

仕様書

1. 件名

江東区防災備蓄用ラジオ配布等業務委託

2. 目的

災害時に適切に情報を区民に提供すること、および防災協定締結先によるFM放送の活用態勢を強化すること、区民の防災意識啓発を図るため、防災備蓄用ラジオ（以下、「ラジオ」とする）の全戸配布を行う。対象世帯数は、約27万世帯とする。

また、停電時の情報断絶等も踏まえ、ラジオの電源は乾電池と手回し充電に対応するものとする。

3. 契約期間

契約締結日の翌日から令和3年3月31日

4. 履行対象

令和2年3月1現在、本区に住民登録をしている世帯を対象
（参考：令和2年2月1日現在、270,917世帯）

5. 成果物

- (1) ラジオ
- (2) 案内文書
- (3) 製品仕様書
- (4) 取扱説明書（データ）
- (5) 報告書（配送業務／コールセンター業務）

6. 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) ラジオの物品調達業務
- (2) ラジオの配送業務
- (3) コールセンター業務

なお、追加提案等については、見積もり金額以上のコストがかからないことを基本とする。

7. ラジオの物品調達業務

(1) 業務概要

全戸配布するにあたり、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、スケジュールに沿った配送ができるよう安定した調達体制をとること。

(2) ラジオの機能条件

- ① AM・FM波を受信し、聴取することができるラジオ機能を有すること
- ② ラジオの電源は乾電池及び手回し充電に対応していること。
- ③ スマートフォンや携帯電話機と接続して充電する機能を有すること。なお、PSE マーク等の規制対象となっている製品においては、配布に必要な認可を取得しているものとする。
- ④ 手回し充電機能について、長期間未使用でも過放電等の事由により使用不能とならないこと。
- ⑤ 外部表示は以下のとおりとする。表示箇所は区と協議の上、決定する。
 - ア ラジオ本体に「江東区」及び「SPORTS & SUPPORTS KOTO City in TOKYO スポーツと人情が熱いまち 江東区」マークの表示を付すること。
 - イ 当区防災協定締結先であるレインボータウンエフエム放送株式会社が運営しているコミュニティ放送を聴取できる周波数88.5ヘルツに合わせやすいよう表示を付すること。
 - ウ 修理等を行う窓口の問合せ先(連絡先電話番号含む)の表示を付すること。上記に定めた事項のほか、転売防止対策として外部表示可能な仕様等については区と協議の上、定めるものとする。

⑥ 以下の付属品を個別に添付して梱包すること。

- ア 案内文書
- イ ラジオの取扱説明書
- ウ ラジオ使用に必要な乾電池（液漏れ補償に対応したメーカー品）
- エ 保証書

(3) 調達予定台数

調達台数は令和2年3月1現在、本区に住民登録をしている世帯を対象とするため、納入予定台数は約27万台とし、詳細な数量は区と協議して定めるものとする。

8. ラジオの配送業務

(1) 業務概要

調達が完了したラジオから、スケジュールに沿って随時配送すること。

(2) 配布対象について

- ① 令和2年3月1現在で、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。
 - 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 納品については浸水被害が大きいと予想される地区を優先して配送すること。主な地区および順番は以下のとおりとする。
 - ア 亀戸地区
 - イ 大島地区
 - ウ 砂町地区
 - エ 南砂地区
 - オ 小松橋地区
 - カ 白河地区
 - キ 東陽地区
 - ク 富岡地区
 - ケ 豊洲地区

上記、地区の詳細及び配布順については区と協議して決定する。

- ② 納品する時期は区と協議すること。

(4) 業務期間

- ① 配送業務は令和3年3月31日の配送までとする。
なお、配送業務の開始時期については区と協議の上、決定すること。
- ② 配達業務期間の間は、不在宅等により配送できていないラジオの再配送に対応及び初期不良による交換も含むものとする。
- ③ 配送できていないラジオ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。

(5) 案内文書の作成

- ① 配送するラジオに同梱する案内文書を作成すること。
- ② 主な内容は以下のとおりとする。
 - ア ラジオの配送に関する案内
 - イ 同梱している物品について
 - ウ コールセンターの連絡先（電話番号、FAX番号、メールアドレス）
 - エ さまざまな江東区の災害情報伝達手段上記以外の情報や、形式については区と協議すること。

(6) 報告

- 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 物品の配送中に、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。

(7) 情報管理、秘密保持

- ① 受託者は、配送世帯の情報をはじめとして、業務上知り得た情報は、業務を行うこと以外の目的に使用してはならない。
- ② 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. コールセンター業務

(1) 業務概要

本委託業務では、ラジオの全戸配布に伴う区民等からの問合せ対応業務および報告業務とする。また、問合せの受付方法は電話、Eメール、FAXにより行うものとする。

(2) 業務期間

コールセンター業務は令和 3 年 3 月 31 日の配送までとする。
なお、コールセンター業務の開始時期については区と協議の上、決定すること。

(3) 問合せ受付時間

本業務の受付時間は、原則として9：00～17：00までとする。ただし、次に定める日を除く。

- ① 土曜日及び日曜日
- ② 法律で定める休日
- ③ 年末（12月29日から12月31日）
- ④ 年始（1月1日から1月3日）

また、区の要請により上記に定める時間以外に対応が必要な場合は、その要する費用も含め、区と受託者が協議の上決定する。一方、受託者の責によるものについてはその限りではない。

（４）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。

（５）運営施設要件

①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 電話及びFAX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。

②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。

（６）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

ア コールセンター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。

イ 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。

ウ 上記の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。

(7) 障害・災害対策

① 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を退避できるための措置が講じられていること。

② 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。

(8) 報告

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、FAX処理件数、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。

10. 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。

11. 支払方法

一定数量ごとの納品、検収後、随時払い。支払時期は区と協議の上、決定する。

12. 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ラジオ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、区より提供された個人情報について、業務完了後に区が提供した形式で返却すること。

13. 損害賠償

- (1) 受託者の責めに帰すべき事由により業務を履行できなかった場合において、区は受託者から損害金を徴収することができる。なお、計画停止または非常停止の場合は、損害金の対象外とする。
- (2) 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。

14. 著作権の帰属

本契約の対象となる案内文書の著作権については、区に帰属することとする。

15. 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はならない。契約終了後も同様とする。
- (2) 業務の一部を他の企業と共同で行う場合には、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、区担当者と協議の上、無償で修正を行うこと。

個人情報の取扱いに関する特記条項

(個人情報保護条例等の遵守)

第1条 乙は、甲の定める江東区個人情報保護条例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。

(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。

(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方法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、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。

(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。