

**令和 7 年度愛知県社会福祉施設食材費高騰対策支援金（介護・障害福祉区分）
事務処理業務 業務委託仕様書**

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 年度愛知県社会福祉施設食材費高騰対策支援金（介護・障害福祉区分）
事務処理業務

2 目的

県が行う愛知県社会福祉施設食材費高騰対策支援金（介護・障害福祉区分）（以下「支援金」という。）に関する申請の周知、受付、審査、補正、申請者への連絡・調整、支援金の支払いに係るデータ処理、問合せ対応等の事務処理全般を適切に実施することを目的とする。

3 支援金の概要

食材費の高騰の影響を受けながらもサービスの安定的な提供を継続している社会福祉施設を支援するため、支援金を交付する。

（１）対象事業所

県内の介護事業所 約 5,300 事業所（約 2,000 法人）

県内の障害福祉サービス事業所 約 5,200 事業所（約 2,700 法人）

※詳細は別添「対象事業所種別一覧」のとおり。

※原則として法人単位で申請を受け付け、審査等事務処理を行う。

（２）交付対象経費

対象事業所・施設が実施するサービスの提供に要する食材費の高騰相当分

（３）交付額

通所系サービス事業所 定員 1 人当たり 1,500 円

通所系サービス事業所以外 定員 1 人当たり 4,500 円

（４）申請方法等

ア 申請方法

原則、電子申請とする。ただし、申請者の状況等に応じて、郵送による申請も可能とする。

イ 申請書類の内容 ※詳細は別添「申請書類」のとおり。

（ア）交付申請書 <法人データを入力>

(イ) 申請事業所一覧表<申請事業所データを入力>

(ウ) 委任状（必要に応じて）

(エ) その他知事が必要と認めるもの

ウ 申請受付期間

2025年9月8日(月)から11月7日(金)まで（予定）

4 委託業務の範囲

(1) 事務局等の設置・運営

ア 事務局の設置

委託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。

(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

2025年9月上旬頃から設置し、業務を履行する上で必要な期間（約4か月間）、運用する。

(エ) 体制

- ・ 本業務全体の総括責任者を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、電話対応スキル、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

処理等をしうる能力を有し、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。
- ・ 業務内容すべ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

コールセンターについては、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。応対品質の向上のため、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。
- ・ 電話応対時間外においては、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

- ・ 3（4）ウの申請受付開始日までに開設し、必要な期間運用する。なお、県が認める場合（申請受付締切後を想定）、問合せに対応できる体制を整えたうえで閉鎖することができる。
- ・ 開設時間は、土日祝日を除く9時から17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。

- ・ 支援金の制度や申請手続きの案内、申請方法の助言
- ・ 申請や支払いに係る処理状況の照会への対応
- ・ 制度に対する意見を聞き置き記録すること
- ・ 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、必要に応じ県職員との連携を図る。

ウ 専用メールアドレス

当該委託業務専用のメールアドレスを用意し、申請者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) 申請等電子システムの構築並びに広報

ア 申請等電子システムの構築

- ・ 申請者が、システム上ですべて申請可能であり、それらの受付・審査を実施する以下の要件をすべて満たす電子システム等を開発・運用する。
 - ① パソコンからの申請とすること。
 - ② 申請者があらかじめ法人名、代表者氏名、担当者氏名、連絡先（電話番号及びメールアドレス）等を入力し、マイページ登録を行うなど、不正申請や二重申請等の防止のための機能を設けるとともに、自身のステータス（未申請、申請書提出済み、審査中、差戻し、審査完了、支払済み等）及び受付番号を開示する機能を設ける。
 - ③ ②については、県からも各申請者のステータス等が確認できるものとする。
 - ④ 申請受付や審査を実施するシステムは、機密情報を保持することから、セキュアな構成とし、アクセス集中を想定した機器構成とする。
 - ⑤ 業務内容の変更等に応じ柔軟に対応できるシステムとするとともに、申請者のステータス・対応状況等の的確な管理を実施する。
 - ⑥ その他、事業の実施に必要なシステム等（受付・審査の処理状況管理のためのアプリケーション等）を必要に応じて開発・運用する。
 - ⑦ システムダウンや誤処理、データ欠損等の適切な申請・交付ができないシステム不具合を防ぐ措置を講じるとともに、業務運用時における万が一の障害発生においても、確実かつ正確なデータ復元が可能なバックアップを取得する。
 - ⑧ システムをオンプレミス型として構築する場合は、耐震性のある建屋に設置するものとし、入退室管理を行うなど高いセキュリティを担保すること。
 - ⑨ システムをクラウド型として構築する場合は、原則「ISMAPクラウドサービスリスト」に登録されたサービスを利用すること。なお、対象サービスの全てのサーバ及びそのバックアップサーバが国内にあること。ただし、利用するクラウドサービスでデータを保持しないなど、情報管理に問題がない場合

