

基本仕様書

1 業務名

プラスチック分別区分追加に係るコールセンター運営業務委託

2 業務概要

気候変動問題や海洋プラスチックごみ問題、諸外国の廃棄物輸入規制強化等への対応を契機として、国内におけるプラスチックに係る資源循環の促進等の重要性が高まり、「プラスチックに係る資源循環の促進等に関する法律」が施行された。

福岡市内の家庭系一般廃棄物について、「可燃ごみ」の約2割を占めるプラスチックを分別し、ごみ減量による温室効果ガスの削減を目的として、令和9年2月より、新たに「プラスチック」の分別区分を追加し、分別収集を開始することとした。

この取扱い（以下、「分別区分追加」という。）は、福岡市民に影響を与えるものであることから、分別の意義やルール等について、より多くの市民へ周知を図る必要がある。そのため、プラスチック分別区分追加に加え、福岡市のごみ出しルール等を案内する専用コールセンターを設置し、適正かつ円滑な事業実施に資することを目的として本業務を実施するものである。

3 所管課

福岡市中央区天神一丁目8番1号

福岡市環境局循環型社会推進部資源循環計画課

4 期間及び日時

(1) 業務期間

ア コールセンターの準備期間

契約日から令和8年11月30日（月）まで

イ コールセンターの運営期間

令和8年12月1日（火）から令和9年3月31日（水）まで

ウ 令和9年3月分の委託業務報告書及び完了通知所の提出期限

令和9年3月31日（水）まで

(2) 業務日時

令和8年12月1日（火）から令和9年1月31日（日）は、平日の午前9時から午後6時まで（土日・祝日、12月29日（火）から翌年の1月3日（日）までの日は対象外）。

令和9年2月1日（月）から令和9年3月31日（水）は、日曜日から金曜日の午前9時から午後6時まで（土曜日は対象外）。

5 業務内容

コールセンターの運営業務を行うために必要な施設・設備の確保、システム等の

整備、電話番号の取得、FAQの更新、本業務従事者の確保や研修の実施、業務報告等、コールセンター運営に係る一切の業務を一体として委託する。コールセンター運営業務に要するすべての費用は、本委託費に含めて算出すること。

(1) 問合せ対応業務

- ア コールセンターに入電した問合せを受付け、回答する業務。回答にあたっては、FAQや福岡市ホームページ、福岡市が発行したチラシ・ルールブック・パンフレット類、広報紙等に基づいて行うこと。
- イ 受付時間外には、あらかじめ録音した受付時間外の旨を案内する音声アナウンスを流す機能を有すること。
- ウ すべての回線が話し中となった場合には、回線が込み合っている旨の音声アナウンスを流すこと。
- エ 問い合わせ内容の種類（広報啓発物に関する事等）によっては、各区役所などの関係部署につなぐ必要があるため、対応事務フロー図を作成し、市の承認を受けること。

(2) FAQ関連業務

福岡市、受託者がそれぞれにFAQを加除修正した内容を受託者において取りまとめること。なお、受託者が加除修正する場合は、福岡市の確認を得ながら業務を進めること。

(3) 運営管理業務

本業務従事者配置、対応記録の管理及び統計処理、本業務において必要とする調整及び業務報告、電話対応の品質管理など、コールセンターを適正に運営するために必要な業務を行うこと。

(4) 業務従事者への研修等

- ア コールセンターにおいて市民対応を担当するために必要なマナー・電話対応、個人情報取り扱いに関する指導・研修を実施すること。
- イ コールセンター業務に必要な知識（事業背景、FAQ、福岡市ホームページ、福岡市が発行したチラシ・ルールブック・パンフレット類、広報紙等）を習得するために必要な研修及び訓練を実施すること。
- ウ 必要に応じて研修等を実施し、対応品質の維持向上に努めること。

(5) 報告業務（委託業務報告書）

ア 月次報告

前1か月の着信件数、応答件数、応答率、平均通話時間、平均処理時間等の数値や問い合わせ内容等を毎月10日までに委託業務報告書にて報告すること。

ただし、令和9年3月分の委託業務報告書は令和9年3月31日までに提出すること。報告書は、一見して傾向等が読み取れるよう、必要に応じて棒グラフ、折れ線グラフ、円グラフ等をあわせて表示すること。(様式は別途協議)

イ 随時報告

問題が発生した場合など、福岡市への報告が必要と判断される事項については速やかに報告すること。(任意様式)

(6) コールセンター設備の管理

コールセンター運営のために受託者で用意した施設・設備については、業務に支障が出ないよう受託者が責任をもって管理すること。コールセンターのシステムに障害が発生した場合には、速やかに福岡市に報告するとともに、障害の解決に向け必要な作業を行い、2週間以内に書面により福岡市へてん末の報告を行うこと。

