

業 務 仕 様 書

広島市大型ごみ収集申込受付等業務

目次

1	業務名.....	2
2	履行期間.....	2
3	大型ごみに関する前提条件.....	2
4	業務概要.....	4
5	設置業務.....	5
6	受付業務.....	18
7	セキュリティ対策.....	23
8	障害対策.....	25
9	データ引継ぎ.....	27
10	業務実施計画書.....	27
11	報告事項.....	27
12	受付実績（過去5か年）.....	28

1 業務名

広島市大型ごみ収集申込受付等業務

2 履行期間

契約締結日から令和14年3月31日まで

(受付業務は令和9年4月1日から令和14年3月31日まで)

3 大型ごみに関する前提条件

(1) 広島市の廃棄物関係例規

広島市廃棄物の処理及び清掃に関する条例（以下「廃棄物条例」という。）

広島市廃棄物の処理及び清掃に関する規則（以下「廃棄物規則」という。）

(2) 大型ごみの定義（廃棄物規則第2条第7号に規定するもの）

広島市の家庭から排出される次の固形状一般廃棄物とする。

ア 特定家庭用機器再商品化法（平成10年法律第97号）第2条第5項に規定する特定家庭用機器（以下「家電リサイクル法対象機器」という。）

イ 最長の辺の長さ又は最大径が30センチメートル(棒状のもの又は容易に折り曲げることができる板状のものは最長の辺の長さが1メートル)以上のもの（廃棄物規則別表第1に掲げるものを除く。）

(3) 収集申し込み

地区ごとに月2回の収集日が決まっており、排出する場合は、収集日の2か月前以降に、収集日未到達の申し込みがない状態で、電話、ファクス、インターネット又はチャットボットによる、事前の申し込みを必要とする。

なお、聴覚に障害がある等で電話、インターネット又はチャットボットによる申し込みができない場合のみ、ファクスによる申し込みを可能とする。

(4) 収集運搬手数料（廃棄物規則第14条の3第3項に規定するもの）

排出世帯は、廃棄物規則第14条の3第3項に定める収集運搬手数料（以下「手数料」という。）を納付しなければならない。ただし、生活保護法（昭和25年法律第144号）第11条第1項各号に掲げる扶助を受けている世帯、又は中国残留邦人等の円滑な帰国の促進並びに永住帰国した中国残留邦人等及び特定配偶者の自立の支援に関する法律（平成6年法律第30号）による支援給付を受けている世帯は、廃棄物規則第16条第1項の規定により、年度の収集につき3個まで手数料の免除を申請することができる。

なお、現在は廃棄物規則で定める119品目（同一品目を大きさ等で区分したものを含める。）で受付を行っているが、令和8年度中に200品目以上に増やすよう改正等を行う予定である。

(5) 手数料の納付方法（廃棄物規則第 14 条の 3 第 2 項及び第 4 項に規定するもの）

納付券（250 円券、1,000 円券）の交付を受ける（以下「納付券購入」という。）、又は地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 231 条の 2 の 3 第 1 項の規定による納付を委託する（以下「オンライン決済」という。）方法で、大型ごみ収集の時（オンライン決済は収集日の前日）までに納付しなければならない。

なお、オンライン決済で納付した後に申込取消しを行った場合は、返金対応は取らず、次の収集申し込みにかぎり、振り替えることとする。また、振り替えた申し込みを取り消した場合も同様とする。

(6) 排出場所

戸建て住宅は戸別収集、共同住宅は敷地内のごみ置き場を原則として、排出世帯の希望等を踏まえ、収集申し込みの受付時に確認したところとする。

(7) 排出方法

収集日の午前 8 時 30 分までに、手数料の納付方法が納付券購入の場合は、納付券に受付番号の下 4 桁を記入したもの、オンライン決済の場合は、任意用紙に収集日及び受付番号の下 4 桁を記入したもの、さらに、家電リサイクル法対象機器の場合はリサイクル券も排出品目に貼付して、排出世帯が排出場所に排出することを原則とする。

ただし、1 人暮らしの場合、又は同住所（住民登録上の世帯が別の場合も含む。）に居住する者のうち、以下の要件に該当する者以外の人数が 1 人以下の場合は、収集員が住宅内から排出品目の持ち出しを行う、大型ごみ排出支援（あんしんサポート）事業（以下「あんしんサポート事業」という。）を利用することができる。なお、当該事業の利用料は無料（通常の手数料のみ）である。

また、あんしんサポート事業の希望時間は、午前（午前 8 時 30 分から正午）又は午後（午後 1 時から午後 3 時）から選択できる。

◇ あんしんサポート事業の要件

- ア 介護保険の要支援・要介護認定を受けている者
- イ 身体障害者手帳、療育手帳又は精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者
- ウ 母子手帳の交付を受けた出産前又は出産後 1 年以内の者
- エ 65 歳以上の者
- オ 義務教育終了までの者
- カ 長期療養している者
- キ その他市長が特に必要があると認めた者

(8) 排出数量

収集日あたり 10 個以内（同一品目は 5 個以内）かつ手数料の合計が 3,000 円以内（家電リサイクル法対象機器は 1 個 1,000 円で計算）とする。

(9) 収集しないもの

次のものは収集しない（以下「収集不可」という。）ため、再度収集を希望する場合は、次回以降の収集日で改めて申し込む必要がある。

- ア 排出された品目が申込内容と異なるもの
- イ 正当な手数料が納付されていないもの
- ウ 収集日の午前8時30分までに排出されなかったもの
- エ 家電リサイクル法対象機器で正当なリサイクル券が貼付されていないもの
- オ あんしんサポート事業利用で収集員が容易に持ち出せないもの

(10) 収集不可時の措置

手数料を免除したものを収集不可とした場合は、年度の収集につき3個までの免除対象となる個数の計算に当該品目は含めないこととする。

オンライン決済で納付したものを収集不可とした場合は、返金対応は取らず、次回の収集申し込みにかぎり、振り替えることとする。また、振り替えた申し込みの排出品目を、全て収集不可とした場合も同様とする。

(11) 申込等期限

各収集日に対して、広島市の休日を定める条例に規定する市の休日（土曜日、日曜日、祝日等、12月29日から1月3日まで、8月6日）を除く日（以下「営業日」という。）等で、次のとおり定める。

申込等種別			申込等方法	電話	ファクス インターネット チャットボット
新規の 申し込み	あんしんサポート事業の利用申し込み 又は手数料の免除申請	あり	2 週前	2 週前	
		なし	3 営業日前	5 営業日前	
申込内容の変更・申込取消し			1 営業日前	2 営業日前	

