

熊本県水俣病総合対策医療事業オンライン資格確認導入に関する業務委託仕様書

1 業務委託名

熊本県水俣病総合対策医療事業オンライン資格確認導入に関する業務委託

2 目的

本県では、熊本県医療事業実施要項（平成22年6月22日告示第635号）に基づき医療手帳及び水俣病被害者手帳（以下、「手帳」という。）を交付し、療養費等の支給する水俣病総合対策医療事業（以下、「医療事業」という。）を行っている。

昨今、国ではマイナンバーカードを使用した医療費助成のオンライン資格確認の導入が全国的に推進されており、本県が交付している手帳についても、オンライン資格確認の対象となり、令和9年度からの導入を予定している。

一方で、本県が行う医療事業は、これまで個人番号利用事務となっておらず手帳所持者の個人番号を保有していないため、今後、新たに手帳所持者から個人番号を取得し、個人番号と手帳所持者の資格情報を連携させる必要がある。

そこで、オンライン資格確認の令和9年度からの運用開始に向け、以下に掲げる業務を実施する。

3 委託期間

契約締結の日から令和9年（2027年）3月31日まで

4 業務内容

受託者が用意した作業場において、手帳所持者に対しオンライン資格確認導入に関する案内文書の送付、手帳所持者からの問合せ対応、手帳所持者のうち希望者から提出される各種申請書類の受付、審査、データ入力、システム取込用ファイルの作成を行う。

(1) オンライン資格確認導入に関する案内文書の発送（※約 35,000 通を想定）

委託者から案内文書、申請書、発送用封筒及び返信用封筒_{※1}を提供する。そのうち、案内文書に手帳所持者の氏名及び送付先住所を、申請書に手帳の受給者番号及び手帳所持者の氏名を印字の上、案内文書、申請書及び返信用封筒を発送用封筒に封かんし、県庁郵便局へ持ち込む。ただし、案内文書、申請書、発送用封筒及び返信用封筒について、受託者において調達することを希望する場合は、委託者と協議の上、これを認める。その場合、印刷物の原稿については委託者の承認を得るものとし、受託者の責任において調達すること。

案内文書の発送時期は、下記5に記載の時期に一斉に発送することを想定している。ただし、業務の平準化のため発送を分散する場合は、委託者と協議の上、承認を得るものとするが、申請期間を確保する観点から、少なくとも令和8年12月までには全数を発送すること。

なお、紙による申請の他、電子申請による受付も行う。本県が利用する電子申請システム「LoGo フォーム」の利用を基本とする。「LoGo フォーム」を利用する場合は、委託者において申請フォームを作成し、回答のダウンロードから下記6の成果品の納

品に至るまでの処理を受託者が行うことを想定しているが、具体的な事務処理については、委託者と受託者で協議し決定する。

一方で、受託者が別途準備する電子申請システムの利用を希望する場合は、委託者と協議の上、承認を得るものとする。ただし、この場合、電子申請システムの導入・運用費用など必要となる一切の費用は本業務の委託料に含めるものとする。また、電子申請システム導入後の申請フォームの作成、回答のダウンロード、下記6に示す成果品の納品に至るまでの全ての処理を受託者が対応すること。委託期間終了後は、当該電子申請システムによる申請受付を終了するとともに、受付終了後も、委託者が電子申請を継続する場合は、使用するシステムを問わず、委託者が準備する電子申請システムにスムーズに移行できるよう支援するものとする。

※1 案内文書及び申請書は A4 サイズ、封筒は長形 3 号 (120mm×235mm) サイズを想定しているが、委託者と協議の上、承認を得た場合は変更できるものとする。

(2) 手帳所持者等の問合せ対応 (※令和 8 年 11 月上旬頃～令和 9 年 3 月を想定)

