

令和 7 年度	第 251806 号	委 託 仕 様 書		伊賀南部環境衛生組合				
件 名	粗大ごみ収集受付業務委託							
場 所	名張市内及び伊賀市青山支所区域							
金 額	¥ - (令和7年度～9年度合計、内消費税¥ -) ¥ - (令和7年度分、内消費税¥ -)							
契 約 期 間	令和7年4月1日から令和10年3月31日まで							
工 事 ・ 製 造 ・ 物 件 の 概 要								
粗大ごみ戸別収集の電話受付業務等 一式 契約は長期継続契約 令和7年4月1日から令和10年3月31までの36ヶ月間 金額内訳 令和7年度 (機器設置費等含む) 令和8年度 令和9年度 (機器撤去費等含む) 1. 粗大ごみ戸別収集の収集の電話予約受付業務 (1カ月当たり1800件程度。粗大ごみに関する問い合わせを含む。) 2. 受付情報を取りまとめ伝票、案内図を組合事務所へ情報発信。 3. 業務実績報告書等の作成並びにその他業務遂行に必要な資料の作成。 4. 祝祭日の翌日が平日の場合、受付 (8:30～12:30まで) 1席追加。								

内 訳 書

第 1 号

名 称	内 容	数 量	単 位	単 価	金 額	摘 要
粗大ごみ収集受付業務委託						
通 常 受 付 業 務		1	式			代価表第 1 号
繁 忙 期 追 加 受 付 業 務		1	式			代価表第 2 号
諸 経 費		1	式			
計						
消 費 税 相 当 額		1	式			
委 託 費 合 計		1	式			

代 価 表

第 1 号 通 常 受 付 業 務

1. 0 式当り

名 称	内 容	数 量	単 位	単 価	金 額	摘 要
電 話 受 付 業 務 費 用	R7～R9年度	36	月			
電 話 設 備 等 賃 借 料	R7～R9年度	36	月			
計		1	式			

代 価 表

第 2 号 追 加 受 付 業 務

1. 0式当り

名 称	内 容	数 量	単 位	単 価	金 額	摘 要
電 話 受 付 業 務 費 用	R7～R9 繁忙期追加対応1名（4h／日）	36	月			
電 話 設 備 等 賃 借 料	R7～R9 繁忙期追加対応1名（4h／日）	36	月			
計		1	式			

粗大ごみ収集受付業務委託 仕様書

1. 目的

当業務委託は名張市内または伊賀市青山支所区域内の家庭から排出される粗大ごみ（「特定家庭用機器再商品化法」対象品目【以下「リサイクル家電」という。】を含む）収集の申込み受付、さらに粗大ごみ（処理困難物を含む）全般に対する問い合わせへの電話対応のため、「伊賀南部粗大ごみ受付センター」を設置し、業務の集約・効率の向上を図ることにより、名張市民及び伊賀市青山支所区域住民に対し粗大ごみに関する諸サービスの向上、並びに粗大ごみ収集・処理業務の円滑化を目的とする。

2. 受付場所

伊賀南部粗大ごみ受付センターは、受注者により三重県内で確保するものとする。

3. 受付日及び受付時間

平日（月曜日～金曜日）の午前 8 時 30 分から午後 5 時まで

※土曜日、日曜日、祝日及び年末（12 月 29 日～12 月 31 日）を除く。

4. 契約期間

令和 7 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで

- ・受付業務は令和 7 年 4 月 1 日から開始するため、当日までに必要とされる事務処理手続き等の準備や整備等を行っておくこと。また、契約完了までの期間内に受注者が業務により取得した情報について、引継ぎ等を行うための用により発注者が必要とする情報については発注者に対し提供すること。

※但し、契約については、地方自治法第 234 条の 3 の規定による長期継続契約であるため、本契約締結日の属する年度以降において、伊賀南部環境衛生組合の歳出予算の該当金額について減額又は削除があった場合、同組合はこの契約について変更又は解除することが出来るものとする。

