

業務内容	ひなん支援の調査に係る通知書印刷
規格	A 3 (サンプルは、市役所 3 階健康福祉企画課で確認できます。)
紙質	上質紙 55kg (できる限り古紙パルプ配合率が高いものを使用すること。)
刷り色	フルカラー
印刷方法	両面刷 (1 / 1 度刷り)
予定数量	30,000 枚 (テスト品は含まない。)
校正	2 回 (発注者の求めがあった場合は、受注者は校正回数増加に応じること。)
納入期限及び 納入場所	(1) テスト品は、広島市健康福祉局健康福祉企画課へ納入すること。 (2) 成果品は、封入・封かんを行う場所 (受注者の事業所内) へ納入すること。 (3) 納入期限は別途協議により定める
その他	電話通知機能登録希望調査の対象者については、発注者の指示に従い、設問項目を一部追加で印字すること (固定箇所)。

業務内容	ひなん支援の調査に係る調査票印刷
規格	A 3 (サンプルは、市役所 3 階健康福祉企画課で確認できます。)
紙質	上質紙 55kg (できる限り古紙パルプ配合率が高いものを使用すること。)
刷り色	フルカラー
印刷方法	両面刷 (1 / 1 度刷り)
予定数量	30,000 枚 (テスト品は含まない。)
校正	2 回 (発注者の求めがあった場合は、受注者は校正回数増加に応じること。)
納入期限及び納入場所	(1) テスト品は、広島市健康福祉局健康福祉企画課へ納入すること。 (2) 成果品は、封入・封かんを行う場所 (受注者の事業所内) へ納入すること。 (3) 納入期限は別途協議により定める。
その他	(1) 発注者は、「避難行動要支援者名簿データ」及び「外字ファイル」を USB メモリなどセキュリティが確保できる方法により受注者に提供する。 (2) 受注者は、発注者から提供された「避難行動要支援者名簿データ」をもとに、当該データの次の項目を所定の位置に印字すること (可変印字)。 ア お問合せ番号 イ 氏名 ウ フリガナ エ 該当要件 オ 住所 カ 災害の危険性 キ 性別 ク 生年月日 ケ 緊急連絡先 コ かかりつけ医療機関等 サ 「わたしのひなんシート」情報 シ その他発注者が指示する情報 ※ エについては、「避難行動要支援者名簿データ」の「要介護度」、「身体障害」、「精神障害等級」、「療育手帳程度」、「難病患者」、「その他」欄に記載がある場合にそれぞれ所定の位置に☑を印字すること。 ※ カについては、「避難行動要支援者名簿データ」の「土砂災害」、「洪水」、「高潮」、「津波」欄の記載状況に応じて発注者が指示した文言を印字すること。 ※ ケ～シについては、発注者が指示する対象者のみに印字すること。 (3) 受注者は、印字箇所が空白・文字化けがないか等の確認を行うこと。 (4) 受注者は、発注者から提供された「外字ファイル」を利用し、外字を正しく印字するとともに、印字後にも、外字が正しく印字されているか等の確認を行うこと。 (5) 郵便局指定のカスタマーバーコードを所定の位置に印字すること。 (6) 電話通知機能登録希望調査の対象者については、発注者の指示により、設問項目を一部追加で印字すること (固定箇所)。

業務内容	ひなん支援の調査に係る調査票記入例印刷
規格	A 3 (サンプルは、市役所 3 階健康福祉企画課で確認できます。)
紙質	上質紙 55kg (できる限り古紙パルプ配合率が高いものを使用すること。)
刷り色	2色カラー
印刷方法	両面刷 (1 / 1 度刷り)
予定数量	30,000 枚 (テスト品は含まない。)
校正	2 回 (発注者の求めがあった場合は、受注者は校正回数増加に応じること。)
納入期限及び 納入場所	(1) テスト品は、広島市健康福祉局健康福祉企画課へ納入すること。 (2) 成果品は、封入・封かんを行う場所 (受注者の事業所内) へ納入すること。 (3) 納入期限は別途協議により定める。
その他	電話通知機能登録希望調査の対象者については、発注者の指示に従い、設問項目を一部追加で印字すること (固定箇所)。