(12) 台風の接近等による収集中止

台風の接近等により収集が困難になるほどの悪天候が見込まれる場合、収集日の前日17時までに本市ホームページ等で周知を行い、収集を中止することがある。

4 業務概要

- (1) 市民からの大型ごみ収集申し込みを、電話、ファクス、インターネット及びチャットボットで受け付けるための機器等を配置したセンター（以下「大型ごみ受付センター」という。）を設置して、大型ごみの収集運搬業務を受託する業者（以下「収集業者」という。）等が作業を行うために使用する端末機器等を貸与する。

また、大型ごみ受付センターで受け付けた収集の申込情報の管理や、手数料の納付方法が納付の委託となっている申し込みの決済情報との連携を行うシステム（インターネット受付ページ等を含む。）を構築する。

- (2) 大型ごみ受付センターにオペレーター等の人員を配置して、受付業務を行う。

5 設置業務

(1) 大型ごみ受付センター

ア 設置場所

日本国内で、震度 5 強程度の中規模地震に対して建物がほとんど損傷せず、震度 6 強から震度 7 程度の大規模地震に対して建物が倒壊・崩壊しない、人命に被害を及ぼすことのない耐震性能を有する建物内に設置する。

イ 実施日

月曜日から金曜日のうち、広島市の休日を定める条例に規定する市の休日（祝日等、12月29日から1月3日まで、8月6日）を除く日

ウ 実施時間

午前 9 時から午後 6 時まで

エ 設備

(7) 前提条件

設置する機器等は、欠点のない新品で、J I S 規格（日本産業規格）、J E C 規格（電気規格調査会規格）等に適合するものとする。

(4) オペレーター等使用機器

- a 受付専用電話機器（多機能電話機）：16 台（予備機 1 台を含む。）
- b 受付専用ファクス機器：1 台
- c 専用回線：16 セット
- d デスクトップ型パーソナルコンピュータ：16 台（予備機 1 台を含む。）

OS	Windows11 Professional（サポート期間：5 年以上）
CPU	Intel® Core™ i5 相当以上
メモリ	8GB 以上
ストレージ	256GB（SATA）相当以上
LAN 端子	1000BASE-T 対応
USB 端子等	USB2.0×3 以上（うち 1 か所以上は USB3.1 端子）HDMI 端子×1
ディスプレイ	23.8 型液晶ディスプレイ（解像度：1920×1080 ドット）相当
マウス	USB 光学式マウス
キーボード	USB キーボード（OADG 日本語版 109A 準拠）
リカバリ	出荷時状態に復旧可能なイメージ領域又はメディアを作成

e スイッチング HUB

LAN 端子	1000BASE-T/100BASE-TX/10BASE-T×16
--------	-----------------------------------

伝送速度	1000Mbps/5100Mbps/10Mbps オートネゴシエーション機能を有すること
------	---

(ウ) サーバ機器

オペレーター室とは別の部屋で、機器の転倒、漏水被害、踏みつけや引っ張りによる断線、持出し、防塵、温度及び湿度等への対策を十分に施した安全な環境下に、次の機能を有する機器を設置する。

- a データベース用サーバ
- b 電話機能とコンピュータシステムの連携技術（以下「C T I」という。）用サーバ
- c インターネット受付用サーバ

データセンターに設置する場合、J D C（特定非営利活動法人日本データセンター協会）が制定する「データセンター ファシリティ スタンドアードのティア 3」相当のサービスレベルを満たすこと。

クラウドサービスを利用する場合、I S M A P（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）の「I S M A P クラウドサービスリスト」に登録されたものであること。

(I) バックアップ機器

情報資産の滅失、破壊等に備えたバックアップを行う機器を設置する。

(2) 収集業者等への機器貸与

ア ノート型パーソナルコンピュータ：19台（予備機1台を含む。）

OS	Windows11 Professional（サポート期間：5年以上）
CPU	Intel® Core™ i5 相当以上
メモリ	8GB 以上
ストレージ	SSD256GB 以上
USB端子	USB2.0×2 以上
ディスプレイ	15 型液晶ディスプレイ（解像度：1920×1080 ドット）以上
マウス	USB 光学式マウス
キーボード	JIS 配列でテンキー付きのもの
リカバリ	出荷時状態に復旧可能なイメージ領域又はメディアを作成
通信デバイス	LTE を用いた閉域網構築可能な SIM スロットを備えるもの
その他	Office ソフトは不要

イ タブレット端末：30台（予備機1台を含む。）

OS	Android 14 以上（サポート期間：5年以上）
CPU	MSM8909 相当以上
メモリ	4GB 以上

ストレージ	64GB 以上
ディスプレイ	9 インチ以上 11 インチ未満
カメラ機能	アウトカメラ
通信デバイス	LTE を用いた閉域網構築可能な SIM スロットを備えるもの
ケース	収集作業時の持ちやすさ、足元への落下衝撃に備える強度のもの
保護フィルム	ガラス素材等の強度の高い液晶保護フィルムを貼付
付属品	20W 電源アダプタ USB-C 充電ケーブル (1m) USB-C シガーソケット

ウ 4G/LTE回線

- (ア) 貸与機器台数分（予備機を除く。）のSIMカードを用意すること。
- (イ) 各回線の通信速度は、電界強度 $80 \text{ dB } \mu\text{V/m}$ の地点では、通常 20 Mbps 以上を常時確保すること。

エ プリンタ接続

5-(3)-ウ-(カ)の収集計画印刷機能で使用するプリンタ及びプリンタドライバは収集業者が用意するが、接続に必要なインストール等を問題なく実施できるよう支援すること。

オ 保守対応

使用者の過失によらない機器不良への対応、経年劣化に伴うバッテリー交換等については、受注者が行うこと。

(3) システム仕様

ア 前提条件

- (ア) 利用者が容易かつ正確に入力できるよう次の機能の付与に努めること。
 - a 入力候補が限定されるものは、選択形式での入力とする。
 - b 選択項目が10以上の場合は、分類区分の選択や類義語を含めた検索で絞り込むことができる。
 - c 入力が必要である項目の入力漏れがあればエラー表示する。
 - d 番号入力では桁数の制限や入力欄を分割する。
 - e 住所情報の入力により該当の地図情報等を自動表示する。
- (イ) 電話及びファクスはCTI機能等の活用により、電話番号情報をシステムに連携させること。
- (ウ) システムと連携する地図データは、提供元の更新データを随時反映させること。
- (エ) システムに入力された情報の表示について、一部が隠れて見えないことがないよう、画面上に全て表示させること。
- (オ) システム内で使用する用語等は、発注者が指定するものに統一するよう努めること。

