

こども・ひとり親家庭等医療費助成事業
・母子保健事業償還処理等業務委託
仕様書

相模原市こども・若者未来局
子育て給付課・こども家庭課

第1章 共通仕様書

1 業務概要

(1)第2章から第3章に定めるとおり

(2)業務担当所管課

事業	所管課
第2章 こども・ひとり親家庭等医療費助成事業	子育て給付課
第3章 母子保健事業	こども家庭課

2 履行場所

(1)委託業務の履行場所は、相模原市(以下「発注者」という。)が指定する場所(けやき会館(相模原市中央区富士見6-6-23)3階セミナールーム2)とする。

(2)受注者が行う委託業務は前項に定める場所で行わなければならない。ただし、発注者からの指示を受けた場合は、この限りでない。

(3)履行場所の使用料は発注者負担とする。

(4)レイアウト

ア 仕様書に規定する業務場所のレイアウトは原則受注者が決めるものとし、業務履行開始2週間前までに任意の様式で発注者に報告すること。契約履行期間中に大幅なレイアウト変更の必要が生じた場合や発注者からの指示がある場合は、発注者と協議し同様に報告するものとする。

イ 従業者等が安全に出入りできるようドアの前は動線を確保すること。

ウ その他、発注者からの指示がある場合はそれに従うこと。

(5)履行場所の利用について

ア 履行場所は、業務時間中は原則関係者以外の立入りはできないものとする。また業務時間以外は、受注者の立入りもできないものとする。

イ 業務場所において日常清掃を行うこと。また業務以外で出た私用ごみの処分は受注者で行うこと。

ウ 業務時間外の消灯を徹底すること。

図1 履行場所

けやき会館3階セミナールーム2(67㎡)



※ただし、部屋の一部は市職員スペースとして使用する(パーテーションによる区切りあり)。

3 設備

(1)履行期間中、発注者が受注者に貸与する物品等は次のとおりとする。貸与品の履行場所外への持ち出しは不可とする。

数量	数量
鍵付き両開き書庫	2
基幹システム用プリンタ	1
コピー機(2階に設置)	1
ノート PC(情報系)	5
ノート PC(基幹系・福祉システム)	3
ノート PC(基幹系・母子保健システム)	2
会議机(長机)	12
平机(OA 用)	1
回転いす	8
会議用いす	30 程度
償還申請書収納ボックス	5
電話機(電話回線含む)	2
電話機(内線)	1
LAN回線	1

(2)前項に定めるもの以外に次の物品等は、受注者で用意し履行場所へ持ち込むこと。なお、これに必要な費用は本委託料へ含むものとする。

数量	数量
シュレッダー	1
消耗品(筆記用具、糊、ホチキス、付箋、電卓等)	必要数

(3)前項及び前々項に定めるもの以外で、受注者が業務上必要な物品等がある場合は、受注者が用意し履行場所へ持ち込むこと。ただし、次の条件を満たす場合とする。なお、記載内容のほか、詳細事項を決定する必要がある場合は発注者と受注者の協議による定めることとする。

ア 業務上不可欠と発注者が認めるものであること。

イ 物品名、目的、用途、期間、利用者等を事前に発注者へ報告し、許可を得ること。

ウ OA 機器を持ち込む場合、発注者のネットワークへの接続は行わないこと。また、持ち込んだ OA 機器に対して、業務に関する個人情報の取込みは一切行わないこと。

エ 持ち込んだ物品等の管理を徹底すること。破損等が生じた場合でも発注者は一切責任を負わない。

4 履行期間

令和7年7月1日から令和8年3月31日までとする。

5 業務実施日・時間等

(1)業務実施日

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

(参考)令和7年度本庁開庁日数

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
21日	20日	21日	22日	20日	20日	22日	18日	20日	19日	18日	21日

※契約期間合計日数(R7.7~R8.3)…180 日

(2)業務可能時間

各システム稼動時間とし、午前8時30分から午後5時15分までの間とする。ただし、電話対応業務「こども医療証専用ダイヤル」の実施時間は午前9時から午後5時までの間とする。

