

# 「令和4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 履行期間 令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

3 履行場所 受託者所在地

### 4 業務の内容及び方法

(1) 構成市町である那覇市と南風原町から持ち込まれるごみに対し、次の①から⑥のとおり持ち込み可能なごみであるか等の説明・確認を行い、委託者が指定する受付票に沿って事前予約により電話受付で行うものとする。

受付日は日曜・祝日および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構成市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

(2) 受託者は、構成市町が発行している「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こと。

(3) 受託者は、受付票を受付した当日16時45分までに委託者が指定するメールアドレス先へ電子メールで送付すること。

(4) 上記に関わらず、業務を進めていく中で、業務内容及び方法等について改善すべき事項が出てきたときは、委託者・受託者の両当事者協議の上改善していくものとする。

### 5 電話対応件数と人員の配置

(1) 令和3年12月の平日20日間の実績：1,665件（1日平均83件）

令和4年1月の平日19日間の実績：1,352件（1日平均71件）

受託者は、1名あたり約40件/日を目安としての応答ができるよう人員を配置し、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。

通常期8ヶ月：2名配置 繁忙期4ヶ月：3名配置

通常期、繁忙期については、委託者・受託者の両当事者協議の上定めるものとする。

(2) 受託者は、本業務の実施にあたっては、1年以上の電話オペレーター業務経験がある者を配置すること。

### 6 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。