

高知県医療従事者処遇改善等支援事業給付金及び
高知県医療施設等物価高騰緊急対策事業給付金事業委託仕様書（案）

1 目的

高知県医療従事者処遇改善等支援事業給付金及び高知県医療施設等物価高騰緊急対策事業給付金の受付、電子申請システム構築、審査受付業務及び申請相談等対応に係る業務を委託することで、医療機関等の申請をサポートするなど、業務を効率化し、支給に要する期間を短縮することを目的とする。

※1 高知県医療従事者処遇改善等支援事業給付金（以下、「給付金」という。）事業

経済状況の変化等に対応するため、医療機関等の従事者の処遇の改善（賃上げ支援事業）及び診療等に必要経費に係る物価上昇へ対応するため（物価支援事業）の給付金を支給するとともに、確実な賃上げ及び経営の改善に繋げることを目的とする。

※2 高知県医療施設等物価高騰緊急対策事業給付金（以下、「給付金」という。）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。

2 委託期間

契約締結日から令和8年9月30日（水曜日）

【事業委託期間(想定)スケジュール】

日程（予定）	内容
令和8年4月22日頃	受託者決定（開札）
令和8年4月23日頃	事前協議（WEB等）
令和8年4月30日頃	契約締結（事務局開設準備、申請案内・封筒印刷、HP作成等準備）
令和8年5月18日頃	事務局開設
令和8年5月22日頃	電子申請システムを県へ納品
令和8年5月27日頃	給付金案内送付 問い合わせ対応開始
令和8年6月1日頃	事務局HP開設 申請受付開始 申請対応開始 申請審査（随時）
令和8年6月1日以降	審査完了申請書類及びデータ提出（1回/3日）
令和8年6月4日頃	申請を行っていない事業所への広報業務（1回目）
令和8年6月8日頃	申請を行っていない事業所への広報業務（2回目）
令和8年6月11日頃	申請を行っていない事業所への広報業務（3回目）
令和8年6月18日頃	申請受付終了
令和8年6月19日頃	申請受付開始（延長） 申請を行っていない事業所への広報業務（4回目）
令和8年6月24日頃	申請を行っていない事業所への広報業務（5回目）
令和8年6月29日頃	申請を行っていない事業所への広報業務（最終）
令和8年6月30日頃	申請受付締切り（郵送は6月30日必着）
令和8年9月30日以降	業務完了報告提出（委託業務終了）

3 対象施設

【高知県医療従事者処遇改善等支援事業給付金】

所在地が高知県内にある健康保険法（大正十一年法律第七十号）上の保険医療機関コードが発行されており、令和7年4月1日から本事業の申請時点までに診療報酬請求の実績がある診療所（医科・歯科）、訪問看護ステーション及び薬局を対象（以下、「対象施設」という。）に限る。なお、賃上げ支援事業は、令和8年3月1日時点でベースアップ評価料届出施設又は制度上ベースアップ評価料を出せないが令和8年6月1日時点で令和8年度診療報酬改定による見直し後のベースアップ評価料を届け出ることを制約する施設に限る。

対象施設数：約1200施設

【高知県医療施設等物価高騰緊急対策事業給付金】

所在地が高知県内にあり、令和8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830施設

4 委託業務の内容

給付金事業委託業務に係る次の（1）から（8）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及びをそれぞれ確保すること。

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9月30日まで運用すること。

④ 体制

- ・体制は原則責任者1名と、最大で業務従事者6名を配置し、病院・医科診療所・訪問看護ステーションの申請受付班（3名）並びに歯科診療所・薬局・助産所・施術所の申請受付班（3名）に分けること。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。

※申請受付及び審査期間である5月から7月は6名とし、それ以外の期間は問合せが減少することが想定されるため、人員は責任者のほか1～3名程度とすること。

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、郵送料等）は委託料に含むこと。

(2) 通知文書及び申請書類、給付及び不支給決定通知書等の送付

- ① 申請案内の原稿 2 枚、申請案内の送付用封筒(長 3 封筒)、給付決定等の送付用封筒 (長 3 窓付封筒) 並びに給付及び不支給決定通知書の原稿を印刷 (コピー可) し、対象施設 (約 1600 施設) へ送付すること。また、施術所事業者及び電子申請を行うことができない申し出のあった施設に対しては、別途申請に必要な書類を送付すること。送付用封筒の色は黄・緑・青のいずれかの色のものとする。
- 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。(再委託禁止)
- ③ 施術所事業者への送付は、県が指定する点字シールを発注し、封筒に貼って送付すること。
- 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、電子申請とする。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、電子申請による申請書とともに後日県に送付する)。

- ② 申請時の提出書類は以下のとおり

<全事業共通>

ア 第 1 号様式 高知県医療従事者処遇改善等支援事業給付金及び高知県医療施設等物価高騰緊急対策事業給付金申請書兼実績報告書 (以下「申請書」という。)