はこの限りではない。

- ⑩ 申請受付や審査を実施するシステムにおいては、アクセス解析が容易にできるようにすること。セキュリティが脆弱な外部サービスは使用しない。
- ⑪ 県が個別の申請内容、申請受付件数や審査処理状況等の支援金の進捗状況、及び申請書に記載された項目（定員数、申請金額等）の集計等、支援金の申請状況を随時確認できること。（県からの求めに応じ、随時書面等により提出できること。）
- ⑫ 申請者が入力中のデータをシステム上で一時保存できること。また入力したデータを、申請前・申請後のいずれも、システム上から紙出力できること。なお、申請後の出力形態としては、別添申請書様式のとおり出力できること。
- ⑬ システムの構築にあたっては、要件定義、操作・処理の手順、入力情報、帳票等に関する設計について、書面にて提示し、県の確認を得ながら進めること。なお、県から提供する対象事業所一覧表等のデータを活用し、申請者の申請事務負担の軽減のための自動転記処理を講じることも可とするが、県が別途指示する項目（申立事項等）については申請者側の入力を必須とすること。
- ⑭ 構築したシステムの仕様上、電子申請が困難なケースが発生する場合、エクセルファイル等により申請ができること。
- ⑮ 申請者が適切に申請できるよう「支援金電子申請マニュアル」を作成すること。なお、作成にあたっては、県の確認を得ながら進めること。
- ⑯ 令和6年度愛知県社会福祉施設物価高騰対策支援金の申請データを基に、当該支援金の請求実績がある法人については、当該申請データを活用し、簡易な申請ができるような申請方法とすること。
- ⑰ システムでの入力については、文字数制限や、選択式にする等により申請者の入力ミスや、審査の簡素化を図ること。

例：銀行コードを入力すると、金融機関名、支店名が表示される。

事業所番号の欄を入力制限し、10桁の半角数字以外の場合エラーで入力不可とする。

イ 広報

- ・ 申請受付開始前に、県が別途作成する「お知らせ（仮称）」等の書類を必要部数印刷し、交付対象事業者（法人本部あて）に個別郵送すること。
なお、交付対象事業者の住所及び宛名データは県が提供する。
- ・ 県が指示する時期（申請受付期間終了の2週間前を予定）に、県が別途作成

する「再度のお知らせ（仮称）」を必要部数印刷のうえ、交付対象事業者（法人本部あて）に対し、再度個別郵送を行う。郵送にあたっては、レターパックや特定記録郵便等の記録が残る方法により送付する。郵送のほか、県が指示する場合は、電話等により、対象事業者等に対し支援金についての案内を行い、この状況を確実に記録する。

（３）受付・審査等業務

県が別途作成し、申請者等へ示す「支援金申請の手引き」及び受託者において作成する「支援金電子申請マニュアル」の内容に沿った申請等手続きに係る対応並びに適正な申請内容への補正等を行うものとする。なお、同「支援金申請の手引き」等について、受付開始後、やむを得ず改訂等を行うこととなった場合、当該改訂等に伴い生じる業務に対応するものとする。

ア 申請の受付

受付は上記「４（２）ア 申請等電子システムの構築」で構築したシステムによるものとするが、申請者の状況に応じて、郵送による申請（全体の５％程度を想定）も可能とする。

（ア）電子申請

上記４「（２）ア 申請等電子システムの構築」で構築したシステムにより受付を行う。

（イ）郵送による紙申請

- ・ 郵送による申請の場合は、対象事業者が上記「４（１）イ コールセンターの設置」により設置されたコールセンターに電話連絡のうえ、受託者が申請書類を印刷し、当該対象事業者あてに個別郵送するものとする。なお、対象事業者から郵送による申請希望の連絡があった場合は、連絡のあった日付、法人名・担当者名・連絡先等の対象事業者の情報、及び申請書類の発送日や申請書類受付日等を記載した対応記録表を作成するとともに、随時その進捗状況を確認し、申請がない場合は対象事業者へ状況等を確認する。
- ・ 郵送による紙申請受付後、速やかに提出書類の内容を確認し、上記「４（２）ア 申請等電子システムの構築」で構築したシステムに情報を代理入力する。
- ・ 申請書は添付書類等と分離しないようにした上で、容易に検索できるよう適切に保管する。
- ・ 介護区分又は障害福祉区分ではない申請書又は白紙による申請の場合は、申請者に受付ができない旨を伝達した上で、レターパックや特定記録郵便等の記録が残る方法により差し戻しを行い、再度適正な申請書類の提出を求め

