

仕 様 書

1 業務名

ひなん支援の調査等に係るデータ入力等委託業務

2 業務目的

本業務は、ひなん支援の調査及び電話通知機能登録希望調査に関する一連の業務を委託するものである。

3 業務内容

受注者は、次の(1)～(6)の各業務を、本仕様書に基づき実施すること。

(1) 物品の作成・印刷

ア 受注者は、次の物品を作成・印刷すること。なお、次表の予定数量は変動することがあるため、印刷開始時期については発注者と十分に調整を図ること。

区 分	名 称	予定数量
ひなん支援の調査	① 通知書印刷【別紙1】	30,000枚
	② 調査票印刷【別紙2】	30,000枚
	③ 調査票記入例印刷【別紙3】	30,000枚
	④ 福祉避難所等のお知らせ印刷【別紙4】	30,000枚
	⑤ 災害への備えについて【別紙5】	30,000枚
	⑥ 返信用封筒印刷【別紙6】	30,000枚
	⑦ 窓付封筒印刷【別紙7】	30,000枚
	⑧ 回答促進ハガキ印刷【別紙8】	14,000枚
調査票の返送	⑨ 調査票の複製印刷【別紙9】	11,000枚
	⑩ 返送用添書印刷【別紙10】	11,000枚
	⑪ 返送用窓付封筒印刷【別紙11】	11,000枚
電話通知機能登録希望調査	⑫ 利用終了ハガキ印刷【別紙12】	700枚
	⑬ 調査結果印刷【別紙13】	1,600枚
	⑭ 窓付封筒印刷【別紙14】	1,600枚
調査票の区への納品	⑮ 同意者分の調査票印刷【別紙15】	57,000枚

- イ 内容等の説明をするので、校正作成前に必ず発注者と協議すること。
- ウ 発注者が作成した上記アのサンプル（以下「サンプル」という。）をもとに、誰にも読みやすい文字の大きさ・配置になるよう受注者において修正すること。また、フォントスタイルは、ユニバーサルデザインに基づくフォントを使用すること。
- エ 発注者が作成したサンプルは変更することがある。
- オ 用紙の紙質は、すきむらがなく、均等に形成されたものであり、かつ、折れ・しわ・裂け目・切れ目・破れ・ねじれ等がないこと。
- カ 成果品は、色むらがなく、鮮明であること。
- キ 事前にテスト品としてそれぞれ10枚以上を発注者に納入し、発注者の確認を受けた後、本印刷を行うこと。テスト品の納品時期は別途協議により定める。
- ク 受注者が作成した印刷物の著作権は発注者に帰属するものとし、原稿の電子データも発注者に送付すること。なお、原稿の電子データは発注者の指示する形式で作成すること。
- ケ 業務終了後に印刷物の残余がある場合は、速やかに発注者に返却すること。

(2) 調査票等の発送に関する業務

- ア 受注者は、前記(1)アの作成物のうち、①～⑥を⑦に封入封かんを行うこと。
- イ 前記(1)で事前にテスト印刷した物品等を使用し、それぞれ10セット以上をテスト封入し、発注者に納入すること。
- ウ 郵便区内特別割引が受けられる発送対象者については、通知書や封筒等に「郵便区内特別」の表示を行い適切に割引が受けられるようにすること。
- エ 配送は、発注者と事前調整の上、発注者が指示する物品を、郵便局へ直接持ち込むものとする。
ただし、発注者から提供する「引き抜きリスト」に掲載されている者については、物品を郵便局には持ち込まず、発注者へ納入すること。受注者は、発注者から「引き抜きリスト」が提供されない場合は、その旨を申し出て、対象となる物品を、封かんせず、別途指定した区分ごとに分け、確実に発注者へ納品すること。
- オ 封書の重量は100グラム以内とする。
- カ 調査対象者から、紛失等の理由により再送の求めがあった場合は、「再送リスト」を作成の上、発注者へ報告するとともに調査対象者へ再送対応を行うこと。
なお、再送する物品にあつては、広島市健康福祉企画課へ納品するものとする。
ただし、発注者から提供する「引き抜きリスト」に掲載のある者からの再送希望については、再送希望があった旨を発注者へ報告し、再送の可否について、発注者の指示を仰ぐこと。
- キ ルビ付きの書類での再送の求めがあった場合は、「再送リスト（ルビ付き）」を作成の上、調査対象者へ再送対応を行うこと。
- ク 回答期限までに回答がなかった対象者に回答促進ハガキを送付する【別紙8】。なお、発送時期等については、事前に発注者と協議を行うこと。

