

粗大ごみ受付センター運営業務委託仕様書

令和 7 年 6 月

千葉県環境局資源循環部収集業務課

目次

1	委託件名	4
2	目的	4
3	委託期間	4
4	委託概要	4
5	業務規模	5
	（1）受付処理件数	5
	（2）柔軟な体制	5
6	業務内容	5
	（1）全体管理業務	5
	（2）システム構築、システム・機器等の維持管理、運用保守業務	6
	（3）受付センター運営	7
7	受付体制	14
	（1）要員の配置	14
	（2）受付席数	14
	（3）要員に求める業務及び能力	14
	（4）サービス管理指標	16
8	施設要件	17
	（1）オペレーターが業務を行う施設（受付センター）	17
	（2）システムを設置する施設	17
9	設備要件	17
	（1）受付センターの設備・調達備品	18
	（2）電話設備	18
	（3）インターネット受付用設備	19
	（4）業務連携用ネットワーク構成	20
10	システム要件	20
	（1）システム概要	20
	（2）電子決済システムとの連携について	22
	（3）データ保管・バックアップ	23
	（4）データの引継ぎ	23
	（5）テスト稼働の実施	23
11	セキュリティ・障害対策	23
	（1）セキュリティ	23
	（2）障害対策	24
12	報告要件	24

(1) 構築時の報告要件	24
(2) 運用時の業務状況の報告要件	25
13 非常事態への対応	26
14 業務従事者の能力確保	27
(1) 業務従事者の業務開始前の能力確保	27
(2) マニュアル等の提出	27
(3) オペレーターの能力確保	28
(4) 発注者及び収集運搬業者への研修	28
15 守秘義務	28
16 労務管理	29
17 契約締結後の提出書類等	29
18 次期受付センター運営業務に向けた作業	29
(1) 受付センターの業務提案	29
(2) 業務の引継ぎ	29
(3) データ・資料の引継ぎ	29
19 特記事項	30
20 その他	30
○ 用語の定義、その他 ○	31
粗大ごみの収集場所	31
未収集	31
取残し	31
取忘れ	31
粗大ごみの運び出し収集	31
粗大ごみ収集地区	31

1 委託件名

粗大ごみ受付センター運営業務委託

2 目的

粗大ごみ受付センター運営業務委託（以下「本委託」という。）は、粗大ごみ受付センター（以下、「受付センター」という。）を設置し、受付センターにおいて千葉市内の家庭から出される粗大ごみの収集申込み等を受け付け、千葉市（以下、「発注者」という。）が指定する収集業務受注業者（以下、「収集運搬業者」という。）等に申込情報を的確に伝達する現行粗大ごみ受付業務を引き続き実施するほか、自動化の推進による受付業務の効率化及び市民の利便性向上（申込みのしやすさを含む）を図ることを目的とする。

3 委託期間

契約期間：契約締結日から令和13年3月31日

準備期間：契約締結日から令和8年3月31日

システム構築・業務研修等を確実に実施し、円滑・確実に次期粗大ごみ受付センターを運用開始できるように準備すること。ただし、新規サービス導入時期については、発注者と協議のうえ決定する。

運用期間：令和8年4月1日から令和13年3月31日

4 委託概要

- ① 市民からの電話、FAX、インターネット、LINEによる粗大ごみ収集の申込みについて、発注者が定める収集計画に基づき、受付システム、インターネット受付システム、及びLINE受付システムを用いて受け付けを行う。受け付けた情報は、同一のシステム（受付情報管理システム）で管理し、かつ、受付システム、インターネット受付システム、及びLINE受付システムから参照・変更・追加できるようにする。なお、受付情報管理システムと、受付システム、インターネット受付システム、及びLINE受付システムは同一であってもよい。
- ② 受付センターは、電話、FAX、インターネット、Eメール、チャットボット等で寄せられた粗大ごみ及びその他のごみに関する問合せや苦情等について、対応する。対応にあたっては、正確に内容を把握するとともに、可能な限り受付センターで完結する。
- ③ 受付情報管理システムを運用・管理し、粗大ごみの受付及び収集に必要な情報を管理する。受け付けた情報は情報セキュリティを確保したうえで受付センター、発注者、収集運搬業者、各環境事業所間で共有できるようにする。
- ④ AIチャットボットによる問合せができるAIチャットボットシステムを構築し、運用する。有人チャット機能を備えること。

5 業務規模

(1) 受付処理件数

受付処理件数は、(別添参考資料)「令和4年度～令和6年度 実績件数」を参考とすること。電話受付については月間 85 %以上の応答率を維持すること。

(2) 柔軟な体制

転出入等人口の増減状況や自然災害等により、受付件数等は増減する場合があるため、この数量を超えた場合でも、7受付体制(4)「サービス管理指標」を達成できるような柔軟な対応ができる体制で業務を継続すること。

また、処理件数の増減があった場合でも契約金額の変更は行わないものとする。

6 業務内容

本委託内容の範囲は以下のとおりとする。また、本仕様書に記載のした内容のほか、別紙「粗大ごみ受付センター運営業務委託要求機能一覧」に記載の機能を有すること。

(1) 全体管理業務

本委託全体の作業進捗状況等の整理及び指導・監督等を行うとともに、発注者への報告・議事録の作成等を行う。

① 業務担当者

全体管理業務は必ず受注者が行うこととし、第三者に委託することは許可しない。

② プロジェクトマネジメント

作業進捗状況等の監理及び各作業の指導・監督等を本委託契約期間中にわたって行うこと。

③ 業務実施計画の立案

作業着手にあたり、稼働までの業務実施計画を立案すること。

ア 委託契約締結後、速やかに業務実施計画書(以下「計画書」という。)を作成し、発注者の承認を得ること。

イ 本委託に関するスケジュールを作成し、計画書に記載すること。本仕様書の項目別に各作業の内容及びスケジュールを明確にするとともに、作業間の相互関係を明示すること。

ウ 本委託に関する運用体制を定め、計画書に記載すること。各業務の責任者を定め、それぞれの連絡先(電話番号、メールアドレス、緊急連絡先)を明示すること。

エ 計画書作成・提出後、同計画に変更を加える必要がある場合には、発注者の承認を得たうえで計画を変更し、当該計画書を再提出すること。

④ 進捗状況の報告

「12 報告要件」のとおり、作業進捗状況の報告を行うこと。

⑤ 打合せ管理及び打合せ記録の作成

- ア 発注者と打合せを行う際には、打合せを円滑に進行できるよう、各業務の専門家でなくても理解ができる分かりやすい資料の作成、及び効率的な司会進行に努めること。
- イ 発注者との打合せ後には、打合せでの決定事項・宿題事項などをまとめた議事録を速やかに提出し、発注者の了承を得ること。

⑥ 課題管理

- ア 業務中・打合せ等で発生した検討課題は、課題管理表を作成し適切に管理すること。
- イ 課題管理表には、課題内容、検討すべき事項、担当者、締切等を明記することとし、その書式は受注者が案を作成のうえ、発注者と協議し決定すること。

(2) システム構築、システム・機器等の維持管理、運用保守業務

受付センターに必要な以下の設備及びシステムを構築し、受付業務が円滑に履行できるよう、システムの即応性や検索性など必要な性能・機能を適正に維持し、運用保守を行うこと。各システム・設備の詳細は「9 設備要件」「10 システム要件」「11 セキュリティ・障害対策」を参照のこと。

また、仕様書に提示するシステムの他、円滑な受付センター運用のために必要と考えるシステムがある場合には、事前に発注者と協議のうえ、受注者負担で構築・運用保守を行ってよいものとする。構築する設備及びシステムは以下のとおり。

