

# 仙台市粗大ごみ受付センター運営業務委託

仙台市環境局資源循環部家庭ごみ減量課

# 仕 様 書

## 目次

- 1 業務名
- 2 履行期間
- 3 業務概要
- 4 業務履行日時・履行場所
- 5 電話受付
- 6 FAX 受付業務
- 7 インターネット受付
- 8 LINE 受付
- 9 チャットボットによる問い合わせ対応
- 10 ウェブサイトの作成
- 11 電話等受付体制
- 12 電話設備
- 13 受付システム
- 14 電子決済機能
- 15 ハードウェア・ソフトウェア
- 16 業務報告
- 17 セキュリティ・個人情報保護対策
- 18 障害・防災対策
- 19 引継ぎ
- 20 委託料の支払い
- 21 本業務全般における要件

## 1 業務名

仙台市粗大ごみ受付センター運営業務委託

## 2 履行期間

契約締結日から令和 13 年 12 月 31 日まで

なお、運営開始は令和 9 年 1 月 1 日からとする。契約締結日から令和 8 年 12 月 31 日までは粗大ごみ受付センター（以下「受付センター」という。）運営開始のためのシステムや受付体制構築のための準備期間とする。

## 3 業務概要

- (1) 受付センターを効率的に運営し、市民からの粗大ごみ収集の申し込みを迅速かつ正確に受け付け、仙台市（以下「発注者」という。）の粗大ごみの戸別有料収集の円滑な推進に寄与することを目的とする。
- (2) 市民からの電話、インターネット、LINE、FAX（耳や言葉の不自由な方のみ）による粗大ごみ・家庭から排出される剪定枝の収集申込について、発注者が定める収集地域及び収集日別に受付を行い、品目別の料金を案内する。（令和 4～6 年度の受付処理件数は別紙 1 のとおり）
- (3) 受付業務を効率的に行うために、電話設備と連動した粗大ごみ受付システム（以下「受付システム」という。）を用意し、粗大ごみ収集に必要な受付内容、地図、属性情報を管理する。受付システムは粗大ごみ収集申込受付機能、収集管理機能を備える。また、インターネット及び LINE 受付は、電子決済に対応する。
- (4) 業務遂行にかかる必要な設備、機器類、受付システムの構築等については、受付センター、家庭ごみ減量課、粗大ごみ収集運搬受注業者（以下、「収集事業者」という。）を含む全てを受注者が用意し、安定して稼働するよう適切に維持、管理、障害対応等するものとする。
- (5) 粗大ごみ及びその他のごみに関する問い合わせ及び苦情等の一次対応を行う。

#### 4 業務履行日時・履行場所

(1) 受付センターの受付日時については以下のとおりとする。

	受付日時	処理対応日時
電話受付	原則、土曜日、日曜日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く、午前9時から午後5時。	
FAX 受付	保守点検日時を除き 24 時間 365 日。	原則受付日中、または受付センターの受付時間外に申込がされた場合には、翌営業日。
インターネット受付		
LINE 受付		
メール受付(問い合わせのみ)		
チャットボット	保守点検日時を除き 24 時間 365 日。	保守点検日時を除き 24 時間 365 日。

(2) 受付センターはデータ管理施設とは別室とし、仙台市内に設置すること。

(3) 受付センターは厳重な入退室管理を行い、第三者の侵入ができないようにすること。

#### 5 電話受付

(1) 受注者が作成し、発注者が承認した業務マニュアル及び発注者が示す「資源とごみの分け方・出し方」に基づき、市民からの電話による申込・問い合わせ等を一元的に受け付け、以下の必要事項の連絡及び確認などのオペレーションを迅速かつ的確に行うこと。

併せて、粗大ごみ受付に関連する制度や発注者の清掃事業全般に係る問い合わせ等についても回答すること。

ア 申込者の氏名、住所、電話番号、

排出品目の詳細（可燃・不燃・リサイクル希望かの聞き取りを含む）、  
個数の聞き取り

イ 家庭から排出される粗大ごみかどうかの確認

ウ 発注者で収集する粗大ごみかどうかの確認

エ 取り外し不可能な充電式電池が内蔵されているかの確認

オ 冷媒ガス（フロン等）が内蔵されているかの確認

カ 布団の場合、羽毛が含まれているかの確認

キ 排出品目ごとの手数料金額の案内

ク 収集日、収集場所、受付番号の案内

ケ 手数料納付券（シール）の購入方法の案内

（ただし、剪定枝の収集申込の場合を除く）

コ 排出方法の案内（宅内収集の案内を含む）

- サ 追加・キャンセルが発生した場合の案内
- シ 追加・キャンセルに係る入電の対応
- ス 簡易な清掃行政に関する問い合わせへの回答
- セ その他発注者が指示すること

(2) 次のサービス指標にもとづき、オペレーターを配置し、業務を実施すること。

【サービス指標】

表 1

指標名	定義	管理目標値	計算式
平均応答率	受付センターあての呼にオペレーターが応答した割合	75%以上 (1 日平均)  80%以上 (1 か月平均)	オペレーターが応答した件数 ／収集センター着信件数×  100

表 2

指標名	定義	努力目標値
平均通話時間	受付センターあての呼にオペレーターが応答してから切電までの時間の平均	4 分以内
平均後処理時間	受付センターあての呼にオペレーターが切電後、記録などの要件を完了するのに要した時間の平均	

① ②の免責条項に該当せず、上記表 1 の 1 か月平均応答率、または 5 営業日連続して 1 日平均応答率を達成できなかった場合、もしくは達成が見込めない場合は、速やかに発注者に報告し、発注者と協議・調整のうえ、サービスの品質を確保するための改善策を実施することとする。

② 受注者が責任を負う各業務において、受注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、サービス指標の要求水準の達成に関し、以下に起因する障害等については免責とする。

- ・ 自然災害、大規模事故等の不可抗力に起因する障害
- ・ 発注者の重大な過失による障害
- ・ 契約締結当初に想定しなかった社会的要因や災害等の自然的要因により、過年度より申込件数が増加したと発注者が認めた際の応答率の低下
- ・ その他、発注者がやむを得ないと認めた場合

