

家庭ごみ案内センター運営業務共通仕様書

目次

第1章 総則（第1条～第10条）

第2章 業務実施に係る前提条件（第11条～第14条）

第1章 総則

（主旨）

第1条 この仕様書は、本市が委託する家庭ごみ案内センター運営業務の処理について、必要な事項を定めるものとする。

（業務内容等）

第2条 家庭ごみ案内センター運営業務は、次の各号に掲げる業務により構成する。

- (1) 電話対応業務
- (2) システム関連業務
- (3) インターネット対応業務
- (4) 前3号のほか、家庭ごみ案内センターの円滑で確実な運営に必要な業務

2 家庭ごみ案内センター運営業務の事業期間は、5年間を前提とする。

3 前項の定めにかかわらず、家庭ごみ案内センター運営業務の委託契約は、単年度ごとに行う。

4 受託者は、家庭ごみ案内センター運営業務について、本共通仕様書及び次の各号に掲げる仕様書に則り処理すること。

- (1) 家庭ごみ案内センター運営業務（電話対応業務）仕様書
- (2) 家庭ごみ案内センター運営業務（システム関連業務）仕様書
- (3) 家庭ごみ案内センター運営業務（インターネット対応業務）仕様書

（基本的事項）

第3条 受託者は、家庭ごみ案内センター運営業務の実施にあたっては、常に能率的な実施に努めるとともに、従事者の資質の維持向上のため必要な措置を講じること。

2 受託者は、家庭ごみ案内センター運営業務の実施に伴い知り得た個人情報については、尼崎市個人情報保護条例（平成16年尼崎市条例第48号）、尼崎市個人情報保護条例施行規則（平成17年尼崎市規則第31号）及び尼崎市情報セキュリティポリシーその他本市が必要と認めるものを遵守し、厳重に保護及び管理を行い、漏洩等の事故を防止すること。

3 受託者は、本市から家庭ごみ案内センター運営業務の実施等について必要な資料の請求を受けたときは、これに速やかに応じること。

（実施場所等）

第4条 受託者は、家庭ごみ案内センター運営業務の実施に必要な施設、設備、人員、機材、電話回線及び通信回線等について、自己の負担において確保すること。なお、電話番号については、市民等に混乱が生じないわかりやすい番号とするとともに、みだりに変更しないこと。

（実施期間等）

第5条 家庭ごみ案内センター運営業務の実施期間は、令和3年10月1日から令和4年3月31日までとする。なお、年末年始に係る休業期間として令和3年12月29日から令和4年1月3日までを除くこととするが、受託者が本市と協議のうえ家庭ごみ案内センター運営業務を実施することとした場合は、この限りではない。

2 家庭ごみ案内センター運営業務の実施時間は、平日は午前8時から午後4時45分まで、土曜日及び祝日（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める祝日をいう。）は午前9時から午後4時45分までとする。

（実施報告等）

第6条 受託者は、毎月の業務完了後7営業日以内に、家庭ごみ案内センター運営業務の実施状況その他必要な事項について、文書により本市に報告しなければならない。

2 受託者は、本市の一般廃棄物収集運搬業務の実施において特に伝達が必要な事項については、日々の業務終了後、ファクシミリまたは電子メールにより本市に速やかに伝達しなければならない。

（費用負担）

第7条 家庭ごみ案内センター運営業務の実施に必要な経費は、本共通仕様書及び第2条第4項各号に掲げる仕様書に定める業務実施の範囲において、全て受託者の負担とする。

（定例会議の開催）

第8条 本市及び受託者は、家庭ごみ案内センター運営業務の円滑な実施のため、双方の業務管理者等が出席する会議を定期的に開催することとする。ただし、特に必要があると認める場合は、本市または受託者の発議により、臨時に開催することができる。

（不測の事態への対応）

第9条 受託者は、大規模な災害や事故その他家庭ごみ案内センター運営業務の円滑な実施に支障をきたす不測の事態が発生した場合に備え、非常時における対応マニュアルや連絡体制の整備など、必要な措置を講じなければならない。

