

千葉市中小企業者エネルギー価格等高騰対策支援金（第3弾）事務委託 仕様書

I はじめに

1 事業目的

エネルギー価格をはじめとする物価高騰の影響が続いている市内の中小企業者等に対し、支援金を支給して事業継続を支援する。

(1) 支給対象者（次の各号のすべてを満たす者とする。）

ア 対象者 中小企業者（個人事業主、会社、組合、NPO法人等）

イ 支給要件（以下①～③のいずれにも該当する者）

①原油価格・物価高騰の影響で、令和6年4月から令和7年3月までの任意の1か月の光熱費、燃料費のコストが3万円以上であること。又は、令和6年4月から令和7年3月までの任意の連続した3か月において、原材料費、光熱費、燃料費のコストの合計額が月平均50万円以上であること。

②法人：市内に本店を有すること。

個人事業者：市内に主たる事業所を有すること又は市内に住所を有すること。

③今後も市内で事業継続の意思のある者

ウ 支給対象外

政治団体、宗教団体、性風俗関連特殊営業を行う事業者等

(2) 支給金額 1者当たり5万円

(3) 支給対象者数（想定） 10,500者

(4) 申請方法

郵送方式（紙媒体）及びオンライン方式（本委託業務で構築するシステムを使用した電子申請）

(5) 受付期間

令和7年5月9日（金）から令和7年8月29日（金）までとする。

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、千葉市中小企業者エネルギー価格等高騰対策支援金（第3弾）事務委託

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。

また、本書記載の数量、日付、様式はすべて想定であり、実際の数量、日付、様式は契約締結後に発注者受注者協議の上で決定する。

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	・支給対象者の最終決定及び支援金の支払いに関すること。 ・現金支給者への現金手渡しに関すること。 ・チラシ等送付先の選定に関すること。 ・指定金融機関との調整に関すること。 ・受注者で対応困難な問い合わせへの対応。 ・申請受付システムからのデータ出力に関すること。

4 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) 可能な限り安価な郵送料が適用できるよう、バーコードの印刷、私書箱の設置等、工夫を施すこと。
- (4) 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程を整備し、遵守すること。
なお、千葉市情報セキュリティポリシーのうち、「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。
- (5) 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、当該事故の内容を必要に応じてホームページ等により公表する。
- (6) 情報セキュリティの取扱いに関して、市が実施する実地調査に協力すること。

5 用語の定義

本書における各用語の定義は次のとおりとする。

- (1) 支援金
千葉市中小企業者エネルギー価格等高騰対策支援金
- (2) 整理番号
申請受付システムから抽出するデータ等に付番されている、共通する個人を特定する一意の番号

- (3) 申請受付システム
受注者が構築、運用する支給対象者の申請受付、支給管理等ができるシステム
- (4) 事務局
名称は千葉市中小企業者エネルギー価格等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を実施する場所
- (5) ポスター
一般的広報に使用する印刷物
- (6) チラシ
申請希望者を対象とした印刷物

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

支援金の申請、支給に関する問い合わせや、申請書等郵送依頼等に関する問い合わせに対応する。

- ・開設期間：令和7年5月9日（金）～令和7年8月29日（金）
- ・開設時間：8時30分～17時30分（土日祝日を除く。）

2 窓口業務

必要項目の記入方法等に関する相談に対応する。

- ・開設期間：令和7年5月9日（金）～令和7年8月29日（金）
- ・開設時間：8時30分～17時30分（土日祝日を除く。）

3 事務処理業務

申請書、申請の手引き、ポスター、チラシ、封筒の作成、申請書の審査、申請書審査進捗状況の入力、不足書類の催促、申請書イメージデータの取り込み、申請書情報の入力、支給準備等を行う。

- ・期間：契約締結後～令和7年12月12日（金）

4 申請受付システム構築・運用業務

申請受付システムを構築し、運用する。

5 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。

6 周知業務

市内を対象に大手新聞社3社以上の新聞折り込みの実施や千葉商工会議所の会報誌にチラシを同封するなど、効果的な周知を実施すること。

また、発注者から提供する送付先やEメールアドレスに対し、周知を実施すること。（参考：周知はがき約1,500通、メール送付約8,400通程度）

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、支給に関する問い合わせや、申請書等郵送依頼等に関する問い合わせに対応する。

