

高松市中小企業等賃金引上げ奨励事業業務委託仕様書

1 業務名

高松市中小企業等賃金引上げ奨励事業業務委託

2 業務の目的

労働力不足や物価高騰等の影響により、厳しい経営を強いられている状況の中、従業員の持続的な賃金の引上げに向けて、賃金の引上げを実施する中小企業等を支援するため、「高松市中小企業等賃金引上げ奨励金」(以下「奨励金」という。)を交付するに当たり、申請書類の受付・審査、問合せ対応等の業務を委託し、奨励金の交付を迅速かつ的確に処理することを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和9年2月26日(金)までとする。

4 制度の概要

「高松市中小企業等賃金引上げ奨励金交付要綱」(以下「交付要綱」という。)については、現在、策定中であり、令和8年4月上旬を目途に公表を予定しているが、制度の概要は以下のとおりを予定している。

(1) 対象者、対象要件及び奨励金の額等

① 対象者

次のいずれかに該当するもの。

ア 市内に本社又は本店を有する中小企業

イ 市内に事業所及び住所を有する個人事業主

ウ 市内に主たる事業所のあるその他の法人(資本金の額又は出資の総額が1億円未満であること。それが定められていない場合は、常時使用する従業員の数が100人以下であること。)

② 対象要件

市内に住所を有する正規従業員(役員・個人事業主本人を除く)、非正規従業員(週20時間以上の勤務者(雇用保険加入者))を対象に、令和8年1月1日から同年12月31日までに賃金の引上げを実施すること。

※賃金の引上げは、物価上昇に伴う基本給(非正規雇用労働者の場合は、時間給等)のベースアップ(定期昇給を含む)を対象とし、賞与(勤務成績や経営状況などに応じて支給されるもの)及び手当(住居手当、勤務手当、残業手当など)は含まない。

対象従業員	正規従業員 (役員、個人事業主本人を除く)	非正規従業員 (週20時間以上勤務)
対象賃金	基本給	時間給等
賃上げ率・交付額	2.5%以上・5万円/人	5%以上・5万円/人
	1.5%以上・3万円/人	3%以上・3万円/人
交付上限	1社・事業者当たり10人分	
対象従業員の住所	高松市内に住所を有する者	

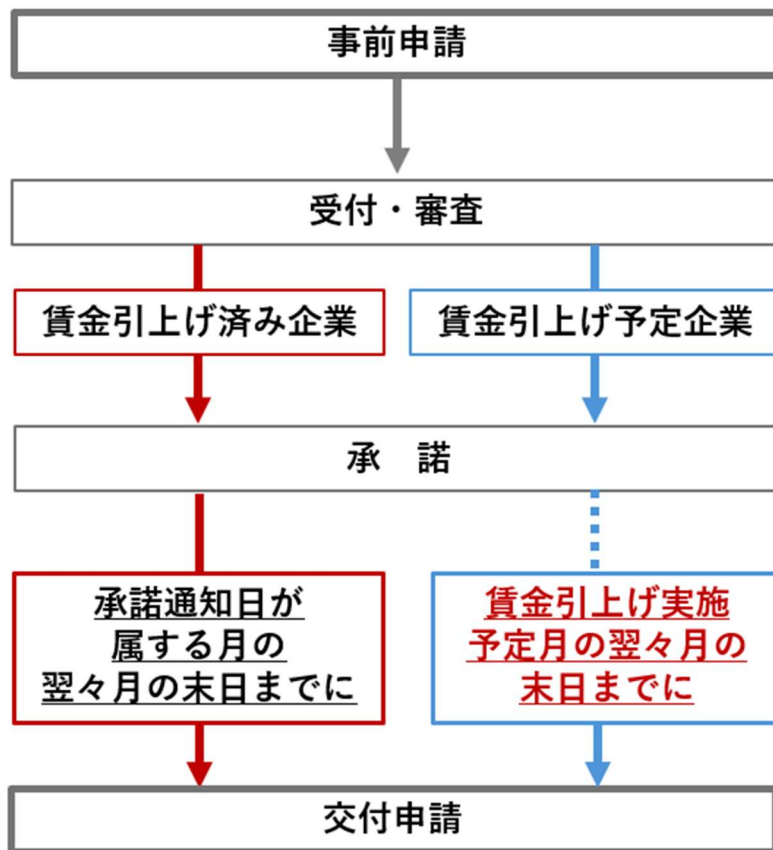
(2) 申請期間(予定)

