

指定難病更新申請書（郵送分）受付業務委託
に関する企画提案依頼書

鹿児島県保健福祉部健康増進課

目 次

1	目的	1
2	基本方針	1
3	業務の範囲	1
4	業務概要	1
5	履行場所	3
6	履行期間等	3
7	業務日時	4
8	関係する主な法令，条例，規則等	4
9	委託業務実施体制	4
10	教育・研修等	5
11	業務実施計画，業務実績報告等	5
12	連絡会議	5
13	履行期間終了に伴う引継ぎ	6
14	業務改善	6
15	施設，機器及び物品等	6
16	留意事項等	6
17	委託料限度額	7
18	企画提案書の作成条件	7

1 目的

難病の患者に対する医療等に関する法律に基づく支給認定について、支給認定の更新事務を円滑に遂行するため、鹿児島市在住の受給者が提出する更新申請書（郵送分）の受付業務を委託するものである。

2 基本方針

- (1) 県との意思疎通が十分可能な体制を確立すること。
- (2) トラブル等の発生を想定し、危機管理ができる体制を確立すること。
- (3) 秘密の保持及び個人情報保護を確実に実施できる体制を確立すること。
- (4) 委託業務を滞りなく確実に実施できる体制を確立するとともに、適切に人員を配置すること。
- (5) 県の要請に対して速やかな協議及び必要な情報の開示が可能な体制を整えること。
- (6) 業務の実施に係る関係法令、規則等を遵守すること。
- (7) 作業手順を変更する場合は、県の承認を得ることとし、互いに共通認識を持つこと。
- (8) 当該業務に係る行政サービスの低下を招くことがないよう、受託者内部での情報共有を図るとともに、県と受託者で役割分担や引継ぎ等の連携を図りながら対応すること。

