

2025 年度愛知県貨物自動車運送事業者燃油価格高騰対策支援金交付業務 業務委託 仕様書

本仕様書は、愛知県（以下「県」という。）が委託する 2025 年度愛知県貨物自動車運送事業者燃油価格高騰対策支援金交付業務を受託する者（以下「受託者」という。）の業務について、必要な事項を定める。

1 業務名

本仕様書に基づく委託業務名は、「2025 年度愛知県貨物自動車運送事業者燃油価格高騰対策支援金交付業務 業務委託」とする。

2 業務期間

契約締結日から 2026 年 8 月 31 日まで

3 目的

県が行う 2025 年度愛知県貨物自動車運送事業者燃油価格高騰対策支援金（以下「支援金」という。）に関する申請受付、審査、交付（支払いを除く。）事務、問合せ対応等の事務処理全般について委託することを目的とする。

4 2025 年度愛知県貨物自動車運送事業者燃油価格高騰対策支援金の概要

（１）趣旨

燃油価格高騰の影響を受け、厳しい状況にある貨物自動車運送事業者に対し、負担軽減のための支援金を交付する。

（２）交付対象事業者

貨物自動車運送事業法（平成元年法律第 83 号）第 2 条に規定する貨物自動車運送事業を行い、愛知県内に営業所を置く者であること。

（３）交付額等

支援金の交付の対象となる自動車（以下、「交付対象自動車」という。）は、2026 年 3 月 23 日時点で交付対象者が使用し、愛知県内に使用の本拠の位置があり、有効な自動車検査証の交付を受け、貨物自動車運送事業の用に供する自動車とする。

ただし、2 輪車及び被けん引車は除く。

交付対象自動車の支援区分及び交付金額は、次表のとおりとする。

支援区分	1 台当たり支援額	支援区分の説明		
		自動車検査証の記載事項		備考
		自動車の種別	用途	
普通車	19,000 円	普通	貨物	
小型車	5,000 円	小型	貨物	
特種車	19,000 円	普通、小型	特種	特例けん引車 (※)を含む
		大型特殊	—	
軽自動車	5,000 円	軽自動車	貨物、特種	

※2026 年 3 月 23 日時点で交付対象者が使用し、愛知県内に使用の本拠の位置があり、有効な自動車検査証の交付を受け、貨物自動車運送事業の用に供し、自動車の種別が大型特殊、又は用途が特種の被けん引車（以下、「特殊・特種被けん引車」という。）と連結する、自動車の種別が普通又は小型、かつ用途が貨物のけん引車

（４）申請方法等

ア 申請書類の例

- ・ 交付申請書
- ・ 自動車検査証の写し（電子車検証の場合は自動車検査証記録事項）
- ・ 振込先口座がわかる書類 など

イ 申請方法

- ・ 郵送又は電子申請の併用とする。

ウ 申請期間

- ・ 2026 年 3 月 23 日（月）から 5 月 12 日（火）消印有効（予定）

エ 交付方法

- ・ 申請のあった振込先口座への振込みとする。

5 業務委託の範囲

県が行う支援金に関する申請受付、審査、交付（支払いを除く。）事務、問合せ対応等の事務処理全般とする。

6 業務内容

（１）事務局等の設置・運営

ア 事務局の設置

委託業務を行うための事務局を設置する。

（ア） 場所

- ・ 県との連絡調整等が円滑に実施でき、かつ申請書類の保管が可能であることを条件に、受託者の定める特定の場所で実施する。なお、県本庁舎から公共交通機関で行くことが可能で、移動時間 1 時間圏内を目安とする。

（イ） 設備等

- ・ 電話機や電話回線、パソコン、机、椅子、文房具等、業務上必要な設備、機材等は受託者が準備する。
- ・ 光熱水費、電話料金、不動産関係費用、その他運営に必要な費用は受託者が負担する。

