

大津市ごみコールセンター運営業務委託仕様書

第1章 基本事項

1 業務名

大津市ごみコールセンター運営業務

2 業務目的

本業務は、本市における廃棄物全般に関する電話対応業務及び大型ごみインターネット受付対応業務について、専属のオペレーターを配置することにより、その業務を迅速化し、もって市民サービスの向上と職員の事務効率の向上を図ることを目的とする。

3 遵守事項

本業務遂行にあたって遵守すべき事項は、次の各号に定めるとおりとする。

(1) 常に本市の代行者であることを自覚し、業務の意図及び目的を理解し、厳正に業務を行うこと。

(2) 以下の関連する法令等を遵守すること。

- ①地方自治法（昭和22年法律第67号）
- ②労働基準法（昭和22年法律第49号）
- ③廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和45年法律第137号）
- ④特定家庭用機器再商品化法（平成10年法律第97号）
- ⑤個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- ⑥大津市廃棄物の処理及び再利用の促進並びに環境の美化に関する条例（平成6年条例第17号）
- ⑦大津市廃棄物の処理及び再利用の促進並びに環境の美化に関する規則（平成6年規則第45号）
- ⑧大津市個人情報保護法施行条例（令和4年条例第43号）
- ⑨大津市個人情報保護法等施行細則（令和5年規則第13号）
- ⑩その他関係する法令及び例規

4 業務概要

大津市ごみコールセンター運営業務の内容は、次のとおりとする。

(1) 運営業務

ごみコールセンターの運営に必要な人員体制を定め、運営にかかる業務を行う。

(2) 管理業務

ごみコールセンターの運営に必要な業務管理、人員管理、各種マニュアルの改訂、業務改善、職員研修にかかる業務を行う。

(3) 報告業務

ごみコールセンターの運営に必要な定期報告書の作成、定期報告会にかかる業務を行う。

5 業務期間

令和9年1月1日から令和11年12月31日まで

6 委託料及び支払

(1) 本仕様書に定める業務内容を履行するために要する全ての費用を、本委託料に含めることとする。

(2) 業務実施業者は、毎月、前月の運営実績報告書（定期報告書）等を提出するとともに、本市の履

行確認を受けるものとする。

(3) 委託料は、毎月、前月の運営業務の履行確認後に定額を支払う。

第2章 運営業務

1 受付チャネル

受付チャネルはごみコールセンター電話番号（077-528-2761）とする。

2 運営日及び運営時間

オペレーターは、本庁舎が開庁している日をもって勤務するものとする（閉庁日については、大津市の休日を定める条例のとおり）。また、本市の業務時間（8時40分～17時25分）において、業務を行うものとする。

3 対応言語

対応言語は日本語を利用する。

4 人材確保と事前研修

- （1）管理者及びスーパーバイザー、オペレーターは、運営日及び運営時間に十分対応が可能な要員を確保すること。
- （2）オペレーターの受付対応業務の研修を本委託業務開始日までに実施し、本市が適正と認めるまで十分対応できるよう指導するものとし、当該研修にかかる費用は業務実施業者が負担するものとする。

5 要員体制

（1）管理者及びスーパーバイザー

対応業務の専門性や品質の確保をするために、運営管理に携わる管理者及びスーパーバイザーについては、要員を固定化し、いずれか1名以上を常駐させること。なお、管理者は5年、スーパーバイザーは3年以上官公庁のコールセンターの監督経験がある者、または同等の経験を有する者を配置すること。

（2）オペレーター

オペレーターの配置は、最大10席までとし、コール数及びインターネット受付数に応じて適宜配置を行い、効率的な運用を図るよう努める。オペレーターは、応対マナー、コミュニケーション能力、正確な業務知識を備えた要員を、運営日及び運営時間に対応できる人数を確保すること。なお、一日の人員配置については、官公庁のコールセンターの実務経験が1年以上の者が70%以上を占めるよう、計画すること。

（3）各要員の役割及び主要業務、求められる能力

①管理者

- ア ごみコールセンターの統括、指揮命令を行うこと。
- イ ごみコールセンターマネジメント全般を行うこと。
- ウ スーパーバイザーとオペレーターの雇用、業務管理を行うこと。
- エ スーパーバイザーとオペレーターへの適切な指示、指導を行うこと。
- オ スーパーバイザーとオペレーターへの適切な研修、教育を行うこと。

