

# 令和 8 年度（2026 年度）就学支援金電子申請ヘルプデスク

## 設置・運営業務委託 企画提案仕様書

### 1 業務の目的

高等学校等就学支援金における電子申請の導入に伴い、申請者が高等学校等就学支援金事務処理システム（「以下 e-Shien という。」）において、自己情報を提出することが必要となる。申請者からの問い合わせに対応する専用のヘルプデスクを設置することで、利用者および学校設置者の不安や負担を軽減させるとともに、就学支援金の申請手続きの円滑な運営を図る。

### 2 委託業務の名称

令和 8 年度（2026 年度）就学支援金電子申請ヘルプデスク設置・運営業務

### 3 契約期間

令和 8 年（2026 年）4 月 1 日（水）から令和 8 年（2026 年）8 月 1 7 日（月）まで

### 4 ヘルプデスク開設期間

令和 8 年（2026 年）4 月 1 日（水）から令和 8 年（2026 年）7 月 3 1 日（金）まで。  
ただし、5 月・6 月は運営を休止し、当該期間のヘルプデスクへの受電は県へ転送処理を行うこととする。

### 5 対象者

熊本県内の高等学校等に在籍する生徒及び保護者、学校事務担当者

### 6 履行場所

受託者が管理する県内の執務室内等

※専用の部屋（スペース）が望ましいが、確保が難しい場合は、個人情報等の書類を鍵付きキャビネット等で保管する等、セキュリティ対策を行うこと

### 7 委託業務の業務内容

#### （1）ヘルプデスクの設置

##### ① 開設時間

以下のとおりヘルプデスクを開設し、「8. 統括責任者の業務内容」及び「9. 相談員の業務内容」に記載している業務を行うこと。

（ 4 月 ・ 7 月 ）月曜日～日曜日（祝祭日含む）午前 9 時～午後 9 時  
（5 月・6 月は休止。休止期間中のヘルプデスクへの受電は県庁へ転送処理を行うこと。）

なお、開設時間内は、原則として、常時、電話の問い合わせに対応可能とすること。

##### ②履行場所

ヘルプデスクは、受託事業者の社内に設置することを前提とするが、社外に設置する場合は県との協議の上決定すること。

### ③電話の経費

電話の通信料及び回線維持等に係る経費については、受託事業者の負担とすること。なお、県へ電話を取り次ぐ必要がある場合は、外線転送により対応できるよう設定を行うこと。

## (2) スタッフの配置

### ①統括責任者

本業務を統括してマネジメントする責任者を1名配置すること。

### ②ヘルプデスク相談員（以下、「相談員」）

就学支援金の申請スケジュール（別添1）、受電件数・通話時間の目安（別添2）、及び令和7年度就学支援金ヘルプデスク入電実績（別添3）を基に、相談員の配置計画（任意様式）を作成し提案すること。なお、以下の人数は必ず配置すること。

（ 4 月 ・ 7 月 ） 2名以上/日

### ③相談員配置に係る留意事項

入電状況に応じて、追加配置等ができる体制を整えること。

### ④相談員の要件

- (i) 基本的なPCスキルを有するもの。
- (ii) これまでにコールセンター等で電話対応業務の経験を有するもの。
- (iii) 問い合わせ者への助言等を丁寧に行えるもの。
- (IV) 電子申請システムの操作について理解し、分かりやすく説明ができるスキルを有するもの。

## (3) マニュアル・広報物等の作成

- ①申請者向け・学校関係者向けの分かりやすいe-Shien操作マニュアルを作成すること。
- ②高等学校等就学支援金における注意事項をまとめた広報物を作成すること。
- ③学校が申請者に配布する通知文の見本を作成すること。

## (4) 学校事務担当者への研修

学校事務担当者を対象とした研修を1回以上開催すること。  
なお、うち1回は4月中に開催すること。

なお、(3)(4)の業務については、問い合わせ対応に支障がない範囲で、ヘルプデスク開設時間中においても、相談員や統括責任者が行うことも可とする。

また、事業目的及び仕様内容を踏まえ、予算の範囲内で効果的な取組みや工夫がある場合には提案すること。

## 8 統括責任者の業務内容

### (1) 本業務の統括、人員のマネジメント及び適正な管理・運営

統括責任者は、相談員の履行状況を常に把握し、相談員が支援を必要とした場合、助言・補助するなどの支援を行い、委託業務の適正かつ円滑な遂行に努めること。

また、緊急連絡や情報の共有や業務内容の調整など、相談員および県担当者とは緊密な連携体制を構築すること。

### (2) 業務マニュアル等に基づく統一的な電話対応の実施

対応マニュアル等を作成し、それに基づいて相談員が業務遂行できるようにすること。

### (3) 相談員に対する研修の実施

定期的に勉強会等を実施し、応対内容の検証、業務内容の改善を行う等、業務水準の維持・向上に努めること。

### (4) 相談員の勤務スケジュール管理（出退勤、出張等）

相談員に欠員が生じた場合または相談員が業務の履行に必要な能力を欠き業務に支障を来たと委託者が認めた場合、受託事業者は即座に代替相談員を確保すること。相談員の欠勤日は、業務責任者等が代わって業務を行うものとする。