イ 給付金を振り込む口座の通帳の写し

ウ 納税証明書または県税の納税義務がない旨の申立書

<賃上げ支援事業>

ア 別紙様式 1 高知県医療従事者処遇改善等支援事業給付金賃上げ支援事業給付申請書兼実績報告書 (有床診療所、無床診療所、訪問看護ステーション、薬局)

イ 別紙 賃上げ誓約書

<物価支援事業>

ア 別紙様式 2 高知県医療従事者処遇改善等支援事業給付金物価支援事業申請書兼実績報告書 (有床診療所、無床診療所、薬局)

<物価高騰緊急対策事業>

ア 別紙様式 3 事業所・施設別申請額一覧

- 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 提出された申請書等と県から提供される対象施設等一覧表との整合を確認すること。
- ⑤ 提出された申請書等へ「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。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。
- ⑥ 申請書等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。
- ⑦ 施設種別ごとに受付件数の集計 (日計・週計・最終計等) を行うこと。

(4) 電子申請用のウェブサイトの開設・電子申請システムの構築・運用業務

「4 業務委託内容」「(3) 申請書等の受付」を確実かつ効率的に処理するために、以下の仕様・機能を含むウェブサイトと申請システムを構築し、運用すること。他の機能については、県と協議のうえ決定すること。また、申請システムの利用案内は、受託者が作成すること。電子申請システムは令和8年5月22日までに納品すること。

(機能)

- ・クラウド上のシステムを利用する場合、I SMAPガイドラインに準じた物を使用すること。なお、受注者の用意するシステムの仕様・セキュリティ等について受注者が契約する事業者が定める提供条件によるものとし、受注者はシステムの仕様・セキュリティ等については保証しないものとする。
- ・固定IP制御ができること。
- ・データは暗号化された状態で保存されること。
- ・各アカウントの各種操作ログが保存されること。
- ・日次でバックアップされること。

(5) 申請書等の審査

- ① 複数人員による審査体制を整え、申請書等ごとに少なくとも2人以上による審査を行うこと。
- ② 病院・医科診療所・訪問看護ステーションの申請等受付班並びに歯科診療所・薬局・助産所・施術所申請等受付班ごとに受け付けた申請書等の審査を行うこと。
- ③ 申請書等受付後2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迅速に実施すること。
- ④ 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。
- ⑤ 施設種別ごとに審査件数の集計（日計・週計・最終計等）を行うこと。
- ⑥ 重複申請がないかチェックを行うこと。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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。
- ⑨ 審査が完了した申請書類等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。
- ⑩ 申請時の主な審査項目
 - ・ 有床診療所の場合は病床数、薬局の場合は店舗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。
 - ・ 給付金の支給要件に合致しているかを確認すること。
 - ・ 県が提供した資料と申請額が一致しているか確認すること。
 - ・ 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・番号等に誤りがいないか通帳の写しと突合すること。
 - ・ 給付金申請書兼実績報告書の金額等が補助対象に該当するか否かを確認すること。

(6) 申請書等データの入力、納品等

- ① (5) の審査が完了した申請書等に基づき、各種データ（申請した施設等の名称、住所、申請内容口座番号等）を、県が提供する所定の管理簿（エクセルファイル）に落とし込み、医科診療所及び訪問看護ステーション管理簿並びに歯科診療所及び薬局管理簿をそれぞれ作成し、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等を、受付順に整理し、ドッジ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の審査完了申請書等は、【事業委託期間(想定)スケジュール】の日程どおりに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、3日に1回の頻度で県に送付すること。また、発送日等を事前に県へ連絡すること。

(7) 問合せ等対応

給付金の制度概要や申請、申請書及び実績報告書の記載方法、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) 電子申請システム等使用方法の助言
- c) 申請書等記入方法の助言
- d) 申請書等の処理状況照会への対応
- e) 苦情対応
- f) その他給付金に関すること

- ・ 電子申請の利用案内は、受託者により作成すること。

- ・ 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中に行うこと。

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、電子申請利用案内、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。

(8) 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。(6回以上)

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事業所等のうち、申請書の提出を行っていない事業所等

② 期間

・申請書広報業務：令和8年6月4日(木曜日)から令和8年6月30日(火曜日)まで(予定：1回目：令和8年6月4日、2回目：令和8年6月8日、3回目：令和8年6月11日、4回目：令和8年6月19日、5回目：令和8年6月24日、6回目：令和8年6月29日)

ただし、申請件数等を考慮して、県が日程を変更する。

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

・申請書広報業務：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) 週次報告

毎週の実績等について、以下の項目を翌週(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9月30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

(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。

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

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。

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、業務実施に必要となる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、システム構築及びセキュリティ対策等の役務費

エ その他：その他知事が業務運営に必要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。