

高知市医療施設等物価高騰緊急対策支援事業委託仕様書

1 業務名称

高知市医療施設等物価高騰緊急対策支援事業委託業務

2 業務の目的

高知市内において、原油価格や電気・ガス料金、食材料費を含む物価の高騰を受けた医療施設等に対して、高知市医療施設等物価高騰緊急対策給付金を支給する。

この給付金のより迅速かつ確な支給事務を推進するために、医療機関等物価高騰緊急対策支援事業実施要綱（令和4年10月18日制定）に基づき、申請書類送付、申請受付・問合せ対応、支給事務等の事務処理全般を委託することにより、当該事業の効率的な処理体制を確立するもの。

3 給付金の概要

高知市内に所在し、市が開設許可等を行う民間施設等を対象とする。

1 対象事業所・施設	2 想定施設数	3 給付額（基準単価）
有床診療所（保険医療機関に限る）	20 371床	12万5,000円+3,000円×病床数 （休床分除く）
無床診療所（医科・歯科） （保険医療機関に限る）	384	4万円
薬局（保険薬局に限る）	205	2万円
訪問看護ステーション （指定訪問看護事業者に限る）	73	2万円
助産所	21	1万円
あん摩マッサージ指圧、はり、きゅう師及び柔道整復施術所 （以下「あはき事業者等」という。）	320	6千円

※申請は、事業所・施設当たり1回を限度とする。

※想定施設数とは見込みであり、件数を保証するものではない。

※その他、別途定める「高知市医療施設等物価高騰緊急対策給付金申請等要項（以下「申請等要項」という。）」のとおりとする。

※公立施設は対象外とする。

4 委託期間 委託契約締結日 ～ 令和7年7月31日

※申請書受付期間 4月25日～6月20日（予定）

※給付金振込期間 5月7日～7月31日（予定）

5 委託業務に係る原資 給付金26,663,000円（不課税，他目的への流用不可）

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

- ・本市と適宜連携や調整等が円滑に実施できるよう市内に設置すること。また，個人情報の保護が図られるよう必要な設備を確保するとともに，感染症対策を行うこと。

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開設期間等

- ・契約締結後，速やかに事務局を設置し，業務を開始し，令和7年7月31日まで運用するものとする。

④体制

- ・体制は原則業務責任者1名，現場責任者1名（業務責任者と兼務可），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，事務局への問合せや給付金申請件数の状況に応じて，市と協議のうえ変更することができることとする。
- ・受託者の既存業務と混乱を生じさせず，本業務の遂行に問題のない場合は，現に利用している事務所等の使用及びスタッフの兼務を認める。

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

市が準備する通知文書と申請書類（申請書兼誓約書。以下「申請書等」という。）を事業者に送付するとともに，市が定める申請等要項に基づき，事業者が提出する申請書等の受付，申請書類の確認並びに支払等を行うこと。

申請書等の受付件数に応じて，速やかに書類確認・支払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書等にすべて対応し，支給事務等を実施すること。

①通知文書及び申請書類の送付

- ・市が準備する通知文書及び申請書等の原稿を印刷（コピー可）し，支給対象施設等（想定

1023 施設。60 件程度の増減の可能性あり)へ送付する。申請書の印刷費，送付用封筒・返信用封筒作成費，及び送付費用は受託者事務局運営費に含むものとする。支給対象施設等については，市が別途一覧表を提供する。また，申請書類等の再送付を求められた場合は応じること。

- ・あはき事業者等への送付は，市が準備する点字シールを封筒に貼る。
- ・送付用封筒への印字については，別途，市と協議の上決定する。

②申請書等の受付

申請書等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，申請書等の様式については，申請等要項で定めた様式を使用する。

ア 受付方法

- ・受理した申請書等への受付印の押印，添付書類の確認を行う。

イ 申請書等への対応

- ・申請受付後，5日以内を目安に提出書類の内容を確認し，申請書等が適切に記入され，添付書類がすべて完備されていることを確認すること。
- ・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。
- ・連絡は電話を原則とする（電話が不通の場合には文書やメール，FAXによる対応も可）。
- ・なお，5回以上連絡しても連絡がつかない場合は，対応方法を市と協議すること。

