

業務委託仕様書（案）

1 業務名

災害用携帯トイレ配布・備蓄啓発事業業務委託

2 契約期間

契約確定日の翌日から令和9年3月31日まで

3 事業の趣旨・目的

災害時には、断水や排水設備の損傷等でトイレが使用できなくなり、衛生環境の悪化や深刻な健康被害を引き起こす恐れがあり、トイレ対策は喫緊の課題となっている。また、首都直下地震や大規模水害などの災害時には、自宅が安全であれば「在宅避難」が推奨される。発災直後には、自助・共助の考え方に基づき、初期消火や安否確認を行い、安全が確認できれば自宅にとどまることが望ましい。

在宅避難は、プライバシーの確保や精神的な安定の面でも有効であり、特に高齢者や子育て世帯にとって重要な選択肢となる。また、集合住宅が多い本区においては、災害時の在宅避難におけるトイレ環境の整備が重要である。

本事業では、3種類の携帯トイレと災害時のトイレ対策に関するガイドブックを配布し、「まず使ってみる」機会を提供することで、各家庭に適した携帯トイレの備蓄を促進する。これにより、区民の防災意識と在宅避難への備えを促進し、地域の防災力向上を図る。

4 履行場所

江東区総務部危機管理室防災計画課 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) 携帯トイレの調達業務
- (2) トイレガイドブックの制作業務
- (3) 携帯トイレ、トイレガイドブックの配達業務
- (4) コールセンター業務

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原則、以下のとおりとするが、契約期間内に全世帯に配達完了するため、適宜、区と協議のうえ、調整することとする。

- (1) 携帯トイレの調達業務（契約確定日の翌日～令和8年8月下旬頃）
- (2) トイレガイドブックの制作業務（契約確定日の翌日～令和8年8月下旬頃）

- (3) 携帯トイレ、トイレガイドブックの配達業務（令和8年9月上旬頃～令和9年2月下旬頃）
- (4) コールセンター業務（配達業務開始日～契約終了日）

7 携帯トイレの調達業務（契約確定日の翌日～令和8年8月下旬頃）

- (1) 携帯トイレ1セット分の構成
 - ① 1人あたり、3種類の携帯トイレを各種5回分（1人あたり計15個）調達する。
 - ② 種類ごとに袋に入れた後、1人分を保管しやすいように1つの袋もしくは箱にまとめ上げること。なお、まとめ上げる袋もしくは箱のパッケージデザインは区と協議のうえ決定すること。
- (2) 製品選定
 - ① 特定非営利活動法人日本トイレ研究所（以下、日本トイレ研究所）の「携帯トイレに関する規格 Ver. 1.0 適合製品リスト」からの選定を基本とすること。
 - ② 3種類の携帯トイレは（ア）凝固剤タイプ（粉末やタブレット等）（イ）吸収シートタイプ（ウ）防臭袋付タイプを選定すること。
 - ③ ①の「携帯トイレに関する規格 Ver. 1.0 適合製品リスト」以外から選定する場合は、日本トイレ研究所の携帯トイレに関する規格 Ver. 1.0 の各評価項目を満たす同等品の選定も可能であるが、実物サンプルを調達し、区と協議のうえ、選定すること。
 - ④ 「携帯トイレに関する規格 Ver. 1.0 適合製品リスト」は可能な限り最新のものを参考すること。
- (3) 使用方法の説明書の用意
 - ① 3種類の携帯トイレに関する使用方法の説明書を世帯人数分用意すること。
 - ② 説明書は携帯トイレの種類ごと分けて作成すること。
 - ③ 日本語、英語、中国語、韓国語の4か国語表記とすること。（4か国語表記を基本とし、その他言語は二次元コードによる表示とするなどの対応も可）
- (4) 試験データ、証明書などの提出
 - 選定した製品の規格適合評価書や試験データなど効果の証明ができる資料を契約締結前に区担当者へ提出し、承認を得ること。

8 トイレガイドブックの制作業務（契約確定日の翌日～令和8年8月下旬頃）

- (1) トイレガイドブックの制作仕様
 - ① 構成、内容については、区、日本トイレ研究所と協議のうえ、決定すること。
 - ② A5サイズ、カラー印刷、冊子形式、20～30ページ相当。
 - ③ 図、写真、イラストを効果的に活用し、見やすく分かりやすいもの。
 - ④ 戸建て編、集合住宅編等、区民の住環境に応じた情報提供ができる内容にする。
 - ⑤ 外国語版（英語、中国語、韓国語）の翻訳PDFを作成し、区のホームページに掲載した翻訳PDFに遷移する二次元コードを載せること。

(2) 納品について

トイレガイドブックの制作業務における成果品として、全世帯へ配布するトイレガイドブックとは別に、以下のものを配送業務開始前に、区へ提出すること。

- ① トイレガイドブック (A5 サイズでカラー印刷) 300部
- ② 電子データ (上記①の電子データ一式。外国語版翻訳を含む) CD-ROM 1部

9 携帯トイレ、トイレガイドブックの配達業務（令和8年9月上旬頃～令和9年2月下旬頃）

(1) 配布対象について

- ① 令和8年4月1日時点で、本区に住民登録をしている全世帯とする。
- ② 配布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。
 - ・ 世帯主氏名（漢字）
 - ・ 郵便番号
 - ・ 町名・番地・方書
 - ・ 世帯人数
 - ・ その他協議の上必要と認められる事項

