

「LPガス料金高騰対策事業支援金」事務局等業務 業務仕様書

1 概要・目的

「LPガス料金高騰対策事業支援金」(以下、「支援金」という。)では、LPガスの料金高騰によって、生活等に影響が生じている一般消費者及び事業者に対して、LPガス販売事業者を通じて高騰分の一部を支援する。

本業務は、支援金の交付対象であるLPガス販売事業者からの申請受付・審査等のほか、支援金の広報・周知等を行う事務局、及び支援金に係る問合せへの対応等を行うコールセンターの設置・運営に係る業務を委託するものであり、支援金業務を公平かつ速やかに遂行にすることによって、一般消費者及び事業者の負担軽減を早期に図ることを目的とする。

LPガス料金高騰対策事業支援金

記載内容については公告日時点での案であり、今後変更を予定している。

(概要)

LPガスの料金高騰によって、生活等に影響が生じている一般消費者及び事業者に対して、LPガス販売事業者を通じて高騰分の一部を支援する。

(公募期間)

令和5年8月28日から令和5年9月15日まで

(補助事業期間)

支援金の交付決定日から最終検針月(※)の翌月10日(最長で令和6年2月10日)まで

※ 原則、対象となるLPガスの検針は令和5年10月、11月及び12月の3回(1,000円×3回)ただし、伊賀市の事業で値引きが行われている契約者等に限り、令和5年11月、12月及び令和6年1月の3回の検針でも可。

(補助対象事業者)

三重県内に契約者(一般消費者・事業者等。高圧ガスは対象外。)を有するLPガス販売事業者。販売事業者の所在地が三重県内であるかどうかを問わない。

(補助対象経費)

三重県内の契約者に対し、本支援金による値引きであると明示(※1)した上で、対象月の値引対象額(※2)から1,000円を実際に値引いたときの実費(※3)。

- ※1 検針票又は請求書にて、支援金の名称と値引額を明記すること。
- ※2 LPガスの値引対象額とは、請求額のうち、基本料金と使用料金の合計(本支援金以外の全ての値引きを行った後の額。税込。)を指すものとし、その他の機器使用料や振込手数料等を含まない。
- ※3 値引対象額が1,000円未満の対象月は、値引きの対象外。
事業期間内に途中で開栓・閉栓を行った契約も、検針を行った月は対象とする。
検針書・請求書で値引きを行わない方法(金券の配布等)は対象外。

(補助額)

補助対象となる値引きを1回でも行った契約に対し、補助対象値引額(最大3,000円/件)及び事務手数料(100円/件)を補助。

(その他)

契約者自身が直接申請をするものではない。

LPガス販売事業者は、毎月、当該月の値引件数及び値引額の合計を実績報告書にて報告する。

(翌月10日までに事務局に提出)

2 業務内容

「L P ガス料金高騰対策事業支援金」事務局等業務

3 履行期間

契約日から令和6年3月21日（木）まで

4 業務概要

(1) 業務内容

ア 総合責任者（プロジェクトリーダー）の配置

- ・本委託業務を統括し、事務局及びコールセンターを管理する総合責任者（プロジェクトリーダー）を1名配置すること。
- ・総合責任者は、支援金の目的、概要等について理解した上で、事務局並びにコールセンターを監督し、業務内容やその量に応じた人員（業務従事者）の配置等を行うこと。
- ・総合責任者は、事務局並びにコールセンター業務に係る日報を作成の上、三重県の求めに応じて提出すること。また、三重県等が適宜実施する打合せに関係者を出席させ、状況報告等を行うこと。
- ・総合責任者は、本委託業務において事故や懸念事項等が発生した場合はすみやかに三重県に報告し、指示を受けること。

