

# 令和5年度～7年度特定医療費の業務委託に係る仕様書

京都市保健福祉局障害保健福祉推進室

## 目次

1	この仕様書について	3
2	委託業務に係る基本的な考え方	3
3	委託業務の基本的要件	3
4	委託業務の概要	4
5	委託業務の実施方法	5
6	実施体制の構築等	8
7	納入成果物	10
8	業務従事スペース、電算システム、機器等	11
9	運營業務	12
10	契約期間満了時等の取扱い	20
11	個人情報等の保護	20
12	留意事項	21

## 1 この仕様書について

本仕様書は、本市が業務を所管する特定医療費の支給等に係る事業(以下「特定医療費」という。)について、以下の方針を踏まえ、その委託の範囲及び要件等を定めるものである。

なお、本仕様書において、本市を甲とし、受託者を乙とする。

- (1) 適切・丁寧で市民からの理解と信頼を得られる運営
- (2) 効率的かつ効果的な運営
- (3) 安定的かつ円滑な業務運営

## 2 委託業務に係る基本的な考え方

本仕様書に掲げる方針に基づき、以下の基本的な考え方を踏まえて特定医療費に係る業務(以下「委託業務」という。)を遂行する。

なお、委託業務の開始に当たっては、その業務に支障が生じないように、十分な配慮と対応をすること。

### (1) 運営計画

乙は、甲と協議し、委託業務を実施する前に運営方法及び日程について計画書を作成し、甲乙双方の認識や方針に齟齬がないよう配慮するとともに、その計画書を基本として委託業務を運営する。

### (2) 業務管理

乙は、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、遺漏なく業務を遂行するため、現実的な計画を立て、適宜、適切な措置を講じる。

また、乙は、モニタリング結果とその結果に基づいて講じようとする措置について甲に報告するとともに、必要に応じて甲と協議して決定する。

### (3) 個人情報保護の徹底

乙は、委託業務の遂行に当たり、地方公務員法第 34 条の「守秘義務」規定及び「京都市個人情報保護条例」を理解し、個人情報(特定個人情報を含む。以下同じ。)の不適切な使用、紛失、流出等が、信用失墜につながる重大な行為であると認識する。乙は、その認識のもと、個人情報の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備し、これを維持する。

### (4) 業務に係る習熟と円滑な事務運営

乙は、適切で丁寧な対応ができるよう、委託業務の習熟を実現するとともに、乙において情報や認識を共有し、また、必要に応じて区役所・支所保健福祉センター(京北出張所を含む。以下「区役所・支所」という。)やその他の関係機関へ連絡、確認し、その経験や知識を共有するなどして対応の標準化を図るなど、組織的に委託業務に係る品質の向上に努める。

## 3 委託業務の基本的要件

乙は、以下の基本的要件を満たしたうえで委託業務を実施する。また、本仕様書に記載のない細部事項は、甲と乙が協議のうえ定める。

### (1) 契約期間

契約期間は、契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日までとする。

### (2) 委託期間

委託期間は、令和 5 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日までとする。

### (3) 履行場所

履行場所は、本庁(所在地:京都市中京区寺町通御池上る上本能寺前町 488 番地 京都市役所分庁舎 4 階)とする。

(4) 委託業務の実施日

委託業務を実施する日は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始（12月29日から1月3日までをいう。）を除く日とする。ただし、繁忙期及び業務の進捗状況並びに市民対応のために必要と認める場合において、土曜日及び日曜日にも委託業務を実施することがあり得る。

なお、この場合は、遅くとも3営業日前までに甲乙協議のうえ実施する。

(5) 委託業務の実施時間

午前8時30分から午後5時15分まで及び委託業務の実施に当たり、乙が必要と認める準備又は整理等に要する時間までとする。

(6) システムの使用時間

難病医療支給認定システム(以下「システム」という。)の使用は、原則として午前8時30分から午後5時15分までとする。

また、市民対応等のために緊急かつやむを得ない理由でシステムを延長して使用することが必要な場合は、ただちに甲に報告し、協議すること。

#### 4 委託業務の概要

乙が行う委託業務の概要は以下のとおりとする。ただし、認定及び決定又は特殊事情のある個別具体的な相談への回答など一定の判断を伴うもの及び公権力の行使に当たる業務については、委託業務の対象外とする。

(1) 申請書等の受付

委託業務に関する申請書、届出書、請求書、申出書及びこれらに添付される書類（以下「申請書等」という。）の受付を行う。また、申請書等は、き損、紛失及び処理漏れが起こらぬよう、常に整理整頓を行う。

なお、申請書等の收受方法は、以下の場合がある。

ア 市民等が本庁へ来庁し提出する場合

イ 市民等が郵送で本庁へ提出する場合

ウ 市民等が区役所・支所へ提出し、本市職員による不備等の確認後に本庁へ送付される場合

(2) 申請書等の確認

受け付けた申請書等の確認を行う。ただし、確認において例外事例があった場合についてはこれを中断し、速やかに甲に報告し、甲と協議したうえで対応する。

(3) 不備のある申請書等の管理等

委託業務に係る不備がある申請書等を適切に管理し、不足書類の提出勧奨、不備箇所の補正又は申請書等の返戻を行う。

(4) システム入力及び入力結果の点検

主として前記4(2)を経た後の申請書等に基づき、システムへの入力及び帳票出力を行い、入力内容及び出力結果の点検を行う。

なお、点検の結果、必要に応じて修正を行うこと。

(5) 受給資格等の審査業務

受給者証の申請に添付される臨床調査個人票（診断書）の内容確認を行い、不備箇所の補正及び受給資格の有無等について審査する。また、保険者への適用区分の照会及び指定難病審査会への審査に係る事務を行う。

なお、令和5年11月から、申請に添付される臨床調査個人票（診断書）のオンライン化が順次

開始されることに伴い、新システムを用いて作成されたアクセスキー付きの臨床調査個人票（診断書）は、国の難病データベースにアクセスし、臨床調査個人票（診断書）を取得する。

(6) 通知書等の発送作業

申請書等、通知書、勸奨文書、受給者証及びその他委託業務に係る文書の発送作業として、各種文書を封入、封緘、送付件数の確認及び送付票を作成し、甲が指定する時刻までに遅滞なく送付する。

(7) 口座確認、返還請求通知書等の作成準備及び過誤調整

申請者又は請求者等（以下「申請者等」という。）への口座振込において振込不能となった場合、振込が可能となる口座の確認を行う。

また、申請者等へ支払うべきでなかった給付又は医療機関からの請求等について、甲が返還請求通知書を作成するための連絡票の作成及び発送作業又は医療機関に対する過誤調整に係る事務を行う。

(8) 申請書等の在庫管理

申請書等、リーフレット、特定医療費の窓口対応に必要な書類の在庫を管理し、区役所・支所へ発送する。

(9) 資料等の適正な保管

申請書等、通知書、勸奨文書、受給者証及びその他委託業務に係る文書（廃棄文書を含む。）は、個人情報を含む場合が多いため、適切かつ厳重に管理する。

(10) 臨床調査個人票（診断書）のコピー及び発送

新規、一斉更新、疾病の追加等変更に伴い申請書等に添付される臨床調査個人票（診断書）については、審査結果確定後にコピー及び保管し、国が指示する時期に発送する。

なお、令和5年11月1月から、臨床調査個人票（診断書）のオンライン化が順次開始されことに伴い、臨床調査個人票（診断書）の発送は不要となる。代わりに、アクセスキー付きの臨床調査個人票（診断書）は、国の難病データベースにアクセスし、審査結果を登録する。また、アクセスキー付き以外の臨床調査個人票（診断書）は、スキャンしてPDFデータを難病データベースにアップロードする。

