

富山県自宅再建利子助成事業事務局運営業務委託仕様書

1 委託業務の名称

富山県自宅再建利子助成事業事務局運営業務委託

2 委託業務の実施体制

(1) 人員配置

- ① 受託業務の実施を管理監督するための責任者となる業務統括責任者を配置し、適切に業務を管理監督すること。
- ② 配置する人員については、業務遂行に必要な人員を適切に配置するとともに、実施スケジュールに基づく業務量に応じて、発注者と協議の上、柔軟に人数を調整すること。
- ③ 助成金の募集を開始するまでに、従事者向けの研修を実施し、当該助成制度や業務作業手順、住宅の復旧のための各種支援制度（参照「参考1 住宅・宅地復旧パンフレット」）等を熟知させること。また、募集の開始後も、必要に応じてスキルアップ等のための研修を実施すること。
- ④ 業務の実施にあたっては、発注者と適宜運営方法等について打ち合わせを行うこと。また、発注者に対し定期的に進捗状況等を報告し、業務の円滑な推進のための指導や助言等を受けることとし、そのための体制を整備すること。
- ⑤ 受注者は、令和6年9月2日から発注者が指定する場所に問合せ対応のための人員を配置すること。

(2) 事務局の設置

- ① 受注者は、発注者が指定する期日までに発注者が指定する場所に拠点を開設し、業務を実施するために必要な以下の設備等を確保すること。
 - ア 申請書をはじめとする書類等を保管する設備
 - イ 業務に使用するパソコン、専用サーバー及びストレージスペース並びに電子メール用のアドレスをはじめとするインターネット環境等
 - ウ その他業務に必要な備品、設備等
- ② 事務局の設置期間は、上記指定日から令和7年3月31日までとし、原則として、平日（土曜日、日曜日及び祝日並びに令和6年12月29日から令和7年1月3日までの期間内の日以外の日をいう。以下同じ。）の午前9時から午後5時までとする。
- ③ ②の事務局の設置期間中に現地説明会を開催する場合においても、事務局運営に支障がない体制を整えること。

3 委託業務の内容

- (1) 助成金に関する問合せ対応
 - ① 電話、電子メール等での各種問い合わせへの対応
 - ② 問合せ対応記録表の作成
- (2) 相談会の開催
 - ① 事業に係る被災者向け相談会の開催（土曜、日曜、祝日含む）
 - ② ①は委託期間中に計30回程度、高岡市、氷見市、小矢部市、射水市などの県内市町村に出張して開催
 - ③ 相談会実績の取りまとめ
- (3) 申請書兼実績報告書の受付及び関連業務
 - ① 助成金申請に関する書類一式の受付、審査及び補正指示
 - ② 補正完了後の申請書類一式を発注者へ提出
 - ③ 発注者から助成決定通知書兼額の確定通知書を受け取り、申請者へ発送
 - ④ その他①から③に関連する業務一式
- (4) 請求書の受付及び関連業務
 - ① 請求書の受付、審査及び補正指示
 - ② 補正完了後の請求書を発注者へ提出
 - ③ その他①から②に関連する業務一式
- (5) その他関連業務
 - ① 申請内容や処理状況のデータベース化と発注者への定期的な情報提供
 - ② 書類整理（フラットファイル等への編綴、背表紙貼付等）
 - ③ 発注者からの求めに応じた資料作成
 - ④ その他富山県自宅再建利子助成事業の推進に際し、発注者と協議し必要となった業務

4 委託業務の実施方法等

- (1) 業務運営計画書類に基づく業務運営

受注者は、「業務運営計画書」及び「業務実施体制図」を作成し、発注者の承認を受けた上で本委託業務を運営すること。

なお、受注者は、業務量の変動等に応じ、発注者と協議の上、適切に人員体制等を調整しなければならない。
- (2) 発注者との連携体制の確保

受注者は、本件委託業務の遂行に関して、常時、発注者との連絡体制を整え、情報の共有化を図るとともに、業務の遂行に関して見解や方針に食い違いが生じないように

にしなければならない。

(3) 業務従事者への教育の実施等

① 基礎研修の実施

受注者は、本件委託業務に係る従事者に対し、本件委託業務の制度趣旨及び内容、関連する労働法令、情報処理、個人情報保護や守秘義務などに関する研修を行い、本件委託業務に対応できる能力を習得させるものとする。

