

特別高圧電力支援金の受付・申請内容の確認及びコールセンター業務

一般競争入札仕様書

- 1 件名 特別高圧電力支援金の受付・申請内容の確認及びコールセンター業務
- 2 契約期間 契約日より令和9年1月31日までの間  
尚、コールセンターの設置は、9月1日（火）午前9時までに行うこと。
- 3 納品場所等 岡山県中小企業団体中央会が指定する場所
- 4 業務実施方法 落札後に契約書等を2通作成し、当会と貴社との間で締結する。  
具体的業務の進め方等については、当会担当者と連携を密にして協議を行う。
- 5 主たる事業者 岡山県
- 6 事業趣旨 本事業は、岡山県より「岡山県中小企業特別高圧電力価格高騰対策事業（第10期）」として当会が委託を受けて実施するものであり、当仕様書に基づき事業内容について外注を行うものです。
- 7 業務内容 特別高圧電力支援金の受付・申請内容の確認及びコールセンター業務にかかる一般競争入札（企画提案）
- 8 支援金の概要 エネルギー需要の増加や急激な為替相場の変動、世界情勢の影響によりエネルギー価格の高騰が続き、事業活動が不安定な状況である中小企業の競争力強化及び県内産業の活力維持に向け、特別高圧電力で受電する中小企業等に対し、電気使用量に応じて支援金を交付する事業です。
  - （1）対象者  
本県に事業所等を有し、特別高圧で受電する中小企業者 等
    - ①特別高圧で直接受電する中小企業者 等
    - ②特別高圧で受電する工業団地や商業施設等に入居する中小企業者 等※みなし大企業、病院、社会福祉施設、大学、公共施設等は対象外
  - （2）対象経費：特別高圧で受電する電気料金
  - （3）支援額の算定方法：電気の使用量に対し、下記の支援単価を掛けた金額
    - ・ 令和8年7月及び9月使用分に対し1.8円/kWh
    - ・     〃                     8月使用分に対し2.3円/kWh
- 申請期間 令和8年10月15日～12月28日（令和8年7月～9月分）
- 申請想定件数 約150件

## 業務内容

### (1) コールセンターの設置

- ア 契約締結後速やかに「岡山県中央会特別高圧電力対策申請支援・コールセンター」を設置すること。設置場所は大会が指定する場所とする。なお、事務作業に必要な備品等についても提案すること。
- イ 業務を行う施設や執務室については、従事者の立ち入り等について厳格に管理すること。
- ウ 業務に使用する機器類については、各種認証資格に則ったセキュリティ環境を確保すること。
- エ 業務上知り得た個人情報については、法令に則り適切に管理すること。また、従事者に対して守秘義務に関する誓約書を提出させること。
- オ 業務時間は、原則月曜日から金曜日まで（国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から1月3日までの日を除く。）の午前9時から午後5時までとする。また申請の処理状況により時間の延長等について大会と協議すること。
- カ 申請に対して迅速な処理が行える体制とすること。ただし、申請の処理状況により大会と協議して適宜体制を変更するものとする。
- キ 業務を行うに当たり、番号公開回線を設けること。
- ク 通信事業者との契約関連書類の写しを大会に提供できること。

### (2) コールセンターにおける電話相談への対応

- ア 実施期間  
令和8年9月1日～令和8年12月28日まで  
なお、令和8年9月1日（火）午前9時までには、コールセンターが機能できる状態であること。
- イ 実施時間 午前9時から午後5時まで（土日祝日を除く）
- ウ 実施期間、実施日、実施時間、従事者数及び回線数については、大会と協議の上、状況に合わせて変更するものとする。
- エ 「岡山県中央会特別高圧電力対策申請支援・コールセンターFAQ」に基づいて実施すること。なお、当該FAQは大会及び受託者が大会に報告の上、適宜更新するものとする。
- オ 対応範囲外の相談等については、速やかに本会に引き継ぐこと。
- カ 電話相談を受理する際、「岡山県中央会特別高圧電力対策申請支援・コールセンター」と呼称すること。
- キ 業務上知り得た個人情報については、法令に則り適切に管理すること。
- ク 業務実施時間外は、留守電のメッセージにより業務実施時間についてのアナウンス等明確かつ適切な対応を行うこと。
- ケ 相談内容については「受付記録（自由様式）」に記録し、毎日の相談状況を「集計表（自由様式）」で集計し、翌日の午前中に本会に提出またはWEB上で共有すること。

