

令和7年度川崎市介護・障害福祉サービス事業所等物価高騰対策支援給付金の交付に関する業務委託仕様書

本書は、川崎市において実施する「令和7年度川崎市介護・障害福祉サービス事業所等物価高騰対策支援給付金」（以下「補助金」という。）に係る業務を委託するにあたり、業務内容及び業務範囲を明確にすることを目的とする。

1 業務委託の前提条件

- (1) 個人情報（データ）の取り扱い等について、別紙「個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項」を遵守すること。再委託を行う場合、再委託先においても同様とし、再委託先が遵守することについて、一切の責任を負うものとする。
- (2) 業務終了時、当該業務に係る情報が大量に保存された受注者の機器内部の記録装置については、発注者による立会い・確認のもと、物理的破壊又は磁氣的破壊により抹消措置を行うこと。また、これら抹消措置に係る費用は受注者が負担すること。

2 令和7年度川崎市介護・障害福祉サービス事業所等物価高騰対策支援事業概要

本市内で介護サービス、障害福祉サービス、障害児入所・通所支援事業、地域生活支援事業、地域活動支援センター、福祉ホーム、保護施設等を営む事業者で、原油価格・物価高騰等の影響により、高齢者・障害者等の生活の場である福祉施設の運営経費の負担が増加していることに対して、高齢者・障害者等の生活の場を維持するために、今後も継続的に支援を行う事業者に対して、申請があった場合に補助金を交付する。

(1) 給付対象件数

約3,300件

※特定日付において本市が指定等した事業所等における、指定サービス種類の件数

(2) 給付額

市が別途定める額

(3) 事業期間

事業開始日から令和7年9月30日まで

(4) 申請期間

事業開始日から令和7年7月31日まで

3 市の提供データについて

業務の委託にあたり、発注者は以下のデータを受注者に提供する。

- ア 令和7年度川崎市介護・障害福祉サービス事業所等物価高騰対策支援給付金交付要綱（以下「要綱」という。）

イ 令和7年度川崎市介護・障害福祉サービス事業所等物価高騰対策支援給付金 申請要領（以下「要領」という。）

ウ（入力用）【高齢_市内事業所一覧】及び【障害_市内事業所一覧】（以下「市内事業所リスト」という。）

発注者は受注者に対して、市内に所在する介護サービス（介護予防サービス、介護予防・日常生活支援総合事業を含む）事業所、障害福祉サービス（地域生活支援事業を含む）事業所等、障害児入所・通所支援事業所、地域活動支援センター、福祉ホーム等及び保護施設等において、要綱に定める基準日で本市による指定等を受けている事業所等（以下、「市内事業所等」という）のうち、事業所名、事業所番号、指定サービス種類、定員数、当該事業所を運営する法人、予定補助額等を記載したリストを提示する。

エ 申請書等様式一式（いずれもA4縦、片面1枚、モノクロ印刷を想定）

- ・令和7年度川崎市介護・障害福祉サービス事業所等物価高騰対策支援給付金交付申請書兼実績報告書（以下、「交付申請書」という）
- ・令和7年度川崎市介護・障害福祉サービス事業所等物価高騰対策支援給付金交付決定通知書兼額確定通知書（以下、「決定通知書」という）
- ・令和7年度川崎市介護・障害福祉サービス事業所等物価高騰対策支援給付金不交付決定通知書（以下、「不交付決定通知書」という）

オ 対象事業所宛お知らせ（通知）（ひな形）（A4縦、両面1枚、モノクロ印刷を想定）

4 事務センターの設置業務

受注者は、対象事業所宛お知らせ（通知）及び交付申請書の発送、交付申請書の受付、審査、市内事業所リストのデータ入力並びに進捗管理等、補助金の申請に係る事務処理全般を一括で行う事務センターを設置・運用する。

