

被災中小企業再建支援事業費補助金審査補助業務
質問に対する回答

(令和8年1月9日時点)

番号	該当箇所	質問内容	県の回答
1	業務委託要領（案） P1 第4－1－ア	中小企業者からの問合せ対応について、Q&Aは貴県で準備いただける認識で問題ありませんでしょうか。	事業者向けのQ&Aは県で作成し、一般公開する予定です。
2	業務委託要領（案） P1 第4－1－ア	実施方法の中に、「事務局にコールセンターを設置」とあるが、事務局とコールセンターは同一の施設内で設置する必要があるという認識で問題ないか。	<p>本業務では、事務局はコールセンター機能及び補助金申請書類の受付・確認機能を有します。</p> <p>そのため、事務局と同一の施設内でコールセンターを設置し、コールセンター業務及び補助金申請書類の受付・確認業務を行ってください。</p> <p>また、事務局全体の業務効率化のため、コールセンター業務と申請書類の受付・確認業務は、同じスタッフが対応するよう、人員配置を考慮してください。</p> <p>なお、県・事務局間の情報連絡体制、県の事務局へのフォローアップ体制を考慮し、<u>事務局の業務場所は静岡市内を予定</u>しています。静岡市内での業務が困難な場合は、自社で確実に事務局をフォローアップできる体制を構築してください。</p>

番号	該当箇所	質問内容	県の回答
3	業務委託要領（案） P1 第4－1－ア	<p>コールセンターは、対応するオペレーターが他自治体の案件等も兼任しながら運用するシェアード体制でも問題ないか。</p> <p>また、センター内では他案件のコールセンター業務も並行して行っているため、センター内のスペースをシェアードして運用する形でも問題ないか。</p>	<p>業務時間内は、本補助金のコールセンター業務及び申請書類の受付・確認業務に専従してください。</p> <p>また、個人情報保護及び情報セキュリティの観点から、事務局の執務スペースは、他案件とは物理的に区別してください。</p> <p>物理的に区別とは、他案件とは別室で業務を行う、同じフロアであれば他案件とは別テーブルで業務を行うなど、事務局の執務スペースを確保してください。</p> <p>なお、県では、事務局の業務は、コールセンター業務より申請書類の受付・確認業務の方が業務負担が大きいと考えています。</p> <p>約200社の事業者について、約20種類の書類確認、書類不備がある場合の事業者との連絡調整等を標準処理期間内に対応していただきます。</p> <p>上述のとおり、コールセンター業務と申請書類の受付・確認業務は、同じスタッフが専従していただきますので、業務時間内において他案件との兼任は困難であるという認識です。</p>

番号	該当箇所	質問内容	県の回答
4	業務委託要領（案） P1 第4－1－エ	「申請者からの連絡が可能な電話番号、メールアドレスを設置」とあるが、電話番号はフリーダイヤルで設定をする必要があるか。	<p>電話番号については、フリーダイヤルである必要はありません。</p> <p>なお、補助金コールセンターとして、同時に4回線は繋がるよう体制を構築することとし、そのための人員配置をお願いします。</p> <p>また、補助金の受付期間によっては、問合せ件数や着電件数には変動があるため、人員配置の調整をお願いします。</p>
5	業務委託要領（案） P2 第4－2－ア	<p>電子申請用のシステムについて、システム会社へ依頼して調達することになりますが再委託にあたりますでしょうか。</p> <p>また、再委託になる場合は可能でしょうか。</p>	<p>事業実施にあたり、新たにシステム会社へ依頼して調達し、自社でそのシステムを運用して申請を受け付ける場合は再委託にはあたりません。</p> <p>システム会社に申請受付業務まで依頼する場合には再委託になります。</p> <p>ただし、どちらの場合であっても、県との契約者は、県に対して個人情報・情報セキュリティの取扱いに関する責任を負います。</p>
6	業務委託要領（案） P2 第4－2－ア	「電子申請用のシステムを構築する」とありますが入札決定から1次募集まで期間が短いため、電子申請用のシステムで必要な項目や貴県とのやり取りで必要な項目等はすぐにいただけるとの認識で問題ありませんでしょうか。	<p>入札執行後、契約者が決定しましたら、速やかに打合せを実施し、電子申請システムにおける必要項目を御案内します。</p> <p>御指摘のとおり1次募集開始まで期間が短くなっておりますが、御協力をお願いします。</p>

番号	該当箇所	質問内容	県の回答
7	業務委託要領（案） P2 第4－2－ア	<p>実施方法の中に、「電子申請用のシステムを構築」とあるが、申請者側のシステムの使い方については、下記のパターンのうちどちらを想定しているか。</p> <p>① 受付フォームで、申請すると確認メールが飛んでくるだけのもの</p> <p>② お客様ページがあり、ログイン等することで随時情報を追うことができるもの。</p>	<p>①を想定しています。</p> <p>なお、電子申請システムは、事業者が作成する交付申請書類や実績報告書類のデータ（Word や PDF 等）をインターネット上で受領するシステムを想定しています。</p>