

業務仕様書

業務名

大型ごみ収集センター受付業務及びごみ分け電話案内業務

履行期間

令和 5 年 11 月 1 日から令和 10 年 10 月 31 日までとする。

契約締結日から令和 5 年 10 月 31 日までは準備期間とし、システム構築・業務研修等を確実に実施し、令和 5 年 11 月 1 日から円滑・確実に次期大型ごみ収集センターを運用開始できるように準備すること。

「大型ごみ収集センター受付業務について」

1 業務概要

- (1) 大型ごみ戸別有料収集（リサイクル品を含む。）に係る市民からの電話、インターネット、FAX（耳や言葉の不自由な方のみ）、チャットボット及び有人チャットによる申込み、問い合わせ等を一元的に受け付け、必要事項の確認、案内等のオペレーションを実施する。また、受付情報を基に収集リスト及び統計情報を作成し、市又は大型ごみ収集センター管理運営業務受託者（以下「管理運営業務受託者」という。）が、受付システムによりデータを確認できることとする。
- (2) 受付業務を効率的に行うために、受託者の用意する施設内に受付業務を行う拠点として「大型ごみ収集センター」を設置するとともに、電話受付、FAX 受付、及びインターネット受付、チャットボット及び有人チャット受付に対応したシステムを用いて受付を行う。
- (3) 業務遂行にかかる必要な設備、機器類、受付システムの構築等については、市・管理運営業務受託者・収集業者分を含む、全てを受託者が用意するものとし、受付システムのメンテナンスや運用・管理も受託者が行うこととする。
- (4) 受付処理件数は、(別紙 1)「令和元年度～令和 3 年度入電等件数」を参考とし、電話については、9 (1) サのサービス指標の応答率を維持すること。また、転出入等人口の増減状況や自然災害等により、受付件数等は増減する可能性があるため、この数量を超えた場合でも業務を継続すること。なお、処理件数の増減があった場合でも、原則として、契約金額の変更は行わないものとする。ただし、処理件数の増加が別紙 1 から想定される件数を大幅に超過し、本委託の目的を達成することが困難と市が認める場合は、その維持を目的として、かかる費用、その他必要な事項について、市と受託者が別途協議の上決定するものとする。
- (5) インターネット受付、メール受付及びチャット受付の件数に関しては、インターネット受付の開始初年度であることや、受託者の過去のコールセンター運営業務の運用実

績を踏まえ、受託者にて想定対応件数を算出し、それを円滑に対応可能な体制を構築するものとする。

2 業務履行日時・履行場所

(1) 大型ごみ収集センターの受付日時は、下記のとおりとする。

	受付日時	処理対応日時
電話受付	原則、日曜日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く、午前9時から午後4時30分。	
FAX 受付	保守点検日時を除き 24 時間 365 日。	日曜日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く、午前9時から午後4時30分において、受付日から2営業日または48時間以内に対応。
インターネット受付	保守点検日時を除き 24 時間 365 日。	
チャットボット受付	保守点検日時を除き 24 時間 365 日。	
有人チャット受付	原則、日曜日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く、午前9時から午後4時30分。	
メール受付（問合せのみ）	保守点検日時を除き 24 時間 365 日。	原則、日曜日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く、午前9時から午後4時30分において、受付日から2営業日または48時間以内に対応。

※申込者への確認や市や管理運営業務受託者と協議が必要となる事例は、この限りではない。ただし、その場合においても、可能な限り速やかに処理、対応すること。

(2) 大型ごみ収集センターは札幌市内に設置すること。

(3) 受付業務を履行するための事務スペースを用意すること。また、市が別途発注する管理運営業務受託者の事務スペースを用意すること。管理運営業務受託者の事務スペースは50㎡以上を確保し、原則受付業務の事務スペースと隣接させることとする。ただし、隣接させることが困難な場合は、同じ建物内で用意することとし、その場合は、別途市と協議の上決定するものとする。管理運営業務受託者の事務スペースは施錠でき、管理運営業務受託者が不在時に他の従事職員が自由に立入できない状態にすること。なお、受託者の都合により管理運営業務受託者の事務室を移転する必要がある場合の費用については、全て受託者が負担するものとする。

3 電話受付業務

(1) 受託者が作成し、市が承認した業務マニュアルに基づき、下記のとおり、市民からの電話による申込み・問い合わせ等を一元的に受け付け、必要事項の確認、案内等のオペレ

ーションを迅速かつ的確に行うこと。

- ア 申込者の氏名、住所、電話番号、排出品目、個数の聞き取り
- イ 家庭から排出される大型ごみかどうかの確認
- ウ 市で収集可能な大型ごみかどうかの確認
- エ 排出品目ごとの手数料金額の案内
- オ 収集日・収集場所・受付番号の案内
- カ 手数料シール購入方法の案内（必要に応じて最寄りの販売店も案内）
- キ 排出方法の案内
- ク 追加・キャンセルが発生した場合の案内
- ケ 追加・キャンセルに係わる入電の対応
- コ 簡易な清掃行政に関する問い合わせへの回答
- サ その他市が指示すること

(2) 9 (1) サのサービス指標に基づき業務を実施すること。

(3) 受付業務に付随して書き留めた個人情報、対応処理完了後にその情報を適宜破棄すること。

4 FAX 受付業務

FAX を使用して、3 (1)ア～サを行うこと。

また、3 (3)については、FAX 受付業務も同様とするが、個人情報は収集完了後にその情報を適宜破棄すること。

5 インターネット受付業務

(1) 基本事項

- ア インターネット受付が利用できる端末は PC 端末のほか、携帯端末（スマートフォン・タブレット端末）とする。
- イ 個人情報を保護するために、インターネット受付の登録フォームにおいて、利用者と Web サーバ間の送受信データは HTTPS を利用し通信を行うこと。
- ウ インターネット受付業務における受付メールの送信及び受付メール以外の問合せメールの回答には、市が指定または受託者が用意するメールアドレスを使用すること。なお、本契約業務を行うために市のホームページ等でメールアドレスを掲載し、公表するものとする。
- エ 申込み用のホームページインターネット受付用のドメインは、市が指定または受託者が用意するものとし、プロバイダーに対するドメイン登録料、使用料等は受託者が負担すること。

なお、詳細については、別途市と協議し、決定すること。

(2) トップページ

- ア 申込み受付画面に移る前に、インターネット申込みに関する注意事項を表示すること。なお、注意事項は市と協議の上決定すること。
- イ トップページにはメンテナンスや年末年始の案内など一時的な情報を伝えられるお知らせ欄を設けること。なお、注意事項の本文、及びお知らせ欄は簡易に修正ができることとし、市の指示により、受託者が修正を行うこと。
- ウ 受付対象品目や処理手数料が確認できること。
- エ トップページから、次のそれぞれの処理に移動ができること。
 - ・申込み受付
 - ・申込み変更
 - ・申込み取消