イ 受付業務関係機能

(7) 受付情報の登録機能

オペレーター等が排出世帯に関する次の事項を登録できること。

なお、本受付の登録処理に際して、排出品目や排出場所等について確認が必要な場合に備えて、仮受付の状態で登録処理を行うことができること。

a 受付番号（半角・9桁）

受付年月4桁（西暦下2桁と月2桁）と下5桁は受付順序で付与すること。

b カナ氏名（全角、姓と名の間に全角スペース）

c 電話番号（半角、市外局番等をハイフン等により区分）

d その他連絡先（電話番号はcと同じ。続柄・氏名等を登録できること。）

e Eメールアドレス

f 住所（行政区、町名、街区番号、住居番号、建物名等）

g 収集日（半角、西暦4桁、月2桁、日2桁をスラッシュで区切ること。）

住所情報等で割り当てる収集地区ごとにマスタ登録する収集日程から登録できること。

h 排出品目・個数・手数料

排出品目と個数の登録により、排出品目ごとの手数料の小計、受付全体での手数料の合計を表示すること。なお、3-(8)の排出数量で制限する機能の付与に努めること。

排出品目ごとに排出世帯による解体の実施情報、その他の品目のように選択だけでは品目特定が困難なものは具体的な品目情報、大きさと手数料が変動するものは幅及び高さ等の長さに関する情報を登録できること。

i 自宅場所（地図情報）

j 排出場所（地図情報）

共同住宅は共通の排出場所を原則として登録する機能の付与に努めること。

k 収集共有事項

当該受付番号に係る収集時に共有すべき事項を登録できること。また、次回以降の収集時にも共通して共有すべき事項は別途登録できる機能の付与に努めること。

共同住宅の通常時（あんしんサポート事業を利用しない場合）排出場所を別の項目として登録できる機能の付与に努めること。

l 免除申請

m あんしんサポート事業申し込み

n あんしんサポート事業希望時間（あんしんサポート事業申し込みのみ）

o 納付方法

納付券購入又はオンライン決済の種別を登録できること。

p 納付状況（オンライン決済のみ）

発注者が別途契約するオンライン決済の収納事務受託業者のシステムと連携すること。

q 受付記録

当該受付番号に係る受付時に聴取した内容等を登録できること。

r 申込等履歴

当該受付番号に係る変更及び取消しを含めた申し込み等の受付日時、内容、方法及び受付処理者の履歴を登録できること。

(イ) 地図上への登録機能

オペレーター等が排出場所等に関する次の事項を地図上に登録できること。

- a 住居番号、建物名等の文字情報
- b 戸建て住宅又は共同住宅の種別アイコン
- c 共同住宅のごみ置き場アイコン

(ウ) その他の登録機能

オペレーター等が次の事項を登録できること。

なお、集計を行うため、できるだけ選択形式で登録できるよう努めること。

a 問合せ内容

品目、納付方法、排出方法、受付情報等に関する問合せへの対応記録、及び収集状況、家電リサイクル法に関する問合せ等の他機関の案内記録

b 苦情内容

大型ごみ受付センターの対応、大型ごみ収集申し込み等の制度に関する苦情への対応記録、及び収集業者に関する苦情等の他機関の案内記録

(I) インターネット受付ページ

a 使用URL

本市が管理するDNSを使用した次のものとする。

<https://ogatagomi.city.hiroshima.lg.jp>

b ページ構成

(a) トップページ

メンテナンスや年末年始休業等に関する情報のお知らせ欄、申し込み等に関する注意事項欄を表示させること。

(b) 新規申し込みページ

(c) 申込内容の変更ページ

(d) 申込取消しページ

(e) 品目、手数料及び収集日等に関する情報の検索ページ

c 受付期間

メンテナンス時を除き24時間365日とする。

なお、メンテナンスを行う場合は、午前0時から午前6時の間で行うこと。

d 受付機能

(a) Eメールアドレス認証

申込者が入力したメールアドレスにURLを送信する等により認証を行い、システムに登録する。

(b) 申込者等に関する情報

(ア)の情報、免除申請又はあんしんサポート事業申し込みの場合は、審査に必要な以下の情報の入力も受けて、それらの内容をシステムに登録する。

なお、「その他の品目」の申し込みや排出場所が前回と異なる等で内容確認が必要な場合は、仮受付の状態で登録して、確認後に本受付の登録処理を行えること。

また、免除申請については、年度の収集につき3個までの制限を満たすことを確認した上で、受付を行うこと。

さらに、納付方法でオンライン決済が選択された申し込みについて、発注者が別途契約するオンライン決済の収納事務受託業者のシステムから発行される決済ページを案内する等により連携を図ること。また、納付前であれば、申込内容の変更又は申込取消しを行うことができるよう努めること。

◇ 免除申請の審査に必要な情報

- ・ 世帯主のカナ氏名（全角、姓と名の間にスペースを入れる。）
- ・ 世帯番号（半角・7桁）

◇ あんしんサポート事業申し込みの審査に必要な情報

- ・ 同住所に居住する者の続柄（申込者を本人とする。）、カナ氏名（全角、姓と名の間にスペースを入れる。）、生年月日、当該申し込みの収集日時点での年齢
- ・ 介護保険の要支援・要介護認定を受けている者は認定区分
- ・ 身体障害者手帳、療育手帳又は精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者は認定等級
- ・ 母子健康手帳の交付を受けている者は手帳番号（半角・7桁）
- ・ 長期療養している者は病名及び通院先
- ・ その他住民登録と実態が異なる事情の申立内容及び挙証資料写し

