仙台市感震ブレーカー設置促進支援事業運営業務委託仕様書

1 件名

仙台市感震ブレーカー設置促進支援事業運営業務委託

2 目的

本業務は、宮城県第五次地震被害想定調査において大規模な火災が想定される地域の電気火災を防止するため、本市の当該地域に居住する世帯へ感震ブレーカー器具購入費用支援及び取付支援を行い、感震ブレーカーの設置を促進するものである。

3 事業概要について

「仙台市感震ブレーカー設置促進支援事業実施要綱」を参考とすること。

4 予算規模

57,200,000 円(消費税及び地方消費税含む。)を上限とする。

5 履行期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

6 対応業務量等

(1)対象者数:約65,000世帯

(2)購入費用支援(申請)件数等:最大 6,500 世帯(うち取付支援:最大 550 件)とする。各月の申請件数や受電件数、架電件数の見込みは下記のとおりとする。ただし、本事業は本市での新規事業であることを鑑み、一定の変動を見込むこと。

(単位:件)

	9・10月	11月	12月	1月	2・3月	合計
申請	2,600	2,275	1,495	130	-	6,500
受電	450	300	200	150	100	1,200
架電	850	800	700	500	150	3,000

7 業務の内容

(1)申請受付・申請状況取りまとめ

①場所

応募者の提案による。なお、市からの事務連絡等が円滑に行えるよう配慮すること。

②申請受付期間

令和 7 年 9 月 30 日から令和 8 年 1 月 9 日まで(予定)

③返信用はがき及びWEBフォームによる申請を受け付けること。ただし、WEB フォームについては委託者が提供するものとし、委託者は受託者用のアカウントを作成する。受託者は、当該アカウントを用いて管理フ

ホームにログインし、申請情報の閲覧や取得等を行えるものとする。

- ④返信用はがき及びWEBフォームによる申請内容をとりまとめること。
- ⑤申請の受付状況は、受託者が用意した申請リストで管理するとともに、原則1週間に1回、返信用はがき及びWEBフォームからの申込者データと合わせて委託者に提出すること(提出方法については、委託者と受託者で協議の上決定する。)。委託者は申請内容を審査し、利用の可否について決定し、利用決定通知書または申請却下を伝える文書を作成する。
- ⑥委託者が作成した利用の可否に関する通知書を、申請者に送付すること。なお、利用決定通知書の送付については、器具の送付もしくは器具の取り付けと同時に行うものとする。

(2)名簿対照作業等

- ①同一住宅(住所)からの重複申請及び申請内容の不備について確認すること。
- ②同一住宅(住所)からの重複申請があった場合、2件目以降の申請を無効とした上で1件目の申請情報に基づき器具の発送を行う。ただし、氏名が異なるなど、2件目以降の申請が正しい可能性がある場合には、必要に応じて申請者に電話等で確認すること。
- ③内容に不備・不明点がある場合は、申請者に電話等で確認すること。

(3)事業利用申請案内チラシの作成

- ①事業利用申請を案内するためのチラシ(以下、「申請案内チラシ」という。)を申請受付開始前に作成すること(65,000部程度の作成を予定)。
- ②申請案内チラシの規格は、A4版、2ページ・両面、カラー印刷、厚さ0.2mm以上とする。
- ③申請案内チラシの内容は、事業の申請方法を分かりやすく伝える内容とすること。なお、以下の内容については、必ず盛り込むこと。
 - ・事業の紹介
 - ・事業で取り扱う感震ブレイカーの紹介
 - ・事業の申請方法(返信用はがき、申請用WEBフォーム)及び申請期限の案内
 - ・申請WEBフォームのQRコード
- ④申請案内チラシには、事業申請のための返信用はがきを以下のとおり組み込むこと。
 - ・案内チラシから切り離せるよう切り取り線を入れること。
 - ・個人情報保護するための対策を講じること。
 - ・氏名(フリガナ)、郵便番号、住所、電話番号、メールアドレス、希望する感震ブレイカーの種類、取付支援の希望有無を記入または選択する欄を設けること。
 - ・返信用はがきの料金は、受託者において負担すること。なお、申請は、はがき6割、WEBフォーム4割での受付を想定している。
- ⑤申請案内チラシの構成案を用意し、委託者に協議の上、決定すること。
- ⑥校正は2回行う。ただし、内容について明らかな誤りが確認された場合は、委託者の指示に応じて都度対応を行うこと。
- ⑦校了後にデータを委託者に提出すること。

