

「省エネ機器導入支援事業」事務局運営等業務内容

広島市

1 総論

1-1 委託業務名

「省エネ機器導入支援事業」事務局運営等業務

1-2 目的

本業務は、電気料金等が高騰する中で、中小企業者等における省エネを支援し、地域の脱炭素化を図るため、省エネ性能の高い機器への設備更新に係る経費を補助する「省エネ機器導入支援事業」において、制度の周知、申請書の受付から対象設備かどうかのチェック、中小企業者等からの問合せに対応するためのコールセンターの設置、運営など一連の業務を委託することにより、補助金の交付を迅速かつ的確に行うことを目的とする。

1-3 基本的な考え方

発注者では、次のような考え方でEメール及び郵送（以下「Eメール等」という。）での申請を主軸とする（ただし、Eメール等での申請を補完・補強するための申請方法（窓口申請等）や電子申請システムを活用した申請方法等の提案を妨げるものではない。）。

(1) 事業者の利便性向上

窓口に出向かなくても申請等が完了することで手続時間を短縮する。

(2) 利用者が使いやすい仕組み

Eメール等の申請に関する問合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

Eメール等の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、Eメール等の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 受注者に求めること

本業務の受託に当たり、受注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) 委託期間

契約締結日から令和6年3月29日（金）まで

(2) スケジュール

令和5年3月15日（水）から申請の受付を開始できるよう、契約締結後速やかに事務局を設置し、「省エネ機器導入支援事業」事務局運営等業務を開始する。

(3) 委託業務の範囲

本業務の委託範囲は、「事務局運営業務」、「申請書等受付業務」及び「コールセンター業務」とする。

1-6 履行場所等

(1) 履行場所

業務2－3及び業務2－4については、広島市役所本庁舎（広島市中区国泰寺町一丁目6番34号）から徒歩30分以内の場所に、業務を実施するために必要な広さと機能を備えた会場を受注者において確保するものとする。ただし、業務2－2に関しては、この限りではなく、契約締結後速やかに発注者の承認を受けた場所で業務を開始すること（全ての会場が同一でもよい。）。

(2) 履行日及び履行時間

ア 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。

イ 履行時間は9時から17時までとする。

ウ なお、上記以外の時間に業務を行う場合は、事前に発注者に確認し承認を受けること。

2 業務内容

2-1 概要

「省エネ機器導入支援事業」は、電気料金等が高騰する中で、中小企業者等における省エネを支援し、地域の脱炭素化を図るため、省エネ性能の高い機器への設備更新に係る経費を補助するものであり、補助金の交付に当たっては、

Eメール等により申請を受付し、その内容を審査の上、要件に適合する者に対して交付決定を行い、中小企業者等が指定する金融機関口座に補助金を入金するものである。

本業務では、このために必要な制度や申請手続き等に関する問合せへの対応、申請・報告等の受付（確認）、不備申請等に係る申請者への確認、各種書類の作成、発注者が発行する各種通知書等の送付、各案件の進捗状況の管理等を行う。なお、具体的な業務内容については、次のとおりである。

2-2 事務局運営業務

(1) 履行場所及び期間

履行場所は1－6(1)に記載の場所とすること。契約締結後速やかに事務局を設置し、実施体制を構築すること。事務局は令和6年3月29日（金）まで設置し、想定される申請者数を考慮した柔軟な人員体制を構築し、常時対応が可能な状態を維持すること。

(2) 職務要件及び必要とする能力

事務局の運営に当たっては、運営リーダー及び運営オペレーター等の必要な要員及び人員を確保し、これらを統括する責任者を置くこと。また、下記の運営統括責任者又は運営リーダーのどちらか一方が、常に事務局の会場で業務に従事していること。

ア 運営統括責任者（業務2－3の「事務統括責任者」、業務2－4の「コール統括責任者」との兼務も可）

運営統括責任者は、各要員の業務内容及び役割を適切に定めて円滑な事務局運営に向けた必要な措置を講じること。

イ 運営リーダー（業務2－3の「事務リーダー」、業務2－4の「コールリーダー」との兼務も可）

運営リーダーは、業務について理解を深め、運営オペレーターが的確に対応できるように指示等を行う。また、運営統括責任者が不在の際には、その代理で役割等を担えること。さらに、運営オペレーターが対応できない案件について応対する等、的確に対応すること。

