

防災用品等配付事業業務委託（単価契約）仕様書（案）

1 事業の趣旨・目的

災害時に備え防災備蓄用品を区民に提供すること、および、区民の防災意識啓発を図るため、1世帯につき5000ポイント（5000円相当）を利用することができる防災備蓄用品カタログ「いたばし防災カタログ」（以下、「カタログ」とする）及び意識啓発資料を配付し、申込みに応じて防災用品を配送する。対象世帯数（見込み）は、約34万世帯とする。

2 契約期間

契約確定日（令和6年9月上旬予定）から令和7年7月31日まで

※ただし、契約は年度ごとに締結し、当該年度の予算が議決され、かつ前年度の履行状況が良好であると認められる場合は、翌年度も同一事業者と契約することができる。

3 委託上限金額

令和6年度	1,879,240,000	円（税込）
令和7年度	716,760,000	円（税込）
計	2,596,000,000	円（税込）

4 履行場所

危機管理部地域防災支援課指定場所

5 業務概要

本業務の範囲は以下のとおりとする。なお、各業務の詳細については後述する。

- (1) カタログ・意識啓発資料の制作、配送業務
- (2) 防災備蓄用品（以下、「用品」とする）の調達、配送業務
- (3) 事務局業務（コールセンター業務、webサイト運営、再勧奨業務含む）

なお、追加提案等については、委託上限金額の範囲内とする。

6 スケジュール（目安）

本業務のスケジュールは以下のとおりとする。

- (1) 契約締結（令和6年9月上旬）
- (2) 対象世帯データ受け渡し（1回目：令和6年9月上旬、2回目：令和6年12月上旬、3回：令和7年1月中旬）

- (3) カタログ・意識啓発資料の制作（契約締結日～令和6年10月末）
- (4) 申込みWEBサイト（アンケートフォーム含む）構築（契約締結日～令和6年10月末）
- (5) カタログ・意識啓発資料配送（1回目対象世帯データ分：令和6年11月から12月、2回目対象世帯データ分：令和7年1月、3回目対象世帯データ分：令和7年2月末）
- (6) 対象者からの申し込み受付
カタログ配送業務開始日～令和7年3月末
- (7) コールセンター・webサイト開設
令和6年10月～令和7年7月末
- (8) 再勧奨
令和6年1月上旬以降に1回以上
- (9) 防災用品調達・配送（令和6年12月上旬～令和7年7月末）
- (10) アンケート集計データ提供（令和7年5月）

7 履行内容

(1) 進捗管理

- ① 契約締結後、速やかに計画書を作成し、計画書に記載されたスケジュールどおり導入業務を遂行できるよう進捗管理をし、随時報告すること。
- ② 導入業務を進めていく上で、区と事業者間で打ち合わせを行った場合は、その都度議事録を作成すること。

(2) カタログ・意識啓発資料の制作、配送業務

ア カタログ・意識啓発資料の制作業務

受託者は、区と協議して以下の要件を満たすカタログ・意識啓発資料を制作する。

- ① カタログ・意識啓発資料は、A4判とし、カタログ24ページ程度、意識啓発資料18ページ程度とすること。
- ② 用品についての十分な説明及び写真等を掲載すること。
- ③ 防災意識の啓発に繋がる冊子またはリーフレットを作成する。
- ④ カラーで製本・印刷され、見やすく分かりやすいもの。
- ⑤ 事業者提案内容に加え、区で指定するセット用品を掲載すること。
- ⑥ 視覚障がい者が、カタログ等送付物一式の概要を把握することができる内容の音声コードを付すこと。
- ⑦ 外国人等日本語を読むことができない方が、カタログ等送付物一式の概要を把握することができるよう、翻訳ホームページの二次元コ

ードを付すなどにより対応すること。

- ⑧ 上記以外の仕様については区と協議すること。

イ 配送業務

以下のとおりカタログの配送を行う。

(ア) 配付対象について

- ① 令和6年8月1日時点で、板橋区に住民登録をしている全世帯とする。また、8月1日から令和7年1月1日までに新たに転入した世帯に追加で発送する。
- ② 配付先の情報については区より提供する。提供する情報は以下のとおりとする。
- i 世帯主氏名
 - ii 郵便番号
 - iii 町名・番地・方書

