

【資料 2】

大阪市医療助成費等償還事務センター

運營業務委託（長期継続）

業務仕様書

大阪市福祉局

1 本委託業務の背景及び目的

大阪府における福祉医療費助成制度の再構築に伴い、本市においても、重度障がい者医療費助成制度、老人医療費助成制度、ひとり親家庭医療費助成制度及びこども医療費助成制度（以下「医療費助成制度」という。）を再構築し、平成30年4月から対象者や助成範囲の変更を行った。これに伴い、償還事務の大幅増が見込まれたことから、それまで各区役所で行っていた償還事務を集約化し、効率的に業務を実施するため、平成30年5月、大阪市医療助成費等償還事務センター（以下「償還事務センター」という。）を設置した。

また同時に、国による障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律及び児童福祉法（以下「障害者総合支援法等」という。）の一部改正に伴い創設された、高齢障がい者の介護保険サービスの利用者負担軽減（以下「新高額」という。）についても、償還事務の集約化の観点から、償還事務センターで事務を行うこととした。

このほか、各区で行っていた高額障がい福祉サービス（以下「旧高額」という。）の申請受付（平成31年4月給付分から）、未熟児養育医療にかかるこども医療助成、自動償還払いにかかるレセプトエラーチェック等についても業務を行っている。

医療助成費等の償還事務の実施にあたっては、適正かつ円滑な支払いのために、社会保障制度の網羅的な理解が求められることから、高度な専門知識と経験、実績を有する事業者に委託することにより当該業務が円滑かつ効率的に遂行され、その結果として市民サービスの向上及び医療費助成事業等の適正な運営に資することを目的とする。

2 償還事務センターの概要

(1) 所在地

大阪市北区同心1丁目5番27号

北区北総合福祉センター3階

【参考】 別紙1「大阪市医療助成費等償還事務センター利用ルール」

別紙2「償還事務センターレイアウト図」

(2) 償還事務センターの基本的な考え方

償還事務センターは、医療費助成制度、高額障がい福祉サービス等給付費利用者負担軽減の償還払い事務（以下「償還事務」という。）を効率的に実施するために、受注者が償還払いに関する各種申請、届出等を一元的に受付け、集中処理する。

【参考】 別紙3「償還事務センター概要図」

別紙4「医療助成制度 業務の流れ」

別紙5「高額障がい福祉サービス等給付費の年間スケジュール」

(3) 運営日及び運営時間

9時00分から17時30分まで（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定されている休日及び年末年始（12月29日～31日、1月2日、1月3日）を除く。）とする。

受注者の作業時間は、原則としてこれと同様とするが、確定申告時期等の繁忙期や地震等の災害による緊急対応時で、時間内の処理が不可能な時は、本市と作業時間を予め協議して

延長すること。なお、延長時間に発生する費用は委託料に含まれることとする。

なお、受注者の事情により 17 時 30 分以降も作業をする場合は受注者が償還事務センター及び償還事務センターが入居している北区北総合福祉センターの閉館作業（償還事務センター各室の施錠及び北区北総合福祉センター玄関、門扉の施錠、機械警備の作動設定等）を行うこと。

(4) 本市が貸与する物品及び情報システムの利用環境

本市は、下表に示す物品及び業務システムや機器を委託期間中貸与する。（事務室外への持ち出しは原則不可とする。）

【契約書第 22 条に示す業務に必要な貸与品】

品目		数量
国保等システム	端末	24 台
	プリンタ	8 台
介護システム	端末	1 台
総合福祉システム	端末	2 台
	プリンタ	1 台
庁内パソコン		2 台
事務用机		32 台
事務用椅子		42 脚
ラテラルキャビネット		2 台
収納ラック（キャスター付き）		2 台
テーブル		13 台
小テーブル（キャスター付き）		1 台
書架		25 棚
コピー機		2 台
電話機		15 台
F A X		1 台
パンチ		3 台
シュレッダー		1 台
台車		1 台

【契約書第 22 条に示す福利厚生での貸与品】

品目	数量
更衣ロッカー（3 連）	2 台

更衣ロッカー（4連）	7台
ハンガーラック	2台

【福利厚生上、共用が可能なもの】

品目	数量
テーブル	6台
折畳みテーブル	14台
パイプ椅子	42脚
木製机	1台
ほうき	8本
ちりとり	1個

(5) 各庁舎・出先機関間の通送

大阪市役所本庁舎、各区役所をはじめとする本市関係先と償還事務センター間の書類等の集配については、本市が運行する通送車によって行う。

3 委託業務の内容

(1) 名称

大阪市医療助成費等償還事務センター運営業務委託（長期継続）

(2) 履行期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日

(3) 委託方針

本仕様書で定めるとおり円滑かつ安定運営を図ることを基本とし、次の方針により委託する。

ア) 本市と受注者の双方の発展を目指した協業体制の確立

- a 業務を運営する上で、受注者側で解決が困難な事案が発生した場合は、問題が長期化や肥大化する前に速やかな解決を図るため、本市と受注者における連携体制を構築し、安定的運用を目指す。
- b 契約期間内においても、本市と受注者双方の業務量の縮減・効率的運営に向けて、業務マニュアルの整備や IT ツール等を活用した業務プロセスの改善を行い、相互の利益追求を進め、効率的運用を目指す。
- c 繁忙時期（GW、年末年始の休業明けや確定申告期間後等）の業務においても、業務停滞を発生させないよう、本市と受注者間で事前に十分協議し、入念な準備を両者の責任において実施する。

イ) 外部ノウハウを活用した効率的な運営

受注者は、蓄積している本業務に関連するノウハウを最大限に活用し、償還事務センター

総体としての運営コスト削減を図ること。(節電、紙のリユース、グリーン購入などの取組み等)

ウ) 利用者の利便性と満足度の向上

償還事務センターでは、原則として、対面以外の方法で申請書の受付けや相談対応を行うこととなるため、業務の効率化のみならず、申請者の利便性にも十分配慮しなければならない。業務改善を継続的に行うことで、サービス品質の向上に努めること。

エ) SLA(サービスレベルアグリーメント：サービスレベル合意水準) (以下「SLA」という。)の導入

受注者が適正に業務を遂行したかを本市が判断するため、SLAを導入する。受注者が提供するサービス品質の水準については、「7 サービス水準」で示す範囲内において本市と受注者の協議により、契約後、速やかに決定することとする。

オ) リスクマネジメントの実施による運営

償還事務センターの運営にあたり、本市と受注者に想定されるリスク及びその所在・対応策を可能な限り明確化し、不測の事態においても業務が停止せず円滑に処理されるよう、リスクマネジメントを実施すること。

