

企画提案仕様書

1 件名

粗大ごみ受付業務委託(システム運用)

2 契約期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

ただし令和7年3月31日までに、粗大ごみ受付システムの構築を完了し、運用業務に必要なとなる設備、人員等を準備すること。また、履行状況が良好かつ仕様に変更がない場合は、2 か年度に限り契約を更新することができるよう協議する。

3 委託目的

本件契約の業務は、江東区民(以下「区民」という。)からの粗大ごみ収集に関する申込み等を一括して効率よく正確に受け付けるため、粗大ごみ受付センターを設置し受付業務を行うと共に、受付に必要なシステムの運用と保守及び接続端末機器の保守を行うものである。受付業務の効率化と区民サービスの向上を図ることを目的とする。

4 業務概要

- (1) 区民からの電話、FAX による粗大ごみ収集申込みについて、江東区(以下「本区」という。)が定める収集区域別に受付を行い、品目別の料金を案内する。
- (2) 受付業務を効率的に行うために、受託者の用意する施設内に受付業務を行う拠点として「粗大ごみ受付センター」を設置するとともに、電話設備と連動した粗大ごみ受付システム(以下「受付システム」という。)を用意し、粗大ごみ収集に必要な受付内容、地図、属性情報を管理する。
- (3) インターネット受付システム、LINE 受付システムを運用・管理し、本区のホームページ等から受託者の用意する、インターネット・LINE 受付システムへリンクし、粗大ごみ収集申込みの受付業務を行う。

(4) 粗大ごみに関する問合せ。苦情の一次対応を行う。

5 業務内容

(1) 受付日及び受付時間

ア 受付日

電話受付:月曜日から土曜日(ただし、年末年始の12月29日から1月3日は除く。)

FAX・インターネット・LINE 受付:保守点検日を除く業務実施期間の全ての日

イ 受付時間

電話受付: 8時から19時まで

FAX・インターネット受付・LINE 受付:保守点検日を除く終日(24時間受付)

(2) 受付方法

ア 電話

現在の電話番号(03-6431-9997)を継続し、受付を行うこと。応対品質向上のため通話内容を録音すること。また、英語・中国語・韓国語に対応できるようにすること。

イ FAX

新規のFAX 番号を取得し、受付を行うこと。ただし、FAX による受付は区民が障害者、高齢者、外国人等で電話での申込みが困難な場合に限る。また、FAX 番号は原則非公開とする。

ウ インターネット受付システム

区民がインターネットを利用し、直接受付システムへ登録等を行うことができるようにすること。

また、英語・中国語・韓国語に対応できるようにすること。

インターネット受付に付随し、粗大ごみ処理手数料のキャッシュレス決済(クレジットカード等)による納付を可能とするため、本区が別途契約する収納代行会社とシステム連

携できる機能を備えること。

エ LINE 受付システム

区民が LINE 受付システムを利用し、直接受付システムへ登録等を行うことができるようにすること。

(3) 受付処理件数

ア 1日あたりの想定平均着信件数は450件とするが、転出入等人口の増減状況により、年間着信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業務を継続すること。

イ 月間減免予定件数(下記(4)③関係)は250件とする。

(4) 具体的な業務内容

ア 電話、FAX による受付

- ① 区民からの粗大ごみ収集の新規、変更、取消の申込みを、受付システムを使用し、本区が別途定める粗大ごみ料金表をもとに受付し、受付番号・収集日・排出場所・料金(粗大ごみ処理券に関することも含む。)等の必要な情報を案内する。
- ② 氏名・住所・電話番号(緊急連絡先)・受付番号・品目・数量・料金・収集日・排出場所などの受付情報を受付システムに記録する。
- ③ 手数料減免世帯の対象となる区民から申込みがあった場合には、上記①の受付のほか、対象要件を確認し受付システムを用いて減免申請書を作成し送付する。
- ④ 申込み締切日(原則収集日の2営業日前)を過ぎた申込み、又は収集日・地域別に指定した受付可能上限値を超えた申込みは、原則として次回の収集日を案内する。
- ⑤ 申込み締切日を過ぎた収集の取消及び収集内容の変更の申込みは、別途本区が指定する対応方法に従うこと。