(1) 開設日

発注者と協議の上、契約締結日から速やかに設置・開設すること。

(2) 運用期間

開設日から契約終了日まで

(3) 基本的事項

ア 開設時間

事務センターの業務日は、本市開庁日とし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く日とする。また、業務時間は午前9時00分から午後5時45分までとする。ただし、それ以外の時間においても、緊急の場合等に発注者から事務センターの担当と連絡が取れるよう手段を設けること。

イ 人員構成等

事務センターには常駐する管理監督者を置き、業務に必要な人員を配置すること。管理監督者以外に、発注者又はコールセンターからの問合せに対応し、スタッフに業務指導を行う担当を2名以上配置すること。また、管理監督者と担当者は専任とすること。

ウ セキュリティ等について

- a 情報セキュリティについては、貸与データを含め、情報管理を徹底し、情報が外部に漏えいすること等が起こらないようにすること。
- b 事務センターは、みだりに人が立ち入らないようにすること。
- c 業務スペースへの不正物品の持ち込み又は情報等の持ち出しを防ぐため、個人ロッカー等を用意し、携帯電話、バッグ等の従事者の私物については、ロッカーにて保管し、業務スペースへの持ち込みを禁止すること。
- d 業務スペースで利用する機器に見合った電源を確保し、停電等でも市担当者又は「5 コールセンター業務」に規定するコールセンターからの問合せに適切に対応できるように万全の対策を施すこと。

(4) 業務内容

ア 交付申請書の作成

発注者が提供する市内事業所リストに記載された事業所等ごとに交付申請書を作成すること。

イ 交付申請書等の発送

事業所等に対して、アで作成した交付申請書及び対象事業所宛お知らせ（通知）を添えて、契約から概ね2週間以内に送付すること。送付状況については、不備による返送も含めて、詳細な状況が分かるようにすること。

なお、対象事業所宛お知らせ（通知）は、発注者が提供するデータ等を基に受注者で必要部数を印刷すること。

ウ 交付申請書等の確認、受付及び登録とデータ管理

- a 郵送等により回収した交付申請書等を開封し、通帳の写し等の必要書類が添付されているか確認すること。

なお、住所相違で返送された交付申請書については、発注者に報告し、指示を受けるものとする。

- b 上記 a の書類について、記載内容等の確認を行い、不備の有無を判断すること。必要書類が存在しない場合等、不備の申請がなされた場合は、受注者が申請者に説明し、再提出を求めること。なお、不備に伴い再提出が生じた申請について、申請者名、不備理由、再提出依頼日等の詳細が分かる一覧表を作成し、進捗管理を行うこと。

なお、交付申請書と市内事業所リスト提供時に入力されているサービス名又

は利用定員等において疑義が生じた場合、発注者に報告し、指示を受けるものとする。

- c 市内事業所リストに記載がない事業所から交付申請書の送付があった場合、発注者に報告し、指示を受けるものとする。

エ 審査業務（交付申請書と市内事業所リストの突合・必要事項・口座情報入力・決定通知書の送付等）

- a 交付申請書等の受付登録を行った後、市内事業所リストに記載された事業所のサービス種類等との突合を行い、突合の結果、市内事業所リストにおける記載が確認できた場合、市内事業所リストの必要項目を入力すること。

なお、交付申請書等を返送した場合や、別途確認作業のため審査を保留した場合は、進捗状況を管理の上、審査に遅れが生じないようにすること。

- b 交付申請書に記載された口座情報等について、市内事業所リストの該当項目（金融機関コード、金融機関名、支店コード、支店名、口座種別、口座番号、口座名義人）を入力すること。
- c a及びbの入力を行った後、2～3営業日ごとまたは、指定する期日までに発注者にデータ送付を行い、決定通知書を作成し、発注者の指示に従って申請者に対して送付すること。
- d 補助対象外となる場合は、発注者に報告した上で、不交付決定通知書を作成し、発注者の指示に従って申請者に対して送付すること。