また、各種申請や各業務の進捗状況については、申請者及び本市からの問い合わせに速やかに対応できるように管理すること。

(4) 業務範囲

本市は、償還事務に対する事務手続き及び制度運用の総括や施設の維持管理等を実施し、必要に応じて関係所管担当等との調整を行う。

受注者は、委託業務管理、本仕様書に定める業務のほか、受注者が作成するマニュアル・業務フロー等に則り正確かつ円滑な償還事務を実施し、本市に報告する。

ア) 償還事務の実施

- ・ 償還払い等にかかる一連の事務作業、関連システムへのデータ入力・点検及びこれに伴う関係機関への照会・連絡調整
- ・ 申請者等への制度説明や問い合わせ対応等
- ・ 本市への報告、連絡調整
- ・ これらの業務遂行状況の把握・管理、必要情報の適正な管理
- ・ 継続的な業務従事者の教育、研修を通じた育成、事務マニュアルの改編・整備等
(詳細については「4 償還事務の実施」を参照のこと)

イ) 業務報告等

受注者は、原則として月1回委託業務遂行に関する連絡会を行い、委託業務に関する報告を行うこと。このうち、本市の指定する業務については、書面により報告しなければならない。

受注者は、日々の業務状況報告書を作成し、また、随時、自己点検による記録及び業務

改善にかかる記録を作成し、本市に提出すること。

ウ) 新受注者への業務の引継ぎ

受注者は、本契約満了又は解除に伴い、新受注者に本件業務を引継ぐときは、償還事務センターの運営に支障のないように新旧両受注者が相互に協力し、十分な時間及び内容を以て遺漏の無いように業務を引継がなければならない。

その際、引継ぎ開始前に、新旧両受注者連名の業務引継ぎ計画書を本市に提出すること。

なお、旧受注者及び新受注者間で精算が必要な場合は、それぞれ旧受注者及び新受注者間で協議し精算を行うこと。本市は、旧受注者及び新受注者間での精算については一切の責任を負わない。

(5) 業務体制

受注者は、業務遂行にあたる従事者に対し、償還事務を理解し、本業務を適切に遂行するための必要な能力を有した人員を確保したうえで必要な研修等を実施し、業務量の変動に応じた適正な要員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。

特に業務開始当初や繁忙期（月初め・週初め・連休明け・年末年始明け）については、要員の業務習熟度なども勘案し、業務の遂行に支障をきたすことのない体制を構築する等、特段の配慮を行うこと。

受注者は、本業務の管理及び統轄を行う統括責任者（以下「マネジャー」という。）及び業務ごとに業務責任者（以下「業務リーダー」という。）を定め、償還事務センターに常駐させること。

ア) マネジャー

- ・本業務を統括するために、必要かつ十分な知識・技能を有する者であること
- ・本業務内容を熟知し、適切に業務従事者を配置し、管理・監督すること
- ・本市に対する窓口として、業務時間内は常時連絡が取れるよう本業務に従事すること
- ・本業務の精度を維持向上するため、精度管理を行なうこと
- ・償還事務センターの業務全体を俯瞰し、より効率的、効果的な業務を行えるよう、業務横断的な業務改善の提案を発注者に行うこと

イ) 業務リーダー

- ・本業務を指揮・指導するために、必要かつ十分な知識・技能を有する者であること
- ・本業務内容を熟知し、マネジャーの補佐を行うとともに業務従事者を指揮・指導し、迅速かつ円滑な業務の遂行を図ること

ウ) 業務従事者

- ・本業務を遂行するために必要かつ十分な知識・技能を有する者であること

エ) 業務に必要な知識・技能

マネジャー、業務リーダー又は業務従事者にあつては、次のいずれか又は同等の知識や技能

を有する者を配置するよう努めること。

〔接遇資格〕

- ・(財)実務技能検定協会(文部科学省後援)サービス接遇検定3級以上

〔医療事務資格〕

- ・(公財)日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」合格者
- ・(一財)日本医療教育財団「医療事務技能審査試験」合格者
- ・技能認定振興協会「医科 医療事務管理士技能認定試験」(メディカルクラーク)合格者
- ・病院におけるレセプト作成、会計処理の実務経験がある者は、上記医療事務資格と同等の知識を有する者とみなす

4 償還事務の実施

(1) 業務内容

ア) 共通

償還事務センターにおける共通業務の概要は以下のとおりとする。

a 各種書類等の受取りと発送について

本仕様書公開日現在、償還払いにかかる申請は、郵送で受け付けている。

そのため、償還事務センターあての申請書類(申請者の直接持込みも含む。)、その他の郵便物については、受付担当で通数を確認の上、受領する。

また、償還事務センターから発送する各種書類等の郵便物については、本市が指示する日を除き1日1回以上「大阪天神橋三郵便局」から発送すること。

【参考：直近3年間平均処理件数】

郵便物受領件数
年間 20,589 件

b 電話対応について

償還事務センターでは窓口を設置していないため、市民等の対応は主に電話対応となる。代表電話にて一括して電話を受けることから、専任の電話対応者を置くこと。

また、電話対応に際しては、各制度はもとより、関係法令等を理解したうえで、個々の問い合わせ等に対し、丁寧かつ適切に対応すること。

イ) 医療費助成制度事務

償還事務センターにおける医療費助成制度の業務概要は以下のとおりとする。

なお、「5 業務遂行上の注意点」(2)において例示された関係法令、別紙3、別紙4を参照の上、事務処理に誤りがないよう制度、事務手順を理解し、疑義があれば本市職員に確認を求めること。

a 償還払い

- ・申請封筒の開封・仕分け業務
- ・申請書及び添付資料の確認業務
- ・申請書等の内容にかかる区・医療機関等への電話等による問合せ・確認等業務

- ・国民健康保険等システムを使用した入力・確認業務
- ・各区役所へ審査後の申請書の送付及び決裁帳票の作成・送付業務
- ・支払帳票の作成・書類編綴業務
- ・申請書等の不備内容にかかる電話等による問合せ・制度説明・苦情等の電話対応
- ・その他償還払いに付随する業務

【参考：直近３年間平均処理件数】

(法別番号 80) 身体障がい者及び知的障がい者医療費助成制度	年間 45,767 件
(法別番号 82) ひとり親家庭医療費助成制度	年間 6,858 件
(法別番号 86) こども医療費助成制度	年間 33,485 件

b 自動償還

- ・償還払いの申請時に、自動償還払いに同意した者についての国民健康保険等システムを使用した入力・確認業務
- ・その他自動償還に付随する業務

【参考：直近３年間平均処理件数】

処理件数
年間 52,978 件

c レセプトエラー点検

- ・エラー内容の点検確認
- ・大阪市国民健康保険等システムから出力したレセプトエラーチェックリストと本市から提供する連名簿との突合確認等を行った上で、同内容にかかる区・医療機関等への電話等による問合せ・確認等業務
- ・過誤返戻書類の作成・書類編綴業務
- ・国民健康保険等システムを使用した資格確認・結果入力業務
- ・柔道整復施術、はり、灸、あん摩マッサージのレセプト引き抜き作業
- ・その他レセプトエラー点検に付随する業務

