

奈良県保健所医療費助成等事務処理業務委託に
関する仕様書

令和元年6月

奈良県

目次

第1. 業務の概要.....	1
1. 業務内容.....	1
2. 本仕様書の位置づけ.....	1
第2. 委託業務実施の考え方.....	1
1. 背景.....	1
2. 委託業務を所掌する組織体制.....	1
3. 委託業務実施に際しての基本事項.....	2
4. 民間委託における課題への対応.....	3
5. 委託期間.....	4
6. 委託場所.....	4
7. 業務時間.....	4
第3. リスクマネジメント.....	5
1. 委託業務履行に関するリスク.....	5
2. リスク対応の方針.....	5
3. 未然防止策.....	6
4. リスク発生時の対応及び事後対応.....	7
第4. 委託業務の概要.....	7
1. 基本的な考え方.....	7
2. 業務処理のイメージ.....	7
3. 遵守法令等.....	8
4. 各医療費助成対象者等.....	10
5. 委託業務の具体的内容.....	10
6. 委託業務に関連して各担当係職員対応となる業務.....	18
第5. 各種利用システム.....	18
1. 基本的な考え方.....	18
2. 各種利用システムの種類・概要.....	19
3. 各種利用システムの利用.....	20
第6. 委託業務処理体制.....	21
第7. 各保健所との調整.....	22
1. 各業務所管課の連絡体制.....	22
2. 各種定例会の開催.....	22
3. その他.....	23
第8. 引継.....	24
1. 基本的な考え方.....	24
2. 準備対応業務.....	24
3. 委託期間終了時の引継業務.....	25
4. 報告.....	25
第9. マニュアル.....	25
1. 作成・提出.....	26

2. 事務処理マニュアル.....	26
第10. 施設利用.....	26
1. 施設利用.....	26
2. 備品・消耗品利用.....	27
3. セキュリティ対策.....	28
第11. 成果物.....	29
1. 委託業務実施計画・実績報告.....	29
2. 成果物等.....	30
第12. その他.....	31

本仕様書は、保健所が業務を所管する各医療費助成等の支給に係る事業について、当該業務の安定した住民サービスを提供すること及び民間事業者の技術と創意工夫を活用することにより一層快適な住民サービスを提供することを目的に、その委託の範囲及び要件等を定めるものである。

第1. 業務の概要

1. 業務内容

(1) 名称 奈良県保健所医療費助成等事務処理業務委託

(2) 委託業務内容

- ① 指定難病医療費助成等受付等業務
- ② 小児慢性特定疾病医療費助成等受付等業務
- ③ 特定不妊治療費助成等受付等業務
- ④ 肝炎医療費助成等受付等業務
- ⑤ 風しん抗体検査助成等受付等業務
- ⑥ 結核指定医療機関の指定等受付等業務

(3) 調達方法 公募型プロポーザル方式

2. 本仕様書の位置づけ

奈良県保健所医療費助成等事務処理業務委託（以下「本業務委託」という。）に関する仕様書（以下「本仕様書」という。）に記載した要件及び公募手続説明書に基づき提案書に記載された内容で当県が必要と判断するものについては、原則として全て実現するものとする。

なお本業務委託の開始にあたっては、その業務に支障が生じないよう、十分な配慮と対応をすること。

第2. 委託業務実施の考え方

1. 背景

少子高齢化社会を迎える中、保健所の保健師担当業務については、従来の感染症、母子保健を中心とした業務から、地域包括ケアシステム構築、保健指導、食育などの新たな業務需要への対応が必要となっている。このため所管業務のうち医療費助成に関する審査業務に関し、外部委託を活用することにより、職員負担を軽減し、地域のニーズに適切に対応していきたい。なお対象保健所については、処理件数が多く委託による効果が期待できる郡山保健所、中和保健所（高田出張所を含む。）とする。

2. 委託業務を所掌する組織体制

福祉医療部企画管理室、郡山保健所、中和保健所（高田出張所含む。）は、当県の福祉医療部に、属している。なお、委託業務に関する業務の総括は、医療政策局に属する健康推進課、疾病対策課となっており、保健所はその出先機関に位置づけられる。概要は下記のとおり。

福祉医療部	企画管理室	企画調整係、予算経理係	
	郡山保健所	健康増進課	精神保健難病係、母子・健康推進係、感染症係
		健康増進課	難病対策係、母子・保健対策係
	中和保健所	保健予防課	感染症係
		高田出張所	医療費助成申請等窓口

医療政策局	健康推進課	母子保健・人材確保対策係 難病・医療支援係
	疾病対策課	感染症係

この中でそれぞれの委託業務に関連する担当係は、郡山保健所の精神保健難病係、母子・健康推進係、感染症係、中和保健所の難病対策係、母子・保健対策係、感染症係、高田出張所であり、本業務委託の受託者（以下「委託事業者」という。）はそれぞれの委託業務の履行に対して、各担当係職員と協議の上、業務処理方法などの詳細について決定すること。

現在の各担当係の構成及び各所管課事務については、以下のとおりである。ただし、今後体制に変更がある場合がある。

郡山保健所

精神保健難病係（担当職員：5名）	指定難病医療費助成に関する事
母子・健康推進係（担当職員：8名）	小児慢性特定疾病医療費助成に関する事 特定不妊治療費助成に関する事
感染症係（担当職員：5名）	肝炎医療費助成に関する事 風しん抗体検査費用助成に関する事 結核指定医療機関の指定等に関する事

中和保健所

難病対策係（担当職員 5名）	指定難病医療費助成に関する事
母子・保健対策係（担当職員 6名）	小児慢性特定疾病医療費助成に関する事 特定不妊治療費助成に関する事
感染症係（担当職員 8名）	肝炎医療費助成に関する事 風しん抗体検査費用助成に関する事 結核指定医療機関の指定等に関する事
中和保健所 高田出張所	指定難病医療費助成に関する事 小児慢性特定疾病医療費助成に関する事 特定不妊治療費助成に関する事 肝炎医療費助成に関する事 風しん抗体検査費用助成に関する事（電話相談のみ）

3. 委託業務実施に際しての基本事項

- ・委託業務の精度の維持、窓口業務の質の向上に努めること。
- ・委託場所が3カ所あること、うち1カ所は出張所であることから対応内容が異なる特性を踏まえ各委託場所の連携に配慮すること。
- ・委託業務に係るモニタリングを行い、常に業務の実施状況を把握し、遺漏なく業務を実施するため、現実的な計画を立て、適宜、適切な措置を講じること。
- ・業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）に適切な研修を行うこと。
- ・関係法令、当県の運用通知等を遵守し、法令遵守に必要な対策を講じること。
- ・個人情報の厳格な管理及び適切な運営のため、必要な万全の体制を整備し、維持すること。
- ・リスクマネジメントを充実させ、委託業務の安定化を図ること。
- ・申請者は、患者本人及び関係者であるので、その対応に関しては、十分な配慮を行うこと。
- ・委託業務の過程で対象業務の分析を行い、改善提案を提示できるようにすること。

4. 民間委託における課題への対応

委託事業者は、現に各担当係で対応している業務において、その実施に伴い想定される課題について改善を図ること。

現在当県が想定している主な課題及びこれへの対応方針については、以下のとおりである。

(1) 統括責任者の資質

- ・統括責任者の資質は、本業務委託を実施する上で極めて重要な要素となる。
- ・統括責任者の資質に関しては、「第6. 委託業務処理体制」を参照のこと。
- ・なお、委託場所が3ヵ所であることから、それぞれの連携が重要となる。統括責任者を配置しない委託場所には、総括責任者を補完する副統括責任者を配置する必要がある。

(2) 業務従事者の資質向上

- ・委託業務の処理に関しては申請者への適切な対応と正確な処理が求められる一方、定型業務であるため、スキル向上とモチベーションの維持が課題となる。
- ・委託事業者は、委託業務に従事する全ての者に関し、内部統制の徹底による意識向上、人員及び業務量の適正な配分、個人情報保護などのセキュリティ対策の徹底、受付対応向上のための接遇教育、研修方法、メンタルヘルス対策などによる資質向上のための対策を講じるほか、計画的な人材育成を図り、委託業務の品質向上に努めること。

(3) 業務改善

① 各医療費助成

- ・各医療費助成等に対する、わかりやすい情報発信と必要な手続又は申請書類作成上の支援について、事務精度向上と申請者（住民）サービスの観点で配慮すること。

② 肝炎医療費助成受付等業務におけるデータ処理

- ・肝炎治療受給者証の発行等においては、複数のシステムを使用しているが、それぞれは互換性がなく、必要なデータを一元管理することができない。

(4) 繁忙調整

それぞれの業務において下記のとおり繁忙期を迎える。繁忙調整できる体制を整備すること。

① 指定難病医療費助成等受付等業務

- 更新に関し、5～8月に最も業務量が集中し、電話での問い合わせ、窓口対応も増加、繁忙期を迎える。

② 小児慢性特定疾患医療費助成等受付等業務

- 更新に関し、12～3月（特に1～2月）に電話での問い合わせ、窓口対応も増加、繁忙期を迎える。

③ 特定不妊治療費助成等受付等業務

- 申請期限が治療を終了した日の属する年度内申請であるため、11～3月が繁忙期となる。

④ 肝炎医療費助成等受付等業務

- 更新申請については、1～3月に若干増加する。

- ・この対応のため、繁閑状態によって繁閑バランスを整えるよう工夫を凝らすほか、閑散期においても、効率的に処理を行うための適正人員の配置を図るとともに、繁忙期に関しては、業務処理に支障がないよう、資質ある業務従事者を必要数確保すること。
- ・さらに、例えば業務従事者のマルチスキル化（業務従事者に複数の個別の委託業務を担当させることができるための資質向上を図る。）を実施し、繁閑調整を柔軟に行える体制とする等、必要な手段を講じること。

