

令和8年度浜松市新型コロナウイルス感染症対応関連償還利子 補助金審査業務仕様書

第1 はじめに

I 仕様書の目的

この仕様書は、浜松市（以下「委託者」という。）が実施する浜松市新型コロナウイルス感染症対応関連償還利子補助金（以下「補助金」という。）業務を委託するにあたり、業務内容及び業務範囲を明確にすることを目的とする。

II 業務委託の概要

1 用語の定義

各業務の用語の定義については次のとおりとする。

- (1) コールセンター業務
下記「第3-I」に規定している業務
- (2) 事務処理センター業務
下記「第3-II」に規定している業務
- (3) 印刷・発送業務
下記「第3-III」に規定している業務

2 委託範囲

本業務の範囲は、補助金に関わる申請書の受付、審査、問い合わせ業務全般及びその他付随する作業とする。

- (1) 市民からの問い合わせに対応するコールセンターの運用
- (2) 申請書の審査、口座振込データ等の作成を行う事務処理センターの運用
- (3) 申請書類、交付決定及び確定通知書、不交付決定通知書、案内チラシ等の設計、印刷、封入封緘、発送業務

3 委託期間

本業務の委託期間は、契約締結日から令和8年10月30日までとする。

- (1) コールセンター業務
令和8年5月18日から令和8年10月16日までとする。（土・日、祝日を除く。）
- (2) 案内通知等発送業務
令和8年5月18日から発送を開始する。
- (3) 申請書等受付業務
令和8年6月1日から令和8年8月31日までとする。
- (4) 申請書等審査・送金用データ作成業務
令和8年6月1日から令和8年10月30日までとする。

※前頁に記載の期間・期日については、契約締結時における目安であり、委託者及び受託者協議の上、変更を可能とする。

4 履行場所

業務ごとに次の場所において履行すること。

(1) コールセンター業務

受託者が浜松市内に設置するコールセンター内

(2) 事務処理センター業務

受託者が浜松市内に設置する事務処理センター内

III 前提事項

本委託業務の前提条件となる諸元を示す。

1 申請者数（見込み） 700者

第2 補助金業務の概要

I 補助金事業の概要

新型コロナウイルス感染症の影響により、売上減少など業況悪化を来している中小企業等の資金繰りを支援するため、「静岡県経済変動対策貸付（新型コロナウイルス感染症対応枠）」制度（以下「県貸付制度」という。）により借り入れた資金に係る償還利子について、事業者が支払った利子相当額を市が追加補助することで3年間無利子化する。

1 補助対象者

令和2年3月18日から令和6年3月31日までに信用保証協会に申し込み、かつ、県貸付の制度にのっとり貸付けを受けた、市内に主たる店舗・工場・事業所を1年以上有し、かつ、1年以上継続して当該店舗・工場・事業所において事業を営んでいる中小企業者等。

2 補助額

県貸付の制度にのっとり貸付けを受けた資金について、補助対象者が償還した利子額。ただし、返済遅延により加算された延滞利子及び繰上返済等により発生した戻し利息は補助対象外とする。

3 補助対象期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日までの期間内に償還した利子額。

（県貸付の制度にのっとり貸付けを受けた日から3年間が経過する日、又は令和8年3月31日までのいずれか早い日までの期間内に償還した利子額のみを対象とする。）

4 その他

申請書類や補助対象等の詳細は別添「浜松市新型コロナウイルス感染症対応関連償還利子補助金交付要綱」のとおり（別紙1「FAQ」も確認すること。）

II 業務委託の概要

本委託において次の業務を行う。

本業務においては、郵送又は浜松市が SaaS として契約している「はままつスマート申請システム」を利用して申請を受け付ける。本業務で使用する申請フォームは委託者が支度する。受託者は、浜松市が払い出す「はままつスマート申請システムのログインアカウント（本業務専用）」を使いシステムにログインし、申請受付業務を行うこと。

また、はままつスマート申請システムにログインする環境は、グローバル IP アドレスを用意し、事務処理センター業務を行うなど、情報セキュリティ対策及び個人情報保護対策を徹底し、委託者の承認を得ること。

