

## 防災ギフト配付事業業務委託 仕様書

### 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、防災備蓄用品カタログ「防災都市こうとう そなエールギフト」（以下、「カタログ」とする）の全戸配付を行う。対象世帯数は、約28万6千世帯とする。

### 2 契約期間

契約確定日の翌日（令和5年4月下旬予定）から令和6年3月31日まで

### 3 委託上限金額

2,086,920,000円（税込）

### 4 履行場所

防災課指定場所

### 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atalog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 業務スケジュール

本業務のスケジュールは以下の通りとする。

- (1) カatalogの制作、配送業務（契約確定日の翌日～令和5年6月下旬）
- (2) 用品の調達、配送業務（契約確定日の翌日～令和6年2月下旬）
- (3) 申し込み受付（カatalog配送業務開始日～3ヶ月以上）
- (4) 相談窓口開設業務（令和5年7月上旬～中旬）
- (5) コールセンター開設業務（令和5年6月上旬～令和6年3月下旬）

### 7 カatalogの制作、配送業務(契約確定日の翌日～令和5年6月下旬)

#### (1) カatalogの制作

主な仕様は以下のとおりとする。

- ① 用品についての十分な説明及び写真等を掲載すること
- ② 冊子またはリーフレットとする

- ③ カラーで製本・印刷され、見やすく分かりやすいもの
  - ④ 防災意識の啓発に繋がるページを設けること
- 上記以外の仕様については区と協議すること。

(2) 配付対象について

- ① 令和5年4月1日現在で、本区に住民登録をしている全世帯とする。
  - 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。
    - ア 世帯主氏名（漢字）
    - イ 郵便番号
    - ウ 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) 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おこなうこと。

8 用品の調達、配送業務（契約確定日の翌日～令和6年2月下旬）

(1) 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、配送を滞りなくおこな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。

(2) 用品の調達条件

- ① 定価ベースで1,000円相当以上（税込、送料抜き）の災害時に使用できる商品を掲載し、区が掲載対象の商品として不相当と判断した商品の掲載は認めない。
- ② 掲載用品は、全体で30点以上とし、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。
- ③ 在宅避難や出火防止、初期消火対策に資するものとし、水・食料や女性、子ども、ペット、衛生（トイレ等）などに配慮した商品を提案すること。

(3) 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。

9 事務局業務（コールセンター業務含む）

(1) 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。

(2) コールセンター業務開設（令和5年6月上旬～令和6年3月下旬）

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4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 運営場所

ア コールセンターの運営場所は、日本国内とし受託者が用意すること。

イ 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。

ウ 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。

④ 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。

⑤ 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。

(3) 申し込み受付（カタログ配送開始日～3か月以上）

① 申込者がカタログの中から希望する商品を5,000円分選んで一度に申し込む形態とする。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。申込期限は、カタログの配送日を起算日として少なくとも3ヶ月以上になるように設定すること。

② カatalog申込期限日の1か月前になっても申し込みの無い対象者へ、申込期限の通知を行うこと。対応方法については、区と協議の上、決定することとする。

(4) 相談窓口開設業務（令和5年7月3日（月）～7月14日（金））

カタログでの申し込みが困難な区民を対象とした相談窓口を設置し、特設会場とし

て申し込みを受け付けるものとする。本業務の受付時間は9：00～16：00までとする。ただし、土日・施設休館日である7月8日～7月10日を除く。

また会場については区が用意するものとし、総合区民センター、文化センター、豊洲シビックセンターの3か所（定員20～30名程度の規模）を想定している。

## 10 報告業務

### (1) カタログ、用品の配送業務

- ① 配送完了した業務を一ヶ月毎に取りまとめ、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、臨機の措置を講じること。また、その旨を区に報告すること。

### (2) 事務局業務（コールセンター業務）

本業務において一ヶ月毎に報告書を作成し、前月一ヶ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の数値及び合計値等を表示したもの。
- ② 主な問い合わせや意見、クレーム、その他共有すべき対応履歴などをまとめたもの。

## 11 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。

## 12 情報セキュリティ要件

### (1) 受託者の要件

個人情報を取り扱う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（ISO27000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) 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よ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。
- 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。

### 1.3 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。

### 1.4 支払方法

- (1) カタログ制作・配送業務費は発送完了後速やかに請求するものとする。
- (2) 用品・配送業務費は用品の配付実績に基づき、月単位で請求するものとする。
- (3) 事務局業務・諸経費については業務完了後に支払うものとする。
- (4) (1)～(3)について、履行内容を担当者が検査し、合格後に一括払いとする。また、支払い時期については区と協議の上決定する。

### 1.5 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、情報の漏えい、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。

### 1.6 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。

### 1.7 著作権の帰属

本契約の対象となるカタログの著作権については、区に帰属することとする。

## 1 8 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、区担当者との協議の上、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) 配達業務期間の間は、不在宅等により配送できていないカタログ、用品の再配達に対応し、紛失等再発送対応を含むものとする。
- (7) 配送できていないカタログ、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。