5. 委託期間

(1) 委託期間

本業務委託の委託期間は、契約締結日から令和3年9月30日までとする。

(2) 委託業務開始時期

① 準備期間

契約締結日から委託業務開始日（令和元年10月1日）までの間は、委託事業者は委託業務を履行するための準備期間として、必要な対応を行うこと。

② 委託業務履行期間

委託事業者は、担当係職員から業務を引き継ぎ、令和元年10月1日から同3年9月30日まで委託業務を履行すること。

6. 委託場所

- ・郡山保健所 奈良県大和郡山市満願寺町60番地1
- ・中和保健所 奈良県橿原市常盤町605番地の5
- ・中和保健所高田出張所 奈良県大和高田市片塩町12番5号
大和高田市市民交流センターコスモスプラザ3階
- ・なお、上記委託場所は変更となる可能性がある。その場合も適宜対応すること。

7. 業務時間

(1) 概要

- ・庁舎管理上の観点から、当県職員の勤務時間に準拠すること。
- ・業務処理に際して、当県職員の勤務時間内での対応が困難な場合、委託事業者は各保健所と協議の上、適宜時間外勤務などにより対応を行うこと。
- ・受付時間は、8：30から17：15まで（高田出張所9：00から16：45まで）、昼休憩（12：00から13：00まで）の受付及び電話対応については、従事者の休憩時間をシフトするなど適宜調整により受付できるよう対応すること。
- ・緊急時の対応については、各保健所と協議のうえ決定する。

(2) 各担当係職員の勤務時間

- ・8：30～17：15 なお休憩時間は、12：00～13：00
- ・日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始の休日（12月29日から1月3日まで）については、原則として週休日及び休日とし

- ・各担当係職員は勤務しない。
- ・上記の勤務時間については、変更となる可能性があるので留意すること。

第3. リスクマネジメント

1. 委託業務履行に関するリスク

委託業務の適正な履行が困難な状況が発生した場合に、これを本仕様書においては「リスク」として整理する。

委託事業者はこれの事前把握、未然防止策の検討、発生時の対応、事後対応を適正に行い、当県に対する損失の回避及び低減を図ること。

現状リスクとして想定する内容は、概ね以下のとおりである。

- ① 各種利用システム（業務処理に必要な情報処理システム）の障害発生
- ② 品質低下（人材払底、業務従事者の資質欠如などによる納期遅延、誤処理発生など）
- ③ 内部統制の欠如（セキュリティ事故、不正処理、重大な誤処理、人為的な事故、不適切な苦情処理、統括責任者の資質欠如など）
- ④ 想定外の業務量（想定外の処理件数、想定外の処理時間、新規業務追加など）
- ⑤ 業務引継（契約締結時、契約解除時、契約終了時）

上記以外に、委託業務において生じる苦情等のトラブルについて具体的な対応方針を定めておくほか、大規模災害等の緊急時における業務継続計画の策定に努めること。

2. リスク対応の方針

以下のとおりである。本仕様書に別途記載ある場合はそれによる。

(1) 各種利用システムの障害発生

- ・障害発生の状況を踏まえ、当県と協議の上、必要な措置を講じること。
- ・なおシステム障害を感知しながら当県に報告を遅滞したため、誤処理等を誘発させた場合は委託事業者においてリスク負担すること。

(2) 品質低下

- ・当県の対応不備に起因する場合を除き、委託事業者においてリスク負担すること。
- ・なお委託事業者は委託業務の品質確保及び向上を図るために、下記必須項目に併せ独自の到達目標を委託業務開始前までに到達目標指針として、作成の上、提出すること。
- ・到達目標指針について当県の承認後、委託事業者はこの内容をもとに適切に品質管理を行うこと。
- ・到達目標指針については、項目毎に定量化すること。具体的に以下については、必須項目として定めること。項目毎の詳細要件（例：何を誤謬とするか）については、予め当県の指示のもと、整理することを想定する。
 - 誤謬発生率 3%を上限として具体的に設定すること。
 - 納期遵守率 100%（各種報告書及び各業務項目）
 - 統括責任者の常駐率 原則100%（病気休暇等やむを得ない事由は除く。）
- ・当県は、到達目標指針に達しない状況を確認した場合は、委託事業者に対して改善要求を行う。委託事業者はこれに対して、改善報告書を提出すること。

(3) 内部統制の欠如

- ・委託事業者の責任においてリスク負担すること。被害発生時においてもこれを最小限とする

- ための事後対応一切まで行うこと。
- ・業務従事者の個別事情に起因する場合でも、例外ではない。

(4) 想定外の業務量

本仕様書に記載の委託業務は、委託事業者の負担で対応しなければならない。なお、本仕様書内容との乖離がある場合、記載がない場合の取扱については、以下のとおり。

- ・想定外の処理件数、処理時間に関しては、原則として委託事業者がリスク負担すること。
- ・新規業務追加に関しては、当県と協議の上、対応を決定する。

(5) 業務引継

「第8. 引継」に基づき、委託事業者でリスク負担すること。

(6) その他

上記以外に委託業務開始の段階で想定できなかったリスクを把握した場合は、以下により対応を行うこと。

- ・内容如何に関わらず委託事業者は当県と協議の上、その内容に関する共通認識を保有するとともに、リスク負担の考え方について整理すること。
- ・なお追加人員が発生しないなど委託業務実施計画に影響がないような軽微なものについては、委託事業者においてリスク負担すること。

3. 未然防止策

委託事業者は、これまでの同種業務の受託の実績、本仕様書の内容及び当県との協議の過程で想定できるリスクを具体化し、以下の観点で整理したリスクマネジメント報告書を当県に対して提出すること。

(1) 委託業務に関するリスクマネジメント

- ・「1. 委託業務履行に関するリスク」に定めるリスク及びその他委託事業者で想定できるリスクを把握すること。その際できるだけ具体的な場面を想定すること。
- ・これらのリスクに関する未然防止策及び発生時の損害の最小限化を踏まえた事後対策を整理すること。

(2) 委託事業者内部におけるリスクマネジメント

- ・委託事業者は委託業務を履行するに際して、事業者内部のリスク管理体制を整備すること。
- ・リスク管理体制の内容は、委託事業者内における委託業務支援体制、セキュリティ体制、内部監査体制とする。
- ・リスク管理体制については、定期的に委託業務の履行状況を踏まえ見直すこと。

4. リスク発生時の対応及び事後対応

- ・委託事業者は、リスク発生時あるいは発生する可能性が高いと判断した場合は、リスクマネジメント報告書に記載あるかどうか、予見可能であったかどうかに関わらず、速やかに当県に対しその内容、原因及び処理方針について報告の上、対応協議を行うこと。
- ・処理方針に関し当県の下承を得た場合、委託事業者は速やかにその方針に従い、必要な対応を

行うこと。

- ・対応の過程において、委託事業者は、その進捗状況に関し当県の求めに応じて逐次報告すること。
- ・対応完了後、委託事業者は遅滞なくリスク対応に関する評価分析を行い、当県に対して評価分析結果を報告すること。報告後は、再発防止策を検討の上、当県に対して、その内容を提示すること。
- ・委託業者が本業務委託と同種同様の業務を受託している場合は、それらの業務において発生したリスクについても、その内容を報告すること。

第4. 委託業務の概要

委託業務の概要については、各担当係で所管する業務に関し別添1～6の「委託業務フロー表」に記載のとおりである。委託事業者はその他以下に留意の上、委託業務を履行する必要がある。

1. 基本的な考え方

- ・委託事業者は委託業務に関し、形式審査、補正を含めた対応を完結させた上で、各担当係に適切に業務を引き渡すこと。
- ・委託業務履行に際しては、遵守法令等（委託業務に関する法律、政省令、条例、規則、要綱、関連通知、手引き等取扱について文書で明示されたものをいう。）及び当県の指導実績などに基づく運用（以下「運用方針」という。）を遵守すること。これらが改正された場合も同様とする。なおこの場合は、各担当係が円滑な業務処理を行えるための必要な支援を行う。
- ・業務処理は、迅速かつ丁寧に対応すること。これを実現するために、個別業務単位に「タイムマネジメント」の徹底による業務従事者毎の就業管理を行うとともに、原則として委託事業者内で「ダブルチェック」を行い、誤謬を抑止すること。
- ・委託業務には年次業務、日次業務などが混在しており、繁忙調整に適切に対応すること。各担当係業務の繁忙期を把握し、適切に対応できるようにすること。
- ・個々の委託業務の中で当県の事情により、委託開始時期又は委託期間内に対応しない場合がある。
- ・各種利用システムの仕様変更により、業務処理方法が変更になる場合があり、これに対応すること。
- ・委託業務の処理にあたり疑義等が生じた場合は、「第7. 各保健所との調整」記載のとおり、委託事業者の依頼に基づき各担当係職員が必要な支援を行う。
- ・業務処理状況については、各担当係職員がセキュリティ対策の観点で具体的に状況確認する場合がある。
- ・ファイリングに関しては、文書管理、監査の観点から適正に保管すること。各担当係職員が具体的な保管状況を確認する場合がある。

