

千葉市高齢・障害事業所物価高騰対策支援金給付関連業務

委託仕様書

令和5年12月

千葉市保健福祉局高齢障害部

介護保険事業課

障害福祉サービス課

I はじめに

1 事業の目的

原油価格・物価高騰に直面している市内の高齢・障害事業所に対し、光熱費・食材費・燃料費の高騰に対する支援を行うことにより、支援を必要とする方々の社会生活を維持することに不可欠な各種サービスを安定的に継続することを支援する。

(1) 対象事業所

約1,000か所 (想定)

| | プッシュ型 | | | 申請型 | | | 合計 |
|----------|-------|----|-----|-----|----|-----|-----|
| | 高齢 | 障害 | 小計 | 高齢 | 障害 | 合計 | |
| 通所 | 46 | 0 | 46 | 9 | 0 | 9 | 55 |
| 訪問 | 640 | 61 | 701 | 175 | 34 | 209 | 910 |
| 訪問 入浴 | 14 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| 合計 | 700 | 61 | 761 | 184 | 34 | 218 | 979 |

※プッシュ型については申請ベースでは高齢532、障害39、合計571

(2) 支援金額

| | 給付額 |
|------|---|
| 通所 | 1事業所あたり210千円 (定員19人以上) または80千円 (定員18人以下) |
| 訪問 | 1事業所あたり17千円に加え、車両1台あたり 6千円 |
| 訪問入浴 | 1事業所あたり17千円に加え、車両1台あたり27千円 |

(3) 申請方法

| | 対象事業所 | 申請方法 |
|-----------------------|-----------------------------|---|
| プ ッ シ ュ 型 | R5上半期に当該支援金に係る決定通知書を発出した事業所 | <ul style="list-style-type: none"> 対象事業所を運営する申請者宛に、本市(受託者)からR5上半期の申請内容等を印字した申請書、通知文、誓約書・同意書及び返信封筒(切手貼付)等を郵送。 当該申請者は申請内容について、変更がない場合は申請書に代表者印を押印し返送(添付書類は省略)。変更がある場合は、申請書の修正または新たに申請書を作成したものと変更し該当する添付書類を返送。 |
| 申 請 型 | 上記以外の事業所 | <ul style="list-style-type: none"> 対象事業所宛に本市からメールや郵便で案内を送付。 対象事業所の申請者は、本市(受託者)宛に申請書や添付書類を郵送。 |

(4) 受付期間

| | 期間 |
|-------|------------------------|
| プッシュ型 | 令和6年1月30日(火)から2月13日(火) |
| 申請型 | 令和6年1月30日(火)から2月29日(木) |

申請状況により受付期間を延長する場合もある。

2 本書の目的

本事業は、膨大な事務量が想定され市職員だけでは円滑な事務の遂行が不可能である。そこで、事務の一部を業務委託するに当たり、業務内容及び業務範囲を明確にすることを目的とする。

3 業務委託の仕様について

各業務の仕様等を次ページ以降で記述するが、本書に記載のない事項や、効率的な事務処理に資する提案事項があった場合には、発注者と受注者協議の上で、変更できるものとする。

なお、本書は、千葉市高齢・障害事業所物価高騰対策支援金事業について、発注者と受注者が次表のように分担することを念頭においている。

| | |
|--------|---|
| 受注者の業務 | ・発注者の業務以外のすべてのこと。 |
| 発注者の業務 | ・支給対象事業者の最終決定及び支援金の支払いに関すること。 ・契約事務に関すること。 ・各事業者への制度周知に関すること。 ・受注者で対応困難な問い合わせへの対応。 ・指定金融機関との調整に関すること。 |

4 委託料の支払方法

本業務における委託料については、事業終了後「業務完了報告書」の提出及び完了検査終了後、一括払いとする。

5 業務の再委託について

- (1) 業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に再委託してはならない。
- (2) 業務の一部を第三者に再委託しようとするときは、事前に市の承認を得なければならない。
- (3) 業務の一部を第三者に再委託した場合、当該再委託先に対し、本仕様書に定める受注者の義務と同等の義務を負わせるとともに、再委託先の行為及びその結果に対する全ての責任を負うものとする。

6 その他

業務の遂行に当たっては、次の事項に留意すること。

- (1) 「千葉市グリーン購入推進指針」を遵守すること。
- (2) ユニバーサルデザインを、可能な限り心がけること。
- (3) 受注者は、本業務の実施に際しては、千葉市情報セキュリティポリシーに定める基準を満たす情報セキュリティに関する規定を整備し、遵守すること。なお、千葉市情報セキュリティポリシ