(3)その他

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

6 業務実施スケジュール

業務実施スケジュールは次のとおりとする。

①	契約後～令和7年6月30日	・令和7年4・5・6月委託業務受注者からの事務引継ぎ、業務開始に向けた準備、マニュアル作成 ・令和7年7月1日業務開始に向けた発注者との調整、打合せ
②	令和7年7月1日～令和8年3月31日	・委託業務の履行(第2章及び第3章のとおり)
③	契約後～令和8年3月31日	・月1度または必要に応じて統括業務責任者と課題等の整理、協議、業務マニュアル等の修正

7 統括業務責任者の選任

- (1)受注者は、業務従事者の中から履行場所に常駐する統括業務責任者を選任し、業務の着手前に文書により発注者に報告しなければならない。また、変更する場合も同様とする。
- (2)受注者は、統括責任者が不在の場合は、滞りなく業務が追行されるよう副責任者(代理の責任者)の配置を行うものとする。

8 統括業務責任者の職務

- (1)統括業務責任者は、契約書、仕様書、その他関係書類により業務の目的及び内容を十分理解し、各業務の総合調整を図り、円滑に本仕様書に規定する業務を実施するために、職務を履行すること。
- (2)統括業務責任者は、従事者の指揮、監督及び教育を行い、事故防止に努めること。
- (3)統括業務責任者は、業務遂行上重要な事項について、遅滞なく発注者に連絡、調整及び報告すること。
- (4)統括責任者が不在の場合は、上記の(1)から(3)までを副責任者(代理の責任者)が職務を遂行すること。

9 従事者の配置

- (1)受注者は、委託業務の公共的使命の重大性、特殊性を認識し、優良な従事者を配置すると共に、労務管理の一切の責任を負うものとする。
- (2)受注者は、従事者(総括業務責任者を含む。)の配置について、業務の処理状況に応じて必要な人員配置を行うものとする。
- (3)受注者は、業務従事者の確保や業務を遂行するうえで必要な一定の業務スキルを養成するなど、総合調整を行い、安定的で円滑な業務履行に努めること。なお、委託業務の事前準備に要する費用は、受注者の負担とする。
- (4)受注者は、委託業務に着手する前に従事者の氏名等を記載した名簿を、発注者に提出しなければならない。従事者を変更したときも同様とする。
- (5)業務の履行遅滞が見込まれる場合は、業務の処理状況に応じて必要な従事者の配置を行い、業務の処理にあたるものとする。

10 受注者の雇用者としての義務

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

11 提出書類

受注者は、次に掲げる書類を期限までに発注者に届出なければならない。その他、第2章・第3章に定めるもの及び発注者が指示する書類を提出すること。又、変更する場合は随時提出すること。

提出物	提出時期
(1)統括業務責任者選任届	契約締結後2週間以内に提出
(2)緊急連絡網	業務開始の2週間前までに提出
(3)従事者名簿、副責任者の選任(統括業務責任者が不在の場合の代理の責任者の指定)	
(4)業務日報・月報	毎月月末締め翌月の5日までに提出(5日が土・日曜日、祝日の場合は翌営業日)

12 契約方法及び支払方法

(1)委託業務の委託料は、契約期間全体に渡る業務内容で月額を積算し、契約月数を乗じた総額で契約するものとする。

(2)委託業務の支払方法は、毎月末以降において受注者から請求された当該月分の委託料を、適正な請求書を受領した日から起算して30日以内に発注者の指定金融機関にて支払うものとする。

13 労働報酬下限額

本案件は、相模原市公契約条例(平成23年相模原市条例第29号)第6条第2号に規定する対象業務委託契約等の対象となり、本案件の落札者と締結する契約においては、同条例第8条各号に掲げる事項を定めるものとする。また、本案件は相模原市業務委託最低制限価格取扱要領に基づき最低制限価格が設定されており、令和7年度の対象業務委託の労働報酬下限額は、1,230円とする。

14 秘密の保持

(1)受注者は、この契約の履行にあたっては、秘密の保持に関する全ての法令等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意をはらう義務を有し、業務を行う上で知り得たことについて

