

令和8年度大分市脱炭素先行地域再エネ設備等導入費補助事業（一般住宅・民間施設）
に係る申請受付等業務委託仕様書

1 件名

令和8年度大分市脱炭素先行地域再エネ設備等導入費補助事業（一般住宅・民間施設）に係る申請受付等業務委託（以下「本業務」という。）

2 目的

本業務は、環境省が公募する「脱炭素先行地域」に選定された本市の計画提案書において対象とする地域の一般住宅または民間施設に対し、大分市脱炭素先行地域再エネ設備等導入費補助事業（一般住宅・民間施設）を実施し、当該地域の脱炭素化及び再生可能エネルギー等の導入を促進することを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和9年3月10日（水）まで

4 履行場所

大南市民センター内 ほか

5 業務内容

本業務の委託内容は、次の5.1～5.3のとおりである。

5.1 補助金の申請受付等業務

環境省の「地域脱炭素移行・再エネ推進交付金」または「特定地域脱炭素移行加速化交付金」を活用し本市が実施する補助金の交付事業（以下「補助事業」という。）の申請受付等業務について、次の5.1.1～5.1.4のとおり実施すること。

なお、補助事業の概要は下の表のとおりである。

補助対象地域	戸次本町、嶺、利光、大塔、影の木、上り尾、川原、 岩上、花香、舟戸、伊与床 ※対象エリア詳細は受託者に別途提供予定
補助対象事業	補助対象地域に対象設備を設置または導入する事業
補助対象者	対象設備を設置・導入する個人または法人 （PPA 契約またはリース契約のときは各事業者） ※約800世帯及び約160事業所を対象とする。
対象設備	【一般住宅（個人向け）】 ①太陽光発電設備（ソーラーカーポートを含む。）

	②蓄電池 ③高効率空調機器（エアコン） ④高効率照明機器（LED） ⑤高効率給湯器（エコキュート） 【民間施設（民間事業者向け）】 上記①～⑤に加え、 ⑥高機能換気設備
補助金額	補助対象事業費の2/3以内（上限あり）

※詳細は、大分市脱炭素先行地域再エネ設備等導入費補助金（一般住宅・民間施設）交付要綱のとおりとする。

5.1.1 申請受付窓口業務

補助事業の制度全般や申請書類の記載方法等に関する市民や事業者等からの問合せに対応するとともに、申請書類の受付、窓口での簡易なチェック及び修正依頼を行うため、問合せ・申請受付窓口を設置し、運営すること。

（1）基本事項

・設置期間（予定）

令和8年8月25日（火）から令和9年2月26日（金）まで

・履行場所

大南市民センター内のスペースを本市が提供する。

長机4台、パイプ椅子10脚は本市が提供するものを利用してもよいが、パーティションその他窓口の設置に関し必要なものは受託者が手配すること。

・対応媒体

対面、電話及びメールで対応すること。

対 面：大南市民センター内に問合せ窓口を常設すること。

電 話：申請に係る問合せに対応するための専用の電話回線は受託業者が確保すること。

なお、大南市民センターへの固定電話の引き込みはできないため、電話回線は原則として携帯電話または別箇所に設置した固定電話を利用し、必要に応じて固定電話の着信を携帯電話へ転送する等の運用とすること。ただし、通話品質の確保、対応ルール（勤務時間外の対応不可等）を整備すること。また必要に応じて本市と協議すること。

メール：補助金の申請及び相談対応専用のメールアドレスを準備すること。フリーメールアドレスは用いず、メールアドレスの設定および運用方法については事前に本市と協議すること。

・運営時間

原則、月曜、水曜、金曜（土日祝日、年末年始を除く）の午前8時30分から午後5時00分までとする。※8月25日（火）は事業開始日となるため、業務日とする。

・実施体制

申請受付窓口業務に従事する者を2名以上配置すること。

※勤務シフトを組み、労働基準法、労働安全衛生法等の規定を遵守すること。ただし、本市と協議のうえ、業務量の見込みに応じて必要な要員数を変更できるようにすること。

(2) 主に想定される対応内容

主に想定される対応内容は以下のとおりである。相談への対応を行うために要綱、様式、申請の手引等が必要になる場合は、受託者において印刷し対応を行うこと。また、本事業に関する窓口での質問等に対応するため、再エネ設備・省エネ設備等の型番等を確認できるインターネット接続端末を必要台数用意すること。