② 業務マニュアルの作成

受注者は、発注者から提供する業務の実施に関する資料を基に、業務マニュアルを作成し、要員教育及び業務の実施に活用するものとする。

③ 対応の標準化とサービスの向上

受注者は、上記の実施と併せ、組織内でその知識や経験等を共有化することで、対応の標準化を図るとともに、申請者や問い合わせ者に対するサービスの向上に努めなければならない。

(4) 業務の進捗状況の管理

受注者は、(1)の業務運営計画書に基づき、常に業務の進捗状況を把握し、遅滞なく業務を遂行するため、適宜適切な措置を講じなければならない。また、受注者は業務の進捗状況について発注者に定期的に報告するとともに、発注者から報告を求められた場合は随時報告し、業務の遅延等が生じた場合又は見込まれる場合は、直ちに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。

(5) 書類等の適正な管理・保管

受注者は、各種書類について、常時、発注者からの求めに応じ検索できる体制を整え、るとともに、毀損、紛失、処理漏れ等が生じないように、適正に管理するものとする。

(6) 情報セキュリティ対策等

① 守秘義務及び資料転用の禁止

受注者は、本件委託業務を実施する上で知り得た情報に対する守秘義務を遵守するとともに、申請者からの提出のあった各種書類並びに発注者が提供する一切の資料及び電子データを本件委託業務以外の目的で使用してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

② 個人情報の保護

受注者は、個人情報の適切な管理を行い、契約書に定める「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

③ セキュリティ対策

受注者は、情報漏洩等を防ぐため、セキュリティ対策を整えること。

④ 事故等が発生した場合の取扱い

受注者は、本件委託業務の遂行上、何らかの事故や不適切な事務処理により、情報

保全ができなかった又は保全できていない可能性が生じた場合、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従い対応するものとする。

なお、この場合において生じた費用(個人情報の漏洩等に係る損害賠償金を含む。)は、全て受注者が負担するとともに、受注者は、事実を明らかにした報告書を遅滞なく発注者に提出しなければならない。

(7) 信用失墜行為の禁止

受注者は、本件委託業務の実施に当たり、申請者及びその関係者と利害関係を持つなど、発注者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(8) 危機管理

受注者は、本件委託業務遂行中において事故・災害等が発生した場合においても本件委託業務の遂行に支障をきたすことがないよう十分な対応策及び緊急時対応体制を整えるよう努めるものとする。

(9) 再委託の制限

受注者は、本件委託業務を第三者に委託(以下「再委託」という。)してはならない。

ただし、本件委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に発注者の承認を得るとともに、再委託先に対し本件委託業務に係る一切の義務を遵守させ、その行為及び結果について責任を負わなければならない。

(10) 広報

受注者は、助成制度の概要や3(2)の相談会の開催を被災者に周知させるため、必要に応じてチラシ等を作成、印刷するものとする。併せて、各市町村や金融機関等への周知も実施するものとする。

5 委託業務の実施に際しての留意事項

- (1) 業務の遂行にあたり、本事業を円滑に進められるよう、具体的な事項や本仕様書に定めのない事項、本仕様書の記載内容について疑義が生じた事項については、随時、発注者と受注者が協議のうえ、決定するものとする。
- (2) 本業務の実施に当たり、受注者と第三者との関係において問題が生じた場合には、遅滞なく、発注者に報告するとともに、受注者の責任において対処するものとする。
- (3) 本業務のため作成し、配布・公表する資料等の内容及びデザインは全て発注者と協議の上、決定すること。
- (4) 発注者は委託業務の仕様を変更する必要がある場合は、受注者と協議の上、合理的な範囲内でこれを変更することができる。

(5) 受注者は被災者からの申請や助成事業の実施状況に応じて、発注者と協議の上、事務局の体制を見直すこととする。

(6) その他業務の遂行上必要と認められるもので、この仕様書に定めのない事項が生じた場合は、受注者は、発注者と協議し、決定すること。

6 成果物の提出及び納入場所

(1) 成果物

- ① 事業完了報告書
- ② 問い合わせ対応記録表
- ③ 申請者からの提出書類一式

(2) 提出期限

令和7年3月31日

(3) 納入場所

〒930-8501 富山市新総曲輪1番7号

富山県土木部建築住宅課管理係 富山県自宅再建利子助成事業担当