5. 経費等

- ・受付業務用設備：受注者負担とする。
- ・機器設置工事費：受注者負担とする。
- ・機器撤去工事費：本契約終了時に受注者負担で撤去する。（必要な場合）
- ・機器維持管理費：受注者負担とする。

※その他疑義の生じた場合については、両者誠意をもって協議のうえ決定する

ものとする。

6. 受付電話回線数

1 回線とする

なお、月曜日又は祝日の翌日が平日の場合は、午前 8 時 30 分から午後 0 時 30 分までの間は待機回線を回避するため 1 回線を増設し 2 回線で受付を行う。

7. 粗大ごみ収集日程

発注者が別途定める粗大ごみ収集日程表による。

8. 業務概要

- 1) 受付地区は名張市内及び伊賀市青山支所区域内とし、家庭から排出される粗大ごみ又はリサイクル家電の収集申込みを電話により受付を行う。その際に収集場所の確認を行い、申込者に対しては申し込みのあった粗大ごみの排出方法、収集日、収集点数を案内するとともに、粗大ごみ処理券又は特定家庭用機器搬送券の必要枚数や販売所についても案内を行う。
- 2) 受付業務により戸別収集用の粗大ごみ受付票を作成し、各日の受付終了後、同日中に発注者が必要とするデータ送信を行う。なお、発注者への送信内容と発注者が別に指定する記載内容に基づく受付票も別途作成することとする。
- 3) 伊賀南部粗大ごみ受付センターへの市民からの粗大ごみ又はリサイクル家電、又はその他類するものに対する問合せや苦情、その他関係する事柄に対して対応を行う。
- 4) 受付件数等発注者が必要とする月次及び年次報告書を作成すること。

9. 支払い方法

3 年契約（長期継続契約）とし、各年度分の毎月支払いとする。

発注者は受注者から請求のあった日から 30 日以内に支払う。

10. 受付方法

- 1) 「粗大ごみ」受付専用端末により、受付を実施する。
 - ① 受付電話番号 0595-64-8700（発注者が所有する回線）
受注者コンタクトセンタ等への転送に伴う通話料は、発注者が負担する。
 - ② 受注者の有する CTI（Computer Telephony Integration）システムを利用すること。
 - ③ 収集箇所の詳細地図を作成する。
 - ④ 詳細地図を添付した受付票を作成する。

- 2) 確認・説明項目
 - ① 手数料の説明（収集処理券購入、貼付依頼）
 - ② 収集車の通行確認（道路状況）
 - ③ 収集時刻の指定、確約ができないことについて了解を得られたか
 - ④ 追加、変更の手続き方法
- 3) 相手方聞取り項目
 - ① 名前（漢字の確認を行う。なお、世帯主の確認は行わない。）
 - ② 電話番号
 - ③ 住所（地図で確認：目印をする）
 - ④ 建物の状態（一戸建て・集合住宅）
 - ⑤ 収集品名
 - ⑥ 収集の日程
 - ⑦ 排出場所（家の敷地前等）
- 4) 受付件数等
 - ① 粗大ごみ・・・1戸1回につき5点まで1点200円
リサイクル家電・・・1点2,000円（粗大ごみと合わせて5点以内）
 - ② 6点以上の場合は、2回以上に分けてもらう。
 - ③ 1日に最大35件までとする。（契約後発注者との協議により変更する場合がある）
 - ④ 予約日は、1週間前から4週間前までとし、それ以前は、再度の予約申し込みをお願いする。
 - ⑤ 予約変更等は、収集日の3営業日前までとする。
- 5) 収集受付内容の連絡等
 - ① 受注者は以下の内容について発注者に対し当日中に電子メールにより送信すること。
 - ・当日新規受付した伝票
 - ・収集日ごとの収集一覧表
 - ・以前の受付内容から追加や変更等のあった伝票
 - ② 発注者が行う粗大ごみ収集時に受付票の記載内容から変更・追加があった場合、発注者は必ず受注者に報告するものとする。
（受注者は月間報告時の際、正規の取扱件数等で取扱い表示すること。）
 - ③ 受注者は申込者から全部取消しの連絡があった場合は、1営業日前までに発注者にメールを送信すること。ただし、収集日当日の場合は、電話又はファクシミリで発注者に連絡すること。
- 6) 電話連絡にて発注者に確認を要する場合
 - ① 粗大ごみに関して、判断できないもの。

