

## 粗大ごみ等戸別収集受付センター業務委託仕様書

(適用範囲)

第1条 この仕様書は、発注者が委託する「粗大ごみ等戸別収集受付センター業務」に適用するものとする。

(目的)

第2条 本業務の目的は、市民からの電話及びLINE アプリによる申込に基づき収集するごみについて、市民からの電話への懇切丁寧な応対、オンライン収集予約受付、受付時間の短縮、事務の効率化及び正確な統計資料の作成を行うための収集予約受付業務の委託を目的とする。

(設備)

第3条 発注者は、本業務を行ううえで、次の設備を受注者へ提供するものとする。

- (1) 粗大ごみ等受付管理システム (株)Bot Express 社製。以下「システム」という。)
- (2) システムクライアント 7台 (内1台は管理用)
- (3) ファックス機 1台 (消耗品トナーを含む。)
- (4) プリンター 1台 (消耗品トナーを含む。)
- (5) 受付電話回線 (ひかり電話) 8回線
- (6) ファックス受信回線 (アナログ) 1回線
- (7) 連絡用電話回線 (アナログ) 1回線

2 受注者は、次の設備を準備するものとする。

- (1) 収集予約 受付用電話機 6台以上
- (2) 委託者との連絡用電話機 1台以上
- (3) ファックス・プリンター用紙
- (4) その他、業務に使用する消耗品 (筆記用具等)

3 収集予約受付電話機は受注者の設備により、話中お待たせ・時間外ガイダンス設置機能及び委託者への転送機能を備えること。

(基本方針)

第4条 受注者は、受付業務のマニュアル作成等に当たっては、本業務を継続して実施できるようにしなければならない。

(定義)

第5条 この仕様書において、次の各号に掲げる用語の定義は、それぞれ当該各号に定めるところによるものとする。

- (1) 粗大ごみ 金沢市廃棄物の減量化及び適正処理に関する規則（平成5年規則第2号）別表第1に定める物品で、最大の辺若しくは径がおおむね70センチメートルを超え、又は重量がおおむね20キログラムを超えるもの（同規則第9条に該当するものを除く。）とする。
- (2) 特定家庭用機器 一般の家庭から排出される特定家庭用機器再商品化法（平成10年法律第97号。以下「家電リサイクル法」という。）第2条第4項に規定する特定家庭用機器をいう。
- (3) 多量ごみ 引越し又は臨時に多量に排出されるごみで、以下に定めるものとする。  
粗大ごみ、埋立ごみ、せん定枝・落ち葉・草花
- (4) 粗大ごみ等 粗大ごみ及び多量ごみの総称とする。
- (5) 犬猫等死体 ペット又は野生の犬、猫など（大型動物は除く。）の死体を総称する。

(対象業務)

第6条 本業務は、収集予約受付業務とし、各々の業務委託の内容は、市民からの粗大ごみ等の収集予約電話及びLINEアプリによる収集予約申込の受付業務を実施するために必要な以下の業務とする。

- ア 打合せ協議
- イ 企画・立案
- ウ マニュアル作成
- エ 研修・教育
- オ 粗大ごみ等の収集予約の受付
- カ 粗大ごみ等の収集予約に関する問合せに対する応答
- キ 粗大ごみ等の収集予約受付内容の変更の受付
- ク 粗大ごみ等の収集予約受付内容の取り消しの受付
- ケ 粗大ごみ等の収集に関する問合せに対する応答
- コ オからケに付随する問合せに関する応答
- サ オ、キ及びクの業務に付随するシステムへの入力及び検索
- シ 発注者との連絡調整
- ス その他アからシまでに付随する管理運営

(打合せ)

第7条 受注者は、適正な業務の遂行を計るため、発注者と常に密な連絡をとるものとし、その都度打合せ記録を作成し、相互に確認を行うものとする。

(資料の貸与及び返還)

第8条 発注者は、本業務に必要な資料を受注者に貸与し、又は閲覧させるものとする。

2 受注者は、貸与された関係図書等を業務の完了後、直ちに返還するものとする。

(成果の提出)

第9条 受注者は、委託業務終了後その関係資料等を業務完了報告書とともに提出し、発注者の完了検査を受けるものとする。

(疑義)

第10条 受注者は、業務の方針及び条件について疑義が生じた場合は、発注者と協議の上、合意事項を明確にするものとする。

(収集予約の対象)

第11条 本業務により一般市民から収集予約を受付ける対象となるごみは、粗大ごみ、多量ごみ及び犬猫等死体の3種類とする。

なお、オンライン収集予約を受付ける対象となるごみは、粗大ごみ及び多量ごみの2種類とする。

(粗大ごみ等の収集予約受付形態)

第12条 市民から粗大ごみ等の収集の予約を受付ける方法は下記の3通りとする。

- (1) 電話による申込み
- (2) LINE アプリによる申込み
- (3) ごみ減量推進課への電話等による申込み（受注者に個人情報の提供を拒否する場合等）

(収集予約受付締切日)

第13条 粗大ごみ等の収集の予約受付の締切日は、収集日を基準に発注者の指定する日までとする。

(収集予約内容変更・取消受付締切日)

第14条 粗大ごみ等の収集予約内容の変更・取消の受付締切日は発注者の指定する日までとする。

(業務実施場所)

