

委託仕様書案

1 件名

江東区子育て世帯応援事業委託

2 契約期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

3 事業概要

令和5年基準日現在、本区に住民登録をしており、18歳以下のこどもを養育している世帯に対し、多種多様な店舗等で使用可能な電子クーポンを、こども一人あたり3万円分配送する。想定対象者数は約82,500人とする。

4 業務スケジュール（予定）

令和5年	4月上旬	契約締結
令和5年	6月頃	区民周知 コールセンター開設
令和5年	7月以降	電子クーポン配送開始 辞退者受付
令和5年	12月31日	電子クーポン配送終了 コールセンター終了
～令和6年	3月31日	業務終了、不着分清算

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) コールセンター業務
- (2) 電子クーポン配送業務
- (3) 辞退受付業務

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。ただし、データレイアウトは区の仕様に従うこと。

- ① 世帯主の生年月日及び氏名（漢字）
- ② 18歳以下のこどもの生年月日及び氏名（漢字）
- ③ 郵便番号
- ④ 町名・番地・方書

なお、上記のほかに提供する情報及び提供する形式は区と協議の上、決定する。また、提供したデータは業務期間終了後に廃棄すること。

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。

6 コールセンター業務

(1) 業務概要

本委託業務では、18歳以下の子どもへの電子クーポンの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し、英語・中国語・韓国語に対応できるように措置（三者間通話も可）を講じること。また、問合せの受付方法は電話及び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5年12月31日までとする。

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）

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) 通話料

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

(5) 業務体制

電子クーポン発送前後は、十分な回線数及び人員体制を敷くこと。また、応答率に応じて増員増設等柔軟に対応すること。

(6) 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 電話の受付業務を行う運営場所は、受託者が用意すること。

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 建物条件

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。

(7) 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、毎月10日までに報告すること。

① 着信件数、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。

7 電子クーポン配送業務

(1) 業務概要

18歳以下の子どもを養育している世帯に対し、QRコードの通知等により、子ども一人あたり3万円分の電子クーポンを配送すること。なお、申し出があった電子が利用できない対象者に対しては、代替品の対応を行うこと。

(2) 配布対象について

- ① 令和5年基準日現在で、本区に住民登録をしており、18歳以下の子どもを養育している世帯主。ただし、辞退者を除く
- ② その他区が指示する者

(3) 配送方法

- ① 郵便の種類やID・パスワードの設定等、本人以外の者が使えないような配送方法にすること。また、配送についてコールセンターへの問合せに対応できるようにすること。
- ② 郵便料は委託費に含むこと。
- ③ 事前に郵便局と配送方法や時期について協議すること。

(4) 業務期間

- ① 配送業務は、電子クーポンの交換期限までとする。
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 配送業務期間は、不在等により配送できていない電子クーポンの再配送対応（2回以上）を含むものとする。
- ③ 配送できていない電子クーポンの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 配送する電子クーポンに同封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 電子クーポン配送に関する案内
 - イ 電子クーポンの使用方法について
 - ウ コールセンターの連絡先

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でとりまとめ、毎月10日までに報告すること。
- ② 配送中に紛失やその他配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。

8 辞退受付業務

(1) 業務期間

配送期間については区と協議の上、決定すること。電子クーポン配送と同時に行ってもよい。

(2) 案内文書の作成

- ① 辞退受付案内文書及び辞退届を作成すること。
- ② 主な内容は以下のとおりとする。
 - ア 電子クーポン配送及び辞退受付に関する案内
 - イ 辞退届
 - ウ コールセンターの連絡先

上記以外の情報や、形式については区と協議すること。

(3) 報告

受付期間終了後、辞退受付件数を区に報告すること。

9 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。

10 成果物

- (1) 辞退受付案内文書
- (2) 辞退届
- (3) 発送案内文書
- (4) 電子クーポン
- (5) 電子が利用できない方への代替品
- (6) 報告書（配送業務／コールセンター業務）

1.1 支払方法

契約締結後、一部を前金払いとし、事業終了後に残りの清算を行う。なお、未配送分も清算対象とする。

1.2 情報管理、秘密保持

- ① 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。
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。
- ③ 本業務で使用するサーバーおよ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 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。
- ⑤ 本業務で使用するサーバーおよ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対比できるための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、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。
- 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 個人情報保護法の改正（令和5年4月施行）に伴い策定予定の「江東区外部サービス利用ガイドライン」を遵守し、別途配布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。

1.3 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電子クーポン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。

1.4 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) 受託者の責め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。

1.5 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。

1.6 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) 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。

1.7 連絡先

江東区こども未来部こども家庭支援課こども家庭係
03-3647-9230