

## 令和4年度広報高松等配布業務委託仕様書

### 1 業務の内容

広報高松等の発行の都度、所定の期間内に、高松市内の全住戸等へ配布する。

### 2 契約期間

契約締結日から令和5年3月31日

### 3 配布物の回数及び部数

別紙1のとおり

### 4 配布地域

(1) 市内全世帯とする。ただし、国分寺北部コミュニティエリア、新塩屋町コミュニティエリア、男木コミュニティエリア、女木コミュニティエリアは除く。詳細は別紙2のとおり。

(2) その他、配布先の疑義がある場合は、双方その都度協議の上、行うものとする。

### 5 配布する広報紙等について

#### (1) 発行日

毎月1日

#### (2) 規格

A4判(A3 二つ折)綴じ加工なし

#### (3) 印刷

オフセット印刷・4色・両面刷り

#### (4) 毎号の印刷ページ及び発行予定数

別紙1のとおり

#### (5) 梱包状態

25部単位で交互に重ね合わせ1梱包100部としている。また、防水性を考慮した資材による梱包を行っている。

### 6 配布期間

受託者は発行日の10日前から発行日前日までに配布する。

### 7 広報紙の引き渡し

(1) 印刷業者から受託者の指定場所に直接納品する。

- (2) 引き渡しは、別紙1で定める納品日(予定)とする。
- (3) 引き渡し日が土日祝日となる場合は、その前の平日に引き渡す。
- (4) 引き渡し日時等の最終調整は、印刷会社と市と受託者との間で行い、確定したスケジュールを市が印刷会社と受託者へ報告する。
- (5) 印刷会社による印刷・製本の遅れにより、予定していた引渡し日より遅れた場合は、配布期間を含め市と協議して決定する。

## 8 配布準備

### (1) 配布員の確保

受託者は、所定の配布期間内で配布完了に必要な配布員を自ら確保し、配布作業仕様及び個人情報の取扱い等に十分な教育を行う。

### (2) 広報紙の受け入れ

受託者は、広報紙が、所定の引渡し日に納品され、数量等が正しく納品されているか確認する。事前の連絡なしに引渡し日に納品されていなかったり、種別、数量等に過不足があった場合は、市及び印刷会社に連絡し、対応を協議する。

### (3) 配布漏れ防止対策及び体制

- ・配布拠点ごとの境界線、配布員ごとの担当エリアの境界線を住宅地図上で明確に線引きするなどして重複配布を防止する。
- ・コールセンター等に寄せられた、不配や空き家などの配布辞退等については、毎月配布前の準備に反映し、正確な配布を行うこと。
- ・配布員が交代する場合には、配布本部及び配布拠点の責任者は正確に引き継ぎを行い、円滑に業務を進めること。

## 9 配布方法

- (1) ポスト投函を基本とし、折り曲げたり、乱雑にならないようポストの中に丁寧に入れ込んで配布する。また、雨が予想される場合は、濡れないように注意して配布すること。
- (2) 配布時間は、早朝・深夜を避けるなど、近隣住民に迷惑とならないよう十分配慮すること。
- (3) ポストがない場合、入らない場合は、雨濡れの恐れに配慮し、ドアへの挟み込み等、最大限配慮するよう努める。
- (4) 市が指定した以外の印刷物(広告・チラシ等)を挟み込んで配布しないこと。
- (5) 事業所(工場・店舗(住居を兼ねている場合を除く)・病院・公共施設等)には配布しない。
- (6) 「空き家」及び配布を希望しない旨の意思表示があった世帯には配布しない。また、「空き家」「廃屋」を把握、または「配布辞退」の申し出を受けた場合は、記録し、報

告するとともに、次回の配布に反映させること。

- (7) 1つの住居に複数世帯が居住しており、複数部必要な申し出があった場合は、記録し、報告するとともに、次回の配布に反映させ、申し出部数を配布すること。
- (8) 配布員の移動手段により、道路や配布先の邪魔にならないよう、注意するとともに、道路交通法などの法規を守ること。
- (9) 期限内に配布できる場合に限り、郵送による配布も認める。ただし、郵送に係る情報は委託業者が調査するとともに、郵便料は委託料に含まれているものとする。なお、郵送送付先については、毎月市に報告を行うこと。
- (10) 重複配布や配布漏れがないよう留意すること。また、配布漏れ、重複配布などがなければ確認し、問題があった場合は、速やかに対応すること。
- (11) 配布本部の責任者は、配布員に対し、配布の進捗状況を適宜確認すること。

