

# 仕 様 書

## 1. 業務の名称

「令和8年度神戸市物価高騰対策福祉施設等緊急支援事業」運営業務

## 2. 委託業務の概要

本事業は、光熱水費・食料品費等の価格高騰による介護サービス施設・事業所及び障害福祉サービス施設・事業所の利用者負担の増加を抑制するとともに、報酬単価等が据え置かれている施設が継続的・安定的にサービスを提供できるよう給付金を支給するものである。

令和8年度神戸市物価高騰対策福祉施設等緊急支援事業給付金交付要綱(案)（以下「要綱」という。）に基づいて事業を実施するにあたって、民間事業者のノウハウ等を活用し、多数かつ多岐にわたる業務の迅速かつ適正な執行を図る。

（参考）給付金の支給対象施設・事業所の数

約4,600か所（介護・高齢福祉関係2,900か所、障害福祉関係1,700か所）

## 3. 委託期間

委託契約締結日から令和8年12月31日まで

## 4. 業務内容

### （1）運営体制の構築

- ① 本事業の遂行にあたり必要となる人員と備品等を確保し、神戸市内に執務室（以下「事務局」という）を設置すること。
- ② なお、人員配置にあたっては時期に応じた事務量の多寡を考慮した配置計画とすること。

### （2）電子申請システムの開発業務

- ① 対象者から電磁的記録による申請等を受け付けるためのプラットフォーム（以下「電子申請フォーム」という。）を開発・設置すること。
- ② 電子申請フォームは既存の業務アプリの活用を可とするが、「神戸市情報セキュリティポリシー」を遵守し、十分な情報セキュリティ対策を講じること。
- ③ 電子申請フォームは、次の機能を備えること。  
申請者が神戸市に行く「交付申請」「実績報告」の受付  
\*上記のほか、申請者が申請内容・決定内容を確認できる機能を備えること。
- ④ 電子申請フォームの入力画面等については、「令和7年度神戸市物価高騰対策福祉施設等緊急支援事業運営業務」において設置していた電子申請フォームを基にして、次の項目を満たすこと。
  - ・ 交付申請の入力項目は「神戸市物価高騰対策福祉施設等緊急支援事業給付金交付申請書兼概算払請求書（案）」の記載事項
  - ・ 実績報告の入力項目は「神戸市物価高騰対策福祉施設等緊急支援事業給付金事業実績報告書（様式第5号）（案）」の記載事項

### （3）問い合わせ対応（コールセンター）業務

- ① 事務局内に専用回線を2回線以上開設（介護及び障害の各分野）のうえ、必要な人員を配置すること。
- ② 申請受付業務において発生する申請受理・振込等に関する申請法人等からの個別の問合せ

に対応すること。

- ③ 事故及び緊急の問合せ及び苦情等については、その都度報告を行い、その他については毎週報告を行うこと。
- ④ コールセンター設置期間は以下のとおりとする。

申請受付開始後、委託期間中の平日（土曜日・日曜日・祝日を除く）

10時00分から16時30分

#### **（４）申請受付業務**

- ① 施設・事業所又は法人からの申請について、電子申請フォームにより受付を行うこと。ただし、電子申請フォームによる申請が困難な事業所等は、郵送書面による受け付けを行うこと。

※申請単位は、事業所（以下「申請事業所等」という。）とする。

- ② 提出された申請データ及び申請書（以下、「申請書等」という。）へ受付番号を付番し、受付簿を作成すること。
- ③ 申請の受付が完了したことについて、申請者へ電子メールにより案内を送付すること。
- ④ 申請をしていない対象事業所に架電等により申請勧奨すること。

#### **（５）申請内容の入力・データ化業務**

- ① 提出された申請書等に基づいて、神戸市が指定するフォーマット（Excel形式）で必要情報（申請法人・事業所の名称、住所、事業所番号、申請内容等）を整理・蓄積すること。
- ② 全てのデータは、検索、特定、抽出及び加工が容易にできるよう、一覧のデータで整理及び蓄積すること。
- ③ 受付件数を集計（週計・月計・最終計等）すること。