(3) 配慮を要する市民からの申込等の受付方法については別途、発注者と協議する。

(4) 電話による問い合わせ内容を録音及び保存すること。また、利用者によるその旨の音声ガイダンスを行うこと。保存期間は 2 ヶ月とする。

(5) オペレーターへ接続する前に、オンライン受付のガイダンスを案内し、オンライン受付希望者へオンライン受付を案内するショートメッセージを送付すること

と。

- (6) 問い合わせや苦情の対応にあたっては、正確に内容を把握するとともに、可能な限り受付センターで完結すること。ただし、苦情や回答困難な問い合わせ等解決できない案件は、発注者へ連絡し指示を仰ぐこと。

## 6 FAX 受付業務

耳や言葉の不自由な方を対象に FAX を使用して、5 (1) ア～セを行うこと。

## 7 インターネット受付

### (1) 基本事項

- ① 市民が粗大ごみを申し込むための専用のホームページを作成すること。
- ② 発注者が指示する仙台市のホームページよりリンクが可能な仕組みとすること。
- ③ ホームページはパソコン、スマートフォン等で正常に閲覧、使用できるよう対応すること。
- ④ 個人情報を保護するために、インターネット受付の登録フォームにおいて、利用者と Web サーバ間の送受信データは HTTPS を利用し通信を行うこと。
- ⑤ インターネットによる受付フローのイメージについては別紙 2 のとおり。
- ⑥ 申込情報の不足、不明点等があった場合は、受注者が用意した電話やメールアドレス等で申込者に聞き取りをし、申込情報を補完したうえで受付登録を完了すること。また、補完できなかった場合は、その旨を収集事業者へ共有すること。
- ⑦ 市民への問い合わせ等に使用するメールアドレス及び発注者との連絡用のメールアドレスについては発注者から承認を受け、専用のもので受注者が用意すること。  
なお、電子メールでの受信や連絡については、電子文書のやりとりの履歴、ログ等の履歴を残すことができるようにすること。
- ⑧ SPAM メールと誤認されないよう対策を講じることとし、SPF 認証、DKIM 認証及び DMARC は必須とする。
- ⑨ トップページから申込が完了するまでのすべてのページについて、日本語のほか英語による表示ができる仕様とすること。開始時期については、発注者と協議のうえ決定すること。
- ⑩ 利用方法についてのわかりやすい説明やイラストを作成し、公開用のデータを提供すること。
- ⑪ 二回目以降の申込で氏名・住所・電話番号・メールアドレス・排出場所等に変更がない場合は、仮登録手続きを省略できるようにするほか、受付の正確性を確保しながら、市民の入力や受付業務の効率化を図ること。

(2) トップページ

- ① 受付品目一覧表や手数料が確認できること。
- ② 申込受付画面に移る前に、インターネット申込に関する注意事項を表示すること。
- ③ トップ画面から、それぞれの手続き画面に移動ができること。
  - ア 申込受付
  - イ 申込変更
  - ウ 申込取消
- ④ トップページにはメンテナンスや年末年始の案内など一時的な情報を伝えられるお知らせ欄を設けること。

(3) メールアドレスの確認

連絡先のメールアドレスの有効性を確認したうえで、申込情報の入力に進むこと。

(4) 申込情報入力

申込者の下記項目について入力できるようにすること。

未入力や誤入力の項目があった場合は、申込受付は完了せずに、エラーメッセージ等を表示し、申込者に誤入力部分の修正を促すこと。

- ア 氏名
- イ 住所
- ウ 電話番号

(5) 収集日の確認・登録

- ① 収集予定日は、申込のあった住所から収集地区を自動判断し、予め設定した内容に基づいて自動的に受付可能な収集日をカレンダー上に表示すること。
- ② 申込者はカレンダー上から希望する収集日を選択できること。
- ③ 受付期日は、発注者の指定する日までとする。

(6) 品目と数量の確認・登録

- ① 申込品目は、品目リストから選択でき、品目はカナ検索・あいまい検索が可能であること。
- ② 発注者が指定する品目（10品目程度）について、品目の大きさや形状を段階的に申込者に入力させ、正確な品目と料金を案内・選択できる仕組みを搭載すること。
- ③ 発注者が指定する品目について、リサイクル希望の有無を確認すること。
- ④ 1回の申込数を10個以内にする。
- ⑤ 申込品目は、インターネットに公開しない品目の設定ができること。
- ⑥ 現在のインターネット申込品目は別紙3のとおり（337品目）であるが、品目の追加、精査について受注者が積極的に提案し、発注者の承認を得たうえで決定すること。

- ⑦ 品目の検索を行う上で、イラストや詳細な説明を設けるほか、申込者が検索しやすい工夫をすること。
- (7) 合計金額の案内
- ① 品目選択の都度、品目ごとの料金、合計金額を自動計算し表示できること。
  - ② 粗大ごみ処理手数料の支払方法について、手数料納付券又は電子決済を選択できること。
- (8) 申込内容の確認・登録
- ① 申込登録後に申込内容の確認ができ、必要に応じて修正ができること。
  - ② 最終的な登録ボタンを押すことで、申込が確定するとともに、受付番号を自動的に取得し、画面上に表示すること。
  - ③ (7) ②で電子決済を選択した場合は、メールで支払い用 URL を送付すること。仮登録の場合は、本登録完了後に送付すること。
  - ④ 登録完了後、下記申込内容をメールで通知すること。
    - ・受付日
    - ・受付番号
    - ・氏名
    - ・排出場所
    - ・収集日
    - ・申込品目、品目ごと及び合計の手数料金額
    - ・その他発注者が必要と認めるもの
  - ⑤ ②の時点の申込について、初回申込時は仮登録とし、オペレーターが申込内容を確認のうえ、申込情報の不足、不明点等があった場合は、受注者が用意した電話やメールアドレス等で申込者に聞き取りをし、申込情報を補完したうえで受付登録を完了し、本登録メールを送信すること。2回目以降の申込の場合は、仮登録を省略できるようにすること。
- (9) 申込変更及び取消
- ① インターネットからの申込者が、インターネット上で受付情報の確認、変更、取消処理ができること。
  - ② インターネット受付のトップページ画面から、変更または取消の手続き画面に遷移し、電話番号と受付番号を入力して変更または取消ができること。  
また、申込完了後に申込者へ送信されたメールに記載の URL により、変更または取消の手続き画面にアクセスができること。
  - ③ 変更は、品目及び個数の追加・削除、収集日の変更について行うこと。
  - ④ 変更の登録完了後、変更後の内容を自動的にメールで連絡すること。
  - ⑤ 取消の確認画面には、取消後の修正はできない旨の注意文を表示したうえで、最終的に登録ボタンを押すことで取消が確定すること。