(11) 問合せ等対応

委託業務に関する照会、問合せ及び苦情（以下「問合せ等」という。）への対応を行う。また、委託業務以外のことについて問合せ等があった場合は、適切な窓口を案内する。ただし、乙の判断により対応が困難な場合は、直ちに甲に報告し、甲と協議して対応を決定する。

なお、甲は、区役所・支所の本市職員からの緊急を要する問合せの場合に備え、市民からの問合せ等に用いる電話回線とは区分したものを設置する。

## 5 委託業務の実施方法

(1) 委託業務に係る計画書の作成及び改訂

乙は、委託業務の方針等に基づき、令和5年4月1日から遺漏なく業務を遂行するため、本仕様書の別紙資料（1～7）、あらかじめ甲が貸与する資料及びヒアリングなどを通じて委託業務の内容を把握し、委託業務を遂行するに当たり必要となる対応手段や実施時期などを検討し、少なくとも以下の計画書を作成する。

なお、計画書は事前に甲の承認を得るものとする。

また、乙は、少なくとも、ア、イ、エは四半期に1度、ウは月に1度は点検し必要に応じて改訂を行うこととする。

ア 研修計画書

以下の内容を踏まえたものとする。

- (ア) 研修内容
- (イ) 実施対象とする要員
- (ウ) 実施時期

イ 年間業務計画書

年間業務量の推移（想定）に応じた執行体制の計画を作成する。計画は、以下の内容を踏まえたものとする。

- (ア) 年間（各月単位）に予定（想定）する業務及び予定（想定）件数
- (イ) 予定（想定）する業務の概要
- (ウ) 予定（想定）する業務量に対する要員の配置数

ウ 月間業務計画書

各月の業務の流れ（想定）及び業務量の変化に応じた執行体制の計画を作成する。計画は、以下の内容を踏まえたものとする。

- (ア) 月間（各営業日又は各週単位）に予定（想定）する業務の実施計画及び予定（想定）件数
- (イ) 予定（想定）する業務の概要
- (ウ) 予定（想定）する業務量に対する要員の配置数

エ 委託業務の標準化を目的とした情報共有等に係る計画書

以下の内容を踏まえたものとする。

- (ア) 実施サイクル
- (イ) 実施方法
- (ウ) 実施内容

オ その他

(ア) 乙は、乙による内部監査などを実施する場合、これに関する監査範囲とその目的及び監査手順を計画書として提出する。（監査体制、監査業務範囲、監査報告）

なお、当該監査について、甲において委託業務の目的外と認める場合は、甲は、これを拒否することができる。

(イ) 乙は、委託業務の遂行に際し、不適切な事務処理があった場合、当初計画から遅延や実施内容に異なる点が生じた場合、その他年間計画書又は月間計画書と異なる状態となった場合及び計画のとおり業務を遂行することが困難となった場合には、その計画書の見直しを行うほか、必要に応じて、改善、復旧に係る計画書を作成する。

(2) マニュアル等の作成及び改訂

乙は、あらかじめ甲が貸与する資料及びヒアリングなどを通じて委託業務の内容を把握し、委託業務を遂行するに当たり必要となる対応方法や作業手順などを検討し、少なくとも以下の項目を含むマニュアル等を作成する。

なお、マニュアル等は事前に甲の承認を得ることとする。

- ア 委託業務の目的、制度主旨及びその変遷
- イ 個人情報の保護に関する考え方、ルール、手順
- ウ 委託業務に係る実施体制及びその運営方法
- エ 一日、月間、年間の委託業務の概要
- オ 委託業務の業務手順、注意事項
- カ 申請書等の受付等に関する業務手順

- キ 電話応対における業務手順
- ク 通知書等発送時の業務手順
- ケ システムの使用可能時間、不正使用の禁止及び機器の使用に支障が生じる行為の禁止などの利用に関するルール
- コ システムのメニュー構成、各メニューの使用方法及び各事業の操作方法等の手順
- サ 使用する様式
- シ 業務従事スペースの運用ルール
- ス 当該ビルの施設等に関する使用ルール
- セ 各事業の周辺施策とその相談窓口
- ソ 非常時又は緊急的な対応が必要となった場合のルール

(3) 新たに作成した又は変更した計画書及びマニュアル等の提出

委託業務開始後に新たに作成した又は変更した計画書及びマニュアル等は、計画の実行又はマニュアル等に基づく委託業務の実施前に速やかに甲へ提出し、甲の承認を得ること。ただし、計画やマニュアルについて、乙は、甲とその見解や主旨に齟齬が生じないよう配慮するとともに、必要に応じて、甲がその修正、改善を求めることができることとする。

(4) 各種様式及び報告書等の作成

委託業務の遂行に当たり、甲と連携をとるために必要となる各種様式や報告書等については、甲と協議し適宜作成すること。

(5) 研修

委託業務の遂行に当たり、要員に対してこれに必要な知識及び能力を習得するため以下の研修を行うこと。ただし、研修を行うため、事前にマニュアルを作成して甲の承認を得ることとし、研修終了後は、その研修内容、その研修結果及び研修対象者からの質問及びその対応を記した研修結果報告書を作成し、甲に報告する。

なお、システム操作に関する研修は、委託業務が円滑に実施できるよう、甲と協力して実施することとする。

ア 基礎研修

市民応対、ビジネスマナー、委託業務の制度趣旨及び内容並びに作業内容及びシステム操作など、委託業務を適切に遂行できる能力を習得すること。

イ 個人情報保護研修

個人情報の適切な管理、守秘義務の遵守を徹底すること。また、個人番号に係る研修を別に実施すること。

なお、上記ア及びイの研修については、要員に変更があった場合等には当該要員を配置する前に研修を実施するほか、研修終了後に研修報告書を提出すること。

ウ ロールプレイング

業務設計などの検証を行うため、実際の委託業務を想定したロールプレイングを実施し、問題点の確認及び対応を行うこと。

エ スキルアップ研修

委託業務に関する習熟度や技術力を向上させることを目的とし、適切な研修を行うこと。

オ 制度改正等対応研修

委託業務に関して制度改正等状況の変化があった場合は、その内容に沿った適切な業務が遂行できるよう研修を行うこと。

カ 指定難病審査会対応研修

臨床調査個人票を審査会の医師に確認してもらうにあたり、事前に「難病指定医等養成研修」や「難病情報センター」等により、主な疾病についての知識を習得すること。

キ その他必要な研修

前各項以外に委託業務の実施に必要な場合に研修を行うこと。

(6) 委託業務の実施に係る改善及び品質の向上

乙は、委託業務を遂行するに当たって生じた課題に対する改善策を検討し又は甲と協議した結果を蓄積し、計画や運営方法又は実施方法を適宜改め、常に委託業務の改善及び品質の向上を図ること。

