

## 市川市事業者エネルギー価格等高騰対策支援金給付業務委託仕様書

この仕様書は、市川市（以下「委託者」という。）が発注する以下の業務に関して、受託者が当該業務を履行するために必要な事項を定めるものとする。

### 1 件 名 市川市事業者エネルギー価格等高騰対策支援金給付業務委託

### 2 業務目的

「市川市事業者エネルギー価格等高騰対策支援金」を給付することにより、エネルギー価格をはじめとする物価高騰の影響を受けた市内事業者を支援し、事業継続への負担を軽減することを目的とする。

### 3 市川市事業者エネルギー価格等高騰対策支援金の概要

(1) 主な給付対象者（次の各号の全てを満たす者とする。）

1) 市内に本店又は主たる事業所を有する中小企業等

2) 令和5年7月から令和6年3月までのうち連続する3か月以上の期間において、光熱費（電気、ガス）、燃料費（ガソリン、重油、軽油、灯油）の合計額が下表のいずれかに該当すること。又は、令和5年7月から令和6年3月までのうち連続する3か月以上の期間において、対象となる費用（電気、ガス、ガソリン、重油、軽油、灯油、原料、材料、仕入物品、消耗品、荷造運賃）の合計額が下表のいずれかに該当すること。

(表)

月	光熱費と燃料費の合計額	対象となる費用の合計額
連続する3か月	10万円以上	150万円以上
連続する4か月	12万円以上	200万円以上
連続する5か月	15万円以上	250万円以上
連続する6か月	18万円以上	300万円以上
連続する7か月	21万円以上	350万円以上
連続する8か月	24万円以上	400万円以上
令和5年7月から 令和6年3月まで	27万円以上	450万円以上

3) 今後も市内で事業継続の意思がある者

(※給付対象外)

- ・障害福祉サービス事業所等原油価格・物価高騰対策支援金の給付対象者のうち、電気、ガス、ガソリン、消耗品の品目を含めて申請する者
- ・介護サービス事業所原油価格・物価高騰対策支援金の給付対象者のうち、電気、ガス、ガソリン、消耗品の品目を含めて申請する者
- ・貨物運送事業者燃料費高騰対策支援金の給付対象者のうち、ガソリン、軽油の品目を含めて申請する者
- ・公共交通事業者原油価格高騰対策支援金の給付対象者のうち、ガソリン、軽油の品目を含めて申請する者

- ・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) 給付金額

開業等月	1 者あたり給付金額
令和 5 年 6 月以前	1 0 万円
7 月	8 万 8, 8 0 0 円
8 月	7 万 7, 7 0 0 円
9 月	6 万 6, 6 0 0 円
1 0 月	5 万 5, 5 0 0 円
1 1 月	4 万 4, 4 0 0 円
1 2 月	3 万 3, 3 0 0 円

(3) 給付対象者数（想定） 1, 3 5 0 件

(4) 申請方法

以下の 2 つの方式とする。

- 1) 郵送方式 紙媒体
- 2) 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

受付開始日は、令和 6 年 5 月 1 5 日からとし、受付終了は、令和 6 年 8 月 1 5 日とする。

ただし、郵送申請分については、令和 6 年 8 月 1 5 日の消印有効とする。

4 用語の定義

本仕様書における各用語の定義は次のとおりとする。

- (1) 支援金 市川市事業者エネルギー価格等高騰対策支援金
- (2) 中小企業等 中小企業基本法（昭和 3 8 年法律第 1 5 4 号）第 2 条第 1 項各号のいずれかに該当する中小企業者（個人事業主を含む。）又はこれと同程度の規模にある団体であると市長が認める法人（特定非営利、社会福祉法人等を含む。）をいう。
- (3) 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。
- (4) 申請受付システム 受託者が構築・運用する、給付対象者の申請受付・給付管理等ができるシステム
- (5) 市川市事業者エネルギー価格等高騰対策支援金事務局 受託者が用意する申請書審査等の事務処理業務及びコールセンター業務を実施する場所

