

中小企業コスト上昇対策支援金事務局運営業務委託 仕様書

1 業務委託名

中小企業コスト上昇対策支援金事務局運営業務委託

2 目的

燃料費、電気料金、ガス料金、原材料費、物流費等のコスト上昇の影響を受ける市内中小企業者等(農林水産事業者等の個人事業主を含む、業種制限なし)の事業継続及び経営安定化を支援するため実施する「中小企業コスト上昇対策支援金」について、申請受付、審査、交付決定支援、問合せ対応等の業務を円滑かつ効率的に実施することを目的とする。

3 業務概要

(1) 支援対象者

市内中小企業者等(農林水産事業者等の個人事業主を含む、業種制限なし)

※北九州市保健福祉局で令和8年度に支給した社会福祉施設等物価高騰対策支援金受給者(約1,000者)を除く。

(2) 支援額

1事業者あたり10万円

(3) 想定申請件数

7,000件

(4) 主な交付要件(予定)

ア コスト上昇の影響(エネルギー価格、原材料、物流費等の高騰により、事業活動に影響)を受けていること。

イ 売上高又は売上総利益(粗利)の減少:令和8年3月以降の任意の1か月(対象月)について、令和7年3月以降の同月(基準月)と比較して、次のいずれかに該当すること。

(ア) 売上高が20%以上減少している。

(イ) 売上総利益(粗利)が20%以上減少している。

※最終的な制度内容は市が決定する。

4 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

5 業務内容

(1) 事務局運営業務

ア 業務実施計画書の作成

- イ 業務責任者の配置
- ウ 業務従事者の配置及び管理
- エ 個人情報保護体制の構築
- オ 情報セキュリティ対策の実施
- カ 業務マニュアルの作成
- キ 審査マニュアルの作成及び市の承認取得
なお、審査基準及び審査方法については市と協議の上決定すること。
- ク 業務従事者への研修の実施
なお、研修は、制度内容、個人情報保護、情報セキュリティ、電話対応その他業務遂行に必要な事項について実施すること。
- ケ 進捗管理及び市への報告
- コ 市との定例会議への出席
- サ 業務引継ぎ資料の作成
- シ 事務局の設置
本業務を円滑かつ迅速に推進するため、事務局は原則として北九州市内に設置すること。なお、具体的な設置場所、体制及び連絡・相談手法については事業者からの提案によるものとする。

(2) コールセンター業務

- ア 専用電話窓口の設置及び運営
受付時間は平日9時から17時までを基本とし、次に掲げる日は、原則として行わないものとする。
 - (ア) 日曜日及び土曜日
 - (イ) 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
 - (ウ) 12月29日から翌年の1月3日までの日(前号に掲げる日を除く。)
- イ 問合せ用Webフォームの開設及び対応
- ウ FAQの作成及び更新
- エ 対応履歴の管理
- オ 判断が困難な問合せや苦情等に係る市への報告及び指示の受領
- カ 問合せ内容の分類・記録及びFAQの更新・業務改善への活用
- キ 問合せ内容の分析及び市への定期報告

(3) 申請受付業務

- ア オンライン申請及び郵送等による申請(以下、「申請」という。)に対する受付体制の構築
- イ 申請書の受付、整理及び管理
- ウ 受付番号の付与及び管理
- エ 受付状況の管理
- オ 不備案件の整理
- カ 申請者からの提出書類の管理

キ 申請書類の電子データ化及び原本との対応付け管理

(4) 審査業務

ア 申請者要件の確認

イ 市内中小企業等であることの確認

なお、漁業者は、市が提示する一覧表記載の漁業協同組合の組合員であることを確認

ウ 添付書類の確認

エ 交付要件の確認

なお、申請内容に疑義がある場合は、申請者への電話確認その他必要な方法による事実確認

オ 重複申請の確認

カ 不備通知及び申請内容の補正依頼対応

キ 審査結果一覧の作成

ク 疑義案件の整理並びに市への報告及び指示の受領

ケ 不正受給が疑われる案件の抽出及び報告

コ 市が指示する案件の再審査

サ 北九州市暴力団排除条例に関する照会文書兼照会名簿一覧の作成

(5) 交付決定支援業務

ア 交付対象者一覧の作成

イ 不交付案件一覧の作成

ウ 市が指定する形式による振込データの作成及び提出

なお、口座振込手続等の支出命令は市が行う。

エ 交付決定通知書及び不交付決定通知書の作成並びに発送

なお、通知書の印刷、封入・封緘、発送作業(宛名印刷等含む)及び発送にかかる郵便料金(送料実費)等、発送業務の一切に係る費用は受託者の負担(委託料に含める)とする。