なお、情報セキュリティ（完全性・可用性・機密性）を維持すること。

① 電話設備

業務を行うために、構内交換機、電話機、FAX 機器等を準備する。

② 受付システム

市民（申込者）からの粗大ごみの申込みを受け付け、収集データを管理するシステム。

③ インターネット受付システム

申込者が、インターネットを利用して粗大ごみの申込みができるシステム。

④ LINE 受付システム

申込者が、LINE を利用して、粗大ごみの申込みができるシステム。

⑤ 受付情報管理システム

粗大ごみの受付業務・収集業務の管理を行うためのシステム。

⑥ AI チャットボットシステム

AI チャットボットによる問合せ（有人チャット機能を含む。）ができるシステム。

ア AI チャットボットツールの提供

クラウド型の AI チャットボットシステムを一式用意すること。

イ AI チャットボットの初期設定等業務

発注者が提供する FAQ データ等を基にした AI チャットボットデータの作成。

(ア) シナリオデータの作成等及び更新作業

(イ) マニュアル等各種ドキュメント作成、操作説明

(ウ) 市ホームページへの組込み 等

ウ AI チャットボットの運用等業務

(ア) AI チャットボットサービスリリースまでの準備及びリリース後のメンテナンスの運用

(イ) 発注者からの問合せ対応

(ウ) FAQ の追加・改正等に合わせた AI チャットボットデータ等の更新（特にリリースから 3 か月程度は頻度の高いメンテナンスを必須とする。）

(エ) 正答率の向上のための対策の検討及び実行

(オ) 対応履歴の記録

(カ) 令和 9 年度開始予定のプラスチック分別収集開始による分別の方法の大幅な変更への対応

(3) 受付センター運営

① 受付方法

電話、FAX(聴覚、言語に障害のある方専用)、インターネット、LINE

② 受付業務履行日時

電話による受付日・受付時間は、以下のとおりとする。

また、インターネット、FAX 及び LINE による申込みについては、メンテナンス時を除き、24 時間 365 日可能とする。

ア 受付日

月曜日から土曜日（祝日・年末年始(12 月 29 日～1 月 3 日)を除く。）

イ 受付時間

月曜日から金曜日 9 時 00 分から 16 時 00 分まで

土曜日 9 時 00 分から 11 時 30 分まで

③ 業務対象地区

市内全域とする。

④ 受付品目

ア 粗大ごみは、千葉市内の家庭から排出されるもののうち、指定袋に入れ、口が結べないもの又は口が結べるがはみ出してしまうもの（一部例外を除く）をいい、「千葉市一般廃棄物処理実施計画」に規定する「千葉市が収集しないごみ」の「排出禁止物」「適正処理困難物」「一時多量ごみ」に規定されているもの及び「家電リサイクル法」で規定するもの以外のすべての粗大ごみを原則受け付けるものとする。

イ 粗大ごみ処理手数料の案内は、別途発注者の用意する粗大ごみ処理手数料一覧を基に行うものとする。ただし、手数料一覧に掲載のないもの等は、適宜発注者に連絡して指示に従うこと。

なお、発注者に指示された手数料は、受付センター全体で共有し、全対応要員が同じ案内ができるようにすること。手数料体系については変更となる可能性があるため、変更時には別途発注者から指示を行う。

ウ 一回の申込みでの受付個数は10個までとする。

⑤ 電話受付業務

発注者の指定する電話番号（043-302-5374）を継続して使用し、受付けを行うこと。その他、音声認識による自動応答等は提案によるものとする。

ア 申込者から、粗大ごみ収集の新規、変更、取消の申込みを受付けるため、収集に必要な項目を確認し、受付システムに受付情報を記録する。詳細な受付手順等については、本業務の契約締結後、発注者と確認・合意すること。

イ 粗大ごみの収集に必要な項目として、発注者の指定する内容（申込者の住所・氏名・電話番号・収集品目・数量など）を確認する。

ウ 申込内容をもとに、発注者が別途定める収集計画に基づいた収集日、申込者の住所を踏まえた排出場所、次の収集区分を特定する。

区分及び搬入先

区分	説明	収集運搬業者	搬入先	所在地
A	破砕処理が可能なもの	収集運搬業者	新浜リサイクルセンター	千葉市中央区新浜町4
B	フロン等を含み、破砕前に事前処理が必要なもの 運び出し収集によるもの その他、A及びC品目に該当しないもの	各環境事業所	新浜リサイクルセンター 各清掃工場	—
C	布団、カーペット、畳等で焼却処理するもの	収集運搬業者	新港クリーン・エネルギーセンター	千葉市美浜区新港226-1
			北清掃工場	千葉市花見川区三角町727-1

※搬入先は稼働状況により変更となる場合がある。

地区・区分別、収集運搬業者及び搬入先

地区	区分	1日あたりの収集限度 件数(※1)	収集運搬業者(※2)	搬入先(※3)
中央区 美浜区	A	310	市原清掃事業株式会社	新浜リサイクルセンター
	B	50	中央・美浜環境事業所	
	C	50	市原清掃事業株式会社	新港清掃工場
花見川区 稲毛区	A	250	株式会社サン・クリーンサービス	新浜リサイクルセンター
	B	50	花見川・稲毛環境事業所	
	C	50	株式会社サン・クリーンサービス	北清掃工場
若葉区 緑区	A	260	市原清掃事業株式会社	新浜リサイクルセンター
	B	50	若葉・緑環境事業所	
	C	40	市原清掃事業株式会社	北清掃工場

※1：1日あたりの収集限度件数は状況により変更となる場合がある。

※2：収集運搬業者は、契約期間満了等により変更になる場合がある。

※3：搬入先は稼働状況により変更となる場合がある。

収集件数による配車設定台数

収集件数	配車台数
1～99	1台
100～199	2台
200～299	3台
300	4台

(ア) 品目により搬入先が異なるため、収集品目ごとに個別の収集区分を設定する。

(イ) 収集運搬業者及び搬入先は、発注者の指示により変更になる場合がある。

(ウ) 同じ申込者で異なる区分の収集品目を同時に受け付ける場合でも、それぞれ別車両となるため、区分ごとに配車設定を行う。また、作業連絡票も収集区分ごとに作成する。

(エ) 作業連絡票に記載する項目は、次のとおりとする。また、印字内容のレイアウト等は、本契約締結後、発注者への提案、確認、承認を得ること。

作業番号	収集日	収集区分
受付日	受付番号	受付者
申込者の住所	ゼンリン住宅地図の頁	排出場所
申込者の氏名	申込者の電話番号	その他の連絡先
品名	単価	申込個数
備考欄	収集場所の地図	処理手数料の決済済み情報

※作業連絡票イメージ

作業番号: -		作 業 連 絡 票		1 / 1 1	
収集日		収集区分		作業組	
受付日		受付番号		受付者	
住 所				地図員	
氏 名				持出場所	
電話番号		その他連絡先			
品 名	単価	申込個数 個数	金額	実績個数 個数	金額
合 計					
備考欄					
備考					
地 図					

- (オ) 土、日、祝日、年末年始を除いた、平日の3日後の粗大ごみの収集件数を、3地区別、及び区分ごとに確定させ、その日の最終受付処理後、17時30分までに配車処理を行い、収集運搬業者等が作業連絡票を出力できる状態にすること。
- エ 申込者に対して、収集日と排出場所を指定し、主に次の内容について案内する。
- (ア) 受付番号
 - (イ) 収集品目に応じた処理手数料の金額、納付方法
 - (ウ) 粗大ごみの出し方、収集日当日朝8時までに指定した排出場所へ出すこと。
 - (エ) 申込み後の変更・キャンセルに関すること
- オ 運び出し収集希望の申込みがあった場合には、収集対象世帯に該当するか確認後、受付けを実施し、発注者の指定する方法で環境事業所又は収集運搬業者へ取り次ぐこと。
- カ 申込締切日（日曜・祝日・年末年始を除く収集日の3日前）を過ぎた申込み、収集日又は各収集拠点別に指定した受付可能上限数値を超えた申込みについては、次回収集日を案内する。