【参考：直近３年間平均処理件数】

解除入力もしくは返還金指示	年間 82,284 件
過誤入力	年間 16,244 件
柔整レセプトエラー	年間 2,535 件

d 未熟児養育医療に係る医療助成費の入出力等業務

- ・国民健康保険等システムを使用した入力・確認業務
- ・各区役所へ決裁帳票の作成・送付業務
- ・支払帳票の作成・書類編綴業務
- ・その他未熟児養育医療に付随する業務

【参考：直近３年間平均処理件数】

処理件数

年間 1,587 件

ウ) 高額障がい福祉サービス等給付費利用者負担軽減事務

償還事務センターにおける高額障がい福祉サービス等給付費利用者負担軽減の業務内容は以下のとおりとする。

a 新高額

- ・ 総合福祉システムを使用した申請勧奨通知の作成業務
- ・ 申請勧奨通知の対象者への発送業務
- ・ 申請封筒の開封業務
- ・ 申請書及び添付資料の確認業務
- ・ 申請書等の不備内容にかかる電話等による問合せ・制度説明・苦情等の電話対応
- ・ 総合福祉システム等を使用した入力・確認業務
- ・ 対象者の資格確認時等疑義事項の局・区への電話等による問い合わせ・確認業務
- ・ 支払帳票の作成業務
- ・ 過誤・返還金等にかかるシステムへの入力業務
- ・ 他市町村への文書照会
- ・ その他新高額に付随する業務

【参考：直近3年間平均処理件数】

処理件数
年間 443 件

b 旧高額

- ・ 総合福祉システムを使用した申請勧奨通知の作成業務
- ・ 申請勧奨通知の対象者への発送業務
- ・ 申請封筒の開封業務
- ・ 申請書及び添付資料の確認業務
- ・ 申請書等の不備内容にかかる電話等による問合せ・制度説明・苦情等の電話対応
- ・ 総合福祉システム等を使用した入力・確認業務
- ・ 対象者の資格確認時等疑義事項の局・区への電話等による問い合わせ・確認業務
- ・ 支払帳票の作成業務
- ・ 過誤・返還金等にかかるシステムへの入力業務
- ・ その他旧高額に付随する業務

【参考：直近3年間平均処理件数】

処理件数
年間 1,071 件

エ) 償還事務センター運営に関する各種業務

償還事務センター運営に関する各種業務の内容は以下のとおりとする。

a 実績管理業務

b 関連システム保守業者及び本市職員へのシステム保守連絡業務

- c 各種消耗品管理業務
- d その他、償還事務センター運営に伴う関連業務

(2) 償還事務のマニュアル作成

現在の業務の処理手順等を把握するため、また、受注者の業務従事者等の異動等により、新規の者に入れ替わった場合でも業務に支障を生じないように、業務フロー、業務詳細説明書、QA集等を用いて、業務の流れや注意事項等を詳細かつわかりやすく記載した「償還事務マニュアル」を作成し、4月1日以降速やかに本市に提出すること。

「償還事務マニュアル」の作成に際しては、その業務手順に変更が生じた場合は速やかに業務マニュアルを更新し、その都度本市に提供するとともに変更箇所の説明を行うこと。

(3) 従事者の教育・研修

ア) 概要

償還事務センターの運営にあたっては、受注者において定期的に社内研修等を実施し、必要な業務スキル及び個人情報保護等の安全対策の維持向上を図ること。

また、従事者が基本的人権やコンプライアンスについて正しい認識を持ち、業務を遂行するよう毎年度人権研修を受注者にて実施すること。

実施した研修内容等については、報告書を作成のうえ、研修実施後速やかに本市へ報告を行うこと。

業務従事者などの知識・能力の習熟度は、受注者が習熟度テスト等により、定期的にチェックし、不足している場合は、受注者が速やかに習熟度向上に向けた適切な対応を行うこと。

イ) 実施内容

- a 本業務を適切に遂行できるよう受注者において教育体制を確保すること
- b 教育計画（カリキュラム）を作成し、教育資料を作成すること
教育計画、実施内容は本市へ報告すること
- c 教育計画に基づき、教育資料を使用して従事者教育を行うこと
- d 本業務を遂行するうえで必要な能力を習得させるため、少なくとも次の内容を満たした教育を実施すること
 - ・ 償還事務にかかる制度の理解並びに関係法令など基本的な知識
 - ・ 接遇マナー、コミュニケーション
 - ・ 人権尊重
 - ・ 個人情報保護の適切な管理、守秘義務の遵守
 - ・ コンプライアンス
 - ・ あらかじめ本市が提供する操作マニュアルに基づく、本市固有の業務システムを使用
しての端末操作
- e 業務従事者などのモチベーションを高めるための方策を継続的に講じること

5 業務遂行上の注意点

(1) 機密保持等の安全対策及び不正・事故の未然防止策（個人情報保護等）

本業務に携わる者は、個人情報はもちろんのこと、事業の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

また、電子データや帳票類をはじめ、相談対応等により知り得た個人情報については、別途契約書で定めるとおり、情報の漏えい、滅失、き損等の防止、その他個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。

個人情報や重要情報の取扱いに関し、書類・電子データを問わず捏造や改ざん等の不正や漏えい等の事故を未然に防止するための教育や、その運用を徹底する方策を立てること。

万一事故が発生した場合には、直ちに本市に報告し、本市とともに迅速に是正措置を講じること。

(2) 関係法令等に基づく業務執行の適正確保

受注者は、法令・条例・規則等関連規程に基づいて適正に業務を遂行すること。

なお、受注者の各種業務フロー運用にあたっては、本市職員と同等の各種関係規程に係る知識を要する業務が多数を占めるため、特に留意すること。

本業務に関係する主な法令等を以下に例示する。

- ・ 大阪市重度障がい者医療費助成規則
- ・ 大阪市重度身体障がい者等医療費助成規則
- ・ 大阪市ひとり親家庭医療費助成規則
- ・ 大阪市こども医療費助成規則
- ・ 健康保険法
- ・ 国民健康保険法
- ・ 障害者総合支援法 ほか

(3) 制度改正に伴う新たな業務の追加について

本市の償還事務に関連する業務は、国及び大阪府の各種法令・通知等によってその内容や事務処理方法が定められており、法令等改正により本市の制度変更が生じることとなり、それらに伴う新たな業務が追加される場合であっても、受注者は当該業務を実施すること。

また、償還払いにかかるオンライン申請（電子申請）が導入された場合であっても、受注者は当該業務を実施すること。

なお、上記業務に係る仕様等については別途協議のうえ決定するものとし、その費用については、本業務の積算に含まない。

(4) 償還事務センターの利用について

受注者が業務を実施する執務室等の使用については、本市の指示に従い、別紙1に記載の項目を遵守すること。

(5) 受注者による機器、物品等の持込みについて

上記の本市より貸与する物品、環境のほか、受注者の管理業務等で業務遂行上必要な場合

において、以下の条件により設置スペースや光熱費等を考慮に入れ、必要最低限の物品及びパソコン等の機器を持ち込むことを可とする。ただし、持ち込む場合における詳細事項については、本市と受注者で協議の上、契約時に定める。