オ 給付状況の進捗管理

- a 発注者が送付した振込受付書に基づき、申請者への補助金及び給付状況の管理を行うこと。
- b 金融機関で振込不能となったものについては、発注者の指示に従い、申請者へ調査等を行い、速やかに口座情報等について再作成を行うこと、また、進捗状況の管理を行うこと。

カ 市内事業所リストにおける進捗状況の管理

交付申請書の発送から補助金の振込完了までの進捗状況を常に更新し、コールセンター等からの問合せに迅速に対応できるよう進捗管理すること。

キ その他

- a 送信用及び返信用封筒は、封入物が透けて見えないよう工夫すること。
- b 交付申請書等は、外字についても正しく表記されるよう対応すること。
- c 封筒のレイアウト等は、契約後に受注者が提案し、発注者の承認を得ること。
- d 本事業において、必要となる郵送料及び印刷に係る費用は受注者負担とする。
- e 本事業において、事務センター開設前に発注者になされた申請については、発注者から申請書を引継ぎ、上記同様に取扱うものとする。

5 コールセンターの設置業務

(1) 概要

補助金に関する事業所等からの問合せについて、電話により受付・回答するコールセンターを設置・運用する。

(2) 履行場所及び設置運用期間

ア 履行場所

コールセンターは、日本国内に受注者が環境整備すること。

イ 開設日

発注者と協議の上、契約締結日から速やかに設置・開設すること。

ウ 運用期間

開設日から申請期間終了まで。

(3) 委託内容

ア 基本事項

(ア) 開設時間

本業務の実施日は、本市開庁日とし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く日とする。また、実施時間は、午前9時00分から午後5時15分までとする。

(イ) オペレーターブース数

オペレーターブース数については、できるだけ良好な応答率を確保できる体制を整えること。

(ウ) 通話料等

- a コールセンター運営に必要な機器及び電話回線については、受注者が用意すること。また、コールセンター電話番号を、契約締結後、速やかに発注者に通知すること。
- b 初期設定、回線使用料、機器等が故障等した際の修繕費及び撤去費用は受注者が負担すること。

(エ) 人員構成

a スーパーバイザー

専任のスーパーバイザーを常時配置すること。スーパーバイザーは発注者との連絡調整の窓口となり、関係部署との調整、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質向上に努めること。また、スーパーバイザーは、原則、履行期間を通じて同じ者が担当すること。

b リーダー

専任のリーダーを常時配置すること。リーダーは、オペレーターからの質疑応答、関係部署へのエスカレーション対応を行い、事業者からの問合せに迅速かつ柔軟に対応できるよう努めること。

