

千葉市肥料価格高騰対策事業給付金事務委託 仕様書

1 委託名

千葉市肥料価格高騰対策事業給付金事務委託

2 委託期間

令和4年8月25日から令和5年3月31日まで

3 制度概要

(1) 目的

新型コロナウイルス感染症拡大や深刻化するウクライナ情勢の影響により、農業生産資材の価格が上昇しており、特に、肥料価格の高騰は稲作や野菜作等、幅広い農業者の経営に大きな打撃を与えている。肥料価格の動向は今後不透明かつ、今年度に入ってもなお価格の上昇が続いていることから、肥料の高騰分に対し、千葉市肥料価格高騰対策事業給付金(以下「給付金」という)を給付することに係る、下記業務を委託する。

(2) スケジュール

ア 書類受付期間

令和4年10月1日から令和5年1月10日(消印有効)

イ コールセンター開設期間

令和4年10月1日から令和5年2月15日

ウ 成果物の提出

令和5年3月31日まで

(3) 給付金概要

ア 名称

千葉市肥料価格高騰対策事業給付金

イ 給付対象者

- ・市内に居住し、所得税において農業所得の確定申告を行っている個人。
- ・市内に本店を有し、農業等を事業目的としている法人。

ウ 給付金額

- ・個人の場合 原則として、令和3年分所得税青色申告決算書又は収支内訳書(白色申告の場合

合)に記載される肥料費の10分の1

- ・法人の場合 原則として、令和4年3月31日以前に終了した最新の事業年度における決算書に記載のある肥料費の10分の1

エ 想定数量

(ア) 想定申請者数

350件

(イ) 想定申請書送付数

300件程度

(ウ) 申請書等想定印刷部数

1, 000部(送付内訳:直接送付約300、受託業者100、残り全量を農政センター)

オ 申請方法

給付金の申請方法は、紙媒体による郵送に限る。

カ 申請書配布方法

- ・発注者が指定する農業者へ受注者が郵送する。
- ・千葉市役所(農政課)、農政センター、千葉みらい農業協同組合各支店等にて、市が依頼し配架するほか、千葉市ホームページにて公開することによる。

キ 主な必要書類

- ・申請書
- ・誓約書及び同意書
- ・令和3年分青色申告決算書または収支内訳書、もしくは令和4年3月31日以前に終了した、最新の事業年度における決算書(肥料費の確認ができるもの)
- ・本人確認証または履歴事項全部証明書
- ・振込先金融機関名、支店名、口座番号などが確認できる書類

4 委託内容

主な委託業務内容は下記のとおりとする。

(1)コールセンター運營業務

ア 概要

契約締結後、運営に必要な事務所を用意し、申請者などからの問い合わせの対応等を行うこと。

イ 基本事項

(ア) コールセンター名称、開設期間

- ・千葉県肥料価格高騰対策事業給付金事務局コールセンター
- ・令和4年10月1日から令和5年2月15日（千葉県役所開庁日の9時00分から17時00分まで）

(イ) 対応媒体

電話、FAX、Eメール。FAX 及び Eメールの受信は24時間可能とする。

(ウ) オペレーター数及び電話回線数

2名、2回線以上とする。

ただし、申請受付開始日から約1か月程度の期間は、問い合わせが多く寄せられることが想定されることから、10月中は3名体制とする。このほか、問い合わせ状況に応じ、追加配置や増線などの対応を行うこと。また、設置・運用・撤去等に係る費用は受注者負担とする。

ウ 主要業務

(ア) 給付金等の制度全般に関する問い合わせ対応

(イ) 給付金の申請手続き全般に関する問い合わせ対応

- a 本制度の対象事業者該当するかどうかに関する問い合わせ対応
- b 申請書の記入方法や、手続きの進め方等に関する問い合わせ対応
- c 添付書類に関する問い合わせ対応
- d 申請書が入手できない旨の問い合わせに対する、郵送、FAX、電子メール等の手段による申請書様式等の送付対応