(3) 調査票の返送に関する業務

- ア 受注者は、発注者が提供する「返送者リスト」をもとに、前記(1)アの作成物のうち、⑨～⑩を⑪に封入封緘を行うこと。なお、予定数量は回収率により大幅に変動することがある。
- イ 郵便区内特別割引が受けられる発送対象者については、通知書や封筒等に「郵便区内特別」の表

示を行い適切に割引が受けられるようにすること。

ウ 返送は、発注者と事前調整の上、発注者の指示に基づき、郵便局等へ直接持ち込むものとする。

ただし、発注者から提供する「引き抜きリスト」に掲載されている者については、物品を郵便局には持ち込まず、発注者へ納入すること。受注者は、発注者から「引き抜きリスト」が提供されない場合は、その旨を申し出て、対象となる物品を確実に発注者へ納品すること。

エ 封書の重量は50グラム以内とする。

オ 受注者は、調査票の複製等を調査対象者に返送するときに、郵便局等への持ち込み日及び持ち込み先を記載した「返送管理簿」を作成すること。「返送管理簿」の様式は任意とする。

(4) 電話通知サービス利用終了ハガキ等の発送に関する業務

ア 電話通知サービスを終了する対象者に利用終了ハガキを送付する【別紙12】。なお、発送時期等については、事前に発注者と協議を行うこと。

イ 受注者は、発注者が提供する「調査結果リスト」をもとに、前記(1)アの作成物のうち、⑬を⑭に封入封緘を行うこと。なお、予定数量は回収率により変動することがある。

ウ 郵便区内特別割引が受けられる発送対象者については、通知書や封筒等に「郵便区内特別」の表示を行い適切に割引が受けられるようにすること。

エ 配送は、発注者と事前調整の上、発注者の指示に基づき、郵便局等へ直接持ち込むものとする。

ただし、発注者から提供する「引き抜きリスト」に掲載されている者については、物品を郵便局には持ち込まず、発注者へ納入すること。受注者は、発注者から「引き抜きリスト」が提供されない場合は、その旨を申し出て、対象となる物品を確実に発注者へ納品すること。

オ 封書の重量は50グラム以内とする。

カ 返送先の住所は、発注者が提供する「調査結果リスト」に記載された住所とする。

(5) 事務センターの設置及び管理・運営業務

ア 受注者は、発注者の合意を得た場所に事務センターを設置し、発注者に返送された調査票及び宛先不明等で返送された封書を発注者から受領し、調査結果等のデータを作成すること【別紙16・17】。

イ 業務の詳細な説明を行うため、業務実施前に必ず発注者と協議すること。

ウ 受注者は、従事者を発注者との間の運搬・授受にあたらせる場合に、身分証明書を携帯させ、授受の際に発注者の担当者にそれを提示させること。

エ 万が一、受注者が作成したデータに誤りがあった場合は、受注者の負担で速やかにこれを修正すること。

オ 受注者は、発注者が指示した場合においては、仕様書に示す調査票及び入力データ作成要領のデータ形式の変更等に対応するものとし、これにかかる費用は受注者の負担とする。

カ 受注者は、調査票（正本）の受領時に受領枚数、受領日、受領者を記載した「預り書」を、また、返却時（納品時）に返却枚数、返却日、返却者を記載した「返却確認書」を作成し発注者に提出すること。「預り書」及び「返却確認書」の様式は任意とする。

