

松戸市家庭ごみ相談コールセンター業務委託仕様書

1 件名

松戸市家庭ごみ相談コールセンター業務委託

2 委託目的

松戸市内から排出される家庭ごみ等に関連する電話（受電）業務を適正かつ確実にを行うことを目的として、令和2年10月1日から令和5年9月30日の期間で松戸市家庭ごみ相談コールセンター（以下「コールセンター」という。）を開設した。

令和5年10月1日以降も継続的にコールセンターを運営し、家庭ごみ等に関連する問い合わせについて適正かつ確実に対応することを目的とする。

3 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ないものを除き、すべて受託者が負担するものとする。

4 履行期間

契約締結日の翌日から令和8年9月30日まで（契約締結日の翌日から令和5年9月30日までは研修期間及び準備期間とする。）

5 コールセンターの運営日及び運営時間

（1）運営日

日曜日、5月3日～5月5日および12月31日～1月3日以外の日

(ごみ収集日と同様)

(2) 運営時間

午前8時30分から午後5時まで

6 運営場所

家庭ごみ相談コールセンターの運営場所の指定はないが、日本国内に限る。

7 受付電話番号及び通信回線

(1) 受付電話番号

市民等の利用者からの問い合わせの受付を行う電話番号は0120-264-057 (フリーダイヤル) とする。

(2) 通信回線の取り扱いについて

電話の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または譲渡することはできない。

(3) 通信回線の名義の譲渡について

電話の通信回線の名義については本業務委託の契約期間満了の3ヶ月前までに委託者に譲渡するものとする。なお、譲渡にかかる経費については、委託料に含めるものとする。

8 契約保証金

受託者は、契約締結後、直ちに契約金額の100分の10以上を納付する。

ただし、この契約による債務不履行により生ずる損害を填補する履行保険契約の締結等があれば免除 (松戸市財務規則第143条を準用)

9 契約代金の支払い

月ごとに支払うものとし、受託者は報告書を請求書に添付し、請求するものとする。なお、契約締結日の翌日から令和8年9月30日までの研修期間及び準備期間の費用については、初回支払い分（令和5年10月分）に合わせて支払うものとする。

10 コールセンターの開設準備

(1) 現受託者からの業務の引継ぎ

令和5年9月30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）と受託者が異なる場合は、次のとおり、受託者は本市と協議のうえ、現受託者からコールセンターの円滑な運営開始のために必要な引継ぎを受けること。

ア コールセンターの受付電話番号（0120-264-057）を、運営開始日から受託者の運営場所において受付できるよう、現受託者と協議のうえ、電話回線の譲渡手続き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、事務手続き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。

イ 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、技術等の引継ぎを受けること。ただし、業務の引き継ぎ作業に係る費用については受託者が負担するものとする。

ウ 業務の引継ぎに係る作業手順や日程等については、本市及び受託者ならびに現受託者と協議のうえ決定するものとする。

(2) 研修

契約締結日の翌日から令和5年9月30日までに次の事項に留意し、業務従事者に対する研修を行い、本業務についてノウハウの蓄積を図り、業務効果を高めることに努めるものとする。

また、契約後、業務管理責任者となる者は家庭ごみの分別方法等、松戸市のごみ排出のルールに関する研修を受講すること。

- ア 研修体制と役割、詳細な作業内容、作業スケジュール等に関する研修実施計画を作成の上、教育・研修を実施すること。
- イ 松戸市のごみ排出のルールを理解し、適切に本業務を遂行できるよう十分な研修を行うために、研修に必要な業務マニュアルや、独自に作成した業務手順書や **FAQ** その他の関連資料を作成し、使用開始前に本市に提出し、確認を受けた上で実際の対応に使用すること。
なお、マニュアル等を改訂するときも同様に、本市に提出し、確認を受けた上で実際の対応に使用することとする。
- ウ マナー、コミュニケーション、機器の操作など本業務を適切に遂行できる能力を習得させること。
- エ 個人情報の適切な管理、守秘義務の遵守が徹底されるよう十分な研修を行うこと。
- オ 法令の改正や業務内容に変更があった場合は、発注者の提供する資料に基づき、適切に本業務が遂行できるよう迅速かつ十分な研修を行うこと。

1.1 業務の範囲

(1) 家庭ごみの分別に関すること

- ア 家庭ごみの分別方法を案内する。
- イ 家庭ごみの基準日等を案内する。
- ウ 家庭ごみの収集日に関する問い合わせ

(2) 粗大ごみに関すること

- ア 粗大ごみ処理券の販売店を案内する。
- イ 粗大ごみ処理券の手数料に関する問い合わせについて、環境業務課に転送する。
- ウ 粗大ごみの申し込みをしたいとの連絡を受けた場合、粗大ごみ受付センターに転送する。つながらない場合は、電話番号を案内する。