3 業務の範囲

鹿児島市在住の受給者から郵送にて提出された更新申請書の内容確認から書類完備までの業務（更新を伴う変更申請業務を含む）を行う。

※ 鹿児島市外在住の受給者であっても、現受給者証の住所が鹿児島市であり、受託者に申請書類が届いた場合は本業務委託の対象とする。

※ 書類完備とは、申請書等提出書類の記載事項欄に記入漏れがなく、申請に必要な添付書類が全て揃っているものを、県が示す区分等に基づき編冊された状態をいう。

4 業務概要

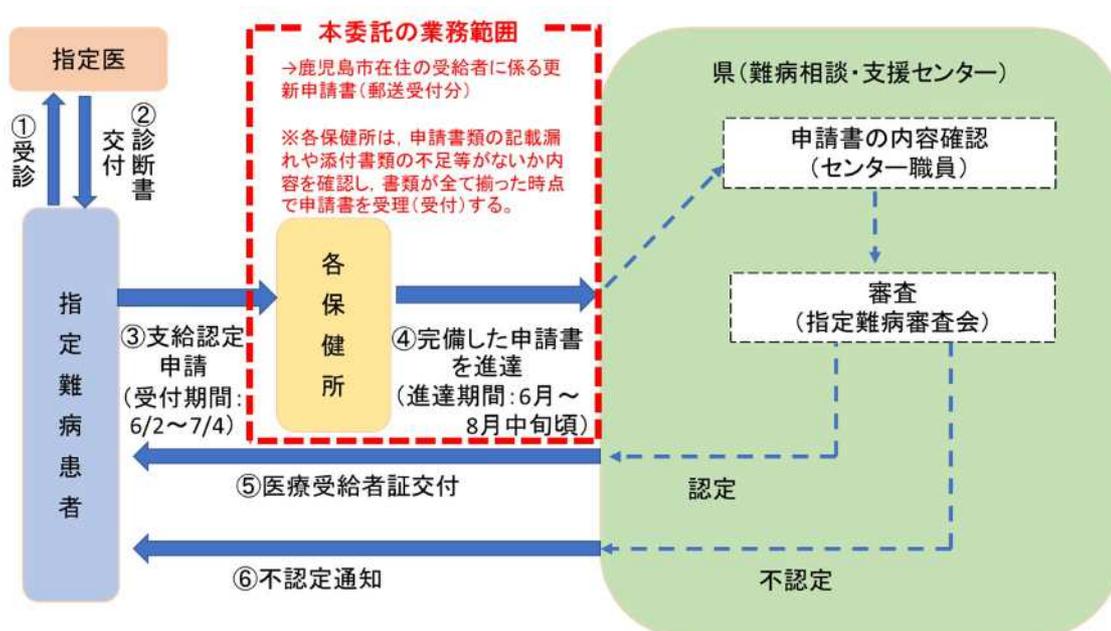
委託する業務の概要は次のとおりとする。

なお、委託業務に係るマニュアル等の詳細な資料は、受託者決定後、別途示すこととする。

(1) 制度概要イメージ図

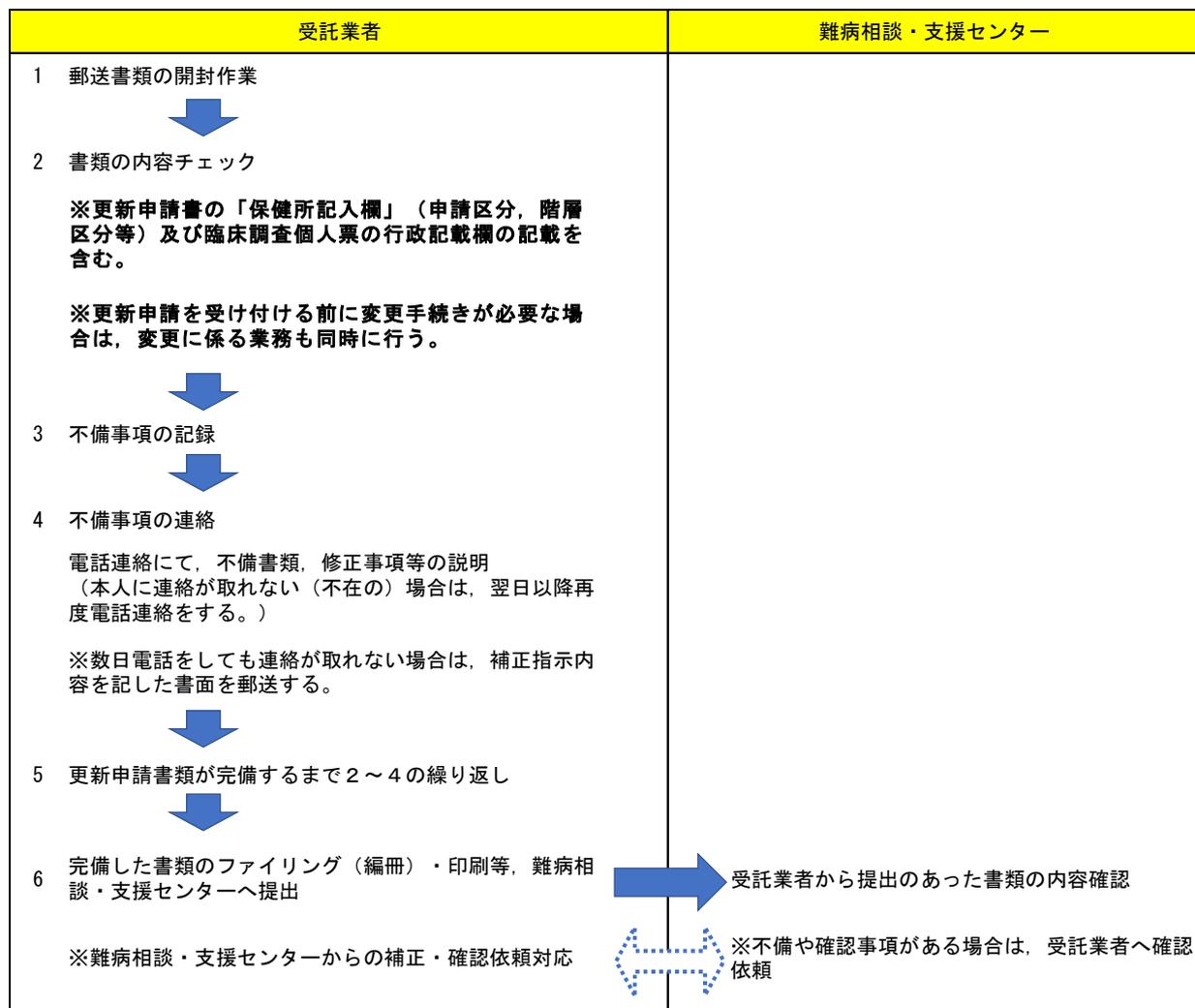
図1のとおり

図1 医療費助成



(2) 業務フロー
図2のとおり

図2 業務フロー



(3) 業務内容

- ア 郵送された申請書類を開封し，仕分けを行う。
- イ 申請書及び添付書類の確認を行う。
- ウ イで確認した不備や不足する書類について，定められた事項毎に記録を行う。
- エ イで確認した不備や不足する書類について，申請者へ電話または書面連絡を行い，補正させる必要があれば申請者に書類を返戻する。
- ※ 現受給者証の書き換えが必要な場合は，申請者に変更申請書や変更届を提出させ，現受給者証の書き換えを行う。
- なお，自己負担上限額（階層区分）の変更を伴う場合は，事前に健康増進課の確認を受けること。（申請者の希望により窓口での手続きを行う場合は，鹿児島市保健所または難病相談・支援センターを案内すること。その際は，更新申請書一式を申請者へ返戻すること。）
- オ 補正後の申請書や不足した書類が届き次第，申請書及び添付書類の確認を行う。
- カ 申請書類が完備していない場合，ウからオを繰り返し行い，書類を完備させる。
- キ 書類完備後，申請書類に受付印を押印し，書類の並び替え，更新申請書受付一覧の作成，別に示す区分毎にファイルに編冊し，難病相談・支援センターへ提出すること。