キ 受注者は、入力フォームの改善やWEB申請など、業務負担軽減に係る提案を発注者に行うことができる。

(6) コールセンター設置及び管理・運営業務

電話通知機能登録希望調査及びひなん支援の調査に係る電話での問合せへの対応及び調査票未返送者への架電での勧奨等を行うコールセンターを設置する【別紙18】。

4 契約期間及び履行期間

(1) 契約期間

契約締結日から令和8年3月31日（火）までとする。

(2) 履行期間

ア 調査票等の発送に関する業務（関連印刷物の作成を含む）

㊦ ひなん支援の調査（通常発送分）

契約締結日から令和7年8月8日（金）まで

㊧ ひなん支援の調査（再送分）

令和7年8月1日（金）から令和8年3月31日（火）まで

㊨ 回答促進ハガキ

令和7年9月1日（火）から令和7年10月31日（金）

イ 調査票の返送に関する業務（関連印刷物の作成を含む）

契約締結日から令和8年3月31日（火）まで

ウ 電話通知サービス利用終了ハガキ等の発送に関する業務

㊩ 電話通知サービス利用終了ハガキ

令和7年8月1日（金）から令和8年3月31日（火）まで

㊪ 電話通知サービス調査結果通知書

令和7年8月1日（金）から令和8年3月31日（火）まで

エ 事務センターの設置及び管理・運営業務

契約締結日から令和8年3月20日（金）まで

オ コールセンターの設置及び管理・運営業務

令和7年8月1日（木）から令和7年12月26日（金）まで

※ データ納品の状況等により上記履行期間は変動する場合がある。

5 履行場所

(1) 広島市の指定する場所

(2) 受注者の負担で日本国内に用意した場所

6 遵守事項

(1) 本業務の履行に当たっては、関係法令を遵守し誠実かつ適切に行うこと。

(2) 本業務の規模及び作業期間等を考慮し、適正かつ効率的に行える体制、要員確保等を行うこと。

(3) 本業務に従事する者（以下「従事者」という。）については、円滑に業務が履行できるよう、本業務の内容を理解し、各業務の遂行に必要な知識などを有する者を配置すること。

(4) 業務量の増加等により、発注者から従事者の増員等の体制変更の要請があった場合は、発注者と協議の上、速やかに対応すること。

(5) 本契約の各業務を総合的に管理する者（以下「総合管理者」という。）を配置し、発注者の承認を得

- ること。また、従事者の管理については、受注者が責任を持って行うこと。
- (6) 本契約の履行に関する発注者との調整、協議等については、総合管理者が行うこと。ただし、事前に発注者の承認を得た場合については、発注者が承認した従事者が行うこと。
 - (7) 本契約の各業務についてこれを統括する責任者（以下「業務責任者」という。）をそれぞれ配置し、発注者の承認を得ること。業務責任者は、本業務を円滑に履行するため、総合管理者及び他の業務責任者と連絡調整を行うこと。
 - (8) 受注者が本業務を履行するために確保した作業場所（以下「作業場所」という。）については、「作業場所に関する届出」を提出すること。また、総合管理者は、作業場所に立ち入る従事者等をチェックすることとし、発注者から、チェック内容等について報告を求められたときは速やかに対応すること。
 - (9) 本業務の実施に当たり、発注者が提供するデータ、資料等については、発注者が許可した場合を除き、以下のとおり取扱うこと。
 - ア 受注者はデータ保管責任者を選任し、発注者の承認を得ること。
 - イ 本業務以外での利用及び第三者への提供は行わないこと。また、発注者の許可を得た場合を除き、複写及び複製並びに履行場所からの持ち出しについても行わないこと。
 - ウ 利用時以外は、施錠可能なボックスなどに入れ、施錠した上で保管すること。
 - エ 本業務の履行に当たり、中間生成物を作成した場合には、USBメモリなどセキュリティが確保できる方法により記録すること。
 - オ 業務終了後は、発注者の許可を得て複写・複製したものを合わせて発注者に返却すること。また、受注者が用意した電子媒体等にデータを格納した場合には、裁断による破棄、又はデータが復旧不能になる程度のデータ上書きによるデータ消去を行うこと。
 - (10) 発注者及び受注者のデータのやり取りに個人情報を含む場合は、データを暗号化するとともにパスワードを設定すること。
 - (11) 発注者との連絡に、電子媒体を利用する場合などについては、ウィルス対策ソフトの導入や最新セキュリティパッチの適用等のセキュリティ対策が図られているパソコンにより、セキュリティチェックを行った電子媒体を利用すること。
 - (12) 発注者から本業務の処理状況についての調査又は報告を求められたときは、速やかに対応すること。
 - (13) 本業務の実施に当たり事故が発生した場合には、直ちに発注者に連絡するとともに、早急に事故復旧に向けた対応策を検討した上で、発注者と協議すること。

