

「原油価格・物価高騰等小規模事業緊急支援補助金」に係る業務委託仕様書

1 業務名称

「原油価格・物価高騰等小規模事業緊急支援補助金（仮称）」に係る受付・審査等業務

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中小企業・小規模事業者の事業継続と経営改善を図るため、事業者が行う省エネ機器やシステム導入等の経営効率化に資する取組を緊急的に支援する。

3 業務の委託期間

契約締結日の翌日から令和5年2月15日（水）まで

4 業務の概要

京都府からの財政措置を受けて、公益財団法人京都産業21（以下「京都産業21」という。）が実施する補助事業に係る受付及び審査等の業務。

（1）補助金の概要

- ①補助金名称 原油価格・物価高騰等小規模事業緊急支援補助金（仮称）
- ②補助事業者 京都産業21
※京都府からの財政措置を受けた間接補助事業
- ③予算規模 10億円（概ね2,000件程度を想定）

（2）補助事業のスケジュール

令和4年7月15日（金）頃 問合せ用・コールセンター設置
8月1日（月）頃 補助金センター立ち上げ・申請受付開始
<申請受付期間> 4回に分けての受付を予定
第1回 8月1日（月）～8月31日（水）
第2回 9月1日（木）～9月30日（金）
第3回 10月1日（土）～11月15日（火）
第4回 11月15日（火）～12月15日（木）※
※ただし、第4回については応募状況等により実施しない可能性あり

5 委託する業務の内容 <委託期間：契約締結日～令和5年1月31日（火）>

（1）審査事務局及びコールセンターの設置

- 業務内容 ・補助金に係る受付・審査のために行う下記（2）～（3）の事務
・その他、委託者と受託者が協議の上、実施を取り決めた業務
- 開設日 ・契約締結後、可及的速やかに。ただし、コールセンターについては令和4年7月15日に開設できるよう人員の配置等の準備をすること。
- 開設場所 ・任意。ただし、個人情報の保護が図られるよう専用ブース等必要な設

備の確保や、入退室の管理を行うとともに、新型コロナウイルス感染症対策のため環境整備や感染拡大による事業休止のリスクを想定した対策を行うこと。

- 業務時間
設 備
- ・平日9時から17時を含む時間で任意
 - ・専用の電話機や電話回線、机等の業務上必要な設備、機材等は受託者が準備すること。
 - ・電話回線は、原則10回線以上とし回線数を変更する場合は事前に京都産業21と協議を行うこと。
 - ・必要に応じて、外部との連絡用のメールアドレス、ファックスを用意すること。
- 体 制
- ・原則として責任者2名は常駐、その他の業務従事者数は、円滑に業務を遂行する必要数を確保すること。
 - ・問い合わせ、受付・審査事務等迅速に行うことができるよう、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、電話回線の増設や人員配置の強化等の応援体制を組むなど、臨機応変な対応を行うこと。
 - ・なお、業務開始後、業務従事者数の変更が必要になった場合は、速やかに京都産業21と協議の上決定すること。

(2) コールセンター運営業務

①問い合わせに対する対応

補助金の制度概要や申請方法、申請書の記載方法、苦情等に関する問い合わせに対し、懇切丁寧に対応を行うこと。

②電話での問い合わせ対応

以下の内容について、丁寧かつ臨機応変な対応を行うこと。

（ 申請書類の受付、補助金の制度や申請・支払方法等、申請書記入方法の助言、
申請書の処理状況照会への対応、苦情対応、その他本事業に関すること ）

③対応記録の管理

コールセンターで対応した情報は、以下の項目について整理し、問い合わせ内容を容易に検索できる形で一元的に管理を行うこと。

（ 受付日時、対応した業務従事者の氏名、相手方の氏名・連絡先等、対応内容、
受付区分（申請手続、必要書類、記入方法、対象要件の確認、給付時期、処理状況、相談、苦情、その他等）、対応区分（完了状況） ）

④報告

- ・対応記録の報告は所定の様式で行うこととし、様式は受託者の提案により京都産業21と協議の上決定する。
- ・京都産業21の判断が必要なもの及び重要と判断されるものについてはその都度直ちに京都産業21に報告し、情報を共有するとともに、必要に応じて指示を受けること。

⑤対応マニュアルの作成

- ・事業全般に関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、業務従事者に周知すること。
- ・想定問答集の素案については、あらかじめ京都産業21から示すこととするが、問い合わせ状況に応じて随時更新を行うこと。更新箇所は、速やかに京都産業21に明示すること。
- ・対応内容に疑義が生じる場合は、京都産業21と協議の上決定するものとする。

