールーム2)とする。
- (2) 受注者が行う委託業務は前項に定める場所で行わなければならない。ただし、発注者からの指示を受けた場合は、この限りでない。
- (3) (1)で定める業務場所のレイアウト等については、共通仕様書別紙3のとおりとする。
- (4) 発注者及び受注者が用意する物品等は次のとおりとする。

#### ア 発注者が用意するもの

数量	数量
鍵付き両開き書庫	2
電話機	3
コピー機能付きプリンタ	1
基幹システム用プリンタ	1
ノートPC(情報系)	5
ノートPC(基幹系)	3
医療証	必要数
会議机	2
平机(OA用)	4
回転いす	8
償還申請書収納ボックス	5
電話機(電話回線含む)	3
LAN回線	1

#### イ 受注者が用意するもの

シュレッダー、消耗品(筆記用具、付箋、電卓等)、その他業務に必要な物品

(5) 前項に定めるもの以外に必要な物品については、受注者で用意すること。なお、これに必要な費用は本委託料に含むものとする。

#### 6 経費負担等

仕様書に掲げる委託業務の業務場所の使用料及び発注者が用意する物品にかかる経費を除き、すべて受注者の負担で、委託業務遂行上必要な機器等を準備のうえ使用するものとする。

#### 7 業務内容

##### (1) 償還業務

医療費助成制度(小児医療費助成制度及びひとり親家庭等医療費助成制度)の受給者又は保護者から提出された医療費支給申請書兼請求書及び領収書等(以下「申請書等」という。)の事務処理を行うこと。具体的な手順については、共通仕様書別紙4のとおりとし、令和6年8月1日施行の小児医療費助成制度改正後の手順については、必要に応じてマニュアルを書き換えること。

受給資格の確認及び支払金額等の計算

#### ア 申請書等の資格確認

福祉システムで提出された申請書等の内容、受給資格期間等を確認すること。

#### イ 申請書等の計算

領収書の内容を確認しながら、受給者に支払うべき金額を計算し、申請書の事務処理欄に支払金額等を書き出すこと。

#### ウ 申請書等の検算

上記のイと異なる者が再度計算し、事務処理欄の記載内容に誤りがないか確認し、誤りがあった場合は、訂正すること。

#### エ 申請書等の返戻

受け付けできない申請書等に理由を記載して、受給者に返送すること。

#### オ 申請者(受給者又は保護者)及び医療機関等との連絡調整

領収書の記載に疑義がある場合は、医療機関等に問合せをし、受給者に支払うべき金額を計算すること。

#### カ その他業務の遂行上必要と認められること

##### 福祉システム入力等業務

#### ア 審査計算後の申請書等に基づく、医療費助成金の支払に関するデータ等の入力作業

申請書等の口座内容、事務処理欄に書き出してある支払金額等を福祉システムに入力すること。

#### イ 福祉システム入力後の確認作業

(ア)と異なる者が福祉システムに入力されたデータ等の内容確認をし、誤りがあった場合は、訂正すること。

##### 償還申請書並び替え業務

福祉システム入力後の申請書等について制度ごと、受給者番号順に並び替えを行うこと。

##### 入力結果確認業務(読み合わせ)

電算処理日(時間外)に作成された医療費助成金の支払データのリストと申請書等の読み合わせを行い、申請書等の内容と照合すること。誤りがあった場合は、入力データを修正すること。

#### (2) 過誤返戻等業務

医療機関から請求を受けたレセプトのうち、過誤等があったレセプトの事務処理業務を行うこと。なお、具体的な手順については、共通仕様書別紙4のとおりとし、令和6年8月1日施行の小児医療費助成制度改正後の手順については、必要に応じてマニュアルを書き換えること。

