

L P ガス・特別高圧電力利用事業者経営改善支援事業費補助金支給業務
に係る業務委託仕様書

1 業務名称

「L P ガス・特別高圧電力利用事業者経営改善支援事業費補助金」に係る受付・審査等業務

2 業務の目的

現在国による直接的な負担軽減策が無い、L P ガスや特別高圧電力を利用される事業者の経営効率化のため、事業者が行う省エネ機器やシステム導入等の取組へ支援する。

3 業務の委託期間

契約日から令和6年3月22日（金）まで

4 業務の概要

京都府が実施する補助事業に係る受付及び審査等の業務

(1) 補助金の概要

①補助金名称 L P ガス・特別高圧電力利用事業者経営改善支援事業費補助金

②申請規模 概ね3,600件程度を想定

(2) 補助事業のスケジュール

令和5年8月10日（木）頃 事務処理センター・コールセンター設置

<交付申請受付期間>

8月10日（木）～11月30日（木）

<実績報告受付期間>

交付決定後～令和6年1月31日（水）

5 委託する業務の内容 <委託期間：契約締結日～令和6年3月22日（金）>

(1) 総合管理業務

補助金に係るコールセンター運営業務、事務処理センター運営業務並びに印刷・発送業務を遂行するに当たって各業務の全体的な進行管理と業務間の連携を行い、本委託業務が全体として円滑に遂行されることを目指す。

ア 運営体制の構築

常に適正に本業務を遂行できるよう、適切な運営体制を構築すること。運営体制の構築に当たってはあらかじめ京都府と協議のうえ、運営体制図及び業務実施計画書（月間計画、研修計画）を書面で提出すること。

本委託業務を遂行するに当たっての責任者を配置すること。責任者は、業務遂行の上で必要な知識や十分な経験を有する者を選任すること。

運営体制に変更（責任者の変更を含む）がある場合には、速やかに報告すること。変更の際は、十分な引き継ぎを行う等業務の遂行に支障がないよう留意すること。

イ 管理システムの構築及び運用

申請者にかかるデータを一括で管理できるデータベースを作成し、コールセンター業務及び事務処理センター運營業務を行うための管理システムの構築及び運用を行うこと。管理システムは次に掲げる機能を有するものとする。なお、ファイル形式はExcelとし、業務完了後には全件データを電子媒体で京都府に提出すること。

(ア) 申請書のステータス管理機能

提出された申請書について、審査中、書類補正要請中、審査完了、支払済等のステータス管理ができるようにすること。各申請書の処理履歴を記録できるようにすること。

(イ) 分析用データ出力機能

分析等に活用できるリスト等を出力できるようにすること。

(ウ) メモ入力機能

円滑な業務遂行のため、個別対応等の記録ができるようメモ入力ができるようにすること。当該記録については、コールセンター及び事務処理センター双方が確認できるようにすること。

(エ) セキュリティ等の機能

サーバーを設置する部屋は入退室管理を行い、許可を受けた者以外が入室できないようにするとともに、火災、停電、地震等緊急時への対策を万全に講じること。

システムに保存された情報は厳重に管理し、不正に持ち出しができないようにすること。

ウ 各業務間の連絡調整

本委託業務が全体として円滑に遂行されるよう、各業務間において業務連携、情報共有を行うようにすること。

エ 業務の進捗状況の把握及び報告

各業務の進捗状況を適格に把握し、課題の洗い出しと分析、改善策の検討を行い、業務の円滑な遂行に努めること。

オ コールセンター及び事務処理センターの設置

【業務内容】

- ・補助金に係る受付・審査のために行う下記（２）～（４）の事務
- ・その他、委託者と受託者が協議の上、実施を取り決めた業務

【開設日】

- ・令和５年８月１０日に開設できるよう人員の配置等の準備をすること。

【開設場所】

- ・京都府が指定する場所とする（京都市下京区烏丸仏光寺周辺のオフィスビル約 80 m²。賃料及び光熱水費は京都府が負担する）。

【受付時間】

- ・開設期間中の土曜日、日曜日、祝日及び年末年始令和５年 12 月 29 日（金）～令和 6 年 1 月 3 日（水）を除く日の午前 9 時 30 分から午後 5 時 30 分まで