ては、契約期間中、契約期間満了後、契約解除後又は契約解約後において、いかなる理由によっても他人に漏洩してはならない。

(2)受注者は、発注者に対し前項の義務の履行を担保するため、従事者の署名等による秘密の保持に関する誓約書を受領しなければならない。

(3)受注者は、従事者から前項の誓約書を受領したときは、速やかに発注者に報告しなければならない。

(4)受注者は、従事者に対し事前及び定期的に秘密の保持についての指導・教育を行わなければならない。

15 個人情報の取扱い

(1)受注者は、この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱う場合は、「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

(2)受注者は、当該業務に必要なでない業務端末機器等の操作及び情報の照会をしてはならない。

16 情報セキュリティ対策

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

17 システムダウン時の対応

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

18 その他

(1)業務の性質上、長期的な専門性の確保を必要とするため、契約期間を通して、業務の専門性及び継続性に留意して、業務を遂行すること。

(2)受注者が委託業務で作成した著作物(業務マニュアル等全ての作成資料)に係る所有権及び著作権は発注者に帰属するものとする。

(3)発注者及び受注者は、必要に応じて事務打合せを行い、円滑な事務処理に努めるものとする。

(4)この仕様書及び共通仕様書に定める事項について、発注者と受注者相互間に疑義が生じたとき、または仕様書及び共通仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者で協議して定めるものとする。

第2章 こども・ひとり親家庭等医療費助成事業

1 適用範囲

本章は、発注者が所管することも・ひとり親家庭等医療費助成事業にかかる償還処理等業務(以下「委託業務」という。)の委託に関し、必要な事項を定めるものとする。

2 業務の目的

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

3 用語の定義

本章における用語の定義は、次のとおりとする。

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

4 業務内容

(1) 償還業務

医療費助成制度(こども医療費助成制度及びひとり親家庭等医療費助成制度)の受給者又は受給者の保護者から提出された医療費支給申請書兼請求書及び領収書等(以下「申請書等」という。)の事務処理を行うこと。具体的な手順については、発注者の提供するマニュアルのとおりとし、必要に応じてマニュアルを書き換えること。

ア 受給資格の確認及び支払金額等の計算

① 申請書等の資格確認

福祉システムで提出された申請書等の内容、受給資格期間等を確認すること。

② 申請書等の計算

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

③ 申請書等の検算

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

④ 申請書等の返戻

受け付けできない申請書等に理由を記載して、受給者に返送すること。

⑤ 申請者(受給者又は保護者)及び医療機関等との連絡調整

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

⑥ その他業務の遂行上必要と認められること

イ 福祉システム入力等業務

① 審査計算後の申請書等に基づく、医療費助成金の支払に関するデータ等の入力作業

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

② 福祉システム入力後の確認作業

①と異なる者が福祉システムに入力されたデータ等の内容確認をし、誤りがあった場合は、訂正すること。

ウ 償還申請書並び替え業務

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

エ 入力結果確認業務(読み合わせ)

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

オ 従事者は、償還業務の遂行に必要な一般的な医療機関等の領収書の保険点数、保険適用の自己負担(一部負担金)の意味するところ、高額療養費制度について、研修等により習得した上で業務にあたること。また、履行期間中、滞りなく業務が遂行できる体制を受注者内で整えること。

(2) 過誤返戻等業務

医療機関から請求を受けたレセプトのうち、過誤等があったレセプトの事務処理業務を行うこと。なお、具体的な手順については、発注者の提供するマニュアルのとおりとし、必要に応じてマニュアルを書き換えること。

ア 医療費助成事業受給者の資格状況、保険者履歴、給付割合、給付記録等の確認

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

イ 過誤返戻対象レセプトのデータ入力作業

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

ウ 過誤返戻書類の調製作業

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

すること。

エ 過誤返戻書類にかかる成果品の提出

上記のイ、ウで作成した入力データ及びOCRを発注者へ提出すること。

オ その他業務の遂行上必要と認められること

(3) こども医療費助成電話対応業務(「こども医療証専用ダイヤル」)

