奈良県新型コロナワクチン個別接種促進支援金事務補助業務委託仕様書

１ 委託業務名

奈良県新型コロナワクチン個別接種促進支援金事務補助業務

２ 目的

令和３年６月１０日付けで、厚生労働省医政局長から示された「新型コロナウイルス感染症緊急包括支援交付金（医療分）（医政 0610 第２２号）」に基づき、県内医療機関（診療所・病院）が個別接種の推進等を図った場合には、都道府県から支援金を支払うことが可能となったところ。

当該支援金の支給を迅速かつ円滑に進めるために、医療機関から提出される実績報告書等の審査や補正業務及び医療機関からの問い合わせ等に対応するコールセンターの運営等、必要な事務処理を委託する。

３ 委託期間

契約締結日から令和４年３月２５日（金）まで

４ 業務内容

以下の業務を行うものとする。

(1) 専用 WEB サイトの作成及び管理
(2) 受付・審査業務
(3) コールセンターの設置・運営業務
(4) 振込データ等の作成業務
(5) 医療機関向け説明資料の作成
(6) その他（(1)～(5)に付随する業務）

業務の詳細は以下のとおり。

(1) 専用 WEB サイトの作成及び管理

本事業の目的、支給内容、支給スケジュール等の広報及び利用者からの問い合わせに対応するホームページを作成し、インターネットで公開すること。

① 利用者がホームページ上から、請求書及び実績報告書（以下、「請求書等」という。）等、必要な様式を取得することができる機能を備えること。
② ホームページ上のアップロード機能等により請求書等を受け付ける機能を有すること。
③ ホームページは、インターネットを介して主要なブラウザ（Microsoft Edge、Internet Explorer１１以上、Google Chrome 最新版、Firefox 最新版、Safari 最新版）またはスマートフォン、タブレット端末で閲覧した場合、レイアウトやデザインが崩れないこと。
④ ドメインは受注者で取得すること。
⑤ 利用者からの問い合わせ等個人情報に係るものは、暗号化等によりセキュリティ対策を講じること。
⑥ サービス利用時間は２４時間とする。ただし、定期点検等によるサービスの停止を除く。

(2) 受付・審査業務

請求書等を受付し、書類審査及び補正業務を行う。

ア 書類審査

主に以下の観点から審査を行うこと。なお、具体的な審査方法等は、契約後受注者と協議して決定する。

① 重複申請の有無のチェック

② VRS データとの相違チェック

③ 請求書等と勤務状況を示す書類との相違チェック

④ 市町村データ等との照合

イ 補正業務

請求内容に誤り等があった場合は、請求者に対して確認を行った上で、資料の再提出等を依頼すること。

ウ その他

① 請求書等の受付・審査業務において、進捗・処理状況等を、コールセンターと連携し、確認できるような体制を構築すること

② 不備返送となった者のうち、請求書等の再提出がない者のリスト及びデータを県が別途指示するタイミングで出力できること。

③ 対象者の要件を満たすかどうかについては、県と協議し、その指示に従うこと

④ 受け付けた請求書等の内容に不備があった場合は、請求書を返送し、最新性を保つようにすること。

⑤ 審査終了後に、県が指定する日に支払決定通知を請求者あてに郵送又はメール送信すること。

エ 受付方法及び受付及び審査期間

① 受付方法　請求者から、郵送又はホームページ上のアップロード機能等により受け付けること

② 受付期間　令和３年１１月の県が指定する日から令和４年２月２８日(月)まで。なお、各請求者から提出される請求書等は、下記の期間分をそれぞれ一括として受け付ける予定であるので、注意すること。

＜接種時期＞　・５月～７月分
・８月～９月分
・１０月～１１月分

③ 審査期間　請求書等の提出があり次第、概ね１０日以内に審査を完了し、(4)の「振込データ」とともに審査結果を県に報告すること。ただし、請求者に補正を依頼している場合や、やむを得ない理由等により県が承認した場合はこの限りではない。

