

高松市物価高騰等対策緊急支援事業業務委託仕様書

1 業務名

高松市物価高騰等対策緊急支援事業

2 業務の目的

原油価格・物価高騰等の影響により、厳しい経営状況にある市内事業者の事業活動の負担軽減を図り、今後の営業継続を支援するため、「高松市物価高騰等対策緊急支援事業給付金」（以下「給付金」という。）を支給するに当たり、申請書類の受付・審査、支給決定、問い合わせ対応等の業務を委託し、支給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5年3月31日（金）までとする。

4 提案上限額

金48,500,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

※事務費は、最終的な事業の実績に応じて、契約の変更も含め協議を行う。ただし、提案時の事務費を超えることは認めない。

※受託者が本事業を遂行するに当たり必要となる一切の費用を含み、高松市は契約金額以外の費用を負担しない。

5 制度の概要

「高松市物価高騰等対策緊急支援事業給付金交付要綱」（以下「交付要綱」という。）については、現在、策定中であり、令和5年1月10日（火）の公表を予定しているが、制度の概要は概ね以下のとおり予定している。

(1) 支給対象者、支給要件及び支給額

① 支給対象者

次のいずれかに該当するもの。

- ア 市内に住所又は事業所を有する個人事業主
- イ 市内に本社・本店など主たる事業所を有する法人

※該当者は約1万件を想定

② 支給要件

次のいずれかを満たすこと。

- ア 令和4年4月以降の任意の連続する3か月の売上高が、平成30年又は令和元年の同期と比較して20%以上減少していること
- イ 令和4年4月以降の任意の連続する3か月の売上総利益率が、平成30年又は令和元年の同期と比較して10%以上減少していること

③ 支給額

- ア 個人事業主 25,000円（1事業主当たり）
- イ 法人 50,000円（1法人当たり）

(2) 申請期間（予定）

令和5年1月10日（火）から2月28日（火）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、令和5年2月28日（火）の当日消印有効とする。）

6 業務の内容

- (1) 給付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) サポートセンター設置・運営業務
- (4) 広告広報等に関する業務

7 業務内容の詳細

(1) 給付金に関する事務局業務

交付要綱に基づき、申請書類の受付・審査等を行うとともに、口座振込データを作成すること。

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・審査並びに支給決定及び不支給決定通知書送付用務等を行うこと。

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仕組み等について検討すること。

① 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保するとともに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための「新しい生活様式」が実践できる環境整備や対策を実施すること。

ウ 開設の時期及び業務の実施体制

開設の時期は、令和5年1月10日（火）とする。

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の対応を行うこと。

② 申請書類の受付

申請書類の受付及び必要書類の確認を行うこと。

なお、申請書類は、市が別途定めた様式を使用するものとする。

ア 必要書類の確認

開封した申請書類への受付印の押印及び必要書類が全て存在していることを確認すること。

イ 申請書類の保管

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

申請情報（申請書類に記載のある事項及び受付番号）についてはデータベース化し、情報を一元管理できるようにすること。

③ 申請書類の審査

ア 申請内容の審査

- ・申請書類の記載内容及び添付書類の内容を審査し、支給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、申請書の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。

イ 支給の要件を満たす者

- ・審査の結果、支給の要件を満たすことが確認できた者については、市の支給決定を受けた後、申請者に支給決定通知書を速やかに送付すること。
- ・支給の要件を満たす者の情報（支給決定分の整理番号・支給決定日・支給額・振込先口座）をデータベース化し、情報を一元管理できるようにすること。
- ・支給決定通知書の送付に要する費用は、委託料の積算に含めること。

ウ 支給の要件を満たさない者

- ・審査の結果、支給の要件を満たさないことが確認された者については、市の不支給決定を受けた後、申請者に不支給決定通知書を速やかに送付すること。
- ・送付用封筒の内容（送付元の記載）については、別途、市と協議の上、決定すること。
- ・支給の要件を満たさない者の情報（不支給決定分の整理番号・不支給の理由）をデータベース化し、情報を一元管理できるようにすること。
- ・不支給決定通知書の送付に要する費用は、委託料の積算に含めること。

④ 返送された支給決定通知書・不支給決定通知書への対応

- ・宛先不明等により事務局に返送された通知書については、返送日を管理の上、原本を事務局で保管すること。
- ・申請書類に記載された住所と相違している場合は、再度の送付を行うこと。
- ・申請書類に記載された住所等に相違がない場合は、申請者に住所等を確認するための連絡を行うこと。連絡は、電話によることを原則とするが、電話が不通の場合には、文書や電子メール、FAXなど、適切な方法により行って差し支えない。この場合、メールアドレス・FAX回線は受託者で準備すること。
- ・正しい住所等が判明した場合は、遅滞なく再度の送付を行うこと。

⑤ 口座振込データ作成処理

申請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）の口座振込用データを作成し、FD等の電子媒体又は電子メール等により本市に提出する。詳細は、別途調整すること。

