

令和8年度埼玉県指定難病継続申請受付事務等業務仕様書（案）

1 総則

本仕様書は、埼玉県（以下「県」という。）が受託者（以下「受託者」という。）に委託して行う「令和8年度埼玉県指定難病継続申請受付事務等業務」（以下「本委託業務」という。）に関し、必要な事項を定めたものである。なお、「9 業務内容」で定める業務のうち（1）を「受付等業務」、（2）を「コールセンター業務」、（3）を「データ管理及び記録表の作成業務」とする。

2 目的

本事業は、指定難病継続申請に係る業務を埼玉県保健医療部疾病対策課に集約化し、その事務の一部を民間委託することで、効率的かつ統一的な事務処理を実現し、指定難病医療受給者証の円滑な発行につなげることを目的とする。

3 契約期間

令和8年5月1日（金）から令和8年9月30日（水）まで（準備作業、撤収作業を含む）

4 勤務場所

県が指定する埼玉県庁周辺のビル

5 業務人員

原則として管理責任者1名及び副責任者2名を置くこととし、受付等業務及びコールセンター業務従事者については必要と見込まれる人員を確保すること。

ただし、あらかじめ想定した入電件数及び事務量に大幅な増減が見込まれる場合については、県と受託者とが協議の上、配置人数を適宜増減してもかまわない。

6 業務日

原則として月曜日から金曜日（祝日を除く日）とする。ただし、繁忙期や緊急対応時など、やむを得ない場合は事前に県と受託者が協議した上で、休日を含む県職員の勤務時間の範囲内で定めるものとする。

7 業務時間（稼働開始時期は6月上旬から）

（1）受付等業務 午前9時から午後5時まで

（2）コールセンター業務 午前9時から午後8時まで

ただし、繁忙期や緊急対応時など、やむを得ない場合は事前に県と受託者が協議した上で、休日を含む県職員の勤務時間の範囲内で定めるものとする。

8 基本事項

（1）受託者は、本委託業務に従事する者に適切な研修を行い、適切に人員を配置し、本委託業務を円滑に処理するための体制を確立し、安定して履行すること。

（2）受託者は県との連絡調整が十分可能な体制を確立すること。また、進捗状況や業務管理、疑義の確認のために協議の場を設けること。

（3）受託者は関係法令、業務マニュアル等を遵守し、適正な業務運営に努めること。また、県が職務執行上遵守しなければならない規則、規定等については、本委託業務の従事者においても同様に遵守すること。

（4）受託者は、繁忙期であっても業務が滞ることのないよう適切に対応すること。

（5）受託者は、本委託業務について業務分析を行い、積極的に業務改善の提案を行うこと。

（6）受託者は、特定個人情報及び個人情報の保護、並びに情報セキュリティに対する意識の確保を徹底すること。

9 業務内容

受託者が履行する業務の内容は次のとおりとする。

(1) 受付等業務

ア 指定難病継続申請書類の郵送受付

- (ア) 郵便局から郵便物が到着後、必ず県職員に連絡をする。県職員到着まで書類の開封は行わないこと。
- (イ) 県職員による郵便通数のチェック終了後、申請書類が入った封筒を三辺開封し、中の書類を取り出す。封筒から取り出す際、書類の抜き出し忘れがないか必ず再度確認する。
- (ウ) 申請書に印字している受給者番号を記録させたバーコードを読み取り、進捗管理リストの記録を開始する。

イ 特定個人情報の取扱い

- (ア) 提出書類の中に、個人番号が記載されている書類（個人番号記載票や番号確認書類のことをいう）がある場合、個人番号記載票、申請者の身元確認書類、申請者またはその他の者の番号確認書類のみ取り出し、県が指定する色のクリアファイルに封入する。
封入の順は、①個人番号記載票、②申請者の身元確認書類、③申請者またはその他の者の番号確認書類の順とし、原則として、提出があった書類のみ封入する。

ただし、①の書類の提出がない場合は、①の様式（未記入のまま構わない）をクリアファイルの先頭に封入する。

なお、①の書類に受給者番号の記載がない場合、鉛筆もしくはシャープペンシルで受給者番号を記入し、余白には、提出日の収受印を押すこと。

※番号確認書類として個人番号カードまたは通知カード（氏名、住所等が住民票に記載されている事項と一致している場合に限り有効）の提出がなく、住民票が1部のみ提出されていて、その住民票に個人番号の記載がある場合は、当該住民票を番号確認書類とみなすこと。なお、当該住民票はコピーして、当該個人番号部をマスキング処理をした上で、ウで作成するクリアファイルの（エ）住民票として扱うこと。

※身元確認書類のみの提出は、個人番号の提出が一切ないものと同様の扱いとして、ウの（シ）その他の申請書類と併せて納品すること。

- (イ) チェックシートをプリントアウトする。その後、（ア）に封入した書類を確認し、個人番号が分かる者全員の名前をチェックシートに記録する。
- (ウ) チェックシートは、ウで作成するクリアファイルの先頭に封入する。
- (エ) （ア）で作成した個人番号記載票、身元確認書類及び番号確認書類の封入されたクリアファイルは、オにて（ア）または（ウ）に仕分けられた申請書類一式の納品日と同日に、表1のとおり納品する。エを終えていない場合や、オ（イ）で仕分けられた場合は、オ（ア）または（ウ）で納品されるまでの間、クリアファイルをキャビネット等施錠できる場所に保管するとともに、保管場所を明示（図示）すること。
- (オ) 受託者は、原則として毎日、個人番号の保管件数等について記録し、速やかに県に報告しなければならない。県への報告は、個人番号の提出があり、保管件数が増えた日や、県へ個人番号を納品し、保管件数が減った日ごとにその増減があった件数と、増減後の保管件数が分かるように報告するものとし、その報告様式は県が指定する。
なお、個人番号の提出があった場合は、有効・無効に関係なく保管件数にカウントすること。