【設備】

- ・専用の電話機や電話回線、机等の業務上必要な設備、機材等は受託者が準備すること。

- ・電話回線数は、原則3回線以上とし、回線数を変更する場合は事前に京都府と協議を行うこと。
- ・必要に応じて、外部との連絡用のメールアドレス、ファックスを用意すること。

【体制】

- ・原則として責任者を1名常駐させ、その他の業務従事者数は、円滑に業務を遂行する必要数を確保すること。
- ・問い合わせ、受付・審査事務等迅速に行うことができるよう、想定される業務量に対応可能な体制（ピーク時には15名程度の体制を想定）を整えとともに、効率的に業務を実施するため、繁忙期には、電話回線の増設や人員配置の強化等の応援体制を組むなど、臨機応変な対応を行うこと。
- ・なお、業務開始後、業務従事者数の変更が必要になった場合は、速やかに京都府と協議の上決定すること。

(2) コールセンター運營業務

ア お問い合わせに対する対応

補助金の制度概要や申請方法、申請書や実績報告書の記載方法、苦情等に関する問い合わせに対し、懇切丁寧に対応を行うこと。

問合せ対応期間外においては、音声ガイダンス等を用いて時間外である旨を架電者に案内できるようにすること。

イ 電話での問い合わせ対応

以下の内容について、丁寧かつ臨機応変な対応を行うこと。

- ① 補助金の制度や概要
- ② 申請書記入方法の助言
- ③ 申請書の処理状況照会への対応
- ④ その他本事業に関すること

ウ 対応記録の管理

コールセンターで対応した情報は、以下の項目について整理し、問い合わせ内容を容易に検索できる形で一元的に管理を行うこと。

〔受付日時、対応した業務従事者の氏名、相手方の氏名・連絡先等、対応内容、受付区分（申請手続、必要書類、記入方法、対象要件の確認、処理状況、相談、苦情、その他等）、対応区分（完了状況）〕

問合せ内容は必要に応じて、事務処理センターと共有すること。

エ 報告

コールセンターへの問合せについては、原則コールセンターにおいて終結させるよう努めること。ただし、コールセンターにおいて処理が困難な案件に関しては、速やかに京都府に報告し、その指示を受けること。

オ 要員体制

申請書の受付時期、通知書の発送時期など想定される繁忙に応じた要員体制を構築し、つながらない入電数の減少に努めること。

問合せ者に対して正確かつ画一的な回答ができるよう、応対者には十分な事前研修

を行うこと。

コールセンターの運営に必要な知識及び能力を有し、他部門との調整やオペレーターの管理・指導を行う責任者を配置すること。

カ その他付随する事務

事業を円滑に進めるために必要な業務について、京都府と協議の上実施する。

(3) 事務処理センター運營業務

事業者が提出する書類の受付、審査、交付準備、返戻処理等、補助金に関する事務処理を行うこと。

なお、補助金の交付に係る事務（交付決定、額の確定、支払）は京都府が行う。

① 電子申請システムの構築

WEBサイト上で補助金の申請ができる専用フォームを構築すること。

WEBサイトは、ユーザビリティ及びアクセシビリティに配慮し、年齢層に関わらず誰もが見やすく、利用しやすい仕組みを構築するとともに、パソコンだけでなくスマートフォン・タブレット等で容易に閲覧できるようにすること。

