

香川県医療・福祉施設応援金事務局運営委託業務仕様書

この仕様書は、委託者 香川県（以下「甲」という）が委託する「香川県医療・福祉施設応援金事務局運営委託業務」（以下「委託業務」という。）を受託する者（以下「乙」という。）の業務について、必要な事項を定めたものである。

1 業務の目的

物価高騰による経費の増加分を公定価格等により利用者に転嫁できない中にあっても、サービスを維持しながら運営を継続している医療・福祉施設に対し応援金を支給することを目的とする。

2 委託期間

契約締結日から令和5年3月31日（金）までとする。

3 支出事務委託に係る応援金の原資

地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第165条の3第1項の規定に基づき、応援金の支払事務を委託するに当たり、その原資（支払委託資金）として、913,855,000円を交付する。

応援金の原資（支払委託資金）は、金融機関の普通預金又は普通貯金による専用口座を設け、善良な管理者の注意をもって保管するとともに、応援金の支払を終了したときは、甲による精算の確認を受けることとし、精算の確認をした場合において、精算残金があるときは、当該残金を甲に返納すること。また、保管中に生じた利子は、甲に帰属するものとする。

4 事務費

支出事務委託に係る振込手数料 2,200,000円（消費税及び地方消費税 200,000円を含む）

支出事務委託に係る郵送料 714,000円（消費税及び地方消費税 64,909円を含む）

申請・問い合わせ件数等の業務量を踏まえた甲と乙との協議（人員配置の見直し）により、増額・減額を含む変更を行う場合がある。

また、委託業務に係る振込手数料及び郵送料は、実績に応じて変更するので、委託料の積算に当たっては、上記の額を積算すること。

5 制度の概要

「医療・福祉施設応援金支給要綱」（以下「要綱」という。）については、現在、策定中であり、令和5年1月20日（金）を目途に公表を予定しているが、制度の概要は概ね以下のとおり予定している。

(1) 支給対象事業

物価高騰による経費の増加分を公定価格等により利用者に転嫁できない中にあっても、サービスを維持しながら運営を継続している医療・福祉施設に対し応援金を支給する。

(2) 支給対象施設・支給単価等

要綱に基づき、所在地が香川県内にある下表の左欄に掲げる医療・福祉施設を対象に応援金を支給する。ただし、以下のいずれかに該当する者が設置する施設は、支給の対象外とする。

① 国、地方公共団体※

② 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第32条第1項各号に掲げる者

③ 県税に未納がある者

④ 上記のほか、応援金の趣旨に照らして適当でないと知事が認めたる者

※ただし、設置が国、地方公共団体であっても、国、地方公共団体以外（民間事業者等）が運営している施設は支給対象となる。

種別	施設区分（支給対象施設・サービス種別）	支給単価
医療施設等	病院（保険医療機関に限る。） （定額＋病床数（最大使用病床数 ※1）による加算）	720＋ 5×病床数
	有床診療所（保険医療機関に限る。）	360
	無床診療所（保険医療機関に限る。）	180
	訪問看護ステーション（指定訪問看護事業者に限る。 ※2）、助産所	100
	薬局（保険薬局に限る。）、施術所（あん摩マッサージ指圧、はり、きゅう及び柔道整復を業とする施術所に限る。出張専門を含む。 ※3）	50
児童福祉施設等	〔入所系〕 児童養護施設、乳児院、児童心理治療施設、地域小規模児童養護施設、ファミリーホーム、自立援助ホーム	360
	〔通所系〕 幼稚園、保育所、認定こども園、地域型保育事業、認可外保育施設、放課後児童クラブ	120
	〔その他〕里親（実際に委託を受けている世帯に限る。）、子どもへの支援の場（※4）	50
障害福祉施設・事業所等	〔入所系〕 施設入所支援、福祉型障害児入所施設、医療型障害児入所施設	360
	短期入所	120
	〔居住系〕 共同生活援助	180
	〔通所系〕 療養介護、生活介護、自立訓練、宿泊型自立訓練、就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型、就労定着支援、児童発達支援センター、児童発達支援、放課後等デイサービス	120
	〔訪問・相談系〕 居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、居宅訪問型児童発達支援、保育所等訪問支援、計画相談支援、地域移行支援、地域定着支援、障害児相談支援、自立生活援助	50
高齢者福祉施設・事業所等 （医療機関みなし事業所を除く。）	〔入所系〕 介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院、介護療養型医療施設、短期入所生活介護（空床利用型は除く。）、養護老人ホーム、軽費老人ホーム（特定施設入居者生活介護の指定を受けたものを含む。）、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	360
	〔居住系〕 （地域密着型）特定施設入居者生活介護、認知症対応型共同生活介護	180
	〔通所系〕 通所介護、通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護	120
	〔訪問・相談系〕 訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護（※2）、訪問リハビリテーション、	100