なお、改善策や対応策については、甲乙双方の見解に相違が生じぬよう注意し、甲と協議して実行計画を立案し、甲に報告する他、その結果を報告することとする。

(7) 委託業務の状況把握等

ア 乙は、既に乙が実施している委託業務について、進捗状況及び申請書類等の保管場所等を把握し、適切な措置を講じる。

イ その他特に注意が必要となる事項等については、甲と乙が協議して決定する。

6 実施体制の構築等

乙は、委託業務を遂行するに当たり、以下の項に掲げるものを満たし、想定される業務量を踏まえ、受託者の責任において、実施体制を構築し、維持すること。また、必要に応じて適切な対応をとること。

なお、乙は、実施体制を構築する前に、実施体制図を作成して甲に報告し、甲の承認を得るものとする。

(1) 実施体制の要件

委託業務を遂行するに当たり、管理責任者、副管理責任者、担当者等を配置すること。また、それぞれの役割を明確にし、適切に委託業務を遂行するとともに、業務量の変動に応じて適正に委託業務が遂行できるよう配慮すること。

ア 管理責任者

乙は、委託業務の総括的な責任者として現状を的確に把握し、本仕様書に掲げる委託業務の方針に基づいて委託業務の全体を適切に運営することを目的として管理責任者を配置する。

なお、管理責任者の主な役割及び業務として、以下のことを踏まえること。

(ア) 委託業務の実施に係る計画等の立案

a 委託業務の実施に係る各計画の設定

b 委託業務の遂行に当たっての障害や事故発生時を想定し、これを避ける又は被害等を最小限に止めることを目的とした対応策の策定

(イ) 各計画に対する進捗状況の把握、分析及び課題とその対応方法の検討

(ウ) 体制のマネジメント、統括

a 要員配置に係る計画と配置

b 副管理責任者、担当者に対する指導、情報共有等

(エ) 日々の委託業務に係る実績の把握、分析及び課題とその対応方法の検討

a マニュアル等の再点検

b 業務改善策の検討など

(オ) 日報、月報等の委託業務に係る実績及びその他不適切な事務処理や事故等が生じた場合



の報告書の作成及び報告

- (カ) 委託業務の実施に係る全般の安全衛生管理
- (キ) 苦情対応やトラブル発生時における副管理責任者からの引継ぎとその対応
- (ク) その他各種調整業務（前年度からの各種調整業務含む）

#### イ 副管理責任者

乙は、現状を的確に把握し、本仕様書に掲げる委託業務の方針に基づいて委託業務を実施し、かつ、適切、迅速に対応するため、管理責任者を補佐し、管理責任者からの指示を受けて担当者を指揮、監督することを目的とした副管理責任者を配置する。

なお、副管理責任者の主な役割及び業務として、以下のことを踏まえること。

- (ア) 管理責任者の不在時における、管理責任者の役割の代行
- (イ) 所管するグループのマネジメント、統括
  - a 担当事業に係るスケジュールの作成、進捗管理
  - b 担当事業の実績と課題の把握及びその対応
  - c グループ内の担当者に対する指示、情報共有等
  - d その他、担当事業を遂行するためのグループの運用、管理
- (ウ) 管理責任者への担当事業及びグループに関する状況報告
- (エ) 苦情対応やトラブル発生時における担当者からの引継ぎとその対応
- (オ) 業務未完了時や繁忙期等における担当者業務支援
- (カ) 担当事業に係る法令等の改正時及び業務改善時等におけるマニュアル、処理手順書、業務フロー及びFAQ等の修正
- (キ) 担当事業に係る担当者の研修、指導及び育成

#### ウ 担当者

乙は、本仕様書に掲げる委託業務の方針に基づいて委託業務を実施し、委託業務の制度の主旨、マニュアル等に掲げる委託業務の実施方法や手順などに基づき適正に業務を遂行することを目的として、担当者を配置する。

なお、担当者の主な役割及び業務として、以下のことを踏まえること。

- (ア) 申請書等の受付及び記載内容や添付書類の確認
- (イ) 申請書等の確認
- (ウ) 不備のある申請書等の管理等
- (エ) システム入力及び入力結果の点検
- (オ) 受給資格等の審査業務
- (カ) 通知書等の発送作業
- (キ) 口座確認、返還請求通知書等の作成準備及び過誤調整
- (ク) 申請書等の在庫管理
- (ケ) 資料等の適正な保管
- (コ) 臨床調査個人票（診断書）のコピー及び発送
- (サ) 問合せ等対応
- (シ) 苦情対応やトラブル発生時における副管理責任者への報告及び引継ぎ

#### (2) 甲との協議等について

乙は、甲への報告、甲との協議等が必要なときは、管理責任者及び副管理責任者をもって対応することとする。

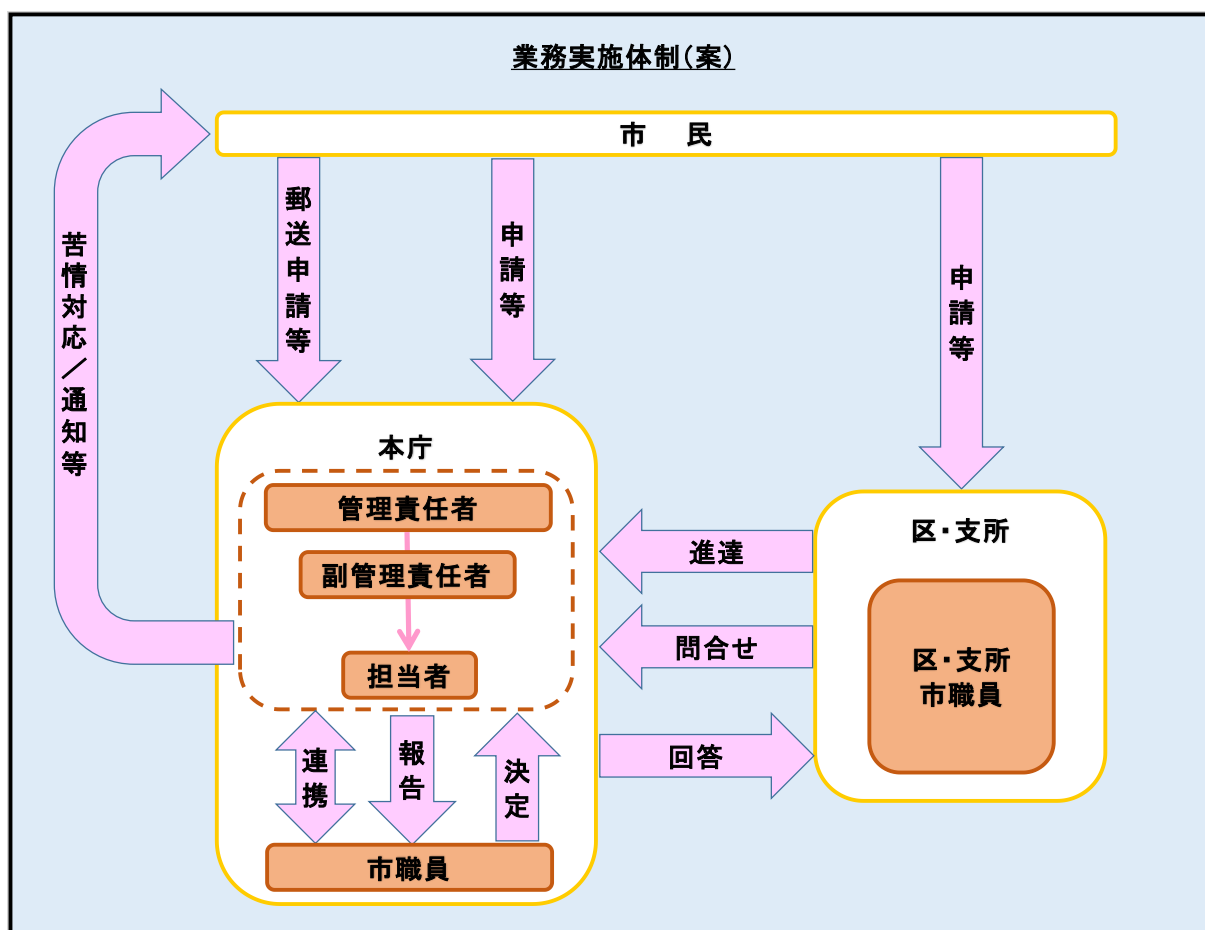
なお、委託業務を遂行するに当たっては、原則として、管理責任者及び副管理責任者は本庁に常