c オペレーター

オペレーターを問合せ等の状況に応じて1名以上配置すること。リーダーの指示を受け、担当業務を適正に処理すること。

イ 主要業務

業務にあたっては、発注者が提供する「要領」を参考とすること。

(ア) 補助金の事業全般に関する問合せ対応

(イ) 補助金の申請手続き全般に関する問合せ対応

a 送付した交付申請書及び決定通知書等に関する問合せ対応

b 交付申請書等の記入方法や手続の進め方等に関する対応

c 交付申請書等の発行（再発行含む）及び送付依頼に関する対応、必要事項の記録及び発注者が別途設置する事務センターへの引継ぎ対応

(ウ) コールセンターで回答することができない問合せに係る関係部署への案内引継ぎ対応

(エ) その他、補助金に係る事項の問合せ対応等

a 交付申請書の提出がない事業所等に対して、日を改めて少なくとも3回は連絡し、申請の勧奨を行うこと。

b 受注者は本件業務委託専用の電子メールアドレスを用意し、申請者の意向を踏まえ、振込口座の写しの提出漏れ等の不備を電子メールで対応すること。

(オ) 上記(ア)～(エ)の問合せ対応の記録及び報告

a 問合せ内容及びそれに対する対応を記録するための様式作成

b 問合せ1件ごとにその内容及び対応の記録

ウ 事務センターとの連携について

進捗状況等に関する問合せに迅速かつ正確に対応するため、4の事務センターとの連携を図り、処理状況を常に確認・把握できる体制を構築すること。

エ セキュリティ等について

(ア) 貸与データを含め、コールセンターで対応した情報の管理を行い、情報セキュリティを徹底すること。

(イ) コールセンターの履行場所は、みだりに人が立ち入らないよう、セキュリティシステムを完備すること。

(ウ) 業務スペースで利用する機器に見合った電源を確保し、停電時等の対策を施すこと。

(4) その他

ア 対応マニュアルを作成し、人材の教育を行い、問合せや質問事項について円滑に対応できるようにすること。

イ 業務スペースは、外部からの騒音や室内の反響音が対応業務の妨げにならないよう、騒音に配慮した設備環境とすること。

ウ 業務スペースに、個人情報保護の観点より、対応用に一時的に記録したメモ等

を破棄するためにシュレッダー等を用意すること。

エ 混雑時、営業時間外には、その旨を知らせるメッセージを自動的に流す運用を行うこと。メッセージの内容については、発注者と協議の上、決定すること。

6 その他共通事項

(1) 再委託について

この契約の履行にあたり、再委託を行う場合には、書面により発注者の承認を得なければならない。書面は次の項目を記載すること。

- ア 再委託の理由
- イ 再委託先の選定理由
- ウ 再委託先の名称、代表者、所在地
- エ 再委託先業務の管理方法
- オ 再委託する業務の内容
- カ その他発注者が指定するもの

(2) 業務マニュアル

受注者（再委託先及びその従事者を含む。以下同じ。）は、業務を円滑に行うため、各業務における業務マニュアルを作成するものとする。また、業務上蓄積されたノウハウ等については、随時マニュアルに反映させる等、常に内容の充実を図るものとする。

(3) 従事者について

受注者は、各業務を遂行するにあたり、業務に必要な知識及び技能を十分に有する者を従事させるものとし、業務量増加の際には、速やかに配置人員の増員を図り、業務に支障が生じないよう努めなければならない。また、次の点に留意し、従事者の指揮監督を行わなければならない。

- ア 業務ごとに、あらかじめ従事者の中から、十分な実務経験を有する者を責任者として専任し、責任者を代行できる者と併せて発注者に届け出ること。
- イ 業務遂行にあたり、その職務の重要性を十分に認識し、守秘義務を徹底し、その業務上知り得た情報を漏らすことがない対応ができること。
- ウ 本業務の制度を熟知し、電話対応等にあたっては親切・丁寧に対応すること。
- エ 業務遂行にあたり、関係法令等を熟知し、違法となるような対応を行わないこと。

(4) 報告書の提出・実地調査

発注者が、必要があると認めた場合は、本業務委託に係る受注者の施設等について、実地調査の実施、報告書の提出を求めることができるものとする。

(5) 損害賠償責任

受注者は、受注者が故意又は過失により、第三者に損害を与えた場合、発注者の責に帰する場合は、その賠償責任を負うこととする。また、発注者が賠償責任を負った場合で、受注者側の責任も認められる場合には、発注者が求償権を行使することができるものとする。

(6) その他

ア 契約締結日から業務を支障なく開始できるよう、環境及び体制を構築すること。

イ 業務を進めていく上で、本仕様書に定めのない事項又は疑義が発生した場合は発注者と受注者で協議のうえ問題の解決を図るものとする。

ウ この契約に係る貸与品等及び契約目的物の運搬は、受注者の責任で行うものとし、その経費は受注者の負担とする。

エ 仕様の詳細については、発注者との協議により決定し、受注者の負担においてこれを処理する。また、明記されていない事項にあっても、当然必要と認められる事項については、発注者の指示により、受注者の負担においてこれを処理すること。

なお、途中で委託業務の仕様を変更する必要がある場合は、合理的な範囲内でこれを変更できることとする。

オ 契約履行内容に瑕疵があるときは、相当の期間を定めて、発注者が瑕疵の修復を請求し、また、損害の賠償も請求することができる。