

## 農業用資材価格高騰支援特別対策事業事務局運営業務仕様書

この仕様書は、委託者 香川県（以下「甲」という）が委託する「農業用資材価格高騰支援特別対策事業事務局運営業務」（以下、「委託業務」という。）を受託する者（以下「乙」という。）の業務について、必要な事項を定めたものである。

### 1 業務の目的

農業用生産資材の価格高騰の影響を受ける農業者の負担軽減を図るため、価格高騰額の一部を支援することを目的とする補助金（以下「補助金」という。）について、事業の周知、申請書類の受付・審査、交付決定通知の送付、問い合わせ対応等の事務局運営業務を委託し、補助金の交付を迅速かつ的確に処理することを目的とする。

### 2 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日（火）まで（ただし、本件の契約に係る予算について、次年度への繰越しが議会で可決されたときは、令和8年11月13日（金）まで）

### 3 事業費（契約上限額）

受託者事務経費（上限額） 42,000,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

なお、受託者事務経費について、申請・問い合わせ件数等の業務量を踏まえた甲と乙の協議（人員配置の見直し）により、増額・減額を含む変更を行う場合がある。

### 4 制度の概要

「農業用資材価格高騰支援特別対策事業補助金交付要綱」（以下「交付要綱」という。）については、現在、策定中であり、令和8年2月中旬頃を目途に公表を予定しているが、制度の概要是概ね以下のとおり予定している。

#### （1）補助対象農業者

次の（ア）から（オ）までの要件をいずれも満たし、申請日時点において認定農業者、認定新規就農者、集落営農組織又は多様な農業人材のいずれかである耕種農業者（※）とする。

- （ア）香川県内に住所を有する個人又は香川県内に主たる事業所を有する法人等であること。
- （イ）申請日時点において、営農を行っており、引き続き香川県内で営農を継続する意思を有すること。
- （ウ）直近（個人の場合は令和7年の決算とする。）の決算書（集落営農組織の場合は規約及び共同販売経理の決算書）があり、それにおける生産資材費（種苗費、肥料費、農薬衛生費、諸材料費の合計）が20万円以上あること。
- （エ）農業を営むに当たって関連する法令及び条例等を遵守していること。
- （オ）県税に滞納がないこと。
- （※）耕種農業者とは、売上の過半を作物販売が占める農業者をいう。

#### （2）補助金額

4（1）に規定する補助対象者に対し、直近（個人の場合は令和7年の決算とする。）の決算書類における「種苗費」「肥料費」「農薬衛生費」「諸材料費」の合計額に2割を乗じた額（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）

なお、補助金の交付は、1交付対象農業者につき1回限りとし、30万円を限度とする。

#### （3）申請受付期間（予定）

令和8年5月11日（月）から令和8年7月31日（金）まで（郵便又は信書便（※）により提

出する場合は、令和8年7月31日（金）の当日消印有効とする。）

（※）申請書類は、郵便又は民間事業者による信書の送達に関する法律（平成14年法律第99号）第2条第6項に規定する一般信書便事業者若しくは同条第9項に規定する特定信書便事業者による同条第2項に規定する信書便（以下「信書便」という。）により受け付けるものとする。なお、郵便の場合は書留親展とし、信書便の場合は郵便における書留親展に相当する方法に限る。

## 5 業務の内容

交付要綱に基づき、公募要領及びチラシの印刷・発送、補助金専用ホームページの開設・運用、補助金広報、申請書類の受付・審査、交付（不交付）決定通知の送付及びこれらの業務に関する甲の支出事務に必要なデータ等の作成、申請受付用コールセンター業務等を行う。採択件数の想定は2,000件（申請件数は2,100件程度までを想定）で見積もりを行うこと。

### （1）スケジュール（予定）

補助金の交付は、以下のスケジュールで行うことを予定しており、それに対応する経費を見積もること。

予 定 年 月 日	内 容
令和8年2月中旬	業務委託公告（プロポーザル方式）
令和8年3月中旬	業務委託に係る選考委員会開催、契約候補者の選定
令和8年3月中旬	業務委託契約の締結
令和8年4月	乙による事務局・コールセンターの開設と補助金の周知
令和8年5月11日（月） ～7月31日（金）	申請書類の受付（乙において実施）
令和8年5月11日（月） ～8月21日（金）頃	審査（乙において実施）
令和8年6月1日（月） ～9月18日（金）頃	交付（不交付）決定（甲において実施）、交付（不交付）決定通知発送（乙において実施）
令和8年6月1日（月） ～10月16日（金）頃	補助金支払い（甲において実施）
令和8年10月30日（金）頃	事務局・コールセンターの閉鎖
令和8年11月6日（金）頃	業務委託実績報告書の提出
令和8年11月13日（金）	業務委託期間の満了

