

## 設計書等に関する質問への回答

件名:精神通院医療・手帳事務処理センター業務委託

上記委託の設計書等について質問がありましたので、次のとおり回答します。

質問No	項目（ページ数等）		質問内容	回答
1	仕様書3(1) 仕様書6(1)ア	自立支援医療の年間処理件数 申請受付	区役所申請と郵送申請について、割合のご教示をお願い致します。	現時点でおおむね区9：郵送1
2	仕様書6(2)ア・イ	精神手帳の年間処理件数	区役所申請と郵送申請について、割合のご教示をお願い致します。	現時点でおおむね区9：郵送1
3	仕様書3(3)	自立支援医療の不備調整	①自立支援医療の申請については、不備対応件数が月間平均300件との記載がございましたが、精神手帳の郵送申請はどれ位（件数または受付件数に対する不備率）ございませんでしょうか。 ②1件あたりの平均対応時間について、ご教示をお願い致します。	①月平均40件 不備率約20% ②約10分
4	仕様書6(3)	電話問い合わせ対応	①月平均約1,500件の問い合わせについて、市民（申請者）以外にどちらからの問い合わせが多いのでしょうか。 ②問い合わせをされる方や問い合わせ内容とその割合、1件あたりの平均対応時間についてもご教示をお願い致します。 ③また、専門的な知識を要する内容を除くとの記載がございますが、クレーム対応を含めどこまでが委託で対応するのか、何か基準がございますでしょうか。	①医療機関、区役所高齢・障害支援課、他自治体、その他となります。 ②問い合わせの割合 申請者70% 医療機関15% 区役所・他自治体10% その他5% 内容 申請方法に関する詳細、制度関連 申請後の進捗状況確認 医療機関からの受診者の手続きに関すること 区役所からの受給者証の発送確認等 1件当たりの平均対応時間 約5分 ③基準は設けていません。 専門的な知識を要する内容とは、審査・判定等に関すること等を想定しています。問い合わせの回答について納得がいかない場合はこころの健康相談センターで引継ぎます。
5	仕様書10(3)ア	専用システム端末	PCの貸与台数が16台となっておりますが、自立支援医療と精神手帳の割合について、ご教示をお願い致します。	自立支援医療12台、精神手帳4台で運用しています。 すべての端末でどちらのシステムも利用できますので、状況に応じて変更可能です。
6	仕様書10(3)カ	OCR機器	①自立支援医療と精神手帳で、各1台使用するという事でよろしいでしょうか。 ②1件あたりの処理時間は約5分との事ですが、1台あたりの必要要員数は何名か、ご教示をお願い致します。	①精神手帳で2台使用します。 ②特に指定はございません。受託者に一任します。
7	仕様書10(3)・(4)	委託者・受託者が用意するもの	従事者用の更衣室（ロッカー）や休憩室は、ございますでしょうか。 また、ある場合にはお借りする事は可能でしょうか。	更衣室及び休憩室は設置しておりません。
8	仕様書8(1)	必要な人員の配置	現在の自立支援医療と精神手帳の人員数について、ご教示をお願い致します。	統括管理者1名、自立支援医療18名、精神手帳6名が従事していますが、委託業務のため、従事者数は受託者に一任しています。
9	仕様書5	履行場所（所管課）	①履行場所のレイアウトについてご教示をお願いいたします。 ②ファイリング済み申請書の保管場所は同履行場所かご教示をお願いいたします。	①別紙1のとおり ②お見込みのとおりです。
10	仕様書6(1)コ	申請書類の管理	申請書のステイタス管理についてご教示をお願いいたします。 *バーコード管理等システムの有無	進捗や書類を管理するシステムはありません。 申請書にあるバーコードから福祉保健システムで申請状況を確認します。
11	その他		令和3年度の自動延長の状況についてご教示をお願いいたします。	令和3年度は、受給者証の自動延長は行っていません。

レイアウト図

