

中小企業等賃上げ促進事業 業務委託仕様書

1. 委託業務名

中小企業等賃上げ促進事業 業務委託

2. 業務の目的

物価・エネルギー価格の高騰により、県民生活や事業者の経営は大きな打撃を受けている。こうした状況下において、県民の所得向上(賃金アップ)や地域の消費活性化、事業者の経営支援が極めて重要である。県経済活性化の好循環を生み出すため、賃金を引き上げる中小企業者、小規模事業者、一般社団法人等に従業員1人あたり5万円の給付金を支給し、物価上昇を上回る賃上げを促進する。

3. 給付金概要

(1) 給付対象者

- ア 中小企業基本法第2条に掲げる県内に事業所を有する中小企業者、小規模企業者並びに個人事業主
- イ 法人税法別表第2又は別表第3に該当する一般社団法人等
- ウ ただし、国、奈良県又は市町村が実施する、給与等の支給額に係る負担を軽減することを主な目的とした補助金等の交付を受ける事業者を除く

(2) 給付要件

- ア 賃上げの開始時期
令和8年4月1日から令和8年9月30日まで
- イ 賃上げ率
以下ウに示す対象従業員の賃金のうち、令和8年3月の賃金を比べて3.9%以上引き上げること。
(正規雇用労働者は基本給、非正規雇用労働者は時間給等を増額)
- ウ 賃上げ対象従業員
県内事業所に勤務する正規および非正規雇用労働者
ただし、非正規雇用労働者については、週所定労働時間20時間以上であること。
- エ 給付の優先事項
・国又は奈良県が実施する、働きやすい職場づくりに取り組む事業者に対する認証や表彰を受けている事業者を優先する(認定書などにより形式的に確認できるものを対象とする)。
(例) 国実施:「えるぼし認定」(厚生労働省)、奈良県実施:「社員・シャイン職

場づくり推進企業登録]、「SDGs 企業認証」など、20 項目程度を想定

・認定・登録数で差が出ない場合は、賃上げの状況（賃上げ率等）や働き方・職場環境改革の内容を考慮する。

・就業規則については、労働基準法上、作成義務のない常時 10 人未満の労働者（パート・アルバイト含む）を雇用する事業者が作成している場合のみ優先する。

・常時 10 人未満の労働者（パート・アルバイト含む）を雇用する事業者において、働き方・職場環境改革に資するものやその他これに準じるもので公表されている取組がある場合は優先する。

オ その他

賃上げ後 1 年間は、賃金を引き下げることなく雇用すること。

(3) 申請時添付書類

ア 労働条件通知書もしくは雇用契約書

イ 賃金台帳

ウ 国又は奈良県が実施する認証制度の認定書や表彰状等

エ 就業規則（常時 10 人未満の労働者（パート・アルバイト含む）を雇用する事業者で該当がある場合のみ）

オ 働き方・職場環境改革に資するものやその他これに準じるもので公表されている取組を証するもの（常時 10 人未満の労働者（パート・アルバイト含む）を雇用する事業者で該当がある場合のみ）

(4) 申請方法

電子申請システム(以下、「システム」という。)でのみ受付を行う。

(5) 申請受付期間

令和 8 年 8 月 3 日(予定)から令和 8 年 1 0 月 3 1 日まで

(6) 審査・給付期間

令和 8 年 1 1 月 1 日 (予定) から令和 9 年 1 月 3 1 日まで
上記期間のうち、1 2 月中旬頃から給付を開始すること

(7) 給付金額

ア 支給額

従業員 1 名あたり 5 万円

イ 1 事業者あたりの支給上限人数

業種に関わらず

4 0 人を上限とする。

ウ 給付対象者数
上限 20,000 人

4. 業務内容

- (1) 給付金電子申請システムの提供
別紙 1「給付金電子申請システム提供機能について」のとおり
- (2) 給付金給付事務局の設置運営
別紙 2「給付金事務局設置運営業務について」のとおり

5. 業務の進め方

- (1) 業務体制・業務責任者
事業実施に必要な作業を行う従事者を整理した業務体制表を提案すること。
また、従事者の中から全体の業務統括責任者を指名すること。
- (2) 進行管理
業務内容の円滑な履行が可能なスケジュールを提案し、それに基づき全ての作業の進行管理を行うこと。
- (3) 進捗状況報告
受託者は、管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況を適宜報告すること。
また、受託者側の責により、スケジュールに示される進行が 1 週間以上遅延若しくは想定外の事態が発生した場合は、県の要求に応じて報告書を提出すること。
- (4) 会議録
県と受託者が行った全ての会議、打ち合わせについて、会議録を開催後 5 日以内(休日除く)に提出すること。
- (5) 実績報告書
業務完了後、事業実績報告書と本業務にかかる書類及び電子ファイル一式を速やかに提出すること。
なお、当該事業実績報告書により委託金額を確定するものとする。