(4)申請案内チラシ等の発送

- ①申請案内チラシ及び広報物(規格:A4判、10ページ、両面、カラー印刷、厚さ0.2mm以上)を封入するための封筒を準備すること(65,000世帯への発送を予定)。なお広報物は、地震火災の概要や感震ブレーカーの有用性を紹介するものであり、委託者が用意し受託者に提供するものとする。
- ②封筒の規格は、角形2号、紙製とする。
- ③封筒は、開封して内容を確認したくなるようにデザイン等を工夫すること。また、仙台市の事業による発送物であることが分かる表示(事業名の記載、仙台市のマークの印字など)を行うこと。
- ④委託者が提供する世帯主氏名・住所に基づき、対象世帯リストを作成し、発送を行うこと。

(5)器具調達、発送準備(6,500個(最大))

委託者が利用決定した感震ブレーカー器具の数量に基づき、各器具のメーカーまたは販売店から器具を調達する。ただし、器具の購入代金及び代引き手数料は、対象器具1個あたり3,300円(消費税込)を上限に、委託者が負担するものとする。委託者負担分は、委託費の一部として取り扱い、委託者に請求を行うものとする。委託者負担額から超過する部分については、申請者からその相当金額を受領することとし、申請者からの受領方法は配達時に行う代引き又は取り付け時に現金等により收受するものとする。

また、器具は4種類程度(感震ブレーカー簡易タイプ・コンセントタイプ)から申請者が選択できるようにすること。この4種類程度の器具については、受託者からの提案のもと、委託者と協議の上決定する(本件公募型プロポーザルでの提案にあたっては、器具支援にかかる市負担額を21,450,000円(6,500件×3,300円(消費税込)で積算すること)。

器具の仕入れ、価格交渉、メーカーまたは販売店への支払い等については、受託者が行うものとする。

なお、メーカーまたは販売店等から保管場所までの送料については、その金額を委託費の一部として委託者に請求すること。

ただし、器具代については、メーカー希望小売価格を超えてはならないものとする。

器具の市負担額と申請者負担額の金額については、以上の内容で積算、決定した価格で当該委託期間内の事業を継続することとする。

(6)器具の保管

調達した器具について、下記(7)または(8)を行うまでの保管を行う。なお、保管場所及び必要な設備等は、受託者が手配すること。

(7)器具の発送(5,950個(最大))

- ①上記(1)にてとりまとめた申請情報をもとに、感震ブレーカーを発送すること。なお、発送は、遅くとも利用決定の日から1か月以内に発送を終えること。ただし、取り付け支援を希望する者については、この限りではない。
- ②発送にあたっては、必要な梱包を行い、仙台市の事業による発送物であることが分かる表示(事業名の記載、仙台市のマークの印字など)するとともに、申請者氏名、受託者名及び受託者への問合せ先、委託者などの事項を記載した伝票を発送物に貼付すること。なお、伝票に記載する事項は、委託者の承認を得ること。
- ③送料は委託費の一部として取り扱い、委託者に請求を行うものとする。

- ④発送後、不在等で返戻された場合は、再発送を行うこと。再発送の上限は2回までとする。
- ⑤発送実績は、発送した住宅のリストをデータで作成し、月単位で委託者へ報告すること。リストの項目については、委託者と協議の上、決定すること。
- ⑥令和8年3月2日までに全ての再配達完了するよう留意すること。

(8)器具の取付((取付員派遣)550個(最大))

- ①上記(1)の対象者のうち、65歳以上の者のみで構成されている世帯等で希望する世帯については、器具の取付を行うために取付員の派遣を行う。
- ②取付員の派遣を行う際には、利用決定通知書を委託者が作成した後に行うものとする。
- ③取付は原則、1回目の訪問時に行うものとするが、特段の事情により1回目での取付けが困難な場合は2回目の訪問時に取付けを行うものとする。(最大2回までとする。)本業務は、受託者に所属する取付員が実施するものとする。
- ④取付員は、感震ブレーカーの効果的な取り付け方の提案を行い、申請者の承諾を得て器具の取付けを行う。
- ⑤本業務は、事業の対象者である高齢者及び障害者の身体状況、日常生活動作等、福祉的な事情に配慮した上で、実施するものとする。特に生命の維持に直結した医療用器具等を設置している場合等については、取付けを行わないよう注意をする。
- ⑥器具取付完了時に、現金等により器具代を回収するとともに、次に掲げるものをもって完了検査を行う。
 - ・申請者の署名の確認
 - ・同意事項のチェックの確認
 - ・取り付けた感震ブレーカーの種類及び写真の確認
 - ・実施完了年月日の確認
- ⑦取付実績は、取付した住戸のリストをデータで作成し、上記⑥における確認資料を添えて、月単位で委託者へ報告すること。リストの項目については、委託者と協議の上、決定すること。
- ⑧令和8年3月2日までに2回目の訪問までが完了するよう留意すること。

