

神戸市中小法人等の家賃サポート緊急一時金運営業務
委託仕様書

令和3年2月12日

神 戸 市

概要

1.1. 委託業務名称

神戸市中小法人等の家賃サポート緊急一時金運營業務にかかる業務委託

1.2. 背景、目的

神戸市は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため発令された緊急事態宣言に伴い、飲食店の時短営業や不要不急の外出・移動の自粛により影響を受け、売上が減少した中小法人等にとって建物の賃料等の負担が特に重くなっている現状に鑑み、これらの中小法人等に対して、家賃を一部補助する制度を創設した。

本業務の実施にあたり、郵送申請に合わせてオンライン申請の仕組みを導入することで、感染症拡大防止を図りながら、申請希望者に合わせた簡易な申請と迅速な審査・交付業務を推進する。

1.3. 基本的な考え方

本市では、次のような考え方で今回のオンライン・郵送申請を導入する。

(1) 市内事業者の利便性向上

窓口赶赴なくとも申請等が完了することで手続き時間を短縮する。

(2) 利用者が使いやすい仕組み

オンライン・郵送申請に関する問い合わせに対応するコールセンターを設置し、丁寧な案内、質問への対応を行う。

(3) 個人情報の保護

オンライン・郵送申請で送られた個人情報を適切に取扱い、市民の個人情報を守り、オンライン・郵送申請に対する信頼を高める。

(4) 効率的な業務運営

申請の受理・処理にかかる手続きを集約・簡素化することにより、業務の効率化を図る。

(5) 安定・確実な事務遂行

予測される大量の申請・問合せ対応・審査事務を正確に処理する。

1.4. 受託事業者を求めること

本業務の受託にあたり、受託事業者が有する申請受付・処理、コールセンター業務に係る知識、経験、ノウハウを活かし、1.3 に示す観点で効率的かつ安定的に事務を遂行することを求める。

1.5. 委託業務の概要

(1) 業務の実施主体

神戸市

(2) 委託期間

契約締結日から令和4年3月31日まで

(3) スケジュール

令和3年4月中旬に事務センターを設置し，オンライン申請及び郵送申請受付による，神戸市中小法人等の家賃サポート緊急一時金運營業務を開始し，令和3年7月末まで受付を行う。遅くとも原則として申請受付から4週間以内で交付すること。（申請に不備があるなど処理に時間を要するものは交付期限を本市と協議する）

(4) 想定申請件数

6,000件（9,000物件）

(5) 委託業務の範囲

- ① 本業務の委託範囲は，事務センターにおける「オンライン申請・郵送申請の受付・入力業務」，「問い合わせ対応」，「審査業務」，「通知の発送業務」及び「審査後における補助金振込のためのデータ作成」業務とする。なお，個々の業務に関する情報は後述の通りである。
- ② 業務遂行上必要となる設備・備品等（電話，FAX，入力・作業進捗管理用の端末等）は調達範囲に含めることとする。

1.6. 履行場所，履行日，履行時間

(1) 履行場所

業務を処理する事務室は受託者の負担により三宮ビル東館内（神戸市中央御幸通6-1-

12）もしくは三宮ビル東館徒歩15分以内に設置すること

(2) 履行日及び履行時間

- ① 履行日は，原則として，委託期間における土曜日・日曜日・「国民の祝日に関する法律」（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く日とする。
- ② 履行時間は8時45分から17時30分までとすること。
- ③ なお，上記以外の時間に業務を行う場合は，事前に本市に確認し承認を得ること。

1.7. 設備，備品

- (1) 業務に必要な設備・備品等は受託者の負担により用意すること。
- (2) 本市より貸与する必要がある設備・備品が生じた場合には本市と受託者の協議の上，決定することとする。
- (3) 本市から貸与する設備・備品についての条件は以下の通り。
 - ① 本市から貸与する設備・備品については，無償とする。
 - ② 本契約満了後，次事業者に業務を引き継ぐ場合は，原状復旧すること。ただし，受託事業者が配備した備品等を，神戸市の承諾のうえ，次事業者との合意に基づき引き継ぐ場合にはこの限りではない。

- ③ 神戸市の貸与した備品と区別するため、受託事業者が調達した備品類には、その旨のシール貼付等の手段を講ずること。

2.1. 業務の内容

(1) 手続概要

神戸市中小法人等の家賃サポート緊急一時金は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため発令された緊急事態宣言に伴い、飲食店の時短営業や不要不急の外出・移動の自粛により影響を受け、売上が減少した中小法人等にとって建物の賃料等の負担が特に重くなっている現状に鑑み、これらの中小法人等の事業継続を支援するため、家賃を一部補助するものである。

