（様式6）

令和8年10月14日

入札説明書等に関する質問書

「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）」にかかる「入札説明書」(資料1)、「業務仕様書」(資料2)、「提案書等作成要領」(資料3)、「落札者決定基準」(資料4)、「業務委託契約書案」(資料5)について、次のとおり質問します。

※記入上の注意

■ 質問の件数が多い場合（15項目超）は、2枚目の様式のNo.を変更して使用してください。

■ 行の高さ以外の項目（列の幅やフォントの種類・ポイント、セルの結合等）については変更しないでください。

■ 具体的な資料がない質問の場合は、資料名・ページ・番号等の項目は空欄にしてください。

■ 番号等欄には文書の段落番号や図のタイトルや番号などを分かり易く記入してください。

■ 1件の質問の文字数が多い場合には、行の高さを調整して1つのセルに納めてください。

No.	資料名	ページ	番号等	質　問	回　答
1	【資料2】 業務仕様書	2	2-(4)	貸与品の国保等システムと総合福祉システムについて、同時利用可能数に制限はありますか。	国民健康保険等システムと総合福祉システムについて、同時利用可能数に制限はありません。
2	【資料2】 業務仕様書	4	3-(3)-オ)	償還事務センターを設置して以降発生した主なリスク事案について、開示可能な範囲でご教示ください。	制度改正等により申請件数の増減が発生する可能性があります。 なお、現時点で大阪市では大きな制度改正等は把握しておりません。
3	【資料2】 業務仕様書	4	3-(4)-ア)	大阪市様への報告や連絡調整の頻度はどれくらいでしょうか。 また、報告書の内容はどのようなものでしょうか（作成にどのくらい時間がかかるか）。 P12　6 業務遂行の報告・検査に記載されているとおりでしょうか。	「P12　6 業務遂行の報告・検査」に記載のとおりの頻度で報告及び報告書の提出をお願いします。 なお、案件対応や制度の解釈のための質問等の連絡調整は適宜行っております。
4	【資料2】 業務仕様書	5	3-(5)	現行の部署ごとの配置人数についてご教示ください。	令和8年10月8日現在は19名で業務を行っております。内訳は審査班9名、高額障害班1名、レセプト班3名、電話班2名、開封班4名です。 なお、この人数では週4～5日、1日当たり約2時間の残業が発生しています。

No.	資料名	ページ	番号等	質　問	回　答
5	【資料2】 業務仕様書	5	3-(5)-ｱ)	業務リーダーの必要最低配置人数があればご教示ください。	業務リーダーの必要最低配置人数の設定はありませんが、現行の委託事業者は業務統括のマネージャー1名と審査班・高額障害班・レセプト班・電話班・開封班に各1名業務リーダーを配置しています。
6	【資料2】 業務仕様書	5	3-(5)-ｴ)	業務受託時より、全員が当該条件を満たす必要があるでしょうか。	業務受託時に全員が当該条件を満たす必要はありません。
7	【資料2】 業務仕様書	6	4-(1)	償還対象として、療養費の償還は本業務には含まれない認識でよいでしょうか（10割負担医療費、コルセット等の補装具代、渡航中の海外療養費等）。	お見込みのとおりです。
8	【資料2】 業務仕様書	6	4-(1)-ｱ)-a	郵送で届いた申請書の保管は執務室内でしょうか。また、廃棄対応等も受託者でルールにしたがって対応が必要でしょうか。	郵送で届いた申請書は償還事務センターの書庫等で保管し、保管期限を迎えたものは郵送等で各区へ送付しています。
9	【資料2】 業務仕様書	6	4-(1)-ｱ)-a	発送する郵送物の封筒への宛名書きはございますでしょうか。窓開き封筒等の対応でしょうか。	発送する郵送物は窓あき封筒で発送します。 申請者への不備の返送等の事務連絡等でシステムで印刷されない郵送物に宛名書きをする場合があります。
10	【資料2】 業務仕様書	6	4-(1)-ｱ)-a	郵便物の発送について、郵便局まで搬送は2名以上等ルールはあるのでしょうか。	郵便物の発送について特段のルールは設けておりませんが、個人情報の流出事故防止のため封入作業はダブルチェックを行う等の対策をお願いしております。
11	【資料2】 業務仕様書	6	4-(1)-ｱ)-b	1日の電話件数をご教示ください。また専任の対応者を置くとのことですが、電話回線は何回線あり対応者は何名必要でしょうか。	1日平均約43件で、電話回線は12回線です。 現行の委託事業者は電話班として2名配置しています。
12	【資料2】 業務仕様書	6	4-(1)-ｱ)-b	業務延長時間は委託費に含まれるとのことですが、電話対応時間は運営時間の17:30までの着信対応でしょうか。	電話対応時間は17時30分までとしておりますが、クレーム対応等で時間外の対応が発生する場合があります。その際の費用は委託費に含まれています。
13	【資料2】 業務仕様書	7	4-(1)-ｲ)-a	申請書等の不備内容について、頻度等可能な範囲でご教示ください。	申請書の不備件数は審査件数の約1%です。主な不備内容は生計中心者相違や添付書類不備です。