キ 申込締切日を過ぎた申込内容の変更及び取消の申込みがあった場合は、別途発注者が指示する対応方法に従うこと。

ク 電話受付時の内容は録音及びテキスト化することとし、発注者の求めに応じて直ちに提出できること。データ形式及び提出方法は別途、協議する。

なお、発注者及び収集運搬業者との通話については録音及びテキスト化の対象外とする。

ケ 日本語のほか、英語、中国語、韓国語、ベトナム語の入電に対応できること。

コ 生活保護世帯に該当する市民から粗大ごみの申込みがあった場合は、住所地を管轄する環境事業所を案内する。

⑥ インターネット受付業務

ア 受注者の用意するインターネット受付システムを用いて、Eメール又はホームページ、又はその両方を用いて次の内容を案内すること。

(ア) 受付番号

(イ) 収集品目に応じた処理手数料の金額、納付方法

(ウ) 電子決済について（電子決済方法・排出時の表示方法等）

(エ) 粗大ごみの出し方、収集日当日朝8時までに指定した排出場所へ出すこと。

イ 申込者は、発注者のホームページから受注者の用意したインターネット受付システムへアクセスすることにより、粗大ごみ収集の新規、変更、取消の申込み、及び申込内容の確認を行う。受付後は仮受付メールを送信し、確定後に本受付メールを送信する。受注者は過去の申込履歴等を確認し、可能な限り自動受付により本受付が完了するようシステムを構築すること。

ウ 仮受付の確定内容を送信する期限は受付処理日を含み3日以内とする（土曜日の場合は翌週火曜日までに処理し、確定内容を申込者に返信すること）。

ただし、祝日、年末年始については別途調整する。

⑦ LINE による受付業務

ア 受注者の用意する LINE 受付システムを用いて、前述⑥インターネット受付業務と同様に処理すること。

イ 申込者は、発注者のホームページから受注者の用意した LINE 受付システムへアクセスすることにより、粗大ごみ収集の新規、変更、取消の申込み、及び申込内容の確認を行う。受付後は仮受付メッセージを送信し、確定後に本受付メッセージを送信する。受注者は過去の申込履歴等を確認し、可能な限り自動受付により本受付が完了するようシステムを構築すること。

ウ 仮受付の確定内容を送信する期限は受付処理日を含み3日以内とする（土曜日の場合は翌週火曜日までに処理し、確定内容を申込者に返信すること）。

ただし、祝日、年末年始については別途調整する。

⑧ FAX による受付業務

ア 受注者はFAXを使用して前述⑤電話受付業務と同様に処理すること。

イ 申込者への返信は、申込者からの指定がない限りFAXで行うこと。

また、返信のFAXが不通の際は E メールや郵便等により受け付けを行うこと。

なお、電話による受付時間中に送付された FAX は、原則当日中に手数料や収集日、排出場所など確定内容の返信処理まで行うこと。ただし、受付時間外に送付された場合は、翌日（土曜日の場合は翌週月曜日）に返信処理等を行うこと。

祝日、年末年始については別途調整する。

⑨ AIチャットボットによる問合せ業務

受注者はAIチャットボットシステムを運用し、問合せ業務を行うこと。AIチャットボットシステムは有人チャット機能を有することとする。有人チャットによる問合せ受付時間は、以下のとおりとする。

ア 受付日

月曜日から土曜日（祝日・年末年始(12月29日～1月3日)を除く。）

イ 受付時間

月曜日から金曜日 9時00分から16時00分まで

土曜日 9時00分から11時30分まで

⑩ 各種問合せや苦情等の対応

ア 受付センターは、電話、FAX、インターネット、Eメール、チャットボット等で寄せられた問合せや苦情等について、対応すること。問合せや苦情等の対応にあたっては、正確に内容を把握するとともに、可能な限り受付センターで完結すること。

ただし、必要に応じて、適宜発注者に連絡して指示に従うこと。

なお、受付方法とは異なる方法で問合せが入った場合も、対応すること。

イ 発注者に寄せられた市民からの苦情等に対して、受注者は、発注者の指示に基づき、誠意を持って速やかに対応すること。

ウ 受付センターに寄せられた問合せや苦情等のうち、粗大ごみが収集日に該当する日の朝8時までに指示された場所に排出されていたにもかかわらず取り忘れている旨の連絡があった場合（朝8時までに排出されていた事実が確認できない場合も含む）など、当日の収集予定に関わる内容の場合、申込者の受付記録及び収集日を確認後、速やかに収集運搬業者へ連絡し、対応を依頼するなど、別途発注者が指示する対応方法に従うこと。

エ 収集運搬業者からの受付時のミスによる指摘事項について、速やかに対処すること。

オ 市民対応のトラブル等に伴う時間外勤務など、臨時的対応に係る業務についても、受注者において対応すること。

カ 受付センターに寄せられた問合せや苦情等のうち、主に次に示す内容について、受付システムに記録し、集計すること。

また、可能な限り各種問合せや苦情を寄せた市民の居住区も記録し、集計すること。

なお、既に受け付けた内容に関する問合せは、受付情報に追記すること。

(ア) 申込内容に関する確認

(イ) 粗大ごみ処理手数料（手数料の納付方法、取扱場所、料金、減免など）

(ウ) 粗大ごみの受付に関すること（受付時間、オペレーター対応など）

(エ) 粗大ごみの収集に関すること（排出場所、取忘れ、未収集、取残し、持去り、不法投棄など）

(オ) 粗大ごみの運び出し収集に関すること

(カ) 粗大ごみの制度他、ごみの排出ルールに関すること

(キ) 家電リサイクル法、フロン排出抑制法、資源有効利用促進法等に関すること

(ク) その他、ごみに関する一般的な内容

⑪ 情報の更新管理

受付情報管理システムに登録した情報は、次の通り管理すること。

ア 市民の登録情報

申込者に関する情報（氏名、住所、電話番号等）を登録し、変更等が生じた場合は、変更内容に応じて新旧情報を関連付けるなどをした上で適宜更新すること。

イ 家屋、又は収集経路の地図への登録情報

家屋、ごみステーション、収集経路、狭隘道路や私道など道路状況等について、申込者からの申告、発注者からの指示、又は収集運搬業者からの連絡含に基づき登録し、変更に応じて適宜更新すること。

なお、登録する情報はごみステーションの位置情報のほか、発注者が指定する情報を登録し、閲覧できるものとする。

ウ 収集区域の登録情報

発注者からの指示に基づき、各区域の収集運搬業者、曜日別収集エリア、エリア別収集個数等を登録し、変更内容に応じて適宜更新すること。

エ 粗大ごみ処理手数料の登録情報

粗大ごみの品目追加や、料金の考え方などの運用について、発注者からの指示に基づき登録し、変更に応じて適宜更新すること。

オ 粗大ごみ処理手数料納付券取扱所について、発注者の指定する方法により、随時更新すること。

カ Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safari 等一般的なウェブブラウザにおける、インターネット受付システムの動作検証を定期的に行うこと。