ア 受注者は、次のような市民等からの問合せ電話等に対応する。

- ①こども医療費助成制度の内容に関する問合せ
- ②こども医療証交付申請書の記載方法、申請方法
- ③こども医療証の申請状況の確認、医療証送付に関する問い合わせ
- ④こども医療証の再発行、住所変更の届出
- ⑤償還払いに関する問い合わせ
(医療費支給申請書兼請求書の記載方法、申請方法、支払い状況)
- ⑥医療機関からの問い合わせ(こども医療証の受給資格確認)
- ⑦第三者行為の届出

交通事故や自傷行為など、疾病等を理由としない医療証使用についての問合せ電話について、聞き取りを行い、案内、受付を行う。受付後は、対応履歴に記録を残し、発注者が提供する書式をもとに送付書類の作成を行うこと。なお、第三者行為についてはひとり親家庭等医療費助成対象者についても受付すること。

イ こども医療費助成制度以外の制度に関する問合せへの対応

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

ウ 対応履歴等の作成

①第三者行為以外の受付

発注者指定の記録簿に問合せ対応等の記録を作成し、発注者に提供すること。

②第三者行為の受付

問い合わせの結果、書類を送付することとなった場合には、発注者指定の記録簿に第三者行為の受付日、内容、対応等の記録を作成し、発注者に提供すること。

なお、上記の記録簿について、発注者が認めた場合は、いずれも受注者の用意した記録簿を使用することができるものとする。

エ 稼働時間

電話対応業務(こども医療証専用ダイヤル)のサービス提供時間は午前9時～午後5時(平日のみ)とする。

オ 設備等

発注者が電話回線及び電話機を用意する。また通話料は発注者が負担する。

カ 対応言語

日本語とする。

キ その他、詳細については(別紙1)特記仕様書による。

(4) こども医療証発行等業務

まちづくりセンター、出張所、区民課、子育て支援センター(以下、「受付窓口課」という。)及び発注者の郵送受付分等におけるこども医療証の発行業務及び内容確認業務を行うこと。なお、使用するこども医療証(台紙)は発注者が用意する。

ア 再発行及び住所・氏名変更受付後のこども医療証の発行

上記(3)の電話対応で受け付けた医療証、申請書等の受付・発行簿(①)及び発注者が提供する受付簿(②。再発行申請書含む)によるこども医療証の再発行及び住所・氏名変更の医療証発行依頼について、福祉システムを修正し、届出書を印刷し、医療証を発行すること。医療証等の成果品と受付簿等とともに発注者へ提出すること。

イ 保険変更の福祉システム処理

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

ウ 新規こども医療証の発行

発注者が提供する小学校6年生までの養育者の所得判定を要しないこども医療証交付申請書について、福祉システムに入力し、医療証を発行し、交付申請書とともに発注者へ提出すること。

エ 第三者行為に係る書類の作成

上記(3)の電話対応で受け付けた発注者指定の記録簿について、送付文、「第三者行為による被害届」等、所定の書類一式を作成、封入し、発注者へ提出すること。

(5) その他

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

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

5 処理件数等見込み

(1) 各業務の処理件数等の見込みは、別紙2のとおりとする。なお、見込み数と、実際の処理件数との間に差が生じることがある。

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

6 業務マニュアルの作成

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

7 提出書類

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

提出物	提出時期
(1)成果物	<ul style="list-style-type: none">・電話対応における問合せ対応受付簿を週ごとに発注者に提出すること。・電話対応における医療証、申請書等発行簿を原則受付日の翌営業日に発注者に提出すること。・電話対応における保険変更受付簿を原則受付日の翌営業日に提出すること。・償還業務及び過誤返戻等業務の成果物を別紙2に記載のスケジュールに基づき、発注者に提出すること。・発行したこども医療証等成果物を別紙2に記載のスケジュールに基づき、発注者に提出すること。・第三者行為の受付簿及び書類発送の成果物を原則受付日の翌営業日に発注者に提出すること。
(2)業務マニュアル	電子媒体で契約期間終了日までに提出

第2章（別紙1）

こども医療費助成電話対応業務（「こども医療証専用ダイヤル」）特記仕様書

（1）計画策定

受注者は、当業務を実施するための設備、コールセンター業務従事者（以下「従事者」という。）の配置、研修等に対する計画をあらかじめ策定し、発注者と協議の上、運営に当てること。

