

業務仕様書

1 業務名

療養費（柔整・あはき）二次点検等業務

2 業務の目的

柔道整復施術療養費支給申請書（以下「柔整申請書」という。）及びあんま・マッサージ、はり・きゅうに係る療養費支給申請書（以下「あはき申請書」という。）の内容点検や被保険者への施術内容の照会（以下「被保険者照会」という。）等による調査等を通して療養費の適正化を図り、保険財政の健全な運営をより推し進めるとともに、被保険者又は施術師等に対し、医療保険が適用となる柔道整復、あんま・マッサージ及びはり・きゅうに関する正しい知識の普及・啓発を図る。

また、香川県内 19 保険者（17 市町及び 2 国保組合）が共同実施することにより、点検調査の差異を解消することを目的とする。

3 履行場所

- （1）香川県高松市福岡町二丁目 3 番 2 号 香川県自治会館 2 階
香川県国民健康保険団体連合会 審査管理課内 ※『4 業務概要』（1）の履行場所
- （2）受託者事務所 ※『4 業務概要』（2）～（9）の履行場所

4 業務概要

- （1）柔整・あはき申請書の画像化業務（※香川県国民健康保険団体連合会内で実施）
- （2）柔整・あはき申請書のデータ化業務
- （3）柔整・あはき申請書の二次点検（被保険者照会対象者の抽出、照会対象施術所の抽出）
- （4）被保険者への照会文書等（発送用・回収用封筒、啓發文書含む。）の作成・送付
- （5）施術所への照会文書等（発送用・回収用封筒含む。）の作成・送付
- （6）回答書の回収及び柔整・あはき申請書と回答書の突合点検
- （7）返戻準備業務
- （8）報告書類等の作成
- （9）コールセンター設置・対応

5 委託期間

令和 7 年 4 月 1 日から 2 年間とする。ただし、契約は 1 年ごとに締結する。

6 業務量の目安（令和5年度実績より）

- （1）申請書の画像化・データ化及び内容点検：約 59,600 件
 - ア 柔道整復施術療養費：約 55,100 件
 - イ あん摩マッサージ指圧及びはり・きゅう施術療養費：約 4,500 件
- （2）被保険者への照会文書の作成及び送付
 - ア 柔道整復施術療養費：申請書の 10%程度
 - イ あん摩マッサージ指圧及びはり・きゅう施術療養費：申請書の 10%程度
- （3）施術所への照会文書の作成及び送付
 - ア 柔道整復施術療養費
 - イ あん摩マッサージ指圧及びはり・きゅう施術療養費
- （4）返戻対象者の抽出
 - ア 柔道整復施術療養費：申請書の 1%程度
 - イ あん摩マッサージ指圧及びはり・きゅう施術療養費：申請書の 1%程度

7 委託業務内容

（1）柔整・あはき申請書の画像化業務

受託者は、香川県国保連合会 2階 審査管理課内にて、委託者より毎月柔整・あはき申請書を受領し、画像読み取り機を用いて画像化を行う。

なお、画像化に必要な画像読み取り機等は受託者が準備すること。

（2）柔整・あはき申請書のデータ化業務

受託者は、上記（1）画像化したデータを用いて、受託業者の事務室内でデータ化を行う。

なお、データ化については、正確性を担保するためベリファイ（2度打ち）を原則とする。

（3）柔整・あはき申請書の二次点検（被保険者照会対象者の抽出、照会対象施術所の抽出）

受託者は（1）及び（2）で作成したデータ等より内容点検を実施する。

内容点検にあたっては、「柔道整復師の施術に係る療養費の算定基準の実施上の留意事項等について」（平成9年4月17日付保険発第57号）、「柔道整復師の施術の療養費の適正化への取組について」（平成24年3月12日付保国発0312第1号等）、「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」（平成4年5月22日付保発第57号）、その他厚生労働省から発出されている通知及び療養費の支給基準に基づき、単月点検・横覧点検・縦覧点検を行うこと。ただし、厚生労働省から通知されている内容等に変更があった場合は、その通知に準じて、委託者と協議の上、点検内容を追加・変更する。

また、内容点検により、被保険者への照会が必要な対象者リスト「照会対象者可否リスト」及び、施術所への照会が必要な施術所リスト「照会施術所可否リスト」を作成し、該当保険者にそれぞれ報告する。

（4）被保険者への照会文書等（発送用・回収用封筒、啓發文書含む。）の作成・送付

受託者は「照会対象者可否リスト」をもとに、照会文書等を作成し、発送用封筒（長3）に、回答書・啓發文書・回収用（返信用）封筒を入れて発送する。

なお、照会文書・回答書・啓發文書・送付用・回収用封筒等のレイアウト等はあらかじめ委託者及び各保険者と協議を行うこと。

(5) 施術所への照会文書（発送用・回収用封筒含む。）の作成・送付

受託者は「照会施術所可リスト」をもとに、照会文書等を作成し、発送用封筒（長3）に、回答書・回収用（返信用）封筒を入れて発送する。

なお、照会文書・回答書・送付用・回収用封筒等のレイアウト等はあらかじめ委託者及び各保険者と協議を行うこと。

(6) 回答書の回収及び柔整・あはき申請書と回答書の突合点検

受託者は被保険者及び施術所からの回答結果と柔整・あはき申請書の相違点の有無を確認し、突合点検を行うこと。

(7) 返戻準備業務

受託者は(6)の点検の結果、「返戻対象者可否リスト」を作成し、該当保険者にそれぞれ報告する。受託者は「返戻対象者可リスト」をもとに、返戻文書・返戻付箋を作成する。