ウ 運営オペレーター（業務2－3の「事務オペレーター」、業務2－4の「コールオペレーター」との兼務も可）

運営オペレーターは、業務を行うために必要とされる能力（基本的な業務知識及び技能等）を有すること。

(3) 管理台帳等の作成及び更新

- ・ 本業務の実施に係る公募型プロポーザルにおいて提案した、申請者の負担軽減や利便性向上等につながる有効な申請方法等や発注者及び受注者の負担軽減や利便性向上等につながる有効な情報管理・共有方法等（電子申請システムの導入など）の実施については、申請等受付業務の開始までに運用可能な状態にしておくこと。
- ・ 受け付けた相談状況等を管理する相談受付簿、受け付けた申請等の内容やその進捗状況を管理する管理台帳をそれぞれ作成の上、コールセンター業務開始前に発注者に提出し、承認を受けること。なお、発注者が管理上必要と考える項目は下表のとおりであるが、その他管理上必要な項目があれば、発注者と協議の上、項目を追加することができるものとする。

相談受付簿で管理すべきと考える項目	①対応日時②対応者③相手方氏名④相手方連絡先⑤管理番号⑥相談内容⑦対応内容
管理台帳で管理すべきと考える項目	①管理番号②申請受付日③申請者名④業種⑤資本金又は出資金⑥従業員数⑦本社所在地⑧導入予定場所⑨機器の種類⑩導入機器の型番⑪導入予定数量⑫工事予定期間⑬補助申請額⑭交付決定額⑮交付決定日⑯報告受付日⑰実工事期間⑱交付決定額（変更後）⑲補助確定額⑳請求受付日㉑支出命令額㉒支払予定日㉓支払日

- ・ 管理台帳は、案件の進捗に基づき、受注者において入力及び更新するものとし、発注者と常時共有できるようにすること。
- ・ 相談受付簿は、コールセンターへの問合せの都度、受注者において入力及び更新するものとし、発注者と常時共有できるようにすること。
- ・ 発注者が提供する資料等を踏まえ、コールセンター業務のための業務マニュアル及びFAQを作成の上、コールセンター業務開始前に発注者に提出し、承認を受けること。
- ・ 業務の進捗や要員の習熟度、制度改正に対応して、業務マニュアル等の内容を逐次更新すること。
- ・ 作成した業務マニュアル等の著作権は発注者に帰属する。

(4) 印刷物作成、印字及び封入封かん等

- ・ 本制度の周知に必要なチラシを最低5,000枚作成すること。
- ・ 大きさはA4サイズとし、掲載内容やデザインについては、受注者の知識及び経験に基づき、対象者にとって分かりやすい内容とするほか、校正及び印刷に当たっては、事前に発注者の承認を受けること。なお、作成した

チラシのうち、1,000枚を発注者に納品すること。

- ・ 業務2-3において申請者等から到達した書類等を印刷し発注者に提出することを求めるが、企業等の情報が含まれることから、その扱いには十分注意すること。
- ・ また、業務2-3(3)及び(4)において発注者が発行した通知書等を封筒に封入封かんの上、郵送することを求めるが、郵送に当たっては、受注者において宛名ラベルを印字発行し、該当者のラベルを封筒に貼り付けて郵送すること。
- ・ 郵送用の封筒については、必要な数量を受注者において確保すること。なお、送付元が分かるように、封筒には事務局の情報を印字すること。

(5) 運営管理

ア 対応状況等の管理

- ・ 本業務において、コールセンターへの問合せに係る内容等については相談受付簿で、申請等に係る内容等については管理台帳で管理することとする。
- ・ 受注者はコールセンターへの問合せに係る1日の応答件数を、原則、翌日午前中には発注者へ報告することができるよう集計等を行うこと。ただし、翌日が広島市役所閉庁日の場合は、その後の最初の開庁日とする。また、毎月5日までに、前月の応答件数を報告すること。ただし、5日が広島市役所閉庁日の場合は、その後の最初の開庁日とする。
- ・ 受注者は申請等の処理状況（受領済み、返送済み、処理中、完了等）を週ごとに業務報告書に取りまとめ、原則、翌週の月曜日午前中には発注者へ提出すること。ただし、翌週の月曜日が広島市役所閉庁日の場合は、その後の最初の開庁日とする。また、補助申請累計額については、処理できたものの累計額を、原則、翌日午前中には発注者へ報告できるように集計等を行うこと。
- ・ なお、管理や活用方法等については、受注者から提案し、発注者と協議の上、決定することとする。