（ウ） 開設期間等

- ・ 2026 年 3 月中旬（想定）に事務局を設置し、原則 8 月 14 日まで運用する。

（エ） 体制

- ・ 総括責任者を 1 名配置するとともに、必要となる業務ごとに業務責任者を 1 名以上配置する。業務責任者は、業務に支障のない範囲で兼務も可とする。
- ・ 各業務の従事者は、期間に応じて必要人数を配置する。
- ・ 受付・審査等の状況に応じて、適宜運営体制や人員配置の見直しを行う。

イ コールセンターの設置

支援金に関する各種問い合わせに対応するため、コールセンターを設置する。

(ア) 場所

- ・コールセンターについては、事務局との円滑な情報共有が図れることを条件に、設置場所は問わない。

(イ) 設備等

- ・着信回線は単一公開電話番号を設定する。対応品質の向上のため、通話内容を録音することが可能な機能を確保する。
- ・電話対応時間外においては、時間外ガイダンス機能を適用すること。
- ・電話機や電話回線、パソコン、机、椅子、文房具等、業務上必要な設備、機材等は受託者が準備する。
- ・光熱水費、電話料金、不動産関係費用、その他運営に必要な費用は受託者が負担する。

(ウ) 開設期間等

- ・2026年3月16日(月)(予定)に開設し、必要な期間運用する。なお、県と協議のうえ、事務局閉鎖までの期間問い合わせに対応できる体制を整えたうえで、閉鎖することができる。

(エ) 体制

- ・業務責任者を1名配置する。各業務の従事者は、期間に応じて必要人数を配置する。
- ・問い合わせ状況等に応じて、適宜運営体制や人員配置の見直しを行う。

ウ 共通事項

(ア) 研修の実施

- ・業務従事者に対し、事業者からの問合せ対応や審査事務、申請サポートを円滑に実施するために必要な知識、情報、技能等の習得研修、個人情報の取扱いに関する研修、実務研修等を行う。

(イ) 業務従事者について

- ・一般常識を有し、対応マナーに優れていること。
- ・業務を行うために必要な基本的業務知識及び技能、電話対応スキル、業務フロー、対応記録の記入方法等の理解力を有すること。
- ・想定問答集及び申請書等の対応情報源を基に迅速、的確かつ懇切丁寧に対応できる人材であること。

(2) 申請等システムの構築

迅速、適切、公正な交付ができる支援金の申請等システムを構築する。

申請等システムの構築

- ・申請受付や審査を実施するシステム等を開発・運用する。受付システムには申請者に自身のステータスを開示する機能を設ける。加えて審査速度・精度(不正受給防止を含む)の向上のためのシステムも開発・運用する。
- ・パソコン及びスマートフォンからの申請を可能にする。
- ・申請受付や審査を実施するシステムは、機密情報を保持することから、セキュアな構成とし、アクセス集中を想定した機器構成とする。
- ・業務内容の変更等に応じた柔軟な開発や申請者のステータス・対応状況等の的確な管理を実施する。
- ・その他、事業の実施に必要なシステム等(受付・審査の処理状況管理のため

のアプリケーション等)を開発・運用する。

- ・ システムダウンや誤処理、データ欠損等の適切な申請・交付ができないシステム不具合を防ぐ措置を講じるとともに、業務運用時における万が一の障害発生においても、確実かつ正確なデータ復元が可能なバックアップを取得する。
- ・ システムをオンプレミス型として構築する場合は、耐震性のある建屋に設置するものとし、入退室管理を行うなど高いセキュリティを担保すること。
- ・ システムをクラウド型として構築する場合は、「ISMAP クラウドサービスリスト」に登録されたサービスを利用すること。
ただし、主たる構成部分以外に利用するクラウドサービスにおいては、当該クラウドサービス内にデータを保持しないなど、情報管理に問題が無いと判断できる場合は、県の同意を得て利用可能とする。
- ・ 申請受付や審査を実施するシステムにおいては、外部からの攻撃等を想定し、アクセス解析が容易にできるようにすること。セキュリティが脆弱な外部サービスは使用しない。

