

令和8年度佐賀県固定電話機設置費補助事業周知及び受付審査業務委託 仕様書

1 目的

深刻化するニセ電話(※1)詐欺被害を防止するため、佐賀県民を対象にニセ電話詐欺の被害防止対策として防犯機能付き固定電話機(以下「補助対象機器」とする。)の普及を促進しつつ、県民が補助制度を円滑に利用できるよう支援することを目的とする。補助対象機器の積極的な導入を促すことで、結果として不審電話の受電機会を減らし、ニセ電話詐欺被害の未然防止を図ることで、県民の安全・安心の向上につなげるものとする。

※1 全国的には「特殊詐欺」という呼び方をしているが、佐賀県では県民に分かりやすいようにという意図で、平成28年から「ニセ電話詐欺」という呼び方をしている。

2 補助金の概要

(1) 要件等

佐賀県内に居住する者が、補助対象機器を佐賀県内の住宅に設置すること。

(2) 申請受付期間

令和8年7月1日から令和9年1月31日(予定)

※土日祝及び年末年始(12月29日～1月3日)は除く。

問合せ等の受付時間は9時から17時までとする。

2 委託業務内容

(1) 「令和8年度佐賀県固定電話機設置費補助金」の申請受付・審査及び相談対応業務

ア 事業に関する問合せ受付業務

- ・業務実施可能な場所を確保し、問合せ対応(コールセンター機能)を行うこと。
- ・電話、パソコン、複合機等の通信機器その他対応に必要な設備については受託者が準備することとし、メールでの対応を行う場合、メールアドレスは受託者で準備すること。

イ 審査業務及び審査情報の報告業務

- ・全ての申請書について、速やかに内容を確認するとともに、不備がある場合は申請者に連絡して不備内容を改めること。
- ・申請対象者リストとの整合を確認するとともに、重複申請がないか確認を行うこと。
- ・申請書の内容に疑義がある場合は、県と協議を行うこと。
- ・申請受付方法は紙及びWEB両方を使用することとし、WEB用の申請フォームの制作は県で行うものとする。
- ・紙で提出された申請書類については、申請データを一元的に管理するため、WEB用の申請フォームに代理入力を行うこと。
- ・申請受理日から10日以内(年末年始は除く)に審査情報を県に提出することとする。

ウ 業務実施に十分な人員を確保すること。

- ・申請件数は1,000件を想定している。

エ 受付・審査に係るマニュアル策定業務

- ・業務に従事する者が迷わず実施できるよう業務手順等を明確に示したマニュアルを策定すること。

(2) 交付決定通知書の作成・発送業務

県が送付する交付決定に関する情報を基にして、県が指定した様式に交付決定及び額の確定に係る通知文及び佐賀県知事の陰影を印刷し、申請者に対して交付決定通知書を送付すること。なお交付決定通知書のスキャンデータについては、佐賀県担当者あてに電子メールで送付すること。

(3) 事業周知に係る広報用チラシの制作及び周知手法に係る自由提案

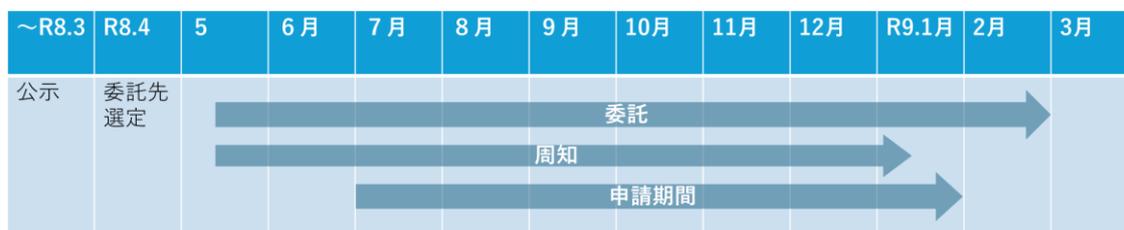
広報用チラシのデザインは、事業の周知に適した内容とし、A4・両面カラーで仕上げること。最低制作部数は 50,000 部とする。

