

高松市中小企業等省エネ化・コスト削減機器等導入支援事業業務委託仕様書

1 業務名

高松市中小企業等省エネ化・コスト削減機器等導入支援事業業務委託

2 業務の目的

中小企業等におけるエネルギー価格の高騰等による利益圧縮の程度を緩和し、コロナ禍からの回復基調にある本市経済の回復の加速化を図るため、省エネ化・コスト削減等につながる機器等の導入に要する経費の一部について、予算の範囲内で高松市中小企業等省エネ化・コスト削減機器導入事業補助金（以下「補助金」という。）を交付することに当たり、申請書類の受付・審査、問い合わせ対応等の業務を委託し、補助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6年3月15日（金）まで

4 提案上限

金9,785,000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。

※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 補助金の制度概要

「高松市中小企業等省エネ化・コスト削減機器等導入事業補助金交付要綱」（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6月1日（木）目途に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) 補助対象事業

エネルギー価格の高騰等による利益圧縮の影響を乗り越えるために取り組む未来への投資（省エネ・再エネ、コスト削減、生産性向上に繋がる設備投資）事業

(2) 補助金の額、補助下限・上限

補助金の額	補助下限・上限
補助対象経費合計額の4/5	20万円～80万円

(3) 補助対象者

市内に本社を有する中小企業若しくは市内に主たる事務所を有するその他の法人又は市内に住所を有する個人事業者で、事業収入（売上）を得ており、今後も事業を継続する意思がある者を補助対象者とする。ただし、法人税法（昭和40年法律第34号）別表第1に掲げる公共法人、政治団体、宗教上の組織又は団体等は対象外とする。

(4) 申請期間（予定）

令和5年7月10日（月）から令和5年8月9日（水）まで

6 業務の内容

(1) 周知広報に関する業務

(2) 補助金に関する事務局業務

(3) コールセンター設置・運営業務

(4) その他の業務

※申請件数の想定は600件、採択件数の想定は250件で見積もりを行うこと。

7 業務内容の詳細

(1) スケジュール (仮予定)

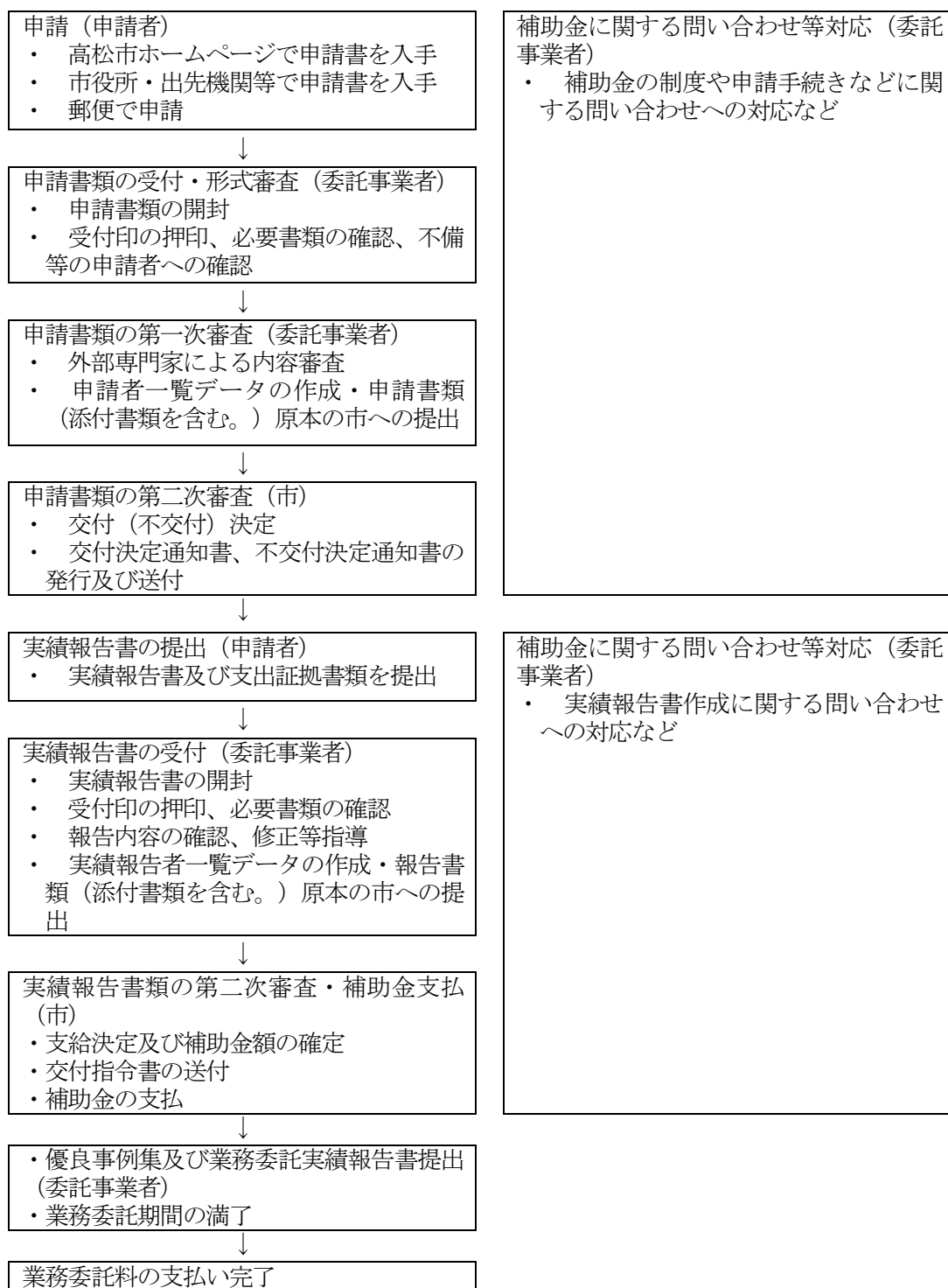
補助金の交付は、以下のスケジュールで行うことを予定しており、それに対応する経費を見積もること。