なお、提供する形式は区と協議の上、決定する。

- ③ 宛先への投函までの配送状況が確認できる方法により配送すること。
- ④ 申込み方法、案内一式を作成すること。また、その他の封入物について適宜区と調整すること。
- ⑤ 発送前にサンプルを用いて、カラー出力等本番に準じた環境で印字位置等をテストすること。印字テストにより、作成したものを地域防災支援課に納品し、検査を受けること。なお、この数量は、納入数量に含まない。
- ⑥ 対象者の追加が生じた場合、区から提供する送付先情報に基づき、速やかにカタログの送付を行うこと。
- ⑦ 発送準備が完了した封入・封緘物について、地域防災支援課から渡す抽出データに該当する者及び対象の外字が正しく印字されていない者は、郵便物を引き抜く。引き抜いたものは、全て地域防災支援課に速やかに納品する。その他、引き抜き作業が発生する場合は、区と協議の上対応する。
- ⑧ 印刷用のデータファイルは、CSVデータにて、以下に記載する形式で、クラウド型ファイル受送信サービスを通じて提供する。作業環境に適した形式にデータを適宜、編集・変換して活用すること。
- i 文字コード Unicode3.2 (UTF-8)
 - ii 内字フォント MS明朝 (Ver5.0)
 - iii 外字領域 EE8080～EFA03BF
 - iv 外字フォント TTF形式

v バイトオーダーマーク 有

(イ) 納品

- ① 納品する時期は区と協議の上、決定すること。
- ② 納品方法は、配送状況が確認可能な方法にて提案を行うこと。

(3) 防災用品の調達、配送業務

ア 業務概要

全戸配付するにあたり、受託者は品質・性能ともに信頼に足る物品を調達すること。また、配送を滞りなく行えるよう安定した調達・配送体制をとり、1度にまとめて申込者へ配送すること。

イ 用品の調達条件

- ① 区が掲載対象の商品として不適当と判断した商品の掲載は認めない。
- ② 掲載用品は、事業者提案内容に加え、以下⑥で示すセット用品の他、区で指定したセット用品を用意すること。
- ③ 出火防止、家具の転倒防止、初期消火対策に資するものとし、子ども、衛生（トイレ等）などに配慮した商品を提案すること。
- ④ 5000ポイントの商品は、定価ベースで5000円相当以上（税込・送料抜き）であること。
- ⑤ 掲載商品は、全体で30セット以上とし、申込者が任意に選択できるよう十分な選択肢を用意すること。
- ⑥ 感震ブレーカー、家具転倒防止器具、携帯トイレセットの3点セットで5000ポイントの商品を必ず用意すること。

ウ 納品

申込者からの希望商品の連絡後、速やかに発送すること。なお、配送物は、本事業によるものと分かるよう、受託者が受託した事業であること及び問合せ窓口を包装等に明記すること。発送にあたっては、申込者の受領が確認できる発送方法とすること。

(4) 事務局業務（コールセンター業務・webサイト運営含む）

ア 対象者からの問い合わせ受付・回答

(ア) 業務概要

本委託業務では、カタログ、用品の全戸配付に伴う区民等からの申し込み受付、コールセンターの設置、問合せ対応業務および報告業務を行うこと。また当事業を円滑に遂行できる人員体制を整えること。

(イ) コールセンター業務開設

① 受付時間

原則として9:00～17:00までとする。ただし、土曜日及び日曜日、法律で定める休日、年末年始（12月29日から1月3日）を除く

② 問合せ受付方法

電話、Eメールにより行うものとする。回線数は対象世帯数から適切な数量を提案すること。

③ 電話による問い合わせ受付時間外においては、自動アナウンス等により案内を行うこと。

④ 上記①及び②にかかわらず、問い合わせの増加が見込まれる時期にあつては、区からの指示に基づき受付時間または受付日を拡充するものとする。

(ウ) 運営場所

① コールセンター運営場所は日本国内とし受託者が用意すること。

② 電話の受付業務を行う運営場所は、原則、1箇所とする。ただし、災害時等におけるBCP（事業継続計画）対策として、別拠点または複数拠点での臨時的または一時的な運用は認めるものとする。