## 10 完了報告

### (1) 配布部数実績報告

- ① 配布終了後、10日以内に実際に配布した部数を算出し、「配布実績報告書」を提出する。
- ② 配布部数の算出方法は、納品部数から残部数を差し引いた数量とする。残部数と合致するか確認すること。
- ③ 配布本部責任者は、配布漏れや重複配布などの問題があった場合は、その原因を特定するとともに、次回以降、同様の配布漏れがないよう全配布員に注意喚起すること。

### (2) 複数世帯、集合住宅、老人ホーム等対応結果報告

受付や管理人等の対応により配布しなかった場合について、配布対応報告書等に、施設名と対応内容について任意の様式に記載の上、次回配布までに市へ提出する。

### (3) 空き家、配布辞退等情報報告

空き家であることが判明した家屋及び配付中または電話連絡等により配布辞退の申し出があった世帯について、配布対応報告書等に、対応内容について任意の様式に記載の上、次回配布までに市へ提出する。

### (4) 新たな入居及び宅地マンション等の創設について

新たな宅地造成やマンション等の建設が判明し、入居時期等が判明したときは、新たな入居及び入居予定目安等報告書等任意の様式に記載の上、次回の配布までに市へ提出すること。

### (5) 残部数報告及び返納

- ① 配布実績報告書にあわせて残部数を報告する。
- ② 残部数の一部は、配布終了後、受託者において保管し、再配達の依頼に対応する。再配達に対応に必要なとなる部数を除き、市が指定する方法で返納する。

## 1 1 クレーム・苦情処理体制等の構築

- (1) 受託者の拠点となる事務所に広報紙の配布にかかる問い合わせのための問い合わせ窓口（コールセンター）を設置する。また、苦情処理責任者を配置すること。
- (2) 問い合わせの対応時間は、平日午前9時から午後5時までとする。
- (3) 再配布対応については、原則として、受付後2～3日以内に配布することとする。但し、再配布対応は次号の配布開始前までとし、過去に遡っての再配布対応はしないものとする。
- (4) 受託者において受付した、再配布及びクレーム等の対応状況は、対応状況報告書に記載の上、毎月分を翌月10日までに報告する。また、市へ共有すべきクレームや問題等については、速やかに報告し、協議すること。
- (5) 苦情や意見については、遅延なく誠実に対応すること。そのために必要な研修や苦情受付から処理するまでの体制を定めること。

## 1 2 個人情報保護・管理

個人情報保護法の趣旨を踏まえ、業務上知り得た情報の保護・管理に細心の注意を払うとともに、配布員を始め、従業員らへの説明・研修等を十分に行うこと。また次の項目についての情報管理及び保護方法を定めること。

- ① 配布地図等（配布に関する個別具体的な情報が記されたもの）
- ② 苦情や意見の受付処理に関する記録等の書類及び媒体
- ③ 郵送により配布を行う場合は、配布に必要なリスト（住所等）

## 1 3 その他

- (1) 落札者は、高松市と密に連絡を取り、配布業務に支障や齟齬が生じないようにすること。
- (2) 落札者は、落札決定後、速やかに配布計画書を作成し、配布体制及びエリアごとの配に必要な部数を積算した詳細資料等を作成し、広聴広報課担当者と協議及び調整を行うこと。
- (3) 広報高松は、本市にとって、重要な配布物の一つであり、過密日程での履行及び緊急時の対応を要することから、配布本部及び配布拠点を定めるとともに、その住所地・連絡先・責任者名を報告すること
- (4) 業務の一部を再委託行う申請を行う場合は、双方協議の上実施すること。
- (5) 配布員やコールセンター員などが交代する際には、十分な引継ぎを行い、円滑に業務を進めること。
- (6) 委託業務の履行に当たって、労働関係法令等を遵守すること。
- (7) 本仕様書等に定めのない事項については、その都度双方協議の上実施することとする。
- (8) 契約期間の満了、契約の解除などにより契約が消滅するときには、業務遂行上必要な情報を高松市に引き渡すこと。