(9)申請等に関する問い合わせコールセンター設置

①場所

応募者の提案による。なお、市からの事務連絡等が円滑に行えるよう配慮すること。

②設置期間

令和7年9月30日から令和8年3月3日まで(予定)

③営業時間

9時から17時までとする。ただし、土曜日及び日曜日、法律で定める休日、年末年始(12月29日～1月3日)は除くものとする

④営業時間外の対応

自動応答装置への応答メッセージの録音等により適切に対応すること。

⑤業務体制

円滑なコールセンター業務の実施を担保するため、必要な人員を配置し、責任を持って担当職務を遂行さ

せること。

⑥対応言語

日本語のみとする。

⑦専用回線数

専用の電話回線、電子メールアドレスを対象世帯数から適切な数量を設け、期間中対応すること。

(10)市民対応等業務

- ①電話及び電子メールで仙台市感震ブレーカー設置促進支援事業(以下、「支援事業」とする。)の利用を希望する市民からの支援事業、その他感震ブレーカー設置に係る相談・問合せに対応すること。
なお、支援事業対象者とは、支援事業実施要綱に定める地域に居住する世帯をいう。
- ②市民に対して円滑に対応するため、業務マニュアルを作成すること。なお、当該マニュアルは委託者へ提出し、承認を受けたうえで確定すること。
- ③市民に対して円滑に対応するため、委託者と協議のうえ想定問答を作成すること。事業概要の説明等、想定される基本的な質問事項とその回答については、委託者が質問例・回答例を提示する。受託者は、新たな問い合わせに応じて適宜想定問答を更新し、その都度、委託者に提出すること。
- ④相談・問合せへの対応した履歴を記録するとともに管理すること。
- ⑤問合せの概要や件数について、原則として土曜、日曜、祝日及び年末年始を除く毎日、委託者に書面(電子メールによる提出可)により報告を行うこと。
- ⑥苦情については特に慎重に対応することとし、苦情の処理に当たっては、その対応方法等について、委託者に速やかに報告すること。
- ⑦本事業に関する意見、要望又は苦情などの対応は、原則として受託者において完結し、電話応対に起因する苦情処理は、すべて受託者の責任で行うこと。
- ⑧報告書の様式については、受託者が作成し、委託者の承認を受けること。
- ⑨その他、当該業務に係る業務を行うこと。

(11)報告書等作成

- ①器具の発送及び取り付け訪問を実施した案件について報告書を作成し、月に1度、委託者へ提出を行う。
- ②申請受付数、発送件数、取り付け訪問件数、電話応対件数等について、委託者の指定する方法により月ごとに統計処理を行い、統計処理データ(電子データと紙媒体)を月ごとに提出する。なお、実施報告書等書類についても原本の提出を行うものとする。

(12)その他

- ①イレギュラー事案等については、委託者に都度連携し、対応方法について判断を仰ぐこと。また、器具発注後に申請者から器具の変更の希望等があった場合、理由を聞き取り、委託者と協議の上、必要に応じ対応を行うこと。
- ②本市の「地震火災防止イノベーション創出促進事業運營業務委託」において、産学官金民連携により全市的な感震ブレーカーの設置促進の取り組みを行うことを予定している。本市からの情報提供等により取り組み内容を把握し、市民からの問い合わせ対応(想定問答)へ反映する等、適宜対応・連携等を行うこと。

