

新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター
構築及び運営業務委託 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書

1 本個別仕様書

新潟市粗大ごみ受付センター業務における個別事項について定める。
なお、本業務については、本個別仕様書の他、共通仕様書も参照すること。

2 業務の概要及び所管課

- (1) 新潟市粗大ごみ受付センター（以下、本個別仕様書において「本業務」という。）運用に必要な設計・設備導入要員確保等のすべての準備を行うために必要な、建物・設備・システム等の整備、業務従事者確保や研修の実施、及び必要な法的届出等を行う一切の業務を一体として委託する。なお、本市では電話受付割合を下記のとおり縮減（インターネット割合の延伸）することで本業務の電話対応業務を軽減することを目標（令和3年度制定）としている。

<粗大ごみの電話受付割合の推移目標>

年度	R3(実績)	R4(実績)	R5(実績)	R6	R7	R8	R9以降
電話割合	76.4	72.3	66.1	63.9	58.9	53.9	50.0

- (2) 粗大ごみに関する問い合わせ対応や申し込み方法の案内及び受付。
(3) 簡単なごみの分別に関する問い合わせ対応。
(4) 「2(1)」に記載の業務を実施するために必要となる負担は受託者が負うものとする。
(5) 本業務所管課は、環境部廃棄物対策課とする。

3 業務日及び業務時間

(1) 業務日

月曜から土曜。ただし、祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く。

(2) 業務時間

午前9時から午後5時までとする。

(3) その他

(1)(2)にかかわらず、インターネット及びファクシミリの受付は24時間365日（うるう年の場合は366日）行うこと。

4 業務量実績及び人員体制

(1) 業務量実績

「別紙2-1 粗大ごみ受付センター業務量実績」を参考とすること。

(2) 必要席数及び人員数

受託者は、「別紙2-1 粗大ごみ受付センター業務量実績」で示すものを参考に、「別紙2-2 サービスレベル要求書仕様書」で定めるサービスレベルを確保するよう、次の表に定める席数及び人員を準備、確保すること。また、業務量が季節的・時間的に変動する場合にもサービスレベルを確保するよう、柔軟な体制で運営を行うとともに、効率的な運営ができるよう、人員の配置を行うこと。

要員	人数	業務内容	勤務
責任者	1名以上	本業務の品質確保に向けて、管理業務や本市と連絡、調整業務を行う者。 責任者はS Vと兼務することを妨げない	
スーパーバイザー (S V)	1名以上	O Pの指導・監督。 O Pでは対応困難となるクレームを対応する者。 対応困難事例など、一定の専門知識を保持し、苦情・要望・提案などの対応業務を行う者。 繁忙期にO Pの応答対応を応援するもの。 クレーム対応等で本市と連携をする必要がある場合、本市の連絡窓口となるもの。 ※本市にエスカレーションされたクレームがあった場合、S Vは当該クレーム対応に他業務より優先的にあたるものとする。	常駐
オペレーター (O P)	1名以上	新潟市粗大ごみ受付センターに寄せられる粗大ごみの申込受付及び業務に関連した問い合わせ対応を行う。 「別紙2-1 粗大ごみ受付センター業務量実績」「別紙2-2 サービスレベル要求書仕様書」を参照しつつ、繁閑に応じ毎日変動するものとする。 なお、配置数は各月単位で、前月20日までに当該月の計画を市に提出し承認を受けること。	常駐

ア OPが受付や問い合わせの業務遂行に支障をきたすことがないように、受託者は、OPに対して、応対マナー等電話応対業務の専門スキルのほか、本市HP、「ごみ分別百科事典」、その他本市が指定した刊行物等を適宜用いて、十分な研修を実施すること。

(参考：粗大ごみについての新潟市HP)

<https://www.city.niigata.lg.jp/kurashi/gomi/gomishigen/gomidasi/niigata/discard.html>

イ SVはOPよりも高度な業務知識が必要なことから、受託者は上記「ア」の研修に加え、専門知識の習得に必要な研修を実施すること。

ウ 責任者は、コールセンターの管理・運営に必要な知識、技能及び経験を有するものとする。「3(1)及び(2)」で定める期間中に常駐する必要はないが、本市の要請に迅速に対応すること。

(3) 応対言語
日本語とする。

5 設備の確保

受託者は、共通仕様書の内容及び以下の要件を有する設備を確保すること。なお、本業務で必要となる設備の搬入作業、調整・設定作業、テスト稼働、設置場所の電源工事、LAN工事、回線工事、電話番号やメールアドレスの取得や管理、ホームページの作成、通信等に係る費用は受託者の負担とする。

(1) 電話回線

ア 受託者は、「別紙2-1 粗大ごみ受付センター業務量実績」に示す過年度の受付件数実績を参考に、「別紙2-2 サービスレベル要求仕様書」で定めるサービスレベルを確保するのに必要な回線数(10回線以上)を確保すること。

イ 本業務の電話番号は「025-290-5353」とし、本市名義の電話回線を使用すること。

※構築する回線すべてが同一の電話番号で着信できるように構築すること。

ウ OPの応答前に任意のメッセージを流せること。また、受付時間外に着信した場合、任意のメッセージを流せること。なお、任意のメッセージにあっては本市の指示に従い、契約日以降の変更、修正等により発生する費用については、契約金額に含めるものとする。