2. 業務処理のイメージ

業務処理のイメージとして、申請に関する基本的業務を以下のとおり提示するので、参考とすること。

業務従事者は、申請書類について、記載事項の確認、必要な添付書類（住民票等）の有無、確認及び各種システムへの必要項目の入力等を行う。

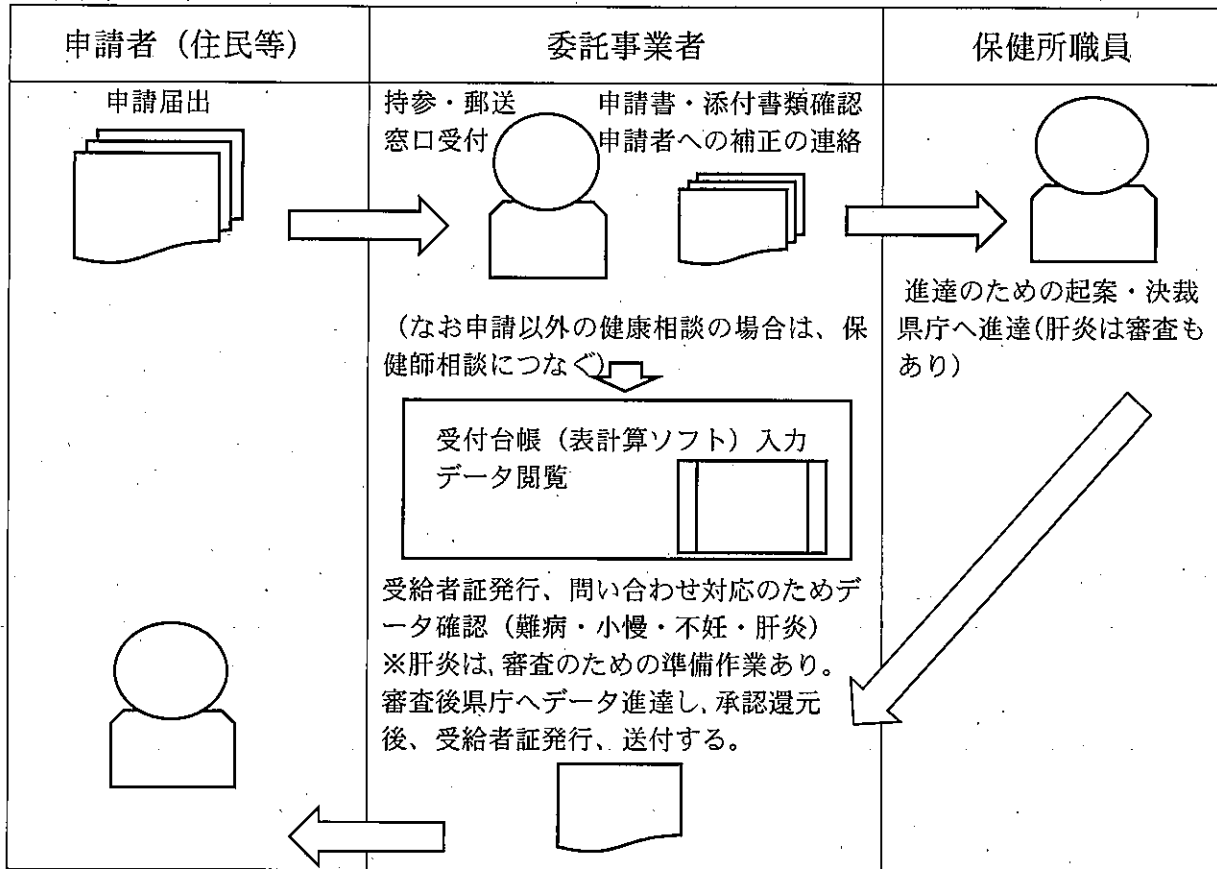
内容に問題ない場合は、業務従事者は形式審査を完了した書類の受理を行い、各担当係職員の受理決裁終了後、各業務の締め切り日までに保健所職員が県庁へ進達する。それまでの間は必要に応じ、書類を所定の鍵付きロッカーに保管する。なお、高田出張所は、業務従事者が形式審査を完了した書類の受理を行った後、中和保健所職員が中和保健所に搬送する。県庁への進達は行わない。

また、添付書類の未提出、書類の記載漏れ又は誤り、添付書類の内容と書類記載内容との不整

合、その他疑義がある場合など不備事項がある場合は、業務従事者は申請者へ不備事項の説明を行う。不備書類はいったん申請者に返却し、不備書類の補正完了を確認した段階で受理を行う。但し、小児慢性特定疾病新規申請者については申請書提出をもって受付日とするが、申請書以外の添付書類は返却する。

参考に、一般的な事務処理イメージを提示する。

事務処理イメージ



3. 遵守法令等

関係法令の中で、主な法律、政省令、条例、規則、要綱、通知について以下に例示する。

(1) 指定難病医療費助成等受付等業務関係

難病の患者に対する医療等に関する法律
難病の患者に対する医療等に関する法律施行令
難病の患者に対する医療等に関する法律施行規則
難病の患者に対する医療等の総合的な推進を図るための基本的な方針
難病の患者に対する医療等に関する法律施行令等の一部改正に伴う、寡婦（夫）控除のみなし適用に関する事務取扱について（通知）
難病特別対策推進事業実施要綱
介護保険法
障害者総合支援法

(2) 小児慢性特定疾病医療費助成等受付等業務

児童福祉法
児童福祉法施行令
児童福祉法施行規則
小児慢性特定疾病医療費支給認定実施要綱
小児慢性特定疾病医療費の支給認定等に係る実務上の取扱いについて (厚生労働省健康局難病対策課長通知)
小児慢性特定疾病医療費の支給認定について
小児慢性特定疾病医療費に係る自己負担上限管理票等の記載方法等について
障害者総合支援法

(3) 特定不妊治療費助成等受付等業務

母子保健医療対策等総合支援事業実施要綱
不妊に悩む方への特定治療支援事業助成金・補助金交付要綱
母子保健医療対策等総合支援事業の実施について

(4) 肝炎医療費助成等受付等業務

肝炎対策基本法
肝炎対策の推進に関する基本的な指針
肝炎治療特別促進事業の実務上の取扱いについて
奈良県肝炎治療特別促進事業実施要綱
感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律
医療保険各法

(5) 風しん抗体検査助成等受付等業務

感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律
感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律施行令
感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律施行規則
特定感染症予防事業について
特定感染症検査等事業実施要綱
風しん抗体検査事業の実施について

(6) 結核指定医療機関の指定等受付等業務

感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律
感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律施行令
感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律施行規則
感染症指定医療機関医療担当規定

(7) 共通関係法令

行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律
特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(個人情報保護委員会)
奈良県個人情報保護条例
(上記業務にかかる)特定個人情報等に関する事務取扱要領
全庁ネットワーク運用管理規程
顔認証システム運用管理要領
共通端末機器運用管理要領
奈良県庁舎管理規則(高田出張所は準用)
郡山総合庁舎:奈良県郡山総合庁舎管理規則

4. 各医療費助成対象者等

委託業務の対象となる各業務処理の代表的な処理件数については以下のとおり。
なお詳細は別紙1～4を参照のこと。

(1) 指定難病医療費助成申請件数（平成30年3月現在）

新規申請	1,282件
医療機関追加、内容変更他	3,847件
更新申請	7,748件
償還払い	1,120件

(2) 小児慢性特定疾患医療費助成件数（平成30年3月現在）

新規申請	209件
医療機関追加、内容変更他	409件
更新申請	1,191件
償還払い	41件

(3) 特定不妊治療費助成件数（平成30年3月現在）

申請	1,015件
----	--------

(4) 肝炎治療受給者証交付等件数（平成29年度）

インターフェロン	4件
インターフェロンフリー	248件
核酸アナログ製剤（新規）	64件
核酸アナログ製剤（更新）	664件
変更、再交付他	34件
償還払い	4件

(5) 風しん抗体検査受診票交付件数（平成29年度）※申請受付期間 H29年7月～H30年1月

風しん抗体検査受診票交付件数	58件
----------------	-----

※平成30年度 260件

(6) 結核指定医療機関指定等処理件数（平成29年度）

指定申請	40件
辞退届	19件
変更届等	14件

5. 委託業務の具体的内容

具体的な内容は以下のとおりである。なお、詳細の手順については、遵守法令等、運用方針、各種利用システムの仕様、当県のセキュリティポリシー、各担当係の審査業務に抵触しない限りにおいて、委託事業者は適宜見直すことができる。

【1】指定難病医療費助成等受付等業務

○郡山、中和各保健所

(1) 医療費助成に関する申請関係業務

- (2) データ入力関係業務
- (3) 進達関係業務
- (4) 日次・月次・随時処理業務

(1)～(4)の個別業務の内容については、別添1-1、2「委託業務フロー表」を参照のこと。

(5) 電話相談業務

- ・委託事業者は、指定難病医療費助成等業務の質問に関する対応を行う。
- ・電話相談では、通常仕様の電話機により、奈良県公式ホームページに掲載された申請様式や、受付台帳での登録情報を確認して受電対応を行うことを想定する。
- ・電話相談対応の対象範囲は、具体的には、(1)～(4)に関する業務のうち、各保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」に従って対応できる範囲とする。
- ・上記内容に関しては、原則受託事業者で対応を完結する。
- ・なお、やむを得ず完結できない場合は、架電者へのサービス向上及びリスクマネジメントの観点で、担当係職員に転送等により引き継ぐこと。
- ・委託事業者は、円滑な電話相談実施のために受電内容を記録する受電記録票、受電対応マニュアル、FAQなどを作成するとともに、日々の受電状況について統計処理を行うこと。
- ・作成した受電記録票については、とりまとめの上、毎日(必要に応じ即時に)担当係職員に提出すること。受電記録票は、月毎に所定ファイルにファイリングし、書架に保管すること。
- ・受電件数については、委託業務実績報告書で報告すること。
- ・受電時間に関しては、ホームページに掲載している情報や添付書類の確認等についての確認も多く、受電記録票の記載も含めた対応を想定している。

(6) その他共通業務

- ・委託事業者は、(1)～(5)に共通する以下の業務についても対応を行うこと。
 - ・詳細については、各保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」で定める。
- ① 申請書類の記載の個人番号の確認
個人番号は基本的に確認のみを想定しているが、業務処理の過程で、個人番号を使用した情報入手等の必要が生じた場合は、各担当係職員に報告すること。
 - ② 委託業務に関する郵便、FAX、などの仕分け、整理
 - ③ 委託業務に関する書類整理及び廃棄
 - ④ 保健師面接対象者「第12. その他(別紙実施要領を定める予定)」から申請があった場合、担当保健師に面接相談の引継
 - ⑤ 申請者向けのお知らせなどの作成

