

鹿児島市中小企業者特別支援金申請受付等業務委託 仕様書（案）

1 件名

鹿児島市中小企業者特別支援金申請受付等業務委託

2 履行期間

契約締結の日から令和5年10月31日（火）まで

3 履行場所

受託者が用意する場所（鹿児島市内）

4 業務概要

鹿児島市が中小企業者特別支援金事業を実施するに当たり、申請書の受付から給付金額の確定までの一連の業務を行う。

- (1) 中小企業者特別支援金の申請受付
- (2) 中小企業者特別支援金の審査業務
- (3) 口座振込データ作成業務
- (4) 中小企業者特別支援金の問合せ・広報対応

5 想定対象者数

約4,800者

6 事業全体スケジュール

5年3月下旬	業務委託契約締結
4月中旬	問合せ電話設置
5月	郵送申請受付・審査業務開始
5月中旬	初回口座振込
10月中旬	審査・問合せ対応終了
10月末	委託業務終了

7 委託内容

(1) 申請書受付・審査等業務

① 主な業務内容

ア. 申請書の受付、内容確認等

- a. 申請書の郵送受付を行う（なお、申請書の様式は、発注者側で作成する。）。
なお、申請者及び受託者の双方にとって効率的なオンラインでの申請書受付の対応が可能な場合はそちらの併用も可とする。
- b. 申請書の記入漏れ及び誤記・添付資料の不備などを確認する。
- c. 受付状況や処理状況が把握できるよう、受付名簿等を作成する。

d. 郵送受付のほか、市役所に持参された申請書を回収し受付処理を行う。

イ. 申請書不備対応

a. 記入漏れなど、電話等での確認により容易に対応が可能な不備については、申請者へ電話等で確認するなど適宜対応する。

b. 必要書類の不足など、電話等での確認のみでの対応が不可能な不備については、必要な手続等について案内する。

ウ. 審査

a. 支給の可否及び支給額を確定する。

b. 上記確定データを日々作成し、翌営業日午前中までに提出すること。

c. 不正防止策（二重払い防止策等）を講じること。

エ. 口座振込データ作成等

a. 口座振込データを発注者の指定する様式で作成し、随時市へ提出する。

オ. 申請書の保管

a. 委託期間終了まで、申請書ごと、受付番号ごとにファイル箇所が把握できるようドッチファイル等にファイリングし保管する。

b. 事業完了時に申請書等を市に引き渡すこと。その際、ドッチファイル等について市に譲渡すること。

② 業務期間

令和5年5月上旬から令和5年10月中旬まで（土曜日、日曜日及び休日を除く日）。

③ 業務時間

午前8時30分から午後5時15分まで。

④ 業務の繁閑を考慮し、適切な人員を配置すること。

(2) 問合せ・広報対応業務

① 主な業務内容

ア. コールセンター運営、問合せ対応

a. コールセンターを開設し、申請手続方法や制度全般、申請書の記入方法、申請・審査等の進捗状況、意見・苦情対応等、中小企業者特別支援金等に関する一切の問合せに対応する。

イ. 広報

a. 支援対象者に周知を行うため、新聞や地域情報誌を活用した申請勧奨など効果的な広報支援を行う。

b. 広報支援の詳細については、別途、市と受託者で協議する。

② 業務期間

令和5年4月中旬から令和5年10月中旬まで（土曜日、日曜日及び休日を除く日）。

③ 業務時間

午前8時30分から午後5時15分まで。

④ 業務の繁閑を考慮し、適切な人員を配置すること。

⑤ 問合せ件数を分類項目ごとに記録するとともに、特記すべきものについては、問合せ内容も記録すること。

(3) 業務に必要な機器の設置等

- ① 上記(1)及び(2)の業務履行に必要な経費は全て、受託者の負担とする。
- ② 事業で使用する事務消耗品のうち、申請書保管に利用するドッチファイル等は、本事業終了後、本市に譲渡することとする。

(4) その他必要な事項は、受注者と発注者で協議の上、決定する。

8 各業務の共通事項

- (1) F A Q及び業務マニュアルを作成すること。また、新たな問合せ等に対応して随時更新を行い、更新の都度、市に提出する。
- (2) 履行場所において、新型コロナウイルス感染症の拡大防止等対策を講じること。

9 業務遂行体制

(1) 統括管理責任者の配置

各業務のスケジュール調整、作業調整、各業務の事故・トラブルの解決、市への最終報告など、当該契約業務の統括管理責任者を配置すること。

(2) 申請書受付・審査等業務の責任者の配置

- ① 申請書受付・審査等業務の責任者を配置し、1日を通して在席させること。
- ② 申請書受付・審査等業務の責任者は、業務の進捗管理を行い、市に対して下記(5)にある定期的な状況報告及び下記(7)にある事故発生時の速やかな報告を行うこと。