e メール配信

次の事項に関するメールを配信すること。

- (a) 収集日の前日通知
- (b) オンライン決済の未実施通知（収集日の2営業日前及び前日）
- (c) 3-12による収集中止通知

(オ) チャットボット受付ページ

a ページアクセス

本市LINE公式アカウント等からアクセスできるようにURL情報を提供すること。

b ページ構成

(エ)－bに同じ。

c 受付期間

(エ)－cに同じ。

d 受付機能

(a) Eメールアドレス認証

(エ)－d－(a)を実施するよう努めること。

(b) 申込者等に関する情報

(エ)－d－(b)に同じ。

e メール配信

(エ)－eに同じ。

f 問合せへの回答機能

次の機能の付与に努めること。(a)及び(b)については、大型ごみ以外のごみ分別のものでも、大型ごみと紛らわしい等で問合せの多いものは回答するよう努めること。

(a) 品目名候補等の入力を受けて、該当する品目や手数料を回答する。

(b) 品目を撮影した画像の送信を受けて、該当すると思われる品目や手数料を回答する。

(c) 町名等の選択により、直近の収集日を回答する。

(d) 受付番号の下4桁、排出品目・個数・手数料、排出場所等の申込情報を回答する。

ウ 収集業務関係機能

(7) 前提条件

利用者ごとに不要な登録権限等を制限する、特定の条件下でのみ利用する等で省略できる項目は入力不要とする等の権限管理を行うこと。

(イ) 用語の定義

a 収集区域

本市が委託する大型ごみ収集運搬業務における案件ごとの収集範囲をいう。

b 収集地区

行政区及び可燃ごみ等のその他の分別を含めた収集日程の種類で区分するものをいう。
なお、収集日程は町名以外に、町内会等で区分される地区もあることに留意すること。

c トリップ

特定の収集区域及び収集日において、同一の収集車両が、新たに収集を開始してから大型ごみ搬入施設への運搬が完了するまでの回数をいう。

d 収集計画

特定の収集区域及び収集日において、収集車両及びトリップで区分して、受付単位の排出場所に収集順序を割り当てることをいう。

e 収集実績

収集計画を行った受付等で、収集日当日にまだ対応していないもの（以下「未収集」という。）に対して、品目ごとに収集完了又は収集不可の対応を取ることをいう。

(ウ) 受付内容詳細表示

イー(ア)の情報を表示することができ、それらの情報（電話番号及びその他の連絡先は共通の検索項目とすること。）又は次の項目で条件検索できること。

なお、当該機能は、(2)ーアのノート型パーソナルコンピュータで利用することを想定しているが、(2)ーイのタブレット端末でも利用できるよう努めること。

- a 新規申込受付日
- b 新規申込受付月
- c 新規申込受付年度
- d 収集月
- e 収集年度
- f 収集地区
- g 収集実績
- h 収集不可理由

(I) 収集計画関係

当該機能は、(2)ーアのノート型パーソナルコンピュータで利用することを想定しているが、(2)ーイのタブレット端末でも利用できるよう努めること。

a 収集計画表示

収集区域及び収集日の指定により、次の内容を表示すること。

(a) 収集計画総括表

収集車両、トリップ及び収集計画の有無で区分して、受付件数、あんしんサポート

事業希望時間の午前、午後及びその合計の件数、個数、そのうち家電リサイクル法対象機器の個数並びに各項目における合計を表示すること。

さらに、表の項目の指定により、(ウ)において同条件で検索したものを表示するよう努めること。

◇ 収集計画総括表のイメージ

車両	トリップ	受付	あんサポ			個数	
			午前	午後			家電
1	1	20	2	0	2	40	2
	2	20	0	1	1	40	1
2	1	15	2	0	2	30	2
	2	15	0	1	1	30	1
計		70	4	2	6	140	6
未計画		5	1	1	2	16	0

(b) 収集計画地図

受付単位の排出場所及び計画済みの収集順序を地図上に表示すること。

アイコンや図形の色・形状等で、収集計画の有無の区分及びあんしんサポート事業希望時間を表示すること。また、家電リサイクル法対象機器が含まれることを表示するよう努めること。

さらに、収集車両及びトリップの指定により、当該区分とそれ以外の収集計画を区別して表示すること。

加えて、指定した収集車両及びトリップに登録されているアイコンの選択により、イー(ア)の受付番号の下4桁、カナ氏名、住所及び排出品目・個数・手数料を表示すること。また、収集共有事項、及び詳細ボタン等の押下により(ウ)において同条件で検索したものを表示するよう努めること。

(c) 収集計画一覧表

収集車両及びトリップの指定により、収集順序、イー(ア)の受付番号の下4桁、カナ氏名、住所、排出品目・個数・手数料及びあんしんサポート事業希望時間を表示すること。

また、背景の色等で、手数料免除であることを表示すること、さらに、家電リサイクル法対象機器が含まれること、及びあんしんサポート事業を実施することを表示するよう努めること。

なお、排出品目が多い場合は、展開ボタンの押下により全品目を表示する機能を付与する等により、元々の表の形式を崩さないような工夫に努めること。

さらに、行の選択により、(ウ)において当該受付番号で検索したものを表示するよう努めること。

b 収集計画登録

次の方法により登録できること。

(a) 地図上での登録

a－(b)において、収集車両及びトリップを指定した上で、排出場所のアイコンの選択により登録できること。また、地図上における範囲の指定により、直近の収集計画場所から近い順序等で収集計画を自動で登録できるよう努めること。

さらに、計画の変更及び取消しについても、同様の操作で行えるよう努めること。

(b) 一覧表での登録

a－(c)において、2種類の収集車両及びトリップの区分を指定した上で、双方の受付一覧表の行の選択により、もう一方の区分への変更ができること。

(オ) 収集実績関係

当該機能は、a－(a)は(2)ーアのノート型パーソナルコンピュータ、それ以外は(2)ーイのタブレット端末で利用することを想定しているが、a－(a)もタブレット端末で利用できるよう努めること。

a 収集実績表示

収集区域及び収集日の指定により、次の内容を表示すること。

(a) 収集実績総括表

収集車両及びトリップで区分して、収集計画済みの受付件数、あんしんサポート事業希望時間の午前、午後及びその合計の件数、受付個数、各項目における合計、並びにそれぞれの収集対応済みの件数等及び収集不可個数を表示すること。

さらに、表の項目の指定により、(ウ)において同条件で検索したものを表示できるよう努めること。

◇ 収集実績総括表のイメージ

車両	トリップ	受付	あんサポ			個数	
			午前	午後			収集不可
1	1		2	0	2	40	3
		計画	20	0	2	40	
	2		0	0	0	33	3
		計画	20			40	
2	1		2	0	2	30	2
		計画	15	0	2	30	
	2		2	0	2	26	1
		計画	15	0	2	30	

計		63	4	1	5	129	9
	計画	70	4	2	6	140	

(b) 収集実績地図

(エ)－a－(b)において、受付ごとの個数を表示すること。

アイコンや図形の色・形状等で、未収集又は対応済みの区分を表示すること。また、収集不可の区分を表示できるよう努めること。

(c) 収集実績一覧表

収集区域、収集日、収集車両及びトリップの指定により、収集順序、受付番号の下4桁、カナ氏名、住所、収集計画済みの個数、収集対応済みの個数及びあんしんサポート事業希望時間を表示すること。