駐し、甲との連絡、調整及び協議ができない状況を生じさせてはならない。

(3) 実施体制に異動が生じる場合の取扱いについて

実施体制に変更がある場合は、事前に甲の承認を得なければならないほか、要員に変更がある場合も、事前に甲に届け出ること。

なお、甲が、委託業務に支障が生じるため又は生じているため不適切と認めた場合は、甲乙協議のうえ、適切な措置を講じること。



7 納入成果物

乙が納入する納入成果物は以下のとおりとする。

なお、成果物及びその他甲に提出した計画書、マニュアル及び研修資料等に対する一切の権利は、納入又は提出と同時に甲に帰属する。

(1) 一日の業務実施に係る報告書（日報）

以下の項目を踏まえて作成し、その業務実施日の翌日（翌日が閉庁日の場合は翌開庁日）を目途に提出するものとする。

ア 実施日における処理件数

イ 業務実施内容及び工程ごとの件数などの進捗状況

ウ 前日の業務運営及び実施に係る課題並びに特に報告すべき事項

エ 前日の業務改善点及び要員間の情報共有を図った事項

オ 月間の予定件数等に対する進捗状況及び検証内容並びに改善、対応策

カ その他、特に委託業務の実施に当たり必要となる事項

- (2) 月間の業務実施及び次月の月間計画に係る報告書（月報）  
以下の項目を踏まえて作成し、その業務実施日が属する月の翌月 10 日までを目途に提出するものとする。
- ア 一箇月における処理件数
  - イ 一箇月における業務実施内容及び前月の対応に関する検証並びに課題の報告  
以下の業務に当たり、甲と協議が必要であったものなど、通常処理分として扱うことができなかったもののほか、甲に報告すべき又は協議すべきと考えられるもの。
    - (ア) 特定医療費
    - (イ) 研修
    - (ウ) 業務運営及び実施に係る課題
  - ウ 前月の計画に対する結果及び検証内容並びに改善、対応策
  - エ 次月に見込まれる業務計画
  - オ その他、特に委託業務の実施に当たり必要となる事項
- (3) 四半期の業務実績及び年間計画に係る報告書  
以下の項目を踏まえて作成すること。  
なお、同報告書は、四半期ごとに作成し、7月中旬、10月中旬、1月中旬及び3月末日までに提出することとする。
- ア 四半期ごとの業務実施内容
    - (ア) 特定医療費
    - (イ) 研修
  - イ 四半期ごとの処理件数
  - ウ 四半期ごとに修正を行った年間計画
  - エ 業務に係るマニュアル、処理手順書、業務フロー及びFAQ等  
四半期の間に適宜修正を加えてきたものを提出すること。
- (4) 納入場所  
成果物の納入場所は、甲の指定する場所とする。

## 8 業務従事スペース、電算システム、機器等

委託業務を遂行するにあたり、乙が使用する業務従事スペース、電算システム及び機器等は次のとおりとする。

- (1) 業務従事スペース  
業務従事スペースは、甲が指定する場所（約 100 m<sup>2</sup>）とし、レイアウト案及び甲が用意する物品（「乙負担」と記載の物品は除く。）は別紙資料4のとおりとする。
- (2) 業務従事者の服装  
委託業務に従事する要員について、業務に適した服装を定め、また、名札を必ず着用するものとする。  
なお、その服装等に係る定めは事前に甲の承認を得ることとし、これらに要する費用は乙の負担とする。
- (3) 電算システム  
乙は、甲が用意する難病医療支給認定システムを使用するものとする。
- (4) 機器及び什器  
別紙資料5に掲げる機器及び什器については、別途、物品貸与契約を締結のうえ、甲が乙に無償

で貸与する。また、委託業務の遂行に当たり必要となるパーソナルコンピュータ等の機器は、乙が用意する。ただし、個人情報保護に関する甲の規則を遵守すること。また、使用できる電力量に制限があることから、事前に甲乙協議し決定する。

(5) 電話

委託業務において使用する固定電話機及び電話回線（FAX回線を含む。）は甲が用意する。ただし、委託業務を遂行するに当たり必要となる要員間の連絡のための電話機は乙が用意すること。

(6) 消耗品

委託業務を遂行するに当たり、封筒、甲の名称が入った用紙、コピー用紙、システム用プリンター、ファイル及びノート等事務用品は甲が用意する。乙の用意したコピー機のトナー及び乙の用意した機器で必要となるもの及びそれ以外に乙が必要と判断したものは乙が用意し、これに係る費用を負担する。

9 運営業務

原則として事務取扱に係る概要は以下のとおりとする。ただし、例外として9（1）以下に表記していない個別具体的な取扱い（※）があるため、その場合は、乙は、事前に甲と協議すること。

（※） DV（ドメスティックバイオレンス）：ストーカー行為等対応、緊急を要する対応、トラブル時の対応、各事業に係る別宛名の対応など

(1) 全般項目

ア 申請書等の基本的な受付

乙は、以下のとおり、基本的な申請書等の受付業務を行う。ただし、一部に例外的な取扱いがあるほか、個別の業務により異なる点があるため注意すること。

（ア）本庁窓口にて提出された申請書等を受け付ける。

- a 乙は、本庁窓口にて申請又は届出等があった場合、申請者等に本人確認を行い、申請書等の記入方法等を説明し、申請書等の記載内容、添付書類、システム登録情報などの確認を行う。
- b 乙は、申請書等の記載内容に不備がある場合は、申請者等に対して補正を依頼し、これを補正する。

なお、記載内容に不備があるものとは、申請者等が記入すべき項目が記入されていない場合や、誤った記入がある場合などをいう（以下同じ。）。

- c 乙は、申請書等に添付して提出すべき書類が添付されていない場合は、原則として2週間後を期限として（各書類に応じて異なる期限を定める場合がある。以下同じ。）、これの添付を求めるとともに、必要に応じて、後に郵送により添付書類を提出するための封筒を申請者等に手渡す。また、乙は、申請者等に対して提出を求めた添付資料の種類及びその理由を簡潔にシステムに入力する。

