

令和8年度（2026年度）指定難病医療費助成関連業務委託仕様書

熊本県（以下「委託者」という。）が委託する令和8年度（2026年度）指定難病医療費助成関連業務委託における受託者（以下「受託者」という。）との業務内容について、必要な事項を定めるものとする。

第1 業務の目的

難病の患者に対する医療等に関する法律に基づく指定難病医療費の支給（助成）等を円滑かつ効率的に処理することを目的とする。

第2 業務名

令和8年度（2026年度）指定難病医療費助成関連業務委託

第3 委託業務の基本的な考え方

本仕様書に掲げる方針に基づき、次の基本的な考え方を踏まえ、委託業務を遂行する。

1 運営計画

受託者は、委託業務の実施にあたり委託者と協議し、運営方法及び日程について計画書を作成し、委託者・受託者双方の認識や方針に相違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

受託者は、委託業務に係る監視・観察を行い、常に業務の実施状況を把握し、円滑に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、受託者は、監視・観察結果とその結果に基づき講じようとする措置について委託者に報告するとともに、必要に応じて委託者と協議して決定する。

3 個人情報保護の徹底

受託者は、委託業務の遂行にあたり、個人情報の保護に関する法律、地方公務員法第34条の「守秘義務」規定及び熊本県個人情報保護条例を理解し、個人情報の不適切な使用・紛失・流出等が信用失墜等につながる重大な行為であると認識すること。受託者は、その認識のもと、情報等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 委託業務に係る事務運営

受託者は、円滑で安定的かつ適正な運営ができるよう情報や認識を共有し、また、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質の向上に努める。

5 業務改善

受託者は、本委託業務について、入力ミスや審査ミスを防ぎ、年々増加する申請件数や業務負荷の増大に適切に対応できるよう、業務分析を実施したうえで、ＩＣＴ等を活用するなど、効率的な業務体制への提案や改善に取り組むこと。

第4 業務内容

受託者は、次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、本仕様書に定めがない事項又は疑義が生じた事項については、別途協議して決定する。

1 委託期間

令和8年（2026年）4月1日から令和9年（2027年）3月31日までとする。

2 委託業務の範囲

委託業務の範囲は、次に挙げる業務とする。

- (1) 総合管理業務(別記1)
当該業務を行う管理責任者を1名配置すること。
 - (2) 事務処理業務(別記2)
当該業務を行う業務従事者を1名～6名程度、業務状況の進捗に合わせて適宜増減し調整しながら配置すること。
- 3 履行場所
熊本県健康福祉部健康局健康づくり推進課 執務室内

第5 委託業務の実施方法

1 業務計画書の作成

受託者は、本仕様書及びあらかじめ委託者が貸与する資料及びヒアリング等を通じて委託業務を把握し、年度当初に業務計画書を作成の上、委託業務を遂行すること。また、業務進捗状況に応じて、適宜見直すこと。また、委託者はその修正、改善を求めることができる。

2 マニュアル等の作成及び改訂

受託者は、委託業務の遂行に必要となる作業手順や対応方法を検討し、委託者が作成したマニュアルを確認すること。また、受託者は、業務遂行状況に応じて適宜マニュアルを改訂または作成することができる。その際、運用には委託者の承認を得ること。

3 各種様式及び報告書の作成

受託者は、委託者が指示するところによる受付簿や報告書を作成する。

4 業務改善および品質の向上

業務遂行中に生じた課題に対する改善策を検討し、計画や運営方法または実施方法を適宜改め、常に委託業務の改善および品質の向上を図ること。

第6 費用負担等

事務処理（委託者の執務室内に限る。）の運用に必要な什器、コピー機、電話機、その電源や消耗品（トナー・用紙・事務用品等）、電話代、郵送代については委託者が負担する。

また、パソコンについては、システム入力等に必要なパソコン4台は委託者が貸与し、その他管理業務等に必要なパソコンは受託者が調達するものとする。

なお、費用負担等について本仕様書に定めがない事項は、委託者と受託者が協議して決定する。

第7 成果物等の管理

成果物及びその他委託者に提出した計画書、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委託者に帰属する。