5 委託場所

(1) 委託場所

市川市八幡 1 丁目 1 番 1 号 市川市役所経済観光部経済産業課

(2) 業務実施場所

業務実施場所は、受託者の責任により確保するものとする。また、業務の実施場所は上記委託場所から公共交通機関を利用して概ね1時間以内の場所とすること。

6 委託期間

令和6年4月24日（予定）から令和6年10月24日までとする。

7 主な委託内容

(1) コールセンター業務

支援金の申請、給付等に関する問い合わせや、申請書等郵送の申し込み等に対応する問い合わせに対応する。

(2) 事務処理業務

申請書、申請の手引き、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込、申請書情報の入力、給付準備等を行う。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 周知業務

委託者から提供する送付先に対し、チラシの送付にて周知を実施する。

8 業務内容

(1) コールセンター業務

1) 目的

支援金の申請、給付等に関する問い合わせや、申請書等の申し込み等に対応する問い合わせに対応する。

2) 基本事項

設置期間

令和6年5月15日～令和6年10月24日

① 対応媒体

電話、郵送（紙媒体）、Eメールとする。

② 設置時間

9時00分から17時00分まで（土日祝日を除く。）

なお、Eメールは、土日祝日関わらず24時間受信可能とする。

③ 設置場所

業務実施場所と同一とする。

④ 対応言語

日本語及び英語とする。

⑤ 電話回線数

6 回線とする。ただし、申請開始後 1 カ月間の繁忙予想期は適宜増線等にて対応することとする。

⑥ 費用負担

設置・運用に係る費用はすべて受託者が負担する。

3) 問い合わせ対応事項

① 制度内容

② 申請書記入方法・必要な添付書類と添付方法

③ 申請書審査進捗状況

④ 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、その内容の簡易な統計資料（詳細については別途協議）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（市川市事業者エネルギー価格等高騰対策支援金事務局）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) コールセンター対応用マニュアル等の作成

コールセンター対応用マニュアル、FAQ等は受託者が作成し、申請書の発送時期等に合わせ、必要に応じて更新すること。

また、コールセンター対応用マニュアル、FAQ等は使用開始前に委託者に提出し、審査を経た上で実際の対応に使用すること。

## (2) 事務処理業務

### 1) 目的

申請書、申請の手引き、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込、申請書情報の入力、給付準備等を行う。

### 2) 基本事項

#### ①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6年10月24日までとする）

#### ②場所

業務実施場所と同一とする。

#### ③対応人数

業務責任者のほかにコールセンター業務兼務者を含み常時5名以上とするが、1日当たり概ね18件、最大で30件程度の処理が可能な体制を構築するものとする。

なお、委託者及び受託者双方は、下表に掲げる日々携わる業務について、標準処理期限内での対応に可能な限り努めるものとする。

#### 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	翌営業日まで	-
2 システム入力	3営業日以内	-
3 ※不備確認	4営業日以内	翌営業日まで
4 申請者への不備連絡（電話又はメール）	5営業日以内	3営業日以内
5 委託者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 委託者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 給付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する。

#### ④給付準備等のスケジュール

作業工程	期限
委託者から受託者へ審査結果の提出	毎週月曜日及び木曜日締め
（上記審査結果の提出を受け）振込データ作成	毎週木曜日
給付可否決定通知書の郵送	振込日の3営業日前

※給付可否決定通知書に記載する振込日は、あらかじめ委託者が指定する。

## ⑤費用負担

事務処理業務にかかるすべての費用は、受託者が負担する。

なお、支援金の給付及び振込は委託者が実施するものとする。

## 3) 業務内容

### ①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、委託者の承認の上で、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、添付書類のスキニング、申請受付システムへのアップロードを行うこと。

なお、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。

#### 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、給付・不給付の判定を行うこと。

なお、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参照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、契約締結後に委託者受託者協議の上で、決定する。

#### ウ 審査 2 回目

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

給付、不給付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、委託者へ仮判定結果及びその根拠を報告し、委託者の承認を受けたで、正式な判定を行うこと。

