

高齢者エアコン購入費助成事業業務委託仕様書

1 履行期間 令和7年4月1日から令和7年9月30日まで

2 履行場所 受託者の事業所

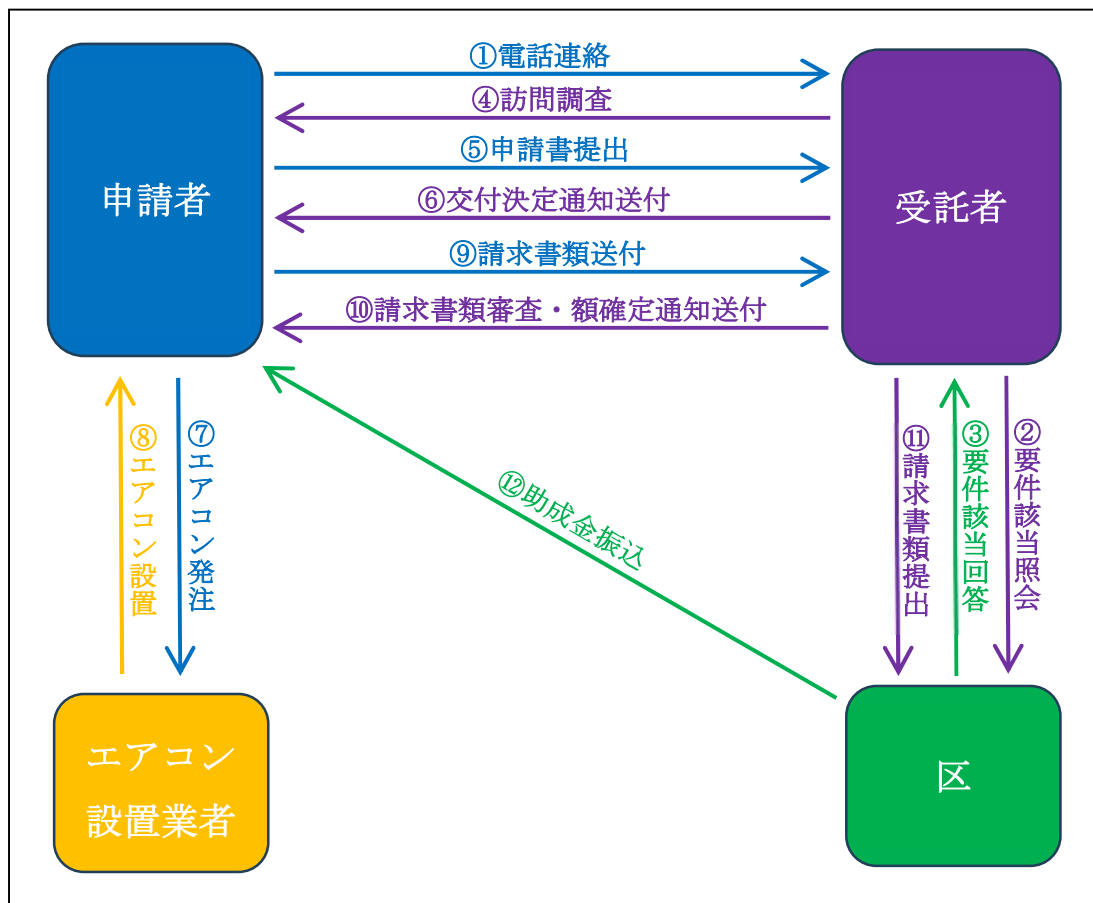
3 事業概要

65歳以上の一人暮らしまたは高齢者のみの世帯で、住民税非課税世帯かつ自宅にエアコンが1台もない世帯を対象に、エアコン購入経費及び設置費用の一部を助成する。

4 対象世帯

基準日（令和7年4月1日）において、江東区に住民登録があり、65歳以上（昭和34年4月1日以前生まれ）の一人暮らしまたは高齢者のみの世帯で、同一の世帯に属する者全員が、令和6年度の特別区民税・都民税の均等割が課税されていない住民税非課税世帯及び生活保護受給世帯