- ※ 難病相談・支援センター（鹿児島市小野1丁目1-1）へ，毎週決められた日に直接持ち込むこと。

ク 提出後の難病相談・支援センターからの疑義照会や補正指示等に対しては速やかに対応すること。

ケ 療養生活・災害支援についてのアンケート用紙（県内全域分）を難病相談・支援センターから受け取り、結果をシステムに入力して集計を行う。

上記ア～クまでの業務については、令和8年10月31日消印の申請書類までを対象とする。

なお、令和8年11月1日以降の消印で届いた申請書類については、鹿児島市保健所または難病相談・支援センターで新規申請の手続きを行うよう申請者に案内すること。

<更新申請書類一覧>

	提出書類	対象者
1	提出書類チェック表	全受給者
2	特定医療費（指定難病）支給認定申請書（更新）	
3	資格情報のお知らせの写し・資格確認書の写し・マイナポータル画面を印刷したものいずれか一つ	
4	特定医療費（指定難病）受給者証の写し	
5	住民票上の世帯全員分の住民票	
6	自己負担限度額を決定するための書類 （例）令和8年度（令和7年分の収入・所得額が対象）所得額・課税額証明書	
7	同意書	
8	臨床調査個人票（医師の診断書）	
9	自己負担上限額管理票の写し	
10	療養生活・災害時支援についてのアンケート	
11	指定難病にかかる医療費申告書 指定難病にかかる医療費総額証明書 ※9を提出できない方	特例①軽症高額該当申請をする方
12	指定難病にかかる医療費申告書 指定難病にかかる医療費総額証明書 ※9を提出できない方	特例②高額かつ長期該当申請をする方
13	同じ医療保険加入者で他に医療受給者証（指定難病・小児慢性特定疾病）を持っている方の受給者証または申請書の写し及び資格情報のお知らせの写し・資格確認書の写し・マイナポータル画面を印刷したものいずれか一つ	該当者のみ
14	特定疾病療養受療証の写し	指定難病に起因した人工透析療法を行っている方
15	個人番号（マイナンバー）提供票（必要に応じ委任状）及び番号確認書類と身元確認書類	6の「所得額・課税額証明書」の提出省略を希望する方
16	変更申請書及び変更届（各種変更のための必要書類を含む）	更新申請を受け付ける前に、現受給者証の変更手続きが必要な方

