

小牧市粗大ごみ収集受付業務委託仕様書

1 業務名

小牧市粗大ごみ収集受付業務（以下「本業務」という。）

2 委託業務履行場所 受注者の設置する粗大ごみ受付センター（以下「センター」という。）

3 委託業務履行期間 着手 令和7年 1月 1日
完了 令和9年12月31日

4 本業務の概要

この仕様書は、本業務について必要な事項を定めたものである。

本業務は、市民からの電話及びWEBによる粗大ごみ収集の申込みを受付け、受付内容を入力する業務、発注者が委託する粗大ごみ収集運搬委託業者（以下「収集運搬業者」という。）への連絡業務、及び粗大ごみ収集運搬業務（以下「収集業務」という。）を円滑かつ確実に実施するための地図データシステム（以下「システム」という。）の構築及び保守管理業務、並びに本業務の履行に必要な関連業務（統計、報告、発注者からの問い合わせに対する応対等を含む）を行うものである。

5 本業務における受付前提条件

- (1) 別添の「小牧市粗大ごみ有料戸別収集マニュアル（以下「マニュアル」という。）」を基本とした業務を履行する。但し、このマニュアルに定めのない事項については、発注者の指示を受けることとする。
- (2) 本業務の受付件数は、令和5年度実績では電話2, 592件、WEB1, 195件である。
- (3) 契約締結後において、粗大ごみの収集に係る制度を変更する場合がある。

6 準備行為

本業務の受注者（以下「受注者」という。）は、契約締結後、直ちに下記の「現在の受注業者」と連絡を取り、引継ぎを行うことで本業務に支障がないよう調整すること。

現在の受注業者

受注業者	住所	連絡先
HARVEY株式会社	名古屋市昭和区阿由知通1-5-3	050-5433-3090

7 仕様条件等

(1) センターの設置について

センターが所在又は入居する建物は、震度5程度の地震に対する耐震性を有し、受電装置及び受付システム等は、停電や落雷等不測の事態に対応できるよう配慮した設計であること。

(2) 個人情報等情報資産の取扱について

別紙「個人情報等情報資産に関する特記事項」の内容を遵守すること。

(3) 本業務の業務時間等

〈電話〉

①電話受付の時間は、毎日午前9時から午後5時までとする。ただし土曜日、日曜日、祝日、年末年始は除く。

②年末年始は12月29日から翌年1月3日とする。

〈WEB〉

①WEB受付の時間は、毎日24時間対応とする。

(4) 電話受付業務について

① 本業務を確実に円滑に履行するために必要な場所（センター設置場所）・人員・機材等は受注者側で確保すること。（機材とは、電話機・受付用ブース・作業机・書庫・什器等並びに受付システムに必要なパソコン・プリンタ・サーバ・その他の付属機器等をいう。）

② 次のとおり、オペレーター及びオペレーターを統括する責任者（以下「統括責任者」という。）を配置すること。

ア 統括責任者を常駐させ、統括責任者に、オペレーターの監督・指導及び業務の統括その他業務全般の管理監督を行わせること。なお、統括責任者が常駐できない事態においては、代理の人員を遅滞なく手配すること。

イ 本業務全般を円滑に行うため、統括責任者には、本業務についての必要な知識、技能及び経験を有する者を適正に配置すること。

ウ 統括責任者は、オペレーターが対応できない案件についても適切に対応すること。また、発注者との調整窓口となり、問題が生じたときなどに迅速に対応できるようにすること。

エ 突発的な事由によりオペレーターが出勤できない場合を想定し、オペレーターの代替要員を別途待機させるなど、本業務に支障をきたすことなく運用できる体制を確保すること。

③ 本業務で使用するセンターの電話番号は、発注者が権利を有するもので、契約締結後に受注者に貸与することとする。本業務では、発注者が用意するセンターの電話回線以外の必要な費用等は、全て受注者が負担するものとする。また、委託業務履行期間が満了する日に、受注者は発注者の指示する方法により返却するものとする。なお、本業務の受注者は本業務の着手前までに、現在の受注者から直接電話番号を引き継ぐものとする。