(2) 基本事項

- ア 設置期間
令和7年5月9日(金)～令和7年8月29日(金)
- イ 対応媒体
電話、FAX、Eメールとする。
- ウ 設置時間
8時30分から17時30分まで(土日祝日を除く。)
なお、Eメールは、土日祝日に関わらず24時間受信可能とする。
- エ 設置場所
千葉市内
- オ 対応言語
日本語とする。ただし、英語、中国語による問い合わせがあった際は対応すること。
- カ 回線数
人員数に対し、必要な数を準備する。ただし、繁忙予想期は増線等も検討するものとする。
- 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、支援金に関連する事項
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

申請書等送付依頼があった際には、原則として、24時間以内に申請書等の発送手続きを行うこと。

(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。

また、既設の市役所コールセンターからの問い合わせ事項についても対応を終結させること。

なお、市役所コールセンターへの再エスカレーションは行わないものとする。

(7) 審査マニュアル等の作成

受注者はエスカレーションを作成し、審査において生じた疑義事項等について、発注者に確認を行う際は、原則エスカレーションを用いること。

発注者は、審査マニュアルを作成し、エスカレーション等で生じた内容について、マニュアルに反映させること。受注者は、審査に当たる者に対し、審査マニュアルの共有を徹底すること。

2 窓口業務

(1) 目的

支援金に関する記載項目の記入方法について、相談に応じること。

また、コールセンター、窓口の相談内容が、他の相談者に聞こえないよう配慮すること。

(2) 基本事項

ア 設置期間

令和7年5月9日（金）～令和7年8月29日（金）

担当者1人に対し、1日当たり相談者数最大16者（1者当たり30分程度を想定）

イ 対応方法

電話で予約を受けた後、FAX、Eメール、オンラインでの相談での対応のほか、対面窓口を設置するものとする。

ウ 設置時間

8時30分から17時30分まで（土日祝日を除く。）

エ 設置場所

千葉市内

オ 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 事務処理業務

(1) 目的

申請書、申請の手引き、ポスター、チラシ、封筒の作成発送、申請書の審査、申請書審査進捗状況の入力、不足書類の催促、申請書イメージデータの取込、申請書情報の入力、支給準備等を行う。

(2) 基本事項

ア 期間

申請書作成・発送から全申請書の審査終了まで

（契約締結後から令和7年12月12日までとする）

イ 場所

千葉市内

ウ 対応人数

コールセンター業務兼務者を含み、1日当たり概ね60～100件程度の処理が可能な体制を構築するものとする。

なお、発注者受注者双方は、日々携わる以下表に掲げた業務については、標準処理期限以内での対応に可能な限り努めるものとする。

不備のない申請の標準処理期限

作業工程	標準処理期限（到着日から）	
	郵送	電子申請
1 開封	当日中	-
2 申請受付システム入力	当日中	-
3 ※不備確認	4営業日以内	翌営業日まで
4 申請者への連絡（原則電話による）	5営業日以内	3営業日以内
5 市への審査結果のデータ送信	5営業日以内	3営業日以内
6 市からの審査結果の受領	6営業日以内	4営業日以内
7 振込データの作成	7営業日以内	5営業日以内
8 支給可否決定通知書の郵送	10営業日以内	6営業日以内

※不備があった申請は、追加資料又は申請の修正までの期間を標準処理期限に加算

エ 支給準備等のスケジュール

作業工程	期限
受託者へ審査結果の提出	原則毎週月曜日締め
（上記審査結果の提出を受け）振込データ作成	原則毎週金曜日
支給可否決定通知書の郵送	原則振込日の4営業日前