(3) コールセンターの設置・運営業務

ア 概要

支援金の支給事業に関する一切の電話問い合わせに誠実に対応すること。

オペレーターは、少なくとも５ポスト程度用意し、想定以上の電話問い合わせが発生した場合、ポスト増加に、速やかに対応できること。

なお、回線数は、契約後受注者と協議して決定する。

イ スケジュール及び時間

令和３年１１月の県が指定する日から令和４年３月１１日（金）まで

ウ 内容

想定される問い合わせ内容の種類は次のとおり。なお、問い合わせ内容に基づき、県に確認した事項は、その後の問い合わせに活用すること。

(ｱ) 事業の制度全般、申請から支給までの流れについて等

(ｲ) 請求書等記載方法、申請方法について等

(ｳ) 支給時期について等

エ 受付時間又はコールセンター閉鎖後の対応

時間外あるいは閉鎖した旨を案内する音声アナウンスを流すこと

オ その他

(ｱ) コールセンター業務において、対応内容等がシステム入力できること。

(ｲ) 請求書等の受付・審査業務において、進捗・処理状況等が入力されたデータについて、コールセンター業務でその入力された内容を随時確認できること。

(ｳ) コールセンター責任者に県から直接電話連絡ができるよう体制を整備すること。

(4) 振込データ等の作成

上記(2)の審査結果をもとに、請求者毎の給付決定額を「振込データ」として取りまとめ、上記(2)の提出時に併せて提出すること。その際、初回の請求者がある場合は、相手方登録データ（法人名・住所・口座番号等が記載されたデータ）も併せて提出すること。なお、ファイル形式等は、CSV 形式を予定しており、フォーマット等は別途、県から指示する。

(5) 医療機関向け説明資料の作成

請求者である医療機関に向けて、事業内容や申請方法等を分かりやすく説明する資料を作成すること。

(6) その他

ア 報告業務

以下のとおり報告を行うこと。なお、報告内容の詳細については、奈良県（以下「県」という。）と協議の上決定する。

(ｱ) 実施計画書の策定

仕様書の対応内容について、品質条件や制約事項、それらに対する解決策及び事務実施案をとりまとめて「実施計画書」を作成し、契約締結後速やかに県に提出し承認を得ること。

なお、実施計画書をとりまとめる際には、図、比較表なども有効に活用すると共に、効率等により判断が分かれるものについては県と協議できるよう具体的でわかりやすい資料とすること。実施計画書には、少なくとも次に掲げる事項を記載するものとする。

① 業務実施体制（業務全般の統括管理者及び各業務マネージャーの氏名、各業務従事者の人数及び役割記載の実施体制図）

② 審査方法及び業務スケジュール

③ 専用 WEB サイトの概要

④ 医療機関向け説明資料の概要

⑤ 個人情報保護、セキュリティ管理及び危機管理体制

(ｲ) 審査状況の報告

請求毎の審査状況のステータスが分かる資料を月１回、県に報告すること。

(ｳ) コールセンター対応状況の報告

・コールセンターでの対応状況を月１回、県に報告すること。

・ただし、急を有する案件の場合は、上記に関わらず、即時に対応すること。

イ 業務マニュアル

各作業時期に間に合うよう作成前に県と協議の上、作成し、各業務実施前に県の承認を得ること。

ウ 打ち合わせ

受注者と県で打ち合わせをした際は、記録の上、県に報告し、打ち合わせ記録簿を相互保管すること。

エ 現場管理

(ｱ) 受注者は、本業務に当たり、作業場所における作業者の労働安全及び災害防止対策に万全を期すこと。

(ｲ) 受注者等が注意義務を怠ったことにより、県又は第三者に損害を与えた場合には、受注者がその復旧及び賠償の全責任を負うものとする。また、この義務については、本業務の完了を理由に免責されないものとする。

オ 苦情対応

請求者等の苦情、トラブルへの対応は、原則として県と協議の上、受注者の責任で行うこと、ただし、県に引き継ぐ必要のあるものは、直ちに業務責任者から県へ引き継ぎを行うこと。

カ 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、県の信用を失墜させる行為を行ってはならない。

キ 資料等の適切な保管

個人情報を含む資料については、適切かつ厳重に管理すること。

ク 危機管理

危機等の障害が発生した場合だけでなく、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障を来すことがないよう十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