イ インターネットシステムの管理運用

区民がインターネット、LINE を利用し、直接インターネット受付システム、LINE 受付システムへ登録等ができるよう、受付センターのホームページの管理運用を行い、適宜本区が依頼する内容の変更やメンテナンス等を行うこと。

ウ 各種問合せへの対応

主に次に示す問合せ及び苦情への一次対応を行い、記録・集計を行う。

- ① 粗大ごみ処理券(手数料納入方法、処理券取扱い場所、種類、貼付方法等)
- ② 家電リサイクル、家庭系パソコンの案内
- ③ 申込み内容に関する確認
- ④ 粗大ごみの未収集
- ⑤ 運び出し希望者への案内

エ 粗大ごみ及びその他のごみに関する苦情への対応

- ① 受付センターで一次対応を実施し、記録・集計を行うこと。
- ② 内容に応じて清掃事務所、粗大ごみ業務センターへ報告し、対応を依頼すること。

オ 情報の維持管理

受付システムの登録情報について、次のとおり適宜更新すること。

① 申込者の登録情報

粗大ごみ収集申込みをした区民(以下「申込者」という。) 個人に関する氏名、住所、電話番号等の情報を登録し、変更に応じて適宜更新すること。

② 申込者の家屋の地図への登録情報

申込者及び清掃事務所からの申告に対し、申込者の家屋の地図に関する登録情報等を適宜更新すること。

③ 地図ソフトの更新

受付システムで利用する地図ソフトは、年 1 回最新版へ更新すること。時期につい

ては本区と協議の上、実施すること。

カ 運営状況の報告

① 提出物

受託者は毎月の業務を完了後、翌月10日までに下記の事項に関する報告書及びその電子ファイル(Microsoft Office 2016 以上の Excel・word)を本区へ納品するとともに、完了届を提出しなければならない。ただし、3月及び契約期間の最終月については当月の末日までに納品・提出しなければならない。なお、電子ファイルは、別途指定する電子記録媒体に記録したものを納品するものとし、納品媒体には記録内容を媒体本体に明記し、ウイルスチェック済みのものを納品すること。

a 月次報告

「粗大ごみ受付業務報告書」(毎月 1 部)

オペレーター配置実績・翌月予定や受付件数、保守対応内容等がわかるもの

b 随時報告

「会議録」(毎回 1 部)

会議を行った場合に、その会議の内容がわかるもの

c その他、本区が求めるもの

② 定例会の開催

必要に応じて適宜、定例会を開催し、本区に対して必要事項の報告、情報共有などを行うこと。なお、本区からの依頼があった場合は、随時報告が行える体制を整えること。

キ 統計データ

- ① 受付媒体、地域別の受付・問合せ・苦情の受付状況等を、1か月の合計件数、1日あたりの平均件数、最大件数及び最小件数を集計し、日別の受付状況を集計すること。

- ② 応答率(総着信数に対する応答数の割合)の1か月の平均値を集計すること。
- ③ 品目別申込統計を集計すること。
- ④ 減免決定を集計すること。
- ⑤ その他、本区が求めるデータを集計すること。

(5) 受付体制

- ア 受付業務を行うにあたり、オペレーター及びスーパーバイザー並びに受付センターを統括する責任者を配置すること。各要員の業務及び能力は以下による。
- イ オペレーターの配置は、繁忙及び通常期、曜日、時間帯による業務量の変動を随時分析した上で計画的に行うこと。
- ウ スーパーバイザーは、オペレーターを管理監督し、円滑に業務が遂行できる人数を配置すること。
- エ 応答率は1ヶ月ごとに80パーセント以上を目標としてオペレーターを配置すること。
応答率が80パーセントを下回る月が発生した場合、改善に向けた対策を策定し、翌月末までに、本区に提示すること。なお、社会的要因等により着信件数が想定よりも大幅に増加し、応答率が確保できない場合の対応については、別途協議の上、決定するものとする。
- オ 要員に求める業務及び能力
 - ① オペレーター
オペレーターは電話対応の一次対応を迅速かつ適切に行う。
 - a 本業務と同業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ことが確認できること。
 - b 一般常識やビジネスマナーを身に付けていること。
 - c 受付業務に必要な能力(日本語の語学力、文書作成能力、説明能力、協調性など)を有すること。

