

業務委託仕様書

1 業務名

事業者向け設備導入応援補助金（物価高騰対応）受付審査等業務

2 定義

事業者向け設備導入応援補助金（物価高騰対策）（以下「本補助金」という。）とはエネルギー価格の上昇に伴うコスト増加に加え、人手不足や高齢化など、複合的な経営課題に直面する事業者が、それら負担の軽減等のため省人化・省力化・業務効率化等に資する設備の導入・更新等をする際に係る経費の一部を補助することで、地域経済の活力維持・向上を図るものです。

3 目的

本業務は、本補助金に関する申請受付及び審査等に係る業務を行うことを目的とする。

4 契約期間

契約締結日から令和8年3月18日

5 履行場所

さいたま市浦和区常盤6-4-4 さいたま市役所内

6 本補助金の交付内容（参考）

本補助金は以下の内容において市が交付します。

（1）補助率等

補助率：補助対象経費（設備費・工事費等）の3分の2

補助上限額：1事業者あたり1,000万円（1回限り）

予算上限額：2億3,200万円

（2）基本スケジュール（予定）

令和7年 8月29日 補助金交付申請受付開始（郵送）

令和7年10月3日 補助金交付申請受付終了

交付申請後随時 工事完了実績報告受付（郵送）

実績報告後随時 補助金交付請求受付（郵送）

令和8年 2月18日 補助金事業完了報告期限

令和8年 3月18日 補助金交付手続き完了及び完了報告書等
提出期限

上記スケジュール概要を基本とし、予算が上限に達する等の状況に応じた変更や詳細については、委託者、受託者双方の協議により定めるものとする。

(3) 申請数の見込み

300件程度

(4) 1日あたりの対応件数（見込み）

申請受付：最大40件程度

電話対応：最大40件程度

7 人員配置、職務要件及び必要とされる能力

人員については、業務責任者及び副業務責任者に加え適切な業務従事者を配置するものとする。

(1) 業務責任者及び副業務責任者

- ① 国又は地方自治体等が実施する補助金業務若しくは類似業務において知識、経験及び技能を有するとともに、関係法令及び業務の重要性を十分に理解していること。
- ② 業務従事者への教育・研修、電話・窓口対応業務の管理運営能力などを有すること。
- ③ 業務従事者で対応困難な案件への適切な対応及び委託者との調整等を行うこと。
- ④ 業務責任者は、業務従事者の業務内容及び役割を適切に定め、対応業務の品質確保に向けた必要な措置を講じるとともに、委託者との調整及び要請に迅速に対応すること。
- ⑤ 副業務責任者は、業務責任者を補佐し、業務責任者に事故があるときは、その職務を代行すること。

(2) 業務従事者

- ① 本業務又は類似の業務について十分に理解していること。
- ② 業務に必要な機器操作（オペレーター機器、OA機器及び応募者を管理するシステム等の知識及び技能）を有すること。

- ③ 各種マニュアル等に基づき迅速かつ的確な対応ができること。
- ④ 対応困難な内容は、業務責任者又は副業務責任者へ引き継ぎを行うこと。
- ⑤ 本業務と直接関係のない場合は、可能な範囲で適切な問合せ先や窓口等の案内を行うか又は業務責任者若しくは副業務責任者へ引き継ぎを行うこと。

8 業務内容

受託者は、以下（１）及び（２）の業務について、委託者が用意するさいたま市役所内の執務室で実施する。

（１）電話及び窓口対応業務

① 開設期間及び時間

ア 電話対応業務

令和 7 年 8 月 25 日から令和 8 年 3 月 18 日までの平日
（令和 7 年 1 2 月 2 9 日から令和 8 年 1 月 3 日を除く。）

午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分まで

イ 窓口対応業務

令和 7 年 8 月 29 日から令和 8 年 3 月 18 日までの平日
（令和 7 年 1 2 月 2 9 日から令和 8 年 1 月 3 日を除く。）

午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分まで

※ただし、委託者、受託者双方合意の下、ア・イの開設期間及び時間を変更することができる。

② 内容

ア 管理運営業務

（ア）業務マニュアルの作成

- 受託者は、委託者が提供する資料に基づき、必要事項を確認するとともに、修正点等について委託者と適宜協議し、電話及び窓口対応業務に係るマニュアルを作成すること。
なお、その際は修正履歴を残すものとする。

