

仕様書2_粗大ごみ申告受付業務仕様書

1 業務概要

- (1) 区民からの電話・FAXによる粗大ごみ収集申込について、大田区が定める収集区域別に受付を行い、品目別の料金を案内する。
- (2) 受付業務を効率的に行うために、受付業務を行う拠点として「粗大ごみ受付センター」を設置するとともに、電話設備と連動した粗大ごみ受付収集システム（以下、「受付収集システム」という。）を用意し、粗大ごみ収集に必要な受付内容、地図、属性情報を管理する。
- (3) 大田区のホームページから受託者の用意する電話受付機能とインターネット機能の一体型の受付収集システムへリンクし、粗大ごみ収集申込みの受付業務を行う。
- (4) 下記ア～クの間で受付収集システム業務連携専用ネットワークによるシステム環境を構築し、仕様書2-1「粗大ごみ受付収集システム端末配置予定数」に基づき、必要機材を配置する。
 - ア 大田区環境公社田園調布本部（大田区田園調布本町3-2-12）
 - イ 大田区環境公社環境資源センター（大田区京浜島3-5-7）
 - ウ 大田区環境清掃部清掃事業課（大田区蒲田5-13-14）
 - エ 大田区大森清掃事務所（大田区中央2-3-6）
 - オ 大田区蒲田清掃事務所（調布地区）（大田区下丸子2-33-1）
 - カ 大田区蒲田清掃事務所（蒲田地区）（大田区下丸子2-33-5）
 - キ 粗大ごみ受付センター（以下「受付センター」という。）
 - ク データセンター
- (5) 粗大ごみに関する問合せ・苦情の一次対応及び二次対応を行う。
- (6) 受付収集システムは粗大ごみ収集に必要な受付内容、地図、属性情報を管理するとともに、粗大ごみ収集の効率的かつ最適なルート作成を行える運行管理システムを備えること。
- (7) タブレット端末による収集実績登録機能を用意し、収集先及び収集する粗大ごみの管理及び受付収集システムにてリアルタイムに収集状況を把握できる機能を備えること。収集状況は、収集する車両ごとに確認できるようにする。

3 業務内容

- (1) 受付日及び受付時間
 - ア 受付日
電話受付：月曜日から日曜日（但し、年末年始の12月29日から1月3日は除く。）
FAX・インターネット受付：保守点検日を除く業務実施期間の全ての日
 - イ 受付時間
電話受付：8時から19時まで

F A X ・ インターネット受付：保守点検日を除く終日（24 時間受付）

(2) 受付方法

ア 電話

前受付センターの電話番号（03-5465-5300）を引き継いで使用し、受付を行うこと。

イ F A X

新規の F A X 番号を取得し、受付を行うこと。但し、F A X による受付は区民が障害等により、電話での申込みが困難な場合に限る。F A X 番号は原則非公開にする。

ウ インターネット受付

区民がインターネットを使用し、直接受付収集システムへ登録等をする。

(3) 受付処理件数

1 日当たりの想定平均受付件数は、電話受付 510 件、インターネット受付 1,350 件とするが、転出入等人口の増減状況により、年間受付件数等は増減する可能性があるため、この数量を超えた場合でも業務を継続すること。なお、曜日・時間帯による傾向は、仕様書 2-2 「令和 3 年度曜日別時間帯別申告件数集約年報」を参考とすること。

(4) 具体的な業務内容

ア 電話、F A X による受付

(ア) 区民からの粗大ごみ収集及び持込の新規、変更、取消の申込みを、受付収集システムを使用し、大田区が別途定める粗大ごみ料金表をもとに受付し、受付番号・収集日・排出場所・料金（粗大ごみ処理券に関することも含む。）等の必要な情報を案内する。

