

# 令和7年度和泉市再エネ・省エネ機器設置促進事業支援業務委託 仕様書

## 1 業務名称

「令和7年度和泉市再エネ・省エネ機器設置促進事業支援業務」（以下「本業務」という。）

## 2 業務の目的

和泉市における脱炭素化を推進することを目的に、太陽光発電設備和泉市再エネ・省エネ機器設置促進事業補助金（以下「補助金」という。）を交付する。これに際し、当該補助金にかかる申請内容の審査業務等について委託することで、本業務の迅速かつ確実な実施を目的とする。

## 3 実施期間等

### （1）契約期間（業務履行期間）

契約締結日から令和8年3月13日（金）まで

### （2）補助金交付申請受付期間

令和7年度地域脱炭素移行・再エネ推進交付金の交付決定通知日以後募集開始に係る準備等が整った日から令和8年1月30日（金）

※補助金交付申請受付期間内であっても、予算額の上限に達した場合には受付を終了する。

### （3）想定申請件数

290件程度

※申請額が予算額の上限に満たない場合は、予算額の上限に達するまで申請受付を行う。実際の申請件数が想定申請件数を上回る可能性あり。

## 4 業務実施体制

- （1）業務履行場所として、受注者が場所を確保するか、和泉市長（以下、「発注者」とする。）が指定する場所（和泉市役所内：和泉市府中町二丁目7番5号）に設置するか、どちらか選択し、事務局を設置すること。  
ただし、受注者が和泉市役所外に業務履行場所を設置する場合でも、必要に応じて、発注者の求めに応じ来庁すること。
- （2）事務局には事務局員を1名以上配置することを基本とする。なお、服装の指定はしないが、公的機関での執務に相応しい服装に努めるとともに、責任の所在を明確にするため名札の着用を義務付けること。なお、各業務の兼務は妨げないが、業務に支障が出ないよう配慮すること。
- （3）事務局にはパソコン、Wi-Fi環境、電話回線、書類保管用のキャビネットのほか、必要な備品、什器類については、本業務を受託した事業者（以下、「受注者」とする。）負担で準備すること。なお、和泉市役所内に事務局を設置する場合、デスク及びイスについては、市が貸与するものとする。
- （4）事務局は月曜日から金曜日（土日祝、年末年始期間12/29～1/3を除く）の午前9時から午後5時まで、窓口又は電話・メール等での問い合わせに応じること。
- （5）提出書類の不備の是正対応など、問い合わせ対応した情報などは、問い合わせ内容を容易に検索できる形で一元的に登録、管理すること。
- （6）申請は管理表により、受付順、申請者名、住所、交付申請額等を整理し、申請者の処理状況につい

ては最新情報で管理すること。なお、管理表は、市が求めた場合は速やかに提供すること。

- (7) 申請書類の不備、申請数等の増加等により、現行の実施体制では業務に支障をきたすこととなった場合は、発注者と受注者が協議し、配置人員を適正に配置し直すこと。また、業務履行にあたっては、従事者の名簿を事前に発注者へ提出し、従事者に変更が生ずる場合には速やかに変更後の名簿を提出すること。また、勤怠記録を整備し、その記録を発注者に定期的に報告すること。
- (8) 発注者との連絡を密に行い、業務を進め、遅滞なく業務が遂行できるよう人員、体制の確保を行うこととし、本業務が安全に実施できるよう管理を行うこと。

## 5 業務内容

### (1) 申請書類審査及び不備書類対応業務

#### ① 業務期間、業務時間及び申請受付場所

- ・業務履行期間：契約締結日から令和8年3月13日まで
- ・業務時間：4の(4)の通り。
- ・申請受付場所：4の(1)の通り。ただし、受注者が和泉市役所外に場所を確保する場合で、和泉市役所に直接申請に来られた場合は、発注者が一旦申請書類を受付するものとする。

