

# 令和8年度福島県12市町村移住支援（交通費等・住まい）に係る 補助金審査・受付等業務委託仕様書

## 1 業務の名称

令和8年度福島12市町村移住支援（交通費等・住まい）に係る補助金審査・受付等業務委託

## 2 目的

本業務は、ふくしま12市町村移住支援センター（以下「移住支援センター」という。）が実施する「ふくしま12市町村移住支援交通費等補助金」、「福島県12市町村家賃補助金（仮）」及び「福島県12市町村空き家改修等補助金（仮）」について、申請受付、審査、問合せ対応等の事務を効率的かつ適正に実施することを目的とする。

## 3 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

## 4 業務の場所

本業務の履行にあたり、受託者の所有する既存の事務所等の中に活動拠点を設置することも可能とするが、本業務は、個人情報を取り扱うことから、本業務従事者ではない者が本業務に係る資料等を閲覧することがないように、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守し、本業務に係る執務スペースを他の執務スペースと物理的に区分するなど、必要な措置を講じること。

## 5 業務内容

### （1）全体共通業務

#### ア 実施体制の構築

本業務を適正かつ円滑に遂行するため、業務内容を十分に理解し、必要な知識・能力・経験を有する担当者を配置すること。特に、申請が集中する繁忙期（年度当初や年度末等を想定）や問合せの増加時においては、業務に遅延や支障をきたさないよう、受託者の責任において十分な人員体制を確保すること。

また、業務全体の進行管理を行う「総括責任者」及び個人情報の保護管理を行う「個人情報管理責任者」を配置し、契約締結後速やかにその氏名等を移住支援センターへ通知すること。

#### イ 業務マニュアル等の整備

契約締結後、速やかに着手する業務として、各補助金制度の要綱に基づき、以下の資料を作成し、移住支援センターの承認を得ること。なお、制度変更等が生じた場合は速やかに改訂を行うこと。

##### （ア）受付・審査事務フロー図

申請受付から交付決定、支払、実績報告、及び返還手続に至るまでの一連の業務プロセスを可視化したフロー図。

##### （イ）審査・受付業務要領（マニュアル）

審査基準、不備事項への対応方針、システム操作手順等を詳細に定めた実務マニュアル。

(ウ) 想定Q&A (FAQ)

移住支援センターが作成する申請者からの想定質問及びそれに対する回答案をまとめたリストの追加・更新。

ウ コンタクトセンター運営

(ア) 問合せ窓口の設置

a 名称

「ふくしま 12 市町村移住支援（交通費等・住まい）に係る補助金コンタクトセンター（仮）」とする。

b 電話回線

問合せ専用の電話番号を用意すること。

c メールアドレス

問合せ専用のメールアドレスを用意すること。なお、メールアドレス名の表記については、移住支援センターと協議して決めること。

(イ) 問合せへの対応

a 対応時間

月曜日から金曜日の 8 時 30 分から 17 時 00 分まで（祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日は除く）とする。

電話対応について、対応時間外の着信に対しては、対応時間外であること及び対応時間の案内を流すこと。

メール対応について、対応時間外であっても受信は常時可能な状態にすること。

b 対応方法

イ（ウ）で作成した想定問答（FAQ）に基づき、問合せへの対応を行うこと。

なお、想定問答については、必要に応じて移住支援センターと協議の上、受託者が更新を行うこととする。

(ウ) 困難事案への対応

通常に対応では解決困難な苦情、不当要求（ハードクレーム）、制度自体への異議申し立て等が発生した場合は、速やかに移住支援センターへ報告し、その指示を仰ぐこと。

エ 進捗管理・報告

申請受付・審査及び問合せ等の業務実施状況について、月単位で取りまとめた報告書を作成し、移住支援センターへ提出すること。なお、問題が生じた場合等は随時報告すること。

