

肥料価格高騰対策事業問合せ対応業務委託 仕様書

この仕様書は、委託者 香川県農業再生協議会（以下「甲」という）が委託する「肥料価格高騰対策事業問合せ対応業務」（以下、「委託業務」という。）を受託する者（以下「乙」という。）の業務について、必要な事項を定めたものである。

1 業務の目的

国の実施する「肥料価格高騰対策事業」及び香川県が実施する「肥料価格高騰緊急支援事業」（以下「肥料価格高騰対策事業」という。）の支援金申請の問合せ対応業務を委託することにより、支援金の交付を迅速かつ的確に処理することを目的とする。

2 委託期間

令和5年5月30日（火）から令和5年9月28日（木）まで（予定）

3 事業費（契約上限額）

6,490,000 円（消費税及び地方消費税 590,000 円を含む。）

なお、受託者事務経費について、申請・問い合わせ件数等の業務量を踏まえた甲と乙の協議（人員配置の見直し）により、増額・減額を含む変更を行う場合がある。

4 制度の概要

「肥料価格高騰対策事業」の概要は概ね以下のとおりである。

1) 事業の内容

化学肥料の使用量の2割低減に向けて取り組む農業者の組織する団体（以下「取組実施者」という。）に対して、当年の肥料購入費のうち前年からの肥料費上昇分の一部に当たる支援金を交付する。

2) 支援金の額の算定方法

農業者ごとの支援金の額の算定は、次のとおり行うものとする。

支援金の額＝（当年の肥料費－前年の肥料費）×0.7（肥料価格高騰緊急支援事業については、0.15）

前年の肥料費＝当年の肥料費÷高騰率÷0.9

当年の肥料費とは、令和4年6月から令和5年5月までの間に適用された価格で農業者に販売された又は販売されることが確実と見込まれるものであって、当該農業者が自ら使用する肥料の代金をいう。

高騰率は1.4とする。

3) 成果目標

目標年度までに、取組実施者が取組実施状況報告書において、化学肥料の使用量の低減に向けて継続的に取り組むための取組計画を作成させることとし、目標年度は令和6年度とする。

4) 取組実施者の申請期間（予定）

令和5年7月中旬から10月末

参加農業者の申請締め切りは、各取組実施者が決定

5) 申請方法

取組実施者は、取組計画書を作成し、甲が別に定める日までに甲に申請を行うものとする。なお、支援予定額については、参加農業者ごとに百円未満を切り捨てて申請を行うものとする。

6) 支援金交付スケジュール（予定）

支援金の交付は、以下のスケジュールで行うことを予定している。

なお、状況に応じ、下記のスケジュールを見直す場合がある。

- ・ 令和5年7月ごろ 農業者から取組実施者への申請開始
- ・ 令和5年10月末ごろ 取組実施者から甲への申請締め切り
- ・ 令和5年12月ごろ 取組実施者への支援金の交付

5 業務の内容

香川県農業再生協議会 肥料価格高騰対策事業 業務方法書（以下「業務方法書」という）に基づき、申請者等からの問い合わせの対応を行うコールセンターの設置及び運営を行う。対象となる想定人数は、取組実施者が20者、農業者12,000件で見積もりを行うこと。

1) コールセンターの設置

本件業務を行うため、コールセンターを開設すること。

① 開設場所

開設場所は甲と適宜、連絡調整等が円滑に実施できる場所とし、乙で選定すること。

② 設備等

電話機や電話回線、机等、業務上必要な設備、機材等は乙が準備すること。

なお、個人情報の保護が図られるよう、必要なセキュリティを確保すること。

③ 開設期間

令和5年7月20日（木）～9月8日（金）

④ 対応媒体

電話、FAX、Eメールで質問を受け付ける。

⑤ オペレーター数及び電話回線数

2名、2回線とする。

ただし、甲と協議の上、繁忙期には適切な増員を行うなど臨機応変の対応を行うこと。

⑥ 受付日及び時間

開設期間内のうち、土曜日、日曜日及び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（以下「休日」という。）を除く日の午前9時～午後5時

2) コールセンターの運営

コールセンターにおいて、次の業務を行うこと。

① 肥料価格高騰対策事業の制度全般に関する問い合わせ対応

② 支援金の申請手続き全般に関する問い合わせ対応

- ・ 肥料価格高騰対策事業の対象に該当するかどうかに関する問い合わせ
- ・ 申請書の記入方法や、手続きの進め方に関する問い合わせ
- ・ 添付書類に関する問い合わせ
- ・ 申請書の入手方法についての問い合わせ