d 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

スーパーバイザーはオペレーターの応対状況の管理、監督、指導を実施し、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できない案件の応対を行う。責任者の不在時は責任者に代わり、受付センターの運営管理業務を円滑に進める。

a 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。

b 定期的にオペレーターの通話がマニュアルの基準に適合する応対を行っているか分析し、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務めることができること。

c オペレーターが対応できない案件について、適切に対応ができること。また、応対品質の確保に向けて、本区との調整窓口となり、要請などに迅速に対応できること。

③ 責任者

受付センターの責任者は、本区の廃棄物行政の窓口として、区民から信頼される受付センターの運営に努める。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及び、受付センターの機器及び運営状況の管理監督を行う。本区との調整及び連絡業務を円滑に行い、本区の要請に迅速に対応すること。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。

④ オペレーターへの研修

受託者は、本業務を行うオペレーターに対し、業務を円滑に行えるよう事前研修を十分に行うこと。受付センターでの業務内容に関する研修のほか、応対マナー、システム操作、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併せて習得するよう研修を実施すること。なお、研修は年1回以上行い、その

実施結果を報告すること。

6 受付施設

粗大ごみ受付センターは、次の要件を満たすこと。

- (1) 震度 7 程度の耐震構造を備え、防火設備のある建築であること。
- (2) 安定的な事業継続に必要な電源障害対策が施されている建物であること。
- (3) 停電時(広域災害によらないもの)にも安定的に事業が継続できるための装置を備え、電話受付ができること。また、法定点検があつたときでも電話受付ができること。
- (4) 水没などに対しての対策を講じること。具体的には、地下や1階にはコンピュータールームを設けない、排水設備を完備する等。
- (5) 電気設備、セキュリティ設備、空調、防火・防水設備、避雷・静電気対策設備などが適切に運用・管理されること。
- (6) サーバルームには関係者以外の入室を禁止するための認証設備を備えること。

7 設備

(1) 電話設備

ア 受付用電話機

- ① 受付用電話機を受付件数の変動にも対応可能な席数分用意すること。
- ② 受付用電話機は、多機能電話機とし、受話器を置いたままの発信、再ダイヤル、外線保留、転送処理などが容易に行えること。
- ③ 受付用電話機には、ヘッドセットなどを付加し、電話応対時に手がふさがらないようにすること。
- ④ 受付用電話機には、録音機能を搭載すること。

イ 受付電話番号

- ① 受付用電話番号として、現在の電話番号(03-6431-9997)を継続し、業務上区民に対し発信を行う場合も同番号で発信すること。

- ② 受付に係る電話番号の発信及び使用に係る費用は契約金額に含まれるものとする。

ウ 3 者通話・外線転送

- 3 者通話及び外線転送が可能なこと。

エ 話中・時間外メッセージ

- ① 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ための待ち合わせメッセージを流すことができるものとする。なお、待ち合わせの呼は受付者の空いた順に着信させること。
- ② 時間外、休日等の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。
- ③ メッセージは本区と協議の上決定すること。
- ④ 音声ガイダンスは、複数登録ができ、簡易に変更ができること。

オ 音声自動応答・ショートメッセージサービス

受付電話番号への着信時に、インターネット利用が可能な旨の音声自動応答を送出し、希望者(携帯電話利用者)にはインターネット受付用 URL を記載したショートメッセージサービスを送信する仕組みを有すること。また、受付センター時間外(夜間・日曜日・年末年始)についてもショートメッセージサービスを提供すること。

カ 受付機能との連携(CTI 機能)

電話設備と受付機能を連携し、受付者の負担を軽減化するため、発信者番号から受付機能側の履歴情報を端末に表示できること。

キ 受付者への着信均等分配(ACD機能)

着信した呼を待機時間の長い受付者から順に着信させ、受付者の負荷を均等化し、効率的な受付を行う機能を有すること。

ク 統計管理(MIS 機能)

① 受付センターの稼働状況をリアルタイムに表示するものとし、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、受付者毎の累積応答数、発信数、通話時間を専用端末に表示できること。

② 受付者毎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、月別に表示及び CSV 出力ができること。