(イ) 氏名・住所・電話番号（緊急連絡先）・受付番号・品目・数量・料金・収集日・排出場所などの受付情報を受付収集システムに記録する。

(ウ) 申込み締切日（原則収集日の 2 営業日前）を過ぎた申込み、又は収集日・地域別に指定した受付可能上限値を超えた申込みは、原則として次回の収集日を案内する。

イ 受付収集システムの管理運用

(ア) 受付収集システムの管理運用を行い、適宜環境公社が依頼する内容の変更やメンテナンス等を行うこと。

ウ 各種問合せへの対応

主に次に示す問合せ及び苦情への一次対応を行い、記録・集計を行う。

(ア) 粗大ごみ処理券の案内（手数料納入方法、処理券取扱い場所、種類、貼付方法等）

(イ) 家電リサイクル・家庭系パソコンの案内

(ウ) 申込内容に関する確認

(エ) 粗大ごみの未収集・不法投棄に関する案内

(オ) 運び出し希望者への案内

(カ) 手数料減免に関する案内（案内文・申請書等の送付を行うこと。）

エ 粗大ごみ及びその他のごみに関する苦情への対応

- (ア) 受付センターで一次対応を実施、記録・集計を行うこと。
- (イ) 内容に応じて環境公社へ報告し、対応を依頼すること。

オ 情報の維持管理

- (ア) 申込者の登録情報
- (イ) 粗大ごみ収集申込みをした区民（以下「申込者」という。）個人に関する氏名、住所、電話番号等の情報を登録し、変更に応じて適宜更新すること。
- (ウ) 申込者の自宅位置及び排出場所を地図へ登録情報
- (エ) 申込者及び大田区清掃事務所からの追加情報に対し、申込者の位置の地図に関する登録情報等を適宜更新すること。
- (オ) 受付収集システムで利用する住宅地図は、リリースから半年以内に更新すること。

カ 運営（準備）状況の報告

(ア) 提出物

受託者は、準備期間中における作業工程を記載した「スケジュール及び体制図」を契約締結後直ちに提出し、進捗状況について定期的に報告すること。

また、受託者は毎月の業務を完了後、翌月 20 日までに下記の事項に関する報告書及びその電子ファイル(Microsoft Office 2016 以上の Excel・Word)を環境公社の担当課へ納品するとともに、完了届を提出しなければならない。

なお、電子ファイルは、別途指定する電気記録媒体に記録したものを納品するものとし、納品媒体には記録内容を媒体本体に明記し、ウイルスチェック済みのものを納品すること。

a 月次報告

「粗大ごみ受付業務報告書」（毎月 1 部）

オペレーター配置実績・翌月予定や受付件数、保守対応内容等が分かるもの

b その他、環境公社が求めるもの

(イ) 定例会の開催

必要に応じて適宜、定例会を開催し、環境公社に対して必要事項の報告、情報共有（問合せ・苦情等を含む）などを行うこと。なお、環境公社からの依頼があった場合は、随時報告が行える体制を整えること。

キ 統計データ

- (ア) 受付媒体、地域別の受付状況等を、1 か月の合計件数、1 日当たりの平均件数、最大件数及び最小件数を集計し、日別の受付状況を集計すること。
- (イ) 平均応答率（総着信数に対する応答数の場合）の 1 か月の平均値を集積すること。
- (ウ) 指定する期間内の品目別申込統計を集計すること。
- (エ) 大田区清掃事務所管轄ごとに減免の件数を集積すること。
- (カ) その他、環境公社が求めるデータを集計すること。

(5) 受付体制

ア 受付業務を行うに当たり、オペレーター及びスーパーバイザー並びに受付セ

ンターを統括する責任者を配置すること。各要員の業務及び能力は以下による。

イ オペレーターは大田区専用とし、他業務との共用を不可とする。

ウ オペレーターの配置は、繁忙期及び通常期、曜日、時間帯による業務量の変動を随時分析した上で計画的に行うこと。

エ スーパーバイザーは、オペレーターを管理監督し、円滑に業務が遂行できる人数を配置すること。

オ 応答率が1か月ごとに80%以上を目標としてオペレーターを配置すること。応答率が80%を下回る月が発生した場合、改善に向けた対策を策定し、翌々月までに、環境公社に提示すること。

カ 外国語への対応

電話受付においては、日本語、英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、ベトナム語の申告に対応できるようにすること。