イ 品質管理

- ・ 本業務の従事者は、各業務を兼務することも可能とするが、受注者は品質確保に向けた必要な措置を講じること。
- ・ 品質管理体制について、毎週、上記アの業務報告書の中で取りまとめ、発注者へ報告を行うこと。提案水準に満たなかった場合には、改善策を提示し、発注者の承認の上、改善策を実施すること。

ウ 業務マニュアル等の見直し

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。見直した内容については、随時、発注者へ報告し、承認を受けること。

エ 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。

(6) 制度の周知等

ア 専用ホームページの開設

- ・ 本制度の周知に必要な専用ホームページを開設して運用すること。また、受注者の知識・経験に基づき、閲覧者にとって有益な情報を選定した上で、申請に当たって必要な情報を分かりやすく掲載すること。なお、開設に当たっては、事前に発注者の承認を受けること。
- ・ 補助申請累計額が予算額を超えた時点で、速やかに受付終了のアナウンスをホームページ上で公表すること。

イ チラシを用いた制度の周知

業務2-2(4)で作成したチラシを活用して、受注者が最も効果的に周知できると考える方法で広報すること。また、発注者から、配布先や配布数量に関して指示があった場合はそれに従うこと。

ウ その他の広報活動

- ・ 契約予定金額の範囲内において、交付対象者をターゲットとした有効な広報等があれば、その有効性を提示した上で発注者に提案すること。
- ・ また、申請受付開始後に申請件数が想定を下回る場合に、活用促進につながる効果的な周知・広報方法等があれば、その有効性を提示した上で発注者に提案し、実行すること。

(7) その他

- ・ 郵便料金については、発注者に実費を請求すること。
- ・ コールセンターへの問合せ番号は受注者により契約を行い、通話料については、発注者に実費を請求すること。

2-3 申請書等受付業務

(1) 履行場所及び期間

- ・ 履行場所は1-6(1)に記載の場所とすること。ただし、遅くとも令和5年3月1日（水）までに場所を確保した上で、業務を実施できる体制を構築すること。
- ・ 期間については、令和6年3月29日（金）までとする。

(2) 職務要件及び必要とする能力

受付業務の実施に当たっては、事務リーダー及び事務オペレーター等の必要な要員及び人員を確保し、これらを統括する責任者を置くこと。また、下記の事務統括責任者又は事務リーダーのどちらか一方が、常に受付業務の会場で業務に従事していること。

ア 事務統括責任者（業務2-2の「運営統括責任者」、業務2-4の「コール統括責任者」との兼務も可）

事務統括責任者は、各要員の業務内容及び役割を適切に定めて円滑な受付業務の実施に向けた必要な措置を講じること。

イ 事務リーダー（業務2-2の「運営リーダー」、業務2-4の「コールリーダー」との兼務も可）

事務リーダーは、業務について理解を深め、事務オペレーターが的確に対応できるように指示等を行う。また、事務統括責任者が不在の際には、その代理で役割を担えること。さらに、事務オペレーターが対応できない案件について対応する等、的確に対応すること。

