

令和8年度広島県私立高等学校等修学支援業務 企画提案仕様書

1 業務の概要

(1) 本仕様書の位置付け

本仕様書は、令和8年度広島県私立高等学校等修学支援業務の内容を記載したものである。提案者は本仕様書の内容を満たした上で、自由に提案することができる。

(2) 背景及び目的

広島県では、私立高等学校等を対象とする高等学校等就学支援金、授業料等軽減補助金及び奨学のための給付金等の修学支援業務の事務処理を職員によって行ってきたが、近年の頻繁な制度改正・追加等に伴い事務内容の変化、事務量の増加が生じている。こうした中、令和5年度よりアウトソーシングを実施し、繁忙期の業務の一部を外部委託することにより効率的かつ安定的な業務の遂行を図ってきた。

令和8年度は、授業料等軽減補助金に関しては、これまでの審査方法を変え新たに県独自のツールを使用して審査を行う予定である。また、奨学のための給付金に関しては、支給対象拡大に伴う大幅な申請件数の増加が見込まれることから、電子申請を導入する。

このような事務内容等の変化を踏まえ、民間の業務効率化ノウハウや創意工夫を活かした事務処理・事務フローの構築及び見直しを行うことにより、業務の定型化を促進するとともに、一層の効率化・安定化を図る。

(3) 業務実施に当たっての基本事項

- ア 県との意思疎通が十分可能な体制を確立すること
- イ 機密保持及び個人情報保護を確実に実施できる体制を確立すること
- ウ 業務を滞りなく確実に遂行できる体制を確立し、業務を行うこと
- エ 業務間の連携・協力を図り、より効率的な処理体制を構築すること
- オ 業務に従事する者（業務従事者）に適切な研修を行い、配置すること
- カ 関係法令や業務マニュアル等に基づき業務を遂行すること
- キ 関係システムの仕様変更等により、業務処理方法が変更となる場合があるが、これに対応すること
- ク トラブル等の発生を想定し、危機管理のできる体制を確立すること
- ケ 事務処理の効率化に努め、必要に応じて県に対し業務改善提案を行うこと
- コ 事務によっては繁忙期があるため、適宜、適切に対応できる体制とすること
- サ 制度改正等の影響により業務内容に不確定要素（電子申請導入後の工程数等）が含まれるため、変更事由が生じる場合は県と協議の上、対応すること
- シ その他、本仕様書に定めのない事項については、県と受託者の協議により定めること

2 業務の内容等

(1) 業務の種類

私立高等学校等の修学支援に係る事務

(2) 履行期間（業務実施期間）

令和8年7月1日から令和9年1月31日まで

なお、業務開始までに県から業務説明及び引継を受けること。

(3) 業務内容

業務委託により、あらかじめ別に定める期限内に業務を処理する。

また、既存の業務マニュアルの見直し及び必要に応じて新規マニュアルの作成を行い、業

務改善提案を作成する。

(4) 業務の範囲

上記「(3)業務内容」に記載の業務のほか、学事課修学支援担当で処理している次の業務内容とする。業務別の詳細については、別表「業務内容一覧」を参照すること。

[修学支援に係る事務]

- ア 授業料等軽減補助金（一般認定）に関する事務
- イ 奨学のための給付金に関する事務
- ウ その他上記事務に付随する事務及び電話対応

3 業務実施要件

(1) 業務実施場所

広島市中区基町10-52 広島県環境県民局学事課（広島県庁南館3階）

(2) 業務実施日及び業務実施時間

庁舎管理上、県職員の勤務時間に準拠し、次のとおりとする。なお、イの業務実施時間以外に実施する場合は、あらかじめ県と協議すること。

ア 業務実施日（就業日）

「広島県の休日を守る条例」（平成元年3月27日条例第2号）で定める県の休日以外の日とする。

イ 業務実施時間

就業日の午前8時30分から午後5時15分までとする。

業務を要しない時間（休憩時間）は、原則として午前12時から午後1時までとするが、最低1名は電話対応に従事する体制をとることとし、午前11時から午後2時の間で適宜休憩時間を割り振ること。