（2）業務体制

ア 従事者の役割

SV（スーパーバイザー）及び OP（オペレーター）の基本的な役割については、別表1を参照すること。

イ 基本体制

- ① SV は常駐1名以上とする。なお、総括責任者とSVの兼務を認めるものとする。
- ② SV は関係法令及び業務の重要性を十分理解し、かつ、業務の遂行に必要な専門的知識及び技能を有した者とする。
- ③ OP については常駐2名以上とする。なお、こども医療証発行業務等、第3章の業務を含むその他の業務との兼務を認めるものとする。

ただし、医療証一斉発送時など問い合わせが集中すると思われる期間には適切に対応できる人員とし、受電対応用の電話2台については常時受電できる体制を整えておくこと。

（3）主な業務内容

ア 委託業務の履行に必要な業務マニュアル、トークスクリプト及びFAQについては、発注者及び受注者が協議の上、受注者が作成すること。また随時更新すること。

イ 問合せは、マニュアル、トークスクリプト等を用いて、回答をすること。

ウ 苦情や意見は、マニュアル、トークスクリプト等を用いて回答を行い、聞き取り内容を発注者に報告すること。

エ 問合せ等の内容がこども医療証専用ダイヤルの業務対象外であった場合、その内容に応じて、市役所の代表電話番号又は相模原市コールセンター（ちょっとおしえてコール相模原）等の電話番号を案内すること。

オ 受注者は、電話対応業務を円滑に行うため、従事者に対して、次の点に留意した事前研修を十分に行い、こども医療証専用ダイヤルの運営開始時において業務に支障を生じさせないようにすること。

- ① 関係法令、事務処理手順、マニュアル等、業務に必要な知識を習得させること。
- ② 接遇能力（苦情の初期対応等も含む。）を向上させること。

- ③ 電話対応能力を向上させること。
- ④ 電話対応業務専用システムを導入する場合は、導入するシステムの操作等の習得を図ること。

別表1 従事者の役割

SV	<ul style="list-style-type: none"> ・OP の勤怠管理 ・OP の配置・管理 ・OP の対応品質管理(モニタリング・コーチング等) ・OP からの転送対応 ・OP の研修・育成(研修計画・実施) ・対応記録のチェック ・OP 業務補佐
OP	<ul style="list-style-type: none"> ・市民からの問い合わせに対する、対応情報源を活用した回答 ・市民からの意見、提言、要望、苦情等の一次対応 ・対応記録の登録 ・SV への内容引き継ぎ(必要に応じて) ・事業所管課へのエスカレーション

処理件数見込

第2章（別紙2）

（1）償還業務_1. 審査計算入力

1件あたり作業時間見込	18 分
見込件数（1か月）	1,702 件
見込件数（9か月）	14,589 件

（1）償還業務_2. 並び替え業務

月あたり並び替え期間	2 日
月あたり必要人数	4 人

（1）償還業務_3. 入力確認業務（読み合わせ）

月あたり並び替え期間	1 日
月あたり必要人数	4 人

※1 償還オンライン入力業務におけるデータ入力期間は、原則、月の初日から当月の医療費助成金の支払データの1回目の電算処理が行われる日まで。ただし、前月の医療費助成金の支払データ本番処理の翌日から入力可能とする。毎月の電算処理日によりデータ入力期間が異なる。

※2 償還申請書の並び替え期間は、当月の医療費助成金の支払データの1回目の電算処理が行われる前日から2営業日とする。

※3 入力結果確認期間は、当月の医療費助成金の支払データの2回目の電算処理が行われる日までとする。

月間スケジュール（参考）

	前月下旬	1～5日	6～10日	11～15日	16～20日	21～25日	26～30日
1. 審査計算業務							
（1）償還業務	当月受付分 （翌月支払）	前月受付分 （当月支払）	当月受付分 （翌月支払）				
（2）償還業務（償還費分）		前月受付分 （当月支払）		当月受付分 （翌月支払）		当月受付分 （翌月支払）	
2. レセプト過誤返戻業務							
3. 償還オンライン入力等業務							
（1）オンライン入力業務	翌月分入力可能	当月支払分入力				翌月支払分入力	
（2）償還申請書並び替え業務				2日間			
（3）入力結果確認業務				1日間			
償還申請書職員検査	委託業者検査後職員検査						

