

子ども医療費助成申請書受付・確認業務 仕様書

札幌市役所保健福祉局保険医療部保険企画課

【目 次】

1, 委託業務の概要	1
2, 委託業務の基本事項	2
3, 委託業務の細目	4
1) 業務フロー	4
2) 業務詳細	5
【申請書受付業務】	
(1) 受付	5
(2) 確認	6
(3) 処理	8
(4) 引渡	9
(5) 受取	10
(6) 運送	12
【その他の業務】	
(1) 報告	13
(2) 封入封緘	13

1, 委託業務の概要

1) 業務名

子ども医療費助成申請書受付・確認業務

2) 業務の目的

札幌市子ども医療費助成制度の助成範囲を拡大するにあたり、新たに受給資格の対象となる者（以下「対象児童」という。）へ子ども医療費助成受給資格登録申請書（以下、「申請書」という）を送付する。これに伴い、対象児童の保護者から郵送により送付される申請書の受付・確認業務が発生する。この申請書の受付・確認業務全般を委託することにより、当該業務の効率的な処理体制を確立し、迅速かつ的確な受付・確認業務を遂行することを目的として実施するものである。

3) 履行場所

下記に定める場所において、子ども医療費助成受給資格申請書受付センター（以下、「受付センター」とする。）を開設すること。

個人情報扱う業務のため、本市の指定する場所（以下「履行場所」という。）で業務を行なうこととし、履行場所外に本件委託業務に係る一切の資料・データ等を持ち出すことを禁止する。

履行場所の面積を考慮して、会場のレイアウト、人員配置、機器の設置等を適切に行なうこと。

履行場所 : 札幌市役所本庁舎地下2階2号会議室

所在地 : 札幌市中央区北1条西2丁目

面積 : 約47.47㎡

4) 業務期間及び業務実施時間

業務期間及び業務実施時間については、下記の範囲内で調整すること。

●業務期間

令和2年12月1日から令和3年2月26日まで。ただし、土、日、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。

●履行場所の利用時間について

履行場所の利用時間は原則、午前9時～午後5時とする。（実施時間内に本件委託業務の実施及び、それにかかる準備または整理を終えるものとする。）

履行場所の利用時間を延長する場合は、延長利用日前日の午後0時までに札幌市役所医療助成係までに申し出て、協議すること。

5) 委託業務に必要な機器の設置等

下記に挙げるものの費用については本市が負担する。

- ・ 履行場所となる会議室の利用料及び使用に係る光熱費
- ・ 事務用机、椅子、事務用品（受付業務に使用する受付印も含む）、作業用 PC2 台（インターネットへの接続はしないこと。）、ジュラルミンケース 10 箱
- ・ 本市との連絡用の固定電話 1 台
- ・ 不備訂正依頼文書等の送付に係る郵送費用
- ・ 郵送時に使用する封筒類

※上記の他、別途必要となる機器及びその経費等が発生した場合は、受託者が負担すること。なお、本市が貸し出す機器については、受託者が適切に履行場所に設置すること。

2, 委託業務の基本事項

1) 対象者予定数

約 28,000 人

2) スケジュール（現時点におけるものとする。）

令和 2 年 11 月 27 日 申請書等の発送

令和 2 年 12 月 1 日 受付センターの開設（本件委託業務開始）及び申請書受付開始

令和 2 年 12 月～令和 3 年 2 月 計 5 回データ入力業者へ申請書の引き渡しを行う。

令和 3 年 2 月 26 日 本件委託業務終了

3) 帳票・印刷物等

対象者へ送付する書類は以下のとおり

帳票名（略称）	媒体	用途
申請勧奨案内文書	A4 紙（両面）	申請者への案内
子ども医療費助成資格登録申請書	A4 紙	申請者が申請を行うための申請書
返信用封筒	長方 3 号厚紙	申請者が申請書を返送するための封筒

4) 業務上の義務

現場監督責任者や作業従事者等、本件委託業務にかかわる全てのものについて、本市の定める「個人情報取扱注意事項」を遵守すること。

個人情報の保全状況・業務の進捗状況等は、業務履行確認書・受付簿等で定期的に報告すること。なお、受託者の瑕疵により個人情報が漏えいや申請書等の紛失・汚損・破損等が発生した場合は、受託者がそれによる損害を賠償しなければならない。

