

座間市省エネ家電買換え支援事業業務委託仕様書

1 事業の名称

座間市省エネ家電買換え支援事業業務

2 業務目的

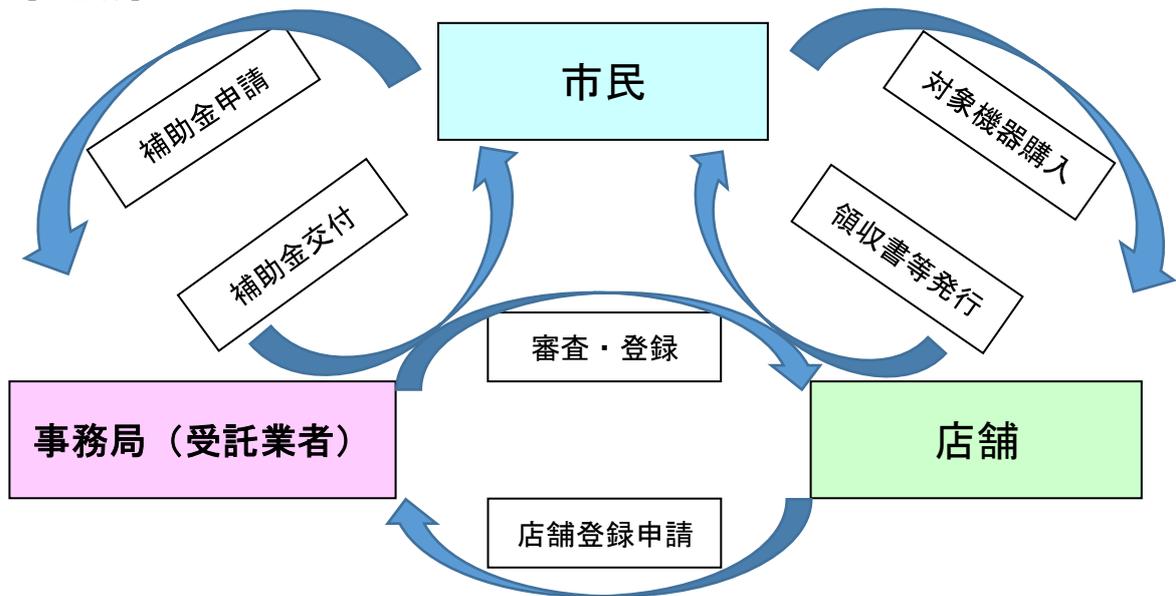
省エネ性能の高い家電のうち、対象製品（新品に限る）に買い換える市民に対し、購入費の一部を支援することで、家庭における光熱費負担の軽減及び温室効果ガスの削減を図ることを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和7年10月31日（金）まで

4 事業概要

【全体像】



(1) 対象店舗

座間市内に所在する実店舗（営業所等を含む）のうち、本補助金事業の対象店舗として登録した店舗とする（EC店舗・通信販売等は除く）。

(2) 対象機器

エアコン、冷蔵庫のうち、資源エネルギー庁「省エネ型製品情報サイト（<https://seihinjyoho.go.jp/>）」に掲載があるもので、統一省エネラベルが最新の目標年度に対して3つ星以上の基準を満たすもの。

※冷凍庫は対象外とする。

(3) 対象者

エアコン、冷蔵庫のいずれか又は両方を対象機器に買い換えた市内居住者（座間市内に住民登録がある者）とする。

(4) 事業期間

令和7年6月中旬から9月30日（火）までとし、補助金申請の受付はこの期間内又は補助金の原資が予算の上限に到達した日（以下、「予算上限到達日」という。）に受付終了とする。

(5) 補助金交付手続完了期限

令和7年10月中旬までに補助金の交付を完了することとする。詳細な日付については発注者と協議の上、決定すること。

(6) 補助金の額

対象機器の購入及び設置工事費の2分の1の額（1,000円未満切り捨て）。

ただし、対象機器1台につき50,000円を上限とし、1世帯につきエアコン、冷蔵庫それぞれ1台までとする。

(7) 申請方法

電子申請又は紙申請とする。

(8) 補助金の交付

現金振込とする。

(9) 補助金の原資

市が支払う金額を原資とする。

(10) 予定件数

500件（エアコン及び冷蔵庫の補助予定件数合計）

5 業務内容

(1) 事務局の設置・運営

ア 設置

設置開始日に整えておくべき内容（機能）については、発注者と協議の上、決定すること。

イ 設置場所

受注者が確保する場所において設置すること。ただし、受注者は場所が決定次第、設置前に当該場所及び設置内容について発注者に報告すること。

ウ 現場責任者

現場責任者及びその他事務員を置くこと。また、現場責任者は、事務局

に常駐すること。

エ 機能・実施内容

① 全体総括

委託業務の全体進捗管理や、発注者との連絡調整及び不備等が発生した際の対応等、委託業務の全体を管理・統制すること。また、委託業務における疑義が発生した際は、速やかに発注者に連絡するとともに、発注者側からの連絡に対しても速やかに対応すること。

