

(案)

令和7年度愛知県介護サービス提供体制確保支援事業補助金 事務処理業務 仕様書

本仕様書は、愛知県（以下「県」という。）が委託する標記の事業を受託する者（以下「受託者」という。）の業務について、必要な事項を定める。

1 業務名

令和7年度愛知県介護サービス提供体制確保支援事業補助金事務処理業務

2 目的

物価上昇の影響がある中でも、介護事業所等が、必要なサービスを円滑に継続できるよう、将来的に必要なとなる設備・備品の購入費用等に対する補助を行うことを目的とする。

3 委託期間

契約締結の日から令和9年2月26日まで

4 委託内容

受託者は、以下の内容について適切に事務処理業務を行うこと。

(1) 事務局等の設置・運営

ア 事務局の設置

本業務を行うための事務局を設置する。

(ア) 場所

県との連絡調整等が円滑に実施でき、かつ、申請書類の保管が可能であることを条件に、受託者の定める特定の場所を実施する。ただし、国内に限る。

(イ) 設備等

- ・ 電話機や電話回線、FAX機能付き複合機、パソコン、机、椅子、文房具等、業務上必要な設備、機材等は受託者が準備する。
- ・ 光熱費、電話料金、不動産関係費用、その他運営に必要な費用は受託者が負担する。

(ウ) 開設期間

契約締結日から令和9年2月26日まで

なお、閑散期（交付決定後、実績報告書提出までの期間）は適宜、事務局体制を縮小して差し支えない。

(エ) 体制

- ・ 本業務全体の統括責任者を1名配置するとともに、必要となる業務ごとに業務責任者を1名以上配置し、業務従事者を指揮・監督する。また、必要に応じ県職員との連携を図る。業務責任者は業務に支障のない範囲で兼務も可とする。
- ・ 業務従事者は必要人数を配置し、受付・審査等の状況に応じて、適宜運営体制や人員配置の見直しを行う。

(オ) 業務責任者の要件

後述する業務従事者の要件の他、本業務における技術的な管理を行う上で必要な能力と経験を有することを要件とする。

(カ) 業務従事者の要件

- ・ 業務を行うために必要な基本的業務知識及び技能、電話応対スキル、業務フロー、対応記録の記入方法等の理解力を有すること。
- ・ ワード、エクセル等のソフトウェアを利用した一般的な文書作成及び表計算処理

(案)

等をし得る能力を有し、キーボードやテンキー入力を迅速かつ正確に行うことが可能であること。

- ・ 責任感を持って担当業務に従事できること。
- ・ 業務内容全てに守秘義務があることを理解し、従事できること。

イ コールセンターの設置

(ア) 場所

事務局との円滑な情報共有が図れることを条件に、設置場所は問わない。ただし、国内に限る。

(イ) 設備等

- ・ 着信回線は単一公開電話番号を設定する。対応品質の向上のため、必要に応じて通話内容を録音することが可能な機能を確保する。
- ・ 電話対応時間外においては、時間外ガイダンス機能を適用すること。
- ・ 電話機や電話回線、FAX機能付き複合機、パソコン、机、椅子、文房具等、業務上必要な設備、機材等は受託者が準備する。
- ・ 光熱水費、電話料金、不動産関係費用、その他運営に必要な費用は受託者が負担する。

(ウ) 開設期間等

- ・ 4(2)の受付開始日までに開設し、必要な期間運用する。なお、閑散期(交付決定後、実績報告書提出までの期間)は適宜、コールセンターの体制を縮小して差し支えない。
- ・ 開設時間は、土日祝日及び年末年始を除く午前9時から午後5時までとする。

(エ) 電話窓口対応

次の内容について、懇切丁寧に対応を行う。

- ・ 補助金の制度や各種手続きの案内・助言
- ・ 申請や支払いに係る処理状況の照会への対応
- ・ その他苦情対応 等

(オ) 対応記録等の共有

コールセンターでの対応履歴(対応日時、相手方氏名・連絡先、問合せ及び対応内容等)を記録し、受付・審査業務等の業務従事者と適切に情報共有を行う。

(カ) 対応マニュアル、想定問答集の作成

事業全般に関する問合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、県に確認の上、業務従事者に周知するものとする。なお、対応内容に疑義が生じる場合は、県と協議の上で方針を決定し、受託者において当該対応を行うものとする。

