

令和7年度熊本県物価高騰対策支援金受付等業務委託 標準仕様書

1 目的

本県では、物価高騰の影響を受けている県内の医療・介護施設等に対して、その影響を緩和するための支援金を交付する物価高騰対策事業を実施しているが、当事業の実施に伴い、支援金交付申請書受付業務や問合せ対応業務、申請書類の審査業務及び交付決定書類の発送等の業務が大量に発生する。

これらを効率的かつ適切に処理することで、支援金交付決定等の事務処理を迅速化し、各施設等への支援の円滑化を図ることを目的とする。

2 支援金の概要

本業務の対象とする支援金の概要は以下のとおり

	支援金名	対象施設・事業所(*)	対象施設等数	[参考] R6 申請施設 等数 (実績)
(1)	熊本県医療機関等物価高騰対策支援金	病院、有床診療所、無床診療所、歯科診療所、施術所等	3,172	2,672
(2)	熊本県高齢者施設等物価高騰対策支援金	老人福祉施設、介護保険施設、介護保険事業所	3,149	2,165
(3)	熊本県障がい施設等物価高騰対策支援金	障害福祉サービス事業所等	1,909	769
(4)	熊本県物価高騰対策支援金(クリーニング事業者分)	クリーニング所(取次所を除く)	262	215

(*)：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 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) 申請書類の受付、内容確認、審査等業務(変更申請分を含む)
- (3) 支援金交付決定兼確定通知書の発送業務
- (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8日間以内(熊本県の休日を定める条例第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7年(2025年)11月14日(金)まで(熊本県の休日を定める条例第1条第1項各号に掲げる日を除く)。

※支援金受付開始日は令和7年(2025年)7月22日(火)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8回線以上用意すること。なお、そのうち1回線はFAX送受信ができるようにすること。

(2) 申請書類の受付、内容確認・審査等業務（変更申請分を含む）

ア 受付

- ・申請書類は、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、上記（1）ア 準備期間の何れかに審査に係るマニュアルを提供し、研修を実施するので受講すること。また、本研修のほか、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、2に掲げる（1）～（4）の支援金ごとに県が指定する「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) 支援金交付決定兼確定通知書の発送業務

- ・県が発行する交付決定兼確定通知書（変更交付決定を含む）を封入の上、申請者に郵送すること。
- ・送料は受託者が負担する。
- ・封筒は県が提供する。
- ・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、支援金交付決定兼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。
なお、報告は2に掲げる（1）～（4）の支援金ごとに行うこととし、提出先は県が別途指定する。
- ・ 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。

4 実施体制

(1) 実施場所等

熊本県庁の敷地から概ね500メートルの範囲内で、受託者において確保すること。ただし、これにより難しい場合は、県の承諾を得て、前述の範囲外に実施場所を確保することができる（熊本市内に限る）。

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、10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（096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ドッチファイル（8cm×50冊程度）

（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7年（2025年）11月14日（金）まで（熊本県の休日を定める条例第1条第1項各号に掲げる日を除く）。

(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、副管理責任者及び業務従事者を配置すること。

なお、管理責任者及び副管理責任者は、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 副管理責任者
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を実施するため、管理責任者を補佐し、管理責任者からの指示を受けて従事者を指揮、監督することを目的として、副管理責任者を2に掲げる（1）～（4）の支援金ごとに各1名以上配置すること。
- ウ 業務従事者
委託業務を適正に遂行するため、業務従事者を常時13名以上配置すること。

5 委託期間

契約締結の日から令和7年（2025年）11月14日（金）まで

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）3（2）アで定める連絡記録
- （3）3（2）ウで定める申請者一覧表
- （4）3（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とともに、個人情報漏えい防止のため、メールアドレスを「To」ではなく「BCC」に設定すること。
- ・本業務の遂行にあたっては、別記「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。
- ・4（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。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受託者(以下「乙」という。)は、個人情報(個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。)の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による業務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(責任体制の整備)

第3 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(責任者等の届出)

第4 乙は、この契約による個人情報の取扱いに係る責任者(以下「個人情報保護責任者」という。)及び業務に従事する者(以下「作業従事者」という。)を定め、別添様式1により熊本県(以下「甲」という。)に報告しなければならない。

2 乙は、個人情報保護責任者又は作業従事者を変更する場合は、別添様式2によりあらかじめ甲に報告しなければならない。

3 乙は、定めた個人情報保護責任者又は作業従事者以外の者が当該個人情報を取り扱うことがないようにしなければならない。

(保有の制限)