制作物は、県及び県警察本部の 2 カ所に納品することとし、配布部数は県と協議の上決定すること。

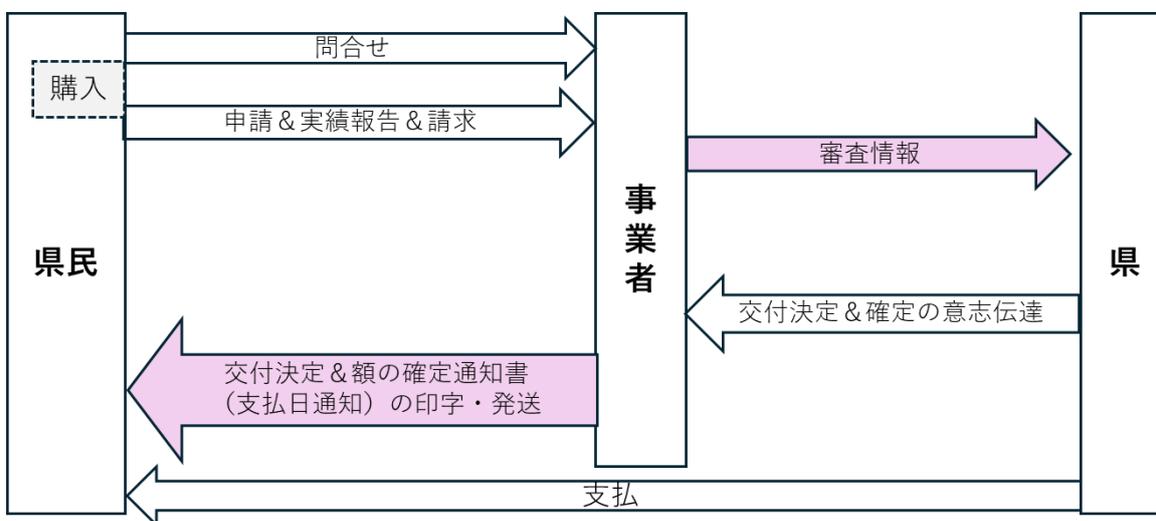
なお予算の範囲で実施可能な内容のうち、県民への周知効果が高い情報発信や広報手法について提案できる場合は、企画提案書に盛り込むものとする。(媒体例:テレビ、ラジオ、Web、SNS、デジタルサイネージ、各種広報誌、パンフレット、折込広告等)

【参考】

<予定スケジュール>



<事業スキーム>



3 留意事項

各業務の実施にあたっては、佐賀県くらしの安全安心課と十分に協議し、その指示に従うこと。

4 進行管理

受託者は業務を確実に遂行できるよう実施計画及び工程表を作成し、進行管理を行うこと。

5 実施体制及び要員の確保

本業務の実施にあたっては業務責任者および従事者を置き、委託者との協議、関係者への連絡調整等が迅速に行うことができる体制を整えること。外部組織、協力会社などが存在する場合は、その関係、役割、作業分担、責任範囲、指揮系統を明確にすること。

<業務責任者>

- ア 業務責任者は、従事者の進捗管理を確認するなど、業務の遂行にあたって主体的に当該業務に取り組むこと。
- イ 委託業務全体を統括し、従業員の指揮監督を行うとともに、円滑な業務執行のため作業状況の進捗管理を行い、県が求める業務水準を確保すること。
- ウ 定期的に委託業務の点検・分析・見直しを行い、常に最善の方法で業務を実施するとともに、随時委託者との協議を行い、相互共通認識による運営を行うこと。
- エ 委託業務の実施状況を委託者に定期的に報告するとともに、委託者が求める進捗状況の確認に協力すること。また、委託業務が適正に実施されていないことが判明し、委託者が受託者に対して改善勧告を行った場合は、これに従うこと。
- オ 効率的に業務を進めるため、申請が集中すると見込まれる時期には応援態勢を組むなど、臨機応変に対応すること。