(3) 広報・問合せ対応業務の責任者の配置

- ① 広報・問合せ対応業務の責任者を配置し、1日を通して在席させること。
- ② 広報・問合せ対応業務の責任者は、広報業務及び電話対応のレベル確認等の管理を行い、市に対して下記(5)にある定期的な状況報告及び下記(7)にある事故発生時の速やかな報告を行うこと。

(4) 業務スケジュール等の調整

- ① 全作業工程にわたる作業スケジュール管理表を策定すること。
- ② 各業務別の工程管理スケジュール管理表及び業務マニュアルを策定すること。
- ③ 上記①の作業スケジュール管理表及び上記②の工程管理スケジュール管理表、業務マニュアルを市に提出すること。
- ④ 各業務処理作業のスケジュールに遅延等が発生した場合は、原因を調査した報告書を作成のうえ、市と協議して、作業時間の延長、作業員の増員等の対応を行うこと。なお、これらに係る経費増がある場合、その費用は受託者の負担とする。
- ⑤ 緊急を要する場合は、直ちに市と協議を行うこと。その際、協議内容のメモを速やかに提出し、後日報告書を作成、提出すること。

(5) 定期報告

- ① 作業状況を報告書にとりまとめ、定期的（月1回）に報告書を市へ提出すること。

- ② ①のほか、日々の問合せ件数、申請書受理件数及び審査件数等については、翌営業日午前中までに市へ報告すること。
- ③ 報告内容の詳細については、別途、市と受託者で協議するものとする。

(6) 最終報告

- ① 委託業務終了時に、各業務の作業件数等の報告書を市へ提出すること。
- ② 報告内容の詳細については、別途、市と受託者で協議するものとする。

(7) 事故報告

- ① 個人情報保護に関わる事故等が発生した場合は、直ちに市へ全て報告し、対応策を協議すること。
- ② 申請書の偽造が発見された場合は、直ちに市に報告し、対応策を協議すること。
- ③ 提出された申請書の紛失が発見された場合は、直ちに市に報告し、対応策を協議すること。
- ④ その他、進捗管理で発生した社会通念上必要と思われる事件・事故については、報告書を提出すること。

(8) 従事者の研修

受託者は、業務を円滑に行うため、従事者に対し、次の各号に留意した研修を充分に行い、業務に従事しなければならない。また、常に従事者の業務能力の向上に努めなくてはならない。

- ① 関係法令等業務に必要な知識を習得させること。
- ② 業務の重要性を理解させること。
- ③ 守秘義務を理解させること。
- ④ 電話対応能力を向上させること。
- ⑤ 事務処理手順や業務マニュアルを理解し修得させること。
- ⑥ 事故防止対策を徹底させること。

(9) その他

- ① 契約期間中は市の求めに対し、速やかに鹿児島市内の指定する場所に来訪することができる体制を構築すること。

10 秘密の保持

- (1) 受託者は、本業務の履行にあたっては「鹿児島市個人情報保護条例」等の法令等を遵守するとともに、善良な管理者として注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得たことについては、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、いかなる理由があっても、他人に漏えいしてはならない。
- (2) 受託者は、前項の義務の履行を担保するために、従事者全員から秘密保持に関する誓約書を徴取し、市に提出しなければならない。
- (3) 受託者は、「個人情報取扱特記事項」を遵守し、業務を履行するため、定期的に秘密の保持についての教育を行わなければならない。

- (4) 受託者は、この業務の履行に関する秘密の保持について、在職中の従事者のみならず、退職した者に対してもその責任を負う。
- (5) 個人情報以外の行政情報についても、個人情報に準じた取扱いを行うものとする。

11 業務履行の質の確保及び履行状況の評価について

受託者は、当該業務を実施するに当たり、業務の安定した履行を確保するため、様々な観点から質を高める取組を行うよう努めなくてはならない。

12 労働環境の確認

- (1) 受託者は、本業務の履行に従事する者及び従事した者に係る労働環境に関し、市指定の「労働環境に係る調査票」を記入し、本契約締結後及び履行完了後速やかに提出するものとする。
- (2) 市は、「労働環境に係る調査票」の内容に疑義が生じたときは、受託者の事業所等において、関係書類の確認、本業務の履行に従事する者及び従事した者からの聞き取り調査等を行うことができるものとする。
- (3) 市は、上記(2)の結果、受託者の本業務の履行に従事する者及び従事した者の労働環境が不適切であると認められる場合は、受託者に対し改善を指示するものとし、受託者は、当該指示により行った改善の内容を記載した報告書を市に提出するものとする。

13 その他

- (1) 業務の執行に際し、業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。
- (2) 業務の執行に際し、この仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、市と協議し決定すること。
- (3) 本事業終了後、委託経費の報告書の提出を求めらるので準備しておくこと。