6. 契約期間

契約締結日～令和 9 年 3 月 26 日

7. 特記事項

- (1) 受託者の責務
 - ア 法令遵守
関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受託者の責任において適切に行うこと。
 - イ 守秘義務

受託者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び契約期間満了後においても同様とする。

(2) 知的財産権

- ア 本件で導入又は改修するパッケージシステムのプログラム(受託者が従前から保有しているプログラムのほか、本業務の履行にあたり、受託者が開発又は改変したプログラム及びパッケージシステムの稼働に必要となるアプリケーションソフトウェアを含む。)の著作権(著作権法(昭和45年法律第48号)第21条から第28条までに定める全ての権利を含む。)は、受託者に全て帰属するものとする。
- イ 県は、成果物を、著作権法第47条の3の規定に基づき複製、翻案すること及び当該作業を第三者に委託し、当該第三者に行わせることができるものとする。
- ウ 受託者は、成果物について、著作者人格権を行使しないものとする。
- エ 受託者は成果物について、今後、二次的著作物が作成された場合等であっても、受託者は現著作物の著作権者としての権利を行使しないものとする。
- オ 成果物について、第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、受託者は当該著作物の使用に必要な費用負担や使用許諾契約に係る一切の手続きを行うこと。この場合は、事前に県へ報告し、承認を得ること。
- カ 本件の履行により第三者が有する著作物をめぐる紛争が生じた場合は、受託者の責任及び負担において一切を処理すること。
- キ 成果物の所有権は、本件の支払いが完了した日をもって、県に移転するものとする。
- ク 県に所有権が移転された成果物について、受託者は、別記1「個人情報取扱特記事項」の規定に反しない範囲において、当該成果物を利用することができるものとする。なお、受託者は、利用する成果物及び利用目的並びに利用範囲について、事前に県に書面をもって通知し、承認を得ること。

(3) 契約不適合責任

- ア 本件の履行完了後、成果物の内容に本仕様書と一致しない項目(以下、「契約不適合」という。)が発見された場合、県は受託者に対して契約不適合の修正又は追完(以下、「追完等」という。)を請求することができ、受託者は、県が指定する方法及び期間内に追完等を無償で行うものとする。
- イ 契約不適合の状態であっても本業務の目的が達成でき、かつ県が了承した場合、受託者は上記に規定する追完等の義務を負わないものとする。
- ウ 県の提供した資料又は県の与えた指示によって契約不適合が生じたときは、上記アの規定は適用しない。ただし、受託者がその資料又は指示が不相当であること

を知らずながら県に告げなかった場合はこの限りではない。

- エ 受託者が契約不適合責任を負うのは、本件履行完了後1年以内に県から契約不適合を通知された場合とする。ただし、本件履行完了時点において受託者が契約不適合を知っていた、又は契約不適合が受託者の故意若しくは重過失に起因する場合にあってはこの限りではない。

(4) 損害賠償

- ア 受託者の責めに帰すべき事由により、本件の内容が履行又は遵守されず、県又は第三者に損害を与えた場合は、直ちに状況及び内容を県に連絡し、県の指示に従うものとする。
- イ 上記アにおける損害賠償の責任は、受託者が負うものとする。
- ウ 県は、直接かつ現実に受けた通常損害の範囲内において、受託者に損害賠償を請求できるものとする。
- エ 上記ウにおける損害賠償の請求額は、本件の契約金額を限度とする。ただし、受託者の故意又は重過失により、実際に生じた損害が本件の契約金額を上回る場合は、県は実際に生じた損害賠償を受託者に請求できるものとする。
- オ 上記を除き、損害賠償に関する必要な事項は、県と受託者の協議により決定するものとする。

(5) 再委託

- ア 受託者は業務の全部又は主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- イ 受託者は、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとする場合は、あらかじめ書面により委託者の承諾を得なければならない。また、承認を受けた内容を変更しようとする場合についても同様に委託者の承諾を得なければならない。
- ウ ア及びイの場合において、受託者は第三者の行為について委託者に対して全ての責任を負うものとする。