※支給可否決定通知書に記載する振込日は、あらかじめ市が指定する。

オ 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) 業務内容

ア ポスター及びチラシの印刷・封入封緘・発送業務

(ア) 仕様・レイアウトデザイン

ポスターはB2判（縦）、チラシはA4判（縦）を基本とし、発注者が指示する必要事項を盛り込んだ上で、市民に分かりやすいデザインで作成すること。

(イ) 封入・封緘

ポスター郵送用封筒に、ポスター、チラシ及び送付文を封入・封緘し、発注者より別途提供する発送先リストを印刷した宛名ラベルを貼付し、発送すること。

なお、送付文の原稿は発注者が作成し、別途、受注者へ提供する。

(ウ) 作成部数、発送先

作成物	印刷枚数	発送先
ポスター	15部	12か所
チラシ	188,000部 (新聞折り込み用180,000部含む)	187か所

(エ) その他

ポスター及びチラシの印刷については、発注者が希望した際には分割発注・納品が可能なものとし、デザインの変更は、作成部数の範囲内で2回を上限として対応すること。

イ 申請書等作成・印刷・印字・封入封緘・発送業務

(ア) 作成物・仕様・レイアウトデザイン・作成部数

作成物	仕様・レイアウトデザイン	作成部数
申請の手引き	・ A4判（縦）とすること ・ 記入例を兼ねるものとする	10,500部
申請書	・ 発注者より受注者へ別途提供された様式データを使用すること	10,500部
申請書類配架用封筒	・ 角2サイズとすること ・ 申請期限の表示や重要書類である旨を表記すること	10,500部
返信用封筒	・ 長3サイズとすること ・ 返信先宛名を事務局宛てとすること ・ 料金受取人払とすること	10,500部
事務連絡用封筒	・ 長3サイズとすること	10,500部

(イ) 封入・封緘・発送業務

申請受付開始までに申請書類配架用封筒に、申請の手引き、申請書、返信用封筒を封入、封緘し、この申請書類等一式を、本庁舎及び各区役所（6区役所）に郵送すること。

なお、郵送部数については、契約締結後に発注者受注者協議の上、決定する。

また、申請書送付依頼のあった申請予定者へ郵送すること。

(ウ) その他

上記（ア）の表中における作成物については、発注者が希望した際には、分割発注・納品が可能なものとし、デザインの変更は、作成部数の範囲内で2回を上限として対応すること。

ウ 申請書等受付・審査処理業務

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（ア）～（キ）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、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受付システムへ入力するとともに、添付書類のスキヤニング、申請受付システムへのアップロードを行うこと。

また、申請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。

なお、郵送書類と持ち込み書類の管理を徹底すること。

(イ) 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、支給・不支給の判定を行うこと。

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受付システムに逐次入力すること。

申請者に対し、原則電話で、営業実態等の確認を行うこと。

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。

(ウ) 審査2回目

上記(イ)と同様(営業実態等の確認については、審査1回目で確認が取れている場合は除く。)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。

(エ) 判定が困難な申請者への対応

支給、不支給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。

(オ) 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るため、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、申請受付システムに入力すること。

(カ) 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。

なお、本市に審査結果の提出前に申請者に対し、不備連絡等を含めて1回以上原則電話による手段で連絡を行い、事業状況についての聞き取りを行うこととする。

(キ) 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。

(ケ) その他

作業区分ごとに書類を管理し、未処理、紛失等がないよう徹底するとともに、事務局職員で共通認識を図ること。

エ 支給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支給可否決定通知書（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。

(ア) 仕様

A4判（縦）とすること。

(イ) 決定通知書データの作成・印字

決定通知書は、支給又は不支給のそれぞれの決定内容が明確となるよう、例えば支給決定時においては、不支給決定に係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
- ・不支給理由（不支給とした場合のみ）

<様式外の印字項目>

- ・整理番号
- ・郵便番号
- ・振込口座情報（支給決定した場合のみ）

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。

(ウ) 想定件数 10,500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受付システムに入力すること。

カ 申請書、支給可否決定通知書等返戻管理

宛先不明等で事務局に返戻された申請書、決定通知書等は、申請受付システムに返戻日等を入力し、原本を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発送し、発送日等を申請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（申請方法、所在地、法人・個人、事業規模、業種、対象費用、金額、不支給理由等）を整理するとともに、項目間にどのような関連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) 別途発注者が支給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Eメール等の方法を用い、支給決定者に送付するとともに、アンケート結果を集計し、図表化、分析するなど、調査に係る協力を行うこと。