(3) 申込情報入力

申込者の氏名・住所・電話番号・メールアドレス・希望する排出場所・排出を希望する大型ごみの入力について、以下のア～オは文字入力をできるようにすること。また、以下のカ～クはプルダウンメニュー等から選択ができるようにすること。なお、未入力や誤入力の項目があった場合は、申込み受付は完了せずに、エラーメッセージ等を表示し、申込者に誤入力部分の修正を促すこと。

- ア 申込者氏名
- イ 住所（地番、号、マンション名、部屋番号）
- ウ 電話番号
- エ 連絡先電話番号
- オ メールアドレス（確認用に再度メールアドレスを入力する項目も設けること。）
- カ 住所（区、五十音順）
- キ 住所（町・丁目、五十音順）
- ク 排出場所

(4) リサイクル収集希望の有無確認・登録

リサイクル収集対象品目を選択したときのみプルダウンメニュー等を表示し、リサイクル収集の希望の有無を選択できること。

(5) 収集日の確認・登録

収集予定日は、申込みのあった住所から収集地区を自動判定し、予めマスターに設定した内容に基づいて自動的に受付可能な収集予定日をカレンダー上に表示すること。申込者はカレンダー上から希望する収集日を選択できること。なお、受付は収集予定日の2週間前から収集希望日の2日前（清田区は4日前）までとし、その範囲で複数日の申込みを可能とする。なお、申込締切時間については、本契約締結後、市と協議の上決定するものとする。

(6) ごみ品目と数量の確認・登録

- ア 申込み品目は、品目リスト（例：品名、種別等）から選択でき、品名が種別・

五十音順に検索可能であること。

- イ 1回の申込みで、大型ごみの品目を10件以上登録することが可能であること。
また、1品目あたりの個数を指定できるようにすること。

(7) 合計金額の案内

品目選択の都度、品目ごとの料金、合計金額を自動計算し表示できること。

(8) 申込内容の確認・登録

- ア 申込登録後に申込内容の確認ができ、必要に応じて容易に修正ができること。
- イ 最終的な登録ボタンを押すことで、申込みが確定するとともに、受付番号を自動的に取得し、画面上に表示すること。
- ウ 登録後、受付番号を含めた申込内容の全てを申込者に対して、受付メールを自動的に返信すること。

(9) 受付番号

受付番号の体系は、本契約締結後、市と協議の上決定すること。

(10) 受付情報の蓄積

申込者の情報は、データベースサーバに蓄積できるようにすること。

(11) 申込内容の変更及び取消

- ア 申込みが確定した時に付番される受付番号など複数の情報を基に、申込み内容の変更及び取消ができること。
- イ インターネット受付のトップページ画面から、申込み内容の変更または取消の申請画面に移動し、電話番号と受付番号を入力して変更または取消ができること。申込み後に予め収集申込時に登録したメールアドレスへ送信されたメールに記載の URL より、申込み内容の変更又は取消し画面にアクセスができること。なお、変更又は取消の開始前に現在の申込内容の確認画面が表示されること。確認画面には、現在受付情報が登録済みかを表示すること。
- ウ 申込み内容の変更は、品目の個数の変更および追加・削除、収集日の変更が可能であること。
- エ 変更の登録後、自動的に申込者に対して、変更後の申込み内容の確認メールを返信すること。
- オ 取消内容の確認画面には、取消後の修正はできない旨の注意文を表示した上で、最終的な登録ボタンを押すことで、申込みの取消が確定すること。
- カ 取消登録後、自動的に申込者に対して、取消受付メールを返信すること。
- キ 申込者による申込内容の変更及び取消は、収集日の2日前（清田区は4日前）まで可能とすること。なお、申込締切時間については、本契約締結後、市と協議の上決定するものとする。

(12) 受付処理

- ア 登録された受付情報を元に、確定した収集日や排出場所などの内容を、受付メールとして申込者に対し送信できる仕組みを構築すること。

なお、SPAM メールと誤認されないよう対策を講じることとし、SPF 認証は必須とする。

イ その他、詳細は市と協議して決定する。

(13) お知らせメール機能

大型ごみ収集日の前日に、登録されたメールアドレスにお知らせメールを自動配信する機能を有すること。

(14) 送信メール

送信するメールの内容及び時間帯は、本契約締結後、市と協議の上決定するものとする。

6 チャットボット及び有人チャット受付業務

(1) チャットボットによる受付・問合せ等

ア チャットボットによる受付・問合せシステム等を運用し、前述のインターネット受付業務と同等の受付処理を行うこと。

イ チャットボットを利用して、申込者からのごみ分別に関する問合せ等の対応及び大型ごみ収集の申込みができること。

ウ チャットボットによる申込は、申込まれた段階で自動的に受付した内容が確認画面もしくはメール等で本人に通知されること。

エ W E Bチャットの画面上で、市民からの ごみの分別・出し方に関する質問に回答することができるようにすること。収集日や大型ごみ収集に関することについては、本市のホームページに誘導できるようにすること。

オ チャットボットで受付けた申込情報は、受付システムに取り込むことができること。受付システムに取り込み後、収集日や収集場所などの受付情報を確定した上で、申込者に対し確定内容をメール等で通知できる機能を有すること。

カ その他、詳細は市と協議して決定する。

(2) 有人チャットによる受付・問合せ等

ア 有人チャットを利用するためのシステムを運用し、前述の電話受付業務と同等の受付処理を行うこと。

イ 申込者は、市のホームページから受託者の用意したチャットシステムへアクセスすることにより、大型ごみ収集の新規、変更、取消の申込み、及び申込内容の確認を行う。

ウ 6 (1) ア～オと同様の受付を行うこと。

エ その他、詳細は市と協議して決定する。

7 問い合わせ対応

(1) 電話、F A X、メール、有人チャット等で寄せられた問合せや苦情等について、有人対応

すること。問合せや苦情の対応にあたっては、正確に内容を把握するとともに、可能な限り収集センターで完結すること。ただし、苦情や回答困難な問い合わせ等解決できない案件は、管理運營業務受託者へ連絡し指示を仰ぐこと。

- (2) 管理運營業務受託者の閉庁日に受け付けた苦情や回答困難な問い合わせ等解決できない案件は、翌開庁日に速やかに管理運營業務受託者へ連絡し指示を仰ぐこと。ただし、緊急性を伴う案件の場合は、迅速に対応できるよう、市と調整の上、連絡体制を整備すること。

