

令和7年度ゼロカーボンシティやお再エネ・省エネ推進事業補助金交付支援業務委託仕様書

1 業務名称

令和7年度ゼロカーボンシティやお再エネ・省エネ推進事業補助金交付支援業務

2 業務の目的

本市における脱炭素を推進するため、再生可能エネルギー・省エネルギー機器を設置する市民・事業者に対し、本市がゼロカーボンシティやお再エネ・省エネ推進事業補助金（以下「市補助金」）という。）の交付を行う。本業務は、市補助金制度を利用・検討する市民・事業者へ制度を説明し、市補助金の交付申請から請求に至るまで必要なサポートを行うとともに、効果的・効率的に市補助金制度の周知を行うものである。

3 契約期間

契約締結日から令和8年2月28日まで

4 業務内容

(1) コールセンター運営業務

市民・事業者からの問い合わせに対応するためのコールセンターを開設する。なお、市民・事業者に対し、市補助金制度の周知も行うものとする。

ア. 履行期間及び履行場所

履行期間：契約締結日の翌日から令和8年2月28日

コールセンターの運営：令和7年5月20日から令和8年2月28日の午前8時45分から午後5時00分

※土日祝日及び12月29日～1月2日を除く

※コールセンターの電話番号については、契約締結日に発注者へ報告すること。

※5月20日に全戸配布する市政だよりにより市補助金の記事を掲載予定。コールセンターの電話番号は、市政だよりなど各種広報媒体に記載する。

履行場所：大阪府内

イ. 想定受電件数および対応時間

想定受電件数：3000件程度

対応時間：一般的又は簡易な問合せであれば10分程度。ただし、書類の作成指示や技術的なアドバイスなど適宜対応する必要があるため、1件が完了するまでに数日～数か月程度の期間を要する場合もある。

ウ. 対応内容

電話、Eメール、郵送での事業者や市民等からの問い合わせに対応するものとする。想定される対応内容は次のとおり。

- ・市補助金制度に関する全般の問い合わせ対応（制度説明、申請書の記入方法の説明、各設備の

必要書類の説明など)

- ・申請書類及び申請データの受領及び受付リストの作成
(電子申請における申請データについては発注者から受領)
- ・申請者からの申請書類の事前確認
(申請書類に不備があれば申請者へ説明を行う)
- ・意見、苦情対応 など
- ・国や府が実施する関連する補助制度の案内

エ. QA マニュアルの作成

- ・受注者は発注者と協議のうえ、QA マニュアルを作成すること。
- ・QA マニュアルは市民・事業者等の問い合わせ内容及び発注者からの要請により随時更新し、要請以外の更新については、遅滞なく報告し、発注者の確認を受けること。
- ・QA マニュアルは(2)市補助金事務処理業務の業務担当者及び発注者と共有し活用すること。

オ. 対応記録の作成及び報告

イ. 対応内容について、対応記録を作成し、毎日発注者へ報告すること。

(2) 市補助金事務処理業務

市補助金事業について、交付申請書、計画変更・中止承認申請書、実績報告書(以下、「申請書等」という。)の受付、確認、データ入力、印刷発送業務等を行う。

ア. 履行期間及び履行場所

履行期間: 契約締結日の翌日から令和8年2月28日

履行場所: 大阪府内

イ. 業務内容

申請書等の受付、確認、印刷・発送業務等を行うものとし、各業務の内容については、次のとおりとする。

A 申請書等の受付

- ・申請者及び手続代行者より郵送または電子申請にて提出される申請書等の受付業務を行うこと。
郵送については受注者宛てに提出することとし、電子申請における申請データについては発注者が用意するセキュリティ機能付きUSBにより受領すること。
- ・申請書の受付件数を毎日発注者にメールで報告すること。
- ・交付申請額の累計が予算又は交付金の交付決定額の範囲を超えた際、速やかに発注者へ報告すること。当該日(以下「予算超過日」という。)をもって、交付申請の受理を停止し、予算超過日を募集終了日とすること。
- ・予算超過日に複数の交付申請があった場合には市と連携して速やかに抽選を実施し、対象者に結果を通知すること。また、それ以降に郵送された交付申請書があれば、募集終了の文書を付して返送すること。
- ・再提出等により不要な申請書類が発生した場合等には本市に相談のうえ、申請者等に対して返送すること。