（定めのない事項の処理）

第10条 本共通仕様書及び第2条第4項各号に掲げる仕様書に定める事項について疑義が生じた場合や定めのない事項が生じた場合には、本市及び受託者とが協議して処理することとする。

第2章 業務実施に係る前提条件

（想定着信件数）

第11条 家庭ごみ案内センター運営業務における着信件数は、電話対応業務及びインターネット対応業務において、合計で年間200,000件を想定することとする。

2 前項の着信件数について、受託者は、本市との協働により、その20パーセント以上をインターネット対応業務において対応できるよう、必要な措置を講じることとする。

（対応率及び対応件数）

第12条 前条第1項に定める着信件数のうち、受託者は、電話対応業務及びインターネット対応業務において、合計で年間80パーセント以上に対応しなければならない。

2 前条第1項の着信件数が著しく増加し、前項に定める対応が困難となることが見込まれる場合は、受託者は、本市と協議のうえ、合計で年間160,000件以上に対応することとする。

（件数の特例）

第13条 第11条第1項及び前条第2項に定める件数は、家庭ごみ案内センター運営業務委託の契約期間が1年に満たない場合は、その契約期間に応じて按分した件数とする。

（契約内容の見直しに係る協議）

第14条 社会情勢の変動や制度改正等の要因により、第11条第1項に定める着信件数その他家庭ごみ案内センター運営業務の実施に重大な影響を及ぼす事項に20%以上の増減があった場合（増減が見込まれる場合を含む。）は、本市と受託者で契約内容の見直しに向けた協議を行うこととする。

（以上）

家庭ごみ案内センター運営業務（電話対応業務）仕様書

目次

- 第1章 総則（第1条、第2条）
- 第2章 大型ごみ及び臨時ごみの収集申込（第3条～第5条）
- 第3章 小動物死体の収集申込（第6条～第10条）
- 第4章 未収集連絡等（第11条～第14条）
- 第5章 家庭ごみに関する一般的な問合せ等（第15条～第17条）

第1章 総則

（主旨）

第1条 この仕様書は、本市が委託する家庭ごみ案内センター運営業務のうち電話対応業務（以下単に「電話対応業務」という。）の処理について、必要な事項を定めるものとする。

（業務内容）

第2条 受託者は、市民等からの電話による尼崎市廃棄物の処理及び清掃に関する条例（昭和48年尼崎市条例第21号。以下「条例」という。）別表第1に定める廃棄物（し尿を除く。）の収集申込（これに関連する問合せを含む。）並びに家庭ごみの未収集等に関する連絡及び家庭ごみに関する一般的な問合せ等への対応について、本仕様書に則り処理すること。

第2章 大型ごみ及び臨時ごみの収集申込

（適用範囲）

第3条 第2条に定める業務内容のうち、条例別表第1に定める廃棄物のうち「一般家庭から排出されるごみのうち大型ごみとして規則で定めるもの」（以下「大型ごみ」という。）及び「臨時に収集する一般家庭から排出されるごみ（特定家庭用機器廃棄物を除く。）、燃え殻等」（以下「臨時ごみ」という。）の収集申込については、次条及び第5条に定めるところにより処理することとする。

（電話対応）

第4条 受託者は、市民等から電話により大型ごみ及び臨時ごみの収集申込があった場合は、申込者の氏名、住所、電話番号、収集依頼品目、排出場所及び収集希望日時その他大型ごみ及び臨時ごみの収集に必要な事項を聴取し、申込者に収集可能日（臨時ごみの場合は収集可能時間帯を添えること）、収集場所、処理手数料及び処理手数料の支払方法その他大型ごみ及び臨時ごみの排出に必要な事項を案内すること。

2 受託者は、収集申込への対応に係るトラブル解決等にあたっての参考とするため、前項の電話による必要事項の聴取及び案内に係る音声について、その日時や通話時間などの記録とともに一定期間保管しなければならない。

