

目黒区在宅避難支援事業（防災カタログギフト配布事業）業務委託
仕様書（案）

1 件名

目黒区在宅避難支援事業（防災カタログギフト配布事業）業務委託

2 契約期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

3 履行場所

区の指定する場所

4 目的及び事業概要

各家庭の災害時の備えを支援するとともに、区民の防災意識のさらなる向上を図るため、全世帯に対して、世帯員一人につき3,000ポイント（3,000円相当、ポイントは世帯で合算して利用することができる。）を利用することができる防災カタログギフトを配布し、申込みに応じて防災用品を配送する。また、申込期限までに申込みを行わなかった者に対しては、携帯トイレを配布する。

5 対象者

(1) カタログ配布対象

基準日となる令和8年6月1日時点で目黒区に住民登録をしている世帯
（その他別途区から指示するDV等により区内に避難し居住している世帯を含む。）

(2) ポイント付与対象

カタログ送付対象世帯の構成員

6 数量見込み（令和8年3月1日時点：参考であり数量は住民基本台帳に基づき変動する。）

(1) カタログ数

約16万3,000冊（目黒区の世帯数）

(2) 防災用品数

約28万3,000人分（目黒区の区民数）

7 スケジュール

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8年6月

(2) 対象世帯データ受渡：令和8年7月～8月

(3) カタログ（啓発ページを含む。）制作：契約締結後～3か月程度

(4) 申込用Webサイト構築：カタログ制作期間と並行して実施

(5) カタログ配送：令和8年11月

(6) 申込受付期間：カタログ発送後、少なくとも1か月以上（2か月以上が望ましい。）

(7) カタログ未申込世帯への携帯トイレ配送：申込期限経過後に一括実施

(8) 防災用品の調達・配送：申込受付開始後～事業終了まで順次（調達は契約後順次）

(9) アンケート集計データ提供、報告書作成：令和8年11月～令和9年3月末

8 履行内容

(1) 事業計画書の作成、提出

受託者は、契約締結後速やかに区担当者と打合せを実施し、本契約の履行に係る人員体制や作業スケジュール等を記載した事業計画書を作成し、区へ提出すること。

(2) カタログの制作及び配送業務

ア カタログの制作

(ア) 受託者は、区と協議して以下の要件を満たすカタログを制作する。

- i カタログはA4判とし、表紙：オーロラコート紙 84.9 g/m²・本文：オーロラS 48 g/m²、カタログは概ね60～80ページ（表紙込み）を目安とする。
- ii 区で用意する啓発冊子との整合性（デザインを含む。）を図り、特に在宅避難や災害時の情報収集等の啓発ページを掲載すること。原稿案は区が提供するものとし、冊子内の掲載位置は区が指示する。
- iii 色・内容についてはそれぞれ校正1回以上
- iv 防災用品についての十分な説明及び写真を掲載すること。
- v 冊子の形態であること。
- vi カラーで製本・印刷され、見やすく分かりやすいこと。
- vii 視覚障害者が、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。
- viii 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、最低4か国語に対応した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。

(イ) カタログに掲載する防災用品の要件は以下のとおりとし、区がカタログ掲載対象の商品として不適当とした商品は、カタログに掲載することができない。

- i 定価ベースで3,000円相当以上（税別・送料抜き）であること。
- ii 災害時の在宅避難・出火防止・衛生対策等に資する商品であること。
- iii 掲載商品は全体で120点（セット）以上とし、ポイントの合算利用（3人世帯で9000ポイントとして利用する。）が可能となるよう、3000ポイント、6000ポイント、9000ポイントの選択肢を用意すること。
- iv 区指定セット：区が指定するセット用品（例：感震ブレーカー、家具転倒防止器具、携帯トイレを含むセット、水のう等の風水害対応セット）を区と協議の上、用意すること。
- v 安定調達と品質保証、製造ロット変更時の同等性を保証すること。

イ 配送業務

以下のとおりカタログの配送を行う。

(ア) 対象世帯

令和8年6月1日時点で目黒区に住民登録がある世帯（約16万3000世帯）
（その他、別途区から指示するDV等により区内に避難し居住している世帯を含む。）

(イ) 配送方法

i 帳票印刷等に必要な世帯及び個人データ（住所、氏名等。外字データを含む。）は区が作成し、以下のとおり、受託者に提供する。データ形式・提供方法は、以下に区が想定するデータ提供方法等を掲載するが、区担当者と協議の上決定すること。

