

業務委託仕様書

1 業務の名称

令和3年度 宮崎県飲食関連事業者等支援金コールセンター運営事業

2 委託の目的

新型コロナウイルス感染症に関し、県が飲食店等に対して行った営業時間の短縮要請によって、直接的な影響を受けた事業者に対し支援金を支給するに際し、事業者等から給付の対象や申請書の記入方法等について、電話で相当数の相談が寄せられることが見込まれることから、給付事務を円滑に行うため、問合せの対応窓口（以下「コールセンター」という。）を設置する。

3 コールセンターの開設期間、運営時間、電話回線数及び場所

(1) 開設期間

令和3年7月12日から令和3年9月30日までの期間、コールセンターを置き、業務を運営すること。なお、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、全ての平日において開設すること。

(2) 運営時間

午前9時から午後5時までとする。

(3) 電話回線数

次の表の左欄に掲げる期間の電話回線数は、同表の右欄に掲げる数とする。

期 間	回線数
令和3年7月12日（月）～令和3年7月21日（水）	3回線
令和3年8月16日（月）～令和3年8月25日（水）	
令和3年7月26日（月）～令和3年8月13日（金）	2回線
令和3年8月26日（木）～令和3年9月30日（木）	

※全ての電話回線を使用中の場合、その旨を伝える応答保留メッセージを流すこと。

(4) 設置場所

受託者が定める特定の場所とする。

(5) 時間外及びコールセンター開設期間終了後のアナウンス

- ① コールセンター開設期間中の運営時間外には、運営時間を知らせる自動音声流すこと。
- ② コールセンター開設期間終了後、令和3年9月30日17時から10月21日の間、コールセンターの設置が終了した旨の自動音声流すこと。

4 委託業務の内容

(1) コールセンターの開設及び運営

上記3（1）の期間中、コールセンターを開設し、次の業務を行うこと。

- ① 県が作成するマニュアル等の資料に沿って、支援金の対象、申請の方法、提出窓口や提出方法等に対する相談・問い合わせ等に対して懇切丁寧に対応すること。
- ② 相談に当たっては、傾聴の上、必要に応じ、相談マニュアルに沿って、相談者の質問に対する回答、県関係課・関係機関の連絡先の案内を行うこと。

③ 相談があった件数及びその内容について、所定の様式により作成し、毎日（翌日が休日の場合は翌開庁日）、電子メールにより県に報告すること。なお、報告書の様式は、受託者の提案により、県と協議の上、決定する。

④ 事業者からの電話に最初に応じた段階でコールセンターで解決できなかった質問については、原則として、一度③の報告とともに県に報告し、後日県からコールセンター宛てに回答、その内容をコールセンターから事業者へに回答することとする。

(2) コールセンターにおいて委託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）に対し、相談、問い合わせ等に円滑に対応するために必要な知識、情報、技能等の習得研修、個人情報取扱に関する研修、実務研修等を行うこと。なお、研修費用については委託費に含むものとする。

(3) 事業者等から申請要領や様式等の送付依頼があった場合は、送付先（郵便番号、住所、氏名、電話番号）を聞き取った上で、当該書類を郵送により依頼のあった者に郵送すること。（角2封筒、50g以上100g以内、最大200部程度を想定。内容物については県で作成・印刷し、受託者の指定場所に送付するが、封筒は受託者が準備・印刷すること。）

(4) その他コールセンターを運営する上で必要な業務

5 業務に要する設備、通信費等、その他留意事項

(1) 個人情報の保護が図られるよう必要な設備を確保するとともに、業務従事者の新型コロナウイルス感染防止を徹底すること。

(2) 電話機、パソコン、机等、業務上必要な設備、機材等は受託者が準備すること。受電用の電話番号については、宮崎県内の局番（0985・0982・0983・0984・0986・0987のいずれか）、ナビダイヤルのいずれかとする。

(3) 問い合わせを行う事業者等からコールセンターへの通信費用については、委託費に含めないもの（利用者負担）とするが、コールセンター側で必要となる通信環境の設定、コールセンターから事業者等に発信する通話等の通信費については、受託者が負担する。

(4) 上記4（3）に係る封筒印刷費、封入に要する人件費、郵送に必要な通信運搬費については受託者の負担とする。

(5) その他

① 業務の遂行に当たっては、本仕様書のほか、関係法令を遵守すること。

② 受託者は、業務を運営するに当たり、適宜、県と十分な調整を行うこと。

なお、コールセンターを運営する中で、その開設期間、運営時間、電話回線数等の変更が必要となった場合は、県と受託者で協議の上、契約内容の変更を行うことができる。

③ 委託業務を円滑に遂行するため、県は受託者に対して業務の進捗状況について報告を求めることができる。

④ この仕様書に定める事項について疑義が生じた場合又はこの仕様書に定めのない事項については、必要に応じて県と受託者が協議の上、定めるものとする。

⑤ 委託業務の実施に当たっては、県民や事業者等の第三者からいささかの批判も受けることがないように十分配慮すること。なお、委託業務の執行に当たり、第三者との間に問題が生じた場合は、県と事前に協議の上、速やかに問題の解決を図ること。

6 委託期間等

(1) 開設期間終了後の報告書

令和3年10月29日までに業務内容を記載した報告書を県に提出すること。

(2) 委託期間

契約書締結の日から令和3年11月10日までとする。