

委託仕様書

1 業務の名称

新潟県介護保険事業費補助金（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）審査等業務委託

2 業務の目的

介護サービス事業所・介護施設等が、物価上昇の影響がある中でも、必要な介護サービスを円滑に継続できるよう必要な補助を行うことを目的として新潟県が介護事業者へ交付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補助金（以下、「補助金」という。）に係る申請の審査等の業務を委託する。

3 業務の概要

(1) 主なスケジュール（予定。県と受託者の協議により、変更の可能性あり。）

令和8年3月下旬～4月上旬	交付申請書受付
令和8年5月中旬	交付決定額のリストの作成・提出
令和8年5月下旬	交付決定通知
令和8年6月上旬	補助金の支払
未定	（当初申請が少ない場合）追加申請、審査等
令和8年10月上旬～末日	実績報告書受付
令和8年12月	額の確定通知

※ 補助金の支払は、委託業務の対象外。

(2) 補助金の概要

別添資料のとおり。

- 資料1 介護保険最新情報 vol.1461（令和8年1月14日）
「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に関する交付要綱及び実施要綱等について」
- 資料2 交付申請・交付決定・支払事務フロー案
- 資料3 実績報告・額の確定・返納事務フロー案
- 参考様式

新潟県介護保険事業費補助金（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）に係る交付申請書

新潟県介護保険事業費補助金（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）に係る実績報告書

※ 参考様式については、現時点での案であり、実際は県交付要綱（現在調整中）により定める様式を使用する。

(3) 補助金交付申請の見込件数

約 600 件（増減の可能性あり）

4 委託期間

契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日まで

5 事業費

委託上限額は、46,085,000 円（消費税及び地方消費税を含む）とし、本業務の実施に伴い発生する人件費、備品費、消耗品費、印刷製本費、通信運搬費、借料及び損料、会議費、雑役務費、委託費、一般管理費等全ての費用を含むものとする。ただし、コールセンター（電話対応）業務に関し、介護事業者からの通話料金は、介護事業者の負担とし、受託者から介護事業者への通話料金は、受託者が負担するものとする。

6 委託業務内容

(1) 業務実施体制の整備

本業務を行うため、事務局を設置すること。

ア 事務局の設置

- ・ 受託者の定める特定の場所に事務局を置くこと。
- ・ 本業務に係る個人情報の保護が図られるよう専用の区画を確保し、入退室等の管理を行うこと。

イ 設備等

- ・ 本業務の実施に必要なとなる電話機、電話回線、机等の設備、機材等は受託者が用意すること。
- ・ 申請書等は電子データでの提出・受付とするため、これに必要な環境（電子申請システム又は電子メールを使用する等）を受託者が用意すること。

ウ 人員

受託者は契約締結後速やかに次の者を事務局に配置し、従事者名簿を県へ提出すること。名簿に記載された者を変更する場合、県へ報告すること。なお、業務の遂行に支障がある場合、県から人員の増員や交代等を求める場合がある。

業務責任者…本業務を統括し、その遂行についての指揮監督を行い、現場責任者等の指導を行うとともに、本業務の遂行について県への報告を行う。1名。

現場責任者…事務局に常駐し、業務従事者への指導を行うほか、業務遂行にあたって県との協議及び連絡調整を行う。1名以上。

業務従事者…事務局において本業務に従事する。本業務を円滑に遂行するために必要な人数を確保すること。以下の要件を満たす者を配置すること。

- ・ 一般常識を有し、対応マナーに優れていること。
- ・ 業務を行うために必要な知識及び技能を有しており、補助金制度や業務内容について理解し、臨機応変に対応できること。
- ・ 受託者は、業務従事者に対し、本業務の遂行に必要な知識、情報、技能等のほ

