

# 「宿泊事業者事業継続支援事業」事務局運営業務 仕 様 書

## 1 委託業務名

「宿泊事業者事業継続支援事業」事務局運営業務

## 2 業務の目的

兵庫県では、宿泊事業者が感染拡大防止策の強化等に取り組む費用や新たな観光需要の創出に向けた取組を支援する「宿泊事業者事業継続支援事業」を実施することとしている。ついては、当事業の円滑な実施のため、コールセンター等の業務を行う事務局を設置・運営する。

## 3 委託期間

契約締結の日から令和4年2月28日（月）まで

## 4 業務内容

宿泊事業者事業継続支援事業（以下、「補助事業」という。）の円滑な実施のため、以下の業務を行う。

### 【宿泊事業者事業継続支援事業】

補助対象事業、補助金額等は、別添「令和3年度産業労働部補助金交付要綱（案）」によるものとする。

※ 補助金の内容は今後変更となる場合がある。

### (1) コールセンター業務

補助事業への問い合わせに対応するためのコールセンターを設置・運営すること。

#### ① 受付時間

平日の9時00分から17時00分までとすること。

#### ② 通話可能回線

ア 専用の電話番号を取得すること。

イ 回線数は事前に公益社団法人ひょうご観光本部（以下、「観光本部」という。）と協議の上、決定することとするが、問い合わせ等の混雑状況に応じて、回線の増設等、円滑な運営が行えるよう対応すること。

ウ 専用の電話番号の設置にかかる費用及び通話料金は本委託料に含めるものとする。

エ 契約締結後直ちに電話番号を確定させ、報告すること。

#### ③ 電話対応

ア 事業全般に関する問合せ等に対応すること（申請様式の記入方法の助言、苦情への対応を含む）。

イ 提供する補助金交付要綱やQ&A等で回答が困難な問い合わせについては、後日折り返し回答とすること。

ウ 上記イの質問内容は「質問内容確認表」（別添1参照）に記載し、当日分をまとめて電子データを電子メール（メールアドレスは別途指示する。以下同じ。）で観光本部に提出すること。観光本部からは原則翌営業日に回答す

ること。

④ 混雑時、受付時間外の対応

交換機の機能を利用し、メッセージにより対応すること。メッセージの内容については観光本部と協議の上、決定すること。

⑤ 業務完了後の対応

コールセンター業務は令和4年1月10日（月）までとし、令和4年1月11日（火）以降は、コールセンター業務終了のメッセージを流すこと。メッセージの内容については観光本部と協議の上、決定すること。

(2) 補助事業の申請受付・審査業務

① 申請の受付

ア 郵送により提出される書類の受付

イ 申請書及び添付書類の確認

ウ 受付件数の集計

エ その他、申請の受付に必要な事務

② 申請の審査

ア 申請書及び添付書類の審査

※ 「令和2年度宿泊施設における感染防止対策のための設備整備事業補助金」の申請書類との突き合わせ等により、重複申請がないことについても確認すること。

イ 記入事項及び添付書類の疑義にかかる申請者への確認

ウ 記入事項及び添付書類に不備がある場合の補正・再提出の依頼

エ 再提出書類の未提出者への催促

オ 審査件数の集計

カ その他、申請の審査に必要な事務

③ 観光本部への提出

上記②の審査、下記（7）の申請書一覧の入力の完了後、申請書及び添付書類を申請者ごとにまとめ、送付書（別添2参照）を添付して、翌営業日午前10時までに観光本部へ提出すること。

(3) 補助金交付決定通知書（案）の作成業務

① 上記（2）②の審査が完了し、補助金交付額が確定した申請者に対する補助金交付決定通知書（案）（別添3参照）を作成し、電子データを電子メールで翌営業日午前10時までに観光本部へ提出すること。

② 補助金交付決定通知書発送用封筒（注参照）を作成し、翌営業日午前10時までに観光本部へ提出すること。

注：あらかじめ提供する封筒（長形3号）に、送付先の郵便番号、住所、申請者名等の宛名を記載すること（宛名シールの貼付、印刷、手書きいずれでも可）。

※ 補助金交付決定通知書の最終確定及び発送は兵庫県で実施する。

(4) 実績報告書の受付・審査業務

① 実績報告書の受付等

ア 郵送により提出される実績報告書の受付

イ 実績報告書の確認

- ウ 受付件数の集計
- ② 実績報告書の審査
  - ア 実績報告書の審査
  - イ 記入事項及び領収書等の添付書類の疑義にかかる申請者への確認
  - ウ 記入事項及び領収書等に不備がある場合の補正・再提出の依頼
  - エ 未提出者への催促
  - オ 審査件数の集計
  - カ その他、実績報告の審査に必要な事務