ウ 封筒から取り出した書類を次のとおり並び替え、クリアファイルに封入する。

(ア) チェックシート

(イ) 申請書及び収入状況申告書

(ウ) 自己負担上限月額管理票のコピー

(エ) 住民票（世帯全員の記載があるもの）

(オ) マイナンバー（個人番号）による添付書類の省略に関する調書

(カ) 加入している保険情報が確認できる書類（資格確認書、資格情報のお知らせ（被用者保険は被保険者本人・家族が確認できないため不可）、マイナポータルの資格情報画面）※保険に加入していない生活保護受給者の場合は不要

(キ) 市町村民税（非）課税証明書等（申請者（被用者保険の場合は被保険者→申請者）→世帯員（課税者）→世帯員（非課税者）の順）

(ク) 生活保護受給証明書（生活保護受給者）

(ケ) 変更届出書

(コ) 変更申請書

(サ) 指定医または協力指定医が記載した臨床調査個人票

(シ) その他

エ 提出物のチェック

(ア) 不足書類の確認、個人番号による情報照会の要否の確認及び仕分け

a 県が配布するマニュアルを確認し、提出書類に不備がないかを確認する。書類に不備や不足がある場合は、チェックシートの不足情報欄にどの書類が不足しているのか具体的に記入する。なお、有効な申請書及び臨床調査個人票の提出がある場合にのみ、それぞれの余白に收受印を押す。有効な申請書及び臨床調査個人票のどちらか一方しか提出がない場合には、收受印は押さず、余白に鉛筆もしくはシャープペンシルで提出日を記載する。提出物がオ（ウ）に該当せず、臨床調査個人票についてマニュアルに記載の特定の不備等内容に該当する場合、臨床調査個人票をスキャンしてPDF化したうえで県の指定する場所に格納すること。

b イ（イ）で記載した者について、個人番号による情報連携の要否を確認する。情報連携が必要な者について、チェックシートの情報連携欄の「保・税」に情報連携が必要な情報へ〇印をつける。

なお、情報連携により省略が可能なのは、加入している保険情報が確認できる書類と、市町村民税（非）課税証明書等のみであり、住民票は省略できない。

※個人番号の有効性の確認については、キのとおり行うこと。

(イ) 変更の確認

提出を受けた書類と申請書に記載されている情報を比較し、住所、氏名、加入している健康保険、送付先等に齟齬がある場合には、チェックシートに具体的な変更内容を記入する。

申請書に印字されている病名と提出のあった臨床調査個人票の病名が異なる場合や、申請書に手書きで病名が追記されている場合等は、変更の意思確認を行う。

(ウ) 自己負担上限月額管理票チェック

自己負担上限月額管理票のコピーの提出がある場合、県が配布するマニュアルを参考にして高額かつ長期及び軽症者特例の有無を確認する。確認終了後、以下の3パターンで申請書及び臨床調査個人票に㊟または㊞スタンプを押印する。

a 軽症者特例のみ該当がある場合

チェックシート、申請書及び臨床調査個人票の余白に㊟スタンプを押印する。

b 軽症者特例及び高額かつ長期に該当する場合

チェックシート、申請書及び臨床調査個人票に㊞スタンプをそれぞれの余白に押印する。

c いずれにも該当しない場合

チェックシート、申請書、臨床調査個人票にスタンプは押印しない。

なお、自己負担上限月額管理票の原本の提出があった場合には、高額かつ長期及び軽症者特例の算定に係る対象期間のみをコピーし、ウ（ウ）のとおりクリアファイルに封入する。コピー後の自己負担上限月額管理票の原本は、クリアファイルの一番後ろに入れ、チェックシートに自己負担上限月額管理票の原本がある旨を記載する。

(エ) 人工呼吸器チェック

臨床調査個人票の人工呼吸器「■人工呼吸器に関する事項欄」を確認する。人工呼吸器装着者の基準に該当する場合、チェックシートの変更欄に「人工呼吸器」と記載し、オ（ウ）の変更ありに仕分ける。

(オ) 県記入欄の確認

申請書の県記入欄において、人工呼吸器、世帯按分に○が印字されている場合、チェックシートの変更欄にそれぞれ「人工呼吸器」または「世帯按分」と記載し、オ（ウ）の変更ありに仕分ける。

(カ) その他の書類について

資格情報のお知らせ等の原本が入っている場合は、提出書類として必要なものはコピーを取ったうえで原本をクリアファイルの一番後ろに入れ、チェックシートに原本の名称を記載する。

また、療養費申請や肝炎申請、難病患者見舞金申請など難病継続申請とは別の各種申請書類が同封されていた場合は、チェックシートに当該書類の名称を記載し、その書類は、受給者番号・氏名・提出日がわかるようにした上で職員に速やかに渡すこと。

オ 提出物チェック後の仕分け

工の作業工程終了後、申請書類一式を申請者単位でウに記載の順にクリアファイルに入れ、下記の3パターンに仕分ける。

(ア) 不備なし

不備がない場合には、力の工程に進む。

(イ) 不備あり

チェックシートに不備の内容を具体的に記載し、表1のとおりコンテナに並べる。

(ウ) 変更あり

チェックシートに変更の内容を具体的に記載し、申請書類一式をスキャンしてPDF化する。書類のPDF化は患者ごとに行うこととし、ファイル名は「保健所 No_保健所名_受給者番号_患者名」とした上で、県が指定する場所に格納すること。

なお、個人番号の提出がある場合は、キのとおり、個人番号の有効性の確認を行うこと。ただし、イ（ア）に封入した書類のPDF化は行わない。

※ 不備ありかつ変更ありが混同した場合には、変更ありに書類を仕分ける。

カ 書類精査

(ア) 申請書の不備再チェック及び臨床調査個人票への受給者番号の書き込み

申請書類に不備がないか、自己負担上限月額管理票の算定期間や金額の合計に誤りがないかを再度確認する。また、提出された臨床調査個人票の受給者番号欄が空欄である場合には、所定の位置に7桁の番号を鉛筆もしくはシャープペンシルで書き込む。

(イ) 低証のチェック(※低証：患者本人が被用者保険に加入し、被保険者の市町村民税が非課税の場合)

申請者が加入している保険が低証に該当している場合には、進捗管理リストへの反映及び、一覧を納品すること。(課税証明書を省略している場合、低証非該当と判断する)