#### **（６）審査業務・支給補助業務**

- ① 申請内容を確認し、神戸市が提供する事業所情報（事業所番号・登録情報等）と申請情報が合致しているか、要綱に基づいた申請額になっているかなどの審査を行うこと。
- ② 審査において不備や疑義があった場合、電話連絡等による確認、修正や再提出の依頼等による補正作業を行うこと。
- ③ 審査後のデータ（事業所番号、申請金額等）を所定のフォーマット（Excel形式）に落とし込み、完成したデータを神戸市へ納品すること。
- ④ 納品は2週間に1回程度行うこと。

#### **（７）交付決定通知書送付業務**

- ① 神戸市が交付決定した事業所等について、決定内容を申請受付において作成した一覧のデータに反映させること。
- ② 神戸市が交付決定した内容について、別途指定する様式にて通知文書を作成し、電子申請フォーム又は電子メールにより送付すること。
- ③ 電子メールの発送に当たっては、神戸市からの連絡であることが分かるようにドメイン等を工夫すること。
- ④ 郵送を希望する申請事業所等へ対応する場合、送付用封筒・郵便料は神戸市が負担する。

#### **（８）実績報告受付業務**

- ① 事業所等からの実績報告の電磁的記録の送信又は郵送物の受領
- ② 実績報告内容の確認
- ③ 上記の過程における不備や疑義があった場合、電話連絡等による確認、修正や再提出の依頼等による補正作業
- ④ 期日までに実績報告がない事業所等に対し、電話等による督促を行うこと。

## (9) 報告業務

処理件数を報告（週計・月計）すること。また、業務実施期間終了後、速やかに全期間の実績について報告を行うこと。最終報告は、サービス種別ごとの事業所数及び法人数を報告するものとする。

## (10) その他

- ① 円滑な事業実施のための神戸市との連絡体制を確保すること。
- ② (3)～(9)の業務の過程で施設・事業所又は法人へ行った連絡等（問合せを含む）の内容については、全て日時と共に記録しておくこと。
- ③ 審査や問合せ対応等に係る事務マニュアル（FAQ含む）を必要に応じて神戸市と協議のうえ作成すること。
- ④ 施設・事業所又は法人に対する事業の申請開始及び申請促進に係る周知・啓発活動を補助すること。
- ⑤ 業務実施期間終了後、速やかに全期間の実績について報告を行うこと。
- ⑥ その他、事業の遂行に必要な業務を行うこと。

## 5. 業務の履行場所

- (1) 受託事業者において、神戸市内に執務室を設けること。
- (2) 本業務を履行するにあたり、同室内において他の受託業務等を行う場合であっても、業務スペースや情報端末、ファイル等保管場所を分離するなど、他の業務が混在することのないよう十分に配慮すること。

## 6. 業務スケジュール（想定）

時期	内容
令和8年5月中旬	契約締結・事業開始
令和8年5月中旬～	電子申請システムの構築、郵送による申請勧奨の準備
令和8年7月上旬	申請受付開始、コールセンターの開設
令和8年7月下旬	4. (6)の審査済みデータの納品（1回目） *以後、おおむね2週間に1回程度納品
令和8年7月下旬～	電話による申請勧奨
令和8年8月31日	申請受付終了
令和8年9月1日～	実績報告受付開始
令和8年11月30日	実績報告受付終了
令和8年12月31日	委託事業の事業報告、委託料請求（委託契約の終了）

## 7. その他

- (1) 本業務を円滑に遂行するため、神戸市が必要と認めるときは、業務の進捗状況について報告を求めることができる。
- (2) 業務遂行にあたり知り得た情報を他人に漏らしてはならない。また、業務を遂行するための個人情報の取り扱いについては、「神戸市情報セキュリティポリシー」を遵守し、十分な個人情報漏洩対策や情報セキュリティ対策を講じること。
- (3) 本業務の全部又は一部を再委託することは、原則、認めない。
- (4) 本業務の遂行にあたっては、この仕様書及び契約書、契約約款のほか、公募時に提出のあった企画提案書の内容を踏まえながら、誠実に業務遂行すること。
- (5) この仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、又はこの仕様書に定めのない事項については、その都度神戸市と受託事業者が協議して定めるものとする。