② 交付状況の管理・報告

申請・交付状況について管理し、遅滞なく発注者に日次報告をすること。また、日次報告に基づき、週次・月次報告も実施すること。報告内容については発注者と協議の上、決定し、報告、提出すること。

③ 予算上限到達日の算出

②に基づき予算上限到達日の見込を算出すること。算出に当たっては、その正確性を発注者と確認しながら進めること。

④ 補助金事業早期終了日の設定

③に基づき、補助金事業早期終了日（以下、「早期終了日」という。）を発注者と協議の上、設定すること。早期終了時の対応については、発注者と協議の上、決定すること。

(2) システム構築・保守運用

ア 補助金事業特設サイト

① 開設期間

令和7年6月上旬から、最長で交付手続完了日付近までとし、詳細な日付は発注者と協議の上、決定すること。

② 掲載内容

掲載内容は以下のとおりとする。以下の内容に修正等が生じた場合は、適宜更新作業を行うこと。

また、以下に記載のない項目についても、発注者と協議の上、掲載すること。

補助金事業概要
事業主旨に沿ったメッセージ
対象製品リスト（検索機能あり）※1
登録店舗リスト（検索機能あり）※2
店舗登録申請フォーム
還元申請受付フォーム

ダウンロードコンテンツ
よくある質問と回答
その他

※1 対象製品リストの掲載情報については「省エネ型製品情報サイト」と連動させること。

※2 登録店舗の数により発注者と協議するものとする。

③ 発注者管理用画面の設置

申請・交付状況が確認できる管理用画面を設置し、事業の状況が確認できるようにすること。なお、本画面については、発注者が認めた者以外は閲覧できないようにすること。

イ 店舗登録申請システム

① 開設期間

店舗登録申請受付開始日から、最長で事業期間終了日（早期終了が見込まれる場合はその見込み日）までとし、詳細な日付は発注者と協議の上、決定すること。

② 申請項目

申請項目については、店舗住所・店舗種別・店舗登録要件への同意等とし、データ整理の観点から、表記漏れや表記ゆれが生じないよう考慮しシステムを構築すること。なお、詳細な項目については、発注者と協議の上、決定すること。

ウ 補助金申請システム

① 開設期間

申請受付の開始日から、最長で交付手続完了日付近までとし、詳細な日付は発注者と協議の上、決定すること。

② 申請項目

申請項目は以下のとおりとし、その他必要な項目について発注者と協議の上、追加すること。

申請チケットのシリアル番号
基本情報（氏名、住所等）
製品情報
画像アップロード（本人確認書類、領収書又はレシート、対象機器の保証書（メーカー発行のものに限る）、設置場所の住所が確認できる書類、家電リサイクル券（排出

者控え)の写し、振込口座がわかる書類(預金通帳の写し等) ※1

アンケート※2

※1 郵送申請においても同様の書類受付にて審査すること

※2 アンケート項目は最大10項目とし、発注者より提供する。

エ その他システム

本委託業務の履行に必要なシステムについて、適宜構築すること。

オ システム等保守

本システム等の障害発生時に、原因の一次切り分けを行い、速やかに障害内容や暫定対策案の速報を電話またはメールで担当者に連絡すること。加えて、障害の原因が本システムに関する場合は復旧作業を行うこと。

(3) コールセンター設置・運営

ア 店舗向け問合せ窓口

① 設置期間

原則店舗登録申請受付開始日から、事業期間終了日(早期終了が見込まれる場合はその見込み日)付近まで設置すること(土日祝日を含む)。詳細な日付は発注者と協議の上、決定すること。

