

船橋市粗大ごみ受付業務委託 仕様書

令和6年4月22日

船橋市環境部クリーン推進課

目次

1. 業務委託名	2
2. 業務の目的及び背景.....	2
3. 業務実施期間.....	2
4. 業務概要.....	2
5. 業務内容.....	2
6. 具体的な業務内容	4
7. 電話等受付体制.....	8
8. 業務従事者の育成	10
9. 受付施設.....	11
10. 設備	12
11. 受付システム.....	14
12. セキュリティ・障害対策	18
13. 個人情報の保護.....	20
14. 労務管理.....	21
15. 非常事態への対応	21
16. 支払期日及び支払日.....	21
17. 次期受付センター運營業務に向けた作業.....	21
18. 特記事項.....	22
19. その他.....	22

1. 業務委託名

船橋市粗大ごみ受付業務委託

2. 業務の目的及び背景

船橋市（以下、「本市」という。）は、家庭から排出される粗大ごみの収集の受付業務を効率的かつ正確に行うことで、市民サービスの向上を図ることを目的とし、粗大ごみ受付センターを設置し、粗大ごみ受付システム（以下「受付システム」という。）を用いて受付を行う。

3. 業務実施期間

契約締結日から令和12年3月31日までとする。

※契約締結日から令和7年3月31日までは準備期間とし、業務研修・システム構築等を確実に実施し、令和7年4月1日から円滑かつ確実に受付センターを運用開始できるように準備すること。

4. 業務概要

- (1) 市民からの電話、インターネット、FAX（言語、聴覚に障害のある方専用）等による粗大ごみ収集の申込みについて、本市が定める収集計画に基づき、受託者が用意する粗大ごみ受付システム（以下「受付システム」という。）を用いて受付・案内を行う。受け付けた情報は受付システムで管理し、参照・変更・追加できるようにする。
- (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するとともに、受付システムにて、粗大ごみ収集に必要な受付情報を管理する。
- (3) 業務遂行にかかる必要な設備、機器類、受付システムの等については、本市・収集運搬業者分を含め、全てを受託者が用意するものとし、業務実施期間中の保守や運用等の管理についても受託者が行う。
- (4) 粗大ごみ収集申込みに付随する、粗大ごみ及びその他のごみ収集に関する軽易な問い合わせ・苦情等の対応を行う。

5. 業務内容

- (1) 業務履行日時

受付センターの受付日時は、下記のとおりとする。

- ① 電話受付

月曜日～金曜日（祝休日・12月29日～1月3日を除く）

午前9時から午後4時まで

② インターネット受付

保守点検日時を除き24時間年中無休

③ FAX受付（言語、聴覚に障害のある方専用）

保守点検日時を除き24時間年中無休

※申込者への確認や、市と協議が必要となる事例はこの限りではない。ただし、その場合においても、可能な限り速やかに処理・対応すること。

※保守点検時は、事前に本市へ連絡するものとする。

(2) 受付方法

電話・インターネット・FAX（言語、聴覚に障害のある方専用）に加え、その他受付方法（チャットボット、LINE等）は提案された内容をもとに本市と協議の上決定する。

(3) 受付処理件数

受付処理件数は、別紙「粗大ごみ収集受付実績・収集受付見込み件数」を参考とすること。ただし、インターネット受付の開始初年度であることや、受託者のコールセンター運営実績を踏まえ、「粗大ごみ収集受付見込み件数」に粗大ごみ等に関する問い合わせ件数を加えて想定受付処理件数（想定着信数）を算出し、電話受付については、1か月平均80%以上の応答率を維持できる体制を構築するものとする。

また、転出入等人口の増減や自然災害等により、受付処理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あっても業務を継続すること。

なお、受付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。ただし、処理件数が大幅に超過し、本委託の目的を達成することが困難と市が認める場合は、その維持を目的としてかかる費用、その他必要な事項について、本市と受託者が別途協議の上、決定するものとする。

(4) 受付品目等

① 粗大ごみとは、船橋市内の家庭から排出されるもののうち、船橋市廃棄物の減量、資源化及び適正処理に関する条例（平成20年3月31日条例第14号）（以下「条例」という。）及び船橋市廃棄物の減量、資源化及び適正処理に関する条例施行規則（平成20年6月30日規則第73号）（以下「規則」という。）に規定する下記のをいう。

- ・長辺が概ね50cmを超える可燃性のもの
- ・不燃ごみ袋（20リットル）に入らない不燃性のもの

ただし、条例第20条及び規則第10条に規定する「排出禁止物」及び一時多量ごみ、家電リサイクル法対象品目については対象外とする。

- ② 粗大ごみ処理手数料の案内は、別途本市の用意する粗大ごみ処理手数料一覧をもとに行うものとする。ただし、手数料一覧に掲載のないもの等は、適宜本市に連絡して指示に従うこと。なお、本市に指示された手数料は、受付センター全体で共有し、全応対要員が同じ案内ができるようにすること。手数料体系については、変更となる可能性があるため、変更時には別途本市から指示を行う。
- ③ 1回の申込みで受付可能な個数は、1回あたり5点までとする。また、申込みから7日後に次の申込みができる。

6. 具体的な業務内容

(1) 電話受付

本市の指定する電話番号（047-457-4153）を使用し、市民からの電話による申込み・問い合わせ等を一元的に受け付け、必要事項の確認や案内などのオペレーションを迅速かつ的確に行う。