(3) 利用可能施設等

机、椅子、保管庫及び運用管理に要する事務用品、用紙類等の消耗品は県が支給する。

ただし、授業料等軽減補助金業務等に使用するパソコン及びネット環境については、受注者が調達する。

また、業務実施に当たって必要な資料（関係例規等）は県により貸与するが、許可なく複製及び業務実施場所以外への持ち出しを禁じる。なお、契約期間終了後の際に全て返却するものとする。

品名	数量等	備考
事務スペース（光熱水費含む。）	—	・スペースは8～10席分
長机	6台程度	・物品・数量は現時点の目安である。
事務用椅子	10脚程度	・左記以外に業務遂行上必要な物品
コピー機、プリンタ、FAX、保管庫	共用品	を独自に持ち込む場合は、協議の上
電話機	5台程度	決定する。
奨学給付金システム用端末機	7台	

(4) ソフトウェア要件等

ア 受注者が調達するパソコンには次のソフトウェアを搭載すること。

ソフト名	Version等	メーカー等
Microsoft Windows	11Professional	Microsoft
Microsoft Edge	調達時の最新版	Microsoft
オフィスソフト	県の職員端末に搭載されたオフィスソフト（※1）と互換性があるもの	
サクラエディタ	調達時の最新版	フリーソフト
Adobe Reader	DC	Adobe

注) 搭載ソフトウェアについては、随時追加又は変更を求めることがある。

イ 授業料等軽減補助金（一般認定）に関する事務においては、支給管理ファイル(※2)を使用する。

ウ 奨学のための給付金に関する事務においては、奨学給付金給付システム(※3)を使用する。

※1 県の職員端末に搭載されたオフィスソフトは次のとおり。

ソフト名	Version	メーカー等
Microsoft365 Apps for Enterprise		Microsoft
Microsoft Office Professional Plus	2016	Microsoft
Just Government	5	ジャストシステム

※2 高等学校等就学支援金及び授業料等軽減補助金に係る支給管理、並びに授業料等軽減補助金に係る申請・認定等を行うために県が作成するツール（エクセルファイル）

※3 奨学のための給付金の支給管理等を行うために県が作成した簡易システム。

(5) 事務処理内容やフローの確認及び検証

現行の事務処理内容やフローを見直し、業務プロセスの点検等の検証を行うこと。

また、検証から導かれた課題・問題点等を踏まえた具体的な業務改善提案を行い、実施可能なものは県と協議の上、業務に反映すること。

なお、検証の方法については、事業者からの提案を受け、県と協議の上決定する。

(6) 業務マニュアルの整備

必要に応じて既存の業務マニュアル等の修正および新規作成を行い、修正等を行った場合は、各業務工程の作業開始前までに修正部分の承認を受けること。

なお、マニュアルの整備に当たっては、現行の事務処理内容やフローの見直しを行った結果を踏まえ、業務を行う過程で加えるべき内容等を随時補足するなど業務の円滑な遂行に資するものとする。

(7) 業務処理体制

業務を円滑に継続して履行するため、次の体制又はこれに準ずる体制を整備すること。

ア 広島市中区基町10-52（広島県庁舎内）の執務室で従事すること

イ 適切な人材を配置し、繁忙期やトラブル処理には柔軟な対応ができる体制とすること

ウ 業務の繁閑や類似業務について、業務間の連携・協力が可能な体制とすること

エ 業務実施開始までには十分な引継期間を設け、事前準備等を行うこと

オ 業務の品質確保の観点から、業務従事者等は、継続して従事できる者を配置することとし、交代する場合には、十分な研修等を行い業務に支障をきたさないようにすること

(業務処理体制)

名称	主な役割等
総括責任者	○工程管理、品質管理、労務管理、安全管理など業務全体を統括管理し、業務執行における進行管理を行う。 ○業務責任者及び業務従事者を指揮・監督し、緊急時や繁忙期の調整、業務間の連携調整などを行う。なお、原則総括責任者は業務責任者を兼ねることはできない。 ○事務処理内容やフローの見直しのための調査・検討を行い、マニュアルの作成及びブラッシュアップや業務改善提案を行う。 ○業務全体に係る県との連絡調整を行う。
業務責任者	○個別の業務の責任者として、業務指示、成果品チェック、納品管理、業務進捗管理、業務従事者に対する指導・教育を行う。 ○業務従事者からの業務改善提案を取りまとめ、内容を検討し、必要に応じ県に提案、協議し、業務実施方法を改善する。 ○個別の業務内容に係る県との連絡調整を行う。
業務従事者	○総括責任者等の指示のもと各業務処理を行う。