第15条 受注者は、委託業務に係る全ての執務場所を金沢市内に受注者の責任で設置しなければならない。

(受付業務の実施日及び時間帯)

第16条 受注者の収集予約の受付業務の実施日及び時間帯は次のとおりとする。

- (1) 受付日 毎週日曜日から土曜日まで(祝日を含む。)。ただし、1月1日から1月3日まで  
は休みとする。
- (2) 受付時間帯 午前9時から午後6時までとする。

(受付業務の内容)

第17条 収集予約の受付業務の内容については、次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 打合せ協議 収集予約受付業務を適正に遂行するための打合せ及び協議。
- (2) 企画・立案 収集予約受付業務の実施方法の企画・立案。
- (3) マニュアル作成 収集予約受付業務を行うに際しての基本となるマニュアルの作成。
- (4) 研修・教育 収集予約受付業務の従事者に対して行う、金沢市の地理状況、ごみ収集の状況、個人情報の保護、受付業務の内容その他必要な事項について、契約日から令和7年2月28日までに行うものとする。また、これらにあわせて以下の研修も同様に行うこと。
  - ① 電話応対研修
  - ② パソコン操作研修
  - ③ 粗大ごみ等に関する知識習得研修

(5) 収集予約の受付

ア 電話による申込

申込者から、氏名、住所、電話番号、品名、数量及び排出場所を聴取し、申込内容を確認の上、収集日、排出方法、注意事項、リサイクル費用及び手数料額(有料の場合)を通知する。

イ LINEアプリによる申込

申込内容を確認し、受付を確定させ、受付完了を通知する。

- ① LINE 受付確定
  - ② LINE 受付確定に係る軽微な内容修正
  - ③ LINE 受付確定に係るメッセージ送信機能での内容確認による修正
  - ④ LINE 受付確定に係る電話での内容確認による修正
  - ⑤ 上記③、④を要するもので、発注者の指定する日までに連絡がつかないものについて、取消し、システムのメッセージ送信機能でその旨を通知
- (6) 電話による粗大ごみ等の収集予約に関する問合せに対する応答
- ア 受付マニュアルに基づき対応すること。
  - イ 受付マニュアル以外の事項については、問合せ者に業務の担当者を紹介又は問合せ内容を業務担当に連絡すること。
- (7) システムに該当のない排出場所の調査・報告
- ア インターネット等で場所を特定し、システムへ入力すること。システムへの入力が困難な場合は地図を添付し、ファックスにより発注者へ連絡すること。
  - イ 近隣情報をヒアリングし、備考欄に記入すること。
- (8) 受付内容の変更
- ア 発注者へのデータ送付までは、変更後の内容に変更し、変更年月日を登録すること。
  - イ 発注者へのデータ送付後は、収集日の前日、前々日（1～2営業日）のみ、ファックスにより発注者へ連絡すること。
- (9) 受付の取消
- ア 発注者へのデータ送付までは、取消年月日を登録する。
  - イ 発注者へのデータ送付後は、収集日の前日、前々日（1～2営業日）のみ、ファックスにより発注者へ連絡すること。
- (10) 電話による粗大ごみ等の収集に関する問合せに対する応答
- ア 受付マニュアルに基づき対応すること。
  - イ 応答率は月間平均 70%以上とし、業務完了報告書時に月間応答率を報告すること。
  - ウ 受付マニュアル以外の事項については、問合せ者に業務の担当者を紹介又は問合せ内容を業務担当に連絡すること。
- (11) (5)から(10)までに付随する問合せ等に関する応答
- ア ごみの収集日に関する問合せ
  - イ 申込の取消、変更
  - ウ 粗大ごみ等又は資源の自己搬入の方法
  - エ 事業所から出るごみの処理方法
  - オ 特定家庭用機器等市で収集できないごみの処理方法

※問合せ等に関する想定件数は、年間約20,000件とし、電話受付に含めないものとする。想定件数を超過した場合は、別途協議するものとする。

- (12) 家庭ごみの分け方出し方については発注者が指定する連絡先を案内するが、冊子に記載された範囲は応答するように努める。
- (13) システムへの必要な項目を入力及び検索等を行う作業
- (14) (1)から(12)までを実施することに伴う発注者との連絡調整業務

(契約方法)

第18条 単価契約による。ただし、単価の項目は下記のとおりとする。

区分	内容	見込み割合
(1) 基本料	本業務1か月あたりの基本料	—
(2) 電話受付	電話による申込みについて、全件	55%程度
(3) LINE 受付	LINE アプリによる申込みを確定させたものについて、全件	45%程度
(4) 軽微な修正	LINE 受付のうち、情報に軽微な不備があるものについて直接修正するもの	LINE 受付全件のうち 1.5%程度
(5) メッセージ送信による修正	LINE 受付のうち、内容確認のため、メッセージ送信するもの	LINE 受付全件のうち 1.0%程度
(6) 電話による修正	LINE 受付のうち、内容確認のため、電話するもの	LINE 受付全件のうち 2.5%程度
(7) 受付後の修正	LINE 受付のうち、受付後の電話での変更の申し出により情報を修正するもの	LINE 受付全件のうち 5%程度

※ (4)～(6)については同一の受付について重複して適用はしない。最大単価を適用するものとする。