- カ 本市との調整窓口になること。
- キ 本市の要請に迅速に対応すること。

②スーパーバイザー

- ア オペレーターへの指揮命令を行うこと。
- イ 管理者と連絡、調整を行うこと。
- ウ オペレーターの適正な人員配置と勤務管理を行うこと。
- エ モニタリング、コーチングによる対応品質管理を行うこと。
- オ オペレーターへの適切な指示、指導を行うこと。
- カ オペレーターへの適切な教育、研修を行うこと。
- キ オペレーターからのエスカレーション対応を行うこと。
- ク コンピュータの操作ができる者であること。
- ケ 各種マニュアルの作成を行うこと。
- コ 一般常識を持ち、対応マナーに優れていること。
- サ 本市との調整窓口になること。

③オペレーター

- ア 戸別収集受付対応業務を行うこと。
- イ 自己搬入受付業務を行うこと。
- ウ 問い合わせ対応業務を行うこと。
- エ 苦情処理対応業務を行うこと。
- オ 電話対応に精通している者であること。
- カ コンピュータの操作ができる者であること。

6 対応業務

(1) 電話受付等対応業務

ごみコールセンターに着信された電話に下記のとおり対応すること。

①受付業務においては、排出者氏名・住所・電話番号・戸別収集または自己搬入の希望を確認後、下記の内容を聞き取り、受付システムに漏れなく入力すること。なお、受付内容の変更が生じた場合、調書作成後、収集日に応じて廃棄物減量推進課職員に情報を転送すること。

ア 戸別収集受付

排出品目（品名）数量・収集日・排出場所・処理手数料（手数料券）・その他必要事項

イ 自己搬入受付

排出品目（品名）数量・搬入日・処理手数料・搬入施設・その他必要事項

②問い合わせ業務においては、マニュアルや本市から提供された資料に基づく回答を行い、内容をシステムに入力すること。ただし、マニュアルや本市から提供された資料の範囲を超えるもの、及び対応が困難なものについては、すべて管理者またはスーパーバイザーが取りまとめ職員に判断を求めること。

③苦情においても、②と同様に回答及びシステム入力を行い、対応が困難なものについては、調書作成後、すべて管理者またはスーパーバイザーが取りまとめ、職員に判断を求めること。

(2) インターネット受付対応業務

本市のインターネット受付による大型ごみの申請情報を確認し、原則、翌営業日中に受付等の処理

を行うこと。なお、詳細確認が必要な内容であった場合、申請者に連絡を取り、適切な内容に修正すること。

(3) 他部署への引継業務

①ごみコールセンターで回答不能な問合せ（対応情報源がなく回答できないもの、回答に個人情報が必要なもの、回答に専門的な知識が必要なもの、回答に行政的判断が必要なもの等）については、本市の適切な業務所管課のダイヤルインを伝えること。

②問合せ者の意向又は問合せ内容により業務所管課へ引継ぐ場合は、問合せ者の連絡先等必要な情報を聴取し記録したうえで一旦電話を切り、原則、電話で業務所管課へ内容を引き継ぎ、折り返し業務所管課から回答するよう依頼すること。

③業務所管課の判断が困難な問合せ、業務所管課が不明な問合せ等は、職員に判断を求めること。

7 品質管理基準

(1) 想定業務量

電話応答数 約75,000件／年

処理件数 約100,000件／年

①戸別有料収集の申込み 30,000件／年

②家電リサイクル品の申込み 150件／年

③自己搬入の申込み 30,000件／年

④問い合わせ（苦情・要望等含む） 20,000件／年

⑤職員引継事案 250件／年

⑥インターネット受付件数 20,000件／年

(2) 品質管理基準

コールセンター運営にあたり一定基準の品質を確保するため、受託者は、想定業務量に十分対応が可能な席数及び要員を確保し、次に示す目標値を達成するよう誠実に努めなければならない。

評価項目	目標値	定義（計算式）
電話応答数	月5,800件以上	ごみコールセンターで応答した件数
一次回答率	月95%以上	市民からの依頼による転送（電話取り次ぎ）を除き、ごみコールセンターで回答できた件数 ＜計算式：回答済件数÷（応答件数－転送依頼件数）×100＞
ミス率	月0.1%以下	応答件数に対して、回答に誤りがあった件数の割合