8. 成果品

(1) 本業務に基づく成果品

作業フェーズ	成果物	提出日
共通	会議録	開催後5日以内(休日除く)
	業務完了報告書	業務完了時
システム提供	システム設計書	協議の上、設定
	テスト計画書	協議の上、設定

	テスト報告書	完了後7日以内(休日除く)
	利用者マニュアル 事務局マニュアル	事務局運営開始7日以内 (休日除く)
事務局運営	事務局運営マニュアル (給付要綱、Q&A含む)	事務局運営開始7日以内 (休日除く)
	問い合わせQ&A	協議の上、設定
	WEBサイト	協議の上、設定

(2) 提出方法

電子ファイルで提出すること。なお、電子ファイルについては、CD-R 媒体で提出することとする。

9. 個人情報の取扱

この事業の実施に際して入手した個人情報の取扱については、「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

10. 公契約条例に関する遵守事項

「公契約条例に関する遵守事項」の記載内容を理解した上で受注すること。

11. その他

本仕様書に定める事項について疑義が生じたとき、又は定めのない事項で業務に必要な事項は、受託者及び県で協議して定めるものとする。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係法令等に基づき、本個人情報取扱特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないように、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(責任体制の整備)

第2 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者の届出)

第3 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、作業責任者については、あらかじめ、書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、作業責任者を変更する場合は、事前に、書面により甲に報告しなければならない。

3 作業責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

4 乙は、作業責任者及び作業従事者に対し、在職中及び退職後においてもこの契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(教育の実施)

第4 乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における作業従事者が遵守すべき事項その他この契約による事務の適切な実施に必要な教育及び研修を、作業責任者及び作業従事者全員に対して実施しなければならない。

(取得の制限)

第5 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を取得するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な方法により取得しなければならない。

(秘密の保持)

第6 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(再委託)

第7 乙は、この契約による事務を第三者（乙の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第3号に規定する子会社をいう。）を含む。）へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 乙は、この契約による事務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、あらかじめ、書面により再委託する旨を甲に申請し、書面によりその承認を得なければならない。

3 前項の場合、乙は、再委託先に、甲が乙に求める個人情報等に関する安全管理措置と同等の措置を講じさせ、特記事項に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 乙は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 乙は、再委託先に対してこの契約による事務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

6 第1項から前項までの規定は、再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8 乙は、この契約による事務を派遣労働者に行わせる場合には、労働者派遣契約書に秘密保持義務等、個人情報等の取扱いに関する事項を明記し、この契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 乙は、この契約による事務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に特記事項に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

3 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(漏えい、滅失及び毀損の防止)

第9 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及び毀損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第10 乙は、この契約による事務において利用する個人情報について、この契約による事務の目的以外の目的で利用してはならない。また、乙は、甲が指示した場合を除き、この契約による事務において利用する個人情報を無断で第三者に提供してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第11 乙は、この契約による事務を処理する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甲の承諾なしに 複写し、又は複製してはならない。

(受渡し)

第12 乙は、甲乙間の個人情報の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行った上で、甲に個人情報を預ったことを証する書面を提出しなければならない。

(資料等の返還等)

第13 乙は、この契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが取得し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約の完了後、直ちに、甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が当該情報の消去又は廃棄その他の指示をしたときは、当該指示に従うものとする。

2 前項ただし書の場合において、甲から立会いを求められたときは、乙は、これに応じなければならない。

3 乙は、この契約による事務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

4 乙は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去及び廃棄を行った日時、担当者名並びに消去及び廃棄の内容を記録し、写真等を付した消去及び廃棄を証する書面により甲に対して報告しなければならない。

(監査及び調査)

第14 甲は、この契約による事務に係る個人情報の取扱いについて、特記事項の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、乙及び再委託先に対して、実地の監査又は調査等を行うことができる。

2 甲は、前項の目的を達するため、乙及び再委託先に対して必要な情報を求め、又はこの契約による事務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(取扱状況についての指示等)

第15 甲は、必要があると認めるときは、随時、個人情報の取扱状況について、乙に対して、必要な指示を行い、又は報告若しくは資料の提出を求めることができる。この場合において、乙は、拒んではならない。

(事故発生時における報告等)

第16 乙は、この契約による事務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生したとき又はこの契約に違反する事態が生じ、若しくは生ずるおそれのあることを知ったときは、直ちに、甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

2 甲は、この契約による事務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第17 甲は、乙が特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合は、特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第18 乙の故意又は過失により、乙が、特記事項又は法令に違反し、又は特記事項又は法令に定める義務を怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。

注1 「甲」は「奈良県知事」を、「乙」は「受託者」をいう。

公契約条例に関する遵守事項(特定公契約以外用)