医療費助成金（償還申請）支払データ電算処理予定日（令和7年度）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1回目処理				14日	13日	10日	15日	11日	10日	14日	9日	12日
2回目処理				16日	15日	12日	17日	13日	12日	16日	12日	16日
本番処理				18日	19日	17日	21日	17日	16日	20日	16日	18日

(2) 過誤返戻業務

1件あたり作業時間見込	15 分
見込件数(1か月)	200 件
見込件数(9か月)	1,800 件

※チェックリスト(資格確認分)は毎月月末(28~31日)渡しの翌月月初(1~5日前後)返却
チェックリスト抽出日が毎月25日頃であるため、月末抽出後、翌月処理する。

(3) 電話対応業務(こども医療証専用ダイヤル)

1件あたり時間見込	5 分
見込件数(1か月)	200 件
見込件数(9か月)	1,800 件

※繁忙期は「こども医療証」の一斉更新(約9万件)を行う7月中旬から8月下旬までの間、転入・転出の多い3月、「こども医療証」の年次更新(約1万件)を行う3月中旬から下旬までが想定される。

(4) こども医療証発行等業務

	新規	変更	再交付
1件あたり作業時間見込	10	5	5 分
見込件数(1か月)	83	81	36 件
見込件数(9か月)	747	729	324 件

※処理期限

新規・変更・再交付は午前11時に発注者から申請書等を受領し、翌営業日午前11時に成果物を提出。

※繁忙期は転入・転出の増える3月が想定される。

(5) 第三者行為書類作成業務

1件あたり作業時間見込	20 分
見込件数(1か月)	8 件
見込件数(9か月)	80 件

第3章 母子保健事業

1 適用範囲

本章は、発注者が所管する母子保健事業償還処理等業務(以下「委託業務」という。)の委託に関し、必要な事項を定めるものとする。

2 業務の目的

本市の母子保健事業償還処理等業務のうち、医療機関等で受診した妊婦健康診査、新生児聴覚検査、産婦健康診査及び1か月児健康診査について、個人から送付された費用請求の申請に対し、内容の審査、母子保健システム入力、決定通知書作成、決定者一覧及び振込変換用データの作成を一体的に実施することで、業務間の横断的な調整と円滑な履行による業務の効率化と成果物の質の向上を図ることを目的とする。

3 用語の定義

この仕様書における用語の定義は、次のとおりとする。

(1) 母子保健システム入力とは、本市の母子保健システムへの入力を行うことをいう。

4 業務内容

(1)申請書内容確認業務

申請書類の確認及び助成金額の計算

【妊婦健康診査】

ア 提出書類(申請書、補助券、領収書、明細書、母子健康手帳「妊娠中の経過」ページのコピー)が揃っているか確認する。

イ 「母子保健システム」より、申請者の相模原市の住民期間(市外転入出の有無)を確認し、妊婦健康診査受診日に、住民登録があることを確認する。母子健康手帳交付日(妊娠届出日)以降(又は転入届出日以降)に受診していること、子の出生から1年以内の申請であることを確認する。住民期間外の受診については、対象外とする。

ウ 「母子保健システム」より、個人情報について誤りがないか確認する。

エ 「母子保健システム」より、既に妊婦健康診査費用の助成を受けていないか、または医療機関で補助券を使用していないかを確認する。

オ 提出された領収書や明細書から、健診費用や支払いが確認できない場合は、医療機関や申請者等に問合せをし、助成額を確認する。

カ 助成額の確認の際、受診内容に合わせ、助成額が最大となるよう券種を割り当て、総額を算出する。

キ 令達簿より令達番号を取得する。

【新生児聴覚検査】

ア 提出書類(申請書、受診券、領収書、明細書)が揃っているか確認する。受診券に検査結果の記載がない場合は、母子健康手帳の結果欄等、検査結果が記載されているもののコピーが必要。