予定年月日 (仮)		内 容
令和5年6月1日 (木)		事業公表・周知開始 (市において実施。ただし、契約締結日以降は、委託事業者において実施。)
令和5年7月10日 (月)		申請書類の受付開始
令和5年8月9日 (水)		申請書類の受付期限
令和5年9月8日 (金)		第一次審査期間 (形式審査・内容審査) 末日 (委託事業者において実施。市へ結果報告)
令和5年9月18日 (月)		第二次審査期間末日 (市において実施)
令和5年9月20日 (水) 【交付決定予定日】		採択者・不採択者へ交付・不交付決定通知 (市において実施)
予算残額が生じた場合のみ	令和5年9月19日 (火)	追加募集の受付開始
	令和5年10月3日 (火)	追加募集の受付期限
	令和5年10月17日 (火)	第一次審査期間 (形式審査・内容審査) (委託事業者において実施。市へ結果報告)
	令和5年10月27日 (金)	第二次審査期間 (市において実施)
	令和5年10月31日 (火) 【交付決定予定日】	採択者・不採択者へ交付・不交付決定通知 (市において実施)
令和5年12月31日 (日)		事業実施期間末日
令和6年1月19日 (金)		実績報告書の提出締切
令和6年2月23日 (金)		第一次審査期間 (委託事業者において実施。市へ結果報告)
令和6年3月1日 (金)		第二次審査期間 (市において実施。審査後、採択者へ結果通知)
令和6年3月15日 (金)		採択者への補助金支払い完了 (市において実施)
		業務委託実績報告書及び優良事例集の提出 (委託事業者において実施)

※申請又は審査の状況に応じ、市と委託事業者で協議の上、スケジュールを見直す場合がある。

(2) 業務フロー

業務フロー（予定）のイメージは以下のとおり。



(3) 業務内容の詳細

① 周知広報に関する業務

補助金の活用促進に向けて、制度（概要や申請期間、コールセンターの電話番号など）の周知を図ること。活用促進のための周知の方法については、企画提案を行うこと。

なお、具体的な広報等の内容については、市と協議の上、決定すること。

② 補助金に関する事務局業務

交付要綱に基づき、申請書類や実績報告書の受付・審査を行うこと。

申請又は審査の状況に応じ、市と協議の上、速やかに申請書類や実績報告書の受付、内容の確認、申請書類の審査（第一次審査）、実績報告書の審査（第一次審査）を行うことができる体制を整えること。

なお、申請内に受け付けた申請書類の全てに対応するとともに、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ような体制を整えること。

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、委託事業者で選定すること。

イ 設備等

電話機や電話回線、机等、業務上必要な設備、機材等は委託事業者が準備すること。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。

ウ 開設の時期及び業務の実施体制

- ・ 開設の時期は、契約締結後、可能な限り早期に開設することを前提に、委託事業者が提案することとし、市と協議の上、決定する。
- ・ 受付・審査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等、臨機応変な対応を行うこと。

II 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、交付要綱のとおり、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の確認を行うこと。

