

千葉市高齢・障害事業所等物価高騰対策支援金給付関連業務
委託仕様書

令和7年7月
千葉市保健福祉局高齢障害部
介護保険事業課
障害福祉サービス課

I はじめに

1 事業の目的

原油価格・物価高騰に直面している市内の高齢・障害事業所等に対し、光熱費・食材費・燃料費の高騰に対する支援を行うことにより、支援を必要とする方々の社会生活を維持することに不可欠な各種サービスを安定的に継続することを支援する。

(1) 対象事業所

約2,100か所 (想定)

(2) 支援金額

対象事業所等	給付額
入所系施設	1施設当たり 250,000円
通所系事業所①	1事業所当たり 100,000円
通所系事業所②	【定員19人以上の場合】 1事業所当たり 310,000円 【定員18人以下の場合】 1事業所当たり 180,000円
訪問系事業所①	1事業所当たり 100,000円
訪問系事業所②	1事業所当たり 110,000円
訪問入浴介護事業所	1事業所当たり 150,000円

※通所系と訪問系はサービス種別により給付額が異なる。

(3) 申請方法

- ・対象事業所を運営する法人宛（以下、申請者という。）に、本市（受託者）から申請内容等を印字した申請書、誓約書・同意書及び通知文、補助金交付要綱並びに返信封筒（切手貼付）等を発送する。
- ・申請者は、申請内容について変更がない場合は、申請書に振込口座を記載し、代表者印を押印または代表者が署名した申請書を添付書類とともに返送するものとし、変更がある場合は、申請書の修正または新たに申請書を作成し添付書類とともに返送するものとする。

(4) 受付期間

令和7年8月28日（木）から9月17日（水）

※申請状況により受付期間を延長し、最終締切を10月15日（水）とする。

2 本書の目的

本事業は、膨大な事務量が想定され市職員だけでは円滑な事務の遂行が不可能である。そこで、事務の一部を業務委託するに当たり、業務内容及び業務範囲を明確にすることを目的とする。

3 業務委託の仕様について

各業務の仕様等を次ページ以降で記述するが、本書に記載のない事項や、効率的な事務処理に資する提案事項があった場合には、発注者と受注者協議の上で、変更できるものとする。

なお、本書は、千葉県高齢・障害事業所等物価高騰対策支援金事業について、発注者と受注者が

次表のように分担することを念頭においている。

受注者の業務	・発注者の業務以外のすべてのこと。
発注者の業務	・支給対象事業者の最終決定及び支援金の支払いに関すること。 ・契約事務に関すること。 ・各事業者への制度周知に関すること。 ・受注者で対応困難な問い合わせへの対応。 ・指定金融機関との調整に関すること。

4 委託料の支払方法

本業務における委託料については、事業終了後「業務完了報告書」の提出及び完了検査終了後、一括払いとする。

5 業務の再委託について

- (1) 業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に再委託してはならない。
- (2) 業務の一部を第三者に再委託しようとするときは、事前に市の承認を得なければならない。
- (3) 業務の一部を第三者に再委託した場合、当該再委託先に対し、本仕様書に定める受注者の義務と同等の義務を負わせるとともに、再委託先の行為及びその結果に対する全ての責任を負うものとする。

6 その他

業務の遂行に当たっては、次の事項に留意すること。

- (1) 「千葉市グリーン購入推進指針」を遵守すること。
- (2) ユニバーサルデザインを、可能な限り心がけること。
- (3) 受注者は、本業務の実施に際しては、千葉市情報セキュリティポリシーに定める基準を満たす情報セキュリティに関する規定を整備し、遵守すること。なお、千葉市情報セキュリティポリシーのうち、「千葉市情報セキュリティ対策基準」については、非公開資料であるため、契約締結後に必要に応じて提示する。
- (4) 情報セキュリティに関する事件、事故等が発生した場合には、市が住民に対し適切な説明責任を果たすため、当該事項の内容を必要に応じて、ホームページ等により公表する。

