

受付 番号	種 目 番 号	連絡先	委託担当 電 話	ものづくり支援課 671-2567	担当者名	溝口
----------	---------	-----	-------------	----------------------	------	----

設 計 書

1 委 託 名 事業継続・展開支援補助金（設備投資支援型）業務委託

2 履 行 場 所 横浜市内で委託者の指定する場所

3 履行期間 ☒期間 契約締結日から令和3年12月28日まで
又は期限 ☐期限 年 月 日 まで

4 契約区分 ☒ 確定契約 ☐ 概算契約

5 その他特約事項

6 現 場 説 明 ☒ 不要
☐ 要 （ 月 日 時 分 場所 ）

7 委 託 概 要

別添 業務委託仕様書のとおり

8 部 分 拓

☐ する (回以内)

■ しなない

部 分 払 の 基 準

業 務 内 容	履 行 予 定 月	数 量	単 位	単 価	金 額（円）

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額

※概算数量の場合は、数量及び金額を（ ）で囲む。

委 託 代 金 額		億	千	百	十	万	千	百	十	円
内 訳	業 務 価 格									
	● —									
	消費税相当額									
	● —									

内 訳 書

名 称	形式寸法等	数量	単位	単価(円)	金額(円)	摘 要
A 直接 経費	事務処理業務 (申請書等の受付審査・データ作成等)	1	式			想定処理件数 2,200 件
	コールセンター業務	1	式			
	全体統括					
	通信運搬費	1	式			郵送費含む
	機材費・消耗品費等	1	式			
	小計					
B 一般 管理費		1	式			10%
C 小計						A+B
D 消費税						C × 10%
合計						C+D

事業継続・展開支援補助金（設備投資支援型）業務委託仕様書

1 件名

事業継続・展開支援補助金（設備投資支援型）業務委託

2 業務目的

新型コロナウイルス感染症の影響の長期化が予想される中、市内中小企業・小規模事業者が事業を継続するための業種転換、新規事業や新しいビジネススタイルへの転換など新しい事業展開を支援するため、事業継続・展開支援補助金（設備投資支援型）（以下、「補助金」という。）を交付する業務を適正かつ円滑に遂行することを目的として申請書の受付等の事務を実施するものである。

3 制度概要（予定）

名 称	事業継続・展開支援補助金（設備投資支援型）
想 定 申 請 件 数	2,200 件（6 月、7 月 2 回に分けて、1,100 件ずつ募集）
補助率・補助上限額	・補助率：2／3 ・補助上限額 個人事業主 15 万円、法人 30 万円
対 象 事 業 者	横浜市内に事業所を有する中小企業者
対 象 設 備	事業継続するための業種転換、新規事業や新しいビジネススタイルへの転換など新しい事業展開に要する設備投資
申 請 の 手 続 き	（1）事前エントリー（受付方法：電子申請、FAX 等） （2）交付申請兼実績報告書の提出（受付方法：電子申請、郵送受付） （3）交付請求書の提出（受付方法：郵送受付）

