

令和8年度

「神戸市内企業住宅手当等支援補助金に係る補助金運営業務」

公募型プロポーザル仕様書

令和8年2月17日

神戸市経済観光局
経済政策課

1. 概要

1.1. 事業名

神戸市内企業住宅手当等支援補助金に係る補助金運營業務

1.2. 目的

神戸市では、市内中小・中堅企業が人材確保に苦慮する現状において、福利厚生の実施により若年従業員の経済的負担の軽減を図り、市内中小企業の魅力向上及び市内企業への関心を高めることを目的に、市内中小企業等に対する住宅手当等の上乗せ補助を行っている。

他方、本市における 65 歳以上の高齢者の労働力率は約 25%と、全国平均より低い状況となっていることを鑑み、本事業においては、民間事業者のノウハウ等を活用した業務の正確かつ効率的な執行を図るとともに、補助金運営の業務委託を通じて、市内の高齢者の就労機会を創出することを目的とする。

1.3. 基本的な考え方

神戸市では、次のような考え方にに基づき、今回の補助金運營業務委託を実施する。

(1) 安定・確実な事務遂行

予測される大量の申請・問い合わせ対応・審査事務を正確に処理する。

(2) 申請者が使いやすい仕組み

補助金申請に関する問い合わせに対応するコールセンターを設置し、丁寧な案内、質問への対応を行う。

(3) 個人情報の保護

提出された個人情報を適切に取り扱い、市民の個人情報を守る。

(4) 高齢者の積極的な活用

市内在住の高齢者（概ね 60 歳以上）が培ってきた経験と能力を積極的に活用する。

(5) 効率的な業務運営

申請の受理・処理にかかる手続きを集約することにより、業務の効率化を図る。

1.4. 受託者に求めること

受託者が有する申請受付・処理、コールセンター業務に係る知識、経験、ノウハウを活かし、正確かつ効率的に事務を遂行すること。その際には、市内在住の高齢者の活用に努めること。

1.5. 委託業務の概要

(1) 業務の実施主体

神戸市（以下、「本市」という。）

(2) 委託期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

(3) 対象業務

神戸市内企業住宅手当等支援補助金

(4) 委託業務の範囲

①本業務の委託範囲は、以下のとおり。

- ・ オンライン及び郵送等による申請・実績報告の受付・入力業務

※原則、オンライン申請とするが郵送で申請があった場合は書面で対応すること

- ・ 審査業務

- ・ コールセンター業務

- ・ 通知の発送業務（データでの送付、一部書面）

- ・ 審査後における補助金振込のためのデータ作成業務

②業務遂行上必要となる設備・備品・什器等（電話、FAX、入力・作業進捗管理用の端末等）の調達。

1.6. 履行場所、履行日、履行時間

(1) 履行場所

業務を処理する事務室は受託者の負担により市内に設置すること。

(2) 履行日及び履行時間

① 履行日は、原則として、委託期間における土曜日・日曜日・「国民の祝日に関する法律」（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日を除く日とする。

② 履行時間は 10 時 00 分から 17 時 00 分までとすること。

③ なお、上記以外の時間に業務を行う場合は、事前に本市に確認し承認を得ること。

1.7. 設備、備品

(1) LGWAN 環境の整備

① 業務に必要な LGWAN 環境(本市専用の回線)の構築にあたり、回線工事が行えるよう施設所有者との調整を行うこと。また、環境構築に必要な専用ルータとこれを管理するためのラック（60cm 四方以上）を執務スペース内に設置することを認めること。

② ルータまでの回線は通信会社の所有・管理になるため、問題が発生した場合は、本市への連絡とともに通信会社による点検・立ち入りを認めること。

③ 本契約満了後は、回線の取外し等、原状復旧に向けた工事が行えるよう、施設所有者と調整を行うこと。

④ LGWAN 環境整備に係る、回線引き込み工事、ルータ代、現状復旧工事に係る費用は本市が負担する。受託者負担としては、ルータから受託者 PC までの LAN ケーブルに係る費用とルータ使用に係る電気代とする。