- d 乙は、申請書等に不足がないことを確認し、受け付ける。

（イ）区役所・支所窓口にて提出された申請書等の送付を受ける。

- a 区役所・支所は、その窓口にて申請書等の提出があった場合、申請書等の記載内容、添付書類、システム登録情報などの確認に努める。
- b 区役所・支所は、申請書等に記載内容の不備がある場合は、申請者等に対して補正を依頼し、これを補正するよう努める。
- c 区役所・支所は、申請書に添付して提出すべき書類が添付されていない場合は、原則として2週間後を期限として、これの添付を求め、後に郵送により添付書類を提出するための封筒を申請者等に手渡す。

- d 区役所・支所は、申請書等に不足がないことを確認、受け付けし、乙に送付する。
  - e 乙は、区役所・支所から送付された申請書等を受け付ける。
- (ウ) 本庁に郵送で提出された申請書等を受け付ける。
- a 乙は、本庁に郵送された申請書等について、記載内容の不備及び添付書類の不備がないことを確認し、受け付ける。
  - b 乙は、申請書等の記載内容に不備がある場合は、申請者等に対して補正依頼を行い、添付書類に不足がある場合は原則として2週間後を期限として提出を求める。
- (エ) その他
- a 送付及び郵送の場合、乙がこれを開封する。ただし、開封した後、乙が収受すべきでない委託業務に係るもの以外のものであった場合、直ちに甲に報告し、対応を協議する。
  - b 乙は、送付及び郵送された申請書等の内容物を確認し、受付票及び申請書等に甲の受付印を押印する。
  - c 乙は、受付後の業務の流れを踏まえ、受け付けた申請書等の整理及び仕分を行う。
  - d 乙は、不足していた添付書類の提出があった場合は、これを受け付け、申請書等が補完された場合は、申請書等の確認を速やかに開始する。
  - e 乙は、令和5年11月から、臨床調査個人票（診断書）のオンライン化が順次開始されることに伴い、新システムを用いて作成されたアクセスキー付きの臨床調査個人票（診断書）の提出があった場合は、国の難病データベースにアクセスし、臨床調査個人票（診断書）を取得する。
- イ 申請書等の不足書類等の管理及び却下
- (ア) 乙は、受け付けた申請書等に記載内容の不備や不足書類がある場合は、それが補正又は補完されるまで保留する。
- (イ) 乙は、申請書等の不備が、記載漏れや記載誤り等、軽微な補正である場合は、電話での確認を行う。ただし、電話での確認ができない場合は、期限を付して文書で求める。
- (ウ) 乙は、申請書等に添付して提出すべき書類が添付されていない場合は、期限を付して不足書類の提出を文書で求める。
- (エ) 乙は、指定した期限を過ぎて、上記（イ）、（ウ）の不備が補完されない場合は、再度期限を付して文書で督促を行う。
- (オ) 乙は、提出ができない正当な理由がなく、期限を過ぎて、上記（エ）の不備が補完されない場合は、最終的に申請等を却下する旨を、期限を付して文書で通知する。
- (カ) 乙は、正当な理由がなく期限までに補完されない場合は、甲に報告し、甲の決定後、書類不備を理由に却下通知等を送付する。
- (キ) 乙は、申請者等に対する経過（申請者等への依頼内容や回答、期日、添付書類の種類等）を簡潔にシステムに入力し、本庁及び区役所・支所と情報を共有する。
- (ク) 管理責任者が定期的に督促状況の進捗管理を行い、月初に甲に報告する。
- ウ 発送作業
- 乙は、申請者等に発送する通知書等の文書の発送作業を行う。この発送作業は、必要書類を指定の封筒に封入し、封緘を行い、封緘された郵便物を事業ごとに重さ、定形・定型外単位で件数を確定させ、発送するまでとする。
- ただし、個人情報の流出につながる封入物の誤りは許されないため、管理責任者、副管理責任者、担当者等による封入物のダブルチェックを行うなど、特に注意すること。
- エ 委託業務に係る関係各課及び関係機関への問合せ等

乙は、委託業務の遂行に際して本市の区役所・支所の障害保健福祉課などの関係課又は医療機関や保険組合などの関係機関若しくは他の自治体など（以下「関係機関等」という。）に確認すべき事項が生じた場合は連絡してそれを確認し、また、関係機関等から問合せがあった場合は、必要に応じてこれに対応する。ただし、権力行使等に係る判断や、特に報告が必要と乙が判断するものは、直ちに甲に報告し、対応を協議する。

#### オ 市民からの問合せ等対応

乙は、委託業務に係る市民からの問合せに対し、FAQ等を参照して対応し、また、申請書等の送付依頼があった場合は、その用紙等を送付する。ただし、原則として、個人情報に係る対応は、その個人情報保護の観点から、折り返して対応すること。

なお、委託業務以外の問合せ等があった場合も、適切な窓口等を案内するなど、丁寧に対応すること。

また、FAQに掲載されていない事案等については、直ちに甲に報告し、対応を協議すること。

#### カ 区役所・支所からの問合せ等対応

乙は、委託業務に係る区役所・支所からの問合せ（申請時の必要書類の確認、申請の処理状況や認定結果等）に対し、業務マニュアルやFAQ等の参照、業務状況を確認する等して対応する。区役所・支所は、市民からの問合せに対応するために乙へ問合せしていることを前提に、正確な情報提供に留意すること。

また、区役所・支所からの連絡を受けて市民等へ対応した結果は、区役所・支所へフィードバックすること。

なお、委託業務以外の問合せ等があった場合も、適切な窓口等を案内するなど、丁寧に対応すること。

また、FAQに掲載されていない事案等については、直ちに甲に報告し、対応を協議すること。

#### キ 苦情等の対応

委託業務に係る苦情やトラブルについては、原則として乙が対応する。ただし、権力行使等に係る判断や、特に報告が必要と乙が判断するものは、直ちに甲に報告し、対応を協議すること。

#### ク 申請書等の管理

乙は、甲が作成する委託業務に係る申請書等、パンフレット及び封筒などについて在庫管理し、在庫がなくなると見込まれる1箇月以上前に甲に報告することとする。

#### ケ 処理済みの申請書等の保管

乙は、処理が完了した書類については、ファイリングして保管する。この際、申請書等の各種資料については適切に管理するため、ファイルには事業名や実施日、申請書等の名称等を記入することとする。

#### コ 臨床調査個人票（診断書）のコピー及び発送

乙は、新規、一斉更新、疾病の追加等変更に伴い申請書等に添付される臨床調査個人票（診断書）について、審査結果確定後にコピー及び保管し、国が指示する時期に発送する。

なお、令和5年11月1日から、臨床調査個人票（診断書）のオンライン化が順次開始されることに伴い、臨床調査個人票（診断書）の発送は不要となる。代わりに、アクセスキー付きの臨床調査個人票（診断書）は、国の難病データベースにアクセスし、審査結果を登録する。また、アクセスキー付き以外の臨床調査個人票（診断書）は、スキャンしてPDFデータを難病データベースにアップロードする。