本業務を受注しようとする者は、この遵守事項を理解した上で受注すること。

- 1 奈良県公契約条例の趣旨にのっとり、公契約の当事者としての社会的責任を自覚し、本業務を適正に履行すること。
- 2 本業務の履行に当たり、次に掲げる事項その他の法令を遵守すること。
 - ア 最低賃金法第4条第1項に規定する最低賃金の適用を受ける労働者に対し、同法第3条に規定する最低賃金額(同法第7条の規定の適用を受ける労働者については、同条の規定により減額して適用される額をいう。)以上の賃金(労働基準法第11条に規定する賃金をいう。以下同じ。)の支払を行うこと。
 - イ 健康保険法第48条の規定による被保険者(同法第3条第4項に規定する任意継続被保険者を除く。)の資格の取得に係る届出を行うこと。
 - ウ 厚生年金保険法第27条の規定による被保険者(同条に規定する70歳以上の使用される者を含む。)の資格の取得に係る届出を行うこと。
 - エ 雇用保険法第4条第1項に規定する被保険者について、同法第7条の規定による届出を行うこと。
 - オ 労働保険の保険料の徴収等に関する法律第4条の2第1項の規定による届出を行うこと。
- 3 本業務の一部を、他の者に請け負わせ、若しくは委託し、又は本業務の履行に他の者が雇用する労働者の派遣を受けようとするときは、当該他の者に対し、この遵守事項を周知し、遵守するよう指導すること。

給付金電子申請システム提供機能について

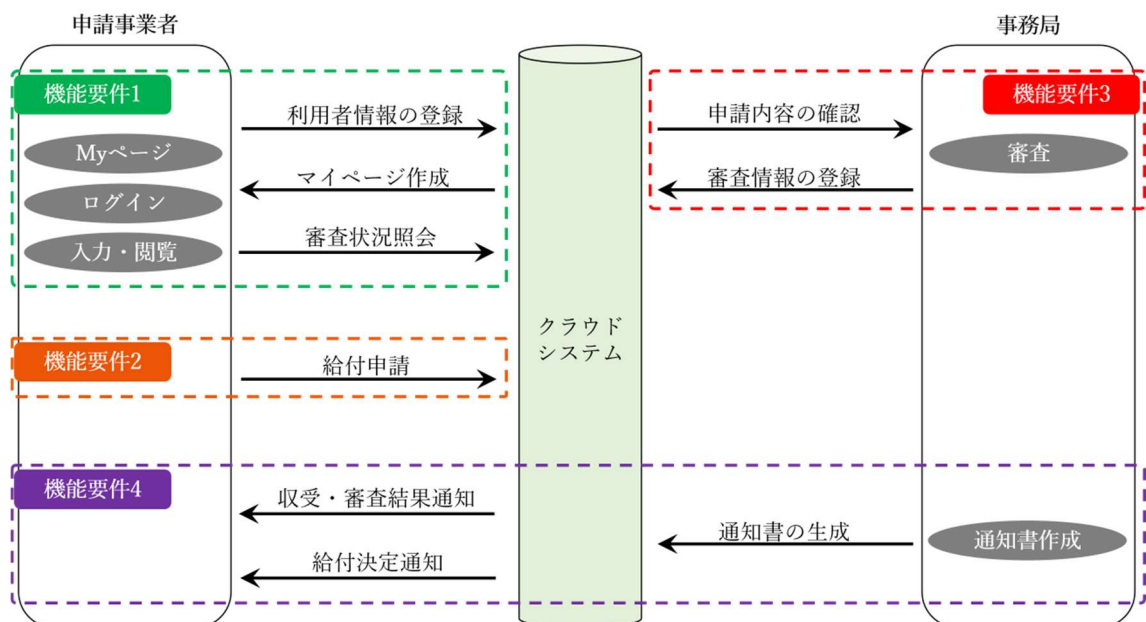
1. システムの規模

- (1) 利用ライセンスは、県の1ライセンスを含め、事務局運営に必要な数量を確保し、月数は8月分とする。
- (2) データ量は、給付対象20,000人分のデータ保持が可能なデータ量とすること。

2. システムの要件

導入するシステムは、受託者がクラウドで提供するシステムであること。

システムの機能要件については、以下を参照すること。



(1) 機能要件1(利用者情報登録, マイページ)

