

# 業 務 委 託 仕 様 書

## 1 業務委託名

電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金支給業務委託

## 2 業務委託期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

## 3 委託概要

### (1) 委託業務の概要

本業務は、「物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金」のうち、低所得世帯支援枠を活用して実施される給付金（以下「給付金」という。）を本市の対象者に円滑に支給するため、書類送付・受付、精査、振込データ作成、問い合わせ対応その他の事務に関する業務を委託するものとする。

委託する業務の主な業務区分は以下①～③のとおりとし、業務全体を統括する責任者を定めるとともに、スタッフ及びその業務内容を掌理し、市及び責任者と容易に連絡調整を図ることができるようにすること。

なお、業務が滞ることのない場合、責任者が複数の業務区分を管理することができることとする。

- ① 業務全体の運営及び進捗管理業務
- ② 事務業務（封筒印刷、封入封緘、発送や振込データ作成等委託者から指示があった業務）
- ③ 事務局（コールセンター）運用業務 ※窓口対応業務含む

### (2) 給付金の概要

#### ① 住民税非課税世帯に対する給付（見込数 5, 230世帯）

基準日（令和5年12月1日）において赤穂市に住民登録があり、かつ世帯全員の令和5年度分の住民税均等割が非課税であり、既に本給付金の支給を受けた世帯と同一の世帯及び当該世帯の世帯主であったものを含まない世帯（ただし、被扶養者のみの世帯を除く）。

ア. 「電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金（3万円）」を受給した世帯

- ・市から支給対象世帯に支給金額や支給日等を記載した通知文を送付

イ. 新たに対象となる世帯

- ・市から支給対象世帯に確認書及び申請書を送付
- ・支給対象者は、確認書及び申請書の内容を確認し、必要事項を記載の上、市に返信
- ・市は、返信された確認書及び申請書の内容を審査し、対象者に給付金を支給

#### ② 家計急変世帯に対する給付（見込数 20世帯）

令和5年1月から令和6年2月までの間で家計が急変し、①の世帯と同様の事情にあると認められる世帯

- ・支給を受けようとする世帯は、申請書を市に提出
- ・市は、提出された申請書の内容を審査し、対象者に給付金を支給

### (3) 業務スケジュール

- ・具体的な時期は追って示すが、各業務の準備は行っておくこと

- ・現段階におけるものであり、業務の進捗状況等に応じて変更の可能性あり

実施時期（予定）	業務内容
令和6年1月10日（水）	事務局（コールセンター）開設
1月12日（金）	通知文の封入封緘及び発送
1月～	問い合わせ受付、確認書及び申請書等受付、振込データ作成等、
2月上旬～	給付処理開始
2月29日（木）	事務局（コールセンター）終了

