

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（以下「物価高騰対策緊急支援事業」という。）の受付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

新型コロナウイルス感染症の流行が続く中、エネルギー価格等の高騰の影響を受ける医療機関や社会福祉施設等に対して、支援金を支給することで、事業者の負担の軽減を図るもの。

3 委託期間

業務委託締結の日から令和5年3月31日（金）まで

4 委託料の上限額

50,154,500円（消費税及び地方消費税を含む。）

※委託料の支払方法は概算払いとする。

5 委託業務の内容

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

医療機関や社会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。

【申請時に入力が見込まれる項目】

共通	医療機関等（約2,600施設）
【申請情報】 <ul style="list-style-type: none">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事業所名事業所所在地申請額（自動計算） 【給付口座情報】 <ul style="list-style-type: none">金融機関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）（※）	<ul style="list-style-type: none">メールアドレス機関・施設の種別病床数（有床診療所、病院のみ）令和3年分確定申告の写し（施術所、助産所のみ）（※）事業所の実施状況が分かる書類（施術所、助産所のみ）（※）
	薬局（約600施設）
	<ul style="list-style-type: none">許可番号
	介護事業所・施設等（約2,900施設）
	<ul style="list-style-type: none">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）サービスの種別定員（入所系、短期入所のみ）
	障がい福祉事業所・施設等（約1,800施設）
	<ul style="list-style-type: none">事業所番号サービスの種別定員（居住系、短期入所のみ）

	保育所等（約 600 施設）
	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者番号 ・施設類型 ・利用定員（認可施設のみ） ・在籍児童数（認可外保育施設のみ） ・在籍児童名簿（認可外保育施設のみ）（※）
	児童養護施設等（約 60 施設）
	<ul style="list-style-type: none"> ・定員（施設のみ） ・委託児童数（里親のみ）

※PDF、画像データ等添付機能にて

(2) コールセンター（受電）業務

- ① 電話による申請者等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（ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）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または郵送等（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

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。

(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) 県にて申請者等への申請受付事前案内 【令和4年12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4年12月16日（金）までに】
- (3) 申請受付 【令和4年12月16日（金）から令和5年2月17日（金）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) については、一定期間ごとにまとめて2回程度で処理する。

7 実施体制

(1) 人員

「5 委託業務の内容」の(1)から(6)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。
- ③ 業務に当たっては、業務従事職員の衛生管理に係る指導や感染症等のまん延防止対策のための環境整備を図るとともに、業務従事職員が感染した場合等におけるバックアップ体制の確保について検討すること。

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 本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 本仕様書の解釈に疑義が生じた事項及び本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。