③ 観光本部への提出

上記②の審査、下記（7）の申請書一覧の入力の完了後、実績報告書及び添付書類を申請者ごとにまとめ、送付書（別添2参照）を添付して、翌営業日午前10時までに観光本部へ提出すること。

（5）補助金額確定通知書（案）の作成業務

- ① 上記（4）②の審査が完了し、補助金額が確定し、交付決定額から減額になった申請者に対する補助金額確定通知書（案）（別添4参照）の作成し、電子データを電子メールで翌営業日午前10時までに観光本部へ提出すること。
- ② 補助金額確定通知書発送用封筒（注参照）を作成し、翌営業日午前10時までに観光本部へ提出すること。

注：あらかじめ提供する封筒（長形3号）に、送付先の郵便番号、住所、申請者名等の宛名を記載すること（宛名シールの貼付、印刷、手書きいずれでも可）。

※ 補助金額確定通知書の最終確定及び発送は兵庫県で実施する。

（6）請求書の受付業務

- ア 郵送により提出される請求書の受付
- イ 記入事項の疑義にかかる申請者への確認
- ウ 記入事項に不備がある場合の補正・再提出依頼
- エ 未提出者への催促
- オ 受付件数の集計
- カ 観光本部への提出
- キ その他関連する必要な事務

（7）申請者一覧の作成業務

対象施設ごとに、申請者名、住所、対象施設、補助申請額等を記載した申請者一覧（別添5参照）を作成し、上記（2）～（6）の情報を入力し更新すること。

（8）業務の報告業務

毎日（土日・祝日を除く。）、17時30分までに、以下について電子メールで報告すること。

- ① 質問内容確認表（上記（1）③ウ）
- ② 受付件数及び審査件数（別添6参照）
- ③ 申請者一覧（上記（7））

## 5 運営体制の構築

### (1) 人員及び事業実施場所の確保

#### ① 必要人員

1,500 件程度（想定）の申請に対応可能な人員とすること。

ただし、現時点での想定であり、事業の執行中に増減することがある。

#### ② 事業実施場所

ア 上記①の人員が執務を行うために十分な事業実施場所を確保すること。

イ 機械・設備等の備品は原則としてリース・レンタルで対応すること。

#### ③ 感染予防対策

事業実施場所では、消毒液の配置、マスク着用及びパーティションの設置など感染予防対策を行うこと。

#### ④ 人員配置

業務スケジュールに照らし、事務量の多寡を考慮した配置計画とすること。

#### ⑤ 情報セキュリティ対策等

十分な情報セキュリティ対策や個人情報漏洩対策を講じること。

### (2) 業務実施責任者の配置

① 業務実施責任者は、本業務を指揮すること。

② 業務実施責任者は、申請等の管理や関係者との連絡調整を行うこと。

③ 業務実施責任者は、遅滞なく業務が遂行できるよう人員、体制を確保し、本業務従事者を十分指導して業務を実施させること。

④ 業務実施責任者は、本業務を安全に実施できるよう管理を行うこと。

⑤ 契約締結後速やかに業務実施責任者の氏名等を甲に通知すること。

⑥ やむを得ない場合を除き、業務実施責任者を変更しないこと。

### (3) 事務マニュアルの作成

審査や問合せ対応等に係る事務マニュアルを作成し、関係者間で共有すること。

### (4) 経理処理

本事業の経理を明確にするため、既存事業とは区分して会計処理を行うこと。

## 6 成果物の提出等

### (1) 成果物

① 業務の実施期間、実施した業務の一覧等を記載した「事業完了報告書」を紙及び電子データで提出すること。

② 上記4（7）の申請者一覧及び同（8）②の受付件数及び審査件数の最終データを添付すること（電子データのみで可）。

③ 本業務実施にあたり作成した業務マニュアル、Q&A 等すべてを紙及び電子データで提出すること。

### (2) 提出場所

公益社団法人ひょうご観光本部

（神戸市中央区下山手通5丁目10-1 兵庫県庁1号館7階）

※ 電子データは電子メールでの提出可とする。

### (3) 提出期限

令和4年2月28日（月）17時00分

## 7 委託料の上限額

委託料の上限額は、21,500千円（消費税及び地方消費税を含む）とし、委託料には業務実施に係る全ての費用を含むものとする。

## 8 留意事項等

- (1) 受託者は、業務期間はもとより期間終了後も、当該業務で知り得た機密、個人情報について、第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、業務の円滑な遂行に留意し、遅滞なく進めること。また、業務の遂行について委託者に随時報告を行い、その指示に従うこと。