エ 電話回線の利用にかかる料金は受託者負担とする。

(2) ファクシミリ回線

ア 本業務のファクシミリ番号は「025-290-5371」とし、

本市名義の電話回線を使用すること。

イ 粗大ごみの料金確認等の問い合わせがファクシミリであった場合、ファクシミリにて返信すること。

ウ ファクシミリ回線の利用にかかる料金は受託者負担とする。

(3) 電話交換設備（P B X）

ア 「別紙2-2 サービスレベル要求仕様書」で定めるサービスレベル及び本業務の品質管理に必要なデータを取得できること。

イ O Pが電話に出ることができず利用者を待たせてしまう場合や「3(2)」で示す時間外の場合は、音声メッセージによる案内を提供できること。

ウ 音声メッセージの内容変更等が必要になった場合、発生する費用については、契約金額に含めるものとする。

(4) 受付入電用電話機

ア 再ダイヤル、外線保留、転送処理等の操作が容易に行えるものであること。

イ 入電した発信元電話番号を特定（公衆電話・電話番号非通知は除く）することができる機能を有すること。

(5) 電話録音機能

ア 受付センターで受電した申込等の通話は録音を行うこととし、「別紙2-4 新潟市粗大ごみ受付センターにおける通話録音に関する要綱」を遵守し運用を行うこと。

イ 録音する旨を事前告知すること。なお、事前告知を一時的に停止させるまたは音声内容変更等を行うなどで発生する費用については、契約金額に含めるものとする。

ウ 録音するために必要になる設備、運用等にあって発生する費用については、契約金額に含めるものとする。

(6) 聴覚、音声、言語機能障がい者専用ファクシミリ機

ア 本業務専用に設置し、24時間受信が可能であること。

イ 新潟市粗大ごみ受付センターからファクシミリを送信した場合、相手側に新潟市粗大ごみ受付センターから送信したことが分かるよう、ファクシミリ番号と発信元情報を登録し、相手側に通知すること。

(7) 受付システム操作端末（以下、O P 端末）

ア 受付システムを円滑に操作できること。

イ 印刷機器と接続され、帳票等を印刷できること。

(8) 事務用端末

S V及び責任者に電子メールの送受信が行える専用端末を用意するこ

と。なお、本市の求めるセキュリティ対策が講じられている場合、OP 端末を兼ねてもかまわない。

(9) 市担当者等外部との連絡用電話機

「5 (1) イ」のほかに電話番号を取得（携帯電話可）し、市担当者に共有すること。

(10) 停電対策設備

緊急の停電時に備えて、本業務で使用する通信設備関連機器には無停電電源装置等の停電対策を講ずる設備を設置すること。

(11) バックアップ設備

災害や障害などにより、本業務で使用するシステムの機能が中断した場合においても、速やかに復旧できる方法、ハードディスクの多重化等システムの冗長化、バックアップ装置の設置を行うこと。また、データは毎日バックアップを行うこと。

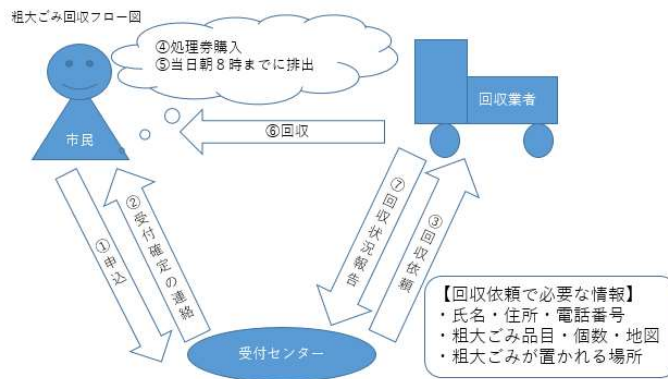
(12) その他

粗大ごみ受付システム等本業務の実施に必要なとなる設備を確保すること。

6 粗大ごみ受付システムについて

受託者は、次に示す要件を備えるシステムを用意すること。なお、本市の回収体制に応じた仕様にする必要があるため、「別紙2-3 本市の回収体制について」を十分に確認したうえで用意すること。また、実際にシステムを設定する段階では、共通仕様書に記載する「7. 本業務の要件定義」の際に必要な仕様を本市からヒアリングすること。

(1) 受付機能



現在の粗大ごみの申込からの一連の流れについては、前述のフロー図のとおりである。一連の流れができるよう申込時に市民から聞き取り、受付できるようにすること。なお、以下について注意すること。

ア システムの断絶が発生しないように日々の運用保守に努めること。

- イ システムを設置するサーバやデータを格納するハードディスクは冗長化すること。
 - ウ OP 端末において稼働し、OP が粗大ごみの申込受付業務を行えること。
 - エ システムを利用するものは「4 (2)」に掲げるもののみとし、各員のシステムアクセス記録を確認できるようにログイン情報を ID、PASSWORD で管理すること。また、各 ID のログイン情報を記録できるものとし、本業務期間中のログ情報を市の指示に従って常に提出できるようにすること。
 - オ システムで活用する住所情報及び地図情報は受託者において用意するものとし、3 年以内に更新すること。
 - カ 収集品目は容易に登録できること。なお、契約日以降の品目変更・追加・削除にあたって発生する費用については、契約金額に含めるものとする。
- ※本件調達での運用期間中に大幅な変更を予定している。
- キ 回収業者別、回収地域別で受付状況を確認できるようにすること。
 - ク 受け付けた粗大ごみを番号等により管理（以下「受付番号」という。）できるものとし、回収前の状態、回収済みの状態、未回収（収集当日に回収業者が回収できなかったことをいう。）の別が確認できるようにすること。また、未回収であった場合、その理由を確認できること。
 - ケ 回収場所は地番の他、具体的な排出先を記載できるようにすること。（例えば「玄関前にあるカーポートの前」など）
 - コ 受付内容を回収業者に依頼する際に活用する帳票（以下「収集依頼票」という。）を PDF で印字できるようにすること。
 - サ 収集依頼票は、回収業者ごとに次の 3 種類の帳票を印字できるようにすること。