(イ) 支援金の支給を円滑に進めるために必要なすべての業務を、発注者と協議の上で実施する。

4 申請受付システム構築・運用業務

(1) 目的

申請受付システムを構築し運用する。

(2) 基本事項

申請受付システム担当者と運用者等との連携を密に行い、問題が発生した場合のエスカレーションルールが確立していること。

また、申請受付システムの構築、運用に必要な費用は、すべて受注者が負担すること。

なお、取り込みデータや申請受付システムの機能なども含め、詳細は発注者と受注者が協議して決定する。

(3) 申請受付システムの機能

申請受付システムには、原則として次の機能を備えることとする。

なお、※のついた機能は、発注者が利用できること。

ア 申請書印刷

イ 申請書受付登録

ウ 申請書情報や不備返送情報等の入力

エ 審査（支給・不支給・保留に係る判定）

- オ 提出された申請書及び添付書類のイメージの閲覧※
- カ 口座振込データの作成・CD化及び支給決定者リストの印刷
- キ 決定通知書データの作成・CD化
- ク 問い合わせ対応のための申請者検索・進捗状況閲覧※
- ケ 統計処理※
- コ 不支給対象外情報等の入力
- サ データの参照、更新履歴管理
- シ コールセンターでの対応履歴を残せること。
- ス 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。
- セ その他付随する業務
 - また、定期的な更新作業終了後、発注者に報告を行うこととする。

(4) 申請受付システムの設置場所等

申請受付システムの基幹システムを設置する場所等は、次の要件を備えるものとする。

ア 建物

- (ア) 建築基準法に規定する耐火建築物であること。
- (イ) 震度6強の地震に耐える耐震構造又は免震構造であること。
- (ウ) 建物内外に本システムの存在を示唆するような案内板等を設置しないこと。

イ サーバルーム

- (ア) 独立した防火区画であること。
- (イ) ガス系消火設備等が設置されていること。
- (ウ) 自動火災報知設備が設置されていること。
- (エ) サーバルームの空調設備は、24時間365日の自動運転による稼働が望ましい。
- (オ) ラック及び搭載する機器には、転倒及び落下防止措置が施されていること。

ウ 電源設備

- (ア) 蓄電装置のバッテリー保持時間は10分以上であること。
 - (イ) 電源設備について年1回以上の法定点検を実施すること。
- なお、法定点検時はシステムの運用を停止しないこと。

エ セキュリティ

- (ア) セキュリティ管理レベルは、建物、サーバ室及びラックでそれぞれ管理すること。
 - (イ) ラックの個別施錠が可能であり、鍵を適切に管理すること。
 - (ウ) 入退室管理や監視カメラ等による管理を行っていること。
 - (エ) 申請受付システムには、ウイルス対策ソフトウェアを導入し、定期的に定義ファイルを更新すること。
- また、申請受付システムに対するセキュリティパッチの適用及びバージョンアップ等に速やかに対応すること。
- (オ) 申請受付システムに取り込んだデータは、委託期間終了後、復元できないよう消

去すること。

オ バックアップ

申請受付システムのデータバックアップは、最低1日1回以上行い、障害が発生したときには、24時間以内に復旧できること。

(5) 発注者による申請受付システム（申請者の申請状況の進捗確認ができる機能）の使用

ア 受注者は、発注者が申請受付システムを使用できる環境を整えること。

イ DVD等の記録媒体等でデータのやり取りを行う場合は、専用のケース等に入れ専属の担当者が輸送を行う等、セキュリティを担保した上で行うこと。

ウ 統計処理で出力したデータは、発注者の求めに応じて、受注者が加工し、電子媒体にしたものを提出すること。

(6) 申請受付システムの稼働時間

当該システムは、定期的に行われるメンテナンス時間を除き、常に利用できるものとする。

(7) 情報管理

申請受付システムの構築、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 貸与した情報の受注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。

(8) 申請受付システムデータの返却等

ア 発注者からデータを媒体で提供している場合、その媒体を返却すること。

イ 委託期間終了後、申請受付システム上のすべてのデータを発注者が閲覧可能な形式で提供すること。

ウ 申請受付システムのサーバ等のすべてのデータは復元できないよう消去すること。

(9) その他

申請受付システムの構築、運営に必要な費用は、データ受け渡しに係る媒体も含めて、すべて受注者が負担すること。

また、オンライン方式（本委託業務で構築するシステムを使用した電子申請）については、特設ホームページを開設し、専用の申請フォームを備え、ホームページの構築に当たっては、別途発注者が指定するドメイン名を使用すること。

なお、取り込みデータや申請受付システムの機能なども含め、詳細は発注者受注者が協議して決定する。

5 全体管理業務

(1) 目的

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、少なくとも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、計画書を修正した時は速やかに発注者に提出することとする。

