

## 業務説明資料

### 1 業務の名称

浜松市中小事業者等サービスロボット導入支援事業費補助金事務局運営業務

### 2 履行期間

契約日から令和9年3月31日まで

### 3 履行場所

浜松市内

### 4 審査基準

別紙「企画提案書評価基準」の通り

### 5 契約上限金額

11,000千円（消費税及び地方消費税を含む）以内。

※企画提案書提出時には参考見積書（内訳書）を提出すること

### 6 通 則

本業務を施行するにあたり、業務委託契約書及び本業務説明資料に基づき、委託者と常に密接な連絡を取り、正確かつ誠実に業務を行わなければならない。

### 7 業務目的

人手不足や原材料・エネルギー価格高騰などの影響を受ける市内中小事業者等の省人化による生産性向上を図ることを目的とし、サービスロボットの導入に対して交付する「浜松市中小事業者等サービスロボット導入支援事業費補助金」について、申請受付、書類審査、コールセンター業務など、交付金事務局運営の一部を委託することにより、当該業務の効率的な処理体制を確立し、迅速・適格な事務を推進する。

### 8 補助金の概要

#### (1) 補助内容及び補助対象者等

補助上限額：200万円（リース：補助下限額10万円、購入：補助下限額50万円）

※当該額に1,000円未満の端数があるときは、これを切り捨てた額とする。

補助率：1/2以内

申請方法：事前申請のみ（郵送申請・WEB申請）

想定申込件数：約100件

補助対象者：市内中小企業、個人事業主

補助対象経費：

- ・サービスロボットの購入費及びリース料

(例：搬送ロボット、配膳ロボット、警備ロボット、清掃ロボットなど)

・導入に伴う技術指導費

(2) 申請受付期間

令和8年7月1日(水)から令和8年7月24日(金)までとする。

ただし、上記期間における申請の総額が予算額に達しない場合は、追加募集を行う場合がある。

(3) その他

詳細は、別添「浜松市中小事業者等サービスロボット導入支援事業費補助金交付要綱」のとおり。

## 9 業務委託概要

主な業務委託内容と時期は下記のとおりとする。

スケジュールの変更等については委託者と協議すること。

	業務内容	時期
(1)	事務局運営業務	契約締結日～令和9年3月31日
(2)	コールセンター業務	令和8年6月29日～令和9年2月26日
(3)	補助金申請受付・審査業務	令和8年7月1日～令和8年9月30日
(4)	変更申請及び届出受付・審査業務	令和8年7月1日～令和8年12月25日
(5)	中止届受付・審査業務	令和8年7月1日～令和8年12月25日
(6)	実績申請受付・審査業務	令和8年8月1日～令和9年1月29日
(7)	EBデータ作成業務	令和8年8月1日～令和9年2月26日
(8)	通知等作成及び送付業務	令和8年7月1日～令和9年3月31日
(9)	事業周知業務	契約締結日～令和8年7月31日
(10)	申請書類印刷・整理業務	契約締結日～令和9年3月31日
(11)	分析業務	契約締結日～令和9年3月31日

## 10 業務委託内容

### (1) 事務局運営業務

次の業務を行うこと。また当業務に必要な全ての情報を管理・記録できる仕組みを構築し、また、その情報について委託者の求めに応じて随時報告可能な状態とすること。

- ・ 運営業務全体を統括する事務局を設置し、包括的に情報を管理し、運営を行うこと。契約締結後直ちに事務局を開設し、委託者との調整窓口となること。
- ・ 業務実施にあたり、円滑な事業実施に必要な管理職員、事務職員を確保・配置すること。また、上記体制が可視化できる事務局体系図を作成すること。