か、法人・個人情報の取扱いに関する研修を事前に行うこと。研修費用は業務委託費に含むものとする。

(2) コールセンター（電話対応）業務

- ・ 補助金の申請方法や申請書等の記入方法等に関する介護事業者からの問合せ、申請書等の補正に関する説明、返納金未納者への連絡、苦情対応、その他本業務に関する電話対応を行う。
- ・ 介護事業者からの問合せ等に対応するために必要な数の専用回線を事務局に設けること。県において回線が不足していると判断した場合は、増設を指示することがある。
- ・ 受付時間は、平日の9時から17時までとする。
- ・ 電話対応マニュアルを作成し、業務従事者に周知すること。なお、内容について事前に県の確認を受けること。
- ・ メール・ファックスによる問い合わせ対応を行う場合は、メールアドレス（アドレス指定なし）・ファックス番号は受託者が専用のものを用意すること。
- ・ 電話対応記録を作成し、週に1回、県へ提出すること。記録の様式について事前に県の確認を受けること。
- ・ 県の判断が必要なもの及び重要なものについてはその都度直ちに県へ報告し、情報を共有するとともに、必要に応じて県から指示を受けること。なお、県への報告は、原則として開庁時間中（平日8時30分から12時、13時から17時15分）に行うこと。

(3) 申請書等の受付・審査

ア 申請書等受付システムの構築

- ・ 補助金に係る申請及び届出は、電子データによる提出・受付を原則とし、受託者において申請等を受け付けるためのシステム等（電子申請システム、電子メール等）を用意し、事前に県の確認を受けること。
- ・ インターネット環境が利用できない等、やむを得ない事情がある介護事業者については、書面による受付とすること。

イ 交付申請書の受付・審査

- ・ 事務局において交付申請書の受付を行うこと。受付期間は、3月下旬から2～3週間程度とし、具体的な期間は県と協議の上、決定する。
- ・ 交付申請書の審査は、審査マニュアル、チェックリスト等に基づき行うこと。マニュアル等は県と協議の上、作成すること。
- ・ 不備がある場合は申請者へ説明の上、修正させること。
- ・ 申請が著しく少なかった場合は、追加申請の受付を行うこと。受付・審査等の方法は原則当初申請と同様とするが、追加申請の有無や時期については県と協議の上、決定する。

ウ 実績報告書の受付・審査

- ・ 事務局において実績報告書の受付を行うこと。受付期間は、令和8年10月上旬から10月末までとし、具体的な期間は県と協議の上、決定する。追加申請を行う場合の実績報告書の受付・審査等の方法は原則当初申請の実績報告と同様とするが、時期

については県と協議の上、決定する。

- ・ 実績報告書の審査は、審査マニュアル、チェックリスト等に基づき行うこと。マニュアル等は県と協議の上、作成すること。
- ・ 不備がある場合は申請者へ説明の上、修正させること。

(4) 申請・交付情報等データの作成・管理

ア 申請・届出情報の管理

- ・ 申請・届出情報（受付日、申請者名、住所、連絡先、審査処理状況等）をデータ化して一元管理すること。現場責任者は、受付状況や審査処理状況を把握し、業務の進捗を管理すること。
- ・ 申請・届出情報について、定期的に県へ報告すること。報告の内容及び頻度は、県と協議の上、決定すること。

イ 交付決定額・交付額リストの作成・管理

- ・ 交付申請書をもとに、交付決定額リスト（申請者の基本情報、交付決定額等）を作成し、県へ提出すること。交付決定額リストの様式及び提出期限等は、県から指示する。
- ・ 交付決定額及び支払額の情報をデータ化して一元管理し、定期的に県へ報告すること。報告の内容及び頻度は、県と協議の上、決定すること。

ウ 銀行への振込依頼データの作成

- ・ 県が受託者へ送付した支払額及び支払口座情報を振込依頼データに変換し、県へ提出すること。データの変換方法及び提出期限等は、県から指示する。

エ 確定額リストの作成

- ・ 実績報告書に記載されている精算額をもとに、確定額リストを作成し、県へ提出すること。確定額リストの様式及び提出期限は、県から指示する。

(5) 文書等の発送

申請者に対し、以下の文書を発送すること。発送方法（書面の郵送、電子データの送付等）について事前に県と協議すること。時期は、県から指示する。

- ・ 交付決定通知書の発送
- ・ 額の確定通知書の発送

なお、宛先不明等により事務局に返戻された通知書については、返戻日等を管理の上、原本は事務局で保管することとし、申請者に連絡を行い、正しい宛先を確認し、再度送付を行うこと。

