

委託業務仕様書

1 概要

(1) 委託業務名称

令和5年度舞鶴市電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金給付事業事務補助業務

(2) 委託目的及び内容

「令和5年度舞鶴市電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金」（以下「価格高騰重点支援給付金」という。）の給付事業の業務遂行に際し、以下の区分のとおり事務の補助を行い、給付金の円滑な交付につなげる。

①窓口対応業務

確認書又は申立書を提出するために来庁した者への対応を始めとする給付金に関して窓口を訪れる者への一切の対応業務

②コールセンター業務

給付金に関する質問等のうち電話により行われるものへの回答、案内及び教示等を行う対応業務

③確認書等審査業務

受理した確認書又は申立書等の内容を審査し、必要に応じて受理内容の問題を解消する事務業務

④その他事務等

一斉返送による大量の郵便物の開封、業務余裕時間等の封入作業等の上記以外の単純又は大量作業等の分担又は補助を始めとする分任可能な範囲の事務作業業務

(3) 業務委託期間

契約日から令和5年10月31日（火）まで

○業務時間は、8時30分から17時15分までとする。

○必要に応じて、土日祝日に業務を行うことがある。

○事業の進捗状況によって、期間が変更される場合がある。

(4) 想定対象世帯数

- ・住民税非課税世帯 約12,000世帯
- ・家計急変世帯 約150世帯

2 業務内容

(1) 業務体制

①人員配置

- ・窓口対応業務、コールセンター業務、確認書等チェック業務について、7月～8月は4名、9月～10月は2名の人員配置を行うこと。
- ・状況によっては、機動的な業務対応を要することが想定されるため、複数区分の業務ができるよう、予め研修等を行い準備しておくこと。
- ・定例業務に含まれない業務又は突発的な業務を指示する場合は、発注者の担当者から総括責任者を通じて行うものとする。

②従事者の役割

総括責任者：業務全体の責任者で業務の確実な履行を管理し、全体業務のスケジュール調整、作業調整並びに各区分業務における事故及び紛争の解消及び報告を行うものとする。

係 員：総括責任者の指示下で業務を遂行する。

③任免の要請

発注者が、総括責任者及び係員（以降「従事者」という。）に対する勤務不良その他の理由による不適当を認めた場合には、その旨を受注者に申し出て交代や立場の変更を求めることができるものとし、その求めがあった場合、受注者は速やかに適切な対応を講じるものとする。

(2) 業務範囲

「令和5年度舞鶴市電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金実施要綱」に基づき、舞鶴市が行う給付金給付事業に関し、発注者が指示する以下の業務を委託範囲とする。

- ・電話及び来庁による問い合わせ対応
- ・家計急変で来庁された方の聞き取り、申立書の受付
- ・来庁及び郵便による関係書類（確認書、申立書及びその他の書類）の受理
- ・受理した関係書類の内容審査、不備の場合の対象者への確認作業
- ・支給決定等の通知書の封入・封緘の補助業務
- ・業務全体及び区分業務ごとの業務マニュアル作成・更新
- ・その他給付金給付事務の遂行上要する作業、事務又は補助業務等の一切

(3) 休業日及び業務時間の取り扱い

土日祝日は、基本的に休業日であるが、休日受付等の開催など、必要に応じて業務を行うことがある。1日の業務時間は、8時30分から17時15分（実勤は7時間45分）とする。

(4) 執務場所

- ・舞鶴市役所 別館 4 階 福祉企画課前特設スペース（面積：9 m²）
- ・机、イス、電話機など、業務に必要な備品は発注者が準備する。

3 遵守事項

（1）従事者の心得及び注意

- ・礼儀正しく、言葉遣いに常に注意すること。
- ・行政機関の業務従事であることを考慮した身だしなみとすること。
- ・業務遂行に必要な情報及び知識を備えるとともに、それを常に最新の内容に更新すること。
- ・業務全体及び区分業務ごとに業務マニュアルを作成・更新すること。
- ・業務マニュアルは作成及び更新の都度、発注者に提出すること。
- ・発注者と情報を共有すること。
- ・特別の理由がない限り、発注者の指示に従うこと。
- ・事故、紛争に係る事項は、速やかに口頭で第一報を行った後、書面による報告等を行うこと。

（2）個人情報の取り扱い

受託者及び本業務従事者は、「個人情報の保護に関する法律」等の法令等を遵守するとともに、善良な管理者として注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得た情報等については、契約期間中はもとより契約期間終了後においても、事情の如何に関わらず他人に漏洩してはならない。

4 その他

（1）委託料

契約金額は月額で精算払いとし、月末に業務日数等を集計し、実績報告書を添えて翌月の10日までに請求するものとする。

なお、人件費等の変動による委託料の増減が生じた場合、変更契約を締結して精算することとする。

（2）従事者の休日に関する取り扱い

当業務は、直接個人を雇用しているものではないため、休暇等の取得により定員が充足できない場合、代替要員に従事させるものとする。

5 補足

- （1）設計書の積算において、派遣A、Bの日数を83日としているが、これは、窓口の開設日を7月18日(火)と想定し、7月の平日10日、8月の平日22日、2.業務内容(3)に基づく休日作業10日、9月の平日20日、10月の平日21日を合算したもの。

- (2) 窓口の開設日は、7月18日(火)を基本としているが、事業の進捗状況等により、変動(延期)が生じる可能性がある。その場合は、仕様書4.(1)のとおり、実際の日数に基づき変更契約を締結して精算することとする。