(2) PC の調達と管理

① 業務で使用する PC は、受託者の負担により調達すること。

② 調達する PC は、本市において、本市が作成するオンライン申請システム（以下、「e-

「e-KOBE」という。)の使用環境を設定するため、一時本市が預かる(概ね2週間程度)。なお、業務終了後は設定を解除する。

③ 調達するPCの仕様については、以下のとおりとする。

- ・有線接続用のLANケーブル接続口がついていること。
- ・OSはMicrosoft Windows 11以上であること。
- ・以下のいずれかのWebブラウザ環境を整備すること。

※e-KOBEの動作環境 Google Chromeの場合、バージョン97以上 Microsoft Edgeの場合、バージョン97以上 Firefoxの場合、バージョン95以上

④ 調達するPCには、以下のソフトがインストールされていること。

- ・Word2016以上
- ・Excel2016以上
- ・Adobe Acrobat Reader

⑤ PCを常時デスクに設置する場合は、セキュリティワイヤをつけるなど、盗難防止措置を施すこと。

(3) 業務上、「e-KOBE」の操作をRPAソフトを利用して行う場合は、本市が別途提供するPC(1台)にインストールされたRPAソフト(BizRobo!(ビズロボ))を利用して行うこと。なお、アカウント取得に係る費用については、本市が負担する。

(4) その他、業務に必要な設備・備品等は受託者の負担により用意すること。

(5) 本市より貸与する必要がある設備・備品が生じた場合には本市と受託者の協議の上、決定することとする。

(6) 本市から貸与する設備・備品についての条件は以下の通り。

- ① 本市から貸与する設備・備品については、無償とする。
- ② 本契約満了後、次期事業者が業務を引き継ぐ場合は、原状復旧すること。ただし、受託者が配備した備品等を、本市の承諾の上、次期事業者との合意に基づき引き継ぐ場合にはこの限りではない。

1.8. 実施体制

委託業務の実施にあたって、以下の事項を遵守すること。

(1) 業務量や、受託者の他都市における知見等も十分に勘案したうえで、業務の繁閑に応じて、業務遂行に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。

(2) 業務従事者の中から責任者及び副責任者をそれぞれ1名選任し、書面にて事前に本市へ通知すること。業務責任者は、以下の事項に従事すること。

- ① 本業務の管理・運営
- ② 業務従事者の指揮監督、業務従事者に対する指導及び教育

- ③ 突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合の対応
 - ④ 業務運用上の疑義が生じた場合の本市への報告及び対応方針の明確化
 - ⑤ 本市との連絡及び調整
- (3) 本業務の従事者は、受託者による直接雇用とすること。
- (4) 人員の確保にあたっては、市内在住の高齢者の新規雇用に最大限努めること。

2. 業務内容

(1) 想定申請等件数

- ・ 申請：350 件／1,000 人
- ・ 変更申請：50 件／50 人
- ・ 実績報告：350 件／1,000 人

※申請は所属する企業ごとにとりまとめる。

(参考_令和 7 年度申請件数に対する不備のあった件数)

- ・ 申請：189 件／209 件 (90.4%)
- ・ 変更申請：15 件／30 件 (50.0%)
- ・ 実績報告：未算定

(2) スケジュール

令和 8 年 5 月中旬	補助企業のオンライン申請受付開始
令和 8 年 12 月上旬	補助企業のオンライン申請受付締切
令和 8 年 1 月上旬	実績報告書の受付開始
令和 9 年 2 月中旬	実績報告書の提出締切
令和 9 年 3 月末日	審査及び補助金支給完了

(3) 業務詳細

① 手続概要

受託者は、令和 8 年 5 月中旬から 12 月上旬まで、一部の例外を除く、「e-KOBE」によるオンライン申請受付を行う。郵送での申請を受け付ける場合は、書面で受け付けること。