(キ) 体制

原則、業務責任者を1名以上配置し、必要に応じ県との連携を図る。

ウ 専用メールアドレス

本業務専用のメールアドレスを用意し、交付申請・変更交付申請・実績報告・請求書提出(以下「各種手続き」という。)を行う者(以下「事業者」という。)からの問合せメール等を保存するため、十分なデータ容量を確保する。

(2) 受付・審査等業務

ア 各種手続きの受付

各種手続きについては、電子システム又は4(1)ウの専用メールアドレスにより受付する。電子システムの仕様及び各種手続きの受付期間については、契約後、別に県と協議して定める。

イ 審査・内容確認

(案)

原則、受付順に審査・内容確認を行い、補助対象の適否等の判断を行う。

(ア) 交付申請

- ・ 事業者から提出された「交付申請書」一式を受領し、申請内容（「提供サービス」や「定員」、「申請物品」等）の審査を行う。誤りや不備、不適切な点がある場合には、当該事業者に適宜修正を指示する。
- ・ 審査結果を県が別に指定する様式にて一覧表にし、事業者から提出された「交付申請書」一式を添えて県に提出する。この際、当該一覧表と個別の交付申請書を突合しやすいよう通し番号を振るなどの工夫を行うこと。
- ・ 県から受領した「交付決定通知書」を事業者に送付する。
- ・ 交付決定後、事業者から変更交付申請があった場合には、交付申請時の審査等業務に準じて対応する。

(イ) 実績報告

- ・ 県と別に協議して定める提出期限の1か月前を目途に、「交付決定通知書」を送付した事業者に対して、「実績報告書」一式を提出期限までに提出するよう案内する。なお、提出期限までに提出がなかった場合は、可及的速やかに提出するよう督促し、確実に徴収する。
- ・ 事業者から提出された「実績報告書」一式を受領し、報告内容（交付申請時（変更交付申請を行った場合は変更交付申請時）の物品購入計画との整合性等）の審査を行う。誤りや不備、不適切な点がある場合には、当該事業者に適宜修正等の対応を指示する。
- ・ 確認結果を県が別に指定する様式にて一覧表にし、事業者から提出された「実績報告書」一式を添えて県に提出する。この際、当該一覧表と個別の実績報告書を突合しやすいよう通し番号を振るなどの工夫を行うこと。
- ・ 県から受領した「額の確定通知書」を事業者に送付する。
- ・ 「額の確定通知書」を送付した当該事業者から「請求書」を徴収し、取りまとめて県に提出する。

(ウ) 共通事項

- ・ 業務従事者ごとに審査基準等が異なることがないように「補助金審査マニュアル」を作成し、業務従事者に周知する。
- ・ 申請のあった事業所が、県が別に提供する「対象事業所一覧表」に記載されているか、記載内容（特に定員数や延べ訪問回数、延べ利用者数）に誤りがないか確認するとともに、重複して交付することがないよう照合する。
- ・ 振込先口座の名義が事業者名と一致しているか、異なる場合は適正な「委任状」が提出されているかを確認する。
- ・ 手続きに不備がある場合には、速やかに当該事業者に、電子システム又は電子メールにより修正等の指示を行うとともに、当該事業者において確認漏れのないように電話による連絡も行う。なお、審査手続きが停止していること及び不備内容が明快に理解されるように留意する。
- ・ 手続きごとに複数名による審査を行うなど、審査体制を整え、誤りがないようにする。
- ・ 審査の結果、交付の要件を満たさないことが確認されたもの及び定員数、延べ訪問回数、延べ利用者数の相違など手続き内容に疑義のあるものについて、県への納品の前に県と協議し対応する。なお、協議の方法については、アプリケーションやメールなど、後で内容を確認できる方法で実施することが望ましい。審査中、審査終了後の時点を問わず、審査内容に誤りがあったことが判明した場合は、県の指示

(案)

に従い適切に対応する。

- ・ 業務責任者は、疑義があるものなどを県と協議した結果をそれ以降の審査に活かせるよう業務フロー等を工夫する措置を講じ、業務責任者及び業務従事者の審査スキルが確実に向上していくようにすること。
- ・ 県に協議や疑義照会が必要となった場合には、発生（確認）した日から1週間を目途に、県と協議を行う。