（情報管理及び伝票作成）

第5条 受託者は、専用システムを使用し、前条第1項により申込者から聴取した事項及び申込者に案内した事項を蓄積及び管理すること。

2 受託者は、前項の専用システムを使用し、前項により蓄積及び管理した内容に基づき、収集場所を明示した地図等を併せて記載した収集伝票を作成すること。

3 受託者は、前項において作成した収集伝票について、内容を十分に点検し収集予定日ごとに取り

まとめのうえ、本市が指定する期日までに第1項の専用システムを使用して本市に転送または共有すること。

- 4 本条における専用システムや収集伝票に係る詳細については、家庭ごみ案内センター運営業務（システム関連業務）仕様書に定めるとおりとする。

第3章 小動物死体の収集申込

（適用範囲）

第6条 第2条に定める業務内容のうち、条例別表第1に定める廃棄物のうち「犬、猫等の死体」（以下「小動物死体」という。）の収集申込については、次条から第10条までに定めるところにより処理することとする。

（電話対応）

第7条 受託者は、市民等から電話により小動物死体の収集申込があった場合は、申込者の氏名、住所、電話番号、収集依頼品目、排出場所及び収集希望日時その他小動物死体の収集に必要な事項を聴取し、申込者に収集可能日時、収集場所、処理手数料及び処理手数料の支払方法その他小動物死体の排出に必要な事項を案内すること。

（情報管理）

第8条 受託者は、前条により申込者から聴取した事項及び申込者に案内した事項を蓄積及び管理すること。

（収集運搬業務管理者への伝達）

第9条 受託者は、前条に基づき蓄積及び管理した事項について、本市が別途指定する小動物死体収集運搬業務管理者に対し、電話連絡により正確に伝達すること。

- 2 受託者は、前項の電話連絡が2回連続して応答がない場合は、本市が別途指定する緊急連絡先に速やかに連絡すること。

（鳥類死体の収集申込の処理に係る特記事項）

第10条 受託者は、市内における高病原性鳥インフルエンザの感染拡大を未然に防止するため、小動物死体のうち特に鳥類死体の収集運搬に係る処理については、第7条から第9条までの処理について、特に正確に行わなければならない。

- 2 受託者は、尼崎市の全部または一部が野鳥監視重点区域に指定されたときは、本市の特段の指示に従わなければならない。

第4章 未収集連絡等

（適用範囲）

第11条 第2条に定める業務内容のうち「家庭ごみの未収集等に関する連絡」については、次条から第14条までに定めるところにより処理することとする。

（電話対応）

第12条 受託者は、市民等から電話により本市が実施する一般廃棄物の収集運搬業務に係る未収集や収集漏れ等の連絡があった場合は、連絡者から氏名、住所、電話番号及び未収集物の詳細について聴取すること。

- 2 受託者は、本市から一般廃棄物の収集運搬業務の実施において遅延等の連絡があった場合は、前項の連絡者に対し、必要に応じて収集状況や再収集対応などについて案内すること。

（情報管理）

第13条 受託者は、前条により申込者から聴取した事項及び申込者に案内した事項を蓄積及び管理

すること。

(収集運搬業務管理者への伝達)

第14条 受託者は、前条に基づき蓄積及び管理した事項について、本市が別途指定する一般廃棄物収集運搬業務管理者に対し、電話連絡により正確に伝達すること。

2 受託者は、前項の電話連絡が2回連続して応答がない場合は、本市が別途指定する緊急連絡先に速やかに連絡すること。

第5章 家庭ごみに関する一般的な問合せ等

(適用範囲)

第15条 第2条に定める業務内容のうち「家庭ごみに関する一般的な問合せ」については、次条及び第17条に定めるところにより処理することとする。

(電話対応)

第16条 受託者は、市民等から電話により本市が実施する一般廃棄物の収集運搬業務に関する問合せその他家庭ごみの分別や排出に係る一般的な問合せの連絡があった場合は、必要に応じて連絡者から氏名、住所及び電話番号を聴取すること。