#### ② 申請者から提出のあった申請書類及び申請データを元に、受付リスト及び発注者が指定する様式での銀行振込用データ(Excel形式)を作成する

#### ③ 次に掲げる申請者からの申請内容の確認、書類・データ不備、その他提出書類・データ等の審査 ア 和泉市再エネ・省エネ機器設置促進事業補助金交付要綱(以下、「要綱」とする。)及び要綱に関連する運用等の要件を満たしているか

イ 申請書、実績報告書兼請求書の内容及び添付書類に記入漏れや不備がないか

ウ 申請内容に不備がある場合の申請者への電話やメール等での確認及び修正

#### ④ ③で適正と認められる場合、受付リストデータ、申請データ、補助金支払に係る銀行振込用データを、発注者が指定する方法で提出するものとする。

不適正と認められる場合、電話やメールで速やかに申請者や販売店等へ不備の連絡を行う

#### ⑤ ③で不適正と認められた場合で、前述の方法では連絡が不可能等の状況であれば、不備通知書を作成し、発送すること。なお、不備通知書を送る際の封筒の調達及びそれに係る経費は受注者で負担するものとし、使用する封筒の体裁等については事前に発注者に確認を行う

#### ⑥ ②の受付リストにある申請者リストの履行状況確認及び更新

#### ⑦ 発注者へ決定通知の送付報告

#### ⑧ その他、本業務を遂行するために必要な業務

- ・対応マニュアルを作成し、随時更新すること。
- ・事務局の設置に必要な什器類、端末、電話器等の備品・機器類、回線の設置等
- ・対応件数等の記録及び発注者への報告。
- ・個人情報に記載されている書類は、作業中のものを除き、鍵付き書庫等で保管。

### (2) 問い合わせ業務の運用

#### ① 設置期間、業務時間及び設置場所

- ・設置期間：契約締結日から令和8年3月13日まで
- ・業務時間：4の(4)の通り。

・設置場所：４の（１）の通り。

② 対応内容について

本補助金の交付に関する個人及び事業者等からの以下の問合せ等に対応する。

- １．本補助金の制度について
- ２．申請条件・補助額・補助対象設備等について
- ３．申請書類について
- ４．本補助金の交付決定・交付時期等について
- ５．本補助金を不交付とした理由について
- ６．その他本補助金の申請及び審査に係る各種問合せ・クレームについて

上記の対応において、問合せ等に疑義が生じ、行政的な判断が必要となるなど、即座の回答が困難な場合は、発注者に適切に判断を求めること。

③ マニュアルの作成について

・対応マニュアルを作成し、随時更新すること。

④ その他

- ・事務局の設置に必要な什器類、端末、電話機等の備品・機器類、回線の設置等は、全て受注者が用意すること。（なお、デスク及びイスについては、市が貸与する）
- ・問い合わせの内容、件数等を記録し、適宜、発注者に報告すること。
- ・迅速かつ正確に処理できるよう、配置人員を工夫するとともに、事前に十分な研修を行うこと。
- ・個人情報に記載されている書類は、作業中のものを除き、鍵付き書庫等で保管すること。

**（３）管理運営業務**

① 本業務の適切な管理・運営

② 発注者への定期的な状況報告（不備書類の是正依頼状況、発生したトラブルの対応状況報告等）

※定期報告は概ね月１回程度を想定。

**（４）啓発物のデザインの作成業務**

①啓発用チラシのデザインの作成及び印刷製本業務

- １．本補助事業の制度を分かりやすく、また、正確に個人及び事業者にも周知し、可能な限り申請者数を増加させることを目的に作成すること。
- ２．企画立案、校正、デザイン、写真等の準備、原稿、レイアウト、編集など、啓発用チラシの作成に必要なすべての作業を実施すること。なお、必要に応じて、発注者が所有している資料等を可能な範囲で貸与する。貸与した資料等の複製・複写の可否、返却等については、発注者の指示に従うこと。
- ３．Ａ４サイズのチラシとしても、Ａ１～Ａ０サイズのポスターとしても使用可能なデザインにすること。
- ４．カラーユニバーサルデザイン及びメディア・ユニバーサルデザインに配慮した色彩及びフォントを用いること。
- ５．次のデータを作成すること。
  - ア 低解像度ＰＤＦファイル（ホームページ掲載用）
  - イ 高解像度ＰＤＦファイル（300dpi以上の高解像度）
  - ウ AIファイル（レイアウトデータ、Adobe Illustrator CS6で編集可能なデータ）
  - エ 中間生成物データ（画像・図表・イラスト・文章等）
- ６．発注者の意図を読み取り、より分かりやすく、閲覧者が理解しやすい内容にすること。