(ア) 報告方法

1 ヶ月間の問合せ状況について報告書を作成し、翌月 10 日までに提出すること。

(イ) 報告内容

a 申請・審査状況の報告

補助金ごとの申請件数、審査完了件数、不備件数等について、日別の数値及び累計値を表示したもの。

b 問合せ件数等の報告

電話着信件数、電話応答件数、メール受信件数、メール対応件数等について、日別の数値及び平均値、合計値等を表示したもの。

c 各問合せ記録

問合せ内容、対応内容についての個別記録及び傾向分析ほか移住支援センターが求めるもの。

オ 返還対象者への対応

交付後に補助金の返還（交付決定の取消し）が必要となった事案が発生した場合、移住支援センターの指示に基づき以下の業務を行うこと。

(ア) 返還に至る経緯等の資料作成

返還（取消）事由の根拠となる事実関係を整理し、移住支援センターが返還通知等を作成するための資料を作成のうえ報告すること。

(イ) 返還に関する問合せ対応

対象者からの返還理由等に関する問合せに対し、原則対応を行うこと（判断が難しい場合は移住支援センターへつなぐこと）。

(ウ) システム上のステータス管理

返還対象者に対し、誤って追加の支払いや新規交付決定を行わないよう、システム上のステータスを適切に更新・管理すること。

**(2) ふくしま12市町村移住支援交通費等補助金**

※本補助金の制度詳細及び申請フローについては、移住支援センターポータルサイト「未来ワークふくしま」の交通費等補助金のページを参照すること。

ア 想定件数

500件程度（参考 R6：261件、R5：250件）

イ 受付

移住支援センターが指定するシステム（Salesforce）等により申請を受け付けること。

ウ 事前面談の実施

(ア) 申請者に対し、移住の意向や活動計画を確認するための事前面談を実施すること。

(イ) 実施方法は、原則としてWeb会議システム（Zoom等）を用いることとし、当該アカウント等の通信環境は受託者の負担と責任において準備すること。

エ 審査手続

帰着後の提出書類審査、不備確認、支払データ作成を行うこと。なお、領収書等の証憑書類については、日付、宛名、金額等を厳格に確認するとともに、経路検索サービス等を用いて申請された移動経路および金額の妥当性を検証すること。

オ 報告

審査手続終了後、支給決定に必要な書類一式を移住支援センターへ納品すること。

**(3) 福島県12市町村家賃補助金**

ア 想定件数

新規 410件程度

イ 申請受付・審査（第1四半期・紙ベース）

業務開始当初は紙媒体での申請受付・審査を行う。審査結果及び関係書類は整理し、移住支援センターへ送付すること。

ウ システム運用・データ移行（第2四半期以降）

(ア) 7月頃を目途に、移住支援センターが貸与するオンライン申請システム（Salesforce）

による受付・審査へ移行する。

(イ) 受託者は、紙媒体で受け付けた申請情報を、当該システムへ代理入力し、データを一元化すること。

エ 実績報告の集中処理（年度末）

2月頃から対象者へ領収書等の提出依頼を行い、2月末日までに提出された実績報告書等を速やかに審査し、支払処理に必要な書類一式を移住支援センターへ納品すること。

#### (4) 福島県12市町村空き家改修等補助金

ア 想定件数

26件程度

イ 申請受付・審査（第1四半期・紙ベース）

業務開始当初は紙媒体での申請受付を行い、提出された改修図面、工事見積書等の審査を行うこと。

ウ システム運用への移行（第2四半期以降）

(ア) 7月頃を目途に、移住支援センターが貸与するオンライン申請システム (Salesforce) による受付・審査へ移行する。

(イ) 受託者は、紙媒体で受け付けた申請情報を、当該システムへ代理入力し、データを一元化すること。

エ 報告

工事完了後の実績報告書、領収書、工事写真等の提出依頼を行い、支給決定に必要な書類一式を移住支援センターへ納品すること。

#### (5) その他業務遂行上の留意事項

ア 連携体制の構築

(ア) ビジネスチャットの活用

移住支援センターと受託者間の日々の業務連絡、質疑応答、進捗共有については、ビジネスチャットツール「Chatwork」を活用し、迅速かつ円滑な意思疎通が図れる体制を構築すること。