さらに、行の選択により、(ウ)において当該受付番号で検索したものを表示できるよう努めること。

b 収集実績登録

次の方法により登録できること。

(a) 地図上での登録

a－(b)において、収集車両及びトリップを指定した上で、排出場所のアイコンの選択により、未収集、収集完了又は収集不可、及び排出品目等を撮影した画像を登録できること。なお、収集不可の場合は、その理由も選択形式等により登録できること。

また、申込情報のない排出品目・個数・手数料を追加した上で登録できること。

さらに、排出場所のアイコンを複数選択して、未収集又は収集完了を一括で登録できること。

加えて、指定した収集車両及びトリップ以外の排出場所のアイコンを表示させて、自車両のトリップとして収集実績を登録できるよう努めること。

(b) 一覧表での登録

a－(c)において、収集車両及びトリップを指定した上で、受付一覧表の行の選択により、未収集、収集完了又は収集不可を登録できること。なお、収集不可の場合は、その理由も選択形式等により登録できること。

また、申込情報のない排出品目・個数・手数料を追加した上で登録できること。

さらに、受付一覧表の行の複数選択により、未収集又は収集完了を一括で登録できること。

加えて、収集車両及びトリップの指定により別の区分の受付一覧表を表示させて、自車両のトリップとして収集実績を登録できるよう努めること。

(カ) 収集計画印刷機能

次のものをPDFで出力し、印刷できること。

なお、当該機能は、(2)ーアのノート型パーソナルコンピュータで利用することを想定しているが、(2)ーイのタブレット端末でも利用できるよう努めること。

- a 収集区域、収集日、収集車両及びトリップ単位で収集順序を記載した広域地図
- b 受付単位のイー(7)の受付番号、カナ氏名、電話番号、その他連絡先、住所、収集日、排出品目・個数・手数料、自宅場所、排出場所、収集共有事項、免除申請、あんしんサポート事業申し込み、あんしんサポート事業希望時間、納付方法、納付状況を記載した詳細情報
- c 収集日、収集区域、収集車両及びトリップ単位で収集順序、イー(7)の受付番号、カナ氏名、電話番号、その他連絡先、住所、排出品目・個数・手数料、収集共有事項、あんしんサポート事業希望時間、納付方法、納付状況を記載したリスト

エ 管理業務関係機能

当該機能は、(2)ーアのノート型パーソナルコンピュータで利用することを想定しているが、(2)ーイのタブレット端末でも利用できるよう努めること。

(7) 前提条件

利用者ごとに不要な登録権限等を制限する、特定の条件下でのみ利用する等で省略できる項目は入力不要とする等の権限管理を行うこと。

(イ) 集計機能

次の集計ができること。また、CSV形式での出力もできること。

a 受付業務関係

- (a) 新規申し込み、申込内容の変更、申込取消し、問合せ及び苦情の件数を、申し込み等の方法で区分して、新規申し込みの受付年度、月及び日単位（期間で指定する場合を含む。以下同じ。）で集計する。
- (b) 申込内容の変更の件数について、申し込み等の方法又は変更内容で区分して、変更受付日（収集日からの営業日数）単位で集計する。
- (c) 申込内容の変更の回数について、新規申し込みの件数単位で集計する。
- (d) 問合せ及び苦情の件数について、5-(3)ーイー(ウ)の区分ごとに、受付年度、月及び日単位で集計する。
- (e) 排出品目ごとの個数について、収集年度、月及び日単位で集計する。

b 収集業務関係

- (a) 収集日が到達して変更及び取消しを反映した申し込みについて、収集区域で区分して、収集完了及び収集不可の個数、収集不可理由の内訳、又は家電リサイクル法対象機器の品目ごとの個数を、収集年度、月及び日単位で集計する。

- (b) 免除承認の件数に対する、申込取消し、収集完了又は収集不可(一部収集不可を含む。以下同じ。)の件数、及び収集完了又は収集不可の個数を、収集年度、月及び日単位で集計する。
- (c) あんしんサポート事業実施決定の件数に対する、申込取消し、収集完了又は収集不可の件数、及び収集完了又は収集不可の個数を、収集年度、月又は日単位で集計する。
- (d) 収集日及び収集区域で区分した、新規申し込みのうち申込取消しを除いた件数、変更並びに取消しを反映した収集個数の総数及び家電リサイクル法対象機器の個数を、収集年度、月及び日単位で集計する。

(ウ) マスタメンテナンス機能

次の項目のマスタ登録ができること。

- a 収集区域(収集車両名を含む。)
- b 収集地区
- c 品目名・手数料・参考画像
- d ごみ収集上限個数
- e 収集日程

- (エ) 免除申請の審査結果を承認又は却下、あんしんサポート事業申し込みの審査結果を利用決定又は利用不可、却下及び利用不可の場合はその理由を登録できるよう努めること。

オ 完成図書等の提出

システム構築に関する設計書等は作成した時点で発注者の確認を受け、システム構築が完了した時点で、確認時点からの変更履歴を記載した次のものを、発注者に内容の承認を得てデータで提出すること。

なお、(ウ)は、収集計画、収集実績の登録等の利用場面ごとに、利用者が操作方法を確認できるものとし、操作方法が複雑等の場合は操作説明動画(MP4形式)の作成等により、利用者が容易に理解できるよう努めること。

- (ア) 概要設計書(PDF形式)
- (イ) 詳細設計書(PDF形式)
- (ウ) マニュアル(PDF形式)

カ システム利用権限等

システムの利用者及び利用権限のイメージは次のとおりである。

なお、個人情報については、利用者の役割に応じたアクセス権限を設定できること。また、業務上必要な者のみが閲覧、登録、更新及び削除ができるよう制御すること。

利用者	5－(3)－イ 受付業務 関係		5－(3)－ウ 収集業務関係						5－(3)－エ 管理業務 関係
			(ウ) 受付内容 詳細表示	(エ) 収集計画			(オ) 収集実績		
	表示	登録		表示	登録	印刷	表示	登録	
受付センター	○	○	○	－	－	－	○	－	○
収集業者	－	－	○	○	○	○	○	○	－
環境事業所	－	－	○	○	－	○	○	○	－
安佐南工場	－	－	○	－	－	－	－	－	△※
業務第一課	○	－	○	○	－	○	○	－	○

※ 5-(3)-エ管理業務関係のうち、(イ)－b－(d)のみ

(4) 完了検査

令和9年4月1日から受付業務等の運用を開始する前に、設置業務及び7に規定するセキュリティ対策のうち当該業務に係るものについて、発注者の立会い等により検査を実施して、承認を受けること。