③ 依頼があった場合の申請書の発送（郵送、またはEメールで送付）

④ コールセンターで回答・対応することのできない問合せに対する甲への引継ぎ対応

⑤ その他肥料価格高騰対策事業に関係する事項への問い合わせ対応

⑥ 上記①～⑤の問い合わせ対応の記録

コールセンターで対応した情報は、問い合わせ内容を容易に検索できる形で一元的に管理するものとし、少なくとも次の項目について管理すること。

- ・ 受付日時
- ・ 対応した業務従事者の氏名
- ・ 相手方の氏名・連絡先
- ・ 対応内容
- ・ 受付区分（問い合わせ・意見・要望・苦情等）

- ・ 対応区分（甲へ問い合わせ中・要再連絡・完了等）

⑦ 対応に対する報告

- ・ 対応記録の報告は所定の様式で行うこととし、様式は乙の提案により甲と協議の上、決定するものとする。
- ・ 甲の判断が必要な問い合わせ内容及び重要と判断される受付内容については、その都度直ちに甲に報告し、情報を共有するとともに、必要に応じて甲の指示を受けること。なお、甲への報告は、原則として開庁時間（8時30分から17時15分まで（土曜日、日曜日及び休日を除く。））中に行うこと。

3) 対応マニュアルの作成及び研修の実施

事業全般に対する問い合わせに対応できるよう、対応マニュアル及び想定問答集を作成し、甲の確認を受けた後、業務従事者に周知すること。

想定問答集については、制度について一定、想定されるものを甲から示すが、問い合わせ状況に応じて随時、更新を行うこと。

対応に疑義がある場合は、甲と協議の上、対応を決定すること。

4) その他付随する事務

その他、本件業務を円滑に進めるため必要な事務について、甲と協議の上、実施すること。

6 委託業務実施計画書の作成

乙は、業務委託契約締結後速やかに、各業務に必要となる期間や人員等を記載した業務実施計画書を作成し、甲に提出しなければならない。

乙は、当該計画書を変更したときは、速やかに甲に提出しなければならない。

甲が、申請状況に応じた体制の見直し（増員又は減員）など、当該計画書の変更が必要と認めるときは、乙は、協議に応じなければならない。

7 業務の実施体制

乙は、次の者を選任しなければならない。

1) 統括責任者

委託業務を統括し、その遂行についての指揮監督を行い、業務実施者の指導を行うとともに、委託業務の遂行について甲への報告を行う。

2) 業務従事者

コールセンターにおいて各業務に従事する。

8 報告事項

次の項目について、甲に報告すること。

1) 随時報告

業務運営に係る体制の見直しが必要となった場合は、甲に速やかに報告の上、協議すること。

2) 日次報告

1日の業務が完了したときは、以下の項目を翌開庁日の正午までに甲に報告しなければならない。

報告様式は任意とするが、各項目について、少なくとも以下の事項を記載すること。

- ① 問い合わせ受付件数、問い合わせ内容、対応内容
- ② 業務従事者の人数

3) 完了報告

委託業務が完了したときは、事業実績報告書等を電子媒体及び紙媒体で甲に提出すること。

- (1) 報告期限

本委託業務が完了した日から起算して10日を経過した日又は令和5年9月28日（木）のいずれか早い日まで

(2) 業務委託実績報告書への記載事項及び添付書類

- ① 委託業務の実施内容
- ② コールセンターの対応実績一覧
- ③ 委託業務に係る支出の費目別内訳
- ④ 委託業務に係る配置人員数一覧
- ⑤ その他事業実施の説明に必要な書類

4) 事故報告

業務の遂行に当たり、不適切な事務処理や事故及び遅延が生じた場合又は生じる見込みとなった場合、その他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに甲に報告し、協議を行うこと。

9 経理

本委託業務の経理は、次のとおり行うこと。

- (1) 本委託業務の実施に要する経費は、他の事業と経理を区分すること。また、帳簿及びすべての証拠書類は、本委託業務の完了から5年間、保管しなければならない。
- (2) 必要となる事務局、コールセンターの事務所及び備品（消耗品を除く。）の調達については、原則レンタルやリースで対応すること。