評価項目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。

(3) 品質向上努力

上記品質を確保すること、また、さらなる品質向上を目的として、インターネット受付の処理件数を伸ばすことや、平均処理時間の短縮などについて努めること。また、必要に応じてそのための提案などを定期報告等において本市に提示すること。

8 執務場所等

(1) 執務室

ごみコールセンターは、廃棄物減量推進課執務室内に置くものとし、ごみコールセンター執務場所、本業務を遂行するために使用するパソコン（廃棄物収集情報管理システムおよび経営情報管理装置※）、プリンター、電話等の備品について、無償で使用する事ができる。

※廃棄物収集情報管理システムは申込や問い合わせ内容等を登録照会するシステム、経営情報管理装置は電話機主装置と接続し通話履歴や稼働状況等のデータ管理等を行うシステム（NXLP 経営情報管理装置）

(2) 消耗品類

消耗品（印刷用紙を除く）については、業務実施業者の負担とする。

9 執務時の服装等

執務時は、華美な服装を避け、名札着用の上、本業務に相応しい服装で執務にあたらなければならない。

10 受付対応業務環境支援

業務実施業者は、次の各号に掲げる内容の環境を整備すること。

(1) 受付対応業務に係る設備

(2) 受付対応業務に使用する備品等

11 通話録音装置

業務実施業者は、問い合わせ内容の正確な判断や対応内容の確認を目的として、通話を録音し必要に応じて再生する装置を整備すること。また、録音データについては最低1か月間保管すること。

12 打合せ

(1) 業務実施業者は、本業務の円滑な進捗を図るため、本業務実施前に本市と十分に打合せを行うものとする。

(2) 業務実施業者は、本業務の趣旨を熟知し、業務実施期間中においては本市と打合せを綿密に行い、本業務に支障のないようにするものとする。

(3) 業務実施業者は、本業務の進捗状況を月1回報告及び協議するとともに、報告書及び議事録を作成し本市の承認を得るものとする。

第3章 管理業務

1 業務管理

本業務の運営に必要な人員調整及び本市との調整業務を適切に行い、サービス品質の維持、向上に向けた業務管理を的確に行うこと。

2 要員管理

本業務の円滑な運営に最適な要員を配置し、業務上の安全管理、勤怠管理、就業管理等を適正に行うこと。

(1) バックアップ体制

交通機関等の遅延又は病気等の事由により、突発的にオペレーターの出勤が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用できる体制を整えること。

(2) 定期研修の実施

対応業務に従事しているオペレーター等を対象に、フォローアップ及び制度改正等の情報共有のため、定期的に階層別研修を開催すること。また、当該研修に係る費用は業務実施業者が負担するものとする。

3 各種マニュアルの改訂

本業務に必要となる各種マニュアル（業務マニュアル、運営マニュアルなど）は、固定化するものではなく、本市の指示や業務実施業者の提案により、適宜、改訂を行うものとする。なお、マニュアルの改訂に際しては、本市の承認を受けたうえで運用すること。また、改訂後の最新のマニュアルを提出すること。

4 業務改善

(1) 本市から改善指示があった場合は、遅滞なく改善に取り組むこと。

(2) 本市が本業務の品質が著しく低下していると判断した場合は、本市の求めに応じて速やかに改善措置を講じ、文書にて報告すること。

5 その他

(1) 翌月業務の準備として、前年度同月の問合せ内容等を振り返り、円滑な業務運営のため傾向と対策を講じること。

第4章 報告業務

1 定期報告書

業務実施業者は、問合せ状況や課題事項、業務所管課報告等を定期的に報告する。なお、本市から指示がある場合は適宜報告すること。

(1) 月次報告

- ①受付対応別受付件数（問合せ、意見、要望、相談、苦情等含む）
- ②業務所管課別受付件数（回答件数、転送件数等）
- ③時間別処理件数
- ④着信呼数、応答呼数、あふれ呼数、放棄呼数
- ⑤平均処理時間
- ⑥平均通話時間
- ⑦応答率（月別・日別・時間別）
- ⑧ミス率
- ⑨オペレーター配置実績（日別）
- ⑩マニュアル事項上の課題検討事項の整理
- ⑪システム上の課題検討事項の整理
- ⑫その他、連絡、要望、課題事項、改善提案など