5 履行場所

鹿児島県庁2階 健康増進課執務室内（鹿児島市鴨池新町10番1号）
その他、本業務委託を実施するために県が指定する場所

6 履行期間等

(1) 履行期間

令和8年6月1日から令和8年11月13日まで

(2) その他

委託業務の引継ぎは、県と受託者の間で行う。

なお、受託者側に発生する事前準備費用については、受託者が負担するものとする。

7 業務日時

(1) 業務に従事する日

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)に規定する休日を除く日とする。

(2) 業務時間

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。やむを得ず時間外勤務を行う必要がある場合は、事前に県に協議すること。

8 関係する主な法令、条例、規則等

- (1) 難病の患者に対する医療等に関する法律（平成 26 年法律第 25 号），同施行令及び同施行規則
- (2) 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（平成 25 年法律第 27 号），同施行令
- (3) 鹿児島県特定医療費支給認定実施要綱
- (4) 難病の患者に対する医療等に関する法律による特定医療費の支給に関する事務における特定個人情報取扱規程
- (5) その他難病に関する各種要綱等

9 委託業務実施体制

(1) 業務の実施体制

本委託業務を円滑に遂行する必要があるため、受託者は適切な人材を安定的に確保すること。また、委託業務は月ごとに業務量の増減があるため、業務実施体制についても柔軟に対応すること。

なお、業務の実施体制については、以下のとおり統括責任者、業務責任者及び業務従事者（以下「業務従事者等」という。）を置くものとする。

すべての業務従事者等について、履行期間中できるだけ継続して従事できる者を配置し、やむを得ず交代する場合は十分な引継ぎを行い、業務に支障をきたさないようにすること。

呼 称	役 割 等
総括責任者	① 1名配置する。履行場所への常駐を基本とするが、不測の事態や県の求めにより速やかに履行場所へ駆けつけることが可能であればこの限りではない。 ② 業務責任者又は業務従事者を兼ねることはできない。 ③ 主に次の業務を行う。 ア 業務責任者及び業務従事者の労務管理 イ 委託業務全体に係る工程管理及び品質管理 ウ 県への業務改善の提案、業務報告、連絡調整等
業務責任者	① 1名以上配置し、履行場所に常駐する。 ② 業務従事者を兼ねて差し支えない。（統括責任者との兼務は不可） ③ 主に次の業務を行う。 ア 統括責任者の補佐及び統括責任者が一時不在の場合の職務代行 イ 業務従事者に対する業務指示、個別の業務に係る教育・研修等 ウ 個別業務の進捗管理 エ 個別の業務内容に係る県との連絡調整等

呼 称	役 割 等
業務従事者	① 業務量の見込みに応じて、業務の継続的かつ円滑な履行に支障をきたさないよう必要な人員を配置する。 ② 受託者は、雇用者又は使用者として労務関係法令上の一切の責任を負い、労務管理を行う。 ③ 統括責任者及び業務責任者の指示の下に業務処理を行う。 ④ 業務に習熟した者を育成できるよう、履行期間中は可能な限り継続して従事できる者を配置すること。

