

新潟県介護保険事業費補助金(介護事業所等及び介護施設等に対するサービス継続支援事業)審査等業務委託公募型プロポーザルに関する質問及び回答

※類似の質問はまとめて回答しています。

No.	資料名	該当箇所	質問	回答
1	共通	-	本業務に関しては、毎年定期で実施されておられる取り組みとなりますでしょうか。	本事業は、今回が初めてです。
2	共通	-	過去に本業務を委託された実績がある場合、 ・委託先 ・契約金額(税抜/税込) ・業務内容の差異(数量、期間、作業内容等) について可能な範囲でご教示ください。 また、本事業の仕様の変更についてもご教示頂けると幸いです。	過去に本事業を委託した実績はありません。
3	共通	-	本事業または類似事業を実施された際に、運営上の課題やトラブルがあれば、差し支えない範囲でご教示いただけますでしょうか。	受託者で作成した振込依頼データに不備があり、振込不能事故が発生したことがあります。
4	募集要領	2 見積限度額	本業務において、最低制限価格の設定(例:予定価格の〇%未満で失格等)はございますでしょうか。 設定がある場合、その基準をご教示ください。	公募型プロポーザルの場合、最低制限価格の設定はありませんので、「新潟県介護保険事業費補助金(介護事業所等及び介護施設等に対するサービス継続支援事業)審査等業務委託公募型プロポーザル募集要領2 見積限度額」の範囲内で提案を行ってください。
5	募集要領	6 企画提案書等の作成要領	類似業務の実績について、現在4月に受託し、3月末に終了する業務は実績に含められますでしょうか。	現在受託中の業務も実績に含めていただいて差し支えありません。
6	委託仕様書	3 業務の概要 (1)主なスケジュール	仕様書では「(当初申請が少ない場合)追加申請、審査等」と記載されていますが、その判断基準となる件数又は割合について具体的な数値をご教示ください。	現時点で具体的な数値はお示しできませんが、補助金として交付予定の予算額の8割未満程度の場合、追加申請を検討する予定です。
7	委託仕様書	3 業務の概要 (1)主なスケジュール	当初申請が少ない場合は追加申請・審査等を行うとのことですが6月の補助金支払いが完了後の追加申請受付予定でしょうか。 もしくは、申請状況を加味し、並行して追加申請を受ける予定でしょうか。	追加申請のタイミングについては、申請状況等に応じて判断する予定ですが、現時点では6月の補助金支払い完了後を想定しています。
8	委託仕様書	3 業務の概要 (1)主なスケジュール	想定実績報告件数を具体的な数値でご教示ください。	申請見込件数と同様に約600件程度と想定しています。
9	委託仕様書	3 業務の概要 (3)補助金交付申請の見込件数	仕様書では補助金交付申請の見込件数約600件と記載されていますが、想定最大申請件数を具体的な数値でご教示ください。	本事業は事業者(法人)ごとに申請を行っていただく予定です。 事業対象の事業者(法人)数は約900法人のため、想定最大申請件数は900件です。
10	委託仕様書	6 委託業務内容 (1)業務実施体制の整備	事務局の設置場所については県外でも問題無いでしょうか。 また、郵送による申請を頂く際にも、設置した県外の事務所でも問題無いでしょうか。	個人情報等の保護が図られるよう専用の区画の準備が出来れば、新潟県外に事務局を設置しても問題ありません。 また、郵送申請の提出先も県外の事務局あてで問題ありませんが、申請者が提出先誤りをしないようにきちんと説明を行ってください。
11	委託仕様書	6 委託業務内容 (1)業務実施体制の整備	事務局の設置について、クローズドオフィスという認識でよろしいでしょうか。	本業務に関する個人情報等の保護を図る目的から原則クローズドオフィスとします。
12	委託仕様書	6 委託業務内容 (1)業務実施体制の整備	電子メールを使用する場合、ドメイン等の指定はございますでしょうか。	ドメイン等の指定はありませんので、業務に支障がないと思われるものを受託者で選択してください。
13	委託仕様書	6 委託業務内容 (1)業務実施体制の整備	本事業に対応する業務責任者・現場責任者・業務従事者及び事業担当者が業務に支障のない範囲で、他業務との兼務の体制でも問題無いでしょうか。	業務に支障がない場合は、他業務(他の新潟県案件業務含む)に従事していただいても差し支えありませんが、本業務に関する個人情報等の保護が図られるような体制で業務を行うようにしてください。
14	委託仕様書	6 委託業務内容 (2)コールセンター(電話対応)業務	電話応対に関して平均的な作業時間をご教示頂けると幸いです。 人員配置算出の参考にするため、過去実施の類似案件を含め、コールセンターへの入電想定数を1日平均・月平均の両方でお教え頂けますでしょうか。	問い合わせの内容により対応時間は異なりますが、平均して1件あたり10分を想定しています。 また、過去の類似事業(令和6年度介護保険事業費補助金(介護人材確保・職場環境改善等事業))における月別(R7.4~R8.1)の1日あたりのコールセンターへの入電数は、以下のとおりです。 4月(17日)… 6.9件/日 ※交付申請受付月(開設日から算出) 5月(20日)… 1.4件/日 6月(21日)… 0.3件/日 7月(22日)… 0.1件/日 8月(20日)… 0.7件/日 9月(20日)… 1.1件/日 10月(22日)… 5.4件/日 ※実績報告受付月 11月(18日)… 2.4件/日 12月(20日)… 0.1件/日 1月(19日)… 0.4件/日 ○1日平均… 1.8件/日 ○1月平均… 36.1件/月
15	委託仕様書	6 委託業務内容 (2)コールセンター(電話対応)業務	コールセンター(電話対応)業務運営は交付申請書を受付した令和8年3月下旬～翌年3月31日までという認識でよろしいでしょうか。	貴見のとおりです。
16	委託仕様書	6 委託業務内容 (2)コールセンター(電話対応)業務	コールセンター(電話対応)業務に使用するファックス番号は、050～の番号でも問題ございませんでしょうか。	ファックス番号の指定はありませんので、050～の番号でも問題ありません。
17	委託仕様書	6 委託業務内容 (2)コールセンター(電話対応)業務	コールセンター(電話対応)業務に関し、介護事業者からの通話料金は、介護事業者の負担とし、受託者から介護事業者への通話料金は、受託者が負担するものとする。 とありますが、ナビダイヤルの運用でもよいという認識でよろしいでしょうか。	問い合わせ対応に支障がなければナビダイヤルの運用としていただいて差し支えありません。

