

# 千葉市中小企業者一時支援金事務委託企画提案仕様書

## 1 適用範囲

本仕様書は、中小企業者一時支援金事務委託の企画提案に当たり応募者が提案する事項や、契約締結後の受託者が守らなければならない業務に関する一般事項を示すものである。

## 2 事業目的

令和3年1月から3月の緊急事態宣言に伴い、売上げが減少した中小企業者に対し、事業継続等のための一時金を支給するもの。

## 3 委託の概要

### (1) 委託の目的

本事業は、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、緊急事態宣言が発令されたことで、売上げが減少した中小企業者に向け、人と人との接触を極力削減しながら、速やかな支援金の給付を行うものである。この目的を達成するため、委託者と受託者において事務を分掌し、事務の委託を行う。

### (2) 委託期間

委託契約日～令和3年10月15日（金）

※申請受付開始日は、5月31日（月）（予定）からとし、受付開始日から3カ月程度受付を行う。

### (3) 想定対象件数 1,400件

### (4) 申請方法

紙媒体の申請書を活用するほか、本委託業務で構築するシステムを使用した電子申請による受付を行う。

### (5) 業務内容

#### ア 事務（コール）センター業務

事業者等からの電話・メール等での問い合わせに対し、当該支援金制度にかかる説明・審査内容及び審査状況等の問い合わせに対応する。その際に、対象者数から想定される類似業務におけるコール数等を参考に十分な回線を用意するとともに、入電数の変動に応じた柔軟な体制を整えること。

また、問い合わせ者から求めがあった場合には、申請書類の郵送を行うこと。

#### 【参考】中小企業者事業継続給付金 コールセンター

・入電数最大：48件/日、問い合わせ件数：2,051件（1日あたり平均17.2件）

※申請件数実績 1,574件

#### イ 申請者受付システムの構築

（ア）システムの構築・運用に必要な費用は全て受託者が負担する。

(イ) 本業務が完了するまで管理すること。

(ウ) 原則として次の機能を備えること

なお、※のついた機能は、発注者が利用できること。

- a 申請書印刷
- b 申請書受付登録
- c 申請書情報や不備返送情報等の入力
- d 審査（給付・不給付・保留に係る判定）
- e 提出された申請書及び添付書類のイメージの閲覧※
- f 口座振込データの作成・CD化及び給付決定者リストの印刷
- g 決定通知書データの作成・CD化
- h 問い合わせ対応のための申請者検索・進捗状況閲覧※
- i 統計処理※
- j 不給付対象外情報等の入力
- k データの参照、更新履歴管理
- l コールセンターでの対応履歴を残せること。
- m 外国人の場合、本名と通称名をそれぞれ管理できるようにすること。
- n その他付随する業務

ウ 申請書等受付・審査業務

申請者から提出された申請書類の受付や審査、及びそれに関連した各種業務を行う。

なお、以下の①～⑦については、基本的に郵送申請による対応を記載しているため、オンライン申請の場合においては、これら内容を読み替えた上で、代替手段により適切に対応すること。

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、提案すること。

#### ①申請書等受領・開封・システム登録

申請者から申請があった場合は、郵送された申請書類等を受領、開封した後、申請書類等の記載内容を申請者受付システムへ入力するとともに、添付書類のスキャニング、申請者受付システムへのアップロードを行うこと。

なお、申請者受付システム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必要な措置を十分に講じること。

#### ②審査1回目

申請内容が適切に申請書類に記入され、添付書類がすべて存在していることを確認した上で、給付・不給付の判定を行うこと。

なお、申請書類の記入漏れや添付書類の不足等の不備があった場合は、申請書類等が適切に整うまで申請者と電話連絡等により調整すること。その際、申請者との調整経過を申請者受付システムに逐次入力すること。

また、審査基準については、契約締結後に発注者受注者協議の上で、決定する。

### ③審査2回目

②と同様に、申請内容を審査すること。

なお、1回目の審査と、2回目の審査は異なる担当者が行うこと。

### ④判定が困難な申請者への対応

給付、不給付の判定が困難な申請案件については、補足情報を整理し、根拠を明確にした上で、仮判定を行うこと。

その後、発注者へ仮判定結果及びその根拠を報告し、発注者の承認を受けた上で、正式な判定を行うこと。

### ⑤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、書面の郵送により対応を求めること。

また、書面の郵送による申請者への連絡回数の上限は4回までとし、4回目において、不受理理由を添えた不受理通知書を発注者承認の上で作成し、申請者へ郵送すること。

なお、内容に関わらず、申請者との調整の経緯は、申請者受付システムに入力すること。

### ⑥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、審査結果リスト及び申請書類一式の写し（電子データ又は紙ベース）を審査終了日ごとに取りまとめ、発注者へ提出すること。

### ⑦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、委託期間終了後、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。

## エ 給付可否決定通知書の作成・印字・印刷・封入封緘・発送業務

発注者から提供された審査結果等をもとに、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。）を作成し、事務連絡用封筒を用いて申請者へ郵送すること。

### ①仕様

A4判（縦）とすること。

### ②決定通知書データの作成・印字

決定通知書は、給付又は不給付のそれぞれの決定内容が明確となるよう、例えば給付決定時においては、不給付決定にかかる文言を取り消し線で取り消すなどにより対応すること。

また、決定通知書作成時においては、以下の該当するすべての項目を印字すること。

#### <様式上の印字項目>

- ・通知日

- ・申請者所在地・名称・代表者名
- ・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。）
- ・振込予定日
- ・不給付理由（不給付とした場合のみ）