参考) 区が想定するデータ提供方法等

(i) 媒体

L G W A N - A S Pによるファイル転送サービス

(ii) データ形式

C S Vファイル ※ P G P自己解凍方式の暗号化を行った上で提供する。

(iii) 文字種別

S - J I S ※ 外字についてはE U D Cフォントファイルを事前に提供する。

(iv) データ内容

- ①世帯番号
- ②世帯主氏名（かな）
- ③世帯員氏名（かな）
- ④郵便番号、住所（町名、番地、方書）
- ⑤世帯人数
- ⑥外字データ
- ⑦その他区が必要と認める情報

ii 申込方法、世帯ごとの付与ポイント等に係る案内一式を作成すること。また、区が提供する啓発冊子一式を同梱すること（啓発冊子：B5判（冊子）おおよそ100ページ、水害ハザードマップ：B5判（冊子）おおよそ50ページ）。その他の封入物について適宜区と調整すること。

iii 発送前に、サンプル品を区へ納品し、あらかじめ区の確認を受けること。

iv 区から引き渡すデータを用いて、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防災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。

v 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。

vi 発送準備が完了した封入・封緘物について、区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区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。

vii 外字データは、クラウド型ファイル送受信サービスを通じて受託者に提供する。外字データが正しく変換されることを確認の上、印字すること。

viii 区内における DV 等秘匿世帯は区の指示に従い、特別な配送方法（営業所留・局留・別住所送付等）を適用する場合がある。

ウ 報告

(ア) 配送完了の実績を1か月ごとにとりまとめ、翌月10日までに報告すること。

なお、実績のない月の報告は不要とする。

(イ) 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おそれがあるときは、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。

(ウ) 特別な事情により、配送業者による配送が不可能な場合は受託者が直接配送する等対応し、その旨を区に報告すること。

(3) 防災用品の調達及び配送業務

ア 防災用品の調達

受託者は、カタログに掲載し、本事業により申込者に提供する物品について、品質・性能ともに信頼に足るものを調達し、次項イに掲げる配送を滞りなく行えるよう安定した調達体制をとること。

イ 防災用品の配送

受託者は、対象世帯から申込みのあった防災用品を以下のとおり配送すること。配送は滞りなく行えるよう安定した体制をとること。

(ア) 同一世帯で複数点の申込みがあった場合は、原則一度にまとめて申込者に配送すること。

(イ) 配送物には、本事業によるものであることが分かるよう、受託者が受託した事業であること及び問い合わせ窓口を包装等に明記すること。

(ウ) 配送状況が確認できること。

ウ 報告

(ア) 配送完了の実績を1か月ごとにとりまとめ、翌月10日までに報告すること。

なお、実績のない月の報告は不要とする。

(イ) 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おそれがあるときは、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。

(ウ) 特別な事情により、配送業者による配送が不可能な場合は、受託者が直接配送する等対応し、その旨を区に報告すること。

エ 不良品の対応

配送後、不良品であった旨申し出があった場合は返品交換等適宜対応すること。

(4) 携帯トイレの調達及び配送業務

ア 送付対象

申込期限までに申込みを行わなかった世帯

イ 配付個数

区民1人単位：3日×5回＝15回分（例：3人世帯であれば45回）以上の個数と

し、調達にかかる経費（区民1人単位）の目安は1,500円相当以上（税別・送料抜き）とする。調達商品については、凝固剤（消臭効果付き）タイプのもので、汚物袋により個別に廃棄が可能であるものとし、区に承認をとること。

ウ 携帯トイレの調達

受託者は、携帯トイレについて品質・性能ともに信頼に足るものを調達し、配送について滞りなく行えるよう安定した調達体制をとること。

エ 携帯トイレの配送

受託者は、アの配付対象に対して申込期限終了後、速やかに配送すること。

(ア) 同一世帯の配付個数を原則一度にまとめて申込者に配送すること。

(イ) 配送物には、本事業によるものであることが分かるよう、受託者が受託した事業であること及び問い合わせ窓口を包装等に明記すること。

(ウ) 配送状況が確認できること。

オ 報告

(ア) 配送完了の実績を1か月ごとにとりまとめ、翌月10日までに報告すること。

なお、実績のない月の報告は不要とする。

(イ) 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おそれがあるときは、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。