なお、補足情報を整理するに当たっては、必要に応じて申請者の税理士等と確定申告書等の内容を確認すること。

#### 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、事務連絡用封筒を用いて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委託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 委託者へ審査結果の提出

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（電子データ）及び申請書類一式の写し（電子データ及び紙ベース）を審査終了日ごとに取りまとめ、委託者へ提出すること。

なお、申請書類一式（電子データ）のスキニングや提出方法は、委託者と協議の上で決定する。

また、申請受付システムを通じて提出ができない場合は、受託者が用意するファイルストレージ等を用いて提出すること。

紙ベースの審査結果リスト及び申請書類一式の写しは、週2回程度、委託者へ提出すること。

#### キ 申請書原本の管理

申請書原本は、受託者において汚損、破損、紛失等が無いよう適切に保管し、委託期間終了後、委託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、委託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。

### ② 給付可否決定通知書の作成・印字・印刷・封入封緘・発送業務

委託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給付可否決定通知書（以下「決定通知書」という。）を作成し、決定通知書発送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、給付又は不給付のそれぞれの決定内容が明確となるよう、例えば給付決定時においては、不給付決定にかか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「田中 甲」
- ・ 市長印影（委託者より受託者へ、別途提供する。）
- ・ 振込予定日
- ・ 不給付理由（不給付とした場合のみ）

<様式外の印字項目>

- ・ 整理番号
- ・ 郵便番号
- ・ 振込口座情報（給付決定した場合のみ）

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

1, 350件

### ③ 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、委託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委託者に引き渡すこと。

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。

### ④ 申請書、給付可否決定通知書等返戻管理

宛先不明等で市川市事業者エネルギー価格等高騰対策支援金事務局に返戻された申請書、決定通知書等は、参照システムに返戻日等を入力し、原本を市川市事業者エネルギー価格等高騰対策支援金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。

### ⑤ 申請書等送付依頼対応

申請予定者や委託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。

### ⑥ 申請分析業務

提出された申請書に記載された各項目を整理するとともに、項目間にどのような連関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。

### ⑦ その他付随する業務

委託者が作成する中小企業等向けアンケートの取り纏めのほか、支援金の給付を円滑に進めるために必要な全ての業務を、委託者と協議の上で実施する。



⑧ チラシの作成・印刷業務

ア 仕様

A4判（縦）、4C/4C

デザインは委託者が作成し、完成データを受託者に提供する。

イ 作成部数

印刷枚数：チラシ 7,850部

⑨ 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託者より受託者へ別途提供された様式データを使用すること</li> <li>・A4判（縦）、32ページ、4C/4Cとすること</li> <li>・記入例を兼ねるものとする</li> </ul>	1,000 部
申請書等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託者より受託者へ別途提供された様式データを使用すること</li> <li>・A4判（縦）、8ページ、1C/1C</li> </ul>	1,000 部
申請書類配架用封筒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託者より受託者へ別途提供された様式データを使用すること</li> <li>・角2サイズとすること</li> <li>・申請期限の表示や重要書類である旨を表記すること</li> </ul>	1,000 部
返信用封筒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長3サイズとすること</li> <li>・返信先宛名を市川市事業者エネルギー価格等高騰対策支援金事務局宛てとすること</li> <li>・料金受取人払いとすること</li> </ul>	1,000 部
事務連絡用封筒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長3サイズとすること</li> </ul>	130 部
決定通知書発送用封筒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長3サイズとすること</li> <li>・窓付きとすること</li> </ul>	2,700 部

