

高知県生産性向上支援事業費補助金事務委託業務仕様書

1 業務名称
高知県生産性向上支援事業費補助金事務委託業務

2 委託期間
契約締結日から令和8年2月27日（金）まで

【委託期間(想定)スケジュール】

日程	内容
令和7年7月中旬	受託者決定 契約締結（事務局開設準備）
令和7年8月上旬	補助金案内通知開始 申請書兼実績報告書受付開始（一次募集） 問い合わせ対応開始 申請審査（随時） 申請書類及びデータ提出（1回/週）
令和7年9月下旬	一次募集締切 交付決定兼確定通知書作成・送付（県：様式提供）
令和7年12月上旬	申請書兼実績報告書申請受付開始（二次募集）
令和7年12月下旬	二次募集締切 交付決定兼確定通知書作成・送付（県：様式提供） 交付決定通知書、確定通知書作成・送付（県：様式提供）
令和8年1月下旬	申請書提出締切 実績報告書受付開始（申請書のみ提出している場合） 実績報告書審査（随時） 実績報告書提出締切（申請書のみ提出している場合）
令和8年2月下旬	業務完了報告

3 対象施設
所在地が高知県内にあり、令和7年3月31日時点でベースアップ評価料を届け出ている病院、有床診療所（医科・歯科）、無床診療所（医科・歯科）及び訪問看護ステーション（以下、「対象施設」という。）を対象とする。
対象施設数：約500施設

4 委託業務の内容
生産性向上・職場環境整備等支援事業委託業務に係る次の（1）から（9）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8年2月27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3名以上を配置すること。なお、業務従事者の人数については、問合せ対応や補助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、対応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、電話対応スキル、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対応情報源を基に迅速、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。

(2) 通知文書及び申請チラシ等の送付

- ① 送付用封筒(角形2号)及び県が指定する通知文書及び申請チラシ等(A4両面1枚)の原稿を印刷(コピー可)し、対象施設(約500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 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 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 申請は、原則、電子申請とし、申請書等を印刷のうえ、受付印を押印し紙媒体で審査、保管すること。なお、電子申請が使用できない場合は、郵送等による申請を受け付ける。その場合、紙媒体の申請書類は電子データ(PDF等)で保管すること(原本(紙媒体)はドッチファイル等のファイルに綴り、後日県に送付する)。

※電子申請でクラウド上のシステムを利用する場合、ISMAPガイドラインに準じたものを使用すること。

- ② 申請時の提出書類は以下のとおり。

ア 第1号様式 高知県医生産性向上支援事業費補助金交付申請書兼口座振込依頼書(以下「交付申請書」という。)

イ 振込口座の確認ができる通帳の表紙写し及び表紙裏の写し

ウ 補助対象となる取組に要した金額が確定している医療機関等は、事業申請書兼実績報告書(別紙1)

エ 補助対象となる取組に要する金額を未払いの医療機関等は、事業申請書(別紙2)

※エの場合、交付決定後に実績報告書(第3号様式)を提出する。

- ③ 電子メールで受け付けた際は自動返信メール、郵送で受け付けた際は電子メールもしくは電話により、申請者へ受付完了の旨を通知すること。なお、自動返信メールの文面は県と協議のうえ決定すること。

- ④ 提出された申請書に「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 申請書データ及び紙資料ともに、添付書類等と一式で管理し、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 県が提供する事業所台帳等資料と申請書の記載内容及び添付書類を確認し、記載漏れや書類不備等がある場合には、申請者に連絡をとり、補正を講じること。