- ・ 事前申請期間:令和8年5月7日(木)から令和8年9月18日(金)まで
※上記期間中に奨励金予算総額に残額が生じる場合は当申請期間の終期を延長する場合がある。
- ・ 交付申請期間:令和8年5月25日(月)から令和9年1月29日(金)まで
(土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日(以下「休日」という。)を含む。郵送により提出する場合は、提出期間最終日の当日消印有効とする。)

(3) 申請方法

- ・ 事前申請:オンライン申請 (申請フォームについては、受託者が構築、維持・管理を行うこと)
- ・ 交付申請:書面にて、本業務事務局(委託事業者開設)へ郵送

(4) 申請フロー



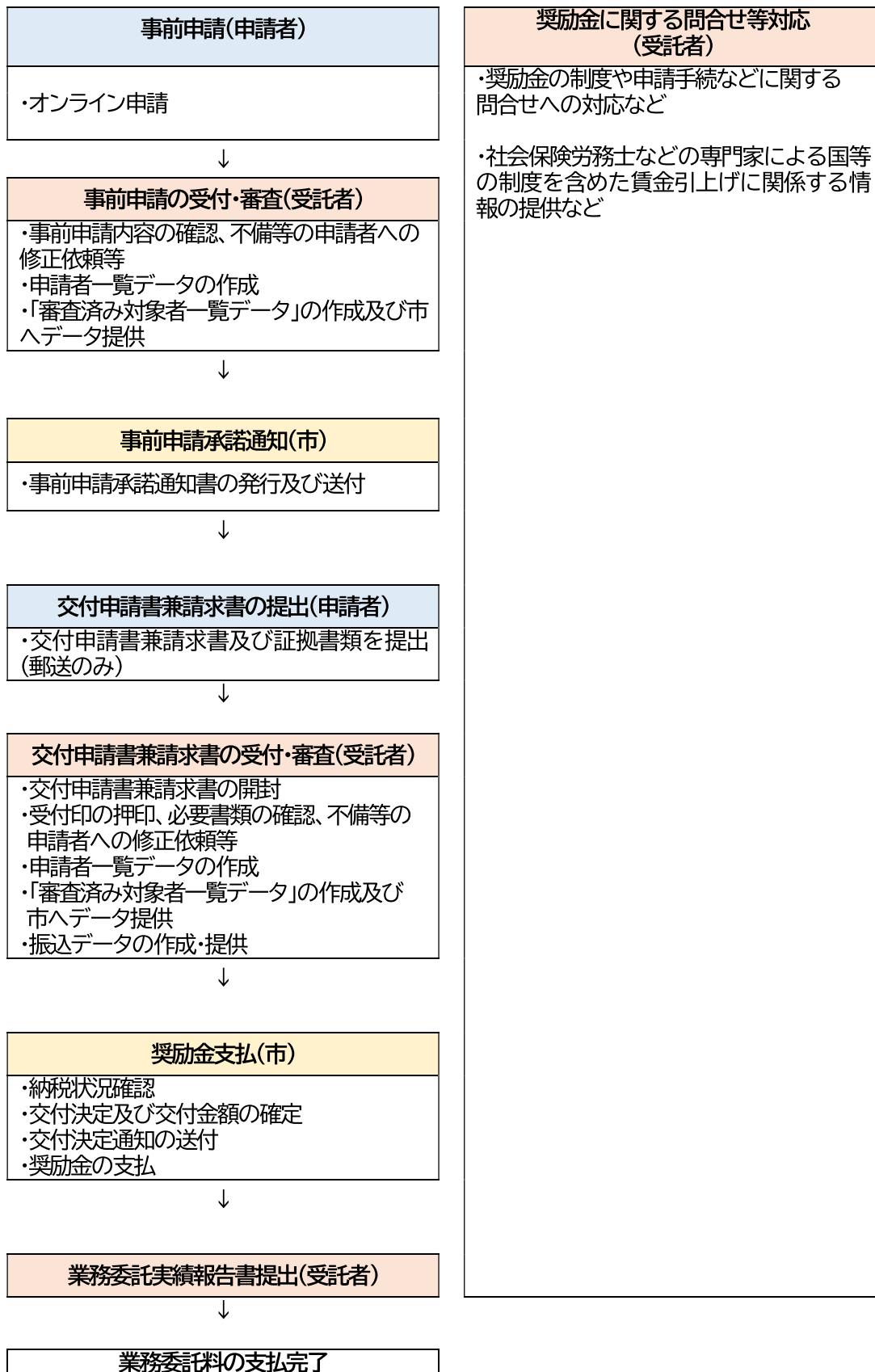
5 業務の内容

- (1) 奨励金に関する事務局業務
- (2) コールセンター設置・運営業務
- (3) 周知広報等に関する業務

6 業務内容の詳細

(1) 業務フロー

業務フロー(予定)のイメージは以下のとおり。



(2) 業務内容の詳細

① 奨励金に関する事務局業務

交付要綱に基づき、事前申請書類や交付申請書兼請求書の受付・審査を行うこと。

なお、申請期限内に受け付けた申請書類の全てに対応し、受付・審査等を行うとともに、市の支払事務が完了するまでのサポートを行うこと。

また、申請状況等について、市がリアルタイムで把握できる体制を整えること。

I 事務局の開設

本件業務を行うため、事務局を開設すること。

ア 開設場所

開設場所は市と適宜、連絡調整等が円滑に実施できる場所とし、受託者で選定すること。

イ 設備等

電話機や電話回線、机等、業務上必要な設備、機材等は受託者が準備すること。

なお、個人情報の保護が図られるよう、必要なセキュリティを確実に確保すること。

ウ 業務の実施体制

受付・審査等を迅速に行うことができるよう、市と協議の上、対象者数から想定される業務量に対応可能な体制を整えるとともに、効率的に業務を実施するため、繁忙期には応援体制を組むなど、臨機応変な対応を行うこと。

II 事前申請の受付

事前申請の受付及び申請内容の確認を行うこと。

なお、申請は、受託者が構築、維持・管理を行う申請フォーム(以下、「申請フォーム」とする。)を使用するものとする。