6 受付業務

(1) 新規申し込みの受付手順

ア 申込履歴の照会

申込者から、5-(3)-イ－(ア)のカナ氏名、電話番号、住所等の複数項目の情報を聴取等して、過去の申込履歴があれば、カナ氏名、電話番号、その他連絡先、Eメールアドレス、住所、収集地区、自宅場所、排出場所、受付記録等の情報を照会する。

イ 申込情報の聴取等

申込者から、アに該当があればその情報を引用等しながら、5-(3)-イ－(ア)の情報、免除申請又はあんしんサポート事業申し込みの場合は、審査に必要な情報（5-(3)-イ－(エ)－d－(b)参照）を聴取等してシステムに登録する。

なお、以前にオンライン決済による申し込みがあり、収集不可又は申込取消しで振替えとなっている場合は、今回の収集に振替えを行うことを説明して、振替額の範囲内で受付を行い、収集共有事項に振替対象であることを登録すること。

ウ 申込情報の内容確認

次に該当する場合は内容確認を行う。内容確認に一定の時間を要する場合は、仮受付の状態として、その旨を申込者へ連絡する。

- (ア) 排出品目に「その他の品目」の項目がある場合、当該項目以外に該当する品目がないか、また、大きさの測り方は正当であるかを確認する。
- (イ) 排出場所が前回と異なる場合、その場所で収集に支障をきたさないか確認する。
- (ウ) 共同住宅で初めての申し込みの場合、管理者等に鍵情報（収集可能時間）、業者収集の有無、排出場所を確認する。

- (エ) 免除申請又はあんしんサポート事業申し込みの場合は、発注者に対象要件の該当有無を確認する。
- (オ) その他申込情報に明らかな不備がある場合、正当な情報を確認する。

エ 受付の完了

必要に応じてシステム情報を更新した上で受付を完了として、排出世帯へ受付番号の下4桁、排出品目・個数・手数料、排出場所等の情報、オンライン決済の場合は決済ページのURL等を連絡する。

(2) 申込内容の変更の受付手順

ア 申込履歴の照会

申込者から、5-(3)-イ-(7)の受付番号の下4桁、カナ氏名、電話番号、Eメールアドレス等の複数項目の情報を聴取等して、申込履歴の情報を照会する。

イ 変更内容の聴取等

申込者から、申込履歴の情報を引用等しながら、5-(3)-イ-(7)の情報、免除申請又はあんしんサポート事業申し込みの場合は、審査に必要な情報(5-(3)-イ-(エ)-d-(b)参照)を聴取等してシステムに登録する。

なお、変更として受け付けることができる内容は、電話番号、その他連絡先、収集日、排出品目・個数・手数料、排出場所、免除申請、あんしんサポート事業申し込み、あんしんサポート事業希望時間又は納付方法とする。ただし、収集日、排出場所、あんしんサポート事業申し込み又はあんしんサポート事業希望時間は、新規に申し込む場合の期限を迎えていない場合のみ受付を行うこととする。

また、オンライン決済の振替えを行っている申し込みの内容変更についても、振替額の範囲内で受付を行うこととする。

ウ 申込情報の内容確認

(1)-ウ-(7)、(イ)、(エ)又は(オ)に該当する場合は内容確認を行う。内容確認に一定の時間を要する場合は、仮受付の状態として、その旨を申込者へ連絡する。

エ 受付の完了

必要に応じてシステム情報を更新した上で受付を完了として、排出世帯へ受付番号の下4桁、排出品目・個数・手数料、排出場所等の情報、オンライン決済の場合は決済ページのURL等を連絡する。

(3) 申込取消しの受付手順

ア 申込履歴の照会

申込者から、5-(3)-イ-(7)の受付番号の下4桁、カナ氏名、電話番号、Eメールアドレス

ス等の複数項目の情報を聴取等して、申込履歴の情報を照会する。

イ 注意事項の説明

取消完了後に、改めて排出希望等あれば新規の申し込みが必要になる旨を説明する。

ウ 受付の完了

必要に応じてシステム情報を更新した上で受付を完了として、排出世帯へ受付番号の下4桁、排出品目・個数等及び取消しを完了した旨を連絡する。

(4) 電話受付

ア 実施日及び実施時間

5-(1)-イ及びウと同じ。時間外や電話の混線等によりオペレーターが応答できない場合、それぞれの状況に応じた音声ガイダンスを流すこと。また、インターネット申し込み等の希望をIVR等で確認の上、SMS等により案内を送信すること。

イ 使用番号

発着信において「082-544-5300」及び「0570-082530」を併用する。

ウ 業務体制

(7) オペレーター

大型ごみ収集の申し込み等に関する電話に対応するために、(9)の研修等を受講した者を、13人の範囲で不足しないよう配置する。

なお、月あたりの応答件数を着信件数で除した応答率(%表示で小数第2位を四捨五入)が85%以上となるよう努めること。

(4) スーパーバイザー

受付業務を円滑に実施するために、着信中、応答中等の件数をリアルタイムに把握しながら、オペレーターの監督・指導を行い、苦情対応、本市の関係部署等と連絡・調整を行う者を1名以上配置する。

(7) 業務運営責任者

大型ごみ受付センターの品質確保のために、市と連絡・調整を行う者として、コールセンターでの管理運営業務で2年以上の経験を有する者を、スーパーバイザーとは別に1名以上配置する。

エ 業務内容

(7) 申し込み等の受付

(1)、(2)及び(3)の手順のとおり。

(4) 問合せ受付

品目、納付方法、排出方法、受付情報等に関する問合せに対応し、収集状況、家電リサイクル法等の他機関が所管する内容であれば、適切な問合せ窓口を案内する。

(ウ) その他

外国人市民からの申し込み等については、3者間通訳の案内等により対応すること。

(5) ファクス受付

ア 実施日及び実施時間

通年。対応は5-(1)-イ及びウに準ずる。

イ 使用番号

発着信において「0570-082531」を使用する。

ウ 業務内容

(7) 申し込み等の受付

(1)、(2)及び(3)の手順のとおり。

(4) 問合せ受付

品目、納付方法、排出方法、受付情報等に関する問合せに対応し、収集状況、家電リサイクル法等の他機関が所管する内容であれば、適切な問合せ窓口を案内することとし、いずれもファクスで送信する。

(6) インターネット受付

ア 実施日及び実施時間

メンテナンス時間を除いて通年とし、対応は5-(1)-イ及びウに準ずる。

イ 業務内容

(7) 申し込み等の受付

(1)、(2)及び(3)の手順のとおり。

(4) 問合せ受付

品目、納付方法、排出方法、受付情報等に関する問合せに対応し、収集状況、家電リサイクル法等の他機関が所管する内容であれば、適切な問合せ窓口を案内することとし、いず

れもEメールで送信する。

なお、受付番号の下4桁、排出品目・個数・手数料、排出場所等の問合せが多いものについては、フォームへの入力により回答をページ上に表示する等のシステム機能で対応することも可能とする。