2 受託者は、前項の連絡に係る対応については、本市が別途提供する文書や資料に基づき行うほか、必要に応じて本市に問合せのうえ対応すること。なお、これにより難しい場合は、本市が指定する担当者に経緯を添えて通話を転送すること。

(情報管理)

第17条 受託者は、前条により申込者から聴取した事項及び申込者に対応した事項を蓄積及び管理すること。

以 上

家庭ごみ案内センター運営業務（システム関連業務）仕様書

目次

- 第1章 総則（第1条、第2条）
- 第2章 専用システムの仕様（第3条、第4条）
- 第3章 専用システムの運用（第5条、第6条）
- 第4章 専用システムの機器に関する仕様等（第7条～第13条）

第1章 総則

（主旨）

第1条 この仕様書は、本市が委託する家庭ごみ案内センター運営業務のうち、家庭ごみ案内センター運営業務（電話対応業務）仕様書及び家庭ごみ案内センター運営業務（インターネット対応業務）仕様書に定める情報の蓄積及び管理等に用いる専用システム（以下単に「専用システム」という。）の構築及び運用等に関する業務（以下「システム関連業務」という。）の処理について、必要な事項を定めるものとする。

（業務内容）

第2条 受託者は、専用システムの構築及び運用その他システム関連業務の実施に必要な事項への対応について、本仕様書に則り処理すること。

第2章 専用システムの基本的な仕様

（基本情報）

第3条 専用システムにおいて蓄積及び管理する情報の項目は、次の各号を基本とする。

- (1) 受付の諸元に関する情報
受付年月日、受付時間、受付担当者名
- (2) 申込者に関する情報
氏名、住所、収集地区、電話番号
- (3) 収集するごみに関する情報
ごみ種別、大型ごみ品目、数量、収集・未収集区分
- (4) 処理手数料に関する情報
処理手数料の金額（品目別・合計）、手数料の徴収・未徴収区分
- (5) 収集に関する情報
収集方法、収集予定日、収集日
- (6) その他
地図情報、電話帳情報、その他専用システムの運用上必要な情報

（基本機能）

第4条 専用システムは、基本機能として次のものを備えること。

- (1) 受付機能
受付画面における受付情報のデータ入力、プルダウンメニュー方式等を用いて必要なデータを選択し入力することを基本とし、入力の迅速性及び正確性（入力誤り等の防止）を確保すること。なお、事前登録データの選択により設定した内容であっても、文字入力による上書きを可能とすること。

(2) 登録データ蓄積・管理・検索機能

(1)で入力したデータは、自動付番による受付番号を付し、収集申込登録データとして蓄積及び管理すること。

登録データについては、前方一致、後方一致、中間一致及び完全一致の条件での検索を可能とし、検索のキーワード入力は事前登録された用語の選択によること。なお、受付番号、氏名、電話番号及び排出場所（集合収集場所名称、ごみステーション名称）等は登録後の自由入力も可能とすること。

(3) 帳票出力機能

(2)の登録データについて、収集場所を明示した地図等を併せて記載した収集伝票としての出力を可能とすること。

(4) 収集実績登録機能

事後において、収集実績を手入力により登録できる機能を有すること。

(5) 各種マスタ（基本データ）情報管理機能

住所、収集品目など専用システムの円滑な運用に必要な基本的事項について、事前に登録を行い、また登録したデータを随時更新できる機能を有すること。

(6) 受付情報／収集実績情報／地図情報連携機能

(1)や(4)の入力情報について、地図上でも情報を閲覧・確認できる機能を有すること。

(7) ID及びパスワードによるアクセス制限機能

(8) その他、専用システムの円滑な運用に必要な機能

第3章 専用システムの運用

（電話受付業務及びインターネット対応業務における専用システムの運用）

第5条 電話対応業務及びインターネット対応業務における専用システムの運用にあたっては、次の各号を基本とする。

(1) 大型ごみ・臨時ごみ等の収集予約受付

① 受付年月日、受付時刻及び受付番号が自動で登録されること。

② 申込者の氏名・電話番号・住所等により第3条の基本情報を検索し、画面に表示すること。

③ 基本情報と連動して申込者自宅・収集場所を地図上に表示すること。その際、収集場所一帯の表示とともに、申込者自宅及び収集場所の地図上のマーキングを可能とすること。