また、申請情報についてはデータベース化により、情報をその後も事業完了まで一元管理できるようにすること。

III 事前申請内容の審査

- ・ 申請フォームに提出された事前申請の内容を審査し、事前申請承諾の要件を満たすか否かを確認すること。審査は、申請ごとに2人以上で行うことにより、誤りがないよう厳重に確認するとともに、同一事業者に係る重複申請の有無を確認する。
- ・ 審査の結果、事前申請の内容に不備があると判断される場合は、申請者に連絡し、訂正箇所や訂正方法及び提出期限を伝え、再提出を促すとともに、その経緯等をデータにより管理すること。
- ・ 事前申請承諾の要件を満たす者の情報(受付番号・申請者情報・事前申請承諾金額等)又は事前申請承諾の要件を満たさない者の情報(受付番号・申請者情報・不承諾の理由)をデータベース化し、市と引き渡し頻度を協議の上、定期的に市に提出すること。
提出するデータの様式については、市と協議の上、決定する。

IV 交付申請書兼請求書の提出指導、受付

受付及び必要書類の確認等を行うこと。

ア 必要書類の確認

開封した書類への受付印の押印及び必要書類の確認を行うこと。

イ 書類の保管

申請書類と添付書類が分離しないようにした上で、容易に検索ができるよう適切に保管すること。

ウ 申請情報の管理

提出された書類の受付状況等については「(2)①Ⅱ」のデータに追記するなど、データベース化し、情報を一元管理できるようにすること。

V 交付申請書兼請求書の審査

- ・ 交付申請書兼請求書の記載内容及び添付書類の内容を審査し、給付の要件を満たすか否かを確認すること。審査は、申請ごとに2人以上で行うことにより、誤りがないようにする。
- ・ 審査の結果、記載内容や添付書類等に不備があると判断される場合は、申請者に連絡し、訂正箇所や訂正方法及び提出期限を伝え、再提出を促すとともに、その経緯等をデータにより管理すること。
- ・ 交付の要件を満たす者の情報(受付番号・申請者情報・給付額)又は交付の要件を満たさない者の情報(受付番号・申請者情報・不交付の理由)をデータベース化し、市と引き渡し頻度を協議の上、定期的に市に提出すること。また、交付の要件を満たす者については、請求書に記載されている口座情報から、金融機関コード・支店コード・預金種別・口座番号・口座名義人(カナ)・給付額の口座振込用データ(「全銀データ」をフォーマットとする。)を作成し、市に提出すること。