医療事業におけるオンライン資格確認に関する全ての問合せについて対応する。問合せの方法は電話とし、問合せ専用ダイヤルを設けること。ナビダイヤル等の発信者の負担が増大するサービスは利用不可とする。それ以外に電話番号の指定はないが、フリーダイヤルとする場合の通話料は本業務の委託料に含むものとする。回線数は、受託者において対象者数から問合せ件数等を見込み、委託者と協議の上、決定する。問合せ対応時間は、平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分を基本とする。ただし、これ以外の時間帯を設定する場合は、委託者と協議の上、手帳所持者の利便性向上が見込まれる場合に限り認めるものとする。

(3) 申請書類の受付・審査 (※約 14,000 件を想定)

手帳所持者のうち、オンライン資格確認希望者から提出された申請書類について、必要書類が揃っていることを確認の上、受け付ける。審査に当たっては、別の希望者の書類と混在しないよう、細心の注意を払うこと。不足書類や記載内容に不備がある場合は、申請者へ連絡し修正を依頼する。

なお、郵送による申請書の受付にあたり、申請書類の配達先は委託者と協議の上、決定する。(※受託者の事業所又は郵便局私書箱を想定)

(4) データ入力 (※約 14,000 件を想定)

申請書類の審査を行い、問題ないものについては、データ入力を行う。入力する内容は、受付日、受給者番号、個人番号とする。入力したデータについては、入力誤りがないか、ダブルチェックを行う。なお、データ入力を行う端末は、インターネットから隔離されたクローズドな環境とすること。

(5) ファイリング (※約 14,000 件を想定)

データ入力が完了した申請書類は、ファイリングする。ファイリングする際は、医療手帳と被害者手帳は別のファイルを使用し、受付日ごとに受給者番号順となるように綴ること。

5 業務実施スケジュール（想定）

時期	用務内容
令和8年9月	(下旬) □契約締結
10月	(下旬) □送付書類宛名印字・封かん作業
11月	(上旬～中旬) □案内文書発送 □申請受付・問合せ対応開始 □申請審査・不備対応・入力作業・ファイリング
12月	↓
令和9年1月	
2月	
3月	

※現時点の想定であり、環境省や関係県との調整により変更となる場合がある。

6 成果品の提出

(1) 提出物及び納入期限

① 業務実施計画、実施体制等

契約締結後、速やかに提出すること。

② 申請書類

データ入力完了した申請書類については、一月分をまとめ翌月 10 日までに提出すること。なお、令和9年（2027年）3月処理分は、令和9年（2027年）3月31日までに提出すること。

なお、書類不備等でデータ入力が困難な申請書類は、データ入力完了分とは別のファイルに綴じ、令和9年（2027年）3月31日までに提出すること。

③ 入力データファイル

上記4(4)で入力したデータについて、ひと月分をまとめ翌月 10 日までに提出すること。なお、令和9年（2027年）3月処理分は、令和9年（2027年）3月31日までに提出すること。