カ 未受取対応

不在等により未受取となった場合、発送用箱から取り出し、大口箱に再詰替の上、宛名ラベル及び箱は個人情報保護のため破碎処理し、区指定場所に納品する。

キ 不良品の対応

配送後、不良品であった旨申し出があった場合は返品交換等適宜対応すること。

(5) 事務局業務（コールセンター業務含む。）

事務局業務には次のアからオまでの内容を含むものとし、その内容はそれぞれ定めるところによる。

ア コールセンター業務等（対象者からの問い合わせ受付・回答業務）

(ア) 履行内容

i 区民からの問合せ対応

(i) 基本的な対応

区民からの電話・ファクシミリ・メールによる在宅避難支援事業に関する意見や問合せ等に対し、オペレーターが受付を行い、業務マニュアルやFAQ等に従って原則3営業日以内に回答・案内すること。

(ii) 困難な内容等への対応

個人情報に関すること、商品に関する専門的な知識を要する問合せなどFAQで回答ができない等、コールセンター要員の判断での回答が困難と判断されたときは、その内容を速やかに区へ報告すること。また、対応困難と認められる事案やトラブルの発生については、業務責任者が区へ速やかに報告すること。

(iii) 折り返し電話の対応

折り返し電話を希望する区民に対しては、本人の了承を得た上で氏名・電話番号を一時的にコールセンター内で記録し、区民への連絡が終了して、本業務終了後に個人情報情報を削除すること。

(iv) ファクシミリでの対応

コールセンターの電話受付時間外にファクシミリを受け付けた場合は、原則として3営業日以内に、受付と同じ手段で回答すること。本業務終了後に個人情報情報を削除すること。

(v) エスカレーションの減少

運営に当たってコールセンターは業務マニュアルを整備するとともに、業務管理等に必要な履歴・業績データの蓄積及び集計をし、随時業務改善を行い、事業期間を通じてエスカレーション（業務上位者及び区への引継ぎ）を減少させる努力をすること。

ii FAQの修正・追加等

区の指示に基づき、FAQの修正・追加等を行うこと。修正・追加した項目は、区の求めに応じて電子データで納入すること。

iii 受付内容等の記録

受付ごとに、オペレーター氏名、受付時間、問合せ及び回答内容について簡潔にまとめて電子的に記録すること。

iv その他コールセンターの運営に必要な業務

業務管理、情報管理、事務所・設備・従事者の管理等を適切に実施すること。

v 運営状況の報告

運営状況を次のとおり報告すること。

(i) 提出物

次に掲げる提出物を提出すること。このとき、提出物はMS-Office（Word、Excel、PowerPoint等）の標準ファイル形式又はPDFで作成すること。

①体制図

コールセンター運営の体制図を、コールセンターの運営開始前に提出すること。

②月次報告

業務の実績を1か月ごとにとりまとめ、翌月10日までに報告すること。報告する内容については、別途区と協議の上決定する。

vi 統計データの集計・提供

統計データを次のとおり集計し、区の求めに応じて提供すること。また、苦情、事故、障害発生等については随時報告すること。

(i) 受付状況の件数

受付媒体、受付・問合せ・苦情の受付状況等を、1か月の合計件数、1日当たりの平均件数、最大件数及び最小件数を集計し、日別の受付状況を集計すること。

(ii) 平均応答率

平均応答率の1か月の平均値を集計すること。

(iii) その他

その他区が求めるデータを集計すること。

(イ) 業務要件

i コールセンターの受付業務稼働日、受付時間及びシステム・機器等の保守対応時間

(i) 稼働日

令和8年10月から令和9年3月31日まで（ただし、土曜日、日曜日及び法律で定める休日並びに12月29日～1月3日を除く。）

(ii) 受付時間

①電話及びファクシミリでの受付

稼働日における平日9時から17時までとする。ただし、ファクシミリの受付時間は24時間とする。また、電話による問合せ受付時間外においては、自動アナウンス等による案内を行うこと。