なお、SaaS である「はままつスマート申請システム」の利用規約に則り、SaaS 事業者が「競業他社」とする受注者にはアカウントを払い出すことができない。その場合は、浜松市の承認を受けた上で、受託者の保有する「汎用電子申請システム」の利用を含んだ提案をすること。浜松市の承認を受けるに当たっては、別紙「浜松市 ASP・SaaS セキュリティチェックリスト」を提出すること。汎用電子システムに係る一切の経費はすべて入札額に含むこと。競合他社であるかどうかは、入札参加資格の際に併せて確認し通達するものとする。

郵送、「はままつスマート申請システム」、又は「汎用電子申請システム」にて受け付けた情報については、別途、受託者が用意する申請者台帳等にて管理し、申請受付登録業務等の事務処理センター業務を行う。申請者台帳へ記載する事項については、委託者と協議のうえ決定すること。

また、申請者台帳管理を行うにあたりシステム調達を行う場合は、浜松市の承認を受けた上で、システムの利用を含んだ提案をすること。浜松市の承認を受けるに当たっては、別紙「浜松市 ASP・SaaS セキュリティチェックリスト」を提出すること。申請者台帳管理システムに係る一切の経費はすべて入札額に含むこと。

1 コールセンター

補助金事業の申請手続き、交付状況、申請書等の送付の申し出、不足書類の催告等、補助対象者への申請案内など電話による浜松市新型コロナウイルス感染症対応関連償還利子補助金に係る対応窓口としてコールセンターを設置する。

2 事務処理センター

受付した申請書類のデータ入力、審査、本審査用データ、照会用データ、口座振込データの作成など補助金の申請に係る審査処理全般を行うため事務処理センターを設置し、運用する。

3 印刷・発送業務

補助金の申請書類、案内チラシ等の設計、印刷、封入封緘、発送を行う。

第3 補助金業務に関する委託の仕様

補助金業務に関する各業務の仕様及び共通事項を次ページ以降に定める。

- I コールセンター業務
- II 事務処理センター業務
- III 印刷・発送業務
- IV 各業務の共通事項

I コールセンター業務

1 業務の概要

補助金事業に関すること、及び申請手続き、交付に関する問い合わせ、申請書等の送付の申し出、不足書類の催告、補助対象者への申請案内など本事業に関する全般の対応窓口としてコールセンターを設置し、運用する。

2 コールセンターの設置、運用期間

期間：令和8年5月18日から令和8年10月16日（土・日、祝日を除く。）

3 コールセンター履行場所

履行に必要な場所は、公共交通機関を利用して浜松市役所本庁舎から1時間程度以内の浜松市内に受託者の負担で用意すること。また、支給の進捗状況等については、委託者と受託者の両方で、情報共有を可能とするパソコン端末等を用意して、業務の運用管理が円滑に行えるようにすること。