⑫ 収集中止における対応

何らかの理由により、収集作業ができないと収集運搬業者が判断した場合は、原則として収集運搬業者が申込者と連絡調整し、再収集日の調整を行うこととなっている。

しかし、連絡者数が膨大であり、架電作業が業務に著しく影響を及ぼすと収集運搬業者が判断した場合は、発注者の指示に基づき、対応すること。

なお、災害等の理由により発注者の判断で収集を中止する場合は、受付センターに全申込者への連絡を依頼することもあるが、この場合でも発注者からの指示に基づき対応することとし、経費については別途協議とする。

7 受付体制

(1) 要員の配置

受付業務を行うに当たり、オペレーター及びスーパーバイザー並びに、本委託（受付センターを含む）を統括する責任者を配置すること。スーパーバイザーは、オペレーターを十分に監督し、円滑に業務が遂行できる人数を配置すること。

なお、オペレーター及びスーパーバイザーは当該業務に従事する際は、専任とすること。

(2) 受付席数

受付席数は、前述5（1）を基に、1日あたりの受付件数に対応できるよう確保するとともに、オペレーターの配置については、過年度の実績を考慮し、繁忙期及び通常期、曜日、時間帯による業務量の変動を随時分析した上で、市民サービスの低下に繋がらないように計画し、配置すること。

(3) 要員に求める業務及び能力

要員に求める業務及び能力は次のとおりとする。

① オペレーター

ア 業務内容

（ア）電話対応における迅速かつ適切・適格な一次対応。

（イ）スーパーバイザーの指示に基づく、インターネットやFAX等による受付対応。

（ウ）対応履歴の記録

（エ）必要に応じスーパーバイザーへ内容の引継ぎ

イ 必要とする能力

（ア）本委託と同様の電話対応とデータ入力業務の実務経験を有すること、又は受託者の責任で同等の能力を有すると認められること。

（イ）一般常識を持ち、対応マナーが良好であること。

(ウ) 受付業務に必要な能力（文章作成能力、説明能力など）

(エ) 受付業務に必要な機器の操作・設定の能力及び知識を有すること。

② スーパーバイザー

ア 業務内容

(ア) オペレーターの応対状況について管理・監督・指導の実施

(イ) 応対品質の向上に努めるとともに、オペレーターの一次対応では解決不能な案件の応対。

(ウ) その他、インターネットやFAX等による受付の対応。

(エ) 日々の受付業務において生じる、発注者や収集運搬業者への確認や調整。

(オ) 責任者不在時は責任者に代わり、円滑な受付センターの運営管理業務の実施。

イ スーパーバイザーに求める能力

(ア) コールセンター業務におけるスーパーバイザーとしての実務経験、又はスーパーバイザーに相当する実務経験（他の要員に対して指導的な立場の実務経験）が1年以上あること。

(イ) 定期的にオペレーターの通話をモニタリング又は録音するなどして、マニュアルの基準に適合する応対を行っているかを分析し、オペレーターへの個別指導を行うことで、応対品質の維持向上に努めることができること。

(ウ) 応対品質の確保に向けて、発注者や収集運搬業者との調整窓口となり、要請などに迅速に対応できること。

また、オペレーター等で対応できない市民及び収集運搬業者とのトラブルに対し、適正に対処し、調整ができること。

(エ) 前述①イ（ア）～（エ）オペレーターに求める能力の要件を満たすこと。

③ 責任者（受付センター）

ア 業務内容

(ア) 市民から信頼される「粗大ごみ受付センター」の運営に努めること。

(イ) オペレーター及びスーパーバイザーの応対業務の管理監督

(ウ) 受付センターの機器・システム及び運営状況の管理監督

(エ) 発注者及び収集運搬業者との調整及び連絡業務を円滑に行い、発注者の要請に迅速に対応すること。

(オ) 日々、サービス管理指標の達成に留意し、達成率に応じてオペレーターの増員を指示するなど、常にサービス管理指標の向上に努めること。

イ 責任者に求める能力

(ア) 責任者は、スーパーバイザーと兼任することはできない。

(イ) 責任者は、コールセンター又はコールセンターに類似する業務の管理を行った実績があること。

(ウ) スーパーバイザー等で対応できない市民及び収集運搬業者とのトラブルに対し、適正に対処し調整できること。

(4) サービス管理指標

次のサービス管理指標に基づき、オペレーターを配置すること。

- ① 管理指標を達成できなかった場合、又は管理指標の達成が見込めない場合は、速やかに発注者に報告し、発注者と協議・調整の上、サービスの品質を確保するための改善策を実施することとする。
- ② 改善策の実施にあたっては、受注者は業務への影響の緊急性や重要性を踏まえた対応可能な措置について、発注者に改善提案を書面で提出し、発注者からその実行についての承認、指示を受けた上で行うこととする。
- ③ 受注者は、受付センターの各月の平均応答率（応答件数／営業時間に受付センターの電話交換機に着信した数）を85 %以上確保すること。

また、日ごとの平均応答率を75 %以上確保すること。

なお、管理指標を達成できない場合には発注者は月ごとに受注者への支払額を減じることができる。支払額の減額については、別途発注者と協議し、決定するものとする。

- ④ 受注者が責任を負う各業務において、受注者が責を負わない部分での障害に関する責任を除外するため、サービス管理指標の要求水準の達成に関し、以下に起因する障害等については免責とする。

ア 自然災害、大規模事故等の不可抗力に起因する障害

イ 発注者の過失及び故意による障害

ウ 社会的要因や災害等の自然的要因により、過年度より申込み件数が増加したと発注者が認めた際の応答率の低下

エ その他、発注者がやむを得ないと認めた場合

【管理指標】

指標名	定義	目標値 (月間)
応答率	受付センターあての呼にオペレーターが応答した割合	85% 以上
平均通話時間	受付センターあての呼にオペレーターが応答してから切電までの時間の平均	5分 以内
平均後処理時間	受付センターあての呼にオペレーターが切電後、記録などの要件を完了するのに要した時間の平均	
平均応答時間	受付センターあての呼にオペレーターされるまでに要した待ち時間の平均	40秒 以内
オペレーションミスの発生率	オペレーターによる地図のマーキングミス、入力・案内ミス、確認・操作ミス等	0.15% 以下

8 施設要件

(1) オペレーターが業務を行う施設（受付センター）

受付センターは、次の要件を満たすこと。

- ① 設置場所については発注者と協議の上決定することとし、受注者が確保するものとする。
- ② 震度6強から震度7程度の地震でも倒壊せず、人命に被害を及ぼすことのない程度の性能を有する、又は、昭和56年の建築基準法改正時の新耐震基準に適合する建物であること。
- ③ 防火、防水に優れた対策が施されている施設であること。
- ④ 停電等が発生した際にも、業務が継続できる仕組みを用意すること。
- ⑤ 情報の機密保持と応対品質の保持のため、受付センター専用の物理的に仕切られた2つの独立した運営スペース（受付業務スペース、打合せスペース）を設けること。また、業務を履行するために十分な広さを確保すること。さらに、部外者が自由に入ることができないよう、専用の区域とし、出入り口にはパスワードなどで管理できる施錠システムを設けること。
- ⑥ 複数の拠点に分散することも可能とする。
- ⑦ 受付業務スペースには、カバン、携帯電話等の私物が持込まれないよう私物用のロッカーを受付スペース以外に設置すること。
- ⑧ 個人情報保護の観点から紙データや、メモなどを破棄するためのシュレッダー等を用意すること。

(2) システムを設置する施設

サーバの設置場所については、以下の条件を全て満たすこと。

- ① 日本国内に設置すること。
- ② 震度6強から震度7程度の地震でも倒壊せず、人命に被害を及ぼすことのない程度の性能を有する、又は、昭和56年の建築基準法改正時の新耐震基準に適合する建物であること。
- ③ 防火、防水に優れた対策が施されている施設であること。
- ④ 停電等が発生した際にも、業務が継続できる仕組みを用意すること。
- ⑤ 情報の秘密保持のため、厳重な入退室管理を行うこと。