VI 交付(不交付)決定や奨励金の支払のためのサポート

- ・ 市が行う交付決定や奨励金の支払過程において、疑義や追加書類の提出が必要となる場合等には、市の依頼に基づき申請者への問合せや連絡依頼等を行うこと。

VII 研修の実施

- ・ 本件業務に従事する者に対し、問合せへの円滑な対応に必要な知識や情報、技能等の習得や、個人情報の取扱いに関する研修を実施すること。
- ・ 研修の実施に要する費用は、委託料の積算に含めること。

VIII その他付随する事務

- ・ 不正受給の疑いがあると認められた場合は、速やかに市に報告すること。また、不正受給の防止に必要な措置を講じること。
- ・ その他、本件業務を円滑に進めるため必要な事務について、市と協議の上、実施すること。

② コールセンター設置・運営業務

専用の電話窓口を開設し、奨励金の制度概要や申請方法、申請書類の記載方法等の問合せに対応するコールセンターを設置すること。

また、社会保険労務士などの専門家を常時配置し、国等の制度を含めた賃金引上げに関する情報を提供すること。

なお、電話(必須)・メール(必須)のほか、FAXによる問合せ等の対応を行う場合には、メールアドレス・FAX回線は受託者で準備すること。

I コールセンターの開設

ア 開設期間

- ・ 開設の時期は、令和8年4月23日(木)を目途とする。業務委託契約締結後は、速やかにコールセンターの運営体制を整えること。
- ・ 閉設日は、令和9年2月26日(金)を目途とする。ただし、申請や問合せ等の状況に応じ、市と受託者で協議の上、閉設日を見直す場合がある。

イ 開設時間

午前9時から午後5時まで(土曜日、日曜日及び休日を除く。)

ウ 開設場所

開設場所は、市と適宜、連絡調整等が円滑に実施できる場所とし、受託者で選定すること。

エ 設備等

電話機や電話回線、机等、業務上必要な設備、機材等は受託者が準備すること。

なお、個人情報の保護が図られるよう、必要なセキュリティを確保すること。

オ 実施内容

事業の進捗段階に応じ、問合せ数等を配慮した配置人数や電話回線数などの運営体制を構築し、事業者からの問合せに対応すること。

カ 体制

問合せ等への対応を十分に行うことができるよう、市と協議の上、対象者数から想定される業務量に対応可能な体制を整えるとともに、入電数や業務量に応じ、市と協議の上、回線の増設やコールセンター業務従事者の配置につき応援体制を組むなど臨機応変の対応を行い、電話が繋がらない状態が継続しないよう、適正な体制をとること。

また、問い合わせ等の状況に応じ、市と協議の上、業務従事者の増員・減員を行うなど、臨機応変の対応を行うこと。

キ 業務従事者

- ・ 一般常識を有し、応対マナーに優れていること。
- ・ 業務を行うために必要となる、基本的な知識や技能、電話応対スキルを有し、業務フロー、対応記録の記入方法等を理解していること。
- ・ 賃金引上げに関係する相談に対応できる社会保険労務士などの専門家を最低1名、コールセンター開設時間中は常時配置すること。
- ・ 想定問答集や申請書記入例等の応対情報源を基に、迅速、的確かつ懇切丁寧に対応すること。

II コールセンターの業務

ア 対応内容

- ・ 奨励金の制度概要や申請方法
- ・ 申請書類の記載方法等の説明
- ・ 社会保険労務士などの専門家による国等の制度を含めた賃金引上げに関する情報提供
- ・ その他奨励金に関すること

イ 対応記録の管理

コールセンターで対応した情報は、問合せ内容を容易に検索できる形で一元的に管理するものとし、少なくとも次の項目について管理すること。

- ・ 受付日時
- ・ 対応した業務従事者の氏名
- ・ 相手方の氏名・連絡先
- ・ 対応内容
- ・ 受付区分(問合せ・意見・要望・苦情等)
- ・ 対応区分(市へ問合せ中・要再連絡・完了等)

ウ 対応に関する報告

- ・ 対応記録の報告は任意の様式で行うこととし、様式は委託事業者の提案により市と協議の上、決定するものとする。
- ・ 市の判断が必要な問合せ内容及び重要と判断される受付内容については、その都度、直ちに市に報告し、情報を共有するとともに、必要に応じて市の指示を受けること。
なお、市への報告は、原則として開庁時間(午前8時30分から午後5時まで(土曜日、日曜日及び休日を除く。))中に行うこと。