②メールでの受付

あらかじめ受託者が1週間以上前に区に通知した保守点検日を除く、24時間、全ての日とする。

ii 受付方法

(i) 電話及びファクシミリ

コールセンターの電話番号及びファクシミリ番号を通して受付を行うこと。コールセンターへの電話の問合せにかかる問い合わせ者側の利用料金は無料とする。

(ii) メール

区民がインターネットを利用し、問合せメールを行った場合、受付を行うこと。メール送受信に伴う通信料は問合せ者負担とする。

iii 受付処理件数

電話等受付にかかる回線数については、対象世帯（区民）数から適切な数量を提案し、これに対応可能な人員及び回線数を確保すること。電話番号については、決定次第、速やかに区に報告すること。

iv コールセンターの体制

(i) コールセンターは、入電時の個人情報を取り扱うため、原則、受託する企業が自社で運営すること。

(ii) 業務実施に当たっては、オペレーター及びスーパーバイザー並びに受付センターを統括する責任者を配置すること。

(iii) オペレーターの配置は、繁忙及び通常期、曜日、時間帯による業務量の変動を随時分析した上で計画的に行うこと。また、受託者は、従事途中で不相当と認められるオペレーターがあった場合、速やかに交替を行うこと。

(iv) スーパーバイザーは、オペレーターを十分に監督し、円滑に業務が遂行できる人数を配置すること。

(v) 応答率80パーセント以上を目標としてオペレーターを配置すること。受託者は、予想を上回る入電の増加等により応答率が80パーセントを下回った場合、速やかに対策を提示し、区と協議すること。

(vi) 広報等により問合せ数が大きく変化することが想定される場合は、区民の問合せに

応じられる適切な人員配置となるよう、区と協議の上、速やかに対応すること。

(vii) 要員に求める業務及び能力

①オペレーター

オペレーターは、電話対応の一次対応を迅速かつ適切に行えるよう、以下のスキルを有する者を充てること。

- 本業務と同業の電話対応とデータ入力業務の実務経験を有すること。又は受託者の責任で同等の能力を有することが確認できること。
- 接遇マナーに優れ、区民に対して不快な思いや疑念等を抱かせることのないようにすること。
- 受付業務に必要な能力（日本語の語学力、文書作成能力、説明能力、協調性など）があること。
- 受付業務に必要な機器の操作・設定の能力及び知識を有すること。

②スーパーバイザー

スーパーバイザーは、オペレーターの対応状況の管理・監督・指導を実施し、対応品質の向上に努めるとともに、オペレーターの一次対応では解決不能な案件の対応を行う。責任者の不在時は責任者に代わり、受付センターの運営管理業務を円滑に進めること。

- スーパーバイザーとしての実務経験又はスーパーバイザーに相当する実務経験（他の要員に対して指導的な立場の実務経験）を1年以上有すること。
- 定期的にオペレーターの通話をモニタリング又は録音するなどしてマニュアルの基準に適合する対応を行っているかを分析し、オペレーターへの個別指導を行うことで対応品質の維持向上に務めることができること。
- オペレーターが対応できない案件について、適切に対応ができること。また、対応品質の確保に向けて、区との調整窓口となり、要請などに迅速に対応できること。
- コールセンターの開設期間中、必ず1人以上常駐すること。

③責任者

受付センターの責任者は、目黒区におけるコールセンターの窓口として、区民から信頼されるコールセンターの運営に努めるとともに、オペレーター及びスーパーバイザーの対応業務の管理監督並びにコールセンターの機器及び運営状況の管理監督を行う。区との調整及び連絡業務を円滑に行い、区の要請に迅速に対応すること。

④対応言語

最低4か国語（日本語、英語、中国語及び韓国語）の対応が可能な体制を常に確保すること。なお、多言語通訳サービスを第三者に再委託する場合は、事前に区へ申請し、許可を得ること。

(ウ) 受付設備

i 受付用電話機

受付用電話機を、受付件数の変動にも対応可能な席数分用意すること。

受付用電話機は多機能電話機とするなど、コールセンター業務における効率的な対応を

可能とすること。

応対品質向上のために通話が録音できること。

ii 受付電話番号

コールセンターへの電話問い合わせに係る申込者側の利用料金は無料とする。

ファクシミリ番号についてはこの限りではない。

なお、受付電話番号の使用に係る費用は、契約費用に含めることとする。

iii 電話回線の増設

電話回線増設にも対応が可能であること。

iv 三者間通話・外線転送

三者間通話及び外線転送が可能なこと。

v モニタリング

通話内容をリアルタイムにモニタリングできること。

vi 話中・時間外メッセージ

受付応対の混雑時に受付者が応対できない呼に対し、音声ガイダンスで混雑しているための待ち合わせメッセージを流すことができるものとする。なお、待ち合わせの呼は受付者の空いた順に着信させること。