4 コールセンター業務の内容

(1) 基本事項

履行時間 午前9時00分～午後5時まで

回線数 4回線以上を確保すること。

※問い合わせが多い期間は回線数を増設できる体制を構築することとし、それ以外の期間の回線数については委託者と調整の上、決定すること。

(2) 問い合わせ対応

ア 補助金の制度概要・申請手続きについての問い合わせ対応

イ 補助金に関連して発する通知に伴う問い合わせ対応

ウ 補助金の申請書等の受付・審査状況等の問い合わせ対応

なお、問い合わせにあたっては、申請書等の受付・交付状況などが迅速に確認できるパソコン端末等をコールセンターの席数に応じて配置すること。

(3) 補助金の申請に関する資料等の送付依頼についての対応

申請に関する資料などの送付依頼があった場合、郵送又はEメールにて送付すること。

(4) 不足書類等の催告

申請受付後、不足書類など申請内容に不備がある場合、原則3営業日以内に対象者に連絡すること。電話のほか、郵送、Eメールなどの手段を用いて可能な限り早期の不備

解消に努めること。

(5) 補助対象者への申請案内

委託者が別途提供する県貸付制度利用者のリストを基に、補助金制度について案内を行うこと。方法、回数、時期については委託者と調整の上、決定すること。

(6) 問い合わせ対応の記録と報告

ア 問い合わせ1件ごとに、問い合わせ者氏名、問い合わせ内容、対応等の記録を行う。

※制度についてなど、簡単な問い合わせのみの場合は、報告書の作成に必要となる事項のみの記録とすることができる。

イ 日ごとの対応件数（問い合わせ内容の分類等）を集計し、月2回程度委託者へ報告を行う。

ウ クレームがあった場合、日次報告書を翌営業日の午前中までに委託者へ報告を行う。

※但し、委託者による緊急対応が必要となるものについては、受託者は電話にて速やかに委託者に報告を行う。

エ 統計資料の作成にあたっては、精度の確保に努めなければならない。

Ⅱ 事務処理センター業務

1 業務の概要

補助金事業の申請者から提出された申請書等のデータ入力、審査、交付データの管理、申請書等の返戻・発送管理を行うなど、事務処理全般を行うため、事務処理センターを設置し、運用する。

2 運用期間・履行場所

(1) 運用期間

令和8年5月18日から令和8年10月30日まで

(2) 履行場所

履行に必要な場所は、公共交通機関を利用して浜松市役所本庁舎から1時間程度以内の浜松市内に受託者の負担で用意すること。

委託者と受託者の間で、業務の進行管理・審査内容の調整が容易に行える通信手段等を用意すること。なお、委託者が検査を行う場所の確保等、詳細については調整の上、決定する。

3 業務内容

(1) 申請書類の受付・審査処理

申請書等の受付・審査については、1日あたり処理件数は最大50件を確保するものとし、申請書等の提出状況を踏まえ、適宜処理件数を調整して早期に審査が完了するよう対応する。

ア 提出書類確認

補助金の申請書者から提出された申請書等を受領し、数量を確認するとともに、「浜松市新型コロナウイルス感染症対応関連償還利子補助金交付要綱」に規定する書類が全て存在していることを確認する。

イ 受付登録処理

郵送申請については、スタンプ等にて申請書へ受付日を記載し受付登録を行う。電子申請については、委託者が提供する「はままつスマート申請システム」又は受託者が用意する汎用電子申請システムにて受付登録を行う。

ウ 申請者台帳入力

受付登録した情報について受託者が用意する申請者台帳へ入力を行う。使用するシステムに台帳機能が備わっている場合、イとウの業務は兼ねることができる。

エ 審査業務

受付登録処理後、交付決定に必要な各審査項目について、「浜松市新型コロナウイルス感染症対応関連償還利子補助金交付要綱」、別紙1「FAQ」、別紙2「受付審査手

順」に基づき審査を行う。

審査の過程で申請書類の内容に疑義がある場合は、随時委託者に報告・確認すること。

オ 本審査用データ、照会用データ作成事務の作成

浜松市が行う本審査及び各種照合作業に必要なデータを作成すること。

申請者ごとに管理番号を付し、県貸付実行日等により仕分け、集計ができること。

納税確認のために必要なデータをエクセルにて作成すること。

特別徴収未実施理由書提出者のリストをエクセルにて作成すること。

入力・作成されたデータは申請書等との突合を行い整合性の確認を行うこと。

データの納品は原則月2回以上とすること。

詳細については、委託者と協議の上決定すること。

カ 申請書等の整理、返納

入金完了した申請者の申請書類については、管理番号順に整理すること。具体的な方法については委託者と協議の上決定すること。

なお、運用期限満了後には速やかに原本を委託者へ返納すること。

(2) 口座振込データ作成処理

委託者が行った交付決定に基づき、受託者が用意する申請者台帳から、月2回程度、口座振込用の媒体をCD等で作成すること。

口座情報の申請誤り等により振込不能となった申請者については、調査・確認の上再度口座振込データを作成すること。

二重振込を防止するため、口座振込データ作成の記録をすること。また、入金済のデータを記録すること。

詳細は、委託者と協議の上決定すること。

(3) 発送書類の返戻管理

宛先不明等で返戻された発送書類は、委託者に返納すること。

(4) その他

事務処理センターは、コールセンターに対して、各種送付物の問い合わせ等に円滑に対応できるよう、適宜情報の伝達・連絡に努めること。

Ⅲ 印刷・発送業務

1 業務の概要

補助金事業に関わる申請書、請求書等の帳票や送付用封筒等の設計、印刷、封入封緘等を行う。

2 業務内容

補助金の対象者に対し、事業を勧奨する必要があることから、事業案内チラシを作成し、委託者が提供する県貸付制度利用者のリストに基づき申請書類を同封し郵送する。また、委託者が本審査終了後に行う交付決定又は不交付決定を基に交付決定及び確定通知書・不交付決定通知書を印刷し郵送する。印刷業務に係る印刷デザインやレイアウト等は、作成後に委託者と調整の上、決定する。