（イ）実施体制の構築等

- 受託者は、従事者に対し必要な研修及び訓練を行うこと。
なお、研修は以下に留意して行うこと。
 - ・業務マニュアルの内容等、業務に必要な知識の取得

- ・ 秘密の保持（守秘義務）及び個人情報の保護への理解
- ・ 電話及び窓口対応能力の向上
- 受託者は、電話、窓口対応、業務の記録及び数値管理を行うこと。
- 受託者は、業務体制図を作成し、委託者へ提出すること。
- 受託者は、業務責任者届を作成し、委託者へ提出すること。
- 受託者は、業務マニュアルを委託者へ電子媒体及び紙にて提出すること。
- 受託者は、FAQ、日次報告、その他必要な様式を整備すること。
- 受託者は、委託者と協議の上、事務室のレイアウトを定めるものとする。
- 受託者は、委託者が用意する机、椅子、キャビネット及び固定電話以外で、窓口対応業務で必要とする事務用消耗品及びパソコン等の備品等については受託者の負担で用意すること。
- 受託者は、上記で用意したパソコンについては各種データの送受信等が行えるよう必要な準備を行うこと。
- 電話設備及び回線は、委託者が用意するものとする。
- 受託者は、電話及び窓口対応業務の運営に必要な消耗品の購入その他業務を適正に運営するために必要な管理業務を行うこと。
- 受託者は、すべての業務終了後に、業務上設置した備品等について受託者の負担により撤去する。

イ 対応内容

- 受託者は、入電された問合せに対し、本補助金制度に関する内容、支給要件や処理状況（受理の有無・振込日等）等の説明を行うこと。
- 受託者は、窓口等における申請書等提出者（予定者を含む）に対し、本補助金に関する説明、申請書等の記載方法や補記訂正指導、申請書等の受領をはじめ、本補助金の交付申請等に必要な対応を行うこと。

- 受託者は、処理方法に特段の配慮を必要とする場合、個人情報を含め委託者へ引き継ぐものとする。
- 受託者は、申請等予定者から申請書等の発送を求められた場合、必要書類の封入を行い、速やかに委託者へ納品すること。
- 受領した申請書等については、受託者の責任において保管すること。
- 受託者は、その他問合せや窓口対応に必要な業務を実施すること。

ウ 報告業務

受託者は、以下に示す内容を電子媒体により、報告書として委託者に提出すること。なお、委託者から指示がある場合は、適宜提出すること。

(ア) 日次報告

- 前日の対応件数等を集計したもの

(イ) 随時報告

- 委託業務履行上の課題及び改善案
- 過誤事象又は同等と推察される事象
- その他委託者への報告が必要と判断される事象

③ 対応言語

原則として日本語とする。

(2) 申請書等確認業務

① 実施期間

令和7年8月29日から令和8年3月18日まで

(令和7年12月29日から令和8年1月3日を除く。)

午前8時30分から午後5時15分まで

ただし、委託者、受託者双方合意の下、開設期間及び時間を変更できる。

② 内容

ア 管理運営業務

- (ア) 業務マニュアルの作成

- 受託者は、委託者が提供する資料に基づき、必要事項を確認するとともに、修正点等について委託者と適宜協議し、申請書等確認業務に係るマニュアルを作成すること。
なお、その際は修正履歴を残すものとする。

(イ) 実施体制の構築等

- 受託者は、従事者に対し必要な研修及び訓練を行うこと。
なお、研修は以下に留意して行うこと。
 - ・業務マニュアルの内容等、業務に必要な知識の取得
 - ・秘密の保持（守秘義務）及び個人情報の保護についての理解
- 受託者は、記録の管理及び統計処理、就業管理、消耗品の購入その他業務を適正に運営するために必要な業務を行うこと。
- 受託者は、申請内容等の情報を一元的に管理すること。
- 申請書等及び添付資料の受領に当たっては、さいたま市役所宛に届いた郵送物を委託者から引き取り、開封作業を行うこと。
- 受託者は、その他運営管理に必要となる業務を行うこと。

イ 事前業務

- 受託者は、委託者から提供された補助金の案内（色上質・中厚口・A3・両面）、申請書（A4・両面）、記入例（A4・両面）、チェックシート（A4・両面）の印刷を行うこと。
- 印刷部数は、補助金の案内は 3,000 枚、申請書、記入例、チェックシートは各 1,200 枚とすること。
- 受託者は、上記印刷物の作成に当たっては、委託者による校正を 1 回以上受けなければならない。
- 受託者は、上記印刷物の丁合作業を行うこと。
- 受託者は、上記印刷物を作成するにあたり、委託者と協議の上、申請者が申請を行うに際しての負担軽減策を講じること。
- 受託者は、令和 7 年 8 月中旬に委託者が発送できるよう、速やかに委託者に納品すること。