(2) 業務従事者等一覧表の提出

受託者は、本業務委託の従事者等を決定したときは、速やかに「業務従事者等一覧表」を作成して県に提出する。

また、人員の交代や増減がある場合も、その都度速やかに提出すること。

10 教育・研修等

受託者は、業務上必要な基礎知識等を身につけるための教育・研修及び情報漏えい防止や、個人情報取扱いに関する研修を事前に行うこと。

また、履行期間中においても、必要な教育やフォローを実施する体制を整えること。

11 業務実施計画、業務実績報告等

(1) 業務実施計画

受託者は、県との打合せ等に基づき、業務については、別に定める期日までに適正に処理ができるよう「業務実施計画書（月間）」を作成し、前月末又は県が指定する日までに県に提出すること。

(2) 業務実績報告（月次業務報告書、週次業務報告書）

ア 受託者は、当月の委託業務完了後、遅滞なく「業務実績報告書（月次）」を県に提出すること。

なお、業務実績報告書には少なくとも以下の内容を記載すること。

- ・ 業務実績（各業務の処理件数、処理日程、業務従事者数等）
- ・ 業務支障（処理の保留、延滞、誤り等）総件数、内訳件数及び各案件の状況
- ・ その他必要な事項

イ 受託者は、毎週の委託業務完了後、「業務実績報告書（週次）」を県に提出し、確認を受けるものとする。

なお、業務実績報告書には少なくとも以下の内容を記載すること。

- ・ 業務実績（各業務ごとの処理件数等）
- ・ 業務支障（処理の保留、延滞、誤り等）総件数、内訳件数及び各案件の処理状況
- ・ その他必要な事項

(3) その他

受託者は、日毎の業務処理状況を記録し、個々の申請者の処理状況とその申請書類の管理を適切に行うものとする。

受託者は、県から指示があった場合等必要な報告を行うものとする。

12 連絡会議

県と受託者は、毎月本業務委託に係る連絡会議を開催するものとする。

また、委託業務を円滑に実施するため、必要に応じて、連絡調整・打合せを随時行うものとする。

13 履行期間終了に伴う引継ぎ

- (1) 本業務委託の履行期間終了に伴う委託業務の引継ぎは、受託者と県の間で行うこととし、引継ぎに当たっては、通常の業務に支障をきたさないようにしなければならない。
- (2) 業務の引継ぎに必要な書類を作成し、履行期間内に引継ぎを完了しなければならない。
- (3) 引継ぎにおいて発生する費用については、受託者が負担するものとする。

14 業務改善

受託者は、委託業務を円滑かつ効率的に実施するため、必要に応じて県に対し、業務の改善提案を書面により提出することができる。

15 施設、機器及び物品等

- (1) 業務を履行するに当たり、必要な機器、備品及び消耗品等（以下「機器等」という。）については、以下の区分により経費を負担するものとし、明示しないものについては、原則、受託者が全て用意するものとする。なお、機器等の一部については、県と共用する。
- (2) (1)以外に、受託者が無償で使用する機器等がある場合は、協議の上決定する。
- (3) (1)以外に、受託者の負担で持ち込む機器等（筆記用具、事務用品等の消耗品を除く。）がある場合、事前に県の許可を受けること。
- (4) 受託者は、(1)及び(2)のうち、県と共用で使用する以外の機器等について、管理を行うものとする。
- (5) (1)及び(2)のうち、県の負担及び県と共用する機器等について、受託者側の故意又は過失により機器等を滅失又は毀損等した場合は、受託者は速やかに弁償しなければならない。

県の負担	受託者の負担
<ul style="list-style-type: none">・ 執務室の机及び椅子・ 業務で仕様するノートパソコン・ 複合複写機・ 電話機（申請者との連絡用）・ 封筒（県のシンボル入、申請者とのやりとり用）・ 郵送料	<ul style="list-style-type: none">・ 労務管理に係る物品等・ 業務に必要な消耗品一式（コピー用紙及びファイル、封筒（返信用封筒用）、文具等）