5) 関係業者情報

データ入力業者

(株) ネクシス

業者所在地

札幌市中央区南 2 条西 2 丁目 8-1

申請書引渡・受取日時

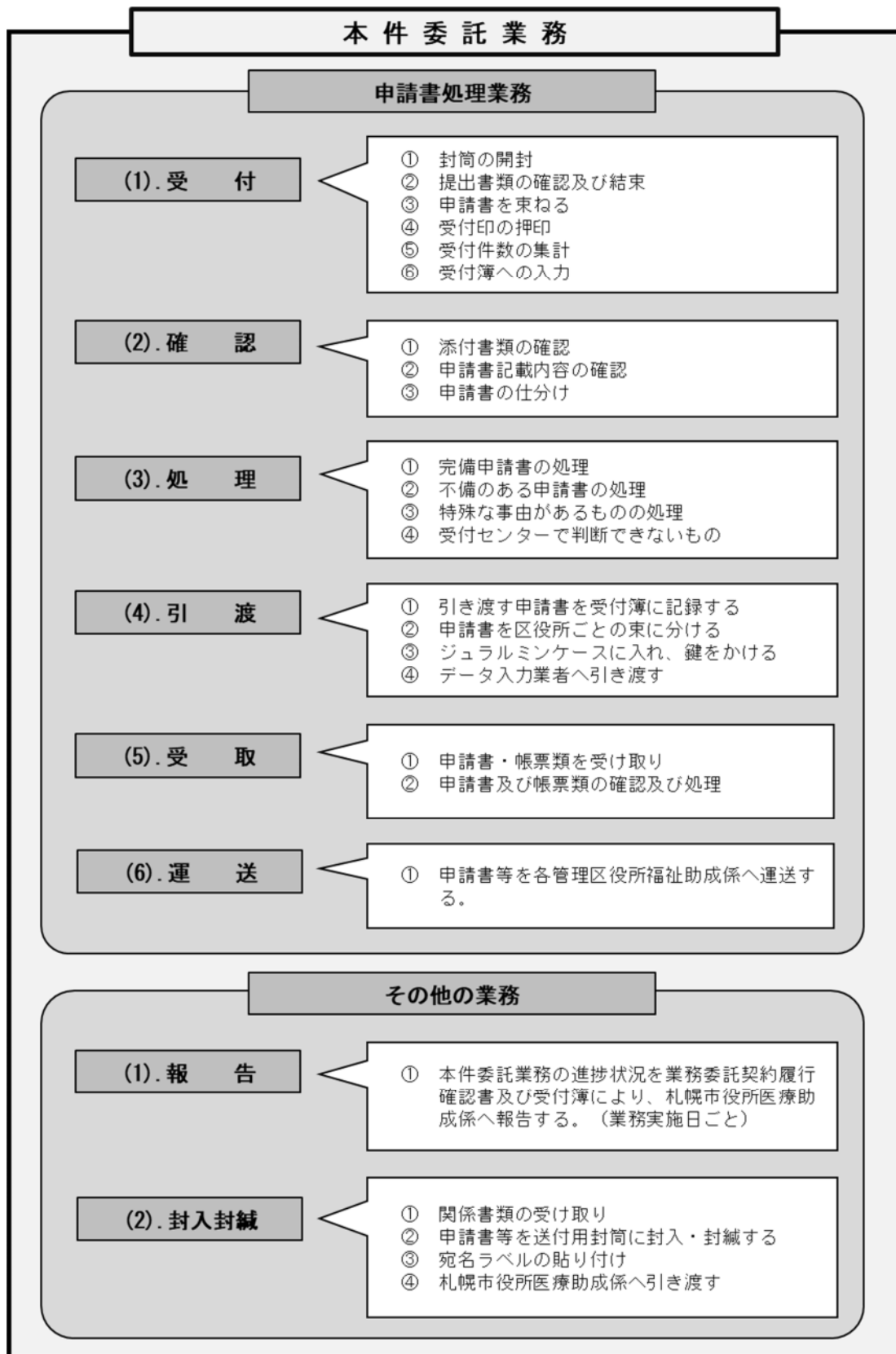
本市が定める日付とする

6) その他の事項

- ・ 本件委託業務のさらなる質の向上や効率化を図る必要があること、その他やむを得ない理由により本仕様書に定める事項を変更しようとする場合は、あらかじめ本市と協議の上、本市の許可を得なければならない。
- ・ 本仕様書に記載した事項のうち、後日特別に指示する必要があるものについては、その指示するところによる。
- ・ 本仕様書に定めのない事態が発生した場合は、必ず本市の指示を仰ぐこと。
- ・ 業務履行場所における作業従事者の指揮監督及び本市との連絡調整にあたるため、現場監督責任者1名を業務履行場所に常駐させること。
- ・ 本市と受託者は、本件委託業務開始前に、本件委託業務内容について打ち合わせを行うこと。
- ・ 受託者は業務の内容・処理期間等を考慮し、本件委託業務の遂行に必要な作業従事者を適切に配置すること。また、繁忙期・閑散期があるため、現場監督責任者は作業の進捗状況等を考慮しながら、人員等を調整すること。
- ・ 作業日程・時間・作業従事者等について変更が発生する場合は、必ず本市と協議の上、変更すること。
- ・ 来庁者と区別できるように、作業従事者は社員証等を常に着用し作業に従事すること。また、履行場所の札幌市役所本庁舎は一般市民も訪れるため、市民の批判を受けることのないよう適切な身だしなみで職務を遂行すること。

3, 委託業務の細目

1) 業務フロー



2) 業務詳細

【申請書受付業務】

(1). 受 付

申請書等の郵送受付を行う。なお、申請書等の処理においては、書類の破損・汚損・紛失及び処理漏れがおこらぬよう細心の注意をすること。

①封筒の開封

- ・封筒のあて先が「札幌市役所本庁舎 子ども医療費助成申請書受付センター」宛であることを確認する。
- ・封筒を開封し、書類を取り出す。
- ・開封後、封筒内に書類が残っていないかを必ず確認し、封筒を保管しておくこと。開封・確認の終了した封筒については、適宜、札幌市役所医療助成係へ引き渡すこと。