7 用語の定義

- (1) 支援金
千葉市高齢・障害事業所等物価高騰対策支援金
- (2) 事務局
名称は千葉市高齢・障害事業所等物価高騰対策支援金事務局とし、受注者が用意する申請書審査等の事務処理業務の実施及びコールセンター業務等を実施する場所
- (3) 補助金要綱
千葉市高齢・障害事業所等物価高騰対策支援金給付要綱

Ⅱ 委託業務の概要

本委託においては、次の各業務を行うとともに、業務の円滑な遂行のため全体の調整を図ること。

1 コールセンター業務

「千葉市高齢・障害事業所等物価高騰対策支援金事務局」を設置し、支援金の申請・給付に関する問い合わせ、申請書の記載内容に関する問い合わせ及び未申請事業所への案内等に対応する。

2 対象事業所を運営する法人宛に申請書等の発送業務

対象事業所を運営する法人宛に申請書等を発送する。なお、申請書等の様式については、発注者が指定する様式を使用し、受注者は、発注者が提供する支援金管理データベース（以下「データベース」という）をもとに、申請書等に必要な事項を印字印刷したうえで対象事業所を運営する法人宛に発送するものとする。また、発送に係るすべての費用（切手代含む）については、受注者負担とする。

3 申請書の受付及び給付可否決定通知書の発送業務

申請書及び添付資料の審査、申請書審査進捗状況の管理、不足書類等の催促、返送された申請書等データの取込み、申請書情報の入力、給付可否決定通知書（以下、決定通知書という。）の作成及び発送等を行う。

4 全体管理業務

委託業務が広範囲に及ぶことから、各業務間の連携を図り、作業の進捗を管理し、必要に応じた措置を講じ、委託業務全般を管理する。

5 必要人工（想定）

業務内容	期間	必要人工
統括責任者	契約締結日～ 10月30日	1人程度
コールセンター業務	8月18日 ～10月15日	1人程度
事務処理業務 (受付、審査、発送等)	8月18日 ～10月30日	2人程度