(7) 「委託業務フロー表」の表現・用語

別添1「委託業務フロー表」の主な表現については、以下のとおり解釈すること。

① 指定難病

難病とは、「発病の機序が明らかでなく」「治療法が確立していない」「希少難病であること」「長期の療養を必要とするもの」とされている。その中で、医療費助成の対象となるのは、「患者数が日本において一定の人数に達しないこと(人口の0.1%以下であること)」「客観的な診断基準またはそれに準ずるものが確立しているもの」として、国が指定難病として指定している。

② 1件あたり作業時間（分）

- ・業務処理を行うために一般的に必要なとする時間であり、主なものを計上している。
- ・積算は現行の担当係職員対応の実績をもとに、民間委託後の作業プロセス毎に、概ね1件1回あたりの時間を示している。
- ・いずれの時間も、補正対応が一般的な業務については、補正対応に係る時間を含め、1件ごとの作業時間にばらつきがあるものについては、概ね平均した作業時間を示している。

③ 年間件数又は回数

直近年度の実績からの推計値である。制度改正に伴う届出の増加など、想定されない件数の増加が発生する可能性がある。

④ 申請書類の確認

住民から提出される書類等について、記載事項や必要な添付書類の確認、進達準備、進達後のデータ確認、これに付随する補正対応を想定している。

○中和保健所高田出張所

- (1) 医療費助成に関する申請関係業務
- (2) データ入力関係業務
- (3) 日次・月次・随時処理業務

(1)～(3)の個別業務の内容については、別添1-3「委託業務フロー表」を参照のこと。

(4) 電話相談業務

- ・電話相談対応の対象範囲は、具体的には、(1)～(2)に関する業務のうち、中和保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」に従って対応できる範囲とする。
- ・その他については、【1】(5)を参照のこと。

(5) その他共通業務

- ・委託事業者は、(1)～(3)に共通する業務についても対応を行うこと。
- ・詳細については、中和保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」で定める。
- ・その他については、【1】(6)を参照のこと。

(6) 「委託業務フロー表」の表現・用語

別添1-3「委託業務フロー表」の主な表現については、【1】(7)を参照のこと。

【2】小児慢性特定疾病医療費助成等受付等業務

○郡山、中和保健所

- (1) 医療費助成に関する申請関係業務
- (2) データ入力関係業務
- (3) 進達関係業務
- (4) 日次・月次・随時処理業務

(1)～(4)の個別業務の内容については、別添2-1, 2 「委託業務フロー表」を参照のこと。

(5) 電話相談業務

- ・電話相談対応の対象範囲は、具体的には、(1)～(4)に関する業務のうち、各保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」に従って対応できる範囲とする。
- ・その他については、【1】(5)を参照のこと。

(6) その他共通業務

- ・委託事業者は、(1)～(5)に共通する業務についても対応を行うこと。
- ・詳細については、各保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」で定める。
- ・その他については、【1】(6)を参照のこと。

(7) 「委託業務フロー表」の表現・用語

別添2「委託業務フロー表」の主な表現については、以下のとおり解釈すること。

① 小児慢性特定疾病

小児慢性特定疾病とは、「慢性に経過する疾患であること」「生命を長期にわたって脅かす疾患であること」「症状や治療が長期にわたって生活の質を低下させる疾患であること」「長期にわたって高額な医療費の負担が続く疾患であること」の4項目に合致する国が指定する疾患である。

② その他

【1】(7)を参照のこと。

○中和保健所高田出張所

- (1) 医療費助成に関する申請関係業務
- (2) データ入力関係業務
- (3) 日次・月次・随時処理業務

(1)～(3)の個別業務の内容については、別添2-3「委託業務フロー表」を参照のこと。

(4) 電話相談業務

- ・電話相談対応の対象範囲は、具体的には、(1)及び(2)に関する業務のうち、中和保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」に従って対応できる範囲とする。
- ・その他については、【1】(5)を参照のこと。

(5) その他共通業務

- ・委託事業者は、(1)～(4)に共通する業務についても対応を行うこと。
- ・詳細については、中和保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」で定める。
- ・その他については、【1】(6)を参照のこと。

(6) 「委託業務フロー表」の表現・用語

別添2-3「委託業務フロー表」の主な表現については、【2】(7)を参照のこと

【3】特定不妊治療費助成等受付等業務

○郡山、中和保健所

- (1) 治療費助成に関する申請関係業務
- (2) データ入力関係業務
- (3) 進達関係業務
- (4) 日次・月次・随時処理業務

(1)～(4)の個別業務の内容については、別添3-1、2「委託業務フロー表」を参照のこと。

(5) 電話相談業務

- ・電話相談対応の対象範囲は、具体的には、(1)～(4)に関する業務のうち、各保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」に従って対応できる範囲とする。
- ・その他については、【1】(5)を参照のこと。

(6) その他共通業務

- ・委託事業者は、(1)～(5)に共通する業務についても対応を行うこと。
- ・詳細については、各保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」で定める。
- ・その他については、【1】(6) (①を除く)を参照のこと。

(7) 「委託業務フロー表」の表現・用語

① 特定不妊治療

- 特定不妊治療とは、卵子と精子を人工的に受精させる「体外受精」と「顕微授精」を指す。
- ・「体外受精」は、排卵により未受精卵を体外に取り出し、精子と共存させることにより得られた受精卵を、数日培養後、子宮に移植する(胚移植)治療法である。
 - ・「顕微授精」は、体外受精で受精が起こらない男性不妊の治療のため、卵子の中に細い針を用いて、精子を1匹だけ人工的に入れる治療法である。

② その他

【1】(7)を参照のこと。

○中和保健所高田出張所

- (1) 治療費助成に関する申請関係業務
- (2) データ入力関係業務
- (3) 日次・月次・随時処理業務

(1)～(3)の個別業務の内容については、別添3-3「委託業務フロー表」を参照のこと。

(4) 電話相談業務

- ・電話相談対応の対象範囲は、具体的には、(1)～(3)に関する業務のうち、中和保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」に従って対応できる範囲とする。
- ・その他については、【1】(5)を参照のこと。

(5) その他共通業務

- ・委託事業者は、(1)～(3)に共通する業務についても対応を行うこと。
- ・詳細については、中和保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」で定める。
- ・その他については、【1】(6) (①を除く)を参照のこと。

(6) 「委託業務フロー表」の表現・用語

別添3-3「委託業務フロー表」の主な表現については、【3】(7)を参照のこと。

【4】肝炎医療費助成等受付等業務

○郡山、中和保健所

- (1) 医療費助成に関する申請関係業務
- (2) データ入力関係業務
- (3) 進達関係業務
- (4) 受給者証交付に関する業務
- (5) 日次・月次・随時処理業務

(1)～(5)の個別業務の内容については、別添4-1、2「委託業務フロー表」を参照のこと。

(6) 電話相談業務

- ・電話相談対応の対象範囲は、具体的には、(1)～(5)に関する業務のうち、各保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」に従って対応できる範囲とする。
- ・その他については、【1】(5)を参照のこと。

(7) その他共通業務

- ・委託事業者は、(1)～(6)に共通する業務についても対応を行うこと。
- ・詳細については、各保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」で定める。
- ・その他については、【1】(6)を参照のこと。

(8) 「委託業務フロー表」の表現・用語

別添4「委託業務フロー表」の主な表現については、以下のとおり解釈すること。

① 肝炎医療費

- ・B型ウイルス性肝炎及びC型ウイルス性肝炎は、抗ウイルス治療（インターフェロン治療、インターフェロンフリー治療、及び核酸アナログ製剤治療）によって、その後の肝硬変、肝

- がんといった重篤な病態を防ことが可能な疾患であり、この治療に対する医療費をいう。
- ・なおウイルス性肝炎を原因とする肝がん・重症肝硬変について行われる所定の治療に対する医療費も含める。(当面は職員が対応する)

② その他

【1】(7)を参照のこと。

○中和保健所高田出張所

- (1) 医療費助成に関する申請関係業務
- (2) 日次・月次・随時処理業務

(1)～(2)の個別業務の内容については、別添4-3「委託業務フロー表」を参照のこと。

(3) 電話相談業務

- ・電話相談対応の対象範囲は、具体的には、(1)～(2)に関する業務のうち、中和保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」に従って対応できる範囲とする。
- ・その他については、【1】(5)を参照のこと。

(4) その他共通業務

- ・委託事業者は、(1)～(3)に共通する業務についても対応を行うこと。
- ・詳細については、中和保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」で定める。
- ・その他については、【1】(6)を参照のこと。(①は除く。)

(5) 「委託業務フロー表」の表現・用語

別添4-3「委託業務フロー表」の主な表現については、【4】(8)を参照のこと。

【5】風しん抗体検査助成等受付等業務

○郡山、中和保健所

- (1) 風しん抗体検査受検に関する申請関係業務
- (2) 検査受診票の交付業務
- (3) 進達関係業務
- (4) 日次・月次・随時処理業務

(1)～(4)の個別業務の内容については、別添5-1、2「委託業務フロー表」を参照のこと。

(5) 電話相談業務

- ・電話相談対応の対象範囲は、具体的には、(1)～(4)に関する業務のうち、各保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」に従って対応できる範囲とする。
- ・その他については、【1】(5)を参照のこと。

(6) その他共通業務

- ・委託事業者は、(1)～(5)に共通する以下の業務についても対応を行うこと。

- ・詳細については、各保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」で定める。
- ・その他については、【1】（6）を参照のこと。

