

粗大ごみ受付業務及び受付センター運營業務委託仕様書

1 件名

粗大ごみ受付業務及び受付センター運營業務委託

2 業務目的

名古屋市内の家庭から排出される粗大ごみの収集申込受付業務及び受付センター運營業務を委託する。

3 履行期間

(1) 粗大ごみ受付システム導入にかかる期間

契約締結日から令和 8 年 2 月 28 日まで

(2) 粗大ごみ受付業務及び受付センター運營業務にかかる期間

令和 8 年 3 月 1 日から令和 13 年 2 月 28 日まで

4 粗大ごみ収集事業の概要

(1) 粗大ごみとは、家庭から排出される家具、電化製品、自転車、木材などの大型ごみで、30 センチ角を超えるものをいう。詳細は、本市の規則で定めるものとする。ただし、定義は契約の途中であっても変更となる可能性がある。

(2) 粗大ごみは行政区を小学校区（以下「学区」という。）又は住所によって 12 の地域に分け、第 1～第 4 の水、木、金曜日に各地域につき月 1 回の頻度で収集を行う。ただし、収集の曜日及び収集の頻度は契約の途中であっても変更となる可能性がある。

(3) 市民は粗大ごみを排出しようとするときは、決められた収集日の 7 日前までに粗大ごみ受付センター（以下「受付センター」という。）又はインターネットにより申込をしなければならない。

(4) 粗大ごみの収集は有料であり、手数料の金額は、「250 円・500 円・1,000 円・1,500 円」の 4 種類である。ただし、手数料の金額は契約の途中であっても変更となる可能性がある。

(5) 収集業務は行政区ごとに設置されている環境事業所（全 16 事業所）が行う。

(6) 粗大ごみの排出場所は、原則として、家の前又は集合住宅であればごみ集積場となる。なお、狹隘道路沿いの住宅等については、別途指示する場所とする。

(7) 粗大ごみに関することは環境局事業部作業課（以下、「作業課」という。）が所管する。

5 委託業務内容

(1) 申込者からの電話及びインターネットによる粗大ごみ収集申込を受け付けるた

めの受付センターを設置し、受付センターにおいて本市が定める収集区域及び収集日別に受付を行い、品目別の料金を案内する。また、粗大ごみ収集に必要な受付内容、地図、属性情報(排出場所情報、苦情、問合せ及び隘路道路等情報)の管理を行うこと。

- (2) 市民からの粗大ごみ及びその他のごみに関する問合せや苦情等のほか、キャッシュレス決済に関する問合せや苦情などの一時対応を行うこと。
- (3) インターネットによる収集申込を受け付けるためのインターネット受付サイトを構築・運用すること。
- (4) 受付センター、作業課及び環境事業所の間で、粗大ごみの収集に必要な情報を共有するためのシステム(以下、「粗大ごみ受付システム」という。)を構築・運用すること。併せて、粗大ごみ受付システムに必要な機器について、業務に支障が出ないよう機器の保守を行うこと。
- (5) 本市が別途契約するキャッシュレス決済代行業者と連携して、粗大ごみ処理手数料をオンラインで決済できるようにすること。
- (6) 粗大ごみ受付業務及び受付センター運営について、別添1の内容を満たすこと。
- (7) 粗大ごみ受付システムについて、別添2の内容を満たすこと。

6 業務報告書の提出

受託者は、次に示す月次報告、四半期報告等を行うこと。

(1) 月次報告

受付センターの稼働状況(曜日別・時間帯別、曜日別・区別の受付件数、時間帯別の人員配置、受付種別件数、問合せ内容数、応答率、1件あたりの通話時間等応答実績等)についての月次報告を翌月10日までに作業課へ提出すること。報告書の様式については、別途協議するものとする。報告書の例として参考1、2、3、4を参照のこと。なお、受付センターの稼働状況(受付件数(区別)、受付方法別受付件数、問合せ件数、総件数等)の日々管理は行うこと。

(2) 四半期報告

四半期に一度、本市の要請により、本市と受託者による定例会を実施し、受付の現状や問題点などについて意見交換を行うこととし、その際に品質向上や品質改善の取組みについて報告すること。

- (3) 別添1 3(3)及び別添1 6について基準を満たさなかった場合や人員配置、申込者への対応等について本市が不十分と判断した場合は、原因、課題、改善施策を記入した報告書を速やかに提出すること。
- (4) その他、市が必要な事項について随時報告を行うこと。