イ 運営責任者の配置

- ・事務局とコールセンターには、専属の運営責任者を1名ずつ配置し、業務従事者を監督すること。
- ・運営責任者は、業務従事者向けに、研修や業務マニュアルの作成等を行うこと。
- ・運営責任者は、総合責任者等と共に、事務局とコールセンターの業務を遅滞なく遂行し、かつ複数人でのチェック・サポートを行う体制を維持するため、業務従事者と機材等を柔軟に配置すること。また、運営責任者は、本委託業務において事故や懸念事項等が発生した場合はすみやかに総合責任者に報告すること。

ウ 事務局の設置・運営

- ・契約後すみやかに業務の準備を進め、申請者（L P ガス販売事業者）が提出する書類（交付申請書、実績報告書、精算払請求書等）の受付、審査、是正対応等を行い、その結果について、三重県に報告し、申請者に通知又は指示を行う事務局を、支援金の公募開始日から履行期間の終了までの間設置すること。
- ・事務局の業務時間は、毎日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び令和5年12月29日から令和6年1月3日までを除く）午前9時から午後5時までとする。
- ・事務局は、支援金の公募開始日に申請者向けの専用ホームページを公開し、情報提供のほか、書類、公募案内、説明会資料等を掲載すること。また、申請者の書類の提出先として、専用の送付先と電子メールアドレスを用意すること。
- ・事務局の設置場所については任意とするが、三重県等との連絡調整が円滑に実施できること。

エ コールセンターの設置・運営

- ・契約後すみやかに業務の準備を進め、申請者等からの問合せや照会の一切に対応する窓口（コールセンター）を、支援金の公募開始日から履行期間の終了までの間設置すること。
- ・コールセンターは、支援金の問合せ専用の電話番号（IP電話でも可）を用意し、事務局と同じ業務時間にて、電話対応（外国語対応も含む）にあたること。また、業務時間外には、その旨のガイダンスが流れる設定とすること。

- ・コールセンターは、問合せやその対応の記録を残し、対応記録を追跡できる形で保管すること。なお、保管の方法や期間等については三重県と協議を行うものとする。
- ・問合せ先となるコールセンターの電話番号を、事務局のホームページや説明会等で十分に周知すること。
- ・コールセンターの設置場所については任意とするが、事務局や三重県等との連絡調整が円滑に実施できること。

オ 支援金に係る資料作成

- ・三重県の制定する支援金の交付要領等をもとに、申請者向けの公募案内、各種申請・報告様式、FAQ等の電子ファイルを三重県と協議の上作成すること。
- ・FAQは、説明会での質疑やコールセンターへの問合せ等を考慮して、随時内容を追加するものとする。

カ 支援金の周知（説明会、広告）

- ・支援金の公募開始後すみやかに、申請者向けに、支援金の内容及び手続方法等を周知するための説明会を主催者として開催すること。
- ・説明会の開催回数は、三重県内8地域（桑名・いなべ、四日市、鈴鹿・津、伊賀・名張、松阪、伊勢・志摩、紀北、紀南又はそれぞれの周辺地域を想定）にて各1回程度とする。
- ・三重県と説明会の内容、開催日時及び会場について調整の上、説明会のチラシを作成し、事務局のホームページへの掲載だけでなく、一般社団法人三重県LPガス協会や県内自治体等に配布等の協力を求め、周知を図ること。
- ・説明会への出席を希望するLPガス販売事業者の申込みをチラシ等で受け付け、申込者の情報や人数等を管理すること。また、説明会当日は出席者の受付を行い、三重県から求められた際には、開催結果を報告すること。
- ・消費者向けのチラシを作成し、説明会の出席者に対し配布できるようにすること。また、出席者に対し、契約者（消費者等）に本支援金制度を周知するよう依頼すること。
- ・説明会終了後、説明会で用いた資料を事務局のホームページに掲載すること。また、一般社団法人三重県LPガス協会や県内自治体等と連携して、支援金の周知を続けること。
- ・少なくとも三重県に隣接する岐阜県、愛知県、滋賀県、京都府、奈良県並びに和歌山県のLPガス関係団体とも連携し、三重県内に契約者を有する他府県のLPガス販売事業者に支援金や説明会を周知すること。
- ・以上のことについて、業界紙等（会報誌、新聞等）への広告、ホームページへの掲載等、多様な方法で周知を図ること。