申請書等の印刷内容及び発送業務については、複数人でチェックするなど体制を整備し、業務を実施すること。

(1) 事業案内チラシの印刷・封入封緘・発送（申請書類を同封）

委託者が提供するデータを基に、案内チラシ帳票の設計・印刷・封入封緘・発送を行う。

ア 数量

1, 300枚

イ 事業案内チラシの仕様

A4サイズ

3色 両面印刷

ウ 発送時期・数量

令和8年5月上旬 700枚

令和8年7月下旬 400枚

（5月上旬に発送した対象者うち、補助金の申請が確認できない事業者）

令和8年8月中旬 200枚

（7月下旬に発送した対象者うち、補助金の申請が確認できない事業者）

上記発送の時期・回数・数量については補助金の申請状況によって変動するが、上限を1, 300枚とする。

(2) 交付決定及び確定・不交付決定通知作成・封入封緘・発送（本審査終了後）

本審査終了後、委託者行った交付決定又は不交付決定を基に、受託者は交付決定及び確定通知書・不交付決定通知書の印刷・発送を行う。通知文書のレイアウトは委託者より提供する。

ア 数量

700枚

イ 通知文書の仕様

A4サイズ

単色 片面印刷

ウ 発送時期

令和8年6月～令和8年10月まで

月2回程度、交付決定・不交付決定ごとに随時発送を行う。

(3) 送付用封筒の作成

事業案内チラシ・申請書類・通知文書等を封入し、発送する封筒の設計、印刷、作成を行う。

ア 数量

2,300枚

イ 封筒の仕様

長形3号を基本とし、規格内の長さ及び幅を満たすものとする。

封筒に窓あき部分を1か所設け、事業案内チラシ・通知文書等に印字する宛先情報（郵便番号、送付先住所、宛名）が、窓から確認できること。

封入物が透けて見えないような印刷とすること。

なお、印刷内容（料金後納郵便、重要、転送不要等）については、契約決定後に別途協議する。

(4) 作業記録と報告

ア 日ごとの対応件数及び進捗状況の記録を集計し、データ納品の際に委託者へ報告する。

イ 統計資料の作成にあたっては、精度の確保に努めなければならない。

IV 各業務共通事項

1 郵便料

本業務で生じる郵便料については、受託者の負担とする。

2 受託者が準備するもの

- (1) 本業務に必要なパソコン等電子機器
- (2) 本業務に必要な筆記用具等の文房具類
- (3) その他、本業務で必要なその他事務機器及び消耗品等
- (4) 各業務に必要な机・椅子等の備品

3 業務実施の基本

業務の実施にあたり、関係法令を遵守し、業務を適切に行うものとする。

4 業務計画書等の提出

受託者は、委託契約締結後、速やかに事業計画書を作成して、委託者に提出すること。

事業計画書には、次に掲げる事項を記載するものとする。

- (1) 業務実施体制（事業実施場所、業務従事職員氏名等）
- (2) 業務実施にあたって必要な事項等で委託者が必要とする書類等

5 従業者の配置

- (1) 受託者は、受託に関わる業務を処理するため、次に該当する者（以下「従事者」という。）を業務に従事させなければならない。

ア 業務に必要な知識及び技術を有するとともに、制度の趣旨及び業務の公共性を十分理解し、円滑に業務を行える者

イ 各業務を遂行するにあたり、十分な経験を有する者

- (2) 受託者は、業務量に応じて可能な範囲で人員を配置し、業務に支障が生じないよう最大努力しなければならない。
- (3) 従業者の出勤時間や退庁時間の管理については受託者が管理し、業務に支障が生じないように対応すること。