※統括責任者は、業務全体を把握し管理できる者であり、全ての業務に携わること。

コールセンター業務と事務処理業務は上記期間に事前の研修等必要日数を考慮すること。

コールセンター業務担当者は、コールセンター開設期間前後は、対象事業所への発送業務を担う。

Ⅲ 個別業務について

1 コールセンター業務

(1) 目的

支援金の申請・給付に関する問い合わせ、申請書、誓約書・同意書及び添付資料の記載内容に関する問い合わせ及び未申請事業所への案内等に対応する。

(2) 基本事項

ア 期間

令和7年8月21日（木）～令和7年10月15日（水）

イ 対応媒体

電話及びEメール

ウ 設置時間

9時00分～17時00分まで（土日祝日を除く）

Eメールは、土日祝日に関わらず24時間受信可能とすること。

エ 設置場所

日本国内で事務処理業務と同じ場所であること。なお、千葉市の事業者がなるべく安い通話料で電話できる場所であることが望ましい。

オ 対応言語

日本語とする。

カ 回線数

人員数に対し、必要な数を準備すること。

キ 費用負担

設置・運用に係るすべての費用は受注者が負担する。

(3) 問い合わせ対応事項

ア 制度内容

イ 申請書記入方法及び必要な添付書類と添付方法

ウ 申請書審査進捗状況

エ その他、支援金に関する事項

なお、対応しない具体的な事項及びその取扱いについては、随時協議し、決定すること。

(4) 申請書等送付依頼への対応

申請書等の送付依頼を受付けた際には、支援金給付対象事業所に該当するか確認したうえで、対象事業所となる場合には、市ホームページを案内すること。

(5) 問い合わせ対応の記録と報告

問い合わせ内容を記録し、日々報告すること。また、その内容の統計資料を作成すること。

(6) エスカレーション対応

コールセンターへの問い合わせについては、原則、コールセンター（事務局）において対応を終結させること。不明点は市に確認した後に回答すること。

(7) 未申請事業者への案内

未申請事業者について、市と協議したうえで対象事業所を運営する法人宛に電話で案内すること（9月上旬以降）。

(8) 書類審査補助

状況により申請類等の発送業務にあたる。

2 対象事業所を運営する法人宛に申請書等の発送業務

(1) 目的

受注者は、発注者が提供するデータベースをもとに、対象事業所を運営する法人に対し、申請書等と返信用封筒（切手貼付）等を発送する。

(2) 基本事項

ア 期間

令和7年8月21日（木）～令和7年8月27日（水）

イ 設置場所

日本国内でコールセンター業務及び事務処理業務と同じ場所であること。

ウ 対応人数

対象者数から想定される類似の業務を参考に遅滞なく発送処理を進められる人数を確保すること。

エ 費用負担

発送業務に係るすべての費用は、受注者が負担する。

(3) 業務内容

対象事業所を運営する法人宛に申請書等を発送する。なお、申請書等の様式については、発注者が指定する様式を使用し、受注者は、発注者が提供するデータベースをもとに、申請書等下記で定める必要な事項を印字印刷したうえで法人宛に発送するものとする。また、発送に係る費用（切手代含む）については、受注者負担とする。

ア 発送資料

- ・申請書
- ・誓約書・同意書
- ・通知文
- ・補助金要綱
- ・返信用封筒（切手貼付）

イ 申請書等へ印字する項目

<給付金申請書>

- ・法人名・郵便番号・法人所在地・名称・代表者職氏名
- ・事業所情報（事業所番号・事業所名・事業所所在地・サービス種別）
- ・交付金申請額
- ・申請額内訳（基本単価、事業実績初回月、給付率、支援金申請額）

<誓約書・同意書>

- ・郵便番号、法人所在地、法人名、代表者職氏名

3 申請書の受付及び給付可否決定通知書の発送業務

(1) 目的

申請書及び添付資料の審査、申請書等審査進捗状況の管理、不足書類等の催促、郵送された申請書等データの取込み、申請書情報の入力、決定通知書の作成及び発送等を行う。

(2) 基本事項

ア 期間

令和7年8月28日(木) 令和7年10月30日(木) まで

イ 設置場所

日本国内でコールセンター業務と同じ場所であること。

ウ 対応人数

対象者数から想定される類似の業務を参考に遅滞なく事務処理を進められる人数を確保すること。

エ 費用負担

事務処理業務に係るすべての費用は、受注者が負担する。

(3) 申請書類(想定)

申請書、誓約書・同意書、委任状(必要な場合のみ)、振込先口座が確認できる書類(通帳等の写し)

※上記以外に書類を求める場合もあり。

(4) 業務内容

申請者から提出された申請書の受付、審査及び発送等関連した各種業務を行う。

また、別の手順、方法等の方がより効率的に業務を行える場合は、発注者の承認の上で、当該方法によることができるものとする。

ア 申請書等の受理

申請者から提出された申請書等を受理すること。なお、対象事業所が特定できないものは、他の申請書等と区別して管理し、発注者と協議のうえ、対応すること。

イ 審査1回目

申請内容が適切に申請書等に記入され、添付書類がすべて揃っていることを確認する。

記入漏れや添付書類の不足等の不備があった場合は、全て整うまで申請者と電話連絡等により調整すること。

なお、調整の経緯は詳細な進捗状況が分かるように記録すること。

ウ 審査2回目

審査1回目が終了後、速やかにイとは別の担当者が、イと同様に、申請書等を審査すること。

エ 申請書等のスキャニング

審査2回目終了後、ウの担当者が申請書等を全てスキャニングすること。

オ 申請書等情報入力

審査で確定したものについては、ウの担当者が申請書に記載されている口座情報等をデータベースに入力する。

カ 申請書等情報入力内容の確認

オとは別の担当者が、オにおいて入力した内容に誤りがないか確認すること。データベースへの入力に当たっては、その後の事務処理に多大な影響を及ぼすことから、入力ミスが生じないよう複数回確認する等必要な措置を講じること。

キ 給付可否決定通知書の印字・印刷

受注者は、発注者が指定する様式を使用し、下記で定める必要な印字を行ったうえで決定通知書の作成を行うこと。

＜印字する項目＞

- ・決定通知書発送日
- ・郵便番号・法人所在地・法人名・代表者職氏名
- ・市長氏名「神谷 俊一」
- ・市長印影（発注者より受注者へ、別途提供する）
- ・対象事業所名
- ・給付決定額
- ・振込予定日
- ・給付しない理由（給付しない場合のみ）