時間外等の受付時間以外の呼に対して、音声ガイダンスで受付時間外メッセージを流すこと。メッセージ内容は、区と協議の上決定すること。音声ガイダンスは、複数登録ができ、簡易に変更ができること。

vii 受付者への着信均等分配

着信した呼を待機時間の長い受付者から順に着信させ、受付者の負荷を均等化し、効率的な受付を行うこと。

viii 統計管理

コールセンターの稼働状況をリアルタイムで確認するために、受付者の現在状況（ログイン、ログアウト、応対中、待機中、後処理中）、受付者毎の累積応答数、発信数及び通話時間を表示できること。

受付者毎の応対状況を集計し、着信数、応答数及び平均通話時間等について、時間別、日別、月別に表示及びCSV出力ができること。

(エ) コールセンター設備

i 設備等の設置

受付業務を行うための受付操作端末及び受付用電話機・ファクシミリを必要台数用意すること。帳票類を印刷できるプリンター並びに複写機を席数に応じて設置すること。

ii オペレーター席数の確保

設置するコールセンター施設内に、受託者が提案する対象世帯（区民）数から適切な数量に対応可能な人員及び回線数を確保し、必要なオペレーター席数を保有すること。

iii 連絡用電話回線の確保

区との電話連絡用としての一般加入電話を別途1回線及び必要な機器を用意すること。ただし、この回線は、受付業務に利用しないこと。

(オ) コールセンター施設

i コールセンターの運営場所

日本国内とし、受託者が用意すること。電話による問い合わせ受付業務を行う場所は、原則として1か所とする。ただし、災害時等におけるBCP（事業継続計画）対策として、別拠点又は複数拠点での臨時的又は一時的な運用は認める。なお、個人宅・個人事務所などでの運用は認めない。

ii 非常時の対策

耐震、耐火、防水に優れた対策が施されている施設であること。

iii セキュリティ設備の設置等

部外者の立入りを規制するよう、IDカード又は生体認証により従事者を認証して入退を管理するシステムによる管理を実施すること。物理的に仕切られた独立の運営スペース（受付業務スペース、共用機器設置スペース、休憩スペース）を設けること。

iv 業務継続への備え

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、別拠点又は複数拠点での継続的な運用が可能な場合においては、この限りではない。

(カ) 情報セキュリティ

i 漏えい等の防止

受付情報は、持ち出し、紛失、改ざん、破壊、漏えいなどが行なわれないよう管理を徹底すること。

従事者に対し、コールセンター業務スペース内へのパソコン、携帯電話、記録メディア等の持ち込みを禁止すること。保守作業等において、持ち込みが必要な場合は、区の承諾を得ること。

コールセンター施設内のメモ用紙等を含むごみの取扱いについては、廃棄方法に関するルールを定め、管理を徹底し、個人情報漏えいの防止対策など個人情報の取扱いに関する対策を十分に行うこと。

ii 入室の制限

従事する業務や職務権限により、入室できるスペースの制限を設定すること。

従事者はID社員証（身分証明証）を名札として身につけ、名札なしでの入室を抑制すること。

(キ) その他の要件

受託者は、その他の要件として以下を遵守すること。

項番	要件の内容
1	・データ保管について 受付・収集データの保管期間については、最大5年間とすること。
2	・要員への研修について 受託者は、本業務を行う対応要員に対し、業務を円滑に行えるよう事前研修を十分に行うこと。業務内容に関する研修のほか、対応マナー、システム操作、セ

セキュリティ対策や個人情報保護に関する各種規定など、必要な関連知識についても併せて習得するよう研修を実施すること。研修資料は、区に提出すること。
--

イ 申込み受付

(ア) 申込受付方法

- i 申込者が、付与ポイント（世帯員一人当たり3,000ポイントの合計）を上限としてカタログ掲載商品の中から希望する商品を選び、一度に申し込む。
- ii 申込方法は、インターネット及びはがきのいずれかを選択できるようにすること。
- iii 受託者は、インターネットによる申込みを受け付けるに当たって、申込用Webサイトを構築すること。
- iv はがきによる申込みの郵便料は、受託者負担とする。
- v 一度目の申込みに操作誤りがあった等の理由により、追加申込み又は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、当該問合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。
- vi 同一の世帯から二重の申込みを受け付けることがないよう世帯ごとのポイント利用状況を把握し、管理すること。