6 業務対応

- (1) 配置する従業者が、業務遂行にあたって、職務の重要性を自覚し、守秘義務等、委託者に準じた対応ができるようにすること。

- (2) 受託者が配置する従業者に制度等を周知し、電話対応及び相談窓口にあたっては親切・丁寧に対応できるようにすること。

7 従業者の指揮

従業者の指揮監督は、受託者が行うこととする。

8 責任者の配置

- (1) 受託者は、責任者及び責任者を代行できる者（以下「責任者」という。）を選任すること。
- (2) 責任者は、各業務を類似した業務での実務経験を有する者とする。
- (3) 責任者は、委託者との打ち合わせ及び従業者の指揮監督に支障がないように努めること。

9 受託者の責務

業務遂行に支障がないように、体制を整えるとともに違法となるような対応をしないこと。

10 秘密の保持

本業務のすべての従事者は、浜松市電子計算組織の運営及びデータ保護に関する規程、浜松市情報セキュリティポリシーを遵守するとともに、個人情報を取扱う場合は、別記「個人情報及び特定個人情報の取扱いに係る特記事項」を遵守すること。

1.1 はままつスマート申請システムを利用する場合の遵守事項

はままつスマート申請システムを利用する場合は、以下の条件を厳守すること。

- (1) はままつスマート申請システムを利用する端末（手続きフォームを閲覧・入力等する端末や、申請情報等をダウンロードし、データ加工等を行う端末も含む。以下「専用端末」という。）はパスワードによる認証等により指定した特定のユーザのみ使用可能とし、ダウンロードしたデータは専用端末のローカル領域内もしくは本事業専用の記憶媒体（サーバー・USBメモリ・外付けHDD等を含む。以下、「専用サーバー等」という。）のみに保存、管理すること。
- (2) 本業務で使用する専用端末や専用サーバー等（以下「専用機器」という。）では、ウイルス対策、業務に必要なものとしてあらかじめ決められたWEBサイト以外へのアクセスを禁止する措置を行うこと。また、アクセスログの記録により証跡管理を行うこと。アクセスログの記録は委託者の求めがあった場合には速やかに提出すること。
- (3) 専用機器はセキュリティワイヤ等の盗難対策を行い、外部への持ち出しは行わないこと。また、専用機器を設置する施設は常時、ICカード等による入退出管理により部外者の侵入を防止すること。
- (4) インターネットに接続している専用機器の記憶装置にデータを保管する場合はウイルス対策・暗号化等により情報漏洩・盗聴・改ざん対策を施すこと。また、はままつスマート申請システムの閲覧及びcsvファイルのダウンロード等の必要時以外はインタ

ーネット通信を行う LAN ケーブルを取りはずすこと。

- (5) 専用端末から個人情報を印刷する場合は本事業専用プリンターに USB ケーブルにて接続する等、印刷物や内部ネットワークに接続する別の機器等からの情報漏洩対策を実施すること。
- (6) はままつスマート申請システムからのダウンロード及び加工したデータ等を委託者と受け渡しする際は、データに暗号化等、情報漏洩・盗聴・改ざん対策を施し、セキュリティ対策を施したネットワーク経由で実施すること。(電子記録媒体(DVD または CD)での受け渡しにおいても、同様のセキュリティ対策を施すこと。)
- (7) 本業務で使用するインターネット回線はファイアーウォールによる不正アクセス防止や通信の暗号化のセキュリティ対策を行うこと。また、受託者のグローバル IP アドレス(固定かつ3つ以内とする。)について、システム利用開始前に委託者に伝達し、そこからのみはままつスマート申請システムを利用すること。
- (8) 専用機器は本業務終了後にデータ消去を実施し、データ消去完了後に委託者へデータ消去証明書を提出すること。なお、専用機器のデータ消去にあたっては、HDD 等の記憶媒体に固定値又は乱数値による書き込みを行う方法により、ソフトウェア及び磁気によるデータの復元が不可能な形で実施するものとする。
- (9) 本業務における業務従事者に、情報セキュリティについての研修指導をすること。
- (10) はままつスマート申請システムを本業務の目的外に利用しないこと。また、貸与された ID・パスワードは適切に管理し、業務終了後は、委託者の指示に従い引継ぎ・削除等を実施すること。
- (11) 受託者がはままつスマート申請システム内においてアクセスが可能な情報は、本業務のために委託者が作成した申請フォームにより申請された申請者に関する情報のうち、本業務の遂行に当たって必要なものに限るものとする。

