

粗大ごみ等受付業務委託

本体仕様書

目次

第1章 総則

第1条 業務名	P.1
第2条 目的	P.1
第3条 費用負担	P.1
第4条 業務委託期間	P.1
第5条 適用範囲	P.1

第2章 業務概要

第6条 運営日時	P.2
第7条 受付専用番号及び通信回線	P.2
第8条 通信にかかる諸費用	P.2
第9条 対応言語	P.2
第10条 業務内容	P.2

第3章 サービス品質要件

第11条 サービス品質要件	P.3
---------------	-----

第4章 コールセンター施設要件

第12条 運営施設・設備要件	P.4
----------------	-----

第5章 サテライトセンター要件

第13条 サテライトセンター業務	P.5
------------------	-----

第6章 連絡用電話回線等要件

第14条 電話機器	P.6
第15条 FAX 機器	P.6

第7章 情報セキュリティ要件

第16条 情報セキュリティ要件	P.7
-----------------	-----

第8章 電子情報機器要件

第17条 オペレーター端末機器	P.7
第18条 タブレット端末	P.8
第19条 その他の機器	P.9

第9章 システム要件

第20条 システム要件	P.9
-------------	-----

第10章 保守・運用管理

第21条 保守・運用管理	P.9
--------------	-----

第11章 運営体制

第22条 組織体制	P.10
第23条 要員の資質要件	P.10
第24条 要員の研修等の実施	P.11
第25条 要員体制	P.11
第26条 要員等の配置	P.12

第12章 開設準備

第27条 コールセンターの開設準備	P.12
-------------------	------

第13章 マニュアル作成

第28条 マニュアル作成業務	P.13
----------------	------

第14章 業務内容

第29条 問い合わせ等の受付	P.13
第30条 意見・要望等の受付および対応内容の記録	P.14
第31条 事務作業	P.14

第15章 報告業務

第32条 報告業務	P.14
第33条 随時報告	P.15

第 34 条	月次報告	P.15
第 35 条	年次報告	P.15
第 16 章 業務終了時の要件		
第 36 条	次期受託者への業務の引き継ぎ	P.15
第 37 条	データ及び資料等の破棄	P.16
第 38 条	業務全般における要件	P.16
第 39 条	個人情報の取扱い	P.16

第1章 総則

第1条 業務名

本業務名は、**粗大ごみ等受付業務委託**とする。

第2条 目的

本仕様書は、守口市（以下「本市」という。）が実施する粗大ごみ等に関する受付業務（以下「本業務」という。）について、民間企業の有するスキルやのノウハウを活用することにより、市民の利便性の向上、受付業務の効率化及び安定的な業務運営を行う観点から委託するものである。なお、業務運営に必要となる施設、設備、システム等の整備をはじめ、要員の確保や研修の実施等を含む一切の業務を一体的に委託するため必要な事項を定めるものとする。

第3条 費用負担

本業務に際して生じる一切の費用は、本仕様書に特段の記載があるものを除き、すべて受託者が負担するものとする。

第4条 業務委託期間

契約締結日から令和14年3月31日まで

(1) システム構築期間

契約締結日から令和9年2月28日まで

(2) コールセンター及びサテライトセンター準備期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

（注）サテライトセンターとは、受託者が市役所執務室内に設置し、本業務の一部を実施する拠点をいう。

(3) 業務運営期間

令和9年4月1日から令和14年3月31日まで(5年間・60か月間)

※ただし、構築期間及び準備期間については、委託料の支払いはないものとする。

第5条 適用範囲

本業務は、コールセンター運営業務、サテライトセンター業務、守口市ごみ処理券対応業務、事務作業、報告業務、本業務に必要なシステム及び機器の調達・保守、業務終了時の引継ぎその他本仕様書に定める一切の関連業務に適用する。また、本業務に必要なシステムの詳細要件については、別冊「粗大ごみ等受付システム特記仕様書」に定めるところによる。

第2章 業務概要

第6条 運営日時

1. 本業務の実施時間は、原則午前9時00分から午後5時30分までとする。
2. 本業務の実施曜日は、月曜日から金曜日(祝日も実施)までとし、土曜日と日曜日は原則として業務を実施しない。
3. 前項の規定にかかわらず、年末年始における電話受付業務については、発注者のごみ収集業務日に準じて対応すること。
4. 第1項及び第2項の実施時間・曜日以外に電話受付業務を実施する場合は、発注者は受託者におおむね1か月前に通知する。