④ 収集場所の円滑な指定のため、事前登録によるじんかい収集車（3トンパッカー車）の通行不能箇所等の道路情報を表示するとともに、地図画面上の別レイヤー上での注意箇所等の文字入力・マーキングを可能とすること。

⑤ 申込品目・個数・金額を画面上に表示すること。なお、画面上に品目一覧を表示し、検索方式での入力を可能とするとともに、収集料金の自動計算を可能とすること。

⑥ 収集日の設定については、ごみ種別ごとに収集地区別で申込順による収集日の選択を可能とすること。なお、申込者の希望などの事情により、任意の変更も可能とすること。

(2) 大型ごみ・臨時ごみ等の収集予約受付内容の変更・取消等

受付番号、氏名、電話番号、住所等により(1)で登録した内容を検索し、画面上に表示のうえ、内容の修正、変更及び取消を行えること。なお、修正・変更・取消については、年月日及び変更の登録時刻を自動で登録するとともに、それらの履歴についても閲覧が可能であること。

(3) 受付、修正、変更及び取消等の履歴データの作成管理

① (1)(2)の履歴データについては、万全のセキュリティ対策を施したサーバーにおいて蓄積及び

管理するとともに、ミラーリング等確実な方法で定期的に、また自動的にバックアップを行うこと。

② ①の履歴データは毎年度末終了後3年間保存するとともに、廃棄する際には、本市職員の監督のもと、廃棄が確認できるものとする。

(4) その他

専用システムの運用に必要なプログラム等、前各号により蓄積されたデータとは別にバックアップが必要なデータについては、サーバー外のハードディスクなど個別の電子媒体で保存すること。

(本市における専用システムの運用)

第6条 本市における専用システムの運用については、概ね次のとおりとする。

(1) 収集伝票の出力

① 収集日ごとに、申込受付内容、申込者自宅・排出場所及び申込者の住居付近の地図、道路情報等を表示した収集伝票を出力できること。なお、1件の収集申込につき1枚の収集伝票を出力できること。

② 申込内容に変更や修正があった場合は、当該変更及び修正の履歴を併記すること。

(2) 受付情報の検索

申込者の氏名・電話番号・住所等による収集受付内容の検索を可能とすること。併せて、収集予定日ごとの予約受付件数・品目点数の状況の確認を可能とすること。

(3) 収集実績情報の登録

収集実績（収集済／未収集、収集者、収集日時等）については、収集日ごとにバッチ処理による一括登録及び本市職員の手入力による登録を可能とすること。

(4) 登録情報の集計等

第3条の基本情報を集計・分析した日次集計、月次集計、年次集計その他本市が指示する項目に係る集計について、データファイルを作成のうえ、定型様式（Microsoft Excelの使用を基本とする）による出力を可能とすること。

第4章 専用システムの機器に関する仕様等

(サーバーの仕様)

第7条 専用システムのサーバーは、専用システムの安定的かつ確実な運用に必要な性能を有するものとし、次の機能を備えることとする。

(1) 無停電電源装置を備え、停電時に自動停止（システムのシャットダウン及び電源断）すること。

(2) 24時間の運転に耐えうるものであること。

(3) 画面サイズが17インチ以上、解像度が1024×768ドット以上のディスプレイを有すること。

(4) 入力機器として、フルキーボード（JIS対応）及びポインティングデバイス（マウス）を備えること。

(5) DVD-ROM装置またはBD-ROM装置を有すること。CD-ROMの読出しも可能とすること。

(6) アンチウィルスソフトをインストールし、常に最新の状態に更新すること。

2 専用システムのサーバーは、受託者が電話対応業務を行う事業所内に設置することとする。

3 専用システムを仮想（クラウド）サーバーにより運用する場合は、前各項の定めによらないものとする。ただし、その性能については、第1項各号と同等またはそれ以上のものを有するものであ