受け付けた申請については、随時審査を行う。審査の結果、要件に適合する者に対しては、本市が補助金の交付決定を行う。また、受託者は、令和 9 年 2 月中旬までに提出された実績報告書について、本市が実績報告に基づく補助金を申請者が指定する金融機関口座に、令和 9 年 3 月末日までに入金できるよう審査を行う。なお、受託者は、入金のための口座情報・補助金額を含むデータの調製等を行う。

その他、制度の概要については別紙を参照すること。

② 委託業務及び各工程での仕様

I. 準備業務(受付開始前業務)

- ・ 作業行程、人員体制等を記載した事業計画を策定し、本市の承認を得ること。
- ・ 運営にあたり、受託者の提案内容に基づく業務マニュアルを受付開始前に策定し、本市に提出するとともに、当該マニュアルについて習熟すること。

- ・運営にあたり、本市が策定する、補助要綱、募集要項、FAQ、および「e-KOBE」の操作方法について習熟すること。

Ⅱ. 運営業務

(ア) 受付・審査業務（交付申請）

- ・申請受付は、一部の例外を除き、「e-KOBE」により行うこと。
- ・受け付けた申請について、必要な項目が入力・記載され、必要な書類が添付されているか確認する。不足不備の情報・資料、申請内容と添付資料の齟齬があった場合は申請者に確認の上、申請の修正を促す。

なお、郵送で受け付けた申請については、「e-KOBE」に入力して、申請者情報を管理すること。

- ・申請された情報に基づき、申請にかかる申請者の資格、誓約等認定に必要な条件を満たしているかどうか確認する。要件を満たさないことが判明した場合は、申請内容について申請者に確認する。確認した結果、要件を満たさないと本市が判断した案件については、取下げ申請を依頼する。取下げ申請がされない場合は、補助金不交付決定通知書を電子で発信する。ただし、書面に対応している案件については、書面で発送すること。
- ・審査内容については、別紙を参照すること。
- ・申請事項の審査結果を踏まえ、補助金の交付要件を満たすものと本市が判断した案件については、補助金交付決定通知書を電子で発信する。ただし、書面に対応している案件については、書面で発送すること。

(イ) 受付・審査業務（変更申請）

- ・交付決定後、決定内容に変更があった場合は、「e-KOBE」にて、変更申請を受け付けること。
- ・申請された情報に基づき、変更内容を確認する。内容に不明な点がある場合は、申請内容について申請者に確認する。
- ・審査により本市が変更を認める案件については、補助金交付決定変更通知書を電子で発信する。ただし、書面に対応している案件については、書面で発送すること。

(ウ) 受付・審査業務（実績報告）

- ・実績報告についても、原則、「e-KOBE」により受付け、必要な項目が入力・記載され、必要な書類が添付されているか確認する。不足不備の情報・資料、報告内容と添付資料の齟齬があった場合は申請者に確認の上、修正を促す。郵送で提出された場合は、書面を審査すること。
- ・報告された情報に基づき、報告内容が交付決定時と同じ内容かどうか確認する。交付決定時と異なる内容が判明した場合で、是正が必要な場合は、申請者に対し是正を指示する。
- ・審査内容については、別紙を参照すること。
- ・実績報告事項の審査により補助金の交付要件を満たすものと本市が判断した案件に

については、交付額を確定し、必要に応じて交付額の確定通知書を電子で発信する。ただし、書面で対応している案件については、書面で発送すること。

(エ) 確定後処理（実績報告）

- ・交付額を確定した者について、補助金の支給に必要な口座情報、補助金額を一覧にしたデータ(Excel ファイル)を調製すること。

(オ) コールセンター業務

- ・補助金に関わる電話、メールによる問い合わせに対し、業務マニュアルやFAQ等を参照して、回答すること。また、処理状況等を管理すること。また、制度周知等について、可能な範囲で架電対応すること。
- ・相談や問い合わせのうち、業務マニュアルやFAQでは対応できない内容について、速やかに本市へ連携すること。なお、本市への連携の方法や内容、タイミング等については、受託者から提案し、本市と協議の上、決定することとする。

