

粗大ごみ受付センター運営業務委託
技術回答書作成要領

令和7年6月

千葉県 環境局 資源循環部 収集業務課

1 はじめに

本書は、粗大ごみ受付センター運營業務委託の調達に際し、入札者に提出を求める技術回答書の作成方法について定めるものである。

なお、技術回答書の作成及び提出にあたっては、本書はもとより、入札説明書、仕様書、落札者決定基準等も熟読すること。

2 技術回答書の構成等

(1) 構成及び提出部数

技術回答書の構成及び提出部数は、表1のとおりとする。

表1 技術回答書の構成及び提出部数

No.	技術回答書の構成	提出部数
1	機能要求に対する回答書	入札者名あり 1部 入札者名なし 10部
2	提案項目に対する回答書	入札者名あり 1部 入札者名なし 10部
3	経費内訳表	入札者名あり 1部
3	上記の内容を電子データで保存した CD-ROM	1枚

なお、電子データの提出に当たっては、以下のソフトウェアで閲覧可能なデータ形式とすること。また、本文内の文字列検索が可能な状態とすること。

- ・ Microsoft Excel 2019 以降
- ・ Microsoft Word 2019 以降
- ・ Microsoft PowerPoint 2019 以降
- ・ Adobe Acrobat Reader DC

また、機能要求に対する回答書については、Microsoft Excel 2019 で編集が可能なデータ形式とすること。

(2) 提出期限

技術回答書の提出期限は、入札説明書で定める入札日時（郵送による場合はその前日の午後5時まで）とする。

(3) 提出先

〒260-8722

千葉市中央区千葉港1番1号

千葉市環境局資源循環部収集業務課

3 技術回答書の作成方法

(1) 機能要求に対する回答書

仕様書別紙「08-2_粗大ごみ受付センター運營業務委託要求機能一覧」に示す機能要求について、入札者の提案を「12_粗大ごみ受付センター運營業務委託要求機能回答書」（以下「要求機能回答書」という。）に記述する。

ア 留意点

- ・機能及び実現方法を分かり易く簡潔明瞭に記述すること。
- ・実現方法が代替手段や代替機能となる場合には、その手段や機能について詳細に記述すること。
- ・機能要求よりも優れた点がある場合には、その機能やサービスについて詳細に記述すること。
- ・発注者が指定する設問については、図表の使用を可とする。

イ 体裁

要求機能回答書を使用し、次のとおり調製すること。

- ・A4横判、横書き、上綴じ、両面印刷とすること。
- ・要求機能回答書への行の追加やセルの結合は認めない。
- ・図表を使用する場合は、巻末に別紙として綴じること。また、要求機能回答書の回答欄には「別紙のとおり」と記述し、別紙には対応する項番を必ず記述すること。

(2) 提案項目に対する回答書

表2に示す設問に対する入札者の取組みや提案等について、回答書に記述する。

ア 留意点

- ・入札価格の範囲内で実現できるもののみ記述すること。
- ・具体的な手法や条件、事例や他方式との比較等を含めて分かり易く簡潔明瞭に記述すること。
- ・必要に応じ、図表の使用も可とする。
- ・1項目当たり10ページ以内とすること。
- ・業務やICTに長けている者でなくても評価が可能となるよう、可能な限り平易な言葉を用いること。
- ・業務やICTに関する専門用語を用いざるを得ない箇所がある場合には、同用語の説明を本文中に記述するか、回答書付録として添付すること。
- ・カタログやパンフレット等からの転載のみによる回答は認めない。
- ・本書末尾の「市民から寄せられている要望事項」も参考とすること。

