

伊勢原市省エネ家電製品買換え促進業務委託仕様書

1 業務の名称

伊勢原市省エネ家電製品買換え促進業務

2 委託の期間

契約締結日から令和7年10月31日（金）まで

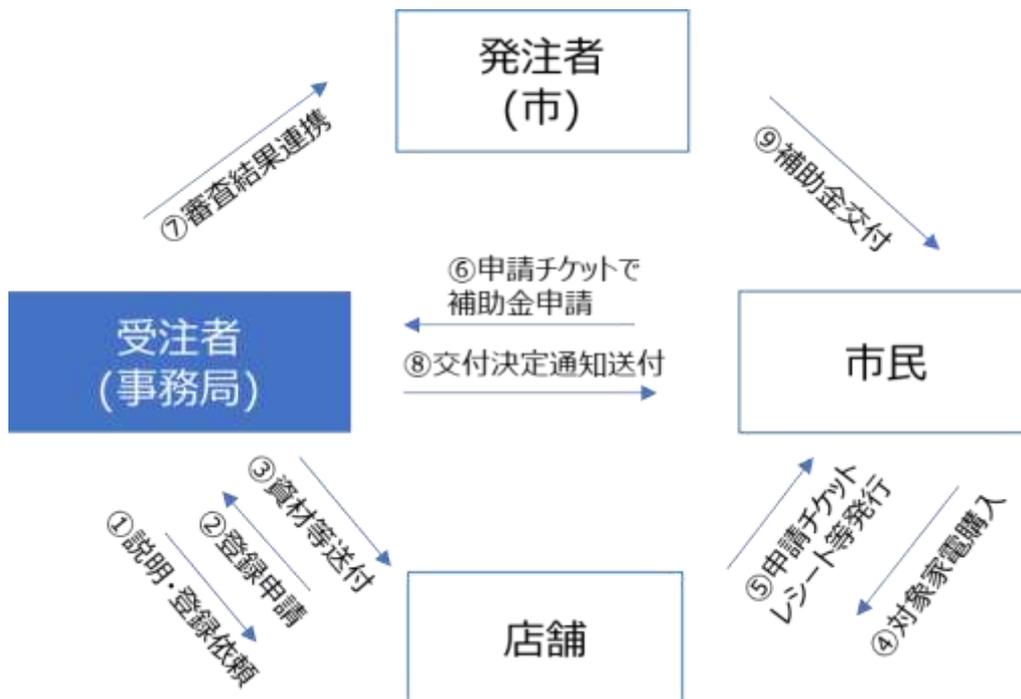
3 事業の目的

省エネ家電の購入を支援する補助金を交付することで、物価高騰等に直面する市民の支援と温室効果ガス排出量削減を推進する。

また、本補助金事業を通じ、市民が脱炭素ライフスタイルに意欲的に取り組む契機にもつなげていく。

4 補助金事業の概要

【全体像】



【市民の補助金申請の基本的な流れ】

- 1 市内登録店舗にて対象家電を購入する。
- 2 購入した登録店舗から申請チケットを受け取る。※先着順
- 3 対象家電を市内の自宅に設置する。
- 4 申請チケットから専用の申請フォームにアクセスし申請をする。

(1) 対象店舗

伊勢原市内に所在する実店舗（営業所等を含む）のうち、登録が完了した店舗。ただし、EC店舗・通信販売等は除く。

(2) 対象家電

エアコン、冷蔵庫のうち、統一省エネラベルの最新の目標年度に対して省エネ基準達成率100%以上のもの。なお、冷凍庫は対象外とする。

(3) 対象者

自らが居住する市内の住宅に設置しているエアコン、冷蔵庫のいずれか又は両方を新品の対象家電に買い換えた者（伊勢原市内に住民登録がある者）とする。なお、申請は1世帯につき1回とする。

(4) 補助金受付期間

令和7年6月下旬から9月30日（火）まで対象家電の購入と設置が完了したものを対象とし、対象家電が申請者の自宅へ設置完了された後に申請を行うものとする。

補助金申請の受付は、令和7年10月7日（火）までとし、この期間内又は補助金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) 補助金審査完了期限