- (ア) 回収業者ごとの収集依頼一覧表（全体地図を伴うもの）
- (イ) 回収業者ごとの収集依頼一覧表（地図を伴わないもの）
- (ウ) 受付番号ごとの個票

上記（ア）は収集地区全体が表示されている地図に収集場所が表示される仕様とすること。なお、（イ）（ウ）は共通して受付番号、収集依頼日、申込者名、申込者連絡先、住所、粗大ごみの詳細な排出場所、排出される粗大ごみの品目及び個数を表示させること。（ウ）にあつては、さらに粗大ごみの詳細な排出場所の地図情報を表示させること。帳票の詳細については、契約後に本市と打合せを行い、詳細を決

定すること。

- シ 受付時における最短回収日の指定は3営業日後（営業日は土曜、日曜、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く日とする。以下同じ。）以降の回収業者に応じた最短回収日とすること。ただし、「別紙2-3 本市の回収体制について」があるので注意すること。
- ス 受付後、収集日の3営業日前まで受け付け内容の変更及び廃止ができること。
- セ 回収業者別、回収地域別で受付を管理できるようにすること。
- ソ 「6（1）カキク」については、本業務所管課も随時確認できるようにすること。

(2) インターネット受付窓口

- ア インターネット受付へ案内するホームページを作成すること。
※現在のホームページ (<http://www.sodai.city.niigata.jp/>)
- イ 本市のホームページのコンテンツとして掲載できるウェブページとして作成すること。また、ホームページの記載内容は容易に変更が可能であるものとし、変更する場合は記載内容を更新する前に必ず本市へ協議すること。なお、契約日以降の変更、修正等にあって発生する費用については、契約金額に含めるものとする。
- ウ 受付時間は「3（3）」のとおりとすること。
- エ インターネット受付はパソコン・スマートフォンどちらも利用でき、画面等も見やすい設定にすること。

(3) 電子メールアドレス及び送受信環境

- ア 外部連絡用の電子メールアドレスを取得すること。市民との連絡も想定されるため、現在の電子メールアドレスを引き継ぐことができない場合であっても本市名義の「@sodai.city.niigata.jp」を使用すること。
- イ 利用用途ごとに電子メールアドレスを複数取得しても構わないが、その場合は、取得時に電子メールアドレス及び利用用途を遅延なく必ず本市へ報告すること。
- ウ 送受信する電子メールに対するウイルス対策及びスパム対策を必ず行うこと。
- エ 本業務所管課との電子メール送受信が容易に行えること。
- オ 電子メールの送受信が24時間遅延なく行えること。
- カ 電子メール回線の利用にかかる料金は受託者負担とする。

7 その他設備及びシステム関連

(1) その他設備要件

ア 運營業務を開始する前に、本業務で使用するシステム機器及び通信設備の接続確認及び動作確認を本市と協力して行うこと。

イ 将来的な問い合わせ件数の増加や業務の拡大に対応可能な拡張性を有した設備・システムであること。

(2) 標準技術の採用

構築する設備・システムについては、特定技術への依存を回避するため、オープンかつ国際的な標準の技術を採用した適切な設備・システムを選択するよう努めるほか、本業務運営開始後5年において、製造元からのサポート並びに部品の調達が保証されている設備・システムを選択するよう努めること。

8 本業務に係るホームページの作成・公開の体制確保

「6(2)」で示す専用ホームページの作成については、本市と協議のうえ、Webシステムを用意すること。なお、インターネット上の通信は暗号化通信(SSL)によってセキュリティを高めたものとし、URLのドメインは「city.niigata.jp」を含むものとする。

ア 本業務の周知を図るため、本業務の概要、サービス内容等を紹介したホームページを日本語版により作成し、公開できるように体制を整えておくこと。

イ 作成するホームページは「新潟市ホームページ基本方針」及び「新潟市公式ホームページ運営ガイドライン」に基づき、誰もが閲覧できるホームページ、またブラウザ、OS、回線環境に限定されないホームページといった、アクセシビリティに配慮したデザインであること。

ウ ホームページの掲載内容は追記変更を依頼することがあるので対応すること。全面的な見直し等ではなく、システムメンテナンスのメンテナンスや時期に合わせて注意喚起などの文言を市民に発信することが意図である。

9 業務マニュアルの作成

(1) 受託者は、適切に本業務を運営するために、本業務実施状況の管理、監督体制や危機管理体制及び障害時対応に関する業務ルールなどを踏まえた業務マニュアルを本市と協議のうえ、作成・整備すること。

- (2) 前項に掲げる業務マニュアルのほか、トークスクリプトなど電話対応に関するマニュアル、災害等による緊急事態における対応マニュアルなど、各種マニュアルを本市と協議のうえ、整備すること。
- (3) 受託者は、本業務の運営状況に応じて、本市と協議のうえ、各マニュアルの改訂を行うこと。

10 テスト稼働の実施

- (1) 受託者は本業務の運営に備え、本市の職員及び受託者の関係者による、テスト稼働を運営開始前までに完了させること。
- (2) 受託者は、テスト稼働によって問題点や課題等を抽出し、運営開始に向けて改善を図ること。
- (3) 次のテストを必ず実施すること。具体的な実施方法については、本市と協議のうえ、決定すること。