キ 個人番号による情報連携の要否の仕分け及び個人番号の有効性等の確認

書類一式を工（ア）bにおいて確認した個人番号による情報連携の要否に従い、個人番号による情報連携の必要な申請書類一式と不要な申請書類一式に分ける。チェックシートの「マイナンバー『総数』」欄に、以下のとおり個人番号の総数を算出して記入すること。

【総数の算出の仕方】



また、情報連携の要否により、個人番号の有効性等の確認を以下のとおり行う。

(ア) 情報連携ありの場合

イ(イ)でチェックシートに記載した、個人番号が記載されている書類の提出があった者の個人番号の有効性について、以下の表のとおり確認する。

※より詳細な場合分けについては、県が配布するマニュアルを参考にすること。

情報連携が必要な者の個人番号が有効と判断できた場合、表1のとおり納品すること。なお、情報連携が必要な者の個人番号が有効と判断できない場合、申請書類については、オ(イ)の不備ありとして扱うこと。

| | | | | | | |
|--------------------|---|---|---|----|----|----|
| 個人番号記載票 | ○ | × | ○ | ○ | ○ | × |
| 申請者の身元確認書類 | ○ | ○ | ○ | × | × | × |
| 申請者又はその他の者の番号確認書類※ | ○ | ○ | × | × | ○ | ○ |
| | ↓ | ↓ | ↓ | ↓ | ↓ | ↓ |
| それぞれの場合の対応手順 | a | b | c | d1 | d2 | d3 |

- a チェックシートに記載した人物ごとに、チェックシートの有効無効欄の「有・無」の「有」に○印をつける。
※情報照会が必要な者について、有効な個人番号の提出があったと判断できない場合は、情報連携で情報を取得できないため、申請書類については、オ(イ)の不備ありとして扱うこと。
- b 受託者が、提出のあった者の氏名、生年月日、住所及び個人番号を記載した書面を作成し、有効なものとしてaと同様の扱いとする。
- c 個人番号記載票に申請者以外の個人番号の記載がある場合、その者の個人番号は有効なものとしてaと同様の扱いとし、申請者の個人番号のみ無効なものとしてd1～d3と同様に扱う。

d1～d3 チェックシートに記載した人物ごとに、チェックシートの有効無効欄の「有・無」の「無」に○印をつける。なお、これらの場合は、有効な個人番号と判断できず、情報連携で情報を取得することができないため、申請書類については、オ（イ）の不備ありと扱うこと。

※オ（ウ）の変更ありとして納品する場合は、上記と同様に個人番号の有効性を確認し、表1のとおり納品すること。

（イ）情報連携なしの場合

イ（イ）でチェックシートに記載した提出のあった人物の、個人番号の有効性の確認は不要とし、表1のとおり納品する。

ク 軽症者特例の有無の確認及び仕分け

個人番号による情報連携の要否で仕分けた申請書類一式を、それぞれさらに軽症者特例該当ありと軽症者特例該当なしに分け、下記の4通りに分ける。

（ア）軽症者特例該当あり（情報連携必要）

（イ）軽症者特例該当あり（情報連携不要）

（ウ）軽症者特例該当なし（情報連携必要）

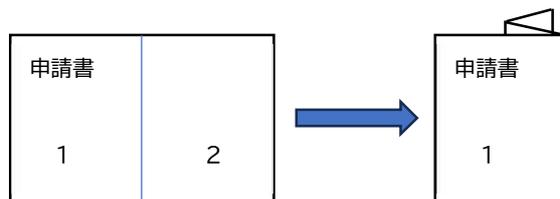
（エ）軽症者特例該当なし（情報連携不要）

（ア）、（イ）はケの作業、（ウ）、（エ）はコの作業をそれぞれ行う。

ケ 軽症者特例ありの書類の処理について

（ア）クリアファイルに封入された申請書類一式の左上1か所をステイプラ止めし、左側2か所に穴あけパンチで穴をあけ、クリアファイルに戻す。その際、提出書類によって紙の大きさが異なるため、書類が全てステイプラ止めされているか再確認すること。※各書類の穴あき箇所がずれることのないよう、必ずステイプラ止めをしてから穿孔作業を行うこと。

申請書及び収入状況申告書については、下記図のとおり折りたたんだうえでステイプラ止めすること。その他、A3以上の大きさで両面印刷物は、袋とじにならないように綴じること。



（イ）保健所ごとの受給者番号順に並び替え、表1のとおり納品する。

コ 軽症者特例なしの書類の処理について

（ア）クリアファイルに封入された申請書類一式を保健所ごとの受給者番号順に並び替える

（イ）クリアファイルから臨床調査個人票のみを引き抜き、情報照会有無ごとに、かつ保健所ごとにスキャンを行う。スキャンしたデータはPDF化を行い、ファイル名を「保健所 No_保健所名_情報照会有無」（例：01_南部_情報照会あり）としたうえで、県が指定する場所に格納すること。※ページが飛ばないようにスキャンを行うこと。

（ウ）スキャンした臨床調査個人票は、申請書一式が封入されているクリアファイルの一番後ろに戻し、申請書類一式の左上1か所をステイプラ止めし、左側2か所に穴あけパンチで穴をあけ、クリアファイルに戻す。その際、提出書類によって紙の大きさが異なるため、書類が全てステイプラ止めされているか再確認すること。※各書類の穴あき箇所がずれることのないよう、必ずステイプラ止めをしてから穿孔作業を行うこと。

申請書及び収入状況申告書はケ（ア）と同様にすること。その他、A3以上の大きさで両面印刷物は、袋とじにならないように綴じること。

（エ）保健所ごとの受給者番号に並び替え、表1のとおり納品する。

サ 不備あり対象者の手紙の作成及び封入作業について

オ（イ）において不備ありと判断し、表1のとおり納品されたものは、県において再度不備書類の内容を確認後、申請書類一式をクリアファイルごとと受託者に戻す。戻り次第、手紙の発送日、対象者の氏名、送付先住所、不足書類の内容、提出期限等を記載した不備書類の手紙を作成し、テープ付きの窓あき封筒に、手紙と受給者番号を記載した返信用封筒を封入した状態で納品