業務内容	福祉避難所等のお知らせ印刷
規格	A 4 (サンプルは、市役所 3 階健康福祉企画課で確認できます。)
紙質	上質紙 55kg (できる限り古紙パルプ配合率が高いものを使用すること。)
刷り色	フルカラー
印刷方法	両面刷 (1 / 1 度刷り)
予定数量	30,000 枚 (テスト品は含まない。)
校正	2 回 (発注者の求めがあった場合は、受注者は校正回数増加に応じること。)
納入期限及び 納入場所	(1) テスト品は、広島市健康福祉局健康福祉企画課へ納入すること。 (2) 成果品は、封入・封かんを行う場所 (受注者の事業所内) へ納入すること。 (3) 納入期限は別途協議により定める。
その他	

業務内容	災害への備えについて印刷
規格	A 3 (サンプルは、市役所 3 階健康福祉企画課で確認できます。)
紙質	上質紙 55kg (できる限り古紙パルプ配合率が高いものを使用すること。)
刷り色	フルカラー
印刷方法	両面刷 (1 / 1 度刷り)
予定数量	30,000 枚 (テスト品は含まない。)
校正	2 回 (発注者の求めがあった場合は、受注者は校正回数増加に応じること。)
納入期限及び 納入場所	(1) テスト品は、広島市健康福祉局健康福祉企画課へ納入すること。 (2) 成果品は、封入・封かんを行う場所 (受注者の事業所内) へ納入すること。 (3) 納入期限は別途協議により定める。
その他	

業務内容	ひなん支援の調査に係る返信用封筒（調査票用）印刷
規格	縦235 ^{ミリ} ×横120 ^{ミリ} （サンプルは、市役所3階健康福祉企画課で確認できます。）
紙質	色上質紙 やまぶき 90kg
刷り色	黒
印刷方法	片面刷
予定数量	30,000枚（テスト品は含まない。）
校正	2回（発注者の求めがあった場合は、受注者は校正回数増加に応じること。）
納入期限及び 納入場所	<ol style="list-style-type: none"> (1) テスト品は、広島市健康福祉局健康福祉企画課へ納入すること。 (2) 成果品は、封入・封かんを行う場所（受注者の事業所内）へ納入すること。 (3) 納入期限は別途協議により定める。
その他	<ol style="list-style-type: none"> (1) 郵便局が指定する仕様に基づくこと。 (2) 本封筒は、定形郵便物として発送できる受取人払い用の封筒とする。 (3) 発注者から提供のある「料金受取人払承認番号」及びバーコードを記載すること。 (4) 封筒フラップは、テープ付とする。 (5) テスト品を使用して郵便局で重量のチェックを受けること。本封筒に調査票を同封した封書の重量を50グラム以内とする。 (6) テスト品を使用して郵便局でバーコードが読取れることのチェックを受けること。 (7) 郵便局でのチェック不合格時には、合格するまで修正を行うこと。

業務内容	ひなん支援の調査に係る窓付封筒印刷
規格	封筒の大きさ：縦110 ^{mm} ×横235 ^{mm} 窓の大きさ：別途協議して調整する。 窓の位置：別途協議して調整する。 (サンプルは、市役所3階健康福祉企画課で確認できます。)
紙質	セロ窓原紙
刷り色	青
印刷方法	両面刷（内刷りあり）
予定数量	30,000枚（テスト品は含まない。）
校正	2回（発注者の求めがあった場合は、受注者は校正回数増加に応じること。）
納入期限及び 納入場所	(1) テスト品は、広島市健康福祉局健康福祉企画課へ納入すること。 (2) 成果品は、封入・封かんを行う場所（受注者の事業所内）へ納入すること。 (3) 納入期限は別途協議により定める。
その他	(1) 郵便局が指定する仕様に基づくこと。 (2) 本封筒は、定形郵便物として発送できる料金後納用の封筒とする。 (3) 封筒の窓は、発注者と協議の上、封入された通知書の宛名等が鮮明に見える位置及び大きさとする事。 (4) 発注者の指示に従い、回答期限や問合せ先等を封筒の所定の位置に印字すること。 (5) 封筒フラップの糊は、アラビア糊またはタック糊を使用すること。 (6) 郵便局でのチェック不合格時には、合格するまで修正を行うこと。