ア 単体テスト

「1.1 運用業務内容」で記載する各種の機能について、運用開始前に個別にテストを実施し、そのテストの結果について市に報告すること（報告書類は任意とする）。

イ 運用テスト

単体テスト後、受付センターの運用開始に備え、事前に受託者及び粗大ごみ収集運搬委託業者による運用テストを実施すること。運用テストでは、受付方法毎に受付から回収事業者へ依頼票を送信するまでの流れ及び回収事業者側が依頼票を受信するまでの一連の作業確認をするものとする。

1.1 運用業務内容

「新潟市廃棄物の減量及び適正処理等に関する条例の施行及び一般廃棄物処理業の許可等に関する規則」（以下「規則」という。）で定める、粗大ごみの申込受付および問い合わせ業務を行う。

(1) 実施業務

ア 粗大ごみ受付業務

受付手段によらず、粗大ごみの受付については「6」で示したシステムを利用し、受付業務を行う。受付の際は必要な情報を聞き取りし、「6 (1) シ」に注意しながら、収集日及び回収場所を確定させる。確定させた内容と処分手数料と合わせて申込者へ伝える。必要な場合は、粗大ごみ処理券の販売先を伝える。

イ 回収業者への依頼及び回収の確認

(ア) 「6 (1) シ」「6 (1) ス」で確定した情報を基に収集依頼票

を作成し、回収業者に伝達する。なお、収集依頼票を回収業者に伝達する方法は問わないが、依頼内容には個人情報を伴うことを自覚し、必要な対応（メールを活用する場合であれば、「暗号化」するなど。）をすること。

- (イ) 回収業者への依頼は1週間～2営業日前に実施（各事業者により依頼する時期が異なるので、契約後に詳細を伝達する。）すること。

なお、本契約期間中に回収業者や依頼時期の変更を予定している。契約日以降の変更や修正にあたって発生する費用については、契約金額に含めるものとする。

- (ウ) 「6（1）ク」の登録に必要な情報を回収業者から毎日報告を受け、システムに入力すること。
- (エ) 粗大ごみの回収について問い合わせがあった場合、状況に応じて回収業者との連絡調整を行うこと。

ウ 問い合わせ対応業務

次の問い合わせに対応すること。なお、問い合わせ方法がファクシミリ及び電子メールの場合の回答は原則24時間以内にする。

- (ア) インターネット受付方法の案内
- (イ) 粗大ごみ手数料の金額照会
- (ウ) 粗大ごみに当たるかどうかの問い合わせ
- (エ) 分別方法の案内（複雑な分別案内は、本市の開庁時間中のみ市担当課でのエスカレーション対応とする。）

(2) 災害時対応

災害発生時においては、本市の指示により災害時の運用に切り替えること。

(3) サービスレベルの確保・評価・改善

受託者は、本業務実施にあたり、「別紙2-2 サービスレベル要求仕様書」に示されるサービスレベルの確保に努めるほか、以下に示すサービスレベルの評価及び改善を実施すること。

なお、サービスレベルを達成できない場合は、受託者が改善を図るための提案を行い、本市の承諾を得ること。

ア 業務従事者に対する追加研修の実施

受託者は業務従事者に対して、必要となる人材確保や研修は受託者にて適切に実施すること。また、応対品質の向上のために研修が必要と判断したときは、随時、追加研修を実施すること。

イ 業務品質の維持管理・向上のための方策の自己評価及び改善

受託者は、業務品質の維持管理・向上のための方策について、自己評価及び改善を行うこと。

なお、品質の基準については「別紙２－２ サービスレベル要求仕様書」によるものとする。

1.2 その他

(1) 引継ぎ業務

契約終了時における受付データは令和12年4月1日から運用開始（予定）する本業務の受託業者に引き継げるよう、CSV形式等の一般的、汎用的で簡易に使用できる形式にして引き継ぐこと。なお、引き継ぎデータの作成に係る一切の費用（令和12年4月1日から運用開始（予定）する本業務の受託業者との打ち合わせや、引き継ぎデータのやり取り（3回を上限とする）含む。）は令和12年3月31日までの本業務受託者の負担とすること。

(2) 契約期間中における運用により支障が出た場合、または支障が出ると予想された場合には、必要となる負担は受託者が負い滞りなく設備・システム等の整備について対応すること。

(3) 本仕様書に明記していない事項や仕様変更（法令等の改正、本システムの性能及び品質を向上させるための設計変更）等が必要な場合には、受託者は本市と誠意を持って協議を行い、解決するものとする。

粗大ごみ受付センター業務量実績

1 受付総数推移状況

令和元年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均
電話受付件数	6,837	9,073	6,565	7,713	6,378	7,295	7,790	7,019	7,040	4,731	4,371	7,006	81,818	6,818
インターネット受付件数	1,201	1,614	1,339	1,316	1,198	1,454	1,373	1,296	1,492	1,204	1,242	2,155	16,884	1,407
FAX受付件数	4	3	0	0	1	2	3	0	1	1	1	0	16	1
受付件数【合計】	8,042	10,690	7,904	9,029	7,577	8,751	9,166	8,315	8,533	5,936	5,614	9,161	98,718	8,227
電話受付日数	24	22	25	26	26	23	25	24	24	23	23	25	290	24
インターネット受付件数割合	14.93%	15.10%	16.94%	14.58%	15.81%	16.62%	14.98%	15.59%	17.49%	20.28%	22.12%	23.52%	17.10%	17.10%