8 ウェブサイトの作成について

下記に基づき、受付フォームの全体設計、ページデザイン・レイアウト作成、イラスト・図表の作成、コーディング作業、ウェブサイトを構築すること。

(1) デザイン・レイアウト

全てのインターネット画面は、利用者が目的の情報を見つけやすいレイアウトにすること。また、デザインや配色にあたっては、「広報に関する色のガイドライン」(<https://www.city.sapporo.jp/koho/color/>)を参照し、誰にとっても見やすく分かりやすい画面構成になるように設計すること。

PCのほか、スマートフォンやタブレットに対応可能なレスポンシブデザインとすること。なお、スマートフォン・タブレット用のデザインで表示させる基準サイズは、市と協議のうえ決定すること。

(2) コンテンツ

コンテンツの構築にあたっては、その都度、市と協議の上、進めること。

(3) サイト開設後の更新・編集

本サイト開設後の更新・編集について、市の指示に従い更新・編集すること。

(4) ウェブアクセシビリティ

構築するウェブサイトについては、ウェブアクセシビリティ（以下「アクセシビリティ」という。）に関する JIS 規格 JIS X 8341-3:2016 の適合レベル AA に準拠するよう構築すること。ただし、利便性を向上させるために必要と認められる場合に限り、事前に市に確認し承諾が得られた場合については変更できるものとする。疑義があれば随時協議すること。

また、検証作業を実施のうえ、達成基準チェックリストを作成するとともに、アクセシビリティ方針を策定すること。

なお、検証結果、達成基準チェックリスト及びアクセシビリティ方針は本ウェブサイト上で公開すること。

※以下を参考に対応すること

- ・別冊「札幌市公式ホームページガイドライン」
- ・総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html

・ウェブアクセシビリティ基盤委員会

<https://waic.jp/>

(5) 脆弱性診断

構築に当たっては、独立行政法人情報処理推進機構「安全なウェブサイトの作り方」(最新版)に基づき、脆弱性を排除すること。

(6) 特記事項

- ア 本ホームページ、ウェブサイトの公開に伴い、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じたときは、受託者は自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ役務の遂行上において、受託者の責に帰すべき事由により、市に何等かの損害を与えたときはその損害を賠償するものとする。
- イ 制作したウェブサイトは、受託者が用意するサーバ(公開サーバ以外も可)のテスト領域にアップロードし、動作確認、リンクチェック、アクセシビリティチェック、HTMLエラーチェック、ブラウザチェックを行い、公開前に必ず市の了解を得ること。また、リンクチェック、アクセシビリティチェック、ブラウザチェックについては、検証結果一式の資料を提出すること。
- ウ サーバの利用等、本市職員の立ち合いを必要とする作業がある場合は、原則として法令で定める休日を除く、月曜日から金曜日までの8時45分から17時15分の間を実施すること。

9 電話等受付体制

(1) 要員体制

- ア 受付業務にあたっては、オペレーター及びこれを統括する責任者(以下「スーパーバイザー」という。)を配置すること。
- イ オペレーター及びスーパーバイザーは、オペレーション業務を円滑に行うために必要な知識、技能及び経験を有する人材を適正に配置すること。なお、インターネット受付に従事するオペレーターについては電話受付のオペレーターやスーパーバイザーの兼務を認める。
- ウ 受付席数は、1(4)の受付処理件数を基に、1日あたりの受付件数に対応できるよう確保するとともに、オペレーターの配置については、過年度の実績を考慮し、繁忙期及び通常期、曜日、時間帯による業務量の変動を随時分析した上で、市民サービスの低下につながらないように計画し、配置すること。
また、毎月20日までに翌月分の配置計画書を提出し、市の承認を得ること。その後の運用状況に応じて配置計画書の内容を変更する場合は市と協議の上、行うこと。なお、インターネット受付、メール受付及びチャット受付件数に関しては、インターネット受付の開始初年度であることや、受託者の過去のコールセンター運営業務の運用実績を踏まえ、受託者にて想定対応件数を算出し、それを円滑に対応可能な体制を構築するものとする。
- エ さわか収集(札幌市要介護者等ごみ排出支援事業)においては、申込者に対

する的確な対応と聞き取りを行い、管理運営業務受託者に速やかに引き継ぐこととする。また、さわやか収集制度の運用が変わった場合には、市の指示に基づき対応すること。なお、さわやか収集は電話・FAXのみで収集を受付することとする。

- オ ふれあい収集（生活保護世帯等処理手数料を免除する制度）においては、申込者に対する的確な対応と聞き取りを行うこととする。また、ふれあい収集制度の運用が変わった場合には、市の指示に基づき対応すること。なお、ふれあい収集は電話・FAXのみで収集を受付することとする。
- カ 交通機関などの遅延及び病気などの事由により、突発的にオペレーターが出勤できない場合においても、オペレーターの代替要員を別途待機させるなどし、業務に支障を来すことなく運用できる仕組みとすること。
- キ スーパーバイザーは、実務経験（他のオペレーターに対して指導的な立場での実務経験）が1年以上あること。また、定期的にオペレーターの対応をモニタリングして、適切な対応を行っているか分析し、必要に応じてオペレーターの個別指導を行うこと。
- ク スーパーバイザーは、オペレーターを十分に監督し、円滑に業務が遂行できる人数を配置すること。
- ケ スーパーバイザーはオペレーターが対応できない案件について、適切に対応すること。また、オペレーション業務の品質確保に向けて、管理運営業務受託者及び市との調整窓口となること。
- コ スーパーバイザーは、ふれあい収集における運用上のルールを熟知し、オペレーターが受付した申込内容を迅速に確認し、管理運営業務受託者に引き継ぐこと。
- サ 次のサービス指標に基づき、オペレーターを配置すること。

【サービス指標】

表 1

指標名	定義	管理目標値	計算式
平均応答率	収集センターあての呼にオペレーターが応答した割合	75%以上 (1日平均) 80%以上 (1か月平均)	オペレーターが応答した件数／収集センター着信件数

表 2

指標名	定義	努力目標値	計算式
平均通話時間	収集センターあての呼にオペレーターが応答してから切電までの時間の平均	4分以内	通話時間合計／ オペレーター応答件数
平均後処理時間	収集センターあての呼にオペレーターが切電後、記録などの要件を完了するのに要した時間の平均		後処理時間合計／ オペレーター応答件数