業務内容	ひなん支援の調査に係る回答促進ハガキ印刷
規格	V型圧着ハガキ (サンプルは、市役所3階健康福祉企画課で確認できます。)
刷り色	フルカラー
印刷方法	両面刷(1/1度刷り)
予定数量	14,000枚(テスト品は含まない。)
校正	2回(発注者の求めがあった場合は、受注者は校正回数増加に応じること。)
納入期限及び 納入場所	(1) 発注者は、「ハガキ送付対象者リスト」をUSBメモリなどセキュリティが確保できる方法により受注者に提供する。 (2) テスト品は、広島市健康福祉局健康福祉企画課へ納入すること。 (3) 成果品は、封入・封かんを行う場所(受注者の事業所内)へ納入又は発注者が指定する郵便局へ持ち込みすること。
その他	(1) 郵便局が指定する仕様に基づくこと。 (2) 本ハガキは、第二種郵便物(ハガキ)として発送できる料金後納用のものとする。 (3) 郵便局指定のカスタマーバーコードを所定の位置に印字すること。 (4) テスト品はハガキ圧着処理状況が分かるものを提出すること。 (5) テスト品を使用して郵便局で重量のチェックを受けること。

業務内容	ひなん支援の調査に係る調査票の複製印刷
規格	A 3
紙質	上質紙 55kg (できる限り古紙パルプ配合率が高いものを使用すること。)
刷り色	黒
印刷方法	両面刷 (1 / 1 度刷り)
予定数量	11,000 枚 (テスト品は含まない。)
校正	2 回 (発注者の求めがあった場合は、受注者は校正回数増加に応じること。)
納入期限及び 納入場所	(1) テスト品は広島市健康福祉局健康福祉企画課へ納入すること。 (2) 成果品は封入・封かんを行う場所 (受注者の事業所内) へ納入すること。

業務内容	ひなん支援の調査に係る返送用添書印刷
規格	A 4 (サンプルは、市役所 3 階健康福祉企画課で確認できます。)
紙質	上質紙 55kg (できる限り古紙パルプ配合率が高いものを使用すること。)
刷り色	フルカラー
印刷方法	両面刷 (1 / 1 度刷り)
予定数量	11,000 枚 (テスト品は含まない。)
校正	2 回 (発注者の求めがあった場合は、受注者は校正回数増加に応じること。)
納入期限及び 納入場所	(1) テスト品は広島市健康福祉局健康福祉企画課へ納入すること。 (2) 成果品は封入・封かんを行う場所 (受注者の事業所内) へ納入すること。
その他	(1) 受注者は、発注者から提供された「返送者リスト」のうち発注者が指定する者について、返送用添書に発注者が指定する文言 (可変印字) を印字すること。 (2) 郵便局指定のカスタマーバーコードを所定の位置に印字すること。

業務内容	ひなん支援の調査に係る返送用窓付封筒印刷
規格	封筒の大きさ：縦110 ^{ミリ} ×横235 ^{ミリ} 窓の大きさ：別途協議して調整する。 窓の位置：別途協議して調整する。 (サンプルは、市役所3階健康福祉企画課で確認できます。)
紙質	セロ窓原紙
刷り色	緑
印刷方法	両面刷（内刷りあり）
予定数量	11,000枚（テスト品は含まない。）
校正	2回（発注者の求めがあった場合は、受注者は校正回数増加に応じること。）
納入期限及び 納入場所	(1) テスト品は広島市健康福祉局健康福祉企画課へ納入すること。 (2) 成果品は封入・封かんを行う場所（受注者の事業所内）へ納入すること。 (3) 納入期限は別途協議により定める。
その他	(1) 郵便局が指定する仕様に基づくこと。 (2) 本封筒は、定形郵便物として発送できる料金後納用の封筒とする。 (3) 封筒の窓は、発注者と協議の上、封入された通知書の宛名等が鮮明に見える位置及び大きさとする事。 (4) 封筒フラップの糊は、アラビア糊またはタック糊を使用すること。 (5) 郵便局でのチェック不合格時には、合格するまで修正を行うこと。

