

高知県医療施設等物価高騰緊急対策事業委託仕様書

1 業務名称

高知県医療施設等物価高騰緊急対策事業委託業務

2 業務の目的

高知県医療施設等物価高騰緊急対策事業の受付、審査等に係る業務を委託することにより、業務を効率化することで、支給に要する期間の短縮化を図ることを目的とする。

※高知県医療施設等物価高騰緊急対策事業

光熱費や食材料費等の物価高騰の影響を受けた医療施設等に対し、給付金を支給することにより、費用負担の軽減を図り、安定的なサービスの提供が継続できるようにするもの。

3 委託期間

契約締結日から令和7年7月25日（金）まで

4 対象施設

所在地が高知県内にあり、令和7年1月1日までに開設し、申請日時点で許可等を受けている病院、診療所、歯科診療所、助産所、訪問看護ステーション、薬局、施術所を対象とする。

対象施設数：約800施設

5 委託業務の内容

物価高騰緊急対策事業委託業務に係る次の（1）から（7）までの業務を実施すること。

（1）事務局の設置

委託業務を行うため、事務局を設置すること。

① 場所

- ・県と適宜連携や調整等が円滑に実施できることを条件に、受託者の定める特定の場所に設置して差し支えないこと。ただし、個人情報の保護が図られるよう専用ブース等必要な設備を確保すること。

② 設備等

- ・電話機や電話回線、メールアカウント、机等、業務上必要な設備、機材等は受託者が準備すること。

③ 開設期間

- ・契約締結後、速やかに事務局を設置し、令和7年7月25日まで運用すること。

④ 体制

- ・体制は原則責任者1名と、業務従事者4名を配置すること。なお、業務従事者の人数については、問合せ対応や給付金申請件数の状況に応じて、県と協議のうえ変更することができる。

⑤ 研修の実施

- ・業務従事者に対し、審査や問合せ等に円滑に対応するために必要な知識、情報、技能等の習得研修、個人情報の取扱いに関する研修、実務研修等を行うこと。
- ・研修費用は委託料に含むこと。

⑥ その他

ア 業務従事者

- ・一般常識を有し、応対マナーに優れていること。
- ・業務を行うために必要な基本的業務知識及び技能、電話応対スキル、業務フロー、引き継ぎフロー、対応記録の記入方法等の理解を有すること。
- ・想定問答集及び申請書等の応対情報源を基に迅速、的確かつ丁寧に対応すること。

イ 電話回線

- ・問合せ対応は、専用電話番号で対応することとし、必要な台数の電話を設置して対応すること。

ウ その他

- ・本業務に必要な消耗品費（コピー用紙・封筒等）、印刷費、通信運搬費（電話料、郵送料）は、委託料に含むこと。

(2) 通知文書及び申請書類の送付

- ① 送付用封筒(角形2号)及び返信用封筒(角形2号)並びに県が準備する通知文書及び申請書等(A4片面13~16枚)の原稿を印刷(コピー可)し、対象施設(約800施設)へ送付すること。
- ② 宛名シールについては、県が別途提供する一覧表を基に作成すること。
- ③ 返信用封筒は中身が透けない厚さのものとする。送付用封筒の色は黄・緑・青のいずれかの色のものとする。
- ④ 施術所事業者への送付は、県が準備する点字シールを封筒に貼ること。
- ⑤ 封筒への印字については、別途、県と協議のうえ決定すること。

(3) 申請書等の受付

- ① 申請時の提出書類は以下のとおり。
 - ア 様式1 高知県医療施設等物価高騰緊急対策給付金給付申請書(以下「申請書」という。)
 - イ 様式2 事業所・施設別申請額一覧
 - ウ 様式3 誓約書
 - エ 県税の滞納がない旨を証明する納税証明書
 - オ その他(県税完納情報の提供に係る同意書、代筆の申立書等)※ア~エは提出必須、オは必要に応じて提出されるもの
- ② 対象医療施設等から郵送により提出された封筒を開封し、申請書に日付入りの受付印を押印することとし、受付印は受託者が準備すること。
- ③ 県から提供される対象医療施設等一覧表との整合を確認すること。
- ④ 提出された申請書へ「申請No.(施設種別、施設番号)」を記入し、受付簿を作成すること。
- ⑤ 申請書は添付書類等と分離しないようにしたうえで、容易に検索できるよう適切に保管すること。
- ⑥ 施設種別ごとに受付件数の集計(日計・月計・最終計等)を行うこと。

(4) 申請書等の審査

- ① 複数人員による審査体制を整え、申請書ごとに少なくとも2人以上による審査を行うこと。
- ② 申請受付後5日以内を目安に、県が提供するチェック表に基づく審査を実施すること。
- ③ 申請書記入事項及び添付書類に不備や疑義があった場合、申請者に対する電話等で問合せ、修正や再提出の依頼を行うこと。なお、5回以上連絡しても連絡がつかない場合には、対応方法を県と協議すること。
- ④ 施設種別ごとに審査件数の集計(日計・月計・最終計等)を行うこと。