	定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、居宅介護支援	
救護施設	[入所系] 救護施設	360

※1 最大使用病床数は、令和4年4月1日から令和4年9月30日までの間に、施設全体で最も多く入院患者を収容した時点で使用した病床数とする。

※2 訪問看護の指定事業者は、医療又は介護のいずれか一方のみの申請となる。

※3 施術所は、あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師等に関する法律（昭和22年法律第217号）第9条の2第1項若しくは同法第9条の3又は柔道整復師法（昭和45年法律第19号）第19条第1項の規定に基づく届出を行っているものをいう。

また、同じ住所地（建物内）において、施術室を分けることなく、あん摩マッサージ指圧、はり又はきゅうを業とする施術所と、柔道整復を業とする施術所を併設している場合は、いずれか1施設に限り支給対象となる。

※4 子どもへの支援の場は、香川県子どもの未来応援ネットワーク事業において「支援の場」として登録されている施設に限る。

※ 介護予防サービス（介護予防・日常生活支援総合事業を含む。）の指定事業者で介護サービスの指定も受けている者は、いずれか一方のみが対象となる。また、同一の施設・事業所で介護保険と障害福祉サービスの両方の指定を受けている場合は、いずれか一方のみの申請となる。

(3) 申請期間（予定）

令和5年1月20日（金）から同年2月28日（火）まで（郵便又は信書便（※）により提出する場合は、令和5年2月28日（火）の当日消印有効とする。）

（※）申請書類は、郵便又は民間事業者による信書の送達に関する法律（平成14年法律第99号）第2条第6項に規定する一般信書便事業者若しくは同条第9項に規定する特定信書便事業者による同条第2項に規定する信書便（以下「信書便」という。）により受け付けるものとし、別途、電子メールにより受け付けることも妨げない。なお、郵便の場合は書留親展とし、信書便の場合は郵便における書留親展に相当する方法に限る。

6 業務の内容

要綱に基づき、応援金専用ホームページの開設・運用、周知、申請受付用コールセンター業務、申請書類の受付・審査、交付（不交付）決定、支払事務等を行う。なお、申請件数の想定は5,000件、採択件数の想定は5,000件で見積もりを行うこと。

(1) スケジュール（予定）

応援金の交付は、以下のスケジュールで行うことを予定しており、それに対応する経費を見積もること。

予 定 年 月 日	内 容
令和5年1月20日（金）	乙による事務局の開設（コールセンターの開設）、申請書類の受付開始

令和5年2月28日（火）	申請書類の受付期限
～令和5年3月17日（金）	採択者への支払い完了、事務局の閉設（コールセンターの閉設）
令和5年3月31日（金）	業務委託実績報告書の提出、業務委託期間の満了