(ア) (イ)の免責条項に該当せず、上記表 1 の指標の管理目標値の 1 か月平均応答率、また 5 営業日連続して 1 日平均応答率を達成できなかった場合、又は達成が見込めない場合は、速やかに市に報告し、市と協議・調整の上、サービスの品質を確保するための改善策を実施することとする。

(イ) 上記表 2 の指標は努力目標値とし、達成できるように努めることとする。

(ウ) 改善策の実施にあたっては、受託者は業務への影響の緊急性や重要性を踏まえた対応可能な措置について、市に改善提案を書面で提出し、市からその実行についての承認、指示を受けた上で行うこととする。

(エ) 受託者が責任を負う各業務において、受託者が責を負わない部分での障害に関する責任を除外するため、サービス指標の要求水準の達成に関し、以下に起因する障害等については免責とする。

(a) 自然災害、大規模事故等の不可抗力に起因する障害

(b) 市の重大な過失による障害

(c) 契約締結当初に想定しなかった社会的要因や災害等の自然的要因により、過年度より申込件数が増加したと市が認めた際の応答率の低下

(d) 月平均の応答率が 80%未満となったときで、要因が特定されない申込件数等の増加により、申込または問合せの当該月件数が当該年度の直近過去 3 年の同月平均件数より 20%を上回った場合。

(e) その他、市がやむを得ないと認めた場合

(オ) 申込受付業務開始から 2 か月間は、表 1 の管理目標値を適用しないこととする。

(2) 研修体制

ア オペレーション業務に支障を来すことのないよう、従業員に対し事前研修を十分に行うこと。また、セキュリティ対策や個人情報保護に関する各種規定などの関連知識についても事前に習得すること。

イ 履行期間中、定期的に勉強会や研修を実施し、対応内容の検証を行う等、対応品質の維持・向上に努めること。

(3) マニュアル等の提出

ア 必要な業務マニュアル（受付・問合せ業務の対応、危機管理体制、システム操作及びシステム等の障害時対応に関する事項等を記載したもの）類を作成するこ

と。また、業務の実施状況に応じて見直し、適宜改訂を行うこと。作成または改訂する際は市に提出し、承認を得ること。なお、市は必要な資料等があれば受託者に提供する。

イ オペレーターの基本的な電話対応マニュアルとして、市の指示に基づきトークスクリプトを作成すること。また、状況に応じて見直し、改訂を行うこと。作成または改訂する際は市に提出すること。

ウ 業務マニュアル類は常に最新版を使用すること。

10 電話設備

- (1) 市が指定する電話番号(011-281-8153)とFAX番号(011-281-4622)により着信ができること。なお、回線工事費、月額基本諸費用、通信費、使用料等は受託者が負担すること。
- (2) 管理運営業務受託者が使用する電話機2台を設置し、大型ごみ収集センター内で使用可能な内線2本を設けること。
- (3) 電話回線は40回線以上用意すること。
- (4) 電話機は、1(4)の受付処理件数を基に、対応可能な席数分用意すること。
- (5) 受信した電話は、管理運営業務受託者へ転送できること。
- (6) 受付時間外に着信があった場合、及び各あふれ呼の場合は、それぞれ市が別途指示する音声ガイダンスを流すこと。また、音声ガイダンスは複数登録でき、簡易に変更できること。
- (7) なお、あふれ呼とは以下のとおり。
 - ・オペレーターが後処理中で対応できなかった着信。
 - ・オペレーター数を上回る入電数があり対応できなかった着信。
 - ・最大回線数を上回る入電があり対応できなかった着信。
- (8) 入電数、発信件数、1件あたりの平均着信通話時間を時間帯別に把握できること。
- (9) あふれ呼数を時間帯別に把握できること。また、あふれ呼数のうち、切電してしまった呼数(以下「放棄呼数」という。)についても時間帯別に把握できること。
- (10) オペレーターの対応をリアルタイムにモニタリングできる機能を有すること。
- (11) センターへの入電情報について、入電数、応答数、応答率、放棄呼数、放棄呼率平均通話時間等、リアルタイムに状況把握できること。
- (12) 災害等による非常時に備え、受付回線を二重化するなどの対策を講じること。
- (13) 入電があった際やあふれ呼中の待ち時間中に、申込者に対してインターネット申込みやチャットによる申し込みが可能であることを伝達すること。

1.1 受付システム

(1) 受付機能

- ア 受付業務に必要な次の項目を入力できること。また、入力と同時に、受付年月日、受付時間、受付者を自動的に格納すること。
- ・氏名
 - ・住所
 - ・電話番号
 - ・品目と個数
 - ・リサイクル収集の有無
 - ・フロン収集の有無
 - ・ふれあい収集の有無
 - ・さわやか収集の有無
 - ・収集日
 - ・ふれあいシール送付先住所（申込者住所と違う場合のみ入力）
 - ・収集場所住所（申込者住所と違う場合のみ入力）
 - ・担当ケースワーカー名（ふれあい収集の場合入力）
 - ・特記事項（テキスト入力）
 - ・その他市が指示する項目
- イ 新規登録のほか、申し込みの追加・一部キャンセル等の変更、取り消しができること。
- ウ 申込者の情報は、過去の履歴情報から自宅の電話番号を基本に携帯番号など2種類以上の番号と自動連携し簡易に検索できること。
- エ 電話番号連動システム（CTI）や地理情報システム（GIS）等の機能を利用して申込内容を入力しやすいように工夫されたシステムであること。
- オ 住所の入力は可能な限りキーボードによる入力をなくし、受付時間の短縮に努めること。
- カ 住所の入力により、直近の収集予定日を自動的に表示することとし、任意で受付可能な他の収集日を選択できること。
- キ 排出品目を選択する前に収集日を選択し、収集可能日を調べられること。
- ク 排出品目は、その一覧表示により、オペレーターが簡易に選択及び選択の取り消しができるものとする。また、選択後には、品目ごとの料金、合計金額を自動計算し表示すること。
- ケ 迅速な品目設定のために、品目は分類別とあいうえお順での表示が可能で、正式名称のほか別名でも検索できること。
- コ 「その他」の品目を選択した場合には、内容をテキスト入力できること。
- サ オペレーターへの周知事項を表示する機能があること。オペレーターへの周知事項は、スーパーバイザー等の権限があるものが、その都度簡単に掲載できる