②提出書類の確認及び結束

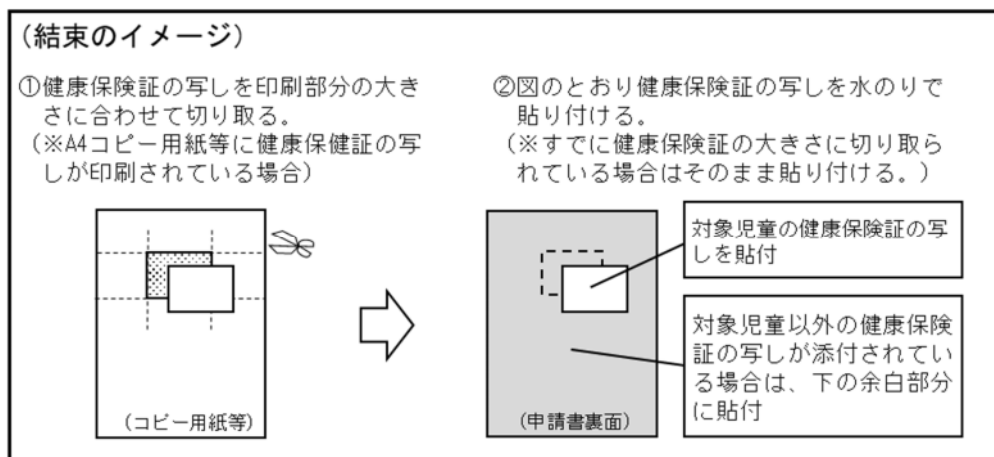
下記の書類が提出されていることを確認し、結束する。

●子ども医療費助成受給資格登録申請書

- ・全ての申請者が必ず提出する書類。
- ・提出がない場合は書類不備として取り扱う。

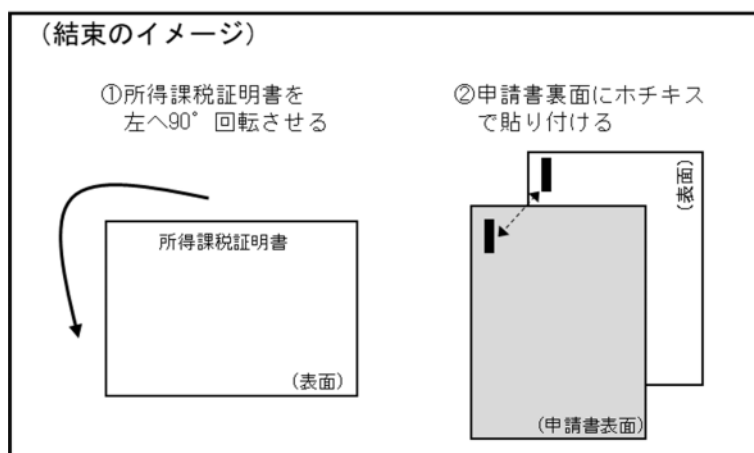
●対象児童※の健康保険証の写し

- ・すべての申請者が必ず提出する書類。対象児童のものが添付されているかを確認すること。（※対象児童とは、別紙1申請書様式（エ）に印字されている者を指す。）
- ・原則、健康保険証の写しは申請者が申請書裏面に貼り付けることとしているが、提出された健康保険証の写しが申請書に結束されていない場合は、印刷部分の大きさに裁断し、図のとおり水のみで貼り付けること。なお、クリップ、ホチキス等で結束されている場合は、取り外し後、前述と同様に貼り付けること。



●所得・課税証明書（令和2年度）

- ・一部の対象者のみ提出する書類。添付されている場合のみ結束を行う。
- ・所得課税証明書が添付されている場合は、図のとおりホチキスで結束する。（申請書とサイズが異なる証明書も同様に結束すること）



③申請書を束ねる

- ・結束後の申請書等を受付日ごと一つにまとめる。

④受付印を押印（受付を行った申請書すべてに押印すること）

- ・申請書右上に本市が貸与する回転式日付印を押印する（押印位置は別紙1 申請書様式（イ）の位置とする。）
- ・受付印は赤色インクを使用すること。
- ・受付日は「申請書が受付センターに届いた日付」とする。
- ・既に受付印が押印されている申請書の再提出があった場合は、申請書右上余白部分に再度受付印を押印すること。（日付は再提出日とする。）

⑤受付件数の集計

- ・日ごとの申請書受付件数を集計し記録する。

⑥受付簿へ入力