#### (4) 事務局（コールセンター）業務従事者配置

##### ① 責任者（業務全体の運営及び進捗管理業務）

契約締結日 ～ 令和6年2月29日 1名

※責任者は、スタッフと兼ねることは出来ない。

※責任者は、事務局（コールセンター）開設期間中、事務局に常駐勤務すること。

※責任者は、受託者が直接雇用した後、10年以上経過した者（期間の定めのないフルタイム労働契約者のみとする）を配置すること。

※責任者は、現場責任者として業務を掌理すること。

※責任者は、上記の配置期間終了後も契約期間中継続してその責を負うこと。

※副責任者は不要とする（責任者がその責を果たすことが出来なくなった場合、一時的に責任者の代行者を認める場合がある）。

##### ② スタッフ（事務業務・事務局（コールセンター）運用業務）

令和6年1月10日 ～ 令和6年1月31日 3名

令和6年2月 1日 ～ 令和6年2月29日 2名

各業務の進捗状況等により、業務量に変動が生じることが想定されることから、委託者と協議の上、適宜、人員数及び人員割合等を変更すること。

#### (5) 事務局（コールセンター）開設期間及び履行場所等

##### ① 開設期間及び開設時間等

令和6年1月10日（水） ～ 令和6年2月29日（木）

午前8時30分から午後5時15分（土日祝日除く）

※業務従事者は交代で1時間休憩を取得すること

##### ② 履行場所

赤穂市加里屋81番地 赤穂市役所内 202会議室

※令和6年3月1日以降は社会福祉課窓口で対応

##### ③ 準備物

ア 什器（書類や台帳等を収納する書庫・キャビネット・タイムレコーダー一式等）のほか、委託者で必要と考える備品類

※コピー機は庁舎内設置のものを利用する予定のため不要

イ 事務局（コールセンター）の開設、撤去に係る経費

(参考) 委託者で準備するもの

給付金システム端末（5台）、電話機（4台）、電話回線（1回線）、事務机（4台）、事務椅子（4脚）、給付金システム端末用プリンター

## 4 業務内容

### (1) 業務全体の運営及び進捗管理業務

#### ① 全般的な事項

業務全体の企画や運営については責任者をおき、常に委託者と協議して実施することとし、委託者の求めに応じて進捗状況を報告すること。特に、問い合わせ件数及び内容等は定期的に報告できる状態にすることとする。また、各業務において、必要に応じて委託者と協議の上、人員配置等を含めた計画の変更を行うこと。

#### ② F A Q及びマニュアル作成

ア 受託者は委託者と協議の上、事務業務・事務局（コールセンター）運用業務に係るF A Q及びマニュアルを作成すること。

イ マニュアルは市民からの問い合わせ内容及び委託者からの要請により随時更新し、委託者からの要請以外の更新については、委託者に遅延なく報告し確認を受けること。

ウ F A Q及びマニュアルによる対応が困難な事例が発生した場合は委託者と協議すること。

エ F A Q及びマニュアルは事務業務以外の他の業務と共有（委託者を含む）し、活用可能なものとする。

#### ③ その他

ア 業務従事者の名簿を提出すること。業務従事者に変更が生ずる場合には速やかに変更後の名簿を提出すること。

イ 業務従事者に対し事前に十分な研修を行うこと。

### (2) 事務業務

#### ① 窓付封筒の作成（6,000枚）

洋長3サイズ（横長カラー封筒・糊付き）、印刷色数1色、納期限：令和6年1月上旬  
※返信用封筒は作成不要（市の封筒を使用します）

#### ② 通知文（一部、確認書及び申請書や返信用封筒等）の封入封緘・発送（5,450通）

※集配局への持ち込みまで行うこと、発送費用（@84円で計算）は受託者の負担とする。  
※通知文、確認書及び申請書等の作成・印刷は委託者が行う。

#### ③ 不備郵便物、不達郵便物、再勧奨通知の封入封緘・発送（50通）

不備解消のため必要な場合は、不備通知書、確認書及び申請書、返信用封筒等を同封し返送する。また、確認書及び申請書等が不達となった場合や再勧奨を実施する場合等は、必要に応じ再度送付を行う。

※集配局への持ち込みまで行うこと、発送費用（@84円で計算）は受託者の負担とする。

#### ④ 確認書及び申請書の受付・精査（新たに対象となる世帯）

ア 対象者から送付された確認書及び申請書を受け取り、開封する。封筒の中に書類の残がないことを確認すること。開封済みの封筒は委託者の指示があるまで廃棄せず、適切に保管すること。

イ 宛先不明等の理由により戻ってきた確認書及び申請書については、管理簿を作成し、問合せに対応できるようにしておくこと。

ウ 確認書及び申請書は、種類ごとに収受記録をつけ、それぞれ進捗管理を実施すること。

エ 確認書及び申請書の内容を確認し、記載もれや不備があったものを仕分けする。

オ 記載内容や添付書類に不備があった場合は、対象者への連絡や不備状送付等、解消を図ること。

カ 確認書及び申請書が整ったものについては、市の職員が支給決定の判断を速やかに行えるよう準備すること。

キ 完了分、不備分に分けてファイリングを行うこと。不備分のうち、処理が完了したものについては速やかに完了分とすること。また、特定の確認書及び申請書をすぐに取り出せるよう管理すること。

#### ⑤ 申請書（家計急変世帯）の受付・精査

ア 申請書の内容を確認し、記載もれや不備があったものを仕分けする。

イ 記載内容や添付書類に不備があった場合は、対象者への連絡や不備状送付等、解消を図ること。

ウ 申請書が整ったものについては、市の職員が、支給決定の判断を速やかに行えるよう準備すること。

エ 完了分、不備分に分けてファイリングを行うこと。不備分のうち、処理が完了したものについては速やかに完了分とすること。また、特定の申請書をすぐに取り出せるよう管理すること。

#### ⑥ 総合振込データ作成

ア 委託者が確認・審査し、支給を決定したものについて、総合振込データを作成すること。

イ 作成要領等は別途指示する。

#### ⑦ 業務実績報告書の作成

令和6年3月31日までに暫定版の実績報告書を提出すること。最終の実績報告書は、契約期間終了後に提出すること。

### (3) 事務局（コールセンター）運用業務 ※窓口対応業務含む

#### ① 対応すべき事項

ア 電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金支給業務にかかる相談及び手続の案内を適切に行うこと。