すること。手紙が10通を超える場合は、封筒へ別納印を押して納品すること。作成した手紙のデータについても県が指定する場所に格納すること。なお、手紙の内容は業務開始前までに県と協議の上で決定することとし、窓あき封筒（テープ付き）及び返信用封筒の作成は受託者が行うこととする。

シ 受託者が判断を誤って納品した場合の対応

納品後、県において再度チェックを行い、判断の誤りを確認した場合、受託者に対象者の申請書類一式を返戻する。返戻後速やかに判定の修正及び進捗管理リストのデータを修正し、次の納品時に正しいステータスで書類を仕分けること。

ス 個人番号による情報照会の結果、不足書類があった場合

イ（ア）にて個人番号記載票、身元確認書類及び番号確認書類を封入して作成したクリアファイルは、表1のとおり納品後、県が個人番号による情報連携を行う。その結果、不備書類が発覚した場合、受託者に対象者の申請書類一式を返戻する。受託者は判定の修正及び進捗管理リストのデータを修正し、次の納品時に正しいステータスで書類を仕分けること。

セ 個人番号による情報連携の結果、変更があった場合。その他、納品後に県で変更があることを覚知した場合

県から受託者に申請書類一式を戻す。戻り次第、受託者は、判定の修正及び進捗管理リストのデータを修正し、次の納品時に「変更あり」として納品する。

ソ 個人番号による情報連携の結果、税未申告疑いがあった場合

情報連携の結果、税未申告疑い等で税情報が取得できない場合は、紙の課税証明書の提出を求める。税未申告疑いの対象者一覧を共有するので、共有があり次第、手紙の発送日、対象者の氏名、送付先住所、提出期限等を記載した課税証明書提出依頼の手紙を作成し、テープ付きの窓あき封筒に、手紙と受給者番号を記載した返信用封筒を封入した状態で納品すること。手紙が10通を超える場合は、封筒へ別納印を押して納品すること。作成した手紙のデータについても県が指定する場所に格納すること。なお、手紙の内容は業務開始前までに県と協議の上で決定することとし、窓あき封筒（テープ付き）及び返信用封筒の作成は受託者が行うこととする。

※税未申告疑いがあった場合においては、手紙発送後に課税証明書の提出がなければ自己負担上限月額を上位とするので、不備の扱いはせず申請書類一式も受託者に返戻しない。

タ 個人番号による情報連携の結果、低証であった場合

県より低証の対象者を共有するので、進捗管理リストへ反映させること。

チ 書類および備品等の管理、保管

申請書類や備品等を適正に管理及び保管すること。

ツ 埼玉県保健医療部疾病対策課が指定する場所に成果物を納品

表1のとおり整理・編綴した申請書類等を、県職員の付添いのもと、埼玉県庁疾病対策課、県庁近隣ビル等の県が指定する場所に納品すること。成果物は随時（毎日1回程度）納品することとし、納品対象者が記載された一覧表を作成・印刷し、納品物と共に県職員に提出する。一覧表のデータも同時に県が指定する場所に格納すること。納品対象者の一覧表は、納品物により記載する内容が異なるため、(3)ア以下を参照すること。なお、納品対象者の一覧表と納品物が一致しているかをダブルチェックした上で、原則として午前9時から午後4時までに、事前に県職員に連絡した上で納品を行うこと。

テ ツで納品された「変更あり」の書類について

オ（ウ）にて「変更あり」と判断した申請書類一式は、受託者が、保健所ごとにファイルに綴じて保管する。各納品日の先頭となる申請書類のチェックシートに、納品日を記載した付箋を、ファイルを閉じた状態でも見えるようにつけること。ファイルに綴じる際は、綴じることができる厚さの限界まで申請書類を綴じるようにするが、同一納品日の申請書類でファイルが分かれることがないようにすること。ファイルの表紙と背表紙に、「変更あり」、「保健所名」、「ファイル番号」及びそのファイル内に綴じている「納品日の期間（例：7月1日～7月10日）」を記載し、県が指定するまでの間受託者で保管すること。

なお、申請書類を綴じるファイルは、県が準備する。

表1 納品時の整理・編綴方法

| 仕分け先のグループ名 | 納品時期 | 順番 | 整理・編綴方法 | 図 |
|--|---|-------------|---|---|
| 個人番号記載票 身元確認書類 番号確認書類 (軽症者特例あり) (情報照会あり) | 申請書類一式 (軽症者特例あり) (情報照会あり) の納品日 | 保健所別の受給者番号順 | 申請者ごとに当課が指定する色のクリアファイルに封入し、コンテナに右のように並べる。 | |
| 個人番号記載票 身元確認書類 番号確認書類 (軽症者特例あり) (情報照会なし) | 申請書類一式 (軽症者特例あり) (情報照会なし) の納品日 | 保健所別の受給者番号順 | 申請者ごとに当課が指定する色のクリアファイルに封入し、コンテナに右のように並べる。 | |
| 個人番号記載票 身元確認書類 番号確認書類 (軽症者特例なし) (情報照会あり) | 申請書類一式 (軽症者特例なし) (情報照会あり) の納品日 | 保健所別の受給者番号順 | 申請者ごとに当課が指定する色のクリアファイルに封入し、コンテナに右のように並べる。 | |
| 個人番号記載票 身元確認書類 番号確認書類 (軽症者特例なし) (情報照会なし) | 申請書類一式 (軽症者特例なし) (情報照会なし) の納品日 | 保健所別の受給者番号順 | 申請者ごとに当課が指定する色のクリアファイルに封入し、コンテナに右のように並べる。 | |
| 個人番号記載票 身元確認書類 番号確認書類 (変更あり) (変更あり) | 申請書類一式 (変更あり) の納品日 | 保健所別の受給者番号順 | 申請者ごとに当課が指定する色のクリアファイルに封入し、コンテナに右のように並べる。 | |
| 申請書及び臨床調査個人票 (軽症者特例あり) (情報照会あり) | 受付日から3営業日以内 | 保健所別の受給者番号順 | 申請者ごとにクリアファイルに封入し、コンテナに右のように並べる。 | |
| 申請書及び臨床調査個人票 (軽症者特例あり) (情報照会なし) | 受付日から3営業日以内 | 保健所別の受給者番号順 | 申請者ごとにクリアファイルに封入し、コンテナに右のように並べる。 | |
| 申請書及び臨床調査個人票 (軽症者特例なし) (情報照会あり) | 受付日から3営業日以内 | 保健所別の受給者番号順 | 申請者ごとにクリアファイルに封入し、コンテナに右のように並べる。 PDFデータは県が指定する場所に格納すること。 | |

