

医療機関等への賃上げ・物価上昇対応給付金支給事業の申請受付等業務委託仕様書

1. 目的

賃上げ・物価上昇の影響を受けている医療機関、薬局、訪問看護ステーションに対し、「医療機関等賃上げ・物価上昇対応給付金」（以下「給付金」という。）を支給する。

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

2. 給付金の概要

本業務の対象とする給付金の概要は以下のとおり

給付金名	対象施設・事業所（*）	対象施設等数	法人数
医療機関等賃上げ・物価 上昇対応給付金	・有床診療所	120	115
	・無床診療所	550	428
	・歯科診療所	389	381
	・薬局	502	256
	・訪問看護ステーション	170	150

（*）：対象施設・事業所等の詳細な要件は、契約締結後に提示する。

3. 委託期間

契約締結の日から令和8年9月18日（金）まで

4. 委託業務内容

次の（1）～（5）に係る一切の業務を実施すること。

- （1）コールセンター（受電）業務
- （2）申請書及び実績報告書の受付、内容確認、審査等業務
- （3）給付金交付決定通知書、実績報告書の提出依頼通知、交付額確定通知書の印刷・発送業務
- （4）受付状況等の集約及び報告
- （5）申請書類等の管理

【特記事項】

（1）コールセンター（受電）業務

施設・事業所等からの電話による問合せ窓口（コールセンター）を以下により設置すること。また、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。

ア 準備期間

契約締結日から25日間以内（佐賀県の休日に関する条例第1条第1項各号に掲げる日を含む）

イ 設置期間

準備期間最終日の翌日から令和8年9月18日（金）まで（佐賀県の休日に関する条例第1条第1項各号に掲げる日及び8月13日～14日を除く）。

※給付金受付開始日は令和8年4月6日（月）を予定。ただし、業務の進捗状況により日程を繰り上げる（または繰り下げる）場合がある。

ウ 窓口時間

午前9時から午後5時まで

※必要に応じて窓口時間を見直すことがある。

エ 必要回線数等

専用の回線を2回線以上用意すること。

(2) 申請書及び実績報告書の受付、内容確認・審査等業務

ア 受付

- ・申請書類は、県が別途指示する専用のフォーム (Logo フォーム)、電子メールもしくは郵送で受け付けること。
なお、県から承諾を得た場合は、受付方法を変更することができるものとする。
- ・電子メールで受け付けた際は自動返信メール、郵送で受け付けた際は電子メールもしくは電話により、申請者へ受付完了の旨を通知すること。
なお、自動返信メールの文面は県と協議のうえ決定すること。
- ・連絡記録 (申請者から送付された電子メールや郵便記録等 (補正を講じた場合や審査の結果対象外となった場合の連絡を含む)) は控えをとり、業務終了後に県へ提出すること。

イ 内容確認・審査

- ・県が提供する事業所台帳等と申請書の記載内容及び添付書類を確認し、記載漏れや書類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。
- ・申請の目的、内容が適正かを審査し、疑義等がある場合、申請者に連絡をとり確認を行うこと。
- ・重複申請がないかチェックを行うこと。
- ・事業所からの申請内容に関し、判断が難しい案件については、適宜、県と協議を行うこと。
- ・県が求める場合は、申請内容の確認等、申請者に連絡・確認の上、必要に応じて補正を講じること。
- ・審査が完了した申請書一式書類の県への提出時期や提出方法は、県と協議のうえ決定すること。
- ・県が、給付金受付開始前に申請書の記入マニュアルを提供する。必要に応じて、業務従事者に対する研修等を適宜実施し、審査業務の質の向上に努めること。

ウ 「申請者一覧表」入力等

- ・申請内容について、県が指定する「申請者一覧表」の書式 (電子データ) により、必要な項目 (事業所名 (カナ含む)、事業所番号、サービス種別、審査結果等) を入力・保存すること。入力後は誤入力がないか、複数人によるダブルチェック等の措置を講じること。

(3) 給付金交付決定通知書、実績報告書の提出依頼通知、交付額確定通知書の印刷・発送業務

- ・県が別途指示する交付決定通知書、交付額確定通知書を印刷・封入の上、申請者に郵送すること。
- ・交付決定通知書を送付した申請者に対し、実績報告書の提出依頼通知を発送すること。(提出依頼通知については、はがきでの発送も可とする。)
- ・実績報告書の提出依頼通知後も実績報告書の提出がなされない申請者に対し、メールまたは電話で督促を行うこと。
- ・印刷料、送料は受託者が負担する。
- ・誤送防止のため窓付き封筒を使用することとし、封筒は受託者が用意する。
- ・送付にあたっては、誤送防止のため複数人によるチェック等の措置を講じること。