外部からの不正なアクセスやウイルス感染等に対して、十分なセキュリティ対策を行うこと。

② 申請書類及び実績報告書類の受付

申請書類及び実績報告書類の受付は、WEBサイト又は郵送のいずれでも可能とすること。

郵送による申請・報告については、受託者において書類の送付先を準備すること。

申請者にはレターパックを用いて申請するよう求めること。

書類の不足等により入力が困難な場合は、経過を記録する等により処理に遺漏がないよう努めること。

申請受付期間は、令和5年8月10日（木）から令和5年11月30日（木）まで、実績報告受付期間は交付決定後から令和6年1月31日（水）とすること。

申請書類等の様式の取得は、京都府ホームページからダウンロードすることを基本とするが、申請書類等の請求があった場合は、請求者に対して申請書類等を送付すること。

なお、申請書類等の郵便料、封筒代は業務委託費に含むものとする。

③ 受理した書類への対応

書類に不備が判明した場合には申請者に修正を求める連絡を行うこと。

連絡は電話を原則とする（電話が不通の場合には文書やメール、ファックスによる対応も可）。

申請情報（受付日、申請者名、住所、申請額等）をデータベース化し、情報を一元管理できるようにすること。

④ 審査

京都府が定める審査基準に従い、申請内容または実績報告内容等を確認し、補助要件を満たすかの確認、添付書類の確認を行うこと。

⑤ 不備がある書類等の補正

審査の過程で書類等（電子申請により入力されたものを含む。以下同じ。）に不備が認

められたときは、他の書類等との突合や申請者への確認によって補正すること。

補正を行った場合は、その経過を記録すること。

⑥資料作成

審査を行った申請・報告について、京都府が定める一覧資料を作成すること。

⑦交付決定

補助金の交付決定は京都府が定める規程に基づき京都府が行う。受託者は、京都府が定める交付決定に必要な資料を作成すること。

⑧不採択

交付決定すべきでないこととなった申請者に対しては、京都府が不採択を行いこれを通知する。受託者は、京都府が定める不採択に必要な資料を作成すること。

⑨額の確定資料の作成

補助金については、交付決定後、補助対象機器の整備及び支払を行った上で実績報告を提出した申請者に対して、京都府が額の確定を行う。受託者は、京都府が定める検査及び額の確定に必要な資料を作成すること。

⑩支払

補助金申請者に対する支払は京都府が行う。

受託者は、京都府が定める支払に必要な資料を作成すること。また、個々の債権者への振込データを全銀協データファイルの形式に準拠したフォーマットのテキストファイル形式で口座振込データファイル（文字コードはS-JIS、改行コードは無し）を作成すること。

なお、口座振込ファイル定義は次のとおり。

ア ヘッダレコード

データ区分	N(1)	"1"-ヘッダレコードを意味する。
種別コード	N(2)	"21"-総合振込
コード区分	N(1)	"0"-JIS
委託者コード	N(10)	委託者コード
委託者名	C(40)	委託者名（カナ文字および英数字）
引落日	N(4)	振込日をmmddで記入
取引銀行番号	N(4)	委託者の銀行番号
取引銀行名	C(15)	委託者の銀行名（半角、スペース可）
取引銀行支店番号	N(3)	委託者の支店番号
取引銀行支店名	C(15)	委託者の支店名（半角、スペース可）
委託者の預金種目	N(1)	委託者の預金種目（"1"-普通、"2"-当座 他）
委託者の口座番号	N(7)	委託者の口座番号
ダミー	C(17)	スペース

イ データレコード

データ区分	N(1)	"2"-データレコードを意味する
引落銀行番号	N(4)	預金者の銀行番号
引落銀行名	C(15)	預金者の銀行名（半角、スペース可）

引落銀行支店番号	N(3)	預金者の支店番号
引落銀行支店名	C(15)	預金者の支店名（半角、スペース可）
ダミー	C(4)	スペース
預金種目	N(1)	預金者の預金種目（"1"-普通、"2"-当座 他）
口座番号	N(7)	預金者の口座番号を記入
預金者名	C(30)	口座名義人カナ(半角)
振込金額	N(10)	振込金額を右詰めで記入
新規コード	N(1)	"0"
課所コード	N(6)	"000000"
業務番号	N(2)	業務番号
個人番号	N(10)	個人番号
支払期	N(2)	支払期
振込結果コード	N(1)	"7"
ダミー	C(8)	スペース