(3) 申請書類の作成及び広報

支援金申請書類の作成及び広報を行う。

ア 申請書類の作成

- ・ 別紙「申請書様式」に基づき、事業者が記入しやすく、また、審査が行いやすい申請書を作成する。なお、申請は、電子申請と郵送による紙申請を併用できるようにすること。
- ・ リーフレット（A 3 判 1 枚両面印刷程度）及び申請書記入例等を作成すること。

イ 広報

- ・ 「ア 申請書類の作成」で作成した書類を必要部数印刷し、交付対象事業者に個別郵送する。
- ・ 交付対象事業者の住所及び宛名は県が提供する。
- ・ 郵送は普通郵便にて行い、送付文を添え、2026 年 3 月 18 日（水）までに発送を完了する。
- ・ 郵送料は、受託者が負担する。
- ・ 支援金の内容及び申請方法をわかりやすく発信する専用 Web サイトを作成し、2026 年 3 月 16 日（月）までに開設すること。
- ・ サーバーは受託者にて用意し、ドメインについては、愛知県公式 Web サイトのサブドメイン「〇〇〇.pref.aichi.jp」を使用すること。
- ・ サブドメインのサーバーからメールを送信する場合は、受託者によりサブドメインのメールアドレスを準備すること。電子メールを使用することから、なりすまし対策のためサブドメインの利用には SPF レコードの情報も含め県の DNS サーバーへの登録情報を県に報告すること。
- ・ サイトの作成は、別添「委託事業 Web ページ作成及びサーバー構築時の注意点」を考慮して作成すること。

(4) 受付・審査等業務

申請の受付、審査、通知、交付（支払いを除く。）等を行う。なお、受付は電子申請と郵送による紙申請の併用とする。受け付けた申請について、その内容の適

切性や提出書類の有効性等を確認し、不備が存在する場合には、申請者に不備の修正依頼を行いながら、交付要件の充足を確認する。

ア 体制

- ・原則、業務責任者を1名以上配置する。業務責任者は受付・審査の判断に相応の責任を負う。

イ 申請の受付

(ア) 電子申請

- ・「上記6(2) 申請等システムの構築」で構築したシステムにより受付を行う。

(イ) 郵送による紙申請

- ・申請受付後、速やかに提出書類の内容を確認し、「上記6(2) 申請等システムの構築」で構築したシステムに情報を入力する。
- ・申請書は添付書類等と分離しないようにした上で、容易に検索できるよう適切に保管する。

(ウ) 共通事項

- ・申請書到着後、遅滞なく、審査手続きを行う。

ウ 審査

- ・原則、受付順に審査を行うこととし、「上記6(2) 申請等システムの構築」で構築したシステムにより、申請書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の判断を行う。
- ・申請ごとに複数名による審査を行うなど、審査体制を整え、誤りがないようにする。
- ・同一申請者に重複して交付することがないように照合し、確認を行う。
- ・同一車両に重複して交付することがないように、車台番号等を照合し、確認を行う。
- ・県が別途提供するデータに基づき、不正受給の防止を行う。
- ・審査の結果、交付の要件を満たさないことが確認されたもの及び申請内容に特に疑義のあるものについて、必要に応じ県と協議し対応を行う。
- ・交付の要件の判断に当たって、業務従事者ごとに判断が異なることがないような仕組みを構築する。
- ・業務責任者は、疑義があるもの等を県と協議した結果をそれ以降の審査に活かせるよう業務フロー等を工夫する措置を講じ、業務責任者及び業務従事者の審査スキルが確実に向上していくようにする。

エ 補正

- ・申請に不備等がある場合には、申請書到達後、2週間を目途に、申請者に、書類の追加・内容の修正等を求める通知を行う。
- ・申請者に補正の書面を送る場合は、レターパックや特定記録郵便等の記録が残る方法により送付する。
- ・電子申請者に対しては、電子メールで通知することも可とするが、審査手続きが停止していること及び不備内容が明快に理解されるよう留意する。