令和2年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均
電話受付件数	7,008	8,609	9,539	7,647	7,524	7,246	8,673	7,237	6,807	2,739	4,804	8,922	86,755	7,230
インターネット受付件数	1,676	2,384	1,902	1,839	1,875	1,713	1,768	1,764	1,820	1,093	1,730	2,593	22,157	1,846
FAX受付件数	1	2	2	0	3	0	0	1	1	0	0	1	11	1
受付件数【合計】	8,685	10,995	11,443	9,486	9,402	8,959	10,441	9,002	8,628	3,832	6,534	11,516	108,923	9,077
電話受付日数	25	23	26	25	25	24	27	23	24	23	23	26	294	25
インターネット受付件数割合	19.30%	21.68%	16.62%	19.39%	19.94%	19.12%	16.93%	19.60%	21.09%	28.52%	26.48%	22.52%	20.34%	20.34%

令和3年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均
電話受付件数	7,861	7,587	7,837	6,711	6,413	7,367	7,316	7,030	6,328	3,859	3,830	7,413	79,552	6,629
インターネット受付件数	2,064	2,303	1,967	1,990	2,026	2,169	2,015	1,923	2,026	1,662	1,848	2,567	24,560	2,047
FAX受付件数	0	0	3	1	1	0	3	1	1	2	0	0	12	1
受付件数【合計】	9,925	9,890	9,807	8,702	8,440	9,536	9,334	8,954	8,355	5,523	5,678	9,980	104,124	8,677
電話受付日数	25	23	26	25	25	24	26	24	24	23	22	26	293	24
インターネット受付件数割合	20.80%	23.29%	20.06%	22.87%	24.00%	22.75%	21.59%	21.48%	24.25%	30.09%	32.55%	25.72%	23.59%	23.59%

令和4年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均
電話受付件数	7,225	7,628	6,490	6,119	6,283	6,196	7,256	6,291	4,515	3,257	3,480	6,404	71,144	5,929
インターネット受付件数	2,257	2,565	1,984	2,124	2,089	2,175	2,305	2,033	2,003	2,019	2,044	3,583	27,181	2,265
FAX受付件数	0	3	3	1	1	0	1	1	1	0	0	0	11	1
受付件数【合計】	9,482	10,196	8,477	8,244	8,373	8,371	9,562	8,325	6,519	5,276	5,524	9,987	98,336	8,195
電話受付日数	25	23	26	25	26	24	25	24	24	23	22	26	293	24
インターネット受付件数割合	23.8%	25.2%	23.4%	25.8%	24.9%	26.0%	24.1%	24.4%	30.7%	38.3%	37.0%	35.9%	27.6%	27.6%

令和5年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均
電話受付件数	5,639	6,190	5,795	5,748	4,751	4,766	6,565	5,579	4,716	3,604	4,007	4,718	62,078	5,173
インターネット受付件数	2,815	2,707	2,534	2,777	2,340	2,339	2,820	2,580	2,557	2,282	2,607	3,421	31,779	2,648
FAX受付件数	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	0
受付件数【合計】	8,454	8,897	8,329	8,525	7,091	7,105	9,385	8,160	7,275	5,886	6,614	8,139	93,860	7,822
電話受付日数	24	24	26	25	26	24	25	24	24	23	23	25	293	24
インターネット受付件数割合	33.3%	30.4%	30.4%	32.6%	33.0%	32.9%	30.0%	31.6%	35.1%	38.8%	39.4%	42.0%	33.9%	33.9%

別紙2-1 粗大ごみ受付センター業務量実績

2 曜日別平均受付推移状況

	R01	R02	R03	R04	R05
月曜平均	589.5	621.7	576.3	514.5	479.2
火曜平均	449.9	426.9	403.8	368.2	340.5
水曜平均	394.4	406.6	353.8	325.8	296.4
木曜平均	356.2	374.2	356.6	310.7	290.5
金曜平均	328.6	363.0	338.0	313.6	268.0
土曜平均	193.6	204.2	193.2	170.1	149.6