9 設備要件

本業務で使用する設備（機器等）は、情報の保護に十分配慮すること。共用の設備を使用する際には別途発注者と協議すること。

(1) 受付センターの設備・調達備品

- ① 受付業務を行うための受付操作端末（インターネット受付用、スーパーバイザー用、責任者用含む）及び受付用電話機を必要台数用意すること。
また、電話受付のための席数は9 席以上用意すること。
- ② FAXによる受付を行う為に必要な機器を設置すること。
- ③ 個人情報保護の観点により、帳票類等を破棄する際は裁断又は溶融廃棄すること。
- ④ 24 時間365 日のサービス提供を可能とするための可用性確保のため、システムは冗長構成とすること。

(2) 電話設備

- ① 受注者は受付用電話回線とは別に、発注者、収集運搬業者との連絡調整用の業務連絡用電話回線と、FAX受付等で使用するFAX用回線を用意すること。
また、この回線は、通常の電話受付業務では利用しないこと。
- ② 回線種別
必要に応じて、アナログ回線、デジタル回線、IP 電話回線を収容できること。
- ③ 収容回線数
最低9回線以上(積滞回線・FAX・業務用含む)とし、同時着信が可能なこと。
※現状：25 回線（受付用：20 回線、積滞用：3 回線、FAX：1 回線、業務用1 回線）
- ④ 受付電話番号
ア 受付用電話番号として、発注者が指定する電話番号（043-302-5374）により受付をすること。
なお、市が指定した市内局番地域外に受付センターを設置し、利用者からの申込みの電話が転送入電になる場合は、上記回線以外に転送入電用の回線を十分数用意すること。
イ FAXを受信するための専用番号を用意すること。
- ⑤ モニタリング・録音・テキスト化機能
必要に応じて通話内容をリアルタイムにモニタリング・録音・テキスト化を行い、録音及びテキスト内容は着信時の電話番号等で検索・確認できること。
- ⑥ 話中・時間外メッセージ
ア 受付対応の混雑時に受付者が対応できない呼に対し、音声ガイダンスで混雑している旨のメッセージを流すこと。
ただし、発注者からの指示がある場合は、混雑時メッセージを流さないこともある。
また、混雑時メッセージを流した場合の待合せの呼は、待機時間の長い受付者から順に着信させること。

イ 休日など受付時間以外の呼に対して、音声ガイダンスで受付時間外メッセージを流すこと。

また、音声ガイダンスのメッセージ文は、発注者と協議の上、決定すること。

さらに、必要に応じてメッセージ文が変更できること。

⑦ 受付機能との連携

電話設備と受付システムを連携させ、受付者が発信者番号から受付システム側の履歴情報を端末に表示して対応可能とすること。

⑧ 統計管理

ア 受付センターの稼働状況はリアルタイムに把握を行い、受付者の現在状況（ログイン、ログアウト、応対中、待機中、後処理中）及び受付者ごとの累積応答数、発信数、通話時間を責任者にて管理すること。

イ 責任者は、受付者ごとの応対状況を集計し、着信数、応答数、あふれ呼数、放棄呼数、平均通話時間等について、時間別、日別、月別に管理すること。

また、収集結果を集計するとともに、未収集の情報を理由ごとに管理すること。

(3) インターネット受付用設備

① 処理能力要件

ア インターネット受付想定件数は前述5（1）のとおりとし、また、その3割程度に相当する取消処理ができること。

ただし、受付処理及び取消処理ともに想定範囲を超えても、市民からの申込みに迅速、正確に対応すること。

イ インターネットによる受付時間

(ア)受付日：年中無休（但し、メンテナンス時間を除く）

(イ)受付時間：24 時間

② 通信回線

ア 処理能力要件を踏まえ、効率的かつ十分対応可能な通信回線を設置すること。

なお、インターネット申込み時の同時接続セッション数の想定MAX値が遅滞なく処理可能な帯域を確保できること。

イ インターネット受付に係る通信、及び接続に係る費用は受注者の負担とする。

③ メールアドレス

インターネット受付業務における受付メールの送信、及び受付メール以外の問合せメールの回答には、受注者が用意するメールアドレスを使用し、ドメイン管理料は受注者の負担とする。

また、メールアドレスについては、発注者の承認を得たものとする。

なお、本契約業務を行うために、発注者のホームページ等でメールアドレスを掲載し、公表するものとする。

(4) 業務連携用ネットワーク構成

受付センターと発注者、及び収集運搬業者等が安全に情報を共有できる環境を整えること。

10 システム要件

受付システム、インターネット受付システム、LINE受付システム、AIチャットボットシステム、及び受付情報管理システムはすべて受注者が用意し、そのメンテナンスや運用・管理にかかる費用についても受注者が負担すること。

(1) システム概要

① 基本事項（各システム共通）

ア 別紙「粗大ごみ受付センター運營業務委託要求機能一覧」にある機能を有すること。

イ システムに用いるサーバは、ウイルス対策ソフトのパターンファイルの更新のほか、セキュリティのパッチ適用を行い、最低月1回はサーバ機のセキュリティパッチの適用について確認してセキュリティを確保すること。

また、緊急性が高いものについては、即時に適用すること。

ウ システムを利用するユーザ（オペレーター、スーパーバイザー、責任者、発注者、収集運搬業者）ごとに、閲覧権限・利用権限を付与し、付与された権限以外の情報の閲覧・機能の利用は制限すること。

また、各機能についてはシングルサインオンで利用できること。

さらに、パスワードはユーザで随時変更できるとともに、使用するIDについては、収集運搬業者の切り替えなど、発注者が必要と認めた場合において変更すること。

エ 発注者からのデータ出力の要望、システムの軽微な改善要望等について、適宜対応すること。

② 受付システム

下記一覧表の各施設に、端末1台及び帳票類を印刷するプリンターを1台設置すること。（最大7か所）

また、端末のOSに関してはWindows11home 又は同等品以上とすること。収集運搬業者に設置するプリンターについては、モノクロ・印字速度38 頁／分（A3 両面の場合）以上とすること。なお、プリンター有寿命部品も保守対象とする。

種別	名称	住所
統括部所	収集業務課	千葉市中央区千葉港1-1
環境事業所	中央・美浜環境事業所	千葉市中央区都町8-1-17
	花見川・稲毛環境事業所	千葉市稲毛区宮野木町2147-7
	若葉・緑環境事業所	千葉市緑区平山町1045-5
収集運搬業者※	市原清掃事業株式会社	千葉市美浜区浜田2-30
	株式会社サン・クリーンサービス	千葉市稲毛区山王町289-1

※収集運搬業者が契約期間満了等により変更、追加になった場合の撤去・新たな設置も行うこと。

収集運搬業者更改スケジュール	地区
令和10年4月 2地区	中央区・美浜区 若葉区・緑区
令和12年4月 1地区	花見川区・稲毛区

ア 受付機能で受け付けた受付情報を作業連絡票として、印刷ができること。その際、大量帳票出力に関する運用が考慮されていること。

また、収集運搬業者において収集実績の登録や地図情報の追加ができるとともに、収集実績に関しても統計情報の印刷ができること。

イ 管理情報として、受付機能や収集機能で登録された各種データ、及び各種データの統計情報の出力・印刷ができること。

また、各種マスターデータ（受付品目、収集運搬業者の情報、地区情報、収集車両、システム使用者情報など）及び地図情報のメンテナンス管理ができること。

ウ 登録した申込者の情報をCSV ファイル等により抽出できること。

また、受付情報は全て削除することができること。ただし、これらの作業は、発注者、又は発注者の指示においてのみ行えること。

エ 受付システムに使用する地図情報は、ゼンリン社製「Zmap-TOWNⅡ」とすること。また、1年に1回以上地図を更新するとともに、使用する地図の発行年月を発注者に報告すること。