## (2) コールセンター業務

- ・ コールセンターは、専用の電話回線を確保した上で、補助金の申請期間などに留意し円滑な業務遂行のために適切な人員を配置すること。また、問い合わせに対しては誠実に応対すること。
- ・ 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とし、それ以外の期間の回線数については委託者と協議のうえ、状況にあわせて柔軟に対応すること。
- ・ 問い合わせ1件ごとに、問い合わせ者氏名、日時、問い合わせ内容、対応等を記録すること。(制度の案内など軽微なものを除く。)
- ・ 日ごとの対応件数(問い合わせ内容の分類等)を集計し、月1回程度委託者へ報告すること。
- ・ 申請者から、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。
- ・ 本業務に関する問い合わせ対応(制度概要・申請手続き、発送する通知に伴うもの、申請書等の受付・審査状況等の問い合わせ等)や不足書類の催告など、全般の対応窓口として、コールセンターを運営すること。
- ・ よくある質問を取りまとめ、FAQをHPに掲載し、随時更新をすること。
- ・ コールセンター対応にあたり、要綱等に明記がなく判断に迷う場合は、随時エスカレーションシートにて市に報告すること。事務局の独断で回答しないこと。
- ・ コールセンターは下記の日程にて運用すること。

開設期間(予定)	時間	備考
令和8年6月29日～ 令和9年2月26日	提案内容による	土日祝、年末年始(12/29～1/3)を除く。

## (3) 補助金申請受付・審査業務

申請書等の受付・審査については、1日あたりの受付件数を予測し、遅滞なく処理できる体制を整えること。また、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柔軟に対応すること。

当該業務詳細は以下のとおりとする。

- ①申請受付
- ②申請者台帳作成・管理
- ③審査Ⅰ
- ④審査Ⅱ
- ⑤交付対象者一覧、不交付決定対象者一覧作成

### ① 申請受付

対象となる事業者から、以下の方法により交付金の申請を受け付けること。

受付方法	主な事務内容
郵送	郵送受付したもののデータ管理は、別途「②申請台帳作成・管理」で行うこと。
WEB	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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」を利用して申請受付。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。</li> <li>・「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。</li> <li>・「はままつスマート申請システム」を提供する SaaS 事業者が「競合他社」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 ASP・SaaS セキュリティチェックリスト」を提出し、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」にて申請を受け付ける。競合他社に該当するかどうかは、入札参加資格の際に合わせて確認し、通達する。</li> </ul>
その他	市へ直接持参されたものは委託者が受付し、受託者へ受け渡す。

### ②申請者台帳作成・管理

- ・①で受け付けた全申請内容について、申請者台帳を作成し、管理すること。このとき、**重複申請は必ず除くこと。**
- ・申請者ごとに管理番号を付番すること。
- ・納品用のデータ様式は、委託者と協議のうえ決定すること。
- ・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あたっては、「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。

### ③審査 I

審査 I は、当該補助金の交付要件である「市税の完納」及び「特別徴収の実施」若しくは「『市から徴収の猶予若しくは換価の猶予』を受けている」ことを確認するための審査である。申請者に提出を求めている【「市民税・県民税・森林環境税特別徴収義務者指定通知書の写し」、「特別徴収未実施理由書」又は「市長名義の市税徴収猶予承認通知書の写し」（以下納税確認用資料とする）の提出】及び【市税納付、納入状況確認への同意】の有無を確認したうえで、下記の内容を審査すること。

- ・納税確認用資料のうち、いずれかの添付がある者は、以下 A、B の一覧表データに記載し、納品すること。なお、A、B の両方に該当する者は、必ず同日に納品すること

とし、週をまたいで納品してはならない。

A：納税確認対象者一覧（全件）

B：特別徴収未実施理由書対象者一覧（当該理由書提出者のみ）

なお、一覧表データの記載項目は以下のとおり。（A、B共通）

法人	法人番号、所在地、法人名、法人名フリガナ、設立年月日、納税確認同意の有無
----	--------------------------------------

個人事業主	住所、氏名、氏名フリガナ、生年月日、税確認同意の有無
-------	----------------------------

- ・納税確認用資料のうち、いずれの添付も確認できない者は、不備扱いとすること。なお、この不備内容の解消は、後述する審査Ⅱにおける不備解消と同時にを行うこと。
- ・不備解消された者は、随時A、Bに記載し、納品すること。
- ・A、Bの納品スケジュールは、委託者と協議のうえ決定すること。なお、最終納品日は令和8年8月7日とする。
- ・委託者が提供する納税確認の結果を、申請者台帳に入力すること。