第7条 受付専用番号及び通信回線

1. 受付専用電話番号及びFAX番号
 - (1) 利用者からの問い合わせ等の受付を行う電話及びFAX番号は、専用番号（電話06-6997-7766・FAX06-6997-7808）を用いること。
 - (2) コールセンターからの番号発信については、受付専用番号以外の番号を発信しても差し支えないものとする。ただし、この場合は事前に本市へ当該番号を提示し承諾を得ること。
2. 通信回線の取扱い
 - (1) 受付専用番号に係る通信回線の名義は受託者とするが、本市が承諾する場合を除き、受託者は当該権利を解約又は譲渡することはできない。また、業務委託期間終了後においては、本市へ当該権利を譲渡するものとする。
 - (2) 電話回線については、同時に4回線以上の受電が可能であること。

第8条 通信にかかる諸費用

利用者が受付専用番号へ電話又はFAXを利用する際に生じる通信料金は利用者が負担するものとする。また、受付専用番号等から他の電話へ転送する際に生じる通信料金は受託者が負担するものとする。

第9条 対応言語

コールセンターでの対応言語は、日本語とする。ただし、日本語に加えてその他の言語の対応を行う場合においては、本市と協議の上対応可能な言語を決定し、運用を行うものとする。

第10条 業務内容

- (1) 受付を行う具体的な対応範囲は、次のとおりとする。
 - イ) ごみの排出方法に関する対応

- ロ) 大型ごみの予約受付
 - ハ) 多量排出ごみの予約受付
 - 二) 持ち込みごみの予約受付
 - ホ) 廃家電収集の予約受付
 - ヘ) 動物死体の収集受付
 - ト) 不法投棄ごみの受付
 - チ) ごみの取り漏れ、取り残しの対応
 - リ) 火災ごみの受付
 - ヌ) その他、災害ごみの受付(激甚災害指定を受けない程度の災害。激甚災害指定を受けた場合の災害ごみの受付については、別途協議するものとする。)
 - ル) 制度改正による周知
 - ヲ) 守口市ごみ処理券販売店舗(以下「販売店舗」という。)からのごみ処理券に関する対応
- (2) コールセンターでは、ごみの申込みをはじめ、排出方法の相談や各種ごみに関する問い合わせに対応するものとする。
- (3) サテライトセンターにおける対応範囲
- イ) 前号イ)、ト)、チ) ル)、ヲ) および環境対策課宛ての着信に対し、各担当者への取次ぎなど一次対応を行うものとする。
 - ロ) 守口市ごみ処理券販売・管理(作業内容は別紙1「処理券管理マニュアル」参照)

第3章 サービス品質要件

第11条 サービス品質要件

コールセンター運営にあたって一定基準の品質を確保するため、受託者は次に示すサービス指標の目標値を達成するよう誠実に努めなければならない。

指標名	目標値	定義(計算式)
応答率	月平均 90%以上	着信した電話に対して応答した割合 (応答件数÷着信件数)
即応率	月平均 90%以上	着信した電話に対して 20 秒以内に応答した割合 (時間内応答件数÷応答件数)

各サービス指標の目標値を達成できなかった場合には、その原因を調査し、改善策を本市に提示するとともに、必要な措置を講じること。

第4章 コールセンター施設要件

第12条 運営施設・設備要件

1. 運営場所

- (1) コールセンターの運営場所は、日本国内とし受託者が用意すること。
- (2) 受付業務を行う運営場所は、原則として1箇所とする。ただし、災害時等におけるBCP(事業継続計画)対策として、別拠点又は複数拠点での臨時的又は一時的な運用は認めるものとする。
- (3) 本業務は個人情報を取り扱う必要があるため、在宅テレワークなどの個人宅や個人事務所などでの運用は認めないものとする。
- (4) データセンターを別途設ける場合は、日本国内とすること。また、地理情報システム(GIS)等でクラウドサービスを利用する場合についても、データの保存場所は日本国内とし、その保存場所を本市に明示すること。

2. 建物要件

- (1) 昭和56年に導入された「新耐震基準」に適合する鉄筋コンクリート造の建築物であること。
- (2) コールセンターの運営時間中は、法定点検等の定期的なメンテナンスや計画停電、落雷による緊急の停電などの影響を受けることなく業務が継続できるよう、無停電電源装置や自家発電装置などの設置により必要な電源供給が行えること。ただし、災害時等における臨時的な対応として、別拠点又は複数拠点での継続的な運営が可能な場合においては、この限りではない。
- (3) 電気設備、セキュリティ設備、空調、防火・避雷対策設備が備えられ、適切に運用・管理されていること。