(ウ) 本コールセンターで回答・対応することのできない問い合わせに対する、発注者（千葉県農業生産振興課）への引継ぎ対応

(エ) その他、給付金等に関する事項への問い合わせ対応

(オ) 上記（ア）から（エ）の問い合わせ対応の記録及び報告

- a 問合せ内容及びそれに対する対応を記録するための様式作成
- b 対応マニュアルでは対応できない内容や、トラブルや苦情に繋がる案件については、問合せ1件ごとにその内容及び対応を記録し、原則として翌開庁日までに発注者に報告すること。
- c 対応件数については、月別に集計したものを翌月5開庁日までに報告すること。

エ 留意事項

- ・問合せに対しては誠実に応対すること。
- ・対応マニュアルを作成し、発注者の承認を取ること。また、人材の教育を行い、配置人員に制度の内容を熟知させ、問合せや質問事項について円滑に対応できるよう適切に指導すること。
- ・混雑時、時間外及び休日、申請期間終了後には、その旨を知らせるメッセージを自動的に流す運用を行うこと。メッセージの内容については、発注者と協議のうえ決定すること。

(2)事務処理業務

ア 概要

郵送された申請書の開封、受付、申請書の受付以降のデータ入力並びに進捗管理及び審査事務補助等、給付金の申請に係る事務処理を行う。

イ 基本事項

(ア) 事務局名称、開設期間

千葉県肥料価格高騰対策事業給付金事務局

令和4年10月1日から令和5年2月15日まで

(イ) 開設時間

原則として、千葉市役所の開庁日の午前9時から午後5時とする。ただし、それ以外の時間帯においても、緊急の場合等に発注者から受注者と連絡が取れるよう手段を設けること。

(ウ) 開設場所

4(1)ウの業務ができる機密性、閉鎖性の高いパーテーションで仕切られた鍵のかけられた業務室を、受注者が環境整備すること。

(エ) 業務スキーム

業務スキームは別紙のとおりとし、記載される標準処理期間内での対応に可能な限り努めるものとする。

ウ 主要業務

(ア) 申請書等のデータ入力・管理

申請書の受付状況、受付日等の事項は、予め発注者の承諾を得た給付金管理データベース(任意)(以下「データベース」という)に登録し、管理すること。連絡状況については、電話連絡、不備による修正依頼も含めて、詳細な進捗状況が分かるようにすること。

(イ) 申請書の回収

a 申請書の受付は郵送に限る。

b 申請書の送付先は受注者において設定し、発注者の承認を得ること。また、必要な経費は受注者負担とする。

(ウ) 申請書の確認、受付及び登録とデータ管理

- a 郵送された申請書を開封し、下表上欄の申請者種別に応じた左欄に記載される書類の存在を確認すること。必要書類が存在しない場合は、追加提出を依頼すること。

必要書類	申請者種別	
	市内に居住し、所得税において農業所得の確定申告を行っている個人	市内に本店を有し、農業等を事業目的としている法人
給付申請書 (様式第1号)	○	○
誓約書・同意書 (様式第2号)	○	○
令和3年青色申告決算書 または収支内訳書の控え	○	
決算書の写し		○
本人確認証 または住民票の写し	○	
履歴事項全部証明書		○
振込先情報を確認する書類	○	○
その他市長が必要と認める書類	○	○

- b 上記 a で確認した書類について、記載内容等の確認を行い、不備の有無を判断すること。書類に不備があった場合は、電話等で連絡を行った後に、郵送等で本人に訂正を依頼すること。
- c 令和3年青色申告決算書または収支内訳書の控え、若しくは決算書の写しに肥料費の記載がない場合、上記対象期間内における肥料の購入に係る領収書等を提出させること。
- d 郵送された申請書は、データベースに受付登録を行うこと。受付登録の際には過去の申請の有無(二重申請)などを確認すること。
- e 申請書及び添付書類についてはスキャンし、pdf 形式等データ化して保存し、データベースと紐づけ管理すること。
- f 申請書・添付書類を整理し、必要なときに閲覧ができるようにすること。申請書等は委託業務の完了まで管理保管すること。

g 給付対象者の要件を満たしていない者の申請書等についても、eと同様に取扱うこと。

(エ) 審査業務

申請書の受付登録を行った後、申請書及び添付書類の記載内容の審査を行い、給付の可否を決定する。審査業務については審査マニュアルを作成し、発注者の承認を得ること。なお、審査は2度、それぞれ別の担当者が実施すること。