3 電話時間帯別受付状況

令和元年度		9:00~	10:00~	11:00~	12:00~	13:00~	14:00~	15:00~	16:00~	計
平均件数	着信件数	88.7	57.4	44.3	31.5	40.5	39.1	40.3	42.0	383.8
	応答件数	87.8	57.1	43.8	30.7	40.0	38.9	39.9	41.8	380.1
	着信割合	23.1%	14.9%	11.5%	8.2%	10.6%	10.2%	10.5%	10.9%	100%
	応対割合	23.1%	15.0%	11.5%	8.1%	10.5%	10.2%	10.5%	11.0%	100%
	応答率	99.0%	99.5%	99.0%	97.7%	98.7%	99.4%	98.9%	99.6%	99.0%
令和2年度		9:00~	10:00~	11:00~	12:00~	13:00~	14:00~	15:00~	16:00~	計
平均件数	着信件数	90.7	61.0	48.5	33.8	44.7	41.7	42.2	43.2	405.8
	応答件数	89.6	60.6	47.9	33.0	43.9	41.2	41.7	42.9	400.6
	着信割合	22.3%	15.0%	12.0%	8.3%	11.0%	10.3%	10.4%	10.6%	100%
	応対割合	22.4%	15.1%	12.0%	8.2%	11.0%	10.3%	10.4%	10.7%	100%
	応答率	98.8%	99.3%	98.6%	97.4%	98.1%	98.9%	98.6%	99.4%	98.7%
令和3年度		9:00~	10:00~	11:00~	12:00~	13:00~	14:00~	15:00~	16:00~	計
平均件数	着信件数	84.2	57.0	44.3	31.0	39.9	38.3	39.2	38.1	371.9
	応答件数	83.2	56.6	43.9	30.3	39.5	38.0	38.7	37.9	368.1
	着信割合	22.6%	15.3%	11.9%	8.3%	10.7%	10.3%	10.5%	10.2%	100%
	応対割合	22.6%	15.4%	11.9%	8.2%	10.7%	10.3%	10.5%	10.3%	100%
	応答率	98.9%	99.4%	99.0%	97.9%	98.9%	99.2%	98.8%	99.6%	99.0%
令和4年度		9:00~	10:00~	11:00~	12:00~	13:00~	14:00~	15:00~	16:00~	計
平均件数	着信件数	78.4	50.1	39.3	27.8	36.2	34.5	35.3	35.3	337.0
	応答件数	77.6	50.0	39.1	27.3	35.8	34.3	35.1	35.2	334.4
	着信割合	23.3%	14.9%	11.7%	8.2%	10.7%	10.2%	10.5%	10.5%	100%
	応対割合	23.2%	14.9%	11.7%	8.2%	10.7%	10.3%	10.5%	10.5%	100%
	応答率	99.0%	99.7%	99.5%	98.4%	99.1%	99.4%	99.2%	99.7%	99.2%
令和5年度		9:00~	10:00~	11:00~	12:00~	13:00~	14:00~	15:00~	16:00~	計
平均件数	着信件数	73.0	45.8	35.0	24.8	31.7	31.9	32.0	31.3	305.6
	応答件数	72.2	45.7	34.9	24.5	31.4	31.7	31.8	31.3	303.5
	着信割合	23.9%	15.0%	11.5%	8.1%	10.4%	10.4%	10.5%	10.2%	100%
	応対割合	23.8%	15.0%	11.5%	8.1%	10.4%	10.4%	10.5%	10.3%	100%
	応答率	99.0%	99.6%	99.5%	98.8%	99.2%	99.4%	99.4%	99.9%	99.3%

別紙2-1 粗大ごみ受付センター業務量実績

4 着信件数実績

令和元年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
着信件数(A)	9,571	12,254	8,979	10,449	8,772	9,765	10,475	9,464	9,291	6,447	6,067	9,759
応答件数(B)	9,513	11,993	8,925	10,328	8,679	9,635	10,397	9,378	9,233	6,407	6,047	9,692
放棄呼数(A-B)	58	261	54	121	93	130	78	86	58	40	20	67
応答率(B/A)	99.4%	97.9%	99.4%	98.8%	98.9%	98.7%	99.3%	99.1%	99.4%	99.4%	99.7%	99.3%
平均通話時間(C)	3:20	3:17	3:19	3:17	3:15	3:20	3:20	3:17	3:18	3:16	3:27	3:29
平均後処理時間(D)	0:02	0:02	0:02	0:02	0:03	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02
平均処理時間(C+D)	3:22	3:19	3:21	3:19	3:18	3:22	3:22	3:19	3:20	3:18	3:29	3:31

令和2年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
着信件数(A)	9,576	11,747	13,011	10,462	10,194	9,718	11,924	9,727	9,179	4,038	6,782	12,565
応答件数(B)	9,512	11,540	12,783	10,263	10,043	9,606	11,776	9,649	9,106	4,022	6,713	12,384
放棄呼数(A-B)	64	207	228	199	151	112	148	78	73	16	69	181
応答率(B/A)	99.3%	98.2%	98.2%	98.1%	98.5%	98.8%	98.8%	99.2%	99.2%	99.6%	99.0%	98.6%
平均通話時間(C)	3:22	3:20	3:22	3:26	3:22	3:23	3:20	3:19	3:16	3:17	3:29	3:29
平均後処理時間(D)	0:03	0:03	0:03	0:03	0:02	0:03	0:03	0:02	0:02	0:02	0:02	0:03
平均処理時間(C+D)	3:25	3:23	3:25	3:29	3:24	3:26	3:23	3:21	3:18	3:19	3:31	3:32

令和3年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
着信件数(A)	10,977	10,507	10,625	9,048	8,595	10,021	10,127	9,611	8,573	5,347	5,456	10,620
応答件数(B)	10,811	10,369	10,503	8,983	8,544	9,914	10,034	9,538	8,506	5,324	5,423	10,463
放棄呼数(A-B)	166	138	122	65	51	107	93	73	67	23	33	157
応答率(B/A)	98.5%	98.7%	98.9%	99.3%	99.4%	98.9%	99.1%	99.2%	99.2%	99.6%	99.4%	98.5%
平均通話時間(C)	3:30	3:29	3:27	3:29	3:34	3:33	3:27	3:32	3:23	3:23	3:40	3:39
平均後処理時間(D)	0:03	0:03	0:03	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02
平均処理時間(C+D)	3:33	3:32	3:30	3:31	3:36	3:35	3:29	3:34	3:25	3:25	3:42	3:41

令和4年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
着信件数(A)	10,231	10,728	9,069	8,201	8,561	8,582	9,423	8,551	6,366	4,706	4,968	9,339
応答件数(B)	10,137	10,601	9,010	8,150	8,510	8,526	9,334	8,504	6,331	4,693	4,948	9,243
放棄呼数(A-B)	94	127	59	51	51	56	89	47	35	13	20	96
応答率(B/A)	99.1%	98.8%	99.3%	99.4%	99.4%	99.3%	99.1%	99.5%	99.5%	99.7%	99.6%	99.0%
平均通話時間(C)	3:29	3:29	3:32	3:33	3:29	3:31	3:30	3:33	3:25	3:19	3:34	3:32
平均後処理時間(D)	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02
平均処理時間(C+D)	3:31	3:31	3:34	3:35	3:31	3:33	3:32	3:35	3:27	3:21	3:36	3:34