イ「母子保健システム」より、申請者及び対象児の相模原市の住民期間(市外転入出の有無)を確認し、検査受検日に対象児に住民登録があることを確認する。また、子の出生から1年以内の申請であることを確認する。住民期間外の受検は対象外とする。

ウ「母子保健システム」より、個人情報について誤りがないか確認する。

エ「母子保健システム」より、既に新生児聴覚検査費用の助成を受けていないか、または医療機関で受診券を使用していないかを確認する。

オ 提出された領収書や明細書から、検査費用や支払いが確認できない場合は、医療機関や申請者等に問合せをし、助成額を確認し、申請書の助成額欄に赤字で記入する。(ABR 検査 上限 5,000 円、OAE 検査 上限 2,200 円)

【産婦健康診査】

ア 提出書類(申請書、補助券、領収書、明細書)が揃っているか確認する。

イ「母子保健システム」より、申請者の相模原市の住民期間(市外転入出の有無)を確認し、産婦健康診査受診日に住民登録があることを確認する。また、出産から1年以内の申請であることを確認する。住民期間外の受診は対象外とする。

ウ「母子保健システム」より、個人情報について誤りがないか確認する。

エ「母子保健システム」より、既に産婦健康診査費用の助成を受けていないか、または医療機関で補助券を使用していないかを確認する。

オ 提出された領収書や明細書から健診費用や支払いが確認できない場合は、医療機関や申請者等に問合せをし、助成額を確認し、申請書の助成額欄に赤字で記入する。

カ 令達簿より令達番号を取得する。

【1か月児健康診査】

ア 提出書類(申請書、補助券(診査票)、領収書、明細書)が揃っているか確認する。

イ「母子保健システム」より、申請者及び対象児の相模原市の住民期間(市外転入出の有無)を確認し、1か月児健康診査受診日に住民登録があることを確認する。また、出産から1年以内の申請であることを確認する。住民期間外の受診は対象外とする。

ウ「母子保健システム」より、個人情報について誤りがないか確認する。

エ「母子保健システム」より、既に 1 か月児健康診査費用の助成を受けていないか、または医療機関で使用していないかを確認する。

オ 提出された領収書や明細書から、健診費用や支払いが確認できない場合は、医療機関や申請者等に問合せをし、助成額を確認し、申請書の助成額欄に赤字で記入する。

カ 令達簿より令達番号を取得する。

(2) 母子保健システム入力等業務

申請内容確認後の申請書等に基づく、助成金の支払に関するデータ等の入力作業

対象者を検索し、必要項目(申請日、申請者、検査結果、検査医療機関名、助成額、交付決定日等)を入力する。

(3) 決定通知の発行及び封入

母子保健システムまたは Excel ファイル(1か月児健康診査のみ)から決定通知を発行し、封入した状態で発注者へ提出すること。

(4) 該当者一般名簿の作成

母子保健システムまたは Excel ファイル(1か月児健康診査のみ)から該当者一般名簿を抽出し、印刷物を発注者へ提出すること。

(5) 振込みデータ入力業務

審査計算後の申請書等に基づく、伝送払いに使用する支払口座データ等の作成作業

申請書に記載されている振込指定先、支払金額等を支払内訳書(Excel ファイル)に入力し、データ読み合わせ後、発注者へ提出すること。

5 処理件数等見込み

(1) 処理件数等の見込み数は、以下のとおりとする。ただし、処理件数については、契約期間を通しての見込みであり、実際の処理件数との間に差が生じることがある。

業務種別	妊婦 健康診査	産婦 健康診査	新生児 聴覚検査	1か月児 健康診査
契約期間の 見込件数	358	217	249	750

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

6 提出書類

受注者は、次に掲げる書類を期限までに発注者に届出なければならない。その他発注者が指示する書類を提出すること。又、変更する場合は随時提出すること。

・助成事務処理業務の成果物(決定通知書、該当者一般名簿、振込みデータ、確認後の申請書等)を第2・第4金曜日(祝日の場合は、前営業日)に、発注者に提出すること。