業務内容	電話通知サービス利用終了ハガキ印刷
規格	V型圧着ハガキ (サンプルは、市役所3階健康福祉企画課で確認できます。)
刷り色	黒(簡易書留の表示のみ赤色とすること)
印刷方法	両面刷(1/1度刷り)
予定数量	700枚(テスト品は含まない。)
校正	2回(発注者の求めがあった場合は、受注者は校正回数増加に応じること。)
納入期限及び 納入場所	(1) テスト品は、広島市健康福祉局健康福祉企画課へ納入すること。 (2) 成果品は、封入・封かんを行う場所(受注者の事業所内)へ納入又は発注者が指定する郵便局へ持ち込みすること。 (3) 納入期限は別途協議により定める。
その他	(1) 受注者は、発注者から提供された「電話通知サービス利用終了ハガキ対象者名簿データ」をもとに、当該データを所定の位置に印字すること。 (2) 契約期間内に2回(8月頃及び3月頃)実施するものとする。なお、予定数量は2回分の合計を記載。 (3) 郵便局が指定する仕様も基づくこと。 (4) 本ハガキは、第二種郵便物(ハガキ)として発送できる料金後納用のものとする。 (5) テスト品はハガキ圧着処理前及び圧着処理後それぞれを提出すること。 (6) テスト品を使用して郵便局で重量のチェックを受けること。 (7) 郵便局指定のカスタマーバーコードを所定の位置に印字すること。

業務内容	電話通知サービス調査結果通知書印刷
規格	A 4 (サンプルは、市役所 3 階健康福祉企画課で確認できます。)
紙質	上質紙 55 g (できる限り古紙パルプ配合率が高いものを使用すること。)
刷り色	黒
印刷方法	両面刷 (1 / 1 度刷り)
予定数量	1, 600 枚 (テスト品は含まない。)
校正	2 回 (発注者の求めがあった場合は、受注者は校正回数増加に応じること。)
納入期限及び 納入場所	(1) テスト品は広島市健康福祉局健康福祉企画課へ納入すること。 (2) 成果品は封入・封かんを行う場所 (受注者の事業所内) へ納入すること。
その他	(1) 受注者は、発注者から提供された「返送者リスト」のうち発注者が指定する者について、返送用添書に発注者が指定する文言 (可変印字) を印字すること。 (2) 発注者が別途指示する対象者については、発注者の指示に従い、項目を一部追加で印字すること (固定箇所)。 (3) 郵便局指定のカスタマーバーコードを所定の位置に印字すること。

業務内容	電話通知サービス調査結果に係る窓付封筒印刷
規格	封筒の大きさ：縦110 ^{mm} ×横235 ^{mm} 窓の大きさ：別途協議して調整する。 窓の位置：別途協議して調整する。 (サンプルは、市役所3階健康福祉企画課で確認できます。)
紙質	セロ窓原紙
刷り色	青
印刷方法	両面刷（内刷りあり）
予定数量	1,600枚（テスト品は含まない。）
校正	2回（発注者の求めがあった場合は、受注者は校正回数増加に応じること。）
納入期限及び 納入場所	(1) テスト品は、広島市健康福祉局健康福祉企画課へ納入すること。 (2) 成果品は、封入・封かんを行う場所（受注者の事業所内）へ納入すること。 (3) 納入期限は別途協議により定める。
その他	(1) 郵便局が指定する仕様に基づくこと。 (2) 本封筒は、定形郵便物として発送できる料金後納用の封筒とする。 (3) 封筒の窓は、発注者と協議の上、封入された通知書の宛名等が鮮明に見える位置及び大きさとする事。 (4) 発注者の指示に従い、問合せ先等を封筒の所定の位置に印字すること。 (5) 封筒フラップの糊は、アラビア糊またはタック糊を使用すること。 (6) 郵便局でのチェック不合格時には、合格するまで修正を行うこと。

業務内容	ひなん支援の調査に係る同意者分の調査票印刷
規格	A 3 又は A 4
紙質	上質紙 55kg (できる限り古紙パルプ配合率が高いものを使用すること。)
刷り色	黒
印刷方法	両面刷 (1 / 1 度刷り)
製本	規格が A 3 の場合は A 4 仕上げ (片袖折り) 規格が A 4 の場合は長編綴じ
予定数量	57,000 枚 (テスト品は含まない。) (A 4 : 14,000 枚、A 3 : 43,000 枚)
校正	2 回 (発注者の求めがあった場合は、受注者は校正回数増加に応じること。)
納入期限及び 納入場所	(1) テスト品は、広島市健康福祉局健康福祉企画課へ納入すること。 (2) 成果品は、各区地域起こし推進課へ納入すること。 (3) 納入期限は別途協議により定める。
その他	(1) 発注者が提供する「同意者リスト印刷データ」の PDF データを印刷する。 (2) 成果品は、「同意者リスト印刷データ」に基づき、小学校区や町内会単位などの仕分けを行い、各区地域起こし推進課に納入すること (納入場所等は別途指示)。

