

年 度	令和5年度「粗大ごみ収集運搬事業」			課 長	係 長	係	精算者	設計者	
委 託 番 号	第 号								
設 計 月 日	令和 年 月 日 設計								
委 託 理 由	本委託は、明石市内の一般家庭より排出される粗大ごみの戸別有料集の電話受付(インターネット受付含む)並びに明石市内の一般家庭及び事業所から明石クリーンセンターに自己搬入されるごみの電話受付の業務を民間業者に委託し、適正化を図るものである。								
位 置	明石市大久保町松陰1131 明石クリーンセンター敷地内				施工方法	直 営			○請負
事 業 名	粗大ごみ収集運搬事業					令和 5 年 4 月 1 日から			
委 託 名	明石市粗大ごみ戸別有料収集受付等業務委託					及び期限	令和 6 年 3 月 31 日限り		
委 託 概 要	<ol style="list-style-type: none"> <li>粗大ごみ戸別有料収集の申し込みの受付(インターネット受付含む)</li> <li>明石クリーンセンター自己搬入事前申し込みの受付</li> <li>粗大ごみ戸別有料収集、および明石クリーンセンター自己搬入についての問い合わせ・苦情等への対応</li> <li>ごみに関する基本的な問い合わせへの対応</li> <li>その他上記に関連し、市の指示する業務</li> </ol>								
委 託 費	当初設計額		当初請負額		摘 要				
	変更設計額		変更請負額						
	増 減		増 減						

委託設計書

明石市

費目	工種	種別	細目	数量	単位	単価	金額	摘要
本委託費								
	業務価格							
			直接業務費(直接人件費)		式			A
			小計					
			直接物品費		式			
			小計					B
			業務管理費		式			
			小計					
		計(業務原価)						C
			一般管理費		式			
			小計					
		合計(業務価格)						
		消費税相当額			式			
本業務委託費(計)								

委託設計書

明石市

第 A-1 号 直接業務費(直接人件費) 内 訳 書

用 途	種 目	形 状 ・ 寸 法	数 量	単 位	単 価	金 額	摘 要
直接業務費(直接人件費)							
受付業務	監督責任者及び受付者			式	—	0	
	小 計					0	0

## 第 B-1 号 直接業務費(直接人件費) 当代価表

用 途	種 目	形 状 ・ 寸 法	数 量	単 位	単 価	金 額	摘 要
受付業務							
	監督責任者(主)			月			算出表・労務工数
	監督責任者(副)			月			算出表・労務工数
	電話受付者(平日)			時間			算出表・労務工数
	電話受付者(祝日)			時間			算出表・労務工数
	通勤手当			日			算出表・労務工数
	小 計					0	

## 第 C-1 号 直接業務費(直接人件費) 単価表

用 途	種 目	形 状 ・ 寸 法	数 量	単 位	単 価	金 額	摘 要
受付業務							
	監督責任者(主)			月			
	監督責任者(副)			月			
	受付者(平日)			時間			
	受付者(祝日)			時間			
	通勤手当			日			
	小 計					0	

## 令和5年度 明石市粗大ごみ戸別有料収集受付等業務委託仕様書

明石市（以下「委託者」という。）が委託する「令和5年度 明石市粗大ごみ戸別有料収集受付等業務委託（以下「委託業務」という。）」の仕様を次のとおりとする。

委託業務受託者（以下「受託者」という。）は、円滑に業務を運営するため次の委託業務を行う。

### 1. 業務名

明石市粗大ごみ戸別有料収集受付等業務委託

### 2. 履行期間

2023（令和5）年4月1日から2024（令和6）年3月31日まで。

本委託業務は、地方自治法第234条の3に規定する長期継続契約であり、履行上問題がなく委託者、受託者双方に異存がなければ2026（令和8）年3月31日まで延長するものとする。ただし、契約締結日の属する年度の翌年度以降において、本委託業務にかかる歳出予算が減額または削除された場合は、この契約を変更または解除します。

### 3. 業務内容

(1)「明石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、委託者から提供される5台のクライアントを使用し、以下の業務を行うこと。

なお、受付センターには監督責任者を常駐させ、受付に関する全体の管理・調整や受付者の範囲を超えられると思われる苦情・問い合わせ等にも対応し、月・金曜日や祝日翌日、年末・年度末、引越しシーズンなど繁忙時には十分な体制をととのえ、確実かつ円滑に受付業務を運営すること。また、粗大ごみ戸別有料収集インターネット申し込みの受付確認作業の人員も見込んだ体制を整え、かつ、インターネット受付数と電話受付数の推移による体制の変更を柔軟に行うこと。