(3) 支援金申請システムの活用及び申請データの管理

受託者は、当会が構築する「特別高圧電力価格高騰対策事業支援金申請システム」にて申請された情報について、支援金の支払いができるよう内容を確認し、必要に応じて、申請者に追加資料の提供などを行う。申請データの内容については、受託者決定後、当会と協議して決定する。

(4) 申請書類の受付 以下の申請書類の受付は、電子受付を原則とする。

(5) 申請書類の審査等

「特別高圧電力価格高騰対策事業支援金審査チェックポイント」（協議により適宜更新するものとする。）に基づいて以下の通り実施すること。

ア 申請書記載項目・添付書類の確認

イ 申請書記載項目のシステム入力及び添付書類のPDF等形式でのスキャニング（紙媒体の場合）

ウ 申請内容の審査

エ 申請書記載項目・添付書類の不備や疑義がある場合、不備な点を記載した案内とともに返送又はメールによる連絡をして再送してもらうか、申請者に電話で連絡して補正すること。

オ 審査に疑義が生じた場合、速やかに処理方針について当会と協議すること。

カ 二重取り等不正な手段による給付を防止するため、以下の措置を講じる。詳細は当会と協議の上決定する。

（ア）申請内容に虚偽が明らかとなった場合、給付後でも返納を求めること伝えること。

（イ）事務局において口座番号などをもとに名寄せを行い、二重取りを防止すること。

（ウ）反社会的勢力からの申請を防止するために必要な措置を当会と協議して講じること。

キ 審査を終了したときは、当会が指定する形式に合わせたエクセル及びCSVデータを当会に送付すること（全国銀行協会規定フォーマット等による。）。なお、金融機関での口座チェックを行い、エラーのない状態で納品すること。

ク 当会が給付決定又は不給付決定した者に対して、給付決定（又は不給付決定）通知書を作成し郵送又はメールにて送付すること。

ケ 申請書類の審査等は、当会と協議の上、別に定める日までに完了することとし、そのために申請者に対して補正期限の明示など必要な措置を県と協議の上、実施すること。

コ その他、特別高圧電力価格高騰対策事業支援金給付において必要となる審査については、当会と協議の上、対応すること。

9 業務実施に関する留意事項等

- (1) 業務を円滑、適正に実施するため、常時適正な人員を配置すること。なお、従事者の中に業務を統括する責任者を設けること。
- (2) 業務を履行するために必要かつ十分な知識・技能を有する者を従事させること。
- (3) 業務管理者の経歴（氏名、所属、役職、職歴・業務経験が分かる資料）と従事者の名簿（氏名、所属、担当業務が分かる資料）を提出すること。
- (4) 当会は、業務を履行するに当たり不適切と認める者については、業務従事者の交代を受託者に申し出ることができるものとする。この場合、受託者は、実情を確認の上、当会の申出を正当と認めたときは、速やかに業務従事者の交代を行うこと。
- (5) 業務を開始するにあたり従事者向けのマニュアルを作成し、作成したマニュアルは当会に提供すること。また、情勢の変化によりマニュアルを修正する必要がある場合には、当会と協議の上、速やかにマニュアルの該当部分の修正を行うこと。
- (6) 情報管理体制
  - ア 受託者は委託業務で知り得た情報を適切に管理すること。
  - イ 委託業務で受託者が収集、整理、作成等をした一切の情報については、当会が承認した場合でなければデータ取扱者等名簿に記載のある者以外に伝達、漏えいされないことを保証する履行体制を有していること。
  - ウ 当会が承認した場合を除き、受託者に指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う関連会社など受託者以外のものに対して伝達又は漏えいされないことを保証する履行体制を有していること。
  - エ 外注業務で知り得た一切の情報については、当会から承認を得た場合以外は情報取扱者以外のものに開示してはならない。
  - オ 情報管理体制又は情報取扱者名簿に変更がある場合、当会から承認を得ること。
- (7) 業務を完了したときは、「業務完了報告書（自由様式）」のほか、実績報告書（様式は協議の上、定める。業務実施状況の写真を含む。）、保管している申請書類及び審査に使用した書類を当会に提出すること。
- (8) 契約書及び業務委託仕様書に記載のない事項については、当会と受託者が誠意をもって協議し、法令を遵守して実施すること。