事務センター設置及び管理・運営業務

1 業務概要

受注者は、返送された調査票（代筆した調査票含む。以下同じ）をもとに、調査結果等のデータを作成すること。

(1) 受注者は、広島市健康福祉局健康福祉企画課へ返送された返信用封筒を受け取り、受注者の事業所で開封し、内容を確認すること。なお、次の場合は発注者に速やかに報告すること。

ア 本調査により送付した調査票以外の調査票が返送されていた場合

イ 返信用封筒に調査票以外のものが同封されていた場合（書簡等）

ウ 調査票に、質問、意見、要望、苦情等が記載され、発注者による対応が必要な場合

エ 調査票の破損・汚れ等により、読み取りができず、回答データが作成できない場合

オ その他発注者に報告する必要がある場合

(2) 受注者は、発注者の用意するシステム（サイボウズ（株）の提供する kintone を想定）を使用し、返送された調査票の回答内容のデータ及び宛先不明等の理由で郵便局から返送された封書の返送理由を付したデータ（以下「結果等データ」という。）を作成すること。

返送された調査票が複数枚ある場合は、発注者の指示を受けること。

宛先不明等の理由で郵便局から返送された封書は開封せず、返送されたことが分かるよう記録するものとする。

(3) 返送された調査票の受け渡し日は、発注者と受注者の間で協議の上定めるものとする。

2 入力予定件数

入力予定件数は約 20,000 件（昨年度実績）だが、返送数により変動する可能性がある。

3 結果等データ作成

(1) 返送された調査票を PDF ファイル形式でデータ化（両面）し、管理番号を基本とするファイル名（詳細は発注者が指示する。）で保存すること。

(2) 上記(1)のデータ化を行う際に、調査票の表面と裏面が同一の対象者であることを確認すること

(3) 返送された調査票の受渡し日から 7 日以内に返送状況をシステムに入力すること。

(4) 返送された調査票を基にシステムに調査結果を入力する（入力項目は別紙 18 のとおりだが、入力項目や入力方法等は検討中のため、変更する可能性がある。また、入力方法に関しては受注者が、発注者に提案を行う事も可能とする）。

入力にあたっては発注者の提供するマニュアルを基に入力を行うこと。

(5) 返送された調査票の記載内容に不備がある場合は、架電等で内容確認を行い、不備を解消すること。不備が解消しない場合は別途発注者の指示により処理すること。

(6) 入力途中で不備が判明した場合等、上記(1)でスキャンした調査票に変更が生じた場合は再度スキャンし、最新の調査票をスキャンしたデータを納品物とすること。

4 業務スケジュール及び成果品等

受注者は、次に定める期限までに、成果品等を納品・返却すること。

なお、下記の納入期限を変更する必要がある場合は、協議の上決定すること。

納品方法については別途協議により決定する。

(1) 第 1 回納入期限（中間報告）：令和 7 年 9 月 30 日（火）

- 9月12日（金）までに受け渡した調査票のスキャンデータ及びシステムに入力したデータ
- (2) 第2回納入期限（中間報告）：令和7年10月31日（金）
10月10日（金）までに受け渡した調査票のスキャンデータ及びシステムに入力したデータ
- (3) 第3回納入期限（中間報告）：令和7年11月28日（金）
11月7日（金）までに受け渡した調査票のスキャンデータ及びシステムに入力したデータ
- (4) 第4回納入期限（中間報告）：令和7年12月26日（金）
12月5日（金）までに受け渡した調査票のスキャンデータ及びシステムに入力したデータ
- (5) 第5回納入期限（最終報告）：令和8年1月30日（金）
1月16日（金）までに受け渡した調査票のスキャンデータ及びシステムに入力したデータ
- (6) 追加納入期限：令和8年3月20日（金）
(1)～(5)で納品されたデータに不備・不足があったものの修正データや、追加で受け渡した調査票のスキャンデータ及びシステムに入力したデータ

