

三重県飲食店・取引事業者等事業継続支援金支給業務業務委託 仕様書

本仕様書は、三重県(以下「県」という。)が発注する三重県飲食店・取引事業者等事業継続支援金支給業務を受注する者(以下「受託者」という。)の業務について、必要な事項を定める。

1 業務名

三重県飲食店・取引事業者等事業継続支援金支給業務委託

2 目的

県が行う三重県飲食店・取引事業者等事業継続支援金に関する申請受付、問合せ対応、審査、支給事務等の事務処理全般について委託することを目的とする。

3 委託期間

委託契約締結日から令和3年6月30日(水)

4 契約上限額

3,283,288,593円(消費税額および地方消費税額を含む。)

内訳 委託業務に係る支援金原資 3,144,000,000円(300,000円×10,480件)

受託者事務経費 139,288,593円

なお、支給対象となる件数は10,480件程度を想定しているが、支援金原資は実績に応じて変更するものとする。

5 業務内容

委託業務内容の詳細については、以下のとおりとする。

(1) 事務局の設置

委託業務を行うため、事務局を設置すること。

場所

・県との連絡調整等が円滑に実施でき、かつ申請書類の保管が可能であることを条件に、受託者の定める特定の場所を実施すること。なお、県本庁舎から移動時間15分圏内を目安とする。

・コールセンターについては、支給事務従事者との円滑な情報共有が図れることを条件に、設置場所は問わない。

設備等

・電話機や電話回線、机等、業務上必要な設備、機材等は受託者が準備すること。

開設期間等

・令和3年3月8日(月)に事務局を設置して業務を開始し、6月30日(水)まで運用するものとする。

体制

原則、業務責任者1名を配置すること。業務従事者は、期間に応じて必要人数を配置するものとする。

ア 支給業務

・契約期間中、業務責任者を除き、延べ従事人数2,392人を目安として業務従事者を配置すること。目安は、以下のとおりとする。

・必要に応じてサブリーダーを配置すること。

【3/8～3/12】 28名程度

【3/15～4/30】 43名程度

【5/6～5/31】 28名程度

【6/1～6/30】 13名程度

イ コールセンター業務

・契約期間中、業務責任者を除き、延べ従事人数795人を目安として業務従事者を配置すること。目安は、以下のとおりとする。

・専用電話番号で対応すること。

・問合せ等への対応に特化したコールセンターの体制は、原則4月末まで配置することとするが、その後の問合せにも対応できるような体制を整えること。

【3/8～4/16】 25名程度

【4/19～4/30】 5名程度

新型コロナウイルス感染症防止対策

・感染防止対策として、咳エチケットや手洗い、消毒等の徹底に加え、「三つの『密』」の回避、人と人との距離の確保等、基本的な感染防止対策を徹底すること。

・業務責任者は、業務従事者の健康管理を行うこと。

・県や関係省庁、団体等が作成するガイドライン等を遵守し、適切な感染防止対策を講じること。

・濃厚接触者および陽性者が出た場合は、即時県に報告し、対応策を協議すること。

研修の実施

・支給業務およびコールセンター業務における業務従事者に対し、事業者からの問合せや審査事務に円滑に対応するために必要な知識、情報、技能等の習得研修、個人情報取扱いに関する研修、実務研修等を行うこと。

・研修費用は受託者事務経費として見積りに含めること。

業務従事者について

・一般常識を有し、応対マナーに優れていること。

・業務を行うために必要な基本的業務知識および技能、電話応対スキル、業務フロー、対応記録の記入方法等の理解力を有すること。

・想定問答集および申請書等の対応情報源を基に迅速、的確かつ懇切丁寧に対応できる人材であること。

(2) 支給業務

県が別途定める申請受付要項に基づき、事業者が提出する全ての支援金申請書の受付、審査、通知並びに支払等を迅速に行うこと。

申請書受付

ア 申請受付

- ・受理した申請書への受付印の押印、添付書類の確認を行う。

イ 申請書類の確認

- ・申請受付後、速やかに提出書類の内容を確認し、申請書が適切に記入され、添付書類がすべて完備されていることを確認すること。

ウ 申請書の保管

- ・申請書は添付書類等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。

エ 申請情報の管理

- ・申請情報等を県から提供するデータベースを使用して一元管理すること。なお、県で使用するソフトはMicrosoft Access 2016 MSO(16.0.4549.1000)32ビットであり、委託完了後に県が使用可能な状態でデータベースを提出すること。

審査

- ・申請書および必要書類の記載内容を審査し、支給の要件を満たすかの確認を行う。

- ・申請ごとに複数名による審査を行うなど、審査体制を整え、誤りがないようにすること。

- ・同一申請者、同一店舗に重複して支給することがないよう、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、支給の要件を満たさないことが確認されたものおよび申請内容に疑義のあるものについては、県と協議すること。

補正

- ・申請書類および申請内容に不備がある場合には、申請者に、書類の追加等を求める書面通知を行うこと。

- ・申請者に補正の書面を送る場合は、特定記録郵便により送付すること。

- ・通知に関する郵便料、封筒代は、受託者事務経費として見積りに含めること。

通知

- ・審査の結果、支給要件を満たすものについては、支給の決定にかかる通知を申請者あて速やかに送付すること。

- ・審査の結果、支給要件を満たさないものについては、不支給の理由を記載し、不支給の決定にかかる通知を、特定記録郵便により速やかに申請者あて送付すること。

- ・通知に関する郵便料、封筒代は受託者事務経費として見積りに含めること。

- ・支援金の支給、不支給にかかる申請者への通知は令和3年6月16日(水)までに完了すること。

支援金の支払

- ・支援金の支給方法は、金融機関振込とすること。金融機関振込の処理が困難な場合は、県と協議すること。
- ・支給決定後、申請者の指定する金融機関の口座へ速やかに振込処理を行うこと。
- ・振込依頼人名は、「ミエケンシエンキン」とする。
- ・振込手数料は受託者事務経費として見積りに含めること。