ウ 申請書等の提出の催促

- ・(2)①により申請書等を送付した支給対象施設等のうち，申請書等の締切日の1か月前に提出がないところには連絡を行い，締切日までに申請書等を受け付けること。
- ・連絡は電話を原則とする（電話が不通の場合には文書やメール，FAXによる対応も可）。
- ・なお，5回以上連絡しても連絡がつかない場合は，申請書類を再送付するなど対応方法を市と協議すること。送付費用は受託者事務局運営費に含むものとする。

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上で，容易に検索できるよう適切に保管すること。

オ 申請情報の管理

- ・申請情報（申請者，受付日等）をデータ化し，情報を一元管理できるようにすること。

③申請書類の確認

ア 申請内容の確認

- ・申請書等及び必要書類の記載内容，支給対象施設，支給金額の確認を行う。
- ・支給対象施設等の確認については，市から別途提供する一覧表によること。
- ・複数の人員による確認体制を整え，申請ごとに少なくとも2人以上による確認を行い，誤りがないようにすること。

イ 支給の要件を満たす者

- ・確認の結果，申請書類の不備等のないことが確認できた者については，1日ごとに市へ確認書類一式を提出すること。
- ・報告様式は市と協議の上決定することとし，少なくとも以下の項目を記載すること。
 - a) 申請者名
 - b) 申請事業所・施設名，所在地

- c) 受付日, 申請日, 書類確認日, 市への確認依頼日
- d) 確認者名
- e) 口座情報
- f) 支給金額

- ・市は報告を受けた後, 支給の可否を決定し, 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。
- ・確認にあたっては, 支給額の計算過程が分かる資料を作成し, 申請書類及び添付書類等と分離しないようにした上で, 容易に検索できるよう適切に保管すること。

ウ 支給の要件を満たさない者

- ・審査の結果, 市が不支給の決定を通知した場合, 受託者は, 不支給の理由を記載した不支給決定通知書(申請等要項で定めた様式)を速やかに送付すること。送付費用は受託者事務局運営費に含むものとする。
- ・送付用封筒への印字については, 別途, 市と協議の上決定する。

④給付金の支払

ア 支払

- ・市の審査を終えた申請について, 申請者の指定する金融機関へ速やかに振込処理を行うこと。
- ・給付金振込の際の振込依頼人名は, 「コウシノリヨウガクコウトキョウキン」とする。
- ・不備のある申請を除き, 市から決定の連絡を受けてから原則2週間以内に支払を完了させること。
- ・申請書が集中するなどの繁忙期において, 2週間以内の支払が困難な場合は, 市と協議の上, 対応方法を決定すること。

イ 支給決定通知書

- ・市が支給決定した申請者に, 支給決定通知書(申請等要項で定めた様式)を速やかに送付すること。送付用封筒作成費, 及び送付費用は受託者事務局運営費に含むものとする。
- ・送付用封筒への印字については, 別途, 市と協議の上決定する。

ウ 振込ができなかった場合の対応

- ・振込エラーが生じた場合は, 申請書の振込口座を確認し, 再度振込処理を行うこと。
- ・申請書に記載されている振込口座と振込先に相違がないが振込エラーが生じた場合は, 申請者に修正を求める連絡を行うこと。
- ・正しい振込口座が判明した場合には, 遅滞なく振込処理を行うこと。
- ・連絡は電話を原則とする(電話が不通の場合には文書やメール, FAXによる対応も可)。
- ・なお, 5回以上連絡しても連絡がつかない場合は, 対応方法を市と協議すること。

⑤通知書等の返戻

宛先不明等により事務局に返戻された通知書等については, 返戻日等を管理の上, 原本は事務局で保管すること。また, 申請者に連絡を行い, 正しい宛先を確認の上, 再度送付を行うこと。送付費用は受託者事務局運営費に含むものとする。

⑥研修の実施

- ・支給事業運営業務における業務従事者に対し, 問合せ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。