5 その他

調査票のスキャンデータ及びシステムに入力したデータの内容等のチェック方法について、あらかじめ発注者の承認を得ること。

上記4で納品されたデータに不備・不足があった場合、受注者の責任において、迅速にデータの修正・納品を行うこと。

入力データ項目

※下記項目は昨年度実績であり、実際の調査票の入力項目は別途協議により定める。

(調査票のサンプルは市役所3階健康福祉企画課で確認できます。)

項目名	入力方法
対応状況	プルダウン
受渡し日	日付
回答日	日付
回答者	チェックボックス
代理人氏名	文字列
質問 1	チェックボックス
質問 2	チェックボックス
質問 3	チェックボックス
質問 4 本人連絡先 1	文字列
質問 4 本人連絡先 2	文字列
質問 4 (1) 緊急連絡先 氏名	文字列
質問 4 (1) 緊急連絡先 電話番号	文字列
質問 4 (1) 緊急連絡先 関係	文字列
質問 4 (1) 緊急連絡先 住所	文字列
質問 4 (1) 緊急連絡先 電話番号 2	文字列
質問 4 (2) 緊急連絡先 氏名	文字列
質問 4 (2) 緊急連絡先 電話番号	文字列
質問 4 (2) 緊急連絡先 関係	文字列
質問 4 (2) 緊急連絡先 住所	文字列
質問 4 (2) 緊急連絡先 電話番号 2	文字列
質問 5 かかりつけ医療機関 施設名	文字列
質問 5 かかりつけ医療機関 担当	文字列
質問 5 かかりつけ医療機関 電話番号	文字列
質問 5 かかりつけ医療機関 電話番号 2	文字列
質問 5 訪問看護ステーション 施設名	文字列
質問 5 訪問看護ステーション 担当	文字列
質問 5 訪問看護ステーション 電話番号	文字列
質問 5 訪問看護ステーション 電話番号 2	文字列
質問 5 ケアマネージャー等 施設名	文字列
質問 5 ケアマネージャー等 担当	文字列
質問 5 ケアマネージャー等 電話番号	文字列
質問 5 ケアマネージャー等 電話番号 2	文字列
ひなん先 1	チェックボックス
ひなん先 1 詳細	文字列

ひなん先1 自宅の階数	文字列
ひなん先1 住所	文字列
ひなん先1 連絡先	文字列
家族等への連絡1	文字列
持っていく物の準備1	文字列
家の戸じまり1	文字列
その他1	文字列
その他準備詳細1	文字列
準備時間1	文字列
移動方法1	チェックボックス
移動その他詳細1	文字列
移動時間1	文字列
避難時間1	文字列
ひなん先2	チェックボックス
ひなん先2 詳細	文字列
ひなん先2 自宅の階数	文字列
ひなん先2 住所	文字列
ひなん先2 連絡先	文字列
家族等への連絡2	文字列
持っていく物の準備2	文字列
家の戸じまり2	文字列
その他2	文字列
その他準備詳細2	文字列
準備時間2	文字列
移動方法2	チェックボックス
移動その他詳細2	文字列
移動時間2	文字列
避難時間2	文字列
避難シートを作成しない理由	チェックボックス
作成しない理由詳細	文字列
ひなん情報の入手手段	チェックボックス
ひなん情報の入手手段その他	文字列
電話通知サービス登録希望調査	プルダウン
登録学区（継続のみ入力）	文字列
支援者氏名	文字列
登録電話番号	文字列
追加したい小学校区の有無	プルダウン
追加したい小学校区名	文字列
電話通知サービス修正項目	チェックボックス

