別紙１

# 仕様書

## 1　件名

墨田区粗大ごみ受付収集システム開発及び申告受付業務委託

## 2　目的

本業務は、区民からの粗大ごみ収集に関する申告を効率よく正確に受け付けるため、継続性、安定性、効率性のある粗大ごみ受付センター（以下「受付センター」という。）を運営し、もって、区民の利便性の向上と粗大ごみ収集事業全般の業務効率化を図ることを目的とする。

## 3　履行期間

契約締結日から令和９年３月３１日まで

## 4　履行場所

受託者の用意する施設

## 5　業務範囲

（１）区民からの粗大ごみ収集の申込みについて、区が定める収集計画に基づき、電話及びインターネットによる受付を行い、収集日、品目別の料金、排出方法等を案内する。

（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受付センターを設置し、粗大ごみ収集事業に必要な申告受付情報を管理する。

（３）受付センターにおいて集約した申告受付情報等を、効率的な粗大ごみ収集事業が実現できるような形態で区に提供する。

（４）区民からの問合せ対応を行う。

（５）申告受付業務を含む粗大ごみ収集事業全般の業務効率化が期待できる業務改善策を、積極的かつ継続的に区に提案する。

## 6　業務内容

（１）受付方法

電話及びインターネットにより、区民から粗大ごみの収集申込を受付する。

（２）受付日時

ア　電話による受付

月曜日から土曜日の午前８時から午後７時まで

ただし、以下の業務を要しない日を除く。

（ア）日曜日及び清掃事務所の作業休日となる祝日

（イ）年末年始期間（１２月２９日から１月３日まで）

イ　インターネットによる受付

業務実施期間の全ての日（２４時間受付）

ただし、メンテナンス期間（時間を含む。）を除く。

※事前に区に連絡すること。

（３）受付内容

ア　申込者の氏名、住所（建物名称、部屋番号含む。）、電話番号

イ　粗大ごみの品目、数量、排出場所

ウ　粗大ごみの排出方法、収集日、処理手数料

エ　減免事由の確認

オ　申込後の変更、取消の受付

カ　その他、粗大ごみ収集事業に必要と思われる事項

（4）減免申請書の送付

処理手数料の減免事由に該当する申告者があった場合、その申告者に、区指定の「減免申請書」を送付する。

（5）受付品目・処理手数料

粗大ごみの品目及び処理手数料は、区が別途定める一覧に基づく。なお、品目の追加及び手数料料金体系に変更があった場合には、区の指示に従い、修正・追加を行うこと。

（6）区民からの問合せ対応

（7）区との連絡調整

（8）申告受付情報等の提供

**7　従事職員**

（1）受託者は、本業務を円滑に行うために必要な知識・技能・経験を有する人員を確保し、オペレーター（電話受付職）、統括責任者及び業務指導員を配置する。

（2）受託者は、本業務に従事する職員に対し、業務を円滑に行えるよう事前研修を十分に行うこと。

**8　申告受付実績（参考）**

想定受付件数は、下表の実績を参考にすること。

| | 令和５年度 | 令和６年度 |
|---|---|---|
| 着信件数 | 約　５９，０００件 | 約　５９，０００件 |
| 受付件数 | 約１２０，０００件 | 約１２４，０００件 |
| 　うち電話受付 | 約　３３，０００件 | 約　３１，０００件 |
| 　うち WEB 受付 | 約　８７，０００件 | 約　９３，０００件 |
| 減免受付件数 | 約　　１，４００件 | 約　　１，５００件 |

**9　管理指標（応答率）の設定**

粗大ごみ申告受付業務のサービス品質を維持し、安定的な業務運営を図るため、管理指標として応答率を設定する。

**10　業務に係る機器等**

本業務を履行するうえで必要な機器、ソフトウェア、通信回線、消耗品等は、本仕様書に特に記載する場合を除き、全て受託者が用意する資源を活用し、そのメンテナンスや運用・管理に係る費用についても受託者が負担すること。

**11　セキュリティ・障害対策に関すること**

**12　非常事態対応に関すること**

**13　支払方法**

毎月、履行検査確認後、受託者の請求に基づき支払う。

**14　報告事項**

受託者は、以下の受付センターの運営状況等を区に毎月報告する。様式等の詳細は、区と協

議のうえ定める。
（１）契約履行届
（２）実績報告書（曜日別応答件数、時間帯別応答件数、オペレーター配置数）
（３）次月想定件数（曜日別応答件数、時間帯別応答件数、オペレーター配置数）
（４）申込状況一覧（減免申請件数含む。）
（５）その他必要と認められた報告書

**15　特記事項**

（１）仕様書の内容を確認・達成するために必要な会議の出席を、区が受託者に求めた時は必ず出席すること。また、受託者は、本業務を遂行するうえでの課題、応対手順の整理及び見直し、粗大ごみ収集事業全般における業務改善策がある場合は、適宜会議の申し出を行い、区と協議すること。
（２）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、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。
（３）受託者は、本契約に基づく業務を遂行するために本区が提供した資料等を、本区の許諾なくして複写、複製、譲渡及び貸与しないこと。
（４）区は、仕様書及び受託者が提出した各種書類に沿った受付センターの管理・運営・受付体制を確認するために必要な限度において、受託者の承諾を得たうえで、報告、資料の提出、受付センターへの監査の受け入れを求めることができる。この場合、受任者は合理的自由のある場合を除き、本区の求めに応じるものとする。
（５）本仕様書に定めのない事項、または内容に疑義が生じた場合は区と受託者が協議のうえ定めるものとする。

**16　担当**

墨田区資源環境部 すみだ清掃事務所 管理・計画調整係
電話　０３－５６０６－６９２２
FAX　０３－５６０８－２５７３
Mail　seisou@city.sumida.lg.jp