キ 申請状況等の管理

- ・申請者から届く全ての書類は、紙媒体の場合は電子化し、電子ファイルの場合は紙出力することで、紙（台帳等）・電子データ（サーバー等）の双方で管理すること。
- ・電子ファイルは特に指定のない限りPDF型式を基本とするが、管理性や作業性を考慮してWORD、EXCEL型式も可とする。また、紙媒体はA4普通紙を基本とする。
- ・案件ごとに受付日及び受付番号を記録し、紙媒体の表紙にはそれらを記載した受付印を押印すること。また、案件ごとに、重複（二重申請等）や他者との取違え、紛失・消失等が無いよう、適切に管理すること。
- ・申請者ごとに申請、受付、審査、是正、通知等の内容や進捗状況等を記録（補正を含む。）するためのデータベースを作成し、管理すること。なお、データベースはコールセンターの記録とも紐付け、検索性や加工性、視認性等に配慮した型式とし、三重県から求められた際には、その情報を閲覧可能な形で提供すること。

ク 交付申請書一式の受付、審査及び審査結果の通知

- ・事務局は、支援金の公募期間中、上記ウの提出先宛てに申請者から提出された交付申請書一式を受け付けること。
- ・支援金の交付要領に基づき、交付申請の審査（是正対応を含む。以下同じ。）を実施すること。なお、審査の過程で三重県に対し照会が必要な情報があれば提供すること。
- ・審査の結果、適正と認められる場合には三重県所定の様式にて交付決定通知書を、また不適合である場合には同様に不採択通知書を作成すること。
- ・作成した交付決定通知書（又は不採択通知書）は、電子データと紙媒体の双方を三重県に納品すること。その際、三重県所定の様式にて振込先情報の電子データ（EXCEL型式）を作成し、当該交付申請書一式の電子データと共に納品に付すこと。
- ・三重県は、交付決定通知書（又は不採択通知書）について決裁を行い、紙媒体を事務局に返送するので、事務局は、それを封入の上すみやかに申請者に送付することで、審査結果を通知すること。さらに、交付を決定した事業者に対しては、当該事業者の申請した契約者数に応じた部数の消費者向けチラシも送付すると共に、再度契約者に対する周知を依頼すること。
- ・支援金の公募期間中、定期的に交付申請状況を三重県に報告すること。また、交付申請書を未提出の事業者に対しては声掛けを行い、申請を促すこと。なお、声掛けの方法については三重県と協議を行うこと。

ケ 概算払請求書の受付及び審査

- ・申請者から概算払請求書が提出された場合、受付と審査を実施し、適正と認められる場合にはその電子データと紙媒体の双方を三重県に納品すること。

コ 実績報告書一式の受付、審査及び支援金の額の確定通知

- ・支援金の事業実施期間中、毎検針実施月の翌月10日頃までに申請者から提出された実績報告書一式について、上記クと同様に受付と審査を実施し、適正と認められる場合には電子データを三重県に納品すること。さらに、三重県が指定する方法にて、納品後、値引きの事実を確認すること。
- ・支援金の事業実施期間が終了した事業者については、それまでに提出された毎月の実績報告書を踏まえて、三重県所定の様式にて支援金の額の確定通知書を作成し、電子データと紙媒体の双方を三重県に納品すること。
- ・三重県は、支援金の額の確定通知書について決裁を行い、支援金の額の確定通知書の紙媒体を事務局に返送するので、事務局は、それを封入の上すみやかに申請者に送付することで、支援金の確定額を通知すること。

サ 精算払請求書の受付及び審査

- ・申請者から提出された精算払請求書について、上記ケと同様に受付と審査を実施し、適正と認められる場合にはその電子データと紙媒体の双方を三重県に納品すること。

シ 是正対応

- ・上記ク、ケ、コ並びにサにおける審査過程で、書類の不備・不足・重複や疑義等の是正すべき事項があった場合は、是正の必要性を複数人で確認の上、コールセンターを通じて申請者に連絡を行い、書類の修正や再提出を求める等の是正対応を行うこと。また、必要であれば三重県に報告し、指示を受けること。