- ・受付簿※に受付を行った申請書の連続番号と受付日を入力する。
- ・受付簿への入力漏れを防ぐため、⑤で集計した申請書の件数と、受付簿の入力件数が同数であることを確認する。

※受付簿とは、本市が申請勧奨を行った者が記載されているもの（Excel）

(2). 確 認

申請書の記入内容や添付書類に不備等がないかを確認する。また、確認漏れを防ぐため、下記①～②の確認作業を繰り返し2回行う。（1回目と2回目の確認は必ず別の作業従事者が行うこと。）

①添付書類の確認

「別紙 2 添付書類等確認事項及び処理方法」を参照し、下記の順で添付書類の確認を行う。なお、別紙 2 に該当しない事由がある場合は、速やかに札幌市役所医療助成係へ報告し、指示を仰ぐこと。

a 健康保険証の写しの確認

- ・申請書裏面に対象児童の健康保険証の写しが結束されていることを確認する。その際、健康保険証の写しが「別紙 1 申請書様式 (エ)」に印字されている対象児童のものであることを必ず確認すること。
- ・保険証に不備がある場合は、不備申請書として分けて保管する。

b 令和 2 年度所得課税証明書の確認

- ・所得課税証明書は、一部対象者のみ提出することとなっているため、所得課税証明書の添付がないものについては、添付の必要がない者として取り扱う。
- ・所得証明書が添付されているものは「(3) . 処理 ③その他特殊な事由のあるものの処理」のとおり処理を行うため、分けて保管する。

c その他の書類が添付されている場合

- ・受付センターで判断できないものについては、札幌市市役所医療助成係へ報告し、指示を仰ぐこと。

②申請書の記入内容の確認

- ・「別紙 2 申請書確認事項及び処理方法」のとおり申請書記載内容の確認及び追記等の処理を行う。また、追記を行う場合は必ず赤ボールペンを使用すること。
- ・申請書の記入内容に不備がある場合は、不備申請書として分けて保管する。