② 対応時間

午前10時から午後6時までとする。

③ 設置場所

受注者が確保する場所において設置すること。ただし受注者は、場所が決定次第、設置前に当該場所及び設置内容について発注者に報告すること。

④ 回線数及び従事者

十分な応答率を確保するために必要な体制を確保すること。また、繁忙期・閑散期に合わせて従事人数を工夫するなど、柔軟に対応すること。

⑤ 設置期間以降の対応

当該問合せ窓口の設置期間以降の問合せについては、問合せ内容及び状況に応じ、発注者及び受注者で随時協議の上、対応すること。

⑥ サービスレベルの維持向上

ビジネスマナーや電話対応のサービス水準の維持・向上を図るため、適宜研修を実施すること。

イ 市民向け問合せ窓口

① 設置期間

補助金申請受付開始日付近から、最長で交付手続完了日付近まで設置すること（土日祝日を含む）。詳細な期間は発注者と協議の上、決定すること。

② 対応時間

午前10時から午後6時までとする。

③ 設置場所

受注者が確保する場所において設置すること。ただし受注者は、場所が決定次第、設置前に当該場所及び設置内容について発注者に報告すること。

④ 回線数及び従事者

十分な応答率を確保するために必要な体制を確保すること。また、繁忙期・閑散期に合わせて従事人数を工夫するなど、柔軟に対応すること。

⑤ 設置期間以降の対応

当該問合せ窓口の設置期間以降の問合せについては、問合せ内容及び状況に応じ、発注者及び受注者で随時協議の上、対応すること。

⑥ サービスレベルの維持向上

ビジネスマナーや電話対応のサービス水準の維持・向上を図るため、適宜研修を実施すること。

ウ 実績報告

5 業務内容（1）エ②の報告と併せ、コールセンターの問合せ対応件数や主な内容等について発注者に報告すること。

（4）審査・交付手続

店舗登録申請及び交付申請に係る審査と、交付については以下のとおりとし、審査漏れや重複交付等が生じないように処理すること。交付審査において誤りが生じた場合は、受注者の責任において対応を行うものとする。なお、審査時に事務局での判断が難しい事象が発生した場合は、発注者と協議の上、対応を決定すること。

ア 店舗登録

① 受付については、原則として店舗登録申請システムの店舗向けフォームで行うこと。ただし、店舗向けフォームの使用が難しい場合は、郵送やメール等での紙媒体受付も可とする。

なお、郵送での登録申請における郵送料等は申請者が負担することとする。また、店舗登録申請は事業期間終了日（早期終了が見込まれる場合はその見込み日）の2週間前まで随時受付とする。

- ② 審査については、市内に所在する実店舗であるかの確認を行い、登録店舗として認められた店舗には登録完了を通知すること。
- ③ 審査の過程において、申請内容に不備があった場合は、速やかに申請者に連絡し、修正を求めるとともに、その内容を記録すること。
- ④ 登録が完了した店舗については、順次補助金事業特設サイトに公開すること。ただし、販促資材等の必要物品が店舗に到着するまでの日数を考慮し、公開を開始すること。通知は先にしても良いが、サイトへの掲載は販促資材の発送日以降にすること。
- ⑤ 登録店舗から削除要請があった場合は、発注者に報告した上で、速やかに対応すること。

なお、前述の場合以外で削除を要する事態が生じた場合は、速やかに発注者に報告し、対応について協議すること。

イ 交付申請

- ① 受付については、原則として交付申請システムの市民向けフォームでの受付とすること。

市民向けフォームの使用が難しい市民に対しては、郵送でも対応すること。なお、エアコン、冷蔵庫それぞれ1世帯につき1申請までとする。

- ② 審査については、4事業概要（1）から（4）及び（6）、（7）に合致する申請であるか、申請項目（5業務内容（2）ウ（イ））に基づき確認すること。
- ③ 審査の過程において、申請内容に不備があった場合は、速やかに申請者に連絡し、修正を求めるとともに、その内容を記録すること。
- ④ 申請情報に基づき、申請から振込完了までは原則3週間以内（土日祝日含む）とする。なお、申請内容に不備があった場合は、この限りではない。
- ⑤ 返品が発生した場合は、当該店舗に速やかに事務局に連絡させるとともに、申請チケットを回収し事務局に返送させること。また、申請チケット受領者が既に補助金の交付を受けている場合は、返金用の口座に速やかに振込をさせること。振込手数料については申請者（返金者）負担とする。