3. 業務スペース

- (1) 外部からの騒音や室内の反響音が対応業務の妨げにならないよう、防音に配慮した設備環境であること。
- (2) 各種資料やマニュアル等を保管できる書庫を用意すること。
- (3) 必要な機器類等に見合った電源を確保すること。
- (4) 業務を行うために十分な什器及び事務用品などを備えていること。また、本市内全域の詳細な場所が確認できる明細地図を用意すること。
- (5) 対応時に一時的に個人情報等を記録したメモ等を破棄するため、シュレッダーなどを用意すること。
- (6) 労働安全衛生法に規定する一定水準の湿度及び温度で管理し、適切な採光又は照明により、要員の職場環境に配慮されていること。
- (7) オペレーター席は、お互いの声が反響して対応業務の妨げにならないようパーティションを設置する等の対策を講じること。
- (8) 労働安全衛生法等、関係法令を遵守すること。

4. 必要席数

別紙2「コールセンター稼働実績」を参考に、本運営期間における電話受付件数を想定し、第11条に示すサービス指標の目標値を確保するために必要なオペレーター、スーパーバイザー等の各要員が対応できる席数を確保すること。

5. 施設・設備等におけるセキュリティ対策

(1) 業務スペース(オペレーター等の要員が利用者からの受付業務を行う所)は、部外者の不正な侵入等を防止するため、カードシステム等による入退室管理が行われること。

(2) 業務スペースにカバンや携帯電話などの私物を持ち込めないよう措置を講じること。

第5章 サテライトセンター要件

第13条 サテライトセンター業務

1. サテライトセンターでは、第10条に規定する業務のほか来庁した市民等の問い合わせに対して一次対応を行うこと。ただし、その場合においても1名は電話対応が行える体制とすること。

2. サテライトセンターは市役所執務内に置くこととし、業務を行うために必要な什器は以下の通りとする。

(1) 市で貸し出す什器（無償）

- ・ 電話機 3 台
 - ・ 事務机 4 台
 - ・ 椅子 4 脚
 - ・ 内部系 PC 3 台
 - ・ 鍵付きロッカー（ごみ処理券保管用） 2 台
- （間口 90cm×奥行 45cm×高さ 110 cm）

(2) 事業者が準備する什器

- ・ インターネット PC 1 台以上
- ・ ルーター（ポケット Wi-Fi 可） 1 基

3. 受託者は自己の責任と指揮命令の下で従事者を管理し、本業務を履行するものとする。

4. 本市職員は、受託者の従事者に対して直接の指揮命令を行わず、必要な連絡及び協議は受託者の責任者を通じて行うものとする。

5. 受託者は、従事者の配置、勤怠管理、業務指導、教育訓練その他労務管理を自らの責任において行うものとし、従事者に対して適切な指揮命令系統を確立するものとする。

6. 本市及び受託者は、偽装請負その他関係法令違反が生じないように、指揮命令系統及

び業務運営の役割分担を明確にし、適正な運営を確保するものとする。

7. 緊急時の対応については、火災、事故、個人情報漏えいのおそれその他緊急かつやむを得ない事由がある場合に限り、本市職員が従事者に直接指示を行うことができるものとする。この場合、指示内容を速やかに受託者の責任者へ報告するものとする。

第 6 章 連絡用電話回線等要件

第 14 条 電話機器

1. コールセンターの受付電話番号を着信し、応答できる機能を有すること。
2. 別紙 2「コールセンター稼働実績」を参考に、第 11 条及び第 12 条第 4 項を踏まえ、利用者からの電話応対に必要な席数分の電話機及び回線数を用意すること。
3. 業務連絡用としてコールセンターの受付電話番号とは別回線の専用電話機を 1 台、業務スペース内に設置すること。
4. 全通話録音機能があり、録音した通話は容易に検索及び再生が可能であること。また、録音の開始・停止は通話の開始・停止によって自動制御で録音できること。
5. 電話機は多機能電話機とし、自動オンフック発信、再ダイヤル、保留などが容易に行えるようにすること。
6. 電話機には、ヘッドセットなどを付加し、応対時に手が塞がらないようにすること。
7. 着信した電話が着台しているオペレーター席に均等に分配され、効率的な対応が行えること。
8. オペレーターが対応の後処理を行っている最中や休憩等で離席した際には、当該電話機には着信させない機能を有すること。
9. 着信呼数や応答呼数、応対時間などの件数、コールセンターの品質管理に必要なデータを取得できること。
10. 通話ログ及び通話録音データは、1 か月以上保存、管理できること。
11. JATE 等の規格に適合している製品であること。