- ・大分市脱炭素先行地域の取組趣旨に係る説明
- ・補助事業の制度概要に係る説明
- ・申請方法等の手続に係る説明
- ・申請書類の受付

(3) 問合せ対応の記録及び申請者名簿の作成

問合せ対応の記録様式を作成し、窓口・電話・電子メール等で受領した問合せについて、1件ごとに対応内容を記録すること。また、週次で問合せ件数の集計を行い、原則として毎週本市へ提出すること。

また、申請者名簿を作成し、1件ごとに申請書の情報及び対応者を記録し、管理すること。なお、記録用端末は受託者が準備するものとする。端末管理及びデータ保護に関しては、受託者が適切な管理体制を整備・実施するものとし、当該管理体制について事前に本市に説明のうえ、承認を得ること。また、運用状況については本市の求めに応じて速やかに説明・提示できるようにしておくこと。

(4) 申請の手引き等の作成

申請者が申請手続等を容易に理解できるよう、申請の手引き、申請書類の記載例、よくある質問とその回答等を作成し、必要に応じて更新すること。作成した手引き等は本業務の実施前に本市に提出し、承認を得ること。なお、手引き等の原案については、本市が提供するものとする。

5.1.2 申請書類審査業務

申請書類の内容確認、審査のほか、補助事業に関して必要となる事務処理を行うこと。

(1) 基本事項

・業務期間

令和8年8月25日（火）から令和9年3月10日（火）まで

・業務時間

原則、月曜、水曜、金曜（土日祝日、年末年始を除く）の午前8時30分から午後5時00分までとする。※8月25日（火）は事業開始日となるため、業務日とする。

・実施体制

審査業務に従事する者を1名以上配置すること。

※勤務シフトを組み、労働基準法、労働安全衛生法等の規定を遵守すること。ただし、本市と協議のうえ、業務量の見込みに応じて必要な要員数を変更できるようにすること。

・個別の手續の進捗管理

申請者からの問合せに迅速に対応できるよう、申請内容や進捗を適切に管理すること。

(2) 申請書類の審査・不備対応

①事務処理の主な流れ

- ・提出された申請書類（交付申請・実績報告等）の記載事項に漏れがないこと、必要書類が添付されていること、補助の条件に該当しているか等を補助金交付要綱等に基づき確認し、審査を行うこと。
- ・記載事項等に疑義や不整合、不備等がある場合は、必要に応じて申請者に連絡し、是正を求めること。
- ・不備等の修正が完了した申請書類の原本は、本市が用意する鍵付きの専用袋に入れたうえで、大南支所の職員を通して、本市に送付すること。なお、申請書類に係る問合せに対応するため、受託者においてスキャナーを準備し、申請書類の控えを電子データで管理すること。

②注意事項

- ・不備等により保留となった申請については、申請者への連絡等を行い、不備の解消に必要な対応を遅滞なく行うこと。必要に応じて申請者宅への戸別訪問等を行い、申請受付窓口業務及び申請書類審査業務に支障を生じさせない範囲でサービス向上に努めること。なお、事務処理の運用（申請書類が提出されてから不備等の指摘を行うまでの日数や指摘の連絡方法等）の詳細については、必要に応じて本市と協議のうえ別途定めることとする。

<標準処理期間の目安>

問合せへの回答：1～2営業日以内

申請書類の不足の指摘：1～2営業日以内

申請書類の内容不備の指摘：3～5営業日以内

申請書類の本市への回付：3～5営業日以内（申請者の修正期間は除く）

- ・本市に相談を行うための共通様式を作成し、補助金交付要綱等の解釈や運用等について疑義が生じた場合は、1件ごとに、相談内容及び対応案等を記録し、本市に回付すること。

(3) 審査記録のデータベース作成

申請者名簿を活用し、申請書類の審査業務に係る対応内容や進捗状況を記録すること。審査が完了し受託者が申請書類の原本を本市へ送付する際、当該審査記録の電子データを併せて本市へ提出すること。