ウ 補助金の支払いに係る各データの作成

(ア) 交付申請時、県が別に指示する方法により、県において債権者登録を行う際に必要なデータ（以下、「債権者登録データ」という。）並びに支出負担行為を行う際に必要なデータをそれぞれ作成する。債権者登録データは、後述する県への納品の前に、金融機関の提供するサービス等により振込口座情報等の正誤を確認すること。修正が必要な場合は、速やかに当該事業者に連絡し、通帳の表紙及び見開き面の写し等口座情報を確認できるものを原則PDF形式により送付させるとともに、申請書類を修正させた上で、口座情報に係る債権者登録データの修正を行うものとする。また、県への納品後、県においても口座情報等を確認し、修正が必要な場合は、県から受託者に別に指示することとする。

(イ) 実績報告時、県が別に指示する方法により、県において支出命令を行う際に必要なデータを作成する。

(ウ) 前述の（ア）及び（イ）の各データについては、データごとに、DVD-RWにより正副2部提出する。

(4) 県への報告

以下の項目について、県の求めに応じて報告を行う。

ア 運営状況の報告

- (ア) 各種手続きの受付件数・金額
- (イ) 審査処理状況
- (ウ) コールセンターでの対応履歴（問合せ件数及び問合せ及び対応内容等）
- (エ) メールの送受信記録
- (オ) その他県が必要とする事項

イ 随時報告

- (ア) 業務運営に係る体制見直しが必要となった場合は、県へ報告を行い、協議する。
- (イ) 県の判断が必要なもの及び重要と判断されるものについては、必要に応じて県に報告し、情報を共有するとともに、県の指示を受け対応する。
- (ウ) 各種手続きの件数推移・状況等を可視化し、円滑な情報共有を図る。

5 想定スケジュール

令和8年3月下旬	受託者において事務局開設
4月中旬	コールセンター開設、「交付申請書」受付・審査
6月下旬	「交付決定通知書」発送
12月下旬	「実績報告書」受付・審査
令和9年2月中旬	「額の確定通知書」作成・発送
2月下旬	「請求書」徴収・県へ提出
事業完了後	「業務完了報告書」を県へ提出

6 成果物

(1) 成果物の提出

(案)

受託者は、本業務により作成される成果物として、業務完了報告書及び必要な納品物等（手続きに係る電子データ、各種記録、その他県が必要と認めるもの）を提出し、県の承諾を得るものとする。納品先は、愛知県福祉局高齢福祉課とする。

(2) 成果物の説明

受託者は、県の指定する担当職員に対し、成果物について十分な説明を行わなければならない。

7 検査

本業務終了後、受託者から提出された成果物について県が検査を行う。

検査において合格と認められない時は、受託者は県の指定する期日までに適切な成果物への取り替え等を受託者の負担において行い、再度検査を受けること。その他検査の詳細については、県が別に定める。

8 留意事項

(1) 業務にあたっての前提

受託者は、契約前に県の説明を受けるとともに、疑義がある時は県の指示を受けなければならない。

(2) 業務の進捗状況の報告等

受託者は、本業務の進捗状況について、定期的に県に報告するものとする。

(3) 第三者への情報等の提供

受託者は、県より提供を受けた情報・資料等について、本業務を履行する上で第三者に提供する必要がある場合には、県の承諾を受けなければならない。ただし、本業務で知り得た情報（事業者情報含む）を他の業務等に二次使用してはならない。

(4) 再委託の制限

受託者は、県の承認を得ることなく、本業務の主たる部分を第三者に委託してはならない。受託者は本業務を第三者に委託する場合には、当該再委託に関する全ての責任は、受託者が負わなければならない。

(5) 緊急時における措置

受託者は、盗難、火災、その他災害の発生時の緊急事態が生じた時は、速やかに県に通知し、その指示を受けなければならない。

(6) 会計帳簿、証拠書類の保存等

受託者は、本事業完了後5年間、本業務に係る会計帳簿及び証拠書類を県の求めに応じていつでも閲覧に供することができるよう保存しておかななければならない。また、本事業に係る会計検査等が行われる場合は、協力しなければならない。

9 その他

(1) 受託者は、企画提案に基づき、県と連携を取りながら、本業務を実施すること。

(2) 受託者と協議の上、企画提案された内容の一部を変更して契約をすることがある。

(3) 本仕様書に明確な記載がない場合においても、本業務の執行に必要となる作業、消耗品等については、全て受託者が負担すること。

(4) その他、本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合については、別途、県と受託者が協議して解決を図るものとする。