- ① 市民からの粗大ごみ収集の新規、変更、取消の申込みを受け付けるため、収集に必要な項目（氏名・住所・電話番号・品目・数量・排出場所等）を確認し、受託者が用意する受付システムに受付情報を記録する。
- ② 申込者に対し、申込内容及び本市が示す情報に基づき、主に次の内容について案内する。
 - (ア) 受付番号
 - (イ) 申込者の住所・排出場所に応じた収集日
 - (ウ) 収集品目に応じた処理手数料の金額
 - (エ) 粗大ごみ処理券を収集日までに購入すること（購入方法の案内を含む）
 - (オ) 粗大ごみの出し方（朝8時30分までに排出場所へ出すこと等）について
 - (カ) 申込み後の変更・キャンセルについて
- ③ 申込締切日（収集日の2営業日前）を過ぎた申込み、または収集日・地域別に指定した受付可能上限数を超えた申込みは、次回の収集日を案内する。
- ④ やむを得ない事情により、申込締切日を過ぎた申込内容の変更及び取消の申込みがあった場合は、別途本市が指示する対応方法に従い、必要に応じて収集運搬業者との連絡調整を行うこと。
- ⑤ 手数料減免の対象者（生活保護受給世帯等）、及びクリーンサポート収集（粗大ごみ持ち出し収集）の対象者（高齢者、障害者世帯等であって、粗大ごみを指定された場所に排出することが困難な場合）より申込みがあった場合には、受付を実施したのち、本市が指定する方法で本市へ取り次ぐこと。
- ⑥ 申込み時においてキャッシュレス決済操作等に不備があり、粗大ごみ処理手数料が未納となっている場合、申込者に対し電話やメール等で決済を促す等の対応を行

うこと。

- ⑦ 多言語による入電対応については、提案された内容をもとに本市と協議の上決定する。

(2) インターネット受付

市民がインターネットを利用して粗大ごみ収集の申込み・変更・取消・申込内容の確認等を行うことが可能となるよう、次のとおり、受付システムの調達・構築・管理・運用を行う。併せてキャッシュレス決済による粗大ごみ処理手数料の納付が可能なシステムを構築すること。

- ① インターネット受付に慣れていない方でも操作しやすいインタフェースを構築すること。
- ② 受付後は申込者へ受付完了メールを送信すること。
- ③ 提案により仮受付後に本受付処理を行う場合には、受付センターにて住所や地図情報等必要事項を確認のうえ本受付処理を行うこと。
- ④ 受付システムについて、本市が依頼する内容の変更やメンテナンス等を行うこと。また、本市による内容の変更やメンテナンスが可能なこと。
- ⑤ インターネット受付の多言語対応は、提案によるものとする。

(3) FAXによる受付（言語、聴覚に障害のある方専用）

本市の指定するFAX番号（047-457-4221）を使用し、受託者がFAXを受信し、電話対応と同様の受付・案内を行う。

- ① 本市が指定する粗大ごみ受付票または粗大ごみ収集に必要な事項が記載された任意様式により、受付を行う。
- ② 本市がFAXを受信した場合は、受付センターへ転送する。
- ③ 申込者への返信は、申込者からの指定がない限りFAXで行うこと。なお、返信のFAXが不通の場合は、Eメールや郵便等により受付を行うこと。
- ④ 電話による受付時間中に送付されたFAXは、原則当日中に手数料や収集日、排出場所など確定内容の返信処理まで行うこと。ただし、受付時間外に送付された場合は、翌営業日に返信処理等を行うこと。

(4) 各種問い合わせへの対応

電話・FAX・Eメール・市ホームページ等で市民から寄せられた、粗大ごみ及びその他のごみ収集に関する軽易な問い合わせや苦情などについて対応する。対応にあたっては、正確な内容を把握したうえで適切な対応を行い、可能な限り受付センターで完結すること。また、必要に応じて、適宜本市に報告し指示に従うこと。

- ① 主に次に示す問い合わせ及び苦情へ対応し、記録・集計を行う。また、可能な限

り各種問い合わせや苦情を寄せた市民の居住地区も記録し、集計すること。

- (ア) 申込内容に関する確認
 - (イ) 粗大ごみ処理手数料（料金、納入方法、処理券取扱場所、貼付方法等）
 - (ウ) 粗大ごみの受付に関すること（オペレーターの対応、受付時間等）
 - (エ) 粗大ごみの収集に関すること（未収集・持ち去り・不法投棄等）
 - (オ) 家電リサイクル・家庭系パソコン・リユースに関する案内
 - (カ) 粗大ごみの制度、排出ルールに関すること
 - (キ) クリーンサポート・粗大ごみ処理手数料の減免に関すること
 - (ク) その他、ごみ収集に関する軽易な内容
- ② 本市に寄せられた市民からの苦情等に対して十分応えるため、マニュアルの整備や職員研修の実施等必要な体制を整え、誠意をもって速やかに対応すること。
 - ③ 受付センターに寄せられた問い合わせや苦情等のうち、粗大ごみが収集日に該当する日の朝8時30分までに指示された場所に排出されていたにもかかわらず取り忘れている旨の連絡があった場合（朝8時30分までに排出されていた事実が確認できない場合も含む）など、当日の収集予定に関わる内容の場合、申込者の受付記録を確認後、速やかに収集運搬業者へ連絡し、対応を依頼するなど、別途本市が指示する対応方法に従うこと。
 - ④ 収集運搬業者からの受付時のミスによる指摘事項について、速やかに対処すること。
 - ⑤ 受付時間外のトラブル等への対応など、必要な臨時的業務についても、受託者において行うこと。