一のうち、「千葉市情報セキュリティ対策基準」については、非公開資料であるため、契約締結後に必要に応じて提示する。

- (4) 情報セキュリティに関する事件、事故等が発生した場合には、市が住民に対し適切な説明責任を果たすため、当該事項の内容を必要に応じて、ホームページ等により公表する。

7 用語の定義

(1) 支援金

千葉市高齢・障害事業所物価高騰対策支援金

(2) 事務局

名称は千葉市高齢・障害事業所物価高騰対策支援金事務局とし、受注者が用意する申請書審査等の事務処理業務の実施及びコールセンター業務等を実施する場所

II 委託業務の概要

本委託においては、次の各業務を行うとともに、業務の円滑な遂行のため全体の調整を図ること。

1 コールセンター業務

「千葉県高齢・障害事業所物価高騰対策支援金コールセンター」を設置し、支援金の申請・給付に関する問い合わせ、申請書の記載内容に関する問い合わせ及び未申請事業所への案内等に対応する。

2 事務処理業務

「千葉県高齢・障害事業所物価高騰対策支援金事務局」を設置し、以下の業務を行うこと。
申請書等の審査、申請書審査進捗状況の入力、不足書類等の催促、郵送された申請書等データの取込み、申請書情報の入力、給付可否決定通知書の発送等を行う。

3 プッシュ型対象事業所への発送業務

令和5年度上半期に当該支援金の給付決定通書を発出した事業所の申請者宛に申請書と返信封筒（切手貼付）等を郵送する。

4 全体管理業務

委託業務が広範囲に及ぶことから、各業務間の連携を図り、作業の進捗を管理し、必要に応じた措置を講じ、委託業務全般を管理する。

5 必要人工（想定）

| 業務内容 | 期間 | 必要人工 |
|-----------|--------------|------|
| 統括責任者 | 契約締結日～ 3月29日 | 1人程度 |
| コールセンター業務 | 1月24日～ 3月15日 | 1人程度 |
| 事務処理業務 | 1月24日～ 3月29日 | 2人程度 |

※統括責任者は、業務全体を把握し管理できる者であり、全ての業務に携わること。

コールセンター業務と事務処理業務は上記期間に事前の研修等必要日数を考慮すること。

コールセンター業務担当者は、コールセンター開設期間前後について、プッシュ型対象事業所への発送業務及び事務処理業務を担う。

事務処理業務担当者は、申請受付前は、プッシュ型対象事業所への発送業務を担う。

Ⅲ 個別業務について

1 コールセンター業務

(1) 目的

支援金の申請・給付に関する問い合わせ、申請書や確認書の記載内容に関する問い合わせ及び未申請事業所への案内等に対応する。

(2) 基本事項

ア 期間

令和6年1月30日（火）～令和6年3月15日（金）

イ 対応媒体

電話及びEメール

ウ 設置時間

9時00分から17時00分まで（土日祝日、年末年始を除く）

Eメールは、土日祝日、年末年始に関わらず24時間受信可能とすること。

エ 設置場所

日本国内で事務処理業務と同じ場所であること。なお、千葉市の事業者がなるべく安い通話料で電話できる場所であることが望ましい。

オ 対応言語

日本語とする。

カ 回線数

人員数に対し、必要な数を準備すること。

キ 費用負担

設置・運用に係る費用はすべて受注者が負担する。

(3) 問い合わせ対応事項

ア 制度内容

イ 申請書記入方法及び必要な添付書類と添付方法

ウ 申請書審査進捗状況

エ その他、支援金に関する事項

オ 給付に関する事項のうち、事業者から問い合わせがあったもの

なお、対応しない具体的な事項及びその取扱いについては、随時協議し、決定すること。

(4) 申請書等送付依頼への対応

申請書等の送付依頼を受け付けた時には、市ホームページを案内すること。

(5) 問い合わせ対応の記録と報告

問い合わせ内容を記録し、日々報告すること。また、その内容の統計資料を作成すること。

(6) エスカレーション対応

コールセンターへの問い合わせについては、原則、コールセンター（事務局）において対応を終結させること。

(7) 未申請事業者への案内

データベースに事業所の記載があるが、申請書の提出がない事業者に本支援金の申請について電話で案内すること。（2月下旬頃）

(8) 書類審査補助

受付期間終了後は事務処理業務にあたる。

2 事務処理業務

(1) 目的

プッシュ型の申請及び申請型の申請について申請書及び添付資料の審査、申請書等審査進捗状況の管理、不足書類等の催促、郵送された申請書等データの取込み、振込口座等情報の入力、決定通知書の発送等を行う。