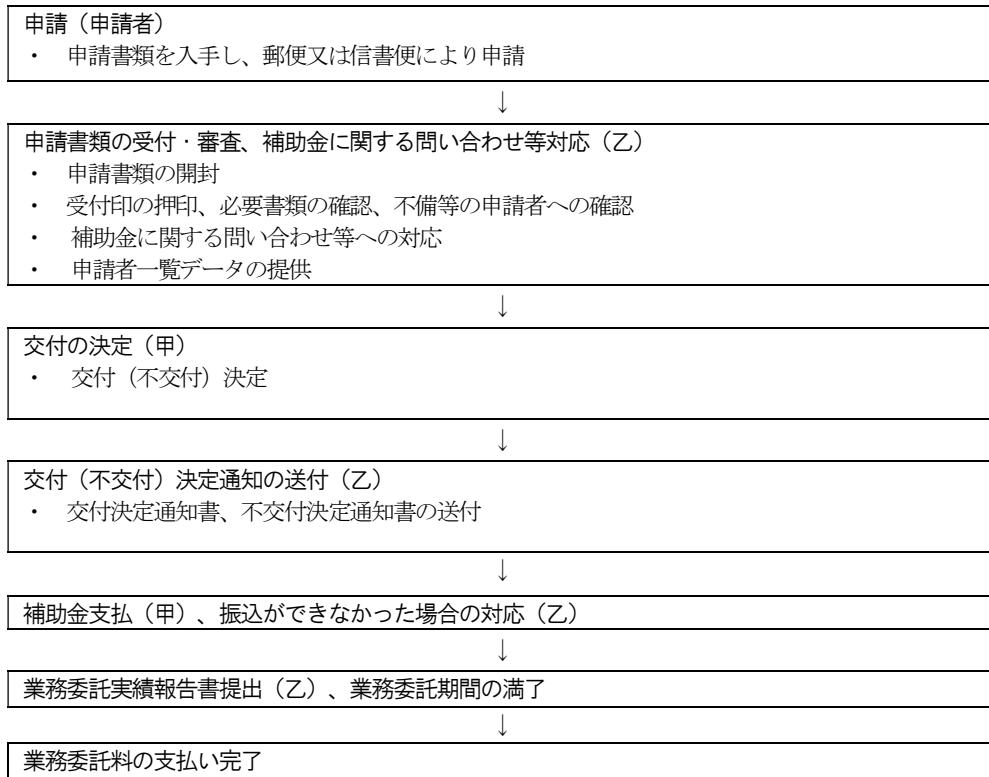
申請又は審査の状況に応じ、甲と乙で協議の上、上記のスケジュールを見直す場合がある。

### （2）業務フロー

業務フロー（予定）のイメージは以下のとおり。

- 補助金の周知、補助金に関する問い合わせ等対応（乙）
- 郵送、ホームページ等による補助金の周知
  - 農業改良普及センター、市役所・町役場等を通じた補助金の周知
  - 補助金に関する問い合わせ等への対応

↓



### （3）業務内容の詳細

業務内容の詳細については以下のとおり。

#### ① 補助金の周知・交付業務

乙は、上記（2）業務フローに基づき補助金の周知を行うとともに、申請期限内に受け付けた申請書類の全てに対応し、申請書類の受付、審査、交付（不交付）決定通知の送付などを行い、業務の状況等について、甲の指示等により、適宜、報告すること。

また、これらの業務に関連する甲の支出事務に必要なデータ等（甲が別に指定する）の作成を行うとともに、交付業務を適正に実施できる体制を整備すること。

#### I 補助金の周知

ア 補助金周知チラシ（A4カラー両面、必要に応じて添付資料を追加）を4,000部印刷し、甲と協議の上で別に指定する県内2,150か所程度（対象者2,100人、関係機関50か所程度）に発送すること。

イ 補助制度の周知を行うため、補助金専用ホームページを開設し、運用すること。

ウ 補助金について、コールセンター開設前・開設期間中において、制度の周知（制度の概要や申請受付期間、コールセンターの電話番号など）を図ること。周知の方法については自由提案を行うこと。なお、具体的な広告等の内容については、甲と協議の上、決定すること。