(5) 情報の管理

受付システムに登録した情報は、次のとおり管理すること。

- ① 市民（申込者）の登録情報
申込者に関する情報（氏名、住所、電話番号等）を登録し、変更等が生じた場合は、適宜更新すること。
- ② 収集区域の登録情報
本市からの指示に基づき、各区域の収集運搬業者、曜日別収集エリア、エリア別収集個数等を登録し、変更内容に応じて適宜更新すること。
- ③ 粗大ごみ処理手数料の登録情報
粗大ごみの品目や処理手数料を本市からの指示に基づき登録し、随時更新できること。

(6) 災害等による収集中止における対応

災害等の理由により本市の判断で収集を中止した際、本市が受付センターへ全申込者

への連絡を依頼する場合には、本市からの指示に基づき対応することとし、経費については別途協議とする。

(7) 業務報告

① 契約締結時の提出書類

受託者は、契約締結後に次に示す以下の報告書類を本市へ提出し、検査を受けること。提出形式は、紙または電子データ（ファイル形式はExcel、Word、PDF等）とする。また、準備期間中は進捗状況について定期的に本市へ報告すること。

なお、作業工程には業務設計期間を設け、本市と協議の上、受付センター運営・受付システムに関する具体的な業務内容を決定し、受託者は決定事項を反映した「実施計画書」を作成し、本計画書に基づいて業務を行うこと。

<契約締結後速やかに提出>

- (ア) スケジュール及び体制図
- (イ) 導入準備にかかる実施計画書
- (ウ) 個人情報管理者報告
- (エ) 業務責任者報告

<契約締結後、市と協議した日までに提出>

- (オ) 導入準備完了報告書
- (カ) 受付システム要件定義書
- (キ) 受付システム操作マニュアル（システム等障害時対応を含む）
- (ク) 受付業務マニュアル（トークスクリプトを含む）
- (ケ) 危機管理マニュアル
- (コ) 個人情報の取り扱いに関する取扱要領
- (サ) 受付センター責任者及びスーパーバイザー、オペレーターの従事者名簿（役職名・実務年数を含む）
- (シ) その他、本市が必要と認めるもの

② 月次報告

受託者は、次に示す毎月の報告書類を翌月10日まで（3月及び契約期間の最終月については当月末まで）に、紙または電子データ（ファイル形式はExcel、Word、PDF等）で本市へ提出し、検査を受けること。また報告様式については、本市から指示があるものを除き、事前に本市と協議の上決定するものとする。

(ア) 粗大ごみ受付業務等月次報告書

- ※受付件数（受付媒体別・品目別・曜日別・金額別・業者別・決済方法別等）、
クリーンサポート件数（対象理由別）・手数料減免対象件数（減免理由別）、

オペレーター配置実績、研修実績等がわかるもの

(イ) 応答率に係る月次報告書

※着信数、オペレーターが応答した呼数、電話回線数を上回ってコールが発生した呼数（あふれ呼数）、オペレーターが応答する前に切電した呼数（放棄呼）、応答率（日毎・月平均）、1件あたりの平均通話時間等

(ウ) 問い合わせ・苦情等の件数、及び内容の内訳

(エ) 月次報告書提出日の翌月のオペレーター配置予定人数

※(エ)について、令和7年4月分は前月10日までに提出

③ 随時報告

(ア) オペレーションミス報告

※オペレーションミスについて、個別の対応結果の報告書を作成し、本市に報告すること。なお、報告内容には、発生日時、受付者、受付内容、発生原因、再発防止策を含めること。

(イ) インシデント報告

(ウ) 業務の支障となる機器の故障・システム障害、事故等に関する報告

(エ) 個人情報を含む帳票類・通話録音・テキスト記録等の廃棄・消去報告

(オ) その他本市が必要とする事項

(8) 打合せ会議の開催

必要に応じて定期もしくは随時打合せ会議を開催し、必要事項の報告や情報共有等を行う。また、会議の議事録は受託者で作成し、本市に提出すること。

(9) 本市及び収集運搬業者への研修

受託者は、本市及び本業務に携わる収集運搬業者に対し、業務を円滑に行うことができるように準備期間中に受付システム等の操作研修を実施すること。実施時期や研修場所などの詳細については、本市と協議の上、決定するものとする。

また、本委託契約期間中に収集運搬業者の変更があった際はその都度実施すること。

7. 電話等受付体制

(1) 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、並びに本業務を統括する責任者を配置すること。

(2) オペレーターの配置については、過年度の実績を考慮し、繁忙期及び通常期、曜日、時間帯による業務量の変動を随時分析した上で、市民サービスの低下に繋がらないように計画的に行うこと。

(3) スーパーバイザーは、オペレーターを常時管理監督し、円滑に業務が遂行できる人

数を配置すること。

(4) 要員に求める業務及び能力は次のとおりとする。

① オペレーター

<業務内容>

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。また、スーパーバイザーの指示に基づき、インターネットやFAXによる受付の対応を行う。

<オペレーターに求める能力>

(ア) 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と認められること。

(イ) 一般常識を持ち、対応マナーが優れていること。

(ウ) 受付業務に必要な能力（日本語の語学力、文章作成能力、説明能力、協調性など）

(エ) 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

<業務内容>

スーパーバイザーはオペレーターの対応状況について管理・監督・指導を実施し、対応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不能な案件の対応を行う。また、インターネットやFAXによる受付の指示等や、日々の受付業務において生じる本市や収集運搬業者への確認及び調整を行う。