ウ トレーラレコード

データ区分	N(1)	"8"-トレーラーコードを意味する
合計件数	N(6)	データレコードの振込件数合計
合計金額	N(12)	データレコードの振込金額合計
ダミー	C(101)	スペース

エ エンドレコード

データ区分	N(1)	"9"-エンドレコードを意味する
ダミー	C(119)	スペース

⑪返還処理

補助金の支払後、支給要件に該当しない事実や申請書類の不正その他支給要件を満たさないことが判明した場合は、京都府が当該申請者に対して期日を定めて返還を求める。受託者は、京都府が定める返還処理に必要な資料を作成すること。

⑫処理状況の管理

審査等の処理状況は1件ごとに管理し、処理漏れや処理の遅延がないようにすること。

⑬書類等の保管

書類等は委託期間終了まで、即時に取り出し参照が可能な方法で保管すること。委託期間終了後は、両者が協議する方法により京都府に引き渡すものとする。

⑭標準処理期間

各業務の標準処理期間は以下に掲げるとおりとする。ただし、期間内の処理が困難な場合で、甲の了承を得た場合はこの限りでない。以下に掲げるもの以外の業務については、必要に応じて協議する。

・申請書の受付

申請書が到達した日の翌日から起算して3営業日（事務処理センターの営業日をいう。以下同じ。）以内

・不備が認められる書類等の補正

不備を確認した日の翌日から起算して5営業日以内

⑭その他

複数の人員による審査体制を整え、申請ごとに少なくとも2人以上による審査を行い、誤りがないようにすること。

同一申請者の重複申請がないよう、過去の申請情報データベースと照合し、確認を行うこと。

審査に当たっては、チェックリストなどの審査内容が分かる資料を作成し、申請書類と分離しないようにした上で、容易に検索できるよう適切に保管すること。

その他、事務処理センターの運営を円滑に進めるために必要な業務について、京都府と協議の上実施すること。

(4) 印刷・発送業務

ア 支給要項及び申請様式の印刷・発送業務

【数量】 20,000 部程度

【仕様】 A4両面印刷。10ページ程度。1色。申請者が記入できるよう上質紙を用いること。なお、デザインは京都府が行い支給する。

【発送】 コールセンターでの対応等により事務局から支給要項及び申請様式の発送が必要となった場合、発送を行うこと。

【その他】 支給要項及び申請様式は受託者において管理する他、京都府が指示する納品先（100か所程度を想定する）へ納品すること。

イ 各通知書の印刷・発送業務

【数量】 交付決定通知書及び変更交付決定通知書 3,600 部程度

交付決定通知書及び変更交付決定通知書に添付する通知書 3,600 部程度
額の確定通知書 3,600 部程度

【仕様】 A4両面印刷。1ページ。1色。

【内容】 書式は京都府が作成し、支給する。ただし、送付対象者の氏名及び住所はデータベースに保存された情報から転記ののち、京都府に納品すること。

【発送】 京都府に納品後、京都府による校合、施行等の確認後に発送を行うこと。発送は長形3号の封筒によること。封筒にはデータベースに保存された送付対象者の氏名及び住所を転記し、通知書の入れ違い等がないよう十分注意すること。

ウ その他

データプリントを実施する場所は、取扱情報に応じたセキュリティ対策を十分に施し、個人情報記載された書類の紛失等を防止する対策を講じること。

6 報告事項

次の項目について、京都府へ報告すること。

(1) 随時報告

業務運営に係る体制の見直し等、京都府の判断が必要なもの及び重要と判断されるものについては、京都府へ報告を行い、協議すること。

(2) 日次報告

1日の業務が完了したときには、コールセンターへの問い合わせ件数、申請件数、申請額、審査結果等、その日の業務実績を翌開所日の正午までに京都府に報告すること。報告様式は任意とするが、項目については、京都府と協議の上、決定すること。