No.	資料名	ページ	番号等	質　問	回　答
14	【資料2】 業務仕様書	8	4-(1)-エ)-b	関連システム保守業者及び職員様へのシステム保守連絡業務とりますが、具体的にどのような内容となるでしょうか。	償還払いに関するシステム入力方法などの確認（国民健康保険等システムの保守業者）や、システムで確認した医療助成等の資格の内容確認、連絡事項の確認等（本市職員への）システム確認です。
15	【資料2】 業務仕様書	9	4-(2)	償還事務のマニュアルを作成する必要があるとのことですが、使用するシステム等のマニュアルは業務開始までに提示していただけるのでしょうか。	大阪市の作成した事務処理要領などのマニュアルと現行の委託事業者から提出のあったマニュアルは落札者決定後に提供を予定しています。
16	【資料2】 業務仕様書	10	5-(3)	償還払いにかかるオンライン申請が導入された場合～とありますが、現時点での導入見込みや時期等はありますでしょうか。	現時点でオンライン申請の実施予定は未定となっています。オンライン申請を実施する際は協議の上、実施を予定しています。
17	【資料2】 業務仕様書	10-11	5-(5)	受注者による機器、物品等の持込みについて、受注者が持ち込んだパソコン等で実施可能な業務範囲をご教示ください（償還事務マニュアル・業務報告書・SLAに係る資料の作成、オンラインによる社内研修や会議の実施等）。	受注者が持ち込んだパソコン等で償還事務マニュアル・業務報告書・SLAに係る資料の作成、オンラインによる社内研修や会議の実施は可能ですが、申請者の個人情報等の入力はできません。
18	【資料2】 業務仕様書	12	6-ア）	作業日報へ記載する事が想定される各処理件数、対応件数について件数の集計方法をご教示ください。	日々処理をした電話対応件数や申請件数等の件数の取りまとめをお願いします。
19	【資料2】 業務仕様書	12	6-ア）	想定する成果物（a～d）において、指定の様式等はございますでしょうか。	成果物に指定の様式はありません。
20	【資料2】 業務仕様書	12-14	7	仮にSLAが未達となった場合の措置について、ご教示ください。	SLAが未達となった時は、改善措置を講じ、対策を書面にて報告頂きます。SLAの未達が続き、改善がなされない時は入札参加資格の停止等の措置を講じる場合があります。
21	【資料2】 業務仕様書	13	7-（2）	サービス品質項目、水準における指標エ「適切な電話対応処理」の苦情5件以下とありますが、支給・不支給決定内容に対しての苦情も含まれますでしょうか。	「適切な電話対応処理」の苦情5件以下とありますが、支給・不支給決定内容に対しての苦情は含みません。ここに記載している苦情は、不適切な言葉遣い等による苦情を指します。
22	【資料2】 業務仕様書	15	3-（1）	日々の業務従事者等の入退室管理を行うこととの記載がありますが、具体的な管理方法や従事者やセンター職員様以外も入室できる環境かをご教示ください。	現行の委託事業者は出勤簿にて入退室の管理を行っております。センター職員は大阪市の勤務管理システムで管理しています。なお、償還事務センターが入居しているフロアは関係者以外立ち入り禁止としています。