(総括責任者の要件)

- ① 官公庁発注の委託業務において、管理業務（統括責任者、副統括責任者等）に通算1年以上従事した経験がある者。
- ② 著しい業務品質の低下や、重大な事務処理誤りが発生した際に、受注者の管理職級の者と迅速に連絡をとることができる立場にある者。

(業務従事者等の技術力の目安)

- ① LAN用パソコンに標準装備しているオペレーションシステム、アプリケーションソフト等（Microsoft WindowsやMicrosoft Officeなど(4)に掲げる使用ソフトウェア）の操作及び活用方法についての基本知識を有していること。
- ② 一般的なグループウェアの使用経験があり、基本操作についての知識を有していること。
- ③ ウェブサイトの閲覧・活用の経験があり、基本的な利用方法を教示できること。
- ④ 一般的なビジネス電話応対を習得していること。

(8) 業務連絡会議等の開催

業務の進捗状況の報告、疑義確認、各種連絡、業務の改善その他円滑に業務を遂行するため、責任者等で構成する業務連絡会議を定期的に行う。

また、業務実施に必要な連絡調整・打合せ等を必要に応じて随時、県職員と総括責任者等との間で行い、円滑な業務遂行に努めること。

(9) 情報セキュリティ

ア 受注者は、本業務における個人情報の取扱いに当たっては、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」、別記「機密情報取扱特記事項」及び「情報セキュリティに関する特記事項」、その他関係法令を遵守すること。

イ 受注者は、個人情報の管理について体制の整備及び措置を十分に講じ、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約以外の目的に利用し、または第三者に提供してはならない。また、契約期間終了後も同様とする。

ウ 受注者は、本業務で取り扱った個人情報を含む機密情報について、本業務終了後に広島県の指示に基づいて適切に返却又は破棄すること。

エ 庁舎内では、所属、業務従事者名称、氏名等を掲載した名札を着用すること。

4 報告書等

- (1) 契約締結時に、年間の配置計画も含めた業務工程表及び緊急時の連絡先を提出すること。
 (2) 次のとおり、業務報告書等を提出し、検査を受けるものとする。

なお、協議の上で内容を変更する場合がある。

品目	報告単位	内容	備考
1 業務報告書	月次・週次 (県が別に指定する期間は日次)	<ul style="list-style-type: none"> 業務の実施状況 (処理件数、従事者数、業務支障件数、支障の個別要因等) 研修の実施状況 (研修資料、研修時間、習熟度等) 業務運営に関する報告 業務改善に関する提案等県及び事業者が必要と判断したもの 	
2 状況報告書	随時	<ul style="list-style-type: none"> 業務の実施状況 トラブル発生時の内容や状況等 運営に関する協議内容等 	県の指示等による
3 業務マニュアル	1月	<ul style="list-style-type: none"> 事務処理マニュアル(完成版) 事務処理フロー 	必要に応じ報告を行う
4 業務改善提案	1月	<ul style="list-style-type: none"> 事務処理内容・フローの検証結果 検証結果から得られた課題・問題点 改善すべき事項 	必要に応じ報告を行う
5 引継完了報告書	業務終了時	<ul style="list-style-type: none"> 引継状況等 	