④ 業務完了報告書

令和9年（2027年）3月31日までに提出すること。

⑤ その他、必要な提出物及び納入期限については、委託者と協議の上、決定する。

(2) 納入方法

上記5(1)①、②、④は、いずれも紙媒体で1部提出すること。

上記5(1)③は、CD-R 又は DVD-R に保存の上、1枚提出すること。

その他の提出物の納入方法は、受託者と委託者の協議の上、決定する。

(3) 納入場所

熊本県庁行政棟新館5階 水俣病保健課

7 留意事項

- (1) 業務の実施に当たっては、委託者と十分協議の上、実施すること。
- (2) 本仕様書の解釈に疑義が生じた事項及び本仕様書に明記していない事項については、委託者と協議すること。
- (3) 受託者は、受託業務遂行において、一括して第三者に委託し、又は請け負わせることは出来ない。但し、委託者が本業務を行う上で必要と認めるときは、委託業務のうち、個人番号を取り扱う業務を除き、一部を委託することが出来る。
- (4) 受託者は、業務上知り得た情報を第三者に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (5) 受託者は、業務上知り得た個人情報の取扱いについては、別記1「個人情報取扱特記事項」を守らなければならない。
- (6) 受託者は、業務の実施に当たって、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下、「個人情報保護法」という。）を順守するとともに、特に個人番号の取扱いについては、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等編）」（以下、「マイナンバーガイドライン」という。）に基づき、安全管理措置を徹底しなければならない。
【参考：マイナンバーガイドライン】
https://www.ppc.go.jp/files/pdf/2506_my_number_guideline_gyousei.pdf
- (7) 委託者は、受託者における個人情報の管理状況等について、定期的な現地調査を行う。受託者は調査に協力するものとする。
- (8) 受託者は、業務を実施するための電子情報の取扱いについては、別記2「電子情報に関する取扱特記事項」を守らなければならない。
- (9) 上記6に示した成果品以外でデータの受け渡しを行う場合は、委託者が利用している行政業務支援システムを使用すること。
- (10) 本業務の実施については、この仕様書に定めるもののほか、必要に応じて別に定める。

別記 1

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受託者は、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するに当たっては、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。

(秘密の保持)

第2 受託者は、この契約による業務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(責任体制の整備)

第3 受託者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(責任者等の届出)

第4 受託者は、この契約による個人情報の取扱いに係る責任者（以下「個人情報保護責任者」という。）及び業務に従事する者（以下「作業従事者」という。）を定め、書面により委託者に報告しなければならない。

2 受託者は、個人情報保護責任者又は作業従事者を変更する場合は、あらかじめ委託者に報告しなければならない。

3 受託者は、定めた個人情報保護責任者又は作業従事者以外の者が当該個人情報を取り扱うことがないようにしなければならない。

(保有の制限)

第5 受託者は、この契約による業務を行うために個人情報を保有するときは、委託者の指示を受け又は事前の承諾を得た上で、その業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(安全管理措置)

第6 受託者は、この契約による業務に関して知ることのできた個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の安全管理のため、BCC（ブラインド・カーボン・コピー）によるメール送付の徹底、複数の職員による確認やチェックリストの活用、適正なサイバーセキュリティ水準の確保等の措置その他必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(作業場所の特定)

第7 受託者は、この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱うときは、その作業を行う場所を明確にし、あらかじめ書面により委託者に報告しなければならない。

(利用及び提供の制限)

第8 受託者は、委託者の指示又は事前の承諾がある場合を除き、この契約による業務に関して知ることのできた個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第9 受託者は、この契約による業務を処理するために委託者から引き渡された個人情報記録された資料等を、委託者の指示又は事前の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(持出しの制限)

第10 受託者は、委託者の指示又は事前の承諾がある場合を除き、この契約による業務に関し取り扱う個人情報を作業場所から持ち出してはならない。

(再委託の禁止)

第11 受託者は、この契約による業務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、委託者が承諾した場合を除き、第三者(受託者に子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。)がある場合にあっては、当該子会社を含む。以下同じ。)にその処理を委託してはならない。
2 受託者は、委託者の承諾により、第三者に個人情報を取り扱う事務を委託する場合は、委託者が受託者に求める個人情報の保護に関する必要な措置と同様の措置を当該第三者に講じさせなければならない。

(派遣労働者の利用時の措置)

第12 受託者は、この契約による業務を派遣労働者によって行わせる場合は、当該派遣労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
2 前項に規定する場合において、受託者は、委託者に対して、当該派遣労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(資料等の返還等)

第13 受託者は、この契約による業務を処理するために委託者から引き渡され、又は受託者が保有した個人情報記録された資料・電子媒体等は、業務完了後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。また、受託者が管理する機器等に記録された電子情報については、適正に消去・廃棄した旨の報告を書面で提出するものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(作業従事者への周知)

第14 受託者は、作業従事者に対して、在職中及び退職後において、この業務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならないこと、契約の目的以外の目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項及び個人情報

報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第176条又は第180条の規定に該当した場合は罰則の適用があることを周知するものとする。

（指示・報告）

第15 委託者は、受託者がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、受託者に対して必要な指示を行い、又は本特記事項の遵守状況等、必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができるものとする。