No.	資料名	ページ	番号等	質　問	回　答
23	【資料2】 業務仕様書	20	別紙4-2	レセプトエラー点検に使用するシステム名をご教示ください。また頻出するエラーを可能な範囲で具体的にご教示ください。	現在は国民健康保険等システム、過誤連絡票を作成するためのデータ作成をACCESSにより編集して作成しています。 頻発するエラーは、受診日調査及び資格喪失後受診等です.
24	【資料2】 業務仕様書			（全体的な質問） 社会保険加入で、医療費助成還付を行う際、国民健康保険等システムで対応できるでしょうか。	国民健康保険等システムにより資格の確認と医療助成費支給額の入力を行っています。
25	【資料2】 業務仕様書			（全体的な質問） 申請書や添付資料等の保存手順の中で、スキャンの実施はございますでしょうか。またそれらは業務範囲外の認識でよろしいでしょうか。	手順の中にスキャナーを使用する手順はありませんが、本庁との間で処理方法を確認する際にスキャナーの共有フォルダの利用を行っています。
26	【資料2】 業務仕様書			（全体的な質問） 本業務内で医療券の取り扱い、運用はございますでしょうか。 また、運用がある場合に年1回の交付業務（封入発送）は含まれますでしょうか。	医療券の取り扱い、運用はありません。
27	資料3 提案書等作成要領	3	5 評価表 ②	評価表②「[各従業者]：職歴、資格、採用（予定）年月日など」について、①記載対象はマネジャー・業務リーダー等の主要メンバーのみでよいかご教示ください。	評価表②「[各従業者]について、記載対象はマネ-ジャー・業務リーダー等の主要メンバーのみでも構いません。 記載欄が不足の場合は適宜追加してください。
28	資料3 提案書等作成要領	1～2	3（1）（8）（9）（10）	提案書のページ数について、①「30ページ以内」は両面印刷の面数（30面）か用紙枚数（30枚）か、②30ページに含まれる範囲は様式6による本文のみで、他に指定された様式及び付属資料（別添資料、決算書、認証の写し、就業規則等の添付書類）は含まれないという理解でよいかご教示ください。	提案書のページ数について、資料3－1別紙1の提案書様式にて作成した提案書で印刷されたページが30ページ以内とします。 また、この30ページには他に指定された様式及び付属資料（別添資料、決算書、認証の写し、就業規則等の添付書類）は含まれません。
29	資料3 提案書等作成要領	3	5 評価表 ④	事務処理要領骨子案について、対象範囲は医療費助成（償還払い・自動償還・レセプトエラー点検・未熟児養育医療）及び高額障がい福祉サービス（新高額・旧高額）等の全業務の認識で合っているかご教示ください。	お見込みのとおりです。
30	資料3 提案書等作成要領	1	3（5）	副本のマスキングについて、①決算書、プライバシーマーク・ISMS・ISO等の認証の写し、障がい者雇用状況報告書、就業規則、労使協定届の写しなど、社名が記載された添付書類も副本ではマスキングが必要か、ご教示ください。	副本のマスキングは、入札参加者が特定できないよう社名等が特定される箇所（社名や会社のマーク等）は全てマスキング処理をお願いします。

No.	資料名	ページ	番号等	質　問	回　答
31	資料3 提案書等作成要領	4	5 評価表 ⑨	①評価表⑨「直近の決算書」について、親会社を有する場合は入札参加者単体の決算書でよいかご教示ください。	入札参加者単体の決算書の提出をお願いします。
32	資料2 業務仕様書	5	3（5）業務体制	現行の償還事務センターの運営体制について、①マネジャー・業務リーダー・業務従事者それぞれの人数（常勤・非常勤の内訳）、②班構成（償還班・レセプト班・受付・電話等の区分と班ごとの人数）、③開封等の共通作業を集約して実施しているか、④進捗管理の方法（作業日報の様式、仕掛かり案件の管理方法）をご教示ください。	①現行の委託事業者は業務統括のマネージャー1名と審査班・高額障害班・レセプト班・電話班・開封班に各1名業務リーダーを配置しています。雇用形態については個人情報となるのでお答えできません。 ②令和8年10月8日現在は19名で業務を行っており、内訳は審査班9名、高額障害班1名、レセプト班3名、電話班2名、開封班4名です。 ③開封等の共通作業は集約して実施していません。 ④作業日報及び毎月開催している委託事業者との会議、日々の連絡調整の中で進捗管理を行っています。
33	資料2 業務仕様書	6～9	4（1）業務内容	①各業務の月別処理件数（可能であれば直近3年分）をご教示ください。 ②老人医療費助成制度や精神障がい者を対象とする医療費助成の償還事務は本業務に含まれるかご教示ください。③契約期間中（令和9～11年度）に、件数の大幅な増減や制度改正（自動償還払いの対象拡大等）の予定があればご教示ください。	①お示しできる月別処理件数は別紙のとおりとなります。 ②老人医療制度は終了しておりますが、重度障がい者医療助成制度の対象者として、精神障がい者等が含まれます。 ③大阪市では大きな制度改正は現時点では把握しておりません。
34	資料2 業務仕様書	6～7、19	4（1）イ）a、別紙4－1	償還払いについて、①1件あたりの平均処理時間、②可能であれば別紙4－1の工程①～⑫ごとの工数（目安時間）、③申請書の到着から支払帳票作成までの標準的な処理日数、④日々の仕掛かり件数（翌日以降の工程に持ち越している件数）の実績をご教示ください。	①1件あたりの平均的な処理時間は約25分です。 ②別紙4－1の工程の①～③10分、④～⑦10分、⑧以降は月1～2回まとめて処理を行ってるため処理時間は不明です。 ③約1～2カ月です。 ④現行の委託事業者の仕掛かり件数は1日当たり平均で約85件です。（令和7年度実績）
35	資料2 業務仕様書	7	4（1）イ）b	自動償還（年間52,978件）について、①通常の償還払いの工程のうち不要となる工程（申請書の受付・審査・計算が不要で、システムへの入力・確認のみか等）、②この件数は償還払いの件数（法別80・82・86の合計、約86,000件）の内数か別数かをご教示ください。	①自動償還の処理にあたってはシステムでバッチ処理を行っているため申請書の処理等は不要ですが、自動償還の計算がされないものや支給保留となるものは通常の申請書の処理対応が必要です。 ②別数です。