- ・受注者による機器、物品等の持ち込み・撤去に際しては、対象物品等について、事前に書面にて本市に報告し、本市の許可を得ること
- ・受注者が必要な物品、機器は受注者が用意し、その管理を受注者において徹底すること（本市は一切の責任を負わない）
- ・受注者が持ち込んだ物品、機器を一時的にセンター外部へ持ち出す際には、本市へ事前に報告を行い、本市の許可を得ること
- ・受注者によるインターネット回線、電話回線の独自契約は可とする
- ・受注者が持ち込んだ機器等は、本市が運用している本市ネットワークへの接続を行わないこと
- ・電気工事・電話回線及びネットワーク敷設工事関係の費用は、受注者が負担すること
- ・委託期間終了後における持ち込み物品の撤去及び敷設回線等の原状回復にかかる費用は、受注者が負担すること
- ・持ち込んだパソコン等の機器に委託業務で使用する個人情報等のデータを取り込むことは、手段を問わず一切禁止する

(6) 委託業務の再委託について

ア) 業務委託契約書に規定する「主たる部分」とは次に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。

- ・委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務手法の決定及び技術的判断等
- ・申請受付、システムへの審査入力、点検業務、決裁帳票の作成送付、支払帳票作成、支給状況の管理及び電話対応

イ) 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、本市の承諾を必要としない。

ウ) 受注者は、第1項及び第2項に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得なければならない。

エ) 受注者は、第3項の規定により再委託した業務の一部を再委託先事業者又は再委託先事業者からさらに委託を受ける者等（以下「再委託先等」という。）から発注者及び再委託先等以外の第三者に委託（以下「再々委託等」という。）するにあたっては、業務の履行体制について書面により発注者の確認を受けなければならない。

オ) 地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、前項に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の3分の1以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることが

やむを得ないと本市が認めたとき又はコンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。

カ) 受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

なお、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第 12 条第 3 項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を特記事項第 3 項及び第 4 項に規定する書面とあわせて発注者に提出しなければならない。

6 業務遂行の報告・検査

受注者は、本市と定例的な連絡会を行い、日々の実績等委託業務に関する報告を行うこと。各種報告については、原則として受注者の代表者が取りまとめ、効率的に報告を行うこと。また、受注者は、本市からの指示があった時は、本業務を実施することにより得られる様々なデータを本市に報告すること。

なお、具体的な報告内容については、本市と受注者との協議により決定することとし、同報告に基づき本市は検査を行う場合がある。

ア) 想定する成果物及び提出期限

- a 作業日報：翌日まで（令和 12 年 3 月 31 日分は 3 月 31 日まで）
- b 月次業務報告書：翌月 15 日まで（令和 12 年 3 月分は 3 月 31 日まで）
- c 年次業務報告書：4 月 20 日まで（令和 11 年度分は 3 月 31 日まで）
- d 次年度業務実施計画書：毎年 2 月末まで（最終年度については不要）

イ) 業務内容・要件

業務報告には、少なくとも次の内容を含めること。その他は本市と協議して決めること。

- a 業務実績（処理受付件数、完了件数、電話対応件数、マニュアル類の追加・修正履歴と従事者への周知状況、業務の課題と対応策等）
- b サービスレベル項目の実績値
- c 職員から受けた要望

ウ) 次年度業務実施計画は、業務報告の内容を反映させて作成すること。

エ) 業務の詳細設計時に作成したマニュアル類は、実際の業務を行うなかで、必要に応じて、内容を追記・修正すること。

7 サービス水準

(1) ねらいと内容

サービス品質への要求水準を明確化し、サービス水準の維持向上を図るために、サービス

水準を定義するものである SLA を導入する。

SLA に係る資料作成、評価、見直し SLM（サービスレベルマネジメント：サービスレベル管理）を行い、サービス水準の維持と向上を目指すこと。

(2) サービス品質の項目、水準

本業務のサービスレベル項目及び水準は次のとおりとし、これらの範囲内において本市と受注者の協議により、契約後、速やかに決定する。

サービスレベル測定結果について、実績が目標値に対して未達の項目については、受注者がその原因と対策案を本市に報告し、直ちに改善措置を講じ、その結果を書面にて報告すること。

指標	サービス要求水準	測定サイクル
ア 個人情報の漏洩及び紛失事故	0 件	四半期
イ 申請内容確認の迅速性	100%	毎月
ウ 申請情報登録の正確性及び迅速性	100%	四半期
エ 適切な電話対応処理	苦情 5 件以下	毎月

ア) 個人情報の漏洩及び紛失事故防止対策

個人情報の漏えい及び紛失事故は、本業務の根幹にかかわるものであり、個人情報の取り扱いには細心の注意をもってあたること。常に作業マニュアルを遵守し、個人情報の漏えい及び紛失を発生させないよう最善の取組みを行うこと。求めるサービス水準は0件とし、発生の防止に尽くすこと。

イ) 申請内容確認の迅速性

申請書類の不備等により確認を要するものは、申請書類到達日から5開庁日までに申請者等に連絡を行うこと。（不在や連絡先不明等で確認を要するものは除く。）

ウ) 申請情報登録の正確性及び迅速性

申請書類が到達し、申請書類の内容確認を行った後、申請書類到達の5開庁日までに、医療費助成制度業務については、償還払いの情報登録、新高額制度及び旧高額制度業務については、支給申請入力がそれぞれ完了していること。（書類不備等で確認を要するものは除く。）

算出方法は、「 $(1 - \text{未達成日数} \div \text{業務日数}) \times 100$ 」とし、そのサービス要求水準は100%とする。

エ) 適切な電話対応処理

電話対応は多様なケースが想定されるが、本委託業務における電話対応は原則として受注者にて完結することを前提としている。

測定方法は、適切に電話対応が行えており電話対応に係る苦情（制度内容そのものへの

苦情を除き、受注者から申請者への制度説明や接遇に対する苦情）がないかを確認する。

算出方法は、受注者が本市に報告した苦情受付件数と本市に直接なされた申請者から受注者に対する苦情受付件数の合計が1月あたり5件以内とする。（市民の声、HPに寄せられた苦情、明確に受注者の対応についての苦情として受電した件数を含む。）

(3) 適用除外（受注者の免責事項）

地震等の災害や電力会社からの電力供給の停止といった外部要因の障害による事由及び本市が別途調達する物品等の障害等本市の責によるものによって、受注者が合意書で設定したサービス水準を達成できなくなる場合が想定されることから、以下については合意書適用対象外とする。

- ・自然災害等により委託業務の遂行が困難な場合
- ・本市側で貸与するパソコンやネットワーク（回線及び機器）に起因する障害
- ・電力会社からの電源供給が一定時間以上停止したことにより、委託業務の遂行が困難な場合
- ・その他本市が受注者の原因でないと認める場合

