

社会福祉施設における光熱費等高騰対策一時支援金支給事業運営業務仕様書

1 運営業務の名称

社会福祉施設における光熱費等高騰対策一時支援金支給事業運営業務

2 運営業務の概要

本事業は、光熱費・食費等の高騰による、介護サービス施設・事業所及び障害福祉サービス施設・事業所の利用者負担の増加を抑制するとともに、報酬単価等が据え置かれている施設が継続的・安定的にサービスを提供できるよう一時支援金を支給するものである。

事業の実施にあたっては、民間事業者のノウハウ等を活用し、多数かつ多岐にわたる業務の迅速かつ適正な執行を図る。

3 期間

契約締結日から令和8年3月31日（火）

4 事業概要

別添のとおり

5 業務の内容

本事業の遂行にあたり必要となる下記業務について実施すること。

なお、本事業は、各施設事業所の定員に基づき支援金額を決定するため、申請者からの実績報告書の提出は不要とする。

※本仕様書における申請単位は法人（以下「申請法人等」という。）とする。

（1）事業実施準備

ア 運営体制の構築

事業の実施に必要となる人員、執務スペース、備品及び設備（専用電話回線の開設、電子メールアドレスの設定含む。）（以下「事務局」という。）を確保のうえ、事業を執行管理できる運営体制の構築

※ 人員配置にあたっては、交付スケジュールに照らし、事務量の多寡を考慮した配置計画とし、変更する場合は県と協議すること。

※ 事務局では、「兵庫県情報セキュリティ対策指針」を遵守し、十分な個人情報漏洩対策や情報セキュリティ対策を講じること。

イ 事業周知

事業の申請開始及び申請促進の周知は、原則として電子メールにより行うこと。県が提供するメールアドレスデータを踏まえ、事業者に周知する。

ただし、電子メールによる周知ができない施設・事業所又は法人（以下「メール不可事業者」という。）については、郵送により周知を行うこと。この場合、宛名シールの作成、事業案内の封入、封緘等を実施すること。

※送付先リストは県から提供（予定）する。封筒は受託事業者が用意すること。

※ 申請様式は、主に県HPからダウンロードで入手してもらう形を想定するが、メール不可事業者には様式一式を郵送すること。

ウ 支払金額マスターデータの作成

県が提供する事業者データに基づき、サービス区分や定員に応じた一時支援金額を定めるマスターデータを作成すること（県と協議のうえ仕様・項目を確定）

(2) 申請書の受付

ア 申請法人等から、受託事業者が用意する電子システム及び郵送により提出された封筒の開封・受付等を行うこと。

イ 提出された申請書への受付番号の付与、受付簿の作成を行うこと。

※ データでの申請受付の場合は、県においても申請状況が随時確認可能とすること。

ウ 申請内容及び添付書類の確認を行うこと。

エ 受付件数の集計（週計・月計・最終計等）を行うこと。

※ 最終計は、サービス種別ごとの事業所数及び法人数を報告するものとする。

オ 申請マニュアルの作成を行うこと。

カ その他、申請書の受付について必要な事務。

(3) 申請書の審査

ア 受理した申請書について、事務マニュアル（5（13）を参照）に基づく審査を実施すること。

イ 申請書記入事項及び添付書類に不備や疑義があった場合、申請法人等に対する電話等での問合せ、修正や再提出の依頼を行うこと。

ウ 審査件数の集計（週計・月計・最終計等）を行うこと。

※ 最終計は、サービス種別の事業所数及び法人数を報告するものとする。

エ 県に申請書の内容審査の承認を求める場合は、法人・事業所ごとの個別承認方式ではなく、集計一覧表等による一括承認方式とすること。

オ その他、申請書の審査について必要な事務（変更交付申請があった場合の対応も含む。以下同じ。）

(4) 申請書データの入力等

ア （3）の審査が完了した申請書（以下「審査後申請書」という。）について、必要情報（申請法人等の名称、住所、申請内容、口座番号等）を入力した集計データを作成・整理・蓄積すること。