## 留意事項

### (1) 機密保護

- ア 本契約内で得た情報に関して、本仕様書に定める業務遂行上の目的以外に使用、開示してはならない。
- イ 本件業務を履行する上で知り得た情報を、本業務履行期間中はもとより本業務終了後も、第三者に開示又は漏洩しないこと。また、そのために必要な措置をとること。本業務における一連の作業において使用又は作成した成果物、図面、書類、データ等について、当会の許可なく他の業務に利用しないこと。これら成果物、図面、書類、データ等については、紛失、盗難等のないように、必要な措置をとるとともに、運用保守フェーズにおいてもドキュメント

の確認が早急に行えるように適正に管理すること。また、当会のネットワーク及び機器を使用する場合、当会の定めるユーザ ID・パスワードを用い、セキュリティの保全に努めること。

ウ 当会が提供した資料及び電子データ（以下「データ等」という。）は、本業務を実施する目的のためのみに用いることとし、当会の許可なく複写又は複製してはならない。また、業務終了後はデータ等を当会に返却又は消去しなければならない。なお、データ等を消去した場合は、消去したことを証明する書類を当会に提出すること。

## （２）個人情報保護

ア 本業務に従事する者に対する個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修を実施すること。

イ 本業務の遂行に当たっては、各種法令及び当会条例、規則、情報セキュリティポリシー等を遵守し、忠実に業務を遂行すること。特に、下記の法令等は、情報セキュリティ対策を実施するために必要不可欠なものであるため、特にここに示す。

個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）

## その他

### （１）再委託について

受注者は、この契約の履行について、業務を第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）はできない。ただし、業務の一部について相当の理由があると認めるときは、この限りでない。

業務の一部について相当の理由があり再委託により履行しようとする場合は、再委託先、再委託内容その他当会が必要と認める事項を当会の指示する所定の様式にてあらかじめ当会に申請し、承諾を得ること。

### （２）他業務との連携について

当会が承諾した関係業者等と連携し、本業務を行うこと。

### （３）その他について

ア 受注者は当会からの依頼に対し誠実に対応すること。

イ 本仕様書に疑義がある場合は、当会に質問し、その指示を受けること。

（４）本仕様書に定めなき事項については、受注者は当会と協議の上、決定すること。

（５）本業務の履行にあたり問題が生じた場合は即時対応し、問題対処後、原因及び対策を報告すること。また、問題発生時には、誠実に対応すること。

（６）本業務にかかる全ての作業において、業務に携わる者については、当会の指示する所定の様式にてあらかじめ当会に届出すること。

（７）本業務実施において、不具合が生じた場合は、速やかな原因特定、システムの復旧を行うため、当会及び関係業者と連携し、誠実に対応にあたること。

（８）本業務は国のエネルギー・食料品等の物価高騰の影響を受けた生活者や事業者に対し、地方公共団体が地域の実情に応じてきめ細やかに必要な事業を実施する取組に、

より重点的・効果的に活用されるよう、臨時交付金の中に創設された重点交付金事業の一環として実施されるため、国の方針変更や不測の事態が生じた場合は、当会と仕様について協議を行うこと。また、その際の費用については、別途協議とする。

#### 事業に係る条件等

- (1) 事業の遂行に当たり、十分な能力・資質を備えた人員及び実施体制を確保すること。  
また、感染症等で事業・契約の継続が不確実な状況にならないよう、最善を尽くすこと。
- (2) 受託者は、事業の実施上取り扱う個人情報について、契約書に定める事項及び関係法令その他の社会的規範を遵守し、適切に管理すること。
- (3) 事業の遂行に当たり、関係機関と十分に連携を図ること。
- (4) 事故等の発生に備え、必要な保険等に参加すること。
- (5) 本事業については、地方創生推進交付金を活用して実施することから、法令、国・県の会計・財務規程に従った書類の提供を依頼ことがある。
- (6) 受託者は、事業実施過程で仕様書の内容や委託費の執行について疑義が生じた場合は、速やかに当会に報告、協議を行い、その指示を受けなければならない。
- (7) これらの条件に違反したとき又は業務を完了する見込みのないときは、契約を解除し、損害補償させる場合がある。