

令和8年度福岡市自己搬入ごみ事前受付センター運営業務委託 提案競技仕様書

1 委託業務の概要

本業務委託は、福岡市自己搬入ごみ事前受付センター（以下「受付センター」という。）の運営を行うものである。なお、本提案競技仕様書は受託予定者の選定を目的とした提案競技の実施に際して、業務遂行にあたり福岡市が求める最低限の要件を記載するものであり、提案者は本提案競技仕様書の内容を満たしたうえで、自由に提案することができる。

契約書に添付する業務仕様書は、最優秀提案者が自身の提案内容に基づき、市と協議のうえ本提案競技仕様書に加除修正して作成することとする。ただし、提案内容（業務実施にかかる全ての費用を含む）はその実現を市に約束したものとみなし、提案内容全てを業務仕様として採用するとはかぎらないが、市の許可なく提案内容を修正することは認めない。

（１）ごみの自己搬入について

ごみの自己搬入とは、事業所又は家庭から排出されたごみを、事業者又は市民自らが直接、清掃工場等へ搬入することをいう。

（２）受付センターの役割

福岡市では、ごみを清掃工場等へ自己搬入する場合、事前の予約申込が必要であり、受付センターでの電話受付、又はインターネット受付により申込を行うこととしている。

事前に予約申込を行うことで、清掃工場等への搬入時の待ち時間の短縮を図っている。また、受け入れるごみの種類や量、大きさなどには制限があり、清掃工場等に持ち込めない品目もあるため、受付センターでの事前の予約申込によって、「福岡市廃棄物受入基準及び期間を定めた受入拒否処分等に関する要綱」（以下「受入基準」という。）※に基づき、受入可否の判断を行い、受け入れできる品目のみ受付することで、適正かつ効率的な搬入を推進する役割を担っている。

※受入基準が掲示されているホームページアドレス

<https://www.city.fukuoka.lg.jp/kankyo/kanri/hp/kijun.html>

○受付実績（令和4年度～令和6年度）

- ・着信呼数 月平均18,068件、平均/日 693件、年間最大 1,743件/日
- ・応答呼数 月平均14,402件、平均/日 553件、年間最大 656件/日
- ・ブース設置数 年平均 11ブース
- ・1件あたりの平均通話時間 3分36秒
- ・1件あたりの平均後処理時間 0分53秒
- ・1時間あたりの1ブースの平均処理件数 13.4件

(3) 受託者に求めること

下記を満たす内容で提案を行うこと。

- ① 本市との意思の疎通が十分可能な体制を確立すること。
- ② トラブル等の発生を想定し、危機管理体制を確立すること。
- ③ 機密保持及び個人情報保護を確実に実施できる、管理体制を確立すること。
- ④ 委託業務を滞りなく確実に遂行できる体制を確立し、業務を行うこと。
- ⑤ 適切に人員を配置し業務を遂行すること。
- ⑥ 本市の要請に対し速やかな協議及び必要情報の開示可能な体制を整えること。
- ⑦ 関係法令や本市が示す資料等に基づき業務を遂行すること。
- ⑧ 業務の遂行に必要な執務室（机、椅子等を含む）、受付用電話回線及び本市との連絡専用電話回線は受託者において準備すること。

2 委託業務の内容

(1) 委託業務名 令和8年度福岡市自己搬入ごみ事前受付センター運營業務委託

(2) 委託業務履行期間 令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

(3) 業務の範囲

受託者が行うべき業務の範囲は以下に示すとおりである。

① 受付センター事前準備等

最優秀提案者決定後から令和8年7月31日までを事前準備期間と位置づけ、令和8年8月1日からの受付センター運營業務を円滑に開始できるようにするために、受付センター業務フロー等の確認、コミュニケーター等の業務従事者の育成・研修及び業務マニュアル作成および前任の受託事業者と綿密な引継ぎを行うこと。

なお、事前準備に際して、自己搬入ごみ事前受付システム（以下「受付システム」という。）の機器を本市にて設置するため、令和8年3月より執務室を整えること。

あわせて、受付センター運營業務を円滑に開始できるように受付システム操作研修及び廃棄物の処理及び清掃に関する法律等の基礎的な知識及び本市の受入基準に関する研修を行う体制を整えること。また、その他の業務上、必要な要請に応じること。