（7）「委託業務フロー表」の表現・用語

別添5「委託業務フロー表」の主な表現については、以下のとおり解釈すること。

① 風しん抗体検査

妊娠前半期の女性が風しんにかかると、胎児が心疾患や白内障、難聴など「先天性風しん症候群」と呼ばれる症状を発症することがある。妊娠を希望される方（配偶者を含む。）が風しん抗体の有無を調べることで、予防接種につなげることができ、これにより疾患を予防することができる。

② その他

【1】（7）を参照のこと。

○中和保健所高田出張所 ※受付業務はしない。

（1）電話相談業務

電話相談対応の対象範囲は、中和保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」に従って対応できる範囲とする。

（2）「委託業務フロー表」の表現・用語

別添5-3「委託業務フロー表」の主な表現については、【5】（7）を参照のこと。

【6】結核指定医療機関の指定等受付等業務

○郡山、中和保健所のみ（高田出張所は対象外）

- （1）指定等に関する申請関係業務
- （2）進達関係業務
- （3）日次・月次・随時処理業務

（1）～（3）の個別業務の内容については、別添6-1、2「委託業務フロー表」を参照のこと。

（4）電話相談業務

- ・電話相談対応の対象範囲は、具体的には、（1）～（3）に関する業務のうち、各保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」に従って対応できる範囲とする。
- ・その他については、【1】（5）を参照のこと。

（5）その他共通業務

- ・委託事業者は、（1）～（4）に共通する業務についても対応を行うこと。
- ・詳細については、各保健所から準備対応の際、別途提示する「事務処理手順」で定める。
- ・その他については、【1】（6）を参照のこと。

(6) 「委託業務フロー表」の表現・用語

別添6「委託業務フロー表」の主な表現については、以下のとおり解釈すること。

① 結核指定医療機関

結核指定医療機関とは、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律第38条第2項の規定により都道府県知事が指定した医療機関をいう。

② その他

【1】(7)を参照のこと。

6. 委託業務に関連して各担当係職員対応となる業務

各担当係職員は、公権力や裁量権の行使又は事務処理上で判断を伴う業務について、引き続き対応を行うほか、各種利用システムの運用保守、事務処理の中で公文書作成に伴う起案・決裁など当県の意思決定に関する業務について、対応を行う。

委託業務についても、委託事業者から業務の引き渡しを受けた後、審査等を始めとして、必要な対応を行う。

第5. 各種利用システム

1. 基本的な考え方

委託業務の履行に際しては、各種利用システムの利用が必須である。委託事業者は、下記概要を確認の上、適正に利用すること。なお業務従事者に利用させるためには、別途記載の「第8. 引継」記載の業務従事者研修を受講しており、かつ、各保健所が承認することを条件とする。

(1) 指定難病医療費助成等、小児慢性特定疾病、特定不妊治療費助成等受付等業務

業務従事者は、書類の確認、審査の結果、又は問い合わせへの対応を通じ、端末を利用して、受付台帳(表計算ソフト)を操作することによりデータ入力、閲覧などの処理を行うことを想定している。登録したデータは、管内の受付台帳に管理される。

なお受給者証発行等の対応のため、奈良県特定疾患等利用システムを閲覧する場合がある。

(特定不妊治療費助成等は該当なし)

奈良県特定疾患等利用システムは、行政処分の根拠として利用されるなど、各医療費助成における事務処理の仕組の中で、重要な役割を担っている。

(2) 肝炎医療費助成等受付等業務

業務従事者は、書類の確認、申請情報の入力、審査の結果、又は問い合わせへの対応を通じ、端末を利用して、肝炎医療費助成システムを操作することにより、データ入力、閲覧、連携、受給者証発行などの処理を行うことを想定している。登録したデータは、管内の受給者データベースとして管理し、肝炎医療費助成システムは疾病対策課への連携データに反映される。

なお、疾病対策課で承認された場合は、疾病対策課から承認データとして還元され、このデータをもとに受給者証を発行する。

肝炎医療費助成システムは、行政処分の根拠として利用されるなど、各医療費助成における事務処理の仕組の中で、重要な役割を担っている。

2. 各種利用システムの種類・概要

(1) 各種利用システムの種類と概要

委託業務の履行に必要な各種利用システムの種類と概要を以下に示す。

① 指定難病医療費助成受付等業務、小児慢性特定疾病医療費助成等受付等業務

具体的な利用機会については、別添1、2「委託業務フロー表」(使用システム欄など)を確認すること。

項目	概要	操作内容
受付台帳 (表計算ソフト)	指定難病申請情報等を管理し、申請者からの問い合わせ、受給者証発行日等の確認を行うシステム。 奈良県特定疾患等システムと照合する必要があるため、入力管理を行う。	入力、閲覧 保健所が管理
奈良県特定疾患等システム	奈良県と受給者証登録情報の連携(データチェック)など、マイナンバー用の専用端末機。 受給者証データの確認、指定医療機関、指定医等のデータ閲覧に使用する。	閲覧 健康推進課が管理
償還台帳入力及び償還シート入力表(表計算入力ソフト)	申請情報(治療費、点数、月額限度額、高額療養費等)を管理し、計算シートを活用した償還額計算により、助成対象となる治療費の確認を行う。出力したものは、起案、進達の資料とする。(高田出張所は入力のみ)	入力、出力、閲覧 保健所が管理

今後仕様の追加や変更の可能性がある。

② 特定不妊治療費助成受付業務

具体的な利用機会については、別添3「委託業務フロー表」(使用システム欄など)を確認すること。

項目	概要	操作内容
受付台帳 (表計算ソフト)	特定不妊治療費助成申請情報を管理し、申請者からの問い合わせ、助成決定の確認を行う。	入力、閲覧 保健所が管理

今後仕様の追加や変更の可能性がある。

③ 肝炎医療費助成受付等業務

具体的な利用機会については、別添4「委託業務フロー表」(使用システム欄など)を確認すること。

項目	概要	操作内容
肝炎医療費助成システム	申請者情報や治療状況等を入力し、奈良県疾病対策課との連携用データの作成・取込・受給者証の発行を行う。	入力、閲覧、発行処理 疾病対策課が管理
肝炎治療償還払入力表(表計算ソフト)	申請情報(治療費、点数等)を入力、管理し、償還額計算により、助成対象となる治療費の確認を行う。出力したものは、起案、進達の資料とする。	入力、出力、閲覧 保健所が管理

今後仕様の追加や変更の可能性がある。なお受付台帳は①②と異なり、別途手書き台帳使用。

3. 各種利用システムの利用

(1) 利用端末仕様

委託事業者に対しては、業務処理に必要な機能を持つ端末を提供する。この端末は、奈良県特定疾患等システムなどの業務処理機能以外にワープロ、表計算など業務に必要なアプリケーションソフトを有し、ウイルス対策ソフトの設定などセキュリティ対策を施したものである。

(2) 操作研修実施・操作疑義確認

- ・業務従事者は、委託業務開始前に各保健所が実施する各種利用システムの操作研修を受講すること。
- ・研修内容としては、一般的な操作方法を想定しているが、詳細については今後決定する。
- ・委託業務開始後は、原則として各保健所からの操作研修は実施しない。従って中途採用の従事者には、委託事業者が責任を持って操作研修を行うこと。
- ・なおシステム改修などに起因して各種利用システムの操作方法が変更する場合は、予め各保健所から委託事業者に対し変更内容を連絡する。各保健所が操作研修を実施する場合は委託業務に従事する者は受講すること。
- ・委託業務開始後に各種利用システムの操作確認を希望する場合は、原則として統括責任者が、各担当係職員に対し、又は各担当係職員に承諾を受けた上で各種利用システム委託事業者に対し、確認することができる。また上記操作確認の結果のその操作方法が業務処理に著しく影響を及ぼす場合は、各保健所と協議の上、対応方法を変更することも想定する。

(3) リスク対策

各種システム利用時の影響として想定する主なものは以下のとおりである。委託事業者はこれらに対して可能な限り必要な対応を行い、リスク回避を図ること。

① システム改修

システムを改修する場合は、操作方法の変更、改修箇所の不具合などが想定される。業務従事者は操作研修などにより習熟の上、業務処理に影響がないよう対応を行うこと。

② システム不具合

システムバグなどの不具合が発生した場合は、表示誤りなど業務処理に影響を及ぼす可能性が想定される。統括責任者（副統括責任者）は、確認次第速やかに各担当係職員にその旨連絡するとともに、業務処理への影響評価を行うこと。

③ システム障害

システム障害が発生した場合は、システム停止などの不具合により影響範囲が大きいため、各保健所と協議の上、状況により紙処理などの代替措置を講じること。

④ 年次処理

一般的に更新申請時に、処理件数の増加が想定される。これへの対応を適切に行うこと。

⑤ 制度改正

各医療費助成とも対象指定疾患の増加などの改正があり、その都度操作内容が変更になる場合があり委託事業者は必要な体制を整備すること。

(4) その他

- ・委託事業者は、各種利用システムの改修要望を各保健所に要請することができる。
- ・各種利用システムに関するその他の疑義については、各保健所に対して照会すること。

第6. 委託業務処理体制

委託事業者は業務を円滑に履行するために、以下のとおり業務処理体制を整備すること。

(1) 統括責任者及び副統括責任者

委託事業者は、委託業務を管理する統括責任者を1名配置すること。

統括責任者は、交替しないことを原則とするが、委託業務に支障がない範囲で企画管理室に協議を申し出ることができる。

ただし、委託事業者は、品質低下などの状況が改善されず本業務委託の円滑な履行が困難と判断した場合は、統括責任者の交替を含めた必要な措置を取ること。交替する場合は、その翌日から後任者を配置すること。また各保健所において統括責任者が必要な資質を有していないと判断した場合は、企画管理室から必要な措置を取よう求める場合がある。その場合、委託事業者はその趣旨に沿った対応を取るとともに、改善報告書を提出すること。

