

業務委託仕様書

1 委託件名

川崎市小規模事業者臨時給付金コールセンター業務委託

2 委託予定期間

契約締結日から令和2年11月30日まで

3 制度概要

(1) 目的

新型コロナウイルス感染症の拡大により、大きな影響を受けている市内の小規模事業者の事業継続を支えるため、市内の小規模事業者に対し、川崎市が実施する川崎市小規模事業者臨時給付金（以下「給付金」という。）の交付業務の実施に係る、コールセンター業務を委託する。

(2) 給付金実施スケジュール（予定含む）

書類受付期間	令和2年5月25日～8月31日（消印有効） ※業務着手前は市が直営で対応
コールセンター開設期間	令和2年5月25日～令和2年10月31日 ※業務着手前は市が直営で対応
委託成果物提出期限	令和2年11月30日

※コールセンター開設期間については、現時点での予定である。

(3) 給付金制度概要

名称	川崎市小規模事業者臨時給付金
給付額	1申請あたり10万円
想定対象事業数	19,000者
対象事業者	川崎市内で事業を営む小規模事業者で、令和2年1月から申請を行う日の属する月の前月までの間で、1か月あたりの事業収入の減少が前年比で30%以上50%未満の期間が1か月以上認められるもの。
申請方法	市のホームページから申請書式をダウンロードし、必要事項を記載のうえ、添付書類を添えて郵送で申請する。
必要書類	①交付申請書（様式：A4両面） ②今年の任意の1か月間の売り上げを確認する書類 ③確定申告書等、昨年の売り上げを確認する書類 ④通帳の写し等、振込先情報を確認する書類

4 委託内容

主な委託内容は、下記のとおりとする。

(1) 総合相談窓口運営業務

ア 概要

契約締結後、運営に必要な事務所を用意し、速やかに制度の対象利用者等からの問合せの対応等を行うこと。

イ 基本事項

(ア) 開設期間

令和2年6月15日から令和2年9月30日まで

(イ) 開設時間

川崎市役所開庁日の午前9時から午後5時まで

※原則、土日祝日は休業とするが、利用開始時期等問合せが集中することが見込まれる時期はこの限りではない。

(ウ) オペレーターブース数

a 開設当初1か月間までの期間は、問合せが多く寄せられることが予想されることから、最低限5席以上のオペレーターブース数を配置することとし、問い合わせ状況に応じて対応すること。追加配置が必要な際の配置数は、発注者と別途協議すること。

b 上記a以外の期間については、できるだけ良好な応答率を確保できる体制を整えること。配置数は、発注者と別途協議すること。

(エ) 音声ネットワーク環境

a 電話番号は発注者で用意したbの電話番号を使用すること。

b 受付番号として「044-200-1088」を着信すること。

c bの電話番号を使用するにあたり、速やかに電話回線を用意し、ナビダイヤル等による転送サービスを実施すること。その電話回線、電話番号にかかる初期費用及び開通日から廃止日までの利用料は受注者の負担とする。また、回線開通にあたっては、発注者と協議し、必要に応じて同席のうえ、NTT東日本担当者に対応すること。

d 制度の対象利用者等へ発信する場合は、相手方のナンバーディスプレイに発注者が用意したbの電話番号、または受注者が取得したナビダイヤル電話番号が表示されるように設定し、その番号で着信ができること。なお、ナビダイヤル電話番号を使用する場合は、契約から5日以内に発注者へ取得した電話番号を報告すること。

e 電話機は必要な座席数分用意すること。

f 電話機は多機能電話機とし、ヘッドセットを付加すること。

ウ 主要業務

(ア) 給付金等の制度全般に関する問合せ対応

(イ) 給付金等の申請手続き全般に関する問合せ対応

a 制度の対象者事業者に該当するかどうかに関する問合せ対応

b 産業分類上のどの業種に該当するかに関する問合わせ対応

c 申請書の記入方法や手続きの進め方等に関する対応

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の送付対応

(ウ) 総合相談窓口で回答することのできない問合せの関係部署への案内引継ぎ対応

- (エ) その他、給付金等に係る事項の問合せ対応
- (オ) 上記（ア）～（エ）の問合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、日別に集計したものを1週間分取りまとめのうえ、翌開庁日までに発注者に報告すること。同様に、月別に集計したものを翌月10開庁日までに報告すること。

エ 留意事項

- (ア) 適切な回線数を確保し、人員を配置すること。
- (イ) 配置人員に制度の内容を熟知させるよう適切に指導すること。
- (ウ) 問合せに対しては誠実に応対すること。

オ その他

- (ア) 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、問合せや質問事項について円滑に対応できるようにすること。
- (イ) 外国人からの問合せに対して、英語に対応できる体制にすること。
- (ウ) 業務スペースは、外部からの騒音や室内の反響音が対応業務の妨げにならないよう、騒音に配慮した設備環境であること。
- (エ) 個人情報保護の観点から、業務スペースに作業用のメモ等を破棄するためのシュレッダー等を用意すること。
- (オ) 混雑時、時間外及び休日には、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) 申請書類受付及び事務処理業務

ア 概要

申請書の回収、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) 開設期間

令和2年6月15日から令和2年10月31日まで

(イ) 開設時間

原則として、川崎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

可能な限り川崎市経済労働局産業振興部工業振興課（川崎市川崎区駅前本町11-2）の近傍に設置することとし、(2)ウの業務ができるよう受注者が環境整備すること。また、相当数の申請書を保管する必要があるため、無理なく作業できる程度の広さを確保すること。

