

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營業務委託 質問回答書

No.	資料名	頁	番号/項目等	確認内容等	回答
1	仕様書	2	1.5(4)①	補助金振込データは、所謂全銀データに準ずるものでしょうか。	市の会計処理は、全銀データに準じて行っています。会計処理に必要な情報を受託者に提出いただき、市で会計処理を行います。(全銀データを直接作成いただくものではありません。)なお、データの様式については、市と別途協議のうえ決定いたします。
2	仕様書	2	1.5(4)①	郵送された申請物は、どの宛先に送付されますか。また、受託者が直接受領するのか、市で受領後に受託者へ転送されるのかご教示ください。	受託者が直接受領いただけます。
3	仕様書	2	1.5(4)①	郵送で受領した申請物について、紙のまま審査を行い、必要事項のみe-KOBEに登録する運用は可能でしょうか。	紙のまま審査を行っていただくことは可能です。データ管理のため、必ずe-KOBEへの登録も合わせて行ってください。
4	仕様書	2	1.5(4)①	補助金振込データは、審査完了一定期間等設け都度提出でしょうか。若しくは締切後等で最終取りまとめを行ってから、一括で提出でしょうか。	審査完了後、一定期間を設けたうえで都度提出いただけます。
5	仕様書	2	1.6(1)	市内に設けるに当たり、基準となるセキュリティ体制、市担当者様の立ち入り調査実施の有無があればご教示ください。	市の「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」を遵守してください。立ち入り調査の実施はございませんが、現状を把握するために業務の実施場所への訪問をお願いすることがあります。
6	仕様書	2	1.7(1)	LGWAN専用PCで受理した申請データを、非LGWAN端末へ移行することは可能でしょうか。(例:審査用端末、RPA用端末)	LGWAN専用PCで受理した申請データを、非LGWAN端末へ移行することは認めておりません。
7	仕様書	2	1.7(2)	LGWAN端末は外部アプリケーション(kintone等)のインストールが可能でしょうか。インストール不可の場合、業務管理ツールの利用はどうすればよいでしょうか。	LGWAN端末では、外部アプリケーションのインストールはできません。既にインストールされているソフト(Excel等)を使用いただくか、LGWAN端末ではない独立したPC内で個別に管理してください。

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營業務委託 質問回答書

No.	資料名	頁	番号/項目等	確認内容等	回答
8	仕様書	2	1.7(2)	e-KOBEの職員側環境について、受託者が用意をしたPCでIPアドレスを認証いただくことで、LGWAN端末以外からも確認することは認められますでしょうか。	LGWAN端末環境(市との情報共有を可能とする環境)を設定するため、一時PCを預かる方法を取らせていただいております。e-KOBEの職員側環境について、LGWAN端末以外からも確認を希望される場合は、市との協議の上、IPアドレスによる認証を行うことを検討します。
9	仕様書	3	1.8(2)	責任者、副責任者について ・常駐必須でしょうか ・複数案件を担っても問題ないでしょうか	常駐であること、本件を専任することは必須ではありませんが、業務の円滑な運営や非常時に適切な対応ができる体制を構築してください。
10	仕様書	4	1.8(4)	高齢者の新規雇用について、何%以上が目安でしょうか。	目標値は設定していませんが、本事業を実施するにあたり、雇い入れた高齢者の数に応じて評価をおこないます。
11	仕様書	4	2(1)	不備対応の際、申請者は ① e-KOBE上で修正できますでしょうか ② 軽微な修正は口頭確認+事務局入力で対応可能でしょうか ご教示ください。	①修正可能です。 ②軽微な修正でも原則不可です。
12	仕様書	4	2.(1)	(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%)とあり、不備件数が多いように見受けられます。不備の主な理由と、不備解消のため令和7年度に取り組みられた具体的な対応があればご教示ください。	不備の理由は多岐にわたりますが、「賃貸借契約書の不備」、「入力情報の誤り」、「補助金の算定対象の認識誤り」などが挙げられます。不備解消のため、申請のフォームへの注意書きの加筆や申請マニュアルの作成を行いました。
13	仕様書	5	2.(3)②	仕様書上は「随時審査」とあるものの、具体的な審査期限(例受付後〇営業日以内)に関して、市として想定している審査処理日数はありますでしょうか。	申請の審査処理日数は、書類の不備解消後、1週間程度を想定しています。
14		-	-	昨年度(令和7年度)における ・入電件数 ・メール問い合わせ件数 の実績値、ピーク時間帯、繁忙期情報をご提供いただけますでしょうか。	昨年度の実績では、約80件/月の入電があります。ピーク時間帯は日によって異なりますが、コールセンター受付開始直後の時間帯に多い傾向です。7~8月に最も集中しています。

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營業務委託 質問回答書

No.	資料名	頁	番号/項目等	確認内容等	回答
15		-	-	<p>昨年度の ・入電件数 ・業務フロー ・審査マニュアル ・FAQ などの運用資料をご提供いただけますでしょうか。</p>	<p>運用資料については、業務の引継ぎの際に提供いたします。 (仕様書7頁3.(1))</p>
16		-	-	<p>不備通知等に使用するメールアドレスは、市からご提供いただけるのでしょうか。 または受託者側で作成する必要がありますか。 前者の場合、送受信に必要な情報の共有は頂けますでしょうか。</p>	<p>不備通知については、基本的にe-KOBE経由でのご対応となります。 直接申請者とやり取りが必要な場合は、受託事業者にて用意したアドレスでご対応いたします。</p>
17		-	-	<p>e-KOBE申請完了時に、自動的に「受付完了メール」が送信される仕様でしょうか。</p>	<p>自動的に「受付完了メール」が送信される仕様です。</p>
18		-	-	<p>e-KOBEにて申請が送信された後、 受託者の画面に即時反映されますでしょうか。 若しくは反映までの時間遅延(バッファ)はございますでしょうか。</p>	<p>定期的に情報を更新する仕様にはなっていないため、原則タイムラグは発生しません。 アップロード等ネットワーク上のタイムラグが生じる可能性があります。</p>
19		-	-	<p>郵送分の代理入力を効率化するため、 e-KOBEにCSV等で一括投入できる仕組みはございますでしょうか (専用フォーマットの有無等)。</p>	<p>一括投入できる設定はございません。 なお、過去2年間、郵送での受付実績は0件です。</p>
20		-	-	<p>災害発生時の運用ルールのガイドラインがあればご教示ください。</p>	<p>災害発生時の運用ルールのガイドラインは作成していません。</p>
21		-	-	<p>e-KOBE障害発生時のルールはございますでしょうか。 ・障害が1日続いた場合の受付方法 ・書面受付を全面解禁 ・障害時の受付日扱い(締切延長?) ・市への障害報告フォーマット ・災害発生に関する問い合わせ入電時の対応フローのご提供など</p>	<p>ルールは設けておりません。 不具合の状況に応じて、市と適宜協議し、対応方法を決定いたします。</p>

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營業務委託 質問回答書

No.	資料名	頁	番号/項目等	確認内容等	回答
22		-	-	シェアードにて対応してよろしいでしょうか	グループ会社が連携して事業を実施するシェアード形式での対応は、共同事業体として申請いただく必要があるため、受け付けられません。ただし、業務の一部を再委託する場合は、事前に書面にて報告し、本市の承諾を得たときに限り認められています。
23		-	-	管理者は実務に参画してよろしいでしょうか	参画していただいて差し支えございません。
24		-	-	従事者は審査と電話対応双方の対応として宜しいでしょうか	審査と電話対応のいずれも対応いただいて差し支えございません。