なお、申請又は審査の状況に応じ、甲と乙で協議の上、上記のスケジュールを見直す場合がある。

（3）業務内容の詳細

業務内容の詳細については以下のとおり。

①事務局の開設

本件業務を行うため、事務局を開設すること。

I 開設場所

開設場所は高松市内で、甲と適宜、連絡調整等が円滑に実施できる場所とし、乙で選定すること。

II 設備等

電話機や電話回線、机等、業務上必要な設備、機材等は乙が準備すること。なお、個人情報の保護が図られるよう、必要なセキュリティを確保するとともに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための「新しい生活様式」が実践できる環境整備や対策を実施すること。

III 開設の時期及び業務の実施体制

- ・ 開設の時期は、令和5年1月20日（金）とする。
- ・ 受付・審査及び交付決定・支払事務を迅速に行うことができるよう、甲と協議の上、対象者数から想定される業務量に対応可能な体制を整えるとともに、効率的に業務を実施するため、繁忙期には応援体制を組むなど臨機応変の対応を行うこと。

②応援金の交付業務

県が準備する通知文書と申請書を事業者へ送付するとともに、県が定める要綱に基づき、事業者が提出する申請書類の受付、審査並びに交付決定・支払事務及び不交付決定事務を行うこと。

申請書類の受付件数に応じて、速やかに審査・支払い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類に全て対応し、審査事務等を実施すること。

I 通知文書及び申請書類の送付

- ・ 県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（3,500件程度）へ送付する。通知文書発送対象施設等については、県が別途一覧表を提供する。
- ・ 通知書等の送付に要する費用（4に定める額）は、委託料の積算に含めること。
- ・ 送付用封筒への印字については、別途、県と協議のうえ決定する。

II 申請書類の受付

申請書類の受付及び必要書類の確認を行うこと。なお、申請書類は、甲が別途定めた様式を使用するものとする。

ア 郵便又は信書便による申請

開封した申請書類への受付印の押印及び必要書類の確認を行うこと。

イ 電子メールによる申請

- ・ 電子メールによる申請も可能とし、行う場合は以下のとおりとする。
- ・ 電子メールによる申請の受付は、申請書類のデータを紙で出力し、受付印を押印するとともに、必要書類を確認することにより行うこと。
- ・ 電子メールによる申請の受付に当たり、申請書類のデータ管理にクラウドサービスを利用する場合にあっては、別添1「情報セキュリティ要件一覧」の要件を満たす仕様とすること。

ウ 申請書類への対応

- ・ 申請書類を受付後、3日以内を目安に書類の内容を確認し、申請書類への記載が適切になされ、全ての添付書類が整っていることを確認すること。
- ・ 申請書類に不備がある場合は、申請者に修正を求める旨の連絡を行うこと。
- ・ 連絡は、電話によることを原則とするが、電話が不通の場合には、文書や電子メール、FAXなど、適切な方法により行って差し支えない。この場合、メールアドレス・FAX回線は乙で準備すること。

エ 申請書類の保管

申請書類と添付書類が分離しないようにした上で、容易に検索が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（申請書類に記載のある事項及び受付番号）についてはデータベース化し、情報を一元管理できるようにすること。

Ⅲ 申請書類の審査

ア 審査

- ・ 申請書類の記載内容（支給対象施設に該当するか、記載漏れがないか等）及び添付書類（振込先の通帳の写し）を確認し、交付の要件を満たすか否か審査すること。
- ・ 支給対象施設等の確認については、県から別途提供する一覧表によること。
- ・ 審査は、申請ごとに2人以上で行うことにより、誤りがないようにすること。
- ・ 審査の過程（申請者への問い合わせ日時・問い合わせの方法、申請書類の補正内容、対応者等）は、申請書類に朱書する等により記録すること。
- ・ 審査に際しては、申請書類の記載内容及び上記Ⅱオに掲げるデータベースに基づき、重複申請の有無を確認すること。

