

令和4年度	業 務 委 託 設 計 書				
委 託 名	令和4年度 粗大ごみ戸別収集事業に伴う受付業務委託				
履 行 場 所	人権生活環境部廃棄物対策課				
委 託 料	金 円（うち消費税及び地方消費税の額 金 円）				
履 行 期 間	令和4年4月1日から令和5年3月31日まで				
事 業 の 概 要		設 計 令和4年 1月 17日			
粗大ごみ戸別収集事業(有料)の電話受付業務。		設 計		検 算	
		業 種		業種コード	
		価 格			
		金	円		
		税			
		金	円		

内 訳 書

品 名	摘 要	細目	数量	単位	単価	金 額	備 考
受付業務運営費(人件費)			12	月			
設備使用料(PC・電話設備等)			12	月			
諸経費			1	式			
以下余白							
小 計							
消費税及び地方消費税							
合 計							

伊 賀 市

粗大ごみ収集受付業務委託 仕様書

1. 目的

三重県伊賀市内（青山支所管内を除く）の各家庭から排出される粗大ごみを戸別収集するにあたり、この戸別収集に伴う電話申込みに係る受付業務を行う。

2. 受付業務区域

三重県伊賀市内（青山支所管内を除く）

3. 受付対象品目

家庭から収集の依頼があった一般廃棄物のうち、伊賀市の「資源・ごみ分別ガイドブック」で定めるもの

4. 業務内容

- (1) 粗大ごみ戸別収集の電話予約受付及び問い合わせ受付業務
- (2) 収集受付内容を取りまとめ、その情報を連絡
- (3) 業務実績報告書等の作成、並びに、その他業務遂行に必要な資料の作成

5. 受付体制と条件

- (1) 受託者は、プライバシーマークを取得しており、かつ粗大ごみ収集受付業務を3年以上経験していること。
- (2) 受託者は、粗大ごみ収集受付業務を3年以上経験した者を業務管理者として最低1名を常時配置すること。
- (3) オペレーターは、粗大ごみ収集受付業務の経験者を配置すること。
なお、退職等により新規採用する場合は、業務管理者による研修を実施すること。

6. 粗大ごみ戸別収集の電話予約受付業務について

- (1) 受付場所は、電子錠または、指紋認証で入退室管理された場所で行うこと。
- (2) 収集受付を一元的に登録、管理できる管理システムを用いて運用すること。
- (3) 「伊賀北部粗大ごみ受付センター」の受付端末により受付を実施する。
 - ・受付電話番号 0595-20-1255
 - 回線の基本料金及び転送に伴う通話料は市が負担するものとする。
- (4) 電話予約受付業務を行う日及び時間
 - ・月曜日から金曜日とし、土曜日・日曜日・国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始の12月29日から1月3日までを除く日とする。
 - ・受付時間は、午前8時30分から午後5時までとする。
 - ・受付時間外は、受付時間終了ガイダンスを行うこと。
 - ・受付回線数は1回線とする。但し、休日の翌日午前8時30分から午後0時30分は1回線増とする。

(5) 電話予約による受付等

- ・収集日は、伊賀市が別途作成する収集カレンダーに定める日とする。
- ・電話予約受付の締切日は、収集予定日の1週間前とする。
- ・受付後の変更及び取消しは、収集予定日の2日前まで可能とする。
- ・1日の収集件数は最大25件とする。

(6) 粗大ごみ受付伝票（地図情報付）を作成する。

(7) 受託者は、粗大ごみ電話受付業務マニュアルを作成し、必要に応じて更新すること。

(8) 電話予約受付時に、市民とのトラブルが生じないように十分留意すること。

(9) 粗大ごみ以外の問い合わせがあった場合は、市民へ配布の「資源・ごみ分別ガイドブック」や「資源・ごみ収集カレンダー」などに記載されている範囲で対応すること。

7. 収集受付内容の連絡について

当日受付を行った粗大ごみ受付伝票の情報は、速やかに連絡すること。連絡方法については、電子メールにより指定した先へ配信すること。

8. 収集できない場合の対応、受付できない場合の対応

悪天候、交通障害等で当日収集不可能となった場合は、市が各収集予約者に連絡する。

自然災害等で受付システムが作動しない場合やオペレーターの出勤が困難な場合は、即時に市に連絡を行うとともに対応策を協議する。

9. 業務実績報告書等の作成、その他業務遂行に必要な資料の作成について

(1) 業務実施報告書等の作成

日単位のもの（収集予定リスト）及び月単位のもの（粗大ごみ受付業務月間報告書、粗大ごみ受付年間集計表）を市に提出すること。

(2) その他業務遂行に必要な資料の作成

市が業務遂行に必要な資料を求めた場合は、随時提供すること。

10. 委託の期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

11. 支払い

毎月均等払いとし、割り切れない場合は最終月で調整する。

12. その他

(1) 伊賀市個人情報保護条例（平成16年伊賀市条例第16号）を遵守すること

(2) 本仕様書に記載のない事項については、市と受託者が協議し決定する。