

仕様書1_粗大ごみ申告受付準備業務仕様書

本業務は、令和5年4月1日から粗大ごみ申告受付業務（仕様書2）を実施するための準備業務とする。

1 業務概要

令和5年4月1日からの粗大ごみ申告受付業務（仕様書2）の実施に向けて必要な要件を満たし、事業を円滑に実施するため、以下の準備業務を行うこと。

- (1) 粗大ごみ受付センターによる申告受付業務の準備業務（対応職員の研修及びマニュアルの作成を含む）
- (2) 申告受付センター業務に必要な粗大ごみ受付収集システムの導入及び運用管理業務の準備業務（現行システムからのデータ移行及びネットワークの構築を含む）
- (3) 粗大ごみ受付収集システムに必要な機器の調達・配備及び運用管理業務の準備業務

2 準備業務に関する特記事項

準備業務を行うに当たり、以下の要件を満たすよう、特に留意すること。

(1) 粗大ごみ受付センターによる申告受付業務関係

ア 受付電話番号については、「03-5465-5300」を使用し受け付けること。なお、電話番号の権利は大田区に帰属する。

イ 本業務に係る環境公社職員、大田区職員、受託者従業員及び収集業者従業員に対し、業務を円滑に行うことができるように準備期間中にシステムの操作研修を実施すること。なお、研修の実施時期や場所などの詳細については、環境公社と協議の上、決定するものとする。

ウ 各種研修に必要な業務マニュアル（受付・問い合わせ業務の対応、システム操作等）を作成すること。また、状況に応じて見直し、適宜改訂を行うこと。

エ オペレーターの基本的な電話対応マニュアルとして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、適宜改訂を行うこと。

オ 業務マニュアル等を作成後、各拠点に一部ずつ提供すること。

(2) 粗大ごみ受付収集システムの導入、機器調達・配備及び運用管理関係

ア 必要な各システムを導入し、システムの構成に必要なハード・ソフト・通信回線等は、本仕様書に特に記載があるものを除きすべて受託者が用意

すること。

イ 粗大ごみ受付収集システム本稼働1か月前までに利用マニュアル等により、実運用を想定したユーザテストを行う環境を構築すること。なお、ユーザテスト中は、運用テストを実施する区を受託者がサポートすること。

ウ 現行システムにおいて管理している粗大ごみ受付データ（過去1年分。詳細は別途協議。）について、区が提供するデータを新システムへ移行すること。なお、現行システムから抽出するデータ形式はCSVファイルとする。

3 委託費用の範囲

粗大ごみ受付準備業務及び関連システム開発業務に必要な全ての費用。

また、関連システム運用・保守の試行に必要な全ての費用。

- (1) 受付センターの運営に要する費用
- (2) 設備、システムに要する費用
- (3) 地図ソフトに要する費用
- (4) すべてのネットワークに要する費用（月額回線利用料含む）
- (5) 業務運営に要する費用

ただし、環境公社、大田区清掃事業課及び大田区各清掃事務所に設置する機器に係る消耗品（用紙、トナー）費用は除く。

4 その他

本業務の実施に当たり、本仕様書に記載のない事項または疑義が発生した場合は速やかに環境公社と協議を行い、決定するものとする。