5 業務フロー



※⑨請求書類送付が申請者からではなくエアコン設置業者から送付された場合、⑩請求書類審査・額確定通知送付及び⑫助成金振込は、エアコン設置業者となる。

6 想定される申請等件数

コールセンター受付件数 約 700 件

訪問調査件数 約 650 件

助成金申請件数 約 600 件

申請者から請求書類が送付される件数 約 200 件

7 予定スケジュール

電話等申込期間 令和 7 年 5 月 7 日から令和 7 年 6 月 30 日まで

助成金申請期限 令和 7 年 7 月 31 日

エアコン購入期限 令和 7 年 8 月 31 日

請求書類提出期限 令和 7 年 9 月 19 日

8 委託業務内容

(1) コールセンター業務

受託者は、申請者からの問い合わせを受け付けるコールセンター業務を行う。

コールセンターでは、助成を希望する申請者から、氏名、住所、生年月日、連絡先電話番号を聞き取り、リスト化する。また、申請者自宅のエアコン設置の有無を確認するための訪問調査日を調整する。

コールセンターの開設条件は以下のとおりとする。

ア 開設日・時間は、月曜日から金曜日まで（祝日を除く）の午前 9 時から午後 5 時までを原則とする。

イ 開設期間は、エアコン購入期限までを原則とする。

ウ コールセンターへの通話料は、フリーダイヤル対応とし、通話料は受託者が負担すること。

エ 対応時間外は、音声ガイダンスで対応する。音声ガイダンスの内容については、区と契約後別途協議する。

(2) 区照会業務

申請者から聞き取った情報に基づき、助成金支給の要件である「4 対象世帯」に該当しているか、区に照会をかける（1～2 日に 1 回程度）。

区からの回答により、要件に該当しない申請者については、その旨を申請者に電話等により伝える。また、令和 6 年度住民税の課税状況を区で把握できない申請者（令和 6 年 1 月 2 日以降江東区転入者）については、訪問調査時まで前住地の市区町村での非課税証明書を取得し、訪問調査時に提出するよう申請者に依頼する。

（３）訪問調査業務

区からの回答に基づき、要件に該当する申請者については、訪問調査を実施する。訪問調査は、電話受付時に調整した日程で、以下の内容に沿って実施する。

ア エアコン設置の有無を確認する。

イ エアコンが設置されている場合は、冷房が稼働するか等故障の有無を確認する。

ウ 区からの回答により、世帯構成に疑義がある申請者については、建物状況（二世帯住宅等）を確認する。

訪問調査時には、区から調査を受託されたことがわかる身分証明書を携帯し、申請者に提示すること。

（４）申請書等受領業務

訪問調査時、冷房が稼働するエアコンが設置されている等、明らかに要件に該当しない場合を除き、申請者に申請書を記入してもらい、その場で受領する。また、（２）区照会業務で非課税証明書の提出を依頼した申請者については、申請書と併せて非課税証明書も受領する。

明らかに要件に該当しない場合については、その場で該当しない旨を伝え、調査を打ち切る。

（５）助成金交付決定通知書等作成業務

申請者から受領した申請書に基づき、助成金の交付決定通知書を作成する。また、訪問調査で疑義がある申請については、区に判断を仰ぎ、その結果に基づき、交付決定または不交付決定通知書を作成する。

様式及び公印（印影データ）については、区が予め用意したものを使用し、A4サイズ用の用紙に出力する。なお、受託者は、区から提供を受けた公印（印影データ）を適正に管理し、本事業以外の目的で使用してはならないものとする。

（６）助成金交付決定通知書等送付業務

受託者が作成した交付決定通知書等を申請者あて送付する。なお、送付に使用する封筒の作成及び送付に係る経費は、受託者の負担とする。

（７）請求書類審査業務

申請者がエアコン購入後、申請者またはエアコン設置業者から送付される請求書類を受託者が受領し、請求書類の不備等を審査する。

不備等があれば、申請者等に連絡を取り、不備等を補正する。

申請者から受託者への請求書類の送付に要する封筒の作成および送付に係る経費は、受託者の負担とする。

（８）助成金交付額確定通知書等作成及び送付業務

申請者等から受領した請求書類が適正であれば、区の確認を得たうえで、交付額確定通知書を作成し、申請者またはエアコン設置業者に送付する。

また、審査において不備等の補正に受託者が努めたにもかかわらず、補正されなかった

場合や、交付決定後、購入を辞退等した場合については、区の判断を仰ぎ、助成金交付決定取消通知書を作成し、申請者に送付する。

なお、通知書の作成及び発送については、(4) 助成金交付決定通知書等作成業務、(5) 助成金交付決定通知書等送付業務と同様の取り扱いとする。

(9) 請求書類等提出業務

受託者は、申請書、請求書類一式において確認した事務処理情報を利用台帳（データ）に入力する。また、入金用のデータを作成する。受託者はこれらの利用台帳及び入金用データを区へ提出するものとする。