- 受託者は、交付決定通知等発送時に使用する封筒を作成すること。
- 受託者は、宛名不完全等で返還のあった交付決定通知等を引き受けられるよう、必要に応じて封筒を作成する際は「発行人」のほか「差出人」、「返還先」等の印字を行うこと。

ウ 申請書等審査等業務

- 受託者は、交付申請書・内容変更等申請書・事業完了報告書・交付請求書及び各種添付書類等（以下「申請書等」とする。）の審査を以下の手順に沿って行うこととする。
 - ・受託者は、委託者から申請書等を随時引き取り、内容を確認する。
 - ・構築したシステムに当該内容を入力し、データを作成し申請書等提出状況の管理を行う。
 - ・申請書等のスキヤニングデータの作成を行う。作成したスキヤニングデータ等は随時、委託者に納品する。なお、引き取り及び納品時においては、セキュリティを確保すること。
- 受託者は、申請書等提出者から取下書が提出された場合、当該提出者からの申請書審査事務を速やかに停止するとともに、受領した申請書等については、受託者の責任において保管することとする。

エ 申請書等審査業務における注意事項

- 受託者は、受付済みの申請書等について、本補助金の支給要件に該当するか否かを確認し、審査情報の入力を行う。
- 受託者は、申請書等を到着日付毎に管理し、以降に提出される書類については、その申請書等とセットで管理する。
- 受託者は、委託者の窓口等に提出のあった申請書等を受領し、審査を行うこと。
- 受託者は、不正受給を未然に防ぐため、申請書等の厳格な審査を行う。
- 受託者は、申請書等の受領日から起算し、概ね14日以内に処理データを委託者へ納品できるよう、申請等提出数に応じ

て必要な人員を配置すること。

- 受託者は、その他申請書等審査に必要な業務を行う。

オ 不備アウトバウンドコール業務

- 受託者は、以下の手順に沿って不備アウトバウンドコールを行う。
 - ・申請書等の添付が不足する場合又は申請等の内容に疑義がある場合は、さいたま市役所宛に追加書類や必要書類の提出を依頼するものとする。
 - ・申請書等の補記訂正が必要な場合や、窓口等への直接提出の希望があった場合は、委託者執務室への来庁を案内し、その対応は業務従事者が行い、必要に応じて、業務責任者もしくは副業務責任者へ引き継ぎを行うこと。
 - ・支給要件外の確定は、申請書等提出者への聞き取りを行った上で行うこと。
 - ・不備アウトバウンドコールを数回行ったが、申請書等提出者と連絡が着かない場合は、書面にて申請書等の添付書類不足、申請内容の疑義について通知するものとする。

カ 交付決定通知等作成業務

- 受託者は、申請書等審査業務の結果に基づき、申請書等提出者に対し、本補助金の交付（不交付）決定通知・内容変更等承認等決定通知・交付額確定通知等（以下、「通知」という。）を委託者が指定する様式で作成するとともに、事前業務において作成した封筒への封入を行った上で速やかに委託者に納品すること。
- 受託者は、封入を終えた郵便物を委託者に納品する際は、郵便番号ごとに整理を行うとともに、併せて計数結果を報告すること。
- 受託者は、宛名不完全等で返還のあった通知について、一元的に管理を行うとともに、必要な確認及び修正を行った上で上記に順じ、速やかに委託者に納品すること。