| | | | | |
|---|-------------------|-------------------------|--|--|
| 申請書及び臨床調査 個人票 (軽症者特例なし) (情報照会なし) | 受付日から 3営業日以内 | 保健所 別の受 給者番 号順 | 申請者ごとにクリア ファイルに封入し、 コンテナに右のよう に並べる。 PDF データは県が指定 する場所に格納する こと。 | |
| 不備あり | 受付日から 3営業日以内 | 保健所 別の受 給者番 号順 | 申請者ごとに当課が 指定する色のクリア ファイルに封入し、 コンテナに右のよう に並べる。 | |
| 変更あり | 受付日から 3営業日以内 | 保健所 別の受 給者番 号順 | PDF データを県が指定 する場所に格納する こと。 | |
| 手紙 | 返戻した日から 2営業日以内 | 保健所 別の 受給者 番号順 | コンテナに右のよう に並べる。 | |

(2) コールセンター業務

ア コールセンターの運営に関する業務

(ア) 受託者は、入電数及び架電数、問合せ内容について記録をとり、コールセンター状況報告書を作成し、県に随時(1日に1回程度)報告すること。

(イ) 受託者は、コールセンターの備品又は業務所で使用する帳票類の維持管理を行うこと。

イ コールセンターにおける連絡業務

申請者等からの次の問合せに対して、県が別途示す業務マニュアルを使用して回答すること。

(契約期間中約 25,000 件程度) また、進捗管理リストで不備・不足が確認された者については架電の上、再提出等を促すこと。(同約 2,000 件程度) なお、必要に応じて折り返し対応や県への報告を行うこと。

- (ア) 継続申請手続の説明、送付物の説明
- (イ) 継続申請期間及び期限の説明、提出先の説明
- (ウ) 申請書の記載方法に対する説明
- (エ) 申請に必要な書類の説明
- (オ) (協力) 指定医・指定医療機関に関する説明（制度説明に限る）
- (カ) 各種変更（住所・氏名・医療保険等）に関する説明
- (キ) 階層区分の説明
- (ク) 健康保険に関する説明
- (ケ) 更新をしない場合の説明
- (コ) 受給者が死亡した場合の説明
- (サ) 更新案内の不達・再送付に関する説明
- (シ) 更新された受給者証の発送見込みに関する説明
- (ス) 不足書類の内容に関する説明
- (セ) 医療機関等からの受給資格の確認の問合せに対する回答
- (ソ) 受給者証の不達 of 問合せに対する回答
- (タ) 臨床調査個人票の問合せに対する回答
- (チ) 保健所等の問合せに対する回答

ウ コールセンターの架電業務について

(ア) 架電の内容

申請者からの問い合わせ内容に対する回答や提出書類不備の解消、申請意思確認を目的とする。

《申請意思確認》

a 疾患追加・変更の意思確認

(1) エ(イ)において、疾患追加または変更の意思確認を行う必要がある際に、申請者へ確認の架電を行うこと。

b 上位承諾署名の意思確認

(1) エにおいて、税証明書類の提出がなく、申請書の自己負担上限月額が最高額になることへの承諾欄に署名があるが、県記入欄の「階層」が、低Ⅰもしくは低Ⅱと印字されている場合は、申請者へ確認の架電を行うこと。ただし、税証明書類の提出が必要な者全員の有効な個人番号が提出されている場合は、架電不要。

(イ) 架電の頻度

a 申請者からの問い合わせに対する回答について

原則、当日中に対応を行うこと。

b 不備対応の手紙発送後の架電について

(1) サにおいて受託者が作成した不備対応の手紙を県において発送した日から7～10日経過後に1回、手紙に記載している提出期限の3～5日経過後に1回の計2回架電を行う。手紙発送後に2回架電を行っても、書類の不備が解消されない場合には、(3)ア(ウ)のとおりリストを作成し、県に報告を行うこと。なお、臨床調査個人票等提出までに時間を要することが見込める場合は、2回目の架電については適宜架電を行うこと。

c 申請書等の内容に係る申請意思確認について

受付事務業務の担当者より確認依頼があった際に行う。

(3) データ管理及び記録表の作成業務

ア 業務進捗状況とコールセンターの記録等の業務管理

受付事務等業務の進捗状況を把握することができるリスト及びコールセンターの状況を確認することができるリストを作成し、申請情報や対応状況の記録を受付から納品まで残すとともに、業務管理に必要な事項や特記事項を記載して、円滑な業務運営を行うこと。なお、以下のリストを作成し、表2のとおりデータや紙で納品すること。

(ア) 進捗管理リスト

受付から納品までを記録するためのリスト。以下の情報が記載されたものを作成し、毎日データで提供する。以下の情報について変更が必要になった場合には、県と受託者が協議の上、対応する。