（実地調査）

第16 委託者は、必要があると認めるときは、受託者における管理体制及び実施体制並びに個人情報の管理の状況について随時実地に調査することができる。

（事故発生時の対応）

第17 受託者は、この契約による業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生したおそれがある場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を報告し、委託者の指示に従わなければならない。

2 受託者は、前項の漏えい等の事故が発生した場合には、被害拡大の防止、復旧、再発防止等のために必要な措置を迅速かつ適切に実施しなければならない。

3 委託者は、第1項の漏えい等の事故が発生した場合には、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

（契約解除及び損害賠償）

第18 委託者は、受託者が本特記事項の内容に反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

別記 2

電子情報に関する取扱特記事項

(基本的事項)

第 1 条 受託者は委託業務に係る電子情報保全対策の重要性を認識し、この契約による業務を実施するに当たっては、情報資産等について適切に取扱い、情報資産等の漏えい、滅失、き損等の防止に万全の態勢を構築しなければならない。
また、委託業務遂行に当たっては、委託者の指導に従わなければならない。

(委託事業者の明確化等)

第 2 条 受託者は責任者や作業者を明確にするとともに、これらの者が変更する場合には、その旨委託者に届け出なくてはならない。

2 受託者は作業場所を特定し、情報資産の紛失を防止しなければならない。

(提供されるサービスレベルの保証)

第 3 条 受託者は、通信の速度及び安定性、システムの信頼性の確保等の品質を維持するために、必要に応じたサービスレベルを担保しなければならない。

(アクセス許可等)

第 4 条 受託者は、委託に関わる情報資産の保護の必要性を理解し、委託内容に応じたアクセス制御（パスワード、取扱い者の制限等）を行わなければならない。

(従業員に対する教育の実施)

第 5 条 受託者は、情報セキュリティに対する意識の向上を図るために、従業員に対し教育を行わなければならない。

(目的外利用の禁止)

第 6 条 委託者から提供された情報資産につき、受託者は業務以外で保有、複製又は利用してはならない。

2 受託者は、この契約による業務を処理するために委託者から提供された個人情報や記録された資料等を、委託者の承諾なしに複製又は複製してはならない。

(守秘義務)

第 7 条 受託者は、業務中及び業務を終了した後も、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

(再委託に関する制限事項の遵守)

第8条 受託者は、この契約による業務の工程の全部もしくは一部を第三者に委任し、又は請け負わせる場合は、事前に委託者に通知し、委託者の書面による承諾を受けなければならない。

- 2 委託者が再委託を認める場合においては、再委託事業者における情報セキュリティ対策が十分取られており、受託者と同等の水準であることを確認し、受託者が担保した上で認めるものとする。

(委託業務終了時の措置)

第9条 委託業務終了時は、不要になった情報資産を返還させるか廃棄させるか等その取扱いについては、契約時に明確にしておかねばならない。

(定期報告及び緊急時報告義務)

第10条 委託者は、受託者に対して必要があると認めるときには、この契約の履行状況等について定期的に報告を求められることができるものとする。

- 2 受託者は、緊急事態が発生した場合には、委託者へその事実を報告しなければならない。また、緊急時の委託者への連絡先を事前に確認しておくとともに、その連絡先に含まれる個人情報の取扱いについては十分留意しなければならない。

(県による監査等)

第11条 委託者は、受託者が実施する情報システムの運用、保守、サービス提供等の状況を確認するため、受託者に監査、検査を行うことができる。

- 2 受託者が第三者に再委託する場合、委託者が当該第三者に対して本契約の履行状況等について、随時に監査、検査を行うことができるよう、受託者は当該第三者と特約を結ぶものとする。

(情報セキュリティインシデント発生時の公表)

第12条 委託業務に関し、情報セキュリティインシデントが発生した場合、委託者から外部への適切な説明責任を果たすため、必要に応じて当該情報セキュリティインシデントにつき外部へ公表する必要があることを、受託者は了承しているものとする。

(損害賠償等)

第13条 委託者は、受託者がこの契約に違反することにより損害を被った場合、当該損害につき受託者に損害賠償請求をすることができるものとする。