② 受付センター運營業務

令和8年8月1日からは、受付システムを運用し、受付センターにて、清掃工場等へ搬入する事業者及び市民からの自己搬入の事前の予約申込の電話受付を行う。また、予約番号が不明となった者への通知や、予約申込以外の問合せ等についての回答を行う。不明な点については、随時、環境局事業推進課（092-711-4316）と協議を行う。

清掃工場等での故障やシステム障害等の緊急時には、環境局工場整備課や清掃工場等と協議を行い、必要に応じて、予約申込者への通知を行う。

制度改正時において、事業者及び市民に対して周知を行う。

3 受付センターの要件

(1) 運営日及び運営時間

受付センターの運営日及び運営時間は、月曜日から土曜日までの8時30分から16時までとする。日曜日と1月1日から3日までは休みとする。ただし、12月29日から12月31日までの期間に日曜日がある場合は日曜日も運営日とする。

市の事由により、日曜受入に伴う開館依頼など、運営日及び運営時間に変更になる場合は、市と受託者において別途協議を行うものとする。

(2) 設置場所及び執務スペース

受付センターは福岡市内に設置すること。受付センターを複数の施設に分割して設置することは不可とする。受託業務を処理することが可能な人員収容能力、機器等の導入スペースを有し、個室となった施設であること。市職員1名の作業スペースを確保すること。

入・退出については、ログの管理に加え必要なセキュリティが確保されていること。

長時間に渡り、その使用ができない場合であっても、代替施設の確保等を行い、業務への支障を最小限に止めること。

特にCTIサーバの設置にあたっては、「9 CTIサーバの設置場所の用意」を遵守すること。

(3) 業務従事者

長期にわたり委託業務を円滑に履行する必要があるため、適切な人材を安定的に供給すること。また、月ごとに着信呼数の増減があるため、業務実施体制についても柔軟に対応すること。

業務従事者の呼称を以下の通りとし、主な役割を示す。業務従事者については、できるだけ継続して従事できる者を配置し、やむを得ず交代する場合は十分な引き継ぎを行い、業務に支障をきたさないようにすること。また、業務繁忙期や重大なトラブル発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるよう十分な要員を確保すること。また、研修担当者など、市担当者と別途協議のうえ、運営上必要と思われる要員を配置すること。

業務従事者の呼称等

呼称	主な役割	本市職員との 連絡調整業務 の有無
スーパーバイザ (業務遂行責任者)	本業務の責任者として、リスク管理や品質管理など業務全体の進行管理を行うこと。	あり
リーダー (作業責任者)	スーパーバイザの補助として個々の作業のスケジュール管理を行うとともに、オペレーターの指導・教育を行うこと。	あり
コミュニケーター (作業従事者)	スーパーバイザ、リーダーの指示や業務マニュアル等により作業を行うこと。	なし

(4) 災害時等の対応

災害の影響により公共交通機関の計画運休等が予想される場合は、環境局工場整備課と協議の上、事前に対策を講じ、必要な人員の確保を図ること。

(5) スーパーバイザ及びリーダーに必要な能力等

本業務と同等の電話受付業務の勤務経験があること、及びコミュニケーターの指導を含むスーパーバイザとしての能力を有していること。受付センターの運営に必要な業務知識、応対技能を有していること。廃棄物の処理及び清掃に関する法律等の基礎的な知識及び本市の受入基準についての知識を習得し、コミュニケーターに的確な指示・指導を行えること。受付センターの運営に必要な資料（研修マニュアル、業務報告書等）を作成できること。

(6) コミュニケーターに必要な能力等

適切な言葉により、予約申込者から正確に内容を取得することができる応対技能を有していること。本業務及びシステム操作、廃棄物の処理及び清掃に関する法律等の基礎的な知識及び本市の受入基準に関する研修を受講し、スムーズに受付業務を実施できること。

(7) ブース設置

コミュニケーター及びリーダーについては、平常期 11 席、最大 16 席を目安とし、スーパーバイザについては 1 席配置すること。受付の変動に応じて必要な人員を配置すること。

(8) 管理体制

① 電話受付業務に関しては以下の品質を確保すること。

- ・ 応答率及び稼働率については、1 ページ「受付実績」に示す着信呼数に対応可能な体制（ブース設置数・業務従事者配置数・勤務シフト）を確保すること。

② 以下の内容を実施し品質の維持・向上を図ること。

- ・ 研修マニュアルの作成・見直しを定期的に行い、マニュアルについては、本市に提出し承諾を得ること。
- ・ 作業従事者に対し、定期的に業務に関わる研修及びシステム操作等に関する研修を行うこと。
- ・ 作業従事者に対し、定期的に個人情報及び情報資産の管理に関する研修を行うこと。