#### ア 医療費助成事業受給者の資格状況、保険者履歴、給付割合、給付記録等の確認

発注者が抽出したリストの対象者について、福祉システム等で診療時における本市の医療費助成の受給資格・受給期間等を確認し、リストに結果を記載すること。

#### イ 過誤返戻対象レセプトのデータ入力作業

上記アのリストの結果に基づき、発注者が再審査請求を行うと判断した結果をExcelにデータ入力すること。

ウ 過誤返戻書類の調製作業

上記アのリストの結果に基づき、市職員が再審査請求を行うと判断した結果をOCRに記入すること。

エ 過誤返戻書類にかかる成果品の提出

上記のイ、ウで作成した入力データ及びOCRを発注者へ提出すること。

オ その他業務の遂行上必要と認められること

(3) 小児医療費助成電話対応業務(令和6年8月1日から「こども医療証専用ダイヤル」)

令和6年8月1日から小児医療費助成制度全般に関する問合せ、小児医療証の紛失、汚損等による再発行、住所・氏名・保険変更に伴う受付等業務、医療証の交付申請手続き、償還申請方法等の案内業務を行うこと。また、必要に応じて業務マニュアルを作成すること。

ア 小児医療費助成制度に関する問合せへの対応

市民等からの小児医療費助成制度に関する全般、その他の問合せ電話について、発注者が提供する資料を参照して回答すること。

イ 手続きに関する問合せへの対応

小児医療証の再発行、保険証・住所・氏名変更、小児医療証交付申請、償還申請に関する手続きについて案内すること。必要な場合は、福祉システム上の情報を確認し、回答すること。

なお、保険変更は福祉システムを修正すること。

ウ 医療証再発行の受付

小児医療証の再発行及び住所・氏名変更による医療証の発行依頼について、福祉システム上の情報で資格があることを確認し、受け付ける。

エ 小児医療証交付申請書等の郵送依頼の受付

小児医療証交付申請書及び医療費助成申請書兼請求書の郵送依頼について、受け付ける。

オ 医療機関からの問合せへの対応

小児医療証の資格・有効期間に関する医療機関からの問合せ電話について、医療機関コード等を確認の上、福祉システム上の情報を確認し、回答すること。

カ 医療証資格却下者への対応

高校生世代の医療証却下者及び未申告等による交付保留者からの問合せ電話について、発注者が提供する資料を参照して回答すること。必要な場合は、福祉システム上の情報を確認し、回答すること。

キ 対応履歴の作成

任意の電話対応記録用フォーマットを作成の上、問合せ対応等の記録を作成し、対応記録を発注者に提供すること。なお、電話対應用フォーマットに必要な事項は次のとおりとする。

- ・問合せ対応受付簿(受付日、担当者、内容)
- ・医療証、申請書等発行簿(受付日、担当者、発行内容)
- ・保険変更受付簿(受付日、担当者、変更内容)

ク 小児医療費助成制度以外の制度に関する問合せへの対応

発注者又は発注者が指定する先に電話対応を引き継ぐこと。

#### ケ その他

発注者が提供する資料では判断がつかない等、発注者による判断を要する案件は、発注者に引き継ぐこと。なお、緊急対応が必要なものについては、速やかに発注者に電話対応を引き継ぐこと。

#### (4) 小児医療証発行業務

令和6年8月1日からまちづくりセンター、出張所、区民課、子育て支援センター(以下、「受付窓口課」という。)及び発注者の郵送受付分等における小児医療証の発行業務及び内容確認業務を行うこと。

##### ア 再発行及び住所・氏名変更受付後の小児医療証の発行

上記(3)の電話対応で受け付けた医療証、申請書等発行簿及び発注者が提供する受付簿(再発行申請書含む)による小児医療証の再発行及び住所・氏名変更による小児医療証の発行依頼について、福祉システムを修正して医療証を発行し、受付簿等とともに発注者へ提出すること。

##### イ 新規小児医療証の発行

発注者が提供する小児医療証交付申請書について、福祉システムに入力し、医療証を発行し、交付申請書とともに発注者へ提出すること。

##### ウ 保険変更の福祉システム処理

上記(3)の電話対応で受け付けた変更簿及び発注者が提供する受付簿(保険変更届を含む)について、福祉システムの内容を確認し、必要に応じて修正入力すること。修正後は、変更簿と受付簿を発注者へ提出すること。