#### サ その他

甲は、電力供給などの状況に応じて、乙に対し、節電に係る対応を求める場合がある。

## (2) 受給者証関係業務

### ア 個人番号に係る事務処理

(ア) 乙は、個人番号の記載欄のある申請書等について、個人番号の確認を行う。

(イ) 乙は、委託業務の処理に当たっては、基本的に個人番号を使用しないこととし、個人番号を使用した情報入手等の必要が生じた場合は、甲に報告する。

### イ 支給認定新規申請書の受付後処理

#### (ア) 行政審査

a 乙は、システム登録情報等に基づき、申請書等の確認を行い、システムへ入力する。

b 乙は、申請者等から提出された臨床調査個人票（診断書）について、診断基準等に基づき審査を行う。

なお、アクセスキー付きの臨床調査個人票（診断書）は、国の難病データベースにアクセスし、臨床調査個人票（診断書）を取得したうえで、審査を行う。

c 乙は、審査の結果、認定となったものについては、システム登録情報等に基づき、所得等を確認し、自己負担上限額を定め、受給者証の発行手続きに移行する。

d 乙は、審査の結果、補正となったものについては、補正依頼を申請者等又は医療機関に行う。

e 乙は、審査の結果、不認定となったものについては、審査会審査に移行する。

#### (イ) 審査会審査

a 乙は、審査会審査の実施に当たっては、前月に定めた担当医師の訪問予定日時（※）に、システムから出力した対象疾病の審査表及び申請者等から提出された臨床調査個人票（診断書）並びに診断基準を準備のうえ、持参。必要に応じて行政審査結果の概要を説明する。

b 乙は、必要に応じて、審査会審査前又は審査会審査後（補正内容等の確認のため）に、該当する臨床調査個人票（診断書）を PDF データ化のうえ、担当医師へパスワードロックされたデータ送付する。

c 乙は、審査会審査の要点を記録のうえ、結果（認定・補正・却下）を持ち帰り、システムへ入力する。

d 乙は、審査会審査の結果に応じて、上記(2)イ（ア）c から e の手続きを行う。

（※）審査会：その疾病を担当する医師毎に審査（毎月下旬が基本）を行うため、開催場所及び時間は担当医師毎に異なる。

#### (ウ) 保険者照会

a 乙は、保険者照会に当たって、照会用帳票をシステムから出力し、照会文書を発送する。

b 乙は、京都市国保及び京都府後期高齢者医療広域連合の被保険者については、照会用帳票の他に照会用データを DVD 等の媒体に出力し、照会文書と同封して発送する。

c 乙は、各保険者から回答のあった区分をシステムへ入力する。

#### (エ) 軽症高額案内

a 乙は、審査の結果、重症度を満たさないことによる不認定となったものについて、甲において決定後、不認定結果通知前に、概ね 1 箇月の提出期限を定め、申請者へ軽症高額の案内の発送を行う。

b 乙は、軽症高額の案内発送対象者一覧を作成し、区役所・支所へ発送を行う。

c 乙は、提出期限までの書類提出の有無、軽症高額特例の要件の有無を確認し、認定結果等の通知に移行する。

#### (オ) 認定結果等の通知

- a 乙は、審査の結果、補正となったもの及び、甲において認定、不認定の決定をしたものについて、システムから受給者証、通知書、結果一覧等を出力する。
- b 乙は、決定の区分に応じて受給者証、通知書、パンフレット等の発送書類を揃え、申請者、医療機関等、区役所・支所への発送を行う。

ウ 一斉更新

(ア) 一斉更新の案内

- a 乙は、受給者証の更新に係る手続きの勧奨を行うため、受給資格のある対象者の支給認定継続申請書をシステムから出力し、専用封筒に、別途作成した案内文等を合わせて封入する。
- b 乙は、送付先変更が必要な場合は送付先を修正したうえで、追加又は差替えて同封するものがある場合は、追加又は差替えて同封したうえで封緘を行う。また、送付不要の案内については、抜取りを行う。
- c 乙は、一斉更新の案内送付日までに上記作業を行い、発送を滞りなく行う。  
なお、一斉更新の発送後に、転入等により更新の案内を行う必要がある場合についても、上記作業と同様に送付期限を定めて作業を行うこと。

(イ) 支給認定継続申請書の受付後処理

- a 乙は、受付けた支給認定継続申請書（郵送申請が基本）について、バーコードリーダーの利用等により、システムへの入力作業を行う。  
なお、アクセスキー付きの臨床調査個人票（診断書）は、国の難病データベースにアクセスし、臨床調査個人票（診断書）を取得する。
- b 乙は、上記(2)イの作業を行い、あらかじめ定められた期限までに発送作業を行うこと。  
なお、(ウ) 保険者照会については、受給者の約7割を占める京都市国保、京都府後期高齢者医療広域連合及び全国健康保険協会京都支部の3保険者を除いた保険者が対象となる。  
(ただし、全国健康保険協会京都支部の被保険者が非課税の場合は保険者照会が必要)
- c 乙は、受付けた支給認定継続申請書に、「療養生活のおたずね」が添付されている場合は、甲が指定する方法（行政区毎等）に仕訳けたうえで、あらかじめ定められた期限までに甲へ引渡す。  
また、人工呼吸器装着患者等、別途甲が指定する者の臨床調査個人票（概ね100件程度）についても、甲が指定する方法（行政区毎等）に仕訳けたうえで、コピーのうえ、あらかじめ定められた期限までに甲へ引き渡す。
- d 乙は、受け付けた支給認定継続申請書の記載内容が、システム登録情報から変更されている場合は、更新作業に加えて、支給認定変更申請書としての作業も行うこと。

エ 支給認定変更申請書の受付後処理

- (ア) 区役所・支所又は乙は、受給者証の再発行の必要のない事項に関しての申請の場合は、窓口において受給者証に変更箇所を訂正し、京都市印を押して受給者に返還する。
- (イ) 乙は、申請書の内容をシステムに入力する。ただし、申請者等から、変更後の受給者証の再発行の申し出がある場合は、受給者証を発行し、甲の決定後、発送作業を行う。
- (ウ) 乙は、世帯内難病患者の追加・変更等、自己負担上限額に変更が生じる申請の場合、受給者証を発行し、甲の決定後、発送作業を行う。
- (エ) 乙は、保険者の変更の場合、上記イ（ウ）の作業を行い、認定区分に変更のあった場合には、受給者証を発行し、甲の決定後、発送作業を行う。
- (オ) 乙は、疾病の追加・変更の場合、上記イ（ア）及び（イ）の作業を行い、受給者証を発行し、



甲の決定後、発送作業を行う。

オ 受給者証再発行申請書の受付後処理

(ア) 乙は、申請書の内容をシステムに入力し、受給者証の出力及び発送を行う。

カ 支給認定申請書（療養費払分）の受付後処理

(ア) 乙は、申請書、領収書等の内容をシステムへ入力し、支給金額を算出する。

(イ) 乙は、領収書等の内容に疑義が生じた場合は、受給者又は医療機関等に連絡して確認し、内容を補記又は必要となる書類の提出を求める。

(ウ) 乙は、支給金額の算出後、再計算するなど複数回の確認を行う。

(エ) 乙は、毎月2回、償還払いの対象者一覧を出力し、支給金額等の再確認を行う。

(オ) 乙は、支給金額等に問題がなければ、支給日（毎月1日及び15日。ただし、休日の場合は翌営業日）の15営業日前までに甲に対象者一覧及び算定資料一式を渡し、甲の決定後、通知書及び必要に応じて当該受給者分の領収書等を同封し、発送作業を行う。ただし、領収書を返却する場合は、原本の写しをとり、これを保管する。