③ トラブル等の対応に関しては、以下の内容で実施すること。

- ・ 予約申込者等との間でトラブルが発生した場合、適切に当該トラブルの処理を行うこと。また、必要に応じ環境局事業推進課と協議を行うこと。
- ・ 予約申込者等との間で発生したトラブルに関しては、全て環境局事業推進課へ報告を行うこと。

④ 運営状況の分析管理として以下の内容を記載した報告を月 1 回行うこと。また、年 1 回、年間報告を行うこと。

- ・ 電話受付について、時間帯毎及び 1 日毎の件数をごみ処理施設毎、ごみ種別毎に集計したもの。

- ・インターネット受付について、1日毎の受付件数をごみ処理施設毎に集計したもの。
- ・時間帯毎の受付電話回線の使用状況。(受信コール数・途中放棄コール数・ビジー(話中)コール数・お客様待ち時間及び応答率)
- ・時間帯毎の作業従事者配置人員数(コミュニケーター及びスーパーバイザ別に人・時を明記すること)及びコミュニケータの時間帯別稼働率。
- ・次月の作業従事者(コミュニケーター及びスーパーバイザ)の配置計画。(必要に応じて時間帯毎の配置シフトを明記すること)
- ・1日毎の1件当たり平均処理時間。
- ・予約申込以外の問合せ等の内容及び対応状況の記録。

(9) サービス要求水準

市民サービス品質の維持・向上のため、以下に定めるサービスレベルを確保すること。

※応答率については、繁忙期等、市が認める理由がある場合は除く

4 本市が貸与する物品等

本市が貸与する物品等は、次表のとおりとする。受託者はこれらシステムの稼働に必要な電源を供給すること。また、善良な管理者の注意を持って維持管理に努めること。

項目	測定対象	測定方法	要求水準
応答率	入電	応答呼数÷着信呼数×100 (電話の繋がりやすさ)	80%以上。
事故件数	セキュリティ事故	個人情報の漏洩や紛失が発生していないこと	0件

物品名	用途・数量等
管理用端末	スーパーバイザ用 執務室に常時1台配置し、委託期間中貸与する。
受付システム用端末	コミュニケーター用 執務室に常時16台配置し、委託期間中貸与する。
プリンタ	執務室に常時1台配置し、委託期間中貸与する。
C T I システム	執務室に常時1台配置し、委託期間中貸与する。
ヘッドセット	端末に付属
カードリーダー	端末に付属 I C カード含む

上記の環境以外に、他システムを持ち込むことは原則不可とする。ただし、本市と受託者で協議の上、業務遂行上必要と認められる場合は、持ち込みを認める。その際、費用は受託者が負担すること。

5 情報セキュリティ

電子データや帳票類をはじめ、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えた情報を漏らしてはならない。

また、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。

6 提出物

本業務の履行に際し、市への提出物は以下の表に示すとおり。

提出物	提出時期
業務遂行計画書	業務開始時
業務マニュアル	業務開始時及び内容変更時
月次・年次業務報告書	翌月10日まで

7 契約終了時の業務の引継ぎ

受託者は本契約が終了した場合（期間満了、契約解除により契約が終了した場合を含む）に、本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、委託期間中に引き継ぎ期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。その際は、引継ぎ項目及び必要となる資料については、市と事前に取り決めのうえ、業務に支障をきたさないよう責任をもって対応すること。

受託者が処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、後任の委託事業者が速やかに業務を遂行できるようにすること。

市と事前に取り決めた引継ぎ項目において未完了であった場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。

受託者が本業務の履行において知り得た情報は、市の指示に従い、後任の委託事業者へ引継

ぎを行うこと。

8 履行確認（現地調査）

業務委託の内容が適切に履行されているか確認するため、市が必要と判断した場合には、事前予告なく当該業務の履行に関連する受託者の施設等を現地調査することがある。この場合、受託者は誠実に応じること。

9 CTI サーバの設置場所の用意

市が用意する CTI サーバを設置するにあたり、以下の要件を満たした場所及びラックを確保すること。

- ・ 空調設備

24 時間室内温度を一定に保てること

- ・ 設置場所

電話回線の引き込み口が近くにあること

市が引き込む VPN 回線の引き込み口が近くにあること

- ・ 入退出セキュリティ

IC カード等を利用したセキュリティが確保されていること

- ・ CTI サーバ設置用のラックが設置できるスペースがあること

- ・ ラックを用意すること

ラックサイズ(参考)