(イ) 定例ミーティング

必要に応じて定例会議（オンライン可）を開催し、課題の共有および解決策の協議を行うこと。

イ 誤支給・過誤払いの対応

受託者の責めに帰すべき事由により、誤支給や二重払いが発生した場合、受託者は速やかに移住支援センターへ報告すること。また、移住支援センターの指示に基づき、返還に至る経緯等の資料作成を行うなど、必要な対応を行うこと。

ウ 成果物の帰属

本業務の履行に伴い受託者が作成したマニュアル、事務フロー図、Q&A集等の成果物に係る著作権は、納品と同時に移住支援センターに帰属するものとする（次年度以降の事業者が利用することを妨げない）。

エ 紙書類の管理と廃棄

紙媒体で受領した申請書類は、鍵付きのキャビネット等で厳重に保管すること。システムへのデータ移行および審査が完了した書類については、移住支援センターの指示に従い、指

定場所への納品または溶解処理等の適切な廃棄を行うこと。

#### オ 検査及び是正措置

移住支援センターは、必要があると認めるときは、受託者の業務実施場所への立入検査、または関係帳票類の提示を求めることができる。検査の結果、不適切な事項が認められた場合、受託者は速やかに是正措置を講じなければならない。

#### カ 振込不能時の対応

振込不能が発生した場合、受託者は申請者へ連絡し、口座情報の修正等の解消作業を行うこと。

#### キ 業務委託証明書

受託者は、契約開始時に移住支援センターに対し「業務委託証明書」の交付を申請すること。現地確認業務や対外的な折衝を行う際は、原則として「業務委託証明書」の写し及び受託者が発行する「社員証（身分証明書）」を携帯し、対象者等から求めがあった場合に提示すること。

## 6 システム利用環境及びセキュリティ要件

本業務において、移住支援センターが貸与する「移住支援各補助金申請システム（Salesforce上に構築されたシステム、以下「本システム」という。）」を利用するにあたり、受託者は以下のルールを遵守すること。

### (1) ライセンスの貸与

移住支援センターは、本システム利用のためのライセンスを受託者に貸与するものとする。なお、ライセンスに係る費用は移住支援センターが負担する。

### (2) 利用環境の整備

受託者は、本システム利用に必要なPC端末及びインターネット接続環境を自らの負担と責任において用意し、維持するものとする。

### (3) 多要素認証への対応

本システムへのログインに際し、多要素認証（Authenticator等の認証アプリによる承認）を行うための端末（スマートフォン等）を受託者の負担において用意し、適切に運用すること。

### (4) 情報セキュリティ対策

使用する端末には、最新のセキュリティパッチの適用及びウイルス対策ソフトの導入など、適切な情報セキュリティ対策を施すこと。

### (5) 端末管理及び情報漏洩防止

端末の持ち出しは許可するが、ブラウザ等へのパスワード保存機能の利用禁止、端末の紛失・盗難防止など、個人情報の漏洩防止に細心の注意を払うものとする。万が一、情報の漏洩や端末の紛失が発生した場合は、速やかに移住支援センターへ報告すること。

## 7 提出物及び提出先

### (1) 契約締結後、速やかに下記のことを紙面にて提出すること。

	書類名	様式等	媒体	備考
1	着手届	様式第1号	紙	

2	統括責任者及び個人情報管理責任者通知書	様式第2号	紙	
3	実施体制図	任意様式	紙	統括責任者及び個人情報管理責任者を明記すること
4	実施工程表	任意様式	紙	
5	その他	任意様式	紙	委託者が必要と認める書類

(2) 業務完了後、速やかに下記のものを出すこと。

	書類名	様式等	媒体	備考
1	完了届	様式第3号	紙	
2	請求書に係る内訳書	任意様式	紙	
3	実績報告書	様式第4号	紙	
4	実績報告書及び実績報告書に掲載した画像の電子データ	任意様式	電子データ	
5	本業務において作成した資料等	任意様式	電子データ	
6	その他、本業務にて収集した情報について移住支援センターが求める様式で提出を行う。	任意様式		委託者が必要と認める様式