③申請書の仕分け

確認した申請書を以下のとおり仕分ける。

- ・「不備のないもの（以下、完備申請書という。）」
（条件）添付書類及び申請書の記入内容に不備や特殊な事由がないもの
- ・「不備があり対象者へ補正文書を送付するもの（以下、不備申請書という。）」
（条件）添付書類及び申請書の記入内容に不備があり、申請者へ補正依頼が必要なもの
- ・「特殊な事由により区役所福祉助成係へ回送するもの」
（条件）特殊な事由により、区役所及び札幌市役所医療助成係で調査が必要なもの

- ・「受付センターで判断できないもの」
(条件) 上記の条件以外のもの

(3). 処 理

確認結果をもとに申請書を以下のとおり処理する。

①完備申請書の処理

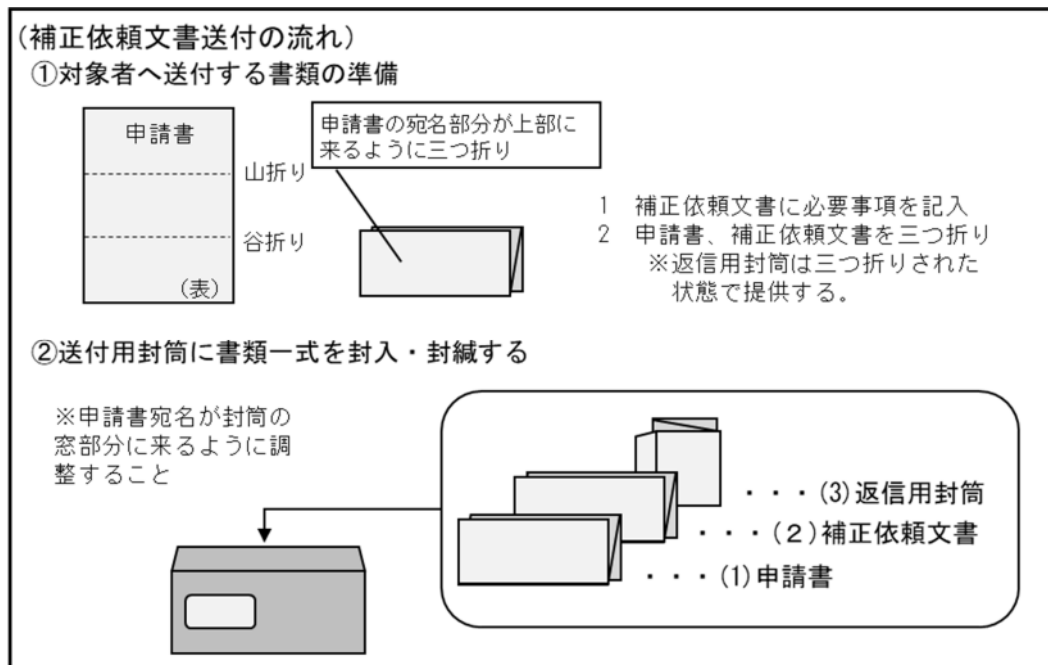
- ・申請書受付日ごと一束にまとめ、受付センター内で保管する。なお、保管する際は、申請書等の破損・紛失やほかの申請書束との混入がないよう注意をすること。

②不備申請書の処理

受付センターから対象者へ不備内容の補正依頼を行う

(補正依頼方法)

- ・本市の提供する様式を使用し、補正依頼文書を作成する。(提出期限は2週間後とする。)
- ・補正依頼文書・返信用封筒・提出された申請書・提出された添付書類(申請書に結束している)を送付用封筒に封入し、対象児童の居住地へ普通郵便で送付すること。※封筒封緘前に正しい書類が封入されているか、作業従事者2名以上で確認し、誤送付が発生しないよう細心の注意をすること。また、一枚の封筒に2枚以上、個人情報に記載された書類が封入されないようにすること。
- ・文書を送付した対象者について、送付日・補正内容を受付簿に記録する。



③特殊な事由により区役所福祉助成係へ送付するものの処理

(各区役所福祉助成係への送付方法)

- a 不備申請書の上部に送付理由シート※をホチキスで止める。

※送付理由シート及び回送連絡票は本市の提供する様式を使用すること。

- b 不備申請書を区ごとの束に分け、束の先頭に送付連絡票を添付する。
- c 不備申請書の区役所への送付日を受付簿に記録する。
- d 札幌市役所医療助成係へ不備申請書の束を引渡、同係から対象区へ送付する。
なお、(3) までの処理が終了したものは、処理日の翌日の午前9時までに同係の職員に引き渡すこと。