1.2 データの管理

- (1) 補助金に関する交付状況やコールセンターへの入電状況等を一元的にデータ管理すること。コールセンターにおいてもこのデータを活用し、申請状況等を確認し、申請状況を対象者に案内できるようにすること。
- (2) データ確認に係る操作は、できるだけ簡便なものとし、誰にでも操作することができるようにするとともに、履行期間中は適切に管理すること。
- (3) 個人情報を含むデータを取り扱う受託者の機器(専用端末)については、盗難防止措置、権限管理、バックアップ、ログ管理等を適切に行うものとし、本事業終了後に復元不能な形式でデータ消去を実施すること。なお、データ消去完了後には委託者にデータ消去証明書を提出するものとする。
- (4) 受託者は、業務を処理するための個人情報の取り扱いについては、別記「個人情報及び特定個人情報の取扱いに係る特記事項」を遵守しなければならない。

1.3 データ等の納品

受託者は、委託者の求めに応じて、申請者台帳又は受託者が用意する汎用電子申請システムに入力されたデータ等から必要なデータを取り出し、Excel形式又はCSV形式等を電子記録媒体（DVDまたはCD）で納品すること。

※納品データについては、契約後に別途調整を行う。

1.4 事故発生への報告

受託者は、業務遂行にあたり事故が発生したときは、直ちに委託者に報告しなければならない。

1.5 危機管理

運用時の機器の障害等は十分に想定されるため、作動不具合の確認などを行い、トラブルに発展しないように事前の対策・緊急時の対策を講ずること。

事務対応や接客対応において、トラブルに至った場合は責任者と担当者が連携して対応を行い、受託者が責任をもってその解消にあたること。

事故及び災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障をきたすことがないように、委託者と連携をとりながら対応及び体制を整備すること。

1.6 成果物

本業務における成果物は、以下のとおりとする。

提出物	数量	媒体（形式）	備考
業務完了報告書	1部	紙	
事業報告書	1部	紙	
申請状況・審査状況報告書	1式	電子データ（Word、Excel、PDFなど）	月2回以上
コールセンター対応報告書	1式	電子データ（Word、Excel、PDFなど）	月2回以上
本審査用データ	1式	電子データ（ExcelもしくはCSV）	審査結果を記録したもの
申請書類	1式	紙	本審査用データと共に納品
照合用データ① 納税確認用	1式	電子データ（ExcelもしくはCSV）	
照合用データ② 特別徴収実施理由書提出者リスト	1式	電子データ（ExcelもしくはCSV）	
送金用データ	1式	電子データ（ExcelもしくはCSV）	（CD等）

交付申請の案内チラシ	1,300枚	紙	補助金申請件数により数量は変動する。(1,300枚を上限とする。)
交付申請の案内チラシのデータ	1式	電子データ	
交付申請の案内チラシ発送用封筒	2,300枚	紙	補助金申請件数により数量は変動する。(2,300枚を上限とする。)
決定及び確定通知書(第2号様式) 不交付決定通知書(第2号様式に準じた様式)	700枚	紙	補助金申請件数により数量は変動する。(700枚を上限とする。)
決定及び確定通知書・不交付決定通知書用発送用封筒	700枚	紙	補助金申請件数により数量は変動する。(700枚を上限とする。)
申請者台帳	1式	電子データ(ExcelもしくはCSV)	申請者ごとに管理番号を付し、申請情報、審査結果、口座情報、納付状況等について記録したもの。
事務局運用マニュアル及びFAQを取りまとめたもの	1式	電子データ(Word、Excel)	
データ消去証明書	1部	紙	

17 その他

- (1) 契約期間において委託業務の仕様を変更する必要がある場合は、受託者・委託者双方協議の上、合理的な範囲内でこれを変更することができることとする。
- (2) 本契約の定める事項について疑義が生じた場合または本契約に定めがない事項については、受託者・委託者双方協議の上、定めるものとする。