第 15 条 FAX 機器

1. コールセンターでは、アナログ回線又はインターネット回線による FAX の送受信ができること。
2. 運営期間中、24 時間年中無休で受信できること。
3. コールセンターから FAX 送信した場合に、受信者側にコールセンターからの FAX 送信であることが分かるよう、FAX 番号及び発信元情報を設定すること。
4. G3 規格に適合している製品であること。

第7章 情報セキュリティ要件

第16条 情報セキュリティ要件

1. 受託者の要件

個人情報や企業情報などの情報セキュリティについて、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が定めるプライバシーマークの認定又は国際標準化機構が策定する情報セキュリティ管理に関する国際規格「ISO/IEC27001 (ISMS)」の認証を有すること。また、本業務委託期間中に満了日が到来する場合には、当該更新手続を行うこと。なお、本業務の委託期間中において、当該認定の取消し、一時停止などの処分を受けた場合においては、本市と協議の上、必要な措置を講じるものとする。

2. セキュリティ対策

(1) 社内ルールや法令遵守(コンプライアンス)の仕組みが整備され、コールセンターで扱うすべての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩等が行われないよう十分な情報セキュリティ対策が継続して管理されていること。

(2) 本業務で使用するサーバ及びネットワーク機器等は、外部からの不正アクセスや攻撃、情報漏洩等に関して十分な安全対策が講じられていること。

(3) 前2号のセキュリティ対策の安全性の確保について、定期的な確認が行われていること。

(4) 個人情報を取り扱う通信回線については、第三者からの不正な通信を制限する接続制御(アクセス制限等)及び不要な外部通信を防ぐ Web フィルタリング等の対策を講じ、必要なセキュリティレベルを確保すること。

(5) 本業務に使用する機器等には、ウイルス対策ソフトを導入し常時有効化し、最新の状態で適切に運用すること。また、ウイルス定義ファイル等は常に最新の状態に更新し、不正プログラムの感染防止及び情報漏えい防止に必要な対策を講じること。

(6) 守口市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

3. 障害・災害対策

(1) 本業務で使用するサーバ及びネットワーク機器等については、冗長化によりシステム障害や災害等による影響を回避できるための措置が講じられていること。

(2) 万一、システム障害や災害などによりシステム機能が中断した場合においても、速やかに復旧できる仕組みや体制が確保されていること。

第8章 電子情報機器要件

第17条 オペレーター端末機器

1. 別紙 2 「コールセンター稼働実績」を参考に、第11条及び第12条第4項を踏まえ、利用者からの電話応対に必要な席数分のオペレーター端末機器を用意すること

- と。
2. 各オペレーター端末機器は、業務で利用する各システムの操作ができる環境を用意すること。また、当該端末機器が接続するインターネット回線を用意すること。
 3. 各システムの操作がレスポンスよく操作でき、画面の閲覧性に優れている性能を有すること。
 4. ソフトタッチキーボードを使用するなど、オペレーターが端末機を操作する際のタイプ音が利用者に聞こえない対策を施すこと。
 5. インターネットへの接続にあたっては、操作に遅延がないように高速な回線を用意すること。
 6. コンピュータウイルス等に対して常に最新のセキュリティ対策(ウイルス対策ソフトウェアの導入・定義ファイルの自動更新等)を講じること。

第 18 条 タブレット端末

次の要件を満たすタブレット端末を 15 台用意すること。なお、タブレット端末は本市収集業務委託業者が使用する。

- (1) 契約期間中、継続して使用でき、本システムが遅延なく動作すること。
- (2) メモリは 4GB 以上を有すること。
- (3) ストレージは 64GB 以上を有すること。
- (4) OS は Android、iPadOS 又は Windows に対応し、納入時点においてメーカーのサポート対象であること。また、納入する端末は発売後 3 年以内の機種であり、契約期間中継続して OS 更新及びセキュリティ更新プログラムの提供を受けられること。
- (5) 液晶ディスプレイは 10 インチ以上の液晶を有すること。
- (6) LTE 通信に対応していること。
- (7) 装着したまま操作(タッチパネル、撮影)ができるショルダーベルト付の防水ケースを備えること。
- (8) コンピュータウイルス等に対して常に最新のセキュリティ対策を講じること。
- (9) 個人情報を取り扱うことを踏まえ、ログイン認証は ID・パスワードに加え、生体認証(指紋・顔認証等)又はトークン等を組み合わせた多要素認証に対応していること。
- (10) ログイン試行回数の制限を設け、一定回数失敗した場合は一定時間端末をロックする機能を有すること。
- (11) 端末の紛失又は盗難に備え、遠隔ロック及び遠隔データ消去(リモートワイプ)の機能を有すること。