④受付センターで判断ができないもの

判断不可である理由を付箋に記入し申請書に貼り付けた上、札幌市役所医療助成係へ申請書を引き渡すこと。

(4). 引 渡

引き渡しを行う申請書の準備及び記録を行い、引渡日にデータ入力業者へ申請書を引き渡す。なお、引き渡す申請書は引渡日の前日までに「(2). 確認」により完備申請書としたものとする。なお、申請書の引渡しは全5回行われるが、原則、提出期間内に提出された申請書は、4回目の引渡日までにデータ入力業者へ引き渡すこと。

①引渡分の申請書を受付簿に記録する。

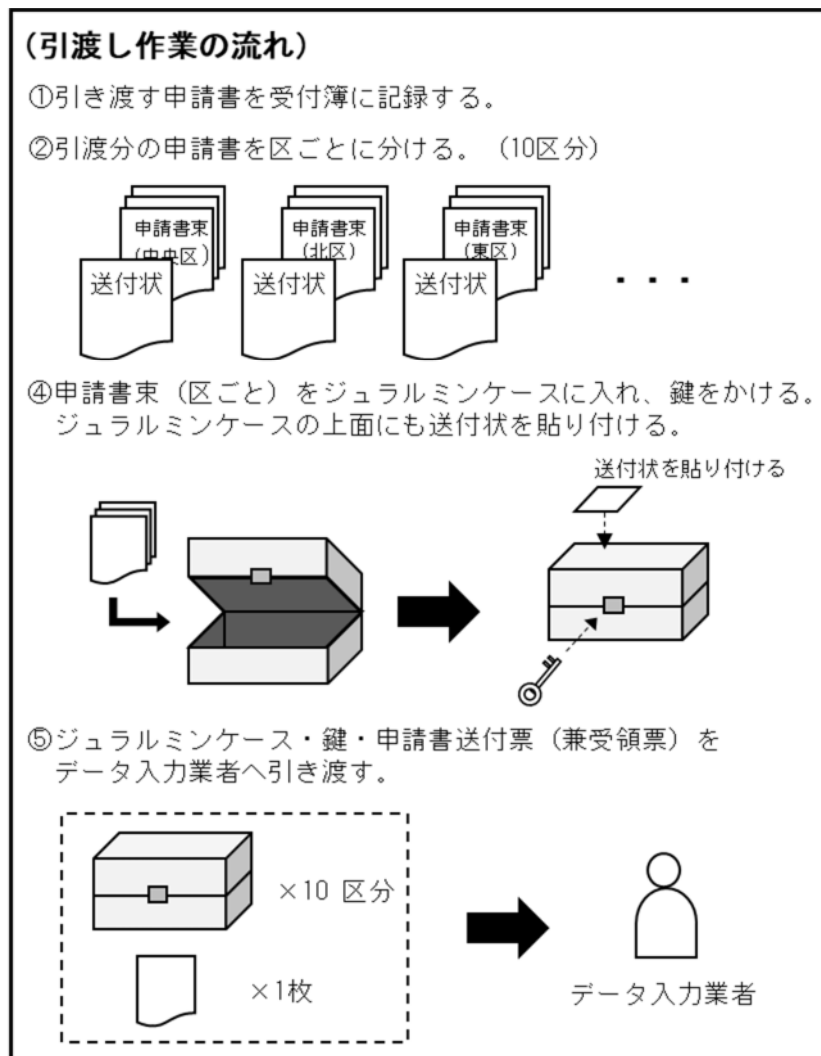
②引渡分の申請書を区ごとの束に分ける（全10区）。

区ごとの申請書束の上面に送付状を添付すること。

※管理区とは、児童の居住地がある区（申請書の児童住所欄を確認し判断すること。）

③申請書束（区ごと）をジュラルミンケースに入れ、鍵をかける。

④ジュラルミンケース・申請書送付票を受付センター内でデータ入力業者へ引き渡す。なお、どの区の申請書が梱包されているか判別できるように、ジュラルミンケースの外側にも送付状をセロハンテープ等により貼り付けること。