(2) 受付センター・データセンターの設備

ア 受付業務を行うための受付操作端末及び受付用電話機を必要台数用意すること。

イ 帳票類を印刷できるプリンターを席数に応じて 1 台以上設置すること。

ウ FAX による受付を行う為に必要な機器を設置すること。

エ 複写機を設置すること。

オ 個人情報保護の観点により、帳票類等を破棄するためのシュレッダーを設置すること。

カ 受付センターで利用するサーバ機器類、施錠可能な独立した受付センター内のサーバ室を用意すること。また、災害等発生に備え、受付データベースサーバ、およびインターネット・LINE 受付用サーバについては、データセンターでの運用を実施すること。データベースサーバについては、基幹サーバであることから、設置するデータセンターは以下要件を満たすこと。

- ・活断層、海岸線から十分な距離を有し、ハザードマップ被害想定区域外であること。
- ・官庁施設の総合耐震基準Ⅰ類に準拠した建物で、サーバ室は床免振であること。
- ・2 系統の商用電源、停電時の72時間無給油連続運転が可能なこと。
- ・24 時間・365 日有人監視を実施していること。

キ サーバは自治体において導入実績のあるメーカー製の機種とし、円滑に業務を遂行するために必要な性能を確保すること。

ク 本区との電話連絡用及び FAX 連絡用としての一般加入電話を別途 1 回線以上及

び必要な機器を用意すること。ただし、この回線は、受付業務に利用しないこと。

(3) 江東区側の設備

ア 清掃事務所には受付操作端末を1台、粗大ごみ業務センターには受付操作端末を2台設置すること。

なお、端末設置に伴う LAN 配線等も本件に含むこと。

イ 各機器は受付センターとのネットワーク以外に属さないこと。

ウ 帳票類を印刷できるプリンターを清掃事務所1台、粗大ごみ業務センター1台設置すること。

(4) インターネットおよび LINE 受付用設備

ア 処理能力要件

インターネットおよび LINE 受付は、年間約 200,000 件程度の受付ができること。年間受付件数は増減する場合があるため、この数量を超えた場合でも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原則契約金額の変更は行わないものとする。

イ 通信回線

① 受付センターにおけるインターネットおよび LINE 受付に係る通信、及び接続に係る費用は契約金額に含まれるものとする。

② インターネット回線の冗長化については、本契約締結後、本区と調整の上決定すること。

ウ メールアドレス

インターネット受付業務におけるメールアドレスおよび運用方法等については、事前に本区と協議のうえ決定するものとする。

(5) 業務連携用ネットワーク構成

受付センターと各事業所等を接続する業務連携専用ネットワークは、第三者による回線の侵入、盗聴、改ざんを防止できるようセキュリティを高めること。

8 データ保管

受付・収集データの保管期間については、5年間とすること。

9 保守

(1) 受付

保守受付については、24 時間年中無休とすること。

(2) 対応

オンサイト保守については、平日8時 00 分～16 時 25 分とすること。

ただし、サーバ類のハードウェア保守については、24 時間年中無休とすること。

区分	対応時間	対応内容
受付操作端末	月～土(年末年始除く) 8 時 00 分～16 時 25 分	オンサイト保守
粗大ごみ受付サーバ	24 時間年中無休 定期メンテナンス(月 1 回)を除く	データセンターにて現 地対応
インターネット・LINE 受付関連サーバ	24 時間年中無休 定期メンテナンス(月 1 回)を除く	データセンターにて現 地対応

10 次期受付センター運営に向けた作業

- (1) 受付業務の引継ぎが円滑に行えるように、次期受託者へ、業務に必要な事項(現行の各種マニュアル、各種データ(粗大ごみ受付システムの申込情報等)、各種スキル、業務ノウハウ等)を引き継ぐこと。

なお、次期受託者がスムーズに引継ぎが行えるよう、情報提供や問合せ対応などには誠実に協力すること。引継ぎの具体的な実施スケジュールは本区、受託者及び次期受託

者が協議の上、決定すること。

- (2) 本委託契約期間終了時には、次期業務が行えるように、本区及び次期受託者に対して、業務に必要な事項に係るデータ・資料等を提供する。必要経費は契約金額に含まれるものとする。
- (3) 次期受託者による引継ぎデータ等の取込みに係る業務は、この契約に含まれないものとする。

11 委託費用の範囲

受付センター運営に必要な全ての費用を含む。データセンターと受付センター、清掃事務所等を接続するネットワークシステム回線にかかる敷設費用及び通信費は委託範囲に含める。なお、受付センター以外へ設置する機器にかかる消耗品(用紙、トナー)費用は本委託範囲外とする。