イ 交付の要件を満たす者

交付の要件を満たす者の情報をデータベース化し、施設種別ごとに情報を一元管理した上で甲に報告すること。

ウ 交付の要件を満たさない者

- ・ 審査の結果、支給の要件を満たさないことが確認されたものについては、事前に県に報告のうえ、不支給を決定し、受託者に通知する。受託者は、不支給の理由を記載した不支給決定通知書（要綱で定めた様式）を速やかに送付すること。
- ・ 送付用封筒への印字については、別途、県と協議のうえ決定すること。

Ⅳ 応援金の支払

ア 支給決定通知書の送付

- ・ 乙において支給決定をした後、申請者に支給決定通知書を速やかに送付すること。
- ・ 支給決定通知書の送付に要する費用（4に定める額）は、委託料の積算に含めること。
- ・ 送付用封筒の内容（送付元の記載）については、別途、甲と協議の上、決定する

こと。

イ 支払

- ・ 支給決定をした申請について、申請者が指定する口座への振込み手続きを行うこと。また、応援金の振込みの際の振込依頼人名は、別途甲と協議の上、決定すること。
- ・ 振込手数料（4に定める額）は、委託料の積算に含めること。（応援金の原資は委託料の積算には含めないこと。）
- ・ 不備のある申請を除き、申請の受付後原則2週間以内に支払を完了させること。
- ・ 申請書類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、県と協議の上、対応方法を決定すること。

ウ 振込みができなかった場合の対応

- ・ 振込みに当たり、口座名義の不一致が生じた場合は、申請者に連絡の上、申請書類に記載された口座名義及び振込先を確認し、遅滞なく、再度の振込み手続きを行うこと。
- ・ 連絡は、電話によることを原則とするが、電話が不通の場合には、文書や電子メール、FAXなど、適切な方法により行って差し支えない。この場合、メールアドレス・FAX回線は乙で準備すること。

エ 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、返戻日等を管理のうえ、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うえ、再度送付を行うこと。

V 研修の実施

- ・ 本件業務に従事する者に対し、問い合わせへの円滑な対応に必要な知識や情報、技能等の習得や、個人情報の取扱いに関する研修を実施すること。
- ・ 研修の実施に要する費用は、委託料の積算に含めること。

VI 応援金の原資（支払委託資金）の保管等

- ・ 応援金の原資（支払委託資金）の保管、支払及び精算等は、香川県会計規則（昭和39年香川県規則第19号。以下「会計規則」という。別添2のとおり。）第81条並びに第82条において読み替えて準用する第70条、第70条の2、第71条本文及び第73条の規定に従い行うこと。
- ・ 応援金の原資（支払委託資金）を保管する、金融機関の普通預金又は普通貯金の口座は、専用の口座を設けて管理すること。なお、委託料のうち振込手数料相当額について、当該口座で併せて管理することは差し支えない。
- ・ 応援金の原資（支払委託資金）の保管中に生じた利子は、甲に帰属する。

VII その他付随する事務

- ・ 不正受給の疑いがあると認められた場合は、速やかに甲に報告すること。また、不正受給の防止に必要な措置を講じること。
- ・ その他、本件業務を円滑に進めるため必要な事務について、甲と協議の上、実施すること。

③ 応援金の問い合わせに対応するコールセンター業務

応援金に関する専用の電話窓口を開設し、応援金の制度概要や申請・交付の方法、申請書類の記載方法等の問い合わせに対応するコールセンターを設置すること。

なお、電話のほか、メールやFAXによる問い合わせ等の対応を行う場合には、メールアドレス・FAX回線は乙で準備すること。

I コールセンターの開設

ア 開設期間・時間

- ・ 開設の時期は、令和5年1月20日（金）とする。業務委託契約締結後は、速やかにコールセンターの運営体制を整えること。
- ・ 閉設日は、採択者への支払い完了期限である令和5年3月17日（金）とする。ただし、申請や問い合わせ等の状況に応じ、甲と乙で協議の上、閉設日を見直す場合がある。
- ・ 令和5年1月20日（金）から令和5年3月17日（金）まで
9時00分から17時00分まで（土曜日、日曜日及び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（以下「休日」という。）を除く。）