- (3) 受託者は、委託者が貸与した資料等の複製、複写の可否及び返却等については、委託者の指示に従うこと。
- (4) 受託者は、本事業公募に係るすべての書類、またその内容について、委託者の許可なく譲渡、公開をしてはならない。
- (5) 本業務の実施において新たに発生する著作権については、著作人格権を除き、委託者に帰属するものとする。また、著作人格権についても、権利者は将来にわたり行使しないことを担保すること。
- (6) 本業務に使用する画像、映像、イラストその他の著作物について、第三者が権利を有する場合、第三者との間で発生する著作権等に関する手続きや使用権料等は、全て受託者が責任を持ち対応すること。
- (7) 委託契約の締結
  - ① 契約に関する事務は委託者で行う。
  - ② 委託者は、選定された事業を提案した事業者と提案事業の実施方法等について協議・調整を行う。この際、双方で確認の上、提案内容に修正・変更を加える場合がある。
  - ③ 契約条項は、委託者において示す。
  - ④ 契約の相手方となる事業者は、契約金額が2,000千円を超える場合は、委託者に対して、委託料の10分の1の契約保証金を納めなければならない。ただし、保険会社との間に委託者を被保険者とする履行保証契約を締結した場合において、契約保証金の全部または一部を免除することができる。
- (8) 契約の解除
  - ① 委託契約に記載の条項に違反があったとき、委託者は契約の一部又は全部を解除し委託料の支払いをしないもしくは支払った委託料の一部又は全額の返還を求める場合がある。
  - ② 上記①により契約を解除した場合、観光本部は損害賠償又は違約金を求める場合がある。
- (9) 委託費の支払いは、事業終了後に提出される実績報告書等に基づき、委託者が検査を行い、契約書に定められた内容に適合していることなどを確認したうえで支払う。
- (10) その他、本業務仕様書に定めのない事項については、双方協議のうえ決定する。

[別添1]

## 質問内容確認表

作成日： \_\_\_\_\_

作成者（業務実施責任者）： \_\_\_\_\_

受付時刻	質問者 (団体名・担当者名)	質問者の連絡先 (電話番号)	質問内容	回答 (兵庫県で作成)
:				
:				
:				
:				

[別添2]

## 送付書

以下のとおり提出します。

No	申請者名	書類（該当に○）				封筒
		交付申請	変更交付申請	実績報告	請求書	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

※ 送付書1枚で送付件数15件までとし、16件を超える場合は送付書を分けて作成すること。

【提出日】 令和 年 月 日

【持参者 氏名】 \_\_\_\_\_

観光本部 受取印

[別添3]

様式第2号（第4条関係）

## 補助金交付決定通知書

第 号

年 月 日

（補助事業者名） 様

兵庫県知事 印

年 月 日付け 第 号により申請のあった 事

業費補助金については、金 円を下記の条件を付して交付することに決定したの  
で通知します。

記

1 この補助金の交付の対象となる事業は、年 月 日付け 第 号により申請のあ  
った事業とし、その内容は、 事業費補助金交付申請書に記載のとおりとする。

2 事業に要する経費及び補助金の額は、次のとおりとする。

補助事業に要する経費 円

補助対象経費 円

補助金の額 円

3 事業に要する経費の配分及びこれに対応する補助金の額は、第1項の申請書に記載のとおりとす  
る。

4 補助事業者は、補助金交付要綱に従わなければならない。

5 この事業は、年 月 日までに完了しなければならない。

6 補助金交付の条件は、前各項に定めるもののほか、次のとおりとする。



[別添4]

様式第9号（第13条関係）

## 補助金額確定通知書

第 号

年 月 日

（補助事業者名） 様

兵庫県知事 印

年度 事業費補助金として下記のとおり補助金を確定したので通  
知します。

記

確定額 金 円



[別添6]

宿泊事業者事業継続支援事業 受付・審査件数一覧

(単位：件)

		7/0	7/0	7/0	7/0	7/0	7/0
交付申請書	受付						
	審査						
変更交付申請書	受付						
	審査						
実績報告書	受付						
	審査						
請求書	受付						