7 個人情報の保護に係る義務

本業務の履行に当たっては、「個人情報の保護に関する法律」及び「広島市情報セキュリティポリシー」に基づき、次の事項を遵守するとともに、別記「個人情報取扱特記事項」に従い適正に取り扱うこと。

- (1) 本業務の履行に当たり取り扱う情報については、第三者への漏洩を防止するため、必要な措置を講ずること。
- (2) 本業務の従事者は、契約の存続期間だけでなく契約の終了後及び解除後においても、契約の履行に際して知り得たことを第三者に漏らしてはならない。
- (3) 受注者は、前号の義務の履行を担保するために、本業務の従業者から守秘義務の遵守に関する誓約書を徴し、発注者に提出すること。
- (4) 受注者は、本業務の履行に関する守秘義務の遵守について、退職した者についても責任を負うこと。
- (5) 受注者は、本業務の従事者に、別記「個人情報取扱特記事項」の内容を周知徹底させること。

- (6) 受注者は、情報の保護及び管理を行う責任者を定め、情報の管理、情報漏洩の予防策の立案・実施及び従事者への守秘義務の遵守について研修を定期的に行うこと。

8 費用の負担等

- (1) 本業務の履行に必要な椅子、机、パーテーション、文房具等の事務用品、複写機等の事務機器、調査結果等データの作成やコールセンター業務等で利用する端末（モニタ、マウス等を含む。）については、受注者が用意すること。
- (2) 業務の実施に当たって必要な経費（成果品等の受け渡し、納品等に際しての運搬に係る経費を含む。）は、調査票等の発（返）送に係る郵送料を除き、全て受注者の負担とする。

9 契約締結後に提出する書類

提出書類は、次を標準とする。なお、提出する書類の部数、その他詳細については、発注者と受注者が協議の上決定する。

- (1) 受注者は、契約締結後、速やかに、次の書類を発注者に提出し、委託業務実施計画書については発注者の承認を得ること。
- ア 委託業務実施計画書（別記様式1）
 - イ 従業員名簿（別記様式2）（総合管理者、業務責任者、データ保管責任者を明記すること。）
 - ウ 業務実施場所及び入力専用機（データエントリーシステム）等レイアウト図
- (2) その他
発注者が指示する書類

10 再委託

広島市委託契約約款に基づき、本業務の一部を再委託する場合には、地元企業を相手方とするように努めること。

11 支払い請求方法

- (1) 支払いは、前記3業務内容(1)～(6)を併せて行うものとする。
- (2) 受注者は、それぞれの業務を実施後、委託業務実施報告書（別記様式3）により発注者に報告し、発注者の検査を受けた後に、請求を提出すること。
- (3) 発注者は、受注者から上記(2)による請求を受けたときは、その日から起算して30日以内に支払いを行うものとする。
- (4) 上記(1)～(3)に関して疑義が生じたとき、又は定めのない事項については、発注者と受注者が協議してこれを定めるものとする。

12 その他

- (1) 本業務についての詳細な事項及び進め方については、発注者又は受注者のいずれかの要請により、その都度協議を行うものとする。
- (2) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者の間で協議の上、定めるものとする。
- (3) 受注者は、発注者と協議を行った場合には、協議録を作成し、発注者へ提出し承認を得ること。