#### II 事務局の開設

本件業務を行うため、事務局を開設すること。

##### ア 開設場所

開設場所は甲と適宜、連絡調整等が円滑に実施できる場所とし、乙で選定すること。

#### イ 設備等

電話機や電話回線、机等、業務上必要な設備、機材等は乙が準備すること。

なお、個人情報の保護が図られるよう、必要なセキュリティを確保すること。

#### ウ 開設の時期及び業務の実施体制

- ・ 開設の時期は、令和8年4月とする。
- ・ 交付業務を迅速に行うことができるよう、甲と協議の上、対象者数から想定される業務量に対応可能な体制を整えるとともに、効率的に業務を実施するため、繁忙期には応援体制を組むなど臨機応変の対応を行うこと。

### III 申請書類の受付

申請書の受付体制を整備するとともに、申請書類の受付及び必要書類の確認を行うこと。

なお、申請書類は、甲が別に定めた様式を使用するものとする。

#### ア 申請書類への対応

- ・ 申請書類を受付後、3日以内を目安に書類の内容を確認し、申請書類への記載が適切になされ、全ての添付書類が整っていることを確認すること。
- ・ 申請書類に不備がある場合は、申請者に修正を求める旨の連絡を行うこと。  
連絡は、電話によることを原則とするが、電話が不通の場合には、文書や電子メール、FAXなど、適切な方法により行って差し支えない。この場合、メールアドレス・FAX回線は乙で準備すること。

#### イ 申請書類の保管

申請書類と添付書類が分離しないようにした上で、容易に検索ができるよう適切に保管すること。

#### ウ 申請情報の管理

申請情報（申請書類に記載のある事項及び受付番号）についてはデータベース化し、情報を一元管理できるようにすること。

### IV 申請書類の審査

#### ア 審査

- ・ 申請書類の記載内容及び添付書類の内容を審査し、交付の要件を満たすか否かを確認すること。
- ・ 審査は、申請ごとに2人以上で行うことにより、誤りがないようにすること。
- ・ 審査の過程（申請者への問い合わせ日時・問い合わせの方法、申請書類の補正内容、対応者等）は、申請書類に朱書する等により記録すること。
- ・ 審査に際しては、申請書類の記載内容及び IIIウに掲げるデータベースに基づき、重複申請の有無を確認すること。

#### イ 交付の要件を満たす者

- ・ 交付の要件を満たす者の情報をデータベース化し、事業分野別に情報を一元管理し、甲が行う交付決定のため、印刷した申請書類とともに甲に報告すること。

### V 交付（不交付）決定通知の送付

- ・ 甲が行う交付決定の手続きを踏まえ、交付決定通知書、不交付決定通知書の送付を行うこと。
- ・ 交付（不交付）決定通知送付に要する費用は、委託料の積算に含めること。
- ・ 送付用封筒の内容（送付元の記載）については、別途、甲と協議の上、決定すること。
- ・ 交付決定後、採択者から変更・中止（廃止）等の申出があった場合は、甲とも協議の上、

適宜対応すること。

## VI 補助金の支払

### ア 支 払

- ・ 交付決定通知書の送付を終えた補助事業については、遅滞なく、乙にて甲の支出事務に必要なデータを甲の求める形式により作成し甲に送付する。申請者が指定する口座への振込みを甲にて行う。

### イ 振込みができなかった場合の対応

- ・ 振込みにあたり、口座名義の不一致が生じた場合は、乙にて、申請者に連絡の上、申請書に記載された口座名義及び振込先を確認し、遅滞なく甲に報告すること。

申請者との連絡は、電話によることを原則とするが、電話が不通の場合には、文書や電子メール、FAXなど、適切な方法により行って差し支えない。この場合、メールアドレス・FAX回線は乙で準備すること。

## VII 研修の実施

- ・ 本件業務に従事する者に対し、問い合わせへの円滑な対応に必要となる知識や情報、技能等の習得や、個人情報の取扱いに関する研修を実施すること。
- ・ 研修の実施に要する費用は、委託料の積算に含めること。

## VIII その他付随する事務、自由提案

- ・ 不正受給の疑いがあると認められた場合は、速やかに甲に報告すること。また、不正受給の防止に必要な措置を講じること。
- ・ 2,100件の申請があった場合に、1件の申請につき上記III～Vの一連の業務に要する標準的な作業期間を提案すること。その他、本件業務を円滑に進めるため必要な事務について、甲と協議の上、実施すること。
- ・ 同種の事務に携わるなどによる申請書類受付、審査事務等に係るノウハウの蓄積を活かした効率的な事務執行体制等について、自由提案を行うこと。

