三重県宿泊事業者感染防止対策等支援事業運営業務委託 業務仕様書

1 業務名

三重県宿泊事業者感染防止対策等支援事業運営業務

2 目的

県が行う三重県宿泊事業者感染防止対策等支援のための補助金に関する申請受付、問合せ対応、審査等の事務処理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4年3月11日(金)

4 契約上限額

62,517,408円(消費税額および地方消費税額を含む。)

5 事業内容

三重県宿泊事業者感染防止対策等支援は、「県内宿泊事業者感染防止対策等支援補助金」により行う。

(1) 補助金の概要(案)

①補助対象事業者

- ・宿泊事業者(旅館業法上の営業許可を受けたもの)
- ・補助金の交付申請件数の想定:1,000件程度
(変更交付申請等同一案件による申請も1件としている。)

②補助対象経費

- ・県内宿泊事業者が実施する感染症対策に資する物品の購入費用(サーモグラフィ等の導入費用、マスク等の消耗品)や、前向きな投資に要する経費(ワーケーションスペースの設置、非接触チェックインシステムの導入等に係る費用)

③補助率、上限

- ・各施設の規模等に応じ最大1,000万円
感染防止対策支援:補助率10/10
前向きな投資支援:補助率8/10
- ・令和2年5月14日以降に支出したものを対象とする。

④予算要求額

- ・約32億7千万

(2)その他

- ・最優秀提案者に、委託業務の実施に必要な情報を提供します。

6 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。

①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。受託者の提案により一部の業務を分離して実施する場合について県が支障ないと認めるときは、この一部の業務の場所につき、この限りではない。

②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。
・専用電話番号で対応すること。

③開設期間等

・令和3年7月12日(月)に事務局を設置して業務を開始し、令和4年3月11日(金)まで運用するものとする。
・土日祝日および12月29日～1月3日を除き、延べ161日間とする。
7月:13日間、8月:21日間、9月:20日間、10月:21日間、
11月:20日間、12月:20日間、1月:19日間、2月18日間、3月:9日間
・県の勤務時間(8:30～17:15※12:00～13:00を除く)に県との連絡調整(打合せ等を含む)が可能であること。

④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。

・契約期間中、業務責任者を除き、1日あたり従事人数15人、延べ2,415人を目安として業務従事者を配置すること。
・業務の繁閑に応じて柔軟に対応すること。特に、業務開始時期や随時、広く補助金の利用を呼び掛ける際には、多めに人員を配置できるようにしておくこと。

⑤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。

⑥研修の実施

・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、個人情報等の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。

⑦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応対情報源を基に迅速、的確かつ懇切丁寧に対応できる人材であること。

(2) 申請受付、書類等確認業務

事業者が提出する全ての書類の受付、書類内容の確認等の業務を確実、迅速に行うこと。なお、事業者からの書類の提出は新型コロナウイルス感染症対策の観点から、郵送または電子メール等に限る予定である。

また、事業者から書類の提出を受けたときは、補正の必要がない場合は原則として2営業日以内に県に提出するものとし、補正の必要がある場合は原則として5営業日以内に県に提出すること。

情報管理・県との情報の受け渡しのため、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とともに、原則として書類を提出する際に併せてその申請情報等も提出するものとする。なお、県で使用するソフトはMicrosoft Excel又はAccessを予定している。

①申請書受付

ア 受付

- ・受理した申請書への受付印の押印を行う。

イ 申請書類の確認

- ・受付後、速やかに提出書類を確認し、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。

②審査補助

- ・申請書および必要書類の記載内容を審査し、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、同一施設に重複することがないように、データベースと照合し、確認を行うこと。
- ・他の補助金等との重複支給について、県が提供するリストと照合し、確認すること。
- ・審査の結果、要件を満たさないことが確認されたものおよび内容に疑義のあるものについては、県と協議すること。

③補正

- ・①、②について、申請書類および申請内容に不備がある場合には、申請者に依頼し

補正を行うこと。

- ・申請者に補正を依頼する場合はメール等により記録が残るようにすること。
- ・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。

④引渡し

- ・①～③終了後、申請書類を一覧表にまとめ、⑤に必要な書類等と併せて県に持参し引き渡すこと。

⑤決定通知書の交付

- ・県にて交付決定後、交付決定通知書を申請者に郵送すること。
- ・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。

⑥実績報告書の受付

ア 受付

- ・受理した実績報告書への受付印の押印を行う。

イ 書類の確認

- ・受付後、速やかに提出書類を確認し、実績報告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。

⑦審査補助

- ・記載内容を審査し、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。
- ・審査の結果、要件を満たさないことが確認されたものおよび内容に疑義のあるものについては、県と協議すること。

⑧補正

- ・⑥、⑦について、実績報告書および内容に不備がある場合には、申請者に依頼し補正を行うこと。
- ・申請者に補正を依頼する場合はメール等により記録が残るようにすること。
- ・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。

⑨引渡し

- ・⑥～⑧終了後、実績報告書を一覧表にまとめ、⑩に必要な書類等と併せて県に持参し引き渡すこと。

⑩額の確定通知書の交付

- ・県にて額の確定後、額の確定通知書を申請者に郵送すること。
- ・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。

⑪請求書の受付

ア 受付

- ・受理した申請書へ受付印の押印を行う。

イ 書類の確認

- ・受付後、速やかに確認し、請求書が適切に記入されていることを確認すること。

⑫審査補助

- ・記載内容を審査し、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。
- ・審査の結果、要件を満たさないことが確認されたものおよび内容に疑義のあるものについては、県と協議すること。

⑬補正

- ・⑪、⑫について、請求書および内容に不備がある場合には、申請者に依頼し補正を行うこと。
- ・申請者に補正を依頼する場合はメール等により記録が残るようにすること。
- ・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。

⑭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

(2)⑭問合せ等への対応のほか、特に、交付申請手続きに至っていない段階での問合せやその他一般の問合せに対応するため、専用の電話番号を設け、コールセンター業務を行うこと。

①開設日時

令和3年7月12日(月)～令和4年3月11日(金) 9時～17時
(土日祝日および12月29日～1月3日を除く。)

②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) 補助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) 苦情対応
- d) その他補助金等に関すること

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、(2)業務の業務従事者と適切に情報共有を行うこと。

③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。

(4)周知・広報業務

- ・補助金の対象となる宿泊事業者向けに、周知・広報を行うこと。

- ・最優秀提案者に県から補助対象事業者のリストを渡すので、提案に基づき、その内容・時期等について、県と協議して決めること。

7 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。

- ①コールセンター業務の実績(問合せ件数および主な問合せ内容等)
- ②申請受付件数・県への引渡し件数
- ③交付決定通知書の受領件数・申請者への送付件数
- ④実績報告書受付件数・県への引渡し件数
- ⑤額の確定通知書の受付件数・申請者への送付件数
- ⑥請求書受付件数・県への引渡し件数
- ⑦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) 引継ぎ

受託者は県に対して、申請書等の書類および申請情報を管理するデータベースを令和4年3月11日(金)までに全て引き渡すこと。

(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。

- ① 報告期限
令和4年3月11日(金)
- ② 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、県への引渡し数、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。

8 契約の変更

申請件数を1,000件と見込んでおり、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。

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。

10 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。

(11) 業務の人員配置

受託者は、業務の増減により提出した提案書に示された作業従事者の人員配置に増減がある場合は、事前に県と協議するものとする。

なお、提案書に満たない配置となった場合は、相当額を精査し、最終的に減額の変更契約を行うものとする。