

医療・福祉分野における物価高騰対策緊急支援事業 受付・審査等業務委託仕様書

1 業務名

医療・福祉分野における物価高騰対策緊急支援事業受付・審査等業務

2 業務目的

医療・福祉分野における物価高騰対策緊急支援事業の受付・審査等に係る業務を適切に処理し、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。

※医療・福祉分野における物価高騰対策緊急支援事業

物価高騰の長期化を受け、公定価格により運営されているため患者、利用者等に光熱水費や食材料費などの経費負担を転嫁できない医療施設、福祉施設等に対して、支援金を支給することを通じ、安全・安心で質の高い医療、福祉サービス等の維持を図る事業。

3 委託期間

契約締結の日から令和8年10月31日(土)まで(閉庁日を除く)

4 委託料の上限額

67,741,000円(消費税及び地方消費税額を含む)

※委託料の支払方法は概算払いとする。

5 委託業務の内容

医療・福祉分野における物価高騰対策緊急支援事業に係る次の(1)から(6)までの業務

(1) 申請システム構築業務

- ① 医療施設や福祉施設等からの申請を受け付けるため、県のホームページにおけるリンク等からアクセスできる申請システムを構築すること。
- ② 業務支援システム等に使用するデータベースをクラウド上に構築する場合、以下の要件を満たすこと。
 - ・データを保存するサーバーが全て国内に所在すること。
 - ・データはサーバーに暗号化された状態で保存すること。
 - ・システムと利用者端末間の通信経路について暗号化されること。
 - ・利用するクラウドサービスはISMAPに登録されていること。

【申請時に入力が見込まれる項目】

共通	医療機関等（約 1,600 施設）
【申請情報】 ・事業者名 ・代表者名 ・事業者所在地 ・担当者名 ・電話番号 ・郵便番号 ・メールアドレス ・事業所名 ・事業所所在地 ・申請額（自動計算） 【給付口座情報】 ・金融コード ・支店コード ・口座種別 ・口座番号 ・口座名義人郵便番号、住所 ・口座名義人名、カナ ・通帳の写し（※） ・委任状（事業者名と口座名義人名が異なる場合）（※）	・機関、施設の種別 ・病床数（病院、有床診療所のみ） ・確定申告書の写し（施術所、助産所のみ）（※）
	介護サービス事業所・施設等（約 3,000 施設）
	・介護保険事業所番号（有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅、養護老人ホーム、軽費老人ホームを除く） ・サービス種別 ・定員（施設系、短期入所のみ） ・同一建物減算該当の有無（通所系のみ） ・特別地域加算対象地域該当の有無（訪問系のみ） ・振込先口座の希望 （宮崎県国民健康保険団体連合会登録口座 or 以外）
	障がい福祉サービス事業所・施設等（約 1,600 施設）
	・法人番号 ・事業所番号 ・サービス種別 ・定員（居住系のみ） ・食事提供体制加算の有無（通所系のみ） ・振込先口座の希望 （宮崎県国民健康保険団体連合会登録口座 or 以外）
	クリーニング所（取次所以外：約 200 施設）
	・確認番号 ・確認年月日
	理・美容所（約 4,500 施設）
	・確認番号 ・確認年月日
	歯科技工所（約 200 施設）
	・特になし
	保育所、幼稚園、認定こども園等（約 600 施設）
	・事業者番号 ・施設類型 ・利用定員

※PDF、画像データ等添付機能にて「通帳の表紙」と「通帳を開いた1ページ目の見開

きのページ]、「確定申告書の写し」を送付すること。

(口座名義通帳表面標記と2枚目カナ名義の標記が異なることがあるため。)

※電子通帳の場合は、イメージの印刷やスクリーンショットで代用できる。

※入力手順、入力例等を作成すること。(前回問い合わせが多かったため(カナ、全角、半角など))

(2) コールセンター(受電)業務

- ① 電話による申請者からの問合せを受け付けること。
- ② よくある問合せとその回答(FAQ)を集積し、県に提供すること。
- ③ 問合せ内容に関し、判断が難しい案件については、適宜、県と協議を行うこと。

【コールセンター設置時間】

委託期間中の月曜日から金曜日(国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日を除く。)の午前9時から午後5時まで

※ 必要に応じて設置時間を見直すことがある。

※ 提出されたすべての申請について業務が完了した場合はこの限りではない。

(3) 申請受付及び審査に関する業務

- ① (1)で構築した申請システム又は郵送等(全体の2割程度を想定)にて申請のあった申請内容等を確認し、重複申請、入力漏れや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 申請内容に関し、判断が難しい案件については、適宜、県と協議を行うこと。
- ③ 県からの求めに応じ、申請内容の確認のため、申請者に連絡をとること。