4 委託期間、業務実施期間

（1）委託期間

契約日から令和 3 年 12 月 28 日まで

※ただし、補助金の交付財源が終了し、交付手続きが完了した場合は、受付等に係る一部の業務を終了する。

（2）就業時間

ア 事務処理業務

原則土日祝日を除く 8 時 45 分から 17 時まで

※必要に応じ横浜市経済局ものづくり支援課（以下「委託者」という。）の承認を得て、この時間外に実施することができる。

イ コールセンター業務

土日祝日を除く 9 時から 17 時まで

ウ 休憩時間

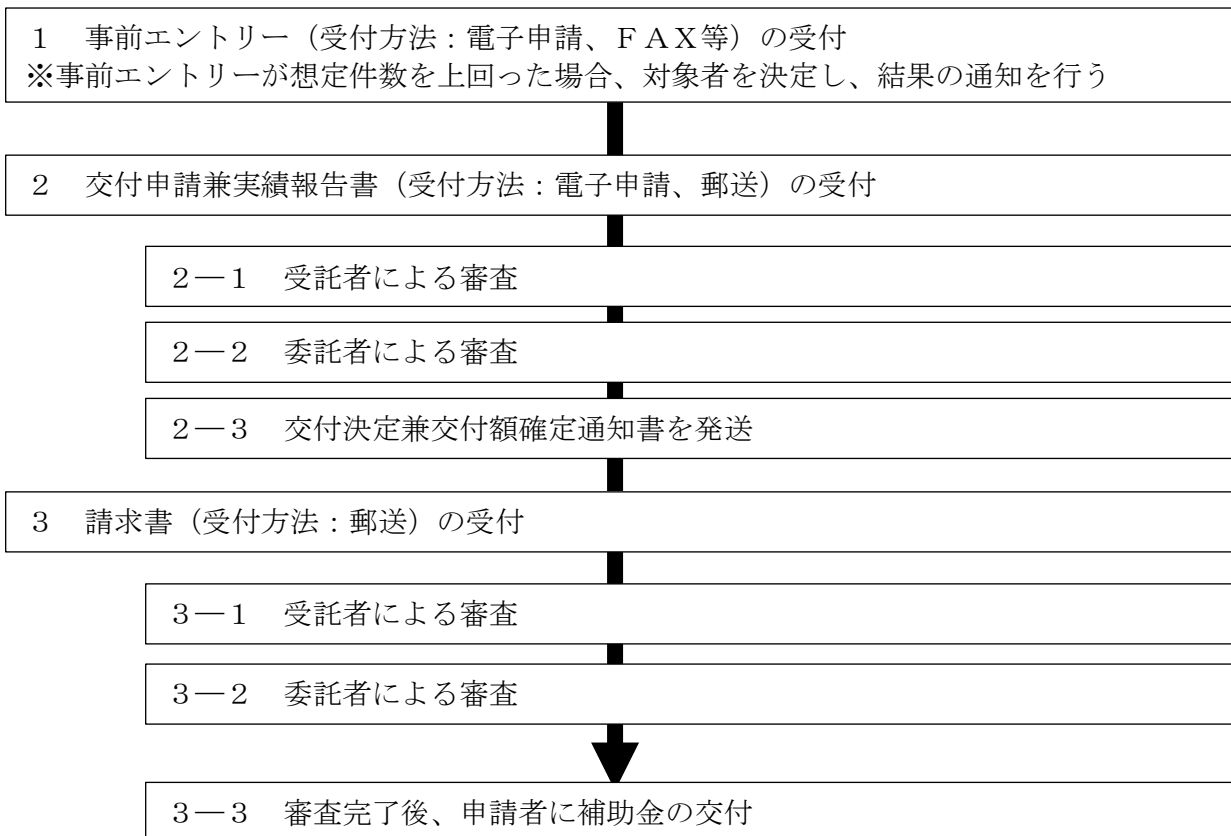
午前 11 時 30 分から午後 1 時 30 分までのうち任意の 1 時間

※休憩をシフト制にするなど、上記期間内においてもコールセンター等の受付体制が維持できるようにすること

(3) 委託業務の範囲

- ア コールセンター業務
- イ 事前エントリーに係る業務
- ウ 交付申請兼実績報告書の受付・審査等に係る業務
- エ 請求書の受付・審査等に係る業務
- オ データの管理に係る業務

5 全体の流れ



6 履行場所

横浜市中区本町4-43 A-PLACE馬車道 5階（162.14m²）

7 スケジュール（予定）

(1) 事前エントリー受付期間

第1回 令和3年6月14日から令和3年6月21日まで

第2回 令和3年7月12日から令和3年7月20日まで

(2) 受理結果公表（申請多数の場合は無作為抽出を実施予定）

第1回 令和3年6月28日

第2回 令和3年7月26日

(3) 申請書兼実績報告書提出期限

第1回 令和3年8月31日

第2回 令和3年9月30日

※原則、全ての交付申請兼実績報告書の審査を、10月15日頃までに完了させるものとする。
ただし、不備があるものについては、10月29日までに完了させるものとする。

