

**大分県社会福祉施設等物価高騰対策緊急支援事業に係る補助金申請書等確認委託業務
仕 様 書**

1 委託業務名

大分県社会福祉施設等物価高騰対策緊急支援事業に係る補助金申請書等確認委託業務

2 業務の目的

大分県社会福祉施設等物価高騰対策緊急支援事業に係る補助金（以下、「補助金」という。）の申請書及び添付書類（以下「申請書等」という。）の審査・受付、補助金の支払等に係る業務及び申請手続に係る問合せ等に対応する業務等の一連の業務を委託することにより、当該業務の効率的な処理体制を確立し、迅速かつ的確な給付事務を行う。

3 補助金の概要

(1) 補助金の趣旨

物価高騰の影響を受けている社会福祉施設や私立学校等の運営継続を図ることを目的に、県内の社会福祉施設等を運営する法人又は個人が令和6年度の電気代や食材費等高騰分に要する費用に対し、補助金を交付するもの。

(2) 対象者

幼児教育・保育施設等（こども未来課所管施設）
高齢者福祉施設等（高齢者福祉課所管施設）
障がい者施設等（障害福祉課所管施設）
病院・診療所・施術所等（医療政策課所管施設）
薬局（薬務室所管施設）
児童養護施設、子ども食堂（こども・家庭支援課所管施設）
私学関係施設（学事・私学振興課所管施設）
救護施設・授産施設（保護・監査指導室所管施設）

(3) 支給額

以下のとおりとする。

施設区分		補助額
診療所（0～3床） ※歯科及び無床診療所を含む		45千円／施設
病院、診療所（4床以上）		20千円／床
薬局、施術所、助産所		20千円／施設
高齢者・障害者福祉施設	入所	10千円／人
	通所	80千円／施設
	訪問（看護 ST 含む）、その他	25千円／施設
救護施設		5千円／人
保育所、認定こども園、私立幼稚園・小学校		3千円／人
こども食堂、地域子ども子育て支援拠点、 放課後児童クラブ		30千円／施設
私立中学・高校、専修学校等		1千円／人
私立大学・短期大学		1.5千円／人

※基準日は令和7年3月1日とする。（ただし、申請時点で休止・廃止は除く）

施設定員・実員・床数等の基準日も同上とする。

※病院、診療所の床数は許可病床数をいう。

※施設等の人数は指定等を受けている定員数をいう。

- ・放課後児童クラブの施設数については「支援の単位数」となる。
- ・複数の支援単位を有するクラブについては、支援単位ごとに申請する。
- ・保育所、認定こども園、私立幼稚園（施設型給付園）は「利用定員」、私立幼稚園（私学助成園）は「実員」で申請する。

(4)補助金の推定支給対象件数

約 10,000 件

(5)申請期間等

申請期間は 6 月 2 日～8 月 3 1 日である。ただし、状況によっては変更する場合がある。

4 委託業務の実施体制

受注者が担う委託部門と発注者が担う直営部門で構成する。

<委託部門(受注者)>

申請書等の審査・受付、補助金の支払等に係る業務及び申請手続に係る問合せ等に対応する業務（コールセンター業務）等を担任する。

(1)業務責任者

受注者が直接雇用する者から選出した者で、6・(1)に示す履行場所に原則として常駐する。業務に関する必要な指示を発注者から受け、委託業務全体を統括し、従事者の指揮監督を行う。

(2)申請書等の受付・審査及び補助金の支払等に係る業務(以下、「申請書等審査業務」という。)

補助対象事業者から提出のあった補助金交付申請書等必要書類の受付及び内容の審査、申請者に対する補正指示等申請に関する業務を行う。

申請書等から補助金の支払に必要なデータの作成を行う。

(3)申請手続に係る問合せ等に対応する業務(以下、「コールセンター業務」という。)

申請者（申請希望者等を含む。）からの申請手続等に関する問い合わせに対応するコールセンター業務を行う。

<直営部門(発注者)>

委託部門の業務責任者との調整や委託部門にて審査を終えた申請にかかる補助額の決定、支払に係る業務を担う。

なお、施設種別ごとに各担当課（室）を置く。

（保護・監査指導室、医療政策課、薬務室、高齢者福祉課、こども未来課、こども・家庭支援課、障害福祉課、学事・私学振興課）

5 履行期間

契約締結の日から令和 7 年 12 月 26 日（金）までとする。

(1)申請書等審査業務

令和 7 年 6 月 2 日（月）から令和 7 年 11 月 28 日（金）まで

(2)コールセンター業務

令和 7 年 5 月 19 日（月）から令和 7 年 11 月 28 日（金）まで

6 履行場所

(1)申請書等審査業務

発注者が指定する大分県庁舎内の執務室とする。

(2)コールセンター業務

受注者において確保すること。なお、当該業務履行場所を「コールセンター」という。

7 履行時間

(1)申請書等審査業務

月曜日から金曜日の平日 9 時から 17 時とする。

※土曜日、日曜日、祝祭日は除く。

なお、業務の進捗状況により、上記以外の時間帯に業務を行う必要がある場合は、発注者と受注者で協議のうえ決定する。

(2)コールセンター業務

上記（１）と同様とする。

8 業務内容・要求水準等

(1)業務責任者

- ・受注者が直接雇用をするものであること。
- ・５（１）に掲げる期間の間、６（１）に掲げる場所に原則として常駐すること。
- ・直営部門の責任者と常に連絡が取れる体制であること。
- ・委託業務全体を統括し、従事者の指揮監督を行うとともに、業務の遂行に主体的に取り組むこと。
- ・円滑な業務執行のため、作業状況の進捗管理を行うとともに、実施業務の点検・分析・見直しを行い、常に最善の方法での業務遂行に努めること。
- ・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、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。
- ・また、委託業務に関して、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。
- ・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。