この他、責任者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。

<スーパーバイザーに求める能力>

(ア) コールセンター業務における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。

(イ) 定期的にオペレーターの通話をモニタリング又は録音するなどして、マニュアルの基準に適合する対応を行っているかを分析し、オペレーターへの個別指導を行うことで、対応品質の維持向上に努めることができること。

(ウ) 本市や収集運搬業者との調整窓口となり、要請などに迅速に対応できること。また、オペレーターが対応できない市民及び収集運搬業者とのトラブル等に対し、適正に対応できること。

(エ) 前述①（ア）～（エ）オペレーターに求める能力の要件を満たすこと。

③ 責任者

<業務内容>

オペレーター及びスーパーバイザー、並びに本業務を統括する責任者は、市民から信頼される受付センターの運営に努め、オペレーター及びスーパーバイザーの対応業務並びに受付センターの機器・システム及び運営状況の管理監督を行い、本市及び収集運搬業者との調整や連絡を円滑に行い、本市の要請に迅速に対応すること。また、応答率に応じてオペレーターの増員を指示するなど、常にサービスの向上に努めること。

＜責任者に求める能力＞

(ア) 責任者は、スーパーバイザーと兼任することはできない。

(イ) 責任者は、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。

(ウ) スーパーバイザー等に対応できない市民及び収集運搬業者とのトラブルに対し、適正に対処し調整できること。

(5) 月間平均応答率（オペレーターが対応した件数÷受付時間内の着信件数）が80%を下回らないようにオペレーターを配置すること。月間平均応答率が80%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10日までに本市へ書面で提出すること。

ただし、受託者が責を負わない部分での障害に関する責任を除外するため、以下に起因する障害等による応答率の低下については、免責とする。

(ア) 自然災害、大規模事故等の不可抗力に起因する障害

(イ) 本市の重大な過失による障害

(ウ) 社会的要因や災害等の自然的要因により、過年度より申込み件数が大幅に増加したと本市が認めた場合

(エ) その他、本市がやむを得ないと認めた場合

8. 業務従事者の育成

(1) 業務従事者の業務開始前の育成

① 趣旨

受託者は、本業務を行う全従事者に対し、業務を円滑に行うための必要な知識を習得させること。また、受付センターでの業務内容に関する知識のほか、対応マナー、システム操作、危機管理体制、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確実に習得させること。

② 習得すべき主な知識項目

(ア) 本業務に関する基礎知識

本業務の目的、業務内容、施設・設備の使用方法、対応方法、非常時の対応等

(イ) 粗大ごみ受付業務に関する知識

粗大ごみの分類、料金(減免適用を含む)、収集日等の業務内容に関する知識

(ウ) 関連業務に関する知識

- ・ごみや資源物に関する本市の組織と主な事業概要、制度、施設等
- ・船橋市のごみと資源物の分け方出し方など、一般廃棄物の処理に関する知識

(エ) 情報セキュリティ及び個人情報保護に関する知識

個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、船橋市情報資産の保護及び管理に関する規程及び船橋市情報セキュリティ対策基準並びに本市が定めた情報セキュリティ実施手順、情報セキュリティマネジメントシステム(I SMS)適合性評価制度、プライバシーマーク制度に基づく知識

(2) マニュアル等の提出

- ① 前述6(7)①「契約締結時の提出書類」のとおり、必要な業務マニュアル(受付業務、受付システム操作等)を作成し、本市に提出すること。また、業務の実施状況に応じて見直し、改訂を行うこと。
- ② オペレーターの基本的な電話対応マニュアルとしてトークスクリプトを作成し、本市に提出すること。また、状況に応じて見直し、改訂を行うこと。
- ③ 業務マニュアルは常に最新版を設置、使用するとともに、見直し、改訂時には本市に提出すること。

(3) オペレーターの能力確保

定期的にオペレーターの通話のモニタリングや録音を実施し、マニュアルの基準に適合する対応が行われているか確認すること。対応内容が不十分な場合は、個別指導等により対応品質の向上に努めること。

9. 受付施設

(1) 受付センターは、次の要件を満たすこと。

- ① 設置場所は日本国内とし、受託者が確保すること。なお、複数の拠点に分散することも可能とする。
- ② 昭和56年に制定された新耐震基準に適合する建物であること。
- ③ 防火・防水に優れた対策が講じられた施設であること。
- ④ 停電等時にも安定的な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、法定点検があったときでも電話受付ができること。
- ⑤ 電気設備、セキュリティ設備、空調、防火・防水設備、避雷・静電気対策設備等が適切に運用・管理されること。
- ⑥ 情報の機密保持と対応品質の保持のため、部外者が自由に入ることができないよう、専用の区域とし、出入り口にはパスワードなどで入退出管理できる施錠システムを設けること。

(2) サーバーを設置する施設

サーバーの設置場所については、以下の条件を全て満たすこと。

- ① 日本国内のデータセンターに設置すること。
- ② 昭和56年に制定された新耐震基準に適合する建物であること。
- ③ 防火・防水に優れた対策が講じられた施設であること。
- ④ 停電等時にも安定的な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、法定点検があったときでも電話受付ができること。
- ⑤ 電気設備、セキュリティ設備、空調、防火・防水設備、避雷・静電気対策設備等が適切に運用・管理されること。
- ⑥ 情報の秘密保持のため、関係者以外の入室を禁止し、厳重な入退室管理を行うこと。

