

久留米市価格高騰重点支援給付金コールセンター等業務委託仕様書

本業務は、「エネルギー・食料品等の物価高騰重点支援策」の一環として、住民税非課税世帯等への給付金事業を実施するにあたり、コールセンター運営や窓口運営、事務センター業務を行うものである。

I 久留米市価格高騰重点支援給付金事業の概要

1 給付対象者

住民税非課税世帯等

2 給付額 1世帯につき3万円

3 受給権者 世帯の世帯主

4 対象見込 4万4,100世帯

5 手続方法 郵送申請方式

①市から受給権者宛に「価格高騰重点支援給付金の支給のお知らせ（通知）」（以下「通知書」という。）が送付されてきた場合

内容を確認して変更等があれば申出書に必要事項を記入し同封の返信用封筒で提出。

②市から受給権者宛に「価格高騰重点支援給付金の支給のお知らせ（確認）」（以下「確認書」という。）が送付されてきた場合

内容を確認して確認書に必要事項を記入し同封の返信用封筒で提出。

※提出された確認書と申出書の内容及び振込口座について必要添付書類（本人確認書類の写し、振込銀行口座の写し）に基づき審査。

6 受付期限 令和5年10月31（火）まで

7 給付方法 原則、口座振込。ただし、口座振込による受取ができない方については、窓口対応による現金給付。

II 委託業務

1 コールセンターの運営

(業務内容)

- ア 価格高騰重点支援給付金制度に関する問い合わせ対応
- イ 確認書、申出書の記入方法や添付書類に関する問い合わせ対応
- ウ 確認書、通知書、申出書の送付・受理状況に関する問い合わせ対応
- エ 口座振込日に関する問い合わせ対応
- オ 確認書の再交付や通知書の交付に関する問い合わせ・依頼対応
受託者は、確認書の再交付等の依頼があった場合、交付依頼者の①氏名・②性別・③生年月日・④住所・⑤連絡先その他必要事項を記録し、毎日の業務終了後市側へ提出すること（様式任意）。
- カ 業務記録の作成と報告
受託者は予め問い合わせ・依頼の内容を記録するための様式を作成し、問い合わせ等の内容・対応等を記録すること。
※ コールセンターへの受電は約15,000件を見込んでいる。当初1ヶ月は毎週500件～2,000件程度の受電が見込まれる。
※ コールセンターには確認書受理状況、口座振込状況が確認可能なシステムを閲覧するためのPC端末を設置（3～6台を設置予定）。

2 窓口における案内・相談・申請受付業務

(業務内容)

- ア 窓口における申請者の誘導・案内
- イ 窓口持参の確認書、申出書記載内容の確認・受付
- ウ 価格高騰重点支援給付金制度、確認書、申出書の記入方法等に関する相談対応
- エ 新型コロナウイルス感染拡大防止のための窓口の消毒作業
- ※ 窓口での申請は約2,000件、その内、約40%が当初2週間、約60%が当初1ヶ月間に申請を行う見込み。

3 事務センターの運営

(業務内容)

- ア 封筒の開封（郵送分のみ）
- イ 確認書に印字しているバーコードのスキヤニング
- ウ 受領印の押印
- エ 確認書、申出書に記入された内容の審査
- オ 確認書、申出書に記入された内容の電話確認（エで不明な箇所がある場合）
- カ 記入に不備のある確認書、申出書の写しの作成、返送、システムへの入力
- キ 決定通知書の封入封緘等発送準備
- ク 確認書、申出書の整理・ファイリング
- ※ 事務センターにはバーコードのスキヤニング等のためのPC端末を設置（最

大14台を設置予定)。

4 1～3の業務遂行のためのマニュアル作成・維持・管理

5 業務従事者に対する研修の実施

受託者は、契約締結から業務開始までに各委託業務の従事者に対して、価格高騰重点支援給付金制度の概要、個人情報への取扱い、対応マナー等業務遂行に必要な知識等に関する研修を行うこと。

6 報告書の作成

上記1～3の業務については、各業務で毎日の業務内容を記録した日報及び各月ごとの月報を作成し、市側へ提出すること。提出期限は、日報は翌営業日の午後1時、月報は翌月第3営業日午後1時とする。また4・5の業務に関しては業務実施後等速やかに市側へその内容の報告を行うこと。

Ⅲ 委託業務実施にあたっての基本事項

(1) 履行場所

久留米市役所本庁舎309会議室他

(2) 実施期間

令和5年7月1日(土)から令和5年11月30日(木)まで

(3) 実施時間

午前8時30分から午後5時15分まで(土曜日・日曜日・祝祭日を除く)

ただし、確認書受付開始直後については、前述以外の時間で実施を依頼することがある。

(4) 履行体制

業務責任者及び、各種委託業務内容の業務量、時期に応じた適切な従事者数を配置すること。なお、電話回線、窓口数の目安は以下の通り。

電話回線 3～8回線

窓口 2～5窓口

(5) 業務遂行に必要な備品等について

Ⅱの1～3の業務遂行に必要な備品(電話回線、電話機、システムが利用可能なPC、机、椅子)及び履行場所で業務履行に要する費用等(電話回線利用料、システム利用料、通知郵送費用、予め市が必要と判断した文具類)は久留米市が