12 支払い方法

毎月の検査合格後、受託者の請求に基づき月毎に支払う。

13 セキュリティ・障害対策

- (1) 受付情報は個人情報を含むことから、その取扱いについては、別紙「個人情報の取扱いに関する特記条項」を遵守すること。
- (2) 江東区の定める情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順を遵守しなければならない。
- (3) 江東区が貸与する情報資産は万全の注意をもって保管し、契約満了後の取り扱いについては、江東区と協議すること。なお、情報資産の消去及び廃棄を行う場合は、江東区職員の立合いのうえ、消去及び廃棄の完了について証明書を江東区に提出すること。
- (4) 個人情報の秘密保持のため、部外者が立入りできないよう入館管理システムによる管理を実施すること。
- (5) オペレーターに対し、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

の持ち込みを禁止すること。保守作業等において、持ち込みが必要な場合は、本区の承諾を得ること。

- (6) 受付センター内のメモ用紙等を含む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
- (7) システム障害発生時には、速やかに本区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。
- (8) 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、本区の承認を得た上でバックアップを実施すること。
- (9) 受託者は、オペレーターに対して、個人情報、業務上知り得た情報などの守秘を誓約させること。
また、本区の要請によりオペレーターの誓約書が確認できるようにすること。
- (10) 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。
- (11) オペレーターの採用時にセキュリティ対策及び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。なお、研修を実施した際は、区に報告すること。
- (12) オペレーターに対して、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、オペレーターの知識の向上を図ること。
- (13) 受付業務に利用するサーバ機器は全て堅牢なデータセンターに設置し、電源の喪失時においても、無停電電源装置、自家発電装置等の非常用電源を備え、データ保存を担保すること。

14 非常事態対応

- (1) 災害発生、受付センター施設の不具合、機器故障、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、速やかに本区へ非常事態の状況、影響の範囲を報告し、本区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。
- (2) (1)の非常事態が発生した場合は、本区と調整を行った上、極力応対業務を継続実施するよう努めること。なお、罹災等で受付センターでの業務履行が不可能となった場合であっても、代替受付端末・インターネット回線(VPN 利用)・代替交換機等を利用し、場所を特定することなく電話受付が継続できる設備を準備しておくこと。また、インターネット・LINE 受付においては、受付センターでの業務履行可否に関わらず、データセンター側設備が稼働している前提では受付を継続すること。

15 特記事項

- (1) 本区は、契約期間中であっても、この契約を締結した翌年度以降において、この契約に係る歳出予算の減額、又は削減があった場合は、この契約を変更又は解除することができる。
- (2) 本契約の履行にあたり、受託者の故意または過失により本区及び第三者に損害をおよぼした場合、受託者の責任においてその賠償をなすものとする。
- (3) 受託者は本業務履行中に知り得た事項や個人情報を区に許可なく公表し、または、利用してはならない。契約完了後も同様とする。なお、個人情報の取り扱いについては、別添「個人情報の取扱いに関する特記条項」のとおりとする。
- (4) 仕様書の内容を確認、達成するために必要な会議について、本区が受託者に対して求めた時は必ず出席すること。また、業務遂行上疑義が生じた場合は、本区との協議に応じ、誠意をもってその解決に努めること。
- (5) 受託者は、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、本区と協議の上、その解決に努めること。

- (6) 受託者は、本業務における成果(受付状況などの統計情報)について、本区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。
- (7) 受託者は、この契約に基づく業務を遂行するため、本区が提供した資料等を、本区の許諾なくして複写、複製しないこと。
- (8) 本区は、受託者に対して、受付業務の品質状況、業務内容、業務報告書等について、予告なく立ち入り検査を実施することができ、受託者はこれを拒んではならない。本区が同伴してきた者に対しても同様に受け入れること。また、本区より施設等の見学要請があった場合には、日程等を調整のうえ適切に対応すること。
- (9) 本仕様書に規定していない事項(キャッシュレス決済導入等新たなサービスを行う場合)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、本区と協議の上、決定するものとする。

16 担当

江東区清掃事務所作業係 橋本、土屋

電話03-3644-6216 江東区潮見1-29-7