

業務説明資料

本業務における業務説明資料は次のとおりです。

1 業務概要

- (1) 業務名 浜松市家庭用省エネエアコン導入支援事業費補助金受付支援業務
- (2) 履行期間 契約締結日から令和9年3月31日まで
- (3) 履行場所 浜松市内
- (4) 契約上限金額 27,500千円（消費税及び地方消費税を含む。）

2 業務内容

(1) 業務目的

省エネ性能の高い家庭用エアコンを購入する市民に対し補助金を交付する「浜松市家庭用省エネエアコン導入支援事業費補助金」を効率的かつ円滑に執行するため、周知啓発から受付、書類審査までをワンストップで行う補助金事務局（以下、「事務局」という）を委託するもの。

(2) 業務内容（補助金の概要）

省エネ性能の高い家庭用エアコンを購入する市民に対し、費用の一部を支援するもの。

事業概要		
名称	家庭用省エネエアコン導入支援事業費補助金	
対象者	市内に住所を有し、自らが居住している市内の自己所有の住宅に対象製品を設置した個人（賃貸は対象外）	
対象製品 ①～③のすべてを満たすこと	①省エネ法におけるトップランナー制度の「2027年度基準」を100%達成している家庭用エアコンディショナーであること（壁掛け形に限る） ②市内販売店等から購入した新品であること ③購入及び設置が、令和8年4月1日から令和9年1月31日の間であること（リース等は対象外）	
補助額総額	97,500千円 〔内訳〕 冷房能力が2.5kW以上の製品 30,000円/世帯 冷房能力が2.5kW未満の製品 15,000円/世帯 1世帯1台限り	
想定件数	約4,000件 ※但し、申請状況により増加する可能性もあります	
申請方法	Webフォーム、郵送、持参	
申請期間	令和8年10月1日から令和9年1月31日まで	
市との業務分担	「別記」のとおり	
スケジュール	2026年9月	募集準備（Webサイト、応募フォーム、チラシ作成等）
	2026年9月上旬～	告知開始、コールセンター（電話・メール対応等）開設
	2026年10月	申請受付開始 事務局開設（申請受付対応、書類審査等）

	2027年1月31日	申請受付終了 ※但し、申請状況により2月中旬まで延長する可能性もあります
	2027年3月末	事務局閉鎖

3 業務の仕様

(1) 補助金事務局の開設（10月～翌3月）

当該補助金の受付・問合せ対応、書類審査などを行う事務局を開設。

なお、コールセンター（電話、メール対応等）機能については、9月上旬の告知開始後、速やかに開設するものとする。

- ・事務局を設置し、業務の一切を統括すること。
- ・事務局には、業務責任者を配置すること。
- ・委託者と常に連絡が取れる体制を構築すること。
- ・業務に必要な人員を適切に配置し、トラブルが発生した場合においても迅速に対応できる体制を構築すること。
- ・事務局は令和8年10月1日から令和9年3月31日まで開設するものとし、開設時間は平日午前10時から午後6時を含む時間とすること。
- ・事務局の事務室は受託者が用意するものとし、市内で利便性を有する場所に設置すること。
- ・事務局運営に必要なOA機器、事務用品、通信費等は受託者が負担すること。
- ・申請から補助金交付に至るまでの手続きや仕組みを可視化した運営マニュアルを作成すること。
- ・業務全体のスケジュールを管理し、適切に業務を遂行すること。
- ・不測の事態が発生した際は、委託者に速やかに報告すること。
- ・委託者との打ち合わせや協議内容については、受託者が議事録を残すこと。
- ・運営状況について、委託者に対し月に2回以上報告すること。報告書には、申請状況およびコールセンター（電話、メール対応等）が受け付けた問合せ内容などの情報を含めることとし、委託者の求めがあるときは、随時報告ができる状態にすること。

【秘密の保持】

本業務のすべての従事者は、浜松市情報セキュリティポリシーを遵守するとともに、個人情報を取扱う場合は、「個人情報の取扱いに係る特記事項」を遵守すること。

(2) 周知・情報発信

当該補助制度について、下記の方法により対象者に幅広く周知すること。

(特設Webサイトの開設)

- ・特設Webサイトを開設すること。
- ・使用するシステムのセキュリティ要件については、「浜松市ASP・SaaSセキュリティチェックリスト」の「(1)セキュリティに関するチェックリスト」をすべて満たすものであること。
- ・サイトには、補助金制度の概要及び申請方法をわかりやすく掲載するとともに、当該サイトを經由して、申請画面へ遷移できるものとする。
- ・Webページのデザインに当たっては「JIS X 8341-3:2016」を念頭にウェブアクセシビリティに配慮し、誰もが使いやすいページの構築に努めること。

（参考：デジタル庁「ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」

<https://www.digital.go.jp/resources/introduction-to-web-accessibility-guidebook>）

- ・全ページのフッター部分などにウェブサイトに関する問い合わせ先等の情報を明記すること。
- ・本事業を装った振り込め詐欺などの特殊詐欺や個人情報の搾取等の被害を未然に防止するため、適切な周知等の対応を図ること。
- ・セキュリティ対策等を万全に行い、サイトに対するウイルス等の攻撃や不正侵入、個人情報を含む情報流出を防止すること。