統括責任者は、委託場所に常駐し、委託業務の工程管理、品質管理、労務管理、安全管理などを行うほか、業務処理体制の企画・事務改善の提案を行う。

なお委託場所が3カ所に分かれるため、統括責任者を配置しない委託場所については、副統括責任者をそれぞれ配置すること。副統括責任者は、随時統括責任者と調整の上、配置場所において統括責任者の業務を補完し円滑な業務処理を図ること。

統括責任者の配置場所については、別途協議する。統括責任者の具体的業務は、以下のとおり。

- ・委託業務全般及び個別業務の進捗に関する管理、進捗状況の報告
- ・各担当係職員との各種調整
- ・各担当係職員への引渡業務の確認、精査

- ・業務従事者への統制、指導、教育及び業務指示
- ・業務従事者の勤怠管理、時間外勤務指示、出張承認、配置計画作成、人事評価
- ・各種苦情などトラブルへの対応
- ・各種資料作成

資質については、官公庁など大規模組織における委託業務におけるマネジメント経験を有し、工程管理、改善提案を想定した企画力、各担当係職員との調整を想定した調整能力、業務従事者への統制指導を想定した管理監督能力を有し、具体的な場面での確かな状況判断ができる者を配置すること。また個人情報保護関係法令及び情報セキュリティに関し、識見を有していること。

また、委託業務の内容に関して習熟に努めることに併せ、事務処理能力、状況変化に対する柔軟性、指導力を有する者が望ましい。副統括責任者もこれに準じる。

(2) 業務従事者

- ・統括責任者（副統括責任者）の指示のもと業務処理を行う。
- ・委託事業者は必要人数を配置すること。
- ・委託業務の品質確保のため、継続して従事できる者を配置することが望ましい。さらに待遇面の充実を図る観点においても、委託業務の内容・性質を踏まえて支給すること。

(3) 統括責任者不在時の対応

委託事業者は、統括責任者及び副統括責任者が諸般の事情により3営業日以上不在となる場合は、業務に支障が生じないように、統括責任者と同等の資質を有する代理者を別途配置すること。

また統括責任者が一時不在の場合において、それを理由に委託業務の履行に支障が生じることがあってはならない。副統括責任者不在の場合も同様とする。

第7. 各保健所との調整

本業務委託については、遵守法令等の制約下において、円滑かつ適正な履行を確保するため、各保健所と委託事業者は、委託業務履行に関する協議を行う必要がある。また委託業務に関する各保健所からの指図を行う必要もあるが、指図については、原則として各種定例会の場で統括責任者（副統括責任者も含む。以下同様）に対して行う。

1. 各担当係の連絡体制

- ・各担当係は、委託事業者に対して、委託業務開始前に委託業務を統括する統括監督者と、業務を統括する直接監督責任者を示した連絡体制図を書面にて提示する。
- ・各担当係は、連絡体制の変更があった場合は、委託事業者に速やかに報告する。
- ・委託業務に関する指図は、基本的には定例会の場を活用して統括責任者に対して行うが、緊急を要する時は、随時口頭若しくは書面により指図することができる。
- ・その他詳細は、各保健所と協議の上、決定すること。

2. 各種定例会の開催

- ・県と各保健所と委託事業者は、以下のとおり定例会を開催し、委託業務の進捗に関する協議を行うこと。また、定例会以外にも業務処理上必要が生じた場合は、随時協議を行うことができる。さらに協議内容は、固定化するものでなく、委託業務に関するあらゆることを自由に協議できる。
- ・定例会の類型は(1)～(4)に掲げるとおりであるが、詳細は県と各保健所と協議の上、決定することを想定している。
- ・委託業務開始前は、必要に応じて協議を実施すること。

- ・委託事業者は、原則として定例会の場で書面により各種業務報告を行うこと。各保健所はその内容について確認を行い、疑義について口頭確認する。改善が必要な場合、委託事業者は速やかに対応すること。
- ・各種定例会の出席者については（１）～（４）に掲げるとおりであるが、出席者の判断で、必要に応じて関係者を同席させることができる。
- ・日次及び週次ミーティングは各委託場所を単位として行うが、月次ミーティングは、組織体制全体を単位として行う。

（１）日次ミーティング

必要に応じて、下記のとおり日次ミーティングを開催する。

項目	出席者	内 容	提出物
各保健所	直接監督責任者	業務日報を確認の上、指図、疑義確認、各種連絡等を行う。	
委託事業者	統括責任者 副統括責任者	委託業務の進捗状況、懸案事項、業務処理上の疑義等を報告する。	業務日報

※ 業務日報については日々の業務の進捗状況がわかるよう、受付件数、処理件数、受電件数、未処理等について毎日口頭及び書面で報告を行うこと。なお、様式については、各保健所と協議して決定する。

（２）週次ミーティング

原則として、下記のとおり週１回の週次ミーティングを開催する。

項目	出席者	内 容	提出物
各保健所	直接監督責任者	週次報告書を確認の上、疑義確認、進捗評価、各種連絡等を行う。また課題管理を行う。	
委託事業者	統括責任者 副統括責任者	スケジュール、作業報告、週ごとの個々の委託業務毎の処理件数（差し戻し、疑義、誤処理件数も含む。）などの各種実績報告、業務処理に関する諸課題、その他必要事項を必要に応じて書面で報告する。	週次報告書

※ 週次報告書の様式は、各保健所と協議して決定する。

③ 月次ミーティング

原則として、月１回の月次ミーティングを開催する。

委託事業者は、月次ミーティング終了後、議事録を作成し、速やかに各保健所に提出し、審査のうえ福祉医療部企画管理室の承認を受けること。

項目	出席者	内 容	提出物
奈良県	企画管理室・健康推進課・疾病対策課（各担当者）	業務内容課題確認及び統一的指示、各種連絡調整を行う。	
各保健所	統括監督責任者（各担当係長） 直接監督責任者	月次委託業務実施計画書及び委託業務実績報告書等の確認、評価、対応方針の提示等を行う。また課題管理を行う。	
委託事業者	統括責任者 副統括責任者	月次委託業務実施計画書及び委託業務実績報告書等に基づく報告、業務改善提案、各保健所から依頼を受	委託業務実施計画書及び委託業

	営業責任者	けた追加業務の報告等を行う。	務実績報告書等
--	-------	----------------	---------

④ 緊急指図

緊急を要する場合、その他必要に応じて、業務調整のために随時各保健所から指図を行う。

項目	出席者	内 容	提出物
各保健所	直接監督責任者	統括責任者に対し、必要な指図、各種連絡等を行う。	
委託事業者	統括責任者	指図に関する疑義確認を行う。	

3. その他

(1) 個別対応調整

- ・委託事業者による医療費助成等受付等の業務完了後、各担当係に引き継ぎされた業務処理に不備がある場合は、各担当係職員は差し戻し理由を付して統括責任者に差し戻しを行う。
- ・この場合、差し戻し理由に疑義があるときは、統括責任者は当該差し戻し職員に対して疑義を確認すること。
- ・その他の個別対応に関しては、各担当係と委託事業者は対応方法について協議の上、決定すること。

(2) 業務改善

- ・委託事業者は、円滑に業務処理できない事情を認めた場合、各保健所に対して業務改善提案書を書面で提出することができる。
- ・業務改善提案書が提出された時は、各保健所と委託事業者は対応方法について協議を行う。

(3) 業務監査

必要に応じて業務監査を実施すること。監査方法など詳細については、別途協議する。

第8. 引継

1. 基本的な考え方

委託事業者は、委託業務開始前までに委託業務を円滑に行うための必要な対応について、委託事業者の負担で準備対応業務として行うこと。これについては、必要に応じ各保健所からの支援、引継を想定している。

また委託事業者は委託期間終了後（契約解除後も含む。）、別の次期委託事業者若しくはそれに相当する者が委託対象となる業務を引き継ぐこととなった場合、継続して対応できるよう、委託期間内において委託事業者の負担において必要な引継を行うこと。

さらに契約解除などの事由で委託業務の想定外終了の結果、業務遅延など各保健所に不利益が生じる場合は、委託事業者は契約終了時期如何に関わらず、各保健所の指示に基づき委託業務を全て完了させた上で、企画管理室が指示する者に対して委託業務を引き継ぐこと。

2. 準備対応業務

(1) 各保健所からの支援

各保健所からの支援として、各保健所の組織体制などの基本情報及び委託業務に関する「事務処理手順」の説明を想定している。契約締結後速やかに行う必要があるため、委託事業者はこれに対応すること。なお各種利用システムの操作については、「第5.各種利用システム」を参照のこと。

「事務処理手順」については、各担当係が作成する。内容に関しては、別添1～6の「委託業務フロー表」をもとにフロー図記載の業務の具体的な処理手順、留意事項について整理したものとする。

また各種利用システムの操作及び「事務処理手順」の理解のために、各担当係は、委託事業者から依頼があれば、統括責任者を（副統括責任者も含む。以下同様）始めとする委託業務に従事する予定者の準備対応業務のために、各総合庁舎内の施設（机、椅子及び利用端末を最大10名分程度貸与予定。利用時間など施設利用に関しては、各担当係職員の管理の下での対応。利用期間については、別途協議予定）を提供することができる。

(2) 準備対応業務の概要

- ・委託事業者は、準備対応業務として、本仕様書に別に定めるもののほか、以下の業務を行うこと。
- ・準備対応業務の手順などの詳細については、委託事業者において定めること。

- ① 業務従事者確保
- ② 業務従事者研修（個人情報管理等、セキュリティに関するものを必ず含めること。）
- ③ 委託業務に関するOJT
- ④ マニュアル作成
- ⑤ 準備対応スケジュールの作成
- ⑥ 業務処理体制の整備
- ⑦ その他委託業務開始に際して必要な業務