#### (5) その他

各業務の着手にあたっては、事前に発注者とその内容及び手法について協議し、承認を得た上で実施すること。なお、必要に応じ、内容及び手法の修正の指示を受けること。

また、発注者は月に一度又は必要に応じ、各業務の進捗状況の確認及び課題について統括事業責任者と協議し、調整を行うものとする。

#### 8 対象者数、処理件数等見込み

(1) 各制度の対象者数及び処理件数等の見込み数は、共通仕様書別紙2のとおりとする。なお、共通仕様書別紙2における見込み数は、実際の処理件数との間に差が生じることがある。

(2) 受注者は、発注者が定めた処理期限までに遅滞なく委託業務を処理しなければならない。

#### 9 契約期間

委託業務の期間は、令和6年6月1日から令和7年3月31日までとする。

## 10 業務実施日等

委託業務の業務実施日等は次のとおりとする。

### (1) 業務実施日

福祉システム稼動日とし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日、年末年始を除く、月曜日から金曜日とする。

### (2) 業務可能時間

福祉システム稼動時間とし、午前8時30分から午後5時15分までの間とする。

ただし、電話対応業務「こども医療証専用ダイヤル」の実施時間は午前9時から午後5時までの間とする。

### (3) その他

繁忙期等における業務処理において、委託業務を履行することができないと見込まれる場合は、発注者・受注者協議の上、業務の実施日及び実施時間を延長できるものとする。

## 11 業務実施スケジュール

業務実施スケジュールは次のとおりとする。

	契約後～令和6年5月31日	・令和6年4・5月委託業務受注者からの事務引継ぎ、業務開始に向けた準備、マニュアル作成 ・令和6年6月1日業務開始に向けた発注者との調整、打合せ
	令和6年6月1日～令和7年3月31日	・償還業務、過誤返戻等業務の委託業務開始
	契約後～令和6年7月31日	・8月1日以降の小児医療費助成電話対応業務、小児医療証発行業務開始に向けた準備、発注者との調整、打合せ、業務マニュアル作成 ・8月1日以降の償還業務、過誤返戻等業務マニュアルの見直し・作成
	令和6年8月1日～令和7年3月31日	・小児医療費助成制度拡充後の償還業務、過誤返戻等業務の開始 ・小児医療費助成電話対応業務開始 ・小児医療証発行業務開始
	契約後～令和7年3月31日	・月1度または必要に応じて統括業務責任者と課題等の整理、協議、業務マニュアル等の修正

## 12 業務マニュアルの作成

(1) 受注者は、業務を円滑に行うため、各業務において業務マニュアルを発注者と協議の上、作成すること。また、業務マニュアルは、発注者からの要請等により随時更新すること。

(2) その他必要な業務は発注者と調整した上で行うこと。

### 13 統括業務責任者の選任

受注者は、業務従事者の中から統括業務責任者を選任し、業務の着手前に文書により発注者に報告しなければならない。また、変更する場合も同様とする。

### 14 統括業務責任者の職務

(1) 統括業務責任者は、契約書、仕様書、その他関係書類により業務の目的及び内容を十分理解し、各業務の総合調整を図り、円滑に本仕様書に規定する業務を実施するために、職務を履行すること。

(2) 統括業務責任者は、従事者の指揮、監督及び教育を行い、事故防止に努めること。

(3) 統括業務責任者は、業務遂行上重要な事項について、遅滞なく発注者に連絡、調整及び報告すること。

### 15 従事者の配置

(1) 受注者は、委託業務の公共的使命の重大性、特殊性を認識し、優良な従事者を配置すると共に、労務管理の一切の責任を負うものとする。

(2) 受注者は従事者(責任者を含む。)の配置について、業務の処理状況に応じて必要な人員配置を行うものとする。

(3) 業務従事者の確保や業務を遂行するうえで必要な一定の業務スキルを養成するなど、総合調整を行い、安定的で円滑な業務履行に努めること。なお、委託業務の事前準備に要する費用は、受注者の負担とする。

