三芳町電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金給付業務委託仕様書

１　業務名

電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金給付業務

２　契約期間

　　契約締結の日から令和５年１０月３１日

３　業務内容

　(1) 電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金（以下「給付金」という。）に関する問い合わせ（確認書・申請書等の記載方法や記載内容不備に関すること、苦情対応等）についての電話及び窓口応対に関すること。

　(2) 給付金に関する全ての確認書及び申請書等の受付に関すること。

　(3) 給付金給付業務に係るデータ管理及び町職員への報告に関すること。

　(4) 電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金システム（以下「システム」という。）の操作（検索・データ入力・支給決定操作等）及び入力データの確認に関すること。

　(5) 文書の封入封緘など通知発送に関する事務、事業に必要な広報事務及びその他補助的業務に関すること。

　(6) 前各号の他、給付金給付業務遂行に必要な事項について、受注者の管理監督及び責任において実施すること。

４　履行場所

　　三芳町役場庁舎２階

５　業務内容詳細

　(1) 業務実施期間及び時間

　　　実施期間：契約締結の日から令和５年１０月３１日まで

　　　実施時間：午前８時３０分から午後５時１５分まで

　　　※三芳町の休日を定める条例（平成元年１２月１５日条例第２２号）に規定する以下の日は勤務日から除くものとする。

　　　　①日曜日及び土曜日

　　　　②国民の祝日に関する法律（昭和２３年法律第１７８号）に規定する休日

　(2) 業務詳細

　　ア 電話及び窓口応対

　　　・制度内容、確認書及び申請書の記入方法、必要な添付書類と納付方法、審査進捗状況、給付日等、給付金に関連する事項についての問い合わせ対応

　　　・来庁申請者の受付、確認書及び申請書等必要書類の確認と記載内容の審査、書類不備があった場合の説明及び補正書類の受付

　　　・苦情対応

　　　　原則、苦情対応は町職員へのエスカレーションは行わず、対応を終結させること。

　　　・確認書及び申請書等の発送依頼への対応

　　イ 確認書及び申請書受付

　　　・返信用封筒受取通数確認

　　　・書類審査

　　　　開封し、確認書及び申請書の記載内容、添付書類のチェックを行う。必要に応じて、システムや他自治体への問合せ等により、課税情報や世帯情報等の確認を行う。

　　　・受付処理

　　　　システムへ審査済みの申請情報を入力する。

　　　・書類不備解消

　　　　申請者へ電話等により連絡し、書類不備を解消する。

　　　・個別判定処理

　　　　申請書の記載内容及び添付書類とシステムに入力された値に誤りがないか、最終チェックを行う。

　　　・振込通知の発送作業

　　　　給付金の振込作業が完了した者に対し、振込通知を出力し、封入・封緘して発送する。

　　　・確認書又は申請書等の随時発送

　　　　一括発送後に要件該当等になった者に対し、確認書又は申請書等を出力し、封入・封緘して発送する。

　　　・申請勧奨業務

　　　　確認書送付対象者における未申請者に対し、申請を勧奨する通知を作成し、発送する。

６　管理監督責任

　　受注者は、善良な管理者の注意をもって管理監督し、自己の責任において本件業務を遂行するものとする。

７　業務体制

　(1) 受注者は、管理監督責任者（以下「責任者」という。）を含め、前記の業務内容を支障なく遂行するため、必要な人員を配置しなければならない。最低配置人員は次のとおりとする。

　　　①７月から９月の期間：３名以上

　　　②上記以外の期間：２名以上

　(2) 受注者は、業務従事者の中から少なくとも1名を責任者として、あらかじめ発注者に届けなければならない。なお、責任者は本件業務専任として常駐するものとする。

　(3) 責任者は、「３　業務内容」に規定する業務の他に、次に掲げる業務を実施すること。

　　　①発注者との連絡調整

　　　②トラブル及び情報漏洩等の事故（以下「トラブル等」という。）が発生した場合における対応及び発注者への報告

　　　③各種報告書の提出

　　　④業務従事者に対する指揮・監督

　　　⑤業務従事者に対する指導及び助言

　(4) 受注者は、業務従事者に欠員が生じないよう、計画的に人員を配置し、管理しなければならない。なお、交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的に業務従事者が出勤できない場合においても、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。