イ 申請書類への対応

- ・ 申請書類を受付後、3営業日以内を目安に書類の内容を確認し、申請書類への記載が適切になされ、全ての添付書類が整っていることを確認すること。
- ・ 申請書類に不備がある場合は、申請者に修正を求める旨の連絡を行うこと。
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回線は委託事業者で準備すること。

ウ 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。

エ 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。

III 申請書類の審査

ア 形式審査

- ・ 申請書類の記載内容及び添付書類の内容を審査し、交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こと。
- ・ 審査の過程（申請者への問い合わせ日時・問い合わせの方法、申請書類の補正内容、対応者等）は、申請書類に朱書する等により記録すること。
- ・ 審査に際しては、申請書類の記載内容及び IIエ に掲げるデータベースに基づき、重複申請の有無を確認すること。

イ 第一次審査

- ・ 外部の専門家（中小企業診断士等）による内容審査を行うこと（外部の専門家による審査に要する費用は、委託料の積算に含めること。）。第一次審査の詳細については、市と協議の上、決定するものとする。なお、内容審査は、「コスト削減効果」及び「有効性」等を想定している。

ウ 交付の要件を満たす者

- ・ 交付の要件を満たす者の情報をデータベース化し、事業分野別に情報を一元管理し、市が行う第二次審査のため、市に報告すること。

IV 交付（不交付）決定のためのサポート

- ・ 市が行う申請書類の第二次審査過程において、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い合わせや連絡依頼等を行うこと。
- ・ 交付決定後、採択者から変更・中止（廃止）等の申出があった場合は、市と協議の上、適宜対応すること。

V 採択者の事業実績報告書の確認及び指導等

- ・ 採択者の補助事業が完了した日から起算して20日を経過した日又は令和6年1月19日（金）のいずれか早い日までに事業実績報告書を提出させ、内容の確認及び修正等の指導を行うこと。
- ・ 内容の確認にあたっては、書面による確認を基本とするが、必要があれば、実地調査等も行うこと。

VI 支給決定・補助金額の確定、補助金支払のためのサポート

- ・ 市が行う実績報告書の第二次審査や補助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い合わ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。

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。

③ コールセンター設置・運営業務

専用の電話窓口を開設し、補助金の制度概要や申請・交付の方法、申請書類や実績報告書の記載方法等の問い合わせを対応するコールセンターを設置すること。

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回線は委託事業者で準備すること。

I コールセンターの開設

ア 設置・運営期間

開設の時期は、契約締結後、可能な限り早期に開設することを前提に、委託事業者が提案することとし、市と協議の上決定する。

イ 受付時間

午前9時から午後5時まで（土曜・日曜・祝日を除く。）を基本とする。

ウ 実施内容

専用コールセンターを設置し、事業の進捗段階に応じ、問い合わせ数を考慮した配置人数や電話回線数などの運営体制を構築し、利用者及び事業者からの問い合わせに対応すること。

エ 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、委託事業者で選定すること。

オ 設備等

電話機や電話回線、机等、業務上必要な設備、機材等は委託事業者が準備すること。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。

カ 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とともに、入電数や業務量に応じ、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、電話がつか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。
- ・ 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

- ・ 補助金の制度概要や申請方法
- ・ 申請書類や実績報告書の記載方法等の説明、指導
- ・ その他補助金に関すること

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

- ・ 対応記録の報告は所定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。
 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、制度について一定、想定されるものを市から示すが、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 その他の業務

I 優良事例集の提出

採択した事業から優良な事例を10事業程度、事業分野別に取りまとめて、優良事例集を作成して業務委託実績報告書と併せて、提出すること。様式等は市と協議の上、決定するものとする。

II 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。

8 委託業務実施計画書の作成

委託事業者は、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。

委託事業者は、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、委託事業者は、協議に応じなければならない。

9 業務の実施体制

委託事業者は、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。

10 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 問い合わせ受付件数、問い合わせ内容及び業務従事者の人数等
- ② 申請受付・審査件数及び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、次のとおり業務委託実績報告書を電子媒体及び紙媒体で市に提出すること。

I 報告期限

補助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6年3月15日（金）のいずれか早い日まで

II 業務委託実績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。

1 1 個人情報保護等

個人情報保護等に当たっては、次の項目を遵守すること。

- (1) 業務を通じて知り得た情報は、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。
- (2) 委託業務の履行の履行に当たり、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。

1 2 留意事項

- (1) 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。
- (2) 本委託業務の実施に当たっては、次の項目を遵守すること。
 - ① 事務処理を迅速かつ適正に行うこと。
 - ② 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。
 - ③ 申請者の立場に立った誠実な対応を心がけること。
 - ④ 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。
 - ⑤ 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。