令和5年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
着信件数(A)	8,184	8,797	8,284	8,085	6,787	6,909	9,407	7,922	6,769	5,382	6,023	7,378
応答件数(B)	8,109	8,745	8,236	8,038	6,742	6,871	9,340	7,884	6,733	5,353	5,990	7,347
放棄呼数(A-B)	75	52	48	47	45	38	67	38	36	29	33	31
応答率(B/A)	99.1%	99.4%	99.4%	99.4%	99.3%	99.4%	99.3%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.6%
平均通話時間(C)	3:38	3:34	3:30	3:28	3:26	3:29	3:22	3:26	3:20	3:25	3:27	3:30
平均後処理時間(D)	0:03	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02	0:02	0:03	0:02
平均処理時間(C+D)	3:41	3:36	3:32	3:30	3:28	3:31	3:24	3:28	3:22	3:27	3:30	3:32

別紙2-2

サービスレベル要求仕様書

1 サービスレベル

受託者は、本業務において、下記に示すサービスレベルの目標値を達成するよう業務を実施すること。ただし、ファクシミリ及び電子メールでの問い合わせを除く。

	サービスレベル	定義	目標値		
			令和7年度	令和8年度	令和9年度以降
1	呼損率	総入電呼数のうち、応答できなかった呼損数の割合	月平均5%以内		
2	設定時間内応答率	全応答件数のうち、決められた時間内に応答した件数の割合	15秒以内85%以上		
3	設定時間内通話率	全応答件数のうち、決められた通話時間内に通話を終えた件数の割合	4分以内80% ※問合せ者一人一人への丁寧な対応を重視すること。		
4	システム稼働率	粗大ごみ受付センター業務時間のうち、システム利用可能な時間の割合（計画停止時間を除く） ※業務時間については、本個別仕様書「3業務日及び業務時間」を参照	99.5%以上		
5	利用者認証度	コールセンターシステム利用の際、個別の利用者を識別するための認証レベル	ID+パスワード		
6	リカバリポイント	コールセンターシステムにて発生したシステム障害時における、データの復旧ポイント	前日のバックアップデータまで		
7	ウイルス定義ファイルの更新	コールセンターシステムにおける、ウイルス対策ソフトの定義ファイル更新	24時間以内		

2 サービスレベル設定の考え方

「1 サービスレベル」は、以下の観点から設定を行っている。

サービスレベル	設定の観点
呼損率、設定時間内応答率、設定時間内通話率	利用者の利便性の向上のため
設定時間内通話率	オペレーターの対応能力の向上のため
システム稼働率、利用者認証度、リカバリポイント、ウイルス定義ファイルの更新	コールセンターシステムの安定性確保のため

3 サービスレベルの測定、評価と改善

受託者は、定期的に「1 サービスレベル」を測定し評価を行うこと。目標値を達成できない場合は、受託者が改善を図るための提案を行い、本市の承諾を得ること。

別紙 2 - 3

本市の回収体制について

本市は平成12年～17年度にかけて近隣市町村と合併し現在の形になった。平成30年4月に合併市町村の制度を統一したが、回収地域や収集業者は合併前の状態を継続しており、現在、本市の粗大ごみ収集は17業者（以下、回収業者という）が担っているため、以下の対応が必要となっている。

【積載総量について】

粗大ごみ処理施設までの距離や回収業者の保有車両の都合により、回収業者毎に積載総量を日々設定し、申込の内容から回収業者の積載総量を計算している。なお、現在の運用では品目毎に積載量を設定しているため、申込品目と申込数から積載総数を計算することができる。1日の積載総量を超えた申込があった場合は、翌回収日を案内することになる。

【回収地域及び回収曜日について】

回収業者の回収地域は固定され、地域に応じて収集可能日が異なる。具体的には次のとおり。

《令和6年度現在の状況》 ※全ての地域で年末年始（12月29日～1月3日）及び日曜は回収を行わない。

回収地域	対応業者数	回収曜日	回収曜日が祝日の場合の取り扱い
旧横越町地域（北区十二前地区除く）	1者	火・木	回収しない
旧亀田町地域	3者	月・水・金	回収しない
旧巻町（西区四ツ興野地区含む）	1者	木	回収する
旧西川町地域	2者	木	回収する
旧岩室村地域	1者	金	回収する
旧潟東村地域	1者	土	回収する
旧豊栄市地域（北区十二前地区含む）	1者	月～金	回収しない
旧新潟市地域（西区四ツ興野地区含む）	5者	月～金	回収しない
旧新津市地域	1者	月～金	回収しない
旧白根市、旧小須戸町、旧中之口村、旧月潟村、旧味方村地域	1者	月～金	回収しない

【注意点】

上記表に対応できるように、受付システムを構築する場合は、十分に注意すること。回収業者毎に1日に対応できる積載総量も異なるため、細やかな設定が必要となることに留意すること。また、情勢により回収業者の変更、回収地区の変更、回収曜日の変更、粗大ごみの受付品目の変更など、契約期間中に様々な変更が発生する可能性があるため、各々の追加・変更は容易に行えるよう構築し、追加・変更時に発生する費用については契約金額に含めるものとする。