ア 業務計画書（研修計画、年間計画、月間計画）

イ 委託業務の標準化を目的とした情報共有等に係る計画書

ウ その他（受注者が必要と認めた文書等）

(3) マニュアル等の作成及び修正

業務遂行に当たり必要となる対応方法や作業手順などを検討し、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、作成時及び修正時に、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及びその運営方法

エ 一日、月間の委託業務の概要

オ 申請書等の発送、受付、審査等に関する業務手順

カ 電話対応・窓口対応における業務手順、対応及び回答

キ 決定通知書等の発送時の業務手順

ク コールセンターからのエスカレーションや日報など委託業務の運営において発注者への報告に使用する様式

ケ 非常時・緊急時の対応方法

(4) 各種様式・報告書等の作成

委託業務全般を踏まえて、発注者受注者協議の上で、決定すること。

(5) 研修

委託業務の遂行に当たり、必要となる知識及び能力を習得するため、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

市民対応、ビジネスマナー、関係法令、委託業務の趣旨、作業内容、システム操作など、委託業務を適切に遂行できる能力を習得すること。

イ 個人情報保護研修

個人情報の適切な管理、守秘義務の遵守を徹底すること。

ウ ロールプレイング

業務設計などの検証を行うため、実際の委託業務を想定したロールプレイングを実施し、問題点の確認及び改善などを行うこと。

エ その他必要な研修

前記ア～ウ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

委託業務の遂行に当たり、業務を確実に遂行できる実施体制を構築すること。

なお、実施体制はあらかじめ発注者に提出し承認を得ることとし、変更がある場合も同様とする。

(7) 業務の報告及び検査

ア 受注者は、日報及び週報により業務内容を記録し、日報は翌営業日に、週報は毎週水曜日に、発注者に提出すること。

なお、日報には「3(2)ウ 不備のない申請の標準処理期限」における作業工程毎に処理完了・不備書類到着待ち・着手済・未着手等の項目に分け、報告を行うものとする。

イ 発注者は、契約期間中に1回以上、実地に検査するものとし、検査において発注者から指摘があった事項について、受注者は改善を図ること。

ウ 受注者は、業務完了報告書について、令和7年12月12日(金)までに発注者に提出すること。

(8) 事故等に係る発注者への報告等

業務の遂行に当たり、不適切な事務処理や事故及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ったことに伴い生じた損害(第三者に及ぼした損害を含む)及び発注者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、支援金の支給又は非該当の決定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。場合によっては、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。

(9) 危機管理及びリスクマネジメント

業務の履行に当たっては、火災、地震等の際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踏まえ、適切に業務を遂行できるよう配慮すること。

(10) その他

業務の遂行に当たり、本仕様書に記載のない事項又は疑義若しくは変更の必要が生じた場合は、発注者受注者協議の上で、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。

(11) 納品成果物

ア 実施計画書、スケジュール

イ マニュアル（導入研修、就業規則など）

ウ 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）

エ 各種様式（日次・月次）

オ 課題管理表

カ 申請書原紙

キ 申請書イメージデータ

ク 申請分析に係る報告書

※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。

6 周知業務

市内を対象に大手新聞社3社以上の新聞折り込みの実施や千葉商工会議所の会報誌にチラシを同封するなど、効果的な周知を実施すること。

また、発注者から提供する送付先へ周知はがきの送付やEメールアドレスへ周知文を送付するなど、周知を実施すること。（参考：周知はがき約1,500通、メール送付約8,400通程度）

7 業務の再委託について

(1) 受注者は、業務の過半を他の事業者にも再委託しないこと。

なお、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) 受注者は、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注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

るすべての責任を負うものとする。

8 その他留意事項等

(1) 受注者は、本業務実施に当たり、発注者と随時協議を行い、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) 受注者は、業務の進捗状況については、適宜発注者に報告を行うこと。

(3) 受注者は、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、事前に発注者に報告し発注者の指示に従わなければならない。

(4) 受注者が本委託業務の遂行に当たり知り得た、市、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、それらの発注者、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、すべて受注者の責任において処理すること。

(5) 受注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、その損害が受注者の故意又は重大な過失により生じた場合には、受注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発注者に属する。

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発注者に属する。

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、発注者が対外的な発表を行うこと。

また、複製、翻訳、翻案、譲渡及び貸与することに関して、受注者は一切の異議を申し立てないこと。

ウ 受注者は、業務による成果及び納品物が、発注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。