#### ④審査Ⅱ

- ・すべての申請において、申請内容・添付書類の有無を確認するとともに、「浜松市中小事業者等サービスロボット導入支援事業費補助金交付要綱」に基づき、申請内容と添付書類を突合することにより審査し、申請台帳に反映させること。
- ・申請書受付後において申請書の内容に不備を発見した場合は、対象者に早急に連絡し不備内容を改めること。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。
- ・申請書類の不備解消のために要する通知等の作成費用、郵便料は受託者が負担すること。
- ・審査の過程で申請書類の内容に疑義がある場合は、速やかに随時委託者と内容を調整すること。
- ・中小事業者に該当するかを審査し、該当しない者については、審査が進まないよう台帳上管理すること。

#### ⑤ 交付対象者一覧、不交付決定対象者一覧作成

- ・審査Ⅰで委託者による納税確認が完了し、かつ審査Ⅱが完了したものを、交付決定対象者一覧として納品すること。
- ・申請者ごとの管理番号は、②で付番したものと同様とする。
- ・入力・作成されたデータは申請書等と突合を行い、整合性の確認を行うこと。
- ・交付要件を満たさない者は、不交付決定対象者一覧を作成すること。
- ・交付、不交付決定対象者の納品スケジュールは、委託者と協議のうえ決定すること。なお、最終納品日は令和8年8月21日（金）までとする。

### (4) 変更申請及び届受付・審査業務

①変更申請及び変更届は、以下のとおりとする。

変更申請：当初交付決定額に変更を及ぼす変更をする場合に受付けるもの

例) 補助対象経費の変更による申請額の減額

変更届　：当初交付決定額に変更を及ぼさない変更をする場合に受付けるもの  
例) 補助金申請者名義の変更等

②審査内容は以下のとおりとする。

- ・受付方法等は、(3) ①と同様とする。
- ・審査内容は、(3) ④と同様とする。
- ・審査が完了したものは、「変更交付決定対象者一覧」「変更届提出者一覧」として納品すること。
- ・納品データの様式及びスケジュールは、委託者と協議のうえ決定すること。

#### **(5) 中止届受付・審査業務**

審査内容は以下のとおりとする。

- ・受付方法等は、(3) ①と同様とする。
- ・審査内容は、(3) ④と同様とする。
- ・審査が完了したものは、中止届提出者一覧として納品すること。
- ・納品データの様式及びスケジュールは、委託者と協議のうえ決定すること。

#### **(6) 実績申請受付・審査業務**

審査内容は以下のとおりとする。

- ・受付方法等は、(3) ①と同様とする。
- ・審査内容は、(3) ④と同様とする。
- ・審査が完了したものは、交付確定対象者一覧として納品すること。
- ・納品データの様式及びスケジュールは、委託者と協議のうえ決定すること。

#### **(7) EB データ作成事務**

- ・委託者が行った交付確定に基づき、補助金の支払処理に必要な事項を申請者台帳に登録すること。
- ・委託者が行った交付確定に基づき、申請者台帳から、送金に用いる様式(EB データ)を作成し、納品すること。
- ・EB データの様式及びスケジュールは、委託者と協議のうえ決定すること。
- ・EB データの納品方法は、紛失・盗難等のリスクが低い方法とすること。  
詳細については委託者と協議のうえ決定すること。
- ・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 EB データを作成すること。
- ・二重振込を防止するため、EB データの作成が完了した者は、その旨を申請者台帳に記録すること。
- ・委託者が提供する支払日一覧により、支払日を申請者台帳に入力すること。

#### **(8) 通知等作成及び送付業務**

- ・各審査終了後、委託者が提供するデータをもとに通知等を印刷し、対象者へ郵送する

こと。通知の種類は以下のとおりとする。

交付決定通知書

不交付決定通知書

変更交付決定通知書

変更承認通知書

事業中止承認通知書

交付確定通知書

交付決定取消通知書

- ・委託者が提供するデータをもとに、各種通知の発送状況を申請者台帳に記録すること。
- ・各種通知文書のレイアウトは、委託者より提供する。
- ・封緘前に委託者が検品する。検品の方法は、委託者と協議のうえ決定する。
- ・送付用封筒を作成すること。作成費用、郵便料は受託者が負担すること。