第 19 条 その他の機器

1. 業務に必要な資料等を紙で出力するために、業務スペース内にプリンターを 1 台以

- 上用意すること。
2. 送受信した FAX をデータ化(PDF 形式)するためのスキャナー等を業務スペース内に用意すること。

第 9 章 システム要件

第 20 条 システム要件

本業務を円滑かつ適切に運営するため、受託者は必要なシステムを構築すること。当該システムは、少なくとも、受付機能、インターネット受付機能、収集実績入力機能、タブレット端末による収集実績入力機能、収集計画機能、マスタメンテナンス機能、地図機能及び帳票出力機能並びにシステムの導入、設定、試験、移行、保守及び引継ぎに係る機能を備えるものとする。当該システムのサーバは、オンプレミス型でもクラウド型でも可とする。ただし、クラウド型を採用する場合は、データセンター及びデータの保存場所が日本国内に所在していること、当該クラウドサービス又はその提供基盤について情報セキュリティに関する第三者認証を取得していること、並びにサービスレベル保証（SLA）が提示され、少なくとも稼働率、計画停止、障害発生時の対応体制、復旧目標及び問い合わせ対応に関する内容が明記されていることを要件とする。

なお、本仕様書に示すシステムの他、コールセンターの円滑又は効率的、効果的な運用のために必要とされるシステムがある場合には、事前に本市と協議の上、受託者の負担で構築・運用を行うことを妨げないものとする。

また、システムの詳細要件については、別冊「粗大ごみ等受付システム特記仕様書」に定めるところによる。

第 10 章 保守・運用管理

第 21 条 保守・運用管理

1. 本業務に際し受託者が用意する施設及び設備、通信回線、什器、機器類、各システム等の一切は、受託者の責任で保守・管理及び故障対応すること。なお、故障対応については、速やかに対応すること。ただし、本市又は本市収集委託業者に設置したタブレット等専用端末は、本市の責に帰すべき事由によって故障又は破損、紛失等が生じた場合においては、本市と協議のうえ、対応方法等を決定することとする。
2. 各システムを常に最適な状態に保つために、ソフトウェア等の必要なバージョンアップやライセンスの更新等を適時行うこと。
3. ソフトウェア等のバージョンアップやメンテナンス作業などを行う場合には、利用者に影響を生じることのないよう、運営時間外に作業を実施するなど、作業時間や作業方法に配慮して行うこと。
4. 本業務で生じる通話録音や応対記録などの受託者が作成するデータや情報提供資料

や本市が提供する各種データの保存期間及び削除の方法等については、本仕様書に特段の記載がある場合を除き、本市と協議の上、各データの取扱いを決定し運用することとする。

5. 本業務で使用するすべてのデータは、不正な持ち出し、紛失、改ざん、破壊、漏えいなどが行われないよう厳重に管理すること。
6. データの保存期間の満了時等にデータの削除を行う場合は、事前に本市へ削除するデータの内容や作業実施日等を提示し本市の承諾を得たうえで、必要なデータが削除されることのないよう十分留意して作業を実施すること。

第 11 章 運営体制

第 22 条 組織体制

1. 品質管理指標や業務運営上の課題などについて、必要に応じて適宜、本市との打ち合わせや報告を行える体制を整えること。
2. 個人情報漏洩発生時や障害発生時等に速やかに本市へ報告できる体制を整えること。また、当該事例が発生した場合は、速やかに本市に報告し、必要な対応を講じること。
3. 災害等によりコールセンターの運営を中断せざるを得ない状況が発生した場合には、直ちに本市へ状況を報告するとともに、速やかに復旧に向けた作業が行える体制を整えること。また、災害等の状況に応じて、本市と運営方法について必要な調整を行える体制を整えること。
4. その他、業務運営にあたりトラブル等が生じた際には、問題を拡大させることのないよう、速やかに適切な措置が行える体制を整えるとともに、本市への報告が行える体制を整えること。
5. 受託者が他の自治体等で受託実績のある同種業務のトラブル事例の対応方法や業務効率化の方法がある場合には、市の承諾を受けた上で本業務においても活用すること。

第 23 条 要員の資質要件

コールセンターの運営に携わる要員（本業務に従事する全ての者をいう。以下同じ。）については、各職責に応じて円滑かつ適切に業務を履行できる資質を有する者を確保すること。