(7) チャットボット受付

ア 実施日及び実施時間

メンテナンス時間を除いて通年とし、対応は5-(1)ーイ及びウに準ずる。

イ 業務内容

(7) 申し込み等の受付

(1)、(2)及び(3)の手順のとおり。

(4) 問合せ受付

受付番号の下4桁、排出場所等の問合せが多いものについては、フォームへの入力により回答をページ上に表示する等のシステム機能で対応するよう努めて、それ以外は(4)ーイー(ウ)の問合せ窓口を案内することも可能とする。

(8) 免除申請・あんしんサポート事業申し込みの審査依頼等

ア 対象となる収集申込世帯リストの送付

受付日単位で取りまとめた収集申込世帯の情報を、発注者が別途定める様式等により、翌営業日中に発注者へEメールで送信等すること。

イ 審査結果の排出世帯への連絡

2営業日を目途に発注者から回答される審査結果を受けて、その結果を収集申込世帯へ連絡すること。なお、あんしんサポート事業については、実施決定した場合は連絡しない等の事前説明により、実施決定世帯への連絡を省略することは可能とする。

(9) 業務研修等

新たに配置するオペレーター等が円滑に業務を遂行できるように、発注者に内容の承認を得た次のものを作成し、それらを使用して研修を行うこと。なお、その際には7-(5)の研修も併せて行うこと。

ア 研修資料

広島市の大型ごみに関する情報をまとめたもの、広島市の概要、環境施策等を本市ホームページ等から引用したもの

イ 業務マニュアル

大型ごみ収集申込受付等におけるトークスクリプトやシステム操作方法等を記載したもの

(10) その他

3－(4)の手数料免除の申請個数状況、(5)のオンライン決済の振替状況の管理を行うこと。

7 セキュリティ対策

(1) オペレーター室

ア 入退室管理

次の項目により管理を行うこと。

- (ア) 施錠可能な部屋にすること。
- (イ) 名前札の着用等により訪問者を容易に区別できるようにすること。
- (ウ) 入室に関する申請手順を明確にすること。
- (エ) 入室を許可されている者の妥当性を定期的に確認すること。
- (オ) 入退室記録を取得すること。
- (カ) 個人単位で識別が可能かつ入退室に矛盾がないことを確認可能な入退管理装置を導入すること。
- (キ) 監視カメラ等の装置を設置すること。

イ インターネット接続

UTMを設置、又はこれと同等以上のセキュリティ機能を有するサービスを利用した上でインターネットに接続することとし、本市の指定するホワイトリストに基づいた接続先設定を実施すること。

ウ 電磁的記録媒体等の管理

電磁的記録媒体及びパソコン、モバイル端末、サーバ等のコンピュータ及びハブ、ルータ等のネットワーク接続に必要な機器（以下「情報システム機器」という。）は、次の項目のいずれかにより管理を行うこと。

ただし、可搬記録媒体は(ア)又は(イ)により管理して、定期的に所在確認を実施し、紛失・盗難が発生していないことを確認すること。

- (ア) 鍵の掛かる保管庫等への保管
- (イ) 机上への固定
- (ウ) 部屋の施錠管理

エ 発注者へのデータ送付

6－(8)のア及びイ等の広島市情報公開条例第7条各号に掲げる情報資産を含むデータを発注者へEメール等で送信する場合は、暗号化等を行うこと。

ファイル交換サービスを利用する場合は、5－(1)－エー(ウ)のクラウドサービスを利用する

場合の要件を満たすよう努めること。

(2) 設備関係

ア 不正プログラム対策ソフトウェアの導入

情報システム機器には、不正プログラム対策ソフトウェアを導入して、パターンファイルを最新の状態に保ち、定期的にフルチェックを実施すること。

イ サーバ関係

(7) サーバ室

サーバ室は原則として施錠を行い、入退室を厳密に制限・管理すること。

(4) サーバ機器

インターネット受付用サーバについて、次の項目により対策を実施すること。

- a 構築時における脆弱性を確認するセキュリティ診断
- b リアルタイムの不正アクセス監視
- c 不正プログラム侵入監視
- d 情報システムの可用性条件に応じたサーバの二重化
- e 脆弱性を確認する定期的なセキュリティ診断
- f 不正アクセス検知時にサーバ内のファイルが改ざんされていないことの確認
- g 脆弱性に対応するセキュリティパッチがリリースされた場合、動作影響を分析の上、速やかに適用すること。

ウ MDM（モバイルデバイス管理）

5-(2)-ア及びイの機器について、許可されたアプリケーション以外のインストール制限、ネットワーク接続先の変更制限等による管理を行うこと。

エ 貸与機器の起動の制限

5-(2)-ア及びイの機器について、BIOSパスワード等による起動の制限を行うこと。

オ 電磁的記録媒体等の廃棄

電磁的記録媒体を廃棄する場合は、専用のソフトウェアによる消去又は媒体の物理的破壊等により、情報を復元できないように処置すること。

また、情報システム機器を廃棄する場合は、機器内部の記憶装置からも情報を復元できないよう処置すること。

(3) システム関係

ア 通信網

通信はIP-VPN接続とし、ネットワーク機器の脆弱性対策を適切に実施すること。

イ インターネットとのデータ送受信

インターネットとサーバ間の送受信データは、SSL等により暗号化を行うこと。

ウ UTM（統合脅威管理）

外部ネットワークとのDMZに設置したインターネット受付用サーバ等の機器を防御するファイアウォール・アンチウイルス・不正侵入検知防御・Webフィルタリング機能を備えたUTMを設置すること。

ただし、5-(1)-エー(ウ)のクラウドサービスを利用する場合で、サーバ室にサーバ機器を一切設置しない場合は、当該サービス上で同等の機能が付与されていれば、問題ないものとする。

エ ログイン管理

ログインIDを個別に付与し、パスワード設定によりログインを制限すること。

オ アクセス記録等の管理

各種アクセス記録及び情報セキュリティの確保に必要な記録を取得すること。

また、利用者ごとのログイン・ログアウト日時、使用機器、システム操作履歴及び不正アクセス等の記録は、1年間保存すること。

カ ソフトウェア管理台帳の作成

ソフトウェアのバージョン等を記載する管理台帳を作成して、随時更新を行うこと。

(4) 広島市情報セキュリティポリシー等の遵守

広島市情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順を遵守すること。

また、発注者は、必要に応じて、発注者自ら又は第三者に委託して、情報セキュリティ監査を実施する。監査を円滑に実施できるよう受注者は発注者に協力すること。監査の結果、指摘等がある場合には、受注者は発注者と対応策を協議の上、実施すること。