(3) 月次報告

以下について、京都府との協議の場を設け、毎月の実績等について翌月10日までに報告を行うこと。

- ①進捗状況等
- ②コールセンターの問合せ実績
- ③申請状況
- ④審査状況

(4) 完了報告

委託業務が完了したときは、次のとおり完了報告書を京都府に提出すること。

- ① 報告期限
令和6年3月22日
- ② 記載事項
 - (ア) 委託業務の実施内容
 - (イ) 補助金審査一覧表
 - (ウ) 委託業務に係る支出の費目別内訳
 - (エ) その他、事業実施の説明に必要な書類

(5) その他

業務の遂行にあたり、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やその他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに京都府へ報告し、協議を行うこと。

7 業務の実施体制

(1) 業務責任者等の選任

受託者は、契約締結後速やかに次の者を選任し、京都府に届けなければならない。

- ①業務責任者
 - ・委託業務を統括し、その遂行についての指揮監督を行い、現場責任者等の指導を行うとともに、委託業務の遂行について京都府への報告を行う。
- ②現場責任者
 - ・業務従事者への指導を行うほか、業務履行にあたって京都府との協議及び連絡調整を行う。
- ③業務従事者
 - ・事務局において委託業務に従事する者

(2) 名簿の提出

受託者は、上記(1)に定める者を配置し、従事者名簿を提出するものとする。名簿に記載されたものを変更した場合には、速やかに京都府に提出しなければならない。

8 留意事項

(1) 個人情報の保護

ア 個人情報取扱事項の順守

本業務を行うに当たり契約書第 18 条の 2 に定める項目を順守するとともに、業務に従事する者にも順守させるよう努めること。

イ データの廃棄

委託期間中に得た個人情報は、契約書第 18 条の 2 第 2 項第 9 号の規定により委託期間終了後適切に処理を行う他、システム内の電磁的な記録等乙が保有する甲のすべての機密データを消去し、又は物理的に破壊すること。その場合は、処理したデータの詳細、処理日時、廃棄方法を甲に報告すること。

(2) 危機管理体制の構築

ア トラブルの未然防止

申請者等との接遇に当たっては、迅速かつ丁寧に対応すること。問合せに対して受託者において解決できない疑義が生じた場合は、京都府の指示を受けること。

イ 事故発生時等の対応

事故等が発生するなど緊急の対応が必要になったときは、直ちに甲に報告し適切な対応を行うこと。

(3) マニュアルの作成

業務を行うに当たって必要となる知識や技能等を記載したマニュアルを受託者において作成すること。作成したマニュアルは京都府に提出すること。作成後、マニュアルを改定する場合も同様とする。

(4) 業務に従事する者の欠員対応

業務に従事する者に欠員が生じた場合でも、業務の遂行が滞ることがないように体制を構築しておくこと。

(5) その他業務の実施に当たっての遵守項目

事務処理を迅速かつ適正に行うこと。

セキュリティ対策を徹底し、書類や情報の漏洩や滅失等が起こらないようにすること。特定の個人に対して、有利あるいは不利になるような取扱いをしないこと。

申請情報データベースの管理においては、情報漏えい、情報改ざん、不正アクセス、コンピュータウイルスの感染、情報資産の紛失・盗難・破壊及び情報システムの停止を始めとする情報セキュリティ対策を徹底すること。

業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用しないこと。委託業務終了後も同様とする。

申請者の立場に立った誠実な対応を心がけること。

申請者からの意見や要望を業務に反映し、サービスの向上を図ること。

業務の処理について京都府が調査し、又は報告を求めたときは、直ちにこれに応じること。

9 委託事業費

委託事業費については、本業務の実施に伴い発生する人件費、施設運営費、システム、消

耗品等全ての費用を含むものとする。

ただし、コールセンターに関し、利用者からの通話料金は、利用者負担とする。コールセンターからの通信費用（利用者への折り返し対応等）は、業務委託費に含める。