キ 予算管理業務

- 受託者は、交付決定等が見込まれる金額を管理し、予算額を超過する場合は、速やかに委託者へ引き継ぐものとする。

ク 報告業務

受託者は、以下に示す内容を電子媒体により、報告書として委託者に提出する。なお、委託者から指示がある場合は、適宜提出する。

(ア) 日次報告

- ・ 申請書等受付件数、申請書等審査済み件数のうち交付可能件数、申請書等不備の件数、不交付件数、交付決定見込額等の業務実績値を日別に集計したもの

(イ) 随時報告

- ・ 委託業務履行上の課題及び改善案
- ・ 過誤事象又は同等と推察される事象
- ・ その他委託者への報告が必要と判断される事象

③ 運営費用に関する要件

ア 申請書等確認業務の運営に必要な事務用消耗品、審査等に必要パソコン等の備品等については、受託者の負担で用意するものとする。

イ 申請書等確認業務で発生する通信・設備工事費については、受託者が負担するものとする。

④ その他

個人情報に記載された書類等については、成果物の納品時に委託者の指定する場所へ納品すること。

9 成果物

受託者は、業務完了後、速やかに完了報告書に業務報告書を添えて、委託者に提出すること。

(1) 業務報告書

① 内容

業務履行の過程で作成した資料等一式（実施計画書、業務マニュアル、FAQ等の資料）

② 納期

令和 8 年 3 月 18 日

③ 媒体

電子媒体 2 部、紙媒体 1 部

(2) 申請書等の原本及びスキャンデータの整理・納品業務

① 整理方法

ア 受託者は、委託者が用意するフォルダ及び文書保存箱等の必要備品を受領し、申請書等の原本の整理を行うこと。

イ 受託者は、自身が用意する任意の電子媒体にて申請書等のスキャンデータの整理を行うこと。

ウ 受託者は、申請書等の原本及びスキャンデータを申請区分（個人事業主、法人）別、50 音別の順番に整理すること。

エ 受託者は、その他整理に必要な業務を実施すること。

② 納期

令和 8 年 3 月 18 日

③ 納品場所

委託者が指定する場所

④ 納品方法

ア 受託者は、委託者が指定する文書保存箱に申請書等の原本を格納し、納品すること。

イ 受託者は、申請書等のスキャンデータを自身が用意した電子媒体に格納し、納品すること。

10 業務履行全般における留意事項

(1) 本業務の実施に当たっては、関係法令等を遵守し、常に善良なる注意をもって、誠実に責務を果たすこと。

(2) 本業務上発生した個人情報に関する帳票類等（電子データも含む。）は、情報の漏えい、滅失及びき損等の防止の措置等を講じ、委託者の定めるところにより、適正に回収廃棄等を行うこと。また、上記個人情報については、前述の実施場所のみで取扱い、持ち出し等を禁止する。

(3) 業務を遂行するに当たっては、公務を執り行っていることを十分に意識し、身だしなみ、言葉遣い等に注意し、迅速丁寧な対応を心がけ、委託者の信用を失墜するような行為を行ってはならない。

- (4) 受託者及び各業務の実施に係る従事者は、新型コロナウイルス感染症をはじめとする各種感染症の予防措置等を徹底に努めること。
- (5) 受託者が不当要求行為を受けた場合又は不当要求行為による被害を受けた場合若しくは被害が発生するおそれがある場合は、委託者に報告するとともに、所轄の警察署に通報する。また、受託者は、委託者及び所轄の警察署と協力し、不当要求行為の排除対策を講じること。
- (6) 受託業務における現場従事者への指揮・命令、管理・監督及び指導・育成等は、以下の場合を除き、受託者が責任をもって行う。
 - ① 委託者は、業務着手時における仕様等について補足的な説明を行う等の必要がある場合、受託者の管理・監督の下、業務従事者に対し必要な技術指導等の措置を講じる。
 - ② 委託者は、安全衛生上緊急に対処する必要のある事項について、業務従事者に対し必要な措置を講じる。
- (7) 受託者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づき、障害者に対して合理的配慮の提供に努めること。
- (8) 本仕様書による成果（対応記録データを含む。）及び納品物の一切の権利は委託者に帰属するが、一部に受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が残存する場合においては、その内容を納品時にすべて明示し、その権利を行使する場合には、その一切について、書面による委託者の承諾を要するものとする。
- (9) 受託者は、本仕様書による成果及び納品物が、委託者以外の者が有する著作権、特許権、肖像権等の権利を害しないことを確認すること。
- (10) 受託者の変更が生じた場合は、業務が円滑に行えるように、新規の受託者への引き継ぎ等を含め、委託者に協力すること。
- (11) 委託者は、受託者の本業務委託の結果に関し、受託者の責に帰すべき事由により被った被害について、受託者に対し損害賠償を請求することができる。
- (12) 受託者は、業務を履行するにあたり、人権の尊重を基本とするとともに、人権に関する社員研修の実施等により、業務従事者が人権に配慮することができるよう努めること。

11 その他

この仕様に定めのない事項又は制度改正や事務改善の提案等によりこの仕様に疑義が生じた事項については、委託者と受託者が協議・調整をし、これを定めるものとする。