8 障がいのある人への合理的配慮の提供

受注者は、本業務が本市の事務又は事業を実施する事業者であることから、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づき本市が定めた「大阪市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえ、過重な負担が生じない範囲で、障がいのある人が障がいのない人と同等の機会が確保できるよう環境への配慮に努めるとともに、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、個々の場面において必要とする社会的障壁の除去について、合理的な配慮の提供に努めなければならない。

9 その他

本仕様書に定めのない事項については、本仕様書の主旨に従い、本市及び受注者が協議の上、決定するものとする。

大阪市医療助成費等償還事務センター利用ルール

1 目的

大阪市医療助成費等償還事務センター（以下「償還事務センター」という。）では、効率的・安定的な運用管理をめざして、具体的な業務実施を行うための「大阪市医療助成費等償還事務センター利用ルール」を作成し、償還事務センターの利用者が遵守すべき事項について具体的なルールをまとめることとする。

2 概要

施設の主な概要については、以下のとおり

	概要
所在地	大阪市北区同心 1－5－27 北区北総合福祉センター 3階
建屋	老人センター、保育園等が入居する複合施設 鉄筋コンクリート造、地上 4 階建て
電源設備	一般商用電源にて供給
空調設備	温度設定は中央管理
その他	消防設備

3 償還事務センターの利用について

入退室に関する具体的な手順や利用ルール等の内容をよく理解したうえで遵守すること。

(1) 各日の償還事務センターへの入退室について