(4) 請求書提出期限

第1回 令和3年10月29日

第2回 令和3年11月30日

※原則、全ての請求書の受付・審査・データ入力等を、12月10日までに完了させるものとする。

(5) コールセンター運用期間 令和3年5月31日から令和3年12月28日まで

8 委託内容の事務処理業務

申請の受付、確認、データ入力及び管理、発送業務等の事務処理全般を行う。

データベース、電子申請システム（事前エントリーの受付、交付申請兼実績報告書の受付・修正対応・申請者への連絡等の際に利用）については、委託者が用意するものを用いること。なお、電子申請システムの構築にあたっては、事務フローの効率化等の観点から助言し、システム構築に協力すること。

※データベース及び電子申請システムについては、クラウドのソフトウェアを活用し構築することを想定

※システムの概要については、別紙の「想定するシステム」を参照

(1) コールセンター業務

ア 業務の概要

事業者からの本事業に関する問合せへの対応全般を行う。

イ 業務内容

(ア) 制度に関する問い合わせへ回答

事業者から補助金の制度に関する問い合わせを電話により受け、マニュアル等に基づき回答する。

(イ) 補助金の申請状況等に係る問い合わせへの回答

事業者からエントリー・申請・入金等の申請状況に関する問い合わせを電話により受け、申請者リスト等に基づき回答する。

(ウ) 質問、回答内容のデータベース登録

前の(ア)及び(イ)に係る質問及び回答内容を委託者が用意するデータベースに入力し、過去の類似事例を検索できるよう整理する。

(エ) 困難事案の対応

マニュアル、過去の事例等に照らし合わせても回答できない質問の場合は、委託者に確認の上対応する。

ウ 回線数

コールセンターに係る回線数は、5回線とする。体制については、委託者と協議の上、問い合わせ状況や他の業務の状況等に応じて、支障がないように整えること。

エ 音声ネットワーク環境

電話番号は、委託者が用意した電話番号を使用すること。

(2) 事前エントリーに係る業務

ア 事前エントリーの受付及び受付番号の交付

(ア) 電子申請での受付

不備がある場合は、申請者本人に連絡の上、必要な処理をする。

(イ) FAX等での受付

FAX等で送付される事前エントリーについては、速やかに処理を行い、エントリー番号を申請者に交付する。また、申請者の情報（事業者名、住所等8項目程度）を構築するデータベースに入力し、エントリー番号を付与し管理する。なお、不備がある場合は、申請者本人に連絡の上、必要な処理をする。

イ 対象者の決定（申請多数の場合）

受け付けた事前エントリー情報について、順次重複・対象外事業者の確認を行う。事前エントリーが想定件数を上回った際は、重複確認をした後、全件リスト化し、委託者に提供すること。なお、無作為抽出・選定については委託者が行う。

ウ 結果の公表

選定作業の結果について、電子申請で受け付けたものは、メールで通知する。FAX等にて受け付けたものについては選定結果をFAX等で通知する。

エ データ更新

選定作業の結果を踏まえ、当該事業の対象となる事業者についてデータベースの更新を行う。

(3) 交付申請兼実績報告書の受付・審査等に係る業務

ア 電子申請による受付

(ア) 申請書兼実績報告書の収受・確認

申請者から電子申請にて受け付けた申請書兼実績報告書（以下「申請書」という。）において、不備がある場合は、申請者本人にメール等で連絡の上、必要な処理をする。

(イ) 審査業務

補助金の交付対象者の要件や申請内容を確認し、要件を満たさなかった場合、不交付として記録し、委託者に報告する。判断がつかないものについては、委託者と協議のうえ決定する。なお、審査方法は、データベースにアクセスし、パソコン上で申請内容を確認・審査することを想定している。