- ・研修費用は受託者事務経費に含むものとする。

⑦その他付随する事務

支給事業運営を円滑に進めるために必要な業務について、市と協議の上実施する。

(3) 問合せ業務

給付金の制度概要や申請・支給方法、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

- ・適切な問合せ対応を行うために必要な回線数を整えることとする。

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。

- 給付金の制度や申請・支給方法等
- 申請書等記入方法の助言
- 申請書等の処理状況照会への対応
- 苦情対応
- その他給付金に関すること

- ・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

- ・事務局で対応した情報は、問合せ内容を容易に検索できる形で一元的に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。

- 受付日時
- 対応した業務従事者の氏名
- 相手方の氏名・連絡先等
- 対応内容
- 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）
- 対応区分（完了状況）

ウ 報告

- ・対応記録の報告様式は、市と協議の上決定する。
- ・市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市に報告し、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、市への報告は、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。

- ・対応内容に疑義が生じる場合は、市と協議の上決定するものとする。

⑤研修の実施

- ・業務従事者に対し、問合せ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。
- ・研修費用は受託者事務経費に含むものとする。

⑥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、市と協議の上実施する。

7 委託業務実施計画の作成

受託者は、契約締結後速やかに、業務実施計画書（月間計画、研修計画）を市に提出することとする。

ただし、市が当該計画書の修正が必要と認めるときは、正当な理由がない限り、受託者はこれに応じなければならない。

また、計画書を改定したときは、速やかに市に提出することとする。

8 報告事項

次の項目について、市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、市へ報告を行い、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市に報告すること。

報告様式は任意とするが、少なくとも以下の項目を記載すること。

なお、①については「6（3）③イ」、②については、「6（2）③イ」で使用する様式と兼ねることは差し支えない。

①問合せの実績（件数等）

②申請状況及び決定状況

- a) 申請者名
- b) 受付日
- c) 提出書類の確認日（申請書を開封して確認を行った日）
- d) 不備内容及び不備解消日
- e) 書類確認日（確認者ごとに欄を設ける）
- f) 支給金額
- g) 市の確認（市への依頼日、市の回答日）
- h) 銀行への伝送日
- i) 申請者への通知日
- j) 申請者への支払日
- k) 口座誤り等による支払エラー（発生日、解消日、再支払日）

(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（7月は7月31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給付金の支給状況

また、毎月の支給実績を翌月 10 日（7 月は 7 月 31 日）までに報告するため、市指定の様式による支払済額報告書に証拠書類を添えて市に提出すること。

（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市に提出すること。

①報告期限

令和 7 年 7 月 31 日

②記載事項

- ア 委託業務の実施内容
- イ 給付金支払実績
 - ・一覧表及び支出明細書（振込手数料含む）
 - ・申請書及び添付書類（原本）
- 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

業務の遂行に当たり、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、直ちに市へ報告し、協議を行うこと。

9 変更契約

当初の契約において想定した事務量に大幅な増減が見込まれる場合においては、市と受託者の協議の上、変更契約を締結できるものとする。

10 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、市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市への報告を行う。

②現場責任者

- ・業務従事者への指導を行うほか、業務履行に当たって市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、実施体制図を提出するものとする。名簿に記載された者を変更した場合には、速やかに市に提出しなければならない。