- (1) オペレーター(スーパーバイザー及び業務責任者が兼任可能)
 - イ) 一般常識を有し、基本的な電話対応スキル及びエスカレーションなどの対応フローの理解を有するとともに、対応マナーに優れていること。
 - ロ) 円滑かつ的確な電話の受付や回答が行えるよう、電話機器をはじめオペレーター端末機器及び各システムの操作方法を十分に習得していること。
- (2) スーパーバイザー

- イ) 前号の資質要件を有するとともに、オペレーターの実務経験を有すること。
 - ロ) オペレーターでは対応できない案件について、適切に補助、対応できる対応スキルを有すること。
 - ハ) オペレーターを統括するうえで必要なコールセンターの運営管理能力を有するとともに、オペレーターへの適切な指導・教育ができること。
- 二) 本市との迅速かつ円滑な業務連携が行える能力を有すること。
- (3) 業務責任者
- イ) 各要員の業務内容及び役割を適切に定め、コールセンターの品質確保に向けた必要な措置を講じることのできる能力を有すること。
 - ロ) 本市との調整及び本市からの要請に迅速かつ適切に対応できること。
- (4) その他必要な要員
- コールセンターの運営にあたり、システム機器類の保守、管理、調査、手続などを行うために必要な専門的知識及び技能を有する者を確保すること。

第 24 条 要員の研修等の実施

1. 要員は、対応業務を開始する前に、基本的な電話対応マナーをはじめ、実際の問い合わせを想定したロールプレイング方式での研修及び教育を受けること。
2. すでに対応業務に従事している要員についても、制度改正などの問い合わせに的確に対応できるよう、定期的なスキルアップ研修を受けること。
3. 個人情報の取扱いについて、業務に従事する際の心構えや情報漏えいの防止に関する情報セキュリティ研修を少なくとも年 1 回以上、定期的に受けること。

第 25 条 要員体制

1. 各要員の職責及び業務内容、役割分担を記載した業務分担表を作成し、本市へ事前に提出すること。
2. 本業務に携わる要員の名簿を事前に本市へ提出すること。なお、名簿には次の事項を記載するとともに、要員の異動が生じた場合には適時、本市へ提出すること。
 - (1) 氏名、ふりがな
 - (2) 職責
 - (3) 現職着任日
 - (4) その他異動年月日、異動事由等
3. オペレーター等の要員については、より質の高いサービス提供を維持する観点から、定着率向上を図るための方策を講じること。
4. 本業務を行う要員の資質について、本市が不適切と判断した場合は、本市及び受託者による協議を行い、受託者は速やかに再教育等の必要な措置を講じること。また、再教育等の実施によっても要員の資質が改善されないと本市が判断した場合に

は、該当要員を本業務に従事させない措置を講じること。この場合、受託者は直ちに代替要員を配置するとともに、本業務の品質低下防止措置を講じること。

5. 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、各要員に周知徹底すること。
6. 受託者は、各要員から守秘義務に関する誓約書の提出を受け、本市が写しの提出を求める場合は速やかに提出できるよう管理すること。

第 26 条 要員等の配置

1. 別紙 2 「コールセンター稼働実績」を参考に、曜日や時間帯などの着信状況に応じ、第 11 条を確保するために必要な要員等を配置すること。
2. スーパーバイザーもしくは業務責任者を運営時間中(午前 9 時から午後 5 時 30 分)、常時 1 名以上配置すること。
3. 交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的に要員が出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことなく運営できる体制を整えること。
4. サテライトセンターにおいては、休日収集日を含めて常時 3 名以上配置し、繁忙期においては業務に遅延が生じないよう増員配置する等、臨機応変に対応すること。また、配置した人員の内 1 名はサテライトセンターにおける責任者とする。ただし、休憩時間等の間はこの限りではない。

※繁忙期・・・守口市ごみ処理券実績報告書及び再生資源集団回収奨励金交付申請書の受付時期

第 12 章 開設準備

第 27 条 コールセンターの開設準備

1. 作業の計画及び実施
本業務の運営を円滑に開始するため、次のとおり計画的かつ万全な体制で準備を進めること。
 - (1) コールセンターの開設にあたってのスケジュール表、業務体制図等の資料を本市に提出すること。
 - (2) 受託者が作業するための環境(作業場所、機器類)は、原則として提供しないが、本市との会議を行うための場所は、本市と協議の上決定すること。
2. 現受託者からの業務の引き継ぎ
受託者は本市と協議の上、令和 9 年 3 月 31 日まで本業務を運営する委託事業者(以下「現受託者」という。)から、コールセンターの円滑な運営開始のために、次のとおり必要な引き継ぎを受けること。
 - (1) コールセンターの受付電話番号及び FAX 番号を、運営開始日から受託者の運営施設において受け付けできるよう、現受託者と協議のうえ、電話回線の譲渡手続な