※原則、不備があるものを除いて、申請を受け付けた日から、1週間以内に審査を完了させること。

(ウ) 申請書のデータ化

電子申請にて申請書を受け付けた後は、速やかに処理を行い、電子申請にて入力されたデータ（添付された証書類を含む）を、システムを通じてPDF形式で出力し、委託者に提出する。また、データベースから事業者の基本情報（事業者名、交付申請額等、8項目程度）の一覧データを、excelまたはcsv形式で出力し、委託者に提出する。

イ 郵送による受付

(ア) 申請書兼実績報告書の収受・確認

申請者から申請書を受領し、受領印を押印する。データベースの申請者リストに入力する。申請書類の確認については、その後の審査が、迅速かつ確実に行えるよう複数人で確認を行うなどの必要な措置を講じる。

(イ) 審査業務

補助金の交付対象者の要件や申請内容を確認し、要件を満たさなかった場合、不交付として記録し、委託者に報告する。不備がある場合は、申請者本人に電話・メール等で連絡の上、必要な処理をする。判断がつかないものについては、委託者と協議のうえ決定する。

※原則、不備があるものを除いて、申請を受け付けた日から、1週間以内に審査を完了させること。

(ウ) 申請書のデータ化

申請書受理後は、速やかに処理を行い、対象事業者の提出書類一式をスキャンデータ化（PDF化）し、委託者に提出する。

ウ 交付決定兼交付額確定通知書の送付

交付決定兼交付額確定通知書（以下「交付額確定通知書」という。）を作成（システムを通じて宛名・住所・申請額等が入力されたものをPDF化、印刷）し、委託者が用意した封筒に、請求書同封の上、申請者に送付する。

なお、同封する請求書は、システムを通じて作成（事業者名、代表者名、住所、交付申請額等が入力されたものをPDF化）し印刷したものを同封するものとする。

エ データ管理

受け付けた申請書は、受付番号を付与・ナンバリングしデータ管理を行う。委託者の審査の過程で、データベース上の入力内容に誤りがあった場合、委託者が提供する修正済みのexcel又はcsvデータを、データベースに取り込み、データの反映を行うこと。データ反映を行ったうえで、交付決定兼交付額確定通知書を作成し、送付すること。

オ 申請がなされていない事業者への連絡

申請書の受付締切日1か月前を目途に、事前エントリーされているが申請書が提出されていない者に対し、FAX・メール等で受付締切日に係る周知を行うこと。なお、申請状況に応じて周知を行うこと。

カ その他

申請書の提出期限前に申請書が集中することが想定される。その点も考慮した体制をとり、業務の滞りが発生しないようにすること。

(4) 請求書の受付・審査等に係る業務

ア 請求書の収受・確認

申請者から郵送される請求書を受領し、受領印を押印する。その内容と申請書、交付額確定通知書の照合を行い、データベースに振込データ情報を入力する。不備がある場合は、申請者本人に電話・メール等で連絡の上、必要な処理をする。

※原則、不備があるものを除いて、申請を受け付けた日から、1週間以内に本業務を完了させること。

イ 請求書類の処理

請求書受理後、速やかに処理を行い、対象事業者の提出書類一式をスキャンデータ化（PDF化）し、委託者に提出する。

(5) データの管理に係る業務

ア スキャンデータは委託者の指示に従い保存、管理する。

イ 事業者から提出された書類の原本については、適切にファイリングする。

(6) その他（記載のない事項等）

調整事項が生じた場合は、委託者と受託者で協議のうえ、決定する。

9 作業品質の確保

(1) 業務フロー及び業務マニュアル、FAQの作成

本仕様書、本市が提供するマニュアル基礎資料等を参考に、委託者と協議しながら、業務フローの策定、業務マニュアル及びFAQ（コールセンター用、申請書・請求書の審査用）を作成すること。