### (5) 業務実績報告等（月次・年次）のとりまとめ

相談員が記録した対応記録を取りまとめ、毎月、県へ提出および状況の報告を行うこと。

## 9 相談員の業務内容

### (1) 申請者からの問い合わせ対応

e-Shien の基本操作に関する問い合わせ対応を行うこと。

### (2) 申請者の申請状況確認・差戻作業

e-Shien で申請者の申請状況を確認し、必要に応じて差戻作業を行うこと。

### (3) 申請者への補助金概要説明

高等学校等就学支援金の制度に関する問い合わせ対応を行うこと。

### (4) 県担当者への電話取り次ぎ

申請状況の確認等受託者が回答できない問い合わせ内容については、県担当者へ取り次ぎを行うこと。

### (5) 学校担当者からの問い合わせ対応

e-Shien の操作方法等に関する問い合わせ対応を行うこと。

### (6) 対応記録の作成

対応日時、対応者、問い合わせ者、問い合わせ内容、対応内容についての記録をとること。（任意様式）

## 1 0 対応記録および業務状況報告

### (1) 対応記録

- ・相談員は、対応内容を記録すること。

### (2) 業務状況報告

- ・月ごとの対応記録を翌月 10 日までに私学振興課に報告すること。
- ・業務の進捗状況や課題等を熊本県と共有・協議するため、月に 1 回以上、打ち合わせ会議を実施すること。
- ・また、熊本県から実施状況等について報告を求められた場合、受託者は求められた事項について速やかに報告すること。

## 1 1 本業務の実績報告

業務完了後、速やかに以下の書類等を提出すること。

①業務完了届（別記第 1 号様式）

②実績報告書＜様式任意＞（電子媒体）

## 1 2 特記事項

### (1) 無料サービスの原則

本業務により提供するサービスについては、利用者に金銭的負担を生じさせないことを原則とする。

### (2) 秘密の保持等

受託者は業務の処理上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。また、県の承諾なしに業務の処理過程において得られた記録等を他人に閲覧させ、複写させ、又は譲渡してはならない。

### (3) 個人情報の保護

受託者は契約の履行に当たって、別添「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。特に複数の事業所による連合体（コンソーシアム）により業務を実施する者については、事業所間における利用者登録情報等の個人情報の管理について、その方法を明確にして県に示すこと。

### (4) 権利義務の譲渡等

受託者は、この契約により生ずる権利を第三者に譲渡し、又は義務を第三者に引き受けさせてはならない。ただし、あらかじめ、県の文書による承諾を得たときは、この限りでない。

### (5) 再委託等の制限

受託者は、業務の実施を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。  
ただし、あらかじめ、県の文書による承諾を得たときは、この限りでない。

(6) 損害のために必要を生じた経費の負担

受託者は、業務の実施に当たり県又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。ただし、受託者の責めに帰することができない事由によってその損害が生じた場合は、この限りでない。

(7) 本委託業務の経理の別について

この業務に係る経費を明らかにするために、他の経理と明確に区分して、会計帳簿及び証拠書類を整備するものとし、本委託業務が終了した日の属する会計年度の終了後5年間、これを保存しておかなければならない。

(8) 権利の帰属

本業務により作成された資料等に係る著作権は、原則として委託料の支払いが完了したときをもって委託者から県に移転するものとする。

(9) データ消去

本業務で使用したパソコン内に保存された個人情報を含むデータについては委託期間が終了する場合（委託契約終了後も引き続き業務を遂行することとなる場合を除く。）又は委託契約が解除された場合は、データを復元できないよう消去作業を行うとともに、速やかにデータ消去作業完了届（任意様式）を県へ提出すること。

(10) 報告及び調査

委託期間中及び期間の終了後において、県が必要と認める場合は、受託者に対しこの業務に関し必要な報告を求め、又はその職員が受託者の事務所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させることができる。

(11) その他

本仕様書に定めのない事項、又は本仕様書に定める業務の実施に当たって必要な詳細事項及び疑義が生じた場合は、遅滞なく県及び受託者が協議し解決するものとする。