

# 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防災情報電話通知サービス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】	30,600枚
	② 調査票印刷【別紙2】	30,600枚
	③ 調査票記入例印刷【別紙3】	30,600枚
	④ 福祉避難所等のお知らせ印刷【別紙4】	30,600枚
	⑤ 災害への備えについて【別紙5】	30,600枚
	⑥ 返信用封筒印刷【別紙6】	30,600枚
	⑦ 窓付封筒印刷【別紙7】	30,600枚
	⑧ 回答促進ハガキ印刷【別紙8】	13,000枚
調査票の返送	⑨ 調査票の複製印刷【別紙9】	16,000枚
	⑩ 返送用添書印刷【別紙10】	16,000枚
	⑪ 返送用窓付封筒印刷【別紙11】	16,000枚
防災情報電話通知サービス 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】	1,800枚
	⑭ 窓付封筒印刷【別紙14】	1,800枚
調査票の区等への納品	⑮ 同意者分の調査票印刷【別紙15】	69,000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 受注者は、調査開始以降に発注者から「新規調査対象者リスト」の提供があった場合は、速やかに当該対象者の調査票を作成し、PDFデータを納品すること。
- コ 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、②の内容に応じて①や③を選別し、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50グラム以内とする。
- カ 受注者は、前記(1)アの作成物のうち、②を発注者の指定する個別ファイル名で対象者毎のPDFデータを納品すること。
- キ 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、調査対象者の住所が変更していた場合は、発注者が提供する「調査対象者リスト（住所異動者）」に基づき、速やかに調査票を作成したうえで再送対応を行うこと。  
再送する物品にあっては、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。
- ク 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。

ケ 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をマッチングして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。

カ 受注者は、前記(1)アの作成物のうち、⑩を発注者の指定する個別ファイル名で対象者毎のPDFデータを納品すること。

(4) 防災情報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 防災情報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 発送先の住所は、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) 調査票の区への納品に関する業務

ひなん支援の調査に係る同意者分の調査票（過年度の調査票を含む。）を印刷する【別紙15】。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。

(6) 事務センターの設置及び管理・運營業務

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。

(7) コールセンター設置及び管理・運営業務

防災情報電話通知サービス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9年3月31日（水）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）

(ア) ひなん支援の調査（通常発送分）

契約締結日から令和8年8月7日（金）まで

(イ) ひなん支援の調査（再送分・新規分）

令和8年8月3日（月）から令和9年3月31日（水）まで

(ウ) 回答促進ハガキ

令和8年10月1日（木）から令和8年11月30日（月）

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9年3月31日（水）まで

ウ 防災情報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) 防災情報電話通知サービス利用終了ハガキ

令和8年8月3日（月）から令和9年3月31日（水）まで

(イ) 防災情報電話通知サービス調査結果通知書

令和8年8月3日（月）から令和9年3月31日（水）まで

エ 調査票の区への納品に関する業務

契約締結日から令和9年3月31日（水）まで

オ 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9年3月19日（金）まで

カ コールセンターの設置及び管理・運営業務

令和8年8月3日（月）から令和9年3月19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、速やかに応じること。

- (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、必要な措置を講じること。
- (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となる椅子、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）送に係る郵送代を除き、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（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
  - エ その他発注者が指示する書類

## 10 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2）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。

## 11 留意事項

- (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。

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 1 3 階危機管理室災害対策課で確認できます。)
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, 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、広島市危機管理室災害対策課へ納入すること。 (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	防災情報電話通知サービス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	A3 (サンプルは、市役所13階危機管理室災害対策課で確認できます。)
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	30,600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、広島市危機管理室災害対策課へ納入すること。 (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) 防災情報電話通知サービス登録希望調査の有無及び過去の調査における回答状況によって設問項目等の記載内容(様式)が異なる。 (2) 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。 (3) 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(可変印字)すること。 ア 本人確認番号      イ 氏名      ウ フリガナ      エ 該当要件 オ 住所      カ 性別      キ 生年月日      ク 災害危険性 ケ 緊急連絡先等      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 防災情報電話通知サービス登録内容 ス わたしの情報      セ その他発注者が指示する情報 ※ 可変印字については、発注者が指定する色で印字すること。 ※ 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発注者の指示した文言を印字すること。 ※ クについては、「避難行動要支援者名簿データ」の「土砂災害」、「洪水」、「洪水浸水深」、「高潮」、「高潮浸水深」、「津波」、「津波浸水深」、「内水氾濫」、「内水氾濫浸水深」、「避難場所」及び「ハザード可変印字パターン」欄の記載状況に応じて発注者が指示したオーバーレイ、文言及びピクトグラムを印字すること。 ※ サについては、「避難行動要支援者名簿データ」の「調査票パターン」及び「ハザード可変印字パターン」欄の記載状況に応じて発注者が指示したオーバーレイを印字すること。 ※ ケ～セについては、発注者が指示する対象者のみに印字すること。 (4) 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。 (5) 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。 (6) 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調査票記入例印刷
規格	A3 (サンプルは、市役所13階危機管理室災害対策課で確認できます。)
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, 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、広島市危機管理室災害対策課へ納入すること。 (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	防災情報電話通知サービス登録希望調査の有無、過去の調査における回答状況によって記載内容(様式)が異なる。