請求書類等の提出は、1 か月に2 回以上とする。

9 履行確認及び作業責任者

- (1) 各業務の検査及び確認については、区と受託者とで別途協議のうえ定めることとする。
- (2) 区と受託者は、履行確認等のため、必要に応じて打合せを行うこととする。打合せを行った際には、受託者は速やかに議事録を作成し、区へ送付すること。
- (3) 受託者は、作業責任者を設置すること。作業責任者は、委託期間中に継続的にコールセンター業務、訪問調査および書類審査業務に携わることで実務経験を積み、かつ、全体の申請状況や書類審査の進捗状況、利用者からの苦情等があった際にはその内容等について把握すること。

なお、コールセンター業務と書類審査業務等の作業拠点が異なる場合は、作業責任者とは別に、各拠点における業務管理者を定め、業務の履行に支障がないようにすること。

10 支払方法

- (1) 月額払いとする。
- (2) 受託者は、各月の業務終了後、区へ完了届（区様式）を速やかに提出すること。区の検査のうえ適正であると認めた場合に、区は受託者の請求をもって支払うものとする。
- (3) 請求書における請求額の記載については、毎月の固定費と実績に基づく経費とを分けて記載し、実績に基づく経費については、申請1 件あたりの単価を記載すること。

11 情報管理及び秘密保持

受託者は、別紙「個人情報の取り扱いに関する特記条項」に加え、以下の事項を遵守しなければならない。

- (1) 受託者は公的な認定機関により認定された管理システム（ISO 27000 シリーズまたはプライバシーマーク等）を取得していること。

なお、本業務の運営期間中において、当該認定の取り消し、一時停止などの処分を受けた場合においては、本区と協議のうえ、必要な措置を講じるものとする。

- (2) 事業で扱うすべての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩などが行われないう十分な情報セキュリティ対策が継続して管理されていること。
- (3) 本業務で使用するサーバー及びネットワーク機器等は、外部からの不正アクセスや攻撃、情報漏洩等に関して十分な安全対策が講じられていること。
- (4) (2) 及び (3) のセキュリティ対策における安全性の確保について、定期的な確認が行われていること。
- (5) 本業務で使用するサーバー及びネットワーク機器等については、冗長化等によりシステム障害や災害等による影響から退避できる措置が講じられていること。
- (6) 万一、システム障害や災害等によりシステム機能が中断した場合においても、速やかに復旧できる仕組みや体制が確保されていること。
- (7) 受託者は、業務上知り得た情報を業務以外の目的に使用してはならない。
- (8) 受託者は、業務上知り得た情報を一切他に漏らしてはならない。また、当該契約期間満了後も同様とする。
- (9) 「江東区外部サービス利用ガイドライン」を遵守し、契約締結後に別途配付するチェックリストによりセキュリティ対策等を講じること。
- (10) 受託者は、業務の履行にあたり、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざん等から保護するため、必要な措置を講ずること。また、これらの措置を講じた際には、書面にて区へ経過報告及び結果報告を行うこと。

12 成果物等の権利の帰属

本仕様の内容及びその他本業務に付随して発生する全ての提出物等の著作権は、区に帰属するものとする。ただし、受託者が本業務委託の開始前から著作権を有している著作物は、受託者に留保される。

13 備品等について

業務に必要な備品の全ては、受託者が用意すること。

14 その他

- (1) 受託者は、本仕様に基づき、業務を誠実に遂行すること。
- (2) 受託者は、あらかじめ従事者にデータ入力、電話応対及びビジネスマナーに関する知識などの必要な研修を行わなければならない。
- (3) 受託者は、業務量に応じた数の従事者を配置し、各業務を決められた期日までに行い、区の検査を受けなければならない。
- (4) 受託者は、この事業について全部または主要な部分を再委託してはならない。一部を再委託しようとするときは、あらかじめ区と協議しなければならない。また、再委託先決定後は、指定された企業情報、各業務における体制表を作成し、区に書面提出するこ

と。

(5) 区は、受託者の本委託の履行を適時に調査し、報告を求めることができるとともに、必要な場合には改善を求めることができる。

(6) 本仕様の解釈に疑義が生じたとき、または本仕様に定めのない事項については、区と受託者とが協議のうえ定めるものとする。

15 連絡先 江東区福祉部長寿応援課長寿応援係

担当 外山

電話 03-3647-4541