

栃木県介護分野の職員の賃上げ・職場環境改善支援補助金に係る審査等業務委託仕様書

本仕様書は、栃木県（甲）が受託者（乙）へ委託する「栃木県介護分野の職員の賃上げ・職場環境改善支援補助金（以下「補助金」という。）に係る審査等業務」について、必要な事項を定めるものである。

1 目的

介護分野の人材確保が厳しい状況にあるため、人材流出を防ぐための緊急的対応として、介護職員の賃上げや職場環境改善に取り組む介護サービス事業所・介護施設等（以下「介護事業所等」という。）を対象に補助金を交付するための審査事務等を委託するもの。

2 委託期間

契約締結日から令和 8（2026）年11月30日（月）までとする。

3 業務委託の内容

補助金の審査等に関して、別添「令和 7 年度介護分野の職員の賃上げ・職場環境改善支援事業 実施要綱」に基づき事務処理を進めるものとする。

(1) 事業の運営体制の構築

事業の実施に必要となる人員、会場、備品及び設備（専用電話回線の開設及び電子メールアドレスの設定を含む。）（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、以下の事務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すること。

※ 事務局では、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。

<実施スケジュール>

- ・対象法人、事業所数（令和 7 年12月 1 日現在）

対象法人：約 1， 0 0 0 法人

対象事業所数（サービス種別）：約 4， 2 0 0 事業所

- ・実施スケジュール（予定。甲と乙の協議により、変更の可能性あり。）

実施期間	内容
令和 8 年 4 月上旬	法人からの交付申請兼請求書（計画書）受付及び審査開始
令和 8 年 5 月上旬	交付申請兼請求書（計画書）受付終了 ※受付終了後に提出された交付申請兼請求書（計画書）に係る対応は別途協議の上、決定する。
令和 8 年 5 月中旬	甲へ補助申請事業所一覧（県取りまとめ用）及び交付対象事業所リスト（栃木県国民健康保険団体連合会（以下「国保連」という。）の提出
令和 8 年 6 月上旬	甲へ補助申請事業所一覧（県取りまとめ用）、交付申請兼請求書（計画書）及び支払用データ等の提出

令和 8 年 6 月下旬	乙から法人に交付決定通知の発送
令和 8 年 7 月上旬	法人からの実績報告書の受付及び審査開始
令和 8 年 9 月下旬	法人からの実績報告書の受付終了
令和 8 年 11 月下旬	甲へ実績報告事業所一覧（県とりまとめ用）及び実績報告書の提出

(2) コールセンターの設置

ア 本業務の問い合わせ対応先としてコールセンターを設置（土日祝日除く。）すること。

イ 次の内容について、丁寧に対応を行うこと。

(ア) 補助金の制度や申請手続きの案内、申請方法の助言

(イ) 申請や審査及び支払に係る処理状況の照会への対応

(ウ) その他苦情対応 等

ウ 着信回線は単一公開電話番号を設定すること。適切な回線数を確保し、対応人員を配置すること。また、オペレーターは一般常識を持ち、対応マナー等に優れた者を配置すること。

エ 期間は契約後直ちに開設し令和 8 年 11 月 30 日（月）までとする。

ただし、甲と協議の上、変更する場合がある。

オ 受付時間は午前 9 時から午後 5 時（土日祝日除く。）とする。

ただし、甲と協議の上、変更する場合がある。

カ 机、いす等の什器、電話、パソコン、複合機等の通信機器その他設置・運営に必要な設備については乙が準備することとし、メールや F A X での対応を行う場合も、メールアドレス・F A X 回線は乙で準備すること。

キ 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。

ク 対応内容に疑義が生じる場合は、甲と協議の上で方針を決定し、乙において当該対応を行うこと。

(3) W E B サイトの開設

ア 契約締結後、本事業に係る W E B サイトを速やかに開設すること。なお、下記の内容は掲載すること。

(ア) 本事業の概要

(イ) 補助対象者及び補助額

(ウ) 申請の受付期間

(エ) 申請に必要な書類及び申請書記入時の注意事項等

(オ) 申請方法

(カ) 問い合わせ先（コールセンターの電話番号）

(キ) 各種申請書、Q & A、リーフレット及び申請要領等ダウンロードリンク

イ W E B サイトの内容は、事業の進捗状況に応じて適宜更新すること。

ウ W E B サイトは令和 8 年 11 月 30 日（金）までに開設することとし、開設する時期は甲と協議の上、決定する。

(4) 広報

ア 効果的な広報媒体及び広報時期を提案すること。ただし、介護事業所等へのリーフレット発送による広報は必ず行うこと。

イ 広報媒体で使用するデザイン及び原稿は統一性のあるものを作成することとし、甲と協議の上、決定する。

ウ リーフレットの発送に使用する封筒は乙が準備すること。印字及び同封物については甲と協議の上、決定する。なお、補助対象の介護事業所等の一覧は甲が提供する。

エ 作成するデザイン等には栃木県の県章を使用すること。

(5) 交付申請兼請求書（計画書）の受付・審査

ア 交付申請兼請求書（計画書）の受付

(ア) 交付申請兼請求書（計画書）の提出書類は、甲が別途指示する。

(イ) 郵送及びWEB上の申請フォームでの受付とすること。

(ウ) 申請書に日付入りの受付印を押印すること。なお、受付印は甲が貸与する。

(エ) その他、交付申請兼請求書（計画書）の受付について必要な事務（変更交付申請があった対応も含む。）

イ 審査事務

(ア) 受け付けた交付申請兼請求書（計画書）について、速やかに内容を確認するとともに、書類に不備がある場合は申請者に連絡して不備内容を改めさせること。確認する項目については、甲が別途指示する。