るものとする。この際、区分違いの申請を行った者に対しては、正しい申請先を適切に案内するものとする。

(ウ) 共通事項

- ・ 申請書到着後、1週間を目途に、審査手続きを行う。
- ・ 対象事業者から重複して申請されることがないように、県が別途提供する対象事業者リスト等を活用し確認するとともに、対象事業者における申請状況等を把握すること。また、対象事業者における申請状況等については、県の求めに応じて随時報告すること。

イ 審査

原則、受付順に審査を行うこととし、上記「4（2）ア申請等電子システムの構築」で構築したシステムにより、申請書及び添付書類の内容を審査し、交付の要件を満たすか否かの判断を行う。

- (ア) 申請者情報（申請法人・個人の名称、代表者職氏名及び所在地）が、別途県が提供する対象事業所一覧表等を参考に同一法人に重複して交付することがないように照合する。（申請者情報については対象事業所一覧表との相違も認める。）
- (イ) 振込先口座が申請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。
- (ウ) 申請事業所一覧表に記載の事業所が、別途県が提供する対象事業所一覧表等に掲載されているか、記載内容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に照合する。
- (エ) 県が別途提供するデータに基づき、交付要件（介護報酬請求実績の有無、建物内の同スペースで複数のサービス種別を行っている場合に双方の事業所から申請されていないか等）を満たしているか確認する。
- (オ) 申請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。
- (カ) 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申請内容に疑義のあるものについて、必要に応じ県と協議し対応を行う。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、県の指示に従い、適切に対応する。
- (キ) 交付の要件の判断に当たって、業務従事者ごとに判断が異なることがないような仕組みを構築する。

- (ク) 業務責任者は、疑義があるもの等を県と協議した結果をそれ以降の審査に生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。
- (ケ) 問合せや上記(カ)に該当するような、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、県へ協議を行う。

ウ 補正

- (ア) 申請に不備等がある場合には、申請書到達後、速やかに申請者に、書類の追加・内容の修正等を求める連絡を行い、適正な申請に補正する。
- (イ) 電子申請者に対しては、申請等電子システムの差し戻し処理に加え、電子メールにより通知することも可とするが、申請者において確認漏れのないよう、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留意する。
- (ウ) 郵送による紙申請の申請者に対し補正の書面を送る場合は、レターパックや特定記録郵便等の記録が残る方法により送付する。申請者において確認漏れのないよう、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留意する。

エ 申請内容の集計・リスト化

受託者は、イに定める審査を完了した申請に記載された内容について、以下に掲げる項目をリスト化及び集計を行う。各リストの最終行に合計欄を設け、数値の入った全ての列の合計金額及び合計数を記載すること。

(ア) 申請リスト

受付番号、申請年月日、法人名、法人等所在地、代表者職名、代表者氏名、連絡先(担当者氏名、電話番号、メールアドレス)、申請に係る事業所数、申請に係る定員数、申請金額(請求金額)、振込先金融機関コード、店番、金融機関名、支店名、預金種類、口座番号、口座名義(カ)

(イ) 事業所リスト

連番、受付番号、法人名、事業所番号、事業所名、事業所所在地、サービス種別、申請定員数、申請額(請求額)

オ 支援金の支払データの作成

- (ア) 一般社団法人全国銀行協会が定める企業・銀行間の「適用業務およびレコード・フォーマット」における「総合振込」のレコード・フォーマット

に従いテキストファイル形式で口座・支払情報データを作成する（以下、作成したデータを「全銀データ」という。）。

全銀データは、後述する県への納品の前に、受託者において、振込口座情報等について、金融機関の提供するサービス等を使用し、その正誤を確認する。修正が必要な場合は、受託者は速やかに当該申請者に対して連絡し、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の写しを送付させるとともに、申請書類の補正を指示し修正を完了させたうえで、口座情報に係る全銀データの修正を行うものとする。また、この場合、PDF データでの送付が困難である場合には、申請者の了解を得た上で、FAX による送付も可とするが、申請者が FAX 番号を誤って送信することのないよう、口座情報を送信させる前に申請者に対し FAX 番号を確実に伝達すること。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、県から受託者に別途指示することとする。

なお、全銀データの依頼人名（入金時において申請者の振込先口座の通帳等に表示される名称）は、介護区分は「アイカイゴ`シヨクザ`化」、障害福祉区分は「アイシヨウガ`イシヨクザ`化」とする。