(5) 申請書データの入力、納品等

- ① (4)の審査が完了した申請書に基づき、各種データ(申請した医療機関等の名称、住所、申請内容、口座番号等)を、県が提供する所定のフォーマット(エクセル)に落とし込み、完成したエクセルデータを県へ提出すること。

- ② 上記①のデータ入力完了した申請書を、施設種別、施設番号順に整理し、フラットファイル等にとじ込み、県の指定する方法でインデックス等を付すこと。
- ③ 上記①のデータは、パスワードを付し、メールで県へ提出すること。
- ④ 上記②の審査完了申請書は、県に持ち込み又は追跡ができる方法（書留、宅配便等）で送ること。
- ⑤ 上記③、④については、発送日等を事前に県へ連絡すること。

（6）問合せ等対応

給付金の制度概要や申請、申請書の記載方法、苦情等に関する問合せに対し、丁寧に対応を行うこと。また、メール・FAXによる問合せ対応を行い、メールアドレス・FAX番号は受託者が専用のものを用意すること。

① 開設時間

- ・ 9時～17時（土日祝日を除く。）

② 電話回線

- ・ 問合せ対応は、専用電話番号で対応することとし、必要な台数の電話を設置して対応すること。

③ 電話窓口対応

ア 問合せ対応

- ・ 次の内容について対応を行うこと。
 - a) 給付金の制度や申請・支給方法等
 - b) 申請書等記入方法の助言
 - c) 申請書等の処理状況照会への対応
 - d) 苦情対応
 - e) その他給付金に関すること
- ・ 回答に長時間を要すると判断される場合は、問合せ者の感情に配慮し、一旦電話を切つて折り返し電話するなど、臨機応変な対応を行うこと。

イ 対応記録の管理

- ・ 電話窓口で対応した情報は、問合せ内容を容易に検索できる形で管理を行うこととし、少なくとも次の項目について管理すること。
 - a) 受付日時
 - b) 対応した業務従事者の氏名
 - c) 相手方の氏名・連絡先等
 - d) 対応内容
 - e) 受付区分（申請手続、必要書類、記入方法、対象確認、処理状況、相談、苦情、その他等）
 - f) 対応区分（完了状況）

ウ 報告

- ・ 対応記録の報告は所定の様式で行うこととし、様式は受託者の提案により県と協議のうえ決定すること。
- ・ 県の判断が必要なもの及び重要と判断されるものについてはその都度直ちに県に報告し、情報を共有するとともに、必要に応じて指示を受けること。なお、県への報告は、原則として開庁時間内に行うこと。

④ 対応マニュアルの作成

- ・ 事業全般に関する問合せに対応できるよう、対応マニュアル及び想定問答集を作成し、業務従事者に周知すること。
- ・ 想定問答集は事務局開設前に県から示すこととするが、問合せ状況に応じて随時更新を行うこと。
- ・ 対応内容に疑義が生じる場合には、県と協議のうえ決定すること。

(7) 事業広報業務

給付金の対象になっている施設等のうち申請書の提出を行っていない施設等に対し、給付金事業の申請を促す広報活動を実施すること。

① 対象先

県より提供した支給対象施設等一覧表において給付金の対象になっている施設等のうち、申請書の提出を行っていない施設等

② 期間

令和7年6月2日（月）から令和7年6月27日（金）まで

なお、申請書の提出状況等により実施期間を延長する場合には、県と協議すること。

③ 内容

電話で対象施設等へ給付金の事業案内を行ったうえで給付金の申請を促すこと。

電話連絡を行った施設等については、問合せ業務とは別の様式で活動記録の管理を行うこととし、少なくとも次の項目について管理すること。

- a) 日時
- b) 業務従事者の氏名
- c) 相手方の事業所・施設名称
- d) 相手方の担当者名
- e) 相手方の反応（申請意思の有無又はその理由等）