10. 設備

本業務で使用する設備（機器等）は、情報の保護に十分配慮すること。またインターネット受付に係る設備は、本業務専用の設備とし、他の業務と共用してはならない。なお、共用の設備を使用する際には別途本市と協議すること。

(1) 受付センターの設備・調達備品

- ① 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、受付件数の変動にも対応可能な必要台数分を用意すること。
- ② 受付操作端末のOSは、開発時点で最新のバージョンのものをインストールすること。
- ③ FAXによる受付を行うために必要な機器を設置すること。
- ④ 個人情報が含まれる帳票類等を破棄する際は、裁断又は溶融廃棄すること。
- ⑤ 24時間年中無休サービスを提供することから、可用性確保のため、受付システムは冗長構成とすること。

(2) 電話設備

① 電話機

受付業務を行うための受付用電話機を、月間平均応答率が80%を維持でき、かつ受付件数の変動にも対応可能な必要台数分を用意すること。

② 回線数

1か月平均80%以上の応答率を維持するために必要な回線数とし、同時着信が可能なこと。

③ 費用負担

回線設置・工事費、月額基本諸経費、通信費（転送にかかる費用を含む）、使用

料は受託者が負担すること。

④ 電話番号

本市が指定する電話番号（０４７－４５７－４１５３）により着信できること。
また、市民に対し発信を行う際の電話番号は、市民との連絡に支障が生じない番号とし、本市と協議の上、決定するものとする。

なお、市が指定した市内局番地域外に受付センターを設置し、市民からの申込みの電話が転送入電になる場合は、上記回線以外に転送入電用の回線を必要数用意すること。

⑤ 業務連絡用電話

受託者は受付用電話回線とは別に、本市、収集運搬業者との連絡調整用の業務連絡用電話回線を用意すること。なお、この回線は、通常の電話受付業務では利用しないこと。

⑥ FAX

FAX受付等で使用する専用のFAX用回線を用意すること。なお、本市の指定するFAX番号（０４７－４５７－４２２１）を原則使用すること。ただし、同番号以外のFAX番号を使用する際には、本市と協議とする。

⑦ モニタリング

必要に応じてリアルタイムに通話内容のモニタリング・録音・テキスト化を行い、録音及びテキスト内容は着信時の電話番号等で検索・確認できること。

⑧ 話中・時間外メッセージ

(ア) 受付対応の混雑時にオペレーター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旨のメッセージを流すことができるものとする。なお、混雑時メッセージを流した場合の待ち呼は、回線が空き次第、待ち時間の長い呼から順にオペレーターへつなぐこと。

(イ) 休日など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。

(ウ) 音声ガイダンスのメッセージ文は、本市と協議の上、決定すること。なお、音声ガイダンスは複数登録でき、メッセージ文が簡易に変更できること。

⑨ 統計管理

(ア) 受付センターの稼働状況はリアルタイムに把握を行い、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）及び受付者ごとの累積応答数、発信数、通話時間を責任者にて管理すること。

(イ) 責任者は、受付者ごと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、月別に管理すること。

(3) インターネット受付用設備

① 処理能力要件

インターネット受付処理件数は前述5（3）のとおりとし、また、その約3割程度に相当する取り消し処理ができること。

ただし、受付処理及び取消処理ともに想定範囲を超えた場合でも業務を継続すること。

② 通信回線

(ア) 処理能力要件を踏まえ、効率的かつ十分対応可能な通信回線を設置すること。なお、インターネット申込み時の同時接続セッション数の想定MAX値が遅滞なく処理可能な帯域を確保できること。

(イ) 受付センター、本市及び収集運搬業者の受付システムに係る回線工事、通信、及び接続に係る費用は受託者の負担とする。

③ メールアドレス

インターネット受付業務における受付完了メールの送信、及び問い合わせへの回答にメールを使用する際には、受託者が用意するメールアドレスを使用し、ドメイン管理料は受注者の負担とする。また、メールアドレスについては、本市の承認を得たものとする。

なお、本業務を行うために、必要に応じて本市のホームページ等でメールアドレスを掲載し、公表するものとする。

(4) 業務連携専用ネットワーク構成

受付センター、本市及び収集運搬業者が安全に情報を共有できる環境を整えること。なお、業務連携専用ネットワークの回線はIP-VPN等の閉域網(インターネットVPNは不可)とし、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。

11. 受付システム

受付システムの構成に必要なハードウェア、ソフトウェア、通信回線などは、この仕様書に特に記載があるものを除き受託者が用意し、そのメンテナンスや運用・維持管理にかかる費用についても受託者が負担すること。

なお、機能の詳細については、別紙「(様式第4号)粗大ごみ受付システム機能要件一覧」を参照すること。ただし、プロポーザルの企画提案時、機能要件のうち対応不可とされた項目については、代替案を含めて本市と協議の上決定する。