ア 申請事業者の利用者情報を登録し、マイページの作成が行えること。

なお、利用者情報登録に必要な情報は以下のとおりとする。

- ① 申請事業者名称, 住所
- ② 業種, 資本金・出資金の総額
- ③ 常用使用従業者数
- ④ 代表者, 担当者
- ⑤ 電話番号, メールアドレス
- ⑥ 給付金振込先口座
- ⑦ ログインパスワード

イ メールアドレス及びパスワードによるログイン機能を使用して認証を行うことで申請事業者の正当性を担保すること。

- ウ マイページでは、以下の作業が行えること。
 - ① 利用者情報の変更
 - ② 給付金申請書の作成・提出
 - ③ 給付金申請書の取り下げ・修正
 - ④ 申請内容の閲覧，審査状況の確認
 - ⑤ 収受通知，不備通知，給付決定通知，不給付決定通知の閲覧・印刷

(2) 機能要件 2(給付申請機能)

- ア 申請に必要な情報は以下のとおりとする。
 - ① 賃上げ対象者氏名
 - ② 正規・非正規区分
 - ③ 賃上げ開始時期
 - ④ 賃上げ前・後額
- イ 誤入力及び入力漏れ防止のための機能を有し、四則演算機能により数値入力箇所の自動計算が行えること。
- ウ 1 事業者あたりの支給上限人数以上の申請が行えない機能を有すること。
- エ 以下の誓約事項について、同意を得ない場合は申請が行えない機能を有すること。

不正防止措置	不正が発覚した際は、支給取消，延滞金を付加した返還手続きを行うこと。
	悪質な不正の場合、企業名を公表すること。
	不正受給は刑事告訴の対象であること。
	不正があった際は、5年間雇用関係補助金が受給できないこと。
	実地調査を行うことがあり、調査に協力しない場合支給を取消すこと。
	会計検査の対象となることから、関係書類を5年間保存すること。
申請内容	入力内容に間違いがないこと。
	提出書類に不備・不正がないこと。
	賃上げ対象従業員は、賃上げ後賃金を引き下げることなく1年以上雇用すること。
	国、奈良県又は市町村が実施する、給与等の支給額に係る負担を軽減することを主な目的とした補助金等の交付を受けていないこと。

(3) 機能要件 3(管理・審査機能)

- ア 審査中，審査済，修正依頼中，給付決定済，給付済の処理状況に関するステータスの管理が可能で、その他、管理漏れがないよう対策を講じること。
- イ 申請不備については、システム上で対応が可能であること。

(4) 機能要件 4(収受通知，不備通知，給付決定通知，不給付決定通知機能)

- ア 各種通知書を作成し、システム上で申請事業者へ通知する機能を有することとし、通知の際は、責任者による承認がなければ通知できない機能を具備すること。

イ 電子的な徴証を付与する機能を具備すること。
なお、民間サービスを利用する場合の費用については、委託業務の費用内で賄うこと。

(5) その他

上記(1)から(4)の機能要件について、その他事務の円滑な執行に効果的・効率的な機能を提案すること。

(6) アクセス権

県が申請状況、給付状況を確認できるよう、権限を付与することとし、システムで管理されている情報に関して、閲覧・出力が可能であること。

(7) システム利用環境

OS・ブラウザへの対応については、下表を標準とするが、多くのOS・ブラウザに対応すること。

ア PC

区分	要件
OS	Windows10, Windows11, Mac
ブラウザ	Microsoft Edge, Google Chrome, Safari
その他	原則として、ブラウザのみで利用可能とし、特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。

イ スマートフォン・タブレット型端末

区分	要件
OS	iOS12.2 以上、Android8.0 以上
ブラウザ	Microsoft Edge, Google Chrome, Safari
その他	原則として、ブラウザのみで利用可能とし、特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。

(8) 性能要件

ア 利用ユーザー数

ユーザー数増加にも対応することを前提とし、各機能が遅延無く処理できる性能を有すること。また、同時ログイン数に制限がないこと。

イ 画面操作性能

利用者の操作により、システムの画面が遷移し、切り替え終わる時間は、3秒以内を目標とすること。ただし、複雑な検索処理等、上記性能の確保が困難と想定される機能については、その対象機能を明らかにし、処理性能を確保するための方式と、それによる目標性能を明示すること。

ウ バッチ処理性能

稼働前や夜間にバッチ処理が必要な場合は、利用者に影響のない時間帯に終了する性能を確保すること。

エ バックアップ処理性能

システム障害時に設定やデータを含め、従来の稼働環境を迅速に復元できるよう、それぞれ適切にバックアップ・リストアできる性能を有すること。

管理項目	管理方法	内容
バックアップ	定期的なバックアップを実施する	<ul style="list-style-type: none"> • 障害時の回復目標に対してバックアップ手法を定める。 • バックアップツールやジョブ管理ツールを導入し、定期的にバックアップを行う。
リストア		<ul style="list-style-type: none"> • 想定される障害について、あらかじめバックアップ媒体からのリカバリー方法を決定しておく。