## (9) 事業周知業務

対象となる事業者に補助金の情報が的確に伝え、より多くの事業者から補助金申請が行われるよう、周知方法を提案すること。また、サービスロボット導入効果や本補助金制度を紹介する機会を設けること。

例) チラシの作成・配付

例) 補助金特設ランディングページの構築及び運営（構築するホームページのドメインには、委託者が発行するサブドメインを使用すること。ホームページの構築に当たって、SaaS・ASP及びレンタルサーバ等の外部サービスを利用する場合は、委託者が発行するサブドメインの使用を前提としてサービスを選択すること。）

例) 関係団体を通じた周知

例) その他受託者が提案する効果的な周知業務

例) 対象者向けセミナー等の実施

ホームページのデザインに当たっては「JIS X 8341-3:2016」を念頭にウェブアクセシビリティに配慮し、誰もが使いやすいページの構築に努めること。

(参考：デジタル庁「ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」

<https://www.digital.go.jp/resources/introduction-to-web-accessibility-guidebook>)

加えて、浜松市によるホームページであることが明らかに分かるよう、全ページのフッター部分などに「浜松市」「担当課名」「ウェブサイトに関する問い合わせ先（担当課、委託事業者等）」等の情報を明記すること。

## (10) 申請書類印刷・整理業務

補助金交付手続きが完了した申請書類（WEBで受け付けしたものを含む。）を印刷し、委託者が指定するボックスに管理番号順に並べ保存する。ボックスには管理ラベルを添付

する。その他詳細は委託者と調整すること。整理に必要な物品等の調達にかかる費用は、受託者の負担とすること。

## (11) 分析業務

補助金申請内容の分析を行う。分析項目については委託者と調整すること。

委託者から依頼を受けた後、すみやかに分析結果を報告できるよう審査内容等を管理しておくこと。

### 1.1 成果品

本業務の成果品は以下のとおりとする。具体的な提出時期及び様式等は、委託者の協議のうえ決定する。

No	提出物	数量	媒体（形式）
1	申請者台帳	一式	電子データ（Excel もしくは CSV）
2	申請書類	一式	紙
3	申請状況・審査状況報告書	一式	電子データ（Word、Excel、PDF など）
4	コールセンター対応報告書	一式	電子データ（Word、Excel、PDF など）
5	データ消去証明書	1部	紙

### 1.2 提出物

本業務の提出物は以下のとおりとし、納品すること。

No	提出物	数量	媒体（形式）	提出時期
1	業務予定表	1部	紙	契約後速やかに
2	業務責任者の届出書	1部	紙	契約後速やかに
3	事務局運用マニュアル	1部	電子データ	契約後速やかに
4	事務局人員体系図	1部	電子データ	契約後速やかに
5	エスカレーションシート	1部	電子データ	必要に応じて
6	FAQ	1部	電子データ	作成後速やかに
7	納税確認対象者一覧	一式	電子データ	週1回程度
8	特別徴収未実施理由書 対象者一覧	一式	電子データ	週1回程度
9	交付決定対象者一覧	一式	電子データ	週1回程度
10	不交付決定対象者一覧	一式	電子データ	週1回程度
11	変更交付決定対象者一 覧	一式	電子データ	週1回程度
12	変更届提出者一覧	一式	電子データ	週1回程度
13	中止届提出者一覧	一式	電子データ	週1回程度

14	交付確定対象者一覧	一式	電子データ	週1回程度
15	EBデータ	一式	電子データ	週1回程度
16	月次報告書	1部	電子データ	
17	各種通知書	一式	紙	
18	各種通知書発送用封筒	一式	紙	
19	個人情報取扱管理責任者届出書	1部	紙	契約後速やかに