No.	資料名	ページ	番号等	質　問	回　答
36	資料2 業務仕様書	7、20	4（1）イ）c、別紙4－2	レセプトエラー点検について、①1件あたりの平均処理時間、②区・医療機関等への電話確認が必要となる割合と月あたりの件数、③月別のエラー件数（解除入力・返還金指示、過誤入力、柔整レセプトエラーの別）、④エラーチェックリストの到着（毎月18日前後）から処理締切（翌月15日頃）までの実際の作業スケジュール、⑤柔道整復等のレセプト引き抜き作業の件数と作業時間をご教示ください。	①1件あたりの平均処理時間約10分です。 ②レセプトエラー全体の約10%で、令和7年度実績で1月当たり約800件です。 ③令和7年度実績で月別のエラー件数は、1月当たりの平均件数は解除入力が約6400件、返還金指示が約260件、過誤入力が約1400件、柔整レセプトエラーの解除入力が約90件、返還金指示が約10件、過誤入力が約120件です。 ④エラーリストの出力後、毎月下旬にエラーデータを作成し、翌月15日頃までにエラーチェック及び確認、過誤連絡票の作成（基金分と国保連合会分、市国保分）を行います。過誤連絡票の作成も、翌月15日頃までにACCESSで作成したエラーデータ（エクセルデータ）からを行っています。 ⑤引き抜き件数の詳細な件数は把握していませんが1日当たり約100件と聞いており、作業時間は約2時間です。
37	資料2 業務仕様書	6	4（1）ア）a	郵便物の受領件数（年間約2万件）が償還払いの申請件数（約8.6万件）より少ない理由をご教示ください（1通に複数月・複数人分の申請書が同封されているのか、直接持込みや区役所からの逓送等、郵送以外の受付経路があるのか等）。あわせて、1通あたりの平均申請書枚数と、受付経路ごとの件数をご教示ください。	1回あたりの郵送で複数月の申請書提出があり、償還払いの申請件数は領収書の件数でカウントするため、受領件数よりも申請件数が多くなっています。また、償還事務センターに月に4～5件程度直接申請書を持参されることがあります。 月によって変動がありますが、おおむね1通当たり2．1～2．5件（令和7年実績）で、受付は郵便が主となっています。
38	資料2 業務仕様書	6	4（1）ア）b	電話対応について、①代表電話の受電件数と、不備連絡・照会等の発信件数（月別、可能であれば時間帯別）、②平均通話時間、③回線数と電話機15台の配置（代表受電用と発信用の別）、④IVR（自動音声案内）や通話録音の有無、⑤通話料・回線使用料は市と受注者のどちらの負担かをご教示ください。	①受電件数は10309件（令和7年度実績）ですが、不備連絡・照会等の発信件数は把握しておりません。 ②把握しておりません。 ③12回線で電話機の配置状況は次のとおりです。 【配置状況】電話班3台、高額障害班2台、レセプト班2台、審査班8台、開封班0台 ④ともにありません。 ⑤大阪市負担です。
39	資料2 業務仕様書	6	4（1）ア）a	次の郵送料は委託料に含めて受注者が負担するのか、市が料金後納等により直接負担するのかをご教示ください：①支給（不支給）決定通知、②高額障がい福祉サービスの申請勧奨通知、③不備書類の返却、④不着郵便の再送。	質問に記載の郵送料は大阪市が負担します。

No.	資料名	ページ	番号等	質　問	回　答
40	資料2 業務仕様書	1～3、16	2（3）（4）、別紙１３（5）	①コピー用紙・トナー等は市が管理・発注するとされていますが、受注者が負担すべき消耗品の範囲（封筒、通知等の印刷物、クリアファイル、ファイルボックス、文具等）をご教示ください。	申請者に送付するための封筒・通知等の印刷物・クリアファイル等は大阪市が負担します。 委託事業者は筆記具等の文具や委託事業者側の用途で用いるクリアファイル等を負担します。
41	資料2 業務仕様書	10	5（3）	3年間の長期継続契約であることを踏まえ、次のような外部環境の変化により、委託料の変更協議ができるかご教示ください：①業務量が想定から一定割合以上増減した場合、②最低賃金の改定や物価の変動があった場合、③制度改正やオンライン申請の導入により業務が追加された場合	業務量が想定から一定割合以上増減した場合及び最低賃金の改定や物価の変動があった場合について、この契約書に定めのない事項については、大阪市契約規則（昭和39年大阪市規則第18号）及び大阪市会計規則（昭和39年大阪市規則第14号）に従うものとし、その他は必要に応じて発注者と受注者とが協議して定めるものとします。 なお、制度改正やオンライン申請の導入により業務が追加された場合は仕様書に記載のとおり別途協議のうえ決定します。
42	業務仕様書(資料2)	6	4(1)ア)a	「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。」とありますが、今後オンライン申請を進める予定はございますでしょうか。また本提案においてオンライン申請を提案することは可能でしょうか。	現時点でオンライン申請の実施予定は未定となっています。オンライン申請を実施する際は協議の上、実施を予定しています。 また、オンライン申請の提案は可能ですが、契約期間内にオンライン申請が実施されるかは不明です。
43	業務仕様書(資料2)	2	4(1)ア)b	「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」とありますが、償還事務センターの所在地がインターネット上に公開されているため、直接市民が申請書を持ってくることもあるかと存じますが、申請における郵送申請と持参による申請の比率があれば教えてください。	償還事務センターに直接申請書を持参される方は月に4～5件程度です。
44	業務仕様書(資料2)	4	3(4)イ）	「自己点検による記録」とありますが、どのようなものを指しますでしょうか。	「自己点検による記録」とは、委託事業者と毎月開催している会議で報告のある前月の業務報告と対策を指します。
45	業務仕様書(資料2)	5	3(4)ウ）	旧受注者と新受注者の引継ぎ期間はどれくらいの期間を見込んでおりますでしょうか。 また、現行マニュアル、判断事例・QA、計算様式、システム操作資料の提供時期と、業務開始前の端末操作研修の可否もご教示ください。	新旧事業者の引継ぎは12月中旬の落札者決定後から実施を想定しています。 大阪市の作成した事務処理要領などのマニュアルと現行の委託事業者から提出のあったマニュアルは落札者決定後に提供を予定しています。 業務開始前の端末操作研修は旧受注者と協議し、決定します。