(2) 基本事項

ア 期間

令和6年1月30日から令和6年3月29日まで

イ 設置場所

日本国内でコールセンター業務と同じ場所であること。また、申請書等の審査・保管に必要な安全が確保できること。

ウ 対応人数

対象者数から想定される類似の業務を参考に遅滞なく事務処理を進められる人数を確保すること。

エ 費用負担

事務処理業務に係るすべての費用は、受注者が負担する。

(3) 申請書類 (想定)

| 区分 | 必要な申請書類 |
|--------------------------------------|---|
| プッシュ型対象事業所のうち R5 上半期と申請内容に変更がない場合 | 申請書、誓約書・同意書、委任状 (必要な場合のみ) |
| プッシュ型対象事業所のうち ①車両台数②振込口座に変更がある場合 | 申請書、誓約書・同意書、委任状 (必要な場合のみ) ①: 車両台数確認票、車検証の写し ②: 振込先口座が確認できる書類 (通帳等の写し) |
| 申請型対象事業所 | 申請書、誓約書・同意書、委任状 (必要な場合のみ)、 振込先口座が確認できる書類 (通帳等の写し) <訪問事業所> 車両台数確認表、車検証の写し |

※上記以外に書類を求める場合もあり。

(4) 業務内容

申請者から提出された申請書の受付、審査及び発送等関連した各種業務を行う。

プッシュ型対象事業所で、令和5年度上半期と申請内容の変更がない場合は、申請書、誓約書・同意書、委任状 (必要な場合のみ) を審査し、車両台数や振込口座に変更がある場合は車両台数確認表や車検証の写し、振込先が確認できる書類等も審査する。

申請型対象事業所は、申請書の他必要な申請書類を審査する。

また、別の手順、方法等の方がより効率的に業務を行える場合は、発注者の承認の上で、当該方法によることができるものとする。

ア 申請書等の受理・データ入力

申請者から提出された申請書等を受理し、申請書等は全てスキャニングを行うこと。

イ 申請書等の登録

発注者指定様式の支援金管理データベース（以下「データベース」という）に受付登録を行う。

なお、対象事業所が特定できないものは、他の申請書等と区別して管理し、発注者と協議のうえ、対応すること。

ウ 審査1回目

申請内容が適切に申請書等に記入され、添付書類がすべて揃っていることを確認する。

記入漏れや添付書類の不足等の不備があった場合は、全て整うまで申請者と電話連絡等により調整すること。

なお、調整の経緯は詳細な進捗状況が分かるように記録すること。

エ 審査2回目

審査1回目が終了後、速やかにイとは別の担当者が、イと同様に、申請書等を審査すること。

オ 申請書等情報入力

審査で確定したものについては、エの担当者が申請書に記載されている口座情報等をデータベースに入力する。確認書で申請があったものはあらかじめ市から提供するデータを入力する。

カ 申請書等情報入力内容の確認

エとは別の担当者が、エにおいて入力した内容に誤りがないか確認すること。データベースへの入力に当たっては、その後の事務処理に多大な影響を及ぼすことから、入力ミスが生じないように複数回確認する等必要な措置を講じること。

キ 給付可否決定通知書の印字・印刷

発注者指定の様式を使用し、必要な印字を行った上で給付可否決定通知書（以下決定通知書という。）を作成すること。

<印字する項目>

- ・郵便番号・申請者所在地・名称・代表者職氏名
- ・市長氏名「神谷 俊一」
- ・市長印影（発注者より受注者へ、別途提供する）
- ・事業所名
- ・給付決定額
- ・給付しない理由（給付しない場合のみ）

なお、印字できない文字がある場合は、手書きで対応すること。

ク 発注者へ審査結果の送付

2回目の審査が終了した申請案件について、審査結果リスト、申請書類一式（電子データ及び紙ベース）及び決定通知書（電子データ及び紙ベース）を審査終了日ごとに取りまとめ、審査結果提出期限までに発注者へ提出すること。