(1) 受付システム概要

① 基本事項

(ア) インターネット受付が利用できる端末は、パソコン、携帯電話、タブレット、スマートフォン等の機器とする。

- (イ) 受付情報のデータが保存されるデータセンターは日本国内にあること。
- (ウ) システムの動作基準を満たすのに十分なスペックを有するサーバーを用意すること。
- (エ) 受付システムのサーバーは、外部からの不正な攻撃から保護すること。また、データベースサーバーは内部ネットワーク内に構築し、外部から直接のアクセスができないようにすること。内部ネットワークは、セキュリティに十分に配慮した設計とすること。ファイアウォールやウイルス対策ソフトだけでは防ぐことのできない不正侵入への対策や、Webアプリケーションの脆弱性をついた攻撃への対策をとること。また、セキュリティ診断の実施等、アプリケーションとしてセキュリティを確保すること。
- (オ) 全ての受付情報は、サーバーで一元管理を行う仕様とすること。
- (カ) システム障害時においても速やかに業務を再開できるよう、システムを冗長化すること。
- (キ) サーバーはウイルス対策ソフトのパターンファイルの更新のほか、セキュリティのパッチ適用を行い、最低月1回はサーバー機のセキュリティパッチの適用について確認してセキュリティを確保すること。また、緊急性が高いものについては、確認後即時に適用すること。
- (ク) 受付システムを利用するユーザー（オペレーター、スーパーバイザー、責任者、本市、収集運搬業者）ごとに、本市の指定する閲覧権限・利用権限を付与し、付与された権限以外の情報の閲覧・機能の利用は制限可能であること。また、パスワードは各ユーザーで随時変更できるとともに、使用するIDについては、本市が必要と認めた場合において変更、または新規に発行できること。なお、閲覧権限・利用権限の設定、不要なユーザーの削除等は適切な管理を行う。
- (ケ) 情報セキュリティのため、各種ログ（アクセスログ、データベースログ、システムログ、エラーログ等）を記録すること。また、時刻同期を確実にし、取得するログの時刻、タイムゾーンを統一すること。なお、保存期間及び点検内容は本市と協議とする。
- (コ) インターネット受付用のドメインは、市が指定または受託者が用意するものとし、プロバイダーに対するドメイン登録料、使用料等は受託者が負担すること。
- (サ) 転送される情報の盗聴及び改ざんの防止のため、取り扱う情報の機密性に応じた適切な暗号化処理（CRYPTRECにより安全性及び実装性能が確認された「電子政府推奨暗号リスト」を参照すること）、及び電子証明書による認証の対策（常時TLS化）を講ずること。
- (シ) 各種セキュリティ対策に脆弱性が確認された場合は、本市と協議の上、速やかに対応することとし、当該脆弱性が重大な脅威につながるものが、JPCERT-CC等により告知された場合は、即座に対応すること。またSSL/TLS証明書については、随時

有効なものに更新すること。

- (ス) 鍵管理機能を利用する場合、鍵の生成から廃棄に至るまでのライフサイクルにおける仕組みにリスク（鍵が窃取される可能性や鍵生成アルゴリズムの危殆化の可能性等）がないこと。
- (セ) 日本の法令の範囲内で運用できるサービスであること。また、日本国内の裁判所を合意管轄裁判所とすること。
- (ソ) 外部サービスの開発及び運用が本市の意図しない変更が行われない一貫した品質保証体制の下でなされていること。

② 機器

- (ア) 下記一覧表のとおり、端末及び帳票類を印刷するためのプリンターを設置すること。また、収集運搬業者が変更・追加となった場合は、受付システムの撤去及び新たな設置を行うこと。なお、受付センター分については受付件数の変動にも対応可能な必要台数を用意すること。

種別	名称	住所	端末	プリンター
管理者	船橋市 クリーン推進課	船橋市湊町2-10-25 市役所本庁舎4階	1台	1台
収集運搬業者 (R6.4.1時点)	(株)大谷商事	船橋市豊富町604番地1	1台	1台
	(株)ジャンクサービス	船橋市大神保町1352番地3	1台	1台

- (イ) システムの動作基準を満たすのに十分なスペックを有する機器を用意すること。
- (ウ) 受付操作端末のOSはMicrosoft社製Windowsとし、開発時点で最新バージョンのものをインストールすること。
- (エ) プリンターは、モノクロ印刷・両面印刷機能・印刷速度31.7頁/分（A4両面）以上・500枚以上の給紙トレイ2段以上を装備すること。
なお、有寿命部品も保守対象とする。

③ インターネット受付機能（市民からの予約受付機能）

- (ア) インターネットを利用して、市民（申込者）が粗大ごみの申込みができること。
また、1度申込んだ粗大ごみの変更・取消、及び申込んだ内容の確認ができること。
- (イ) パソコン、携帯電話、タブレット、スマートフォン等の端末機器からの申込みを可能とし、Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safari等一般的に利用されている主要ブラウザでの閲覧、操作の対応をすること。また、それらのバージョンアップにも対応すること。
- (ウ) 申込まれた段階で自動的に申込者へ受付完了メールを送信すること。

④ 受付管理機能

- (ア) 受付センター及び本市に設置した端末にて、粗大ごみの受付情報(氏名・住所・電話番号・持ち出し場所・ごみ品目・収集日等)の入力、検索、修正及び取消が実施できること。
- (イ) 受付情報を作業用連絡票として、申込み1件あたり1枚で印刷ができること。その際、大量帳票出力に関する運用が考慮されていること。また、収集運搬業者において収集実績の登録ができるとともに、収集実績に関する統計情報の印刷ができること。
- (ウ) 登録された各種データ、及び各種データの統計情報の出力・印刷ができること。
- (エ) 各種マスタデータ(受付品目、収集運搬業者の情報、地区情報、システムユーザー情報など)及び地図情報のメンテナンス管理ができること。
- (オ) 登録した申込者の情報をCSVファイル等により抽出できること。また、受付情報は全て削除することができること。ただし、これらの作業は、本市、又は本市の指示においてのみ行えること。
- (カ) 受付システムに使用する地図情報は、ゼンリン社製とすること。また、ゼンリンの更新に合わせて最新のものにするとともに、使用する地図の発行年月を本市に報告すること。
- (キ) 区画整理、住居表示等町丁名変更があった場合は、本市が提供する資料に基づき、該当町丁に関する内容をすべて更新すること。