なお、印字できない文字がある場合は、手書きで対応すること。

ク 発注者へ審査結果の送付

2回目の審査が終了した申請案件について、審査結果リスト（電子データ及び紙ベース）、申請書類一式（紙ベース）及び決定通知書（電子データ及び紙ベース）を審査終了日ごとに事業所区分別に取りまとめ、審査結果提出期限までに発注者へ提出すること。

なお、受注者より報告を受けた発注者は、審査結果を確認し、修正や再審査、調査、添付書類の再提出が必要なものについては、それを命じることができる。これは発注者が自ら行うことを妨げない。

	審査終了日	市への審査結果提出期限
1	8月28日～9月3日	9月5日
2	9月4日～9月9日	9月11日
3	9月10日～9月16日	9月18日
4	9月17日～9月19日	9月24日
5	9月22日～9月25日	9月29日
6	9月26日～9月30日	10月2日
7	10月1日～10月3日	10月7日
8	10月6日～10月8日	10月10日
9	10月9日～10月14日	10月16日
10	10月15日～10月17日	10月21日
11	10月20日～10月23日	10月27日
12	10月24日～10月29日	10月30日

※申請数や審査状況等により、発注者と受注者と協議の上、日程を変更する場合もある。

ケ 封入・封緘・発送業務

発注者は、受注者の2回目の審査が終了した審査結果資料をもとに、給付決定通知書の発送日及び振込日を決定し、受注者に対し給付決定通知書の発送を依頼するものとする。受注者は、発注者から依頼のあった日から2営業日以内に発送日及び振込日を印字した給付決定通知書作成し、窓空き封筒に1枚ずつ封入封緘したうえで、申請者宛に送付すること。なお、発送に係るすべての費用（切手代含む）は受注者負担とする。

コ 判定が困難な申請者への対応

判定が困難な申請案件については、発注者へ報告し指示を仰ぐこと。

サ 不備連絡時に応答の無い者への対応

書類不備等への対応を求めるため、申請者への複数回（５回程度）の電話連絡を行っても応答の無い申請者に対しては、発注者へ報告し指示を仰ぐこと。

なお、内容に関わらず、申請者との調整の経緯は記録すること。

シ 申請書原本の管理

申請書原本は、受注者において汚損、破損、紛失等が無いよう適切に保管し、指定日に発注者へ引き渡すものとする。

なお、審査時等において申請書と添付書類が分離しないよう十分に留意するとともに、発注者への引き渡し後において、後から容易に個別の申請者が検索できるように管理すること。

支給対象者の要件を満たしていない者の申請書等についても同様に取扱うこと。

(５) その他付随業務

支援金事業を円滑に進めるために必要な業務を、発注者と協議のうえで実施する。

4 全体管理業務

(１) 目的

委託業務が広範囲におよぶことから、各業務間の連携を図り、作業の進捗を管理し、必要に応じた措置を講じるため、委託業務全般を管理する。

(２) 計画の作成

受注者は、契約締結後、速やかに各業務に必要となる作業や期間、人員数等を計算し、以下の内容の計画書を作成し、発注者に提出することとする。

ただし、発注者が当該計画書の修正を必要と認めたときは、受注者は正当な理由がない限り、これに応じなければならない。

また、計画書を改定した時は速やかに発注者に提出することとする。

ア 業務計画書

イ 研修計画書

ウ その他発注者が必要と認めた文書等

(３) 事務マニュアル等の作成及び改訂

市が作成する手引きをもとに、業務遂行にあたり必要となる対応方法や作業手順などを従業者が把握できるように事務マニュアル等を作成する。少なくとも以下の項目を含むマニュアル等を作成する。