第5 乙は、この契約による業務を行うために個人情報を保有するときは、甲の指示を受け又は事前の承諾を得た上で、その業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(安全管理措置)

第6 乙は、この契約による業務に関して知ることのできた個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の安全管理のため、BCC(ブラインド・カーボン・コピー)によるメール送付の徹底、複数の職員による確認やチェックリストの活用、適正なサイバーセキュリティ水準の確保等の措置その他必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(作業場所の特定)

第7 乙は、この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱うときは、その作業を行う場所を明確にし、あらかじめ別添様式1により甲に報告しなければならない。

2 乙は、作業場所を変更する場合は、別添様式2によりあらかじめ甲に報告しなければならない。

(利用及び提供の制限)

第8 乙は、甲の指示又は事前の承諾がある場合を除き、この契約による業務に関して知ることのできた個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第9 乙は、この契約による業務を処理するために甲から引き渡された個人情報記録された資料等を、甲の指示又は事前の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(持出しの制限)

第10 乙は、甲の指示又は事前の承諾がある場合を除き、この契約による業務に関し取り扱う個人情報を作業場所から持ち出してはならない。

(再委託の禁止)

第11 乙は、この契約による業務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、甲が承諾した場合を除き、第三者(乙に子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。)がある場合にあっては、当該子会社を含む。以下同じ。)にその処理を委託してはならない。

2 乙は、甲の承諾により、第三者に個人情報を取り扱う事務を委託する場合は、甲が乙に求める個人情報の保護に関する必要な措置と同様の措置を当該第三者に講じさせなければならない。

(派遣労働者の利用時の措置)

第12 乙は、この契約による業務を派遣労働者によって行わせる場合は、当該派遣労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 前項に規定する場合において、乙は、甲に対して、当該派遣労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(資料等の返還等)

第13 乙は、この契約による業務を処理するために甲から引き渡され、又は乙が保有した個人情報記録された資料・電子媒体等は、業務完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。また、乙が管理する機器等に記録された電子情報については、適正に消去・廃棄した旨の報告を別添様式3により提出するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(作業従事者への周知)

第14 乙は、作業従事者に対して、在職中及び退職後において、この業務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならないこと、契約の目的以外の目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項及び個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)第176条又は第180条の規定に該当した場合は罰則の適用があることを周知するものとする。

(指示・報告)

第15 甲は、乙がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、乙に対して必要な指示を行い、又は本特記事項の遵守状況等、必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができるものとする。

(実地調査)

第16 甲は、必要があると認めるときは、乙における管理体制及び実施体制並びに個人情報の管理の状況について随時実地に調査することができる。

(事故発生時の対応)

第17 乙は、この契約による業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生し

たおそれがある場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を報告し、甲の指示に従わなければならない。

2 乙は、前項の漏えい等の事故が発生した場合には、被害拡大の防止、復旧、再発防止等のために必要な措置を迅速かつ適切に実施しなければならない。

3 甲は、第1項の漏えい等の事故が発生した場合には、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除及び損害賠償)

第18 甲は、乙が本特記事項の内容に反していると認めるときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

年 月 日

熊本県知事 様

〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
(名称及び代表者氏名)

個人情報保護責任者及び作業従事者の管理及び実施体制等の変更について
熊本県物価高騰対策支援金受付等業務委託契約個人情報取扱特記事項第 4 及び第 7 に基づき、年 月 日付で報告した個人情報の取扱いに係る責任者等並びに作業場所について、下記のとおり変更するため、あらかじめ報告します。

記

1 個人情報保護責任者

(変更前)

所属・役職	氏 名	連絡先 (事故発生時等)

(変更後)

所属・役職	氏 名	連絡先 (事故発生時等)

2 作業従事者

(変更前)

所属・役職	氏 名

(変更後)

所属・役職	氏 名

※ 必要に応じて欄を追加すること。

※ 作業従事者は、当該個人情報取扱事務に照らし、必要最小限の人数とすること。また、個人情報保護責任者は当該作業従事者を確実に把握しておくこと。

3 作業場所

(変更前)

--

(変更後)

--

※ 甲の承諾を得た上で、当該作業場所にて業務を実施すること。

※上記1～3のうち変更のない事項については、空欄のまま提出して差し支えない。

年 月 日

熊本県知事 様

○○○○○○○○○○
（名称及び代表者の氏名）

個人情報が記録された電子情報の消去等について

熊本県物価高騰対策支援金受付等業務委託契約個人情報取扱特記事項第13に基づき、個人情報が記録された電子情報については、適正に消去及び廃棄したことを報告します。