(カ) 運営管理

- ・本業務において、処理状況（仮受付・審査中・交付待ち・交付完了・手続完了・申請却下・取下げ・差戻し・交付物作成中・交付承認依頼中・交付否認済み等）、問合せへの対応内容（トラブルや難航したケース等における市民の状況・背景や職員の対応内容等）、対応件数等を管理すること。当該情報を業務報告書として取りまとめ、定期的に本市へ報告すること。なお、管理方法については、受託者から提案し、本市と協議の上、決定することとする。

③ 役割分担

委託業務における、受託者と本市の主な役割分担は、以下の通りである。

業務分類		役割分担	
		受託者	本市
Ⅰ．準備業務 (受付開始前業務)		<ul style="list-style-type: none"> ・業務計画の策定 ・業務マニュアルの策定 ・補助要綱、募集要項、業務マニュアル、FAQの習熟 ・オンライン申請システム(e-KOBE)の操作マニュアルの習熟 ・(必要に応じて)RPA等のプログラム作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・補助要綱、募集要項、FAQの作成と提供 ・オンライン申請システム(e-KOBE)の提供 ・(必要に応じて)RPAの利用環境の調達
Ⅱ．運営業務	申請・報告受付、 審査、支払い業務	<ul style="list-style-type: none"> ・申請、報告等の受付・確認 ・申請、報告等内容の入力 ・審査補助業務 ・交付物の作成、発送 	<ul style="list-style-type: none"> ・審査結果の確認、交付に関する決定 ・データ管理
	コールセンター業務	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせ内容への回答他、架電業務 	<ul style="list-style-type: none"> ・エスカレーション内容の対応

		・本市へのエスカレーション	
	運営管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・対応状況、対応件数、対応内容の管理、品質管理 ・業務マニュアル、FAQ 見直し ・業務従事者の教育 	・業務マニュアル、FAQ 見直し内容の確認、承認

3. 共通事項

(1) 業務の引継ぎ

本委託業務が満了又は他の民間事業者に変更となり、本市が当該事業を継続する場合において、受託者は、当該運営業務委託の次期受託者用に、業務運営上の留意点等を取りまとめた業務引継書、業務マニュアル類、各種データ及び成果物の提供等、委託業務履行に必要な事項を本市に提供すること。

なお、引継ぎの詳細については、本市と受託者が協議し双方合意の上、取り決めるものとする。

(引継書の作成)

受託者は、委託業務の完了にあたり、以下の内容を記載した引継書を作成し、契約期間満了日までに本市へ引き渡すものとする。

(ア) 処理の全部又は一部が完結していないもの、又は将来に処理が必要となるもの

(イ) (ア)に掲げたものについて、処理の進捗状況等が詳細にわかるもの

(ウ) その他、特に注意が必要となる事項又は本市が指定する事項

(2) 成果物

① 本業務の成果物は、以下のとおりとする。

対象業務	成果物	納期（タイミング）	必須記載事項
準備業務	業務実施計画書	委託契約締結後 3 週間以内	<ul style="list-style-type: none"> ・作業行程表 ・人員体制表（個人情報不要）
	業務進捗報告書	申請開始より定期的に報告（形式等、詳細は本市と協議のうえ決定）	<ul style="list-style-type: none"> ・各事業の進捗状況（処理状況、対応件数、対応内容管理の結果集計等） ・コールセンターの完答率 ・本市への処理相談件数、本市より処理誤りを受けた指摘件数
	業務マニュアル、FAQ	随時	—
	業務実績報告書	令和 9 年 3 月 31 日まで	<ul style="list-style-type: none"> ・年間の業務実績、処理件数等 ・雇用した高齢者のリスト（年齢、業務内容、雇用期間等） ・雇用者への総支払額（支払予定額を含む）

	業務引継書	令和 9 年 3 月 31 日まで	・業務の処理状況等
--	-------	-------------------	-----------

② 成果物は特に指定しない限り電子データとすること。

③ 電子データの作成にあたっては、特に指定がない限り本市職員が、「MicrosoftOffice 2016Professional」で編集できるソフトを使用すること。それ以外のソフトを使用する際には本市に相談すること。