6 コールセンター設置場所に関する要件

- (1) コールセンター運営場所は受託者が設置することとし、セキュリティが確保された日本国内に所在するコールセンターかつ、福岡市が承認する場所とすること。設置場所は「作業場所に関する報告書(設置)」(様式1)によって福岡市に報告すること。なお、作業場所を廃止するときは、「作業場所に関する報告書(廃止)」(様式2)によって当該作業場所を実際に廃止した後、速やかに報告すること。
- (2) 部外者の不正な侵入等を防ぐため、本業務従事者以外の立ち入りを防ぐ設備が備わっていること。
- (3) コールセンターの執務スペースは部外者の不正な侵入等を防ぐため、物理的に仕切られた本業務専用の業務区画であること。
- (4) コールセンターが設置されるエリアの入退室記録を管理する設備が備わっていること。なお、入退室管理記録には入退室者及び入退室日時が特定できる項目を設けること。
- (5) 騒音等が応対業務の妨げにならないよう、防音に配慮した設備環境であること。
- (6) コールセンター運営場所が福岡市から遠方となる場合も受託者と密に連絡をとることのできる体制を整備すること。

7 コールセンター設置設備に関する要件

- (1) 受電環境を整備すること。0120から始まるIP電話番号を受託者が取得し、市民からの問い合わせについて受電し常時各オペレーターが応対する体制とすること。回線数は、オペレーターの配置人員+1回線以上とする。
また、コールセンターの電話番号を市広報紙上で案内するため、取得したIP電話番号を令和8年9月1日(火)までに福岡市へ連絡すること。

- (2)各オペレーターが受電する回線とは別に架電環境を整備すること。(福岡市との連絡調整用電話回線を1回線用意すること)
- (3)機器等の障害が発生した場合だけでなく、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障を来たすことがないよう十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。
- (4)コールセンター運営開始日の前営業日に開通確認をすること。
- (5)コールセンターで使用するパソコンのアクセス記録を管理する環境が備わっていること。
- (6)業務従事者がコールセンター内に私物の持ち込みができないように対策を講じていること。

8 業務従事体制について

- (1) コールセンターで市民から受電するオペレーターについては、問い合わせ件数が、4か月で約3,700件あると想定しているため、12月1名、1月2名、2月3名、3月2名以上を配置すること。なお、問い合わせ件数を基に、上記の想定数以上のオペレーターが必要と判断した場合は、その人数で提案すること。
コールセンターには、オペレーターのほか、スーパーバイザー（管理者）1名を配置すること。
また、コールセンターを統括する業務責任者を置くこと。業務責任者は、スーパーバイザーとの兼務可能。
- (2)外国語（少なくとも英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、ベトナム語、ネパール語、ミャンマー語の6言語以上）の問い合わせに対応できるよう対策を講じること。
- (3)職務要件及び必要とする能力
 - ア オペレーター
 - (ア) オペレーターは、問い合わせを受付け、FAQ等の情報源を元に迅速かつ的確に対応を行うこと。
 - (イ) オペレーター業務を行うために必要とされる能力（オペレーター機器類を操作するために必要な業務知識及び技能、基本的な電話対応スキル、対応フローの理解）を有すること。
 - イ スーパーバイザー
 - (ア) オペレーターで対応できない案件について、適切に対応すること。
 - (イ) オペレーターを統括し、コールセンターの質を適正に保つこと及び福岡市との業務調整窓口対応を行うこと。
 - (ウ) オペレーターと同様の知識及び技能に加え、オペレーターへの教育及び研修能力、コールセンターの運営管理能力などを有すること。スーパーバイザーの実務経験を1年以上有すること。

9 情報セキュリティの確保

- (1)相談対応等により知り得た個人情報については、情報の漏えい、滅失、き損等の防止、その他個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。
また、本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならない。
- (2)本市の定める「福岡市個人情報の保護に関する法律施行条例」、「福岡市個人情報の保護に関する法律施行条例施行規則」、「福岡市情報セキュリティに関する規則」、および別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」を遵守しなければならない。その他情報の保護に関連する各種規程等については、本市職員と同様に遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の機密の保持に留意すること。

10 その他

- (1)福岡市との意思疎通が十分可能で、かつ、委託業務を滞りなく適切に遂行できる人員体制を整えること。また、機密保持等を確実に実施できる管理体制及びトラブル等の発生に対する危機管理体制を確立すること。
- (2)関係法令はじめ福岡市が示す資料等に基づき適切に業務を遂行すること。
- (3)契約後、速やかに事業スケジュールを福岡市に提出する。提出後は、スケジュール及び福岡市の指示等に基づき、実施に向けて必要な手配・調整・準備を行い、準備状況等については適宜、福岡市に報告すること。
- (4)業務終了に際して、福岡市と協議を行い、適切に業務の引継ぎを行うこと。
- (5)受託者の責めに帰すべき理由により、福岡市又は第三者に損害を与えた場合、受託者がその損害を賠償すること。
- (6)この仕様書に明示されていない事項又は業務上疑義が生じた場合は、福岡市と協議し、業務を進める。