

「令和5年度 持ち込みごみの事前受付制に伴う電話受付業務委託」

仕様書

1 目的

那覇市・南風原町環境施設組合が管理運営を行っている那覇・南風原クリーンセンターに搬入される持ち込みごみの事前受付制に伴う電話受付業務を委託するため、必要な事項を下記のとおり定める。

2 契約期間 令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

3 契約方法 応答一件あたりの単価契約

4 履行場所 受託者所在地

5 業務の内容及び方法等

(1) 受託者は、次の①から⑦の説明、確認、機器設置を行い、委託者が指定する受付票に沿って持ち込み日より以前に電話受付を行うことを原則とする。

なお、受付日は土日、祝日、6月23日（慰霊の日）及び12月29日から1月3日を除く平日の9時から12時、13時から16時とする。

①持ち込まれるごみが那覇市または南風原町から出るごみであること

②家庭から生じる一般廃棄物であること

③持ち込み可能な日であること（搬入車両の台数制限あり）

④ごみの種類や内容について説明・確認を行うこと

⑤搬入者情報の確認を行うこと

⑥持ち込む際の注意事項の説明を行うこと

⑦受電対応ガイダンスを設置すること

(2) 受託者は、那覇市と南風原町が発行している「家庭ごみの正しい分け方・出し方」を熟知し説明指導できるようにすること。

(3) 受託者は、受付票を受付した当日16時30分までに委託者が指定する電子媒体シート（現在スプレッドシート使用）へ入電数等の記入を完了すること。

(4) 受託者は、受託者の費用と責任において、令和5年3月末までに現在業務を行っている事業者と引き継ぎを行うこと。

(5) 受託者は、受託者の費用と責任において、令和6年度落札事業者に対し、業務の引き継ぎを行うこと。

6 予定件数

令和4年1月から令和4年12月の入電数実績：12ヵ月合計21,969件（1日平均92件）

令和4年1月から令和4年12月の応答数実績：12ヵ月合計19,959件（1日平均83件）

※変動するため参考にとどめてください。

7 電話対応件数と人員の配置

(1) 受託者は、1日における応答率が8割を下回ることがないようにすること。

(2) 受託者は、本業務の実施にあたっては、類似業務において1年以上の管理者及び電話オペレーター業務経験がある者を複数名配置すること。

8 請求及び請求額の計算

当該月の請求書を翌月10日までに提出すること

契約単価×応答数×消費税を請求額（円未満切り捨て）とし、毎月払いとする。

9 その他

この仕様書に定めがない事項については、委託者・受託者の両当事者協議の上定めるものとする。