(3)業務従事者に対する教育

業務従事者に対し、個人情報扱う上でのセキュリティ教育等、コンプライアンスに関する教育を実施すること。

(4)業務マニュアル及びFAQの随時更新

・本市とも協議しながら、業務マニュアル及びFAQを適宜見直して更新すること（追記・修正等）。

・見直し内容については、更新時ごとに本市へ報告し、承認を得ること。

※業務マニュアル・FAQの著作権は本市に帰属すること。

4. 委託料の支払い

委託料の支払いは、令和 9 年 3 月 31 日までの納入分を検査終了後に支払う。

5. その他

5.1. 守秘義務、セキュリティポリシー

(1) 本業務の実施にあたっては、「情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守すること。内容は下記 URL を参照すること。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

(2) 業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務終了後や退職後においても同様とする。

(3) 本市が提供するデータや資料の一切を、本業務以外の目的で利用及び複写・複製を行ってはならない。

(4) 受託者が特定個人情報を取り扱う場合には、別途契約約款で定める事項を遵守すること。

5.2. 留意事項

(1) 契約の締結にあたり、本市は、受託者と協議の上、企画提案された内容の一部を変更して契約することがある。

(2) 本業務の遂行にあたっては、関連する諸法規、条例等を熟知の上、遂行すること。

(3) 原則として、本業務の全部または一部を第三者に再委託してはならない。ただし、事前に書面にて報告し、本市の承諾を得たときはこの限りではない。

(4) 本業務が中止となった場合、未履行の業務に該当する金額を減額すること。

(5) 本仕様書に記載のない事項や疑義が生じた事項については、本市と受託者の協議の上、

別途定めることとする。

令和 8 年度 神戸市内企業住宅手当等支援補助金運営業務委託 制度概要

1. 補助対象者

本補助金の対象者は、以下に掲げる事業者（申請者）と、当該事業者が雇用する従業員（共同実施者）とする。

（1）事業者

補助事業の対象となる事業者は、次に該当する者であること

- ①神戸市内に登記簿上の本店を有する中小企業基本法第2条第1項に定める中小企業者(法人及び個人)及び市が別途指定する中堅企業者
- ②従業員に住宅手当（民営借家の家賃補助）を支給している、または宿舍として民営借家を借り上げている者

（2）従業員

補助対象従業員は、次の要件をすべて満たすものであること

- ①神戸市内に在住する者
（民間賃貸住宅の賃借人、または事業者が提供する民間借上げ宿舍に居住する者に限る）
- ②正社員かつ就職後 3 年以内の者
- ③40 歳未満の者

2. 補助対象期間

令和 8 年 1 月～令和 8 年 12 月

3. 補助金の算定基準

補助金の算定基準となる経費は、以下における費用となります

- ①補助対象事業者が補助対象期間に、補助対象従業員に支給する住宅手当の額
- ②補助対象事業者が補助対象期間に、補助対象従業員の宿舍として借り上げる居室にかかる賃借料（共益費・管理費等は除く）から、補助対象従業員が自己負担する額を控除した額。

4. 補助金額

（1）東灘区・灘区・中央区・兵庫区(市が指定する小学校区[※]を除く)に居住の場合

①手当支給の場合

企業が従業員に支給する住宅手当の月額額の 1 / 2 （月額上限 10,000 円）

②民営借家を企業が借り上げている場合

企業が負担する家賃月額（共益費等は除く）から従業員負担月額を控除した額の 1 / 2 （月

額上限 10,000 円)

- (2) 北区・長田区・須磨区・垂水区・西区、又は東灘区・灘区・中央区・兵庫区のうち、市が指定する小学校区※に居住の場合

① 手当支給の場合

企業が従業員に支給する住宅手当の月額 $\frac{2}{3}$ (月額上限 14,000 円)

② 民営借家を企業が借り上げている場合

企業が負担する家賃月額 (共益費等は除く) から従業員負担月額を控除した額の $\frac{2}{3}$ (月額上限 14,000 円)

