

不妊治療助成の審査及びコールセンター事務事業

仕様書

1 委託業務名

不妊治療助成の審査及びコールセンター事務事業運営業務

2 業務の目的

令和4年度から不妊治療における標準的な治療は保険適用となり、経済的負担の軽減が図られているが、「先進医療」については、保険併用が認められているものの、全額自己負担となり、夫婦の経済的負担は依然として大きい。

この度、兵庫県が実施する不妊治療助成については、令和6年度に引き続きオンラインで多数の申請を見込んでいることから、審査及び問合せ等について、円滑かつ効果的に対応するため、一連の運営業務を実施する。

3 委託期間

契約締結日から令和8年3月末

4 先進医療費及び先進医療にかかる通院交通費助成事業概要

① 先進医療費助成事業

対象	次の(1)～(4)の要件をすべて満たす夫婦 (1) 先進医療実施時点で法律上の婚姻をしている夫婦または事実婚関係にある夫婦であること。 (2) 先進医療を実施した時の妻の年齢が43歳未満であること。申請時に43歳以上であっても、先進医療を受けた医療明細書の日付時点で42歳以下であれば対象。 (3) 申請時に夫婦のどちらかが兵庫県内に住所があること。 (4) 県内医療機関又は隣接府県(※)で先進医療を受けていること。 ※ 大阪府、京都府、岡山県、鳥取県、徳島県
助成額	1回(1ケル)あたり3万円(回数制限なし)

② 通院交通費助成事業

対象	次の(1)～(4)の要件をすべて満たす方(同行者は対象外) (1) 先進医療実施時点で法律上の婚姻をしている夫婦または事実婚関係にある夫婦であること。 (2) 先進医療を実施した時の妻の年齢が43歳未満であること。申請時に43歳以上であっても、先進医療を受けた医療明細書の日付時点で42歳以下であれば対象。 (3) 申請時に夫婦のどちらかが兵庫県内に住所があること。 (4) 県内医療機関又は隣接府県(※)で先進医療を受けていること。 ※ 大阪府、京都府、岡山県、徳島県、鳥取県
助成額	1回(1クール)の治療にかかった通院交通費の合計額から5,000円*を控除した額の1/2以内の額 * 県内市町から神戸市内までの平均交通費(往復) 上限往復19,000円
対象手段	①鉄道運賃 ②特急料金 ③バス④自家用車 ⑤高速道路料金 ⑥船舶

5 業務内容

事務局運営業務の円滑な実施及び電子申請受付事業の実施にあたり必要となる人員および機器の配置、コールセンター業務、審査業務、データ管理、効果検証、その他関連事項を含めた一連の業務を委託する。

(1) 人員および機器の配置

契約締結後、利用者からの問い合わせ(苦情含む)や審査業務に対応できるよう常時(下記(2)③のとおり)3名(うち2名は医療経験があることが望ましい。)の配置(242日間:令和7年4月1日(火)～令和8年3月31日(火)見込み)を行い、3台のPC(※)を配置すること。

※PCの仕様については、別紙参照

(2) コールセンター業務

- ① 契約締結後、利用者からの問い合わせ(苦情含む)に対応できるよう兵庫県健康増進課内で勤務すること。
- ② コールセンターの開設は平日の9時から17時半とすること。
- ③ オペレーター業務を行うために必要な能力を有する人材を配置すること。
- ④ 人員体制に変動が生じる場合は、その都度委託者と協議の上決定すること。
- ⑤ 問い合わせの対応は、原則、受託者において完結させること。ただし、対応困難な場合や重大な案件が発生した場合は、速やかに委託者へ報告のうえ、その対応について協議し、協議結果に基づき速やかに対応すること。

- ⑥ マニュアルは必要に応じて、随時更新すること。
- ⑦ 個人情報や苦情に関する問い合わせについては、特に慎重に対応すること。
- ⑧ 問い合わせ件数や問い合わせ内容等について、随時報告すること。
- ⑨ その他提案によること。

(3) 審査業務

- ① システムにおける申請について、氏名、住所、年齢、本人確認書類を基に審査すること。
- ② 本人確認書類は、運転免許証、健康保険証、住民票等とする。
- ③ 先進医療費助成の対象者の判断については、医療明細書により先進医療の不妊治療受診者であることを確認すること
- ④ 先進医療費助成及び先進医療にかかる通院交通費助成の一部例外の該当者かどうかは、生活の実態がわかる書類で確認すること（住民票、光熱費請求書など）
- ⑤ 申請に重複（同一氏名、同一住所、同一の携帯電話番号等からの申請）、不備（本人確認書類の添付漏れ等）がある場合は、申請者に対しメール、電話等により修正依頼等の対応をすること。
- ⑥ システムで重複や不備と判断されたもの、例外の申し出をされたものについて、審査部門で「姓」「住所」以外の入力項目及び本人確認書類を基に、申請対象者であるかを審査すること
- ⑦ 審査業務について、申込期間終了後までの間に全ての審査が完了すること。
- ⑧ その他提案によること。