イ 封入・封緘・発送業務

申請書類配架用封筒に、申請の手引き、申請書等、返信用封筒を封入・封緘し、この申請書類等一式を第1庁舎へ郵送すること。

(3) システム構築・運用業務

1) 目的

8(3)3)に記載する機能を持つ申請受付システムを構築し運用する。

2) 基本事項

申請受付システムは、「(2) 事務処理業務」の執行が可能なシステムとすること。

また、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。

申請受付システムの構築・運用に必要な費用は、すべて受託者が負担すること。

なお、取り込みデータやシステムの機能なども含め、詳細は委託者と受託者が協議して決定する。また、運用業務対応として、常時1名を配置する。

### 3) 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、委託者が利用できること。

- ① 申請書印刷
- ② 申請書受付登録
- ③ 申請書情報や不備返送情報等の入力
- ④ 審査（給付・不給付・保留に係る判定）
- ⑤ 提出された申請書及び添付書類のイメージの閲覧※
- ⑥ 口座振込データの作成・CD化及び給付決定者リストの印刷
- ⑦ 決定通知書データの作成・CD化
- ⑧ 問い合わせ対応のための申請者検索・進捗状況閲覧※
- ⑨ 統計処理※
- ⑩ 不給付対象外情報等の入力
- ⑪ データの参照、更新履歴管理
- ⑫ コールセンターでの対応履歴を残せること。
- ⑬ 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。
- ⑭ その他付随する業務

また、定期的な更新作業終了後、委託者に報告を行うこととする。

### 4) 参照システムの設置場所等

参照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。

- ① 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。
- ② 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可能なこと。
  - 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。
- ③ 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。

④ 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、ウィ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、参照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。

⑤ バックアップ

ア 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) 委託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  
受託者は、委託者が申請受付システムを使用できる環境を整えること。

6) 申請受付システムの稼働時間

当該申請受付システムは、定期的に行われるシステム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。

① 秘密の保持に関すること。

② 目的外使用の禁止に関すること。

③ 委託処理により生じたものの権利の帰属に関すること。

④ 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。

④ 情報セキュリティの取扱いについては、別記2「情報セキュリティ取扱特記事項」を遵守すること。

⑤ 委託処理の内容、責任者、作業者及び作業場所の特定に関すること。

⑥ 提供されるサービスレベルの保証に関すること。

⑦ 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。

⑧ 貸与した情報の受託者以外の者への提供の禁止に関すること。

⑨ 再委託に関する制限事項の遵守に関すること。

⑩ 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。

⑪ 緊急時の報告義務に関すること。

⑫ 委託者による監査又は検査に関すること。

- ⑬ 事故等の公表に関すること。
- ⑭ 委託者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

- ① 委託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。
- ② 委託期間終了後、申請受付システム上の全てのデータを委託者が閲覧可能な形式で提供すること。
- ③ 申請受付システムのサーバ等の全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、データ受け渡しにかかる媒体も含めて、すべて受託者が負担すること。

なお、取り込みデータやシステムの機能なども含め、詳細は委託者受託者が協議して決定する。

### (4) 全体管理業務

#### 1) 目的

委託業務が広範囲におよぶことから、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) 業務実施計画書の作成

受託者は、契約締結後、速やかに各業務に必要な作業、要員、必要設備、関連調整事項等を洗い出し、以下の内容を記載した業務実施計画書を作成し、委託者に提出することとする。

委託者が当該計画書の修正を必要と認めたときは、受託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、計画書を改訂（実施体制等）した時は速やかに委託者に提出し承認を得ることとする。

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、業務実施計画書承認後、業務に着手すること。

- ①全体工程
- ②業務概要
- ③業務実施・連絡体制
- ④業務責任者及び業務従事者リスト（氏名、年齢。業務責任者については主な経歴記載）
  - ※業務責任者は、他の業務において業務責任者として業務管理を実施した経験を有するものとする。
- ⑤研修計画
- ⑥委託業務の標準化を目的とした情報共有方法
- ⑦その他

### 3) 業務実施マニュアル等の作成及び改訂

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業務実施マニュアル等を作成し、委託者に提出する。ただし、業務実施マニュアル等は、作成時・改定時に、事前に委託者の承認を得るものとする。

- ①委託業務の目的、制度趣旨
- ②個人情報の保護に関する考え方、ルール、手順
- ③委託業務にかかる実施体制及びその運営方法
- ④日毎、月間の実施業務の概要
- ⑤申請書等の発送、受付、審査等に関する業務手順
- ⑥電話対応における業務手順、対応及び回答
- ⑦決定通知書等の発送時の業務手順
  