(6) その他上記に付随する業務

上記（1）～（5）に付随し、本業務を円滑に実施するために必要と認められる業務については、県と受託者で協議の上、実施する。

7 業務実施計画の作成

受託者は、契約締結後速やかに業務実施計画（月次計画、研修計画等）を作成し県へ提出すること。県が当該計画の修正を指示した場合は、正当な理由がない限り、受託者はこれに応じなければならない。また、計画書を変更する場合は、速やかに県へ提出すること。

8 報告事項

上記に定めるもののほか、次の事項について県へ報告すること。

(1) 随時報告

申請書等の審査において疑義が生じた場合等、本業務の遂行にあたり、県の判断が必要なもの及び重要と判断されるものについては、随時県へ報告し、対応を協議すること。

(2) 完了報告

委託業務が完了したときは、令和9年3月31日までに完了報告書を提出すること。また、受託者が受け付けた申請書・届出等の書類（電子データ）を県へ提出すること。

【記載事項】

- ・ 委託業務の実施内容
- ・ 委託業務に係る支出の費目別内訳
- ・ その他、事業実施の説明に必要な書類

(3) 事故報告

本業務の遂行にあたり、不適切な事務処理や事故及び遅延が生じた又は生じる見込みとなった場合やその他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに県へ報告し、対応を協議すること。

9 変更契約

当初の契約において想定した業務量に大幅な増減が見込まれる場合においては、県と受託者の協議の上、変更契約を締結できるものとする。

10 留意事項

(1) 受託者は、組織的・自立的な業務運営を行い、委託業務の遂行はもとより、県との連携や連絡調整が円滑に実施できる体制を構築すること。

(2) 業務の実施にあたっては、次の項目を遵守すること。

ア 事務処理を迅速かつ適正に行うこと。

イ セキュリティ対策を徹底し、書類や情報の漏洩や滅失等が起こらないようにすること。

ウ 特定の個人に対して、有利あるいは不利になるような取扱いをしないこと。

エ 個人情報の適切な管理を行い、契約書に定める「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

オ 申請情報データベースの管理においては、情報漏えい、情報改ざん、不正アクセス、コンピュータウイルスの感染、情報資産の紛失・盗難・破壊及び情報システムの停止を始めとする情報セキュリティ対策を徹底すること。

カ 業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用しないこと。委託業務終了後も同様とする。

キ 申請者の立場に立った誠実な対応を心がけること。

ク 申請者からの意見や要望を業務に反映し、サービスの向上を図ること。

- ケ 業務の処理について県が調査し、又は報告を求めたときは、直ちにこれに応じること。
- (3) 業務の継続が困難になった場合の取扱いは、次のとおりとする。
- ア 受託者の責めに帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合
- ・ 県は契約の取消しを行うことができる。この場合、県に生じた損害は受託者が賠償するものとし、次期受託者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう、引き継ぎを行うものとする。
- イ その他の事由により業務の継続が困難となった場合
- ・ 災害その他不可抗力等、県及び受託者双方の責めに帰すことができない事由により業務の継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとする。
 - ・ なお、委託期間終了若しくは契約の取消しなどにより次期受託者に業務を引き継ぐ際は、円滑な引き継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供することとする。
- (4) 業務の遂行にあたっての再委託については、次のとおりとする。
- ア 受託者は、本事業の一部を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、県が書面によりあらかじめ承諾した場合は、その限りではない。
- イ 県により再委託が承諾されたときは、受託者は再委託先に対して本業業務に係る一切の義務を遵守させるものとする。
- ウ 受託者は、業務の遂行にあたり疑義が生じた場合は、速やかに県に報告し協議を行い、その指示を受けることとする。
- エ 受託者は、業務の遂行にあたり発生した障害や事故については、大小に関わらず県に報告し指示を仰ぐとともに、早急に対応するものとする。
- (5) 県は、受託者の請求により必要があると認めるときは、委託料の全部または一部を前金払いすることができることとし、前金払の請求は契約書に定めるとおりとする。なお、前金払を請求する場合は事前に県と協議すること。
- (6) 本業務により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、承継させ、又は担保の目的に供してはならない。ただし、県の承諾を得た場合は、この限りでない。
- (7) 業務の遂行にあたり、仕様書に記載のない事項又は疑義若しくは変更の必要が生じた場合は、県と協議の上、受託者の負担においてこれを処理するものとする。また、仕様書に明記されていない事項にあっても、当然認められる事項については、県の指示に基づき処理すること。