5.1.3 データ管理

(1) 基本方針

- ・情報の漏えい等が生じないよう万全な管理体制を構築すること。
- ・収集したデータは、個人が特定できない数値等のデータに加工したうえで分析等に用いること。

(2) 実施事項

- ・本市が補助金の予算執行の見込み等を把握できるよう、交付申請件数、交付決定件数、実績報告件数、申請額、交付決定額等は毎週集計を行い、原則として週1回、本市へ電子データ（Excel形式）で報告すること。
- ・上記電子データについては常に報告が可能な状態にすること。
- ・そのほか、業務に必要なデータを収集、作成すること。

5.1.4 苦情等への対応

業務に係る苦情やトラブルについては、速やかかつ適切に対応し、必要に応じ本市に報告すること。

5.2 補助制度等の周知及び申請促進業務

補助制度について、認知度の向上及び周知を図るとともに、補助申請を促進するため、次の内容を実施すること。

5.2.1 印刷物による周知

一般住宅、民間施設向けの補助制度等の説明チラシ（A4サイズ・光沢紙・フルカラー・両面）を3000部制作し、申請可能な対象者に着実に認知されるよう、効果的に広く周知を行うこと。

5.2.2 補助対象者に対する申請促進業務

(1) 基本事項

・業務期間

令和8年8月25日（火）から令和9年1月29日（金）まで

・業務時間

原則、木曜（土日祝日、年末年始を除く）の午前8時30分から午後5時00分までとする。ただし、木曜日に加え、窓口業務及び書類審査業務の実施日（月・水・金）のうち業務に支障が生じない範囲で、週1回以上実施すること。実施日は本市と協議のうえ決定するものとする。

・実施内容

- 補助対象者に対する戸別訪問を、9月から1月まで毎月30件以上実施し、補助事業や申請手続き等の説明を実施すること。
- 補助対象者に対し、説明チラシのポスティングを実施すること。ポスティングは11月

末までに全補助対象者への配布を終了すること。

- 9月から1月まで、月1回個別相談を実施すること。開催日は土曜または日曜とし、開催日時等は本市と協議のうえ決定する。開催場所は原則として本市が公民館等を手配するものとする。なお、個別相談の広報は本市が行うものとする。

(2) 注意事項

戸別訪問を行う場合は、受託事業者であることを示す書類を必ず携行・提示し、原則として2名以上で訪問すること。

5.2.3 補助制度等の周知及び申請促進業務の実施記録の報告

補助制度等の周知及び申請促進業務について、月次で実施記録を作成し、本市へ報告すること。報告様式及び記載内容については、あらかじめ本市に確認のうえ、作成すること。

5.3 総合管理業務

5.3.1 実施体制の構築

契約締結後速やかに業務全体の統括、本市との調整を担う者を選任し、適正かつ確実に業務を遂行できる体制を構築すること。

5.3.2 人員の配置

3名以上の体制とし、そのうち1名は統括責任者とする。申請受付窓口業務は2名以上、申請書類審査業務は1名以上とすること。補助対象者に対する申請促進業務は、申請受付窓口業務または申請書類審査業務を担当する者が兼務して行うことができる。ただし、兼務により業務の遅滞や品質低下が生じないように、必要な体制を確保すること。統括責任者は業務量をみて、いずれかの業務に従事すること。

(1) 人員要件

統括責任者、業務従事者は次の要件を満たすものとする。

(統括責任者)

- ・受託者が雇用する正規労働者に限ることとし、配置転換等により交代する場合には、その1週間前までに本市に通知すること。
- ・業務従事者の管理・監督・指導を行う能力を有すること。
- ・過去に窓口業務等で統括責任者として従事したことがある者。
- ・窓口・審査業務従事者が対応困難な案件について、迅速かつ適切に対応し、必要な指示・判断が行えること。

(窓口、審査業務従事者)

- ・一般常識を持ち、接遇マナーが優れていること。
- ・業務に必要な知識及び技術を有するとともに、制度の趣旨及び業務の公共性を十分理解し、円滑に業務を行える者。
- ・業務を遂行するにあたり、十分な経験を有する者。