ただし、マニュアル等は、作成時・改定時に、事前に発注者の承認を得るものとする。

ア 委託業務の目的、制度趣旨

イ 個人情報の保護に関する考え方、ルール、手順

ウ 委託業務に係る実施体制及びその運営方法

エ 一日、月間の委託業務の概要

オ 申請書等受付等に関する業務手順

カ 電話応対における業務手順、応対及び回答

キ 給付可否決定通知書の発送時の業務手順

ク 非常時・緊急時の対応方法

ケ その他、発注者が必要と認めた事項等

(4) 各種様式・報告書等の作成

委託業務全般を踏まえて、発注者と受注者の協議のうえで、決定すること。

(5) 研修

委託業務の遂行にあたり、必要となる知識及び能力を習得するため、本委託業務従事者に対し、以下の研修を行うこと。

なお、研修に使用するマニュアル等は、事前に発注者の承認を得ること。

ア 基礎研修

イ 個人情報保護研修

ウ ロールプレイング

エ その他必要な研修

上記各項以外に、委託業務の実施に必要な場合に研修を実施すること。

(6) 実施体制の構築

委託業務の遂行にあたり、業務を確実に遂行できる実施体制を構築すること。

なお、実施体制（案）を発注者に提出し、承認を得ること。

また、実施体制に変更がある場合には、事前に発注者の承認を得ること。

(7) 業務の報告及び検査

受注者は、日報及び月報により業務内容を記録し、日報は翌営業日に、月報は翌月 5 営業日までを目途に、発注者に提出すること。

(8) 健康管理

受注者は、本委託業務従事者の健康管理を徹底し、適切な業務継続対策を行うこと。

(9) 事故等に係る委託者への報告等

業務の遂行にあたり、不適切な事務処理や事故及び遅延が生じた又は生じる見込みとなった場合、その他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに発注者へ報告し、協議すること。

また、前述の場合のほか、個人情報を保護することができなかったことに伴い生じた損害（第三者）及び発注者と受注者が協議した結果、受注者に正当な理由がなく、また発注者の求める水準を満たすことができず、又は履行の遅滞が生じ、審査等に支障が生じた場合については、すべて受注者が責を負うこととする。

この際に、発注者は契約の一部不履行として契約金額の減額、契約の解除の措置をとるとともに、損害賠償を請求することがある。

(10) 危機管理及びリスクマネジメント

業務の履行にあたっては火災・地震等の避難経路の確保など、安全な業務運営に配慮すること。

また、台風等の悪天候や交通の乱れ等により一部の要員が出勤できない場合等のリスクを考慮したうえで、適切に業務を遂行できるよう配慮すること。

(11) 著作権等

ア 受注者は、委託業務に係るマニュアル類を除く成果物の全ての著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に定める権利を含む。）を、第三者が従前から保有していた著作物の著作権及び汎用的な利用が可能なプログラムの著作権を除き、発注者に無償で譲渡するものとし、著作人格権に基づく権利行使を行わないこととする。また、受注者は成果物に係る全てについて、発注者の承諾を得ずに第三者に公表、貸与及び使用させてはならない。

- イ 発注者は、当該成果物の内容を受注者の承諾なく自由に公表することができる。
- ウ 受注者は、成果物が著作物に該当する場合において、発注者が当該成果物を利用目的実現のためにその内容を改変するときは、その改変に同意する。
- エ 受注者は、発注者が承諾した場合に、当該成果物を使用・複製、または内容を公開することができる。
- オ 本業務遂行に係る著作物利用権等に関する経費は、契約金額に含まれるものとする。
- カ 受注者は、本件成果物が、第三者の著作権を侵害していないことを保証し、紛争が生じた場合は、受注者の責任と負担において解決するものとする。

(12) 納品成果物

本市が想定する納品物は以下のとおり。納品期限を含め、詳細は契約締結後に発注者と受注者にて協議の上決定するものとする。

- ア 実施計画書、スケジュール
- イ マニュアル（導入研修、基本業務フロー、トークスクリプト、シナリオなど）
- ウ 各種様式（日次・月次）
- エ 申請書等原紙

※納品成果物は、紙資料 1 部と CD-ROM 等データ媒体 1 部で納めること。

(13) その他

業務の遂行にあたり、本仕様書に記載のない事項または疑義もしくは変更の必要が生じた場合は、発注者と受注者協議のうえで、受注者の負担においてこれを処理するものとする。

また、明記されていない事項にあっても、当然認められる事項については、発注者の指示に基づき処理すること。