

高額療養費支給申請業務支援委託に関する募集要項に係る質問・回答一覧

No	質問事項	回答
1	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別紙1】4 業務の詳細 (2) イ 帳票印字</p> <p>KAJOフォントについて</p> <p>①印字に使用する「KAJO_J 入力システム」のソフトウェア調達及び有償サポート（保守）契約は、本業務の委託範囲となりますでしょうか。</p> <p>②使用するソフトウェアは、日本加除出版の「KAJO_J 入力システムV7 後期高齢者医療広域連合電算処理システム対応版」となりますでしょうか。</p>	<p>①委託範囲となります。</p> <p>②ご認識の通りです。</p>
2	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【仕様書】12 施設、設備等 (1) エ(ア) 及び</p> <p>【別紙3】7 設備及び機器の要件 (2) 業務スペース</p> <p>コールセンターの業務スペースについて、「部外者が自由に入れないように仕切られていること」「業務スペースは、盗難や不正な進入等を防止するため、カードシステム又は電子鍵などによる入退室管理を行う設備とし、業務スペースへの入退室の管理を徹底すること。」と記載があります。コールセンターの業務スペース（区画）は、12. (1) エ(イ)～(ケ)の要件を満たした上で、本業務以外の類似業務と共用することは可能でしょうか。</p>	<p>可能です。</p>
3	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【仕様書】7 業務体制等 (2) 従事者の適正</p> <p>管理者の選定について、「なお、後述「21 再委託」により再委託が認められる場合であっても、統括管理者等は委託者より直接指示を受け、報告する立場であるため、再委託業者からの選任はできないものとする。」の記載より、統括管理者は再委託業者から選出できないと理解しました。</p> <p>BPOセンター業務並びにコールセンター業務における管理者についても、再委託業者（一次委託先）からの選任はできないでしょうか。</p> <p>また、高額療養費支給申請書及び高額療養費支給決定通知書等作成業務に関して、履行場所をBPOセンターと別途とする場合は、同様に管理者を再委託業者（一次委託先）から選出できないでしょうか。</p>	<p>再委託業者から選出可能です。</p>

高額療養費支給申請業務支援委託に関する募集要項に係る質問・回答一覧

No	質問事項	回答
4	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別添15】納品データのCSVレイアウトについて</p> <p>仕様書の別紙2「6 成果物作成作業」の（1）に記載されている別添15「納品データのCSVレイアウトについては、ご提供がありますでしょうか。 ※プロポーザルのページに掲載がなかったため</p>	掲載いたしました。
5	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別紙2】3 申請書等及び同封書類が封入された封筒の受領作業（6）</p> <p>返還書類の納品について、</p> <p>①“あて所無し等”の返還書類の納品は、各自治体ではなく委託者宛（1ヶ所：東京区政会館）への納品という認識で合っていますでしょうか。</p> <p>②数量次第ですが、1ヵ月に1度等の都度納品に関して、ご相談の余地はありますでしょうか。</p>	<p>①ご認識の通りです。</p> <p>②余地はあります。</p>
6	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別紙2】6 申請書等及び同封書類の取りまとめ作業（5）</p> <p>「OCR等の実装時には、受託者は読み込みデータを必ず目視にて確認すること。また、読み込み内容の信頼性が95%を下回る場合は、必ずすべての読み込みデータを目視にて確認すること。」について。信頼性は「サンプリングによる目視確認の結果」から算定する理解でよいでしょうか。</p>	ご認識の通りです。

高額療養費支給申請業務支援委託に関する募集要項に係る質問・回答一覧

No	質問事項	回答
7	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別紙3】4 業務内容（4）委託者へ提出する報告書類の作成 ウ 年次報告（ア）報告期限</p> <p>コールセンターの年次報告期限について、「翌年3月末営業日」との記述があります。営業日当日中に年次報告書の提出との理解であっていますでしょうか。その場合、例えば翌営業日の午前中等に調整することは可能ですでしょうか。</p>	調整可能です。
8	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別紙3】6 品質管理（1）サービスレベル</p> <p>コールセンターのサービスレベルの定義について、「目標応答率を月平均 90%と定める」の記述につき、一方で共通仕様書では「平均対応率 年平均 90%以上」との記述もありますが、「応答率」と「対応率」の定義は異なりますでしょうか。</p>	記載の通り、月平均90%、年平均90%以上です。定義は同一のものになります。
9	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別紙3】5 従事者（4）従事者の必要数</p> <p>コールセンターの配置数の算出について、各日の繁閑、各時刻の繁閑の条件がなければ記述の算出はできませんが、本条件の情報がないことから、繁閑を想定して配置を検討します。想定から外れる場合には「委託者及び受託者が協議し、業務の内容又は目標値を見直す」ことの範囲に含まれる理解でよいでしょうか。</p>	コールの入電につきまして、時間帯等の詳細は事業を実施しておりませんので不明です。このため、協議によることとしております。

高額療養費支給申請業務支援委託に関する募集要項に係る質問・回答一覧

No	質問事項	回答
10	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別紙3】4 業務内容 (1) 電話問い合わせ対応 イ 対応内容</p> <p>コールセンター業務範囲について、「申請書等の再発行に関する事」が対象業務の一例として記述がありますが、再発行の受付は含まれない理解でよいでしょうか。コールセンターでは発送に関わる個人情報を保持しない理解をしています。</p>	<p>申請書等の再発行依頼をコールセンターで受付して、BPOセンターで発送する想定です。</p>
11	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託に関する募集要項について】</p> <p>●【募集要項】2 業務概要 (4) 概算経費 (提案限度額)</p> <p>本限度額にて構築 (準備) 期間と年度ごとの運用保守期間の各提案限度額はございますでしょうか。ある場合、各項目の提案限度額をご教示ください。</p>	<p>年度ごとの各提案限度額は設けておりません。委託事業者決定後協議することとします。</p>
12	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別紙1】10 特記事項 (2) 個人情報の取扱い</p> <p>特定個人情報を取り扱おうと想定しておりますが、取扱いに伴い、規約等のルールはございますでしょうか。事業者が守るべきセキュリティポリシーがあればご教示お願いします。</p>	<p>マイナンバーの取扱いは想定しておりません。</p>