- ⑥ 取消登録後、自動的に申込者に対して、取消受付メールを返信すること。
  - ⑦ 変更及び取消の期日は、発注者の指定する日までとする。
- (10) お知らせメール機能
- 送信するメールの内容及び時間帯は、発注者と協議のうえ決定するものとする。

## 8 LINE 受付

### (1) 基本事項

- ① LINE ヤフー株式会社が提供する SNS サービスである LINE を活用した粗大ごみ受付を行えるようシステム開発等を行うこと。
- ② 登録された受付情報を基に、確定した収集日や排出場所などの内容を、LINE トーク画面上へ送信できる仕組みを構築すること。
- ③ 仙台市公式 LINE アカウントより粗大ごみ受付用 LINE アカウントへ遷移できるようにすること。
- ④ 粗大ごみ受付用 LINE では個人情報の入力はさせず、必要事項の入力は LINE ミニアプリを使用すること。(7) お知らせ機能は、LINE トーク画面上でも確認できること。
- ⑤ リッチメニューや自動応答メッセージについては、発注者と協議したうえで運用開始すること。
- ⑥ 個人情報等の機密性を要する情報等については、LINE ヤフー株式会社が提供するサービスに保存されず、受注者が管理・運用するデータベースに直接格納・保存されるシステムを構築し、第三者がアクセスできないようにすること。
- ⑦ 運用に必要な LINE 公式アカウントの取得は受注者が行うこと。
- ⑧ LINE 受付を行うために必要な運用や通信にかかる費用は、委託料の範囲内で受注者において負担すること。
- ⑨ 構築・運用にあたっては、「政府機関・地方公共団体における業務での LINE 利用状況調査を踏まえた今後の LINE サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」（令和 3 年 6 月 11 日一部改訂、内閣官房、個人情報保護委員会、金融庁、総務省）を充足すること。
- ⑩ LINE トーク画面には申込に関する注意事項のほか、メンテナンスや年末年始の案内など、発注者が指示する一時的な情報も通知できるようにすること。

### (2) LINE ミニアプリ

#### ① トップページ

粗大ごみ受付用 LINE リッチメニューまたはアプリトップ画面から、それぞれの処理に移動ができること。

ア 申込受付

イ 申込変更

ウ 申込取消

② 申込情報入力

申込者の下記項目について入力できるようにすること。

未入力や誤入力の項目があった場合は、申込受付は完了せずに、エラーメッセージ等を表示し、申込者に誤入力部分の修正を促すこと。

ア 氏名

イ 住所

ウ 電話番号

エ メールアドレス

③ 収集日の確認・登録

ア 収集予定日は、申込のあった住所から収集地区を自動判断し、予め設定した内容に基づいて自動的に受付可能な収集日をカレンダー上に表示すること。

イ 申込者はカレンダー上から希望する収集日を選択できること。

ウ 受付期日は、発注者の指定する日までとする。

④ 品目と数量の確認・登録

ア 申込品目は、品目リストから選択でき、品目はカナ検索・あいまい検索が可能であること。また、7インターネット受付と同様の品目を受付できるようにすること。

イ 発注者が指定する品目（10品目程度）について、品目の大きさや形状を段階的に申込者に入力させ、正確な品目と料金を案内・選択できる仕組みを搭載すること。

ウ 発注者が指定する品目について、リサイクル希望の有無を確認すること。

エ 1回の申込数を10個以内にする事。

オ 品目の検索を行う上で、イラストや詳細な説明を設けるほか、申込者が検索しやすい工夫をすること。

(3) 合計金額の案内

① 品目選択の都度、品目ごとの料金、合計金額を自動計算し表示できること。

② 粗大ごみ処理手数料の支払方法は、手数料納付券又は電子決済を選択できること。

(4) 申込内容の確認・登録

① 申込登録後に申込内容の確認ができ、必要に応じて修正ができること。

② 最終的な登録ボタンを押すことで、申込が確定するとともに、受付番号を自動的に取得し、通知等に記載すること。

③ (3) ②で電子決済を選択した場合は、支払い用 URL を通知すること。

④ 登録完了後、下記申込内容を通知すること。

- ・受付日
- ・受付番号
- ・排出場所
- ・収集日
- ・申込品目、品目ごと及び合計の手数料金額
- ・その他発注者が必要と認めるもの

⑤ ②の時点での申込について、初回申込時は仮登録とし、オペレーターが申込内容を確認のうえ、申込情報の不足、不明点等があった場合は、受注者が用意した電話やメールアドレス等で申込者に聞き取りをし、申込情報を補完したうえで受付登録を完了し、本登録通知を送信すること。2回目以降の申込の場合は、仮登録を省略できるようにすること。