- こと。
- シ 大型ごみで収集しない品目については、オペレーターが迅速に問い合わせ先等を案内できるよう情報を表示すること。
 - ス 受付内容を登録時、受付年月・行政区コード・連番を組み合わせて受付番号を自動的に取得すること。また、受付番号は収集日を変更しても変更しないこと。過去の受付履歴を検索する際に受付番号の一部を検索キーに設定できること。
 - セ 問い合わせの件数及び内容を把握する機能を有すること。
 - ソ 収集結果の入力を閲覧できること。
 - タ 地図上をクリックするなどして、建物情報をコピーして受付情報として入力できること。
 - チ 異なる電話番号からの申し込みがあった場合でも名寄せできること。
 - ツ 管理運營業務受託者端末にて、受付状況を業者別かつ収集日別に受付状況を確認し、任意に受付締切処理が行えること。

(2) 地図機能

- ア 受付機能の入力画面と地図画面が同時に表示可能なこと。また、目標物（電子住宅地図に登録された施設）を検索しやすいように、表示できること。
- イ 地図画面は、住所が入力された時点で、その場所の地図が中央に表示され、拡大・縮小・移動・中央表示が即座にできること。
- ウ 地図画面に 11(4)アで書き込んだ情報が表示されること。
- エ 地図は詳細な電子住宅地図（個人名やマンション名、道路の通行方向等が表示されるもの）を使用し、契約期間中 2 回以上更新すること。また使用する地図の発行年月日、更新日を市に報告すること。なお、Web 版の電子住宅地図の場合は、自動的に更新されるため、この限りではない。
- オ 11(4)アで地図に書き込んだ情報は、ベースとなる電子住宅地図を更新した際にも反映させること。
- カ 地図画面に紙地図冊子・ページ情報（最大 4 つ）を表示すること。

(3) 収集機能

- ア 市の指示により、住所別に収集ブロックを登録できること。またその、収集ブロックを収集する収集業者及びその車両台数をそれぞれ設定できること。
- イ 受付データを基に、収集日別・収集業者別・市が指示する収集ブロック別に自動振り分けした収集リストを作成できること。収集リストのうち、リサイクル収集、フロン収集、持ち出し収集については別途市が指示する内容のリストとすること。
- ウ 管理運營業務受託者端末にて印刷許可後、収集業務受託者端末で印刷できること。また管理運營業務受託者、収集業務受託者双方の端末で閲覧・印刷ができること。
- エ 大型ごみ、リサイクル収集、フロン収集でそれぞれ担当する車両に自動配車で

きること。

- オ 収集リストは、申込者の氏名、住所、電話番号、収集場所の住宅地図、収集品目及びその個数と手数料額、収集チェック欄、収集に係る連絡票の投函チェック欄、電子住宅地図ページ及びその座標、その他市が指定する項目を印字すること。また、リストのタイトル、申込者の氏名及び電話番号について、印刷の有無を選択することができるようにすること。

プリンターのサポートする用紙サイズにおさまるよう、全体地図を印刷できること。全体地図は縮尺、用紙サイズ、印刷方向、分割枠数（縦×横）等の条件を指定して印刷が可能なこと。

- カ 予定通り収集が完結しなかった場合に、その収集結果状況を入力できること。また、収集結果状況についてはリアルタイムでオペレーターが内容を確認できる仕組みとすること。

(4) 管理機能

- ア 次の項目について地図への書き込み（記号表示及びその記号に付随するテキスト入力）が複数のオペレーターから同時（排他制御）に操作できること。

- ・家屋の追加・変更・削除
- ・道路の追加・変更・削除
- ・大型ごみ排出場所指定建物情報の追加・変更・削除
- ・その他特記事項の追加・変更・削除

- イ 受付機能の自動計算に支障を来たすことなく、品目の追加・変更（品目名・金額）・削除ができること。

- ウ 受付機能の自動計算に支障を来たすことなく、大型ごみ処理手数料額（シールの種類）の追加・変更・削除ができること。

- エ 対応履歴から生成した統計情報（月別・日別・時間帯別の受付件数、予約件数、問合件数及び内容、品目別受付件数等）を閲覧・CSV出力できること。

- オ 使用者によって編集できるマスターを制限できること。

(5) ふれあい管理機能

- ア ふれあい収集として受け付けた申込者の手数料減免申請書・承認書（様式は別途指示）及び宛名ラベルが作成できること。

- イ 管理運營業務受託者用端末において、手数料減免申請書(控え)及び宛名ラベルが作成できること。

- ウ 手数料減免申請書は、新規・変更・キャンセルでそれぞれの様式で作成できること。なお、申請書印刷後に変更があった場合は変更箇所が容易に分かるように申請書が再印刷できること。

- エ ふれあい収集を承認すると、上記ア・イの印刷機能が利用できること。

- オ 条件を指定して検索し、再印刷ができること。

- カ ふれあい受付したデータを参照した場合、「承認/未承認」が表示されること。

- キ 特定の権限を付与された担当者が、ふれあい受付したものを確認及び承認でき

る以下の機能を有すること。

- ・件数：ふれあい受付の件数を表示すること。
- ・状態：ふれあい承認用のチェックボックスまたはボタンを用意すること。
- ・受付種別：新規受付/受付内容変更/受付キャンセルの受付種別を表示すること。
- ・受付番号：受付番号を表示すること。
- ・電話番号：電話番号を表示すること。
- ・氏名：氏名を表示すること。
- ・住所：住所を表示すること。

(6) 電子決済機能

- ア インターネット受付（チャットボット等含む）における大型ごみ処理手数料の納付については、電子決済システムとの連携を可能とすること。また、変更受付にも対応できるようにすること。
- イ インターネット受付（チャットボット等含む）による申込者が電子決済システムを希望した場合には、決済完了を確認後、受付番号を発行すること。
- ウ 排出時に受付番号を見やすいところに記入、または張り紙をする等、受付番号の表示方法について、申込者に適切に案内すること。
- エ 収集リストには電子決済が完了していることがわかるように表示すること。
- オ 電子決済が完了していなければ、受付番号の発行や登録完了メールの送信できない仕組みを構築すること。

(7) その他

インターネットやチャットボット受付は、本市が用意する市ホームページや市 LINE 公式アカウントの URL 等から受付サイトへ遷移して申込ができるようにすること。

1 2 ハードウェア

円滑な業務を行うため、ハードウェアは以下の使用を満たした機器とすること。

(1) サーバ

- ア サーバ機器は日本国内に設置すること。
- イ サーバ機器の設置場所は、受付業務を行うオペレーションルームとは別に、施錠可能かつ個人認証を必要とする部屋とし、その部屋は火災、防災、防塵及び湿度対策を施したもので、停電時でも業務に支障をきたさないような設備を整えること。設置の際にはラックを用いる等、機器の保護に努めること。故障した場合は、受託者の責任において修理し、運用に支障が内容に速やかに対応すること。