(4) データ管理

- ① 個人情報を含むデータは、特に慎重に扱うこと。
- ② その他提案によること。

6 成果物の提出

納入物	納入期限	媒体
各種マニュアル	随時	電子
事業報告書	令和8年3月末	電子

7 委託料の上限額

委託金額の上限については、金 18,911,420 円（消費税及び地方消費税額を含む）とし、委託料には業務実施に係る全ての費用を含むものとする。

8 留意事項等

- (1) 受託者は、業務期間はもとより期間終了後も、当該業務で知り得た機密、個人情報について、第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、業務の円滑な遂行に留意し、遅滞なく進める。また、業務の遂行について委託者に随時報告を行い、その指示に従う。

- (3) 受託者は、委託者が貸与した資料等の複製、複写の可否及び返却等については委託者の指示に従う。
- (4) 受託者は、本事業実施に係るすべての書類、またその内容について、委託者の許可なく譲渡、公開をしてはならない。
- (5) 本業務の実施において新たに発生する著作権については、著作人格権を除き、委託者に帰属するものとする。また、著作人格権についても、権利者は将来にわたり行使しないことを担保する。
- (6) 本業務に使用する画像、映像、イラストその他の著作物について、第三者が権利を有する場合、第三者との間で発生する著作権等に関する手続きや使用権料等は、全て受託者が責任を持ち対応する。
- (7) 委託契約の締結
 - ① 契約に関する事務は委託者で行う。
 - ② 委託者は、選定された事業を提案した事業者と提案事業の実施方法等について協議・調整を行う。この際、双方で確認の上、提案内容に修正・変更を加える場合がある。
 - ③ 契約条項は、委託者において示す。
 - ④ 契約の相手方となる事業者は、委託者に対して、委託料の10分の1以上の契約保証金を納めなければならない。ただし、保険会社との間に委託者を被保険者とする履行保証契約を締結した場合等において、契約保証金の全部または一部を免除することができる。
- (8) 契約の解除
 - ① 委託契約に記載の条項に違反があったとき、委託者は契約の一部又は全部を解除し委託料の支払いをしないもしくは支払った委託料の一部又は全額の返還を求める場合がある。
 - ② 上記①により契約を解除した場合、委託者は損害賠償又は違約金を求める場合がある。
- (9) 委託費の支払いは、事業終了後に提出される実績報告書等に基づき、委託者が検査を行い、契約書に定められた内容に適合していることなどを確認したうえで支払う。
- (10) 受託者は、県の承認を受けずに再委託をしてはならない。
- (11) その他、本業務仕様書に定めのない事項については、双方協議のうえ決定する。

9 委託業務遂行にあたっての留意点

本事業は、県の監査対象事業であることから、本事業の進捗状況等によっては、報告を求める場合がある。この場合において、受託者はこれに従わなければならない

(別紙)

PC仕様書

- 1 品名 ノートパソコン (FUJITSU LIFEBOOK A577/SX) ※同等品可能
- 2 台数 3台
- 3 貸借期間 委託期間
- 4 機器構成等
 - 1) 本体 富士通 LIFEBOOK A577/SX
 - 2) 性能概要
 - ア CPU インテル Corei 3-8145U プロセッサー以上
 - イ メモリ 8GB 以上
 - ウ HDD 500GB 以上
 - エ その他 スーパーマルチドライブユニット追加
 - 3) マウス USB 接続光学式スクロールマウス
例示機種：バッファロー (BMO 1UBK) 同等品可能

5 ソフトウェア構成等

- 1) OS名 Windows10Pro64bit
- 2) 日本語ワープロ Microsoft Word 2016
- 3) 表計算 Microsoft Excel 2016
- 4) ブラウザ Microsoft Edge

※事業用に新たに PC を調達する場合、Office LTSC 版またはサブスクリプション版 (365) かは問わない。

6 その他

- 1) 機器の搬出入、調整費及びその他設定作業
 - ・ Office やセキュリティ等のソフトウェアのインストール、設定を行うこと。
 - ・ 県庁 WAN に接続して利用するために必要な設定を行うこと。必要なパッチや情報は委託者より提供する。
- 2) 設置場所 保健医療部健康増進課 (兵庫県庁 1 号館 5 階)