(5) 申込内容の変更及び取消

- ① LINE からの申込者が、ミニアプリ上で受付情報の確認、変更、取消処理ができること。
- ② LINE メニュー画面から変更または取消の申請を行うミニアプリにアクセスができること。
- ③ 変更は、品目及び個数の追加・削除、収集日の変更について行うこと。
- ④ 変更の手続き完了後、変更後の申込内容を自動的に LINE トーク画面で通知すること。
- ⑤ 取消の確認画面には、取消後の修正はできない旨の注意文を表示したうえで、最終的に登録ボタンを押すことで取消が確定すること。
- ⑥ 取消登録後、自動的に申込者に対して、LINE トーク画面上で通知すること。
- ⑦ 変更及び取消の期日は、発注者の指定する日までとする。

(6) 受付処理

登録された受付情報を元に、確定した収集日や排出場所などの内容を、LINE トーク画面上へ通知できる仕組みを構築すること。

(7) お知らせ機能

送信する通知の内容及び時間帯は、発注者と協議のうえ決定するものとする。

9 チャットボットによる問い合わせ対応

- (1) チャットボットによる問い合わせシステム等を構築すること。
- (2) 仙台市ホームページおよびインターネット受付画面からチャットボットへアクセスできること。
- (3) 粗大ごみの出し方に関する下記の項目に回答すること。
  - ア 品目、料金
  - イ 収集日

ウ 出し方の留意点

エ その他発注者が必要と認める事項

- (4) 排出予定の粗大ごみの画像をアップロードすることで、該当の品目・料金を案内すること。
- (5) ごみ分別に関する問い合わせ等の対応ができること。
- (6) チャットボットの想定シナリオを作成すること。
- (7) チャットボットの回答に対する利用者からのフィードバック機能を設定すること。
- (8) (7)の結果をもとに、回答の品質を向上させること。
- (9) ログなどにより、利用者が入力したキーワードに対して、どのような回答を示したかが分かるようにすること。回答結果が出せなかった場合も記録が取れること。
- (10) 導入効果を検証するためのデータを抽出できること。(利用件数推移、フィードバック内容の集計報告書など)

## 10 ウェブサイトの作成

下記に基づき、受付フォームの全体設計、ページデザイン・レイアウト作成、イラスト・図表の作成、ウェブサイトを構築すること。

### (1) デザイン・レイアウト

パソコンのほか、スマートフォンやタブレットに対応可能なレスポンシブデザインとすること。

### (2) コンテンツ

コンテンツの構築にあたっては、その都度、発注者と協議のうえ、進めること。

### (3) サイト開設後の更新・編集

本サイト開設後の更新・編集について、発注者の指示に従い更新・編集すること。

### (4) ウェブアクセシビリティ

本契約で用意した全てのウェブコンテンツに関して JIS 試験を実施し、ウェブアクセシビリティに関する改正 JIS (JIS X 8341-3:2016) 適合レベル AA 準拠達成すること。

### (5) 脆弱性対策

- ① 構築に当たっては、独立行政法人情報処理推進機構「安全なウェブサイトの作り方」(最新版)に基づき、脆弱性を排除すること。
- ② インターネット受付に関して、使用システムの脆弱性等に対応するために、受付システムのネットワークとは別にセグメントを分け、**proxy** サーバ、セキュリティサーバ等を設置し管理運用すること。なお、セキュリティパッチ等の更新については、必要に応じて発注者と協議のうえ対応を検討すること。

- (6) ウェブサイトの公開にあたっては、テストサイトを設け、発注者が確認を行えるようにすること。

## 1.1 電話等受付体制

### (1) 要員体制

- ① 受付業務を行うにあたり、従事職員として当該業務に係る総括業務担当者、スーパーバイザー（オペレーター管理者）、オペレーターを配置すること。
- ② スーパーバイザー及びオペレーターは、オペレーション業務を円滑に行うために必要な知識、技能及び経験を有する人材を適正に配置すること。
- ③ オペレーターは、過年度の実績を考慮し、5（2）表1のサービス水準を達成できる人員配置とする。着信が混み合う曜日・時間帯、オペレーターが即応答できなかった呼数及びオペレーター数を上回る入電があり着信できなかった呼数の件数（以下、「あふれ呼数」という。）等の分析予測を行い、出来る限り過不足のない要員を配置すること。
- ④ インターネット・LINE 受付に伴うオペレーターについては、③のオペレーターと兼務を可能とする。
- ⑤ スーパーバイザーは市民からの電話による問い合わせ対応業務経験があり、1年以上にわたり他の要員に対して指導できる業務経験を有していること。
- ⑥ スーパーバイザーは、定期的にオペレーターの対応をモニタリングして、適切な対応を行っているか分析し、必要に応じてオペレーターの個別指導を行うこと。
- ⑦ スーパーバイザーは、オペレーターが対応できない案件について適切に対応すること。また、オペレーション業務の品質確保に向けて、発注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。
- ⑧ ①に規定する総括業務担当者及びスーパーバイザー（オペレーター管理者）の氏名、職務分担、資格等を記載した名簿をあらかじめ提出しなければならない。また、届出内容に変更があった場合は、速やかに変更届を提出しなければならない。

### (2) 研修体制

- ① オペレーション業務に支障を来すことのないよう、従事職員に対し事前研修を十分に行うこと。
- ② 履行期間中、定期的に勉強会や研修を実施し、対応内容の検証を行う等、対応品質の維持・向上に努めること。
- ③ 受注者は、従事職員に「個人情報の保護に関する法律」及び「仙台市個人情報の保護に関する法律の施行に関する条例」に定められた必要事項を遵守させること。

- ④ 従事職員は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の関連知識を習得すること。
- (3) マニュアル等の提出
  - ① 必要な業務マニュアル（受付・問合せ業務の対応、危機管理体制、システム操作及びシステム等の障害時対応に関する事項等を記載したもの）類を作成すること。  
また、業務の実施状況に応じて見直し、適宜改訂を行うこと。作成または改訂する際は発注者に提出し、承認を得ること。なお、発注者は必要な資料等があれば受注者に提供する。
  - ② オペレーターの基本的な電話対応マニュアルとして、発注者の指示に基づきトークスクリプトを作成すること。また、状況に応じて見直し、改訂を行うこと。  
作成または改訂する際は発注者に提出すること。
  - ③ 業務マニュアル類は常に最新版を使用すること。