業務内容	福祉避難所等のお知らせ印刷
規格	A4 (サンプルは、市役所13階危機管理室災害対策課で確認できます。)
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	30,600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、広島市危機管理室災害対策課へ納入すること。 (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	A3 (サンプルは、市役所13階危機管理室災害対策課で確認できます。)
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	30,600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、広島市危機管理室災害対策課へ納入すること。 (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 <sup>ミリ</sup> ×横120 <sup>ミリ</sup> （サンプルは、市役所13階危機管理室災害対策課で確認できます。）
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, 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、広島市危機管理室災害対策課へ納入すること。 (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 <sup>ミリ</sup> ×横235 <sup>ミリ</sup> 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13階危機管理室災害対策課で確認できます。)
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, 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、広島市危機管理室災害対策課へ納入すること。 (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13階危機管理室災害対策課で確認できます。)
刷り色	フルカラー
印刷方法	両面刷(1/1度刷り)
予定数量	13,000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、広島市危機管理室災害対策課へ納入すること。 (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	16,000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) テスト品は広島市危機管理室災害対策課へ納入すること。 (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) 発注者が指定する位置に「保管用」と印字すること。

業務内容	ひなん支援の調査に係る返送用添書印刷
規格	A4 (サンプルは、市役所13階危機管理室災害対策課で確認できます。)
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	16,000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) テスト品は広島市危機管理室災害対策課へ納入すること。 (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) 返送のあった調査票の回答内容によって記載内容(様式)が異なる。 (2) 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 <sup>ミリ</sup> ×横235 <sup>ミリ</sup> 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13階危機管理室災害対策課で確認できます。)
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	16,000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) テスト品は広島市危機管理室災害対策課へ納入すること。 (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	防災情報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13階広島市危機管理室災害対策課で確認できます。)
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	各2回(8月頃の発送時に2回、3月頃の発送時に2回それぞれ実施。) (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、広島市危機管理室災害対策課へ納入すること。 (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)に分けて、校正及び発送を実施するものとする。なお、各送付時の様式については、それぞれ調整を行うものとする(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に基づくこと。 (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	防災情報電話通知サービス調査結果通知書印刷
規格	A4 (サンプルは、市役所13階危機管理室災害対策課で確認できます。)
紙質	上質紙 55g (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	1,800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) テスト品は広島市危機管理室災害対策課へ納入すること。 (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「調査結果リスト」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	防災情報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 <sup>ミリ</sup> ×横235 <sup>ミリ</sup> 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13階危機管理室災害対策課で確認できます。)
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	1,800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、広島市危機管理室災害対策課へ納入すること。 (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	A3又はA4
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A3の場合はA4仕上げ(片袖折り) 規格がA4の場合は長編綴じ
予定数量	69,000枚(テスト品は含まない。) (A4:26,000枚、A3:43,000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、広島市危機管理室災害対策課へ納入すること。 (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「対象者リスト」に基づき、指定する箇所に仕分け番号を印字した同意者分の調査票のPDFを印刷する。 (2) 成果品は、「対象者リスト」に基づき、小学校区や町内会単位などの仕分け梱包し、対象者リストの順番に並んだ成果品に、地域毎の区分けを合紙等で行い、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・カラー）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8年9月30日（水）  
9月11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8年10月30日（金）  
10月9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8年11月27日（金）  
11月6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8年12月25日（金）  
12月4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9年1月29日（金）  
1月15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) 追加分納入期限：令和9年3月19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
受領日	日付
納品日	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 1-1~1-4	プルダウン
ひなん先 1-1~1-4 詳細	文字列

ひなん先1-1~1-4 自宅の階数	文字列
ひなん先1-1~1-4 住所	文字列
ひなん先1-1~1-4 連絡先	文字列
ひなん先2-1~2-4	プルダウン
ひなん先2-1~2-4 詳細	文字列
ひなん先2-1~2-4 自宅の階数	文字列
ひなん先2-1~2-4 住所	文字列
ひなん先2-1~2-4 連絡先	文字列
家を出るまでの準備	チェックボックス
家を出るまでの準備詳細	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
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
防災情報電話通知サービス登録内容	プルダウン
防災情報電話通知サービス登録希望の有無	チェックボックス
防災情報電話通知サービスのお知らせ先	チェックボックス
支援者氏名	文字列
支援者氏名フリガナ	文字列
登録電話番号	文字列
登録小学校区	文字列
防災情報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	プルダウン
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
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
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
不備	チェックボックス
不備理由	文字列
調査票の重複	日付

## 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防災情報電話通知サービス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、基本的な電話応対スキル、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 コールセンター宛て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、氏名及び本人確認番号（詳細は発注者が指示する。）で行うこととし、本人確認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1,500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 架電は次のとおり行うこと。（下記(4)も同様）

㊦ 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。

㊧ 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。

エ 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。

オ 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) 防災情報電話通知サービスの開通確認

ア 防災情報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1,500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7,000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 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。

エ 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。

オ 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対応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 対応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 対応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 オペレーターの対応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。