

令和8年度愛知県介護テクノロジー導入支援事業費補助金 事務処理委託業務

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8年度愛知県介護テクノロジー導入支援事業費補助金事務処理委託業務

2 目的

介護テクノロジーの導入を促進するため、将来的に必要となる設備・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で実施する。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等）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、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。業務従事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等)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の案内・助言
- ・ 申請や支払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、統括責任者を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」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 各種手続の受付

各種手続については、原則として国の提供するJグランツ(補助金申請システム)により受付する。各種手続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

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」一式及びJグランツ（補助金申請システム）の申請フォームに入力された画面を紙で出力し、申請内容（「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」一式及びJグランツ（補助金申請システム）の申請フォームに入力された画面を紙で出力したものを添えて県に紙媒体及び電子データで提出する。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。電子データは別途県が提供する「重要データ送受信システム」により県へ提出するものとする。
- ・ 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」一式及びJグランツ（補助金申請システム）の申請フォームに入力された画面を紙で出力し、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」一式及びJグランツ（補助金申請システム）の申請フォームに入力された画面を紙で出力したものを添えて紙媒体及び電子データで県に提出する。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。電子データは別途県が提供する「重要データ送受信システム」により県へ提出するものとする。
- ・ 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メール又は郵送で「請求書」を徴収し、取りまとめて県に紙媒体及び電子データで提出する。電子データは別途県が提供する「重要データ送受信システム」により県へ提出するものとする。

(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、記載内容に誤りがい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。
- ・ 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。
- ・ 手続に不備がある場合には、速やかに当該事業者へ、電子メール等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や、手続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、県の指示に従い適切に対応する。
- ・ 統括責任者は、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、後述する県への提出の前に、Jグランツ（補助金申請システム）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、県への提出後、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）のデータについては、Jグランツ（補助金申請システム）で作成し、（ア）及び（イ）のデータは別途県が提供する「重要データ送受信システム」により県へ提出するものとする。

(3) 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) メールを送受信記録
- (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7月下旬	受託者において事務局開設
7月下旬	コールセンター開設、「交付申請書」受付・審査
9月下旬	「交付決定通知書」発送

11月下旬	「実績報告書」受付・審査
令和9年1月中旬	「額の確定通知書」作成・発送
1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

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。