7. 発注者の指示に基づき校正作業を実施すること。
8. データの作成は次の規格で印刷されること想定して行うこと。
  - ・ A4両面印刷（1枚）、カラー印刷（4色刷り以上）

9. その他追加提案

受注者は、契約金額の範囲内で独自に推薦できる提案があれば、積極的に提案すること。

②成果物の著作権について

1. 受注者は、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条から第 28 条までに規定する権利（著作権）を本市に無償で譲渡すること。ただし、本市に著作権を譲渡できないもの（オープンソースによるプログラムや写真などレンタル素材等）を成果物の一部とする場合は、利用条件等を本市に説明し、同意を得た場合のみ可能とする。
2. 本市は、当該成果物の内容を受注者の承諾なく自由に公表できる。
3. 受注者は、本市の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第 18 条から第 20 条までに規定する権利（著作権人格権）を行使することができない。
4. 受注者は、成果物が著作物に該当する場合において、本市が当該成果物を利用目的実現のためにその内容を改変する時は、その改変に同意する。
5. 受注者は、本市が承認した場合に、当該成果物を使用、複製、又は内容を公開することができる。
6. 本業務遂行に係る著作物利用権等に関する経費は、契約金額に含まれる。
7. 受注者は、本件成果物が、第三者の著作権を侵害していないことを保証し、紛争が生じた場合は、受注者の責任と負担において解決すること。

**（５）本事業周知に係る啓発・営業業務**

① 業務期間、業務時間及び業務履行場所

- ・ 業務履行期間：契約締結日から令和 8 年 3 月 13 日まで
- ・ 業務履行場所：市内一円。交通手段の確保及び移動が必要な場合の費用等は受注者が負担すること。

② 本事業の周知のため、直接的、間接的を問わず、太陽光設置事業者やリフォーム業者、ハウスメーカー等への電話、ダイレクトメール、その他あらゆる広報媒体を用いて啓発業務を行うこと。

③ 個人や、町会自治会等の各種団体、事業者等への周知にあたっては、発注者の指示に従い、誠実に行うこと。また、発注者の求めに応じ、市内の各種イベント等に出席し、積極的に周知すること。なお、市内の各種イベント等については 2～3 カ月に 1 回程度の実施を想定しているが、発注者受注者双方協議の上可能な範囲で実施すること。

④ 受注者は、契約金額の範囲内で独自に推薦できる提案があれば、積極的に提案すること。

⑤ 受注者は、行った啓発業務による効果について毎月発注者に報告し、必要に応じて改善点等を提案すること。

**（６）業務実績報告及び納品物**

① 事業効果性に関する報告（創エネルギー量及び二酸化炭素削減量の推計報告）

② 業務完了報告（交付集計報告、業務完了届、啓発物のデザインデータ、啓発・営業業務実績報告）

③ 納入場所

〒594-8501 大阪府和泉市府中町二丁目 7 番 5 号

和泉市環境産業部環境政策室環境保全担当

電話：0725-99-8121（直通）

## (7) その他

### ① 研修及びサービスレベルの維持向上

受注者は、本業務委託に従事する者に対して適切な研修を実施すること。

ア) ビジスマナー・電話応対・個人情報の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) 本業務における、申請書処理内容等に関する研修を行うこと。

ウ) 電話応答のサービス水準の維持・向上を図るため、録音機能を利用することなどにより、適宜研修を実施すること。

### ② バックアップ体制

交通機関の遅延及び疾病などの理由により、突発的に本業務委託に従事する者が出勤できない場合においても、事務に支障をきたすことなく運営できる体制を整えること。なお、自然災害が予測されるなど、運営体制に変更が生じるおそれがあるときは、事前に発注者と協議すること。