ウ 事務オペレーター（業務2-2の「運営オペレーター」、業務2-4の「コールオペレーター」との兼務も可）

事務オペレーターは、業務を行うために必要とされる能力（基本的な業務知識及び技能等）を有すること。

(3) 補助金交付申請等受付業務

- ・ 受付期間は令和5年3月15日（水）から令和5年9月29日（金）とする。ただし、申請の状況によっては変更する可能性がある。
- ・ Eメール等により到達した申請書類について、必要書類が添付され、必要事項が記載されているか確認すること。また、受注者は、申請書類を受け付けたことを速やかに申請者に通知すること。
- ・ 申請書に管理番号を付すなど、検索が容易に行えるよう留意すること。
- ・ 申請書類の受付後、速やかに申請書類中の「法人の履歴事項全部証明書」及び「役員等氏名一覧表」を印刷し、持参により発注者に提出すること。
- ・ 導入予定の機器については、国の「先進的省エネルギー投資促進支援事業費補助金」のホームページ上で「補助対象設備」として登録、公表されているものと同一のものが確認すること。補助対象設備の一覧については、当該ホームページ上で公開されているエクセルデータを用いること。
- ・ 申請書類に不備（添付書類不足、記載内容誤り、申請内容誤り等）があった場合は、申請者に電話等による連絡の上、修正及び再提出するよう求めること。
- ・ 申請書類の記載内容が不明確又は不十分である場合は、申請者に電話等による連絡の上、助言を行うこと。
- ・ 申請者の資格、申請に係る申請者の誓約等、要件を満たしているか否かを確認すること。
- ・ 上記により、要件を満たしているか否か疑義が生じた場合は、申請内容について申請者に確認し、要件を満たしていないことが判明した場合には発注者に報告し、対応について協議すること。
- ・ 申請内容に不審な点がある場合や、不正請求の情報を得た場合には、適宜、発注者と対応方法を協議すること。
- ・ 必要書類が揃っており、要件も満たしていることが確認できる場合には、審査資料として印刷し、受付日時や管理番号を記載の上、持参により発注者に提出すること。また、その際、審査資料に基づき、発注者が指定する様式を用いて交付決定通知書を作成し、Eメールにより発注者に提出すること。発注者は、提出のあった審査資料により審査を行い、交付決定等の必要な手続きを行うとともに、交付決定通知書を発行し、受注者に提供する。
- ・ 受注者は、発注者による審査後、封筒に受注者が発行した宛名ラベルを貼り付け、発注者が発行した交付決定通知書等を封入封かんした上で、申請者に郵送すること。また、郵送に当たっては、ダブルチェックを徹底するなどして、誤送付が生じないよう対策を講じること。
- ・ 申請以後、申請者からの問合せ（申請後の対応や審査状況の確認等）があった場合は、必要に応じて適切に助言するなどし、誠実に対応すること。
- ・ 受注者は、管理台帳により各案件の進捗管理を行い、事業終了予定時期の2週間前になっても実績報告書類の提出がない案件に対しては、実績報告書類を提出するよう電話等により勧奨すること。

(4) 実績報告等受付業務

- ・ 受付期間は令和5年12月28日（木）までとする。ただし、全体の工事の進捗状況によっては変更する可能性がある。

- ・ Eメール等により到達した報告書類について、必要書類が添付され、必要事項が記載されているか確認すること。また、受注者は、報告書類を受け付けたことを速やかに報告者に通知すること。
- ・ 報告書に管理番号（業務2-3(3)で付す管理番号と同じもの）を付すなど、検索が容易に行えるよう留意すること。
- ・ 報告書類に不備（添付書類不足、記載内容誤り、報告内容誤り等）があった場合は報告者に電話等による連絡の上、修正及び再提出するよう求めること。
- ・ 報告書類の記載内容が不明確又は不十分である場合は、報告者に電話等による連絡の上、助言を行うこと。
- ・ 上記により、要件を満たしているか否か疑義が生じた場合は、報告内容について報告者に確認し、要件を満たしていないことが判明した場合には発注者に報告すること。
- ・ 報告内容に不審な点がある場合や、不正請求の情報を得た場合には、適宜、発注者と対応方法を協議すること。
- ・ 必要書類が揃っており、要件も満たしていることが確認できる場合には、審査資料として印刷し、受付日時や管理番号を記載の上、持参により発注者に提出すること。また、その際、審査資料に基づき、発注者が指定する様式を用いて補助金交付額確定通知書を作成し、Eメールにより発注者に提出すること。発注者は、提出のあった審査資料により審査を行い、必要に応じて現地確認をするなどした上で、補助金額確定等の必要な手続きを行うとともに、補助金交付額確定通知書を発行し、受注者に提供する。
- ・ 受注者は、発注者による審査後、封筒に受注者が発行した宛名ラベルを貼り付け、発注者が発行した補助金交付額確定通知書等を封入封かんした上で、申請者に郵送すること。また、郵送に当たっては、ダブルチェックを徹底するなどして、誤送付が生じないよう対策を講じること。
- ・ 報告以後、報告者からの問合せ（報告後の対応や審査状況の確認等）があった場合は、必要に応じて適切に助言するなどし、誠実に対応すること。

(5) 補助金交付請求等受付業務

- ・ 受付期間は最長でも令和6年3月29日（金）までとする。
- ・ Eメール等により到達した請求書類について、必要書類が添付され、必要事項が記載されているか確認すること。また、受注者は、請求書類を受け付けたことを速やかに請求者に通知すること。
- ・ 請求書類に不備（添付書類不足、記載内容誤り等）があった場合は請求者に電話等による連絡の上、修正及び再提出するよう求めること。また、提出遅滞がある場合も、速やかに提出するよう電話等により勧奨すること。
- ・ 必要書類が揃っており、内容に誤りがない場合には、審査資料として印刷し、持参により発注者に提出すること。発注者は、提出のあった審査資料により補助金の支出に関する事務を行い、管理台帳に支払予定日等の情報を入力する。
- ・ 請求以後、請求者からの問合せ（支払予定日の確認等）があった場合は、管理台帳の情報等に基づき、誠実に対応すること。