④ 報告

活動記録の報告は所定の様式で行うこととし、当該様式は受託者の提案により県との協議のうえ決定すること。

6 報告事項

次の項目について、県への報告を行うこと。

(1) 随時報告

業務運営に係る体制の見直しが必要となった場合は、県へ報告を行い、協議すること。

(2) 日次報告

1日の業務が完了したときには、以下の項目を翌開庁日の正午までに県に報告すること。

- ① 問合せの実績（件数等）
- ② 申請書の受付及び審査状況

(3) 月次報告

毎月の実績等について、以下の項目を翌月10日（土日祝日の場合は翌開庁日とする。）までに報告を行うこと。

- ① 進捗状況等
- ② 問合せの実績
- ③ 申請状況
- ④ 従事者の名簿及び勤務が確認できるもの

(4) 完了報告

委託業務が完了したときは、次のとおり事業実績報告書を県に提出すること。

① 報告期限

委託業務完了後30日以内又は令和8年3月31日のいずれか早い日

② 記載事項

ア 委託業務の実施内容

イ 委託業務に係る支出の費目別内訳

ウ その他、事業実施の説明に必要な書類

(5) 事故報告

業務の遂行にあたり、不適切な事務処理や事故及び遅延が生じた又は生じる見込みとなった場合やその他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに県へ報告し、協議を行うこと。

7 業務の実施体制

(1) 業務責任者等の選任

受託者は、契約締結後速やかに次の者を選任し、県に届けなければならないこと。

① 業務責任者

- ・委託業務を統括し、その遂行についての指揮監督を行い、現場責任者等の指導を行うとともに、委託業務の遂行について県への報告を行うこと。

② 現場責任者

- ・業務従事者への指導を行うほか、業務履行にあたって県との協議及び連絡調整を行うこと。
なお、業務責任者が兼務しても差し支えないこと。

(2) 従事者名簿の提出

受託者は、(1)に定める者及び業務従事者を配置し、従事者名簿を提出すること。
名簿に記載された者を変更した場合には、速やかに県に提出しなければならないこと。

8 留意事項

(1) 受託者は、組織的・自立的な業務運営を行い、委託業務の遂行はもとより、県との連携や連絡調整が円滑に実施できる体制を構築すること。

(2) 業務の実施にあたっては、次の項目を遵守すること。

- ① 事務処理を迅速かつ適正に行うこと。
- ② セキュリティ対策を徹底し、書類や情報の漏えいや滅失等が起こらないようにすること。
- ③ 特定の個人に対して、有利あるいは不利になるような取扱いをしないこと。
- ④ 個人情報の適切な管理を行い、契約書に定める「個人情報等取扱特記事項」を遵守すること。
- ⑤ 申請情報データベースの管理においては、情報漏えい、情報改ざん、不正アクセス、コンピュータウィルスの感染、情報資産の紛失・盗難・破壊及び情報システムの停止をはじめとする情報セキュリティ対策を徹底すること。
- ⑥ 業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用しないこと。
委託業務終了後も同様とすること。
- ⑦ 申請者の立場に立った誠実な対応を心がけること。
- ⑧ 申請者からの意見や要望を業務に反映し、サービスの向上を図ること。
- ⑨ 業務の処理について県が調査し、又は報告を求めたときは、直ちにこれに応じること。

(3) 業務の継続が困難になった場合の取扱いは、次のとおりとする。

- ① 受託者の責めに帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合
 - ・県は契約の取消を行うことができる。この場合、県に生じた損害は受託者が賠償するものとし、次期受託者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう、引き継ぎを行うこと。
- ② その他の事由により業務の継続が困難となった場合
 - ・災害その他不可抗力等、県及び受託者双方の責めに帰すことができない事由により業務の継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議すること。
 - ・なお、委託期間終了若しくは契約の取消などにより次期受託者に業務を引き継ぐ際は、円滑な引き継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供すること。

(4) 本業務の遂行にあたっての再委託については、次のとおりとする。

- ① 受託者は、本業務の一部を第三者に委託し、または請け負わせてはならないこと。ただし、県が書面によりあらかじめ承諾した場合は、その限りではないこと。

- ② 県により再委託が承諾されたときは、受託者は再委託先に対して本業務に係る一切の義務を遵守させること。
- ③ 受託者は、業務の遂行にあたり疑義が生じた場合は、速やかに県に報告し協議を行い、その指示を受けること。
- ④ 受託者は、業務の遂行にあたり発生した障害や事故については、大小にかかわらず県に報告し指示を仰ぐとともに、早急に対応すること。

(5) 権利の取扱いについては、次のとおりとする。

本業務により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、承継させ、又は担保の目的に供してはならないこと。ただし、県の承諾を得た場合は、この限りでないこと。

(6) 障害のある人への配慮について

- ・受託者は、「高知県障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」（平成 28 年 4 月 1 日策定）に準じて、適切な対応を行うこと。（別紙 1～7 p）
- ・受託者は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）」及び「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成 27 年 2 月 24 日閣議決予定）」により、適切な対応を行うこと。（別紙 8～23 p）

(7) 業務の遂行にあたり、仕様書に記載のない事項又は疑義若しくは変更の必要が生じた場合は、県と協議のうえ、受託者の負担においてこれを処理すること。

また、仕様書に明記されていない事項にあっても、当然認められる事項については、県の指示に基づき処理すること。