データセンターを使用する場合は、J D C C（日本データセンター協会）のデータセンターファシリティスタンダード T i e r 3 相当以上のサービスレベルを満たすこと。なお、クラウドサービスで個人情報を取り扱う場合には、

政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）の「クラウドサービスリスト」に登録されていること。

- ウ サーバ本体を二重化し、障害対応に優れた構成であること。
- エ 電源ユニットは冗長構成とすること。
- オ 停電対応として、UPSを装備する等対策を講じること。ただし、建物の電源供給が無停電の場合は不要とする。
- カ サーバは、ファイアウォール等でDMZを構築し外部からの不正な攻撃から保護すること。また、データベースサーバは内部ネットワークを構築し、外部から直接のアクセスが出来ないようにすること。ネットワークはセキュリティに十分に配慮した設計とすること。
- キ サーバは、ウイルス対策ソフトのパターンファイルの更新のほか、セキュリティのパッチ適用ができるように構築すること。
- ク ファイアウォール等のセキュリティソフトを導入し、不正アクセスやウイルスなどのセキュリティ対策を講じること。
- ケ セキュリティソフトの更新は緊急性の高いものを除き年2回程度行うこと。更新に要する費用は全て受託者の負担とする。
- コ ハードディスクは、アクセス速度の確保のため15krpmを満たし、5年間の連続稼働を前提として、データベース用サーバ及びインターネット用サーバを冗長化し、機器障害等が発生した場合でも速やかに業務を継続できるようにすること

(2) 端末

- ア オペレーション業務用として、1(4)の受付処理件数を基に対応可能な席数分用意すること。収集業務受託者用6台、管理運営業務受託者用3台、市担当課用1台を用意すること。
端末は各事務室に設置し、また帳票類を印刷できる環境を整えること。各端末を接続する回線は専用線または専用線同等のセキュリティレベルのものとする
- イ オペレーター、収集業務受託者、管理運営業務受託者、市担当課職員がシステムを容易に操作できるようなOSを選定すること。また、各端末のOSはWindows10以上とする。
- ウ セキュリティ対策として、USBメモリや外付けハードディスク等に対して読み込みや書き出しを制限できること。ただし、市が許可した端末については特定のUSBメモリ等に限定して読み込みや書き出しを許可できること。
- エ 故障した場合は、受託者の責任において修理し、運用に支障がないように速やかに対応すること。
- オ 収集業務受託者及び市担当課職員端末は、故障時においても代替機により業務

継続できること。

(3) プリンター

- ア A 3 対応、レーザプリンタであること。
- イ 環境に配慮し両面印刷機能を装備すること。
- ウ 収集業務受託者用 6 台は大量印刷に対応するため、500 枚以上の給紙トレイを 2 段以上装備すること。
- エ 受付業務受託者用、管理運営業務受託者、市担当課の 3 台は A 4 と A 3 などサイズの異なった用紙に印刷するため、給紙トレイを 2 段以上装備すること。
- オ 故障した場合は、受託者の責任において修理し、運用に支障がないように速やかに対応すること。

(4) ネットワーク

- ア 札幌市環境局、収集センター、管理運営業務受託者、各収集業者の各拠点間の接続は専用線同等のセキュリティレベル確保のためキャリアが提供する光アクセス回線と VPN サービスを組み合わせること。インターネットを経由した接続は禁止。
- イ LAN 機器はギガビット以上の接続に対応すること。
- ウ 故障した場合は、受託者の責任において修理し、運用に支障がないように速やかに対応すること。

(5) 保守

- ア 保守対応（サーバ類含む）については、24 時間年中無休とすること。
- イ オンサイト保守については、端末を設置する事業所等の営業時間とすること。

(6) その他

- ア 円滑なオペレーション業務を確保するために、履行開始前に前受託者から過去 1 年分の受付データを移行すること。
また、マスターデータやコード体系についても、現行システムと同様に使用できるように移行すること。移行方法については前受託者と協議の上行うこととする。
- イ 対応履歴情報は 1 年間保存すること。
- ウ 電話受付及びインターネット等受付のマスターデータは共通であること。
- エ 電話受付及びインターネット等受付からの申込情報は、受付システムに取り込むことが可能であること。

1.3 業務報告

契約約款第 9 条に定める業務完了報告の他に、次に定める報告を行うこと。

- (1) 月次報告を翌月 10 日までに市へ紙または電子データ（ファイル形式は Excel、Word、PDF 等）で提出すること。報告内容は次のとおりとする。

- ア オペレーターの人員配置計画に対する稼働実績

- イ 収集センターの稼働状況、
 - (ア) 収集センター電話交換設備の入電状況：日別・時間帯別の入電数、受付件数、あふれ呼数、放棄呼数、応答率（日・月）、コールバック件数、1件あたりの平均通話時間、平均後処理時間等
 - (イ) 受付媒体別（電話、FAX、インターネット、メール、チャットボット及び有人チャット）の受付件数（通常申込、変更、取消、問合せ、苦情）、受付比率
 - (ウ) 電子決済の利用件数
- (2) 対応履歴から生成した統計情報（月別・日別・時間帯別の受付件数、予約件数、問い合わせ件数及び内容、品目別受付件数等）の月次報告を翌月10日までに紙及び電子媒体により市及び管理運営業務受託者へ提出すること。
- (3) その他、市が必要とする事項について随時報告を行うこと。

1 4 セキュリティ・個人情報保護対策

- (1) 情報取扱者の限定について
 - ア 警備員又は監視カメラのいずれかを配置し、管理区域への入退室の本人性確認又は映像の記録及び監視を行い、本業務を遂行する事務室への入退室の管理を徹底すること。
 - イ システムを利用するすべての職員に対し、市が指示するアクセス権（処理・参照制限）の設定並びに多要素認証に対応できるようにすること。なお、多要素認証の内容については、本契約締結後、市と協議の上決定するものとする。
 - ウ 従事職員は、自己のパスワードを管理する責任を有し、自己のパスワードを他人に教え、又は共用しないこと。また、定期的にパスワードを変更すること。
- (2) 市の許可を得ずに、情報資産を事務室以外に持ち出さないこと。また、従事職員が不正に情報資産を持ち出せないよう対策を講じること。
- (3) 本業務で扱うすべての情報に関して、紛失・改ざん・破壊・漏洩等が行われないよう管理を徹底すること。また、端末機等を関係者以外が閲覧できないようその配置等にも配慮すること。
- (4) 記憶媒体を廃棄する場合は、保管されている情報資産を確実に消去すること。
- (5) データの保護及び管理について
 - ア 本業務で使用する情報機器には、外部の不正なアクセス・攻撃等に対しての対策並びに耐震対策を講じること。
 - イ 通信伝送路への容易な接続または通信伝送路の損傷等を防止するため、ケーブル配線に必要な保護措置を講じること。また、市の許可を得ずに、他のネットワークとの接続及び外部からのアクセスを可能とする仕組みを構築しないこと。
 - ウ ネットワークの管理及び運用を適切に行うとともに、ネットワーク上のデータの漏洩、盗聴又は改ざんを防止するためのセキュリティ対策を講じること。ま