② 申請の目的、内容が適正かを審査し、疑義等がある場合、申請者に連絡をとり確認を行うこと。

③ 重複申請がないかチェックを行うこと。

④ 対象施設からの申請に関し、判断が難しい案件については、適宜、県と協議を行うこと。

⑤ 県が求める場合は、申請内容の確認等、申請者に連絡・確認のうえ、必要に応じて補正を講じること。

⑥ 審査が完了した申請書類一式の県への提出時期や提出方法は、県と協議のうえ決定すること。

⑦ 複数人員による審査体制を整え、申請書ごとに複数人による審査を行うこと。

⑧ 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。

⑨ 交付申請時の主な審査項目

- ・ 病院、有床診療所の場合、病床数を県が提供した資料及び申請時の添付書類等と突合すること。

- ・ 担当者名、電話番号、メールアドレスが記入されているか確認すること。

- ・ 振込先口座名義・番号等に誤りがないか通帳の写しと突合すること。

⑩ 実績報告時の主な審査項目

- ・ 実績報告書の金額を申請書及び交付決定通知書の金額と突合する。

(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は、1週間の処理件数について、県が指定する書式（電子データ）に申請内容を入力し、誤りがないこと確認のうえ、完成した電子データを県に提出すること。

② 前述の期間に関わらず、県が別途報告を求める場合は、速やかに報告すること。

③ 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。

④ 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。

⑤ 上記③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。

⑥ 上記④、⑤については、発送日等を事前に県へ連絡すること。

(6) 提出後の申請書の修正

審査結果を県に提出したのち、県から指示があった場合は、申請者に連絡のうえ、提出書類の補正や不足書類の追加提出等をさせる。

(7) 交付決定通知書及び確定通知書の作成・送付

① 県が交付決定した施設に対して、県が別に指定する交付決定通知書（変更交付決定を含む）及び確定通知書を印刷、封入し、申請者に郵送すること。（県が差し込みデータを提供する）

② 封筒及び送料は受託者が負担すること。

③ 送付に当たっては、誤送付防止のため複数人によるチェック等の措置を講じること。

(8) 問合せ等対応

補助金の制度概要や申請、申請書等の記載方法、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) 補助金の制度や申請・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) その他補助金に関すること
- ・ 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、一旦電話を切っ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。

(9) 事業広報業務

補助金の対象になっている施設等のうち申請書等を提出していない施設等に対し、補助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補助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9月1日（月）から令和8年2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補助金の事業案内を行ったうえで補助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。

5 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、県に報告し、協議すること。

(2) 週次報告

① 1週間の処理件数（問合せ件数、申請件数、書類不備件数、交付決定通知書・確定通知書の発送日及び発送件数等）について、県が指定する書式（電子データ）により、翌週水曜日（祝日の場合は翌日）までに県に報告すること。

② 前述の期間に関わらず、県が別途報告を求める場合は、速やかに報告すること。

(3) 完了報告

受託者は、本業務完了後、本業務の結果等と取りまとめのうえ、業務完了に係る次の書類を提出し県に報告すること。

① 報告期限

委託業務完了後 30 日以内又は令和 8 年 2 月 27 日のいずれか早い日

② 記載事項

ア 申請内容一覧

イ 委託業務の実施内容

ウ 委託業務に係る支出の費目別内訳

エ その他、事業実施の説明に必要な書類

(4) 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。

6 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

① 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。

② 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。

7 委託費用

本業務の遂行に直接必要な経費及び事業状況の取りまとめに必要なものを対象経費とする。

(1) 人件費

業務従事者の賃金、法定福利費（事業主負担分に限る）、社内規定等で必要とされる範囲の諸手当（通勤手当等）

(2) 事業費

ア 賃貸借料：申請者情報の取りまとめ等に使用するパソコン等、業務実施に必要な会場の借り上げにかかる経費等

イ 消耗品費：本業務実施に必要な消耗品購入経費等

ウ 役務費：通信運搬費等役務費

エ その他：その他知事が業務運営に必要なと認める経費その他

(3) 一般管理費

事業全般を管理する際に発生する雑務的経費

(4) 委託契約に係る消費税及び地方消費税等

ア 課税事業者の場合

それぞれの経費については、消費税及び地方消費税を除いた額で算定し、その総額に消費税及び地方消費税を乗じて得た額とすること。

イ 免税事業者の場合

それぞれの経費については、消費税及び地方消費税を除いた額で算定し、課税仕入れ額を合算したものを消費税及び地方消費税の記載欄に記載すること。

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1～7p）
- ・ 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8～23p）

(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。