※市が指定する小学校区について

- ・東灘区 (渦が森小学校区)
- ・灘区 (六甲山小学校区／鶴甲小学校区)
- ・中央区 (港島学園学区／神戸祇園小学校区)
- ・兵庫区 (神戸祇園小学校区／夢野の丘小学校区／和田岬小学校区／浜山小学校区)

5. 申請及び実績報告について

- (1) 申請及び実績報告は、オンライン申請システム「e-KOBE」を活用し、申請情報の入力及びデータ添付により行う。

- (2) 申請者は、以下の情報を市長に申請をすることとする。

- ① 法人名、所在地等の申請者情報
- ② 対象とする従業員の雇用情報
- ③ 対象とする従業員の年齢・居住情報
- ④ 賃貸借物件に係る情報等
- ⑤ 対象とする従業員への住居手当等の支給情報
- ⑥ 振込先情報
- ⑦ 担当者名及び連絡先
- ⑧ 従業員への補助金の還元を前提に、事業者が手続きおよび補助金受取を代表して実施する旨の確認情報
- ⑨ その他、市長が必要と認める情報

- (3) 申請を行うに当たっては、次に掲げる書類等のデータ又は写しを提出することとする。なお、過去に本補助金の交付決定を受けた事業者及び当該事業者が雇用する補助対象従業員※で、情報の変更が無い場合は、再度拳証資料 (以下①～⑤) は求めない。

- ① 中小企業等の実在及び売上等が確認できる資料 (確定申告書、法人事業概況説明書、売上台帳の写し等) 【個人事業主のみ】
- ② 対象従業員の雇用契約書 (又は雇入れ通知書) の写し

- ③ 官公署が発行した対象従業員の生年月日及び住所が確認できる書類（住民票、運転免許証、在留カード）の写し
- ④ 賃貸借契約等の存在を証する書類
- ⑤ 手当等の支給根拠となる就業規則、社内規程等の写し
- ⑥ 共同実施者の意向確認書
- ⑦ その他、市長が必要と認める書類

※過去に本補助金の交付決定を受けた者事業者 200 社（従業員 600 名）に加え、年齢要件を緩和したことによる申請件数の増を想定すること。

（４）申請者は、以下の情報を市長に実績報告することとする。

- ① 対象とする従業員情報
- ② 対象とする従業員への住居手当等の支給情報
- ③ その他、市長が必要と認める情報

（５）実績報告を行うに当たっては、次に掲げる書類等のデータ又は写しを提出することとする。

- ① 手当等の支給実績確認のための賃金台帳・給与明細書等
- ② 従業員の自己負担実績確認のための給与明細、領収書等

6. 不正受給等への対応

（１）申請者の申請が交付要件を満たさないこと又は不交付要件に該当することが疑われる場合は、市長は、委託事業者を通じ以下の対応を行う。

- ① 審査を行い不審な点がみられる場合その他の市長が必要と認める場合において、市長は必要な調査を行うことができる。この場合において、申請者等の関係者に対する、関係書類の提出指導、電話等により事情聴取等を行う。これらの検査等を行うときは、委託事業者において行うことを原則とする。これらの調査を行った後、市長が当該関係者に対する対処を決定する。なお、既に交付した補助金について調査を行う場合も同様とする。
- ② 調査の結果、申請者の申請が要件を満たさないこと又は不交付要件に該当することが判明した場合には、市長は交付の決定の取消しを行うとともに、当該申請者に対し、期限を定めて、交付金の返還を求めるため、委託事業者に対し当該通知を行うよう指示する。

（２）補助金の不正受給に該当することが判明した場合は、市長は、委託事業者を通じ前項の対応に加え、以下の対応を行う。

- ① 市長は申請者に対し、補助金規則第 21 条に定める方法により算定した加算金及び遅延利息の市への納付を求めるため委託事業者に対し当該通知を行うよう指示する。なお、加算金及び遅延利息に 1 円未満の端数があるときは、これを切り捨てる。
- ② 不正受給が発覚した場合には、市長は原則として申請者の公表を行う。
- ③ 市長は、不正の内容により、不正に給付金を受給した申請者を告訴又は告発する。