オ 区画整理、住居表示等町丁名変更があった場合は、発注者が提供する資料に基づき、該当町丁に関する内容をすべて更新すること。

② インターネット受付システム・LINE受付システム

ア インターネットおよびLINEを利用して、申込者からの粗大ごみの申込みができること。また、一度申し込んだ粗大ごみの変更・取消、及び申し込んだ内容の確認ができること。

イ パソコン、携帯電話、タブレット、スマートフォンなど主要な端末機器からの申込みを可能とし、Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safari等一般的に利用されている主要ブラウザでの閲覧、操作の対応をすること。

また、それらバージョンアップにも対応すること。

ウ 申込用のホームページインターネット受付用のドメインは、受託者が用意するものとし、プロバイダーに対するドメイン登録料、使用料等を負担すること。

なお、詳細については、別途発注者と協議し、決定すること。

エ 市のホームページからリンク先の最初のページには、粗大ごみ受付、及びインターネット受付に関する注意事項、お知らせ事項を掲載するページを準備すること。「同意」ボタンを設け、次ページへ遷移させること。LINE受付についても同内容の掲載を実施すること。

オ インターネットによる申込みは、申し込まれた段階で自動的に仮受付又は本受付した内容が確認画面もしくはメール等で本人に通知されること。LINE受付については、LINEメッセージなどでメール相当の通知が可能なこと。

カ インターネット・LINEで受け付けた申込情報は、自動的に受付システムに取り込むことができること。

受付システムに取り込み後、収集日や収集場所などの受付情報を確定した上で、申込者に対し確定内容をEメール・LINEメッセージ等で通知できる機能を有すること。

キ 情報セキュリティインシデントに対応できるように、各種ログ（アクセスログ、データベースログ、システムログ、エラーログ）を記録すること。

ク 送受信データの盗聴や改ざん等を防ぐために、通信の暗号化（SSL等）を行うこと。

④ AIチャットボットシステム

ア AIチャットボットを利用して、ごみ分別に関する問合せができること。

イ 個人情報保護のために、アクセスログを記録すること。

ウ 個人情報保護のために、AIチャットボットによる受付で使用する全てのサーバ間の送受信データのほか、個人情報等を扱う画面では、SSL等のセキュリティ対策を施すこと。

(2) 電子決済システムとの連携について

① インターネット受付・LINE受付における手数料の納付について、電子決済システムとの連携が可能であること。

② 排出時に受付番号を見やすいところに記入、又は張り紙をする等、受付番号の表示方法について、申込者に適切に案内すること。

③ 受注者は、発注者の求めに応じ、発注者と決済代行業者との契約内容の調整等について誠実な対応を行うこと。

(3) データ保管・バックアップ

- ① サーバOS・アプリケーション等を含むシステム部分のバックアップを取得する等、システム自体の障害時に早期復旧可能であること。
- ② 登録、データベースに蓄積したデータについては、定期的にバックアップを取ること。また、可搬可能な媒体のバックアップに当たっては、ファイルの暗号化処理を行うこと。

なお、バックアップの方法及び頻度並びにデータの保管期間は、発注者と協議の上決定すること。

(4) データの引継ぎ

現行受付データの引継ぎが確実にできるシステムとし、旧システムから新システムへのデータ移行に係る一切の費用は受注者の負担とすること。

引継ぎ対象のデータの引渡しは旧システム設置場所にて行い、記録媒体は受注者が用意すること。引継ぎ対象データは以下のとおり。

なお、データ形式に関しては、CSV 等汎用的なデータ形式とすること。

- ① 受付履歴データ：過去 5 年間分の受付票データ（氏名・住所・電話番号・品目・排出場所等）。
- ② 各種マスタ情報：品目マスタ・地区マスタ・住所マスタ・未収理由マスタ・収電予定マスタ・インターネット用マスタ等
- ③ ごみステーション（形態・ごみ種別・申告区分・収集区分等）に関する情報
- ④ その他住宅地図上に登録された情報及び画像情報

(5) テスト稼働の実施

受注者は、受付センターの運用に備え、運用開始の 1 か月前までに、事前に発注者、受注者及び収集運搬業者によるテスト稼働を 1 回以上行うこと。

テスト稼働終了後に、問題点や課題等を抽出し、本番運用開始に向けて改善をはかること。

11 セキュリティ・障害対策

(1) セキュリティ

- ① 受付情報は、千葉県個人情報保護条例の適用を受けることから、持出し、紛失、改ざん、破壊、漏洩などが行われないよう管理を徹底すること。
また、千葉市の「委託契約約款」、及び「個人情報取扱特記事項」を遵守するものとする。
- ② 受付センターの情報ネットワークは安全性の担保されたネットワークとすること。

- ③ 受付業務の履行場所において、他業務を並行して行う場合は、事前に発注者と協議し、個人情報等のセキュリティ面に十分考慮すること。
- ④ 個人情報の秘密保持のため、安易に部外者が立入りできないよう入退室の管理を実施すること。
- ⑤ 本業務で導入する全てのサーバ・端末機等にウイルス対策ソフトを装備すること。
また、最新のウイルスの感染も防止できるよう迅速にパターンファイルを更新するとともに、セキュリティホールにも修正後の動作検証及び承認を得た後、速やかに対応できる構成とすること。
- ⑥ 受付業務に関するデータはサーバに保有する仕組みとし、スーパーバイザー又は責任者が業務上行う出力以外は、受付操作端末側で保有、出力等ができない仕組みとすること。
- ⑦ 端末機及びサーバ機からのDAT・USBメモリ・CD-R等のメディアへのデータ書込みについては、管理者権限保有者のみが可能であること。
また、メディアにデータを書込む際は、暗号化等のセキュリティ対策を併せて行うこと。
- ⑧ 対応要員に対し、受付業務スペース内へのパソコン、携帯電話、記録メディア等の持込みを禁止し、メモ用紙や筆記用具の持込みも原則しないこと。そのほか、保守作業等において、持込みが必要な場合は、発注者の承諾を得ること。
- ⑨ 受付センター内のごみの取扱いについては、廃棄方法に関するルールを定め、管理を徹底し、個人情報漏洩の防止対策など個人情報の取扱いに関する対策を十分に行うこと。

(2) 障害対策

- ① システム障害発生時には、速やかに発注者へ届け出るとともに、迅速な復旧に努め、原因の究明及び再発防止策の実施など、必要な措置を講ずること。
また、システムが復旧するまでの間においても可能な限り業務を遂行できるように対策を講じること。
- ② システム障害において過去の受付・収集情報が消失しないように、データベースサーバを冗長化するなど、必要な対策を講じること。
- ③ システム等の障害発生によりサービスが停止した場合、概ね5時間以内に復旧すること。

12 報告要件

(1) 構築時の報告要件

構築作業の進捗状況を説明する報告書（以下「進捗状況報告書」という。）を作成し、適宜、発注者と打合せを行い説明すること。

- ① 進捗状況報告書の提出時期や形式等については、発注者と協議のうえ、決定すること。
- ② 進捗状況報告書には、実施計画書に記載した各業務スケジュールを基に、進捗状況を分かりやすく記載すること。

(2) 運用時の業務状況の報告要件

以下に示す報告を市に対して行うこと。また、発注者からの依頼があった場合には、随時報告及び打合せが行える体制を整えること。報告書式などの詳細は発注者と協議のうえ決定するが、原則Excelを用いることとする。