支給決定の取消

- ・支給決定後、支給要件に該当しない事実や不正等が判明した場合は、県と協議の上、支給決定の取消にかかる通知を行うとともに、全額返還に向けた調整を行うこと。

問合せ等への対応

- ・申請書の処理状況照会、補正や不支給に関する問合せ等、申請者からの意見や問合せへの対応を行うこと。

(3) コールセンター業務

開設時間

- ・9時～17時(土日祝日を除く。)

電話窓口対応

ア 問合せ対応

次の内容について、懇切丁寧に対応を行うこと。

- a) 支援金の制度や申請手続きの案内
- b) 申請書記入方法の助言
- c) 申請書の処理状況照会への対応
- d) 苦情対応
- e) その他支援金に関すること

イ 対応記録の共有

- ・相談窓口で対応した情報は、問合せ内容を記録し、支給業務の業務従事者と適切に情報共有を行うこと。

対応マニュアルの作成

- ・事業全般に関する問合せに対応できるよう、対応マニュアルおよび想定問答集を作成し、業務従事者に周知すること。
- ・対応内容に疑義が生じる場合は、県と協議のうえ決定するものとする。

6 報告事項

受託者は、次の項目について、県への報告を行うこと。

(1) 日次報告

業務責任者は、1日の業務が完了したときには、以下の項目を県に報告すること。

コールセンターの実績(問合せ件数および主な問合せ内容等)

申請受付件数

審査処理状況
支給件数
県との協議内容

(2) 随時報告

- ・業務運営に係る体制の見直しが必要となった場合は、県へ報告を行い、協議すること。
- ・県の判断が必要なものおよび重要と判断されるものについては、その都度直ちに県に報告し、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。

(3) 申請書類の引継ぎ

受託者は県に対して、申請書類および申請情報を管理するデータベースを令和3年6月30日(水)までに提出すること。

(4) 完了報告

委託業務が完了したときは、次のとおり委託業務完了報告書を県に提出すること。

報告期限

令和3年6月30日(水)

記載事項

ア 委託名

イ 契約金額

ウ 契約日、契約期間

エ 完成年月日

オ 実施した業務概要

(業務体制、申請数、支給数、不支給数、問合せ件数、主な問合せ内容等)

カ その他、事業実施の説明に必要な書類

(5) 事故報告

業務遂行にあたり、不適切な事務処理や事故及び遅延が生じたまた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、直ちに県へ報告し協議を行うこと。

7 契約の変更

支給対象となる件数が10,480件程度あることを踏まえ、申請件数を11,000件と見込んでおり、その2割以上の増減が生じた場合は、進捗状況等を踏まえ、県と受託者が協議の上で契約を変更できるものとする。

変更契約は、申請数が確定した後、県と受託者が協議の上で決定するものとする。

協議の参考とするため、申請件数が13,200件の場合と、8,800件の場合の見積書を別途作成すること。

8 業務の実施体制

(1)業務責任者等の選任

受託者は、契約締結後速やか業務責任者を選任し、県に届けなければならない。

業務責任者は、委託業務を統括し、その遂行についての指揮監督を行い、業務従事者等の指導を行うとともに、委託業務の遂行について県へ協議・報告を行う。

(2)名簿の提出

受託者は、(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。

名簿に記載された者を変更した場合には、速やかに県に提出しなければならない。

9 その他、受託上の留意点

(1)事業実施にあたって、契約書および本仕様書に定めのない事項や細部の業務内容については、県と協議して実施するものとする。

(2)受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは速やかに県に報告し、その指示に従うこと。

(3)業務遂行において疑義が生じた場合は、県と協議し、その指示に従うこと。

(4)県は、必要に応じ、受託先を訪問して状況確認を行うとともに、実地および書面による検査を実施することができるものとする。

(5)この契約にかかる会計関係書類は、委託事業が完了した日の属する会計年度の終了後5年間保存すること。

(6)本委託業務で取得した個人情報の取扱いについては、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。個人情報の取扱いに係る関係法令に違反した場合には、罰則の適用があるので留意すること。

(7)本業務により発生した成果物の所有権は、引き渡しが完了したときに県に移転するものとし、成果物のうち新規に発生した著作物の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利で、第27条および第28条に定める権利を含む。以下「著作権」という。）および成果物のうち県又は受託者が受託業務の従前から著作権を有する著作物の翻案等により発生した二次的著作物の著作権は、委託料の支払いが完了したときをもって県に譲渡されるものとする。また、受託者は著作権を譲渡した著作物に関して、著作人格権を行使しないものとする。

(8)受託者は、業務の履行にあたって暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下暴力団等という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。

ア 断固として不当介入を拒否すること。

イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。

ウ 県に報告すること。

エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、県と協議を行うこと。

(9) 受託者が(8)のイ又はウの義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除要綱第7条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じる。

(10) 障がいを理由とする差別解消の推進

受託者は、業務を実施するにあたり、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する法律を遵守するとともに、同法第7条第2項（合理的配慮の提供義務）に準じ適切に対応するものとする。