11 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、市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) 給付金原資及び振込手数料原資は、他目的の流用を禁止するものとし、支給決定者に支払うまでの間、専用口座として受託者名義による無利息型の普通預金口座に保管すること。
- (3) 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「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
 - ⑤申請情報データの管理においては、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。
 - 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市が調査し、又は報告を求めたときは、直ちにこれに応じること。
 - ⑩受託者は、業務の履行に当たって作業の管理体制及び実施体制並びに個人情報の管理の状況（以下「管理体制等」という。）について、定期及び随時に、点検を実施し、本市に報告すること。また、本市は管理体制等について検査を行うものとし、受託者は、その検査に先立ち4月に高知市個人情報取扱委託業務に関する個人情報取扱状況報告書（様式第1号）又は個人情報の取扱状況等を報告する書面（以下「取扱状況報告書等」という。）を本市に提出すること。（受託者による点検実施後の報告については、検査前に本市に提出する取扱状況報告書等により代えることができる。その他、個人情報保護制度については、高知市広聴広報課ホームページを参照すること。）
 - ⑪高知市会計管理者（以下、「会計管理者」という。）は、指定公金事務取扱者に対し、業務の実施状況について随時に検査を行うものとし、受託者に対し必要な書類の提出を求めることができるものとする。検査の内容については、会計管理者は、あらかじめ書面にて通知するものとする。
 - ⑫受託者は、指定公金事務取扱者として、当該公金事務に関する帳簿書類を備え付け、適正に記載し、保存しなければならない。
- (4) 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
 - ・市は契約の取消しを行うことができる。この場合、市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、市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ものとする。
 - ・なお、委託期間終了若しくは契約の取消し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とする。
- (5) 本業務の遂行にあたり、次のとおりとする。

ア 受託者は、本業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、市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。

イ 市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。

ウ 受託者は、業務の遂行に当たり疑義が生じた場合は、速やかに市に報告し協議を行い、その指示を受けることとする。

エ 受託者は、業務の遂行に当たり発生した障害や事故については、大小にかかわらず市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。

(6) 概算払については、次のとおりとする。

市は、受託者の請求により必要があると認めるときは、委託料の全部又は一部を概算払することができることとし、概算払の請求は契約書に定めるとおりとする。ただし、精算によって残金が生じた場合は、直ちにこれを返還すること。

概算払により支払を受けた給付金原資の額が、本業務により支給した実績額を超えるときは、その超過額を市の指示に従って返還するものとする。振込手数料は受託者事務局運営費に含むものとする。

概算払により支払を受けた振込手数料相当額が、給付金の支給に要する振込手数料の実費額を超えるときは、その超過額を市の指示に従って返還するものとする。振込手数料は受託者事務局運営費に含むものとする。

また、給付金原資及び振込手数料相当額に不足が生じたときは、契約額の変更を行うこととする。

なお、概算払を請求する場合は事前に市と協議すること。

(7) 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、市の承諾を得た場合は、この限りでない。

(8) 障害のある人への配慮について

- ・受託者は、「高知市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 日制定）に準じて、適正な対応を行うこと。
- ・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 日閣議決定）」により、適切な対応を行うこと。

(9) 業務の遂行に当たり、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、市と協議の上、受託者の負担においてこれを処理するものとする。

申請書類等の印刷費、送付・返信用封筒の作成費、及び書類の送付や受理にかかる一切の費用は受託者事務局運営費に含むものとする。

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、市の指示に基づき処理すること。

<送付文書（想定）>

通常版	①高知市医療施設等物価高騰緊急対策給付金申請等要項	モノクロ	5頁
	②高知市医療施設等物価高騰緊急対策支援事業実施要綱		3頁
	③様式1～4申請書兼誓約書	カラー	1頁（両面）
	④様式1～4申請書兼誓約書記載例		1頁（両面）
<盲・弱視> 通常版 （②以外は上の通常版と同じもの）	①高知市医療施設等物価高騰緊急対策給付金申請等要項	モノクロ	5頁
	②高知市医療施設等物価高騰緊急対策給付金申請について（要約版）		3頁
	③高知市医療施設等物価高騰緊急対策支援事業実施要綱		3頁
	④様式1～4申請書兼誓約書	カラー	1頁（両面）
	⑤様式1～4申請書兼誓約書記載例		1頁（両面）
拡大版（想定：60か所）	盲・弱視通常版①～⑤をそれぞれA3に拡大印刷		
点字版（想定：60か所）	盲・弱視通常版①～④を点訳したもの		
			高知市作成

施設類型	想定施設数	送付物	申請締切
有床診療所	20	通常版	令和7年6月20日
薬局	205		
助産所	21		
訪問看護ステーション	73		
無床診療所（医科）	384		
無床診療所（歯科）			
あはき・柔整	320	通常版 <盲・弱視> 通常版 拡大版 点字版	
晴	260		
盲・弱視	60		