<様式外の印字項目>

- ・整理番号
- ・郵便番号
- ・振込口座情報（給付決定した場合のみ）

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。

### ③想定件数

1, 700件

#### オ 口座振込不能対応

口座振込が不能となった申請案件について、発注者が別途提供する振込不能リストをもとに、申請者受付システムに登録すること。

その後、正しい口座情報を確認できた場合においては、申請者受付システムに改めて入力を行い、再度、口座振込データを作成し、発注者に引き渡すこと。

なお、正しい口座情報の確認に当たっては、必要に応じて申請者と調整し、一連の経緯等は申請者受付システムに入力すること。

#### カ 申請書、給付可否決定通知書等返戻管理

宛先不明等で千葉市中小企業者一時支援金事務局に返戻された申請書、決定通知書等は、申請者受付システムに返戻日等を入力し、原本を千葉市中小企業者一時支援金事務局で保管するとともに、申請者の連絡先の把握に努め、連絡先が判明した場合には別途連絡すること。

#### キ 申請書等送付依頼対応

申請予定者や発注者から引き継いだ申請書等送付依頼があった場合は、原則として24時間以内に申請書類等一式を送付し、送付日等を申請者受付システムに入力すること。

#### ク 申請分析業務

提出された申請書に記載された各項目を整理するとともに、項目間にどのような連関が見られるか等の傾向を調査・分析し、報告書を提出すること。

#### ケ その他付随する業務

- (ア) 事業者向けアンケートのほか、別途発注者が給付決定者に対するアンケート調査を実施する際に、受注者においてはEメール等の方法を用い、給付決定者に連絡するなど、調査に係る協力を行うこと。
- (イ) 事業者向けアンケートの取り纏めのほか、千葉市中小企業者一時支援金の給付を円滑に進めるために必要な全ての業務を、発注者と協議の上で実施する。

#### ケ 全体管理業務

- (ア) 計画書の作成  
各業務に必要な作業や期間、人員数等を踏まえた計画書を作成すること。
- (イ) マニュアル等の作成及び改訂
- (ウ) 各種様式の作成
- (エ) 日報及び月報により業務内容を記録し、委託者に提出すること。

#### コ 広報業務

給付金制度にかかるA4サイズのチラシデザイン及び8,000部の印刷を行うほか、事業者PR用ポスターのデザイン及び50部を印刷し、それぞれを委託者が指定する場所に送付すること。  
なお、校正は責了とせず、校了まで必要な回数を行うこと。

## 4 提案に当たっての注意事項

- (1) 提案に伴い発生する費用については提案者が負担すること。
- (2) 申請者受付システムの仕様等詳細については、受託者が決定した後、市と協議の上決定する。
- (3) 情報管理

システムの構築・運営に当たっては、次の事項に留意すること。

- ア 秘密の保持に関すること。
- イ 目的外使用の禁止に関すること。
- ウ 委託処理により生じたものの権利の帰属に関すること。
- エ 電子情報の処理の基本となる記録媒体及び記録物の保存方法及び保存期間に関すること。
- オ 情報セキュリティに関する規程の遵守に関すること。
- カ 委託処理の内容、責任者、作業員及び作業場所の特定に関すること。
- キ 提供されるサービスレベルの保証に関すること。
- ク 従業員に対する情報セキュリティ教育の実施に関すること。
- ケ 貸与した情報の受託者以外の者への提供の禁止に関すること。
- コ 再委託に関する制限事項の遵守に関すること。
- サ 委託業務終了時の貸与した情報の返還、廃棄等に関すること。
- シ 緊急時の報告義務に関すること。

- ス 市による監査又は検査に関すること。
- セ 事故等の公表に関すること。
- ソ 市に損害を与えた場合の規定に関すること。

## 5 業務の再委託について

- (1) 受託者は、業務の過半を他の事業者にも再委託しないこと。業務の一部を第三者にも再委託するときは、事前に市の承認を得なければならない。
- (2) 受託者は、業務の一部を第三者にも再委託した場合、再委託先に、本仕様書に定める受託者の義務と同様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

- (1) 受託者は、本業務実施に当たり、随時市の担当職員と協議を行い、意思疎通を図るとともに、指示及び監督を受けなければならない。
- (2) 受託者は、業務の進捗状況については、適宜市に報告を行うこと。
- (3) 受託者は、本仕様書の解釈に疑義のある事項及び仕様書に定めのない事項は、事前に市に報告し市の指示に従わなければならない。
- (4) 受託者が本委託業務の遂行に当たり知り得た、市、参加企業等の情報及び個人情報の取扱いについては、法令に基づき厳重に管理を行い、本委託業務終了後も、他へ開示、漏えい及び目的外利用をしてはならない。また、それらの委託者、事業者等の情報及び個人情報の漏えいにより生じた損害については、全て受託者の責任において処理すること。
- (5) 受託者が本委託業務の遂行に関連し第三者へ損害が発生した場合、その損害が受託者の故意又は重大な過失により生じた場合には、受託者の責任においてその損害を賠償すること。
- (6) 権利関係
  - ア 業務における成果及び納品物の一切の権利は委託者に属する。また、業務を行う際に使用する資料、データベースの一切の権利も委託者に属する。
  - イ 契約期間終了後、本仕様による成果及び納品物について、委託者が対外的な発表を行うこと、複製・翻訳・翻案・譲渡及び貸与することに関して、受託者は一切の異議を申し立てないこと。
  - ウ 受託者は、業務による成果及び納品物が、委託者以外の者の著作権・特許権・肖像権等の権利を侵害しないことを確認すること。