(3) 動物死体処理に関すること

- ア 動物死体の回収依頼を受けた場合は、ごみ収集委託業者に転送する。
- イ 動物死体処理手数料の問い合わせについて、環境業務課に転送する

(4) ごみ集積所の設置等に関すること

- ア ごみ集積所を新規に設置する場合、環境業務課に転送する。
- イ 既存のごみ集積所を移動する場合、環境業務課に転送する。
- ウ 既存のごみ集積所を廃止する場合、環境業務課に転送する。

(5) ごみの収集運搬に関すること

- ア ごみ集積所に出したごみを取り残されている、ごみ収集車がまだ来ていないとの連絡を受けた場合は、ごみ収集委託業者に転送する。
- イ ごみ収集委託業者への苦情について、内容を聞き取り環境業務課に報告する。

(6) ごみの不法投棄に関すること

- ア 不法投棄されたごみを回収してほしいとの連絡を受けた場合、環境業務課に転送する。
- イ ごみを不法投棄した者、分別方法が正しくないごみを出している者に指導してほしいとの連絡を受けた場合、環境業務課に転送する。

(7) ごみ集積所の相談・苦情に関すること

- ア ごみ集積所の衛生環境が悪化しており、対応に苦慮している等との相談を受けた場合は環境業務課に転送する。
- イ ごみ集積所及び私有地に設置する看板等の交付を受けたい場合は、環境業務課に転送する。

(8) 松戸市家庭ごみ訪問収集事業に関すること

- ア 松戸市家庭ごみ訪問収集事業に関する問い合わせがあった際は、環境業務課に転送する。

(9) リサイクル活動に関すること

- ア リサイクル活動に関する問い合わせについては、環境業務課管理係に転送する。

(10) し尿処理に関すること

- ア し尿処理手数料に関する問い合わせについて、環境業務課管理係に転送する。
- イ し尿処理の申し込みをしたいとの連絡を受けた場合、し尿受付センターに転送、または電話番号を案内する。

(11) クリーンデーに関すること

- ア クリーンデーに関する問い合わせについては、環境業務課に転送する。

(1 2) 其他のごみに関するお問い合わせについて

- ア 清掃施設への持ち込みに関する問い合わせについては、各清掃施設等に転送、または電話番号の案内をする。
- イ 事業系ごみに関する問い合わせについては、廃棄物対策課に転送する。

(1 3) 環境業務課との打ち合わせ会議

- ア 環境業務課は、必要に応じて業務管理責任者との打ち合わせ会議の開催を求めることができる。
- イ 業務管理責任者は、環境業務課からの打ち合わせ会議開催の求めに対して忠実に応えるとともに、その打ち合わせ会議の議事録を作成し、打ち合わせ会議終了後に遅滞なく環境業務課に提出しなければならない。

(1 4) 統計及び報告について

- ア 問い合わせ及び苦情内容、受電件数等の統計データを作成すること。書式については、契約後、環境業務課と協議の上決定する。
- イ 日々の業務の遂行状況等について履行日の翌日までに報告すること。
- ウ 毎月の業務の遂行状況等について履行月の翌月 10 日までに報告すること。

(1 5) その他

- ア 法令の改正や業務内容に変更があった場合は、環境業務課の提供する資料に基づき、適切に本業務が遂行できること。
- イ 本業務委託に関する苦情、トラブル対応は受託者が行うこと。ただし、本業務委託以外の業務に関することについては、業務管理責任者から市に引継ぎ、市が対応を行う。

ウ 本業務委託で作成・使用した業務マニュアル等の成果物の著作権については、本市に帰属するものとする。受託者は本業務の実施目的以外に使用しないこととする。

エ 上記以外の問い合わせ、相談等があった場合は、環境業務課へ転送、もしくは環境業務課の指示を仰ぎ、適切な業務を遂行するものとする。

1 2 業務に必要な人員、施設、物品等

(1) コールセンター業務の業務管理責任者の人員は1名とし、休憩時間等を除き営業時間内は常駐させること。

(2) コールセンター業務の業務従事者用の電話機器については、別紙のとおり、市役所開庁日は5台設置し、市役所閉庁日は3台を設置すること。
なお、業務従事者の人員は電話機器の台数と同じとする。

また、ゴールデンウィーク等の連休明けや年末年始等、一時的に受電数の増加が予測される時期については、業務従事者の電話設置台数及び人員は委託者と受託者の協議の上、受電状況に応じて変更できるものとする。

(3) コールセンター業務を運営する施設は受託者で用意すること。

(4) 環境業務課及びごみ収集業者等関連機関に外線転送できる機器を有すること。

(5) 受託者は本業務を遂行するにあたって下記の物品・設備を用意すること

ア 机・椅子等備品及び消耗品等

イ 受電業務に必要な機材等

※1 PC及びヘッドセット等は電話設置台数と同数を用意すること。

※2 回線数は電話設置台数の2倍を用意すること。

※3 回線混雑時は音声ガイダンスにより案内すること。

ウ インターネットを接続する端末及び回線

エ 受電業務に係る電話機の回線使用料及び光熱水費、運営施設の維持経費等

オ 回線混雑時の音声ガイダンス案内

(6)受託者は、本業務を履行するにあたり、業務に必要なものがある場合は、受託者の責任において措置すること。