

## 羽曳野市中小企業等エネルギー価格高騰支援金事業業務委託仕様書

### 1 業務名

羽曳野市中小企業等エネルギー価格高騰支援金事業業務

### 2 業務の目的

今般の国際情勢等を起因とする電気・ガス等のエネルギー価格高騰により経営負担を強いられている市内事業者に対して支援金を支給し、事業者の経営の安定及び事業継続を図ることを目的として実施する。

### 3 履行期間

契約締結日から令和6年7月31日（水）までとする。

### 4 想定される申請件数

1,000件程度（個人事業主及び法人の合計）

### 5 業務の内容

業務の内容は、次の（1）から（3）までとする。なお、支援金の支給・不支給の決定及び振込処理は市が実施する。

#### （1）申請受付等業務

##### ①申請書の受付

- ・事業者より郵送にて送付される申請書の受付業務を行うこと。
- ・申請期間は、令和6年5月1日から令和6年6月30日までとし、最終日の消印有効とする。
- ・申請受付開始時には相当数の申請書の処理が必要となることが見込まれるため、迅速かつ正確に処理できるよう、業務従事者の配置数を工夫し、また従事者に対し事前に十分な研修を行うこと。
- ・業務状況の確認（申請書受付数・処理数・不備扱数及び個々の申請書の処理状況等）について、即時かつ的確に回答できるようにすること。

##### ②審査

- ・審査マニュアルについては、市と協議のうえ、受付開始前にあらかじめ作成をすること。
- ・申請書の内容や添付資料の確認を行い、不備が見受けられるものについては、電話等にて内容の確認及び是正を依頼すること。
- ・不備のない申請書については、別途作成する審査マニュアルをもとに、対象事業者となり得るかどうかの審査を行い、対象者と非対象者別に仕分けを行うこと。なお、受注者による審査の後、市にて最終審査を行うが、その際に疑義が生じ、確認が必要となった

際には、電話等にて確認を行うこと。

- ・審査マニュアルによりがたい事例が発生した場合は市に相談し、指示を仰ぐこと。

### ③データ入力

- ・申請者情報及び申請書類の管理を目的とし、申請書情報等の台帳作成（データ入力）を行うこと。また、データ入力フォームについては、市と協議のうえ、受付開始前にあらかじめ作成をすること。
- ・入力データについては、毎日納品可能な状態とし、市との協議により適宜納品を行うこと。

### ④市への申請書類の送付

- ・審査及びデータ入力を完了した申請書類については、適宜市へ送付すること。なお、件数の多少にかかわらず週1回以上は市へ送付するものとする。

## (2) コールセンター業務

専用の電話番号を設置し、電話での支援金の申請・支給等に関する問い合わせ等の対応を行うこと。

また、開始当初は問合せ等が集中することが予想されるため、迅速かつ正確に処理できるように、業務従事者の配置数を工夫し、また従事者に対し事前に十分な研修を行うこと。

### ア 開設期間

令和6年5月1日から令和6年7月12日まで

### イ 開設時間等

平日（土日祝日を除く）午前9時から午後5時まで

## (3) 管理業務

本業務に現場責任者を配置し、市と容易に連絡調整ができるようにすること。また、現場責任者は、申請書類の審査等の完了を確認するとともに、業務の進捗（受付数・処理数・不備抜数及び個々の申請書の処理状況等）について、即時かつ的確に回答できるようにすること。

## 6 業務場所

業務場所は、受注者において用意すること。なお、本市庁舎内を利用することはできない。

## 7 人員配置

受注者は、以下の（1）及び（2）の人員配置により業務を実施すること。

### (1) 現場責任者（全体管理業務等）

常時1人以上を配置し、業務従事者と同一の業務を実施するとともに、業務を統括し、受注者と市との連絡窓口となること。

### (2) 業務従事者（申請受付業務、コールセンター業務、事務処理業務）

申請状況に応じて適正に対応できる体制を確保すること。なお、各業務を兼務すること

は可。

## 8 費用負担（機器及び設備等）

業務場所で使用する設備や備品等は受注者が用意すること。

なお、コールセンターに設置する電話番号はフリーダイヤルとし、通話料は受注者負担とする。フリーダイヤルの電話番号は、契約締結後速やかに取得し、市に報告すること。

## 9 再委託

業務の全部又は大部分を一括しての再委託は認めないものとする。再委託を実施するにあたっては、書面により市の承諾を得ること。

## 10 個人情報の保護

### (1) 守秘義務等について

受注者は、委託業務の遂行上知り得た情報は、本業務遂行の目的以外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

### (2) 個人情報の取り扱いについて

ア 委託業務の遂行上知り得た個人情報や法人情報（それらが記載された書類を含む）については、受注者の責任において厳重に管理するとともに、他の目的への転用等は絶対に行わないこと。また、業務完了後、受注者が保有する機器等にデータが残存している場合は、受注者の責任において確実にデータの破棄を行うこと。

イ 受注者は事業実施にあたり、収集する個人情報及び法人情報について、市に情報提供することを当事者に事前に説明し同意を得ること。

ウ 事業実施にあたり収集した個人情報や法人情報は市に帰属するものとし、市の指示に従い提供を行うこと。

## 11 著作物の譲渡等

受注者は、成果物が著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 2 条第 1 項第 1 号に規定する著作物（以下「著作物」という）に該当する場合には、当該著作物に係る著作権（著作権法第 21 条から第 28 条までに規定する権利をいう）を当該著作物の引渡し時に市に無償で譲渡するものとする。ただし、当該著作物のうち受注者が従前より保有するものの著作権は、受注者に留保されるものとし、受注者は市及びその指定する者の必要な範囲において無償で使用することを許諾するものとする。

## 12 その他

本仕様書に定めのない事項や業務の実施にあたり疑義が生じた事項については、市と受注者双方で協議の上対応するものとする。