５　想定される申請者数

下記については、個別接種を実施している県内の医療機関数として、市町村から報告のあったものであり、当該表を参考に申請数等を見込むこと。

施設種別	対象施設数
病院	６０
診療所	５１１
合計	５７１

※令和３年９月６日現在（医療機関数に集団接種会場は含んでいない。）

６　体制

(1) 人員体制

「４　業務内容」の業務内容全般を統括する、統括責任者を１名置き、次の各業務を統

括する業務マネージャーを適宜配置すること。ただし、各業務マネージャーが、その業務を兼任することを妨げない。

ア 「専用 WEB サイトの作成及び管理」及び「医療機関向け説明資料の作成」

「４(1) 専用 WEB サイトの作成及び管理 」、「４(5) 医療機関向け説明資料の作成」の業務内容に応じて必要な人員を配置すること。

イ 「受付・審査業務」及び「振込データ等の作成業務」

「４(2) 審査・補正依頼業務」、「４(4) 振込データ等の作成業務」の業務内容に応じて必要な人員を配置すること。

ウ 「コールセンターの設置・運営業務」

「４(3) コールセンターの設置・運営業務」の業務内容に応じた必要な人員を配置すること。

(2) 作業場所の確保

各業務において、県が指定するもののほか個人情報の取り扱う業務については、セキュリティが確保された場所とし、受注者が用意すること。

ア 作業場所は、作業開始前に県に報告すること。また、本業務継続中に作業場所を追加する場合にも、作業開始前までに報告すること。

イ 作業場所を廃止する場合には、作業場所を実際に廃止した後、速やかに報告すること。

７ 成果物

「４業務内容」に記載したものの他、以下の成果品を提出すること。提出する成果品は、データ及び日本工業規格Ａ列４版の用紙で提出するものとするが、県との協議により必要に応じ例外も認める。

なお、データでの提供は、電子資料として、県が指定するファイル形式により、CD-R 等に収録した形で提出すること。

・実績報告書及び附属書類（令和４年３月２５日までに提出すること）

８ 費用に関する要件

本業務に関して発生する施設運営費、設備やシステム等の整備に必要な全ての費用、要員に関する費用については、委託費に含めることとする。

利用者への折り返し対応等による通信費用、本業務に関して発生する郵送料についても、受注者が負担するものとする。

なお、本業務に関して必要となる備品及び消耗品購入費、燃料費、光熱水費等の費用は、委託料に含めるものとする。

９ 知的財産権等

本業務によって作成された成果品の著作権は、無償で県に帰属するものとし、受注者は県に対し成果品に関する著作者人格権を行使しないものとする。

また、成果品に第三者（受注者及び県以外のものをいう。以下同じ。）が権利を有する知的財産（著作権、特許等）が含まれる場合には、県が特に使用を指示した場合を除き、当該知的財産を県が無期限で使用するために必要な経費負担及び使用許諾契約等の手続きを受注者の責任において行うものとする。

なお、本業務に関し、県と第三者の間に知的財産権に関する紛争等が生じた場合には、当該紛争の原因がもっぱら県にある場合を除き、受注者の責任及び負担において、一切を処理

すること。

１０　業務の適正実施に関する事項

(1) 業務を適正に実施するための事項

・受注者は、この契約に基づく委託業務の遂行に関し知り得た事項について、履行期間中はもちろんのこと履行期間終了後においても、これを他に漏えいし、又は他の目的に利用してはならず、また奈良県個人情報保護条例（平成１２年奈良県条例第３２号）を遵守すること。

・受注者は、この業務の履行に関する機密の保持について、退職した従事者に対しても責任を負う。

・成果品（業務の過程で得られた記録及びテスト印字や破損した帳票を含む。）を県の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与又は譲渡してはならない。また、個人情報を含む成果品については、監視カメラ又は人的警備等により厳重なセキュリティが確保できる施設（部屋）で管理するとともに、誤って外部へ流出することがないよう、施設内で適切に管理し、第三者への漏えいが生じない方法で破棄すること。

・データファイルについては、暗号化した状態で記録媒体に収録したものを、県が指定する場所において提出すること。その際に、預かり証（様式は任意）を県に対して提出すること。また、記録媒体の搬送に用いる鞄は、施錠可能なものとし、鍵と鞄を同時に搬送しないこと。記録媒体は、納品時に県へ手渡しで返却すること。

・委託業務の遂行のために県が提供した資料・データ等は、委託業務以外の目的で使用してはならない。また、これらの資料・データ等は本業務完了前であっても使用する必要がなくなり次第直ちに県に返却すること。

・受注者が使用するコンピュータに電子データとして保存された情報等、返却が困難であるものについては、上記の規定にかかわらず、業務後に完全に消去し、個人情報が外部へ流出することが絶対にないようにすること。また、県が別途指定する様式によって、情報等を確実に破棄したことを報告すること。

(2) その他

本業務は、令和３年６月１０日付厚生労働省通知「新型コロナウイルス感染症緊急包括支援交付金（医療分）（医政 0610 第２２号）」に記載された内容のほか、一連の関連事務連絡、資料等に記載された内容を熟知した上で実施すること。また、本仕様書に定めのない事項については、受注者と県が双方協議して定めるものとする。

なお、本業務に係る協議、打ち合わせ等の必要経費及びその他の経費は全て受注者の負担とする。

１１　担当部署

〒630-8501 奈良市登大路町３０番地　奈良県庁主棟３階
奈良県福祉医療部医療政策局新型コロナワクチン接種推進室
（電　話）０７４２－２７－８３０９
（ＦＡＸ）０７４２－２７－８０８６