- a 管轄保健所
- b 受給者番号
- c 初回受付日
- d 書類精査完了日
- e 納品日
- f 死亡連絡日
- g 納品の種類（不備なし、不備あり、変更あり、変更あり（死亡）、変更あり（他県転出）、変更あり（不備なし納品済））
- h 軽症者特例の有無
- i 高額かつ長期としての認定希望の有無、高額かつ長期に該当する月数
- j 個人番号の提出の有無（有効無効問わない）
- k 個人番号の提出があった日付
- l 個人番号の提出があった者の人数
- m 個人番号の提出があった者の名前
- n 個人番号の県への納品日
- o 個人番号を納品する者の人数
- p 個人番号を納品する者の名前
- q pの者の個人番号の有効または無効の確認結果（有効無効の判断をした場合のみ記録する）
- r 個人番号情報連携の有無
- s 低証の有無
- t 主疾患
- u 副疾患（提出されたものすべてを記載）
- v 臨床調査個人票の添付書類の有無
- w 臨床調査個人票のアクセスキー（8桁で記載。ない場合は空欄）
- x 差戻日（判断ミスにより県から受託者に書類を返戻した日）
- y 不備あり納品日
- z 不備対応の手紙発送回数
- aa 不備対応の手紙発送日
- ab 提出期限
- ac 架電日（1回目、2回目）
- ad 不足書類到着日（不足書類すべてが到着した日）
- ae 不足の詳細
- af 不備なしで納品されていない患者の対応状況（架電状況、対応日程、対応内容等）の詳細
- ag 変更の詳細
- ah 特記事項

※k～mの項目は提出があるたび上書きするのではなく、提出があるごとに新たに記載するものとする。

また、n～qの項目についても、納品があるたび上書きするのではなく、納品があるごとに新たに記載するものとする。

（1回目、2回目、3回目、4回目以降といった形式で、各項目を記載できるようにすること）

※aa～acの項目は、不備、再不備、再々不備でそれぞれ記載するようにする。

(イ) コールセンター状況報告書

日々の架電及び受電の状況を県に報告するものであり、以下のa～cのものを作成し、1日のコールセンター業務終了後にデータで提出すること。

- a 受電件数
 - (a) 総着信数
 - (b) 総応答数
 - (c) 応答率
 - (d) 時間帯別着信数（1時間ごと）
- b 架電件数

- (a) 不備対応1回目
 - (b) 不備対応2回目
 - (c) 申請意思確認
 - (d) その他
- c 問い合わせ内容別の件数（延べ件数）
- (a) 継続申請の提出先、提出方法について
 - (b) 継続申請の受付期間、申請受付推奨期間について
 - (c) 住民票について
 - (d) 市町村民税（非）課税証明書等について
 - (e) 個人番号記載票について
 - (f) 資格情報画面について
 - (g) 資格情報のお知らせ、資格確認書について
 - (h) 健康保険証について
 - (i) 個人番号の利用同意をすることで省略できる書類について
 - (j) 支給認定基準世帯員について
 - (k) 収入状況申告書について
 - (l) 臨床調査個人票について
 - (m) 自己負担上限月額について
 - (n) 高額かつ長期について
 - (o) 受給内容の変更について
 - (p) 軽症者特例について
 - (q) 指定医療機関及び（協力難病）指定医について
 - (r) 医療機関からの問合せ
 - (s) 登録者証について
 - (t) 療養費について
 - (u) 不備書類について
 - (v) 受給者証の返納について
 - (w) 新しい（更新後）受給者証について
 - (x) その他
- (ウ) 2回架電終了リスト
- 不備対応手紙発送後に2回以上架電を行い、最終架電日から1週間経過しても不足書類の提出がない場合には、以下の情報が記載されたリストを作成し、報告する。
- a 管轄保健所
 - b 受給者番号
 - c 受付日
 - d 手紙発送日
 - e 提出期限
 - f 1回目の架電をした日時：架電結果
 - g 2回目の架電をした日時：架電結果
- (エ) 再送依頼リスト
- 患者等から書類の再送を依頼されたものを県に報告するものであり、下記項目を記載したうえで1日のコールセンター業務終了後にデータで提出すること。
- a 依頼日
 - b 受給者番号
 - c 氏名
 - d フリガナ
 - e 再送理由
 - f 送付先郵便番号
 - g 送付先住所
 - h 送付先氏名
 - i 再送物

(オ) 納品一覧（納品時のリスト）

成果物を納品する際、以下の情報を記載したリスト作成し、紙及びデータで提供する。

| | 納品日 | 管轄保健所 | 受給者番号 | 対象者名 | 主疾患 | 副疾患 ※2つ以上ある場合は 全て記載 | 不足書類 の詳細 | 変更内容 | 個人番号提出有無 | 今回の個人番号納品数 | 今回の個人番号納品者氏名 ※2回目以降の提出がある場合は 全て記載 | 過去の個人番号納品日 | 一覧作成者確認欄 |
|--|-----|-------|-------|------|-----|---------------------------|-------------|------|----------|------------|---|------------|----------|
| 個人番号記載票 身元確認書類 番号確認書類 (軽症者特例あり) (情報照会あり) | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | ○ | ○ | | ○ |
| 個人番号記載票 身元確認書類 番号確認書類 (軽症者特例あり) (情報照会なし) | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | ○ | ○ | | ○ |
| 個人番号記載票 身元確認書類 番号確認書類 (軽症者特例なし) (情報照会あり) | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | ○ | ○ | | ○ |
| 個人番号記載票 身元確認書類 番号確認書類 (軽症者特例なし) (情報照会なし) | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | ○ | ○ | | ○ |
| 個人番号記載票 身元確認書類 番号確認書類 (変更あり) | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | ○ | ○ | | ○ |
| 申請書及び臨床調査 個人票 (軽症者特例あり) (情報連携あり) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | | | ○ | ○ |
| 申請書及び臨床調査 個人票 (軽症者特例あり) (情報連携なし) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | | | ○ | ○ |
| 申請書及び臨床調査 個人票 (軽症者特例なし) (情報連携あり) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | | | ○ | ○ |
| 申請書及び臨床調査 個人票 (軽症者特例なし) (情報連携なし) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | | | ○ | ○ |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|---|---|--|--|---|---|---|--|--|---|---|
| 低証 ※一覧のみ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | | | ○ |
| 不備あり | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | | | | | | ○ |
| 変更あり | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | ○ | ○ | | | ○ | ○ |
| 不備対応手紙 ※一覧上部へ 発送予定日を記載 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | | | ○ |
| 税未申告疑い対応 手紙 ※一覧上部へ 発送予定日を記載 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | | | ○ |