(5) 業務研修

業務従事者に対して、個人情報の保護に関する法律及び広島市情報セキュリティポリシー等を遵守するための研修を実施する。

8 障害対策

(1) UPS（無停電電源装置）

データベース用サーバ、CTI用サーバ、インターネット受付用サーバの電源を共用することができ、停電時も一定の電源供給を行い、その間に各サーバ機器を自動シャットダウンさせることができること。

ただし、5-(1)-エ-(ウ)のクラウドサービスを利用する場合で、サーバ室にサーバ機器を一切設置しない場合は、当該サービス上で同等の機能が付与されていれば、問題ないものとする。

(2) サーバ機器の二重化

5-(1)-エ-(ウ)のサーバ機器は、予備機を備える等により二重化を行うこと。

(3) バックアップ

次の項目によりバックアップを実施すること。

なお、5-(1)-エ-(ウ)のクラウドサービスを利用する場合は、機器を使用する必要はないが、同等のバックアップを行うこと。

ア 定期バックアップ

定期的にデータの自動バックアップを行う仕組みを用意すること。ネットワーク接続型のハードディスク（NAS）へのバックアップとともに、サーバ障害時にも速やかに復旧できる対策を講じること。

また、バックアップデータは最低1日前までの状態には復旧できるようにすること。

イ バックアップ以降一時保持

直近のバックアップから障害発生時までの受付情報についても、別途、一時的に保持することにより、データの消失を最小限にすること。

ウ 使用機器の設定情報のバックアップ

ルータ、ファイアウォール等の機器の設定情報のバックアップを行うこと。

エ 収集リストのバックアップ

システム障害に備えて、当該日の大型ごみ受付センター業務が終了した時点で、翌日以降3営業日分の収集日、収集区域、収集車両及びトリップごとの5-(3)-イ-(ア)の受付番号、カナ氏名、電話番号、その他連絡先、住所、建物名・部屋番号、鍵情報、排出品目・個数・手数料、収集共有事項、あんしんサポート事業希望時間、納付方法を記載した収集リストを、システムを介さずに出力できるよう努めること。なお、収集計画が完了している受付は、当該リストの先頭に収集順序どおりに記載すること。

また、当該リストを使用して収集することになった場合は、収集日当日朝に受付番号ごとのオンライン決済の納付状況を掲載するリストも提供すること。

(4) 遠隔操作

システム障害等の保守対応、及び機器紛失時におけるログアウト処理等のために、各機器は遠隔操作ができること。

(5) 障害発生時の連絡等

セキュリティ事故、システム上の欠陥及び誤作動等の障害が発生した場合は、次の事項により対応すること。

- ア 事象等の概要を発注者へ1営業日以内に連絡
- イ ログ、証拠物件の収集及び保管
- ウ 発生原因の調査
- エ 対策手段の検討
- オ 事象詳細、発生原因、対策手段等を発注者へ報告

9 データ引継ぎ

(1) 対象データ

ア 受付ごとの排出者情報（CSV形式）

過去5年間の5-(3)-イ-(7)並びにウ-(ウ)-g及びhの情報

イ 地図上に書き込まれたメモ情報（SHAPE形式）

5-(3)-イ-(i)の情報

(2) 引継方法

引継ぎを受ける場合は前の受注者と、引継ぎを行う場合は次の受注者と協議を行い、業務に支障をきたさないよう円滑に行うこと。

(3) データ消去

データ引継ぎが完了した後は、当該データを速やかに消去すること。

10 業務実施計画書

受付業務の開始に向けて、次の事項に関する計画書を提出すること。

なお、内容に変更が生じた場合は、変更後のものを速やかに提出すること。

- ア 業務実施計画
- イ 業務実施体制

11 報告事項

(1) 業務実施報告書

当該月の翌月10日までに、発注者が別途定める様式により、次の事項に関する報告書を提出すること。なお、(i)及び(ウ)については、日ごとの件数等も報告対象とする。

- ア 大型ごみに関する苦情の件数及び内容
- イ 申込等受付時の処理誤りの件数、内容及び対応結果
- ウ 実施日数
- エ 申し込み等方法及び種別ごとの受付件数

オ 電話の着信件数、応答件数及び応答率（％表示で小数第２位を四捨五入）

カ 応答した電話着信の内容件数（新規の申し込み、申込内容の変更、申込取消し、問合せ又は苦情、複数項目で該当あればそれぞれに計上）

(2) 日次報告

ア 電話応答状況

当該日の翌営業日中に、発注者が別途定める様式により、次の事項に関する報告書を提出すること。なお、全ての項目について、時間ごとの件数等も報告対象とする。

(ア) 着信件数、応答件数及び応答率（％表示で小数第２位を四捨五入）

(イ) 着信件数のうち、オペレーター等が応答する前に終了となった放棄呼の件数

(ウ) 回線数が上限に達した等の理由でそもそも着信とならなかったあふれ呼の件数

(エ) 応答した着信の１件あたりの平均通話時間

(オ) 発信件数及び応答件数

(カ) 応答のあった発信の１件あたりの平均通話時間

(キ) 電話応答のために待機したオペレーター配置人数

イ 免除申請・あんしんサポート事業申し込みの収集申込世帯リストの送付

６－(8)－アを参照。

(3) 随時報告

その他で、発注者へ随時報告すべきと判断する事案等あれば、速やかに報告すること。

１２ 受付実績（過去５か年）

（単位：件）

区 分		令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
電 話	新規	100,276	86,586	82,393	76,242	68,108
	変更	—	78,849	66,963	96,542	113,940
	取消し	—	2,853	2,678	2,621	2,641
	問合せ	—	27,139	26,576	24,149	20,227
	苦情	—	38	8	21	20
ファクス 新規		4,141	852	506	320	236
インターネット 新規		45,856	44,598	46,398	49,862	52,802
チャットボット 新規		—	3,639	3,266	3,303	3,305
新規 合計		150,273	135,675	132,563	129,727	124,451

※ 新規は新規の申し込み、変更は申込内容の変更、取消しは申込取消しを意味する。

※ 電話による申込内容の変更、申込取消し、問合せ及び苦情は令和３年度以前の集計なし。

チャットボットによる申し込み等は令和４年度から開始。