償還事務センターでは、個人情報等の重要なデータや書類を扱っているため、情報資産を保護する観点から、日々の業務従事者等の入退室管理を行うこと。

(2) 名札の着用

部外者の入室を防止するため、償還事務センターに常駐する職員は、身分証の着用を義務付けている。身分証は、常に見える位置に着用すること。

(3) 執務室について

執務スペースへの手荷物等の持込みを禁止とする。特に携帯電話、デジタルカメラ、ノートパソコン及びUSBメモリ等の電子機器の持込みは厳禁とする。

手荷物等は、ロッカーに保管すること。ただし、貴重品については、透明な袋などに入れ、執務室に持ち込むこと。

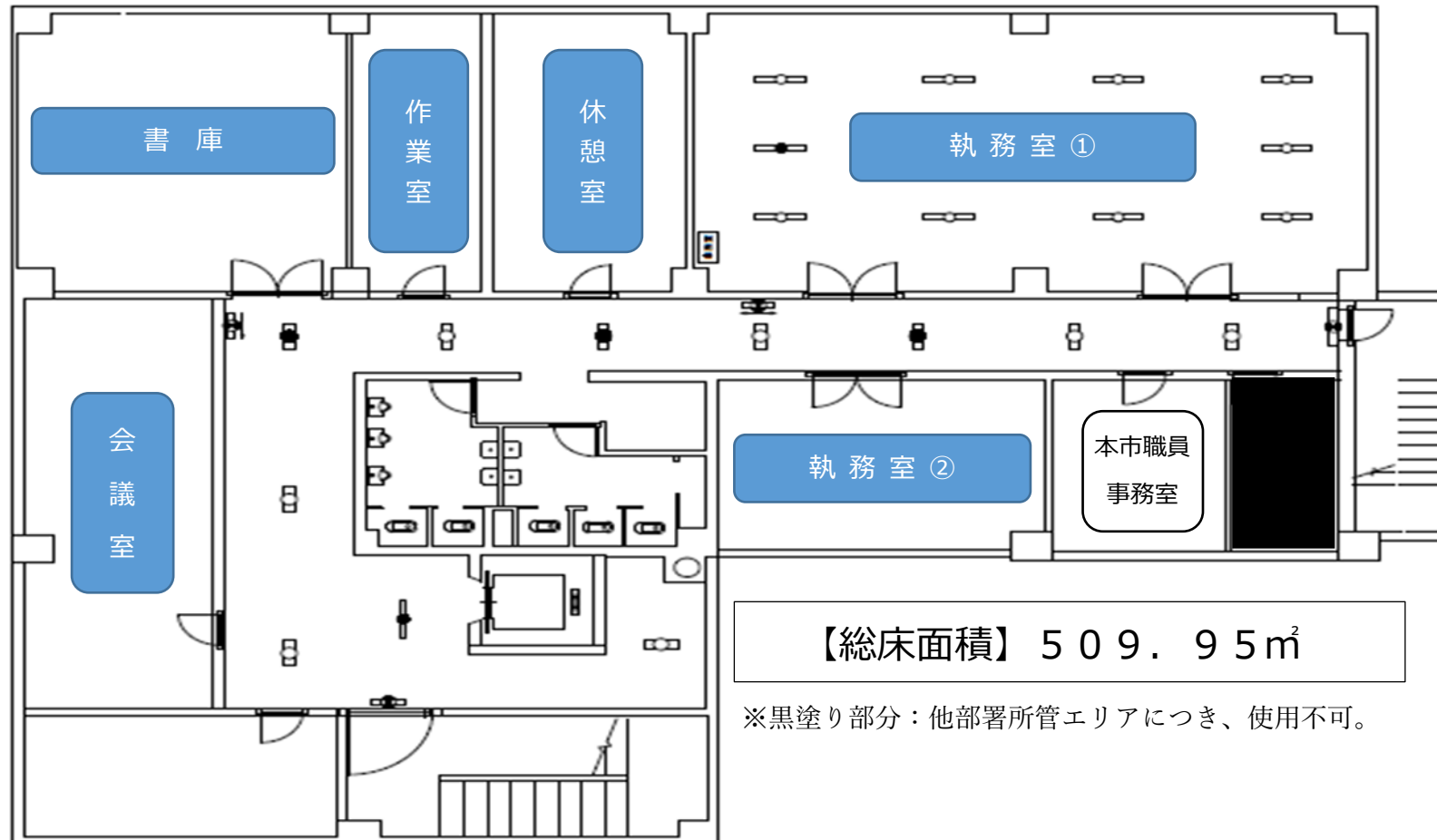
(4) 媒体等の持ち出しについて

償還事務センター内で保管している資料等媒体については、外部に持ち出してはならない。

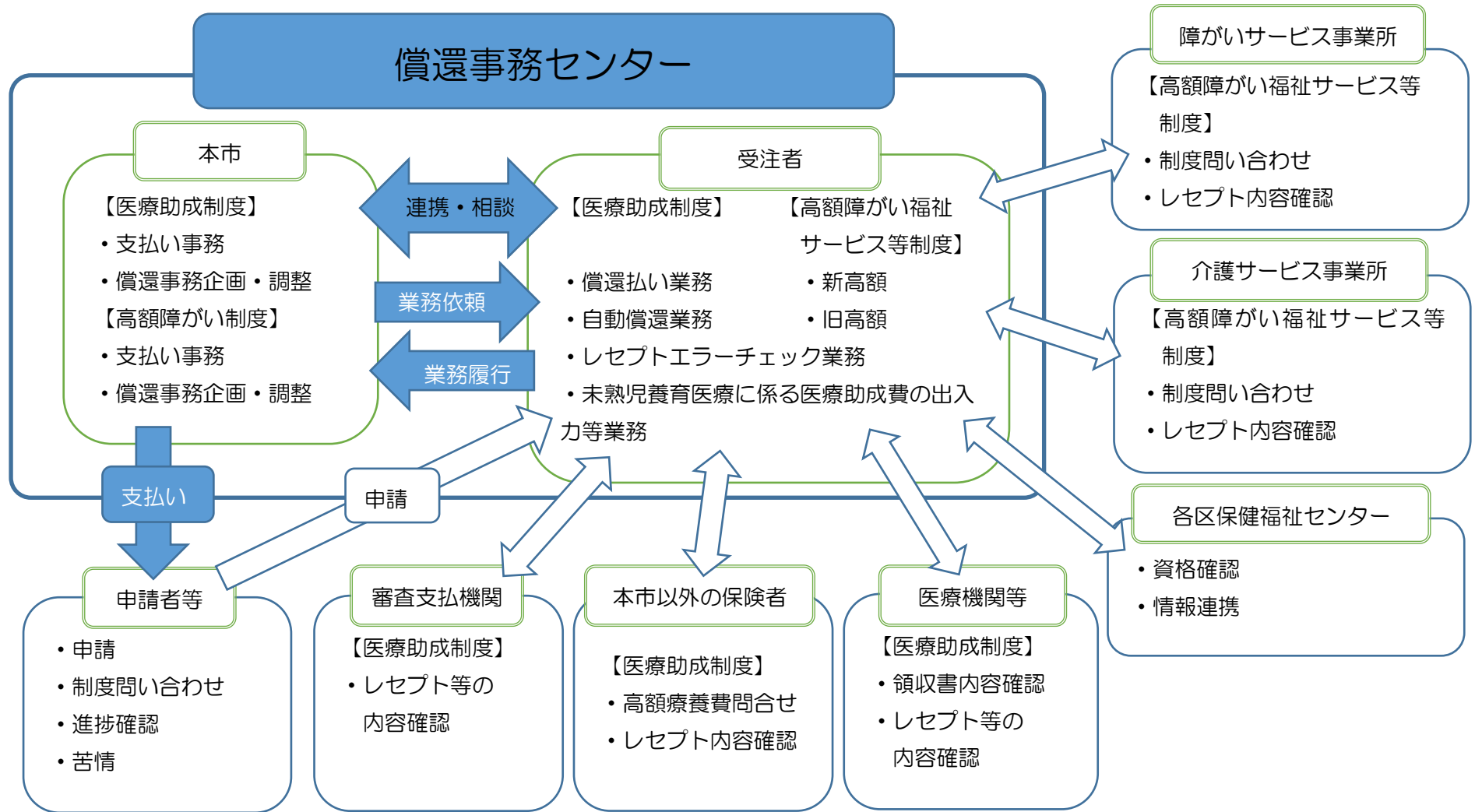
(5) その他施設利用について注意事項

- ・休憩室、更衣室については、職員等と共用するものとする。また、休憩室は休憩時間以外、本市職員及び受注者の打合せスペースとして利用できるものとする。
- ・業務上発生するごみについては各種法令、注意事項を遵守し、分別を徹底すること。また、業務以外で発生する個人のごみ等については、持ち帰ること。
- ・本市職員は、業務の運行に支障がないよう、消耗品（コピー用紙・プリンタートナー等）について管理している。在庫数が基準を下回った場合は、直ちに本市に連絡し、本市が必要数を発注するものとする。
- ・北区北総合福祉センター共用部の使用にあたっては、館内規則に従うこと。
- ・受注者の過失により本市が供与及び貸与したものに損害があった場合は、本市と協議の上、受注者の責任において速やかに復元若しくは損害の賠償をするものとする。