表2

| リストの種類 | 提供する時期 | 提供場所 | 提供媒体 |
|------------------------|------------------------------|------------------|--------|
| 進捗管理リスト | 1日の業務終了時 | 県が 指定 する場所 | データ |
| コールセンター状況報告書 | 1日のコールセンター業務終了後 | | |
| 2回目架電終了リスト | 最終架電日から1週間後（不足書類の提出がない場合に限る） | | |
| 再送依頼リスト | 1日のコールセンター業務終了後 | | データ及び紙 |
| 各納品一覧表 | 成果物納品時 | | データ |
| 臨床調査個人票 （軽症者特例該当なし） | 成果物納品時 | | データ |
| 変更あり | 成果物納品時 | | データ及び紙 |
| 不備対応手紙 | 成果物納品時 | | データ及び紙 |

イ コールセンター業務担当との情報連携

コールセンターに対応を依頼する事案について、進捗管理リストに必要事項を過不足なく記載して引き継ぎを行うこと。

10 作業工程

原則として、提案によるものとする。ただし、その内容については、県と受託者が協議して作成しても構わない。

11 本委託業務の業務量（見込み）

- (1) 受付等業務の対象数は約 49,300 件（うち、提出があるのは約 40,000 件と見込む）。
- (2) コールセンターの入電数は契約期間内で約 25,000 件を見込む。
- (3) コールセンターの架電数は契約期間内で約 2,000 件を見込む。

12 本委託業務の業務対象

業務量の大幅な変更が見込まれる場合には、別途協議の上対応する。

1.3 本委託業務の体制

(1) 従事者体制

ア 受託者は、本委託業務の従事者について次のとおり区分し、適切に人員を配置すること。

| 名称 | 主な役割 | 県との関わり |
|-------|--|--------|
| 管理責任者 | <ul style="list-style-type: none"> ・本委託業務の責任者として業務全体の責任、権限を有し、業務の進行管理、品質管理及び危機管理等を行う。 ・本委託業務の適正な履行及び品質向上のため、従事者への研修や従事者とのミーティングを実施し、情報を共有することで業務に支障のない適正な体制を維持する。 ・県と本委託業務全体に係る連絡調整を行う。 ・本委託業務に係る報告書類等を提出する。 ・管理責任者は受託者が雇用する正規労働者とし常駐することが好ましいが、それが困難な場合は、作業場所に定期的に訪問し状況確認等を行う。 | あり |
| 副責任者 | <ul style="list-style-type: none"> ・本業務委託の副責任者として管理責任者の補助を行う。 ・管理責任者と連携し、県と連絡調整を行う。 ・副責任者は、作業場所に常駐し、スタッフと共に作業に従事するものとする。 | あり |
| スタッフ | <ul style="list-style-type: none"> ・管理責任者及び副責任者の指示やマニュアルに基づき事務処理を行う。 | なし |

イ 受託者は、本委託業務を円滑に処理するため、契約締結後、直ちに管理責任者を選任するとともに、管理責任者及びスタッフ届（様式第1号）を書面により業務開始日までに提出すること。

なお、従事者の交代があった場合も同様とする。

ウ 受託者は、本委託業務を円滑に履行するために、業務量の見込みに応じて適切な人材を配置すること。

エ 受託者は、繁忙期やトラブル発生時に継続的かつ円滑な履行に支障をきたさないよう、柔軟な対応ができる体制を確立すること。

オ 受託者は、労働関係諸法令（労働基準法、職業安定法、最低賃金法、労働安全衛生法及び雇用保険法等）を遵守するとともに、雇用者又は使用者として、要員等に係るこれら法令上の一切の責任を負い、かつ責任をもって労務管理を行うこと。

カ 管理責任者が作業場所を不在にする場合には、事前に県職員に当日の責任者を明確にした上で連絡すること。なお、作業に疑義が生じた場合には、副責任者を通じて、管理責任者と連絡を取ることができる体制を構築し、業務が滞ることがないようにする。

キ 管理責任者が作業場所に5営業日以上訪問することができない場合には、事前に、管理責任者及びスタッフ届（様式第1号）を書面により提出し、管理責任者を交代すること。

(2) 業務体制

ア 受託者は、本委託業務を完了したときは、業務を行った月の本委託業務の実績を整理し、本委託業務の作業内容、処理件数、進捗状況等について実績報告書により報告しなければならない。なお、実績報告書は業務月の翌月10日まで又は業務期間の最終日のいずれか早い日までに県に提出するものとする。

イ 上記アにかかわらず、県から本委託業務の作業状況等について報告等を求められたときは、県が指定する方法及び内容により、これを報告しなければならない。そのため、受託者は業務の内容や進捗状況を常に把握できる体制を整えること。

ウ 県は、本委託業務の作業状況について必要な指示をすることができる。業務を行うに当たっては、ダブルチェックを的確に行うなど、作業品質を確保できる体制を整えること。ミスが発見された場合は直ちに県に報告し、今後同種のミスが生じないよう適正な処置を講じること。

1.4 本委託業務の環境

(1) 機器等の利用

- ア 受託者は、県が用意した物品等を持ち出してはならない。ただし、協議により県の許可を得た場合を除く。
- イ 受託者が利用できる機器等は次のとおりとする。ただし、別紙1「機器等使用条件」を遵守すること。

| 項目 | 品名 | 数量 |
|------------|--------------|------------------------|
| 施設 | 県が指定する事務スペース | 30㎡, 70㎡, 70㎡※6月~8月 |
| 什器類 | 事務用机(長机) | — |
| | 事務用椅子 | — |
| 機器類 | ヘッドホン、Wi-Fi | 15台 |
| 電話 | 受電用電話 | 最大で20回線 |
| バーコード読み取り機 | バーコード読み取り機 | 1台 |

- ウ 本業務委託に係る光熱水費は原則として歳出予算の範囲内で県が負担する。
- エ その他、上記以外に本委託業務に必要な物品等(パソコン、印刷複合機、シュレッダー、用紙等)について、原則として受託者が準備する。なお、詳細については、県と受託者が協議の上、決定する。

(2) コールセンター用の電話について

受電用の電話については、IP電話を県において用意し、使用料金を負担するが、受電用のために使用するパソコン及び架電用の電話については、受託者側で用意し、使用料金等を負担すること。なお、受託者が用意する架電用の電話はIP電話、固定電話の種類を問わないが、1.1に記載のある件数を数カ月で架電するのに支障をきたさない回線数を用意すること。