オ 通知

- ・支援金の交付後、交付に係るお知らせを申請者あて速やかに通知する。
- ・通知の方法は郵送を原則とするが、電子申請者に対してはメールでも可と

する。

カ 支援金の支払データ

- ・「上記 6（2）申請等システムの構築」で構築したシステムにより、県が支払手続きを行うために必要なデータの作成を行う。なお、必要とする情報やフォーマット等は県が別途提供する。
- ・上記で整理する支払データのうち振込口座情報について、金融機関の提供するサービス等を使用し、その正誤をデータ納品前にあらかじめ確認する。
- ・補正後の申請を含めて不備のない申請の受付後、2 週間を目途に、「キ 支援金の支払書類」とあわせ、データを納品する。
- ・データの納品頻度は、週 2 回程度を原則とするが、申請状況等を鑑み、増減することがある。

キ 支援金の支払書類

- ・支払の証拠書となる申請書類一式及び支払に必要となる内訳書を、「カ 支援金の支払データ」の提出と同時に提出する。
- ・申請書は支払データと同じ順序に並べ、背表紙を付けたファイル等に一覧表とともに突合しやすいように綴る。

ク 問合せ等への対応

- ・申請書の処理状況の照会、申請書の補正手続、交付・不交付決定に関する問合せ等、申請者からの意見や問合せへの対応を「（5）コールセンター業務」と連携しながら行う。

ケ 受付・審査マニュアルの作成

- ・業務従事者ごと処理が異なることがないよう、受付・審査マニュアルを作成し、業務従事者に周知する。
- ・内容に疑義が生じる場合は、県と協議のうえ決定するものとする。

（5）コールセンター業務

ア 体制

- ・原則、業務責任者を 1 名以上配置し、必要に応じ県職員との連携を図る。

イ 開設時間

9 時～17 時（土日祝日を除く。）

ウ 電話窓口対応

（ア） 問合せ対応

次の内容について、懇切丁寧に対応を行う。

- a) 支援金の制度や申請手続きの案内をすること
- b) 申請方法の助言をすること
- c) 申請の処理状況の照会に対応すること
- d) 苦情対応
- e) 制度に対する意見を聞き置き記録すること
- f) その他支援金に関すること

（イ） 対応記録等

- ・コールセンターでの対応履歴（対応日時、相手方氏名・連絡先、問合せ内容等）を記録し、受付・審査等業務の業務従事者と適切に情報共有を行う。問合せ内容は詳細に記録すること。
- ・必要に応じて音声を確認できるよう記録する。

エ 対応マニュアルの作成

- ・ 事業全般に関する問合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、業務従事者に周知する。
- ・ 対応内容に疑義が生じる場合は、県と協議のうえ決定するものとする。

(6) 参考事項

県の職員は原則事務局等に常駐しないが、業務時間中は、電話等により連絡可能な体制を講じる。また、必要に応じ県の職員が事務局等を訪問する。

7 規模要件

(1) 支援対象車両

支援対象車両は約 1 3 万台と推定する。

(2) 支払頻度

支払頻度は週 2 回程度とする。ただし、申請状況等を鑑み、増減することがある。

8 報告事項

受託者は、次の項目について、県の求めに応じて、報告を行う。

(1) 運営状況の報告（少なくとも毎週 1 回）

- ア コールセンターの実績（問合せ件数及び主な問合せ内容等）
- イ 申請受付件数
- ウ 審査処理状況
- エ 交付・不交付件数
- オ その他県が必要とする事項

(2) 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、県へ報告を行い、協議する。
- ・ 特に県の判断が必要なもの及び重要と判断されるものについては、必要に応じて県に報告し、情報を共有するとともに、必要に応じて指示を受ける。
- ・ 申請件数推移・申請状況等を可視化し、円滑な情報共有を図る。