B 確認

- ・申請書等及び添付書類の内容について、補助制度の要綱及び要領に照らし、申請内容が本補助対象として認められるのかなど、技術的な判断も加えて、申請者に対して的確な対応を行う。
申請内容の不備の有無を確認し、不備や疑義が生じたものについては、電話等にて申請者または代行手続者(以下「申請者等」という。)に対して郵送やメールによる再提出を依頼すること。

- ・受注者による確認及び不備等の判断は、申請書等が到達した日から1週間以内に行うこと。また、申請者等へ内容の確認及び是正を依頼後、5日経過後も申請者等から連絡がないものについては、受注者が申請者等に対し、改めて連絡すること。
- ・不備のない申請書等については、速やかに、発注者へ審査内容を添えて引き渡し、発注者にて最終の審査を行う。その際に疑義が生じ、内容の確認が必要となった際には、受注者が申請者等に対して電話等にて確認を行い、発注者へ連携すること。

C 印刷・発送業務

- ・発注者の審査後、受注者は発注者が交付する交付決定通知書等の文書を、発注者が指定する日に引き取り、申請者に対し送付すること。また、代行手続者を介した申請の場合は申請者へ通知書等を発送した旨の連絡を代行手続者に行うこと。なお、通知書以外の必要となる用紙・封筒等については受注者にて用意し、印刷・封入・封緘・送付までを行うこととする。
- ・申請者への送付は、受注者が交付決定通知書等を受け取った日の翌日までに行うこと。

ウ. 想定申請件数

180件程度（申請不備のものを除く。）

5 連絡体制

- ・当該業務に責任者を配置し、本市と迅速に連絡調整ができるようにすること。
- ・契約締結後、現場責任者は現場従事者の名簿を提出すること。また、現場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。
- ・災害時及び不測の事態における連絡体制やバックアップ体制を構築すること。

6 業務履行および成果物

- ・受注者は、(1) ウ、(2) イの業務進捗状況について、毎日履行記録としてとりまとめた電子データ（Microsoft Excel）を作成、随時更新し、毎日17時15分までに発注者へ送付すること。
- ・受注者は、本業務の成果物として、業務報告書及びその他関連資料を提出すること。なお成果物の作成にあたっては、受注者は発注者と協議した上で、構成編集を行うこととし、電子ファイルによる提出はCD-R等の記録メディアにて行うこと。

7 成果物の帰属

- ・本業務による成果物及び派生する権利等の副産物は、全て発注者に帰属するものとし、発注者の承諾を受けずに公表、譲渡、貸与又は使用してはならない。

8 業務遂行上の留意点

- (1) 受注者は、本業務の履行に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。本業務が完了した後も同様とする。また、受注者は、本業務の履行に関して知り得た秘密を受注者の役員又は従業員であっても、本業務を履行するために知る必要のある者以外の者に漏洩又は開示をしてはならない。
- (2) 受注者においては、事業の進捗状況について一貫して把握し、常に総合的な判断・報告ができるよう体制を整備しておくこと。また、事業実施に係る資料については適正に整理、保存し、発注者の求めがある場合は速やかに提出すること。
- (3) 本業務の全部を一括して第三者に再委託してはならない。ただし、市長の承認を得た場合はこの限りではない。

- (4) 業務中に生じた諸事故並びに発注者及び第三者に与えた損害に対しては、発注者の指示に従い、受注者の責任において処理するものとする。
- (5) 受注者は本業務の遂行に当たっては、関連する法令等を遵守し、業務を円滑に進めなければならない。
- (6) 仕様書に明示されていない事項又は疑義が生じた場合、その都度、発注者と受注者が協議のうえ、発注者の指示に従うものとする。
- (7) 発注者は、環境配慮活動に取り組んでいることから、本仕様書に基づく作業については可能な限り環境負荷を低減させるよう配慮すること。また、以下の事項についても可能な限り行うよう努めること。
 - ① 計画書や報告書等に紙を使用する場合は、再生紙とし、両面印刷を行う等、使用枚数の削減に努めること。
 - ② 事業実施に係る自動車の使用については、電動車等の環境に配慮した自動車を使用すること。
 - ③ 当業務に伴って発生する廃棄物については、適正に処理・保管するとともに可能な限り低減すること。
- (8) 打合せは、初回・納入時は原則対面とするが、それ以外については、オンラインでも可能とする。