令和7年10月中旬までに補助金審査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

1世帯につき、対象家電の本体購入費（税抜）の2分の1の額（上限50,000円、1,000円未満切り捨て）とし、対象家電を合算することができる。

ただし、申請時点において、次のいずれかの条件を満たす場合は、補助金額に10,000円を上乗せする。

- 自宅に太陽光発電設備（パネル容量3kW以上）を設置している世帯。
- 自宅で調整後排出係数が0になる電力メニューを使用している世帯。
- 伊勢原市内に本店を有する店舗で対象家電を購入した者。

(7) 申請方法

電子申請又は郵送による申請とする。

(8) 予定件数

500件

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

a 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。

b 交付状況等の管理・報告

登録店舗へのヒアリング等により、申請チケットの残数・申請・交付状況を管理し、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。

c 予算上限到達日の算出

b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。

今回の補助金申請は、各登録店舗が申請チケットを希望者に対し先着順に配布すること。市民に配布された申請チケットの数が実質的な補助金の件数となるため、予算超過とならないよう市民及び登録店舗への配布枚数の管理を徹底するとともに、適切に市民に申請チケットが行き渡るように工夫すること。

d 補助金事業早期終了日の設定

c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

a 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、詳細な期間は発注者と協議の上、決定すること。

b 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
- 市内登録店舗リスト（検索機能あり）
- 店舗登録申請フォーム
- 補助金申請受付フォーム
- 申請者及び登録店舗向けマニュアル、申請書様式等のダウンロード
- よくある質問と回答
- その他

※1 対象家電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。同サイトに掲載がない場合でも、他の方法で対象家電であることが確認できた場合は補助の対象とする。

c 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

a 市内の家電取扱店舗を対象とした周知の実施

市内家電取扱店舗に登録案内文を送付するとともに、電話、訪問等により説明を行い、極力多くの店舗に登録してもらえよう努めること。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。

b 登録店舗向け説明会

登録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。

c 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、詳細な期間は発注者と協議の上、決定すること。

d 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に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

a 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。

b 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。郵送申請においても同様の書類受付にて審査すること。

- 申請チケットのシリアル番号
- 基本情報（氏名、住所、連絡先等）
- 製品情報
- 購入価格及び補助金請求額の情報
- 必要書類の画像アップロード

【必要書類】

- 本人確認書類
- レシート又は領収書
- メーカーが発行した対象製品の保証書の写し
- 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）
- 補助上乗せを証明する書類（電気契約の利用プランが分かる画面、太陽光発電の余剰電力購入量明細や契約書等）
- アンケート（初回申請者のみ回答を想定。質問項目は10項目程度とし、発注者より提供する。）

オ 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。

カ 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

a 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）。詳細な期間は発注者と協議の上、決定すること。

b 対応時間

午前10時から午後6時までとする。

c 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。

d 回線数及び従事者

十分な応答率を確保するために可能な限り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。

e 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。

イ 市民向け問合せ窓口

a 設置期間

市民周知を開始する令和7年6月上旬頃から、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）。詳細な日付は発注者と協議の上、決定すること。

b 対応時間

午前10時から午後6時までとする。

c 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。

e 回線数及び従事者

十分な応答率を確保するために可能な限り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。

f 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。

ウ 実績報告

「5 業務内容（1）エb」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）審査及び審査結果の連携

店舗登録申請及び交付申請に係る審査並びに審査結果の連携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

a 申請受付

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、FAX・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。

b 審査

審査については、市内に所在する実店舗であるか、対象家電の取扱いが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。