(2) 統括責任者の職務及び責任

統括責任者は、本市が提供する資料を常に確認するなど、業務の遂行に支障がないよう十分に知識を深め、主体的に業務に取り組むこと。また、本業務の履行に関わる要員を指揮監督するとともに、円滑な業務の履行を管理し、本市との連絡調整等に当たること。

5.3.3 業務計画書の作成

本事業の実施に当たり、窓口開設前までに、以下の事項を記載した業務計画書を作成し、本市と協議をすること。なお、提出後に変更が生じた場合にあっては、変更計画書を提出し承認を得ること。

- ・業務概要
- ・業務スケジュール
- ・業務管理体制
- ・連絡体制（緊急時含む）
- ・その他本業務の実施に当たり必要な事項

5.3.4 研修の実施

業務の遂行に当たり、必要となる知識及び能力を習得するための研修を行うこと。また、業務マニュアルを作成するなどの方法により、従事者の能力の平準化、向上を図ること。

5.3.5 リスクマネジメント

想定されるリスクについて、各業務の課題を早めに抽出し、先を見越した調整を行うなどリスク低減を図ること。また、トラブル発生時には速やかに必要な対策を講じるとともに、今後同様のトラブルが生じないための改善策を整理、実施すること。

5.3.6 業務改善

業務の効率化を目的として、随時業務改善の提案を行うこと。また、業務遂行上で生じる問題点やさらなる業務効率化に向けた事務処理方法を分析・検討し、常に業務改善に努めること。

5.3.7 成果品の提出等

本業務終了後、本市に納品する成果品は、以下のとおりとし、紙資料及び電子データで提出すること。なお、本業務により得られた成果及び成果品の著作権は本市に帰属するものとし、業務完了後は本市の承諾を得ずに、本業務によって得られた成果品をはじめとする各資料は保持しないこととする。

- ・業務報告書
- ・申請書類の電子データ
- ・業務日報（勤務人数、勤務日、勤務時間、勤務場所を記載し、月毎に作成すること。本資料については月次で本市に提出すること。）
- ・その他本市が指示するもの

5.3.8 国等による検査対応

委託業務期間中または終了後、当該委託業務について国による実地検査等が行われる可能性

がある。実地検査等が行われる場合には、委託期間中のみならず委託期間終了後においても本市と協力しながら、適切に対応すること。

6 個人情報の取扱い及び情報セキュリティ対策

- (1) 業務の履行にあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、大分市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年大分市条例第38号）及び大分市情報セキュリティポリシー等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を負うものとし、業務上知りえたことについては、契約期間中及び契約期間終了後においても、いかなる理由があっても他人に漏洩してはならない。
- (2) 業務の履行に関連し発生する事故に対し、その発生の防止を最優先とすることとし、関係法令を遵守し、その対策に万全を期すこと。また、事故が発生したときは、関係者に対し誠意を持って対応するとともに、当該事故により生じた一切の責任を負担すること。

7 遵守事項

- (1) 本業務に使用する目的以外で、対象者の個人情報を収集または使用してはならない。
- (2) 個人情報の漏洩等が起こらないよう万全の措置を講じる。
- (3) 「大分市一人ひとりが互いの人権を尊重し合う社会づくり条例」の趣旨を踏まえ、業務に関わるすべての人の人権を尊重するよう努めること。
- (4) 業務中、休憩スペース以外で、私用の携帯電話を使用してはならない。
- (5) 業務を実施するにあたっては、労働基準法等関係法令を遵守すること。
- (6) 問合せ等に関する事項を正確かつ簡潔に記録すること。
- (7) 本事業の対象者に対し、他の営業行為を行ってはならない。
- (8) 業務室は、常に衛生的に保つとともに、施設設備を丁寧に取り扱うこと。
- (9) 履行場所の館内規則に従うこと。
- (10) その他本市が指示する措置に従うこと。

8 委託料の支払い方法等

委託料の支払い方法は契約時に双方協議のうえ決定する。

9 変更協議

契約内容を変更する場合は、双方協議のうえ変更することができる。

10 その他の仕様

- (1) 本委託業務は、本仕様書によるほか、関係法令等に準拠して実施するものとする。
- (2) 本仕様書の内容について疑義が生じた場合または本業務の遂行上必要と認められるもので本仕様書に定めのない事項が生じた場合は、その都度、本市と協議のうえ業務を進めること。