16 留意事項等

- (1) 情報の適正管理
受託者は、鹿児島県情報セキュリティポリシー等関係規定等を遵守するとともに、情報漏えい防止や個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を講ずること。
また、本業務委託に携わった者は、業務の遂行において知り得た秘密及び個人情報を業務の遂行以外の目的に使用し、漏らしてはならない。本業務委託の履行期間終了後においても同様とする。
- (2) 資料の貸与及び返却
委託業務の実施に当たって必要な資料（例規集、業務仕様書等）は県から貸与するが、その取扱いについては、以下の点に注意すること。
ア 貸与された資料は、許可なく複製することを禁ずる。
イ 貸与された資料は、許可なく履行場所以外への持出を禁ずる。
ウ 受託者は貸与資料を適切に管理し、履行期間満了の際にすべて県へ返却すること。
エ ア、イ、ウの取扱いについては、複製した資料についても同様とする。
- (3) 成果物の帰属
本業務委託によって作成された成果物や記録等に関する一切の権利は、県に帰属するものとする。

る。

ただし、受託者が本業務委託の開始前から権利を有している著作物の著作権は、委託者に留保される。

(4) 服務上の留意点

ア 本提案依頼書に明記されていない細部の事項については県の指示に従うものとし、たとえ指示がない場合でも当然なされなければならない事項は、これを省略してはならない。

イ 本業務を遂行するにあたって、防火・防犯に十分注意し、その発生原因が受託者の責任による場合は、受託者の責任において処理することはもちろん、その発生要因が受託者の責任によらない場合であっても、県の行う処理に協力すること。

ウ 設備等の保護には十分留意し、万一破損等が生じた場合は、受託者の責任において処理すること。特に、庁舎の平常業務に支障がないように留意すること。

エ 本業務を行う執務スペースを常に整理整頓して清潔な状態に保つこと。

オ 受託者は、業務従事者等の風紀及び規律の維持に責任を負い、職場秩序を保つこと。

カ 作業に際しては、社員証若しくは社名入りの名札等を常に携帯し、所属及び身分を明らかにすること。

キ 業務仕様書等に疑義が生じた場合には、県と受託者の間でその都度協議するものとする。

17 委託料限度額

当該委託契約に係る上限額は、10,820千円とする。

限度額には、本履行期間における委託業務にかかる一切の費用を含む。

18 企画提案書の作成条件

(1) 作成書類について

企画提案書は、以下に示す区分ごとに分けて作成して紙媒体で提出する。

なお、製本しないで原則A4判2穴ファイルに綴じる形態とし、図表等により内容を分かりやすくするために必要な場合は、A3判の折り込みも認めるものとする。

No.	書類の名称	記載内容等	紙媒体での提出部数
①	会社概要	会社案内、パンフレット等	1部
②	企画提案書 (社名あり)	提案内容等について記載されたもの	1部
③	企画提案書 (社名なし)	提案内容等について記載されたもの	6部
④	業務委託契約等実績書	過去5年以内に国又は地方公共団体との間において、本業務と同等以上の規模の委託契約を締結し、かつ、適切に業務を完了した実績(見込みを含む。)について記載されたもの	1部
⑤	経費関連積算書	各種経費積算について記載されたもの	1部

(2) 企画提案書に記載すべき項目及び内容

企画提案書は、前項までの内容に示す各種要件に基づいて実施する事項を、以下に示す企画提案書の記載事項及び記載条件等に従って作成を行うこととする。なお、簡潔かつ明瞭に記載するとともに、専門知識がない者にも分かりやすい表現にすること。