9 申請書類等の引継ぎ

受託者は県に対して、支払データ及び申請書類を支払ごとに提出するが、その他の申請情報を管理するデータベース及び申請書類等については、契約終了時まで提出する。

申請書類を含む引継書類は、長期間保存可能な文書保存箱等に収めた状態で提出すること。

下記「10 期間延長・制度変更への対応」により期間の延長が生じた場合でも、延長前の期間が終了した時点で、一旦書類をとりまとめ、提出すること。ただし、県と協議のうえ、全期間分を一括で引き継ぐことが合理的と認められる場合は、一括での提出も可とする。

10 期間延長・制度変更への対応

燃油価格高騰の状況等により、支援期間の延長等が生じた場合、対応策を検討し、

県と協議のうえ、対応すること。(内容に応じて契約変更を伴うことを前提とする。)

11 成果物

(1) 成果物の提出

受託者は、本業務により作成される成果物として、業務完了報告書及び必要な納品物等（申請に係る電子データ、申請書類等、各種記録、データベース及びその仕様の分かるもの、その他県が必要と認めるもの）を SSD 等により提出し、県の承諾を得るものとする。納品先は愛知県経済産業局中小企業部商業流通課の課室とする。

(2) 成果物の説明

受託者は県の指定する担当職員に対し、成果物について十分な説明を行わなければならない。

12 検査

本業務終了後、受託者より提出された成果物について県が検査を行う。

検査において合格と認められないときは、受託者は県が指定する期日までに正常な成果物への取り替え等を受託者の負担において行い、再度検査を受けること。

その他、検査の詳細については、県が別に定める。

13 留意事項

(1) 業務にあたっての前提

受託者は、契約前に県の説明を受けるとともに、疑義があるときは、県の指示を受けなければならない。

(2) 資料の貸与等

県は業務に必要な資料を受託者に貸与する。

受託者は貸与された資料を管理し、その使用を終えたときは、速やかにこれを返却しなければならない。また、県から提供された情報及び本業務で収集したすべての情報資産についても同様とし、受託者の負担において、受託者の管理下にある情報機器及び電子媒体に記録された県のすべての機密情報に関して、完全に消去するかデータの参照ができないようにすべての情報機器及び電子媒体を物理的に破壊しなければならない。なお、情報の削除後、削除した情報及び削除方法を示した情報消去証明書を県に提出するものとする。

県は受託者が本業務を履行するにあたり、業務に必要とされる知識を付与し、また受託者の求めに応じて必要な事項を説明しなければならない。また、受託者は県から依頼があった場合は、県の指定する職員に対し委託業務を履行するために必要な知識の付与を行わなければならない。

(3) 業務の進捗状況の報告等

受託者は、本業務の進捗状況について、定期的に県に報告するものとする。

(4) 第三者への情報等の提供

受託者は、県より提供を受けた情報・資料等について、本業務を履行する上で第三者に提供する必要がある場合には、県の承諾を得なければならない。

ただし、本業務で知り得た情報（事業者情報含む。）を他の業務等に二次使用してはならない。

（５）再委託の制限

受託者は、県の承認を得ることなく、本業務を第三者に委託してはならない。
受託者は本業務を第三者に委託する場合には、当該再委託に関するすべての責任は、受託者が負わなければならない。

（６）緊急時における措置

受託者は、盗難、火災、その他災害の発生等の緊急事態が生じたときは、速やかに県に通知し、その指示を受けなければならない。

（７）会計帳簿、証拠書類の保存等

本事業は「物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金」を活用して実施するものであることから、受託事業者は事業完了後５年間、本委託業務に係る会計帳簿及び証拠書類を県の求めに応じていつでも閲覧に供することができるよう保存しておかなければならない。また、本事業に係る会計検査等が行われる場合は、協力すること。

（８）セキュリティ

本業務の遂行にあたっては、愛知県情報セキュリティポリシーを遵守すること。

14 妨害又は不当要求に対する届出義務

（１）県への報告等

受託者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等から妨害（不法な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。）又は不当要求（金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。）を受けた場合は、県へ報告し、警察へ被害届を提出しなければならない。