(8) 報告書類等の作成・報告

受託者は以下の成果物を作成し県内保険者にそれぞれ納品すること。

- ア ・療養費支給申請書画像データ
・療養費支給申請書データ
- イ 照会対象者一覧表、照会施術所一覧表
- ウ 返戻対象者一覧表・返戻文書・返戻付箋
- エ 審査結果集計表
- オ その他、報告書類等

(9) コールセンター設置・対応

受託者は(4)、(5)及び(7)の業務において発生する、被保険者又は施術師等からの問い合わせに対応するために、下記のとおり専用コールセンターを設置し、照会内容等についての説明を丁寧に行う。

ア 開設時間等

土曜日、日曜日及び祝日（委託者の閉庁日を含む。）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。

イ 体制等

電話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。

通話内容は、通話日時、対応者、問い合わせ内容、及び回答内容などの詳細を必ず記録し、委託者から開示の求めがあった場合、速やかに提示する。

なお、対応者は業務に精通した者を配置し、柔道整復師、あんま師・マッサージ師、はり師・きゅう師のそれぞれの資格を持つ者を最低1人以上常駐させること。

8 業務体制

本業務を実施するにあたり、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委託者に承認を得ること。変更が生じた場合もその都度承認を得ること。

なお、柔道整復師、あんま師・マッサージ師、はり師・きゅう師のそれぞれの資格を持つ者を最低1人以上常駐させること。

(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3年以上の実績を有していること。

(2) 点検員

療養費の支給基準について正しく理解している者であること。

(3) コールセンター対応者

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。

9 柔整・あはき申請書の授受

- (1) 柔整・あはき申請書の受取りと返還その他個人情報を含む物品の授受にあたっては、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授受すること。
- (2) 柔整・あはき申請書の画像データ及びデータの受取りと返還その他個人情報を含む物品の搬送にあたっては、機密保持が可能な方法で搬送すること。
- (3) 照会・返戻確認リストの授受については電子メールによるものとなるが、送付するメールアドレスを固定し、個人情報を含むファイルにはパスワードを設定するなど、情報の取扱いに留意すること。
- (4) 搬送・授受において何らかの事故が発生した場合には、ただちに委託者へ報告し、その指示を仰ぐこと。

10 報告及び検収

受託者は本業務の実施にあたり以下の書類を提出しなければならない。

- (1) 業務点検着手届
- (2) 業務完了報告書（月次）（年次）
- (3) その他、業務処理状況の確認に委託者が必要とする書類

なお、(1) については着手後速やかに、(2) については毎月の業務完了後及び年度末の業務完了後速やかに、(3) については必要の都度提出するものとする。

11 委託料

柔整・あはき申請書 1件あたり一律の単価（消費税及び地方消費税を除く。）を定める。

※ 但し、消費税及び地方消費税額は、受託者の請求時に有効な消費税法及び地方税法上適用される税率によるものとし、請求ごとに算定する。

12 個人情報保護

- (1) 業務上知り得た情報の秘密保持

受託者及び業務従事者（直接、間接を問わず本業務に関わる全ての者）は、業務上知り得た情報を第三者に漏洩、並びに開示してはならない。また、本業務遂行以外の目的に使用し

てはならない。これらのことは、本契約終了後においても同様とする。

(2) 留意事項

ア 受託者は、委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
ただし、あらかじめ委託者の承諾を得た場合は、この限りではない。

イ 本仕様書に基づき締結される業務委託契約の内容が履行されない状況が生じた場合や、文書により業務改善を通知したものが一定期間過ぎても改善が図られないとき、また、(1)に記載する情報の漏洩等が発生した場合は、委託者は契約を解除し、それによって生じた損害については受託者が賠償する責任を負うものとする。

ウ その他本仕様書に定めのない事項については、その都度双方協議のうえ定める。

(3) 個人情報等の保護

受託者は、日本工業規格「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」(最新版)に適合し、個人情報について適切な措置を講ずる体制を整備・運用している事業者として認定(プライバシーマークを付与)されていること。

また、情報セキュリティマネジメントシステム「ISO 27001」・「JIS Q 27001」及び品質マネジメントシステム「ISO 9001」等を取得していること。

13 その他

ア 会計検査院による実地検査や県の事務指導監査等が実施される際に、委託者から業務員等の派遣や資料作成等の要請があった場合には、委託業務に含まれるものとし、受託者は速やかに対応すること。

イ 業務の実施に際し、連絡体制、業務体制等の確立を図り、委託者承認のうえ開始すること。

ウ 次年度の受託者が変更となる場合は、受託者は、次年度の業務に支障が出ないよう、迅速かつ確実に引継ぎを行わなければならない。なお、委託者が引継ぎ未完了と認めた場合、委託期間終了後であっても無償で次年度受託者に引継ぎを行うこと。委託者は、受託者が上記の規定に違反し損害が生じた場合、受託者に対しその損害額の賠償を求めることができる。

エ 受託者は委託者と緊密な連携のもと運用管理を進めることとし、この仕様書に定められていない事項であっても、点検業務の範囲内と認められるものについては、この仕様書に準じて委託者と受託者は協議し、受託者は行うものとする。また、受託者は、協議を行ったときには、直ちに委託者が指定する業務打合簿を整備し、提出するものとする。