作成した業務フロー及びマニュアル、FAQは、内容の検証を行った上で、委託者の承認を得ること。

なお、業務フロー及び業務マニュアル、FAQの著作権は委託者に帰属する。

(2) 業務マニュアルの見直し

「(1) 業務フロー及び業務マニュアル、FAQの作成」で作成した業務フロー及び業務マニュアル、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、改定時ごとに委託者へ報告し、承認を得ること。

(3) 品質管理

業務を行うに当たっては、マニュアル等に基づき、適切に業務を遂行する。適宜ダブルチェックを実施するなど、作業品質を確保できる体制を整え、万一ミスが発見された場合は直ちに委託者に報告し、今後同様のミスが生じないよう適正な処置を講じること。なお、委託者が要求する品質水準に満たない場合、改善策を提示し、委託者の承認の上、改善策を実施すること。

10 要員の配置等に関する要件

(1) 作業従事者

ア 業務量の見込みに応じて必要な要員を配置しなければならない。

イ 本件業務の継続的かつ円滑な履行に支障のないよう委託者と協議の上、要員の配置に配慮しなければならない。なお、シフト制など、要員を交代で配置する場合には、事前に委託者と協議し、承認を得ること。

ウ 受託者は、労働関係諸法令（労働基準法、職業安定法、最低賃金法、労働安全衛生法及び雇用保険法等）を遵守するとともに、雇用者又は使用者として、要員等に係るこれら法令上の一切の責任を負い、かつ、責任をもって労務管理を行うこと。

エ 新型コロナウイルス感染症の流行を鑑み、作業従事者の体調管理を徹底する。

(2) 管理責任者の配置

業務実施場所に責任と権限を有する管理責任者を常駐させ、ア～エの事項等を行わせること。なお、管理責任者は自社が雇用する正規労働者に限ることとし、当該責任者が配置転換等により交代する場合には、その1週間前までに委託者に知らせること。

ア 本件業務の履行に関わる要員を指揮監督するとともに、特別な委託事項の処理及び円滑な業務の履行を管理し、委託者との連絡調整等に当たること。

イ 業務の履行状況を把握し、委託者に定期的に報告すること。

ウ 要員に対する指導、教育を行うこと。

エ その他本件業務の履行に当たり必要な事項を行うこと。

(3) 業務管理体制に関する資料の提出

受託者は、業務期間開始前に、上の(1)(2)を踏まえた業務管理体制に関する資料を委託者に提出すること。なお、提出後に変更が生じた場合は随時提出すること。

11 作業状況報告書の提出

(1) 受託者は、その日の業務実績（コールセンター問い合わせ件数、事前エントリー数、申請受付数、受託者の審査完了した申請件数、交付決定送付数、請求書受理件数、受託者の審査完了した請求書件数、その内訳等）について、業務終了後に管理責任者より委託者へ報告しなければならない。

(2) 前項の規定にかかわらず、委託者から本件業務の作業状況等について報告を求められた際は、委託者が指示する方法及び内容等により、これを報告しなければならない。

(3) 委託者は、必要に応じて実地確認を行うことができる。

12 貸与資料等の管理

(1) 受託者は、貸与資料等及び委託者に帰属した作業中データ及び成果物を、委託者の承諾を得ずに、委託者の指示する目的以外に使用、又は第三者へ提供してはならない。

(2) 受託者は、委託者の承諾を得ずに、貸与資料等及び委託者に帰属した作業中データ及び成

果物を作業場所から持ち出してはならない。

- (3) 受託者は、貸与資料、作業中データ及び成果物を閲覧できる者の制限等を行い、資料等を適切に管理しなければならない。
- (4) 契約が終了したとき又は貸与目的を達したときには、受託者は貸与資料等及び作業中データ及び成果物を委託者に返却し、又は委託者の承認を得て破壊しなければならない。複製物及び貸与された資料をもとに変更したものも同様とする。
- (5) 資料等を委託者の承認を得て破壊した場合、確実に破壊した旨の証明を書面で委託者に提出しなければならない。