(3) 提出先

〒979-1111 双葉郡富岡町小浜字中央 295

ふくしま 12 市町村移住支援センター市町村支援課

## 8 受託者の責務

### (1) 苦情等の処理

本業務に伴って生じたトラブル等に関しては、受託者が責任を持って対応し、速やかに移住支援センターへ報告すること。

### (2) 信用失墜行為の禁止

受託者は、本業務の実施に当たり各種法令等を遵守し、移住支援センターの信用を失墜する行為を行ってはならない。

### (3) 法令等の遵守

#### ア 個人情報等の守秘義務

本業務を通して知り得た個人情報等については、他に漏洩してはならない。

なお、個人が特定される情報は原則として第三者へ提供しないこと。

#### イ 個人情報等の目的外使用の禁止

個人情報等については、他の目的で使用する事及び売買することを禁止する。

#### ウ 委託契約終了後の取り扱い

上記、ア及びイについては、本業務の委託契約の終了後についても同様とする。

なお、個人情報が記載された資料については、業務完了後、移住支援センターに返還すること。

また、受託者が保有する PC 等に保存された電子データについては、移住支援センターの指示に従い消去し、必要に応じてその証明書（任意様式）を提出すること。

#### (4) 備品等の目的外使用の禁止

受託者は、本業務の受託業務を行うために用意した備品等を本業務以外の目的で使用してはならない。

#### (5) 書類等の適正な管理・保管

受託者は、本業務において作成、提供を受けた各種書類を適切に保管し、常時、移住支援センターからの求めに応じ検索し提出できるようにすること。

### 9 業務実施における注意事項

- (1) 委託業務実施に当たっては、適宜、移住支援センターと協議し進めること。
- (2) 本仕様書に明記されていない事項については、移住支援センターと協議すること。
- (3) 本業務の実施中に問題、事故等が発生した場合は、直ちに移住支援センターに報告し、受託者の責任において解決を図ること。
- (4) その他、業務の遂行において実施内容等について変更があった場合や疑義が生じた場合は、移住支援センターと協議し、その指示に従うこと。

### 10 その他

- (1) 本業務に関わる総括責任者及び担当者については、本業務の趣旨・内容を十分に理解し、かつ業務遂行に必要な知識・能力・経験を有する要員を配置すること。なお、移住支援センターは、業務の履行にあたり配置されたスタッフが不相当と認めたときは、受託者に対して理由を付して交代を求めることができるものとする。
- (2) 受託者は工程管理を適切に行い、無理のないスケジュールで実施すること。
- (3) 受託者は委託契約書及び仕様書に基づき、業務の詳細については、移住支援センターと協議のうえ、決定すること。
- (4) 受託者は、業務の全部を一括して第三者に委託し、または請け負わせてはならない。やむを得ず再委託する必要がある場合は、移住支援センターと協議し、承諾を得ること。
- (5) 委託期間満了時又は契約解除時には、翌年度の受託者又は移住支援センターに対し、速やかに事務引継ぎを行うこと。なお、引継ぎに要する費用は委託料に含まれるものとする。
- (6) 本仕様書に定めのない事項及び定める内容について疑義が生じた時は、双方協議のうえ、定めること。ただし、明示のない事項にあっても、社会通念上当然必要と思われるものについては本業務に含まれるものとする。
- (7) 成果品一式の著作権及び所有権並びに翻案権は、移住支援センターに帰属するものとする。
- (8) 受託者は、移住支援センターの許可なく、成果品等を他のものに利用、公表、貸与等をして