- (イ) 補正後の申請を含めて不備のない申請の受付後、「5 スケジュール（予定）」の各スケジュールを原則として、「カ 支援金の支払書類」とあわせ、データを納品する。全銀データについては、DVD-RW に保存し、正副 2 部提出する。なお、データ納品頻度については、申請状況等に鑑み、増減することがある。

カ 支援金の支払書類

- (ア) 支払の証拠書となる以下に掲げる書類を紙 1 部及びデータで「オ 支援金の支払データ」の提出と同時に県に提出する。

- ・ 申請書類一式（3（4）イ）
- ・ 申請リスト（4（3）エ（ア））
- ・ 事業所リスト（4（3）エ（イ））

提出物はイに定める審査並びに申請書類、各種リスト及び全銀データ間の記載情報の一致の確認が完了しているものでなければならない。

なお、受託者より提出された成果物について県が確認を行う。確認において合格と認められないときは、受託者は県が指示する期日までに正常な成果物への取り替え等を受託者の負担において行い、再度確認を受けること。その他、確認の詳細については、県が別に定める。

(イ) 申請書は支払データと同じ順序に並べ、右肩等の余白に受付番号を印字する等、突合しやすいように綴る。

キ 問合せ等への対応

- ・ 受託者は本支援金についての問合せ等の対応を行う。

ク 受付・審査マニュアルの作成

- ・ 受託者は、業務従事者ごとに処理が異なることがないよう、受付・審査マニュアルを作成し、業務従事者に周知する。
- ・ 内容に疑義が生じる場合は、県と協議のうえ決定するものとする。

(4) 県への報告

受託者は、支援金に関する次の項目について、県の求めに応じて報告を行う。

ア 運営状況の報告

- ①申請受付件数・金額（電子申請件数、郵送申請件数の別）
- ②郵送申請に係る対応記録表
- ③審査処理状況
- ④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）
- ⑤メールの送受信記録
- ⑥その他県が必要とする事項

イ 随時報告

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 申請件数推移・申請状況等を可視化し、円滑な情報共有を図る。

5 スケジュール（予定）

(1) 介護区分

2025年9月上旬 コールセンター開設

9月8日（月） 申請受付の開始

9月24日（水） 支援金支払データ及び支払書類の提出 1回目
（9月12日（金）申請分のうち審査終了分）

以降毎週水曜日に前々週金曜日までの申請分のうち、審査終了分を提出する。

11月7日（金） 申請受付の終了
11月19日（水） 支援金支払データ及び支払書類の提出 9回目

（２）障害福祉区分

2025年9月上旬 コールセンター開設
9月8日（月） 申請受付の開始
10月15日（水） 支援金支払データ及び支払書類の提出 1回目
（10月3日（金）までの申請分のうち審査終了分）
11月5日（水） 支援金支払データ及び支払書類の提出 2回目
（10月24日（金）までの申請分のうち審査終了分）

11月7日（金） 申請受付の終了
11月19日（水） 支援金支払データ及び支払書類の提出 3回目

なお、各提出日に支援金支払データ及び支払書類提出予定の法人数が500法人を超える場合は、県と協議の上、提出日前に提出を依頼することがある。

6 成果物

（１）成果物の提出

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（申請に係る電子データ、各種記録、データベース（申請等電子システム上の処理履歴を含む）及びその仕様の分かるもの、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及び愛知県福祉局福祉部障害福祉課障害福祉事業所支援室の課室とする。

（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、受託者より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ときは、受託者は県が指定する期日までに正常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、疑義があるときは、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、県の承諾を得なければならない。

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すべての責任は、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、その他災害の発生等の緊急事態が生じたときは、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

受託事業者は事業完了後5年間、本委託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。

(7) セキュリティ

本業務の遂行にあたっては、愛知県情報セキュリティポリシーを遵守すること。

9 妨害又は不当要求に対する届出義務

(1) 県への報告等

受託者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等から妨害（不法な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。）又は不当要求（金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。）を受けた場合は、県へ報告し、警察へ被害届を提出しなければならない。

(2) 留意事項

受託者が（１）に規定する妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、前項の報告又は被害届の提出を行わなかった場合は、競争入札による契約又は随意契約の相手方としない措置を講じることがある。

10 その他

- ・ 受託者は、企画提案に基づき、県（介護区分は愛知県福祉局高齢福祉課、障害福祉区分は愛知県福祉局福祉部障害福祉課障害福祉事業所支援室）と連携をとりながら、本業務を実施すること。
- ・ 受託者は、本業務に係る県への提出物等を介護区分と障害福祉区分で分けて作成・提出すること。
- ・ 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。
- ・ 本仕様書に明確な記載がない場合においても、本業務の執行に必須となる作業、消耗品等については、全て受託者が負担すること。
- ・ 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。