ア 要員の確保及び業務実施体制

(ア) 役割分担ごとの配置人員、要件等

- ・ 役割分担ごとの配置人数を記入すること。
 - ・ 各役割を担う者には、それぞれどのような要件（経験、技能等）を備えている者を配置する予定か、具体的に記入すること。
 - ・ 業務上必要な知識等（基本的なマナー、業務関係（諸制度等）の知識、システム操作方法、個人情報保護等）を習得向上させるため、どのような教育・研修をどの時期に実施する予定であるか、具体的に記入すること。
- (イ) 業務を遂行できると考える理由・根拠等
 (ア) の体制で本業務を遂行できると考える理由、根拠等を記入すること。
- (ウ) 就業条件
 統括責任者、業務責任者及び業務従事者それぞれの就業条件（休暇、社会保険、雇用保険、諸手当、健康診断、その他福利厚生制度）を記入すること。
- (エ) 人員配置、役割分担
 本業務を実施するに当たっての人員配置、役割分担について、「配置図」や「事務分担表」等を用いて記入すること。
- イ 業務開始時までの対応
 業務開始時までのスケジュールや引継ぎ方法その他必要と想定する作業について、具体的に記入すること。
- ウ 業務運営
- (ア) 通常期及び繁忙期の対応
 本業務の通常期及び繁忙期をどのように捉え、どのような対応（人員配置、スケジュール等）を考えているか、記入すること。新規申請は年間を通して約 2,000 件程度であるのに対して、更新申請は約 15,500 人程度の申請に係る入力や発送業務を短期・集中的に行う必要があることから、特に繁忙期である更新申請期間における対応について別途記入すること。
- (イ) 県との打合せ方法、業務指示方法等
 県との打合せ、業務指示及び県からの情報（打合せ結果を含む）の周知・共有等に当たって、どのような方法を考えているか、それぞれ記入すること。
- (ウ) 進捗管理
 本業務を実施するに当たって、日々の進捗状況を把握するため、どのような管理方法を考えているか、具体的に記入すること。
- (エ) 品質管理
 本業務を実施するに当たって、誤りを防止し、業務の品質を高めるために、どのような対策を考えているか、記入すること。
- (オ) 引継ぎ時の引継ぎ期間、方法
 契約終了に伴う引継ぎについて、どの程度の期間、どのような方法で引継ぎを行うかなど、具体的に記入すること。
- エ 個人情報保護等対策
 個人情報保護や情報セキュリティを遵守するための対策及び取組について、記入すること。
 （履行場所における取組及び受託者としての取組）
- オ その他提案
 本業務について、独自の提案や想定される問題点及びその解決策、また、特に P R したい点を記入すること。
- カ 実績
 過去 5 年以内に国又は地方公共団体との間において、本業務と同等以上の規模の委託契約（労働者派遣契約を含む。）を締結し、かつ、適切に業務を完了した実績（見込みを含む。）について、記入すること。
 なお、記入した実績それぞれの契約書及び仕様書（業務内容の具体が分かるもの）の写しを添付すること。

キ 経済性

資料2「指定難病等に係る業務量一覧」を基に見積金額を算出すること。

また、見積金額は見積もった金額の110分の100に相当する金額を記入すること。

見積金額には積算内訳（人件費、管理費、その他経費等の項目及び金額）を記入又は添付すること。

(3) 配点

評価分野	配点
ア 要員の確保及び業務実施体制	40
イ 業務開始時までの対応	10
ウ 業務運営	50
エ 個人情報保護等対策	20
オ その他提案	20
カ 実績	20
キ 経済性	40
合計	200