通電確認結果	文字列
その他詳細	文字列
個人情報提供の同意	チェックボックス
住所（変更がある場合）	文字列
電話番号	文字列
同居している人	チェックボックス
同居人の名前（同居人有の場合）	文字列
町内会・自治会の加入の有無	チェックボックス
町内会・自治会名	文字列
交流のある人 1	文字列
関係 1	文字列
交流のある人 2	文字列
関係 2	文字列
住まいの状況（構造）	チェックボックス
住まいの状況（形態）	チェックボックス
自宅建物階数	文字列
居住階	文字列
住まいの状況（築年数等）	文字列
ひなんする時に困ること 1	チェックボックス
ひなんする時に困ること 1 詳細	文字列
ひなんする時に困ること 2	チェックボックス
ひなんする時に困ること 2 詳細	文字列
ひなんする時に困ること 3	チェックボックス
ひなんする時に困ること 3 詳細	文字列
身体の状況	チェックボックス
身体の状況（その他）	文字列
スタンプ	チェックボックス
入力不可	チェックボックス
死亡	チェックボックス
不備	チェックボックス
不備理由	文字列
代筆	チェックボックス

コールセンター設置及び管理・運営業務

1 業務概要

ひなん支援の調査及び電話通知機能登録希望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勧奨等を行うコールセンターを設置する。

契約締結後に発注者が提供するマニュアルに基づきコールセンター業務を行い、これらの情報により解決できない時は、各調査の担当部署から折り返しの連絡ができるよう、連絡先等を聞き取りの上、報告すること。

受注者は、発注者の用意するシステム（サイボウズ（株）の提供するkintoneを想定）を使用し、対応状況を当日中に入力すること。

2 開設時間

8時30分から17時15分まで（土日祝日及び8月6日を除く）

3 要員体制

(1) 業務責任者

コールセンターの運営に当たっては、コールセンター業務を統括する責任者（以下「コールセンター一責任者」）を配置すること。コールセンター責任者は、コールセンターの品質確保に向け必要な措置を講じるとともに、業務を円滑に進めるため、総合管理者との連絡調整を行うこと。

(2) オペレーター

ア 問合せに対し、マニュアル等を基に迅速かつ的確な対応が行えること。

イ 業務を行うために必要とされる能力（基本的な業務知識及び技能、基本的な電話対応スキル、応対フローの理解等）を有すること。

(3) 人員確保等

ア 業務に必要な人員を確保すること。

イ 欠員により業務に支障が生じないよう代替要員を確保すること。

ウ オペレーター等に対し、研修等を実施し、業務実施前に必要な次の事項を習得させておくこと。

- ・事業概要及び主な対応内容等の基本的な知識
- ・利用する機器の操作方法及び適切な対応方法

4 業務内容

(1) 問合せ対応

ア コールセンター宛での電話による問合せを受け付け、マニュアルを用いて対応を行うこと。

イ 電話での応答の際は、「広島市避難支援・対策調査コールセンター（仮称）」、であることを告げること。

ウ 対象者に代筆が可能であることを告げ、対象者が代筆を希望した場合は、本人確認を行った上でコールセンターの代筆により回答を受け付けること。

エ 本人確認は、原則、氏名及び管理番号（詳細は発注者が指示する。）で行うこととし、管理番号を確認できない場合は、氏名及び住所、生年月日で行う。氏名及び住所、生年月日を確認した上で、対象者を特定できないは、折り返し電話することを告げて、連絡先を聞き取り、発注者の指示を仰いだ上で対応すること。

オ マニュアルや資料等を用いても対応困難な案件については、推測で回答はせずに、折り返し電話

することを告げて、連絡先、質問内容等を聞き取り、発注者に判断を仰いだ上で対応すること。

(2) 回答内容の確認

ア 返送された調査票に不備のある者に対して、架電等により連絡を行い、回答内容の確認及び補記を行い、別紙15の事務センター業務の補助を行う（昨年度実績は約2,000人）。

イ 架電は次のとおり行うこと。（下記(4)も同様）

⑦ 架電1回当たり、呼び出しコール数は5コール以上とする。

⑧ 不在の場合は、翌日以降に架電する時間帯や架電する連絡先を変更するなどし、架電を3回以上（初回含め4回以上）行う。また、留守電への通知は別途発注者の指示に従い対応すること。

