

## 佐賀県障害福祉従事者処遇改善緊急支援事業費補助金審査等業務委託仕様書

### 1. 目的

佐賀県障害福祉従事者処遇改善緊急支援事業費補助金（以下、「補助金」という。）について、事業者の申請書等の適切かつ速やかな受付、審査及び補助金の円滑な支払いを行うことを目的とする。

この仕様書は、佐賀県が委託する業務の実施に際し必要な事項を定める。

### 2. 委託期間

契約締結日から令和8年10月30日（金曜日）まで

### 3. 委託業務内容

履行場所において、電子メール等による申請及び実績報告受付業務並びにデータ入力作業、申請書・添付書類の内容確認、振込口座情報等のデータ入力作業、ヘルプデスクによる申請手続等に関する問い合わせ対応業務を行う。

#### （1）業務内容

##### ① 申請受付等事務

###### ア 申請受付

申請を、電子メール又は受託者が運用する受付システム等（より効率的な処理が見込まれる場合に限る。）により受け付ける。ただし、やむを得ない場合は、紙により受け付ける。

###### イ 受付処理

- 申請内容に不備がないかを確認し、不備がある場合は申請者に再提出を指示する等の修正対応を行う。

- 県が提供する対象施設リスト等に基づき、事業所番号や対象施設に誤りがないか等確認を行うとともに、重複申請がないか受付時に確認を行う。

- 申請書等を受け付けた場合は、提出者に対してメールにて連絡する。

- 受付件数について、週に一度（週の最終勤務日）県へ報告をすること。

###### ウ データの集計及びリストの作成（受付時期に応じて2度に分けて実施）

- 受け付けた申請書等のデータを集計し、佐賀県国民健康保険団体連合会（以下、「国保連」という。）が指定する様式に入力し、県に提出する。国保連がエラーチェックを行うため、エラーがあった場合は、内容確認とエラー解消の対応を行う。

###### エ 振込口座情報等のデータ入力作業（受付時期に応じて2度に分けて実施）

- 国保連から提供される口座情報や補助金額等を、県が別途指定する様式に法人（申請者）単位に整理し、県に提出する。なお、提出期限は別途指示する。

###### オ 未申請事業者に対する連絡

- 未申請事業者に対し、申請期限の1週間前を目途にリマインドを実施する。

##### ② 実績報告書受付業務

###### ア 実績報告書受付

実績報告書を、電子メール又は受託者が運用する受付システム等（電子メールより効率的な処理が見込まれる場合に限る。）により受け付ける。ただし、申請者の都合により、やむを得ない場合は、紙により受け付ける。

###### イ 受付処理

- 申請内容に不備がないかを確認し、不備がある場合は申請者に再提出を指示する等の修正対応を行う。

- 実績報告書を受け付けた場合は、提出者に対してメールにて連絡する。

●未提出事業者への督促や進捗管理を適切に行う。

ウ 集計及びリスト化

実績報告書を集計及びリスト化し、契約期間満了までに県に報告する。

③ 問い合わせ対応（コールセンター機能）を行う。

④ 人員を確保する。

＜業務責任者＞

ア 業務責任者は、県が提供する事業所リスト等を常に確認するなど、業務の遂行にあたっては主体的に当該業務に取り組むこと。

イ 委託業務全体を統括し、従業員の指揮監督を行うとともに、円滑な業務執行のため作業状況の進捗管理を行い、発注者が求める業務水準を確保すること。

ウ 定期的に委託業務の点検・分析・見直しを行い、常に最善の方法で業務を実施するとともに、随時発注者との協議を行い、相互共通認識による運営を行うこと。

エ 委託業務の実施状況を発注者に定期的に報告するとともに、発注者が求める進捗状況の確認に協力すること。また、委託業務が適正に実施されていないことが判明し、発注者が受注者に対して改善勧告を行った場合は、これに従うこと。

オ 効率的に業務を進めるため、繁忙期には応援態勢を組むなど、臨機応変に対応すること。

＜従事者＞

ア 従事者は、委託業務について Excel 入力・集計作業等に関し、迅速かつ正確に処理ができる十分な経験と能力を持った人材を配置すること。

イ バックアップ体制

交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的にオペレーター等が出勤できない場合においても、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。

ウ 対応記録の管理

●コールセンターで対応した情報などは、問い合わせ内容を容易に検索できる形で一元的に登録、管理すること。

●確認する項目は以下のとおりとし、軽微なものを除き、可能な限り記録すること。

・受付年月日、時刻、対応従事者の氏名、相手方の氏名・連絡先、対応内容

●対応記録は、週に一度（週の最終勤務日）県へ報告をすること。

⑤ 受付センター

令和8年3月2日から、令和8年10月30日（又は実績報告書の審査完了時点のいずれか早い日）まで開設すること。営業時間は、午前9時から午後5時までとし、土日祝日は除く。

受付期間は以下のとおり。ただし、提出状況等により前後する可能性がある。

●申請受付：令和8年3月2日～令和8年4月30日

繁忙期：令和8年3月上旬～令和8年4月下旬を想定

●実績報告書受付：令和8年5月1日～令和8年9月30日

繁忙期：令和8年8月上旬～令和8年9月下旬を想定

（参考）申請事業者数…最大 520 法人（1,600 事業所） ※申請は法人単位

⑥ 執務室

執務室は1箇所とし、県及び事業者と委託業務に関する連絡調整が円滑に行うことができる場所を確保すること。

⑦ 事務用品等

パソコン、プリンター、電話機、長机、事務用椅子、鍵付きキャビネットなど執務室として必要な備品を揃えること。

⑧ 夜間警備

警備会社への委託などにより警備体制をとること。

(2) 人員体制

- ① (1)の業務を円滑に実施するために必要な人員を確保し、うち1名を責任者とすること。なお、申請数の増減やピーク時に合わせて人員を増減するなど、柔軟な体制を構築すること。
- ② 感染症対策に留意すること。

(3) 業務の履行に関する留意事項

業務において取り扱う個人情報については、情報漏えい等が無いよう、細心の注意を払うこと。業務履行の各段階（申請受付、データ入力、申請者への受付完了の通知、申請データの県への提出等）においては、複数人によるチェック体制を整備するとともに確認者、確認日時等が分かるように記録に残すこと。

4. その他特記事項

- (1) 申請書の受付から支払いまでの期間を可能な限り短縮する観点から、受け付けた書類の審査及び支払事務が滞留することのないよう、事務量に応じた適切な人員配置に留意すること。
- (2) 事務局スタッフは、感染症対応など健康管理に万全を期すこと。
- (3) 当該業務の実施にあたっては、県の指示に従うとともに、判断に迷う時や、処理方法の変更等について県と打ち合わせを行い、随時情報共有を図ること。
- (4) 人員体制、事務処理の方法等は、状況により柔軟に変更することとする。変更する場合には、県と受託者で事前に協議を行う。