### 1.3 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。

### 1.4 秘密の保持

本業務のすべての従事者は、個人情報保護法及び同法施工令並びに施行規則、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し、別記「個人情報の取扱いに係る特記事項」を遵守すること。また、本業務において知り得た情報については、本業務終了後においても第三者に漏らしてはならない。

### 1.5 貸与資料・データ等の取り扱い

本業務の実施にあたり、受託者は、委託者から貸与された資料、データ（以下「貸与データ等」という。）について、管理簿を作成するなど、善良な管理者としての注意義務を持って適正に保管、管理するとともに、データの保護については万全の措置を講じることとする。また、貸与データ等については、委託者から返還の指示があった場合、必要がなくなった場合、本業務が終了した場合は、直ちに委託者に返還することとする。

### 1.6 情報セキュリティに関する特記事項

#### (1) 共通

- 本業務の従事者に対し、情報セキュリティに関する教育を実施すること。
- 本業務で使用する情報機器（クライアント端末だけでなくサーバ機器も含む）について、次の事項を遵守すること。
  - コンピュータウイルス等の不正プログラム対策ソフトウェアをシステムに常駐させ、パターンファイルを常に最新の状態に保つこと。
  - 盗難・紛失防止のため、ワイヤーによる固定、使用時以外の施錠管理等の物理的対策を講じること。
  - 外部へのネットワーク接続は必要最低限に限定し、ファイアウォールや通信の暗号化など必要なセキュリティ水準を検討の上、適正な回線を使用すること。なお、セキュリティ対策の如何を問わず、フリーWi-Fiの使用は一切認めない。
- 本業務で使用する情報システムについて、ID・パスワード等により従事者を識別し、従事者ごとに適切な権限設定・アクセス制御を行うこと。

- 本業務の実施にあたり、機密データの送信・運搬をする場合は次の事項を遵守すること。
  - 電子メール等により機密性の高い情報を送信する場合は、データを暗号化すること。
  - 車両等により機密性の高い情報資産を運搬する場合は、データを暗号化し、必要に応じて鍵付きのケース等に格納すること。
- 本業務の完了時には、受託者の責任において本業務に関する全てのデータを復元不能な状態で消去し、データ消去証明書を提出すること。

#### (2) クラウドサービスの利用について

本業務の実施にあたって、クラウドサービスを利用する場合は政府情報システムのためのセキュリティ評価基準（ISMAP）に登録されたサービスを利用すること。ISMAPに登録されていないサービスを利用する場合は、当該サービスについてサービス提供元から「浜松市 ASP・SaaS セキュリティチェックリスト」を徴収し、委託者に提出の上、当該サービスの利用の可否について確認を受けること。

#### (3) 自社サーバの利用について

本業務の実施にあたって、自社サーバを利用する場合、当該サーバ（サーバ上で利用している外部サービスを含む）について、「浜松市 ASP・SaaS セキュリティチェックリスト」を作成し、委託者に提出の上、当該サーバの利用の可否について確認を受けること。

### 1.7 その他の事項

- (1) 本契約の定める事項について疑義が生じた場合又は本契約に定めのない事項については、委託者と受託者とが協議の上、定めるものとする。
- (2) 本業務の実施に当たり、受託者と第三者との関係において問題が生じた場合には、遅滞なく、委託者に報告するとともに、受託者の責任において対処するものとする。
- (3) 本業務のため作成し、配布・公表する資料等の内容及びデザインは全て委託者と協議の上、決定すること。また、委託者は校正を必要回行うことができる。
- (4) 受託者は事業内容と情報取扱いの周知徹底に努めること。また、それに反した行為に対する措置を予め示し、事業が目的及び趣旨に反するものにならないようにすること。
- (5) 受託者は、常に委託者と密接な連携を図り、効率的進行に努めなければならない。
- (6) 当委託事業における経緯、資料等はすべて明確にしておかなくてはならない。
- (7) 途中で委託業務の仕様を変更する必要がある場合は、委託者と受託者で協議の上、合理的な範囲内でこれを変更することができる。
- (8) 疑義が生じた場合等は委託者と連絡調整を行い、その指示等を適切に行うこと。

### 1.8 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、ウィルス対策、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ィルス対策・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。