

仕 様 書

1 業務名

平成 28 年度 第 18 号 はり・きゅう及びあん摩・マッサージ施術療養費支給申請書内容点検業務

2 目的

療養費支給申請書の内容点検、被保険者への受診内容の照会及び療養費の正しい知識の普及・啓発を通して、療養費の適正化を図る。

3 業務概要

- (1) はり・きゅう及びあん摩・マッサージ施術療養費支給申請書とその添付書類（以下「申請書等」という。）の画像検索システム構築及び画像検索データ化
- (2) 申請書等の内容点検
- (3) 被保険者への文書照会及び啓發文書作成等
- (4) 申請書等の返戻に伴う問合せ対応

4 契約期間

平成 28 年 10 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日まで
「地方自治法第 234 条の 3 に基づく長期継続契約」

5 業務量の目安（月間）

- (1) 申請書等の内容点検及び画像データ化：6,500 件程度
- (2) 被保険者宛て文書照会及び啓發文書の送付：200 件程度
- (3) 申請書等の返戻に伴う問合せ件数：30 件程度

6 業務内容

- (1) 申請書等の画像検索システム構築及び画像検索データ化
 - ア 受託者は、画像検索を行なうためのシステムを構築し、静岡県後期高齢者医療広域連合（以下「広域連合」という。）が指定する日に広域連合事務局内にて支給決定済みの申請書等を受取り、受託者が準備した作業場所にて画像データ化とパンチデータ入力により、以下のとおり画像検索データを作成する。ここで使用するスキャナ等の事務機器は受託者負担で用意すること。
 - ① 画像化する対象は以下のとおり（画像の解像度 300dpi 程度）。
 - ・療養費支給申請書

- ・同意書
- ・往療明細書（往療表）
- ・照会文書（※(3)の被保険者照会による回答内容）

※これらの画像データ一式は療養費支給申請書に付随すること。

② 以下の画像検索キー項目により画像検索ができるようにすること。

- ・施術年月
- ・被保険者番号
- ・被保険者氏名（カナ）
- ・施術所名
- ・施術者登録番号（広域連合で付番したもの）
- ・施術者氏名
- ・往療の有無
- ・費用額
- ・施術日数
- ・傷病名又は症状
- ・返戻対象者（返戻理由）

※画像検索結果は任意の場所にCSV形式データにより出力を可能とすること

イ 受託者は、上記アの方法により作成したデータを広域連合が閲覧用に使用する機器で表示可能なソフトウェアとともに納品すること。なお、ここでいう納品データおよび表示用ソフトウェアは、将来受託者が変わっても引き続き使用可能な汎用性のあるものであること。また、広域連合が閲覧用に使用する機器は受託者が調達し、広域連合事務局内の指定場所に設置すること。当該機器の故障その他の不具合により、広域連合が閲覧する際に支障が生じた場合には、受託者の負担で速やかに対応すること。

(2) 申請書等の内容点検業務

受託者は、(1)で作成した画像データをもとに、受託者が準備した作業場所で、以下の方法により申請書等の内容点検を実施し、広域連合が指定する日までに点検結果を広域連合に報告する。

ア はり師、きゅう師及びあん摩・マッサージ・指圧師の施術に係る療養費の支給について、厚生労働省通知及び留意事項等で示された支給基準に基づき内容点検を行う。

イ 内容点検は、はり師・きゅう師及びあん摩・マッサージ・指圧師の施術に係る療養費の点検業務に精通した担当者を当たらせる。

ウ 支給基準の解釈等において疑義が生じた場合は、広域連合へ相談すること。

エ 内容点検の結果、支給基準を満たさない申請内容や不適切な申請内容が判明し

た場合は、疑義申請として下記(3)により行う被保険者照会の対象者とする。

(3) 被保険者照会及び啓發文書作成及び送付業務

受託者は、下記の方法により被保険者照会を行う。また、その際に被保険者向け啓發文書を作成し、照会文書に同封する。

ア 照会対象者の抽出について

上記(2)の内容点検業務により判明した疑義内容と、広域連合が別途定める照会対象者抽出基準に基づき、次月に申請書等の提出があれば照会を行うこととする対象者を抽出する。照会対象として抽出した者については「照会対象者リスト」を作成した上で、広域連合へ送付し、被保険者照会についての承認依頼を行う。広域連合は、翌月の申請書等の中から照会対象者リストに掲載されている者があれば、当月分の支給を保留し、受託者に当該申請書等を引き渡すとともに、被保険者照会について承認する。

イ 照会文書及び啓發文書の内容

照会文書及び啓發文書の内容は、あらかじめ受託者が素案を作成し、広域連合と受託者が協議の上で決定するが、内容点検業務で判明した疑義内容により、その都度広域連合と受託者が相互に内容を見直し、変更することができる。