1-4 コールセンター業務

コールセンターに入電した電話による問合せを受け付け、可能な限り回答する業務である。なお、業務2-3で発生する不備対応に係る電話対応等は本業務とは別のものとする。

(1) 履行場所及び期間

- ・ 履行場所は1-6(1)に記載の場所とすること。ただし、遅くとも令和5年3月1日（水）までに場所を確保した上で、業務を実施できる体制を構築すること。
- ・ 開設期間は令和5年3月1日（水）から令和5年9月29日（金）とする。ただし、申請の状況によっては、変更する可能性がある。また、業務2-3(1)の業務が完了した場合は、その時点をもってコールセンターを閉鎖することとする。

(2) 職務要件及び必要とする能力

コールセンター業務の実施に当たっては、コールリーダー及びコールオペレーター等の必要な要員及び人員を確保し、これらを統括する責任者を置くこと。また、下記のコール統括責任者又はコールリーダーのどちらか一方が、常にコールセンター業務の会場で業務に従事していること。

ア コール統括責任者（業務2-2の「運営統括責任者」、業務2-3の「事務統括責任者」との兼務も可）

コール統括責任者は、各要員の業務内容及び役割を適切に定めて円滑なコールセンター運営に向けた必要な措置を講じること。

イ コールリーダー（業務2-2の「運営リーダー」、業務2-3の「事務リーダー」との兼務も可）

コールリーダーは、業務について理解を深め、コールオペレーターが的確に対応できるように指示等を行う。

また、コール統括責任者が不在の際には、その代理で役割等を担えること。さらに、コールオペレーターが応対

できない案件について対応する等、的確に対応すること。

ウ コールオペレーター（業務２－２の「運営オペレーター」、業務２－３の「事務オペレーター」との兼務も可）
コールオペレーターは、業務を行うために必要とされる能力（基本的な業務知識及び技能等）を有すること。

(3) 想定している対応内容

- ・ 本制度に関する案内
- ・ 申請手続き方法の案内、助言
- ・ 本制度への意見、要望、苦情等の受付

(4) 具体的な対応方法

- ・ 事務局の監督の下、制度や申請手続き等に関する問合せに対し、業務マニュアルやFAQ等を参照して、誠実に対応すること。
- ・ 最低３名のオペレーターを配置するとともに、想定される問い合わせ件数を考慮した柔軟な人員体制を構築し、常時円滑な対応が可能な状態を維持すること。
- ・ 運営時間外には、あらかじめ録音した対応時間外の旨を案内する専用の音声アナウンスを流す機能を有すること。
- ・ 事務局では対応できない問合せがあった場合には、発注者と協議の上、必ず事務局において対応すること。なお、協議の方法や内容、タイミング等については、受注者から提案すること。
- ・ コールセンター閉鎖以降に事務局にかかってきた電話に対しては、適切な電話番号をアナウンスする等、制度利用者に配慮するよう努めること。

3 成果物

本業務の成果物は、以下のとおりとする。

- (1) 業務マニュアル（毎改定時）
- (2) FAQ（毎改定時）
- (3) 業務報告書（定期）
- (4) 相談受付簿・管理台帳
- (5) 申請書類一式
- (6) 委託業務実施報告書

※ (6)については、全体の申請件数、交付決定額、設備の種別ごとの件数等をまとめたものを併せて提出することを求める。なお、詳細については、契約締結後、発注者と受注者で協議を行い、決定する。

4 実施体制

委託業務の実施に当たって、以下の事項を遵守すること。

- (1) 業務量や、受注者の他都市における知見なども十分に勘案した上で、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、書面により事前に発注者へ通知すること。業務責任者は、以下の事項に従事すること。

ア 本業務の管理・運営

イ 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

ウ 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

エ 業務運用上の疑義が生じた場合の発注者への相談及び対応方針の明確化

オ 発注者との連絡及び調整

- (3) 本業務の従事者は、受注者による直接雇用とすること。また、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、補助的業務の再委託についてはこの限りではない。

5 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。