別表 業務内容一覧

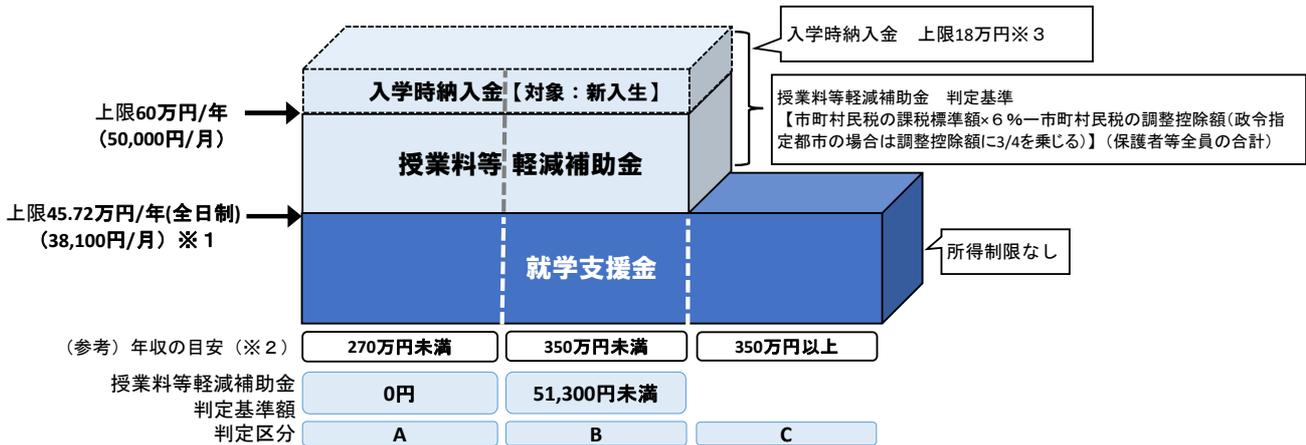
①授業料軽減補助金(一般認定)に関する事務

《積算基礎》

対象学校数	49校
事務処理件数(想定)	
7月 軽減 継続+初回認定 該当者数	約5,000件 約4,500件

事務処理の内容	想定件数	処理期間(予定)
“7月定期” (認定されている生徒全員の収入状況確認、新たに該当する者の認定申請等)		
◆受付		7月中旬～7月下旬
書類の受理、ファイリング、記録整理	49校 (約5,000件)	
◆添付書類(課税証明書)の確認・不備対応		7月中旬～9月下旬
添付書類の漏れ、内容の確認。(未申告のまま提出された課税証明書等)	49校	
不備、疑義のある点について学校に照会、回答受け	49校 (約50件)	
◆税額登録・判定(課税証明書)		7月中旬～9月上旬
課税証明書について、審査に必要な項目を県作成の支給管理ファイルに入力し、判定額を算出 (入力項目:住民税課税標準額、調整控除額、課税地等)	49校 (約5,000件)	
◆審査内容の学校確認依頼		8月中旬～9月上旬
学校に支給管理ファイルを送付。内容確認及び対象者の軽減額の入力等の依頼	49校	
結果に応じて必要な対応	49校	
回答ファイルにより軽減補助金の対象金額等確認	49校	
◆対象者通知		9月上旬～9月下旬
認定(対象者決定)決定伺いに添付する確認書類の作成【県】	49校	
認定(対象者決定)伺い 【県】	49校	
認定(対象者決定)通知の施行 【県】	49校	
学校からの問い合わせ対応(電話、メール)		
支給管理ファイルに関すること、その他	600件	7月～1月
保護者等からの問い合わせ対応(電話)		
制度内容(金額、認定方法等)、審査状況等	600件	7月～1月
環境整備		
委託業務実施に必要なパソコン(人数分)及びネット環境の調達、セキュリティ管理	1式	7月～1月

【授業料等軽減補助金制度概要図】



※1: 通信制の場合の上限額は33.72万円(月額28,100円)。

※2: 保護者どちらか一方が働き子供2人の世帯をモデルの参考値

※3: 判定区分がBで、「入学時納入金-5,650円」が18万円に満たない場合はその額。(5,650円は自己負担)

②奨学のための給付金に関する事務

事務処理件数	
一般分(電子申請※全体の約7～9割)	4,900～6,300 件
一般分(紙申請※全体の約1～3割)	690～2,000 件
家計急変分(紙申請)	100 件
計	7,000 件
※対象学校数	県内53校、県外約90校