1 受託者は、成果物について納品日まで厳重に管理すること。

2 受託者は、貸与品について返還日まで厳重に管理すること。

3 受託者は、汚損又は毀損した個人情報が印字された書類及び提供された封筒等について、その枚数を報告すること。なお、個人情報が印字された書類については、すべて委託者へ引き渡すこと。

4 成果物の納入場所は、委託者の指定する場所とする。

第8 個人情報等の保護

受託者は、委託業務を履行するにあたり、個人情報等の保護を図るために、次に定める事項を厳守すること。

また、受託者は、プライバシーマーク ((一財)日本情報経済社会推進協会が認定

するもの）の使用許諾を受けていること、又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証（（一社）情報マネジメントシステム認定センターが認定する認証機関によるもの）を取得していること。

1 保護すべき対象

個人及び世帯構成員の住所・氏名・生年月日・電話番号及び個人番号をはじめ、個人の税情報などといった情報や、個人や法人・行政庁の活動に関する情報のうち、一般に知られておらず、他人に知られて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

受託者は、個人情報保護の必要性と保護できなかつ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。

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を保つことをいい、意図的・過失を問わず、受託者による情報の漏えいのほか、滅失・毀損・改ざん・盗難等があつてはならないほか、適切な措置を講ずることとする。

また、受託者は、情報を委託業務以外の目的での使用・不適切な事務処理等による特定の個人に有利となる委託業務の遂行及び書類やデータにおける委託者の承諾なしの複写又は複製を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の管理をしてはならない。

なお、受託者は、熊本県個人情報保護条例、熊本県情報セキュリティ基本方針を厳守すること。

3 守秘義務

受託者は、委託業務の遂行上知ることができた秘密を漏らしてはならない。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後も同様とする。

なお、受託者は、委託業務に關係する全ての従事者に守秘義務及び情報セキュリティの遵守に関する誓約書に署名し、提出することを義務付けること。また、誓約書の写しを委託者に提出すること。

4 事故等が発生した場合の取扱い

受託者は、委託業務遂行上、不適切な事務処理等により、個人情報が保護できなかつた又は保護できていない可能性が生じた場合、直ちに委託者に報告し、必要に応じて委託者の指示に従い対応するものとする。

なお、この対応に必要となつた費用は、全て受託者が負担すること。

また、受託者は、事実を明らかにした報告及び再発防止策を遅滞なく委託者に提出すること。

第9 留意事項

1 委託業務の遂行に係る委託者への報告等

委託業務の遂行にあたり、不適切な事務処理や事故及び遅滞が生じた又は生じるとなつた場合、その他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに委託者へ報告し、協議すること。

また、上記の場合のほか、個人情報を保護することができなかつたことに伴い生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）及び委託者と受託者が協議した結果、受託者に正当な理由がなく、委託者の求める水準に満たすことができず、又は履行の遅滞が生じ、支給又は不支給の決定等に支障が生じた場合については、全て受託者が責を負うこととする。場合によっては、委託者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

業務の履行に際しては、火災・地震等の際の避難経路の確保など、安全な業務運

當に配慮すること。また、交通の乱れ等により一部の要員が出勤できない場合等のリスクを踏まえ、適切に委託業務を運営できるよう配慮すること。

3 制度運営に係る対応

委託業務に関連する制度改正や関係省庁からの事務取扱いに係る連絡、その他委託者が対応を変更する必要があると判断した場合は、委託者と協議のうえ、迅速かつ柔軟に対応すること。

4 疑義の確認等

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、委託者・受託者協議するものとする。

総合管理業務

総合管理業務とは、委託業務の範囲が広範囲となることから、各種業務間の連携を図り、作業の進捗を管理し、必要に応じた措置を講じるため、また、制度に対する相当の精通を要するため、委託業務全般を受託者が管理して対応することを目的とする。

