

**「広島市テナントオーナー支援事業」
事務局運営業務内容**

広島市

1. 総論

1.1. 委託業務名

「広島市テナントオーナー支援事業」事務局運営業務

1.2. 目的

本業務は、新型コロナウイルス感染症の影響を受けているテナント事業者や空き店舗の新規入居者の家賃及び地代の減額に協力するテナントオーナーに対する補助金の交付に係る業務を委託し、申請者への交付を迅速かつ確実に行うことを目的とする。

なお、申請書の受付から交付、コールセンターでの対応等の一連の業務を迅速かつ円滑に行うとともに、業務間連携のリスクを減少させるため、関連する業務を一括で業務委託する。

1.3. 基本的な考え方

発注者では、次のような考え方で郵送での申請を主軸とする（ただし、郵送申請を補完・補強するための申請方法（電子申請等）の提案を妨げるものではない。）。

(1) 市内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

郵送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

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、郵送申請等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。

(6) 新型コロナウイルス感染症への対策

対面での接触を極力避けることにより、新型コロナウイルスの感染リスクを低減する。

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2年12月31日まで

(2) スケジュール

令和2年8月中旬を目途に運営事務局を設置し、「広島市テナントオーナー支援事業」事務局運営業務を開始する。

(3) 委託業務の範囲

本業務の委託範囲は、運営事務局における「申請窓口・審査業務」、「コールセンター業務」及び「その他事務局運営に関する業務」とする。

なお、個々の業務に関する情報は後述のとおりである。

1.6. 履行場所等

(1) 履行場所

発注者との連絡を密にできる会場を受注者において確保するものとする。

(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30分から17時15分までとする。
- ③ 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得ること。

2. 業務内容

2.1. 申請窓口・審査業務

(1) 概要

本制度は、テナントオーナーが賃借人であるテナント事業者との家賃・地代の減額にかかる合意を経て、郵送等により申請があった案件について、申請内容を審査の上、要件に適合する者に対して交付決定を行い、指定する金融機関口座に補助金を交付するものである。

本業務では、このために必要な運営事務局の設置、申請内容の受付（確認）・審査、申請情報の整理、発注者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行う。

(2) 具体的な業務内容

① 受付・審査業務

- ・運営事務局を可能な限り早急に設置し、実施体制を構築すること。運営事務局は令和2年8月中旬から同年12月下旬まで設置し、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。
- ・郵送等により到達した申請について、必要項目が記載され、必要書類が添付されているか確認すること。
- ・不足する情報、資料があった場合は申請者に確認の上、補充すること。
- ・申請者の資格、家賃の減額の状況、申請に係る申請者の誓約等、必要な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申請を撤回するよう促すこと。
- ・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、発注者と対応を協議のうえ、受注者において、申請者への事情聴取、現地確認等を行い、不正受給の防止を図ること。
- ・なお、契約予定額の範囲内において、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（新型コロナウイルスの感染リスクに配慮していることが前提）があれば、その有効性を提示したうえで提案すること。（例：電子申請システムの導入、予約制の申請サポート会場の設置など）

② 審査後処理

- ・申請内容の審査により補助金の支給要件を満たすと判断された案件については、発注者が定める所定の補助金交付決定通知書を、要件を満たさず申請が撤回されない案件については、不交付決定通知書をそれぞれ作成の上、発注者へ提出すること。
- ・補助金交付決定通知書の作成に際しては、既に減額を実施した物件だけの案件と将来減額予定の物件を含む案件に分類し、発注者が定める2種類の様式を用いて作成すること。
- ・発注者から上記書類の押印が終了したものを受領し、申請者に発送すること。

- ・将来減額予定の物件を含む案件に関しては、発注者が定める実績報告書の様式を同封するとともに、その案件の管理を行い、減額予定時期を経過した案件に対して、実績報告書を提出するよう電話等にて依頼すること。
- ・提出された実績報告書を確認し、要件を満たしていた場合には、発注者が定める確定通知書を作成し、発注者へ提出すること。
- ・発注者から上記書類の押印が終了したものを受領し、申請者に発送すること。
- ・補助金の支給は銀行口座への振込により行うことから、補助金交付決定通知書を作成した案件の口座情報、補助金額その他振込に必要な情報を、広島市会計室の支出事務に適する形式等によりデータで作成し、発注者に提出すること。

2.2. コールセンター業務

(1) 概要

運営事務局の設置後、速やかにコールセンターを開設のうえ、申請手続等に関する問合せに対応する。

(2) 具体的な業務内容

① 問合せへの回答

- ・コールセンターは令和2年11月中旬まで設置すること。また、最低限6名のオペレーターを配置するとともに、常時円滑な対応ができるよう申請状況に応じ増員すること。
- ・運営事務局の監督の下、申請者等からの問合せに対し、業務マニュアルやFAQ等を参照して、誠実に対応すること。
- ・運営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、必ず運営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。

② FAQ等の作成・更新

- ・予め発注者が提供する資料等を踏まえ、FAQ及び業務マニュアルを作成し、業務開始前に発注者の承諾を得ること。
- ・業務の進捗や要員の習熟度、制度改正に対応して、逐次FAQ等の内容を更新すること。
- ・作成したFAQ等の著作権は発注者に帰属する。

2.3. その他事務局運営に関する業務

(1) 運営管理

① 対応状況等の管理

- ・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申請者の状況・背景やオペレーターの対応内容等）、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、発注者へ報告すること。
- ・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。

② 品質管理

- ・品質管理体制について、毎月、上記①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。

③ 業務マニュアルの見直し

- ・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。見直し内容については、随時、発注者へ報告し、承認を得ること。

④ 業務従事者の教育

- ・業務従事者に対し、個人情報扱お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。

(2) 広報関係業務

① 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。なお、掲載内容は受注者の知識・経験に基づき、閲覧者にとって有益な情報を選定すること。

② 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提案すること。

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) F A Q（毎改定時）
- (3) 業務報告書（月末）
- (4) 補助金振込のためのデータ
- (5) 申請書類一式（全件交付終了後）

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、書面にて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。
 - 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発注者への相談及び対応方針の明確化
 - ⑤ 発注者との連絡及び調整
- (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、受注者が本業務を指揮し担当する主な拠点を設置すること。
- (4) 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。