13 本人確認

受託者は、本件業務の履行に関わる要員が業務実施場所等に立ち入る場合、自社が用意する名札を常に着用させるとともに、自社の要員であることを証するものを携帯させなければならない。

14 要員の教育

受託者は、本件業務に関わる全要員に対して、本件業務を遂行するために必要な教育を行わなければならない。

なお、この教育には、データの取扱方法、事故時の連絡体制、個人情報の取扱方法、適切な電話対応方法を含むものとする。

15 データ記録媒体の提供

受託業務を処理するに当たって、委託者が指定するデータ記録媒体を使用し、その媒体の費用は受託者の負担とする。

16 機器等の持ち込み

受託者は、書面により委託者の許可を得た場合を除き、業務の履行場所に委託業務に供さない機器等を持ち込んで서는ならない。

17 機器等の管理

受託者は、機器等の盗難、破壊等の防止策を講じなければならない。また、事業で取り扱うデータについては適宜バックアップをとり、取扱いに注意する。

18 検査権

- (1) 委託者は、本件業務に関して、口頭、書面及び立入りにより検査を行うことができる。
- (2) 受託者は、委託者からの検査要求及び指示に対して誠実に協力しなければならない。

19 協力会社等に対する責任

- (1) 本件業務を実施するに際して受託者以外の企業、個人等（以下「協力会社等」という。）を利用する場合又は協力会社等の要員が従事する場合は、協力会社等に対して本契約の定めを周知・指導しなければならない。なお、事前に委託者の承認を得ること。
- (2) 協力会社等の行為は、受託者の行為とみなす。

20 環境整備及び保持

- (1) 受託者は、執務室を常に整理整頓し、清潔な状態に保つこと。
- (2) 要員の風紀及び規律の維持に責任を負い、職場秩序を保つこと。
- (3) 新型コロナウイルス感染症の流行を鑑み、委託従事者間の距離をとることやパーティションの設置、適宜換気を行う等、必要な対策を講じること。

21 什器、その他業務に必要な経費

(1) 委託者が用意・負担するもの

- ア 会場
- イ 郵送用封筒
- ウ 電話機
- エ 電話（1 番号・9 チャンネル）、FAXの回線（1 番号・2 チャンネル）
- オ 電話料金（FAX料金含む）、水道光熱費
- カ 机、いす、棚

(2) 受託者が用意・負担するもの

- ア PC（セキュリティ対策を行ったものを用意すること。なお、委託側職員 2 名分を含む。）
- イ 複合機（コピー、プリンター、FAX、スキャナー機能含む、必要台数分）
- ウ 業務上必要なネットワーク環境
（申請者とやりとりを行うメール環境、複合機および要員間に係るLAN環境など。委託者が構築するデータベースはIPアドレスによるアクセス制限を行うため、グローバルIPアドレスを固定すること。）
- エ 書類発送費
- オ 印刷用紙等の消耗品
- カ (1)で定める委託者が用意・負担するもの以外で業務の履行に必要となるもの