## 1.2 電話設備

- (1) 発注者が指定する①の電話番号と②の FAX 番号により着信ができること。  
発注者が指定する①の電話番号と②の FAX 番号により通話・通信ができる仕組みをつくること。  
なお、①②の回線（光回線）の月額基本利用料、通信費及び使用料を含む受付センターで利用する通話、通信にかかる費用、並びに①②の回線工事費、転送費等かかる費用はすべて受注者が負担すること。
  - ① 電話番号 022-716-5301
  - ② FAX 番号 022-716-5302
- (2) (1) ①の電話番号とは別に、発注者と業務連絡用の電話番号を設けること。
- (3) 市民からの電話による受付電話回線は12回線以上用意すること。
- (4) 入電があった際に、申込者に対してインターネット等申込やチャットによる問い合わせが可能であることを伝達すること。音声ガイダンスの内容については、受注者が提案し、発注者の承認を得たうえで決定し、必要に応じて随時変更を行うこと。
- (5) (4) に接続する場合は、呼び出し音は3コール以内で接続すること。
- (6) オペレーターが即応答できない場合は、あふれ呼トキとして適切な音声ガイダンスを流すこと。音声ガイダンスの内容については、受注者が提案し、発注者の承認を得たうえで決定し、必要に応じて随時変更を行うこと。  
状況に応じて有効と思われるガイダンスの内容について積極的に提案すること。
- (7) 以下の内容について、時間帯別の件数を把握できる機能を有すること。
  - ア あふれ呼数及びあふれ呼数として接続中に切電されてしまった呼数（以下

「放棄呼数」という。)

イ 受付センターから市民に発信した件数

- (8) (6)においてあふれ呼としてトーキに接続していた1件当たりの平均時間及び、受付件数1件当たりの平均後処理時間を月次把握できること。
- (9) 発注者から要請したコールバック（電話がつながらず苦情になったケース等）について、受付センターから電話し受付をすること。
- (10) オペレーターの対応をリアルタイムにモニタリングできる機能を有すること。
- (11) 受付センターへの入電情報について、着信数、応答数、応答率、放棄呼数、放棄呼率、平均通話時間帯等、リアルタイムに状況把握できること。
- (12) ACD機能を有すること。
- (13) 受付システムと連携するCTI機能を有すること。
- (14) 停電時等において電話着信が出来るように対応策を講じること。
- (15) 災害等による非常時に備え、発注者と協議し対策を講じること。

### 1.3 受付システム

#### (1) 受付機能

- ① 市民からの粗大ごみ収集依頼を電話、インターネット、FAX、LINEで受付し、収集地域毎の収集事業者が対応するための各種データ登録を受付センターが行うシステムを構築すること。
- ② 受付業務に必要な次の機能を有すること。
  - ア 住民情報（氏名、住所、電話番号、メールアドレス）の登録
  - イ 排出場所の指定
  - ウ 受付情報（品目、数量、料金、収集日、備考等）の新規登録
  - エ 受付情報の修正・追加登録
  - オ 収集事業者への伝達項目の入力
  - カ 排出するごみの指定（可燃・不燃・リサイクル品目・金額等含む）
  - キ 収集日の指定
  - ク 収集予約以外の受付
- ③ 排出品目は、その一覧表示により、オペレーターが簡易に選択及び選択の取消ができるものとする。また、選択後には、品目ごとの料金、合計金額を自動計算し表示すること。
- ④ 「その他」の品目を選択した場合には、内容をテキスト入力し、金額を指定できること。
- ⑤ 受付内容登録時、受付年月・連番を組み合わせで受付番号を自動的に取得すること。
- ⑥ 収集結果を閲覧できること。

- ⑦ 発注者より通知した収集位置変更依頼等へ柔軟に対応し、変更となった収集位置で案内できる仕組みを有すること。
- ⑧ オペレーターへの周知事項を表示する機能があること。オペレーターへの周知事項は、スーパーバイザー等の権限があるものが、その都度簡単に掲載できること。
- ⑨ インターネット受付品目は随時メンテナンスできることとし、年1回程度市民がよりインターネット受付を活用できるような見直しについて発注者へ提案を行い、承認のうえ変更を行うこと。
- ⑩ 受け付けた申請情報の保存期間については、別途発注者と協議すること。

## (2) 地図機能

- ① 地図は詳細な電子住宅地図（個人宅名やマンション名、道路の通行方向等が表示されるもの）を使用し、契約期間中2回以上更新すること。  
また、使用する地図の発行年月日、更新日を発注者に報告すること。なお、Web版の電子住宅地図の場合は、自動的に更新されるため、この限りではない。  
また、毎年冊子による地図も用意し、排出場所・収集場所等の確認を行うこと。
- ② 集合住宅等において粗大ごみの排出場所については、発注者が提供する建物図面等を基に設定する機能を有すること。
- ③ 地図情報に住民情報の登録、排出場所の指定、修正、方向等をプロットし、円滑に案内が出来る仕組みを有すること。
- ④ 地図情報に新たに建築された建造物等を追加・修正できる機能を有すること。
- ⑤ 住所情報等変更となった場合については、随時修正ができる機能を有すること。
- ⑥ 縮尺や方位等視覚的に分かりやすい機能を有すること。

## (3) 収集管理機能

各収集事業者により収集方法、配車方法等異なることから、受注者は収集事業者からヒアリングを行い、収集管理機能を搭載すること。また、家庭ごみ減量課からの入力を制限する機能を搭載すること。

- ① 配車を行う
  - ・ 地図上から配車する機能
  - ・ 住所や品目から配車する機能
  - ・ 車両指定機能
  - ・ ルートマッピング機能（割付機能）
  - ・ 広域地図の印刷機能
- ② 収集リスト（帳票・個票）の出力
  - ・ 受付センターで排出場所が指定された収集地域に対する配車計画に基づいた帳票・個々の品目が表示され、詳細な地図が記載された個票