- ① 粗大ごみ戸別有料収集申し込みの受付。
- ② 粗大ごみ戸別有料収集インターネット申し込みの受付確認作業。
- ③ 明石クリーンセンター自己搬入事前申し込みの受付。
- ④ 粗大ごみ戸別有料収集、および明石クリーンセンター自己搬入についての問い合わせ・苦情等への対応。
- ⑤ ごみに関する基本的な問い合わせへの対応。
- ⑥ その他、上記①～⑤に関連する委託者の指示する業務。

(2) 明石市粗大ごみ受付センター設置場所

明石市大久保町松陰1131番地 明石クリーンセンター敷地内

(3) 業務時間

月曜日から金曜日（祝日を含む）までの午前9時から午後7時まで。

年末・年始については、収集事業課の開庁日（1月1日～3日以外）に合わせ別途指示をする。

#### (4) 年間電話受付件数

別紙のとおり

#### 4. 委託料

- (1) 委託料は、月ごと（12回支払い）に支払うものとする。
- (2) 受託者は、毎月の業務完了後、翌月の5日までに委託料請求書を委託者に提出すること。
- (3) 前項の委託料請求書が適正であると認めるときは、委託者は請求があった日から30日以内に受託者に委託料を支払うものとする。

#### 5. 業務に関する教育等について

- (1) 受託者は事前に受付マニュアルを市の監修を経て作成すること。
- (2) 受託者は業務開始日までに受託者の費用負担にて従事者に対する事前教育を完了させること。また、従事者へ個人情報保護等に係る情報セキュリティに関する研修を実施すること。なお、業務開始日以降、新たに従事者を採用する場合も同様とする。
- (3) 監督責任者、受付者は業務内容に関する受付システムの操作等並びに受付マニュアルを習得すること。
- (4) 監督責任者は粗大ごみ戸別有料収集、および明石クリーンセンター自己搬入の運用について委託者と同等レベルの知識を習得すること。

#### 6. 役職ごとの対応範囲

受付センターを有効に機能させるための役職ごとの対応範囲を次の通りとする。

- (1) 監督責任者（2名以上配置すること）
  - ① 受付システムの安定的運用および同システムセキュリティの安全確保。
  - ② 受付マニュアルに従った市民への対応および判断・処理。
  - ③ 受付者では判断・処理が難しい苦情・問い合わせへの対応や回答指導。
  - ④ 自らの対応範囲を超える苦情・問い合わせ等の諸問題について判断を行い、必要に応じて委託者への連絡。
  - ⑤ 受付センター全般の管理・運営等（従事者配置計画含む）。
  - ⑥ その他、上記①～⑤に関連する委託者の指示する業務。
- (2) 受付者
  - ① 粗大ごみ戸別有料収集、および明石クリーンセンター自己搬入に関する申し込み受付・問い合わせへの対応。
  - ② 市民からの苦情・問い合わせへの対応。
  - ③ ごみの排出および分別等に関する基本的な問い合わせへの対応。
  - ④ 収集結果のデータ入力。
  - ⑤ その他、上記①～④に関連する委託者の指示する業務。

#### 7. 光熱水費および電話料金などの費用負担および準備物

- (1) 委託業務に直接使用する電力および用水は無償支給とする。
- (2) 委託業務に係る電話料金（履行期間中の基本使用料、ナンバーディスプレイ料、通話料）については受託者の負担とする（電話回線の名義については委託者のものとする）。
- (3) 委託業務で使用するクライアント PC 5 台およびその付属品、情報共有用パソコン（access 付）、机、椅子、間仕切、手荷物保管用のロッカー、書類保管用のキャビネット、電話設備は委託者が準備を行なう。
- (4) (3) にない委託業務管理に必要な物品は受託者の負担で準備すること。

## 8. 個人情報の取扱い

- (1) 受託者は、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いについては、別添「個人情報取扱特記事項」を遵守するとともに、各クライアント機については I D ・パスワード等を用いたセキュリティ対策を講じること。
- (2) 個人情報等の保護のため、受付センターへは本業務関係者以外の入室を厳禁とし、監督責任者が監視すること。また、入退室記録を取ること。

## 9. 再委託の禁止

第三者に対して、委託業務の全部または一部の実施を委任し、または請け負わせてはならない。

## 10. 損害賠償

受託者は、委託事務の履行につき、損害が生じたとき、または第三者に損害を与えたときは、賠償の責任を負う。ただし、委託者の責任に起因する場合はこの限りでない。

## 11. 契約の解除

- (1) 委託者は、受託者が次の各号の一に該当するときは、契約を解除することができる。
  - ① 受託者の契約違反その他不信行為により、委託者がこの契約を継続することができないと認めたとき。
  - ② 受託者が破産宣告を受けたとき。
  - ③ 受託者がこの契約に基づく委託者の指示に従わないとき。
  - ④ 受託者が以下のいずれかに該当するとき。
    - イ： 役員等が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 7 7 号）第 2 条第 6 号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）であると認められるとき。
    - ロ： 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第 2 条第 2 号に規定する暴力団をいう。以下、同じ。）または暴力団員が経営に実質的に関与しているときと認められるとき。
    - ハ： 役員等が自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもって、暴力団または暴力団員を利用するなどしたときと認められるとき。



