

令和８年度愛知県中小企業特別高圧電力価格高騰対策支援金
（令和８年７月～９月使用分）交付業務 業務委託に関する質問への回答

番号	カテゴリ	該当文書	該当項目	質問	回答
1	選定	募集要領	2（５）イ（イ）	契約金額に含んだ経費に関して、発生した費用はすべて領収書等をご提示する必要がありますか。	すべて提示する必要はございませんが、県から領収書の提示の求めがあった場合には提示出来るようにしてください。なお、本業務は国の物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金を活用した事業であることから、事業完了日の属する年度の終了後５年間は、領収書等の証拠書類を適切に保存してください。
2	選定	募集要領	6（５）オ	事業報告書はどのような内容が記載されている書類が必要なのかご教示いただけますでしょうか。	会社の規模等により内容は異なりますが、会社法第435条第2項により作成が義務付けられている書類です。
3	選定	募集要領	7（４）	●企画提案における評価項目について 各項目における評価の重みについてご共有可能な範囲でご教示頂けますと幸いです。もしくは最も重要とされる項目についてご教示頂けますと幸いです。	審査上の情報であり、公正な審査のためお示しすることはできません。
4	コールセンター	仕様書	5（１）イ（イ）	●問合せ環境について 電話番号はフリーダイヤル等の指定はございますでしょうか。またクラウド環境でも問題無いでしょうか。	仕様を満たすものであれば、電話番号についてフリーダイヤル等の指定はなく、クラウド環境の利用でも差し支えありません。
5	コールセンター	仕様書	5（１）イ（ウ）	『令和8年10月中旬までに開設し、必要な期間運用すること』とありますが、過去の実施時において、コールセンターは申請受付終了後いつ頃まで開設されていたかご教示ください。また、今回についても、申請受付終了日（12月18日）以降、契約期間終了日まで開設する想定でしょうか。	コールセンターの終了時期について指定はありませんが、申請期間終了後も一定期間は問い合わせが見込まれるため、問い合わせ対応が落ち着くまで運営を継続する必要がありますと考えます。なお、県と協議の上、問い合わせに対応できる体制を整えたうえで、契約期間終了日以前にコールセンターを閉鎖することができる場合もあります。
6	コールセンター	仕様書	5（４）	コールセンター業務において応答率低下を著しく招いた場合のペナルティはございますか。	ペナルティは想定しておりませんが、十分な回線数・人員を用意するなど、応答率の低下を招かないような体制を構築してください。なお、応答率の低下が著しい場合は、県よりコールセンターの体制について指示等をさせていただきます。
7	コールセンター	仕様書	5（４）	●問合せ数量について 問合せ数について見込み値をご教示頂けますと幸いです。また1件当たりの平均対応時間についてご教示頂けますと幸いです。	令和７年度愛知県中小企業特別高圧電力価格対策支援金交付業務（※令和７年７月～９月使用分）における合計の入電件数は304件です。なお、１件当たりの平均対応時間のデータはございません。
8	コールセンター	仕様書	5（４）	コールセンターにて前回の同案件の実施がございましたら、回線数・月別や合計の入電数など開示していただけないか。	回線数は過去の受託事業者のノウハウにもなりますのでお答えできませんが、令和７年度愛知県中小企業特別高圧電力価格対策支援金交付業務（※令和７年７月～９月使用分）における合計の入電件数は304件です。
9	コールセンター	仕様書	5（４）	過去に開設したコールセンターについて、開設期間中の日別入電件数をご教示ください。日別でのご提示が難しい場合は、月別入電件数及び期間中における１日当たりの最小・最大入電件数をご教示ください。	令和７年度愛知県中小企業特別高圧電力価格対策支援金交付業務（※令和７年７月～９月使用分）における合計の入電件数は304件です。また、期間中の日別の最大入電件数は14件です。