(2)申請書等審査業務

① 従事者

- ・常時 10 人を基本とし、７（１）に掲げる履行時間で対応を行うこと。
申請状況等によって人数の変更や対応時間の延長又は短縮を行う必要がある場合は、発注者と受注者で協議のうえ決定する。
- ・電子申請システムでの受付、Excel 入力や集計作業等に関し、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。
- ・従事者の服装は特に指定しないが、公的機関での執務という観点から華美な服装とならないこと。また、業務時間内は名札の着用を義務づけること。
- ・障がいのある方などが直接申請書を持参することが考えられるため、筆談など障がいの状況に応じた丁寧な対応を行うこと。

② 電話回線

- ・申請者及び発注者との連絡に必要な電話回線 5 回線以上（電話機も含む）準備し、６（１）に掲げる場所で利用すること。
- ・一般の電話回線とするが、空き回線に自動的に転送されるなど業務の効率化を図ること。なお、番号については、フリーダイヤルやナビダイヤルである必要はない。
- ・電話利用については固定電話での通話 9 分程度を約 9,000 件処理することを想定している。

③ パソコン・ネットワーク環境等

- ・申請書等審査業務に利用するノートパソコン、ネットワーク環境、メールアドレスは発注者から貸与のあったものを使用することとし、社用・私物を問わず、申請書等審査業務に貸与品以外のノートパソコン、ネットワーク環境を利用することは認めない。
- ・なお、複合機については、以下の機能及び使用条件を満たすものかつ、申請書等審査業務専用のものを受注者において用意すること。

〈機能〉

(1) コピー機能

ア 連続複写速度は A4 35 枚／分以上であること

イ 任意倍率（25%～400%以上）の縮小・拡大機能を有すること

- ウ 解像度は 600dpi 以上であること
- エ 両面コピー機能及び集約（N アップ）機能を有すること
- オ ソート機能を有すること

(2) プリンタ機能

- ア ネットワークプリンタ機能を有し、県庁 LAN を介してパソコンから直接印刷可能なこと
- イ 両面印刷が可能なこと
- ウ 2 in 1 印刷が可能なこと
- エ 解像度は 600dpi 以上であること

(3) スキャナ機能

- ア ネットワークスキャナ機能を有すること
- イ 解像度は 600dpi 以上であること
- ウ カラーデータの読み取りが可能であること
- エ スキャンデータのパソコンの取り込みは、次の方法が可能であること
専用ソフトを使用する場合は、県庁 LAN 上で正常に作動すること
また、ネットワークセキュリティに影響を及ぼさないこと
 - ① データを複合機に蓄積して、専用ソフトによりパソコンに取り込む
 - ② データを複合機のパネルで、パソコン内の指定したフォルダに送信する
 - ③ スキャンデータに PDF 形式でパスワード設定が出来ること
 - ④ パスワードは、データごと、またはデータを保存するフォルダを作成する場合はフォルダごとに設定できること
- オ スキャンしたデータは、TIFF/PDF 形式で出力可能であること

(使用条件)

- ・保守契約を締結しておくこと。ただし、リモート保守は不可。
- ・USB 端末と Wi-Fi の設定は使用できない状態にすること。
- ・ハードディスクに自動で蓄積されるコピー、ファックス、プリントデータの完全消去設定を設置時にデフォルトで設定できること

④ バックアップ態勢

交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的に従事者が出勤できない場合に業務に支障を来すことなく運営できる態勢とすること。

⑤ 発注者への伝達事項

行政的な判断が必要となるものなど判断に迷った場合は、業務責任者を通じて発注者の各担当課に確認すること。

なお、各担当課への伝達は、原則として開庁時間内に行うこと。

⑥ 具体的な業務

(審査・受付)

- ・発注者が用意する大分県電子申請システム（以下「電子申請システム」という。）又は郵送等で提出された申請書等について記載事項等に不備がないか審査・確認し、受付を行う。なお、申請は原則、電子申請システムによるが、電子申請システムによる申請が困難な場合は郵送等による申請を認めるものとする。
- ・郵送等による申請書等について、電子申請システムへデータ入力を行う。
- ・審査が完了した申請書等について、一定期間単位（概ね 1 週間から 10 日間程度を想定）で、担当課ごとに申請状況一覧表を作成し、紙媒体で整理した申請書等の写しと併せ、各担当課へ持ち込みをする。
- ・書類に不備のある場合は、申請者へ電話連絡のうえ、修正指示を行う。軽微な変更については電話またはメールにより申請者の了解を得たうえで、受託者において修正を行うこともある。
ただし、申請額の変更を伴う変更など、軽微な変更にあたらない場合は、再提出を指示すること。
- ・書類の不備により保留している申請について、処理漏れがないよう留意すること。