(5) 周知・広報

ア 本事業のキービジュアルを作成し、補助金事業特設サイトや広報物等に活用すること。

なお、デザインは本事業の趣旨を鑑み、市民に馴染みやすいものとし、発注者と協議の上、決定するものとする。

イ 市内の家電取扱店舗を対象とした周知の実施

① 市内家電取扱店舗に登録案内文を送付すること。案内文の内容等については発注者と協議の上、決定すること。

② 店舗向け説明会を実施すること。時期等の詳細は発注者と協議の上、決定すること。

ウ 登録店舗向け販促資材、マニュアルの作成・送付

① 以下の販促資材を作成し、申請内容に基づき各店舗に送付すること。規格や数量は店舗に応じたものとし、詳細は発注者と協議の上、決定すること。なお、以下の販促資材以外の作成を妨げるものではない。

基本セット
申請チケット（縦：21 cm、横：14.8 cm、両面カラー刷り） 【表面】申請期限、シリアルコード入り（目隠しシール付き） 【裏面】申請方法、二次元コード、コールセンター案内
ポスター（B2サイズ・カラー刷り）
チラシ（A4サイズ・両面カラー刷り）
対象製品ラベル
登録店舗ステッカー

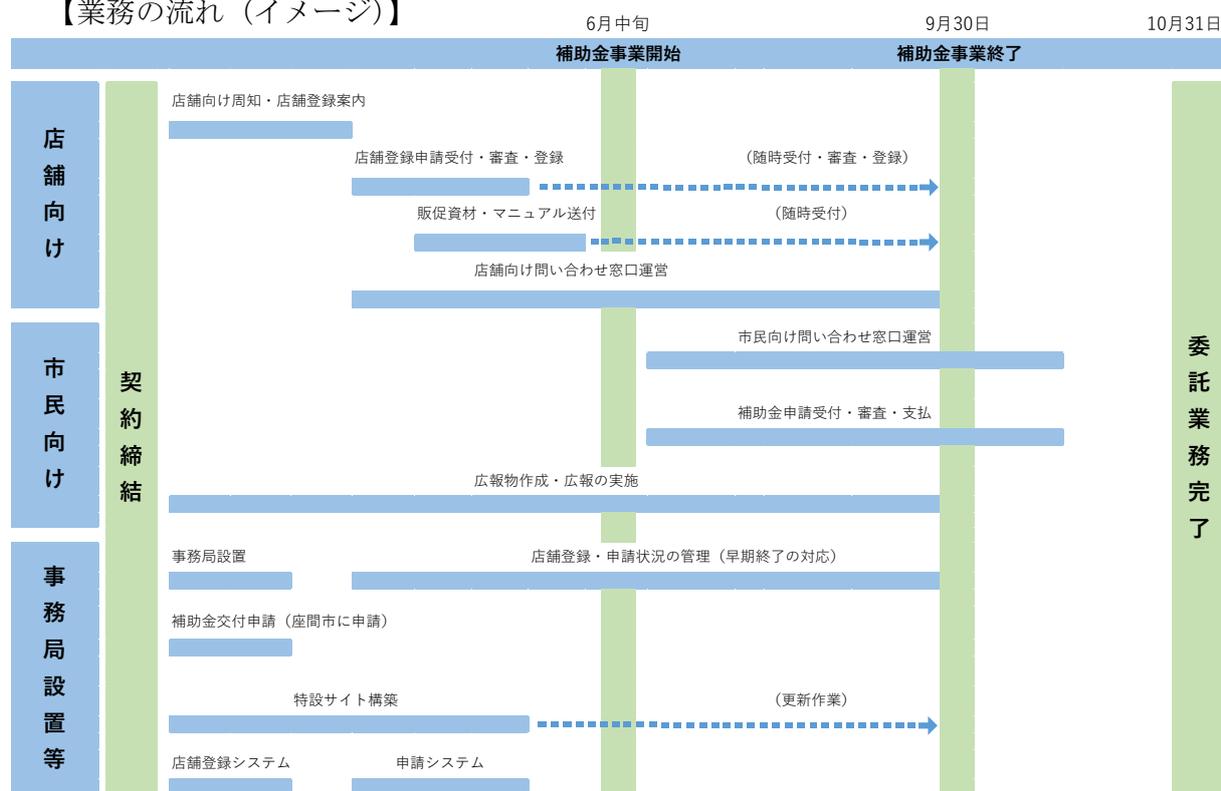
(6) 結果分析・報告書等の作成

補助金申請時に実施したアンケート結果について、クロス集計等による分析を行うこと。クロス集計項目等は発注者と協議の上、決定すること。なお、本分析は、脱炭素ライフスタイル浸透のための更なる行動変容を促進することを狙いとして実施する。