(9) 信頼性要件

ア 運用時間

原則 24 時間 365 日とする。ただし、システムメンテナンス等の理由によりサービス停止が必要な場合については、県と協議の上決定すること。

なお、データバックアップやシステムメンテナンスのため以下に示した計画停止時間を設けることを可能とする。計画停止時には利用者がアクセスしても計画された停止であることが分かるように、停止時間を示した案内ページを表示すること。

区分	要件
基本	24 時間 365 日
計画停止(例)	毎週金曜日：3:00～3:30

イ 障害発生時対応

障害発生時の対応を予め定めておき、定期的に見直しを行うこと。

管理項目	管理方法	内容
障害対応	障害対応時のルールを策定する	<ul style="list-style-type: none"> • 障害対応マニュアルを定め、運用する。 • 障害発生時の連絡体制を確立する。
障害発生時の初動		<ul style="list-style-type: none"> • 障害発生時は迅速に関係者に連絡する。 • 監視センターにおいて障害の一時切り分けを実施する。

障害対応	<ul style="list-style-type: none"> 稼働診断、定期点検等により、障害の予防を行う。 障害対応の報告を行う。 障害対応履歴の集積・分析、障害原因の分析により再発防止を行う。
------	---

① 通報機能

障害が発生した場合、システム責任者、事務局責任者、県にメールにより、一次通知(障害発生連絡)が1時間以内、二次通知(障害対応状況連絡)が2時間以内に適切な情報が通報されること。

② 復旧時間

障害により、データをバックアップ媒体から復旧することが必要となった場合、障害復旧後全ての復旧作業が完了するまでの時間については、6時間以内を目標とすること。また、障害検知から復旧までは24時間以内を目標とすること。

(10) セキュリティ要件

システムの運用やセキュリティに支障をきたさないよう配慮し作業を行うこと。また、事故が発生した場合は、速やかに県に報告するとともに、対応策について協議を行うこと。

監視対象	監視要件	内容
システムセキュリティ	不正侵入検知	<ul style="list-style-type: none"> IDS/IPS装置を導入し、ネットワーク上のトラフィックを監視し、不正侵入検知を行うこと。 不正侵入の兆候を検知したときには、適切な対策を講じること。
	不正改ざん検知	<ul style="list-style-type: none"> サーバー上のファイルの改ざん検知を行うこと。 改ざん検知時には、修復若しくは代替ファイルへの移行を行うこと。
	ウイルスチェック	<ul style="list-style-type: none"> 随時ウイルスチェックを行い、ウイルスの感染を未然に防ぐこと。 申請事業者側、事務局側それぞれを対策ソフトでチェックすること。

(11) 運用要件

ア システムの監視要件を以下に示す。

区分	要件
アプリケーション監視	<ul style="list-style-type: none"> 各サーバーで動作するプロセスの稼働状態 アプリケーションが使用するサーバーリソース使用率 アプリケーションが提供するサービスへの不正アクセス アラートログ、システム不具合等のシステムログ、イベントログ情報

ハードウェア監視	<ul style="list-style-type: none"> • 設備機器の稼働状態 • 設備機器のハードウェアリソース状態
ネットワーク監視	<ul style="list-style-type: none"> • 設備機器の資源配備、構成 • 通信インターフェースに対する故障保守作業に伴う回線の閉塞、閉塞解除の状態 • ネットワークに流れるパケットに対するトラフィック量 • ネットワークに対するトラフィック量 • ネットワークで発生するパケットロスの発生状況 • ファイアウォールのアクセスログ

イ システムの SLA 要件を以下に示す。

① SLA 仕様書

サービス提供に先立ち SLA 仕様書を提出し、サービスレベル協定を締結すること。

② SLA 設定項目、設定値

サービスレベルの報告は月 1 回とすること。

SLA 設定項目	SLA 設定値		備考
可能性	サービス期間	24 時間 365 日	計画停止を除く。 (例)毎週金曜日 3:00~3:30 年 1 回の全日停止
	稼働率	99.5%以上/月	サービスに影響のない一部機能のみの停止を除く。
性能	オンライン応答時間 遵守率	平均 3 秒以内 (99.5%以上/月)	iDC 内を対象とする。
信頼性	一次通知(障害発生連絡)	1 時間以内	
	二次通知(障害対応状況連絡)	2 時間以内	
	リカバリポイント	前回バックアップデータ	
	ウイルス定義ファイルの更新間隔	リリース後、24 時間以内	
	OS 及びミドルウェアのセキュリティパッチの適用間隔	セキュリティ関連の パッチ対応	リリース後、7 日以内に対応方針を報告
セキュリティ以外の パッチ対応		パッチ対応の必要性を精査し、必要と判断したパッチを四半期に一度まとめて評価実装	