(イ) 申込用Webサイト

- i パソコンのほか、スマートフォンからも申込みを行うことができる仕様とすること。
- ii 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。

(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（2か月以上が望ましい。）となるように設定し、事業者と協議の上、区が決定する。

ウ アンケート

本事業の効果検証等を目的として、申込受付に合わせてアンケートを実施すること。また、アンケート実施中及び実施後にアンケート回答の集計・分析・報告を行うこと。

(ア) アンケート対象者

アンケート対象者は、申込者のうち、インターネットでの申込方法を選択した者とし、回答については任意とする。

(イ) アンケートフォームの構築等及び公開

- i アンケートフォームの構築及びアンケート申込期限に当たっては区と協議して決定すること。
なお、アンケートの設問内容は区が作成し、受託者に提供する。
- ii アンケートフォームの公開にあたっては受託者及び区がテストを実施し、公開前に区の承認を受けるものとする。
なお、テスト実施方法等の詳細は区と協議して決定すること。

(ウ) アンケート回答の集計及び提供

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区へ提供すること。

なお、データ集計方法及びデータ提供方法等の詳細は区と協議して決定すること。

(エ) アンケート回答の分析及び報告

アンケート実施後、回答結果を分析し、区へ報告すること。

なお、分析、報告方法及び報告時期については、受託者からの提案に基づき、区と協議して決定する。

エ 申込み勸奨

申込みのない対象世帯に対し、申込期限の再通知により申込勸奨を行うこと。実施方法については、区と協議の上、決定する。

オ カタログ、用品の管理等

(ア) 発送したカタログ及び同封物が「宛所尋ねなし」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。

カ 打合せ

業務を行う上で必要な情報共有等のため、必要に応じて対応すること。また、区から依頼があった場合は議事録を提出すること。

9 支払い方法

(1) 事業計画書、カタログ及び広報物の制作費用（掲出費用含む。）は、カタログの発送完了後に支払うものとする。

(2) Webサイト構築（アンケートフォーム作成含む。）に係る費用は閲覧可能となった翌月に支払うものとする。

(3) カタログの配送業務に係る費用は、発送実績に基づき月単位で支払うものとする。

(4) 防災用品の調達及び配送業務（未申込者の携帯トイレ調達・配送も含む。）に係る費用は、発送実績に基づき月単位で支払うものとする。

(5) アンケートの集計及び分析業務に係る費用は、分析結果の提出後に支払うものとする。

(6) 事務局業務に係る費用については当該業務完了後に支払うものとする。

(7) (1) 及び (2)、(5) 及び (6) については、履行内容を区担当者が検査し、合格後に一括払いとする。支払い時期については、区と協議の上決定する。(3) 及び (4) については、各月の履行の検査合格後、請求に基づき支払う。

10 障害・災害対策

本委託業務で使用するサーバ及びネットワーク機器等については、冗長化等による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。

1 1 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。

なお、本業務の運用期間中において、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、本区と協議の上、必要な措置を講じるものとする。

(2) セキュリティ対策

ア 扱うすべての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏えいなどが行われぬ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、情報漏えい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 2 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、業務の履行に当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、区と協議の上、業務完了後に廃棄すること。

1 3 損害賠償

受託者の責により起因した情報漏えい等により、第三者から区が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 4 契約形態

「8 履行内容」に掲げる履行内容中、同項（1）、（2）ア、（3）ア、（4）ウ及び（5）の業務については総価契約、同項（2）イ、（3）イ及び（4）エの業務についてはカタログの発送数又は防災用品（未申込者へ配付する携帯トイレを含む。）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、同項（2）ウ、（3）ウ及び（4）オ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た金額を支払うこととする。

1 5 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。

1.6 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) 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。
- (3) 電算処理の業務については、別紙3「電算処理の業務委託契約の特記事項」を、障害を理由とする差別の解消の推進への対応については、別紙4「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」を遵守すること。
- (4) この仕様書に定めのない事項については、双方協議し決定する。

1.7 担当

目黒区危機管理部防災課防災係（庶務担当）

電話 03-5722-8700 FAX 03-5723-8725