ること。

(電話対応業務に使用するクライアント端末の仕様)

第8条 受託者が電話対応業務に用いるクライアント端末(以下「受託者側クライアント端末」という。)については、専用システムの安定的かつ確実な運用及び電話対応業務の円滑かつ確実な実施に必要な性能を有するものとし、次の機能を備えることとする。

- (1) リムーバブルディスクは設置しないこと。また、USBポートはBIOS設定等により使用不可とすること。
- (2) 24時間の使用に耐えうるものであること。
- (3) 画面サイズが17インチ以上、解像度が1024×768ドット以上のディスプレイを有すること。
- (4) 入力機器として、フルキーボード(JIS対応)及びポインティングデバイス(マウス)を備えること。
- (5) DVD-ROM装置またはBD-ROM装置を有すること。CD-ROMの読出しも可能とすること。
- (6) アンチウィルスソフトをインストールし、常に最新の状態に更新すること。
- (7) 個人情報に係るセキュリティ確保のため、以下の措置等を実施することで情報の保護に万全を期すこと。
 - ① 操作者ごとにユーザーID及びパスワードを設定し、本市と調整のうえ業務上の機能制限を設定し、的確に管理すること。
 - ② 電話受付業務の実施においては、収集伝票の出力やデータのダウンロードは実施せず、かつ機能としても付与しないこと。ただし、本市の指示により実施する場合は、あらかじめ指定した者のみが実施する権限を有するものとする。

2 専用システムがインターネットブラウザ上で稼働するものである場合は、受託者側クライアント端末の仕様については、前項各号の定めによらないものとするが、前項各号の定めによるものと同様またはそれ以上の性能を有するものであること。

(本市において専用システムの運用に供するクライアント端末の仕様及び台数)

第9条 本市において専用システムの運用に供するクライアント端末(以下「本市側クライアント端末」という。)については、本市職員による専用システムの安定的かつ確実な運用に必要な性能を有するものを受託者の負担において設置することとし、次の機能を備えることとする。

- (1) 無停電電源装置を備え、停電時に自動停止(システムのシャットダウン及び電源断)すること。
- (2) 24時間の使用に耐えうるものであること。
- (3) 画面サイズが17インチ以上、解像度が1024×768ドット以上のディスプレイを有すること。
- (4) 入力機器として、フルキーボード(JIS対応)及びポインティングデバイス(マウス)を備えること。
- (5) DVD-ROM装置またはBD-ROM装置を有すること。CD-ROMの読出しも可能とすること。
- (6) アンチウィルスソフトをインストールし、常に最新の状態に更新すること。
- (7) 操作者ごとにユーザーID及びパスワードを設定し、本市と調整のうえ業務上の機能制限を設定すること。

2 本市側クライアント端末の設置台数は、2台以上とする。

(本市側クライアント端末の設置に係る特例)

第10条 専用システムがインターネットブラウザ上で稼働するものである場合は、本市側クライアント端末については、前条の定めにかかわらず、本市と調整協議のうえ、本市の端末を代用することができることとする。

2 前項により受託者が本市側クライアント端末を設置せず本市の端末を代用する場合にあっては、本市において5人以上の職員が同時に専用システムを使用することができるよう、本市と調整協議のうえ、受託者の負担において必要な措置を講じること。

(プリンタの仕様及び設置台数)

第11条 専用システムの運用に供するプリンタについては、収集伝票や各種定型様式の出力を滞りなく行える性能を有するものとし、その仕様については概ね次のとおりとする。