オ 振込不能案件が発生した場合の連絡及び再提出支援

カ 交付実績の管理

キ 交付実績に係る統計資料の作成

(6) 広報支援業務

ア 募集チラシデータの作成

イ ホームページ掲載原稿の作成

ウ SNS掲載原稿の作成

エ 周知資料の作成

(7) 報告業務

ア 週次報告書の作成

イ 月次報告書の作成

ウ 業務完了報告書の作成

エ 各種統計資料の作成

オ 市から求められた資料の作成及び提出

なお、市から求めがあった場合は、日次の処理件数及び進捗状況を報告

(8) 申請データ管理業務

ア 申請情報の適切な管理

イ 申請状況、審査状況及び交付状況を管理する体制の構築

ウ 申請データを重複なく管理するための体制構築

エ 業務終了時におけるデータの引渡し

オ 申請受付から審査、入金までの進捗状況を一元管理できるデータ管理体制の構築

6 審査結果の取扱い

受託者は審査結果を整理し市へ報告するものとする。交付又は不交付の最終決定は市が行うものとする。

7 想定業務量

(1) 申請件数 7,000件程度

(2) 審査件数 7,000件程度

(3) 交付対象件数 7,000件程度

(4) 問合せ件数 10,500件程度

※想定業務量は制度設計時の想定であり、実際の件数を保証するものではない。受託者は件数の増減に対応できる体制を提案すること。

8 実施スケジュール(予定)

(1) 令和8年10月 委託事業者公募

(2) 令和8年11月 契約締結、事務局開設、募集開始

(3) 令和8年11月以降 審査・交付開始 ※受付は11月中に開始

(4) 令和9年1月 募集締切り

(5) 令和9年3月 業務終了

9 成果物

(1) 業務実施計画書

(2) 業務マニュアル

(3) 審査マニュアル

(4) FAQ

(5) 週次報告書(申請件数、審査件数、交付件数、問合せ件数、不備件数等)

(6) 月次報告書(申請件数、審査件数、交付件数、問合せ件数、不備件数等)

(7) 申請受付実績一覧

- (8) 審査結果一覧
- (9) 交付者一覧
- (10) 不交付者一覧
- (11) 問合せ実績一覧
- (12) 振込用データ
- (13) 業務完了報告書
- (14) 業務引継ぎ資料
- (15) 申請データ一式
- (16) 問合せ履歴データ
- (17) その他市が指示する資料

10 個人情報保護

受託者は、本業務の実施に当たり知り得た個人情報を適切に管理し、個人情報保護法その他関係法令を遵守しなければならない。本業務に従事したものは、契約終了後又は退職後においても、本業務により知り得た情報を第三者へ漏らしてはならない。

11 情報セキュリティ

受託者は、本業務に係る情報資産について適切な情報セキュリティ対策を講じなければならない。受託者は、不正アクセス、情報漏えい、改ざん、紛失等を防止するため必要な措置を講じるものとする。情報セキュリティ事故が発生した場合は、直ちに市へ報告し、市の指示に従わなければならない。

12 業務データの管理及び引継ぎ

受託者は、本業務で取得又は作成したデータを適切に管理しなければならない。契約終了時は、市の指示に従いデータを引き継ぐものとする。市の承認なく業務データを保有し続けてはならない。

13 再委託

受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。業務の一部を再委託する場合は、あらかじめ市の承認を得なければならない。

14 その他

本仕様書に定めのない事項については、市と受託者が協議の上決定する。制度内容の変更等により業務内容に変更が生じた場合は、市と受託者が協議の上対応する。