10	コールセンター	仕様書	5（４）	過去に開設したコールセンターについて、申請内容の補正等に伴う架電件数を、開設期間中の日別で教示ください。日別でのご提示が難しい場合は、月別の架電件数及び期間中における１日当たりの最小・最大架電件数をご教示ください。	補正等に伴う架電件数等のデータはございません。
11	審査	仕様書	5（２）ア	審査が行いやすい申請書及び添付資料を作成する。 とありますが、申請書に記載する必要項目については、県からご指示いただける認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
12	審査	仕様書	5（２）ア	過去の申請にて使用した申請書の様式を開示していただけないか。	前回の第７期（令和８年１月～３月使用分）に係る申請書様式は別添のとおりです。
13	審査	仕様書	5（２）	申請システムとしてグラファーを活用する場合、愛知県から弊社へアカウントを払い出して頂き、愛知県の環境で運用させて頂くことは可能か。	ご質問に記載の対応はできませんので、受託事業者において環境をご用意ください。
14	審査	仕様書	5（２）ウ	『特高受電施設の施設情報を事前登録する機能を設けること』とありますが、過去の申請時において、事前登録していた施設情報の項目をご教示ください。	所在地（市町村）、施設名、各施設に割り振られた施設番号です。
15	審査	仕様書	5（２）ウ	システムは、県職員も利用するため、県職員も利用できるようにすること とありますが何名くらいご利用予定でしょうか。	３～４名程度を予定しております。

16	審査	仕様書	5（3）	過去の申請実績における、電子申請と郵送申請の件数及び割合をご教示ください。	過去実績では、9割以上が電子申請で、郵送申請は1割未満です。
17	審査	仕様書	5（3）	過去の実施実績における、申請1件当たりの平均審査時間をご教示ください。	1件当たりの平均審査時間のデータはございません。
18	審査	仕様書	5（3）	過去の申請受付における申請不備の割合をご教示ください。また、主にどのような不備が多かったか、代表的な不備内容についても併せてご教示ください。	過去の不備率は概ね5割程度です。 主な不備については、必要な書類の添付漏れなどがあります。
19	審査	仕様書	5（3）	前回受託事業者において、審査処理に要した平均タイム、申請期間中の集中時期（ピーク月・ピーク週）はどのような状況だったか。また、不備のある申請は全体のうち何割ほどだったか。	1件当たりの平均審査時間のデータはございません。 過去の不備率は概ね5割程度です。
20	審査	仕様書	5（3）	受付・審査等業務において納品遅延を著しく招いた場合のペナルティはございますか。	ペナルティは想定しておりませんが、十分な人員を用意するなど納品遅延を招かないような受付・審査体制を構築してください。 また、納品遅延が著しい場合は、県より受付・審査体制について指示等をさせていただく場合があります。
21	審査	仕様書	5（3）	●各種申請について 下記について、現時点でご想定されている内容をご教示頂けますと幸いです。 ①交付対象と申請数量 仕様書では「支援金の申請者は約700者、また、申請事業所は約1,200事業所」と記載がございますが、計1900件の申請数見込みと認識して相違ないでしょうか。また、こちらは対象数あるいは、実際の申請数量かどちらになりますでしょうか。対象数と実際の申請数について、現時点での想定値をご教示頂けますと幸いです。 ②審査フローについて 申請の受付については1事業者当たり1回の申請となりますでしょうか。 実績報告や請求書報告といった工程はございますでしょうか。 ③申請方法について 申請方法別の申請比率の想定値をご教示頂けますと幸いです。 ④審査工数について ②についてそれぞれ1事業者当たりの作業時間の目安をご教示頂けますと幸いです。 ⑤通知書等の発送について 本事業に郵送業務はございますでしょうか。ある場合、数量目安をご教示頂けますと幸いです。 また、普通郵便での対応で、郵送費も受託者負担となりますでしょうか。 ⑥不備の発生率について 申請における不備の発生率について想定値をご教示頂けますと幸いです。	