た、無線LANは使用しないこと。

- エ サーバのハードディスクは対応履歴情報を1年間保存可能な容量を確保すること。また、サーバのデータはバックアップを取得すること。なお、バックアップデータについては、復旧を行う手順を作成し、システム障害及びセキュリティ事故等を想定した復旧訓練を計画的に実施すること。バックアップの復旧時点や障害発生がした場合の復旧目標時間については、本契約締結後、市と協議の上決定するものとする。

- (6) セキュリティマニュアルを作成し、市に提出し、承認を受けること。
- (7) 受託者は、本業務を行うにあたって、札幌市セキュリティポリシー及び別添「個人情報の取扱いに関する特記事項」を熟読し、個人情報の保護を順守すること。
- (8) 本業務の作業実施体制・連絡体制を提示すること。情報セキュリティインシデントが発生した場合は連絡体制表に基づき速やかに市へ報告すること。なお、不正アクセス、サービス不能攻撃、不正プログラムの感染等、短時間で被害が拡大する情報セキュリティインシデントについては緊急時対策を受託者が行うこと。
- (9) セキュリティ対策の責任者にはセキュリティ対策を十分に管理できる者を配置すること。
- (10) 本業務の遂行に当たり知りえたすべての情報は、履行期間及び履行後において第三者に漏らしてはならない。データの取扱いについても同様とする。また、秘密保持及びデータの取扱いについて、従業員その他関係者への徹底を行うこと。
- (11) システムで使用するソフトウェア等の最新の脆弱性情報を把握し、システムへの影響を調査・評価すること。セキュリティパッチの提供がある場合はシステムへの影響を考慮し、提供がない場合は適用すること。
- (12) 本業務に基づくシステム構築が影響する範囲について、脆弱性検査を実施し、その結果を書面にて報告すること。
- (13) 受託者は、本業務に無関係のファイルへアクセスしてはしないこと。
- (14) システムで使用するソフトウェアについては、システム更改の時期を考慮し、メーカーによるサポート対象の製品、バージョンを用いること。
- (15) セキュリティ認証の取得

受託者は、いずれかの認証を業務開始時まで取得し、その写しを市に提出するものとする。

ア プライバシーマーク

イ ISO/IEC27001

ウ JISQ27001

- (16) 受託者の責に起因する情報セキュリティインシデントが発生するなどの万一の事故があった場合に直ちに報告する義務や、損害に対する賠償等の責任を負うこと。
- (17) 情報処理業務において委託元及び委託先双方の責任は契約時に責任範囲を定めるものとする。
- (18) 本業務の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、セキュリティ対策が確認できる資料を提出し、市の承認を受けること。また、受託者は、再委託先の行為

について一切の責任を負うものとする。

- (19) 個人情報保護のために、アクセスログを記録すること。
- (20) 個人情報保護のために、インターネットやチャットボットによる受付で使用する全てのサーバ間の送受信データのほか、個人情報等を扱う画面では、SSL等のセキュリティ対策を施すこと。
- (21) クラウドサービス利用する場合は、ISMS 認証 (ISO27001)、クラウドセキュリティ認証 (ISO27017/27018)、SOC (Service Organization Control) 報告書などにより、情報セキュリティ対策の履行状況を報告すること。
- (22) 市の要請等に基づき、サービス提供者のセキュリティ対策、運用体制等に関し、監査を行うことができる。
- (23) 受託者の責に起因する情報セキュリティインシデントが発生するなどの万が一の事故があった場合に直ちに報告する義務や、損害に対する賠償等の責任を負うこと。

1.5 障害・防災対策

- (1) トラブルが発生した場合は、トラブルに至った経緯をとりまとめ、改善に向けた取り組みを市に提示し、改善に努めること。
- (2) 災害等による非常時の場合は、市と調整を行ったうえ、受付業務を継続実施できるよう努めること。受付業務の運用を停止せざるを得ない場合は、市に停止の旨を報告するとともに、再開に向けた状況報告を行うこと。また、停止の状況に応じた運用方法について市と調整を行うこと。
- (3) 障害・災害発生時の体制及び対応フローについて、市に提出すること。また、その後の運用状況に応じて見直し、改訂すること。

「ごみ分け電話案内」

1 業務内容

- (1) ごみ分け電話案内業務
現行のごみ分けガイドの内容を簡略化し、知的障がいのある方などを対象として作成された「わかりやすいごみ分けガイド」(2021年度一部改訂)掲載の電話番号への市民からの電話によるごみ分別に係る問い合わせに対応し、「ごみ分けガイド」(2022年度一部改訂版)及び札幌市ホームページに基づき、ごみ分別・排出方法を的確に案内すること。
なお、苦情や回答困難な問い合わせ等解決できない案件は、大型ごみ収集センター管理運営業務受託者へ連絡し指示を仰ぐこと。
- (2) ごみ分け電話案内業務にかかる統計資料の集計・作成業務
契約約款第9条に定める業務完了報告の他に、入電情報及び応対履歴から生成した以下の日別・時間帯別の統計情報を月次にて集計・作成し、紙及び電子媒体で翌月10日まで

に市へ提出すること。

- ・ 入電数
- ・ 案内件数
- ・ オペレーターが後処理中及び大型ごみ収集センター電話受付業務中で着信できなかった呼数（以下、あふれ呼数）
- ・ あふれ呼数のうち、切電してしまった呼数（以下、「放棄呼数」）
- ・ 応答数
- ・ 応答率
- ・ 1件当たりの平均着信通話時間
- ・ 1件当たりの平均後処理時間
- ・ 問い合わせ内容
- ・ その他、市が必要とする事項については随時報告する

2 受付時間及び従事場所

(1) 受付時間

ア 午前 10 時から午後 4 時まで

イ 土日、年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除いて無休

(2) 従事場所

大型ごみ収集センター内

3 従事職員について

(1) 要員体制

ア オペレーターは、常時 3 人配置すること。なお、大型ごみ収集センター受付業務のオペレーターの兼務も認める。

イ オペレーターを統括する責任者（以下「スーパーバイザー」と略。）は、常時 1 人配置すること。なお、大型ごみ収集センター受付業務のスーパーバイザーの兼務も認める。