22 業務の引き継ぎについて

本委託期間終了後も、本事業の事務は継続し委託者が業務を引き継ぐこととなる。引き継ぎ後も委託者が円滑に業務を進められるよう、データの提供等には十分配慮すること。

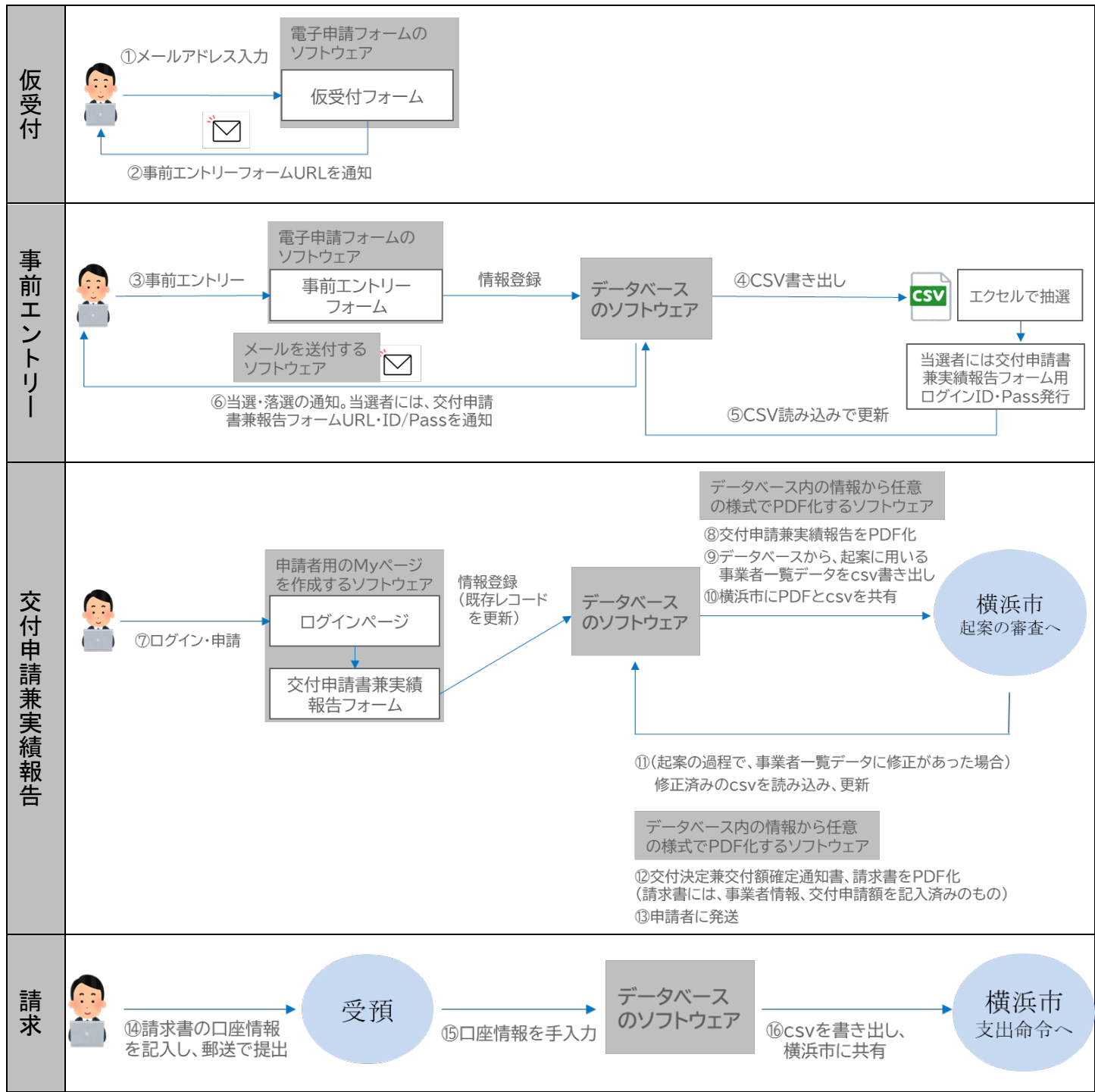
23 特記事項の遵守について

業務を遂行するにあたっては、別記「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」及び「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

24 その他

- (1) 本件業務の履行に当たり、契約書、仕様書及び委託者から提出された資料等に明記されていない事態が発生した場合は、受託者と委託者が協議するものとする。
- (2) 本件業務の履行に係る細部事項等について、委託者より協議の要請を受けた場合は、速やかにこれに応じるものとする。

【別紙】 想定するシステム



※実際に導入されるシステムは一部変更される場合があります。