ウ 文書の発送・回収

受託者は、照会文書及び啓發文書の封入、発送、照会文書の回収を行う。照会文書の回収に当たっては、受託者宛ての返信用封筒を同封し、おおむね2週間程度の返信期限を設けて回収できるようにする。期限を過ぎても回答がない者については、再照会について広域連合に承諾を得た上で再度照会を行う。照会文書等の送付先は、原則申請書の申請欄に記載された被保険者住所とするが、摘要欄等に往療先が別途記載されている場合は、当該往療先へ送付する。

エ 問合せ対応

受託者は、文書照会等による被保険者からの問合せに対し、受託者の負担で下記のとおり専用コールセンターを設け、丁寧に対応する。施術者やその施術者が所属する団体等からの問合せについても同様に対応する。

- ① 照会文書及び啓發文書には、当該問合せ対応のために設けた専用コールセンターの電話番号を記載すること。また当該業務を委託された者が発送元である旨を併せて明記する。
- ② 専用コールセンターの開設時間は、祝日（広域連合の閉庁日を含む。）を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までとする。
- ③ 回線は、フリーダイヤルとする。
- ④ 電話回線が不通とならないよう複数回線を確保し、常時複数人で対応する。
- ⑤ 通話日時、対応者、問合せ内容及び回答内容などの詳細を記録しておき、軽

易なものを除き、広域連合へ月ごとにまとめて報告すること。また、広域連合から開示の求めがあれば、その都度提示できるようにする。

- ⑥ 被保険者からの問合せ内容により、新たな疑義照会の必要が生じた場合は、速やかに広域連合へ報告し、指示を仰ぐ。
- ⑦ 被保険者から得られた回答結果より、請求誤り等の疑いがある場合は、施術管理者へ電話し確認する。

(4) 申請書等の返戻

受託者が上記(3)の被保険者照会により返戻対象とした申請書について、次の手順で返戻に係る業務を行うこと。

ア 返戻の承認

上記(3)の被保険者照会を行った結果、返戻対象とした申請書については「返戻対象申請書リスト」と当該申請書の写しを広域連合に送付し、返戻について広域連合の承認を得る。

イ 返戻申請書の送付

広域連合より上記アで返戻を承認された申請書について、受託者は施術者に必ず連絡した上で、返戻通知を添えて施術者へ返戻する。

(5) 申請書等の返戻に伴う問合せ対応

ア 受託者が上記(4)の要領で返戻した申請書等と広域連合より返戻された申請書等について、施術者やその施術者が所属する団体等からの問合せがあった場合には、受託者は上記(3)エで行う問合せ対応と同様に適切に対応する。

イ 返戻内容に関する施術者等からの問合せに当たっては、広域連合が作成する返戻リストと返戻申請書の写しを参照しつつ、広域連合が別途作成する Q&A 一覧により対応する。なお、広域連合の判断が必要と認められる問合せ等については、広域連合に随時相談すること。

ウ 問合せと回答内容については、軽易なものを除き、施術者ごとに記録し、広域連合へ月ごとにまとめて報告すること。また、広域連合から開示の求めがあれば、その都度提示できるようにすること。

7 成果物の納品

- (1) 本業務において作成した画像検索データ一式を申請書等画像閲覧システムとともに納品すること。また、点検業務による疑義抽出結果及び文書照会結果をデータで納品すること。
- (2) 納品したデータ等の成果物の著作権は、広域連合に帰属するものとする。
- (3) 各月ごとに審査結果を集計し、「審査結果集計表」を提出すること。

- (4) 点検を終えた申請書等は、返戻をした申請書等を除き、広域連合が指定する日までに原状復帰し（保険者番号順、被保険者番号順に綴る）、市町ごとにファイリングした状態で広域連合事務局へ返却すること。
- (5) 各業務のスケジュールについては、別紙資料を参照し、計画的に業務を遂行すること。なお、各月の曜日の違いや祝日の有無により、納期限が多少前後するため、別途広域連合より指定される納期限に従うこと。

8 業務体制

本業務を実施するに当たり、以下の者を配置し、従事させること。業務体制については事前に広域連合に承認を得ること。また、変更が生じた場合は、その都度承認を得ること。

- (1) 業務責任者
 - ア 業務全般を統括・調整を行うとともに、本業務に従事する者を指揮監督する。
 - イ 業務責任者は、療養費支給基準について熟知しており、点検業務の管理監督について2年以上の実績を有していること。
- (2) 電話オペレータ
コールセンター業務の経験があり、誠実かつ丁寧に対応ができる者であること。
- (3) 点検員
療養費支給基準について正しく理解している者であること。