ど必要な準備を行うこと。なお、通信キャリアの変更は認めるが、事務手続等に生じる費用については、受託者が負担するものとする。

(2) 受託者は運営開始日までに、現受託者から必要なデータ及び資料、実務上必要となる業務処理の手順、知識、技術等の引き継ぎを受けること。

(3) 業務の引き継ぎにかかる作業手順や日程等については、本市及び受託者並びに現受託者と協議の上決定するものとする。

(4) 運営開始日までに必要な予約情報の引継ぎを受けること。なお、データ移行に必要な予約情報（地図データを含む）は、本市がファイルジオデータベース（拡張子「.gdb」）形式で提供するものとする。

3. その他備作業

運営施設及び設備並びに各情報機器等においては、各要件を満たすよう運営開始日までに接続確認及び動作確認を本市と協力して行うこと。

第 13 章 マニュアル作成

第 28 条 マニュアル作成業務

1. 各種マニュアルの作成及び整備

本仕様書に定める要件等を踏まえたうえで、次に示す事項を記載した運営業務マニュアルを作成するとともに、本業務の運営開始日までに本市へ提出し承諾を得ること。また、本業務の運営にあたっては当該マニュアルに従い、忠実かつ誠実に業務を履行すること。

(1) セキュリティ管理及び監督体制

(2) 各種設備や業務スペースの配置及び運用方法

(3) 各種システム操作方法

(4) 電話での対応方法

(5) システム障害や情報漏えい時などの問題発生時の運用ルール及び対処方法

(6) 災害等による緊急事態における対応方法

2. 各種マニュアルの改訂

運営状況等に応じて、適宜各マニュアルを改訂するとともに、本市へ提出し承諾を得ること。

第 14 章 業務内容

第 29 条 問い合わせ等の受付

1. 利用者からコールセンターに着信した電話による問い合わせ等を受け付け、回答すること。

2. 回答にあたっては、ごみの出し方手引き、ごみの分別と出し方、収集日程表をはじめ、本市ホームページ、本市が提供する刊行物等の情報に基づいて行うこと。

なお、上記情報で回答することが難しい場合は、市に対応方法について確認すること。

3. 電話での受付の際には、本市ごみのコールセンターであることを告げること。ただし、サテライトセンターにあっては本市担当課と告げること。
4. 運営時間外は自動音声案内を行うこと。
5. FAX での受付は、受信を速やかに確認できるよう措置を講じるとともに、原則、FAX により当日中に回答を行うこと。ただし、運営時間外に受信した FAX は、可能な限り速やかに回答を行うこと。
6. 回答に長時間を要すると判断される場合等については、利用者の承諾を得たうえで一旦電話を切り、折り返しの電話対応を行うなど、臨機応変な対応を行うこと。

第 30 条 意見・要望等の受付及び対応内容の記録

本市に対する苦情などの意見・要望は、要件等を詳しく聞き取り、利用者の氏名、連絡先、対応者、対応日時及び対応内容について漏れなく記録すること。

なお、苦情により、本市がその対応の全容を把握する必要があると判断した案件においては、対応記録とは別に対応の一言一句を記録したテープ起こし原稿データの提出を求める場合がある。

第 31 条 事務作業（別紙 3「サテライトセンター業務内容」参照）

サテライトセンターにおいて、電話対応、窓口対応がない業務時間内においては、簡易な事務作業を行うこと。以下に具体例を示す。

- ・ 7 月、1 月：集団回収実施団体への郵送書類の確認及び封入作業
- ・ 9 月、3 月：集団回収実施団体申請書・奨励金の受付確認
- ・ 11 月～1 月：収集日程表更新に係る確認
- ・ 月毎：ごみ処理券申込み・報告書の受付確認

通期：書類の編綴、コールセンターからの FAX 確認、守口市ごみ処理券管理台帳の管理。受託者は、前項に掲げるもののほか、本業務に関連し、一時的に発生する軽微な事務補助作業について、本市から依頼があった場合は、電話対応及び窓口対応に支障のない範囲で対応すること。