⑥その他付随する事務

- ・事業を円滑に進めるために必要な業務について、京都産業21と協議の上実施する。

(3) 補助金の申請受付及び審査業務

京都産業21が定める申請要領に基づき、事業者が提出する申請書類の受付及び審査等を行うこと。

①電子申請システムの構築

- ・WEBサイト上で補助金の申請ができる専用フォームを構築すること。
- ・WEBサイトは、ユーザビリティ及びアクセシビリティに配慮し、年齢層に関わらず誰もが見やすく、利用しやすい仕組みを構築するとともに、パソコンだけでなくスマートフォン・タブレット等で容易に閲覧できるようにすること。
- ・外部からの不正なアクセスやウイルス感染等に対して、十分なセキュリティ対策を行うこと。

②申請書類の受付

- ・申請書類の受付は、WEBサイト又は郵送のいずれでも可能とすること。
- ・郵送による申請については、京都産業21で受け付けることとし、具体的な内容については、別途、京都産業21と協議すること。

③受理した申請書類への対応

- ・申請受付後、5日以内を目安に提出書類の内容を確認し、申請書類が適切に記入され、添付書類が全て完備されていることを確認すること。
- ・申請書類に不備が判明した場合には申請者に修正を求める連絡を行うこと。
- ・連絡は電話を原則とする（電話が不通の場合には文書やメール、ファックスによる対応も可）。
- ・申請情報（受付日、申請者名、住所、申請額等）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。
- ・申請書類の様式の取得は、京都産業21ホームページからダウンロードすることを基本とするが、申請書類の請求があった場合は、請求者に対して申請書類を送付すること。なお、申請書類の郵便料、封筒代は業務委託費に含むものとする。

④審査

- ・申請内容を確認し、補助要件を満たすかの確認、添付書類の確認を行うこと。
- ・複数の人員による審査体制を整え、申請ごとに少なくとも2人以上による審査を行い、誤りがないようにすること。

- ・同一申請者の重複申請がないよう、過去の申請情報データベースと照合し、確認を行うこと。
- ・審査の結果、補助要件を満たすことが確認できた者については、1日ごとに京都産業21にその内容を報告すること。
- ・審査結果に係る報告様式は受託者の提案により、京都産業21と協議の上、決定することとし、少なくとも以下の項目を記載すること。

（申請者名、受付日、申請書類の確認日（申請書を開封して確認を行った日）、審査日（確認者ごとに欄を設ける）、申請額、対象外経費の有無・内容、補助金の額の確定金額）

- ・審査の結果、対象外経費が含まれ、申請金額から減額して交付される者については、事前に京都産業21に報告し、対応を京都産業21と協議すること。
- ・審査に当たっては、チェックリストなどの審査内容が分かる資料を作成し、申請書類と分離しないようにした上で、容易に検索できるよう適切に保管すること。

⑤その他付随する事務

- ・給付事業運営を円滑に進めるために必要な業務について、京都産業21と協議の上実施すること。

6 業務実施計画の作成

受託者は、契約締結後速やかに、業務実施計画書（月間計画、研修計画）を京都産業21に提出することとする。

ただし、京都産業21が当該計画書の修正が必要と認めるときは、正当な理由がない限り、受託者はこれに応じなければならない。

また、計画書を改定したときは、速やかに京都産業21に提出することとする。

7 報告事項

次の項目について、京都産業21へ報告すること。

（1）随時報告

業務運営に係る体制の見直し等、京都産業21の判断が必要なもの及び重要と判断されるものについては、京都産業21へ報告を行い、協議すること。

（2）日次報告

1日の業務が完了したときには、コールセンターへの問い合わせ件数、申請件数、申請額、審査結果等、その日の業務実績を翌開所日の正午までに京都産業21に報告すること。報告様式は任意とするが、項目については、京都産業21と協議の上、決定すること。

（3）月次報告

以下について、京都産業21との協議の場を設け、毎月の実績等について翌月10日までに報告を行うこと。なお、場所は事前に京都産業21と調整を行うこと。

- ①進捗状況等
- ②コールセンターの問合せ実績

③申請状況

④審査状況

(4) 完了報告

委託業務が完了したときは、次のとおり完了報告書を京都産業21に提出すること。

① 報告期限

令和5年2月15日

② 記載事項

(ア) 委託業務の実施内容

(イ) 補助金審査一覧表

(ウ) 委託業務に係る支出の費目別内訳

(エ) その他、事業実施の説明に必要な書類

(5) 完了報告

業務の遂行にあたり、不適切な事務処理や事故及び遅延が生じた又は生じる見込みとなった場合やその他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに京都産業21へ報告し、協議を行うこと。