(3) 委託業務に関するOJT

- ・業務内容を習熟し、委託業務の開始を円滑に行うために、統括責任者及び業務従事者については、委託業務開始前に各保健所の指導の下、業務処理のOJTを行うこと。
- ・具体的なOJTの内容、時期は各保健所との協議の上で決定するが、各保健所からの「事務処理手順」の説明を終了したものから段階的に進めることを想定している。委託業務開始の段階では全てのOJTを完了できるように配慮すること。

3. 委託期間終了時の引継業務

委託事業者は委託期間終了後（契約終了、解除）、次期委託事業者若しくはそれに相当する者が委託対象となる業務を継続して対応できるよう、委託期間内に必要な引継を行うこと。雇用確保の観点で、業務従事者に関し、次期委託事業者との間で就業継続に向けた配慮を行うことが望ましい。

引継項目に関しては以下のとおりであるが、具体的な引継の時期及び内容については、次期委託事業者などの依頼に応じたものとする。

- (1) 業務処理に必要な制度運用（遵守法令等、運用方針等）
- (2) 各種利用システムの操作方法
- (3) 事務処理マニュアル及び蓄積されたFAQ

(4) 委託業務実務（業務従事者からのOJTを必須とする。）

なお各保健所から提供した資料一切については、別途指定する日までに返却すること。

4. 報告

- ・委託事業者は、引継業務の履行状況について、各保健所に対して随時報告すること。
- ・引継業務終了後は、次期委託事業者等の確認書を添付の上、各保健所に対して引継が完了した旨を報告し、福祉医療部企画管理室の承認を得ること。

第9. マニュアル

マニュアルについては、業務従事者が個別業務に対応できるための業務処理に関するマニュアル（以下「事務処理マニュアル」という。）、各種利用システム障害発生時の対応に関するマニュアル、セキュリティ事故が発生した場合のマニュアルを保健所及び出張所ごとに想定している。

いずれについても、業務従事者及び各担当係職員が内容を理解できるレベルまで具体化して記載すること。

1. 作成・提出

事務処理マニュアル（電話対応FAQ関係を含む。）については、準備対応業務の中で作成を始めるが、初版完成時及び修正時には、制度上の適合性の観点で確認する必要があるため、保健所及び出張所ごとに作成し提出すること。初版の提出時期については別途協議の上、指示する。

それ以外のマニュアルについては、「リスク」の中で、特に対応手順を定めておく必要があるものについて、整理を求めるものであり、各保健所から依頼あった場合に提示できるようにしておくこと。

2. 事務処理マニュアル

(1) 事務処理マニュアル

- ・委託事業者は業務従事者への研修資料として、さらには業務処理の標準化を図る観点でマニュアルを作成すること。
- ・具体的には、「事務処理手順」に基づき、委託事業者で委託業務を分析の上、その内容を拡充させることを想定している。
- ・作成範囲は委託業務全般とする。

(2) 事務処理研修

- ・委託事業者は委託業務に従事する全ての者に対し、委託業務を適正に履行するため業務処理方法に関する一切の研修を行うこと。
- ・特に委託業務開始前は、必ず全員に対し行うこと。
- ・委託業務開始後は、従事者交替時、制度運用変更時など必要に応じ行うこと。

第10. 施設利用

1. 施設利用

委託場所が総合庁舎、大和高田市管理庁舎であることから、委託業務履行に際しては、施設利用に関する制約があり委託事業者はこれに従う必要がある。

(1) 利用施設

業務処理に際し利用可能な施設は原則として、郡山保健所健康増進課、中和保健所健康増進課、保健予防課、高田出張所とし、それ以外の業務処理に関係のない場所には、立ち入らないこと。委託業務の履行のため委託事業者に対して委託業務用エリアを提供するが、委託事業者は施設利用に際しては、現場管理者を選任し、施設の利用管理、業務従事者の安全管理などを始めとした対応を行うこと。その他施設を利用するに際しては、以下の事項に留意すること。

- ・現状想定している委託業務用エリアは、郡山保健所約24㎡、中和保健所約27.0㎡、中和保健所高田出張所約74.8㎡、である。(想定レイアウトについては、別添8のとおり)
- ・委託業務用エリアは、委託事業者の業務終了後、県職員が打ち合わせ等に利用することがあるため、業務終了時には文書を書架に保管する等、管理を徹底すること。
- ・委託業務用エリアに危険物を持ち込まないこと。
- ・委託業務用エリアの形状変更、委託業務用エリア内の可動困難な設備の配置変更は行わないこと。ただし、業務処理上、必要ある場合は、事前に各保健所の承認を受け、配置変更を行うことはできるが、委託期間終了後は各保健所の指示に従い原状復旧を行うこと。
- ・業務時間中に委託業務用エリアに各担当係職員以外の部外者を、無断で立ち入りさせないこと。
- ・光熱水費、通信費の取扱については、別添7「本業務委託の実施運営に関する経費の負担区分」に示すとおりとする。
- ・その他、奈良県庁舎管理規則及び奈良県郡山総合庁舎管理規則を遵守すること。

(2) 委託業務履行時のサービス管理

委託事業者は業務従事者のサービスに関し、労働関係法令及び自らの就業規則に基づき、適正に管理を行うこと。

また、公務職場内における就業で、かつ、公益性の高い分野の業務に従事することに留意し、職場の秩序規律を保持し、風紀の維持に責任を持ち、秩序ある業務処理に努め、県民から指摘を受けることのないように配慮すること。

委託業務に従事する際は、業務に適した服装を定め、名札は必ず着用すること。服装等にかかる費用については委託業者の負担とする。

併せて、CSR活動の推進に取り組むなど、委託事業者としてふさわしい倫理観の維持とさらなる向上に努めること。

(3) 庁舎管理上の制約

郡山総合庁舎は、18:00から翌日7:00の間及び県職員の週休日及び休日については終日、南出入口を除き、施錠される。

橿原総合庁舎は、19:00から翌日7:30の間及び県職員の週休日及び休日については終日、東出入口を除き、施錠される。

そのため、委託事業者は業務処理の必要性から、上記時間帯に委託業務用エリアを利用する場合は、予め直接監督者などに報告するとともに、奈良県庁舎管理規則に基づき、時間外登退庁者名簿に必要な事項を記入し、保安員の指示に従わなければならない。

高田出張所は、21:30から翌日7:00の間、保安員不在のため、原則入室不可となる。上記時間帯に委託業務用エリアを利用する場合は、予め直接監督者などに報告するとともに、時間外登退庁者名簿に必要な事項を記入し、保安員の指示に従わなければならない。

また、上記時間帯は、原則として委託業務用エリア以外への立ち入りは禁止とする。具体的運用については別途協議を行うが、利用する場合においても保管書類閲覧、各種利用システムの利用制約を受けることがあるため、留意すること。

2. 備品・消耗品利用

原則として、業務処理に必要な物品で、事前に各保健所が準備するもの以外の物品は、委託事業者が準備すること。

なおOA機器類については、各種利用システムに付随するものであり、各種利用システムの仕様、当県のセキュリティポリシーに適合する特殊性を踏まえ、委託事業者は当県備品を利用しなければならない。

執務室の付帯設備である机・椅子・受付カウンター・書架・電話機などについては、その利用を認める。

その他詳細は、別添7「本業務委託の実施運営に関する経費の負担区分」に示すとおり。

(1) 備品の取扱

各保健所備品の利用に際しては、委託事業者はその取扱について細心の配慮を行うこと。

また委託事業者は、委託業務に従事する全ての者に対し、取扱に関する必要な指導を行うこと。

なお、各保健所備品について破損若しくは不具合が生じた場合は、各担当係職員に直ちに報告すること。

(2) その他物品の持込

上記以外の物品等で、業務処理上必要な物品を持ち込む場合は、予めその目的、理由を示し、各保健所の承認を得ること。

持ち込んだ物品については、各保健所物品と区別するために、委託事業者名を明記すること。

なお社内連絡用端末については、持込について各保健所の承認を得た場合でも、県庁ネットワークを利用した外部通信は認められない。従って、外部通信が必要な場合は、代替の手段によること。

3. セキュリティ対策

委託業務履行に際しては、個人情報に接触する可能性があることを踏まえ、個人情報保護関係法令等を遵守して適正な管理を行うこと。

公表されている情報を除いて、委託業務の履行の過程、又は総合庁舎内で委託事業者が知り得た情報については、委託期間中に留まらず、委託期間終了後も守秘義務として遵守すること。委託業務に従事する全ての者に対しても同様の観点で指導の上、守秘義務遵守を徹底させること。

委託事業者は、具体的なセキュリティ対策として以下の対応を行う。

(1) 業務従事者の提示

- ・委託業務に従事する全ての者について、その氏名を明らかにすること。
- ・統括責任者（副統括責任者も含む。以下同様）については、業務処理上の不測時の連絡を想定し、併せて緊急連絡先も明らかにすること。
- ・委託事業者は、予め統括責任者及び業務従事者について「従事者一覧表」を作成し、各保健所に対して提出すること。交替、臨時就業など異動がある場合はその都度提出すること。
- ・業務従事者に関し、採用の都度委託事業者は「8. 引継」の業務従事者研修を実施するとともに、実施後は個人情報保護関係法令等と情報セキュリティについて受講済である証明書を各保健所に対して提出すること。
- ・委託事業者は、委託業務に従事する全ての者から機密保持に関する誓約書を徴し、その写しを各保健所に提出すること。
- ・委託場所では、配属、氏名、顔写真を記載した名札を、委託業務に従事する全ての者に対して着用させること。