第 15 章 報告業務

第 32 条 報告業務

本業務において必要な各報告については、次に示す方法により報告すること。ただし、第 11 条が遵守されていない場合や、業務運営上の問題が生じた場合などにおいては、本市への来庁による報告を求める場合がある。

第 33 条 随時報告

1. 意見・要望等の受付については、本市へ速やかに報告すること。
2. 意見・要望等の受付のうち、場所の特定が必要な場合については、明細地図等のコピーを添付のうえ、併せて報告すること。
3. 利用者との問題が発生した場合については、その経過等について速やかに本市へ報告するとともに、本市の指示を受けること。
4. システム障害等が発生した場合においては、その原因や状況、対処方法等を記載した報告書を作成し、速やかに本市へ報告すること。

第 34 条 月次報告

1. 月次報告書は、前月 1 か月間の業務実績を対象に、次に示す数値等を記載した報告書を作成し、業務一部完了届(最終月は業務完了届)とあわせて、速やかに報告すること。
 - (1) 着信件数、応答件数、時間内応答件数、途中放棄件数、FAX 処理件数等の日別の数値及び合計値等を表示したもの。
 - (2) 前号に対する応答率、即応率、放棄呼率の日別の数値及び平均値等を表示したもの。
 - (3) 総応対時間、平均応答時間、総後処理時間、平均後処理時間について、日別の数値及び合計値を表示したもの。
 - (4) 曜日別、時間帯別、問い合わせ区分、受付区分別、応対区分別の各件数の集計値を表示したもの。
 - (5) 前各号にかかわらず、サテライトセンターにおける日別の電話応答件数、窓口対応件数の日別の数値及び合計値等を報告すること。
 - (6)印刷したごみ処理券の数量とその配送先
2. 前項第 1 号から第 3 号までは、一見して傾向等が読み取れるよう、必要に応じて棒グラフ、線グラフ、円グラフ等を併せて表示すること。

第 35 条 年次報告

1. 年次報告書は、前年 4 月から本年 3 月までの業務実績を対象に、前条第 1 項及び第 2 項に準じた集計値を表示したものを作成し、速やかに報告すること。
2. 前項の年次報告書は、記名押印した表紙を添えて印刷物を 1 部提出すること。

第 16 章 業務終了時の要件

第 36 条 次期受託者への業務の引き継ぎ

本契約期間の満了等に伴い、受託者が本業務を終了する際には、引き続きコールセンタ

一の運營業務が円滑に行えるよう、資料や業務処理の手順が分かるマニュアルなどを市へ提出し確認を得たうえで次期受託者に対し必要な引継ぎを行うこと。また、次期委託者が専用番号を使用することができるよう必要な引継ぎを行うこと。

受託者のシステムに登録されたデータの出力や提供など、次期受託者に対して必要な支援を行い、その場合の費用については、受託者の負担とする。なお、出力するデータは、汎用性のあるものとする。

引継ぎの内容や方法、日程等については、本市及び受託者並びに次期受託者との協議のうえ決定するものとする。

第 37 条 データ及び資料等の破棄

1. 通話録音データ及び応対記録データについては、前条が完了し、受託者の運営期間が終了した際には、本市の承諾を得たうえで適切に削除すること。
2. 前項に示す以外の、受託者が作成したデータ及び本市が作成、提供したデータの取り扱いについては、本市と協議のうえ決定するものとする。
3. クラウドサービス上に保存されたデータについても、契約終了時及び物理サーバの交換時には、本市の承諾を得たうえで確実に削除すること。
4. クラウド以外の情報機器（受託者が使用したサーバ、ストレージ、端末機器等）に保存されたデータについては、復元できない方法により消去するものとし、受託者はデータ消去を証明する書類を本市に提出すること。

第 17 章 その他

第 38 条 業務全般における要件

1. 本仕様書に規定するもののほか、本市の条例及び規則、その他関係する法令を遵守しなければならない。
2. 本市にとって最適な成果及び納品物が得られるよう、本市の立場に立ち誠実に業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的な提案を行うこと。
3. 本市が提供するすべての原票、資料、情報、貸与品等を、本市の承諾を得ずに複写又は複製、第三者への開示又は提供をしないこと。また、そのために必要な措置を講じること。
4. 本市が提供する資料のうち、本市が公共的に発行した冊子、チラシ、パンフレット等を除き、原則として貸出しによるものとし、業務終了期日までに返却すること。
5. 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、本市と受託者が協議し、決定するものとする。

第 39 条 個人情報の取扱い

個人情報の取扱いについては、別紙 4「個人情報取扱特記事項」による。