　(5) 受注者は業務に支障があると判断したとき、業務従事者の人員の転換や補充ができるものとする。

　(6) 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。

　　　・基礎研修

　　　　公務員と同等の住民対応・電話応対、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。

　　　・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。

　　　・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。

　　　・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。

　(7) 対応用マニュアル、ＦＡＱ等は受注者が作成し、必要に応じて更新すること。

　　　また、対応用マニュアル、ＦＡＱ等は使用開始前に発注者に提出し、審査を得た上で実際の対応に使用すること。

　(8) 受注者は、委託業務の実施にあたり、労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法、地方税法、その他関係法令等を遵守すること。併せて、三芳町暴力団排除条例（平成25年三芳町条例第3号）、その他、当町が定める関係条例等を遵守し、適法かつ適切な委託業務を履行すること。

　(9) 労務上の災害保険加入義務を有するものとし、その補償については、契約される要件において義務範囲を協議の上、決定するものとする。

８　服務

　(1) 業務従事者は、受注者の命により業務を遂行するものとする。

　(2) 業務従事者は、品位を持ち、丁寧で明朗、迅速、正確かつ公正な対応を心掛け、常に言葉遣い及び態度には留意しなければならない。

　(3) 守秘義務及び個人情報の取扱い

　　　①受注者は、本業務の実施にあたり、個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）、その他個人情報の保護等に係る関係法令等を遵守すること。

　　　②受注者は、プライバシーマーク又はＩＳＭＳ（ＩＳＯ２７００１）の公的認証を取得していること。

　　　③受注者は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏洩及び開示、並びに目的外利用を行ってはならない。また、本業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは、本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

　　　④受注者は、本業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏洩及び目的外利用を禁じた誓約書を業務従事者等から徴すること。

(4) 個人情報を記録した文書等の取扱い

　　　①受注者は、本業務で取扱う個人情報を記録した確認書・申請書及び各種通知書等について、漏洩、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

　　　②受注者は、本業務に必要な場合を除き、確認書・申請書及び各種通知書等の全部又は一部の複写、複製等を行ってはならない。また、複写、複製等を防止するため必要な措置を講じなければならない。

　(5) 情報機器等の持ち込み制限

　　　①業務従事者等及びその関係者に係わらず、情報端末（パソコン及びプリンター等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（ＵＳＢメモリ等）（以下「情報端末等」という。）を執務室内へ持ち込むことを禁止する。ただし、業務責任者が、受注者への報告業務や、業務従事者への連絡調整等のために持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を発注者に報告のうえ、許可を得ることとする。

　　　②受注者が持ち込んだ情報端末等は、発注者のネットワークシステムに接続してはならない。

　　　③受注者が持ち込んだ情報端末等の保管場所、使用場所等については発注者と協議のうえ、決定すること。

９　トラブル等への対応

　(1) 本業務の実施において、トラブル等が発生した場合は、受注者が責任をもって対処すること。

　(2) トラブル等が発生した場合は、直ちに口頭で報告し、必要に応じて速やかに報告書を提出すること。

１０　損害賠償責任

　(1) 本業務の実施において、受注者の責に帰すべき事由により発注者又は第三者に損害が生じた場合、受注者はその損害を賠償しなければならない。

　(2) 発注者は、受注者の責に帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償した場合、受注者に対して賠償した金額及びその他の賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

１１　業務改善

　(1) 受注者は、業務遂行に際し、従事者の仕事の能率及び執務態度等が、発注者が求める水準を満たすことができないと判断したときは、業務従事者に対し業務遂行の改善を命ずるものとする。

　(2) 受注者の都合により従事者を交代する場合は、業務に支障を生じさせないよう受注者の責任により業務引継ぎ等を行うものとする。

　(3) 発注者と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、給付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。

１２　経費区分

　　　通常業務に必要な備品及び消耗品等は、発注者が準備するものとする。

　　　なお、備品の故障等において、業務従事者の責に帰すべき事由により修繕費が生じた際は、受注者が責を負うこととする。

１３　委託料の支払方法

　　　委託料の支払いは毎月支払いとし、毎月の月報等により業務履行を確認の上、受注者から請求のあった日から起算して、３０日以内に支払うものとする。

１４　その他

　　　業務遂行時において疑義が生じた事項又は本仕様書に定めのない事項であって業務に関連するものについては、双方協議の上、業務に支障を来すことのないよう履行するものとする。