

令和7年度第2回社会福祉施設等物価高騰緊急対策事業委託業務仕様書

1 業務名称

令和7年度第2回社会福祉施設等物価高騰緊急対策事業委託業務

2 業務の目的

原油や物価が高騰する中において社会福祉施設等がサービスの安定的な提供を継続できるように、県が支給する高知県社会福祉施設等物価高騰緊急対策給付金に関する事務の効率化を図る。

3 給付金の概要

別途定める「令和7年度第2回高知県社会福祉施設等物価高騰緊急対策給付金交付要綱（以下「交付要綱」という。）」のとおり。

なお、支給対象は649事業所・施設程度を想定しているが、申請は法人単位で受け付けるものとする。

4 委託期間

委託契約締結日～令和8年7月27日（月）

5 事業費

円（消費税額及び地方消費税額を含む）

6 業務内容

支給事業の運営業務、給付金に関する問合せ対応業務を行う。業務内容の詳細については、以下のとおりとする。

（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。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（以下「設備等」という。）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、業務を開始し、令和8年7月27日まで運用するものとする。

④体制

- ・体制は原則責任者1名、業務従事者4名を配置するものとする。なお、業務従事者の人数については、問合せ対応や給付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ものとする。

⑤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、的確かつ懇切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) 給付事業運営業務

県が定める交付要綱に基づき、社会福祉施設等が提出する給付金申請書及び添付書類（以下「申請書等」という。）の受付及び審査等を行うこと。申請書の受付件数に応じて、速やかに審査を行うことができる体制を用意すること。また、申請期限内に受け付けた申請等に全て対応し、審査事務等を実施すること。

①申請書受付

給付金申請書の受付及び内容の確認、書類不備への対応を行うこと。

なお、申請書類の様式については、交付要綱で定めた様式を使用する。

ア 郵送申請方式

- ・受理した申請書への受付印の押印、添付書類の確認を行う。

イ オンライン申請方式

- ・申請書データを出力し、紙への受付印の押印、添付書類の確認を行う。

ウ 申請書類への対応

- ・申請受付後、5日以内を目安に提出書類の内容を確認し、申請書が適切に記入され、添付書類がすべて完備されていることを確認する。
- ・申請書等に不備が判明した場合には、申請者に修正を求める連絡を行うこと。
- ・連絡は原則電話とする。ただし、電話が不通の場合には、文書やメール、FAXによる対応も可能とする。
- ・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。

エ 申請書の保管

- ・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に適切に保管すること。

②審査

ア 申請内容の審査

- ・申請書及び必要書類の記載内容を審査し、支給対象施設等の確認、支給金額の確定を行う。
- ・確定された申請情報（申請者、受付日等）を県の指定様式による管理簿に法人情報、事業所・施設情報、支払先口座情報等をデータベース化し、情報を一元管理すること。なお、管理簿様式については両者協議のうえ一部加筆修正を行うことができるものとする。
- ・複数の人員による審査体制を整え、申請ごとに少なくとも2人以上による審査を行い、誤りがないようにすること。
- ・支給対象施設等については、県より別途一覧表を提供する。

イ 支給の要件を満たす者

- ・審査の結果、支給の要件を満たすことが確認できたものについては、1日ごとに県にその内容を報告し、県の確認を受けること。
- ・報告に当たっては、県の指定様式による管理簿と申請書等を県に提出すること。
- ・県は報告を受けた後、その翌日を目途に支給の可否を受託者に通知するものとする。ただし、翌日が土日祝日の場合は翌開庁日とする。
- ・県は、報告に当たって提出された管理簿・申請書等が所定の要件を満たさないことが確認されれば、申請書等の審査のやり直し又は管理簿の修正を指示し、若しくは支給の要件を満たさない者である旨を受託者に通知するものとする。

ウ 支給の要件を満たさない者

- ・審査の結果、支給の要件を満たさないことが確認された者については、事前に県に報告のうえ指示を受けること。

③その他付随する業務

給付事業運営を円滑に進めるために必要と認められたその他の業務について、県と協議のうえ実施する。

(3) 問合せ業務

給付金の制度概要や申請・給付方法、申請書の記載方法、苦情等に関する問合せに対

し、懇切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う場合は、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とする。

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) 申請書記入方法の助言
 - c) 申請書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

イ 対応記録の管理

- ・ コールセンターで対応した情報は、県の指定様式により、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、支給時期、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する。
- ・ 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ものとする。

④対応マニュアルの作成

- ・ 事業全体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。
- ・ 基本対応マニュアル及び想定問答集については、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は、県と協議のうえ決定するものとする。

⑤その他付随する業務

業務を円滑に進めるために必要な業務について、県と協議のうえ実施する。

(4) 事業広報業務

給付金の対象になっている事業所・施設のうち申請書の提出を行っていない事業所・施設に対し、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事業所・施設のうち、申請書の提出を行っていない事業所・施設

②期間

令和8年6月4日（木）から令和8年6月18日（木）まで

③内容

電話で対象事業所・施設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。案内にあたっては、給付金の目的や申請方法についてしっかり説明すること。

電話連絡を行った事業所・施設については問合せ業務とは別の県の指定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、申請意思のない場合はその理由等）
- f) 申請意思がある場合は、申請書の提出状況を随時確認し、提出がない場合は再度提出を促すこと

④報告

活動記録の報告は所定の様式で行うこととする。

7 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) 日時報告

1日の業務が完了したときは、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) 完了報告

委託業務が完了したときは、次のとおり事業実施報告書を県に提出すること。

①報告期限

令和 8 年 7 月 27 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。

8 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。

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。

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。なお、業務責任者が兼務しても差し支えない。

(2) 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、従事者名簿を提供するものとする。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。

9 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、書類や情報の漏洩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、コンピューターウィルスの感染、情報試算の紛失・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。
 - 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に取扱いは、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、引き継ぎを行うものとする。
 - 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事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ものとする。
 - ・なお、委託期間終了も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延なく提供することとする。
- (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。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。
 - 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ものとする。

- 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とする。
- 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、早急に対応するものとする。
- (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。ただし、県の承諾を得た場合は、この限りでない。
- (6) 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ものとする。
- 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。