別紙 2 - 4

新潟市粗大ごみ受付センターにおける通話録音に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、新潟市粗大ごみ受付センター（以下「受付センター」という。）において通話録音を行う場合に、個人情報の保護及び業務の適正な管理に関して必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 通話録音 電話対応を行った通話内容を録音することをいう。
- (2) 応対品質 電話対応を行うオペレーターの応対の正確性、応対態度及び応対速度をいう。
- (3) 不審電話 市民や市職員に対する脅迫その他の市民生活の安全を脅かすおそれのある電話をいう。
- (4) 通話録音記録 通話録音をした音声データをいう。
- (5) 通話録音装置 通話開始と同時に通話内容を録音し、又は記録する装置をいう。
- (6) 通話録音記録の運用 通話録音をした音声データの保管、再生、複製、提供及び消去をいう。
- (7) 通話録音業務 通話録音装置の設置、通話録音及び通話録音記録の運用に関する業務をいう。
- (8) 電磁的記録媒体 電子的方式、磁気的方式、その他人の知覚によっては認識することができない方式で記録した媒体をいう。

(通話録音の目的)

第3条 通話録音は、受付センターの応対品質の向上及び不審電話への対応を目的として行うものとする。

(通話録音業務の委託)

第4条 通話録音業務は、受付センターの運營業務委託の受託者（以下「受託者」という。）が行うものとする。

(管理責任者の設置等)

第5条 通話録音装置の適正な設置及び運用を図るため、受付センターの業務を所管する課に通話録音装置管理責任者（以下「管理責任者」という。）を置き、当該課の長をもって充てる。

- 2 管理責任者は、通話録音業務を統括し、通話録音業務が適正に行われるために必要な措置を講ずるものとする。
- 3 管理責任者は、必要があると認めるときは、受付センターの施設等を実地に調査し、又は通話録音業務の状況に関して受託者に報告を求め、若しくは必要な指示を行うことができる。

(管理取扱者の設置等)

第6条 通話録音業務の適正化を図るため、受託者に通話録音装置の管理取扱者（以下「管理取扱者」という。）を置き、受託者の職員のうちから管理責任者が指定する者をもって充てる。

- 2 管理取扱者は、管理責任者の指揮監督の下に通話録音業務を行うものとする。

(通話録音実施の公表)

第7条 管理責任者は、通話録音を実施する場合は、その目的及び録音する旨を、インターネットの利用その他の方法により公表しなければならない。

(通話録音実施の告知)

第8条 受付センターにおいて申込等のため受電した場合は、録音する旨を事前に告知することとする。

(個人情報保護)

- 第9条 管理責任者及び受託者は、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。）及び新潟市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年新潟市条例第4号。以下「条例」という。）を遵守し、通話録音装置の設置及び通話録音記録の運用に関し適切な措置を講じなければならない。
- 2 管理責任者及び受託者は、通話録音記録の漏えい、複製した電磁的記録媒体の盗難、紛失その他の事故が生じないように必要な措置を講じなければならない。
 - 3 管理責任者及び受託者は、職務上知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的のために利用してはならない。その職を退いた後も同様とする。

(通話録音記録の運用)

- 第10条 通話録音記録は、1月ごとに管理するものとし、通話録音をした月の通話録音記録は、その翌月の末日まで保管するものとする。
- 2 前項の規定にかかわらず、管理責任者は、特に必要があると認める場合は、通話録音記録を保管する期間を別に定めることができる。
 - 3 通話録音記録は、通話時の状態で保管するものとし、編集及び加工をしてはならない。
 - 4 管理責任者は、通話録音装置について、施錠することができる保管庫等に保管することその他の盗難及び紛失の防止のために必要な措置を講じなければならない。
 - 5 管理責任者は、通話録音記録がその保管する期間を経過した場合は、当該通話録音記録を確実に速やかに消去しなければならない。
 - 6 通話録音記録は、これを複製し、又は受付センターの施設から持ち出してはならない。ただし、法第69条第2項の規定による場合、第3条に規定する目的を達成するために必要な場合又は管理責任者が特に必要と認める場合は、この限りでない。
 - 7 前項ただし書きの規定により通話録音記録を電磁的記録媒体に複製した場合は、当該電磁的記録媒体を施錠することができる保管庫等に保管しなければならない。
 - 8 複製した電磁的記録媒体を受付センターの施設から持ち出す場合には、運搬や使用に際して適切な管理を行う。
 - 9 管理責任者は、通話録音記録を記録した電磁的記録媒体を廃棄する場合は、破碎その他の通話内容が再現不可能になる方法で廃棄するものとする。
 - 10 受託者は、受付センターの運営業務委託終了後は、通話録音記録の復元を防止するため、データ消去ソフトの使用その他の通話録音記録が確実に消去できる方法により通話録音記録を消去しなければならない。
 - 11 管理取扱者は、受付センターにおいて不審電話を受電した場合は、当該不審電話の電話番号、受電時刻、通話内容その他必要な情報を直ちに管理責任者に報告するものとする。

(目的外利用及び第三者への提供の禁止)

- 第11条 法69条第2項の規定に該当する場合を除き、通話録音記録及びそれを記録した電磁的記録媒体は、第3条の目的以外に利用し、又は第三者へ提供してはならない。

(開示請求等)

- 第12条 自己の情報に係る通話録音記録の開示請求等をしようとする者は、条例の規定に基づく所定の手続を行わなければならない。

(開示請求等への対応)

- 第13条 管理責任者は、本人及び法第76条の規定による開示の請求を認められた者から開示請求があった場合は、通話録音記録及びそれ以外の情報と照合し、本人の確認について慎重な措置を講ずるものとする。

(苦情等への対応)

- 第14条 管理責任者は、通話録音装置の設置及び運用に関する苦情等があった場合は、適切に対応するものとする。

(その他)

第15条 この要綱に定めるもののほか、通話録音装置の設置及び運用に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和6年6月1日から施行する。