(2) キャッシュレス決済システム

- ① インターネット受付における粗大ごみ処理手数料の納付について、キャッシュレス決済システムとの連携が可能であること。
- ② 排出時に受付番号を見やすいところに記入、又は張り紙をする等、受付番号の表示方法について、申込者に適切に案内すること。
- ③ キャッシュレス決済方法は、クレジットカード及びPayPayとする。ただし、将来的に決済方法の拡張が可能なシステムを構築すること。
- ④ 全ての品目がキャンセルとなった場合には、受付システムと連携し、自動的に返金処理ができること。また、品目の追加・一部キャンセルとなった場合には、受付システムと連携し、自動的に返金処理及び再決済の手続きができること。

(3) データ保管・バックアップ

- ① サーバーOS・アプリケーション等を含むシステム部分のバックアップを取得するなど、システムの障害時に早期復旧可能であること。また、復旧に係る手順の策定

と定期的な訓練を実施すること。

- ② 登録、データベースに蓄積したデータについては、定期的にバックアップを取ること。バックアップにあたっては、ファイルの暗号化処理を行うこと。なお、バックアップの方法及び頻度並びにデータの保管期間は、本市と協議の上決定すること。

(4) データの引き継ぎ

現行受付データの引き継ぎが確実にできるシステムとし、既存データを新システムへのデータ移行に係る一切の費用は受注者の負担とすること。

引き継ぎ対象のデータの引き渡しは、粗大ごみ受付センター（船橋市大神保町1360番地1 北部清掃工場内）のほか、本市が指定する場所にて行い、記録媒体は受注者が用意すること。

① 抽出データ及び出力形式等

(ア) 受付履歴データ：令和7年3月の約1か月分の受付データ（氏名・住所・電話番号・品目・排出場所・収集日等）

※A c c e s sからの出力データ

(イ) 各種マスタ情報：品目一覧・地区別収集日

※A c c e s sからの出力データ

(5) テスト稼働の実施

受注者は、受付センターの運用に備え、運用開始の1か月前までに、事前に本市職員、受注者及び収集運搬業者によるテスト稼働を1回以上行うこと。

テスト稼働終了後に、問題点や課題等を抽出し、本番運用開始に向けて改善をはかること。

12. セキュリティ・障害対策

(1) 情報資産保護のための遵守事項

- ① 受託者は、船橋市情報資産の保護及び管理に関する規程及び船橋市情報セキュリティ対策基準並びに本市が定めた情報セキュリティ実施手順等を遵守すること。
- ② 受託者は、受託者の管理の下で本契約の業務に従事するすべての者（再委託先事業者を含む）に対して、情報セキュリティ実施手順等を遵守させるために必要な措置を講じること。
- ③ 公開資料や監査報告書等から、情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制を示すことが可能なこと。

(2) セキュリティ

- ① 受付情報は、個人情報の保護に関する法律の適用を受けることから、持ち出し、紛失、改ざん、破壊、漏洩などが行われないよう管理を徹底すること。

- ② 受付情報の利用は、本業務に必要な範囲で認めるものであり、それ以外の目的での利用は認めない。
- ③ 受付センターの情報ネットワークは安全性の担保されたネットワークとすること。
- ④ 受付業務の履行場所において、他業務を並行して行う場合は、事前に委託者と協議し、個人情報等のセキュリティ面に十分考慮すること。
- ⑤ 個人情報の秘密保持のため、安易に部外者が立入りできないよう入退室の管理を実施すること。
- ⑥ 本業務で導入する全てのサーバー・端末機等にウイルス対策ソフトを装備すること。また、最新のウイルスの感染も防止できるよう迅速にパターンファイルを更新するとともに、セキュリティホールにも修正後の動作検証及び承認を得た後、速やかに対応できる構成とすること。
- ⑦ 応対要員に対し、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し、メモ用紙や筆記用具の持ち込みも原則しないこと。そのほか、保守作業等において、持ち込みが必要な場合は、本市の承諾を得ること。
- ⑧ 受付センター内の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こと。
- ⑨ 情報セキュリティインシデント発生が発生した際に、連絡がつかない、営業時間外の対応が不可能等の状況にならないこと。また、情報セキュリティインシデントによる被害を最小限に食い止めるために情報セキュリティインシデント発生時に以下の対応を行うこと。
 - ・情報セキュリティインシデントが発生した際に、運用状況・影響範囲調査等、事案解決のために積極的に調査を行うこと。
 - ・情報セキュリティインシデント発生の連絡を受けた後、遅くとも2時間以内に調査に着手すること。なお、情報セキュリティインシデントの疑いに対する連絡を受けた場合も同様に調査に着手すること。
 - ・調査の結果、サービス停止等の措置が必要な場合は、市担当者に報告した上で速やかにその対応を行い、インシデント収束後、速やかに復旧を行うこと。
 - ・調査の結果、ファームウェア・ソフトウェア等のバージョンアップ等が必要となった場合は、速やかに対応すること。

(3) 障害対策

- ① アクセス集中等による、ネットワーク遅延・ネットワーク障害が発生しない対策を講じること。万一発生した場合は、速やかに復旧できる対応を行うこと。
- ② システム障害発生時には、速やかに本市へ報告するとともに、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。