(5). 受 取

データ入力業者より返却された申請書および本市が提供する帳票類を受け取り、データの入力内容の確認を行う。確認後、帳票と申請書は各区役所福祉助成係へ送付する。なお、帳票と申請書は、データ入力業者から受付センターへの引渡し後、4日以内に各区役所福祉助成係へ送付すること。

①受付センター内で申請書および帳票類を受け取る。

●データ入力業者から返却される書類は以下のとおり。

- a 申請書送付票(兼受領票)
- b 申請書

●札幌市役所医療助成係が引き渡す帳票は以下のとおり。

- a 小学6年生通院拡充登録完了対象者リスト(以下、登録完了者リストという。)
- b 小学6年生通院拡充申請内容エラーリスト(以下、エラーリストという。)

※各種リストは区ごとに出力される(全10区)

②申請書・帳票類の確認及び処理

●申請書の返却状況及びデータ入力状況の確認

- ・データ入力業者から返却された申請書の枚数と、引き渡し時の枚数（受付簿に記録）を比較し、申請書の紛失がないことを確認する。
- ・登録完了者リスト・エラーリストに記載されている対象者ごとに申請書を仕分け、各種リストの順番に申請書を並び替える。このとき、各種リストに記載があるが申請書がないものについては、医療助成係へ速やかに報告すること。また、紛失した申請書については本市と協議の上、対応を決定すること。
- ・登録完了者リストにもエラーリストにも記載のない申請書については、データ入力業者の入力漏れとして扱い、次の申請書引き渡し分に混ぜること。

●登録完了者リストと申請書の確認及び処理

- ・申請書と登録完了者リストを比較し、正しくデータ入力が行われていることを確認する。また、登録内容に誤りがある場合、申請書の上部に登録誤りを知らせる付箋を添付すること。（※申請書が束になっていても登録誤りのある申請書を判別できるように申請書の枠からはみ出すように付箋を貼ること。）また、登録完了者リストの登録誤りのある対象者氏名にマーカーを引くこと。
- ・登録完了者リストに記載のある受給者番号を「別紙1 申請書様式（ケ）」の枠内に黒ボールペンで追記する。
- ・確認終了後、登録完了者リストと申請書を一束にまとめる。

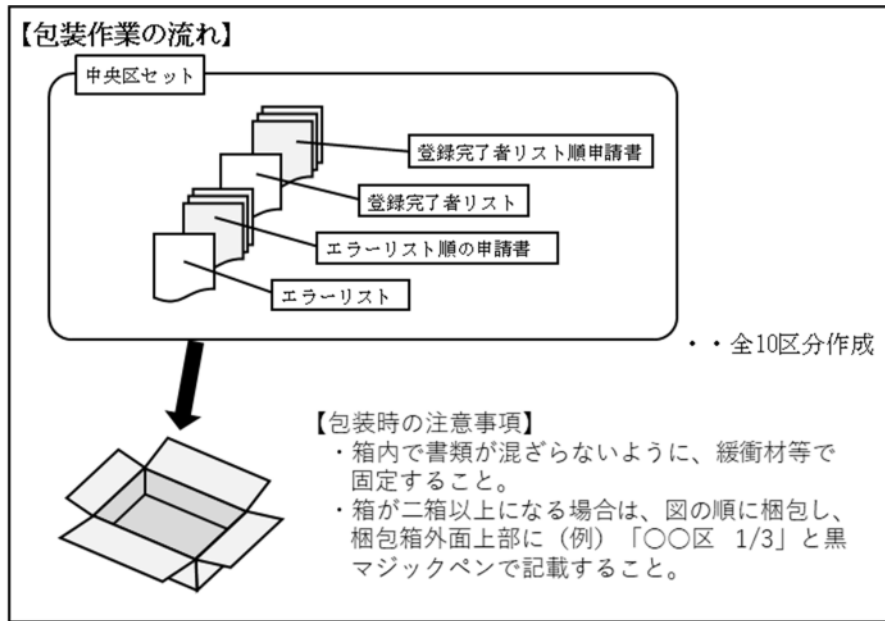
●エラーリストと申請書の確認と処理

- ・エラーリストと申請書を一束にまとめる。

●区役所へ送付する書類一式を管理区※ごとに包装する。

- ・登録完了者リスト・エラーリスト・申請書を管理区ごとに仕分ける。
※登録完了者リスト及びエラーリストは管理区ごとに出力されるため、前述のとおりリスト順に申請書を並び替えることにより、自動的に管理区ごとの束ができる。
- ・送付書類一式を下記の順で包装資材（箱状のもの）に入れ、封をする。なお、包装資材については、受託者が用意すること。
 - 1 エラーリスト
 - 2 エラーリスト順の申請書
 - 3 登録完了者リスト
 - 4 登録完了者リスト順の申請書