9 作業場所

- (1) 受託者は、点検業務及び文書照会等業務を実施する作業場所を受託者の負担で用意すること。
- (2) 上記作業場所においては、申請書及び電子媒体等の保管に当たって細心の注意を払い、保管場所の施錠により業務担当者以外の者が入室できないよう施すこと。申請書の搬出入に当たっては、必ず業務責任者の監督の下で行うこととし、誤送等による紛失や毀損・汚損がないよう細心の注意を払うこと。
- (3) 本業務以外の目的で申請書及び電子データの複製をしてはならない。ファックスや電子メールによる送受信は行わないこと。本業務終了後は速やかに一切のデータ等を削除し、受託者側に残存することがないようにすること。

10 申請書等の搬送

- (1) 申請書等の受取と返却その他個人情報を含む物品の搬送に当たっては、受託者の業務責任者が直接指揮監督し、機密保持が可能な方法で搬送すること。
- (2) 搬送中に何らかの事故が発生した場合には、直ちに広域連合へ報告し、その指示を仰ぐこと。

11 広域連合からの提供データ

画像検索データ作成等に当たり、広域連合から CSV ファイルでデータ提供できる項目は以下のとおり（静岡県国民健康保険団体連合会にて入力されたパンチデータ）。

- ①保険者名 ②保険者番号 ③被保険者証番号 ④被保険者氏名（漢字、カナ） ⑤住所
- ⑥負担割合 ⑦診療区分 ⑧診療年月 ⑨施術者コード ⑩施術団体コード
- ⑪施術者氏名 ⑫施術所住所 ⑬費用額 ⑭一部負担額 ⑮保険者負担額 ⑯日数
- ⑰初療年月日 ⑱傷病名 ⑲症状 ⑳同意年月日 ㉑同意箇所数

※ただし、⑰から㉑については同意書の添付有無等により入力されていない場合がある。

12 委託料の支払

- (1) 処理月ごとの実際の処理件数による請求に基づき支払う（円未満切捨て）。
- (2) 請求時期は処理月の翌月末日までとし、支払時期は請求書を受理した日から、30日以内とする。
- (3) 以下の費用は受託者の負担とすること。
 - ア 申請書等の保管場所、業務の作業場所の用意、点検場所までの申請書等の搬送にかかる経費
 - イ 申請書等を画像化するために使用するスキャナほか、事務機器にかかる経費
 - ウ 照会・啓発等にかかる郵送料及び印刷製本費（同封物、送付・返信用封筒等）
 - エ 問合せ対応にかかる電話代
 - オ その他本業務遂行に係る経費

13 個人情報の保護

- (1) 受託者は、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人を識別できるものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約に基づく業務を実施するに当たり、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- (2) 受託者は、この契約に基づく業務に関して知り得た個人情報の内容を他人に知らせてはならない。本契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (3) 受託者は、その使用する者に対し、在職中及び退職後においても、本契約に基づく業務を通して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は契約の目的以外に利用してはならないことなど、個人情報保護の徹底について遵守しなければならない。
- (4) 受託者は、本契約に基づく業務に係る個人情報の漏えい、滅失、改ざん又は毀損の防止を図るため、個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- (5) 受託者は、本契約に基づく業務に係る個人情報を当該業務の目的以外で利用し、又

は提供してはならない。また、広域連合から提供された個人情報記録された資料等を複製し、又は複製してはならない。

- (6) 受託者は、この契約に基づく業務を実施するために広域連合から提供され、又は受託者が収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を、本契約終了後速やかに広域連合に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、広域連合が別に指示したときは、その指示に従うものとする。
- (7) 受託者は、この個人情報の保護に関する取扱仕様書に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに広域連合に報告し、その指示に従うものとする。本契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

14 その他

- (1) 善良なる管理者の注意をもって良識ある判断に基づき、破損・紛失・盗難等の事故のないように取り扱うこと。
- (2) 個人情報を取り扱うため、秘密の保持等には細心の注意を払うこと。また、成果物は個人情報が記載された重要書類であることから、運搬時には、管理者が細心の注意を払い、紛失・盗難・破損防止等の措置を講ずること。
- (3) 契約書の内容を遵守すること。特に、再委託は原則禁止であることに鑑み、やむを得ず業務の一部を第三者へ再委託することが必要となる場合は、必ず広域連合による書面の承諾を得た上で行うこと。
- (4) 件数はあくまで予定件数であり、件数を超える又は件数を下回るかのいずれの場合にあっても、単価を変更することなく契約単価にて支払う。
- (5) 契約が終了する場合（契約解除により契約を終了する場合を含む。）、受託者は契約期間内に引継ぎ期間を設け、広域連合の指示に基づき、円滑に業務を引き継ぐこと。
- (6) 本仕様書に記載がない事項及び詳細については、広域連合と受託者が協議の上、業務に対処すること。

点検業務の流れ(標準的イメージ)

※各月の曜日の違いや祝日の有無により、日程は多少前後する。

施術月:1月の場合