一日あたり最大300件を処理（仕様書（2）-ウ-（ウ）のうちa～cに記載の業務）ができる体制を整えること。

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）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 申請書は川崎中央郵便局留とし、受取を行う。令和2年8月末までは毎開庁日回収すること。
- b 上記aの回収にあたっては、機密情報の取り扱いに最大限配慮し、複数人体制で回収すること。
- c 上記a以外の期間については、発注者と別途協議すること。
- d 郵送以外で受付した申請書についても、随時回収すること。

（ウ）申請書の確認、受付及び登録とデータ管理

- a 郵送等により回収した申請書を開封し、①交付申請書、②今年の任意の1か月間の売上を確認する書類、③確定申告書等、昨年の売上を確認する書類、④通帳の写し等、振込先情報を確認す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。
- b 上記aの①～④の書類について、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、郵送等で本人に訂正を依頼すること。
- c 回収した申請書は、給付金管理データベースに受付登録を行うこと。
- d 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。
- e 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、dと同様に取扱うこと。

（エ）審査補助業務

申請書の受付登録を行った後、給付決定に必要な項目について、申請内容の審査事務の補助を行い、書類確認の結果、支給・不支給の判断を行えるようにした上で、給付金管理データベースに入力すること。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、給付金管理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）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給付金管理データベースに入力すること。過去の申請の有無（二重申請）を確認するとともに、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。

(カ) 支給・不支給判定及びデータ入力・管理

支給・不支給の決定内容、不支給決定通知書への記載内容及び発送日等の事項は、給付金管理データベースに登録し、管理すること。

(キ) 給付金管理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。

(ク) 不支給決定通知書の作成及び印字

給付対象者の要件を満たしていない者に対する不支給決定通知書を作成すること。

印字内容は、宛先をはじめ、不支給の決定がなされた旨の記載、不支給である理由を印字する。詳細な印字内容及びレイアウト等については、発注者の指示する内容に従うこと。

(ケ) 不支給決定通知書の搬送・送付

上記(ク)で作成した通知は、区分特別郵便物として割引が受けられるように、発注者が指定する郵便局へ搬送する。ただし、1回の発送件数がこれに該当しない場合はこの限りではない。発送頻度、時期等の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。

(コ) 申請書の定期搬送

申請者から提出された原本書類については、発注者が支給・不支給の審査を実施するために必要であることから、給付金管理データベース及び口座振込データとの突合せが可能な形式でファイルにつづり、原則として開庁日毎に持参することとする。なお、持参の時間や方法については事前に発注者と協議すること。また、発注者の指示に従い、審査が終了したファイルを回収し、業務完了まで適切に保管すること。

(サ) 申請書の整理・引渡し

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) 事業報告

一連の業務より収集した給付金管理データベース登録データを基に報告書を作成すること。

(4) 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合せ件数及び内容や申請件数については、最低週1回以上、定期的に報告が可能な状態にすること。

イ 留意事項

(ア) 業務の引継ぎ

契約締結後、速やかに業務執行体制を整え、市から遺漏なく業務を引き継ぐこと。

(イ) データの統合

業務引継ぎにあたっては、市が作成したデータを給付金管理データベースに統合するなど、事業に係る情報を一元管理すること。

5 成果物

本業務の成果物及び提出期限は以下のとおりとする。

成果物	提出期限	数量
事業報告書	令和2年11月30日	10部
事業報告書（電子データ）	令和2年11月30日	1式
コールセンター対応記録	随時	—
給付金管理データベース登録データ	随時	—

※事業報告書にはコールセンター対応データ、給付金管理データベース登録データは必ず掲載すること。

6 検査

(1) 受注者は、発注者が定める期間ごとに事業の実施状況を報告するものとし、また事業が完了したときは、完了検査を受けるものとする。

(2) 受注者は、自らの責に帰すべき理由による成果品の不良箇所等が発見された場合は、速やかに訂正又は補足その他の処置を執るものとする。

7 再委託について

(1) 受注者は、個別の業務を再委託する事ができる。その場合、発注者に事前に書面で承認を受けなければならない。

(2) 再委託を行う場合、必ず再委託先の事業者と個別に契約を交わし、個人情報を取扱う業務においては、盗難・紛失、滅失等が発生した場合の責任の分担を予め取り決めておくこと。

8 調査等

発注者は、必要があると認めるときは、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。

9 合意管轄裁判所

この契約に係る訴訟については、専属管轄を除くほか、発注者の所在地を管轄する裁判所で行うものとする。

10 その他留意事項

(1) 受注者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これら

を他の目的に使用し、又は他のものに漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

- (2) 契約書に定めのない事項又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。
- (3) 受注者は、常に発注者と密接な連携を図り、効率的進行に努めなければならない。
- (4) 当委託事業における経緯、資料等はすべて明確にしておかなくてはならない。

11 関係法規等の遵守

- (1) 関係法規等を遵守し、法規法令の趣旨に沿って業務を実施しなければならない。
- (2) 受注者は、本業務を遂行するための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情報セキュリティ特記事項」（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。
- (3) 受注者は、本業務を発注者の承認を受けて第三者に再委託する場合は、当該受注者に対して、特記事項を遵守させなければならない。