第1 計画書・マニュアル及び研修資料等の変更及び新規作成

委託業務開始後の計画書・マニュアル及び研修資料等の変更及び新規作成は、事前に委託者と協議し承認を得ること。

なお、委託者はその修正・改善を求めることができることとする。

第2 委託業務の実施に係る改善及び品質の向上

受託者は、委託業務を遂行するにあたって生じた課題に対する改善策を検討し、又は委託者と協議した結果を蓄積し、計画や運営方法又は実施方法等を適宜改め、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、委託者・受託者双方の見解に相違が生じないよう注意するとともに、委託者と協議して実行計画を立案し、その結果を報告すること。

第3 実施体制の構築等

受託者は、委託業務を遂行するにあたり、想定される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、受託者の責任において、実施体制を構築し維持するとともに、必要に応じて適切かつ柔軟な対応をとること。なお、受託者は、実施体制を構築する前に、実施体制図を作成して委託者に報告すること。

1 要員の配置

受託者は、実施体制を構築するにあたり、業務に必要な知識・技術を有し、制度の趣旨及び業務の公益性を十分理解するとともに、円滑な業務を行える者であり、各業務の遂行に十分な経験を有する者として、管理責任者、副管理責任者及び担当者を選任し、次のとおり配置すること。

また、受託者は、業務に従事する管理責任者、副管理責任者及び担当者をあらかじめ委託者に届けるものとし、その変更を行うときも、また同様とする。

(1) 管理責任者

受託者は、本業務の責任者として現状を的確に把握し、本仕様書に掲げる本業務の方針に基づいて、業務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、次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

(ア) 委託業務の実施に係る各計画の策定

(イ) 委託業務の遂行にあ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 委託業務の各業務の体制のマネジメント・総括

(ア) 要員配置に係る計画と配置

(イ) スケジュールの作成・進捗管理

(ウ) 実績と課題の把握及びその対応

(エ) 担当者に対する指示・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

(ア) マニュアル等の再点検

(イ) 業務改善策の検討など

- オ 週報・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担当者からの引継ぎとその対応
- ク 担当者の研修・指導及び育成
- ケ その他各種調整業務

(2) 副管理責任者

受託者は、管理責任者がやむを得ず不在となる場合、管理責任者の役割及び業務を代行する副管理責任者を配置する。

(3) 担当者

受託者は、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や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、次のことを踏まえること。

- ア 申請書等の受付・記述内容や添付書類の確認・審査等
- イ 申請書等の管理・保管
- ウ 問い合わせ等の対応
- エ トラブル発生時における管理責任者への報告及び引継ぎ

2 委託者との協議又は委託者からの指示等について

受託者は、委託者への報告、委託者との協議又は委託者からの指導や指示等が必要なときは、管理責任者をもって対応すること。

また、委託業務を遂行するにあたっては、管理責任者又は副管理責任者は委託者の執務室に常駐し、委託者との連絡・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 実施体制に変更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、事前に委託者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、事前に委託者に届け出ること。ただし、委託者が、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、委託者・受託者協議のうえ、適切に措置を講じること。