- ⑧コールセンターにおけるエスカレーション対応内容や日報など委託業務の運営において委託者への報告に使用する様式
- ⑨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、委託者受託者協議の上で決定すること。

### 5) 研修

委託業務の遂行に先立ち、必要となる知識及び能力を習得するため、業務従事予定者に対し、以下を目的とした研修を行うこと。

なお、研修に使用する教材等は、事前に委託者の承認を得ること。

- ① 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。
- ② 個人情報保護研修  
個人情報の適切な管理、守秘義務の順守を徹底すること。
- ③ 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。
- ④ その他必要な研修  
前各項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) 業務の報告

- ① 受託者は、日報及び月報により業務内容（統計処理を含む。）を記録し、日報は翌営業日に、月報は翌月5営業日までを目途に、委託者に提出すること。また、日報には「（2）2）③ 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済・着手済・不備確認中・未着手等の項目に分け、報告を行うものとする。
- ② 中小企業等向けアンケートの取り纏め結果は、業務完了時に提出するものとする。  
（A4、簡易なもの）
- ③ 一連の業務結果を、「申請分析にかかる報告書」として業務完了時に提出す

るものとする。（A 4、簡易なもの）

なお、日報、月報及び報告書のフォーマットについては、委託者受託者協議の上で、決定すること。

#### 7) 事故等に係る委託者への報告等

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、直ちに委託者へ報告し、協議すること。

また、前述の場合のほか、個人情報保護を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）及び委託者・受託者が協議した結果、受託者に正当な理由がなく、また委託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、支援金の給付又は非該当の決定等に支障が生じた場合については、すべて受託者が責を負うこととする。場合によっては、委託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。

#### 8) 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。

#### 9) 納品成果物

- ① 業務実施計画書
- ② 業務実施マニュアル
- ③ 各種報告様式（日次・月次）
- ④ 申請書原紙
- ⑤ 申請書イメージデータ
- ⑥ 申請分析にかかる報告書

※納品成果物は、電子データで納めること。

### (5) 周知業務

#### 1) 目的

委託者から提供する送付先に対し、チラシの送付にて周知を実施する。

#### 2) 基本事項

##### ① 周知時期

申請受付開始日から1か月以内に実施する。

##### ② 周知方法

郵送とする。

##### ③ 費用負担

周知業務に係るすべての費用は、受託者が負担する。

### 3) 業務内容

#### ① チラシ等の封入封緘・発送業務

決定通知書発送用封筒に、チラシ及び送付文を封入・封緘し、委託者より別途提供する発送先リストへ発送すること。

なお、送付文の原稿は委託者が作成し、別途、受託者へデータ提供する。送付文はデータの提供を受けた受託者にて印刷する。

#### ② 発送先数

1, 350 先

### 9 業務の再委託について

#### (1) 受託者は、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、事前に委託者の承認を得なければならない。

#### (2) 受託者は、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託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全ての責任を負うものとする。

### 10 その他留意事項等

#### (1) 受託者は、本業務実施に当たり、随時委託者の担当職員と協議を行い、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) 受託者は、業務の進捗状況については、適宜委託者に報告を行うこと。

#### (3) 受託者は、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、事前に委託者に報告し委託者の指示に従わなければならない。

#### (4) 受託者が本委託業務の遂行に当たり知り得た、委託者、中小企業等の情報及び個人情報の取扱いについては、別記1「個人情報取扱特記事項」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、それらの委託者、中小企業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、全て受託者の責任において処理すること。

#### (5) 受託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、その損害が受託者の故意又は重大な過失により生じた場合には、受託者の責任においてその損害を賠償すること。

#### (6) 権利関係

1) 業務における成果及び納品物の一切の権利は委託者に属する。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委託者に属する。

2) 契約期間終了後、本仕様による成果及び納品物について、委託者が対外的な発表を行うこと、複製・翻訳・翻案・譲渡及び貸与することについて、受託者は一切の意義を申し立てないこと。

- 3) 受託者は、業務による成果及び納品物が、委託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。
- (7) 本仕様書の数量、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。
- (8) 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については、事前に委託者と協議のうえで、対応を定めることとする。