なお、遅くとも支給日の前日までに、受給者に決定通知書が届くように発送作業を行うこと。

(カ) 乙は、口座番号の相違等により振り込めなかったものを表示したリストに基づき、振込不能の対象となった受給者に対してただちに電話又は文書により連絡し、再度振込先の確認を行い、指定の用紙により速やかに甲に報告する。ただし、原則として月末までに振込先の確認が取れない場合は支給を断念し、別途対応が必要となるため、進捗状況等を常に甲に報告し、対応を協議すること。

キ 区分変更に伴う受給者証再発行処理

(ア) 乙は、概ね月1回、各保険者から送付のある区分変更表（所得区分の変更）を基に、システムに入力し、認定区分の変更があった受給者の証を再発行し、甲の決定後、受給者に対して発送作業を行う。

ク 資格確認

(ア) 乙は、概ね月1回、資格があり京都市外へ異動した対象者などの一覧をシステムから出力し、転出手続きに係る勸奨文等を作成し、甲の決定後、発送作業を行う。

ケ 給付関係

(ア) 給付データ

乙は、毎月1回、国民健康保険連合会及び社会保険診療報酬支払基金から送付される給付データをシステムに取込む。取込みに際してエラーが発生した場合は、その原因を確認し、取込みを完了させること。

(イ) 過誤調整

a 乙は、医療費の支給に当たって一定の条件に該当したものを対象とした過誤調整に係るリストに基づき、必要に応じて受給者に連絡し又は医療機関等に対して過誤調整を行う旨を連絡して調整を行う。

b 乙は、医療費請求の過誤の発生原因が、明らかに医療機関等の過失によるものであり、特に医療機関等に確認する必要がない場合は、システムへの入力を行う。

c 乙は、必ずしも医療機関等に過失があると認めることができない場合等は、その医療機関等に電話等で連絡して確認し、場合によっては過誤調整することの承諾を得る。

d 乙は、医療機関等の過誤調整に係る承諾が得られた場合、システム入力を行って入力確認を行い、過誤調整依頼書を作成する。

なお、この際、乙は、必要に応じて医療機関等との折衝内容についてもシステムへ入力す

る。

- e 乙は、医療機関等からの承諾を得られなかった場合は、受給者に対して医療費の返還請求をするための通知書等を作成する。
- f 乙は、過誤調整を行う受給者に係る医療費の支給申請に係るデータを業務端末とは異なるパソコンによって記録媒体から検索し、必要箇所を出力して過誤調整依頼書に添付して、甲に報告する。
- g 乙は、過誤調整依頼書及び医療費の支給申請に係るデータから連名簿を作成し、これを基に過誤調整依頼 DVD を作成する。
- h 乙は、過誤調整依頼 DVD 及び連名簿を毎月 20 日までに甲に提出する。
- i 乙は、医療機関等から国民健康保険連合会を經由して甲に提出されるレセプト返戻願（却下依頼）についてシステムへ入力を行う。

#### コ その他

- (ア) 新規及び療養費払分の支給申請に係る確認の結果、それらの要件を満たさないことが明らかである場合、その申請等を却下することとなるが、これらの場合、乙は、必要に応じて受給者等に連絡を行って要件を満たさない旨を説明するほか、申請等の取下げ願いの提出を案内する。
- (イ) 乙は、過誤調整に伴い医療費の返還が生じた場合のほか、他の理由により支給額の返還が生じた場合についても、受給者への連絡、甲が作成する納付書等の発送作業、システム入力を行う。

なお、乙は、いずれの場合においても納付がない受給者について、必要に応じて受給者に対して督促に係る文書の発送作業及び納付の案内を行う。

- (ウ) 乙は、受給者等からの申請や届出等に関する質問について、電話及び窓口対応を行い、その際、必要に応じてその経過等をシステムに入力する。
- (エ) 申請書等の過去の実績件数については別紙を参考とすること。

#### (3) 指定医療機関関係業務

##### ア 指定医療機関申請書の受付後処理

- (ア) 乙は、申請書の内容をシステムに入力し、甲の決定後、指定通知書又は却下通知書をシステムから出力し、発送作業を行う。
- (イ) 乙は、毎月 1 回、指定・却下の一覧を作成する。また、指定医療機関の全件データを出力し、指定・却下の一覧と併せて甲へ引渡すとともに、各区役所・支所へ送付する。

##### イ 指定医療機関変更届の受付後処理

- (ア) 乙は、申請書の内容をシステムに入力し、甲の決定後、変更通知書をシステムから出力し、発送作業を行う。また、上記（イ）と同様に変更一覧の作成、送付、引渡しを行う。

##### ウ 指定医療機関辞退届の受付後処理

- (ア) 乙は、申請書の内容をシステムに入力し、甲の決定を受ける。また、上記ア（イ）と同様に辞退一覧の作成、送付、引渡しを行う。

##### エ 指定医療機関の更新勧奨

- (ア) 乙は、指定の更新に係る手続きの勧奨を行うため、指定医療機関への届出勧奨に係る書類をシステムから出力し、別途作成した申請書と併せて封筒に封入する。
- (イ) 乙は、送付先変更が必要な場合は送付先を修正したうえで、追加又は差替えて同封するものがある場合は、追加又は差替えて同封したうえで、封緘を行う。また、送付不要の案内については抜取りを行う。
- (ウ) 乙は、更新の手続きがされず指定の有効期間を過ぎた指定医療機関について、システムから

一覧を作成し、甲の決定後、指定医療機関却下通知を作成し、発送する。

オ 医療機関オンライン化支援事業（※）に係る補助金申請の受付

（ア）乙は、医療機関から提出される補助金交付申請書等の内容の審査を行い、不備のないものについて、甲へ引き渡す。甲の決定後、交付決定通知書又は却下通知書の発送作業を行う。

（イ）交付決定通知書を送付した医療機関から提出される請求書の内容を審査し、不備のないものについて、甲へ引き渡す。甲の決定及び支払後、交付通知書の発送作業を行う。

（※） 医療機関オンライン化支援事業：令和5年11月から臨床調査個人票（診断書）のオンライン化が順次開始されることに伴い、指定医療機関におけるオンライン化に向けたシステム改修や物品の購入等の環境整備に対して費用を補助するもの。

（4）指定医関係業務

ア 指定医申請書の受付後処理

（ア）乙は、申請書の内容をシステムに入力し、甲の決定後、指定通知書又は却下通知書をシステムから出力し、発送作業を行う。

（イ）乙は、毎月1回、指定・却下の一覧を作成する。また、指定医療機関の全件データを出力し、指定・却下の一覧と併せて甲へ引渡すとともに、各区役所・支所へ送付する。

イ 指定医変更届の受付後処理

（ア）乙は、申請書の内容をシステムに入力し、甲の決定後、変更通知書をシステムから出力し、発送作業を行う。また、上記（イ）と同様に変更一覧の作成、送付、引渡しを行う。