III 対応マニュアルの作成

- ・ 事業全般に対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、市の確認を受けた後、業務従事者に周知すること。想定問答集については、問合せ状況に応じて随時、更新を行うこと。
- ・ 対応に疑義がある場合は、市と協議の上、対応を決定すること。

③ 周知広報等に関する業務

- ・ 本事業を効果的に広報・周知するため、活用する広報媒体や手法など戦略的な広報計画を企画・提案すること。
- ・ 事業者の企画提案書において提案のあった事項のうち、市が必要と認めたものは実施すること。その他事業活性化につながることや、効果的な手法などについては市と協議の上、行うこと。
- ・ 広報活動の際は、市との協議の上、実施すること。

7 委託業務実施計画書の作成

- ・ 受託者は、業務委託契約締結後、速やかに、各業務に必要となる期間や人員等を記載した業務実施計画書を作成し、市に提出しなければならない。
- ・ 受託者は、当該計画書を変更したときは、速やかに市に提出しなければならない。
- ・ 市が、申請状況に応じた体制の見直し(増員又は減員)など、当該計画書の変更が必要と認めるときは、受託者は、協議に応じなければならない。

8 業務の実施体制

受託者は、本業務の円滑な遂行のため、次の者を選任しなければならない。

(1) 統括責任者

委託業務を統括し、その遂行についての指揮監督を行い、部門責任者等の指導を行うとともに、委託業務の遂行について市への報告を行う。

(2) 部門責任者

業務従事者への指導を行うほか、業務の遂行に当たって市との協議及び連絡調整を行う。

(3) 業務従事者

事務局において各業務に従事する。

(4) 苦情対応責任者

申請者及び関係者等から寄せられる苦情に対し、速やかかつ適切に対応するための窓口として従事する。

9 報告事項

次の項目について、市に報告すること。

(1) 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、市に速やかに報告の上、協議すること。

(2) 日次報告

1日の業務が完了したときは、以下の項目を、原則、翌開庁日の正午までに市に報告しなければならない。報告様式は任意とするが、各項目について、少なくとも以下の事項を記載すること。

- ① コールセンターの受付実績(問合せの件数及び内容並びに業務従事者の人数等)
- ② 申請状況(受付・審査件数並びに業務従事者の人数等)

(3) 完了報告

委託業務が完了したときは、次のとおり事業報告書を作成し、電子媒体及び紙媒体で市に提出すること。

I 報告期限

委託事業が完了した日から起算して10日を経過した日又は令和9年2月26日(金)のいずれか早い日まで

II 事業報告書への記載事項及び添付書類

ア 委託業務の実施内容

イ 申請実績

- ・申請一覧
- ・申請情報、交付の要件を満たす者の情報、交付の要件を満たさない者の情報のデータベースを記録した書類

ウ コールセンターの対応実績一覧

エ 委託業務に係る支出の費目別内訳

オ 委託業務に係る業務別の配置人員数一覧

カ その他事業実施の説明に必要な書類

(4) 事故報告

業務の遂行に当たり、不適切な事務処理や事故及び遅延が生じた場合又は生じる見込みとなった場合、その他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに市に報告し、協議を行うこと。

10 情報セキュリティの確保

委託業務の履行に当たり、個人情報を含む情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。

11 個人情報の保護等

業務上知り得た情報は、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。情報等を他に漏らし、又は自己の利益のために利用しないこと。本委託業務の終了後も同様とする。

12 損害賠償

委託業務の実施に関し発生した損害(第三者に及ぼした損害を含む。)について、賠償の責を負うこと。

13 留意事項

- ・委託事業者は、組織的・自立的な業務運営を行い、委託業務の遂行はもとより、市との連携や連絡調整が円滑に実施できる体制を構築すること。
- ・事務処理を迅速かつ適正に行うこと。
- ・特定の法人又は個人に対して、有利又は不利になるような取扱いをしないこと。
- ・申請者の立場に立った誠実な対応を心掛けること。

- ・ 申請者の意見や要望を業務に反映し、サービスの向上を図ること。
- ・ 業務の処理について市が調査し又は報告を求めたときは、直ちにこれに応じること。