※管理区とは、対象児童の居住地のある区の区役所（申請書の対象児童の居住地から確認すること）。上記の確認が完了した申請書及び各種リストは管理区役所福祉助成係に送付する。



(6). 運 送

(5). 受取の作業が完了した各区役所福祉助成係へ運送する。

なお、申請書等の運送については、厳重な管理のもと、迅速かつ確実に指定先へ引き渡しを行うこととする。

●送付書類

- ・ 子ども医療費助成受給資格登録申請書
- ・ 登録完了者リスト
- ・ エラーリスト

●発送場所

- ・ 札幌市役所本庁舎地下2階2号会議室 受付センター

●発送先

管理区役所	郵便番号	送付先住所
中央区役所 福祉助成係	060-8612	札幌市中央区南3条西11丁目 2階9番窓口
北区役所 福祉助成係	001-8612	札幌市北区北24条西6丁目1-1 2階24番窓口
東区役所 福祉助成係	065-8612	札幌市東区北11条東7丁目1-1 2階22番窓口
白石区役所 福祉助成係	003-8612	札幌市白石区南郷通1丁目南 2階213番窓口
厚別区役所 福祉助成係	004-8612	札幌市厚別区厚別中央1条5丁目3-2 2階2番窓口

豊平区役所 福祉助成係	062-8612	札幌市豊平区平岸 6 条 10 丁目 1-1 3 階 3 番窓口
清田区役所 福祉助成係	004-8613	札幌市清田区平岡 1 条 1 丁目 2-1 1 階 7 番窓口
南区役所 福祉助成係	005-8612	札幌市南区真駒内幸町 2 丁目 2-1 2 階 3 番窓口
西区役所 福祉助成係	063-8612	札幌市西区琴似 2 条 7 丁目 1-1 2 階 4 番窓口
手稲区役所 福祉助成係	006-8612	札幌市手稲区前田 1 条 11 丁目 1-10 1 階 3 番窓口

●配達時間

各区役所の開庁時間内（8：45～17：15）

●その他の事項

- ・申請書等を各区役所へ納品する際には、納品書を作成し、納品日の翌日までに札幌市役所医療助成係へ提出すること。なお、納品書は、申請書等の受取人（各区役所福祉助成係職員）の受領印が押印されているものであること。
- ・納品書の提出は、申請書等の引渡ごとに行う。（全5回）

【その他の業務】

(1). 報 告

委託業務の進捗状況を随時専用様式にて札幌市役所医療助成係へ報告する。

●受付件数の報告

- ・委託業務実施日ごとに翌日（午前9時30分まで）に「業務委託契約履行確認書」と「受付簿のデータ」を本市が貸与するUSBにて札幌市役所医療助成係に提出する。

●申請書引渡状況の報告

- ・引渡・受取日ごとに入力データ送付票・受領票を札幌市役所医療助成係へ提出する。

(2). 封入封緘（全1回）

提出期限までに申請書を提出しなかった者（以下、「未提出者」とする。）に対し、札幌市役所医療助成係から申請の再勧奨案内文書の送付を行う。これに伴い発生する、申請案内文書の封入封緘作業を、以下のとおり受託者が行うこと。

●基本事項

- ①作業期間 令和3年1月7日（木）から令和1月14日（木）

- ②作業件数 8,000 件程度（未提出者数により増減あり）
- ③関係書類
 - ・ 申請案内文書（再勧奨用）
 - ・ 送付先宛名ラベル
 - ・ 送付用封筒（再勧奨用）

●作業手順

- ①本市から関係書類を受け取る。（封入物については、三つ折りをした状態で受託者に引き渡す。）
- ②申請案内文書を送付用封筒へ入れ、封緘する。
- ③送付用封筒に送付先宛名ラベルを貼り付ける。
- ④封筒を札幌市役所医療助成係へ引き渡す。
また、その際に封筒の合計枚数を報告すること。