新潟県介護保険事業費補助金(介護事業所等及び介護施設等に対するサービス継続支援事業)審査等業務委託公募型プロポーザルに関する質問及び回答

※類似の質問はまとめて回答しています。

No.	資料名	該当箇所	質問	回答
18	委託仕様書	6 委託業務内容 (2)コールセンター(電話対応)業務	過去実施の類似案件含め、事務局へ「メール・ファックス」での問い合わせはどのくらいありましたでしょうか。 また「メール・ファックス」のいずれか、もしくは両方の対応をなしとすることは可能でしょうか。	過去の類似事業(令和6年度介護保険事業費補助金(介護人材確保・職場環境改善等事業))におけるメール・ファックスによる問合せ件数(月別:R7.4~R8.1)は、以下のとおりです。 4月… 3件 5月… 4件 6月… 5件 7月… 0件 8月… 0件 9月… 4件 10月… 7件 11月… 0件 12月… 0件 1月… 0件 問い合わせ対応に支障がないと判断できる場合は、メール・ファックスでの対応をなしとさせていただいても差し支えありません。
19	委託仕様書	6 委託業務内容 (2)コールセンター(電話対応)業務	コールセンターでの「電話対応記録」に所定の書式はありますでしょうか。(記載項目の想定をお教えてください。)	コールセンターにおける「電話対応記録」について、所定の書式はありませんが、以下の項目については、最低限記載することとします。 ・問合せ日時 ・担当者氏名(対応者) ・法人名 ・担当者氏名 ・連絡先 ・問合せ内容及びそれに対する対応
20	委託仕様書	6 委託業務内容 (3)申請書等の受付・審査	申請期間については常時受付するものとなりますでしょうか。また、業務の繁忙などはございますでしょうか。 前回運営も踏まえて、月ごとの申請数量ご教示頂けますと幸いです。	申請期間は「別紙1 委託仕様書」に記載のとおり、申請書については3月下旬から2~3週間程度、実績報告については10月上旬から10月末を予定していますのでそれ以外の期間は受け付ける想定としていません。申請期間中はオンライン申請等で常時申請を受け付けられる状態としてください。 ただし、追加申請を行う場合は上記期間以外にも申請を受け付ける想定となっています。 業務の繁忙は、申請及び実績報告受付から審査完了までの期間は繁忙期、それ以外は比較的閑散期になると想定しています。
21	委託仕様書	6 委託業務内容 (3)申請書等の受付・審査	月別や時間帯別など呼量の詳細情報があれば、可能な範囲でご教示頂けますと幸いです。	他の回答を参考に提案者で算定をお願いいたします。
22	委託仕様書	6 委託業務内容 (3)申請書等の受付・審査	申請については、オンライン申請をご想定されておられますでしょうか。また、過去の類似業務での交付・実績ともに郵送申請はどのくらいありましたでしょうか。	申請については、原則オンライン申請とし、インターネット環境が利用できない等、やむを得ない事情がある場合は郵送(書面)申請での受付を想定しています。 また、過去の類似事業(令和6年度介護保険事業費補助金(介護人材確保・職場環境改善等事業))における申請方法別(申請システム・郵送等)の申請割合については、以下のとおりです。 ○交付申請 ・システム … 99.6% ・郵送 … 0.4% ○実績報告 ・システム … 60.8% ・メール … 37.5% ・郵送 … 1.7%
23	委託仕様書	6 委託業務内容 (3)申請書等の受付・審査	人員配置算出の参考にするため、過去実施の類似案件含め、申請書1件当たりの平均作業所要時間をお教えてください。	過去の類似事業(令和6年度介護保険事業費補助金(介護人材確保・職場環境改善等事業))における申請書1件当たりの平均作業所要時間(申請受付→審査→リスト作成)は、約30分です。