- ・帳票には申込者の受付番号、氏名、住所、電話番号、品目及びその個数と手数料額、電子決済状況、収集チェック欄、その他発注者が指定する項目を印字すること。
- ・個票には申込者の受付番号、氏名、住所、電話番号、収集場所の住宅地図、品目及びその個数と手数料額、電子決済状況、収集チェック欄、収集に係る連絡票の投函チェック欄、電子住宅地図ページ及びその座標、その他発注者が指定する項目を印字すること。
- ・帳票のうち、「可燃」、「不燃」、「その他」の種類別に、発注者が指示する項目のリストが出力できること。

③ 実績登録

- ・排出予定の品目と実際に排出されている品目の確認結果と収集実績の登録
- ・車両毎の実績登録・差分確認
- ・収集実績の集計機能

④ 収集事業者への連絡等がある場合、即情報共有が出来る機能を有すること。

(4) 管理機能

- ① 排他制御機能を有すること。
- ② 住民氏名・住所変更機能を有すること。
- ③ 変更履歴確認機能を有すること。
- ④ 集計・統計機能を有すること。

ア 受付情報の集計

イ 収集・持込情報の集計

ウ 受付情報の検索と統計

エ 品目情報の検索と統計

オ 収集情報の検索と統計

カ 苦情・問合せ情報の検索と統計

キ オペレーターのログイン状況の確認

ク 受付状況の統計

ケ 日報・月報の統計情報の印刷

コ 各情報の処理結果の出力（画面印刷・地図印刷・グラフ出力）

⑤ マスターメンテナンス機能を有すること。

(受付機能)

ア ユーザー情報

イ 品目

ウ 金額

(収集管理機能)

ア 収集担当

イ 車両タイプ・収集車両

ウ 収集地区（地区割り・自動配車）

エ 業務者（受注者）の権限・設定管理機能

オ 日毎の収集量の設定

カ 苦情・問合せ、未収集理由、伝達事項の設定

⑥ 年度期ごとに収集地域の変更をカレンダー上に更新すること。

⑦ 年度単位で見直す収集地域分けや収集数量等に合わせた収集数設定等を行うこと。

#### 1.4 電子決済機能

(1) インターネット受付、LINE 受付における粗大ごみ処理手数料の納付については、電子決済システムとの連携を可能とすること。また、変更受付にも対応できるようにすること。

(2) 未決済の申込について、督促メール、LINE メッセージ等を送付すること。なお、通知の内容・タイミングは発注者と協議のうえ決定すること。

(3) 電子決済の URL 有効期限は発注者と協議のうえ決定すること。

(4) 排出時に受付番号または氏名を見やすいところに記入した貼り紙をする等、表示方法について、申込者に適切に案内すること。

(5) 申込内容の変更により全部又は一部取消となった場合は、電子決済による自動返金が行えるようにすること。

(6) 全部又は一部が未収集の場合は、電子決済による自動返金が行えるようにすること。

(7) 電子決済が行われた受付番号ごとの受付品目・金額・決済日等について毎月報告すること。また、取消についても報告に含むこと。

(8) 電子決済機能は、令和 9 年 4 月を目途に導入すること。

#### 1.5 ハードウェア・ソフトウェア

##### (1) サーバ

① 受付システムで使用するサーバの形態については指定しないが、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」及び「仙台市行政情報セキュリティポリシー情報セキュリティ共通実施手順」を遵守すること。

② クラウドサービスを利用する場合は、「仙台市行政情報セキュリティポリシー情報セキュリティ共通実施手順共通実施手順別表 2・クラウドサービス利用基準」重要性分類 S の基準を満たすこと。なお、以下③、⑤～⑦及び⑭についてはデータセンターやオンプレミス機器特有の事項となるため、遵守対象外とする。

③ データセンターを使用する場合は、J D C C（日本データセンター協会）のデ

ータセンターファシリティスタンダードTier 3相当以上のサービスレベルを満たすこと。

- ④ データ管理施設は日本国内に設置すること。(クラウドサービスの場合は国内リージョンとする)
- ⑤ データ管理施設は厳重な入退室管理を行い、第三者の侵入ができないようにすること。
- ⑥ 各サーバ等については、施錠管理が行える場所に設置し、システム管理者等のみが操作できる環境とすること。
- ⑦ 落雷等による過電流からサーバ等を保護すること。また停電であっても、当該機器を適切に停止するまでの間に十分な電力を供給し得る無停電電源装置を備え付けること。
- ⑧ 本業務で使用する情報機器には、外部の不正なアクセス・攻撃等に対する対策並びに耐震対策を講じること。
- ⑨ 通信伝送路への容易な接続または通信伝送路の損傷等を防止するため、ケーブル配線に必要な保護措置を講じること。また、発注者の許可を得ずに、他のネットワークとの接続及び外部からのアクセスを可能とする仕組みを構築しないこと。
- ⑩ ネットワークの管理及び運用を適切に行うとともに、ネットワーク上のデータの漏洩、盗聴または改ざんを防止するためのセキュリティ対策を講じること。また無線LANは使用しないこと。
- ⑪ サーバは二つ以上の冗長構成とし、一つのサーバに障害が発生しても正常なサーバでサービスを再開できるHA(High Availability)構成することとし、電源についても冗長化すること。  
また、オンプレミスサーバの場合、ハードディスクはホットスワップを装備しホットスワップが可能であること。
- ⑫ 受付データについてはリアルタイムに複製し、機器の故障時には複製したデータにより故障直前の状態から業務を再開できること。
- ⑬ サーバのハードディスクは対応履歴情報を1年間以上保存可能な容量を確保すること。また、サーバのデータはバックアップを取得すること。なお、バックアップデータについては、復旧を行う手順を作成し、システム障害及びセキュリティ事故等を想定した復旧訓練を年1回、計画的に実施すること。
- ⑭ サーバ等設備を設置する区域は、適切な温度・湿度を維持すること。