①申請者数が700者、審査の対象となる事業所数を1200件と見込んでおります。 ②受付については1事業者につき1回の申請となります。本支援金は過去の電力の使用実績に基づく支援金であるため、実績報告といった工程はございません。 ③過去実績では、9割以上が電子申請で、郵送申請は1割未満です。 ④1件当たりの平均審査時間のデータはございません。 ⑤事業者から紙での申請書の送付を希望する旨の問合せがあった場合や、特高受電受電施設や県内関係団体等にパンフレット等を送付する場合、申請者に補正の書面を送る場合などには郵送が発生します。なお、事業者からの送付希望・審査状況の他、パンフレットの送付先は県と調整の上で決定するため、数量の目安をお示することはできません。 郵便の種類は送付の内容によります（例：仕様上、申請者に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とされております）。また、郵送費は受託者負担です。 ⑥過去の不備率は概ね5割程度です。
22	審査	仕様書	5（3）サ、 5（4）エ	「本業務の業務責任者は、原契約の業務責任者を兼ねることができる」とされていますが、「原契約」とは何を指しておりますか。また、仕様書記載の業務の業務責任者の兼務可、という認識でよいでしょうか。	原契約は、「令和8年度愛知県中小企業特別高圧電力価格高騰対策支援金（令和8年7月～9月使用分）交付業務」全体を指しております。後者についてはお見込みのとおりです。
23	納品	仕様書	5（3）オ	「支払データの納品頻度は週2回程度」とあるが、納品方法について指定はあるか。	CSV形式にて納品してください。
24	その他	仕様書	5（2）イ	Webサイトの公開期間はいつまでを想定すればいいでしょうか？（Webサーバー他の契約期間） （事務局は「原則令和9年2月末まで運用する。」と記載があるがWebサイトに関しては特段の記載が無いため）	事務局と同様に、令和9年2月末までを想定しております。
25	その他	仕様書	5（2）イ	事務局の開設期間が2月末までとあるが、WEBサイトの開設期間も2月末までのイメージで良いか。	同上
26	その他	仕様書	5（2）イ	Webサイトのアクセス解析の必要有無 必要がある場合、計測タグは県から支給されるのでしょうか？ 月次レポート提出は必要性や、計測項目の指定をご教示ください。 （仕様書に記載はないが、現状サイト https://tokkos.pref.aichi.jp/ にGoogle Tag Managerのタグが挿入されているため）	Webサイトのアクセス解析については、必要ありません。

27	その他	仕様書	5（２）イ	Webサイト公開後の更新回数は5回程度を想定すればいいでしょうか？ （申請終了対応1回、お知らせ更新2-3回、予備1回程度） （現状サイト https://tokkos.pref.aichi.jp/ を参考に算出）	Webサイトの更新回数は本業務の実施状況にもよりますので、回数の目安をお示しするのはできかねます。
28	その他	仕様書	5（２）イ	「サブドメインのサーバからメールを送信する場合は、受託者によりサブドメインのメールアドレスを準備すること。」とあるが、事務局が申請者などにメールで連絡することを想定している認識でよいでしょうか？ その場合サーバー管理側としては事務局に対してメールアドレス新規作成およびIMAP/POPなどの利用方法を通知すればいいでしょうか？ （メールアドレスの作成自体は問題ないのですが、利用手順の共有についてどの程度の必要性があるのかを把握したいため）	事務局が申請者等に対してメールで連絡を行うことを想定しております。 また、受託者により準備したメールアドレスについて、事務局側で設定等を行うことによりメールの送受信が可能となる場合は、メールアドレス情報及び必要な設定情報（サーバー情報、認証情報等）の提供をもって足りませんが、設定情報の提供のみでは事務局側でメールの利用が開始できない場合は、メール利用開始に必要な手順の共有等についても実施してください。