- (1) プリント出力については、受託者側クライアント端末にあっては受託者が電話対応業務を行う事業所において、本市側クライアント端末（前条第2項の定めにより本市の端末を代用する場合は、当該代用する本市の端末をいう。以下同じ。）にあっては本市事業所において、それぞれの端末からそれぞれの事業所内に設置するプリンタに印刷要求を行う形態とすること。
- (2) 受託者側クライアント端末及び本市側クライアント端末のOSに対応すること。
- (3) A4サイズ及びA3サイズでの印刷が可能であること。なお、各サイズの給紙カセットとともに、各サイズに対応可能な手差しトレイを備えること。
- (4) 600dpi以上の解像度に対応し、日本語文書の高品位な印字が可能であること。
- (5) 印字速度は、A4サイズの普通紙へのモノクロ印刷において毎分20枚以上、カラー印刷において毎分5枚以上であること。
- (6) スプール機能を有し、出力に係る端末の負荷及びネットワーク負荷を軽減できるものであること。
- (7) 受託者側及び本市側で構築するネットワークに直接接続するものであること。なお、パラレルポート接続によりプリンタと接続するプリントサーバーなど、オプション機能による接続も可能とする。

2 プリンタはレーザープリンタとし、設置数は次のとおりとする。

- (1) 受託者側
システム管理用モノクロプリンタ 1台以上
- (2) 本市側
収集伝票出力用カラープリンタ 1台以上
システム管理用モノクロプリンタ 1台以上

3 前2項により設置するプリンタの設置及び使用に要する経費は、すべて受託者の負担とする。

(通信回線)

第12条 家庭ごみ受付センター運営業務の実施及び専用システムの運用にあたり、第7条に定めるサーバー、受託者が電話対応業務を行う事業所及び本市の事業所を結ぶ通信（以下「ネットワーク通信」という。）に用いる回線は、専用線（「DA128」）または光回線とし、その敷設及び通信等に要する費用の一切は受託者の負担とする。

2 前項の定めにかかわらず、ネットワーク通信にインターネット回線を用いる場合は、本市と十分に協議調整を行うこととする。

(専用システムの機器の保守)

第13条 第7条から前条までに定める専用システムの機器に係る保守については、次の各号を基本とする。

- (1) 専用システムの運用に関する本市からの問合せの受付及び対処

- (2) 専用システム運用中の障害発生時における原因究明及び対処
- (3) 各種データの復旧作業（データの完全復旧が困難な場合は、本市と協議を要する）
- (4) 誤動作によるデータ破壊、システムの停止等の調査及び指導
- (5) データ量の増加による記憶容量の調査及び指導
- (6) システム状態の確認
- (7) その他、専用システムの安定的な運用にあたり本市が指示する事項

以 上

家庭ごみ案内センター運営業務（インターネット対応業務）仕様書

目次

第1章 総則（第1条、第2条）

第2章 専用サイトの基本構成（第3条、第4条）

第3章 専用サイトにおける大型ごみ及び臨時ごみの収集申込（第5条～第7条）

第1章 総則

（主旨）

第1条 この仕様書は、本市が委託する家庭ごみ案内センター運営業務のうちインターネット技術を活用した大型ごみ及び臨時ごみの収集申込等への対応業務（以下「インターネット対応業務」という。）の処理について、必要な事項を定めるものとする。

（業務内容）

第2条 受託者は、あらかじめ構築しインターネット上で公開した本市専用サイトを利用した市民等からの尼崎市廃棄物の処理及び清掃に関する条例（昭和48年尼崎市条例第21号。以下「条例」という。）別表第1に定める廃棄物（し尿を除く。）の収集申込（これに関連する問合せを含む。）その他家庭ごみに関する問合せ等への対応について、本仕様書に則り処理すること。

第2章 専用サイトの基本構成

（基本構成）

第3条 専用サイトは、次の構成を基本として構築すること。

（1）トップページ

本市のインターネットによる大型ごみ・臨時ごみの収集申込受付ページであることを示すバナー、各ページへのリンク、本市サイトの家庭ごみ収集に関するページへのリンク、その他必要な項目を掲載すること。