なお、管理責任者に異動が生じる場合、その知識・経験は受託者の責によりこれを引き継ぎ、委託業務に支障を生じさせないよう対応すること。

第4 業務の報告

受託者は、委託者が定めた月報及び週報により業務内容を記録し、速やかに委託者の確認を得ること。

1 月報

その業務実施日が属する月の翌月5日までを目途に提出すること。

ただし、令和9年3月分は令和9年3月31日までに提出すること。

2 週報

その業務実施日が属する週の翌開庁日を目指して提出すること。

事務処理業務

事務処理業務とは、申請書等の受付・審査など、支給認定に関して必要となる事務処理を行うことを目的とする。

第1 事務処理業務の概要は次のとおりとする。

1 申請書等の収受（医療受給者証、指定医・指定医療機関、償還払い等）

(1) 窓口申請の収受

(2) 郵送申請の収受

(3) 保健所経由の申請の収受

なお、申請書の収受に際してシステム入力の生じない処理については、適切に受付簿等への入力を行うものとする。

2 申請書等の確認

収受した申請書等について、記載内容及び添付書類の不足について確認する。

不足書類については提出勧奨する。

3 申請書等の審査

収受した申請書等について、記載内容及び添付書類の正誤等について審査するとともに、支給認定に必要な事項の審査を行う。

申請書等に正誤不備がある場合は、不備箇所の補正又は申請書の差戻しを行い、不備が完全に解消するまで申請書等を適正に管理する。

4 公費負担システム入力

公費負担システム（指定難病）へ申請書等の必要事項について入力を行う。その際、定められたグループIDを必ず付与するものとする。

それぞれの申請における〆日までに、入力チェック表を出力し委託者に提出する。〆日については、委託者と協議することができる。

5 臨床調査個人票の記載内容の確認及び審査

(1) 概要

臨床調査個人票の内容確認及び審査に係る主な事務処理は次のとおりとする。

ア 新規申請に関する業務

(ア) 臨床調査個人票の様式の確認（最新の様式であることを確認）

(イ) 申請書の記載（疾病名、氏名等）と臨床調査個人票第一頁の記載との突合

(ウ) 申請書の人工呼吸器等装着者該当の記載と臨床調査個人票の人工呼吸器に関する事項欄の記載との突合

(エ) 指定医療機関名等の記載欄の確認（記載年月日が申請日の6か月以内、指定医欄等の確認）

(オ) その他、記載漏れ及び不備がないか確認し、必要に応じて作成した指定医療機関へ記載事項の確認を行い、適宜補正する。

(カ) 診断のカテゴリー及び重症度分類に関する事項について、検査所見等記載されている内容と整合性が取れていることを確認する。

イ 更新申請に関する業務

(ア) 臨床調査個人票の様式の確認（最新の様式であることを確認）

(イ) 申請書の記載内容（疾病名、受給者番号、氏名等）と臨床調査個人票第一頁の記載との突合

(ウ) 申請書の人工呼吸器等装着者該当の記載と臨床調査個人票の人工呼吸器に関する事項欄の記載との突合

(エ) 指定医療機関名等の記載欄（記載年月日が申請日の6か月以内等）

(オ) その他、記載漏れ及び不備がないか確認し、必要に応じて作成した指定医療

機関へ記載事項の確認を行い、適宜補正する。

- (カ) 診断のカテゴリーに記載があり、かつ基準を満たすことを確認する。
- (キ) 重症度分類に関する事項について、疾病毎の診断基準により「認定」「不認定」を審査
- (ク) (カ) 及び (キ) の結果、「認定」又は「要審査会」を判定する。

(2) 審査会資料作成に関する業務

新規申請についてはすべての申請を、更新申請については「要審査会」判定分を審査会に図るものとする。

毎月開催する審査会は、本庁での前月10日を受付締日とする。受託者は申請について上記1～5(1)に則して処理を行い、前月23日までに必要な不備修正が完了した状態のすべての臨床調査個人票を疾病番号順に並べたものを審査会資料として、該当審査会におけるシステム入力チェック表を添えて委託者へ提出する。

なお、提出日については、必要に応じて委託者と調整することができるものとする。

6 関連書類の発送

発行された関係書類を封筒に封入し、認定結果等の通知書や受給者証・指定書等を発送する。その際、発送数を記録し、週報および月報において報告する。

7 それぞれの申請について特に定める事項として以下のことを留意する。

ア 転入申請に関する処理

転入申請の受付後、すみやかに1～4に則して処理を行い、申請書類をまとめて随時委託者に提出する。その際、有効期限の終期は既存の受給者証と同日とする。ただし、同時に更新申請を行う場合は、5に則した処理も行う。