ス その他

- ・業務受託者は、本委託業務専用の非公開の電話番号と電子メールアドレスを用意し、三重県ほか関係者との連絡手段を確保すること。
- ・業務従事者は、それぞれの業務の遂行に必要な能力（事務処理、電話応対等）を有すること。

また、総合責任者又は運営責任者は、業務内容に応じて、専門知識・技能、機材の取扱い、情報セキュリティ、コンプライアンス等の研修を行うこと。

- ・事務局とコールセンターについては、本委託業務と無関係の業務が行われないよう、他の業務エリアとは分離すること。
- ・上記書類（電子データ、紙媒体）の三重県への納品は、ある程度纏めて（一週間に1回程度を基本とする）行うものとする。ただし、納品量や日程等を考慮して、緊急性がある場合はこの限りではない。
- ・業務受託者が申請者又は三重県と行う連絡、納品及び送付は、個人情報保護を含めた情報セキュリティ対策を徹底すること。なお、交付決定通知書（不採択通知書）、支援金の額の確定通知書、請求書等は郵便法に定める信書に該当する。
- ・本委託業務で扱う個人情報を含む書類（電子データ及び紙媒体）を、業務以外の目的で保し、使用してはならない。これは履行期間終了後も同様の扱いとし、最終的に、三重県と協議の上、復元不可能な形で消去・破棄すること。
- ・請求書の確認後に行われる申請者への支援金の支払については、三重県が直接行うため、本委託業務には含まれない。
- ・本委託業務の遂行に必要な人員、フロア、会場、機材、印刷物等の確保や準備は事業受託者自らが行き、人件費、旅費、賃借料、電気代・通信費、印刷代、送付・移送費、その他事務用品費等の一切は業務受託者が負担すること。
- ・その他、本業務仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項について、三重県と協議を行うこと。

セ 補足

- ・（業務内容 オ 関係）申請者（L P ガス販売事業者）向け資料として、以下を想定している。

三重県と協議の上作成する、又は様式を決定する資料	関連する業務内容	三重県が様式を指定する資料	関連する業務内容
公募案内、FAQ （申請者向けに支援金をわかりやすく説明するもの） チラシ （説明会開催、消費者向け用）	オ、カ、ク	交付決定通知書、不採択通知書 振込先情報（EXCEL）	ク
交付申請書一式	ク	支援金の額の確定通知書	コ
実績報告書一式 （毎月提出）	コ	概算払請求書、精算払請求書	ケ、サ

- ・（業務内容 カ、ク 関係）委託契約後、一般社団法人三重県L P ガス協会と連携する場合、説明会実施に係る協力、他府県L P ガス関係団体等の連携等、（同協会加盟事業者については）事業者の照会、支援金の周知や書類提出状況の把握、声掛けの実施等、個別の営業情報や申請内容等の審査に関わる部分を除き、同協会に依頼・協議の上、必要な手続きを行うこと。
- ・（業務内容 ク 関係）「交付申請書一式」で審査する項目には、以下を含めることを想定している。

値引対象契約者数の見込み、値引きの実施期間
販売事業所としての登録（許可証の写し等）
支援金の振込先口座（通帳の写し等）

- ・(業務内容 コ 関係)「実績報告書一式」で審査する項目には、以下を含めることを想定している。

当該月の値引きを実施した契約者数及び値引額の合計

値引きの一覧(契約者番号、所在地、使用量、値引前の額、値引後の額、検針実施日等)

- ・(業務内容 コ 関係)「三重県が指定する方法」として、実績報告書一式を三重県に納品した後で、三重県が契約者番号の一部を無作為に指定する。事務局は、申請者に対し、当該契約について、値引きの事実が分かる証憑(検針票又は請求書の写し等)の提出を求め、再度審査を行い、証憑の電子データを三重県に納品することを想定している。
- ・(全般)本委託業務に係る主要事項を示す。なお、あくまで予定であることに留意すること。