償還事務センターレイアウト図（北区北総合福祉センター3階）

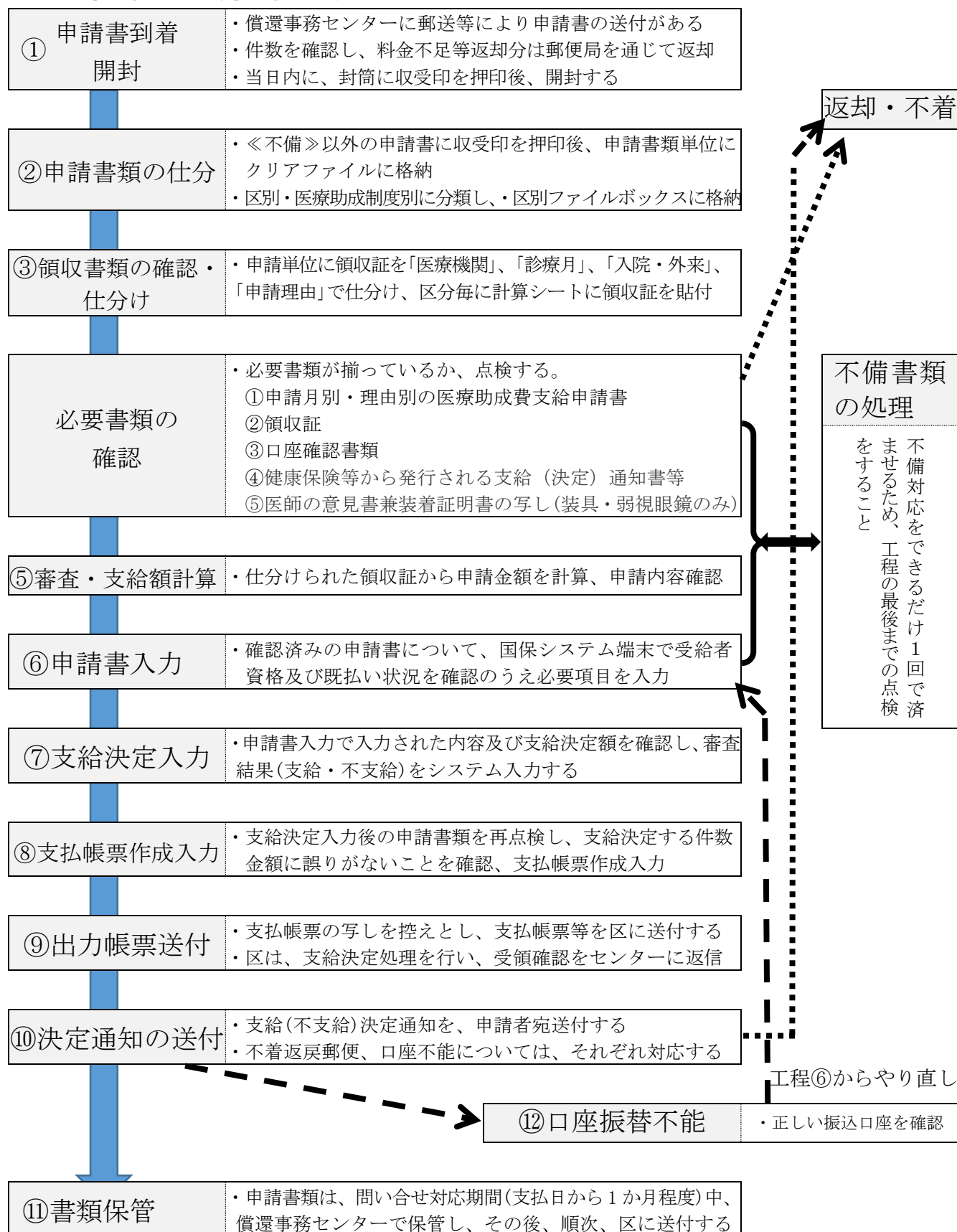


償還事務センター概要図



医療助成

1 償還払い・自動償還払いの流れ



2 レセプトエラー点検の流れ

【例：4月診療分】

5月10日 医療機関：審査機関に前月診療分のレセプト提出（診療報酬請求）



審査機関：レセプト審査（形式審査、内容審査）

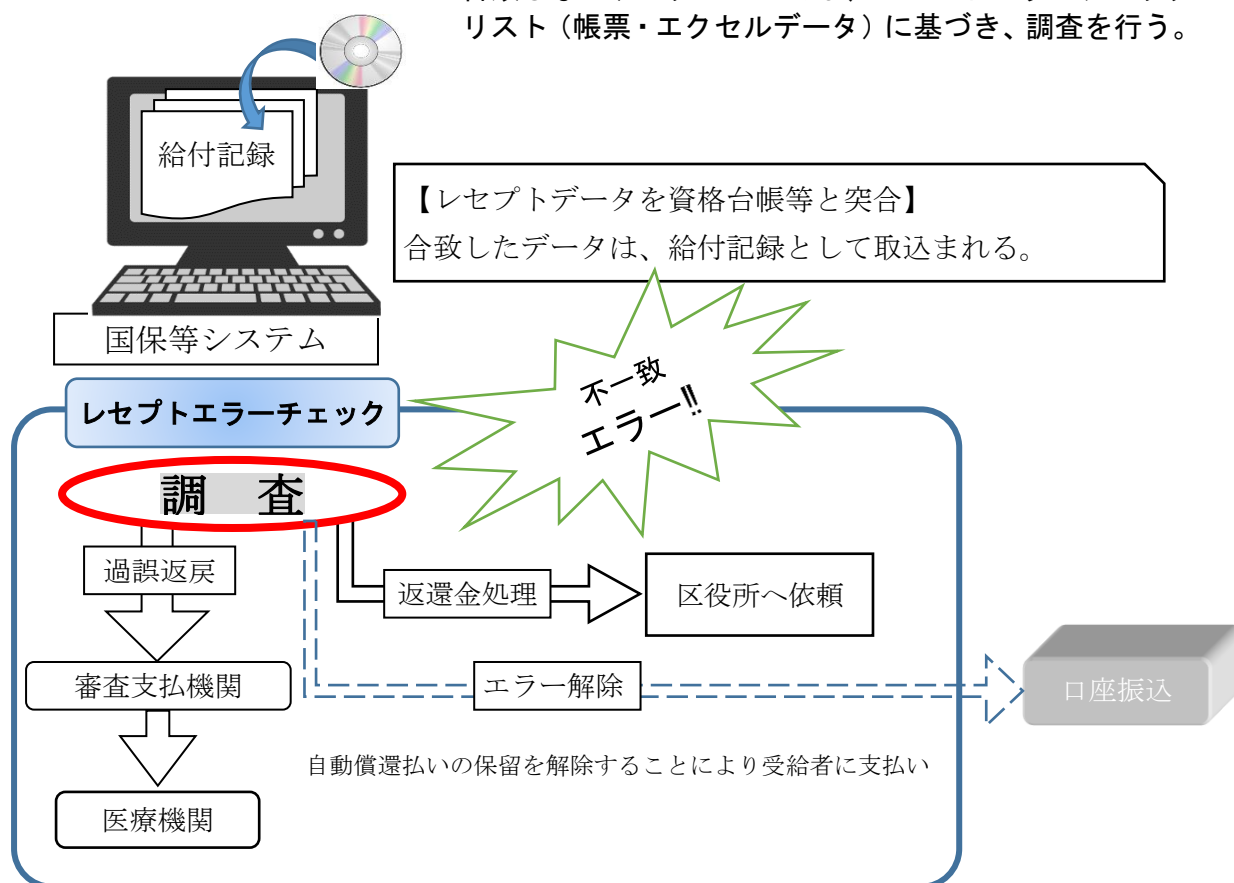
6月中旬 審査機関：保険者に対し、診療報酬請求、レセプト及び関係帳票の提供

【関連帳票】（データ）

国保連合会取扱い分→公費負担者医療受給別一覧表

支払基金取扱い分→連名簿

6月18日前後 大阪市（保険者）：レセプトデータを国保等システムの資格台帳と突合、合致したデータを給付記録として取り込む。
合致しないデータについては、レセプトエラーチェックリスト（帳票・エクセルデータ）に基づき、調査を行う。



7月15日頃 エラー処理の締切日

調査を行った結果、「過誤」となったものは、「過誤連絡票」を作成し、審査支払機関に過誤申出を行う。

高額障がい福祉サービス等給付費の年間スケジュール

表中の記号
◎・・・抽出、▲・・・発送、★・・・支払

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
新 高 額 （ 高 齢 障 が い 者 の 負 担 軽 減 ）	申請勧奨（新規）	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲
	申請勧奨（更新）			◎ → ▲									
	受付・入力作業												
	支給決定通知	→ ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲
	支払い	→ ★	◎ → ★	◎ → ★	◎ → ★	◎ → ★	◎ → ★	◎ → ★	◎ → ★	◎ → ★	◎ → ★	◎ → ★	◎ → ★

- ※ 申請勧奨（新規）対象者： 65歳誕生日を迎えた翌月 20件／月
※ 申請勧奨（更新）対象者： 年1回 600件（うち送付250件）
※ 受 付 ・ 入 力 期 限： 毎月17日頃までに入力をしたものが、翌月に反映される。
※ 支給決定通知書送付件数： 支払い対象者 160件／月

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
旧 高 額	申請勧奨（新規）					◎ → ▲						◎ → ▲	
	申請勧奨（更新）	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲
	受付・入力作業												
	支給決定通知	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲	◎ → ▲
	支払い	→ ★	◎ → ★	◎ → ★	◎ → ★	◎ → ★	◎ → ★	◎ → ★	◎ → ★	◎ → ★	◎ → ★	◎ → ★	◎ → ★