なお、受注者より報告を受けた発注者は、審査結果を確認し、修正や再審査、調査、添付書類の再提出が必要なものについては、それを命じることができる。これは発注者が自ら行うことを妨げない。

| | 審査終了日 | 市への審査結果提出期限 |
|----|-------------|-------------|
| 1 | 1月30日～2月2日 | 2月6日 |
| 2 | 2月5日～2月7日 | 2月9日 |
| 3 | 2月8日～2月9日 | 2月14日 |
| 4 | 2月13日～2月14日 | 2月16日 |
| 5 | 2月15日～2月16日 | 2月20日 |
| 6 | 2月19日～2月20日 | 2月22日 |
| 7 | 2月21日～2月22日 | 2月27日 |
| 8 | 2月26日～2月28日 | 3月1日 |
| 9 | 2月29日～3月1日 | 3月5日 |
| 10 | 3月4日～3月5日 | 3月7日 |
| 11 | 3月6日～3月7日 | 3月11日 |
| 12 | 3月8日～3月11日 | 3月13日 |
| 13 | 3月12日～3月13日 | 3月15日 |
| 14 | 3月14日～3月15日 | 3月19日 |
| 15 | 3月18日～3月19日 | 3月22日 |
| 16 | 3月21日～3月22日 | 3月26日 |
| 17 | 3月25日～3月27日 | 3月29日 |

※申請数や審査状況等により、発注者と受注者と協議の上、日程を変更する場合もある。

ケ 封入・封緘・発送業務

発注者から受注者に対し、発注者の審査終了した申請の決定通知書について、発注者が指定する通知日及び振込予定日を印字し、窓空き封筒に決定通知書を1枚ずつ封入し、封緘し郵送すること（受注者負担）。窓空き封筒は受注者が用意し、形式について発注者の許可を得ること。また発送日は発注者の指定した日とすること。（発注者の依頼後2日以内）

想定件数：約1,000件

コ 判定が困難な申請者への対応

判定が困難な申請案件については、発注者へ報告し指示を仰ぐこと。

サ 不備連絡時に応答の無い者への対応

書類不備等への対応を求めため、申請者への複数回（5回程度）の電話連絡を行っても何ら応答の無い申請者に対しては、発注者へ報告し指示を仰ぐこと。

なお、内容に関わらず、申請者との調整の経緯は記録すること。

シ 申請書原本の管理

申請書原本は、受注者において汚損、破損、紛失等が無いよう適切に保管し、指定日に発注者へ引き渡すものとする。

なお、審査時等において申請書と添付書類が分離しないよう十分に留意するとともに、発注者への引き渡し後において、後から容易に個別の申請者が検索できるように管理すること。

支給対象者の要件を満たしていない者の申請書等についても同様に取扱うこと。

(4) その他付随業務

支援金事業を円滑に進めるために必要な業務を、発注者と協議のうえで実施する。

3 プッシュ型対象事業所へ発送業務

(1) 目的

令和5年度上半期に当該給付金の給付決定を行った事業所について、申請手続きの軽減のため、申請者宛に申請書と返信用封筒（切手貼付）等を送付する。

(2) 基本事項

ア 期間

令和6年1月29日に発送するために必要な期間

イ 設置場所

日本国内でコールセンター業務及び事務処理業務と同じ場所であること。また、申請書等の発送業務に必要な安全が確保できること。

ウ 対応人数

対象者数から想定される類似の業務を参考に遅滞なく発送処理を進められる人数を確保すること。

エ 費用負担

発送業務に係るすべての費用（返送用封筒の切手含む）は、受注者が負担する。

なお、発送に使用する封筒（返送用封筒含む）は発注者が用意したものを使用する。

(3) 業務内容

発注者は受注者に対し、必要事項を記載した申請書、通知文、窓空き封筒及び返送用封筒を提供する。（窓空き封筒、返送用封筒ともに：235×120）

受注者は以下の内容を行う。

- ・申請書の記載内容に不備がないか確認する。
- ・返送用封筒に宛先を記載し切手を貼る。
- ・窓空き封筒に申請書、誓約書・同意書、通知文及び返送用封筒等を1枚ずつ封入し、封緘し郵送する（受注者負担）。

想定件数：約600件

4 全体管理業務

(1) 目的

委託業務が広範囲におよぶことから、各業務間の連携を図り、作業の進捗を管理し、必要に応じた措置を講じるため、委託業務全般を管理する。

(2) 計画の作成

受注者は、契約締結後、速やかに各業務に必要となる作業や期間、人員数等を計算し、以下の内容の計画書を作成し、発注者に提出することとする。

ただし、発注者が当該計画書の修正を必要と認めたときは、受注者は正当な理由がない限り、これに応じなければならない。

また、計画書を改定した時は速やかに発注者に提出することとする。

- ・業務計画書（研修計画、月間計画）
- ・委託業務の標準化を目的とした情報共有等にかかる計画書
- ・その他発注者が必要と認めた文書等

(3) 事務マニュアル等の作成および改訂

市が作成する手引きをもとに、業務遂行にあたり必要となる対応方法や作業手順などを従業者が把握できるように事務マニュアル等を作成する。少なくとも以下の項目を含むマニュアル等を作成する。