※「地震火災防止イノベーション創出促進事業運營業務委託」については、下記アドレスを参照のこと。

<https://www.city.sendai.jp/gensaisuishin/jishinkasaiboushiinnovation.html>

- ③受託者は、業務の内容及び範囲について本市と十分打合せを行い、業務の目的を達成すること。
- ④受託者は、業務の進捗状況に関して、随時委託者に報告するとともに、定期的開催する進捗確認会議や適宜行う業務に関する打ち合わせにより協議、調整を行うこと。
- ⑤受託者は、打合せの内容を記録し、随時、委託者へ提出すること。
- ⑥本業務に係る事務経費(印刷に係る費用及びコピー用紙等)及び必要となる機材については、すべて受託者の負担とする。

8 業務遂行体制

(1)従事者の研修

受託者は、業務を円滑に行うため、従事者に対し、下記に留意した研修を十分に行うこと。

- ・業務目的及び業務内容を理解させること。
- ・事務処理手順や業務マニュアルを理解し習得させること。
- ・守秘義務を理解させること。
- ・誤封入など事故防止対策を徹底させること。

(2)取付支援を行う際の訪問宅での対応ルール

- ・訪問目的に沿った行動を厳守し、業務遂行に不要な行動・言動は行わないこと。
- ・礼儀正しく丁寧に対応すること。
- ・個人情報や私的な事項については、慎重かつ適切に取り扱い、業務に必要な範囲を超えて不用意に聞き出したり、干渉したりしないこと。
- ・その他、社会的に不適切とされる行為や、不快感や不安を与える行為を行わないこと。

(3)事故報告

- ・個人情報保護に関わる事故等が発生した場合は、直ちに市へ全て報告し、対応策を協議すること。
- ・その他、進捗管理で発生した社会通念上必要と思われる事件・事故については、報告書を提出すること。

9 著作権等の取扱い

- (1)本事業に基づいて制作された成果物の著作権は、仙台市に帰属する。
- (2)本事業の履行にあたっては、第三者の権利を侵害しないよう十分留意すること。
- (3)制作過程で生じる権利関係及び第三者の著作権に関する利用許諾の処理等については、受託者の負担において一切を行うものとし、本業務の遂行中及び完了後、仙台市においていかなる費用も発生しないようにすること。
- (4)著作権、肖像権に関する紛争が生じた場合は、受託者の責任において対応するものとし、仙台市はその責任を負わない。

10 委託料

上記 7(5)(7)(8)に係る業務については、器具の発送件数、訪問実施件数に基づいた実績払いとし、その他の業務については、区分払いとする。なお、実績払い・区分払いの回数及び支払時期は、受託候補者と別途協議を行う。

なお、取付訪問を行ったにもかかわらず、最終的に利用者の都合又は住宅の状況により取付けに至らなかった場合は、当日の状況について報告書に記載するものとする。その場合は、上記 7(8)に係る費用を支払うものとする。

11 再委託

- (1)受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。
- (2)受託者は、本業務の一部を第三者に再委託する時は、あらかじめ市の承認を得ること。なお、再委託にあたっては、市内中小企業の活用に努めるものとする。

12 その他留意事項

- (1)業務の実施に当たっては、「個人情報の保護に関する法律」及び「仙台市個人情報の保護に関する法律の施行に関する条例」を遵守することとし、知り得た個人情報の取り扱いについては漏えい、滅失及び棄損の防止、その他個人情報の保護に努めること。
- (2)受託者は、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」(以下、「ポリシー」)、「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」(以下、「ガイドライン」)、別添「個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」及び「行政情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守することとし、それらに変更があった場合は、これに適合するよう必要な措置を講じること。個人情報の情報システム処理を行う場合は、ガイドラインに基づく外部委託審査を経る必要があることから、本市が求める調査票の提出に応じること。
※「仙台市行政情報セキュリティポリシー」は、下記アドレスを参照のこと。
<http://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/mokuji/index.html>
※「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」は、下記アドレスを参照のこと。
<http://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/security/guidelines.html>
「障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領及び留意事項」に準じて、合理的配慮の提供を行うものとする。
<http://www.city.sendai.jp/somu-jinji-jinji/shise/shokuin/jinji/shogai.html>
- (3)受託者は、本業務に係る契約の終了後、他社に業務の引継ぎを行う必要が生じた場合には、円滑な引継ぎに努めるものとする。
- (4)本業務の受託者は、この契約を処理するにあたり、別添「特記仕様書」を遵守しなければならない。
- (5)本仕様書に記載のない事項及び本仕様書に疑義等が生じた場合は、委託者と協議した上で措置すること。