キ 要員に求める業務及び能力

(ア) オペレーター

オペレーターは電話対応の一次対応を迅速かつ適切に行う。

a 本業務と同業の電話対応とデータ入力業務の実務経験を有すること、又は受託者の責任で同等の能力を有することが確認できること。

b 対応マナーが優れていること。

c 受付業務に必要な能力（日本語の語学力、文書作成能力、説明能力、協調性など）を有すること。

d 受付業務に必要な機器の操作・設定の能力及び知識を有すること。

(イ) スーパーバイザー

スーパーバイザーはオペレーターの対応状況の管理・監督・指導を実施、対応品質の向上に努めるとともに、オペレーターの一次対応では解決できない案件の対応を行う。責任者の不在時は責任者に代わり、受付センターの運営管理業務を円滑に進める。

a スーパーバイザーとしての実務経験又はスーパーバイザーに相当する実務経験（他の要因に対して指導的な立場の実務経験）が1年以上あること。

b 定期的にオペレーターの通話をモニタリング又は録音するなどしてマニュアルの基準に適合する対応を行っているかを分析し、オペレーターへの個別指導を行う事で対応品質の維持向上に努めることができること。

c オペレーターが対応できない案件について、適切に対応ができること。また、対応品質の確保に向けて、環境公社との調整窓口となり、要請などに迅速に対応できること。

(ウ) 責任者

受付センターの責任者は、大田区の廃棄物行政の窓口として、区民か信頼される受付センターの運営に努める。オペレーター及びスーパーバイザーの対応業務の管理監督及び、受付センターの危機管理及び運営状況の管理監督を行う。環境公社との調整及び連絡業務を円滑に行い、環境公社の要請に迅速に対応すること。コールセンター又はコールセンターに類似する業務の管

理を行った実績があること。

(エ) 対応要員への研修

受託者は、本業務を行う対応要員に対し、業務を円滑に行えるよう事前研修を十分に行うこと。受付センターでの業務内容に関する研修のほか、対応マナー、システム操作、セキュリティ対策や個人情報保護に関する各種規定など、必要な関連知識についても併せて習得するよう研修を実施すること。

4 受付施設

受付センターは、次の要件を満たすこと。

- (1) 受付センターは、粗大ごみ受付業務の実施に十分なスペースを確保すること。
- (2) 受付センター内は、盗難や不正入室を防ぐため独立したスペースであること。
また、建物の防犯システムとは別に個人情報等を必要とするセキュリティシステムを設置し、入退室の管理をすること。
- (3) 震度7程度の耐震構造を備え、防火設備のある建築であること。
- (4) 安定的な事業継続に必要な電源障害対策が施されている建物であること。
- (5) 停電時（広域災害によらないもの）にも安定的に事業が継続できるための装置を備え、電話受付ができること。また、法定点検があった時でも電話受付ができること。
- (6) 水没などに対しての対策を講じること。具体的には、地下及び1階にはシステム等を設けない、排水設備を完備するなど。
- (7) 電気設備、セキュリティ設備、空調、防火・防水設備、避雷・静電気対策設備などが適切に運用・管理されること。

5 データセンター

システムを設置するデータセンターは国内のデータセンターであること。

また、申込データを保存するデータベースサーバを設置するデータセンターは、日本データセンター協会が設定する推奨基準項目をクリアした「ティア3相当以上」のデータセンターであること。

6 システム

粗大ごみ受付・収集データを管理する「受付収集システム」及び「インターネット受付収集システム」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全て受注者が用意し、そのメンテナンスや運用・管理も受注者が行うこととし、その必要経費は契約金額に含まれるものとする。

(1) 基本要件

- ア 本システムはクラウド方式によりデータセンターでサーバ類を運用すること。
- イ 冗長構成によりサイバー攻撃等の脆弱性対策が取られていること。サーバ等の設置場所はセキュリティが確保されており、データベースサーバを設置するデータセンターは上述のとおり、日本データセンターのティア3相当以上のデータセンターにおいてデータベースを管理するなど、万全のセキュリティ対策