(4) 受注者は、委託業務に着手する前に従事者の氏名等を記載した名簿を、発注者に提出しなければならない。従事者を変更したときも同様とする。

(5) 受注者は、業務の履行遅滞が見込まれる場合は、業務の処理状況に応じて必要な従事者の配置を行い、業務の処理にあたるものとする。

### 16 受注者の雇用者としての義務

受注者は、従事者に対しての法律で定められた雇用者としての一切の義務を履行しなければならない。

### 17 提出書類

受注者は、次に掲げる書類を期限までに発注者に届出なければならない。その他、各業務の特記仕様書に定めるもの及び発注者が指示する書類を提出すること。又、変更する場合は随時提出すること。



提出物	提出時期
(1) 統括業務責任者等選任届	契約締結後2週間以内に提出
(2) 緊急連絡網	業務開始の2週間前までに提出
(3) 従事者名簿	
(4) 業務日報・月報	毎月月末締め翌月の5日までに提出(5日が土・日曜日、祝日の場合は翌営業日)
(5) その他	・電話対応における問合せ対応受付簿を週ごとに発注者に提出すること。 ・電話対応における医療証、申請書等発行簿を受付日に発注者に提出すること。 ・電話対応における保険変更受付簿を受付日に提出すること。 ・償還業務及び過誤返戻等業務の成果物を共通仕様書別紙2に記載のスケジュールに基づき、発注者に提出すること。 ・発行した小児医療証等成果物を共通仕様書別紙2に記載のスケジュールに基づき、発注者に提出すること。
(6) 業務マニュアル等の成果物	電子媒体で契約期間終了日までに提出

#### 18 契約方法及び支払方法

- (1) 委託業務の委託料は、契約期間全体に渡る業務内容で月額を積算し、契約月数を乗じた総額で契約するものとする。
- (2) 委託業務の支払方法は、毎月末以降において受注者から請求された当該月分の委託料を、適正な請求書を受理した日から起算して30日以内に発注者の指定金融機関にて支払うものとする。

#### 19 特記事項

- (1) 業務の性質上、長期的な専門性の確保を必要とするため、契約期間を通して、業務の専門性及び継続性に留意して、業務を遂行すること。
- (2) 本案件は、相模原市公契約条例(平成23年相模原市条例第29号)第6条第2号に規定する対象業務委託契約等の対象となり、本案件の落札者と締結する契約においては、同条例第8条各号に掲げる事項を定めるものとする。また、本案件は相模原市業務委託最低制限価格取扱要領に基づき最低制限価格が設定されており、**令和6年度の対象業務委託の労働報酬下限額は、1,168円**とする。

#### 20 秘密の保持

- (1) 受注者は、この契約の履行にあたっては、秘密の保持に関する全ての法令等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意をはらう義務を有し、業務を行う上で知り得たことについては、契約期間中、契約期間満了後、契約解除後又は契約解約後において、いかなる理由によっても他人に漏洩してはならない。
- (2) 受注者は、発注者に対し前項の義務の履行を担保するため、従事者の署名等による秘密の保持に関する誓約書を受領しなければならない。
- (3) 受注者は、従事者から前項の誓約書を受領したときは、速やかに発注者に報告しなければならない。
- (4) 受注者は、従事者に対し事前及び定期的に秘密の保持についての指導・教育を行わなければならない。

## 2.1 個人情報の保持

- (1) 受注者は、この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱う場合は、「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。
- (2) 受注者は、当該業務に必要な以外の業務端末機器等の操作及び情報の照会をしてはならない。

## 2.2 情報セキュリティ対策

受注者は、『相模原市情報セキュリティポリシー』（詳細については市ホームページを参照。）を遵守し、受託業務におけるセキュリティ対策を講ずること。

## 2.3 システムダウン時の対応

受注者は、システムダウンによる不測の事態により、福祉システムを使用した業務ができない場合は、発注者・受注者協議の上、業務への対応を行うものとする。

## 2.4 その他

- (1) 受注者が委託業務で作成した著作物（業務マニュアル等全ての作成資料）に係る所有権及び著作権は発注者に帰属するものとする。
- (2) 発注者及び受注者は、必要に応じて事務打合せを行い、円滑な事務処理に努めるものとする。
- (3) この仕様書及び共通仕様書に定める事項について、発注者と受注者相互間に疑義が生じたとき、または仕様書及び共通仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者で協議して定めるものとする。

以 上