はならない。

- (9) 本業務に関し、第三者との間に著作権等の知的所有権の侵害に係る紛争等が生じた場合、速やかに移住支援センターへ連絡するとともに、当該紛争の原因が専ら移住支援センターの責めに帰す場合を除き、受託者の責任、負担でその一切を処理するものとする。なお、移住支援センターは、本委託業務に係る紛争等の事実を知ったときは、受託者に対し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受託者に委ねる等の協力措置を講ずるものとする。
- (10) 本業務は、国の交付金を活用した業務のため、会計検査院の实地検査等の対象となる。受託者は、本業務に係る会計实地検査が実施される場合には、移住支援センターに協力すること。

(別記)

## 個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受託者(以下「乙」という。)は、この契約による業務(以下「業務」という。)を行うに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。なお、この契約が終了した後においても、同様とする。

2 乙は、業務に従事している者に対し、当該業務に関して知り得た個人情報をその在職中及び退職後においてみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど個人情報の保護に関して必要な事項を周知させるものとする。

(収集の制限)

第3 乙は、業務を行うために個人情報を収集するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第4 乙は、移住支援センター(以下「甲」という。)の指示又は承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(安全管理措置)

第5 乙は、甲より個人情報の取扱いの委託を受けた場合、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編)」に基づき必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(複写・複製の禁止)

第6 乙は、甲の承諾があるときを除き、業務を行うために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(作業場所の指定)

第7 乙は、業務のうち個人情報を取り扱う部分(以下「個人情報取扱事務」という。)について、甲の指定する場所で行わなければならない。

2 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、前項の場所から業務に関し取り扱う個人情報が記録された資料等を持ち出してはならない。

(資料等の返還等)

第8 乙は、業務を行うために甲から提供を受け、又は自らが収集した個人情報が記録された資料等をこの契約の終了後直ちに甲に返還し、若しくは引き渡し、又は消去し、若しくは廃棄しなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、この限りでない。

2 乙は、前項の規定により電子記録媒体に記録された個人情報を消去又は廃棄する場合は当該個人情報が復元できないように確実に消去又は廃棄しなければならない。

3 乙は、第1項の規定により個人情報を消去又は廃棄した場合は、当該個人情報の消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び方法を記載した報告書を甲に提出し、確認を受けなければならない。

(事故発生時における報告等)

第9 乙は、個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の事態及びこの契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告しなければならない。

2 乙は、前項により報告を行う場合には、併せて被害の拡大防止等の必要な措置を講じるとともに、情報漏えい等に係る対応について甲の指示に従うものとする。

(調査監督等)

第10 甲は、乙における契約内容の遵守状況等について実地に調査し、又は乙に対して必要な報告を求めるなど、乙の個人情報の管理について必要な監督を行うことができる。

2 乙は、前項における報告について、甲が定期的な報告を求める場合にはこれに応じなければならない。

(指示)

第11 甲は、乙が業務に関し取り扱う個人情報の適切な管理を確保するために必要な指示を行うことができる。

(再委託の禁止)

第12 乙は、甲の承諾があるときを除き、個人情報取扱事務を第三者(再委託先が子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。)である場合を含む。以下次項において同じ。)に委託してはならない。

2 乙は、甲の承諾に基づき個人情報取扱事務を第三者に委託するときは、この契約により乙が負う個人情報の取扱いに関する義務を再委託先にも遵守させなければならない。

(労働者派遣契約)

第13 乙は、保有個人情報の取扱いに係る業務を派遣労働者によって行わせる場合には、労働者派遣契約書に秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。

(損害賠償)

第14 乙又は乙の従事者(乙の再委託先及び乙の再委託先の従事者を含む。)の責めに帰すべき事由により、業務に関する個人情報の漏えい、不正利用、その他の事故が発生した場合、乙はこれにより第三者に生じた損害を賠償しなければならない。

2 前項の場合において、甲が乙に代わって第三者の損害を賠償した場合には、乙は遅滞なく甲の求償に応じなければならない。

(契約解除)

第15 業務に関する個人情報について、乙による取扱いが著しく不適切であると甲が認めたときは、甲はこの契約の全部または一部を解除することができる。この場合の違約金は契約書本文の定めるところによる。