③ 本業務は個人情報を取り扱う必要があるため、在宅テレワークなどの個人宅や個人事務所などでの運用は認めないものとする。

(エ) 建物要件

コールセンターの運営時間中は、法定点検等の定期的なメンテナンスや計画停電、落雷による緊急の停電などの影響を受けることなく業務が継続できるよう、必要な措置が施されていること。ただし、災害時等における臨時的な対応として、別拠点または複数拠点での継続的な運営が可能な場合においては、この限りではない。

(オ) コールセンター利用料金及び通信料金

コールセンターへの問い合わせによる利用料金は無料とする。なお、メール送受信に伴う通信料は区民負担とする。

(カ) その他

① 問い合わせは、区が作成したFAQや本区ホームページをもとに原則3営業日以内に回答すること。なお、区が提供するFAQ以外の内容でFAQを更新する場合は、事前に区と協議を行うこと。また、更新を行うことを区が承諾した場合は、作成した更新データ（FAQ全件データ）を区へ提供すること。

② 受付ごとに、オペレーター氏名、受付時間、問い合わせカテゴリ、問い合わせ内容及び回答内容などについて簡潔にまとめ、電

子的に記録すること。

- ③ エスカレーション対応が発生した場合は、区と調整した結果の対応について、受託者から回答すること。
- ④ 受託者は、本業務を統括し、本区の窓口となる統括窓口責任者（マネージャー）及びコールセンター内のオペレーション業務及び応対品質の管理責任者（スーパーバイザー）を設置すること。
- ⑤ 実際の業務に携わる前に、知識を習得できるようにマニュアルの作成などを行い、研修を実施すること。なお、作成したマニュアルは区へ提出すること。
- ⑥ コールセンターの運営状況について、報告（コール件数、FAQデータ更新報告、問合せ・対応内容をまとめた対応状況データファイル、その他事項）を原則、1週間に1回程度区に報告すること。また、苦情、事故、障害発生等については随時報告すること。
- ⑦ 運営時間中に三者間通話等を利用して英語・中国語・韓国語による問い合わせ（電話）に対応すること。
- ⑧ 感震ブレーカーの取り付け方法ほか防災用品の取り付け方法の支援（取付動画の照会など）を行うこと。

イ 申込み受付

（ア） 申込み受付方法

- ① 申込者がカタログの中から希望する商品を付与ポイント5000ポイント（5000円相当）を上限として選んで一度に申し込む形態とする。
- ② 申込方法は、はがき他、インターネットによる申し込みにも対応すること。
- ③ 受託者は、インターネットによる申込みを受け付けるにあたって、申込用WEBサイトを構築すること。
- ④ はがきによる申込み郵便料は、受託者負担とする。
- ⑤ 一度目の申込に操作誤りがあった等の理由により、申込内容の変更の希望の旨の問い合わせがあった場合は、当該問い合わせ元世帯の付与ポイントの範囲内において対応すること。
- ⑥ 同一世帯から二重の申込を受け付けることがないように世帯ごとのポイント利用状況を把握し、管理すること。
- ⑦ カタログ配送日から令和6年12月末までに申し込みの無い対象者へ、申込期限の通知を行うこと。再通知の時期、対応方法については、区と協議の上、決定することとする。

（イ） 申込用WEBサイト

- ① パソコンのほか、スマートフォンからも申込を行うことができる仕様とすること。
- ② サーバーダウン等が生じることがないように、1日当たり及び1時間当たりのアクセス見込みに応じた適切な容量を確保すること。
- ③ 申込者に対するアンケートフォームを構築すること。構築にあたっては、区と協議すること。
- ④ アンケートフォームの公開にあたっては、テストを実施し、公開前に区の承認を受けるものとする。
- ⑤ アンケートの回答は、区の求めに応じて随時集計データを受託者が提供する。なお、アンケートの集計方法及び集計データの提供様式は、区と協議して決定する。
- ⑥ アンケートの質問構成は、区が作成し、受託者に提供する。

(ウ) 申込期限

申込期限は、カタログの発送日から起算して少なくとも1か月以上後の日となるように設定すること。

ウ カタログ、用品の管理等

- (ア) 発送したカタログ及び同封物及び防災用品が「宛先尋ねなし」等により返戻があった場合は、区が発送先住所を確認し、受託者が再発送手続きを行う。
- (イ) 発送したカタログ及び同封物及び防災用品について、対象者から紛失等の理由により再送の依頼があった場合、再送の対応をすること。
- (ウ) 配送できていないカタログ、防災用品の在庫管理は受託者が行うこと。管理期限は、区と協議すること。