c 修正等

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。

d 公開

登録が完了した店舗については、順次「5 業務内容（2）ア」の補助金事業特設サイトに公開すること。

- e 登録削除
 - 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。
- f 返品
 - 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。
- イ 補助金交付申請
 - a 申請受付
 - 補助金申請の受付については、原則として「5 業務内容（2）ウ」の補助金申請システムによる市民向け申請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とし、郵送料等は受注者の負担とする。
 - なお、1世帯につき1申請までとしているため、同一世帯が複数回補助金を受け取ることをないようにシステム等によりチェックをすること。
 - ただし、生計を同一にしていない世帯（二世帯住宅等）については別世帯と見なすものとする。
 - b 審査
 - 審査については、「4 補助金事業の概要」に合致する申請であるか、申請項目に基づき確認すること。審査にあたっては発注者が指定する審査書を用いることとし、申請者1人ずつ審査を行うこと。
 - c 修正等
 - 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。
 - d 交付決定通知
 - 審査が完了した申請者へ、発注者の指示に基づき、交付決定通知を作成し送付すること。原則、郵送の申請者には書面を郵送するものとし、郵送料等は受注者の負担とする。通知は発注者が指定する様式を使用し、発注者が指定する番号と印を付した後に申請者に発送すること。
- ウ 審査結果の電子データの連携
 - a 電子データの送付方法
 - 電子データはインターネットメール等で、暗号化を施した上で発注者に送付すること。
 - b 発注者への送付データ

受注者は審査が完了した申請者について、以下の電子データを発注者へ送付する。データの様式は別途発注者が指定する。

- ①識別番号、氏名、住所、連絡先、審査結果を含む審査結果一覧表（E X C E L形式）
- ②発注者の財務会計システムに連携するための債権者データ一覧表（C S V又はE X C E L形式）
- ③申請者個別の審査書及び申請内容並びに必要な書類のデータ（P D F形式で単一のファイルにすること）
- ④発送前の交付決定通知書（P D F形式で単一のファイルにすること）
- ⑤発送した交付決定通知書（P D F形式で単一のファイルにすること）

c 提供の頻度

補助金開始以降、①から④は毎週木曜日にデータを発注者に送付するものとする。ただし、該当データの件数が200件に達した場合はその時点で発注者にデータを送付する。⑤は申請者に発送後、速やかに発注者にデータを送付すること。

(5) 周知・広報

ア キービジュアルの作成

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 登録店舗向け販促資材、マニュアルの作成・送付

a 販促資材の作成

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、以下の基本セット以外に必要とされる資材等の作成を妨げるものではない。

【基本セット】

- 申請チケット（両面カラー刷り、サイズは小さすぎないものであること）
 - ✓ 【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

b 販促資材の発送

発注者と協議の上、店舗向けのマニュアルを作成し、各店舗に送付すること。また、販促資材送付に先立ってデータ送付を行うこと。

エ 市民向け広報

a 広報の内容

事業の利用促進に加え、本事業を通じて、脱炭素ライフスタイルへの更なる行動変容にもつながるものとする。

b 広報物の作成

ポスター・チラシ等の広報物を作成すること。

c 申請者向けマニュアル

申請者向けのマニュアル（申請の手引き）を作成すること。

オ 早期終了時の周知・広報

「5 業務内容（1）エd」で設定した早期終了日について、登録店舗向けに周知するとともに、市民向けに広報を行い、広く知らせること。

(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の浸透状況の確認と、更なる行動変容を促進するための施策検討の材料とすることを目的に実施する。

(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。

6 留意事項

委託業務の履行に当たっては、本事業の目的を十分に理解した上で履行すること。

7 完了検査

委託業務完了後、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

【業務の流れ(イメージ)】



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または ISO27001 を取得していること。または同等の対応がされていること。
- (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伊勢原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伊勢原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。

1.1 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。

1.2 成果物の著作権

- (1) 委託業務における成果品に関する著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。以下同じ）は、受注者又は第三者が従前から保有していた著作物の著作権及び汎用的な利用が可能なプログラムの著作権を除き、履行完了後、発注者に譲渡される。なお、譲渡の対価は委託料に含まれるものとする。また、本項により著作権を譲渡した著作物に関する発注者の著作権の行使に関して、受注者は著作者人格権を行使しないものとする。
- (2) 発注者は、著作権法第47条の3に従って、前項により受注者に著作権が留保された著作物について、当該著作物を伊勢原市が施策等を実施するために必要な範囲で複製、翻案等の改変を行うことができるものとし、受注者はかかる利用について著作者人格権を行使しないものとする。