

## 新潟市感震ブレーカー設置促進事業委託仕様書

### 1 業務名

新潟市感震ブレーカー設置促進事業委託

### 2 目的

本事業は、大規模な地震による住宅からの出火及び延焼火災における被害を防止・軽減するため感震ブレーカー器具の購入費用支援及び取付支援し、感震ブレーカーの設置を促進するものである。

### 3 履行期間

契約締結日から令和9年3月15日まで

### 4 業務量

(1) 対象者数：17,000人

(2) 購入支援：1,000件

(3) 取付支援：200件

※本件公募型プロポーザルでの提案にあたっては、上記数量で積算すること。

### 5 事業概要

「新潟市感震ブレーカー設置促進事業実施要綱」を参照すること。

### 6 業務の内容

#### (1) 対象者名簿

市が提供する。

#### (2) 事業利用申請案内チラシの作成・送付

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（17,000部の作成を予定）し、上記（1）で市が提供する対象者に送付すること。

②申請案内チラシの規格は、A3判2つ折り（A4判4ページ）、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ーカーの紹介
- ・事業の申請方法（申込はがき、申請用WEBフォーム）及び申請期限の案内
- ・申請WEBフォームの二次元コード
- ・申請にあたっての注意事項

④申請案内チラシには、事業申請のための申込はがきを以下のとおり組み込むこと。

- ・申請案内チラシから切り離せるよう切り取り線を表示すること。

- ・個人情報保護するための対策（目隠しシールなど）を講じること。
- ・氏名（フリガナ）、郵便番号、住所、電話番号、生年月日、希望する感震ブレーカーの種類、取付支援の希望有無、注意事項への同意について記入または選択する欄を設けること。
- ・申込はがきの料金は、受託者において負担するものとする。委託費の一部として取り扱い、市に請求を行うものとする。なお、申請は、はがき8割、WEBフォーム2割での受付を想定している。

本件公募型プロポーザルでの提案にあたっては、申込はがきの料金は、8,500通で積算すること。

- ⑤申請案内チラシの構成案を用意し、市に協議の上、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、市の指示に応じて都度対応を行うこと。
- ⑦校了後にデータを市に提出すること。

### (3) 申請受付・申請状況取りまとめ

#### ①場所

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8年10月1日から令和8年12月28日まで（予定）

#### ③申請の受付方法

- ・申込はがき及び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受託者が用意し管理する。
- ・申込はがき及びWEBフォームによる申請内容を取りまとめること。
- ・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、申込はがき及びWEBフォームからの申込者データと合わせて市に提出すること（提出方法については、市と受託者で協議の上決定する。）。市は申請内容を審査し、利用の可否について決定し、結果を伝える文書を作成する。
- ・市は、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とともに、利用の可否に関する一覧を受託者に送付する。

#### (4) 名簿対照作業等

- ・同一申請者からの重複申請について確認すること。
- ・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。

#### (5) 器具調達、発送準備（1,000個）

市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、器具の購入代金は、対象器具1個あたり3,300円（消費税込）を上限に、市が負担するものとする。市負担分は、委託費の一部として取り扱い、市に請求を行うものとする。市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付け時に現金等により收受するものとする。なお、代引き手数料については、委託費の一部として取り扱い、市に請求を行うものとする。

また、器具は、一般財団法人日本消防設備安全センターの消防防災製品等推奨制度に

おける推奨製品であり、おもり玉式、ばね式、疑似漏電式、コンセントタイプから各1種類合計4種類を申請者が選択できるようにすること。この4種類の器具について、参考銘柄を示す。

<参考銘柄>

| 区分       | 製品名             | メーカー                    |              |
|----------|-----------------|-------------------------|--------------|
| 簡易タイプ    | おもり玉式           | “光る” おもり君 BWOR-218      | 株式会社ブルーウッド   |
|          | ばね式             | ヤモリ GV-SB1              | 株式会社リンテック 21 |
|          | 疑似漏電式           | ZEN 断+ (プラス) SND250GT α | 日本防災スキーム株式会社 |
| コンセントタイプ | coco 断 SND250GE | 日本防災スキーム株式会社            |              |