### ② 補助金の問い合わせに対応するコールセンター業務

補助金に関する専用の電話窓口を開設し、補助金の制度概要や申請・交付の方法、申請書類の記載方法等の問い合わせを対応するコールセンターを設置すること。

なお、電話のほか、メールやFAXによる問い合わせ等の対応を行う場合には、メールアドレス・FAX回線は乙で準備すること。

## I コールセンターの開設

### ア コールセンターの開設期間・時間等

- ・ 開設の時期は、令和8年4月とする。業務委託契約締結後は、速やかにコールセンターの運営体制を整えること。
- ・ 閉鎖日は、令和8年10月30日（金）頃とする。ただし、申請や問い合わせ等の状況に応じ、甲と乙で協議の上、閉鎖日を見直す場合がある。
- ・ 開設の時間は、9時00分から17時30分まで（土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日（以下「休日」という。）を除く。）

### イ 開設場所

開設場所は、甲と適宜、連絡調整等が円滑に実施できる場所とし、乙で選定すること。

### ウ 設備等

電話機や電話回線、机等、業務上必要な設備、機材等は乙が準備すること。  
なお、個人情報の保護が図られるよう、必要なセキュリティを確保すること。

## エ 体制

問い合わせ等への対応を十分に行うことができるよう、甲と協議の上、対象者数から想定される業務量に対応可能な体制を整えるとともに、入電数や業務量に応じ、甲と協議の上、回線の増設やコールセンター業務従事者の配置につき応援体制を組むなど臨機応変の対応を行い、電話がつながらない状態が継続しないよう、適正な体制をとること。

また、問い合わせ等の状況に応じ、甲と協議の上、業務従事者の増員・減員を行うなど、臨機応変の対応を行うこと。

## オ 業務従事者

- ・ 一般常識を有し、応対マナーに優れていること。
- ・ 業務を行うために必要となる、基本的な知識や技能、電話応対スキルを有し、業務フロー、対応記録の記入方法等を理解していること。
- ・ 想定問答集や申請書記入例等の応対情報源を基に、迅速、的確かつ懇切丁寧に対応すること。

## Ⅱ コールセンターの業務

### ア 対応内容

- ・ 補助金の制度概要や申請方法
- ・ 申請書類の記載方法等の説明
- ・ その他補助金に関すること

### イ 対応記録の管理

コールセンターで対応した情報は、問い合わせ内容を容易に検索できる形で一元的に管理するものとし、少なくとも次の項目について管理すること。

- ・ 受付日時
- ・ 対応した業務従事者の氏名
- ・ 相手方の氏名・連絡先
- ・ 対応内容
- ・ 受付区分（問い合わせ・意見・要望・苦情等）
- ・ 対応区分（甲へ問い合わせ中・要再連絡・完了等）

### ウ 対応に関する報告

- ・ 対応記録の報告は所定の様式で行うこととし、様式は乙の提案により甲と協議の上、決定するものとする。
- ・ 甲の判断が必要な問い合わせ内容及び重要と判断される受付内容については、その都度直ちに甲に報告し、情報を共有するとともに、必要に応じて甲の指示を受けること。  
なお、甲への報告は、原則として開庁時間（8時30分から17時15分まで（土曜日、日曜日及び祝日を除く。））中に行うこと。

## Ⅲ 対応マニュアルの作成

- ・ 事業全般に対する問い合わせに対応できるよう、対応マニュアル及び想定問答集を作成し、甲の確認を受けた後、業務従事者に周知すること。  
想定問答集については、制度について一定、想定されるものを甲から示すが、問い合わせ状況に応じて随時、更新を行うこと。
- ・ 対応に疑義がある場合は、甲と協議の上、対応を決定すること。

#### IV 研修の実施、自由提案

- ・ 業務従事者に対し、問い合わせへの円滑な対応に必要となる知識や情報、技能等の習得や、個人情報の取扱いに関する研修を実施すること。
- ・ 研修の実施に要する費用は、委託料の積算に含めること。
- ・ 同種の事務に携わるなどによるコールセンター業務に係るノウハウの蓄積を活かした、申請者の満足度や応答率等を高効率で確保する運営等について、自由提案を行うこと。

#### ③ その他付随する業務

##### I 業務委託実績報告書の提出

- ・ 補助事業が完了した日から起算して10日を経過した日又は令和8年11月6日（金）のいずれか早い日までに業務委託実績報告書を提出すること。

##### II その他

その他、本件業務を円滑に進めるため必要な事務について、甲と協議の上、実施すること。

#### 6 委託業務実施計画書の作成

乙は、業務委託契約締結後（契約締結に係る費用は乙の負担とする。）速やかに、各業務に必要となる期間や人員等を記載した業務実施計画書を作成し、甲に提出しなければならない。