No.	資料名	ページ	番号等	質　問	回　答
46	業務仕様書(資料2)	6	4(1)ア)a	「その他の郵便物については、受付担当で通数を確認」とありますが、受付担当は貴市のご担当でしょうか。それとも受注者にて設置する担当でしょうか。	開封班で確認します。
47	提案書等作成要領(資料3)	2	3(8)	「提案書は、表紙及び目次を除き、本市が定める様式6を用いて30ページ以内で作成し、」とありますが、別添資料を含まず30ページでしょうか。また様式5のことを指しているということで認識合いますでしょうか。	提案書のページ数について、資料3－1別紙1の提案書様式5にて作成した提案書で印刷されたページが30ページ以内とします。 また、この30ページには他に指定された様式及び付属資料（別添資料、決算書、認証の写し、就業規則等の添付書類）は含まれません。
48	業務仕様書(資料2)	4	3(4)	償還事務の実施について、「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」とありますが、1件あたりの処理目安時間を教えていただけますでしょうか。未計測の場合は、現行の工程別配置人数と1日当たり処理件数をご教示いただくことは可能でしょうか。	1件あたりの平均的な処理時間は約25分です。
49	業務仕様書(資料2)	4	3(4)	償還事務において使う、関連システムは、貴市にて別調達されているシステムになりますでしょうか。このシステムは、業務期間中、システムが変更になる可能性はございますでしょうか.	償還事務において使う関連システムは、大阪市が調達したシステムになります。 制度改正等によるシステム変更の可能性はありますが、現時点で大阪市では大きな制度改正等は把握しておりません。
50	業務仕様書(資料2)	4	3(4)	償還事務において使う、関連システムについて、受注者にてAIを活用したシステムを導入する場合、関連システムの連携させたり、データのやりとりができるように構築させていただくことは問題ございませんでしょうか。	大阪市のシステムの改修や関連システムへの連携、構築はできません。
51	業務仕様書(資料2)	6	4(1)	直近3年間における処理件数、電話件数について、月ごとの実績をいただけますでしょうか。	別紙資料のとおりです。
52	業務仕様書(資料2)	8	4(1)ウ)	新高額及び旧高額の申請勧奨について、対象者に申請勧奨したうち、実際に対象者が申請した割合はどのくらいでしょうか。	「新高額及び旧高額の申請勧奨について、対象者に申請勧奨したうち、実際に対象者が申請した割合」については、統計をとっておらず大阪市では把握しておりません。
53	業務仕様書(資料2)	19	別紙4－1⑤～⑦	支給額の算定において、国保等システムが自動計算・自動判定する項目と、受注者が計算シート等で計算・判断して入力する項目をご教示ください。標準的な計算シートや匿名化した記入例を提供いただくことは可能でしょうか。	償還払いの場合は、領収書の内容や資格内容を確認し、別紙の計算シートにより計算しています。 記入例の提供は可能です。