イ その他、委託者または受託者が必要と認める作業を行うこと。

#### ② 業務遂行にあたっての知識、能力、スキル等

ア コールセンター業務・窓口対応経験者を確保すること。また、パソコンの操作経験があり、端末機での作業に支障のない程度の経験を備えていること。

イ 問合せに対して、丁寧かつ誠実な対応を行うこと。

#### ③ その他

ア 問い合わせ対応の記録については別途委託者と協議すること。

イ 対応件数（問い合わせ内容）の報告を行うこと。詳細は別途協議する。

ウ クレームがあった場合、日次報告書により報告を行う。ただし、委託者による緊急対応が必要となるものについては、受託者は速やかに委託者に報告を行うこと。

## 5 各業務共通事項

### (1) 事故発生への報告

受託者は、業務遂行に当たり事故が発生したときは、直ちに委託者に報告し、委託者の指示に従わなければならない。

### (2) 業務の報告

受託者は、日報及び月報等の業務報告内容については委託者と協議すること。

### (3) データ保護上の留意事項

① 必要に応じチェック用紙を作成し、進捗状況の把握及び事故防止に努めること。

② 汚損又は毀損分や未処理分の廃棄は、委託者と事前に協議すること。

(4) 「3. 委託概要－(1)委託業務の概要」に示す業務区分のうち、「①業務全体の運営及び進捗管理業務」以外の業務については、書面により事前に委託者の承諾を得た場合に限り再委託できるものとする。

## 6 成果品

業務完了時の実績報告書のほか、以下に例示する内容の統計等について、紙及び電子媒体で委託者に提出するものとする。

成果物	提出期限
業務実績報告書（紙及び電子媒体）	委託者と協議により決定
電話対応等対応データ	委託者と協議により決定

## 7 セキュリティ要件

(1) 本業務は、大量の個人情報を取扱っていることから、情報セキュリティには十分な対策が必要であるため、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年5月30日法律第57号）及びその関係法令、赤穂市情報セキュリティ対策基準を遵守すること。

(2) 受託者は、次のいずれかの認証を事業開始時まで取得すること。

・プライバシーマーク

・ISO/IEC 27001またはJISQ 27001

(3) 受託者は、法令で定められた場合を除き、本業務で取り扱う個人情報及び機密情報（以下、「個人情報等」という。）について、第三者に漏えい、開示及び目的外利用（以下、「漏えい等」という。）を行ってはならない。また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外に持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本契約が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

(4) 受託者は、業務従事者と契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報等の漏えい等を禁じた契約を締結すること。

(5) 受託者は、本業務の実施にあたり、情報端末（パソコン、タブレット、カメラ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下、「情報端末等」という。）を事務局（コールセンター）に持ち込む場合には、事前に委託者の許可を得ることとし、許可を得ない情報端末等の持ち込みは禁止する。

(6) 業務従事者の私物（携帯電話、スマートフォン等を含む）の事務局（コールセンター）への持ち込みについては委託者と協議することとし、委託者が認めない私物の持ち込みは禁止する。

## 8 その他

- (1) 契約締結日から業務を開始できるよう、環境及び体制を構築すること。
- (2) DV被害者等の対応については、国の指針を参考に事前に委託者と協議し決定すること。
- (3) 業務中の事故等の防止に注意すること。
- (4) 本業務を行うために必要となる委託者所有の資料・情報等については、必要に応じて受託者に貸与するが、委託者の承認を受けずに外に持ち出さないこと。
- (5) 運営状況や契約業務の履行状況等について定期的な連絡会等により報告を行うこと。連絡会の開催や報告内容の詳細については委託者と協議すること。
- (6) この契約に係る業務に必要な物品（消耗品）については、受託者が準備すること。
- (7) この契約に係る物品の運搬は、別途協議にて定めるものを除いて受託者の責任で行うこととし、その経費は受託者の負担とする。
- (8) 本仕様書に記載のない業務中の必要経費（時間外業務が発生した場合の人件費等）については、契約締結前に受託者より再度見積書を徴し、協議することとする。
- (9) 本業務の実施に当たり、本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた場合、また、国や県の動向によって業務の計画に変更の必要が生じた場合は、速やかに委託者と協議を行い、決定すること。なお、委託期間途中で業務の仕様を変更する必要がある場合は、可能な範囲でこれを変更し、その場合の契約額の変更についても協議することとする。