を施すこと。

ウ サイバー攻撃等のセキュリティ脆弱性情報を日々確認し、修正プログラム等はシステムに随時反映すること。

エ 新しい OS や、スマートフォンなどの新しい機種が市場に出てきた場合は、システムで利用できるように対応すること。

オ 粗大ごみ申告受付に関する機能はもちろん、他清掃事業の業務でも活用できるような新たな機能を追加できるよう拡張性をもたせること。

カ 最新版の住宅地図はリリースから半年以内に更新すること。

キ インターネット申込機能として画面に表示される内容は、英語、中国語、韓国語の3言語に対応できること。

(2) 動作環境

提供するサービスは、以下に示す動作環境で利用できること。

ア 職員動作環境

(ア) パソコン端末

OS : Windows10 以上

(イ) ソフトウェア

サーバで管理するデータベースへのアクセスについては、所定のアプリケーションのみで利用できること。

イ 利用者側動作環境

(ア) パソコン端末

OS : windows10、Mac OS X 以上

ブラウザ : Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox

(イ) スマートフォン、タブレット端末

OS : iOS13 以上、Android8.0 windows10 以上

ブラウザ : Safari、Google Chrome、Firefox

ウ 収集現場動作環境

(ア) タブレット端末

(イ) 画面サイズ : 9 インチ以上

(ウ) メモリ : 2GB 以上

(エ) 通信機能 : 通信用 SIM を装着できること

(オ) OS : Android8.0 以上

(3) 利用制限等

職員の利用にあたり、以下の利用制限を実現できること。

ア 端末制限

システム側に登録された端末以外からシステムを利用できないようにすること。

イ 操作端末の台数

利用期間中に端末の追加や入れ替えがある場合は、システムが利用できるよう対応すること。

ウ IDによる権限設定

システム利用者に付与するIDごとに利用できる機能を設定できること。

(4) 受付収集システム

- ア 受付機能として、受付センターに設置した受付操作端末にて、粗大ごみの受付情報（電話番号・住所・氏名・持出場所・ごみ品目・収集予定等）の入力、検索、修正、取消しを実施できること。環境公社、大田区清掃事業課及び各清掃事務所に設置する端末にも受付機能を有すること。手数料減免世帯の対象となる区民からの申込みに対して、減免申請書及び減免承認書の出力ができること。
- イ 収集機能として、環境公社、大田区清掃事業課及び各清掃事務所に設置した端末で、受付機能で受け付けた受付情報を作業連絡票（以下「連絡票」という。）として、印刷ができること。また、収集実績の登録や地図情報の追加ができるとともに、収集実績に関しても統計情報の印刷ができること。
- ウ 粗大ごみ収集に必要な受付内容、地図、属性情報を管理するとともに、粗大ごみ収集の効率的かつ最適なルート作成を行える運行管理システムを備えること。
- エ 管理機能として、受付機能や収集機能で登録された各種データ及び各種データの統計情報の取得・印刷が可能であること。また、各種マスターデータ（受付品目、地区情報、収集車両、システム使用者情報等）及び地図情報のメンテナンス管理ができること。
- オ 管理機能として、登録した粗大ごみ申込者の申込情報（最新データ）は全てCSVファイル等により抽出することができること。また、受付情報は取り止めまたは削除することができること。ただし、これらの作業は、環境公社又は環境公社の要請に基づいてのみ行うものとする。

(5) インターネット受付収集システム

- ア インターネットを利用して、区民が粗大ごみの申込みができること。また、一度申し込んだ粗大ごみの取消し、変更及び申し込んだ内容の確認ができる機能を有すること。また、申込情報が第三者に漏洩・改ざんされないようなセキュリティを確保すること。
- イ インターネットによる申込みは、申し込まれた段階で自動的に収集日（申込みの場合は時間帯を含む。）の取得、返信メールの作成・送信を行う等、リアルタイム性を追求した機能を有すること。
- ウ インターネットシステムが利用できる端末はPC端末のほか、携帯端末（スマートフォン・タブレット端末）とする。
- エ 個人情報を保護するために、アクセスログを記録保存すること。
- オ 個人情報を保護するために、個人情報等を扱う画面では、SSL等のセキュリティ対策を施すこと。なお、各種セキュリティ対策に脆弱性が確認された場合は、速やかに対応することとし、当該脆弱性が重大な脅威に繋がること

JPCERT/CC 等により告知された場合は即座に対応すること。また、SSL 証明書については随時有効なものに更新すること。

(6) タブレット端末を用いた収集運用

ア 収集現場において、タブレット端末を用いて収集実績の登録を行うためタブレット端末に以下の機能を備えること。

(ア) 確定した収集予定情報を受付収集システムから抽出し、確認する機能を有し、収集実績等の記録ができること。

(イ) 最新回線による収集実績の登録、変更受付収集システム、インターネット受付収集システムと連携し、リアルタイムに収集実績の登録機能と変更情報の反映機能を有すること。(建物内や地下数階など電波が届かない場所でも一時的な操作が可能なこと)

(ウ) 各種画面における機能

a 収集一覧地図画面ゼンリン住宅地図、収集場所表示、収集概要表示、収集順番

b 収集連絡票画面受付情報表示、未収集理由選択、収集確定機能

c 収集一覧表画面受付一覧表表示、収集連絡票表示

d タブレットはナビとしても使用するため、画面は9インチ以上とすること。また、紛失しない工夫に加え、紛失・盗難等による個人情報の漏洩を防止するための機能を有すること。