⑥ 口座振込不能対応

口座振込不能分について、本市からの連絡により、申請者への確認やデータの変更を行うこと。

⑦ 研修の実施

- ・本件業務に従事する者に対し、問い合わ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。

⑧ 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

給付金に関する専用の電話窓口を開設し、給付金の制度概要や申請・支給の方法、申請書類の記載方法等の問い合わせや、給付金制度への意見等に対して、懇切丁寧に対応を行うこと。

なお、電話のほか、メールやFAXによる問い合わ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。

① コールセンターの開設

ア 開設期間

- ・開設の時期は、令和5年1月10日（火）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、交付申請期限である令和5年2月28日（火）とする。ただし、申請や問い合わせ等の状況に応じ、市と受託者で協議の上、閉設日を見直す場合がある。
- ・閉設後においても、支給決定通知書及び不支給決定通知書の送付が終了するまでの間は、コールセンターの電話番号は存続させ、問い合わせ等につき、受託者で対応すること。

イ 開設時間

令和5年1月10日（火）から令和5年2月28日（火）の8時30分から17時15分まで（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とともに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための「新しい生活様式」が実践できる環境整備や対策を実施すること。

オ 体制

問い合わ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。

カ 業務従事者

- ・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。
- ・想定問答集や申請書記入例等の対応情報源を基に、迅速、的確かつ懇切丁寧に対応すること。

② コールセンターの業務

ア 対応内容

- ・給付金の制度概要や申請・支給の方法
- ・申請書類の記載方法等の説明
- ・給付金制度への意見等に対する対応
- ・その他給付金に関すること

イ 対応記録の管理

コールセンターで対応した情報は、問い合わ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（問い合わせ・意見・要望・苦情等）
- ・対応区分（市へ問い合わせ中・要再連絡・完了等）

ウ 対応に関する報告

- ・対応結果を、日別集計結果として取りまとめ、翌開庁日の正午までに報告すること。
- ・市の判断が必要な問い合わ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。

③ 対応マニュアルの作成

- ・事業全般に対する問い合わ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、問い合わ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。

④ 研修の実施

- ・業務従事者に対し、問い合わ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。

⑤ その他付随する事務

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。

(3) サポートセンター設置・運営業務

申請者の売上高又は売上総利益率を示す書類の確認のほか、支給要件に示す売上高又は売上総利益率減の確認書類の発行及びこれらに関する相談を対面で行うサポートセンターを事務局内に設置すること。

① サポートセンターの開設

ア 開設期間

- ・開設の時期は、令和5年1月10日（火）とする。

- ・閉設日は、交付申請期限である令和5年2月28日（火）とする。ただし、申請や問い合わせ等の状況に応じ、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

令和5年1月10日（火）から令和5年2月28日（火）の8時30分から17時15分まで（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。

なお、サポートセンターの開設場所とは別途、市内各所に出張して業務を行うことについては妨げない。

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とともに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための「新しい生活様式」が実践できる環境整備や対策を実施すること。

オ 体制

- ・問い合わ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こと。
- ・サポートセンターへの相談は事前予約制とし、相談に訪れた申請者が事務局内に滞留することのないよう、留意すること。

カ 業務従事者

税理士や公認会計士、中小企業診断士、金融機関で長年業務に従事した者など、企業の経営や経営に精通した者の管理・監督のもと、業務が行われるよう、業務の実施体制を定めること。

② サポートセンターの業務

ア 業務内容

- ・申請者が持参する売上高又は売上総利益率を示す書類を確認し、売上高又は売上総利益率の状況を確認すること。
- ・給付金支給の要件を満たすことが確認できた場合は、市が示す様式により、確認書類を発行すること。

イ 対応記録の管理

相談受付件数及び確認書類の発行数の報告は所定の様式で行うこととし、様式は受託者の提案により市と協議の上、決定するものとする。

③ その他付随する事務

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。

(4) 広告広報等に関する業務

- ① 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。
- ② 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。

- ③ 広報を行う前に、市に確認を受けること。

9 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。

10 業務の実施体制

受託者は、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、業務の遂行にあたって市との協議及び連絡調整を行う。

(3) 業務従事者

事務局において各給付業務に従事する。

11 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（問い合わ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（申請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、事業報告書を作成し紙ベースで3部提出するとともに、電子データでも提出すること。

(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。

12 経理

本委託業務の経理は、次のとおり行うこと。

- (1) 本委託業務の実施に要する経費は、他の事業と経理を区分すること。また、帳簿及びすべての証拠書類は、事業の完了から5年間、保管しなければならない。
- (2) 必要となる事務局、コールセンターの事務所及び備品（消耗品を除く。）の調達については、

レンタルやリースで対応すること。

13 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。

14 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。

15 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。

16 その他

- (1) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と協議すること。
- (2) 業務上知りえた事項について守秘義務を負うこと。
- (3) 業務の実施に当たり、疑義が生じた事項については、市と協議の上対応すること。
- (4) 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、本市や国・香川県が示す方針に準拠すること。