（２）留意事項

受託者が（１）に規定する妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、前項の報告又は被害届の提出を行わなかった場合は、随意契約の相手方としない措置を講じることがある。

15 その他

本仕様書に記載がなくても、本業務の執行に必要となる作業、消耗品等については、受託者の負担において提供すること。

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合については、別途県と受託者が協議して解決を図るものとする。

令和 7 年 5 月作成

委託事業 Web ページ作成及びサーバ構築時の注意点
(県公式 Web サイトのサブドメインを使用する場合)

愛知県総務局総務部情報政策課

1 セキュリティ対応

- (1) クロスサイトスクリプティング、SQL インジェクション、改ざん等のサイバー攻撃への対策のため、サーバ、Web コンテンツ等のセキュリティ対策を施すこと。
- (2) 利用している機器又はソフトウェアについて、バージョンアップ又はセキュリティパッチファイルが提供された場合、内容を確認し適切に対応すること。
サポートが終了した製品は使用しないこと。
- (3) Web ページの作成にあたり jQuery 等の外部ライブラリを使用する場合、セキュリティの脆弱性がないものを使用すること（令和 7 年 5 月時点において、jQuery ライブラリを使用する場合は、バージョン 3.7.1 以上のものを使用すること。）。
- (4) 非公開ページ（テストサイト、公開前ページなど）及びサーバのアクセス制御を行い定期的にサーバ、VPN 装置及びファイアウォール等の設定状況を確認すること。
- (5) Web ページの公開後において、当該ページにセキュリティの脆弱性が発見された場合は、契約期間内であるか否かを問わず、速やかに修正等の対応を行うこと。

2 スマートフォン対応

スマートフォン（Android、iOS）で表示した場合にも、レイアウトが適切に表示される対応ができるページ（レスポンシブ Web デザイン）とすること。なお、スマートフォン表示対応については、CSS 又は JavaScript により実現すること。

3 Web アクセシビリティ対応

Web アクセシビリティを確保した Web ページの作成に努めること。特に、JIS X 8341-3 : 2016「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第 3 部：ウェブコンテンツ」の適合レベル A 及び AA に極力準拠するように作成すること。

Web アクセシビリティの確認は、総務省が提供するアクセシビリティ評価ツール「みんなのアクセシビリティ評価ツール:miChecker(エムアイチェッカー)Ver. 3.1」を利用し、少なくとも「問題あり」がないようにすること。

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/michecker.html

4 HTML、CSS 等のチェック

HTML の仕様は、WHATWG(Web Hypertext Application Technology Working Group)

が策定した HTML Living Standard に準拠すること。

次のチェックサイト又はチェックツールで、文法等のチェックを行い、エラーがないように確認するとともに、Google Chrome、Safari 及び Firefox にて表示上の不具合がないか確認をすること（HTML 及び CSS のチェックサイトは別のものでも可）。

＜HTML の文法チェックサイト＞

<https://validator.w3.org/nu/>

上記文法チェックサイトで「Error」が出ないように、「Warning」については極力なくすように Web ページを作成すること。

＜CSS のチェックサイト＞

<https://jigsaw.w3.org/css-validator/>

上記文法チェックサイトで「エラー」及び「警告」を極力なくすように Web ページを作成すること。

＜Web アクセシビリティチェックツール miChecker Ver. 3.1（総務省提供）＞

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/michecker.html

上記のチェックツールの「音声ユーザビリティ」及び「ロービジョン」のチェック項目について、「問題あり」が出ないように、その他「問題の可能性大」等については極力なくすように Web ページを作成すること。

5 愛知県公式 Web サイトのサブドメインの使用

Web サイト及びメールアドレスで使用するインターネットのドメインは、愛知県公式 Web サイトのサブドメイン（「pref.aichi.jp」の先頭に任意の文字列を挿入して作成したドメイン）で行うものとする。

6 その他

作成した Web ページには、所管する所属名を設置すること。