(4) 申請者一覧表の電子データ化

- ① 申請者一覧表を県が指定する書式(電子データ)にて分野(医療機関等、薬局、介護事業所・施設等、障がい福祉サービス事業所・施設等、保育所等、児童養護施設等)ごとに作成し、申請者名等をキーワードで検索できるよう整理すること。
- ② 申請者への振り込みを行う際に必要なデータの作成を行うこと。

(5) 定期的な業務内容の報告

- ① コールセンターへの入電件数及び問合せ内容、申請件数及び申請不備件数等は、原則として、翌月の10日までに県に報告すること。
- ② その他、県の求めに応じ、処理件数(問合せ件数、申請件数、申請不備件数)等の報告を行うこと。

(6) その他、県が必要と定める業務

6 申請受付の標準的な流れ

- (1) 県及び受託者にて申請者等への申請受付事前案内 【令和8年4月上旬までに】
- (2) 受託者にてコールセンター業務開始 【令和8年4月上旬までに】
- (3) 申請受付 【令和8年4月上旬から令和8年9月30日（水）まで】
- (4) 受託者にて申請受付・審査 ※補正等含む
- (5) 受託者にて申請者一覧作成・添付データとあわせて県へ提出
- (6) 県にて再審査 ※補正等があった場合、受託者が対応
- (7) 県より申請者へ給付

※ (4) から (7) までについては、2週間ごとにまとめて処理する。

7 実施体制

(1) 人員

「5 委託業務の内容」の(1)から(6)までの業務を遂行するために適切な人員配置を行うこと。

なお、コールセンター（受電）業務については、申請書の受付時期など想定される繁忙に応じた実施体制を構築し、必要な人員について適宜柔軟に対応すること。

(2) 危機管理体制

- ① 業務処理の遅延、ミス等によるトラブルが発生しないよう、チェック体制の構築を図ること。
- ② 業務処理の遅延、ミス等によるトラブルが発生した場合には、県に報告し指示を受けた後、適宜対応すること。

8 業務の実施場所

- (1) 受託者の定める特定の場所で実施して差し支えない。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) 電話機、机等、業務上必要な設備、機材等は受託者が準備すること。

9 事業実績報告書の提出

本業務委託の成果品として、業務完了後、事業実績報告書及び「5 委託業務の内容」(3)の郵送等で受け付けた申請書を県に提出すること。

10 精算報告

医療・福祉分野における物価高騰対策緊急支援事業受付等業務委託契約書第9条により契約額の精算を行うこと。

11 業務実施の留意事項

(1) 業務従事者への研修等について

対応マニュアル等を作成するとともに、県からの指示事項や対応マニュアルの変更等につ

いて、業務従事者への研修や周知を適宜実施すること。

(2) 受託者の責務について

- ① 業務上知り得る情報（個人情報、機密情報）については、適切な管理を行うこと。
- ② 業務従事者とは機密保持契約を締結すること。
- ③ 県の承諾なしに、契約により生じる権利を第三者に譲渡し、又は、義務を第三者へ引き受けさせることはできない。
- ④ 県の承諾なしに、業務の処理を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。
- ⑤ 業務の処理に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）のために必要となった経費は受託者が負担する。
- ⑥ 関係法令を遵守し業務に当たること。

(3) その他の事項

- ① この仕様書に定めがない事項であっても、県が必要と認めて指示する簡易な事項については、受託者は契約金額の範囲内で実施することとする。
- ② この仕様書の解釈に疑義が生じた事項及びこの仕様書に定めのない事項については、県と受託者が協議の上、決定する。

12 受託者の責務

受託者は、配置要員が県の指揮命令に忠実に従い、職務の規律、秩序及び施設管理の諸規則、業務の心得等を厳守し、就業規則に違反しないよう、教育指導等の適切な措置を講じること。特に、機密保持業務及び個人情報保護の遵守について、十分な措置を講じること。

13 個人情報等の保護

- (1) 受託者及び配置要員は、この仕様書に係る契約（以下「本件契約」という。）の履行に関しての取り扱い又は知り得た機密情報及び個人情報について、県の書面による承認を得ることなく、第三者に公表し、漏洩し、又は他の目的に利用してはならない。本件契約の委託期間終了後においても同様とする。
- (2) 受託者は、本件契約による業務に着手する前に、配置要員が(1)に掲げる義務を遵守することを誓約させ、機密保持及び個人情報保護に関する誓約書を県に提出しなければならない。配置要員に追加があるときも同様とする。

14 その他留意事項

- (1) 受託者は、宮崎県内に事業所があること。
- (2) 受託者は、医療・福祉分野での同規模の類似実績があること。
- (3) 受託者は、県内での事務局運営の実績があること。
- (4) 成果物及び県が作成したマニュアル、研修資料等に対する一切の権利は、県に帰属する。
- (5) この仕様書に定める業務等については、双方協議の上で変更することができる。
- (6) この仕様書に定めない事項及び疑義が生じた場合については、別途協議の上、対応を決定するものとする。