No.	資料名	ページ	番号等	質　問	回　答
54	業務仕様書(資料2)	18～19	別紙3／別紙4－1③～⑤	高額療養費等、他制度からの給付との調整が必要な申請について、受注者が確認・計算する内容、必要な証憑及び保険者への照会手順をご教示ください。給付額が未確定の場合の保留・再開条件も併せてご教示ください。	受給者の加入している保険と年齢からレセプトごとに判断することとなっており、領収書1件当たりの自己負担額が、基準額を超える場合は加入保険の基準を確認しています。 前述の手順で高額療養費に該当する場合は、加入している保険での手続が必要なため不備として返却し、また添付に支給決定通知書がある場合でも総医療費を逆算した際に端数などがあれば保険者に確認しています。 他制度との給付の調整が必要になる場合の確認については、領収書の保険診療の自己負担額が「総医療費×負担割合」とならない場合は他制度に該当していないか確認しています。該当する場合は、適用後の自己負担額に対して医療助成制度を適用し給付の有無しを判定します。給付額が未確定の場合は、不備として返却しています。
55	業務仕様書(資料2)	19	別紙4－1⑥	資格及び既払い状況の確認について、システムで重複を検知できますでしょうか。また、受注者が目視等で確認する項目をご教示ください。	資格の確認については、システムで確認ができます。 既払いについての用語が無いので他との給付との二重払いの説明をしますが、二重払いについては、領収書の原本の提出により確認しております。
56	業務仕様書(資料2)	6～7、19	4(1)イ)a／別紙4－1④・不備書類の処理	申請書・添付書類の主な不備内容と、不備発生割合、1件当たりの平均連絡回数及び解消までの期間について、把握されている実績をご教示ください。また、連絡不能・未提出が続く場合の督促、保留、返却等の運用基準をご教示ください。	不備の発生割合は、審査件数の約1%です。主な不備内容は生計中心者相違や添付書類不備です。不備の再提出期限を1カ月としており、再提出期限を過ぎた場合は返却しています。
57	業務仕様書(資料2)	6～7	4(1)ア)a、イ)a～b参考処理件数	郵便物受領件数、制度別の償還払い処理件数及び自動償還処理件数について、それぞれの計数単位（封筒、申請者、申請書等）を教えてください。封筒数の場合、同一の封筒から複数件の申請書が同封されていますでしょうか。	郵便物受領件数、制度別の償還払い処理件数及び自動償還処理件数は封筒等の通数で計数しており、1件に複数の申請書が同封されている場合があります。
58	業務仕様書(資料2)	19	別紙4－1⑧～⑩	書類に不備のない申請の受付から支払までの標準期間をご教示ください。	約1～2カ月です。

No.	資料名	ページ	番号等	質　問	回　答
59	業務仕様書(資料2)	7、20	4(1)イ)c／別紙4－2	レセプトエラーについて、主なエラー内容の内訳をご教示ください。また、エラー時の標準的な確認方法及び区役所・医療機関等への照会を要する割合をご教示ください。	主なエラーは、受診日調査、資格喪失後受診等です。 確認方法はエラーリスト及び国民健康保険等システムの資格情報や連名簿情報を参照し不明な場合は電話照会をしています。 照会を要する割合はレセプトエラー件数の約10%です。
60	業務仕様書(資料2)	6、13～14	4(1)ア)b／7(2)エ	専任の電話対応者について、一次受付と専門担当への取次ぎを分ける運用は可能でしょうか。電話受発信件数・平均対応時間・主な問合せ内容及び本市へ引き継ぐ条件をご教示ください。	専任の電話対応者について、一次受付と専門担当への取次ぎを分ける運用は可能です。 電話受信件数は別紙資料を確認してください。電話発信件数及び平均対応時間は把握しておりません。 主な問い合わせ内容は制度に係るもので、償還事務センターと関係ない内容の苦情等の委託業務外の内容の場合は本市職員に引継ぎを行います。
61	業務仕様書(資料2)	19	別紙4－1①～②・⑪	申請書類の受付から区役所への送付までを追跡する受付番号、管理台帳及び進捗管理システムは貴市にて既設のシステム内にて管理できるのでしょうか。それとも受託者側で用意し管理していくのでしょうか。	委託事業者が受付番号、管理台帳を作成して管理しています。
62	業務仕様書	P5	ウ）新受注者への業務の引継ぎ	契約開始時点において、旧受注者が受け付けたものの処理が完了していない申請書等について、新受注者が引き継いで処理することを想定されているでしょうか。想定されている場合、過去の契約切替時における残処理件数等をご教示ください。 また、当該引継ぎ案件については、新受注者の契約期間内における処理件数として見込む必要があるとの理解でよいでしょうか。	旧受注者の契約期間内に申請があった申請書については、旧受注者の契約期間末日から4開庁日以内に受理した申請書（5開庁日以上前に受理した申請書で申請者や保険者等に問い合わせ中等の申請書も含む）は新受注者において処理を見込んでおります。 過去の契約切替時における残処理件数等は把握しておらず、時期により変動があるので見込んでいません。 当該引継ぎ案件については、上記に記載のとおりとなります。
63	業務仕様書	P6	4-(1)-b	専任の電話対応者を置くこと。とありますが、現在は専任者を何名配置しておりますでしょうか。	現行の委託事業者は専従の電話対応者を2名配置しています。
64	業務仕様書	P11	5-(5)	・電話回線の独自契約は可とする。とありますが、代表電話以外にも専用ダイヤルを設けても良いということでしょうか。また、上記の場合は0120や06等指定はありますでしょうか。	代表電話以外にも専用ダイヤルを設けることは可能ですが、申請のため開設される時は事業者が変更になり番号を廃止若しくは変更を行う場合に広く番号が廃止若しくは変更になった旨の市民周知を事業者の責においてお願いすることになります。