## (2) 端末・プリンタ

- ① 業務遂行にかかる必要な設備、機器類、受付システムの構築等については、受付センター、家庭ごみ減量課、収集事業者分を含む全てを受注者が用意し、安定して稼働するよう適切に維持、管理、障害対応等するものとする。ただし、

受付センター以外で使用するインクトナー等消耗品については、家庭ごみ減量課、収集事業者が負担するものとする。

拠点名	必要端末			
	管理用 端末	帳票出力 プリンタ	カラー プリンタ	収集管理 システム
家庭ごみ減量課	1台	1台		○
A収集事業者	1台	1台	1台	○
B収集事業者	1台	1台		○
C収集事業者	1台	1台		○

② システム端末はオペレーション業務用の他に、収集事業者用3台、家庭ごみ減量課1台を用意し、それぞれの事務室に設置し、また、常に帳票類を印刷できる環境を整えること。

(3) ネットワーク

① 受付センター、家庭ごみ減量課、収集事業者の間で専用ネットワークによるシステム環境を構築する。

② 各端末を接続する回線は専用線または専用線同等のセキュリティレベルのものとする。

(4) 保守

受注者が用意する機器類は、受注者の責任で適時オンサイト保守・管理及び故障対応すること。なお年1回程度総合点検を行うこと。

(5) ソフトウェア

本業務に必要なソフトウェアは、受注者の負担により必要に応じて準備すること。

(6) その他

上記の設備、機器のほか、関連して必要となる付属機器、電源設備、ケーブル、工事、ソフトウェア、ライセンス等に係る経費は、仕様書で本業務の調達外としたものを除き、すべて委託費に含まれる。

1.6 業務報告

(1) 受注者は、業務完了報告の他に、業務の実施状況を記載した月次の業務報告書を作成し、月に一度定例会で報告すること。会場は原則仙台市役所内とするが、発注者が認める場合は書面またはオンラインでの開催も可とする。月次報告は発注者へ紙または電子媒体で提出すること。

① 把握・集計すべき事項は次のとおりとする。

ア オペレーターの人員配置計画に対する稼働実績

イ 日別の受付センターの稼働状況

・着信数、応答数、即時応答数、受付数、応答率、即時応答率

・日別の稼働状況を月別、年間でまとめること

- ・受付方法別、総計がわかるようにすること

ウ 時間帯別着信・発信状況

- ・着信数、応答数、即時応答数、あふれ呼発生数、あふれ呼受付数、放棄呼数、平均着信接続時間、平均着信通話時間、外線発信数、発信接続数、平均発信通話時間
- ・時間帯別の各項目を月別、年間でまとめること
- ・受付方法別、総計がわかるようにすること

エ チャットボットの利用状況

- ・導入効果を検証するためのデータ（利用件数、フィードバック内容の集計など）
- ・質問に対する回答内容、回答が出せなかった場合のキーワード

オ 電子決済の利用状況

- ・導入効果を検証するためのデータ（利用件数、フィードバック内容の集計など）

カ 対応履歴から生成した統計情報

- ・月ごと：日別・時間帯別の呼数（着信数及び外線発信数）、住居区別受付件数、問い合わせ件数（苦情含む）
- ・受付状況の分析（受付内容別件数、受付上位品目、地区ごとの受付状況など）

② 定例会で報告すべき事項は以下のとおりとする。

ア 総合実績（受付方法別の受付件数）

イ 日毎の着信数、応答数、応答率、インターネット・LINE 受付の登録件数

ウ 問い合わせ件数及び内容

エ 宅内収集の受付詳細（理由、品目、個数等）

オ 受付上位品目の件数

カ 当月・次月作業予定

キ 電子決済利用状況（決済方法毎の利用件数、インターネット受付及びLINE 受付に対する利用率）

ク チャットボット運用状況

ケ 懸案管理・課題管理表

コ 半期ごとの実績

サ その他改善提案など

③ 受付業務を年次で総括し、報告すること。

④ 業務中気づいたことや、定例報告資料などから、業務についての改善案を積極的に提案すること。

⑤ 受付センターが発注者などに確認、協議し、品目について取り扱いを確認した

情報などについて集約し、年1回以上報告すること。

(2) その他、発注者が必要とする事項について随時報告を行うこと。

## 1.7 セキュリティ・個人情報保護対策

### (1) 情報セキュリティについて

- ① 受注者は、本業務の作業過程及びその成果品に対して、適切なセキュリティ対策を実施すること。
- ② セキュリティの確保については、「個人情報の保護に関する法律」、「仙台市個人情報の保護に関する法律の施行に関する条例」、「仙台市個人情報の保護に関する法律等の施行に関する規則」、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」及び「情報システムに伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」並びに業務委託契約書の「個人情報の保護」・別記「個人情報の取り扱いに関する特記仕様書」及び「行政情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。それらに変更があった場合は、これに適合するよう必要な措置を講じること。また、それぞれ必要な届け出書類を提出すること。
- ③ 本業務は、外部委託審査会の審査対象業務であるため、契約前に受託予定者に対してセキュリティに関する調査を行い、個人情報保護の対策が適切かつ十分にとられているかを審査する。外部委託審査会の承認を得られない場合は、契約を締結しないものとする。

### (2) 情報取扱者の限定について

- ① 警備員又は監視カメラのいずれかを配置し、管理区域への入退室の本人性確認又は映像の記録及び監視を行い、本業務を遂行する事務室への入退室の管理を徹底すること。
- ② システムの利用にあたっては、ID・パスワード以外に、ICカード等での認証を必須とするなど、複数要素認証を備え、従事職員を特定できること。また、認証に使用するICカード等の取り扱いには十分に注意を払い、貸与・共用はしないこと。
- ③ システムを利用するすべての職員に対し、ID及びパスワードの付与を行うこと。また、パスワードの強度は、10文字以上で数字、英小文字、英大文字、記号のうちから3種類以上使用するようにしなければならない。
- ④ 従事職員は、自己のパスワードを管理する責任を有し、自己のパスワードを他人に教え、又は共用しないこと。また、他のシステム等で利用するパスワードを使用せず、定期的にパスワードを変更すること。
- ⑤ 退職等の理由により、システムの取扱いを行わなくなった職員について、速やかにID及びパスワードを使用できないようにし、業務に携わらない者がシステムを操作できないようにすること。