表 2 提案項目

No.	項目	内 容
1	本件に関連する業務実績等	本件と同規模及び同種（コールセンター）の実績（官公庁、地方自治体、民間の別を問わない）について、業務内容や規模等を具体的に記述すること。特に、以下の事項について記述すること。 ・発注者の業務負担軽減に資する特徴的な取組みとその効果 ・利用者満足度の向上に資する特徴的な取組みとその効果
2	業務実施体制・スケジュール・サービス管理指標	業務実施体制及びスケジュールについて、構築・運用のフェーズ毎に具体的に記述すること。特に、以下の事項について記述すること。 ・実施スケジュール及び実施体制 ・従事者の職務経験や保有資格等 ・緊急時の連絡体制（夜間・休日を含む）
3	設置場所・設備	提案する受付センターの設置場所及び設備等について具体的に記述すること。特に、以下の事項について記述すること。 ・施設の安全性（立地、セキュリティ対策等） ・データセンターを利用する場合はその施設の安全性（ティアレベル等） ・サーバ、通信機器、回線等の設備 ・システム障害や災害等の発生時でもサービスを継続するための取り組み
4	その他	その他受付センター運用において有益な取組みや提案を記載すること。

イ 体裁

任意様式として、次のとおり調製すること。

- ・ A 4 縦版又は横版、横書き、左綴じ又は上綴じ、両面印刷とすること。
- ・ 文字サイズは、原則として 10 ポイント以上の大きさとすること。
- ・ 多色刷りは可とするが、モノクロ複写・印刷する場合でも内容が判別できるよう配慮すること。

(3) 経費内訳表

構築費、ライセンス使用許諾料、運用保守費等の各経費について可能な限り詳細に経費内訳表に記述し、別途指定する表紙「13_（様式 8）経費内訳書表紙」を付すこと。経費内訳表の参考様式は、「14_（参考様式）経費内訳表」に示す。

なお、経費内訳表の合計額は、入札価格と合致すること。

4 その他

(1) 技術回答書の作成等に要する経費

すべて入札者の負担とする。

(2) 技術回答書の内容に関する疑義の解消

入札説明書スケジュールのとおり入札者へのヒアリングを実施する。（技術回答書の入札者による説明及び質疑応答）

なお、この回答は入札価格の範囲内で実現できるものであること。

(3) 無効となる提案

以下のいずれかに該当する技術回答書は無効とし、技術点を付与しないととも、当該技術回答書を提出した入札者を落札者として決定しない。

ア 構成、体裁、提出部数、提出期限等に適合しないもの

イ 作成方法等に適合しないもの

ウ 記述すべき事項の全部又は一部が記述されていないもの

エ 記述すべき事項以外の内容が記述されているもの

オ 虚偽の内容が記述されているもの

カ 本総合評価落札方式一般競争入札に関して、公告を行った日から落札者決定の日までの間に、選定手続きに定められている事項以外で、千葉市職員又は本件入札手続きに係る学識経験者との接触があった者の回答

キ 技術回答書の記述内容に関する本市から入札者への問合せに回答しなかった者の回答

(4) 技術回答書の取扱い

ア 提出された技術回答書は、評価以外の用途で入札者に無断で使用しない。

イ 提出された技術回答書は、「千葉市情報公開条例」等関連規程に基づき公開することがある。

ウ 提出された技術回答書は、情報公開等の際に必要な範囲内において複製することがある。

エ 技術回答書の提出後、本市の判断により補足資料等の提出を求めることがある。

オ 提出された技術回答書は返却しない。

(5) その他

ア 技術回答書の記述について、複数の解釈ができる場合は、そのいずれの方法でも実現を保証したものとみなす。

イ 技術回答書の提出は、1者につき1案のみとする。

ウ 技術回答書の記述が、特許権など日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっているものを使用した結果生じた責任は、入札者が負うこととする。

参考 市民から寄せられている要望事項

1 インターネット受付について

(1) インターネット受付の入力手順について、収集品目を入力した後に個人情報（住所、名前、電話番号など）を入力するように変更してほしい。

(現在、個人情報を入力した後にインターネット受付できない収集品目であることが判明することで、入力に要した時間や手間が無駄になってしまうことがある。)

(2) 郵便番号の入力により、住所が自動入力されるようにしてほしい。

2 AI チャットボットについて

(1) 日本語だけではなく、英語などの外国語にも対応してほしい。

(2) 画像認識機能の精度を向上させてほしい。

(3) AI チャットボットのトーク画面から、インターネット受付フォームへのリンクを経由することなく、直接粗大ごみ収集の申込みできるようにしてほしい。