No.	資料名	ページ	番号等	質　問	回　答
65	業務仕様書	P13	7-(2)	サービス要求水準について、業務引継ぎに伴い、旧受注者が受領したものの処理が完了していない申請書等を新受注者が引き継ぐ場合、当該申請書等の「申請書類到達日」はどの時点を基準として、5開庁日以内の処理を判定しますでしょうか。 新受注者への業務引継ぎ直後等、旧受注者からの引継ぎ案件と新規受領案件が集中する場合の、ご教示ください。 また、旧受注者からの引継ぎ案件は、新受注者のサービス要求水準（SLA）の対象となるのでしょうか。対象となる場合、契約開始時点での想定残処理件数をご教示ください。	旧受注者の契約期間内に申請があった申請書については、旧受注者の契約期間末日から4開庁日以内に受理した申請書（5開庁日以上前に受理した申請書で申請者や保険者等に問い合わせ中等の申請書も含む）は新受注者において処理を見込んでおります。 サービス要求水準の判定方法については、「仕様書13ページ　7サービス水準（2）」に記載のとおりで、現行の委託事業者はウ「申請情報登録の正確性及び迅速性」の判定月を6月・9.月12月・3月としています。 新受注者への業務引継ぎ直後等、旧受注者からの引継ぎ案件と新規受領案件が集中する場合の対応については、別途協議いたします。 また、旧受注者からの引継ぎ案件のうち、旧受注者の契約期間内に申請があった申請書については、旧受注者の契約期間末日から4開庁日以内の申請書を新受注者のサービス要求水準（SLA）の対象としますが、契約切替時における残処理件数等は把握しておらず、時期により変動があるので見込んでいません。
66	業務仕様書	P6～P8	4-(1)-イ・ウ【参考：直近3年間平均処理件数】	各業務の処理件数は年間の平均で示されていますが、月ごとの件数の増減を把握したいため、直近3年間の月別の処理件数をご教示ください。また、特に件数が多くなる時期があれば、その時期と件数の目安をご教示ください。	処理件数は別紙資料のとおりです。 全体の傾向として申請が多くなる時期は、年末年始やゴールデンウイーク等の大型連休後です。年間では電話は2月、受付と審査は3月が多くなる傾向にあります。
67	業務仕様書	P1～P2	2-(3)	運営時間（9時00分～17時30分）を延長して作業する場合の費用は、委託料に含まれるとあります。直近3年間に延長して作業した実績（時期と、おおよその日数・時間）をご教示ください。	令和8年10月8日現在では19名で業務を行っておりますが、この人数では週4～5日、1日当たり約2時間の残業が発生しています。 なお、27名程度で業務を行っていた際の残業時間は、職員の習熟度によりますが月に1～2回、1日当たり約1～2時間程度でした。
68	業務仕様書	P13	7-(2)-イ申請内容確認の迅速性	書類の不備などにより、申請者への確認が必要となる申請は、全体のどのくらいの割合でしょうか。直近の実績（件数または割合）をご教示ください。また、よくある不備の内容があれば、あわせてご教示ください。	書類の不備については、審査件数の約1%です。 よくある不備は、生計中心者相違や添付書類の不備等です。

No.	資料名	ページ	番号等	質　問	回　答
69	業務仕様書	P4～P5、P9	3-(4)-ウ新受注者への業務の引継ぎ、4-(2) 償還事務のマニュアル作成	旧受注者からの業務の引継ぎについて、次の3点をご教示ください。①想定されている引継ぎ期間（開始時期とおおよその日数）②旧受注者が作成し本市に提出している「償還事務マニュアル」について、新受注者が償還事務マニュアルを作成するにあたり、その提供を受けることは可能でしょうか。③引継ぎ期間中に、新受注者の従事者が償還事務センターに立ち入り、業務システムを使用して研修や引継ぎを受けることは可能でしょうか。	①新旧事業者の引継ぎは12月中旬の落札者決定後から実施を想定しています。 ②大阪市の作成した事務処理要領などのマニュアルと現行の委託事業者から提出のあったマニュアルは落札者決定後に提供を予定しています。 ③引継ぎ期間中に、新受注者の従事者が償還事務センターに立ち入り、業務システムを使用して研修や引継ぎを受けることについては、旧受注者と協議し、決定します。
70	提案書等作成要領	P2	3 (8)(9)(10)	様式6と示された様式は 【資料3－別紙1】 様式5でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
71	提案書等作成要領	P2	(8)	付属資料は30ページに含まれますでしょうか。	30ページには他に指定された様式及び付属資料（別添資料、決算書、認証の写し、就業規則等の添付書類）は含まれません。
72	提案書等作成要領	P2	(1)	提案書及び提案見積の電子媒体（CD-R等の媒体）については、正本と副本それぞれ1部ずつ作成すること。について 正本は印鑑を押印した表紙、見積書をデータ化し提出が必要でしょうか。	お見込みのとおりです。
73	入札説明書	P5	(3)	提出書類の提案資料一式については、封筒などに封緘について 提出資料が封筒に収まらない場合段ボールを活用してもよろしいでしょうか。 また、その場合とじしろに【提出物記載例】おもて面A4用紙を貼り付け、割印不要でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
74	業務仕様書	P24	に関する	生成AIの利用規定があるが、現行業務でAIは使われているか。使われている場合、どのような業務で利用されていますでしょうか。またそれは現行業者が用意したものでしょうか。 また、利用する場合事前に発注者あて所定様式により確認依頼をし、確認を受ける必要があるとありますが提案書提出前に受けている必要はございますでしょうか。	現行の委託事業者は生成AIを利用しておりません。 生成AIの規定は暴力団排除に関する特記仕様書と同様に大阪市の契約において必須の特記仕様書となっております。 生成AI利用にあたっては落札者決定後に必要な手続きをすることとなりますが、外部に個人情報が流出する可能のある生成AIの利用は認められません。
75	業務仕様書	P12	7 (2)	サービス品質の項目、水準について測定結果が未達の場合、ペナルティはございますでしょうか。	SLAが未達となった時は、改善措置を講じ、結果を書面にて報告頂きます。SLAの未達が続き、改善がなされない時は入札参加資格の停止等の措置を講じる場合があります。