令和3年7月31日までにオンライン又は郵送により申請した貸貸人の申請内容を審査のうえ、要件に適合する者に対しては神戸市が交付決定を行い、指定する金融機関口座に補助金を入金する。このために必要な申請内容の確認、審査補助、申請情報の整理、神戸市からの各種通知の送付、入金のための口座情報・補助金額を含むデータの調製等を委託する。

申請手続きや業務の流れ、また審査方法については、国の家賃支援給付金とほぼ同等の内容を予定しているが、制度詳細については今後決定するため変更される可能性がある。

なお、制度の概要については別紙を参照すること。

(2) 委託業務及び各工程での仕様

委託業務及び各工程での手続の流れと仕様については、次のとおりとする。

① オンライン申請システムの設計

- ・本業務の申請事務に用いる様式の内容を踏まえたオンライン申請システムを構築する。
- ・各申請情報に整合するようにオンライン申請における取得情報を設置すること。また、今後神戸市からの各種情報（アンケート等）を申請者に送るため、申請情報の目的外利用に関する同意取得のための内容を盛り込むこと。なお、オンライン申請にかかる入力フォームのデザインは受託者が設計し、神戸市の了解を得ること。

② 受付・審査業務

- ・オンライン申請システム又は郵送により到達した申請について、必要な項目が入力・記載され、必要な書類が添付されているか確認する。不足する情報、資料があった場合は申請者に確認のうえ補充する。
- ・申請者の資格、協力金等の申請状況、申請にかかる申請者の誓約等認定に必要な条件を満たしているかどうか確認する。要件を満たさないことが判明した場合は、申請内容について申請者に確認し、要件を満たさないことが確定した場合であって、申請が撤回されない場合、不交付決定通知書を発送する。
- ・郵送による申請があったものは、データ管理できるよう申請情報をデータ化する。

- ・審査内容については、基本情報・売上関連・賃貸借関連の審査を行う。国の家賃支援給付金と同等の審査項目を予定しているが、制度詳細については今後決定するため変更される可能性がある。

③ 認定後処理

- ・申請事項の審査により補助金の交付要件を満たすものと判断された案件については、メール又は郵送によりそれぞれ補助金交付決定通知書を発信・発送する。
- ・あわせて、交付通知を賃貸人等又は賃貸人等に代わって家賃等の受領を行う者に対して送付する。
- ・補助金の支給は銀行口座への振込により行うことから、交付決定を行った者の口座情報、補助金額その他振込に必要な情報を、神戸市会計室の支出事務に適する形式等により出力する。

2.2. コールセンター業務

(1) 手続概要

事務センターの設置に併せて、上記手続に関するコールセンターを設けるとともに、メールによる問い合わせにも対応する。

(2) 各工程での仕様

問い合わせ対応における主な業務内容は、以下の通りである。

① 問い合わせ内容への回答

市民からの問い合わせ（電話、メール等）に対し、業務マニュアルやFAQ等を参照して、回答すること。

また、上記2の業務に関する申請状況等の問い合わせに対して回答できるよう、処理状況等を管理すること。

② 本市へのエスカレーション

①の問い合わせのうち、事務センターでは対応できない内容について、本市へ連携すること。なお、本市への連携の方法や内容、タイミング等については、受託者から提案し、本市と協議の上、決定することとする。

(3) 留意点

- ① FAQ の作成に関して、予め神戸市が提供する資料を基に作成し、業務開始前に神戸市の承諾を得ること。
- ② 業務の進捗や要員の習熟度、制度改正に対応して、逐次FAQ の内容を更新すること。
- ③ 作成したFAQ の著作権は神戸市に帰属する。

3. 業務全般に関する留意点

3.1. 役割分担

委託業務における、受託者と本市の主な役割分担は、以下の通りである。

業務分類		役割分担	
		受託者	神戸市
受付開始前業務		<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請システムの設計 ・業務マニュアル・FAQの作成 ・業務計画の策定 ・募集要項の策定 ・制度説明用ポータルサイトの作成 ・広報チラシの作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・補助要綱の策定・提供 ・業務マニュアル・FAQ作成における基礎資料，必要情報の提供 ・作成内容の確認，承認
運営業務	郵送・オンライン申請 受付・支払い業務	<ul style="list-style-type: none"> ・申請・届出の受付 ・申請・届出内容の入力 ・審査補助業務 ・交付物の作成，郵送 	<ul style="list-style-type: none"> ・審査結果の確認，交付決定 ・書類管理
	問い合わせ対応業務	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせ内容への回答 ・本市へのエスカレーション 	<ul style="list-style-type: none"> ・エスカレーション内容の対応
	運営管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・対応状況，対応件数，対応内容の管理，品質管理 ・業務マニュアル・FAQ見直し ・業務従事者の教育 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務マニュアル・FAQ見直し内容の確認，承認