ウ 指定医辞退届の受付後処理

（ア）乙は、申請書の内容をシステムに入力し、甲の決定を受ける。また、上記ア（イ）と同様に辞退一覧の作成、送付、引渡しを行う。

エ 指定医の更新勸奨

（ア）乙は、指定の更新に係る手続きの勸奨を行うため、指定医（医療機関）への届出勸奨に係る書類をシステムから出力し、別途作成した申請書と併せて封筒に封入する。

（イ）乙は、送付先変更が必要な場合は送付先を修正したうえで、追加又は差替えて同封するものがある場合は、追加又は差替えて同封したうえで、封緘を行う。また、送付不要の案内については抜取りを行う。

（ウ）乙は、更新の手続きがされず指定の有効期間を過ぎた指定医について、システムから一覧を作成し、甲の決定後、指定医却下通知を作成し、発送する。

オ 診断書オンライン化に係る指定医等 ID・PW（※）の発行

（ア）乙は、医療機関から提出される ID・PW の発行申請書の内容を確認のうえ、システムに入力する。

（イ）乙は、甲の決定後、国から受理した ID・PW 等が書き込まれた媒体（DVD）と発行通知書又は却下通知書をシステムから出力し、発送作業を行う。

（※） 指定医等 ID・PW：指定医等が臨床調査個人票（診断書）をオンライン上で作成するにあたり必要となる ID・PW

【受付書類等一覧】

様式番号	様式名
1	特定医療費（指定難病）支給認定新規申請書
2	特定医療費（指定難病）支給認定継続申請書
3	特定医療費（指定難病）支給認定変更申請書

4	特定医療費（指定難病）受給者証再発行申請書
5	特定医療費（指定難病）支給認定申請書（療養費払分）
6	特定医療費（指定難病）療養証明書
7	特定医療費（指定難病）療養費申請相続人申請用同意書
8	特定医療費（指定難病）同意書（保険者への適用区分照会用）
9	特定医療費（指定難病）受給者証
10	特定医療費（指定難病）自己負担上限額管理表
11	療養生活のおたずね
12	指定医療機関申請書
13	指定医療機関変更届
14	指定医療機関辞退届
15	指定医療機関更新申請書
16	指定医申請書
17	指定医変更届
18	指定医辞退届
19	指定医更新申請書
20	医療機関オンライン化支援事業補助金交付申請書（仮称）
21	診断書オンライン化に係る指定医等 ID・PW 発行申請書（仮称）

#### 10 契約期間満了時等の取扱い

この契約の履行期間の満了又は契約書に基づく契約の解除に当たり、乙が行うべき委託業務の引継ぎは、次のとおりとする。

##### (1) 貸与物等の返還

甲が貸与した機器及び什器並びに資料等について、遅滞なく、契約期間満了日又は契約解除日までに甲に返還しなければならない。

なお、貸与物及び甲が管理する物品等（以下「貸与物等」という。）について、乙の責めにより貸与物等の機能に障害が生じ機能が損なわれた場合又は貸与物等の使用に支障が生じた場合、乙はその機能を回復させる又は機能を回復させるために必要となる費用を甲に支払うこと。

##### (2) 引継書の作成

乙は、委託業務の遂行に以下の項目を含む引継書を作成し、受託終了までに甲に引き渡すものとする。

ア 処理が完結した申請書類等の保管状況

イ 処理が完結していないもの又は一部完結していないもの若しくは将来に処理が必要となるもの及び進捗状況等が詳細に分かるもの

ウ その他特に注意が必要となる事項又は甲が指示する事項

##### (3) 引継方法

乙は、甲に対して引継書をもとに、契約期間満了日又は契約解除日までに引継ぎを行うこと。

なお、甲に対する引継ぎの際、次期受託者が同席する場合がある。また、乙は、甲から業務内容及び個別案件等について確認があった場合は応じるものとする。

- (4) その他  
その他、必要となる事項については、甲と乙が協議して決定する。

## 1.1 個人情報の保護

乙は、委託業務を遂行するに当たり、これに携わる者すべてに個人情報の保護を徹底する。

### (1) 保護すべき対象（秘密）

個人の氏名、生年月日、性別、個人番号、住所、電話番号及び世帯構成等をはじめ、個人の福祉施策の適用の有無などといった個人の情報やDV及びストーカー行為等の被害者の情報、個人や法人、行政庁の生活、活動に関するもののうち、一般に知られておらず、他人に知られないことについて客観的に相当の利益を有すると認められるものを対象とする。

### (2) 保護すべき情報の取扱い

乙は、個人情報保護の必要性と、保護できなかった場合のリスク等を十分に認識し、個人情報保護を徹底すること。

本仕様書における個人情報に対する保護とは、保護して安全である状態に保つことをいい、よって、意図的、過失を問わず、乙による個人情報の漏えいのほか、滅失、棄損、改ざん、盗難等があってはならない。

また、乙は、個人情報を委託業務以外の目的で使用すること、不適切な事務処理等により特定の個人に対して有利に委託業務を遂行すること及び書類やデータについて甲の承諾なしに複製又は複製してはならないほか、第三者への秘密情報の漏えいにつながる事務処理や管理をすることがあってはならない。

なお、乙は、甲の個人情報保護条例、高度情報化推進のための情報システムの適正な利用等に関する規程及び情報セキュリティポリシー（京都市情報セキュリティ対策基準を含む。）を遵守することとする。

### (3) 守秘義務

乙は、委託業務の遂行上知ることができた秘密を漏らすことがあってはならないほか、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても秘密を漏らしてはならない。

なお、乙は、委託業務開始に際し、委託業務に携わるすべての者の個人情報取扱いに係る秘密保護の徹底等を明記した自署と捺印がある誓約書を甲に提出しなければならない。

### (4) 事故等が発生した場合の取扱い

乙は、委託業務遂行上、何らかの事故や不適切な事務処理等により、個人情報保護ができなかった又は保護できていない可能性が生じた場合、直ちに甲に報告し、必要に応じて甲と協議のうえ対応するものとする。

なお、この場合に生じた費用は、すべて乙が負担することとする。

また、乙は、事実を明らかにした報告書を遅滞なく甲に提出することとする。

## 1.2 留意事項

### (1) 業務遂行に係る甲への報告等

委託業務の遂行に当たり、不適切な事務処理や事故及び、業務履行に際し遅延が生じた又は生じる見込みとなった場合、その他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに甲へ報告し、協議すること。

また、前述の場合のほか、個人情報を保護することができなかったことに伴い生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、すべて乙が責を負うこととする。場合によっては、甲は契約の一部不履行、粗雑履行として契約金額の減額、契約の解除の措置をとるとともに損害賠償を請

求することがある。

(2) 危機管理及びリスクマネジメント

火災、地震等の際の避難経路の確保や、一部の要員が出勤できない場合、各事業の締切日等までに業務が完了できない場合等のリスクを踏まえ、委託業務を運営すること。

(3) 制度改正等への対応

委託業務に関連する制度改正等があった場合は甲と協議し、迅速かつ柔軟に対応すること。

(4) 外国人申請者等への対応

制度の対象となる市民には外国人も含まれるため、適宜対応できるようにすること。

(5) その他

委託業務の遂行にあたり、本仕様書に記載のない事項又は疑義若しくは変更の必要が生じた場合は、甲乙協議すること。