【Web サイトのドメインの取り扱いについて】

- ・サイトのドメインは浜松市の提示するドメインを利用すること。やむを得ず独自のドメインを利用する必要がある場合には、次のことを遵守すること。
- ① 受託者は、本業務における Web サイトの公開に使用しているドメインについて、本契約の終了日から起算して1年を経過する日まで、当該ドメインの利用に係る権利を保持しなければならない。
 - ② 受託者は、遂行の間、当該ドメインにアクセスしてきた者に対し、委託者が指定する Web サイトへのアクセスの転送又はサイトの公開が終了した旨の表示の措置を取らなければならない。
 - ③ ①及び②の履行に当たって必要な一切の費用は、受託者が負担するものとする。

(フライヤー等の制作)

- ・作成に当たり委託者の校正を受け、募集開始前に、完成したデザインを AI（アウトライン前・後）及び PDF データで委託者に納品すること。
- ・作成したフライヤー等は委託者が指定する場所に納品（発送）すること（想定：浜松市カーボンニュートラル推進課、市有施設 60 箇所程度、市内家電量販店、市内ホームセンター等）。

【チラシ】

- ・A4 サイズ、両面（カラー）で、補助制度の概要、申請要件、手続き方法等を記載したものを作成すること。《5,000 枚程度》
- ・A4 サイズ、両面（モノクロ可）で、補助金の申請方法を詳細に説明するマニュアルを作成すること。《データ納品》

【ポスター】《300 枚程度》

- ・A1 サイズ、片面（カラー）で、補助制度の概要等を記載したものを作成すること。

(SNS などにおける情報発信)

- ・SNS 広告等を活用し、広く周知を行うこと。

(その他)

- ・市内の大手家電量販店（20 店舗程度）及び家電等組合（5 か所程度）の担当者に対し事業概要の説明を実施すること。

(3) 問合せ対応

- ・コールセンター（電話、メール対応等）を用意すること。
- ・コールセンターの受付時間は平日午前 10 時から午後 6 時を含む時間とすること。
- ・円滑な業務遂行のために必要な回線数を確保し、対応人員を配置すること。また、問い合わせに対しては誠実に応対すること。
- ・オペレーター等の従事者が参照する対応マニュアルや FAQ を整え、委託者と共有すること。
- ・問い合わせ 1 件ごとに、問い合わせ日時および内容、対応等を記録すること

(4) 申請受付対応

- ・補助金申請は、申請書（紙・市指定）及びWebフォームで受け付けるものとし、Webフォームには「はままつスマート申請システム」を利用すること。
- ・申請内容及び添付資料、重複申請のチェック、不備への修正対応を行うこと
- ・二重振込や作業の漏れ等を防止するため、申請者ごとの審査結果やEBデータの作成状況、支払状況など、進捗状況を常に把握できるように申請者一覧表等で管理すること。
- ・申請者一覧表の作成（①納税確認用一覧、②交付（不交付）対象者一覧、③申請書の全ての情報を記載した一覧）
- ・申請者一覧表及び申請書類等の市への提出（目安：50件毎にまとめる）
- ・委託者が作成した交付決定通知書を受領し、封緘、宛名記入のうえ、申請者へ郵送すること（封筒は市が支給し、郵送料は受託者の負担とする）。
- ・委託者の行う交付決定に基づき、送金に用いるEBデータを作成し納品すること。
- ・申請者一覧表やEBデータの納品方法は、紛失・盗難等のリスクが少ない方法を選択すること。

(5) 委託者への報告

- ・受託業務に関する事業報告書等を作成し、委託者へ提出すること。
- ・補助金申請内容の分析を行うこと、分析項目については委託者と調整すること。

4 提出物

No.	提出物	数量	媒体（形式）	提出時期
1	業務完了報告書（市様式）	一部	電子データ	業務完了時
2	データ消去証明書	一部	電子データ	業務完了時
3	月次報告書	一部	電子データ	月毎の業務完了時
4	業務予定表	一部	電子データ	契約後速やかに
5	業務責任者の届出書	一部	電子データ	契約後速やかに
6	個人情報取扱管理責任者届出書	一部	電子データ	契約後速やかに
7	事務局運用マニュアル	一式	電子データ	事務局開設前
8	FAQ	一式	電子データ	事務局開設前
9	納税確認用の対象者一覧表	一式	電子データ	随時（週一回程度）
10	交付（不交付）対象者一覧表	一式	電子データ	随時（週一回程度）
11	EBデータ	一式	電子データ	随時（週一回程度）
12	申請者一覧表（申請書の全ての情報） ※10項目程度	一式	電子データ	随時（週一回程度）
13	コールセンター対応報告書	一式	電子データ	月二回程度
14	本業務の制作物一式（フライヤー等）	一式	DVD-ROM	委託者の指示による