想定する交付申請件数	最大で500件程度 ※県内事業者400件、県外事業者100件 ※実際の申請件数によっては、変更契約について協議する。 (本業務仕様書「7 変更に関する協議」参照)
県内のLPガス契約者数 (一般消費者・事業者等)	50万件程度
支援金の公募期間	令和5年8月28日頃～令和5年9月15日頃
交付申請の受付方法	事務局に送付又はメール
説明会の時期	おおむね公募期間の第1週目に開催
業務内容クに係る交付申請の審査 同 三重県への電子データ等の納品	令和5年9月22日頃を目途に審査を完了し、すみやかに三重県に納品すること。
同 申請者への採択結果の通知	令和5年9月末頃までに送付完了
業務内容コに係る実績報告の審査 同 三重県への電子データ等の納品	令和6年1月26日頃(伊賀市の契約者分等は令和6年2月22日頃)を目途に最終審査を完了し、すみやかに三重県に納品すること。
同 申請者への支援金の確定額通知	令和6年2月9日頃(伊賀市の契約者分等は令和6年3月8日頃)を目途に送付完了
業務内容サに係る請求書の三重県への納品	履行期間内に完了

(2) 委託業務実績報告書の提出

業務受託者は委託業務終了後、下記に留意のうえ、委託業務実績報告書を三重県に提出するものとする。

ア 提出方法

委託業務実績報告書の内容や体裁は次のとおりとし、電子データ(CD-R)1セットと紙(A4両面)1部にて提出するものとする。なお、これらの様式は別途提示する。

- ① 委託業務報告書(日報等を含む)
- ② 資金支出実績明細書(委託業務に要した実経費の積算)

イ 提出期限

提出期限は、履行期限である令和6年3月21日(木)までとする。

ウ 提出場所

三重県雇用経済部新産業振興課

5 監督及び検査

契約条項の定めるところによるものとする。また、履行確認は、委託業務完了後の別途指示する日時・場所において実施するものとする。

6 委託料の支払方法、時期

契約条項の定めるところによるものとする。なお、支払額は、原則として、契約金額と委託業務に要した実経費のいずれか低い額とする。

7 変更に関する協議

契約金額、委託業務内容及び履行期限に変更が生じた場合は、三重県と業務受託者の間で協議のうえ、その取扱いを決定する。

8 その他特記事項

- (1) 業務受託者が、契約の履行にあたって「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第2条に規定する暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等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 発注所属に報告すること。
 - エ 契約の履行において、暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人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、発注所属と協議を行うこと。
- (2) 三重県は、業務受託者が(1)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措置要綱」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ものとする。
- (3) 個人情報の適切な管理のために、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。委託業務に従事する者または従事していた者等は、個人情報の取扱いには十分に留意すること。また、個人情報保護法第176条、第180条及び第184条により、委託を受けた事務に従事している者若しくは従事していた者に対する罰則がある。
- (4) 業務により発生した成果品の所有権は、引き渡し完了したときに三重県に移転するものとし、成果品のうち新規に発生した著作物の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に定める権利を含む。以下「著作権」という。）及び成果品のうち三重県又は業務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、成果品の引渡しをもって三重県に譲渡されるものとする。また、業務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。
- (5) 本業務により発生した成果品の著作権は引き渡し完了したときに三重県に移転するものとする。
- (6) 事業実施にあたり、契約書及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、三重県と業務受託者が協議のうえ実施するものとする。
- (7) その他必要な事項は「三重県会計規則」の規定によるものとする。

9 連絡先

〒514-8570

三重県津市広明町1-3番地

三重県雇用経済部新産業振興課成長産業推進班

Tel : 059-224-3113 FAX : 059-224-2078 E-mail : shinsang@pref.mie.lg.jp

担当 : 服部、羽田