<従事者>

- ア 従事者は、委託業務について審査・集計作業等に関し、迅速かつ正確に処理ができる十分な経験と能力を持った人材を配置すること。
- イ バックアップ体制
交通機関の遅延および病気などの理由により、突発的にオペレーター等が出勤できない場合においても、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。

6 委託期間

契約締結日から令和9年2月28日まで

7 提案額

提案額は、11,700千円(消費税及び地方消費税を含む)を上限とする。

8 業務完了報告

受託者は、本業務完了後、本業務の結果等を取りまとめの上、速やかに業務完了に係る次の書類を提出し、委託者へ報告すること。なお受託者は、本業務の完了後、委託者による検査

を受けるものとする。

ア 業務完了報告書

イ その他、委託者から求められた資料

9 その他

- (1) 事務局スタッフは健康管理に万全を期すこと。
- (2) 当該業務の実施にあたっては、県の指示に従うとともに、判断に迷う時や、処理方法の変更等について県と打ち合わせを行い、随時情報共有を図ること。
- (3) 人員体制、事務処理の方法等は、状況により柔軟に変更することとする。変更する場合には、県と受託者で事前に協議を行う。
- (4) 受託者は、本業務を履行する上で、個人情報を取り扱う場合には、別記「個人情報取扱特記事項」を順守しなければならないものとする。
- (5) 受託者は、本業務を履行する上で、別記「情報セキュリティ対策特記事項」を順守しなければならないものとする。
- (6) 本業務に関し、受託者が県から受領又は閲覧した資料等は、県の了解なく公表又は使用しないこと。また受託者は、本業務で知り得た業務上の秘密を保持すること。委託契約期間の終了後においても同様とする。
- (7) 受託者が確保するスタッフ等に対して、労働基準法、最低賃金法等の関係法令を遵守すること。
- (8) 業務履行の各段階(補助金の申請受付、データ入力、申請データの県への提出等)においては、複数人によるチェック体制を整備するとともに、確認者・確認日時等が分かるように記録に残すこと。
- (9) 受託業者が本業務委託により新たに制作した制作物の著作権(著作権法第21条から第28条に定めるすべての権利を含む)は、編集タイアップなど媒体社が権利を保有する場合を除いて佐賀県に帰属するものし、佐賀県は、これらの制作物を無償で自由に二次利用できるものとする。
- (10) 制作物に出演者の肖像権が発生する場合は、継続的な使用を想定しているため、その点について、出演者の承諾を得ておくこと。
- (11) 成果物の二次利用について、媒体社などが権利を保有する場合であっても、県は下記の場合において、無償で自由に二次利用できるものとする。
 - ・県及び県が指定する者が保有するホームページ、SNS等での公開
 - ・講演会、イベント等での紹介・上映・配布などの広報活動
- (12) (11)以外の二次利用やタレントなどを起用する場合の使用期間については協議の上、定めるものとする。また、第三者からの異議申し立て、紛争の提起については、全て受託者の責任と費用負担で対応するものとし、県は責任を負わない。
- (13) 業務の遂行にあたり、第三者(県及び受託者以外の者)が所有する素材を用いる場合には、受託者が著作権処理等を行い、第三者の著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを受託者が保証するものとする。

- (14) 本業務の一部を第三者に再委託する場合には、あらかじめ県に対して、再委託する業務の内容、再委託先、再委託に対する管理方法を書面にて報告し、承諾を得ること。
- (15) 個人情報の重要性を認識し、個人情報を扱う者の倫理及び良識ある判断に基づき、個人情報の管理を徹底し、個人情報の洩漏等のないように万全の注意を払わなければならない。
また、個人情報の取り扱いには、個人情報の保護に関する法律及び県の定める「情報セキュリティポリシー」を遵守すること。
- (16) 仕様書について疑義が生じた場合については、県と受託者が協議して定めるものとする。
- (17) 本仕様書に定めのない事項、または業務上疑義が生じた場合は、県と受託者双方が協議の上、対応するものとする。