5 はままつスマート申請システムを利用する場合の遵守事項

はままつスマート申請システムを利用する場合は、以下の条件を厳守すること。

- (1) はままつスマート申請システムを利用する端末（手続きフォームを閲覧・入力等する端末や、申請情報等をダウンロードし、データ加工等を行う端末も含む。以下「専用端末」という。）はパスワードによる認証等により指定した特定のユーザのみ使用可能とし、ダウンロードし

- たデータは専用端末のローカル領域内もしくは本事業専用の記憶媒体（サーバー・USBメモリ・外付けHDD等を含む。以下、「専用サーバー等」という。）のみに保存、管理すること。
- (2) 本業務で使用する専用端末や専用サーバー等（以下「専用機器」という。）では、ウィルス対策、業務に必要なものとしてあらかじめ決められたWEBサイト以外へのアクセスを禁止する措置を行うこと。また、アクセスログの記録により証跡管理を行うこと。アクセスログの記録は委託者の求めがあった場合には速やかに提出すること。
 - (3) 専用機器はセキュリティワイヤ等の盗難対策を行い、外部への持ち出しは行わないこと。また、専用機器を設置する施設は常時、ICカード等による入退出管理により部外者の侵入を防止すること。
 - (4) インターネットに接続している専用機器の記憶装置にデータを保管する場合はウィルス対策・暗号化等により情報漏洩・盗聴・改ざん対策を施すこと。また、はままつスマート申請システムの閲覧及びcsvファイルのダウンロード等の必要時以外はインターネット通信を行うLANケーブルを取りはずすこと。
 - (5) 専用端末から個人情報を印刷する場合は本事業専用プリンターにUSBケーブルにて接続する等、印刷物や内部ネットワークに接続する別の機器等からの情報漏洩対策を実施すること。
 - (6) はままつスマート申請システムからのダウンロード及び加工したデータ等を委託者と受け渡しする際は、データに暗号化等、情報漏洩・盗聴・改ざん対策を施し、セキュリティ対策を施したネットワーク経由で実施すること。（電子記録媒体（DVDまたはCD）での受け渡しにおいても、同様のセキュリティ対策を施すこと。）
 - (7) 本業務で使用するインターネット回線はファイアーウォールによる不正アクセス防止や通信の暗号化のセキュリティ対策を行うこと。また、受託者のグローバルIPアドレス（固定かつ3つ以内とする。）について、システム利用開始前に委託者に伝達し、そこからのみはままつスマート申請システムを利用すること。
 - (8) 専用機器は本業務終了後にデータ消去を実施し、データ消去完了後に委託者へデータ消去証明書を提出すること。なお、専用機器のデータ消去にあたっては、HDD等の記憶媒体に固定値又は乱数値による書き込みを行う方法により、ソフトウェア及び磁気によるデータの復元が不可能な形で実施するものとする。
 - (9) 本業務における業務従事者に、情報セキュリティについての研修指導をすること。
 - (10) はままつスマート申請システムを本業務の目的外に利用しないこと。また、貸与されたID・パスワードは適切に管理し、業務終了後は、委託者の指示に従い引継ぎ・削除等を実施すること。

6 その他

- (1) 本業務における成果品についての著作権、著作権等は委託者に帰属する。
- (2) 受託者は、成果品について、第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること。
- (3) 第三者から著作権、特許権、その他知的財産権の侵害の申立てを受けた場合、受託者の責任と費用を持って処理すること。
- (4) 本業務の遂行に当たっては環境関係法令を遵守し、浜松市環境方針及び浜松市特定調達物品等の調達方針（ガイドライン）に基づいて、事業の推進に努めること。
- (5) 本仕様に記載のない事項については、委託者と協議して決定する。

別記（市との役割分担表）

区分	業務内容	市	受託者
広報・準備	ホームページの開設・運用		○
	コールセンター（電話、メール対応等）開設		○
	フライヤー等の作成		○
	フライヤー等の配架	○	○
	市公式 SNS、SNS 広告を活用した周知	○	○
	小売店、業界団体等に対する補助制度の説明		○
申請受付	申請書類の受理（紙申請及び Web フォーム）		○
	申請方法等のサポート（対面や電話など）		○
一次審査	申請書の記載内容の確認		○
	添付書類の確認		○
	製品が要件を満たしているか確認		○
	申請の重複確認		○
	不備があった場合の修正指示、再提出依頼		○
	申請者情報のリスト化（市指定様式） 《納税確認用リスト、支払手続用リスト、申請書の全ての情報を記載したリストの作成》		○
	申請者情報リストを市へ送付		○
二次審査	住民情報の有無の確認	○	
	市税滞納の有無の確認	○	
	同一住所からの申請の場合、別世帯か確認	○	
交付決定（又は不交付決定）	交付決定通知書の作成	○	
	交付決定の起案・決裁	○	
	交付決定通知書の印刷、押印	○	
	交付決定通知書の郵送		○
補助金交付	支出負担行為書の起案・決裁	○	
	支出命令書の起案・決裁	○	
その他	問い合わせ対応		○
	協議記録の作成		○
	報告資料の作成		○