3.2. 業務受託に関する留意点

(1) 準備業務

① 業務マニュアル及びFAQの作成

本仕様書及び本市が提供するマニュアル基礎資料等を参考に，本市職員と協議しながら，業務マニュアル及びFAQを作成すること。

作成したマニュアル及びFAQは，内容の検証を行った上で，本市の承認を得ること。

なお，FAQの著作権は神戸市に帰属する。

② 業務計画の策定

契約締結後速やかに本業務全体の実施計画書を策定すること。計画には次の項目を盛り込むこと。

- ・業務推進・監理体制
- ・想定業務量と要員配置
- ・要員確保，研修体制
- ・個人情報保護体制

(2) 運営管理

① 対応状況，対応内容，対応件数の管理

本業務において，処理状況（受領済み，返送済み，処理中，完了等），対応内容（トラブルや難航したケース等における市民の状況・背景や職員の対応内容等），対応件数等を管理すること。毎月，当該情報を業務報告書として取りまとめ，本市へ報告すること。なお，管理や活用方法等については，受託者から提案し，本市と協議の上，決定することとする。

② 品質管理

品質管理体制について，毎月，①の業務報告書の中で取りまとめ，本市へ報告を行うこと。提案水準に満たなかった場合には，改善策を提示し，本市の承認の上，改善策を実施すること。

③ 業務マニュアルの見直し

「(1)準備業務」で作成した業務マニュアル及びFAQについて，運用の中で適宜見直し（追記・修正等）を行うこと。見直し内容については，改定時ごとに本市へ報告し，承認を得ること。

④ 業務従事者の教育

業務従事者に対し，個人情報扱う上でのセキュリティ教育等，コンプライアンスに関する教育を実施すること。

3.3. 業務の引継ぎ

本業務が終了または他の事業者に変更となる場合は，受託者は本市の指示のもと，本市または新規受託者が継続して本業務を遂行するために必要な措置を講じ，本業務終了日までの間に業務の引継ぎを行うこと。また，引継ぎの終了に関して神戸市に報告を行うこと。

4. 成果物

本業務の成果物は，以下の通りとする。

業務分類	成果物	納期（タイミング）
準備業務	業務マニュアル	各業務運営開始前
運営業務	業務報告書	月末
	業務マニュアル	毎改定時

5. 実施体制

委託業務の実施にあたって，以下の事項を遵守すること。

- (1) 業務量や，受託者の他都市における知見なども十分に勘案したうえで，業務の繁閑に応じて，業務遂行に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し，業務を最も効率的に実施でき

る体制を常に整えること。

(2) 業務従事者の中から責任者及び副責任者をそれぞれ1名選任し、書面にて事前に本市へ通知すること。業務責任者は、以下の事項に従事すること。

- ① 本業務の管理・運営
- ② 業務従事者の指揮監督、業務従事者に対する指導及び教育
- ③ 突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合の対応
- ④ 業務運用上の疑義が生じた場合の本市への報告及び対応方針の明確化
- ⑤ 本市との連絡及び調整

(3) 履行場所から公共交通機関を利用して1時間以内の場所に、本業務を指揮し担当する、受託事業者の主な拠点を設置すること。

(4) 本業務の従事者は、受託事業者による直接雇用とすること。また、8.2に規定する再委託事業者が行う業務については、再委託事業者の直接雇用とすること。ただし、管理業務の補助等、補助的業務及び8.2に規定する簡易な業務についての再委託についてはこの限りではない。

6. 品質管理項目、要求水準

市民サービスの向上及び均質化を実現するため、各委託業務について確保する品質を受託事業者が提案し実現すること。

7. 委託料の支払い

委託料の支払いは、令和3年4月1日以降に概算払いを行い、検査終了後、実績に基づき精算する。

8. その他

8.1. 守秘義務、セキュリティポリシー

(1) 本業務の実施にあたっては、「情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守すること。内容は下記URLを参照すること。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

(2) 業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務終了後や退職後においても同様とする。

(3) 本市が提供するデータや資料の一切を、本業務以外の目的で利用及び複写・複製を行ってはならない。

(4) 受託事業者が特定個人情報を取り扱う場合には、別途契約約款で定める事項を遵守すること。

8.2. 再委託

(1)受託者は、本仕様書に定める業務の一部を再委託する場合、業務開始までに下記の内容を明記した再委託申請書を神戸市に提出すること。

- ・再委託事業社名及び代表者
- ・再委託する業務範囲
- ・再委託契約の期間
- ・再委託先が個人情報を取り扱う場合、再委託先の個人情報取扱状況

(2)再委託事業者とは、過去に類似形態（再委託、共同企業体等）で業務を請け負った経験を有していること。なお、受託者にて準備する什器の保守等の簡易な業務の再委託については、本市の承諾を必要とせず、本条項の対象外とする。

8.3. 留意事項

本仕様書に記載のない事項や疑義が生じた事項については、本市と受託者の協議の上、別途定めることとする。