イ タブレット端末を用いて取得した収集実績情報を、受付収集システムにてリアルタイムに収集状況を把握できる機能を備えること。収集状況は、収集する車両ごとに確認できること。

ウ タブレット端末の必要事項

(ア) タブレット端末24台(バッテリー等の消耗品を含む)

(イ) 最新の通信回線

(ウ) 故障や破損した場合、業務に支障が出ないように、使用台数を常に用意できること

(7) 目的外利用の禁止等

本システムの運用に当たっては、仕様書2-3「粗大ごみ受付収集システム機器の運用に関わる特記事項」のとおり、適正に取り扱うこと。

7 設備

(1) 電話設備

ア 受付用電話機

(ア) 受付用電話機を受付件数の変動にも対応可能な席数分用意すること。

(イ) 受付用電話機は、多機能電話機とし、受話器を置いたままの発信、再ダイヤル、外線保留、転送処理等が容易に行えること。

(ウ) 受付用電話機には、ヘッドセット等を付加し、電話応対時に手がふさがらないようにすること。

イ 受付電話番号

(ア) 受付用電話番号として、既存の電話番号「03-5465-5300」を引き継いで受付を行うこととし、業務上、区民に対し発信を行う場合も同番号で発信すること。

(イ) 受付に係る電話番号の発信及び使用に係る費用は契約金額に含まれるものとする。

ウ 3者通話・外線転送3者通話及び外線転送が可能なこと。

エ モニタリング通話内容をリアルタイムにモニタリングできること。

オ 通話中・時間外メッセージ

(ア) 受付対応の混雑時に受付者が対応できない呼出しに対し、音声ガイダンスで混雑しているための待ち合わせメッセージを流すことができるものとする。なお、待ち合わせの呼は受付者の空いた順に着信させること。

(イ) 時間外、休日等の受付時間以外の呼出しに対して、音声ガイダンスで受付時間外メッセージを流すこと。

(ウ) メッセージは環境公社と協議の上、決定すること。

(エ) 音声ガイダンスは、複数登録ができ、簡易に変更ができること。

カ 受付機能との連携 (CTI 機能) 電話設備と受付機能を連携し、受付者の負担を軽減化するため、発信者番号から受付機能側の履歴情報を端末に表示できること。

キ 受付者への着信均等分配 (ACD 機能) 着信した呼出しを待機時間の長い受付者から順に着信させ、受付者の負荷を均等化し、効率的な受付を行う機能を有すること。

ク 統計管理 (MIS 機能)

(ア) 受付センターの稼働状況をリアルタイムに表示するものとし、受付者の現在状況 (ログイン、ログアウト、応対中、待機中、後処理中) 及び、受付者毎の累積応答数、発信数、通話時間を専用端末に表示できること。