(別紙様式1)

令和 年 月 日

愛知県知事 殿

(法人名)
(役職・代表者名)

愛知県介護サービス提供体制確保支援事業費補助金に係る交付申請書

標記について、次により補助金を交付されるよう関係書類を添えて申請する。

交付申請額 : 千円

(添付書類)

- 1 事業所・施設別 交付申請額一覧 (別紙1)
- 2 事業所・施設別 物品購入計画書 (別紙2)
- 3 振込口座情報 (別紙3)

【本内容に関する問い合わせ先】

法人住所		
部署名		
担当者氏名		
連絡先	電話番号	
	e-mail	

(別紙1) 事業所・施設別 交付申請額一覧

No.	事業所・施設名	介護保険 事業所番号	サービス種別	電話番号	住所	総事業費 【税抜】	寄付金その他の 収入見込額 【税抜】	差引額 【税抜】	対象経費の 実支出見込額 【税抜】	基準額	運定額	補助基本額	交付申請額(千円)
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
												交付申請額の合計	

【作成要領】
 ○青色セルのみ入力してください。白色セルは自動入力されるので入力不要です。
 ○各施設の「施設概要」及び「O交付申請額」の表を確認し、転記してください。
 ○必要に応じて行を追加してください。

(別紙2)

事業所・施設別 物品購入計画書

施設概要

介護保険事業所番号	事業所・施設名		電話番号			
所在地	都道府県名	住所	連絡先	電話番号	担当部署名	
	愛知県					
提供サービス (プルダウンから選択)					定員	人

申請にあたっての確認事項

見積書等の根拠資料は事業所において適切に保管する予定である。	<input checked="" type="checkbox"/>
--------------------------------	-------------------------------------

交付申請額

○交付申請額 (単位:円)

総事業費【税抜】 A	寄付金その他の収入見込額【税抜】 B	差引額【税抜】 C=A-B	対象経費の実支出見込額【税抜】 D	基準額 E	選定額 F=min(D, E)	補助基本額 G=min(C, F)	交付申請額

○対象経費の実支出見込額の内訳

品目	単価【税抜】 H	数量 I	単位	購入額 H*I	平時/有事において介護サービス継続のために当該物品を必要とする理由	備蓄物資について、ローリングストックの初期費用に該当する
①介護サービスを円滑に継続するための対応						
燃料費						
光熱費						
小計						
②災害備蓄等への対応						
備蓄飲用水						<input type="checkbox"/>
備蓄食料品()						<input type="checkbox"/>
小計 K						
合計 (実支出見込額D=J+K)						

【作成要領】

○青色セルは必要な情報を入力、緑色セルはプルダウンから選択してください。なお、「交付申請額」及び「対象経費の実支出見込額の内訳」のそれぞれの表については、「単位」、「理由」及び「初期費用に該当する」欄を除き、必ず数字のみを入力してください。数字以外を入力すると計算式が正しく機能しません。

○白色セルは計算式などにより自動入力されますので入力不要です。

○「総事業費」は、補助対象経費の他、事業を実施する上で必要だが本事業の補助対象外となる経費も計上して入力してください。(例えば、エアコンを購入して設置する事業を行う場合、エアコンの購入費は本補助金の補助対象経費ですが、エアコンの設置工事費は補助対象外経費です。この場合、本事業の総事業費はエアコン購入費とエアコンの設置費の合計となります。)

○「寄付金その他の収入見込額」の欄は、本事業の対象経費(燃料費、光熱費等)について他の補助事業から受領見込がある場合は、当該受領見込額の合計を入力してください。

○「単価」、「総事業費」及び「寄付金その他の収入見込額」は税抜金額により入力してください。

○必要に応じて行を追加してください。

【注意事項】

○交付額は、補助事業者全体の交付申請額をもとに、県の予算内において決定します。交付申請額の合計が予算額を超過する場合には、交付申請額の比率により按分して交付することがあります。

(別紙3) 振込口座情報

住所

〒 _____

法人名 _____

代表者 氏名
役職名 _____

※1 上記は国庫金振込通知書の発送先となります。

振込先口座（注意：国庫金を取り扱っていない銀行には振込できません）

カナ口座名義（法人名）
※通帳に表記されているカナ口座名義を記入

ゆうちょ銀行以外の金融機関

金融機関名		支店名	
金融機関コード ※"0"を省略せずに必ず4桁で記入		店舗コード ※"0"を省略せずに必ず3桁で記入	
預金種類 ※普通預金、当座預金、別段預金のいずれかを記入		口座番号 ※必ず7桁で記入。7桁未満の場合は、頭に"0"を付けて7桁にすること。	