## 1 9 担当部署

江東区総務部危機管理室防災課防災計画係

〒135-8383 江東区東陽4-11-28

TEL : 03-3647-9584

FAX : 03-3647-8440

E-mail : [bosai@city.koto.lg.jp](mailto:bosai@city.koto.lg.jp)

## 個人情報の取扱いに関する特記条項

(個人情報保護法等の遵守)

**第1条** 乙は、個人情報の保護に関する法律のほか、甲の定める江東区個人情報の保護に関する法律施行条例施行規則並びに情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順に基づき、個人情報の取扱いに関する特記条項（以下「特記条項」という。）を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

**第2条** 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

**第3条** 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、業務の着手前に書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。

3 乙は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。

4 乙は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。

5 作業責任者は、仕様書及び特記条項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

6 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、仕様書及び特記条項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

**第4条** 乙は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、業務の着手前に書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。

3 乙は、甲の事務所に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に対して、乙が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

(教育の実施)

**第5条** 乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、仕様書及び特記条項における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

2 乙は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

**第6条** 乙は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏ら

してはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

- 2 乙は、本委託業務にかかわる作業責任者及び作業従事者から、秘密保持に関する誓約書（甲に対する誓約書をいう。以下単に「誓約書」という。）を徴取し、これを甲に提出しなければならない。

（再委託）

**第7条** 乙は、本委託業務の全部の委託をしてはならない。

- 2 乙は、甲の書面による許諾を得た場合に限り、本委託業務の一部の委託（以下「再委託」という。）をすることができる。
- 3 乙は、前項の許諾を得ようとするときは、次の事項を明確にした上で、事前に、書面により再委託をする旨を甲に申請しなければならない。
  - (1) 再委託を受ける者の名称
  - (2) 再委託をする理由
  - (3) 再委託をして処理する内容
  - (4) 再委託を受ける者において取り扱う個人情報
  - (5) 再委託を受ける者における安全性及び信頼性を確保する対策
  - (6) 再委託を受ける者が当該再委託に係る業務の全部又は一部の委託をすることの有無
  - (7) 再委託を受ける者に対する管理及び監督の方法
- 4 乙は、第2項の規定により再委託をしたときは、再委託を受けた者に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対し、再委託を受けた者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 5 乙は、第2項の規定により再委託をしたときは、乙と再委託を受けた者との契約において、再委託を受けた者に対する乙の管理及び監督の手續及び方法を具体的に規定しなければならない。
- 6 乙は、第2項の規定により再委託をしたときは、その履行につき管理及び監督をするとともに、甲の求めに応じ、管理及び監督の状況を甲に対し適宜報告しなければならない。
- 7 乙は、第2項の規定により再委託をしたときは、再委託を受けた者に、当該再委託に係る業務にかかわる作業責任者及び作業従事者から誓約書を徴取させなければならない。
- 8 前項の誓約書は、乙が、再委託を受けた者から受け取り、甲に提出しなければならない。

（派遣労働者等の利用時の措置）

**第8条** 乙は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

（個人情報の管理）

**第9条** 乙は、本委託業務において利用する個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で嚴重に個人情報

を保管すること。

- (2) 甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
  - (3) 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
  - (4) 事前に甲の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ、業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。
  - (5) 個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
  - (6) 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
  - (7) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
  - (8) 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏えい等の事故」という。）を防ぎ、機密性、完全性及び可用性の維持に責任を負うこと。
  - (9) 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
  - (10) 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
- (提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

**第10条** 乙は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、甲に無断で第三者へ提供してはならない。

(個人情報の受渡し等)

**第11条** 乙は、甲乙間の個人情報の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行った上で、甲に個人情報の預り証を提出しなければならない。

- 2 本委託業務において電子計算組織の運用又は保守をする場合は、乙は、業務の着手前に、接続又は操作をすることができる情報の種類及び範囲並びに接続又は操作の方法について甲の指示を受けるものとする。

(個人情報の返還、消去又は廃棄)

**第12条** 乙は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報について、甲の指定した方法により、返還、消去又は廃棄を実施しなければならない。

- 2 乙は、本委託業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により甲に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 乙は、個人情報の消去又は廃棄に際し甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 乙は、本委託業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、当該情報が記

録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

- 5 乙は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により甲に対して報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

**第13条** 乙は、甲から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

- 2 乙は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び検査)

**第14条** 甲は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、乙及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。

- 2 甲は、前項の目的を達するため、乙に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

**第15条** 乙は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに甲に対して、当該事故にかかわる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

- 2 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

- 3 甲は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

**第16条** 甲は、乙が特記条項に定める義務を履行しない場合は、特記条項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

- 2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

**第17条** 乙の故意又は過失を問わず、乙が特記条項の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。