ウ オペレーター及びスーパーバイザーは、オペレーション業務を円滑に行うために必要な知識、技能及び経験を有する人材を適正に配置すること。

エ スーパーバイザーはオペレーターが対応できない案件について、適切に対応すること。また、オペレーション業務の品質確保に向けて、大型ごみ収集センター管理運営業務受託者及び市との調整窓口となり、要請などに迅速に対応できるようにすること。

(2) 従事職員への研修体制

オペレーション業務に支障を来たすことのないよう、従事職員に対し事前研修を十分に行い、定期的に勉強会や研修を実施し、対応内容の検証を行う等、対応品質の維持・向

上に努めること。

4 電話設備について

- (1) 市が指定する電話番号により着信ができること。なお、回線工事費、月額基本諸費用及び通信並びに使用料等は受託者が負担すること。
- (2) 電話回線は3人のオペレーターが同時に対応可能とすること。
- (3) 受信した電話は、大型ごみ収集センター管理運営業務受託者へ転送できること。
- (4) あふれ呼として保留中の場合や時間外に着信があった場合は、それぞれ市が別途指示する音声ガイダンスを流すこと。また、音声ガイダンスは複数登録でき、簡易に変更できること。
- (5) あふれ呼として保留した時間を把握できること。
- (6) 入電情報について、入電数、応答数、応答率、放棄呼数、放棄呼率、平均通話時間等、リアルタイムに状況把握できること。

「本業務全般における要件」

- 1 市の条例・規則を遵守し、市にとって適切な成果及び納品物が得られるよう、市の立場に立ち業務を遂行すること。また、本業務における課題、業務の見直し等必要な事項について、積極的提案を行うこと。
- 2 準備作業期間における詳細なスケジュール及び体制図を、作業に着手する時点で提出し、随時最新版に更新を行うこと。また、作業の進捗状況について定期的に市に報告するとともに、その進め方、手法について市と打ち合わせを行うこと。受託者が用意する機器類は、受託者の責任で保守・管理及び故障対応すること。
- 3 大型ごみ収集センターの視察・見学・取材については、必ず市と協議の上対応すること。
- 4 本業務における成果品及び納品物について、市が対外的な発表を行うこと、複製・翻訳・翻案・譲渡及び貸与することに関して、受託者は一切の異議を申し立てないこと。契約期間終了後、本業務が円滑に行えるように、次期受託者及び市又は管理運営業務受託者へ各種マニュアル・各種データ・業務のノウハウを含め、業務遂行に必要な事項を引き継ぐこと。また、各種マニュアルに関する著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）は、市の受託者に対する委託料の支払いが完了した時点で、受託者または第三者が従前から保有していた著作物の著作権を除き、市に帰属する。なお、各種マニュアルに係る受託者から市への著作権移転の対価は、委託料に含まれるものとする。
また、受託者は、本契約で作成した各種マニュアルの利用について、他の当事者及び正当に権利を取得または承継した第三者に対して、著作者人格権を行使しないものとする。
- 5 業務実施期間前の業務引継に係わる費用については、業務引継を受ける受託者の費用を

もって行うものとする。

- 6 業務の履行において、環境マネジメントシステム (ISO14001) に準じ、環境負荷の軽減に努めること。
- 7 その他業務履行に必要な事項については、市と受託者で協議の上、定める。

「 契約締結後の提出書類等 」

各提出書類については、提出期限を厳守すること。

業務の履行に関して、市が必要な報告等を求めた場合は、指示に従い速やかに回答すること。

【提出物一覧】

提出書類は下表のとおりとする。なお、電子データで提出する場合は電子メールによる提出も可とする。

名称	提出期限	提出形式
検証結果一式 (WEB サイト等チェック)	契約締結後、市と協議	紙または電子データ (ファイル形式は Excel、Word、PDF 等)
翌月分の配置計画書	毎月 20 日まで	
月次報告書	履行期間の翌月 10 日まで	
対応履歴から生成した統計情報	履行期間の翌月 10 日まで	
準備作業期間における詳細なスケジュール体制図	契約締結後、市と協議	
マニュアル類	契約締結後、市と協議	
セキュリティ認証	契約締結後、市と協議	
作業実施体制・連絡体制	契約締結後、市と協議	

(別紙1)

令和元年度～令和3年度入電等件数

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
令和元年度	予約	33,904	32,812	28,392	30,757	29,319	34,011	32,391	27,918	24,076	18,540	16,804	31,543	340,467
	変更	8,267	7,808	6,606	7,313	6,765	7,255	7,565	6,301	5,225	4,072	4,321	8,072	79,570
	問合せ	5,547	5,307	4,205	4,746	6,061	5,820	5,753	4,033	3,574	2,483	2,253	3,675	53,457
	入電件数	56,780	53,161	45,483	50,204	49,570	58,923	53,686	42,942	37,721	28,442	26,431	50,334	553,677
	応答件数	47,718	45,927	39,203	42,816	42,145	47,086	45,709	38,252	32,875	25,095	23,378	43,290	473,494
令和2年度	予約	34,177	34,684	34,870	36,703	33,673	34,697	36,670	35,248	29,923	20,630	20,801	35,975	388,051
	変更	8,305	7,933	6,672	7,319	7,086	7,518	7,590	7,251	5,995	4,597	4,698	8,877	83,841
	問合せ	4,760	4,565	3,756	4,156	4,037	5,575	5,655	4,049	3,938	2,427	2,605	4,248	49,771
	入電件数	55,064	62,081	74,818	75,437	54,394	56,186	58,290	54,314	46,562	32,183	32,592	57,252	659,173
	応答件数	47,242	47,182	45,298	48,178	44,796	47,790	49,915	46,548	39,856	27,654	28,104	49,100	521,663
令和3年度	予約	37,093	36,353	37,239	32,648	33,780	36,384	35,115	34,361	28,622	18,187	16,213	31,083	377,078
	変更	8,021	7,845	7,590	6,620	6,854	7,478	7,121	7,146	5,667	4,142	4,311	8,156	80,951
	問合せ	5,298	4,776	6,293	4,528	5,104	6,039	5,392	5,838	5,104	2,657	2,413	3,881	57,323
	入電件数	58,985	57,153	60,121	50,842	53,421	70,921	64,503	55,820	45,742	27,751	25,552	48,375	619,186
	応答件数	50,412	48,974	51,122	43,796	45,738	49,901	47,628	47,345	39,393	24,986	22,937	43,120	515,352

※参考：本市が目指すインターネット等利用率：1年目30%、2年目：35%、3年目：40%、4年目：45%、5年目：50%