④ 受注者は、受付専用の電話回線を3回線以上準備し、連休前などの申込みが混み合う時期については、電話回線を増やして対応するなど、申込みの電話がつながりやすくすること。また、別途発注者及び外部への連絡用の電話回線を1回線以上準備し、これらの回線設置費用についても、全て受注者が負担すること。また、電話受付の仕様、通信料等については次のとおりとする。

ア センターへ入電があったときは、回線の空きがある場合、必ず応答すること。

イ 受付時間外に着信があった場合や、受付時間内にオペレーターが応答できない場合は、それぞれの状況に応じた音声ガイダンスを流すこと。

ウ 電子メール等の利用料、通信料等は、全て受注者の負担とする。

- エ 発注者から要請したコールバック（電話がつながらず苦情になったケース等で、センターから電話をかけること）を含め、センターの通話料は全て受注者が負担すること。
- ⑤ 申込者からの問い合わせ、苦情等に対する回答、応対は、誠実かつ的確に行うこと。
- ⑥ 業務に従事するにあたり職員の育成方法（職員研修、クレーム対応、クレームの再発防止）について2つ以上の提案を行うこと。
- (5) WEB 受付業務について
- ① WEB予約システムの仕様は次のとおりであること。
- ア WEB受付用のサーバー、ドメイン、メールアドレスについては受注者負担により取得し運用すること。システムについては、システム使用料とレイニシャルコストは発生しない。
- イ PCスマートフォン対応WEB予約機能を完備していること。今後申込点数や個数の制限、収集希望日等を変更した場合は速やかに対応すること。
- ウ WEB予約フォームは小牧市役所ホームページにリンク設定し、予約フォームサイトに移動できるようにすること。
- エ 入力される個人情報の漏洩を防止するため、データ通信は暗号化等を確実に行うこと。それを踏まえ、センター内及びデータ通信時においてセキュリティ対策として行っていることを1つ以上提案すること。
- オ WEB予約を受け付けてから予約内容を確定し、確認メールを送信すること。受け付けてから確認メールを送信するまでの時間は3日以内に行うこと。
- カ WEB受付、入力方法・仕組み等において、市民が操作しやすいものとし、市民の利便性向上につながる内容を1つ以上提案すること。
- ② 地図データの仕様は次のとおりであること。
- ア 地図データは業務上支障のないデータを使用すること。なお、地図データの構築に係る費用については、受注者負担とする。
- イ 地図データは、最新のデータと乖離しないように都度更新すること。
- ウ 地図データは、本業務の着手前までに構築すること。
- (6) 申込者、発注者及び収集業者への連絡
- ① 粗大ごみの収集日と受付点数の決定について
- 電話での申込者には、申込みのあった時点で、WEBでの申込者には3日以内にそれぞれ、粗大ごみ収集日を伝えること。ただし、土曜日、日曜日、祝日、年末年始が3日以上続く場合においては、この限りでない。
- ② 発注者及び収集業者への連絡について
- 各種項目の入力を終えた戸別収集受付票データに、粗大ごみの収集場所が示された地図データを添付するなどして、発注者及び収集業者が確実に把握できるような提案を1つ以上行うこと（現行では収集日の6日前の午前10時までに電子データで確認できるようにしており、収集日の6日前以降に内容の変更があった場合はFAX等にて報告している）。
- (7) 報告業務
- ① 受付状況報告
- 収集受付状況について下記の報告書を作成し、翌月10日または各年3月31日のいづ

れか早い日までに発注者へ報告すること。

ア 戸別収集受付表

イ 苦情報告書

ウ 実績報告書

エ 品目別受付状況報告書

オ 品目別受付状況個数報告書

カ 臨時会（市と協議の上、必要がある場合適宜行う。）

キ その他、発注者が指示する報告書・統計資料等

② 苦情等に関する報告

センターに対する苦情は、苦情報告として提出し、発注者から改善指示を受けること。

③ その他、発注者が必要と認める事項について、随時報告を行うこと。

8 委託料の支払い

委託料は毎月の均等払いとし、1円未満の端数が生じる場合は、第1期の支払額に加算するものとする。

9 その他

この仕様書に定めのない事項又はこの仕様書に関し疑義が生じたときは、発注者と受注者との協議の上、定めるものとする。