10 個人情報の保護等

個人情報の保護等に当たっては、次の項目を遵守すること。

- (1) セキュリティ対策を徹底し、書類や情報の漏洩や滅失等が起らないようにすること。
- (2) 個人情報については、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守し、適切な管理を行うこと。
- (3) 申請情報等のデータベースの管理に当たっては、情報漏洩、情報改ざん、不正アクセス、コンピュータウイルスの感染、情報資産の紛失・盗難、破壊及び情報システムの停止等を生じることのないよう、情報セキュリティ対策を徹底すること。
- (4) 業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用しないこと。本委託業務の終了後も同様とする。

11 委託料の概算払

甲は、乙の請求により必要があると認めるときは、委託料の全部又は一部を概算払することができる。

概算払を請求する場合は、事前に甲と協議すること。

12 変更契約

当初契約において想定した事務量に一定の増減が見込まれる場合には、甲と乙で協議の上、変更契約を締結することができる。

13 留意事項

- (1) 乙は、組織的・自立的な業務運営を行い、委託業務の遂行はもとより、甲との連携や連絡調整が円滑に実施できる体制を構築すること。
- (2) 本委託業務の実施に当たっては、次の項目を遵守すること。
 - ① 事務処理を迅速かつ適正に行うこと。
 - ② 特定の法人又は個人に対して、有利又は不利になるような取扱いをしないこと。

- ③ 申請者の立場に立った誠実な対応を心がけること。
- ④ 申請者の意見や要望を業務に反映し、サービスの向上を図ること。
- ⑤ 業務の処理について甲が調査し又は報告を求めたときは、直ちにこれに応じること。

■個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、この契約による事務の処理に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(適正管理)

第3 乙は、この契約による事務の処理のために取り扱う個人情報について、漏えい、滅失及び毀損の防止その他個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(再委託の禁止)

第4 乙は、この契約による事務の全部又は一部について第三者に再委託（再委託先が委託先の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第3号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。以下同じ。）をしてはならない。ただし、乙は、委託先及び委託の範囲を甲に対して報告し、あらかじめ甲の書面による承諾を得た場合に限り、再委託をすることができる。

この場合において、乙は、この契約により乙が負う義務を再委託先に対しても遵守させなければならない。このため、乙は、乙と再委託先との間で締結する契約書においてその旨を明記すること。

(取得の制限)

第5 乙は、この契約による事務の処理のために個人情報を取得するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(従事者の監督)

第6 乙は、この契約による事務に従事する者（資料等の運搬に従事する者を含む。以下「従事者」と総称する。）に対し、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

また、乙は、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるよう、従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第7 乙は、この契約による事務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の従事者に行わせる場合

は、正社員以外の従事者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

また、乙は、甲に対して、正社員以外の従事者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(複写又は複製の禁止)

第8 乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務を処理するために甲から提供を受けた個人情報記録された資料等を甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

また、事務の処理を行う場所に、資料等の複写が可能な媒体を持ち込んで서는ならない。

(作業場所の指定等)

第9 乙は、この契約による事務の処理について、甲の庁舎内において甲の開庁時間内に行うものとする。この場合において、乙は、その従事者に対して常にその身分を証明する書類を携帯させなければならない。

なお、乙は、甲の庁舎外で事務を処理することにつき、当該作業場所における適正管理の実施その他の安全確保の措置についてあらかじめ甲に届け出て、甲の承諾を得た場合は、当該作業場所において事務を処理することができる。

(資料等の運搬)

第10 乙は、その従事者に対し、資料等の運搬中に資料等から離れないこと、電磁的記録の資料等は暗号化等個人情報の漏えい防止対策を十分に講じた上で運搬することその他の安全確保のために必要な指示を行わなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第11 乙は、甲の指示がある場合を除き、この契約による事務の処理のために取り扱う個人情報を当該契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(実地調査等)

第12 甲は、この契約による安全確保の措置の実施状況を調査するため必要があると認めるときは、実地に調査し、乙に対して必要な資料の提出を求め、又は必要な指示をすることができる。

(資料等の返還等)

第13 乙は、この契約による事務の処理のために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報を記録した資料等は、この契約による事務処理の完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとし、甲の承諾を得て行った複写又は複製物、もしくは電磁的記録装置に残る個人情報については、廃棄又は消去しなければならない。

(事故発生時における報告)

第 14 乙は、個人情報の漏えい、滅失又は毀損その他の事故が発生し、又は発生するおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

(損害賠償)

第 15 乙は、その責めに帰すべき事由により、この契約による事務の処理に関し、甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰する事由により甲又は第三者に損害を与えたときも、同様とする。

注1 「甲」は実施機関を、「乙」は受託者を指す。