

## 医療・福祉・保育施設等物価高騰対応支援金支給事業の申請受付等業務仕様書

### 1. 目的

電気・ガス・燃料等の物価高騰の長期化により影響を受けている医療機関、福祉施設、保育所等に対し、「物価高騰対応支援金」（以下「支援金」という。）を支給する。

この仕様書は、佐賀県が委託する支援金の申請受付等業務の実施に際し必要な事項を定める。

### 2. 委託期間

契約締結日から令和8年6月19日まで

### 3. 委託業務内容

履行場所において、Logo フォームによるオンライン申請、電子メール申請及び紙申請による受付業務並びに紙申請のデータ入力作業、申請書・添付書類の内容確認、振込口座情報等のデータ入力作業、ヘルプデスクによる申請手続等に関する問い合わせ対応業務を行う。

#### （1）業務内容

##### ① 申請受付事務

###### ア 申請

申請は、オンライン申請、電子メール申請及び紙申請の3種類を受け付ける。

なお、オンライン申請による受付については県が用意する Logo フォームで行い、申請内容等の確認については他の申請と同様に行う。

###### イ 受付処理

●申請内容に不備がないかを確認し、不備がある場合は申請者に再申請を指示する等の修正対応を行う。

●県が提供する対象施設リストに基づき、支援金の支給先・支給額に誤りがないか等確認を行うとともに、重複申請がないか受付時に確認を行う。

###### ウ 全銀フォーマットの作成及び提出

●県が提供する金融機関所定の様式（以下、「全銀フォーマット」という。）を作成し、オンライン申請、紙申請に記載された振込先の口座情報等を転記する。

●所定のディスクを正副2部作成し、必要情報が記載された全銀フォーマットを保存の上、1部を県の担当者に手渡す。

●事業完了時に副本したディスクを県に提出する。

###### エ 振込通知の送付

●振込予定日及び振込額を記載した通知書を申請者あてに送付する。

（様式は県が指定する）

●申請者への通知書送付の際は、誤って第三者が開封することがないように封筒に宛名確認を促す文言を記すなどの対策を行う。

###### オ 報告

●支払実績について申請者ごとの支援金の支給日、支給額、未払額等が分かる一覧データの作成を毎月末締めで行い、県に報告する。

##### ② 問い合わせ対応（コールセンター機能）を行う。

##### ③ 人員を確保する。（原則県内在住者とする）

#### <業務責任者>

ア 業務責任者は、県が提供するマニュアル等を常に確認するなど、業務の遂行にあたっては主体的に当該業務に取り組むこと。

イ 委託業務全体を統括し、従業員の指揮監督を行うとともに、円滑な業務執行の

ため作業状況の進捗管理を行い、発注者が求める業務水準を確保すること。

- ウ 定期的に委託業務の点検・分析・見直しを行い、常に最善の方法で業務を実施するとともに、随時発注者との協議を行い、相互共通認識による運営を行うこと。
- エ 委託業務の実施状況を発注者に定期的に報告するとともに、発注者が求める進捗状況の確認に協力すること。また、委託業務が適正に実施されていないことが判明し、発注者が受注者に対して改善勧告を行った場合は、これに従うこと。
- オ 効率的に業務を進めるため、繁忙期には応援態勢を組むなど、臨機応変に対応すること。

#### <従事者>

ア 従事者は、委託業務についてE x c e l入力・集計作業等に関し、迅速かつ正確に処理ができる十分な経験と能力を持った人材を配置すること。

#### イ バックアップ体制

交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的にオペレーター等が出勤できない場合においても、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。

#### ウ 対応記録の管理

- コールセンターで対応した情報などは、問い合わせ内容を容易に検索できる形で一元的に登録、管理すること。
- 確認する項目は以下のとおりとし、可能な限り記録すること。
- 受付年月日、時刻、対応従事者の氏名、相手方の氏名・連絡先、対応内容
- 対応記録は、週に一度（週の最終勤務日）県へ報告をすること。

#### ④ 受付センター

令和8年2月20日（金曜日）から6月19日（金曜日）まで開設することとし、土曜日も実施する。営業時間は、午前9時から午後6時までとする。

なお、申請受付については、令和8年2月24日（火曜日）から5月29日（金曜日）までとする。

（参考）申請数見込み…約 3,500 先

#### ⑤ 執務室

新型コロナウイルスなどの感染症対策のため十分なスペースを確保しつつ、10名以上が作業できる執務室を確保すること。

#### ⑥ 事務用品等

パソコン、プリンター、電話機、長机、事務用椅子、鍵付きキャビネットなど執務室として必要な備品を揃えること。

#### ⑦ 夜間警備

警備会社への委託などにより警備体制をとること。

#### (2) 人員体制

① 業務責任者と従事者と合わせて10名とすること。うち2名を責任者とし、少なくとも責任者のうち1名は常駐すること。なお、申請数の増減やピーク時に合わせて人員を増減するなど、柔軟な体制を構築すること。

② 感染症対策に留意すること。

#### (3) 作業内容

別途、業務マニュアルを提示する。ただし、作業の進捗や必要に応じて適宜見直すものとする。

#### (4) 業務の履行に関する留意事項

業務において取り扱う個人情報については、情報漏えい等が無いよう、細心の注意を払うこと。業務履行の各段階（支援金の申請受付、データ入力、申請者への受付完了の通知、申請データの県への提出等）においては、複数人によるチェック体制を整備するとともに確認者、確認日時等が分かるように記録に残すこと。

4. その他特記事項

- (1) 実際に設置した人員及び勤務日数が契約時の見積内容と異なる場合には、実績に応じた委託料を支払うものとする(別途変更契約を行う)。ただし、申請書の受付から支払いまでの期間を可能な限り短縮する観点から、受け付けた申請書類の審査及び支払事務が滞留することのないよう、事務量に応じた適切な人員配置に留意すること。
- (2) 事務局スタッフは、感染症対応など健康管理に万全を期すこと。
- (3) 当該業務の実施にあたっては、県の指示に従うとともに、判断に迷う時や、処理方法の変更等について県と打ち合わせを行い、随時情報共有を図ること。
- (4) 人員体制、事務処理の方法等は、状況により柔軟に変更することとする。変更する場合には、県と受託者で事前に協議を行う。