電子データは都度電子メール等で提出をするほか、年度ごとに全データをメディアに格納のうえ提出すること。また、打合せ時に必要な資料（紙媒体）を別途準備することとし、部数等は都度発注者と協議すること。

① 月間報告

受注者は、委託業務完了部分についての完了通知書と次に示す報告書類などを翌月10日（土曜日・日曜日・祝日の場合は翌週の平日及び3月分については3月31日）までに発注者へ提出し、検査を受けること。

また、受付システムから抽出できる内容以外の報告様式については、発注者から指示があるものを除き、事前に発注者と協議の上決定するものとする。

ア 受付センター電話設備の入電状況として、電話設備に着信した呼数、オペレーターが応答した呼数、オペレーターが応答する前に切電した呼数、応答時間などの実績。

イ オペレーターの配置人数など、前述7（4）に示すサービス管理指標に関する日ごとの実績。

ウ 受付システムで処理した各受付件数。この報告については、発注者が受付システムから抽出して確認するものとするが、受付システムから抽出できない内容で、発注者が指示する内容については、上記書類とあわせて提出すること。

また、以下の項目については、全て収集地区別、受付媒体別（電話、インターネット、LINE、FAX）とし、発注者が受付システムで随時確認できるものとする。

（ア）受付状況個票【通常申込、変更、取消】

（イ）問合せ、苦情等の件数及び内容の内訳

（ウ）ごみステーションの位置及び付帯する情報

エ オペレーターの配置予定

前述5（1）を参考に前述7（4）のサービス管理指標に基づき、実績報告書提出日の翌月における日ごとのオペレーターの配置人数及び目標応答件数を提出すること。

ただし、4月分については契約締結後、速やかに提出することとし、5月以降分については前月の15日までに提出すること。

オ オペレーションミス報告

オペレーションミスについて、個別の対応結果の報告書を作成し、発注者に報告すること。なお、報告内容には、発生日時、受付者、受付内容、発生原因、再発防止策を含めること。同様のトラブルを同一人物が複数回発生させた場合は、受注者の判断で再教育や電話対応業務から外す等の対応を検討すること。

カ システムのメンテナンス報告

システムメンテナンス作業が必要となる場合には、事前に作業の内容及び作業スケジュールを書面にて提出・説明のうえ、発注者の承認を得ること。

利用者に影響が発生する作業（受付センターの運用やインターネットサイト、AIチャットボットに関わる作業等）については、利用者向け事前周知（2週間前を目途）のため、ホームページへの掲載準備期間などの日数を考慮して事前説明を行い、発注者の了承を得ること。

作業終了後、発注者と取り決めた方法により作業報告を行うこと。

キ システムに障害があった際の報告

オペレーターの応対業務やインターネットサイト及びAIチャットボットの運用に支障をきたす障害が発生した場合には、速やかに障害状況を把握し、受付センター所管課へ報告を行うこと。また、障害対応中は、適宜状況報告を行うこと。障害復旧後は、障害内容を報告書に取りまとめ、発注者に提出すること。この報告書には、障害発生日時や障害内容、障害発生理由、応対方法等を記載するとともに、今後の再発防止策についても明記すること。

ク 通話録音、及びテキスト記録の消去報告

ケ 受注者が独自に定めるサービス管理指標

コ 個人情報を含む帳票類等を破棄した際の廃棄証明書

② 年報告

年度毎に一回、月報告の内容を年度分で集計し、提出すること。報告書式・報告内容の詳細などは発注者と協議のうえ決定するが、原則Excelを用いることとする。

③ 定例会議の開催

ア 粗大ごみの受付及び収集運搬業務に必要な情報について、報告及び意見交換を行うため、原則月1回定例会を開催する。

イ 定例会議は、発注者の職員と受付センターの責任者が出席する。

ウ 定例会議の場所は千葉市内とする。

エ 会議の議事録は受注者で作成し、発注者に提出すること。

13 非常事態への対応

- ① 災害発生、受付センター施設の不具合、機器故障、受付センター外の回線異常、応対要員の出勤不能等の非常事態が発生し、受付センターの運営に影響を及ぼす場合は、速

やかに発注者へ非常事態の状況、影響の範囲を報告し、発注者と対策を協議するとともに、影響を最小限に留める対策、復旧作業等を実施すること。

また、復旧作業にかかる費用については、受注者で負担すること。

なお、復旧後、一連の対応状況について、後日速やかに書面で報告をすること。

- ② ①の非常事態が発生した場合は、発注者と調整を行った上、極力受付業務を継続実施するよう努めること。

また、あらかじめ緊急時の対応について協議可能な連絡先を受付業務開始前までに発注者へ届け出ること。

- ③ 災害時において、災害ごみの収集を要請した場合は、災害ごみ受付業務を行うこと。業務内容及び費用負担については、別途協定を締結する。

14 業務従事者の能力確保

(1) 業務従事者の業務開始前の能力確保

① 趣旨

受注者は、本業務を行う全従事者に対し、業務を円滑に行うための必要な知識を取得させること。

また、本受付センターでの業務内容に関する知識のほか、応対マナー、システム操作、危機管理体制、セキュリティ対策や個人情報保護に関する各種規定など、必要な関連知識についても確実に取得させること。

② 取得すべき主な知識項目

ア 本業務に関する基礎知識

本業務の目的、業務内容、施設・設備の使用法、応対方法、非常時の対応等

イ 粗大ごみ受付業務に関する知識

粗大ごみの分類、料金(減免適用を含む)、収集日等の業務内容に関する知識

ウ 関連業務に関する知識

(ア) ごみや資源物に関する発注者の組織と主な事業概要、制度、施設等

(イ) 千葉市のごみと資源物の分け方出し方など、一般廃棄物の処理に関する知識

エ 情報セキュリティ及び個人情報保護に関する知識

千葉市個人情報保護条例、並びに情報セキュリティマネジメントシステム(I S M S)適合性評価制度、プライバシーマーク制度に基づく知識

(2) マニュアル等の提出

- ① 必要な業務マニュアル(受付・問合せ応対業務、危機管理体制、システム操作及びシステム等の障害時対応に関する事項等を記載したもの)類を作成し、発注者に提出すること。

また、業務の実施状況に応じて見直し、適宜改訂を行うこと。

なお、発注者は必要な資料等があれば受注者に提供する。

- ② オペレーターの基本的な電話対応マニュアルとしてトークスクリプトを作成し、発注者に提出すること。

また、状況に応じて見直し、改訂を行うこと。

- ③ 業務マニュアル類は常に最新版を設置、使用するとともに、発注者に提出すること。
- ④ ③のマニュアルに基づき、採用時に対応マナーや受付機器の操作等についての教育を実施し、7（3）の「要員に求める業務及び能力」で求める能力があると認められた者を、各業務へ配置すること。

（3）オペレーターの能力確保

定期的にオペレーターの通話のモニタリングや録音を実施し、マニュアルの基準に適合する対応が行われているか確認すること。対応内容が不十分な場合は、個別指導等により対応品質の向上に努めること。

（4）発注者及び収集運搬業者への研修

受注者は、発注者及び本業務に携わる収集運搬業者に対し、業務を円滑に行うことができるように準備期間中に受付システム等の操作研修を実施すること。実施時期や研修場所などの詳細については、発注者と協議の上、決定するものとする。