(2) 年次報告

- ①月次報告項目の累計と分析結果
- ②各種マニュアル（改訂版）
- ③その他、連絡、要望、課題事項、改善提案など

(3) 随時報告

- ①苦情等
- ②本市が早急に対応すべき内容
- ③その他、緊急を要する事項

(4) 中間報告（提案）

業務実施業者は、経営情報管理装置により蓄積した情報を過去の実績を踏まえ分析し、繁忙期に合った席数及び人員の適正配置並びに適正な運営時間等、品質向上に向けた提案を年2回（6月末及び12月末。）行うこと。

2 定期報告会

本市と業務実施業者は、毎月定期報告会を開催し報告書による報告のほか、情報共有と円滑な業務運営、コールセンター業務の改善と充実、その他課題解決等について協議する。

- (1) 月1回の定期報告会を業務実施業者が主催し、本市に詳細な報告を行うこと。
- (2) 定期報告会は、本市が指示した場所にて行うこと。
- (3) 定期報告会の議事録を作成し速やかに提出すること。

第5章 特記事項

1 全般的な事項

- (1) 本市は、業務実施候補者と業務の実施などに関する細目的事項について協議のうえ、委託契約を締結する。
- (2) 業務実施業者は、本市にとって最適な結果が得られるよう、業務の目的を十分に理解したうえで、誠意を持って業務を遂行すること。また、必要な事項については積極的に提案を行うこと。
- (3) 業務実施業者は、業務を再委託してはならない。
- (4) 業務実施業者は、本市から貸与された資料等を、紛失、汚損しないよう取り扱うものとし、これを公表し、貸与し、又は複製してはならない。また、貸与された資料等は、業務完了後、速やかに本市に返却すること。
- (5) 業務実施業者は、本市が提供した業務上の情報を第三者に開示又は漏洩しないこと。また、そのために必要な措置を講ずること。
- (6) 業務上の作成物の権利
 - ① 本業務で作成する各種マニュアル及び本市が提供し、又は業務実施業者が作成する対応履歴等の記録・分析データ等の成果物に関するすべての権利は本市に帰属するものとする。
 - ② 成果物に、第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物」という。）が含まれている場合は、本市が使用を要請した場合を除き、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用承認に係る一切の手続きを行うこと。この場合、業務実施業者は当該手続きの内容について、事前に本市の承認を得ること。
 - ③ 本業務の実施にあたり、第三者との間に著作物に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら本市の責めに帰す場合を除き、業務実施業者の負担と責任において一切の処理を行うこと。
- (7) 業務実施業者の責に帰すべき理由による成果物の不良箇所が発見された場合は、業務実施業者は速やかに本市が必要と認める訂正、補足、その他必要な措置を講じるものとし、これに対する費用は業務実施業者が負担すること。
- (8) 成果物について複製、翻訳、翻案、譲渡及び貸与することに関して、業務実施業者は一切の異議を申し立てないこと。
- (9) 業務期間終了後、新たなごみコールセンター運営業務が円滑に行えるように、業務の引継ぎ等を含め本市に協力すること。

2 個人情報保護対策

本業務の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律等の関係法令を遵守するとともに、次の要件を満たすこと。

- (1) 本業務で知り得た個人情報や取り扱う個人情報については、一切外部へ漏らさないこと。
- (2) 本業務で知り得た個人情報や取り扱う個人情報については、漏洩、改ざん、紛失等が行われないよう厳重に管理すること。
- (3) 運営業務の実施に向け、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すること。

3 その他

本仕様書に定めのない事項、又は本業務の実施にあたり疑義が生じた場合、業務実施業者は本市と協議の上、誠意をもってその解決を図るものとする。

第6章 成果物

1 成果物

成果物は次のとおりとする。原則、電子データでの提出とし、本市からの要求に応じて紙媒体で提出すること。

- (1) 定期報告書（月次・年次・中間）
- (2) 受付方法別の処理件数
- (3) 各種マニュアル（改訂版）
- (4) 職員研修資料
- (5) その他関係資料