エ 報告業務

(ア) カタログ、用品の配送業務

- ① 配送完了した業務を1か月毎で取りまとめ、毎月10日までに報告すること。
- ② カタログ、用品の配送中に、紛失、損傷、著しい運送遅延その他運送業務に関し事故があったとき、又はその恐れがあるときは、臨時の措置を講じること。また、その旨を区に報告すること。

(イ) 事務局業務（コールセンター業務）

本仕様書7（4）ア（カ）⑥に定めるもののほか、本仕様書本業務において1か月毎に報告書を作成し、前月1か月間の業務内容を対象に、次に示す数値等を記載した報告書を作成し、毎月10日までに報告すること。

- ① 着信件数、メール受信件数等の日別数値及び合計値等を表示したもの。

② 主な問合せや意見、その他共有すべき対応履歴などをまとめたもの。

8 障害・災害対策

本委託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を退避できるための措置が講じられていること。万一、システム障害や災害などによりシステム機能が中断した場合も、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。

9 情報セキュリティ要件

(1) 受託者の要件

一般財団法人日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」又は「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」の認証を受託者自身が取得（取得申請中を含む）していること（証明するものを提出すること）。ただし、取得申請中の場合は、契約日時点で取得を完了していること。

(2) セキュリティ対策

- ① 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ような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。
- ② 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。
- ③ 上記セキュリティ対策の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。

10 支払方法

- (1) カタログ制作・配送業務費は発送完了後、月毎に請求すること。
- (2) 用品・配送業務費は用品配付実績に基づき、月毎に請求すること。
- (3) 事務局業務・諸経費については月毎に請求すること。
- (4) (1)～(3)について、履行内容を区が検査し、合格後に月毎に支払いをする。また、支払い時期については区と協議の上決定する。

11 受託者の責任・保守内容

- (1) 受託者は、本業務において提供される用品の正常な利用に関し障害等を発見した場合には、速やかにこれを調査し必要な対処を行うこと。
- (2) 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

講じること。

- (3) 受託者は、上記の対応・措置を講じた際には、書面にて区に経過報告及び結果報告を行うこと。
- (4) 受託者は、区より提供された配付対象一覧等の個人情報について、区と協議の上、業務完了後に廃棄すること。

1.2 損害賠償

受託者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から本区が上記以外の損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受託者が負うものとする。

1.3 契約形態

7に掲げる履行内容中、同項(1)、(2)ア、及び(4)の業務については総価契約、同項(2)イ及び(3)の業務についてはカタログの発送数又は防災用品の発送数に応じて支払う単価契約とする。単価契約部分については履行の期日、場所及び数量について事前に指示することができないので、7(4)エ(ア)の報告書を区が承認することをもって指示数量(確定数量)とし、区は、契約単価に確定数量を乗じて支払うこととする。

1.4 著作権の帰属

本事業の作成物及びその著作権は、第三者が著作権を有する部分を除き、原則的に区に帰属するものとする。本事業により新たに作成された著作物について、本事業の受託者は、区の許諾なくして独占的な権利を設定してはならない。

1.5 その他留意事項

- (1) 本業務を行うことにより知り得た情報については、一切第三者に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。
- (2) 主たる業務は受託者が行うこと。また、業務の一部を再委託する場合には、あらかじめ区の同意を得ることとし、受託者が全責任を負うこと。
- (3) 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、区と受託者の協議により決定すること。
- (4) 本仕様書に定める用品等の成果物の性能、機能等に欠陥が判明した場合は、区と協議の上、無償で修正を行うこと。

- (5) 本仕様書は事業提案にあたり、最低限の必要事項を記載しており、本仕様書に掲載のない事項についても提案を妨げるものではない。この事項を踏まえた上で、最良の提案を行うこと。事業者決定の後、プロポーザルでの提案を踏まえ、契約仕様を決定する。
- (6) 本事業の実施（防災用品の調達など）に当たっては可能な限り区内事業者を活用すること。
- (7) 今回用意した防災用品を区民が受託者と別途契約するなど自助を促進する取組をする場合は、区と協議を行うこと。

16 担当部署

板橋区危機管理部地域防災支援課地域防災係

担 当：増田・西原・木村

T E L：03-3579-2151

F A X：03-3963-0150

メール：kk-chibou@city.itabashi.tokyo.jp