負担するが、業務従事者が使用する文具類や必要備品については受託者が負担すること。

(6) 市側との連絡体制について

受託者は各委託業務について業務責任者を定め、週一回程度当該週の業務内容・課題・次週の業務計画等につき市側と協議・確認を行うこと。また、市側の要請等必要に応じて市側との連絡・協議を行うことが可能となる体制を整備すること。

(7) 各業務従事者の兼務等について

Ⅱの1～3の業務については、業務量の多寡等に応じて不足が生じない従事者配置となるよう、可能な範囲で各業務従事者の兼務あるいは配置転換を柔軟に行うこと。

(8) 市側との引継ぎについて

受託者は、令和5年11月30日（木）までに到着した書類は、確実に処理すること。また、11月30日（木）の時点での仕掛りの案件、懸案事項などを市側に引継ぐこと。

IV 市への届出

受託者は、次に掲げる事項について、市に届け出るものとする。また変更が生じた場合も同様とする。

- 1 業務責任者
- 2 業務従事者
- 3 その他委託業務に従事する者
- 4 個人情報保護に関する受託者及び上記1から3の者の誓約書

V 個人情報の保護

1 秘密の保持

受託者は、この契約により知り得た秘密（個人情報を含む。）を第三者に漏らし、または不当な目的に使用してはならない。この委託業務が終了し、又は解除された場合においても同様とする。

2 収集の制限

受託者は、この委託業務による事務を行うために個人情報を収集する場合は、事務の目的を明確にし、その目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段

により行わなければならない。

3 複写及び複製の禁止

受託者は、文書により指示した場合を除き、この委託業務による事務を処理するために引き渡された個人情報記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

4 目的外使用及び第三者への提供禁止

受託者は、この委託業務による事務に関して知り得た個人情報を事務の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

5 保管及び返還等

受託者は、この委託業務による事務を処理するために個人情報の保管を行う場合には、個人情報の紛失、破損等の事故が発生しないように管理しなければならない。

また、この委託業務による事務を処理するために貸与され、又は収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を、委託の終了後、直ちに市へ返還、又は引き渡すものとする。ただし、別に指示したときは、当該方法によるものとする。

なお、前段のただし書きにより個人情報を処理した場合は、その内容を報告しなければならない。

6 報告義務

受託者は、委託業務の履行にあたって、事故が発生したとき又はやむを得ない事由により義務を履行することができないときは、直ちにその旨を市に報告するものとする。

7 立入調査

市は、必要があると認めるときは、受託者の委託業務の処理状況につき、事前に通知し受託者立会いの基で調査をし、または報告を求めることができる。ただし、緊急を要する場合は、この限りではない。その場合は、後日、市より受託者に報告する。また、受託者がこの委託業務による事務の執行に当たり、取り扱っている個人情報の管理状況その他必要な事項についても同様の取扱いとする。

8 従事者の監督

受託者は、その事務に従事するものに対して、在職中及び退職後においてもこの委託業務による事務に関して知ることの出来た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、その他個人情報の保護に関し必要な事項及び個人情報の保護に関する法律及び久留米市個人情報の保護に関する法律施行条例の規定に該当した場合は罰則の適用があることを周知し、必要な監督を行わなければならない。

VI 委託期間

契約締結日から令和5年11月30日まで

(業務マニュアル作成・従事者への研修等の準備期間を含む。)

VII 業務の再委託

受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。本業務の一部を再委託する場合は、事前に市と協議を行わなければならない。

VIII 委託料の支払方法

毎月の委託業務終了後、IIの6に定める適正な月報を提出した後、市に対して委託業務実施月の翌月10日までに請求書を送付する。市は請求書受理後、30日以内に受託者へ委託料を支払う。毎月の支払額は別途協議の上決定する。

IX その他

- 1 受託者は、業務従事者の使用者として、労働法等の関係法令を遵守するとともに労働社会保険上の責任を果たし、適切な教育指導と監督を行うこと。
- 2 受託者は、当該業務に当たって次に掲げる事項を遵守しなければならない。
 - (1) 暴力団から不当要求を受けた場合は、毅然として拒否し、その旨を速やかに監督員に報告するとともに、所轄の警察署に届出を行い、捜査上必要な協力を行うこと。
 - (2) 暴力団等から不当要求による被害又は業務妨害を受けた場合は、その旨を速やかに監督員に報告するとともに、所轄の警察署に被害届けを提出すること。
 - (3) 暴力団排除対策を講じたにもかかわらず、業務に遅れが生じるおそれがある場合は、速やかに監督員と業務内容に関する協議を行うこと。
 - (4) 契約に際しては、久留米市暴力団排除条例に基づき、別紙「誓約書」を提出すること。
- 3 受託者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）を遵守するとともに、市の取扱いに準じて、障害者に対する合理的配慮の提供に努めるものとする。