イ 開設場所

開設場所は、高松市内で、甲と適宜連絡調整等が円滑に実施できる場所とし、乙で選定すること。

ウ 設備等

電話機や電話回線、机等、業務上必要な設備、機材等は乙が準備すること。なお、個人情報の保護が図られるよう、必要なセキュリティを確保するとともに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための「新しい生活様式」が実践できる環境整備や対策を実施すること。

エ 体制

問い合わせ等への対応を十分に行うことができるよう、甲と協議の上、対象者数から想定される業務量に対応可能な体制を整えるとともに、入電数や業務量に応じ、甲と協議の上、回線の増設やコールセンター業務従事者の配置につき応援体制を組むなど臨機応変の対応を行い、電話が繋がらない状態が継続しないよう、適正な体制をとること。

また、問い合わせ等の状況に応じ、甲と協議の上、業務従事者の増員・減員を行うなど、臨機応変の対応を行うこと。

オ 業務従事者

- ・ 一般常識を有し、応対マナーに優れていること。
- ・ 業務を行うために必要となる、基本的な知識や技能、電話応対スキルを有し、業務フロー、対応記録の記入方法等を理解していること。
- ・ 想定問答集や申請書記入例等の応対情報源を基に、迅速、的確かつ懇切丁寧に対応すること。

II コールセンターの業務

ア 対応内容

<コールセンター>

- ・ 応援金の制度概要や申請方法
- ・ 申請書類の記載方法等の説明
- ・ その他応援金に関すること

イ 対応記録の管理

コールセンターで対応した情報は、問い合わせ内容を容易に検索できる形で一元的に管理するものとし、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
- ・ 対応内容

- ・ 受付区分（問い合わせ・意見・要望・苦情等）
- ・ 対応区分（甲へ問い合わせ中・要再連絡・完了等）

ウ 対応に関する報告

- ・ 対応記録の報告は所定の様式で行うこととし、様式は乙の提案により甲と協議の上、決定するものとする。
- ・ 甲の判断が必要な問い合わせ内容及び重要と判断される受付内容については、その都度直ちに甲に報告し、情報を共有するとともに、必要に応じて甲の指示を受けること。なお、甲への報告は、原則として開庁時間（8時30分から17時15分まで（土曜日、日曜日及び休日を除く。））中に行うこと。

Ⅲ 対応マニュアルの作成

- ・ 事業全般に対する問い合わ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、甲の確認を受けた後、業務従事者に周知すること。
- ・ 想定問答集については、制度について一定、想定されるものを甲から示すが、問い合わせ状況に応じて随時、更新を行うこと。
- ・ 対応に疑義がある場合は、甲と協議の上、対応を決定すること。

Ⅳ 研修の実施

- ・ 業務従事者に対し、問い合わせへの円滑な対応に必要な知識や情報、技能等の習得や、個人情報の取扱いに関する研修を実施すること。
- ・ 研修の実施に要する費用は、委託料の積算に含めること。

Ⅴ その他付随する事務

その他、本件業務を円滑に進めるため必要な事務について、甲と協議の上、実施すること。

7 委託業務実施計画書の作成

乙は、業務委託契約締結後速やかに、各業務に必要な期間や人員等を記載した業務実施計画書を作成し、甲に提出しなければならない。

乙は、当該計画書を変更したときは、速やかに甲に提出しなければならない。

甲が、申請状況に応じた体制の見直し（増員又は減員）など、当該計画書の変更が必要と認めるときは、乙は、協議に応じなければならない。

8 業務の実施体制

乙は、次の者を選任しなければならない。

(1) 統括責任者

委託業務を統括し、その遂行についての指揮監督を行い、部門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甲への報告を行う。