事務処理の内容	件数	処理期間
一般電子申請分		
◆一次受付(広島県電子申請システム(以下、「電子申請システム」という。))		
電子申請システムから添付書類の取り出し(課税証明書・通帳の写し等)【県】	4,900～6,300 件	7月～1月の都度
電子申請システムより申請データ(CSV)を取り出し、奨学給付金システム(以下「給付金システム」という。)へ読み込む ～学校名、通し番号、生徒氏名、保護者氏名、住所、口座番号等	4,900～6,300 件	7月～1月の都度
◆1次審査		
申請データ確認・審査	4,900～6,300 件	8月～1月の都度
添付書類不備対応 ～保護者へ電話し、聞取りをしたり、追加提出を求める。(課税証明書、健康保険証写し等)	900 件	8月～1月の都度
◆2次審査、決定入力		
別の担当者が再審査、給付金システムへ審査結果・支給回数を入力(プルダウン式)	4,900～6,300 件	8月～1月の都度
◆支給決定通知		
給付金システムで支給決定通知書作成用CSVデータを取り出す	4,900～6,300 件	10月～1月の都度
電子申請システムで申請者に通知発出【県】	4,900～6,300 件	10月～1月の都度
通知の受信確認不備対応※県から引継ぎを受け電話連絡等を行う	100 件	10月～1月の都度
学校別支給一覧を作成し、学校へメール送付	120 件	10月～1月の都度
◆支出調書チェック		
債権者名、口座番号、支給額等を確認	4,900～6,300 件	10月～1月の都度
一般紙申請分・家計急変分		
◆受付		
各学校が取りまとめた申請書を、生徒番号順にファイリング	790～2,100 件	7月～1月の都度
◆基本情報入力		
生徒、保護者情報を給付金システムへ登録 ～学校名、通し番号、生徒氏名、保護者氏名、住所、口座番号等(一部プルダウン式)	790～2,100 件	7月～1月の都度
◆1次審査		
給付金システムでチェック表印刷、書類審査	790～2,100 件	7月～1月の都度
書類不備対応 ～保護者又は学校へ電話し、聞取りをしたり、追加提出を求める。(課税証明書等)	250 件	7月～1月の都度
◆2次審査・決定入力		
別の担当者が再審査、給付金システムへ審査結果・支給回数を入力(プルダウン式)	790～2,100 件	7月～1月の都度
◆支給決定通知		
給付金システムで支給決定通知書印刷、三つ折り機にかけて封筒詰め	790～2,100 件	7月～1月の都度
学校別支給一覧を作成し、学校へメール送付	790～2,100 件	7月～1月の都度
◆支出調書チェック		
債権者名、口座番号、支給額等を確認	790～2,100 件	7月～1月の都度
電話対応		
学校との連絡		
電話やメールで事務打合せ、処理状況確認等	150 件	7月～1月
保護者からの問合せ		
制度案内	500 件	7月～1月
電子申請システム操作方法	300 件	7月～1月
審査処理状況等	300 件	7月～1月
申請書送付		
一部の保護者へ申請書郵送等		
パソコンを持たない者の要望を受け、申請書をコピーして郵送(来庁の場合は手交)	30 件	7月上旬～12下旬

参考:支払件数及び支払日の目安

- ・第1回支払 2,000件、10月
- ・第2回支払 2,000件、11月
- ・第3回支払 1,500件、12月
- ・第4回支払 1,000件、1月
- ・第5回支払 500件、2月

③電話対応

事務処理件数	
職員への取次ぎ	2,500 件
高等学校等就学支援金・授業料等軽減補助金	1,200 件
奨学のための給付金	1,600 件
その他	300 件
※ 対象回線数 3回線(3回線分の回線を受電し、取次ぎや対応を行う。)	

事務処理の内容	件数	処理期間
職員への取次ぎ		
職員指名の電話の取次ぎ	2,500 件	7月～1月
就学支援金・軽減補助金		
学校からの問い合わせ対応		
支給管理ファイルについて、その他	600 件	7月～1月
保護者等からの問い合わせ		
制度内容(金額、認定方法等)、審査状況等	600 件	7月～1月
奨学のための給付金(仕様書②の再掲)		
学校との連絡		
電話やメールで事務打合せ、処理状況確認等	150 件	7月～1月
保護者等からの問い合わせ		
制度案内	500 件	7月～1月
電子申請システム操作方法	300	
審査処理状況等	300 件	7月～1月
その他		
その他の電話取次ぎ・対応	260 件	7月～1月

【参考】令和7年度受電・架電件数(実績)	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	合計	割合
問い合わせ内容									
職員への取次	442	413	346	452	318	303	277	2551	44%
就学支援金・軽減補助金	315	543	351	224	105	99	60	1697	29%
奨学のための給付金	299	209	141	218	158	73	68	1166	20%
その他	35	40	38	69	65	100	34	381	7%
合計	1091	1205	876	963	646	575	439	5795	100%

※「職員への取次」の割合が可能な限り減るよう、応対時に留意すること。