ウ 架電しても連絡がつかない等の理由で、不備が解消しない場合は、別途受注者の指示に従い処理する。

エ 架電した連絡先が使用されていない場合や対象者以外の者の連絡先であった場合は、別途発注者の指示に従い記録する。

(3) 電話通知サービスの開通確認

ア 電話通知サービスの利用希望者に対し、架電し開通確認を行う（昨年度実績は2,000人）。

イ 架電しても連絡がつかない等の理由で、開通確認ができない場合は、書類を郵送する等、別途受注者の指示に従い処理する。

(4) 回答勧奨業務

ア 調査の返送がない者（不着返送分も含む）に対してコールセンターから電話による回答の勧奨を行う（昨年度実績は約10,000人）。

イ 発注者から別途指示があった者に対しては架電しないこと。

ウ 架電に当たっては、発注者が別途指示する回答勧奨マニュアルに沿って行うこと。

エ 対象者に代筆が可能であることを告げ、対象者が代筆を希望した場合は、コールセンターの代筆により回答を受け付けること。

オ 調査票の再送付等の依頼を受け付けた場合は、調査票を再送付すること。

カ 架電した連絡先が使用されていない場合や対象者以外の者の連絡先であった場合は、別途発注者の指示に従い記録する。

(5) 要員配置計画書の提出

ア 翌月の配置計画を翌月1日の5日前（土日祝日を含まない。）までに発注者へ提出し、承認を得ること。

イ 配置計画により想定した入電件数を大幅に上回るなど、市民サービスの低下が想定される場合には、速やかに配置計画の見直しを行い、発注者の承認を得ること。

また、発注者が市民サービスの低下が見込まれると判断し、オペレーターの増員等を要請した場合は、直ちに、配置計画を見直すとともに人員を確保すること。

ウ 配置計画により想定した入電件数を大幅に下回る場合など、発注者が、配置人員に余剰があると判断した場合には、受注者は発注者と協議の上、配置計画の見直しなど必要な措置を講じること。

(6) 報告業務

ア 月次報告

受注者は、毎月10日までに、前月の応答件数を報告すること。ただし、10日が広島市役所閉庁日の場合は、その後の最初の開庁日とする。

イ その他

災害等により、やむを得ずコールセンターの運営を中断せざるを得ない状況が発生した場合には、直ちに発注者に報告すること。

5 設備要件

コールセンターは、次の要件を満たすこと。

(1) 業務場所

ア 部外者の不正な侵入等を防止するため、カードシステム認証等により、出退勤管理ができること。

イ 外部からの騒音、室内の反響音及び互いのオペレーターの声が反響して応対業務の妨げにならないよう、防音に配慮した設備環境であること。

ウ 応対用の機器等に見合った電源を確保すること。

エ 業務を行うために十分な設備、事務機器等を備えていること。

オ コールセンターの運営時間中は、オペレーターの職場環境に配慮すること。

(2) 災害等への対策

ア 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による計画停電等の影響を受けることなく運営が継続できること。

イ 落雷等による突発的な停電時においても、業務に支障をきたすことなく運営が行えるような設備を用意すること。

ウ 通信回線は冗長化し、災害等における通信障害を退避するための必要な措置を講じること。

エ 応対業務に必要なデータを管理するサーバ等は、災害等による影響を回避できるための信頼性及び保守性を有すること。

オ 災害や障害等により、システムの機能が中断した場合においても、速やかに復旧できるよう、適時、データのバックアップを行うなどの体制を整えること。

(3) 情報機器等

ア オペレーターの応対に必要な数量の電話機（音声録音機能は不要）を用意すること。

イ 着信した電話がオペレーターに対して均等に分配されるなど、効率的な対応が行えること。

ウ オペレーターの数以上の着信が生じた場合には、混雑アナウンスなどを流すとともに、音声ガイダンスにより通話を保留し、オペレーターが空いた順に着信させる機能を有すること。

エ 運営時間外には、あらかじめ録音した受付時間外である旨を案内する専用の音声アナウンスが行える機能を有すること。

オ オペレーターが休憩等で離席する際には、当該電話機に着信させない機能を有すること。

6 その他

(1) コールセンターへのコール通話はフリーダイヤル対応とする。

(2) コールセンター運営業務に関する全ての費用は、受注者の負担とする。

(3) 本仕様書に疑義が生じた場合、又は定めのない事項については、発注者と受注者協議の上決定する。

(4) コールセンターで使用するフリーダイヤルは受注者が取得する。

(5) コールセンターは、本仕様書に定める業務のみに使用し、他の用途に使用しないこと。