(イ) 受付者毎の応対状況を集計し、着信数、応答数、あふれ呼数、放棄呼数、平均通話時間等について、時間別、日別、月別に表示及び CSV 出力ができること。

ケ 録音機能

(ア) 全通話録音機能があり、録音した通話は容易に検索及び再生が可能であること。また、録音の開始・停止は通話の開始・停止によって自動制御で録音できること。

(イ) 通話ログ及び通話録音データは、収集完了の一週間後までの期間 (概ね3か月程度) を保存、管理できること。

(2) 受付センターの設備

ア 受付業務を行うための受付操作端末及び受付用電話機を必要台数用意すること。

イ 帳票類を印刷できるプリンターを席数に応じて1台以上設置すること。

ウ FAXによる受付を行う為に必要な機器を設置すること。

- エ 複写機を設置すること。
 - オ 個人情報保護の観点により、帳票類等を破棄するためのシュレッダー等を設置すること。
 - カ 受付操作端末は、自治体において導入実績のあるメーカー製の機種とし、円滑に業務を遂行するために必要な性能を確保すること（契約締結後、自治体における導入実績を証明する書類を提出すること。）。
 - キ サーバは提案事業者において導入実績のあるメーカー製の機種とし、円滑に業務を遂行するために必要な性能を確保すること。
 - ク 環境公社との電話連絡用及びFAX連絡用としての一般加入電話を別途1回線以上及び必要な機器を用意すること。ただし、この回線は、受付業務に利用しないこと。
- (3) 受付センター以外の設備
- ア 環境公社に受付操作端末を2台、大田区清掃事業課に受付操作端末を1台、大田区清掃事務所に受付操作端末を6台設置すること。なお、端末設置に伴うLAN配線等も本件に含むこと。
 - イ 受付操作端末は、自治体において導入実績のあるメーカー製の機種とし、円滑に業務を遂行するために必要な性能を確保すること。（契約締結後、自治体における導入実績を証明する書類を提出すること）
 - ウ 各機器は受付収集システムとのネットワーク以外に属さないこと。
 - エ 帳票類を印刷できるプリンターを環境公社に2台、大田区清掃事業課に1台、清掃事務所に3台設置すること。
- (4) インターネット受付用設備
- ア 処理能力要件
インターネット受付は、年間約500,000件程度の受付ができること。年間受付件数は増減する場合があるため、この数量を超えた場合でも業務を継続すること。また、処理件数の増減があった場合でも原則契約金額の変更は行わないものとする。
 - イ 通信回線
 - (ア) 受付センターにおけるインターネット受付に係る通信及び接続に係る費用は契約金額に含まれるものとする。
 - (イ) インターネット回線の冗長化については、本契約締結後、環境公社と調整の上決定すること。
 - ウ メールアドレス
 - (ア) インターネット受付業務における受付メールの送信元メールアドレスについては、環境公社と調整して決定すること。
 - (イ) 受付メール以外で問い合わせ等に使用するメールアドレスとして、当該業務専用のメールアドレスを受注者において用意すること。ただし、フリーメールアドレスの使用は不可とする。なお、本契約業務を行うために環境公社のホームページ等で受注者の用意したメールアドレスを掲載し、公表するものとする。

※ (ア)にかかわらず、受注者の提案において、環境公社が指定するメールアドレスとは別のメールアドレスを設けて運用することを妨げないものとする。ただし、この場合のメールアドレス及び運用方法等については、事前に環境公社と協議のうえ決定するものとする。

(5) 業務連携用ネットワーク構成

受付センターと各事業所等を接続する業務連携専用ネットワークは、第三者による回線の侵入・漏洩・改ざんを防止できるようセキュリティを高めること。

8 データ保存

受付収集システムのデータは、事業年度終了後の5年間を保存期間とすること。この期間は、過去データの確認を可能とすること。

9 保守

(1) 受付

保守受付については、24時間、365日対応とすること。

(2) 対応

端末機器類のオンサイト保守については、月曜日から日曜日の8時00分から19時00分とすること。ただし、サーバ類のハードウェア保守については、24時間、365日対応とすること。

区分	対応時間	対応内容
受付操作端末	月～日（年末年始除く） 8時00分～19時00分	オンサイト保守
収集作業用 タブレット端末	月～日（年末年始除く） 8時00分～19時00分	オンサイト保守
受付収集システム	平日（年末年始除く） 8時30分～17時15分 但し、緊急時は臨機応変に対 応すること。	電話・メール問合せに て対応すること。

10 次期受付センター運営に向けた作業

(1) 委託期間終了に伴う業務の引継ぎについて

ア 受付業務の引継ぎが円滑に行えるように、次期受注者へ、業務に必要な事項（現行の各種マニュアル、各種データ、各種スキル、業務ノウハウ等）を引き継ぐこと。さらに、受付業務の引継ぎのために、次期受注者の用意した次期受付センターの運営施設にて、業務に必要な事項を継承するための研修やOJTを概ね1か月間実施すること。引継ぎの具体的な実施スケジュールは、環境公社、受注者及び次期受注者が協議の上、決定すること。なお、引継ぎの対象事

項は、環境公社及び受注者が協議の上決定する。

イ 本委託契約期間終了時には、次期業務が行えるように、環境公社及び次期受注者に対して、業務に必要な事項に係るデータ・資料等を提供する。必要経費は契約金額に含まれるものとする。

ウ 次期受注者による引継ぎデータ等の取込みに係る業務は、この契約に含まれないものとする。

(2) 再度委託が妥当と判断された場合の対応について次期受付センター運営に向けて、現在の運営状況を踏まえ、受付センターの機能拡充、受付センターの体制、環境公社で実施している業務等を踏まえ、業務設計を行うこと。