ゆうちょ銀行（通帳に表記されている**記号5桁**及び**番号8桁**を記入）
 例) 記号 12340-1 → 234 の部分を記入（1桁目の1と5桁目の0は固定なので記入不要、-1は記入不要）
 番号 12345671 → 1234567 まで記入（8桁目の1は固定なので記入不要）

ゆうちょ銀行	店名		店番	
	口座番号		預金種目	
	記号	1	0	
	番号			1

※番号が8桁未満の場合は、頭に"0"を付けて8桁にすること。

上記、銀行口座についての問い合わせ先

担当者 氏名
役職名 _____

電話番号 _____

メール アドレス _____

(別紙様式2)

令和 年 月 日

愛知県知事 殿

(法人名)
(役職・代表者名)

愛知県介護サービス提供体制確保支援事業費補助金に係る実績報告書

標記について、次により実績報告する。

補助額 : 千円

(添付書類)

- 1 事業所・施設別 補助額一覧 (別紙1)
- 2 事業所・施設別 実績報告書 (別紙2)

【本内容に関する問い合わせ先】

法人住所		
部署名		
担当者氏名		
連絡先	電話番号	
	e-mail	

(別紙1) 事業所・施設別 補助額一覧

No.	事業所・施設名	介護保険 事業所番号	サービス種別	電話番号	住所	総事業費 【税抜】	寄付金その他の収入額 【税抜】	差引額 【税抜】	対象経費の実支出額 【税抜】	交付決定額	運定額	補助基本額	補助額 (千円)
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
												補助額の合計	

【作成要領】
 ○青色セルのみ入力してください。白色セルは自動入力されるので入力不要です。
 ○各施設別の「施設概要」及び「〇補助額」の表を確認し、転記してください。
 ○必要に応じて行を追加してください。

(別紙2)

事業所・施設別 実績報告書							
施設概要							
介護保険事業所番号		事業所名称					
所在地	都道府県名	住所	連絡先	電話番号	担当部署名		
	愛知県						
提供サービス (プルダウンから選択)					定員		人
報告にあたっての確認事項							
見積書等の根拠資料は事業所において適切に保管している。							✓
補助額							

○補助額 (単位:円)

総事業費【税抜】 A	寄付金その他の収入額【税抜】 B	差引額【税抜】 C=A-B	対象経費の実支出額【税抜】 D	交付決定額 E	選定額 F=min(D, E)	補助基本額 G=min(C, F)	補助額

○対象経費の実支出額の内訳

品目	単価【税抜】 H	数量 I	単位	購入額 H*I	平時/有事において介護サービス継続のために当該物品を必要とする理由	備蓄物資について、ローリングストックの初期費用に該当する
①介護サービスを円滑に継続するための対応						
燃料費						
光熱費						
小計						
②災害備蓄等への対応						
備蓄飲用水						<input type="checkbox"/>
備蓄食料品()						<input type="checkbox"/>
小計 K						
合計 (実支出額D=J+K)						

【作成要領】

- 青色セルは必要な情報を入力、緑色セルはプルダウンから選択してください。なお、「補助額」及び「対象経費の実支出額の内訳」のそれぞれの表については、「単位」、「理由」及び「初期費用に該当する」欄を除き、必ず数字のみを入力してください。数字以外を入力すると計算式が正しく機能しません。
- 白色セルは計算式などにより自動入力されますので、入力不要です。
- 「総事業費」の欄は、補助対象経費の他、事業を実施する上で必要だが本事業の補助対象外となる経費も計上して入力してください。(例えば、エアコンを購入して設置する事業を行う場合、エアコンの購入費は本補助金の補助対象経費ですが、エアコンの設置工事は補助対象外経費です。この場合、総事業費はエアコン購入費とエアコンの設置費の合計となります。)
- 「寄付金その他の収入額」の欄は、本事業の対象経費(燃料費、光熱費等)について他の補助事業から助成を受けた場合は、当該助成額の合計を入力してください。
- 「単価」、「総事業費」及び「寄付金その他の収入額」は**税抜金額**により入力してください。
- 必要に応じて行を追加してください。