令和8年度指定難病更新申請書（鹿児島市郵送分）受付に係る業務量一覧

※件数は令和8年度の見込み

区分	項番	業務内容	1件当り 処理時間 (分)	繁忙期														備考
				6~11月の計		6月		7月		8月		9月		10月		11月		
				作業件数 (件)	作業時間 (分)	件数	作業時間	件数	作業時間	件数	作業時間	件数	作業時間	件数	作業時間	件数	作業時間	
更新事務	1	業務内容の習熟	420.0	5.0	2,100.0	5	2,100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	2	郵送書類の開封	3.0	1,760.0	5,280.0	1,020	3,060.0	600	1,800.0	80	240.0	40	120.0	20	60.0	0	0.0	
	3	書類の内容チェック(1回目)	10.0	1,760.0	17,600.0	640	6,400.0	700	7,000.0	370	3,700.0	30	300.0	20	200.0	0	0.0	
	4	不備事項の記録(1回目)	10.0	704.0	7,040.0	256	2,560	280	2,800	148	1,480	12	120	8	80	0	0.0	不備率40%
	5	不備事項の連絡(1回目)	15.0	704.0	10,560.0	256	3,840	280	4,200	148	2,220	12	180	8	120	0	0	
	6	書類の内容チェック(2回目)	9.0	704.0	6,336.0	0	0.0	464	4,176.0	205	1,845.0	23	207.0	10	90.0	2	18.0	
	7	不備事項の記録(2回目)	10.0	352.0	3,520.0	0	0.0	232	2,320.0	103	1,030.0	11	110.0	4	40.0	2	20.0	不備率50%
	8	不備事項の連絡(2回目)	15.0	352.0	5,280.0	0	0.0	232	3,480.0	103	1,545.0	11	165.0	4	60.0	2	30.0	
	9	書類の内容チェック(3回目)	8.5	352.0	2,992.0	0	0.0	116	986.0	186	1,581.0	37	314.5	8	68.0	5	42.5	
	10	不備事項の記録(3回目)	10.0	70.0	700.0	0	0.0	22	220.0	38	380.0	8	80.0	1	10.0	1	10.0	不備率20%
	11	不備事項の連絡(3回目)	15.0	70.0	1,050.0	0	0.0	22	330.0	38	570.0	8	120.0	1	15.0	1	15.0	
	12	書類の内容チェック(4回目)	7.5	70.0	525.0	0	0.0	4	30.0	29	217.5	29	217.5	6	45.0	2	15.0	
	13	完備した書類のファイリング、印刷等	10.0	1,760.0	17,600.0	384	3,840.0	750	7,500.0	501	5,010.0	88	880.0	31	310.0	6	60.0	
(更新申請事務に係る)	14	変更申請書、変更届の内容確認	5.0	176.0	880.0	64	320.0	70	350.0	37	185.0	3	15.0	2	10.0	0	0.0	項番3×10%
	15	受給者証の書き換え、発送	5.0	105.6	528.0	38	192.0	42	210.0	22	111.0	2	9.0	1	6.0	0	0.0	項番14×60%
	16	変更申請書、変更届のファイリング(進達)	5.0	176.0	880.0	64	320.0	70	350.0	37	185.0	3	15.0	2	10.0	0	0.0	
その他	17	療養生活アンケート入力	2.0	16,000.0	32,000.0	0	0.0	0	0.0	7,000	14,000.0	6,000	12,000.0	2,000	4,000.0	1,000	2,000.0	
	18	不備以外の電話対応	10.0	260.0	2,600.0	50	500.0	100	1,000.0	50	500.0	30	300.0	20	200.0	10	100.0	
	19	窓口対応	10.0	73.0	730.0	20	200.0	30	300.0	15	150.0	5	50.0	3	30.0	0	0.0	

作業工数計 (業務量一覧)	年間		6月		7月		8月		9月		10月		11月	
	件数	作業時間	件数	作業時間	件数	作業時間	件数	作業時間	件数	作業時間	件数	作業時間	件数	作業時間
	作業時間(分)	25,453.6	118,201.0	2,797.4	23,332.0	4,014.0	37,052.0	9,110.2	34,949.5	6,351.8	15,203.0	2,149.2	5,354.0	1,031.0
作業時間(時間)		1,970.0		388.9		617.5		582.5		253.4		89.2		38.5