29	その他	仕様書	5（２）イ	「『サブドメインのサーバからメールを送信する場合は、受託者によりサブドメインのメールアドレスを準備すること』とありますが、専用Webサイトで使用するサブドメインとは異なるドメインのメールアドレスを、申請受付や申請者への連絡等に使用することは可能でしょうか。	申請者に混乱が生じることを防ぐため、受託者が準備したサブドメインとは異なるサブドメインのメールアドレスは使用しないでください。
30	その他	仕様書	5（２）イ	コンテンツの作成に関して、Webサイトや申請マニュアルなどに記載する原稿は支給される認識で問題ないでしょうか？（内容的には7期サイトのものを概ね流用できる認識で正しいでしょうか？）	原稿そのものは支給できませんが、内容的には7期の内容を流用していただいて差し支えありません。
31	その他	仕様書	5（２）イ	申請書類の作成の要件であるパンフレットと、Webサイトのトーン＆マナー（デザイン）は基本的に同じものになるのが好ましいと思うが、現在別々の業者が行うと想定してるのであればその連携はどのようにお考えでしょうか？ （パンフレットも弊社で作成したほうがいいのでしょうか？）	パンフレットとWebサイトを別の業者が作成する場合の連携については、本業務受託事業者において調整を行ってください。
32	その他	仕様書	5（２）イ	Webサイトでは申請フォームや問い合わせフォームなどの、サーバーサイドでの処理が必要な機能は不要という認識で問題ないでしょうか？（Webサイトの申請ページは、「5（２）ウ 申請システム」にリンクさせるのみの認識） （現状サイトの申請ページ https://tokkos.pref.aichi.jp/application.html がクローズしている ので念のため確認させてください。）	仕様上は必須とはしていませんが、事業者提案として問い合わせフォームなどを設けていただくことは可能です。
33	その他	仕様書	5（２）イ	「『県と調整の上、県内商工会議所・商工会、業界団体等の関係団体へ、申請書類及びパンフレットを郵送もしくは電子メールにて送付する』とありますが、送付先となる関係団体は合計何団体程度を想定されていますでしょうか。	県及び受託事業者で調整の上で決定しますが、100団体程度を想定しています。
34	その他	仕様書	5（２）イ	「『県内商工会議所・商工会・業界団体等の関係団体へ申請書類及びパンフレットを郵送もしくは電子メールにて送付』とあるが、郵送対応になるのは何件ほどありそうか。	県及び受託事業者にて調整の上、送付先・送付方法を決定するため、郵送とメールの割合は現時点では未定です。
35	その他	その他		●事業予算について 本業務における事業予算についてご教示いただけますと幸いです。	仕様書の2（５）に記載のとおり、50,767,769 円以内（消費税及び地方消費税含む。）です。
36	その他	その他		●過去の委託実績について 過去に本業務を委託された実績がある場合、 ・委託先 ・契約金額（税抜／税込） ・業務内容の差異（数量、期間、作業内容等） について可能な範囲でご教示ください。 また、本事業の仕様の変更についてもご教示頂けると幸いです。	直近の令和7年度愛知県中小企業特別高圧電力価格高騰対策支援金（令和8年1月～3月使用分）交付業務業務委託については以下のとおりです。 ・委託先：(株) JTB名古屋事業部 ・契約金額：49,995,963円（税込） ・業務内容の差異に関しては、支援対象期間等の違いによる申請件数等の違いはありますが、業務内容は概ね同様のものです。
37	その他	その他		●過去の課題・トラブルについて 本事業または類似事業を実施された際に、運営上の課題やトラブルがあれば、 差し支えない範囲でご教示いただけますでしょうか。	過去の受託事業者のノウハウに係る内容であるため、お答えできかねます。
38	その他	その他		●業務体制について 本事業における責任者および従事者については、業務に支障のない範囲で、他の業務との兼務体制でも問題無いでしょうか。	本業務に支障が出ない場合は兼務することも可能です。