- ・ 19 インチラック (42U)

- ・ 外寸幅 700mm×奥行き 1000mm

別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」

1 基本的事項

受託者は、この契約に基づき委託された業務（以下「委託業務」という。）を実施するに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）、福岡市情報セキュリティに関する規則（平成23年福岡市規則第51号）及び情報セキュリティ共通実施手順その他関係法令を遵守し、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なうことのないよう、個人情報及び情報資産を適正に取り扱わなければならない。

特に個人情報については、法第66条第2項において、受託者に行政機関等と同様の安全管理措置が義務付けられていることから、その保護の重要性を認識し、適正に取り扱わなければならない。

2 定義

（1）個人情報

法第2条第1項に規定する個人情報をいう。

（2）情報資産

次に掲げるものをいう。

- ・ネットワーク、情報システム及びこれらに関する設備、電磁的記録媒体
- ・ネットワーク及び情報システムで取り扱う情報（OAソフトウェアで取扱われるファイルを含む）並びにそれらを印刷した文書
- ・ネットワーク及び情報システムに関連する文書

（3）機密性

情報の利用を認められた者だけがその情報を利用することができることをいう。

（4）完全性

情報が破壊、改ざん又は消去されていないことをいう。

（5）可用性

情報の利用を認められた者が、必要な場合に中断されることなく、情報を利用することができることをいう。

3 秘密保持

受託者は、委託業務に係る個人情報並びに情報資産及び情報資産に関する情報を他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

4 従業者の監督等

受託者は、その従業者に委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報及び情報資産の安全管理が図られるよう、次に掲げる事項を周知し、その他必要かつ適切な監督を行わなければならない。

- ・委託業務に係る個人情報及び情報資産について、その適正な取扱い及び機密性、完全性、可用性の維持に必要な事項を遵守すること。
- ・個人情報を正当な理由なく利用したり、他人に提供したり、盗用した場合、法に規定する罰則が適用される場合があること。
- ・上記の各事項は、委託業務に従事中のみならず、従事しなくなった後も同様であること。
- ・従業者の情報資産へのアクセス権限は、担当業務の内容に応じた最小限の権限に限定するとともに、取扱う情報資産の重要度に応じて複数人による確認の実施等を行うこと。

5 作業場所の制限

受託者は、定められた履行場所以外で委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱ってはならない。ただし、福岡市（以下「市」という。）の書面による承認があるときは、この限りではない。

6 収集に関する制限

受託者は、委託業務の実施に当たって個人情報収集するときは、この契約の目的を達成するため必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

7 使用及び提供に関する制限

受託者は、委託業務以外の目的のために委託業務に係る個人情報及び情報資産を利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りではない。

8 安全確保の措置

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産の適切な管理のために、市が求める個人情報保護及び情報セキュリティの体制を備えるとともに、その他必要な措置を講じなければならない。

9 複写、複製又は加工の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産が記録された文書、電磁的記録等を複写、複製又は加工してはならない。ただし、市の書面による指示又は承認があるときは、この限りではない。

10 再委託の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産については、自ら取り扱うものとし、第三者に当該個人情報及び情報資産の取扱いを委託してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りでない。なお、市の承認により第三者に委託する場合は、当該第三者に対して、契約書及び特記事項に規定する個人情報及び情報資産の取扱いの義務を遵守させるものとする。

11 委託業務終了時の返還、廃棄等

受託者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、委託業務に係る個人情報及び情報資産を、市の指示に従い、市に返還し、若しくは引き渡し、又はその廃棄、消去等を行わなければならない。なお、廃棄又は消去等をしたときは、廃棄又は消去等を行った旨の証明書を提出しなければならない。

12 報告及び監査・検査の実施

市は、受託者における委託業務に係る個人情報及び情報資産の取扱いの状況について、契約内容の遵守を確認するため、定期的に書面による報告を求め、必要に応じて監査又は検査をすることができる。

13 事故等発生時の報告

受託者は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう、又は損なうおそれのある事故並びに欠陥及び誤動作を発見したときは、直ちに市に報告し、市の指示に従わなければならない。

14 事故等発生時の公表

市は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう事故等が発生した場合、市民に対して適切な説明責任を果たすために必要な当該事故等の情報の公開を行うことができる。

15 契約の解除及び損害の賠償

市は、受託者がこの特記事項の内容に違反したときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。この場合において、受託者に損害を生じることがあっても、市はその責めを負わないものとする。