### ③ 電話回線

本業務で使用する電話及び電話回線は、受注者の負担で、必要な回線数を用意すること。電話回線数は指定しないが、ビジー状態を極力発生させない回線数・体制を確保するとともに、契約期間内において 85%程度の応答率を維持すること。また、応対にあふれた着信や受付時間外の着信に対しては、音声ガイダンスを流すこと。なお、ガイダンスの内容については、発注者と協議し状況に応じて変更すること。また、通話の録音機能、受信件数等の確認・記録・表示機能を有すること。

### ④ 経費負担区分

業務の準備及び運営に必要な一切の費用は、発注者が提供するものを除いて、受注者の負担とする。具体的には、以下の費用等を想定する。

1. 業務の作業環境整備にかかる経費
2. 業務で使用する事務用品、事務機器（パソコン、電話、携帯電話、スキャナー）等及び通信費等
3. 各業務の電話にかかる経費
4. 備品・消耗品費
5. 文書の発送及び受取に係る経費（不備通知書の発送に使用する封筒の調達及び発送費用含む）
6. 文書発送に使用する封筒及び用紙の調達に係る経費
7. メールアドレスの登録費用（1つ以上）
8. 事業者で履行場所を確保する場合、履行場所に係る賃借料や光熱水費等
9. その他業務の遂行に必要な経費

※和泉市役所内に履行場所を設置する場合、光熱水費は発注者が負担する。

### ⑤ 機密の保持

1. 受注者は、本業務委託に係る事務を処理するための個人情報の取扱いについては、業務委託契約書別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
2. 受注者は、個人情報の紛失、破損、改ざん、漏えいその他の事故が発生し、又は発生するおそれがある場合においては、当該事故の発生に係る受注者の帰責事由の有無にかかわらず、直ちに、当該事故に係る個人情報の内容、発生場所及び発生状況を書面により発注者に報告するとともに、当該事故への対処に係る発注者の指示に従わなければならない。
3. 受注者は、この特記仕様書に違反する受注者の行為によって個人情報の紛失、破損、改ざん、漏えいその他の事故が発生したときは、当該事故による損害を賠償しなければならない。本契約が満了し、又は解除された後も、同様とする。

### ⑥ 危機管理体制

1. 受注者は、常にサービスの向上と効率性の確保に向けた仕組みを整備するとともにトラブル

の未然防止対策やトラブルが発生したときの危機管理体制を確保すること。

2. 万一事故等が発生したときは、直ちに発注者に報告するとともに必要な措置を講じること。  
また、その発生原因が受注者側にあるときは、受注者が責任を持って適切に対処し、速やかに「事故報告書」を発注者に提出するとともに、事故等により損害が発生した場合には、その損害を賠償すること。

## 6 業務実施スケジュール

補助金交付に係る業務は、以下のスケジュールで行うことを想定している。

申請書類等審査業務 契約締結日より

問い合わせ対応業務 契約締結日より

啓発物のデザインの作成業務 契約締結日より

本事業周知に係る啓発・営業業務 契約締結日より

審査報告日	第1回令和7年6月末、第2回令和7年7月末、 第3回令和7年8月末、第4回令和7年9月末、 第5回令和7年10月末、第6回令和7年11月末、 第7回令和7年12月末、第8回令和8年1月末、 第9回令和8年2月末、第10回令和8年3月13日
-------	---

申請期限	令和8年2月2日（月）まで
------	---------------

実績報告期日	令和8年3月2日（月）まで
--------	---------------

業務完了報告	令和8年3月13日（金）まで
--------	----------------

## 7 その他留意事項

- （1） 業務の実施状況について、日報等の報告書を作成し、定期的に発注者へ報告すること。
- （2） 業務上のトラブル等、緊急時には発注者に遅滞なく報告を行うこと。
- （3） 本業務の実施により得られた成果物、情報（個人情報を含む）等については発注者に帰属することとし、本業務で知り得た事項については他に漏らさないこと。
- （4） 受注者は本業務の全部を再委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、本業務の一部を再委託し、又は請け負わせる場合であって、事前に書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りではない。
- （5） その他、本業務の実施に際しては、発注者の指示に従うこと。