乙は、当該計画書を変更したときは、速やかに甲に提出しなければならない。

甲が、申請状況に応じた体制の見直し（増員又は減員）など、当該計画書の変更が必要と認めるときは、乙は、協議に応じなければならない。

#### 7 業務の実施体制

乙は、次の者を選任しなければならない。

##### （1）統括責任者

委託業務を統括し、その遂行についての指揮監督を行い、部門責任者等の指導を行うとともに、委託業務の遂行について甲への報告を行う。

##### （2）部門責任者

業務従事者への指導を行うほか、業務の遂行にあたって甲との協議及び連絡調整を行う。

##### （3）業務従事者

事務局において各業務に従事する。

#### 8 報告事項

次の項目について、甲に報告すること。

##### （1）随時報告

業務運営に係る体制の見直しが必要となった場合は、甲に速やかに報告の上、協議すること。

##### （2）日次報告

1日の業務が完了したときは、以下の項目を翌開庁日の正午までに甲に報告しなければならない。

報告様式は任意とするが、各項目について、少なくとも以下の事項を記載すること。

- ① 問い合わせ受付件数、問い合わせ内容及び業務従事者的人数等

- ② 申請受付・審査件数及び業務従事者の人数等
- ③ 交付決定通知書等の発送件数及び業務従事者の人数等

### (3) 完了報告

委託業務が完了したときは、次のとおり事業実績報告書等を電子媒体及び紙媒体で甲に提出すること。

#### ① 業務委託実績報告書

##### I 報告期限

補助事業が完了した日から起算して10日を経過した日又は令和8年11月6日（金）のいずれか早い日まで

##### II 業務委託実績報告書への記載事項及び添付書類

- ア 委託業務の実施内容
- イ 補助金対応実績
  - ・ 申請一覧及び支出明細書（甲が別に指定する）
  - ・ 申請情報、交付の要件を満たす者の情報、交付の要件を満たさない者の情報のデータベースを記録した書類
  - ・ 申請書類（添付書類を含む。）の原本
- ウ コールセンターの対応実績
  - ・ 対応実績一覧
- エ 委託業務に係る支出の費目別内訳
- オ 委託業務に係る業務別の配置人員数一覧
- カ その他事業実施の説明に必要な書類

### (4) 事故報告

業務の遂行に当たり、不適切な事務処理や事故及び遅延が生じた場合又は生じる見込みとなつた場合、その他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに甲に報告し、協議を行うこと。

## 9 経理

本委託業務の経理は、次のとおり行うこと。

- (1) 本委託業務の実施に要する経費は、他の事業と経理を区分すること。また、帳簿及びすべての証拠書類は、事業の完了年度の翌年から5年間、保管しなければならない。
- (2) 必要となる事務局、コールセンターの事務所及び備品（消耗品を除く。）の調達については、レンタルやリースで対応すること。

## 10 個人情報の保護等

個人情報の保護等に当たっては、次の項目を遵守すること。

- (1) セキュリティ対策を徹底し、書類や情報の漏洩や滅失等が起こらないようにすること。
- (2) 個人情報については、別添「個人情報取扱特記事項」を遵守し、適切な管理を行うこと。
- (3) 申請情報等のデータベースの管理に当たっては、情報漏洩、情報改ざん、不正アクセス、コンピュータウイルスの感染、情報資産の紛失・盗難、破壊及び情報システムの停止等を生じることのないよう、情報セキュリティ対策を徹底すること。
- (4) 業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用しないこと。本委託業務の終了後も同様とする。

## 11 委託料の概算払

甲は、乙の請求により必要があると認めるときは、委託料の全部又は一部を概算払することができる。

概算払を請求する場合は、事前に甲と協議すること。

## 12 変更契約

- (1) 当初契約において想定した事務量に一定の増減が見込まれる場合には、甲と乙で協議の上、変更契約を締結することができる。
- (2) 委託業務に係る郵送料等、実績に応じて変動する経費については変更契約を行うものとする。

## 13 留意事項

- (1) 乙は、組織的・自立的な業務運営を行い、委託業務の遂行はもとより、甲との連携や連絡調整が円滑に実施できる体制を構築すること。
- (2) 本委託業務の実施に当たっては、次の項目を遵守すること。
  - ① 事務処理を迅速かつ適正に行うこと。
  - ② 特定の法人又は個人に対して、有利又は不利になるような取扱いをしないこと。
  - ③ 申請者の立場に立った誠実な対応を心がけること。
  - ④ 申請者の意見や要望を業務に反映し、サービスの向上を図ること。
  - ⑤ 業務の処理について甲が調査し又は報告を求めたときは、直ちにこれに応じること。