高額療養費支給申請業務支援委託に関する募集要項に係る質問・回答一覧

No	質問事項	回答
13	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別添7】1ページ、7 個人番号</p> <p>個人番号の桁数は12桁の認識です。13桁目から16桁は余白でしょうか。もし余白の場合、余白設定の理由をご教示お願いします。</p>	<p>広域標準システムでは「宛名番号」を指す項目となります。桁数は16桁になります。</p>
14	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別紙2】8 納品後の登録作業</p> <p>「高額療養費関係のRPAシナリオについて、保守や法改正等への対応を行うなど必要な支援を行うこと。RPAシナリオは、4本を想定とする。」とありますが、4本とは、保守や法改正等への対応により、今回の準備・運用期間内で4回程度の改修・実装する必要がある認識でよいでしょうか。または、4種類の登録業務を想定しているのでしょうか。</p>	<p>4種類のシナリオ作成を想定しております。</p>
15	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別紙2】6 成果物作成作業 (7)</p> <p>受託者が郵送料を負担すべき郵送物があれば、該当するものをご教示ください。 (例) 申請書類などを委託者へ返却する場合の郵送費用</p>	<p>基本的に郵送料は委託者負担となりますが、返信用封筒の切手が料金不足であった場合の郵送費用は受託者負担となります。</p>

高額療養費支給申請業務支援委託に関する募集要項に係る質問・回答一覧

No	質問事項	回答
16	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別紙3】7 設備及び機器の要件（10）委託者用専用端末</p> <p>必要な機器構成、台数および物理構成図をください。また、既設の機器を流用する場合は、その機器をご教示をお願いします。</p>	<p>機器構成等は、仕様書に記載の内容で委託者によるご提案となります。</p>
17	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別紙3】7 設備及び機器の要件（10）委託者用専用端末</p> <p>機器の必要スペックや、VPN構成における運用要件（ポリシー管理、機器保守、監視、冗長化、ログ管理、認証方式 等）はございますでしょうか。</p>	<p>委託者端末は、仕様書に記載の内容で委託者によるご提案となります。 詳細は協議によることとします。</p>
18	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別紙1】4 業務の詳細（2）支給申請書、決定通知書及び再振込のお知らせの作成等 イ 帳票印字（ウ）返信用封筒の印字 ①</p> <p>返信用封筒の印字について、「被保険者ごとに提出先市区町村の宛名及び宛先を印字する。」と記載がありますが、提出先市区町村を提出先BPOセンターと読み替えてよろしいでしょうか。</p>	<p>読み替えてください。</p>

高額療養費支給申請業務支援委託に関する募集要項に係る質問・回答一覧

No	質問事項	回答
19	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別紙1】4 業務の詳細 (2) 支給申請書、決定通知書及び再振込のお知らせの作成等 ウ 封入封緘及び圧着 (ア) 支給申請書 ③</p> <p>「返信用封筒は、～支給申請書の提出先と同じ市区町村となるように封入を行うこと。」と記載がありますが、市区町村を提出先BP0センターと読み替えてよろしいでしょうか。</p>	読み替えてください。
20	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【仕様書】13 業務マニュアル等 (6) 電話番号</p> <p>貴連合が指定されるとのことですが、ナビダイヤルやフリーダイヤルを指定されますでしょうか。(費用に計上する必要があるためお尋ねしています)</p>	ナビダイヤルを指定しております。別紙3の「7 設備及び機器の要件」(3)を参照ください。
21	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別紙1】4 業務の詳細 (4) 支給申請書(外字分)の納品</p> <p>仕様書に外字分を市区町村へ納品するとありますが、送付内容の確認のための納品となりますでしょうか。あるいは、発送も市区町村からになりますでしょうか。また、関連し以下の点についてもご教示ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・数量はどの程度を見込まれておりますでしょうか。 ・納品方法にご指定はございますでしょうか。 	市区町村からの発送となります。数量は1か月につき現状100未満程度です。納品方法は、協議によることとします。

高額療養費支給申請業務支援委託に関する募集要項に係る質問・回答一覧

No	質問事項	回答
22	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別紙3】5 従事者（4）従事者の必要数</p> <p>応答率について、日次平均85%以上を達成しても、月平均90%未達の場合は、サービスレベル棄損という認識でよろしいでしょうか。</p>	ご認識の通りです。
23	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託共通仕様書について】</p> <p>●【別紙3】5 従事者（3）要件 イ</p> <p>実務経験同等の知識・技術を有する人物の配置を行う提案で対応可能でしょうか。</p>	記載の条件を満たしていることが前提です。
24	<p>【高額療養費支給申請業務支援委託に関する募集要項について】</p> <p>●【募集要項】4 選定方法（5）提出書等の提出</p> <p>【提出書等提出物一覧】の3 提案書（様式1）ですが、副本は「2.担当者」の所属部署、氏名のみ記載で問題ないのか、その他記載すべき項目がありましたらご教示ください。</p>	指定はありません。