(イ) 審査は迅速かつ正確に行う必要があるため、RPA等のICTツールを活用した効果的な審査フローを提案し、それを遂行すること。

(ウ) 申請書の内容に疑義がある場合は、甲と協議することとし、乙が甲にメール及び口頭で問い合わせること。

(エ) 審査終了後、その旨を申請者にWEBサイトやメール等により個別に通知すること。

(オ) その他、交付申請兼請求書（計画書）の審査について必要な事務（変更交付申請があった対応も含む。）

(6) 交付申請兼請求書（計画書）等データの作成・整理・蓄積

ア 交付申請兼請求書（計画書）データの入力等

(ア) (5)のイの審査が完了した交付申請兼請求書（計画書）に係る必要な情報（申請法人等の名称、住所、サービス別申請金額、振込口座の情報等）を入力した集計データの作成・整理・蓄積（※）

※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。

(イ) 集計データ入力完了した交付申請兼請求書（計画書）を受付日ごと、申請法人等区分ごとに整理し、編綴すること。

(ウ) 処理件数の県への報告（日計・週計・月計等）

(エ) その他、交付申請兼請求書（計画書）データ入力等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。）

イ 交付対象事業所リスト（国保連送付用）の作成

(ア) 交付申請兼請求書（計画書）に記載されている交付対象事業所をもとに、交付対象事業所リスト（介護保険事業所番号、サービス種別等）を作成し、甲へ提出すること。交付対象事業所リストの様式及び提出期限等は、甲から指示する。

(イ) 国保連での交付額算出時に、交付対象事業所リストに誤り等があることが判明

した場合は、これを修正し、甲が指示する期限までに再提出すること。

ウ 交付額データの入力等

国保連での交付額算出後、交付額等の情報をアにおいて作成したデータに反映させること。

(7) 支払用データの作成

乙は(6)のウの業務完了後、速やかに支払用データを作成し、甲に提出すること。提出するデータの様式及び項目については、甲が別途指示する。

(8) 交付決定通知書（甲から乙へ送付）の申請者への送付

ア 交付決定通知書の封入、封緘及び発送

イ その他、交付決定通知書の発送に必要な事務(変更交付申請があった対応も含む。)

4 実績報告書の受付・審査

ア 実績報告書の受付

(ア) 実績報告時の提出書類は、甲が別途指示する。

(イ) 郵送及びWEB上の申請フォームでの受付とすること。

(ウ) 実績報告書に日付入りの受付印を押印すること。なお、受付印は甲が貸与する。

イ 審査事務

(ア) 受け付けた実績報告書について、速やかに内容を確認するとともに、書類に不備がある場合は申請者に連絡して不備内容を改めさせること。確認する項目については、甲が別途指示する。

(イ) 審査は迅速かつ正確に行う必要があるため、RPA等のICTツールを活用した効果的な審査フローを提案し、それを遂行すること。

(ウ) 実績報告書の内容に疑義がある場合は、甲と協議することとし、乙が甲にメール及び口頭で問い合わせること。

ウ 未提出者への督促

受付期間を経過後、実績報告書が提出されていない交付決定者に対して、速やかに督促を行うこと。督促の方法については、甲と協議する。

5 実施計画書の提出

乙は、契約締結後遅滞なく、甲と協議の上、仕様書に基づいて委託業務の具体的な実施計画を作成し、甲に「業務実施計画書」（様式任意）として提出するものとする。

6 業務実施状況の報告等

(1) 乙は、毎月の委託業務の進捗状況について、翌月10日までに甲に報告すること。

(2) 乙は、委託業務完了後20日以内に、実績報告書（様式任意）を作成し、甲に提出して、甲の検査を受けるものとする。

(3) 甲は、必要がある場合には、乙に対して委託業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができるものとする。

7 その他

(1) 事業者から提出された申請書や添付書類、電子データ等は、事業者ごとに整理したうえで、委託業務完了までに甲に引き渡すこと。

- (2) この仕様書に明記されていない事項又は業務上疑義が生じた場合は、甲と乙との協議により進めるものとする。
- (3) この仕様書は、令和7年度予算に係る議会の予算繰越しが承認されることを前提として作成するものである。そのため、当該予算の繰越しについて議会の承認が得られなかった場合には、本業務委託を中止することがある。