

介護事業所等及び介護施設等に対するサービス継続支援事業業務委託仕様書

本仕様書は、栃木県（甲）が受託者（乙）へ委託する「介護事業所等及び介護施設等に対するサービス継続支援事業業務」について、必要な事項を定めるものである。

1 業務委託の目的

物価上昇の影響を受け、厳しい経営状況にある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、介護事業所等及び介護施設等に対するサービス継続支援事業費補助金（以下「補助金」という）を交付することとし、迅速かつ円滑な事務処理を行うため、事業の広報、コールセンターの運営、交付申請書の受付及び審査、交付決定通知書の送付、実績報告書の受付及び審査、額の確定通知書の送付、交付請求書の受付及び審査、支払用データ作成及びその他事業全般に係る業務を委託するものである。

2 委託期間

契約締結日から令和 8（2026）年 8 月 31 日（月）までとする。

3 補助金の内容

(1) 補助対象者、補助額及び対象経費

別表 1 のとおり

(2) 補助対象となる介護事業所等の数

約 3,000 事業所（1,600 法人）

(3) 事業実施スケジュール

別表 2 のとおり

(4) 交付申請書の受付期間（予定）

令和 8（2026）年 4 月 8 日（水）から令和 8（2026）年 5 月 8 日（金）まで

※上記期間外に提出された申請に係る対応は、別途協議の上、決定する。

(5) 実績報告書の受付期間（予定）

令和 8（2026）年 7 月 1 日（水）から令和 8（2026）年 7 月 17 日（金）まで

※上記期間外に提出された申請に係る対応は、別途協議の上、決定する。

(6) 交付請求書の受付期間

甲が別途指示する期間とする。

4 委託業務の内容

補助対象者への補助金の交付に関して、事業の広報、コールセンターの設置及び交付申請書の受付から支払用データ作成までを一貫して行うこと。また、交付申請書の受付から支払用データ作成までのすべての情報を管理できる仕組みを構築し、その情報について、甲の求めに応じて随時提供できるようにすること。

(1) 事務局の設置・運営

ア 業務全体を統括する事務局を設置し、迅速かつ適切に運営すること。事務局は契約締結後、甲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、乙の定める特定の場所に速やかに開設すること。

- イ 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。
- ウ 事務局は委託業務を円滑に遂行するため業務遂行能力に長けた者を審査責任者として配置し、甲との調整業務を担当させること。
- エ 事務局は委託事業のスケジュールを管理し、甲に対し、申請の受付状況及び審査状況、コールセンターへの問い合わせ件数及び内容等、事務経費の執行状況、業務従事者の従事状況について、随時報告が可能な状態にすること。
- オ 交付申請書の受付から支払用データ作成に至るまでの手続きや仕組みを可視化した運営マニュアルを作成すること。

(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8月28日（金）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FAXでの対応を行う場合も、メールアドレス・FAX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) WEBサイトの開設

- ア 契約締結後、本事業に係るWEB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) 補助対象者及び支給金額
 - (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 WEB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 WEBサイトは令和8年8月31日（月）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及び新聞掲載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) 交付申請書の受付・審査

ア 交付申請書の受付

(ア) 交付申請時の提出書類は、甲が別途指示する。(現時点での案は別紙1のとおりであるため、参考にされたい)

(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。

イ 審査事務

(ア) 受け付けた交付申請書について、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。

ウ 交付申請金額の集計

受付期間終了後、受け付けた申請書について、申請額の総額を集計し、速やかに甲に提供すること。

(6) 交付決定通知書の送付

ア 交付決定

(ア) 交付申請書の審査完了後、甲に審査完了介護事業所等の一覧のデータを提出すること。提供するデータの項目については、甲が別途指示する。

(イ) 甲は提出を受けた一覧の確認を行った上で交付決定を行い、交付決定通知書を乙に送付する。

イ 通知書の送付

乙は交付決定通知書を交付決定者に郵送すること。その際、誤発送がないようダブルチェックを徹底すること。

(7) 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。(現時点での案は別紙2のとおりであるため、参考にされたい)

(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。

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。

(8) 額の確定通知書の送付

ア 額の確定

(ア) 実績報告書の審査完了後、甲に審査完了介護事業所等の一覧のデータを提出すること。提供するデータの項目については、甲が別途指示する。

(イ) 甲は提出を受けた一覧の確認を行った上で額の確定を行い、額の確定通知書を乙に送付する。

イ 通知書の送付

乙は額の確定通知書を交付決定者に郵送すること。その際、誤発送がないようダブルチェックを徹底すること。

(9) 交付請求書の受付・審査

ア 交付請求書の受付

(ア) 請求時の提出書類は、甲が別途指示する。(現時点での案は別紙3のとおりであるため、参考にされたい)

(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。

イ 審査事務

(ア) 受け付けた交付請求書について、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) 交付請求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、交付請求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。

(10) 支払用データの作成

ア 支払用データの作成

(ア) 交付請求書の審査完了後、速やかに支払用データを作成し、審査完了介護事業所等の一覧とあわせて甲に提出すること。提供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。

(イ) 甲は提出された支払用データ及び審査完了介護事業所等の確認を行った上で、交付決定者に補助金を交付する。

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。