(7) その他事業実施に当たり必要な業務

上記に記載のない事項について必要が生じた際は、発注者と受注者で協議の上、実施すること。

【業務の流れ（イメージ）】



6 業務委託に関する基本的な考え方

委託業務の履行に当たっては、次に掲げる項目の内容を遵守しなければならない。

- (1) 事務処理を迅速かつ適正に行うこと。
- (2) 自治事務であることを念頭に、特定の個人に対して、有利あるいは不利になるような取り扱いをしないこと。
- (3) 個人情報の適切な管理を行うこと。
- (4) 申請者の立場に立った誠実な対応に心がけること。
- (5) 関係法令等の趣旨を尊重し、関係規定を遵守すること。
- (6) 申請者の意見や要望を業務に反映し、サービスの向上を図ること。

7 完了検査

委託業務完了後、業務完了届を提出し、次の項目について、完了検査をする。

- (1) 5 業務内容 (2) で作成したシステム類一式の確認
- (2) 5 業務内容 (5) で作成した広報物一式の確認
- (3) 5 業務内容 (6) で作成したアンケート結果分析・報告書の確認
- (4) 検査員が指示する事項の確認

8 セキュリティ対策

- (1) 受注者は、事業所としてプライバシーマーク又はISO27001を取得していること。
- (2) 申請システム等において利用するクラウドサービスの提供事業者がISO27001を取得していること。
- (3) 申請システム等は、インターネット経由で利用するシステムのため、不正アクセス防止等のセキュリティ対策に万全を期すこと。
- (4) 業務終了後、利用したシステム及びパソコンにおける個人情報については、バックアップ等を含み消去等適切に対応し、対応後、書面にて発注者に報告するものとする。
- (5) 本委託の履行におけるセキュリティ対策状況について発注者から報告を求められた場合、速やかに状況を報告しなければならない。また、セキュリティ対策の履行状況を目的とした作業場所等への立入りについても、発注者へ協力するものとする。
- (6) 発注者が取り扱う情報の目的外利用は禁止とする。
- (7) 契約に当たっては、次を発注者へ提示すること。
 - ア 受注者における情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制
 - イ クラウドサービスの提供に当たり、受注者若しくはその従業員、再委託先又はその他の者によって、発注者の意図しない変更が加えられないための管理体制
 - ウ 情報セキュリティインシデントへの対処方法
 - エ サービス中断時の復旧要件
 - オ サービス終了又は変更の際の事前告知の方法・期限及びデータ移行（廃棄）方法
 - カ 発注者の情報が取り扱われる場所及び契約に定める準拠法、裁判管轄
 - キ 再委託がある場合、再委託先の情報セキュリティ対策の実施状況の確認
 - ク 情報の流通経路全般にわたるセキュリティ対策
 - ケ 取り扱う情報の機密性保護のための暗号化方法
- (8) 必要に応じて、書面又は立入りによる情報セキュリティ監査を受入れること。

9 守秘義務

- (1) 本業務の履行に当たり、知り得た個人情報その他の秘密を本業務履行期間のみならず、終了後も第三者に漏らしてはならないものとする。
- (2) 個人情報を取り扱う場合の関連法令及び座間市情報セキュリティポリシー等の個人情報保護に関する事項を遵守しなければならないが、本委託の全ての従事者へ、セキュリティ事項の遵守について周知徹底しなければならないものとする。
- (3) 発注者が別に定める座間市情報セキュリティポリシーの趣旨を踏まえ、発注者が提供する業務遂行に必要な情報資産の管理に万全を期すものとし、特に外部デバイスへのデータ書き出しについては原則禁止するものとする。
- (4) 本業務遂行の際、あらかじめ不正利用又は機器及びデータ等の不正持ち出し、故障及び事故等を防止するために必要な措置を講ずるものとする。
- (5) 発注者は、本契約の履行に当たり知り得た受注者の業務上の秘密を本契約有効期間中のみならず、その終了後も第三者に漏らしてはならないものとする。

10 委託業務終了後の対応

発注者及び受注者は、本事業に係り生じた事項に対し、委託業務終了後も真摯に対応するものとする。

11 再委託等

本委託業務においてその一部を再委託（再々委託を含む）する場合は、委託契約約款及び個人情報取扱特記事項に基づき、発注者への通知、許諾申請等の必要な手続を行うこと。

12 成果物の著作権

本業務により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、承継させ、又は担保の目的に供してはならない。ただし、市の承諾を得た場合は、この限りでない。