また、申請書の再提出を依頼した場合や、別途確認作業のため判断を保留した場合は、データベースに状況を速やかに登録し、進捗状況を管理の上、業務に遅れが生じないようにすること。

(オ) 給付の可否判定及びデータ入力・管理

(エ)により決定された給付の可否決定の内容、不支給決定通知書への記載内容及び発送日等の事項は、データベースに登録し、管理すること。

(カ) データベースにおける進捗状況の管理

申請書の受付から給付金の振込完了までの一連の進捗状況を常に更新し、発注者からの問合せに迅速に対応できるよう進捗管理すること。

(キ) 審査結果の発注者への報告

a (エ)により決定され、(オ)及び(カ)により管理される、給付の可否決定について、受付した月ごとにまとめて、翌月5営業日以内に発注者へ報告するものとする。

b 報告の際には、データベースなどより出力した給付可否決定の一覧の他、スキャンしデータ化した申請書類及び添付書類についても提出すること。提出先は、千葉県農政センター農業生産振興課とする。メディアはCDまたはDVDとし、持参することによる。

なお、給付決定可否の一覧に係る報告書式については、使用前に発注者の承認を得るものとする。

c 受注者より報告を受けた発注者は、審査結果を確認し、修正や再審査、調査、添付書類の再提出が必要なものについては、それを命じることができる。これは発注者が自ら行うことを妨げない。

d 発注者が受注者に審査結果を承認した結果を伝達する場合、電子メールにて行い、使用する書式は受注者が作成し、使用前に発注者の承認を得るものとする。

(ク) 給付可否決定通知書の作成および送付

a (エ)の審査結果に基づき、給付決定の旨の給付可否決定通知書(以下「通知書」という)を作成すること。印字内容は宛先、給付決定された旨の記載、給付決定額、振込予定日を印字すること。振込予定日は発注者が指定する日時を記載すること。

b (エ)の審査結果に基づき、不給付の旨の通知書を作成すること。印字内容は宛先、不給付

決定された旨の記載、不給付である理由を印字すること。

- c 給付及び不給付が明確にわかるように、一方をまるで囲う、または一方を二重取り消し線で見え消しするなどすること。
- d 様式は発注者が指定するものを使用すること。
- e 通知書に公印を押印する業務は発注者が行う。そのため、上記 a および b で作成した決定通知書は、pdf 形式などで電子メールを用い、発注書へ送付する。送付に際しては受付した月ごとにまとめて、翌月5営業日以内に(キ)の報告と同時に送付する。送信に際してはパスワード設定を行うなど、個人情報の保護に努めること。なお、CD 等電子媒体を持参することでも可とする。

(ケ) 通知書の送付

(ク)により作成、押印された通知書は、発注者から受注者へ送付する。そののち、受注者が封緘し、それぞれ申請者へ送付する。

(コ) 口座情報の入力及び振込データ等の作成・管理

- a 申請書に記載された口座情報をデータベースに入力すること。入力内容については複数名で確認を行う等、精度の確保に努めること。
- b 口座振込データは、発注者の指定するファイルフォーマットにより作成し、発注者の指示する期日ごとに納品すること。
- c 金融機関で振込不能となったものについては、申請者への確認等を行い、速やかに口座振込データの再作成を行うこと。
- d その他、振込不能となった場合の詳細については、発注者の指示を受け処理すること。
- e 作成した振込データは、受付した月ごとにまとめて、翌月5営業日以内に(キ)の報告と同時に送付する。送信に際してはパスワード設定を行うなどなど、個人情報の保護に努めること。なお、CD 等電子媒体を持参することでも可とする。

(サ) 申請書の整理・引渡し

受注者は発注者からの指示に従い、審査が終了した申請書類他関連文書を業務完了まで適切に保管すること。申請者から提出されたすべての申請書を整理し、ファイルにつづり、業務完了後に発注者に引渡すこと。詳細については契約締結後、発注者と調整のうえ決定すること。