(2) 部門責任者

業務従事者への指導を行うほか、業務の遂行に当たって甲との協議及び連絡調整を行う。

(3) 業務従事者

事務局において各業務に従事する。

9 報告事項

次の項目について、甲に報告すること。

(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、甲に速やかに報告の上、協議すること。

(2) 日次報告

1日の業務が完了したときは、以下の項目を翌開庁日の正午までに甲に報告しなければならない。

報告様式は任意とするが、各項目について、少なくとも以下の事項を記載すること。

- ① 問い合わせ受付件数、問い合わせ内容及び業務従事者の人数等
- ② 申請受付・審査件数及び業務従事者の人数等
- ③ 支給決定通知書等の発送件数、支払件数、支払額及び業務従事者の人数等

(3) 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等を電子媒体及び紙媒体で甲に提出すること。

① 会計規則第81条第3項に定める報告等

I 報告期限

応援金（支払委託資金）の支払を終了した日後5日以内

II 提出書類

ア 支出事務受託者精算書兼報告書（会計規則第30号様式の2）

イ 支払委託資金内訳書（会計規則第30号様式）

ウ 金融機関が発行する振込受付明細表

エ 応援金の原資（支払委託資金）の保管に用いた金融機関の普通預金又は普通貯金の通帳（原本）

※ エ（通帳の原本）は、甲で精算の確認を行った後、乙に返却する。

② 業務委託実績報告書

I 報告期限

補助事業が完了した日から起算して10日を経過した日又は令和5年3月31日（金）のいずれか早い日まで

II 業務委託実績報告書への記載事項及び添付書類

ア 委託業務の実施内容

イ 応援金支払実績

- ・ 申請一覧及び支出明細書
- ・ 申請情報、交付の要件を満たす者の情報、交付の要件を満たさない者の情報のデータベースを記録した書類
- ・ 申請書類（添付書類を含む。）の原本

ウ コールセンターの対応実績

対応実績一覧

エ 委託業務に係る支出の費目別内訳

オ 委託業務に係る業務別の配置人員数一覧

カ その他事業実施の説明に必要な書類

(4) 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場合又は生じる見込みとなった場合、その他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに甲に報告し、協議を行うこと。

10 経理

本委託業務の経理は、次のとおり行うこと。

- ・ 本委託業務の実施に要する経費は、他の事業と経理を区分すること。また、帳簿及び全ての証拠書類は、事業の完了から5年間、保管しなければならない。
- ・ 必要となる事務局、コールセンターの事務所及び備品（消耗品を除く。）の調達について

ては、レンタルやリースで対応すること。

11 個人情報の保護等

個人情報の保護等に当たっては、次の項目を遵守すること。

- ・ 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。
- ・ 個人情報については、別添3「個人情報取扱特記事項」を遵守し、適切な管理を行うこと。
- ・ 申請情報等のデータベースの管理に当たっては、情報漏洩、情報改ざん、不正アクセス、コンピュータウイルスの感染、情報資産の紛失・盗難、破壊及び情報システムの停止等を生じることのないよう、情報セキュリティ対策を徹底すること。
- ・ 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。本委託業務の終了後も同様とする。

12 委託料の概算払

甲は、乙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。なお、概算払を請求する場合は、事前に甲と協議すること。

13 変更契約

当初契約において想定した事務量に一定の増減が見込まれる場合には、甲と乙で協議の上、変更契約を締結することができる。また、委託業務に係る振込手数料及び郵送料等、実績に応じて変動する経費については変更契約を行うものとする。

14 留意事項

乙は、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、甲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。

本委託業務の実施に当たっては、次の項目を遵守すること。

- ・ 事務処理を迅速かつ適正に行うこと。
- ・ 特定の法人又は個人に対して、有利又は不利になるような取扱いをしないこと。
- ・ 申請者の立場に立った誠実な対応を心がけること。
- ・ 申請者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。
- ・ 業務の処理について甲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。