- ニ： 役員等が、暴力団または暴力団員に対して資金等を供給し、または便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与していると認められるとき。
  - ホ： 役員等が暴力団または暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。
  - へ： 資材、原材料の購入契約その他の契約に当たり、その相手方がイからホまでのいずれかに該当することを知りながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。
  - ト： 受託者が、イからホまでのいずれかに該当する者を資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方としていた場合（へに該当する場合を除く。）に、市が受託者に対して当該契約の解除を求め、受託者がこれに従わなかったとき。
- (2) 前項の規定により、委託者がこの契約を解除しても、受託者は委託者に損害賠償の請求をすることはできず、かつ、前条の損害賠償の責任を妨げない。

## 1 2. 提出書類

- (1) 受託者は、契約締結と同時に下記の書類を委託者に提出し、その承認を受けること。  
また、契約延長の場合や記載内容に変更が生じた場合も同様とする。
- ① 着手届
  - ② 委託業務従事者届
  - ③ 業務計画書（業務体制・緊急連絡体制等を記載したもの）
- (2) 受託者は、業務完了後下記の書類を委託者に提出し、その承認を受けること。
- ① 業務完了報告書（月次）
  - ② 業務完了報告書（年次）
  - ③ 完了届

## 1 3. その他

- (1) 受付システムが正常に作動しない等、緊急の場合においても、委託者の指示に従い、適切に業務を行える状態を維持すること。
- (2) 業務で扱う個人情報、地図情報等全ての情報に関し、守秘義務を課することとする。
- (3) 委託者は受託者に対し、委託業務の運営に関し、立入検査をすることができる。また、運営方法が本仕様書に違反している場合は直ちに改善させることができる。
- (4) 受付センターにおける設置備品以外で受託者が必要なものは委託者の了承を得た上で受託者の責任において設置することができる。また、契約が解除された場合は速やかに原状復旧すること。
- (5) 本仕様書に明記されていない事項にあっても、委託業務に当然必要と思われることについては記載の有無に関わらず受託者の責任において完備すること。
- (6) 本仕様書において定めのない事項および疑義が生じた場合は委託者と充分協議の上、委託者の指示に従うこと。
- (7) 明石市のすすめる環境マネジメントシステムの実施・維持に協力し、省エネ・省資源・

廃棄物の減量・リサイクルの推進等により環境負荷の低減を図ること。

(8) その他、委託業務内容に関する詳細は委託者と協議の上で決定すること。

## 年間電話受付件数

別紙

年度 月	2019			2020			2021			2022		
	計	内訳 収集	自己搬入	計	内訳 収集	自己搬入	計	内訳 収集	自己搬入	計	内訳 収集	自己搬入
4	5,110	2,774	2,336	5,713	3,073	2,640	5,636	3,086	2,550	5,305	2,869	2,436
5	5,947	3,321	2,626	6,076	3,451	2,625	5,826	3,186	2,640	5,738	3,132	2,606
6	4,679	2,620	2,059	6,122	3,575	2,547	5,889	3,180	2,709	5,464	2,888	2,576
7	5,725	3,120	2,605	6,068	3,408	2,660	5,614	2,986	2,628	5,316	2,679	2,637
8	5,081	2,833	2,248	5,895	3,267	2,628	5,522	2,923	2,599	5,771	2,947	2,824
9	5,374	3,107	2,267	5,129	2,818	2,311	5,915	3,231	2,684	5,181	2,712	2,469
10	5,455	2,952	2,503	5,816	3,258	2,558	5,847	3,143	2,704	5,499	2,804	2,695
11	5,476	3,005	2,471	5,627	3,175	2,452	6,106	3,292	2,814			
12	6,584	3,555	3,029	6,565	3,391	3,174	6,628	3,516	3,112			
1	4,190	2,370	1,820	4,398	2,383	2,015	4,627	2,497	2,130			
2	4,165	2,348	1,817	4,704	2,535	2,169	4,692	2,508	2,184			
3	5,363	2,837	2,526	5,961	3,279	2,682	5,665	3,040	2,625			
計	63,149	34,842	28,307	68,074	37,613	30,461	67,967	36,588	31,379			

※2022年度は10月まで集計。なお、インターネット受付数は導入前のため、含んでおりません。