3. 進め方

(1) 設計作業

受託者は2.に示す機能要件に従い、システム解説として「システム設計書」を作成することとする。また、システム設計書はシステム保守に必要な内容を網羅していること。

(2) システム設計書

県が指定する期限までにシステム設計書を作成し、県に納入すること。また、システムの検収終了までに発生した変更分については内容を確定し、県に納入すること。システム設計書には、以下の内容が含まれていること。

ア 処理フロー及び各システムフロー、イメージ図、完成システム概要図

イ 構築スケジュール、体制、連絡方法

ウ 単体・結合・システムテストのテスト方式及び検証方法

(3) テスト

ア 本システムに関する各種テスト実施前に、実施方法及びテスト項目を定めたテスト計画書を提出し、県の承認を得ること。また、テストが終了した後は、速やかにテスト報告書を提出し、県の承認を得ること。

イ テストの結果については、県の承認を受けること。

(4) 操作研修

本システムのキーマン/キユーザとなる従事者に対する操作研修を稼働前に実施すること。また本システムの操作に関して疑義が発生した場合、運用支援を行うこと。

(5) 利用者用マニュアル

利用者用マニュアルは以下の要求により県が指定する期限までに作成、納入すること。

ア 必要に応じて表・図等を用いて、分かり易いものとする。

イ 業務の流れに沿ったものを作成すること。

(6) 事務局用マニュアル

システム全体に係る管理者用マニュアルは以下の要求により本システムが運用開始されるまでに作成、納入すること。

ア 必要に応じて表・図等を用いて、分かり易いものとする。

イ 業務の流れに沿ったものを作成すること。

給付金事務局設置運營業務について

1. 事務局の設置運営

- (1) 申請の受付開始(令和8年8月3日(予定))までに本事業を実施する事務局を設置すること。
- (2) 事務局の開設期間は令和9年3月26日までの休日及び年末年始(令和8年12月29日から令和9年1月3日)を除く日(以下、「平日」という。)の午前9時から午後5時までとする。
- (3) 申請受付期間(令和8年8月3日~10月31日)と審査・給付期間(令和8年11月1日~令和9年1月31日)をそれぞれに設けているため、人員配置にあたっては、各期間において、問い合わせや事務等が迅速に対応できるよう人員を配置すること。
- (4) 事務局運營業務内容全般を統括する統括責任者1名のほか、最低1名を常駐させること。
- (5) 事務局運営にあたり必要となる事務局マニュアル(給付要綱、Q&A 含む)を県と協議の上作成し、関係者間で共有すること。
- (6) 事務局賃料、机・椅子・棚等の什器、パソコン、複合機、シュレッダー、電話及びインターネット回線使用料、光熱費等の本事業実施に係る費用は受託者負担とすること。
- (7) 事務局を運営するにあたり、統括責任者による個人情報漏洩対策及び情報セキュリティ対策を講じること。

2. 事業者からの問い合わせ対応

- (1) 電話及び電子メールによる、制度内容、申請方法、審査状況、不備の修正方法の問い合わせに関する回答や、不正受給の通報及び返還希望の受付を実施するとともに、申請者への連絡が必要な場合のアウトバウンドコールを実施すること。
- (2) 事務局開設期間中は、事業者からの電話による問い合わせに対応するため、受託者が専用ダイヤルを設けること。
- (3) 専用ダイヤルは、配置する人員に応じて最低2回線は設け、問い合わせの急増に対応できる体制とすること。
- (4) 事務局開設期間中は、事業者対応を電子メールにより行うことができるよう、専用のメールアドレスを取得すること。
- (5) 問い合わせ対応の期間及び時間については、事務局開設から令和9年3月26日までの平日午前9時から午後5時までとする。

- (6) 事務局開設時間外、問い合わせ対応時間外は、留守電メッセージにより業務実施時間についてアナウンスを行うこと。
- (7) 問い合わせ対応を行った場合は、対応記録表(様式任意)に内容を記載し、担当者間で適切な引継ぎができるものとし、県へ週ごとに報告を行うこと。
- (8) 問い合わせ対応で疑義が生じた場合は、県と協議の上で対応することとし、その協議は責任者が行うこと。