(4) 受付状況等の集約及び報告

- ・1週間の処理件数 (問合せ件数、申請件数、書類不備件数、給付金交付決定通

知書と交付額確定通知書の発送日及び発送件数等)について、県が指定する書式(電子データ)により、翌週水曜日(祝日の場合は翌日)までに県へ報告すること。

・前述の期間に関わらず、県が別途報告を求める場合は、速やかに報告すること。

(5) 申請書類等の管理

ア 書面の管理

申請書類等は、鍵付きのキャビネットに保管し、紛失・漏えいしないよう厳重に管理すること。なお、当該キャビネットの設置は受託者の負担とする。

イ 電子データの管理

申請書類及び「申請者一覧表」等のデータは、県が必要と認める場合を除き、外部に持ち出しができないよう対策を講じること。

5. 実施体制

(1) 実施場所等

実施場所は、受託者において確保すること。ただし、場所は佐賀市内に限る。

また、業務の遂行上必要な、次に掲げるスペースや設備等を確保すること。

ア 執務スペース

イ 下記(4)必要人数分の机(長机可)・椅子、5人程度の打合せができるテーブル(長机可)・椅子

ウ 申請書をはじめとする書類等を保管するスペース

エ 業務遂行に必要な物品。なお、想定される主な物品等は次のとおり。

(ア) パソコン

(イ) 電話回線(0952から始まる固定電話回線とすること)、インターネット回線(専用のメールアドレスを1つ用意すること)

(ウ) 申請書類綴じ込み用チューブ式ファイル

(エ) 複合機

(オ) コピー用紙、事務用品等の消耗品等

(カ) 鍵付きのキャビネット

(キ) その他、業務を円滑に遂行するための環境整備に係るもの

(2) 実施期間

契約締結日から令和8年9月18日(金)まで(佐賀県の休日に関する条例第1条第1項各号に掲げる日、及び8月13日~14日を除く)。

(3) 稼働時間

上記(2)実施期間中の午前9時から午後5時まで(1時間程度の休憩時間を含む)

(4) 必要人数

業務を遂行するに当たり、次のとおり管理責任者及び業務従事者を配置し、申請数の増減やピーク時に合わせて人員を確保すること。

なお、管理責任者は、原則として稼働時間中(休憩時間を除く)は常駐すること。やむを得ない理由により、一時的に実施場所を不在とする場合は、代替者を据えること。

ア 管理責任者

委託業務の総括的な責任者として現状を的確に把握し、本仕様書に掲げる委託業務の全体を適切に運営することを目的として、管理責任者を1名以上配置すること。

イ 業務従事者

委託業務を適正に遂行するため、業務従事者を1名以上配置すること。

6. 組織体制図（業務従事者等の実施体制）

受託者は、契約締結後速やかに組織体制図（業務従事者等の実施体制）を作成し、県に提出すること。

7. 成果品

委託業務完了後は、成果品として次の書類を提出すること。

- (1) 業務完了報告書
- (2) 4 (2) アで定める連絡記録
- (3) 4 (2) ウで定める申請者一覧表
- (4) 4 (4) で定める処理件数報告書一式

8. 留意事項等

(1) 危機管理体制

- ・業務の遅延、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。
- ・業務の遅延、ミス等によるトラブルが発生した場合はその都度、速やかに県に報告し指示を受けた後、適宜対応すること。
- ・業務にあたっては、業務従事者の衛生管理に係る指導や、感染症対策のための環境整備を図るとともに、業務従事者が欠員となった場合におけるバックアップ体制を確保すること。
- ・電子メールを外部に送信する際は、本文や添付ファイルに送るべきではない個人情報が含まれていないか、また宛先に誤りがないか等、複数人によるダブルチェック等により入念な確認を行うこと。
- ・本業務の遂行にあたっては、電子情報の取扱いについては別記1「情報セキュリティ対策特記事項」を、個人情報の取扱いについては別記2「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(2) 受託者の責務

- ・関係法令を遵守し、業務にあたること。
- ・業務上知り得た情報は、他人に漏らしてはならない。また、県の承諾なしに、業務の処理過程において得られた記録等を他人に閲覧及び複写又は譲渡してはならない。
- ・5 (4) で定める従事者と、機密保持契約を締結すること。
- ・県の承諾なしに、契約により生ず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。
- ・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。

- ・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。
- ・受託者は、この業務に係る経費を明らかにするために、他の経理と明確に区分して会計帳簿及び証拠書類を整備するものとし、本委託業務が終了した日の属する会計年度の終了後5年間、これを保存しておかなければならない。

(3) 契約の解除権

受託者が本仕様書その他県の指示に従わない場合、あるいは委託内容の履行が困難であると判断される場合、県は委託契約を解除することができる。

(4) 報告等

委託期間中及び期間の終了後において、県が必要と認める場合は、受託者に、この業務に関し必要な報告を求め、又はその職員が受託者の事務所に立ち入り、帳簿書類その他の物件を調査させることができる。

(5) その他

本仕様書に定めがない事項、あるいは疑義が生じた事項については、県と受託者の協議によりこれを解決する。