- ③ 障害発生時等の対応を迅速に行うため、リモートによる保守作業を行えるものとする。リモートにより解決できない場合は、オンサイト保守を実施すること。
- ④ 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、データベースサーバーの冗長化やバックアップを実施するなど、必要な対策を講じること。
- ⑤ データベースが保存されるサーバーなどの機器類には、無停電電源装置（UPS）を付加するなど、不慮の停電や落雷等に備えること。
- ⑥ システム等の障害発生によりサービスが停止した場合の、目標復旧時間、目標復旧ポイント等は本市と協議の上決定する。

13. 個人情報保護

(1) 個人情報の機密保持

受託者は、本受託業務において直接又は間接に知り得た本市の業務上の機密の一切を、受託期間のみならず、本契約終了後も漏洩してはならない。

(2) 個人情報の目的外使用及び第三者への提供の禁止

受託者は、本受託業務に係る個人情報を本業務以外の用途に使用してはならない。また、受託者は、本受託業務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

(3) 業務終了後のデータの処理

受託者は、受託業務完了後、受付システムから受付記録を抽出し、速やかにCSVデータ等で本市へ提出すること。

本市への提出が完了した後に受付システムに残る受付記録は速やかに削除すること。なお、受付記録の削除は、データベース上だけではなく、ディスク内、及びシステムやデータのバックアップを取得している場合は、バックアップメディアの破壊又は完全消去も実施すること。また、使用した機器等の処分についても、セキュリティを確保した対応を行うこと。

(4) 対応要員への研修及び監督

対応要員に対し、業務に従事しているとき及び従事しないこととなったとき以降においても、知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用しないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を周知し、対応要員の監督を適切に行うこと。

(5) 個人情報管理者

個人情報の適正な管理を行うために管理者を置き、発注者に報告しなければならない。

14. 労務管理

受託者は、業務従事者の労務管理等にあたって、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、健康保険法、厚生年金保険法、雇用保険法、最低賃金法等の労働関係法規を遵守すること。

15. 非常事態への対応

- (1) 災害発生、受付センター施設の不具合、機器故障、受付センター外の回線異常、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、速やかに本市へ非常事態の状況、影響の範囲を報告し、本市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。なお、復旧作業にかかる費用については、受託者で負担すること。

また、復旧後、一連の対応状況について、後日速やかに書面で報告すること。

- (2) (1) の非常事態が発生した場合は、本市と調整を行った上、極力受付業務を継続実施するよう努めること。また、あらかじめ緊急時の対応について協議可能な連絡先を受付業務開始前までに本市へ届け出ること。

16. 支払期日及び支払日

支払い期毎の検査合格後、適法な支払請求を受けた日から、30日以内に支払う。

- (1) 導入費用（受付センター開設費用）：業務完了後、一括払い
(2) 運用費用（受付センター運営費用）：月払い

17. 次期受付センター運営業務に向けた作業

- (1) 業務の引継ぎ

受付業務の引継ぎが円滑に行えるよう、令和12年4月以降の受付センター運用業務の受託者（以下「次期受託者という」）へ、業務に必要な事項（各種マニュアル、各種データ、業務のノウハウ等）を引き継ぐこと。また、必要に応じて業務に必要な事項を継承するための研修を1か月程度実施すること。

- (2) データ・資料の引継ぎ

市及び次期受託者に対し、業務に必要なデータ・資料を提供し、必要に応じて次期受託者に対してデータ移行の支援を行うこと。

- (3) 機器等の撤去

契約終了に伴い、不要となる機器等の撤去は受託者が行い、それに係る費用は受託者が負担すること。その際、受付データを復元不可能とするために電磁的な措置または電磁的記録媒体の物理的な破壊等の措置を講じ、本市へ報告書を提出すること。

18. 特記事項

- (1) 受託者は、受託業務の効率的実施と業務の公共性を十分に認識し、常に船橋市の業務を請け負っていることを念頭におき、受付業務に際しては、言葉づかい・態度等において市民の信頼を損なわないようにしなければならない。
- (2) 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、本市と協議の上、その解決に努めること。
- (3) 受託者は本受託業務を第三者に再委託してはならない。ただし、当該業務の一部についてやむを得ず第三者に委託する必要があるときは、あらかじめ再委託する業者の事業者情報、再委託の内容、再委託先の情報セキュリティ責任者・個人情報管理者、従事者情報等を本市に書面で提出し、本市の承認を得なければならない。
- (4) 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、本市がインターネットを含む対外的な公表を行うこと、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。
- (5) 受託者は、この契約に基づく業務を遂行するため、本市が提供した資料等を、本市の許諾なくして複写、複製、譲渡及び貸与をしないこと。
- (6) 受付情報や通信履歴のほか地域情報など本業務により取得したすべての情報の著作権については、本市に帰属するものとする。また、本業務に関して受託者にて作成したマニュアル類については、本契約終了とともに本市に帰属するものとする。
- (7) 受託者は業務を行うにあたって、本市の施策に協力すること。
- (8) 本市が法令上または業務上必要があるときは、受託者の施設や受付センターなどへの立ち入り検査の実施、または書面による報告を求めることができる。
なお、受託者は正当な理由がない限り、これを拒むことはできない。
- (9) 受託者の責に帰すべき事由により、粗大ごみ処理手数料の徴収が困難な状況となった場合には、受託者がその損害を賠償すること。
- (10) この仕様書に規定していない事項や、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、本市と協議の上、決定するものとする。

19. その他

この仕様書に定めのない事項について、公募型プロポーザルの企画提案の選定において評価され、本市と選定業者との個別協議により承認された内容については、契約時の仕様書に追加することができる。