3. 申請受付、審査

- (1) 申請のあった申請書について、休日を除く2日以内にシステム上で申請者に対し收受通知処理を行い、申請者に対し收受通知を行うこと。
- (2) 申請書について、添付書類、記載内容チェックリスト(様式任意)を使用し、内容、添付書類の適切性を確認すること。また、不備が存在する場合には、申請者にシステム及び架電にて再提出の依頼、不備の修正依頼を行うこと。なお、チェックリストにて確認する内容は以下の通りとする。

ア 添付書類について

- ① 労働条件通知書又は雇用契約書、賃金台帳が添付されているか。
- ② 国又は奈良県が実施する認証制度の認定書や表彰状等が添付されているか(該当がある場合のみ)。
- ③ 就業規則が添付されているか。(常時10人未満の労働者(パート・アルバイト含む)を雇用する事業者で該当がある場合のみ)
- ④ 働き方・職場環境改革に資するものやその他これに準じるもので公表されている取組を証するものが添付されているか。(常時10人未満の労働者(パート・アルバイト含む)を雇用する事業者で該当がある場合のみ)

イ 記載内容について

- ① 労働条件通知書又は雇用契約書、賃金台帳に記載されている氏名は、電子システム申請上の賃上げ対象者氏名と一致しているか。
- ② 労働条件通知書又は雇用契約書、賃金台帳に記載されている賃金前後額は、電子システム申請上の賃金前後額と一致しているか。
- ③ 賃上げ開始時期は、令和8年4月1日から令和8年9月30日までの間か。
- ④ 賃上げ率は、正規雇用労働者で基本給、非正規雇用労働者で時間給等が3.9%以上増額されているか。
- ⑤ 非正規雇用労働者の場合、週所定労働時間は20時間以上か。
- ⑥ 振込先口座は、申請者の本人名義(法人名義)の口座になっているか。

ウ 審査について

- ① 別途、県が指定する制度の認証・登録がされているか。
- ② 労働基準法上、就業規則を作成義務のない常時10人未満の労働者(パート・アルバイト含む)を雇用する事業者である場合、就業規則を作成しているか。
- ③ 常時10人未満の労働者(パート・アルバイト含む)を雇用する事業者である場合、働き方・職場環境改革に資するものやその他これに準じるもので公表されている取組を証するものがあるか。

(3) 申請受付期間終了後は、速やかに申請受付を停止することとし、それ以降は申請ができない状況にすること。

4. 給付決定通知処理

- (1) 審査が完了した申請書について、審査完了後、休日を除く7日以内にシステム上で申請者に対し給付決定通知処理を行い、給付決定通知を行うこと。
- (2) 給付決定通知処理を行う際は、複数名で記載内容に不備がないか確認すること。
- (3) 県と協議の上、給付しないと判断した場合は、不給付決定通知をシステム上で通知すること。

5. 振込処理

- (1) 給付決定通知処理が完了した申請者へ振込処理を行うこと。
- (2) 申請者の銀行口座情報に不備が存在する場合は、申請者に対して修正確認、銀行口座情報の再提出依頼を行うこと。
- (3) 振込処理を行う際は、複数名で振込先及び給付金額に誤りがないよう、事務局体制を構築して処理を行うこと。

6. システム対応

- (1) 申請者よりシステムに対する問い合わせ、不具合が発生した際は、システム利用者用マニュアル及び事務局用マニュアルにより対応すること。
- (2) システム利用者マニュアル及び事務局用マニュアルにおいて対応できない事案が発生した際は、県と協議の上で対応することとし、その協議は責任者が行うこと。

7. 広報

- (1) 本事業に関するWEBサイトを作成し、システムによる申請が可能なWEBサイトを構築すること。
- (2) WEBサイトには問い合わせフォームを設置し、問い合わせ対応ができるようにすること。

(3) WEB サイトにおいて、給付金概要、申請方法、よくある質問、不備事例を掲載すること。

(4) 県が実施する広報(県民だより, 県 SNS 広報)の他、県が実施を依頼する広報活動に協力すること。

8. 給付金原資の保管・管理

(1) 給付金原資の概算払いを受けた場合には、給付金原資を保管・管理するため、専用の無利息型普通預金口座を開設すること

(2) 発注者から給付金原資の保管・管理状況の報告の求めがあったときは、受注者は速やかに報告すること。