(交付決定通知)

- ・発注者において、補助額を決定後、作成された交付決定通知書を申請者あて送付する。
- ・交付決定通知は基本的に電子メールによる送付とするが、電子メールによる送付が困難な場合に限り郵送とする。また、交付決定通知を6(1)の場所から発送する場合は、発送に関わる経費(郵送料・封筒(現物支給))は発注者が負担するものとする。

(補助金の支払データ作成)

- ・申請書等の内容から、支払手続きに必要なcsvファイルを作成し、発注者の指定する方法にて担当課へ提出をする。

(3)コールセンター業務

① 従事者(オペレーター)

- ・常時3人を基本とし、7(2)に掲げる履行時間で対応を行うこと。
問い合わせの状況等によって人数の変更や対応時間の延長又は短縮を行う必要がある場合は、発注者と受注者で協議のうえ決定する。
- ・通話者(申請希望者等)のニーズに適切に対応できる経験と能力を持った人材を配置すること。
- ・問い合わせ等の内容に応じて、利用者の感情を配慮し、適切かつ丁寧に対応すること。

② 電話回線

- ・申請(希望)者からの問い合わせを受電するために必要な電話回線3回線以上(電話機も含む)準備し、6(2)に掲げる場所で利用すること。
一般の電話回線とするが、空き回線に自動的に転送されるなど業務の効率化を図ること。
なお、番号については、フリーダイヤルやナビダイヤルである必要はない。

③ パソコン・ネットワーク環境等

- ・コールセンター業務に必要なパソコン、ネットワーク環境等は受注者において用意すること。

④ バックアップ態勢

- ・交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的に従事者が出勤できない場合に業務に支障を来すことなく運営できる態勢を整えること。

⑤ 対応記録管理

- ・コールセンターで対応した情報などは、問合せ内容を容易に検索できる形で一元的に登録及び管理し、同様の問合せに迅速に対応できるようにすること。
- ・登録する項目は次のとおりとし、可能な限り記載すること。
受付年月日、時刻、対応従事者の氏名、相手方の氏名及び連絡先、受付区分(問合せ、意見、要望、苦情など)、対応内容、対応結果(完了、業務責任者又は発注者へ伝達など)、施設区分、県担当課

⑥ 発注者への伝達対応

- ・行政的な判断が必要となるもの等、コールセンターで回答不能な問合せがあった場合は、業務責任者を通じて発注者の各担当課に適切に伝達すること。
- ・発注者の各担当課への伝達は、原則として開庁時間内に行うこと。

9 事前研修の実施

- (1) 事前研修の実施により、当該業務に必要な知識を従事者に十分習得させること。また、迅速な対応が行えるよう、パソコンや電話機器類、対応記録の作成及び業務責任者への伝達方法等の技能を十分に習得させること。
- (2) 必要な事前研修は、準備期間等を実施すること。なお、研修に係る経費は本委託業務に含むものとする。研修の日時・場所については、発注者と受注者において別途協議する。

10 業務報告

(1) 日次報告

当日分のコールセンターでの対応記録は、翌開庁日に業務責任者を通じて、発注者に報告すること。な

お、発注者は不適切な処理が認められた場合は、受注者に是正を指示できるものとする。

(2) 委託業務完了報告

受注者は委託業務が終了したときは、その旨を書面により速やかに発注者に報告すること。

11 貸与備品等

- ・申請書等審査業務を行う執務室及び当該執務室に常置する長机、折りたたみ椅子、ノートパソコン・キーボード・マウス、ネットワーク環境を発注者から貸与する。
- ・貸与備品等を亡失又は棄損したときは、ただちにその事実及び理由について、詳細な報告書を業務責任者を經由して発注者に提出し、その指示を受けなければならない。
- ・受注者は、前項の亡失又は棄損が自己の責に帰すべき理由によるときは、発注者の指示に従い、すみやかに備品等を修理し、又は同等品を納め、もしくはその損害を賠償しなければならない。
- ・天災その他の不可抗力によって貸付備品等に関して損害が生じたときは、その損害の補てんについては、発注者と受注者において協議して定めるものとする。
- ・申請書等審査業務を行う執務室での業務に伴う光熱水費は発注者が負担する。
- ・貸与備品以外で業務に必要な複合機、電話機、文房具類、消耗品等の一切は受注者において用意すること。

12 疑義

本仕様書に疑義が生じた事項は、必要に応じて発注者と受注者において協議するが、委託業務に付随する軽微な処理等については柔軟な対応を行うこと。

13 担当

大分県福祉保健部障害福祉課

TEL 097-506-2723

FAX 097-506-1740

E-mail a12500@pref.oita.lg.jp