24	委託仕様書	6 委託業務内容 (3)申請書等の受付・審査	申請における不備の発生率についてご教示頂けますと幸いです。	不備発生率の想定はありませんので、仮定で提案いただいても差し支えありません。
25	委託仕様書	6 委託業務内容 (3)申請書等の受付・審査	マニュアルやFAQなどは受託後にご提供頂ける認識で相違ないでしょうか。また、前回運営の企業様または職員の方から研修を頂くことは可能でしょうか。	マニュアルは、受託者で作成願います。問い合わせに係るFAQは県から提供予定です。 過去類似事業の受託者からの研修については、現時点では回答できません。受託後必要に応じて協議となります。
26	委託仕様書	6 委託業務内容 (3)申請書等の受付・審査	申請が著しく少なかった場合は、6月から9月の間は、コールセンターと事務局では発送業務のみの運営という想定でよろしいでしょうか。	申請が著しく少なかった場合は、その期間に追加申請を実施する予定です。追加申請を行わない場合は、発送業務、随時の問い合わせ対応及び実績報告受付の準備等を想定しています。
27	委託仕様書	6 委託業務内容 (3)申請書等の受付・審査	事務局運営はコールセンター受付と同様の平日のみ9:00~17時でも問題ないでしょうか。指定がございましたら、ご教示ください。	基本的には問題ありませんが、緊急に対応が必要な案件(個人情報漏洩等)が発生した場合は、時間外の対応をお願いする場合があります。また、各種申請については期間中オンライン申請等で常時申請を受け付けられる状態とし、事務局運営時間外は申請を受け付けられないようにしてください。
28	委託仕様書	6 委託業務内容 (4)申請・交付情報等データの作成・管理	申請・交付情報等データのシステムは県のご担当者様もリアルタイムで確認できる状況が必要でしょうか。必要でしたらアカウントの作成が必要なので、人数をご教示ください。	県担当者がリアルタイムで申請・交付情報等のデータを確認できる体制は必須ではありませんが、受託者で業務上必要と判断する場合にはその体制を整えてください。その場合は3人分のアカウント作成をお願いいたします。
29	委託仕様書	6 委託業務内容 (5)文書等の発送	交付決定通知書及び額の確定通知書の送付方法ですが指定はございますでしょうか(普通郵便、簡易書留等)。	普通郵便を想定していますが必要に応じて他の送付方法としていただいても差し支えありません。また、電子メールやシステム等による送付も可能です。
30	委託仕様書	10 留意事項	支払いについては月次でのご請求、入金とさせて頂くことは可能でしょうか。	可能です。前金払とする場合は、契約時に県と協議願います。
31	資料1	-	資料1に補助対象経費が示されていますが、補助対象可否の最終判断権限は県にあるのか、受託者にあるのか、ご教示ください。	補助対象経費は資料1に記載の通りですが、判断に困るものは最終的に県で判断します。
32	資料2	-	補助金の支払いは新潟県様で行うフロー案ですが、今後委託内容に追加となる可能性はございますでしょうか。	補助金の支払業務については県が実施するため、委託内容に含まれませんが、支払いに必要なリスト等の作成は委託内容に含まれるため、県が別途指示する日までにリスト等を作成いただく予定です。
33	資料2	-	資料2「交付申請・交付決定・支払事務フロー案」(1頁)では、3月下旬~4月上旬に交付申請受付が集中するスケジュールとなっています。資料2の受付期間を前提とした、1日あたりの最大受付想定件数を具体的な数値でご教示ください。	1日あたりの最大受付想定件数は申請者の申請タイミングによるため具体的な数値でお示しすることはできませんが、申請見込件数約600件を5月上旬ごろまでに審査完了できるように計画で体制を整えてください。