ただし、マニュアル等は、作成時・改定時に、事前に発注者の承認を得るものとする。

- ア 委託業務の目的、制度趣旨
- イ 個人情報の保護に関する考え方、ルール、手順
- ウ 委託業務に係る実施体制およびその運営方法
- エ 一日、月間の委託業務の概要
- オ 申請書等受付等に関する業務手順
- カ 電話応対における業務手順、応対および回答
- キ 給付可否決定通知書の発送時の業務手順
- ク 非常時・緊急時の対応方法
- ケ その他、発注者が必要と認めた事項等

(4) 各種様式・報告書等の作成

委託業務全般を踏まえて、発注者と受注者の協議のうえで、決定すること。

(5) 研修

委託業務の遂行にあたり、必要となる知識および能力を習得するため、本委託業務従事者に対し、以下の研修を行うこと。

なお、研修に使用するマニュアル等は、事前に発注者の承認を得ること。

- ア 基礎研修
- イ 個人情報保護研修
- ウ ロールプレイング
- エ その他必要な研修

上記各項以外に、委託業務の実施に必要な場合に研修を実施すること。

(6) 実施体制の構築

委託業務の遂行にあたり、業務を確実に遂行できる実施体制を構築すること。

なお、実施体制（案）を発注者に提出し、承認を得ること。

また、実施体制に変更がある場合には、事前に発注者の承認を得ること。

(7) 業務の報告および検査

受注者は、日報および月報により業務内容を記録し、日報は翌営業日に、月報は翌月5営業日までを目途に、発注者に提出すること。

(8) 健康管理

受注者は、本委託業務従事者の健康管理を徹底し、適切な業務継続対策を行うこと。

(9) 事故等に係る委託者への報告等

業務の遂行にあたり、不適切な事務処理や事故および遅延が生じた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、直ちに発注者へ報告し、協議すること。

また、前述の場合のほか、個人情報を保護することができなかつたことに伴い生じた損害（第三者）および発注者と受注者が協議した結果、受注者に正当な理由がなく、また発注者の求める水準を満たすことができず、又は履行の遅滞が生じ、審査等に支障が生じた場合については、すべて受注者が責を負うこととする。

この際に、発注者は契約の一部不履行として契約金額の減額、契約の解除の措置をとるとともに、損害賠償を請求することがある。

(10) 危機管理およびリスクマネジメント

業務の履行にあたっては火災・地震等の避難経路の確保など、安全な業務運営に配慮すること。

また、台風等の悪天候や交通の乱れ等により一部の要員が出勤できない場合等のリスクを考慮したうえで、適切に業務を遂行できるよう配慮すること。

(11) 著作権等

ア 受注者は、委託業務に係るマニュアル類を除く成果物の全ての著作権（著作権法第27条及び第28条に定める権利を含む。）を、第三者が従前から保有していた著作物の著作権及び汎用的な利用が可能なプログラムの著作権を除き、発注者に無償で譲渡するものとし、著作人的人格権に基づく権利行使を行わないこととする。また、受注者は成果物に係る全てについて、発注者の承諾を得ずに第三者に公表、貸与及び使用させてはならない。

イ 発注者は、当該成果物の内容を受注者の承諾なく自由に公表することができる。

ウ 受注者は、成果物が著作物に該当する場合において、発注者が当該成果物を利用目的実現のためにその内容を改変するときは、その改変に同意する。

エ 受注者は、発注者が承諾した場合に、当該成果物を使用・複製、または内容を公開することができる。

オ 本業務遂行に係る著作物利用権等に関する経費は、契約金額に含まれるものとする。

カ 受注者は、本件成果物が、第三者の著作権を侵害していないことを保証し、紛争が生じた場合は、受注者の責任と負担において解決するものとする。

(12) 納品成果物

本市が想定する納品物は以下のとおり。納品期限を含め、詳細は契約締結後に発注者と受注者にて協議の上決定するものとする。

- ・実施計画書、スケジュール
- ・マニュアル（導入研修、就業規則など）
- ・各業務マニュアル（基本業務フロー、トークスクリプト、シナリオなど）
- ・各種様式（日次・月次）
- ・課題管理表
- ・申請書等原紙

※納品成果物は、紙資料1部とCD-ROM等データ媒体1部で納めること。

(13) その他

業務の遂行にあたり、本仕様書に記載のない事項または疑義もしくは変更の必要が生じた場合は、発注者と受注者協議のうえで、受注者の負担においてこれを処理するものとする。

また、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、発注者の指示に基づき処理すること。