- (3) 発注者の許可を得ずに、情報資産を事務室以外に持ち出さないこと。また、従事職員が不正に情報資産を持ち出せないよう対策を講じること。
- (4) 本業務で扱うすべての情報に関して、紛失・改ざん・破壊・漏洩等が行われないう管理を徹底すること。また、端末機等を関係者以外が閲覧できないようその配置等にも配慮すること。
- (5) 契約満了時や、その他の理由で記憶媒体を廃棄する場合は、保管されている情報資産を確実に消去し、データ消去証明書を提出すること。また、廃棄時は廃棄報告書の写しを提出すること。
- (6) 受注者は、情報セキュリティ確保のために発注者が定期的な立ち入り検査を行う場合のほか、情報セキュリティ事故等が発生した場合には、発注者の求めに応じて、コールセンターやデータ管理施設の立ち入り検査等に協力すること。
- (7) 個人情報を保護するためにアクセスログを記録し、1年以上保管すること。
- (8) セキュリティマニュアルを作成し発注者に提出すること。

#### 1.8 障害・防災対策

- (1) 収集事業者及び家庭ごみ減量課の端末における障害について、収集事業者および家庭ごみ減量課からの問い合わせ窓口を設定すること。
- (2) 障害・災害発生時の体制及び対応フローについて、発注者に提出すること。また、その後の運用状況に応じて見直し、改訂すること。
- (3) 災害やシステム障害発生等による非常時の場合は、発注者と調整を行ったうえ、受付業務を継続実施できるよう努めること。受付業務の運用を停止せざるを得ない場合は、発注者に停止の旨を報告するとともに、再開に向けた状況報告を行うこと。また、停止の状況に応じた運用方法について発注者と調整を行うこと。
- (4) トラブルが発生した場合は、トラブルに至った経緯をとりまとめ、改善に向けた取り組みを発注者に提示し、改善に努めること。

#### 1.9 引継ぎ

- (1) 受注者は、契約期間満了のほか、いかなる理由を問わず本事業の契約が終了する場合には、契約期間終了時まで、発注者の指示に従い、次期受注者が本事業を継続して実施できるように十分な引継ぎを行うこと。
- (2) 業務の引継ぎにあたっては、事前に、発注者、受注者、次期受注者の三者が対面で協議し、引継事項やスケジュール等を調整するものとする。受注者は、次期受注者及び発注者へ円滑な業務遂行のために必要な引継事項や本業務に関して作成した資料、スケジュール等を取りまとめた引継書を作成し、事前に発注者に提出し、確認を受けること。
- (3) 次期受注者への業務の引継は、原則対面により行うこととする。なお、引継作

業については、必要に応じて発注者を含めて協議または情報共有を行うこと。

- (4) 契約期間終了時まで、次期受注者が導入するシステムへの移行に必要なすべてのデータを汎用的なファイル形式で次期受注者に引き継ぐこと。あわせて、データ項目内容の詳細を記した最新のデータ定義表を発注者に提出すること。
- (5) 令和8年12月31日時点において受付を完了しているが、回収日が未到来の受付データについては、受付業務開始前までに受付システムで利用できる状態で移行すること。  
また、受付システムに関するその他業務に必要なデータを移行すること。
- (6) 業務実施期間前の業務引継に係る費用については、業務引継を受ける受注者の費用をもって行うものとする。
- (7) 受注者は、次期受注者に必要な引継を行った後、業務に関するデータを完全に消去すること。また、データ消去後に作業終了報告書を発注者に提出すること。

## 2.0 委託料の支払い

委託料の支払いは、別表「粗大ごみ受付センター運営業務委託料支払内訳表」により支払うものとする。なお、支払内訳については、初期費用と運用保守費用等詳細を発注者に提示し、協議のうえ決定すること。

## 2.1 本業務全般における要件

- (1) 仙台市の条例・規則を遵守し、発注者にとって適切な成果及び納品物が得られるよう、発注者の立場に立ち誠実に業務を遂行するだけでなく、仕様書に定める事項のほか、市民サービスの向上や業務執行の効率化等に資すると思われる業務改善等については、専門的知見に基づき発注者に対して積極的に提案すること。
- (2) 準備作業期間における詳細なスケジュール及び体制図を、作業に着手する時点で提出し、随時最新版に更新を行うこと。また、作業の進捗状況について定期的に発注者に報告するとともに、その進め方、手法について発注者と打ち合わせを行うこと。
- (3) 本仕様において費用負担について記載のないシステム変更、修正、マスタ、ホームページのメンテナンス等については、本業務の範囲とし、追加費用なしで対応すること。
- (4) 本業務に係る事業所へ、必要に応じて端末操作研修及びセキュリティ研修等を実施し、その実施結果を発注者に報告すること。  
本業務に携わる家庭ごみ減量課の職員に対し、準備期間中に研修資料を作成し、必要な研修を行うこと。なお、収集事業者へも同様の研修を行うこと。
- (5) 本業務で得られた成果についての権利は発注者に帰属する。
- (6) 本業務における成果（受付状況などの統計情報等）について、発注者が対外的

な発表を行うこと、複製・翻訳・翻案・譲渡及び貸与することに関して、受注者は一切の異議を申し立てないこと。

- (7) 受注者は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領及び留意事項 (<http://www.city.sendai.jp/somu-jinji-jinji/shise/shokuin/jinji/shogai.html>)」に準じて、合理的配慮の提供を行うものとする。
- (8) 申込受付の多様化を図ることにより市民の利便性の向上(日勤者や聴覚障害者、視覚障害者を考慮したユニバーサルデザイン)が図れる環境を構築する。
- (9) 業務の履行において、環境負荷の軽減に努めること。
- (10) 本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、発注者と受注者で協議のうえ、定める。