(3)ポスター及びチラシの印刷・封入、封緘・発送業務

ア 概要

市内農業者への周知のため、ポスターやチラシの作成、申請書類一式の印刷・封入、発注者が指定する農業者への申請書類の直接送付などの業務を行う。

イ 業務

(ア) ポスター作製及び印刷業務

- a ポスターは B2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、給付対象者に分かりやすいデザインで作成すること。ポスターの作成については、校正2回までに対応すること。
- b 印刷後、1部を受注者に残し、残り全量を期日までに農政センターへ送付すること。
- c 印刷部数は30部とする。
- d 納入期限は9月16日とする。

(イ) 配布チラシ作成及び印刷業務

- a チラシは A4判(縦)を、発注者が指示する必要事項を盛り込んだ上で、給付対象者に分かりやすいデザインで作成すること。チラシの作成については、校正2回までに対応すること。
- b 印刷後、(ウ)cの送付業務終了後、100部を受注者に残し、残り全量(約600部を想定)を期日までに農政センターへ送付すること。
- c 印刷部数は1000部とする。
- d 納入期限は9月16日とする。

(ウ) 申請書類一式の印刷・封入、封緘・送付業務

- a 申請書類一式として、下表に記載される書類を申請書類配架用封筒(角2サイズ)に封入すること。表面には当該給付金名称や申請期限などの表記を行うこと。

作成物	仕様・レイアウトデザイン
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こと
申請書	・要綱様式第1号を使用すること
誓約書・同意書	・要綱様式第2号を使用すること
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
広報チラシ	・発注者が別途データを提供する ・農政センターの広報に関するチラシ

- b 作成部数は1000部とする。
- c 上記で作成した申請書類一式の一部について、発注者が指定する送付先へ送付を行う。
- (a) 発注者が指定する送付先については、3種類程度の名簿を貸与する。
- (b) 受注者は上記の名簿の内容を精査し、重複なく送付すること。送付先については、発注者へ報告すること。(想定送付先数300件程度)
- (c) 重複なく精査した名簿については、成果物として発注者へ報告する。様式・記載事項については、両者協議によって決定する。

(4)事業報告

ア 週報

受注者は週報により業務内容を記録し、木曜日から翌水曜日までの記録を、翌々月曜日までに発注者に提出すること。

なお、週報には作業工程毎に処理完了・不備書類到着待ち、着手済み、未着手、給付決定金額等の項目に分け、報告を行うこと。

イ 事業報告書

一連の業務により収集したデータを基に、事業報告書を作成すること。

(5)業務の管理・執行体制と留意事項

ア 業務の管理・執行体制

(ア) 事務責任者の設置

運営業務全体の統括、発注者との調整窓口等を担う。契約締結後、速やかに通知すること。

(イ) 全体のスケジュール管理

事務責任者は発注者に対し、適宜進捗を報告すること。特に、コールセンターへの問い合わせ件数及び内容や申請件数については、最低月一回以上、定期的に報告が可能な状態にすること。

5 成果物

本業務の成果物は以下のとおりとし、紙資料2部と CD 等データ媒体1部とする。なお、提出期限は令和5年3月31日とする。

- ・事業報告書
- ・コールセンター対応記録
- ・給付金管理データベース登録データ
- ・申請書送付者一覧

6 委託料

完了払いとする。ただし、設計書における(1)②、(2)①～③及び、(3)④については、実績に基づく出来高払いとし、事業報告書における実績に基づく変更契約を締結するものとする。その際、予定数量を大きく超過する場合には、発注者と受注者とが事前に協議を行うものとする。

7 その他

(1) 調査等

発注者は必要があると認められるときは、受注者に対して本業務の処理状況について調査し、または報告を求めることができる。この場合において、受注者はこれに従わなければならない。

(2) 個人情報の保護

- 受注者はこの業務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、千葉市個人情報保護条例その他個人情報の保護に関する法令等を遵守し、別記「個人情報取扱特記事項」に基づき必要な個人情報所保護対策を講じ、個人情報の提供や管理等、その取扱いについて細心の注意をもって対処しなければならない。
- この業務の処理に際して、情報セキュリティに関する事故が発生した場合、適切な説明責任を果たす必要があると認められるときには、発注者は当該事故の公表をすることができるものとする。

(3) 特記事項

契約書に定めのない事項または疑義の生じた事項については、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。