- ② 収集に対するクレーム
- ③ その他、判断や指導が欲しい場合。

11. 連絡体制について

発注者：伊賀南部環境衛生組合

（電 話）0595－53－1120

（F A X）0595－53－1125

（電子メール）eisei-gyoumu@city.nabari.lg.jp

12. 粗大ごみ以外の案内について

1) リサイクル家電の扱い

- ① エアコン、テレビ（液晶、プラズマを含む）、
冷凍庫・冷蔵庫、洗濯機、衣類乾燥機の5品目
- ② 手数料
 - ・クリーンセンターへの持ち込み・・・・・・・・・・2,000 円
 - ・戸別収集・・・・・・・・・・・・・・・・・・2,000 円
- ③ 郵便局でリサイクル料を事前に振り込むこと
 - ・メーカー名を確認し郵便局で手続きを行う
（メーカーにより料金が異なる）
 - ・振り込み後のリサイクル券は、発注者が指定する方法によりリサイクル
家電に添付する。

2) パソコンのリサイクルの扱い

- ① デスクトップパソコン、ノートパソコン、液晶ディスプレイ、CRT ディス
プレイ、一体型パソコンの計5品目が対象
- ② 機種およびメーカーにより排出者の負担する「リサイクル料金」が異なる
 - ・リサイクルマークの有無の確認
 - ・メーカーへ申し込みの連絡
 - ・リサイクルマークがない場合は、リサイクル料の支払いが必要
 - ・「エコゆうパック伝票」を添付し、送付
 - ・送付は、「戸別回収」と郵便局持込の2通りがある。
 - ・その他、メーカーによる引取り以外の方法があることも伝える。

- ③ 家庭用プリンターは、大きさにより資源ごみの「小型家電」または「粗大
ごみ」として収集可能（パソコンリサイクルの対象外のため）

3) 可燃ごみ、不燃ごみ等の収集方法に関する問い合わせに対しても、名張市 又は伊賀市青山支所区域における「ごみ収集日程表」や「ごみ分別表」など に記載の範囲内において対応すること。

4) 判断しかねる場合は、必ず「伊賀南部環境衛生組合」へ連絡すること

13. 収集できない場合の対応及び受付できない場合

- 1) 悪天候、交通障害、道路陥没等により当日収集不能となった場合は、各収集予約者に対して「伊賀南部環境衛生組合」が連絡する。
- 2) 停電等でCTIシステムでの受付ができない場合は、単体の電話機で受け付けることとする。また、復旧には最善をつくすこととする。

14. 運用マニュアル及びデータの適正化について

発注者からの要望に順次対応し変更できるよう体制をとることとする。

- ① 対応内容の疑義については、その都度、質疑応答集を作成し現状維持をはかること。
- ② 収集品目等に変更のあった場合、受注者は発注者に対し修正通知を行う。
 - ・請求書発行時は、修正前のデータとする。
 - ・修正データを投入した件数等の報告は、月次報告書により行う。

15. 業務での情報取り扱いについて

本業務については別途「業務委託契約の履行に伴う個人情報の保護・秘密保持に関する覚書」及び特記事項により適切に実施するものとする。

機密保持のため、受付センター内への従業員以外の立ち入り禁止とするほか、センター内への入退出等へのセンサやカメラ設置等を行うものとする。

本業務終了時において、受注者が収集した情報については、発注者が提出を求めた場合、受注者はこれに応じることとする。

16. その他

受注者は、業務上知り得た秘密を、他に漏らしてはならない。

本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、その都度、発注者との協議により決定するものとする。