イ 軽症高額該当再申請に関する処理

申請の受付後、すみやかに上記1～4に則して処理を行う。当月14日までに受理した申請の入力チェック表を当月15日までに出力し、委託者へ提出する。

尚、15日が閏序日の場合は、その翌閏序日を提出期限とする。

ウ 更新申請に関する処理

更新申請の受付期間は、令和8年（2026年）6月1日から令和8年（2026年）9月30日とする。ただし、7月21日までに本庁で受理した申請については、9月末までに受給者証を発行するものとする。

申請書を受付後、上記1～5に則して処理を行い、グループID毎に入力チェック表を出力する。さらに、申請書記載内容の確認・修正及びシステム入力後の追加確認・エラー修正（入力データを基に委託者が行う課税照会の結果に係る確認・修正作業を含む。）については、原則として全て受託者が行うこと。ただし、入力作業準備及びエラー修正等について本仕様書に定めがない事項は、委託者と受託者が協議して決定する。

更新業務にあたっては、受託者と協議のうえ、設定する処理期間内に発送できるよう体制を整えること。

エ 受給者証の変更届出に関する処理

申請者から氏名、住所又は加入医療保険等の変更に係る届出書が提出された場合は、上記1～4に則して処理を行う。受理した申請数について、週報および月報で報告する。

オ 受給者証の変更申請に関する処理

申請者から、加入医療保険、高額かつ長期該当、世帯員変更等に係る変更申請が提出された場合、毎月10日、及び20日に、それぞれ前日までに受付された申請書について、上記1～4に則した処理を行い出力された入力チェック表を、委託者に提出する。

人工呼吸器該当に関する変更申請については、上記1に則して処理を行い、すみやかに申請書類のすべてを委託者に提出する。

カ 受給者証の再交付申請に関する処理

申請者から再交付申請があった場合は、上記1に則して処理を行い、すみやかに申請書類のすべてを委託者に提出する。

キ 送付先変更届に関する処理

申請者から送付先変更の申請があった場合は、上記1、2、4に則して処理を行い、すみやかに申請書類のすべてを委託者へ提出する。

ク 受給者証の返還等に関する処理

転出や死亡等により受給者証に返還が生じた場合は、上記1、2、4に則して処理を行う。受理した申請数について、週報および月報で報告する。

ケ 指定医・指定医療機関に関する処理

申請書を受理後、上記1、2、4に則して処理を行う。当月分の申請について、当月末日までに定められた一覧表を出力し、申請書を添えて委託者へ提出する。

コ その他申請に関する処理

償還払い、登録者証に関する申請書等、難病助成申請に付随する証明書等の申請があった場合は、1、2に則して処理を行い、委託者へ提出する。

8 書類の整理等

申請書等は、マニュアルに定められたそれぞれの項目へ分けファイリングすること。なお、臨床調査個人票については、必要な補正が完了した状態でPDF化する。

9 問い合わせ・窓口対応等

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。）へ対応を懇切丁寧に行い、委託業務以外の問合せ等については、委託者と協議のうえ対応する。なお、窓口は開庁日の午前8時30分から午後5時15分までとし、正午から午後1時までの間も交代して対応すること。

10 保険者照会

申請者が被用者保険加入者かつ非課税の場合、指定の書式を用い、保険者へ非課税である旨の送付等を行う。

11 申請等処理件数

業務内容等	年間件数 (想定)
指定難病に係る医療費助成の受付・確認 (申請書類の受付、内容確認:新規申請150件/月、更新申請10000件)	11,800
指定難病に関する各種変更申請(保険者・自己負担上限額・氏名住所等)及び医療受給者証証明申請(交付年月日)の処理に関すること	3,000
申請者等からの問い合わせ対応(窓口、電話)	20,000
難病法に係る指定医療機関の指定・更新処理に関すること (申請受付、確認、入力)	1,100
難病法に係る指定医の指定・更新処理に関すること (申請受付、確認、入力)	200
償還払い等その他申請の受付・確認	360

委託業務を遂行するにあたって生じた課題やトラブル発生については、すみやかに管理責任者への報告及び引継ぎを行うこと。