また、本委託契約期間中に収集運搬業者の変更があった際はその都度実施すること。

15 守秘義務

- ① 対応要員は、個人情報、業務上知り得た情報などの守秘を誓約すること。
また、業務上知り得た情報を使用して、受託内容以外の業務の営業を行ってはならない。
- ② 守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、周知徹底すること。
- ③ 本業務の内容はすべて秘密保持の対象となるので、業務上知り得た市政情報、業務内容及び個人情報等については、第三者に開示又は提供しないこと。本契約終了後も同様とする。
- ④ 対応要員の採用時にセキュリティ対策並びに個人情報保護に関する研修を実施し、習熟度テストなどにより理解度をチェックすること。
- ⑤ 対応要員に対して、採用後も必要に応じてセキュリティ対策及び個人情報保護に関する情報を提供することにより、対応要員の知識の向上を図ること。
- ⑥ 千葉県個人情報保護条例及び、情報セキュリティマネジメントシステム
適合性評価制度又はプライバシーマーク制度による運用を行い、発注者へ報告を行うこと。

- ⑦ 受注者は、業務の引継ぎ後および受託業務完了後、受付システムから受付記録を抽出し、速やかにCSVデータ等で発注者に提出すること。

また、発注者への提出が完了した後に受付システムに残る受付記録は速やかに削除し、削除したことを証明する第三者専門機関発行の証明書を発注者に提出すること。

なお、受付記録の削除は、データベース上だけではなく、ディスク内、及びシステムやデータのバックアップを取得している場合は、バックアップメディアの破壊又は完全消去も実施すること。

16 労務管理

受注者は、業務従事者の労務管理等にあたって、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、健康保険法、厚生年金保険法、雇用保険法等の労働関係法規を遵守すること。

17 契約締結後の提出書類等

業務マニュアル、個人情報保護等に関する報告書等、各提出書類については、提出期限を厳守すること。

また、提出期限については、本契約締結後、発注者と協議の上決定するものとする。

18 次期受付センター運営業務に向けた作業

(1) 受付センターの業務提案

令和13年4月以降の受付センター運用に向けて、5年間の運用状況を踏まえ、受付センターの機能拡充、体制等、適宜提案を行うこと。

(2) 業務の引継ぎ

令和13年4月以降の受付センター運用業務の受注者（以下「次期受注者という」）へ本契約業務で作成した各種マニュアル、受付センター運用業務のノウハウ等、受付センター運用業務に必要な事項を引き継ぐこと。

(3) データ・資料の引継ぎ

システムに登録されたデータの出力・提供など、必要に応じ次期受注者に対してデータ移行の支援を行うこと。次期業務が行えるように、発注者及び次期受注者に対して、業務に必要な事項に関わるデータ・資料等を抽出し、次期受注者へ提供する費用は受注者の負担とする。

19 特記事項

- ① 受注者は、受託業務の効率的実施と業務の公共性を十分に認識し、常に千葉市の業務を請け負っていることを念頭におき、作業に際しては、言葉づかい・態度等において市民の信頼を損なわないようにし、市民への奉仕を心がけなければならない。
- ② 発注者が承認したものを除き、受託業務の全て又は一部を第三者に再委託することは認めない。
- ③ 受注者は、受付センター運営における業務上の課題、応対手順の整理及び業務の見直しの必要がある場合は、適宜会議の申し出を行い、発注者と協議の上、その解決に努めること。
- ④ 受注者は、本業務における成果（受付状況などの統計情報）について、発注者がインターネットを含む対外的な発表を行うこと、複製、譲渡及び貸与することに関して、一切の異議を申し立てないこと。
- ⑤ 受注者は、この契約に基づく業務を遂行するため、発注者が提供した資料等を、委託者の許諾なくして複写、複製、譲渡及び貸与をしないこと。
- ⑥ 受付情報や通信履歴のほか地域情報など本業務により取得したすべての情報の著作権については、発注者に帰属するものとする。
また、本業務に関して受注者にて作成したマニュアル類については、本契約終了とともに発注者に帰属するものとする。
- ⑦ 受注者は業務を行うにあたって、発注者の施策に協力すること。
- ⑧ 発注者が受注者の提出した各種書類の通りに受付体制等が整備されているかを確認する立入調査に対し、受注者は必ず応じること。
また、発注者は、法令上又は業務上必要があるときは、受注者の施設や作業現場などへ立入検査、又は書面による報告を求めることができる。
なお、受注者は正当な理由がない限り、これを拒むことはできない。
- ⑨ 受注者の責に帰すべき事由により、粗大ごみ処理手数料の徴収が困難な状況となった場合には受注者がその損害を賠償すること。
- ⑩ 本仕様書に規定していない事項や、受付センターの運営上、内容の変更等が必要となった場合は、発注者と協議の上、決定するものとする。

20 その他

技術回答書の提案項目に対する回答書において提案があった事項のうち、発注者が有益であると判断し、実施される提案事項については、発注者と協議の上決定するものとする。

○ 用語の定義、その他 ○

(1) 粗大ごみの収集場所

粗大ごみを収集する場所は、次のとおりとする。

- ① 収集車両が申込者の自宅前まで入れる場合は、自宅前での収集とする。
- ② 収集車両が入れない場所において、狭路収集車両を用いることにより自宅前での収集が可能となる場合は、自宅前での収集とする。
- ③ ①・②の対応ができない場所の場合は、申込者が通常利用するごみ集積場所での収集とする。ただし、申込者がごみ集積場所以外の場所を希望した場合で、当該場所が収集車両（狭路収集車両を含む）の通行ができ、かつ土地所有者等の了解を得ており、また周辺住民等にも影響を及ぼさない場合は、当該場所も可とする。
- ④ 集合住宅の場合は、申込者が通常利用するごみ集積場所での収集とする。
ただし、申込者がごみ集積場所以外の場所を希望した場合で、当該場所が収集車両（狭路収集車両を含む）の通行ができ、かつ土地所有者等の了解を得ており、また周辺住民等にも影響を及ぼさない場合は、当該場所も可とする。
- ⑤ その他、特段の配慮を必要とする場合が生じたときは、発注者と調整の上、設定すること。

(2) 未収集

受付時に指定した場所に粗大ごみが排出されておらず、申込者に連絡をした上で、粗大ごみが収集できなかった場合のこと。

(3) 取残し

収集する場所に次のような粗大ごみが排出されており、状況を確認・対応の上で、粗大ごみを収集せずに置いていく場合のこと。

- ① 申込みのない粗大ごみ（収集日の異なる粗大ごみを含む）
- ② 納付券の貼られていない粗大ごみ
- ③ 納付券の領収印のない粗大ごみ
- ④ 納付券の金額に誤りのある粗大ごみ（受付センターで誤った案内をした場合は除く）
- ⑤ 電子決済の場合は、支払いが完了しているか不明な粗大ごみ

(4) 取忘れ

粗大ごみはその収集日に該当する日の朝8時までに排出されていたにもかかわらず、その粗大ごみを収集していなかった場合のこと。

（朝8時までに排出されていた事実が確認できない場合も含む。）

(5) 粗大ごみの運び出し収集

運び出すことが困難な障害者のみの世帯、65歳以上の高齢者世帯（1人暮らし又は高齢者のみの場合）を対象に市の職員（各環境事業所）又は、収集運搬業者が運び出し収集を行うこと。

(6) 粗大ごみ収集地区

粗大ごみの収集地区は、市内6区を3地区に分けて、それぞれの地区で管轄の環境事業所及び担当の収集運搬業者が業務を行っている。

収集地区	環境事業所	収集運搬業者
中央区 ・ 美浜区	中央・美浜環境事業所	市原清掃事業株式会社
花見川区・稲毛区	花見川・稲毛環境事業所	株式会社サン・クリーンサービス
若葉区 ・ 緑区	若葉・緑環境事業所	市原清掃事業株式会社

収集運搬業者更改スケジュール	地区
令和10年4月 2地区	中央区・美浜区 若葉区・緑区
令和12年4月 1地区	花見川区・稲毛区