8 変更契約

当初の契約において想定した業務量に大幅な増減が見込まれる場合においては、京都産業21と受託者の協議の上、変更契約を締結できるものとする。

9 業務の実施体制

(1) 業務責任者等の選任

受託者は、契約締結後速やかに次の者を選任し、京都産業21に届けなければならない。

①業務責任者

- ・委託業務を統括し、その遂行についての指揮監督を行い、現場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京都産業21への報告を行う。

②現場責任者

- ・業務従事者への指導を行うほか、業務履行にあたって京都産業21との協議及び連絡調整を行う。

③業務従事者

- ・事務局において委託業務に従事する者

(2) 名簿の提出

受託者は、上記(1)に定める者を配置し、従事者名簿を提出するものとする。名簿に記載されたものを変更した場合には、速やかに京都産業21に提出しなければならない。

10 留意事項

(1) 京都産業21との連絡調整

受託者は、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、京都産業21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) 業務の実施に当たっての遵守項目

業務の実施にあたっては、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セキュリティ対策を徹底し、書類や情報の漏洩や滅失等が起こらないようにすること。
- ③特定の個人に対して、有利あるいは不利になるような取扱いをしないこと。
- ④個人情報の適切な管理を行い、契約書に定める「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- ⑤申請情報データベースの管理においては、情報漏えい、情報改ざん、不正アクセス、コンピュータウイルスの感染、情報資産の紛失・盗難・破壊及び情報システムの停止を始めとする情報セキュリティ対策を徹底すること。
- ⑥業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用しないこと。委託業務終了後も同様とする。
- ⑦申請者の立場に立った誠実な対応を心がけること。
- ⑧申請者から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。
- ⑨業務の処理について京都産業21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。

(3) 業務の継続が困難になった場合の取り扱い

業務の継続が困難になった場合の取扱いは、次のとおりとする。

①受託者の責めに帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合

- ・京都産業21は契約の取消しを行うことができる。この場合、京都産業21に生じた損害は受託者が賠償するものとし、次期受託者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう、引き継ぎを行うものとする。

②その他の事由により業務の継続が困難となった場合

- ・災害その他不可抗力等、京都産業21及び受託者双方の責めに帰すことができない事由により業務の継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとする。
- ・なお、委託期間終了若しくは契約の取消しなどにより次期受託者に業務を引き継ぐ際は、円滑な引き継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供することとする。

(4) 本業務に係る再委託の取り扱い

本業務の遂行にあたっての再委託については、次のとおりとする。

- ①受託者は、本事業の一部を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、京都産業21が書面によりあらかじめ承諾した場合は、その限りではない。

- ②京都産業21により再委託が承諾されたときは、受託者は再委託先に対して本業務に係る一切の義務を遵守させるものとする。
- ③受託者は、業務の遂行にあたり疑義が生じた場合は、速やかに京都産業21に報告し協議を行い、その指示を受けることとする。
- ④受託者は、業務の遂行にあたり発生した障害や事故については、大小に関わらず京都産業21に報告し指示を仰ぐとともに、早急に対応するものとする。

(5) 本業務に係る契約金の前金払の取り扱い

前金払については、次のとおりとする。

- ①京都産業21は、受託者の請求により必要があると認めるときは、委託料の全部または一部を前金払いすることができることとし、前金払の請求は契約書に定めるとおりとする。
- ②また、前金払により支払いを受けた補助金原資の額が、本業務により給付した実績額を超えるときは、その超過額を京都産業21の指示に従って返還するものとする。
- ③なお、前金払を請求する場合は事前に京都産業21と協議すること。

(6) 本業務に係る権利の取り扱い

- ・本業務により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、承継させ、又は担保の目的に供してはならない。ただし、京都産業21の承諾を得た場合は、この限りでない。

(7) その他の取り扱い

- ・業務の遂行にあたり、仕様書に記載のない事項又は疑義若しくは変更の必要が生じた場合は、京都産業21と協議の上、受託者の負担においてこれを処理するものとする。また、仕様書に明記されていない事項にあっても、当然認められる事項については、京都産業21の指示に基づき処理すること。

1.1 委託事業費

委託事業費については、本業務の実施に伴い発生する人件費、施設運営費、システム、消耗品等全ての費用を含むものとする。

ただし、コールセンターに関し、利用者からの通話料金は、利用者負担とする。コールセンターからの通信費用（利用者への折り返し対応等）は、業務委託費に含める。

なお、支払いの時期等の詳細については、京都産業21と受託者が協議の上決定する。

以上