11 委託費用の範囲

受付センター運営に必要な全ての費用を含む。なお、受付センター以外へ設置する機器にかかる消耗品（用紙、トナー）費用及び受付センターと各事業所等を接続するネットワークシステム専用回線にかかる通信費を含むものとする。

12 セキュリティ障害対策

(1) 受付情報は、持ち出し、紛失、改ざん、破壊、漏洩等が行なわれないよう管理を徹底すること。

(2) 個人情報の秘密保持のため、部外者が立入りできないよう入館管理システムによる管理を実施すること。

(3) 対応要員に対し、受付業務スペース内へのパソコン、携帯電話、記録メディア等の持込みを禁止すること。保守作業等において、持込みが必要な場合は、環境公社の承諾を得ること。

(4) 受付センター内のメモ用紙等を含むごみの取扱いについては、廃棄方法に関するルールを定め、管理を徹底し、個人情報漏洩の防止対策等個人情報の取扱いに関する対策を十分に行うこと。

(5) システム障害発生時には、速やかに環境公社へ届け出るとともに、迅速な復旧に努め、原因の究明及び再発防止策の実施等、必要な措置を講ずること。また、システムが復旧するまでの間においても可能な限り業務を遂行できるように対策を講ずること。

(6) システム障害において過去の受付・収集情報が消失しないように、環境公社の承認を得た上でバックアップを実施すること。

(7) 受注者は、対応要員に対して、個人情報、業務上知り得た情報等の守秘を誓約させること。また、環境公社の要請により対応要員の誓約が確認できるようにすること。

(8) 守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、周知徹底すること。

(9) 対応要員の採用時にセキュリティ対策及び個人情報保護に関する研修を実施し、習熟度テスト等により理解度をチェックすること。

(10) 対応要員に対して、採用後も必要に応じてセキュリティ対策及び個人情報保

護に関する情報を提供することにより、応対要員の知識の向上を図ること。

- (11) サーバ機器には無停電電源装置を備え、自家発電装置等の非常用電源へ切り替わるまでのデータ保存を担保すること。
- (12) 上記のほか、受注者は、「個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項」を遵守すること。なお、粗大ごみ申請に係る個人情報は電子情報化し環境公社、大田区清掃事業課及び各清掃事務所に設置する受付操作端末へ送信できるものとする。

13 非常事態対応

- (1) 災害発生、受付センター施設の不具合、機器故障、回線異常、応対要員の出勤不能等の非常事態が発生し、受付センターの運営に影響を及ぼす場合は、速やかに環境公社へ非常事態の状況、影響の範囲を報告し、環境公社と対策を協議するとともに、影響を最小限に留める対策、復旧作業等を実施すること。
- (2) (1) の非常事態が発生した場合は、環境公社と調整を行った上、極力応対業務を継続実施するよう努めること。
- (3) 感染症対策に関する事業継続計画を作成し、感染症のまん延期においても、応対業務を継続実施できるよう対策を講じること。

14 特記事項

- (1) 本契約の履行にあたり、受注者の故意又は過失により環境公社及び第三者に損害を及ぼした場合、受注者の責任においてその賠償をなすものとする。
- (2) 仕様書の内容を確認・達成するために必要な会議の出席を、環境公社が受注者に対して求めた時は必ず出席するとともに、業務遂行上疑義が生じた場合は、環境公社との協議に応じ、誠意を持ってその解決に努めること。
- (3) 受注者は、受付センター運営における業務上の課題、応対手順の整理及び業務の見直しの必要がある場合は、適宜会議の申し出を行い、環境公社と協議の上その解決に努めること。
- (4) 受注者は、本業務における成果（受付状況等の統計情報）について、環境公社がインターネットを含む対外的な発表を行うこと、複製、譲渡及び貸与することに関して、一切の異議を申し立てないこと。
- (5) 受注者は、この契約に基づく業務を遂行するため環境公社が提供した資料等を環境公社の許諾なくして複写、複製しないこと。
- (6) 環境公社は、受注者に対して、受付業務の品質状況、業務内容、業務報告書等について、予告なく立入検査を実施することができ、受注者はこれを拒んではならない。環境公社が同伴してきた者に対しても同様に受け入れること。また、環境公社から施設等の見学要請があった場合には、日程等を調整の上、適切に対応すること。
- (7) 本仕様書に規定していない事項や受付センターの運営上内容の変更等が必要となった場合は、環境公社と協議の上決定するものとする。