なお、提供する形式は区と協議の上、決定する。

(2) 保管場所と梱包作業場の用意

以下を満たす場所を受託者が確保し、区と協議のうえ、決定すること。

①広さ	<ul style="list-style-type: none">・携帯トイレ等を収容する十分なスペースがあること。・業務遂行が可能な、携帯トイレ等の梱包作業スペースがあること。
②秘密保持	<ul style="list-style-type: none">・施錠などセキュリティ対策がされていること。・入退室者が管理できる環境であること。
③災害などの緊急時対策	<ul style="list-style-type: none">・地震、風水害、火災などへの対策ができていること。

(3) 梱包資材の用意

- ① 携帯トイレ等を各世帯に世帯人数分を送付するために適した規格の梱包資材を用意すること。
- ② 梱包資材には、デザインの印字を行うこと。印字するデザインは、区と協議のうえ決定し、区の承認を得た後に印字すること。

(4) 梱包作業

① 宛先の作成

区が提供する世帯構成データから発送に必要な伝票作成などを行い、梱包資材に貼り付けを行う。宛名には郵便番号・住所・世帯主名・その他必要と思われる事項を掲載する。また、宛先は世帯主あてにし、「宛先」、「送付元」が明確に分かるような表記、ラベルサイズ、貼り付け位置にすること。なお、記載内容等は別途、区と協議のうえ決定すること。

② 梱包方法

区が提供する世帯構成データから世帯人数分の携帯トイレセット（1人15回分：3種類の携帯トイレを各種5回分）を入れ、トイレガイドブック（1部）、携帯トイレの使用説明書（携帯トイレセットに同封する）とあわせて梱包すること。

（5）配送

① 配送方法

区民に確実に配布物が届くよう、置き配やポスト投函に頼りすぎず、状況に応じて受領状況等を確認できる方法を取り入れながら、効率的・正確な配送を行う。各世帯の世帯主あてに世帯人数分を配送する。また、以下に示す内容に対応すること。

ア. 再配送の取り扱い

受託者が不在等の理由により引き渡しができなかった場合、再配送に関する案内通知などを投函し、受取人からの連絡により再配送する。案内通知の表示内容は、事前に区の担当者と協議し、承認を得ること。

イ. 長期不在者の対応

配送から1週間以上を経過しても受取人から再配送に関する申し出がない場合、または、受取人の転居などにより配送不可能な場合は、その配送をキャンセルし、受託者が保管場所で保管すること。なお、保管中、受取人より再配送に関する申し出があった場合は、速やかに配送を行うこと。

ウ. 配送不可能な場合の携帯トイレセット等の対応

配送不可能なまま保管された携帯トイレセット等について、適正な個人情報の処理を行う。また、携帯トイレセット等を、携帯トイレセット、トイレガイドブックに分け、区が指定する倉庫に運搬すること。

エ. 区内、区外転居者にも対応すること

オ. 製品不備等による再配送対応も行うこと

② 配送開始日は区と協議の上、決定すること。

③ 配送状況の報告

受託者は、1か月ごとに配送状況の報告を行うこと、また、配送状況は隨時、確認できるようにし、区担当者から報告を求められた場合でも即座に確認のうえ、速やかに対応できるようにすること。

10 コールセンター業務

（1）業務概要

コールセンターを設置し、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（配送業務開始日～契約終了日）

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用意すること。

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 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の対応として、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

コールセンターの利用料金は無料とする。

なお、メール送信に伴う通信料は区民負担とする。

⑥ 三者間通話などを用いて多言語に対応すること。

1.1 報告業務

(1) 携帯トイレ、トイレガイドブックの配達業務

① 1か月ごとに配達状況を取りまとめ、毎月10日までに報告すること。

② 配達中に、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) コールセンター業務

1か月ごとに報告書を作成し、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、その他共有すべき応対履歴などをまとめたもの。

1.2 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。

1.3 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（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。

(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。

1.4 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) 業務を進めていく上で、区と受託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。

1.5 支払方法

- (1) 四半期払い（4～6月、7～9月、10～12月、1～3月）とする。
- (2) 受託者は四半期毎の業務実施報告書を区に提出すること。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。

1.6 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商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、区より提供されたデータ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。

1.7 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 8 著作権の帰属

本契約の対象となるトイレガイドブックの著作権については、区に帰属することとする。

1 9 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) 本仕様書に定める製品の性能、機能等に欠陥が判明した場合は、区担当者と協議の上、無償で再配送を行うこと。
- (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) 契約期間の間は、不在宅等により配送できていない携帯トイレ、トイレガイドブックの再配送に対応し、紛失等再発送対応を含むものとすること。

2 0 担当部署

江東区総務部危機管理室防災計画課防災計画係

〒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

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、甲の事務所内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。）を徵取し、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続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る作業責任者及び作業従事者から誓約書を徵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厳重に個人情報

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ぬ。

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。