(2) 書類の持ち出し禁止

- ・委託事業者は、委託業務に関する書類（データ形式のものも含む。）について、委託場所外に持ち出さないこと。
- ・ただし、以下の場合は例外として認める。
業務処理上、委託場所外への持ち出しを予定している書類
社内報告書類（個人情報若しくは個人を特定できる情報を記載していないもの。また各保健所の内部情報について記載をしていないもの。）
「事務処理手順」など内容が一般的なもので、各保健所が認めた場合

(3) ミスプリント、不要文書の取扱

委託事業者はミスプリント、不要文書については、その全てをシュレッダーにより裁断の上、廃棄、又は溶解処分とするよう委託業務に従事する全ての者に徹底させること。

(4) 私物持込

委託業務用エリアへの委託業務に従事する全ての者の私物の持込は控えること。
やむを得ず持ち込む場合は、中身が確認可能な透明バックに入れ、所定の場所で保管すること。
また業務処理目的以外の携帯電話等の委託場所での利用は禁止する。
なお私物保管のために委託事業者から依頼ある場合は、各保健所は更衣室及びロッカーを提供することができる。

(5) 利用端末の利用

利用端末の利用に際しては、各種利用システムの仕様などの事情により業務従事者に対して、以下の制約を行う。なお、統括責任者については、業務処理上必要なもので、予め各保健所の承認を得た場合は、制約解除については、協議を行う。

- ・各種利用システムの ID については、各担当係職員から提供を行う。利用を希望する場合に委託事業者は、必ずその ID の利用者及び利用目的を提示すること。
- ・委託事業者は業務従事者に対して、パスワードの管理には厳重な注意を払うよう指導を徹底すること。
- ・利用端末にソフトウェアのインストールは行わないこと。
- ・USB メモリー、ハードディスクやデジタルカメラなどの外部記録媒体への接続は禁止する。
- ・各種データの書き出しは禁止する。
- ・委託事業者が、業務処理の過程で作成したデータは、各保健所の担当者が指定するファイルサーバなどのドライブで管理すること。
- ・一部各種利用システムの利用に際しては「使用簿」に必要事項を記載の上、利用すること。

(6) セキュリティ研修の実施

委託事業者は統括責任者及び業務従事者に対し、委託業務に関する個人情報保護や情報セキュリティ対策を中心とした研修を毎月実施すること。

例月の実施に際して、委託事業者は実施計画を委託業務実施計画書に含めて各保健所に対して提出すること。実施後は実施状況を委託業務実績報告書に含めて、同様に各保健所に対して提出すること。

(7) セキュリティ監査の実施

委託事業者は、上記セキュリティ対策が実施されているかどうか、少なくとも年1回は委託事

業者内でのセキュリティ監査を実施し、その結果について各保健所に対して報告すること。

第11. 成果物

委託事業者は、本業務委託に関する成果物を納入すること。

成果物は書面により3カ所毎各1部提出を原則とし、必要に応じ各保健所の指示に基づき電子媒体で提出すること。なお、高田出張所分については、中和保健所に提出すること。

内容については、各保健所の審査を経て福祉医療部企画管理室の承認を得る必要があり、その結果で修正を行う場合がある。

1. 委託業務実施計画・実績報告

委託事業者は委託業務実施に際しては、毎月及び毎年度、予め各保健所に、予定する業務及び体制を明示した委託業務実施計画書を提出の上、当該実施計画に基づき、委託業務を履行すること。

また当月の委託業務完了後は、委託業務実績報告書を各保健所に対して提出すること。

(1) 委託業務実施計画書

- ・月次に関しては、業務毎に翌月の業務実施計画を記載した計画書を各保健所に提出し審査のうえ福祉医療部企画管理室の承認を得ること。
- ・年次に関しては、業務毎に翌年度の業務実施計画を記載した計画書を各保健所に提出し審査のうえ福祉医療部企画管理室の承認を得ること。

(2) 委託業務実績報告書

少なくとも、以下の項目を記載した月次の報告書を各保健所に対して提出し、審査のうえ福祉医療部企画管理室の承認を得ること。なお本仕様書に別途定めるもののほか、県及び各保健所と委託事業者の協議により、内容を追加する場合がある。

- ・委託業務実施計画書との対比評価分析結果
- ・各個別業務の処理状況（処理件数、処理日程、従事者数等）
- ・到達目標指針達成状況（それに付随する品質保持、納期管理に関する対応状況も含む。）
- ・個別業務に関する苦情概要（内容、件数、要因、対応状況等）

2. 成果物等

(1) 概要

成果物の概要は、以下のとおりである。その他、福祉医療部企画管理室、医療政策局健康推進課、疾病対策課及び各保健所と委託事業者との協議の上、必要な成果物を定める場合がある。

種類	詳細	納入期限
準備対応	業務処理体制図	契約締結日から2週間以内
	到達目標指針	令和元年9月30日
	プロジェクト計画書	令和元年9月30日
	リスクマネジメント報告書	令和元年9月30日 見直し時は速やかに
	準備対応業務結果報告書	委託業務開始後 1週間以内
	協議議事録	協議後速やかに
委託業務開始後	委託業務実施計画書 及び委託業務実績報告書	月次計画書 ：前月末日まで 年次計画書 ：各年度末まで 実績報告書 ：翌月10日まで (3月分は31日まで)
	業務従事者一覧表	前月末日まで 異動時は速やかに
	業務処理体制図	異動時は速やかに
	定例会(月次)議事録	協議後速やかに
マニュアル	事務処理マニュアル	初版は協議で決定 修正時はその都度速やかに
リスク対応	改善報告書(到達目標指針) 評価分析結果報告書 再発防止対策報告書	別途協議で決定 リスク対応完了後5日以内 別途協議で決定
引継	引継完了報告書	委託期間終了後10日以内

※ プロジェクト計画書とは、委託業務の処理方針、品質管理、進捗管理、懸案管理、成果物、コミュニケーションルール、文書の授受管理等について、本プロジェクトを進行する上で、予め定めておくべき事項を記載した内容を想定している。

(2) 成果物と支払

- ・ 契約金額の支払に関しては、成果物の提出及びその内容の審査に基づき行う。
- ・ 支払対象期間において提出が必要な成果物の提出がない場合又は内容に不備があり補正が未了の場合は、追完されるまで支払対象期間に相当する金額の支払は行わない。(仮に対象期間内にリスク対応があった場合は、それに相当する報告書を指定する期日までに提出しなければ支払はできない。)

(3) 著作権の取扱

① 著作権の帰属

- ・委託事業者は、本業務委託の履行過程で生じた著作物（委託期間中に追加修正などされた著作物を含む。）に対する著作権（著作権法第27条及び第28条に規定されている権利を含む。）は無償で当県に譲渡する。
- ・委託事業者が著作物を使用し、また、第三者に使用させる場合は、企画管理室と協議の上、対応を決定する。なお委託事業者は著作者人格権を行使しないこと。

② 第三者著作権の取扱

- ・委託事業者は、本業務委託の履行過程で生じた著作物に第三者が従来から権利を有する著作物を含めた場合は、企画管理室が特に指示したものを除き、各保健所が著作物の使用、改変を含めた自己のための一切の利用に支障がないよう、委託事業者は必要な対応を全て行うこと。
- ・また権利侵害の紛争が生じた場合も、委託事業者において全て対応を行うこと。

③ その他

- ・その他、委託業務に関する成果物を始めとする著作物の取扱及び権利に関する事項については、企画管理室・各保健所と委託事業者間で協議の上、対応を決定する。

第12. その他

委託事業者は、本業務委託を受託することによる、自らの人員構成や収入構造、資金調達への影響などについて、予め分析を行うほか、企画管理室の求めに応じて、会社法に基づく計算書類、金融商品取引法に基づく財務諸表又はこれらと類似の事項を記した収支計算書等を提出するものとする。

本業務委託に関しては、特に高度で専門的な資質が必要などから、やむを得ないと判断する場合以外、再委託は認めない。また契約上の地位承継も認めない。

本仕様書記載内容で、所属名称、個別業務名称、遵守法令等の名称などの表現については、委託期間内に変更となる場合がある。

本仕様書の記載内容について疑義が生じた場合は、福祉医療部企画管理室・医療政策局健康推進課、疾病対策課及び各保健所と委託事業者において、別途協議の上、対応を決定する。なお委託事業者は、別紙「公契約条例に関する遵守事項」を遵守しなければならない。

保健師面接対象者

【指定難病関係】

●新規申請者

- (1) 来所した新規申請者全員に、療養状況についての用紙（別紙様式あり）に記入を依頼する。申請者が記入困難の場合は受付者が聞き取り、記載する。
- (2) 記載された内容で、以下①～⑥のいずれかの回答があった場合に「療養環境把握シート」を用いて保健師が初回面接を実施する。

①ALS患者

②「生活に必要な介助の状況を教えてください。」の項目において、「・生活の一部に介助が必要(歩行・食事・入浴)」または「・生活のほぼ全てに介助が必要」と回答。

③「食べにくさはありますか。」の項目において、「はい」と回答。

④「飲み込みにくさはありますか。」の項目において、「はい」と回答。

⑤「排泄はどのようにしていますか。」の項目において「介助(トイレ・おむつ・導尿・バルーン)」と回答。

⑥「実施している医療処置を教えてください」の項目において該当があると回答。

- (3) 郵送の新規申請者で以下の神経難病の疾患患者に対し、「療養環境把握シート」を用いて、保健師が電話で状況把握する。

①ALS

②進行性核上性麻痺

③大脳皮質基底核変性症

④多系統萎縮症

⑤その他

【小児慢性特定疾病関係】

●新規申請者

●保健師が継続支援している者で来所時の面接を必要とする者
(在宅で人工呼吸器を装着しているなど、医療的ケアが必要な者)

●療養相談について希望のある者

今後、保健師面接対象者や方法等変更が生じたら「事務マニュアル」にて修正していく。
また、国の制度改正等により基準等を変更することがある。