（2）大型ごみ・臨時ごみ収集申込ページ群

大型ごみ及び臨時ごみの排出申込者に関する情報を入力するフォーム、排出する大型ごみの品目を選択し入力するプルダウンメニューなど、大型ごみ及び臨時ごみの収集申込の受付に必要な情報を入力する項目のほか、必要な項目を掲載すること。

なお、受託者の裁量により、本人認証や収集申込に係る情報の入力段階などに応じて複数のページにより構成することを可能とする。

（3）問合せページ

利用者に関する情報を入力するフォームのほか、本市が実施する一般廃棄物収集運搬業務に関する連絡や小動物死体の収集依頼をはじめ家庭ごみに関する一般的な問合せ等について入力し送信するフォームなど、必要な項目を掲載すること。なお、問合せの種別を選択するプルダウンメニューを設けるなど、利用者の利便性向上を図ること。

（4）その他、市民サービスの向上に資すると見込まれるページ

（1）から（3）のほか、受託者と本市が協議調整のうえ、市民サービスの向上に資すると見込まれるページを作成することができる。

（留意事項）

第4条 専用サイトの構築及び運用にあたっては、次の事項に留意すること。

- (1) 専用サイトの構築にあたっては、市民利便性はもとより、入力・操作のしやすさ、見やすさなどを念頭に、あらゆる年齢層の使用を想定すること。
- (2) ページの構成やデザイン、ページの数については、受託者の裁量により作成した案をもとに、本市と協議調整のうえ決定すること。
- (3) 画像の使用については、著作権に留意すること。
- (4) 通常のパーソナルコンピュータでの利用に加え、携帯端末（スマートフォンやタブレット）での利用にも対応したページを併せて構築すること。なお、使用するブラウザは、Microsoft Internet Explorer、Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox 及び Safari を基本とすること。
- (5) 構築した専用サイトは、常時利用を可能とすること。なお、メンテナンスやログの整理などによる稼働停止時間がある場合は、事前に本市に通達すること。

第3章 専用サイトにおける大型ごみ及び臨時ごみの収集申込

(適用範囲)

第5条 第2条に定める業務内容のうち、条例別表第1に定める廃棄物のうち「一般家庭から排出されるごみのうち大型ごみとして規則で定めるもの」（以下「大型ごみ」という。）及び「臨時に収集する一般家庭から排出されるごみ（特定家庭用機器廃棄物を除く。）、燃え殻等」（以下「臨時ごみ」という。）の収集申込については、次条及び第7条に定めるところにより処理することとする。

(対応)

第6条 受託者は、市民等が第3条第2号に基づき作成したページ群において申込者の氏名、住所、電話番号、収集依頼品目、排出場所及び収集希望日時その他大型ごみ及び臨時ごみの収集に必要な事項を入力するうえ大型ごみ及び臨時ごみの収集申込を行った場合は、申込者に収集可能日（臨時ごみの場合は収集可能時間帯を添えること）、収集場所、処理手数料及び処理手数料の支払方法その他大型ごみ及び臨時ごみの排出に必要な事項を電子メールを用いて案内すること。

2 前項の収集申込において、申込者が入力した事項に誤りがあるなど大型ごみ及び臨時ごみの収集に支障をきたす場合は、受託者は、申込者に直接確認のうえ、申込者が入力した事項を確実に修正すること。

(情報管理及び伝票作成)

第7条 受託者は、専用システムを使用し、前条により申込者が入力した事項及び申込者に案内した事項を蓄積及び管理すること。

2 受託者は、前項の専用システムを使用し、前項により蓄積及び管理した内容に基づき、収集場所を明示した地図等を併せて記載した収集伝票を作成すること。

3 受託者は、前項において作成した収集伝票について、内容を十分に点検し収集予定日ごとに取りまとめのうえ、本市が指定する期日までに第1項の専用システムを使用して本市に転送または共有すること。

4 本条における専用システムや収集伝票については、家庭ごみ案内センター運營業務（電話対応業務）仕様書第5条に定めるもの同一とし、その詳細については、家庭ごみ案内センター運營業務（システム関連業務）仕様書に定めるとおりとする。

以 上