No.	資料名	ページ	番号等	質　問	回　答
76	業務仕様書	P6	4（1）	電話対応（仕様書4(1)アb）について、過去3年程度の年間及び月別の電話受信件数、繁忙期のピーク件数、1日あたりの平均件数をご教示ください。	別紙資料のとおりです。 令和7年度実績での1日当たり平均42.6件です。2月が一番問い合わせが多く、令和7年度実績で平均48.6件です。
77	入札説明書	P5	4	提案書の提出は11月18日とありますが、別途プレゼン、ヒアリングの場は設けられますでしょうか。	プレゼン及びヒアリングは予定しておりません。
78	提案書等作成要領	P4	5評価表⑫	「全ての労使協定届書の写し」の添付が求められております。 協定は事業所単位で届出を行うことになるかと考えますが、提出するのは本社と実際に業務運営を行う事業所のもののみで問題ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
79	【資料2】 業務仕様書	2	2-(4)	契約期間中に、国保等システム及び総合福祉システムについて、システム標準化に伴う移行や更改の予定があればご教示ください。	大阪市では現時点で把握している大きなシステム改修の予定はありません。
80	【資料2】 業務仕様書	2	2-(4)	仕様書2(4)で貸与される庁内パソコン（2台）について、想定されている用途と、当該端末で利用可能な機能（電子メール、インターネット閲覧、LGWAN-ASPサービスの利用等）の範囲をご教示ください。	電子メール、インターネット閲覧、データ作成、レセプトエラーデータの作成等です。LGWAN-ASPサービスは利用できません。
81	【資料2】 業務仕様書	2 6	2-(4) 4-(1)-イ）	国保等システム及び総合福祉システムに、外部で作成したデータ（CSV等）を一括で取り込む機能の有無と、契約期間中に業務改善としてこれを活用する余地があるかをご教示ください。	大阪市から貸与する庁内端末から国保等システム及び総合福祉システムにはUSB接続でデータを取込むことができますが、それ以外の方法でのデータの取り込みはできません。 業務改善としてこれを活用する余地については、個別に可否を協議いたします。
82	【資料2】 業務仕様書	3	3-(3)-ア)-b	契約期間中に受注者から文字認識（OCR）等のICTツールの導入を提案する場合、本市における検討・承認の手続き（所管部署、標準的な所要期間）をご教示ください。	外部のICTツールの接続先は庁内端末のみとなっており、また庁内端末への接続はUSB接続に限られます。庁内端末の接続手続き等に最低3カ月以上必要となります。大阪市内部の審査結果により場合によっては導入できない可能性があります。
83	【資料2】 業務仕様書	7	4-(1)-イ)-c	レセプトエラーチェックリスト（エクセルデータ）及び連名簿について、データ形式と、貸与端末上で表計算ソフトの機能等を用いて突合作業を効率化することの可否をご教示ください。	現行、ACCESSを使用して大阪市職員が突合処理を行っていますが、他のアプリケーションにより突合作業を効率化することは可能です。 なお、現在大阪市職員が使用しているACCESSの提供は可能です。

No.	資料名	ページ	番号等	質　問	回　答
84	【資料2】 業務仕様書	10	5-(3)	オンライン申請（電子申請）について、契約期間中の導入予定の有無、想定時期、受注者が受け取るデータの形式を、現時点でお示しいただける範囲でご教示ください。	現時点でオンライン申請の実施予定は未定となっています。オンライン申請を実施する際は協議の上、実施を予定しています。