1.5 本委託業務の管理

(1) 情報セキュリティの規定

受託者は、本委託業務の実施について「個人情報保護法」、「埼玉県情報セキュリティポリシー」及び「埼玉県特定個人情報等の安全管理に関する基本方針」の主旨に基づき、次のアからウについて整理したもの(様式第2号)を委託者に提出しなければならない。なお、整理にあたっては、県から提供される資料等がネットワーク共有のデータであるか紙媒体であるかの違いを明記すること。

- ア 県から提供された資料等の管理方法及び責任者
- イ 県から提供された資料等を利用する者の名簿
- ウ セキュリティに係る事故の場合の連絡体制

(2) 情報セキュリティの点検

受託者は、本委託業務に係る情報セキュリティの点検、特定個人情報の取扱状況の点検及び従事者に対する個人情報の取扱に係る情報セキュリティの点検を定期的実施し、発注者に報告しなければならない。

(3) 本委託業務に係る資料等及び成果物(以下「成果物等」という。)の取扱い

- ア 受託者は、成果物等を第三者へ提供してはならない。
- イ 受託者は、成果物等を県の指示する目的以外に使用してはならない。
- ウ 受託者は、県の承諾を得ずに成果物等を作業場所から持ち出してはならない。
- エ 受託者は、契約が終了したときは、成果物等を県に返却し、又は県の承諾を得て破壊しなければならない。複製物及び成果物等をもとに変更したのものも同様とする。
- オ 受託者は、上記エを実施した場合、確実に返却又は破壊した旨の証明を書面で県に提出しなければならない。

(4) 物品等の管理

受託者は、14（1）において利用する物品等について適切に管理し、盗難、破壊等の防止策を講じなければならない。また、14（1）イの表に掲げた端末機等の取扱いについて、異常が発生したときは速やかに県へ連絡するとともに、その指示に従うこと。なお、受託者が故意又は過失によりそれらを損傷した場合は、県が修理等に必要な費用を請求するものとする。ただし、受託者が準備したものを除く。

16 緊急時の対応

受託者は、緊急連絡体制を確立し、震災等の非常事態に備えること。

17 その他

（1）サービス上の留意事項

受託者は、施設内では必ず名札を着用し、県の業務に従事するものであることが容易に認識できるようにすること。

（2）私物等の管理

本委託業務の従事者の私物等の保管については、受託者が定めることとし、盗難等の被害にあった場合は、県は責任を負わないものとする。

（3）本仕様書に記載のない事項

県と受託者で協議の上、決定するものとする。

機 器 等 使 用 条 件

総則

令和8年度埼玉県指定難病継続申請受付事務等業務（以下「本業務」という。）の受託者は、本業務を実施するに当たり、県から貸与された機器、情報システム等（以下「機器等」という。）の使用について、別段の定めのない限りこの使用条件に定める内容を適用するものとする。

機器等の使用期間

機器等の使用期間は、本業務の委託契約書の契約期間とする。（本県の都合により機器等の更新をする場合がある。）

機器等の使用

受託者が利用できるファイルサーバ上の共有フォルダは、職員と共用で使用する専用フォルダとする。

機器等の返還

受託者は、本業務の契約終了日までに使用した機器等を委託者へ返還する。

機器等の使用及び保管

受託者は、本業務を遂行するために必要な範囲において、機器等を注意をもって使用する。

受託者は、機器等を改造し、又は改変してはならない。

受託者は、機器等を所定の場所以外に移動してはならない。

受託者は、パソコンと事務用机等に接続されているセキュリティーワイヤーを外してはならない。

ソフトウェアの複製等の禁止

受託者は、機器等のうちソフトウェアを使用する場合、それらソフトウェアに関して次の行為を行うことはできない。

- ・ソフトウェアをインストールすること。
- ・有償、無償にかかわらず、ソフトウェアを第三者へ譲渡すること。
- ・ソフトウェアを複製すること。
- ・ソフトウェアを変更し、又は改変すること。

機器等の譲渡禁止

受託者は機器等を第三者に譲渡し、若しくは転貸し、又は機器等について抵当権その他の権利を設定することはできない。

その他

この使用条件に定めがない事項については、委託者と受託者とが協議の上、別に定めるものとする。

様式第1号

管理責任者及びスタッフ届

令和8年度埼玉県指定難病継続申請受付事務等業務委託仕様書13(1)の規定に基づき、当該業務に係る業務責任者及び業務従事者を以下のとおり定めましたので、届け出ます。

年 月 日

住所

氏名

業務内容：

| 区分 | 氏名 | 備考 |
|-------|----|----|
| 管理責任者 | | |
| 副責任者 | | |
| | | |
| スタッフ | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

※備考欄には所属、役職名等を記入すること。
なお、嘱託職員及び派遣職員等の場合は、その旨記入すること。

様式第2号

特定個人情報等取扱責任者及び業務従事者届

令和8年度埼玉県指定難病継続申請受付事務等業務委託契約書第9条及び令和8年度埼玉県指定難病継続申請受付事務等業務委託仕様書15(1)の規定に基づき、当該業務に係る特定個人情報等取扱責任者及び業務従事者、セキュリティに係る事故の場合の連絡体制を以下のとおり定めましたので届け出ます。

年 月 日

住所
氏名

業務内容：

| 区分 | 氏名 | 特定個人情報の利用範囲 及び取扱 | 備考 |
|--------------|----|---------------------|----|
| 特定個人情報等取扱責任者 | | | |
| 業務従事者 | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

- ※備考欄には所属、役職名等を記入すること。なお、嘱託職員及び派遣職員等の場合は、その旨記入すること。
- ※資料等の管理方法及びセキュリティに係る事故の場合の連絡体制の報告は、別紙を作成し、本書と共に提出すること。
- ※個人番号を扱う従事者の場合には、「特定個人情報の利用範囲及び取扱」の欄に、「指定難病継続申請受付における個人番号の取得及び保管」と記載すること。