※ 全てのデータの検索、特定、抽出、加工が容易にできるよう、一団のデータで整理・蓄積すること（サービス種別の事業所数・法人数の抽出等を含む）。

イ 債権者コード採番の準備を行うこと。

※ 各種データ（名称、住所、口座番号等の電子データ）を所定のフォーマット（エクセル）に落とし込み、完成したエクセルデータを県へ提供すること。

ウ 集計データ入力が完了した申請書を受理日付ごと、申請法人等区分ごとに整理・編綴すること。

エ 処理件数の県への報告（週計・月計・最終計等）を行うこと。

※ 最終計は、サービス種別の事業所数及び法人数を報告するものとする。

オ その他、申請書データ入力等に必要な事務（変更交付申請があった場合の対応も含

む。)

(5) 債権者登録用データの作成

- ア 5 (1) ウにおいて作成した支援金額マスターデータと、実際に申し込みがあった事業者情報を突合し、県が債権者登録を行うためのCSVファイルを作成すること。
- イ CSVファイルの仕様については、県と協議のうえ決定すること。

(6) 支出命令の準備

必要データ（債権者コード、交付金額、予算所管課等）を所定のフォーマット（エクセル）に落とし込み、完成したエクセルデータを県へ提供すること。

※サービス区分に応じて支出予算科目の所管課が異なるため、予算所管課の整理を行うこと。

(7) 交付決定データの入力等

県の審査結果、交付決定等の状況を、5 (4) アにおいて作成・整理・蓄積した一団のデータに反映させること。

(8) 交付決定通知の発送等

ア 県が発行する交付決定通知の発行準備、封入、封緘、発送（電子メールのみによる送付も可）を行うこと。

イ その他、交付決定通知の発送について必要な事務（変更交付決定を行う場合の対応も含む）。

(9) 申請受付確認機能の提供

事業者が申請後、①申請受付の有無、②申請した事業所の内容を容易に確認できる仕組み（自動受付メール送信等）を設けること。

※ 受付確認は、電子申請／郵送申請の双方に対応すること。

※ 郵送申請については、申請書到着後翌日から起算して3営業日以内に受付登録を行い、申請者への通知（発送完了）までを実施すること。

※ メール不達の場合は郵送で代替通知を行うこと。

※ 通知内容には、受付番号、申請法人名、対象事業所、申請日、申請内容の要約を含めること。

(10) 未申請事業者への申請勧奨

5 (1) ウにおいて作成した支払金額マスターデータを基に、未申請事業者に対して申請勧奨の連絡を行うこと。

※ 勧奨の媒体（メール／郵送／電話等）とスケジュールは県と協議のうえ設定し、実施結果を集計・報告すること。

(11) 問合せ等対応

ア 事務局に専用電話回線を開設のうえ、必要な人員を配置し、申請法人等からの問合せに対応（受付時間：平日 9時から17時まで、問合せ窓口の最終日は12時まで）を行うこと。

イ 事業全般に関する問合せ等に対応できるよう、事務マニュアル（5 (13) を参照）を作成し、対応すること。

ウ 申請書の記入方法の助言を行うこと。

エ 苦情対応及びその内容の報告書の作成すること。

オ その他、問合せ等対応について必要な事務。

(12) **申請データ及びログの保管**

ア 申請データ（電子・紙）を、交付申請書の内容が確認できる状態で5年間保管・引継すること。

イ システム不備等トラブル発生時に原因究明が可能となるよう、必要な操作ログを保管すること（保管期間は県と協議のうえ決定）。

(13) **事務マニュアルの作成**

審査や問合せ対応等に係る事務マニュアル（FAQ含む）を県と協議のうえ作成し、関係者間で共有すること。

(14) **その他**

事業の遂行に必要な一切の業務。

6 その他

（1）本業務を円滑に遂行するため、県が必要と認めるときは、業務の進捗状況について報告を求めることができる。

（2）業務遂行にあたり知り得た情報を他人に漏らしてはならない。また、業務を遂行するための個人情報の取り扱いについては、個人情報保護条例を遵守すること。

（3）この仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、又はこの仕様書に定めのない事項については、県と受託事業者が必要に応じて協議するものとする。