※上記以外の製品を提案される場合は、提案書提出先に事前に了承を得てください。

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3,300,000円(1,000件×3,300円(消費税込)、代引き手数料は、疑似漏電式とコンセントタイプ分について各250件で積算すること。

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市に請求すること。

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は、契約時に決定し、当該委託期間内は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(1,000個)

①上記(3)にてとりまとめた申請情報をもとに、器具を発送すること。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、取付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、新潟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、新潟市のマークの印字など)をするとともに、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、市の承認を得ること。

③送料は委託費の一部として取り扱い、市に請求を行うものとする。

④発送後、申請者が不在等の場合は、申請者に連絡の上、再発送を行うこと。再発送の上限は2回までとする。なお、本件公募型プロポーザルでの提案にあたり、再配達は、1週間以内が100件、1週間以上が50件で積算すること。

⑤発送実績は、発送した申請者のリストをデータで作成し、月単位で市へ報告すること。リストの項目については、市と協議の上、決定すること。

⑥令和9年2月28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）200個）

- ①上記（3）の対象者のうち、「新潟市感震ブレーカー設置促進事業実施要綱」第3条第2項各号該当者のみで構成される世帯で取付支援を希望する者については、器具の取付を行うために取付員の派遣を行う。なお、取付に先立ち、事前に連絡調整を行うこと。
- ②取付員の派遣は、利用決定通知書を市が送付した後に行うものとする。
- ③取付けは原則、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、器具の効果的な取付提案を行い、利用者の同意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がい者の身体状況、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。
  - ・同意事項のチェックの確認
  - ・実施完了年月日の確認
  - ・申請者の署名の確認
  - ・取付けた感震ブレーカーの種類及び写真の確認
- ⑦取付実績は、取付けした住宅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、月単位で市へ報告すること。リストの項目については、市と協議の上、決定すること。
- ⑧令和9年2月28日までに2回目の訪問が完了するよう留意すること。

## (9) 返品等に関する対応

返品が発生した場合の取扱い（対応方法および費用負担を含む）については、市と受託者において別途協議の上、定めるものとする。

## (10) 申請等に関する問い合わせコールセンター設置

市民からの問い合わせに対応するため、コールセンターを設置すること。電話回線は、原則としてフリーダイヤル等、市民が通話料負担することなく利用できる方式とする。また、受電内容については適切に記録・管理を行い、必要に応じて確認可能な体制を構築すること。

### ①場所

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8年9月30日から令和8年12月28日まで（予定）

### ③営業時間

9時から16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

専用の電話回線を2回線、電子メールアドレスを1つ設け、期間中対応すること。

⑧設置期間終了後の措置

コールセンター設置期間終了後、2週間は回線を維持し、自動応答装置にて事業終了の案内を行うこと。

(1 1) 市民対応等業務

①市民からの電話及び電子メールでの本事業や感震ブレイカーについての相談・問合せに対応すること。このため、感震ブレイカーの種類や機能について、必要な知識を備えておくこと。

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、当該マニュアルは市へ提出し、承認を受けたいうで確定すること。

③市民に対して円滑に対応するため、市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、市が質問例・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、市に提出すること。

④相談・問合せへの対応記録については、必要に応じて作成し報告すること。

⑤問合せの分類と件数について、市の求めに応じて書面（電子メールによる提出可）により報告すること。

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、市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、市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。

(1 2) 報告書等作成

①器具の発送及び取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、市へ提出を行う。

②申請受付数、発送件数、取付け訪問件数、電話応対件数等について、市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）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。

(1 3) その他

①イレギュラー事案等については、市に都度報告し、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、市と協議の上、必要に応じ対応を行うこと。

- ②受託者は、業務の内容及び範囲について市と十分打合せを行い、業務の目的を達成すること。
- ③受託者は、業務の進捗状況に関して、随時市に報告するとともに、定期的に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。
- ④受託者は、打合せの内容を記録し、随時、市へ提出すること。
- ⑤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。

## 7 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。

## 8 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、新潟市に帰属する。

(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、新潟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、新潟市はその責任を負わない。

## 9 委託料

上記6(2)(5)(7)(8)に係る業務については、申込はがき件数、器具の発送件数、訪問実施件数に基づいた実績払いとする。その他の業務についての支払時期や回数に

については、協議し決定する。

#### 10 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。