- ※ 申請勧奨（新規）対象者： 年2回勧奨 1,300件／月
※ 申請勧奨（更新）対象者： 毎月 60件／月 （2月勧奨 200件）
※ 受 付 ・ 入 力 期 限： 毎月25日頃までに入力をしたものが、翌月に反映される。（締め切り後、月末までは入力不可）
※ 支給決定通知書送付件数： 支払い対象者 310件／月

暴力団等の排除に関する特記仕様書

1 暴力団等の排除について

- (1) 受注者（受注者が共同企業体であるときは、その構成員のいずれかの者。以下同じ。）は、大阪市暴力団排除条例（平成 23 年大阪市条例第 10 号。以下「条例」という。）第 2 条第 2 号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）又は同条第 3 号に規定する暴力団密接関係者（以下「暴力団密接関係者」という。）に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をしてはならない。
 - (2) 受注者は、条例第 7 条各号に規定する下請負人等（以下「下請負人等」という。）に、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をさせてはならない。また、受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をした場合は当該契約を解除させなければならない。
 - (3) 受注者は、この契約の履行にあたり暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から条例第 9 条に規定する不当介入（以下「不当介入」という。）を受けたときは、速やかに、この契約に係る本市監督職員若しくは検査職員又は当該事務事業を所管する担当課長（以下「監督職員等」という。）へ報告するとともに、警察への届出を行わなければならない。また受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から不当介入を受けたときは、当該下請負人等に対し、速やかに監督職員等へ報告するとともに警察への届出を行うよう、指導しなければならない。
 - (4) 受注者及び下請負人等が、正当な理由なく本市に対し前号に規定する報告をしなかったと認めるときは、条例第 12 条に基づく公表及び大阪市競争入札参加停止措置要綱による停止措置を行うことがある。
 - (5) 受注者は第 3 号に定める報告及び届出により、本市が行う調査並びに警察が行う捜査に協力しなければならない。
 - (6) 発注者及び受注者は、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者からの不当介入により契約の適正な履行が阻害されるおそれがあるときは、双方協議の上、履行日程の調整、履行期間の延長、履行内容の変更その他必要と認められる措置を講じることとする。
- ### 2 誓約書の提出について
- 受注者及び下請負人等は、暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。ただし、発注者が必要でないとは判断した場合はこの限りでない。

特 記 仕 様 書

（条例の遵守）【5 条関係】

第 1 条 受注者および受注者の役職員は、本業務の履行に際しては、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」（平成 18 年大阪市条例第 16 号）（以下「条例」という。）第 5 条に規定する責務を果たさなければならない。

（公益通報等の報告）【6 条 2 項・12 条 2 項関係】

第 2 条 受注者は、当該業務について、条例第 2 条第 1 項に規定する公益通報を受けたときは、速やかに、公益通報の内容を発注者（福祉局総務部総務課）へ報告しなければならない。

2 受注者は、公益通報をした者又は公益通報に係る通報対象事実に係る調査に協力した者から、条例第 12 条第 1 項に規定する申出を受けたときは、直ちに、当該申出の内容を発注者（福祉局総務部総務課）へ報告しなければならない。

（調査の協力）【7 条 2 項関係】

第 3 条 受注者及び受注者の役職員は、発注者又は大阪市公正職務審査委員会が条例に基づき行う調査に協力しなければならない。

（公益通報に係る情報の取扱い）【17 条 4 項関係】

第 4 条 受注者の役職員又は受注者の役職員であった者は、正当な理由なく公益通報に係る事務の処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（発注者の解除権）【21 条関係】

第 5 条 発注者は、受注者が、条例の規定に基づく調査に正当な理由なく協力しないとき又は条例の規定に基づく勧告に正当な理由なく従わないときは、本契約を解除することができる。

そ の 他 特 記 仕 様 書

発注者と本契約を締結した受注者は、この契約の履行に関して、発注者の職員から違法又は不適正な要求を受けたときは、その内容を記録し、直ちに発注者の福祉局総務部総務課（連絡先：06-6208-7911）に報告しなければならない。

生成 AI 利用に関する特記仕様書

受注者又は指定管理者（再委託及び再々委託等の相手方並びに下請負人を含む）が生成 AI を利用する場合は、事前に発注者あて所定様式により確認依頼をし、確認を受けるとともに、「大阪市生成 AI 利用ガイドライン（別冊 業務受託事業者等向け生成 AI 利用ガイドライン第 1.1 版）」に定められた以下の利用規定を遵守すること。

生成 AI の利用規定

- 生成 AI を利用する場合は、利用業務の内容、利用者の範囲、情報セキュリティ体制等及び利用規定の遵守・誓約内容を事前に所定様式※により発注者宛に確認依頼をし、確認を受けること。
※ 所定様式は大阪市ホームページからダウンロードできます
<https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000623850.html>
- 前記確認内容に変更等が生じた際には変更の確認依頼をし、確認を受けること。
- 生成 AI は、受注者又は指定管理者の業務支援目的に限定し、市民や事業者向けの直接的なサービスには利用しないこと。
- 画像及び動画の生成 AI サービスを利用する場合は、利用者が生成物を利用する際に他者の著作権を侵害しないよう選別したコンテンツで AI モデルの学習をしているサービスを利用することを原則とする。ただし、当該要件に該当しないサービス又は該当するか不明のサービスを利用する場合は、生成内容が既存著作物との類似性や無許諾での依拠がないことを確認し、かつ、成果物として利用する際は発注者の同意を得ること。
- インターネット上の公開された環境で不特定多数の利用者に提供される定型約款・規約への同意のみで利用可能な生成 AI の利用を禁止する。
- 生成 AI 機能が付加された検索エンジンやサイトは、一般的にインターネットで公開されている最新の情報を検索する目的でのみの利用とし、生成 AI による回答を得る目的での利用を禁止する。
- 生成 AI を利用する場合は、入力情報を学習しない設定（オプトアウト）をして利用すること。
- 契約又は協定の履行に関して知り得た秘密及び個人情報の入力を禁止する。
- 著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利を侵害する内容の生成につながる入力及びそのおそれがある入力を禁止する。
- 生成・出力内容は、誤り、偏りや差別的表現等がないか、正確性や根拠・事実関係を必ず自ら確認すること。
- 生成・出力内容は、著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利の侵害がないか必ず自ら確認すること。
- 生成・出力された文章は、あくまで検討素材であり、その利用においては、受注者又は指定管理者が責任をもって判断するものであることを踏まえ、加筆・修正のうえで使用すること。
- 生成・出力内容は、上記に定める正確性の確認等を経たうえで、加筆・修正を加えずに利用（公表等）する場合は、生成 AI を利用して作成した旨を明らかにして意思決定のうえで利用すること。
- 情報セキュリティ管理体制により、利用者の範囲及び利用ログの管理などにより情報セキュリティの確保を徹底して適切に運用すること。