7 委託料の支払方法について

- (1) 委託料には本委託業務内容に必要なすべての費用を含む。ただし、受付業務にか

かる電話料金のうち、市内通話料金（基本料金）及びフリーダイヤル使用料金については、毎月、本市が実費を支払う。

- (2) 受託者は、本委託業務内容 5（3）（4）（5）について、令和 8 年 2 月 28 日までの業務に係る中間報告書と請求書を提出すること。中間報告書については令和 8 年 3 月 9 日まで、請求書については令和 8 年 3 月 13 日までに提出すること。
- (3) (2) 以外の費用については、令和 8 年 3 月 1 日以降、受付件数、問合せ件数に関わらず毎月定額払いを原則とする。
- (4) (3) の費用について、名古屋市の会計規則第 64 条に掲げる定期支払の方法により支払いを受ける場合は、定期支払申込書を市長に提出し、登録を受けなければならない。
- (5) この契約が履行期間中の月の途中で解除されたときは、業務実施日数に応じて日割計算により算出した額を支払うものとする。

※ 日割計算・・・月額÷当該月日数×当該月業務実施日数

8 本市職員への研修等

(1) 本市職員への研修

受付業務及び粗大ごみ受付システムの内容について理解を深める研修及び粗大ごみ受付システムの操作研修を 3（1）の期間及び毎年 4 月に実施すること。なお、3（1）の期間における職員研修は少なくとも 2 回実施するものとし、実施時期及び場所などの詳細については本市と協議のうえ決めること。

(2) 研修用端末の準備

粗大ごみ受付システムの移行前に端末操作に習熟できるよう、3（1）の期間に環境事業所職員用の研修用端末を用意すること。

9 マニュアル類の作成

本市職員等への研修、業務に必要なマニュアル類(受付・問合せ業務の応対、危機管理体制、粗大ごみ受付システム操作及び粗大ごみ受付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)を作成すること。また、マニュアルは業務の実施状況に応じて、本市と協議したうえで見直し、適宜改定を行うこと。

10 受付センター運営に向けた準備作業等

(1) 業務設計

受託者は本委託業務の契約締結後、速やかに、本市との必要な協議を実施し、現行受付センターの運営状況及び運営環境を踏まえながら本仕様に基づく業務設計を行うこと。

(2) 運営環境の整備

受託者は本仕様に基づく運営環境の整備、応対要員の確保及び研修等の必要な準

備を速やかに行い、円滑かつ確実に運営を開始できるようにすること。

(3) データの受領等

受託者は本市が提供する令和8年2月28日までの受付センター運営におけるデータ等を速やかに受領して、円滑かつ確実な対応業務を行うこと。なお、引継データ等の取り込みに係る費用は受託者の負担とする。

(4) 機器の設置

別添2 3 (12) に示す作業課及び環境事業所への機器の設置及び必要なソフトウェアのインストールは、令和8年2月27日までに実施すること。

(5) 粗大ごみ受付システムの切替え

粗大ごみ受付システムの切替え作業は、令和8年2月27日午後5時～令和8年3月2日午前8時の時間帯において行うこと。また、インターネット受付システムについて、新システムへの切り替えにあたり受付停止時間が発生する場合には、1か月以上前に市民に案内を行うこと。

(6) その他

受託者は、上記についてスケジュールを作成し、あらかじめ本市へ説明し承認を得ること。また、作業の進捗状況について、定期的に市へ報告し、進め方について本市と打合せを行うこと。

11 その他

(1) 聴覚障害者等からの粗大ごみ収集申込の受付は環境事業所にてファックス等により行う。また、ごみを所定の排出場所まで持ち出すことが困難な高齢者や障害者を対象とした、なごやか収集対象世帯の粗大ごみ収集申込は原則として環境事業所で行う。

(2) 受託者が本委託業務で作成したマニュアル等の納入成果物（設計図書及び完成図書を除く）、及び本市が提供する資料又は本委託業務による申込受付等の記録・分析データ・FAQ データに関する全ての権利は本市に帰属するものとし、受託者は本市の要請に対して無償で提供すること。提供の形式については本市の指示によるものとする。

(3) 受託者は、本委託業務の一部又は全部の実施を第三者に再委託することができない。ただし、あらかじめ本市の書面による承諾を得たときは、この限りではない。また、再々委託については、個人情報保護の観点から認めない。

(4) 本仕様書に明記していない事項や仕様変更（法令等の改正、粗大ごみ受付システムの性能及び品質を向上させるための設計変更等）等が必要な場合には、受託者は本市と誠意を持って協議を行い、解決するものとする。

(5) 作業全般における要件

ア 受託者は、本市にとって最適な成果が得られるよう、本市の立場に立ち業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的に提案を行うこと。

- イ 受託者は、本市から引き渡された原票・資料・貸与品等を、本市の許諾なくして複写又は複製しないこと。
 - ウ 受託者は、本仕様書による全ての作業において、本市が提供した業務上の情報を第三者に開示又は漏洩しないこと。
 - エ 本仕様による成果について、本市がインターネットを含む対外的な発表を行うことや、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。
 - オ 本業務委託期間完了時の本業務に関して入手した情報の全ての所有は本市に帰属し、受託者は本業務委託期間完了時に直ちに本市の指示に従い、消去又は本市の指定する方式で情報を提出すること。
- (6) 本契約終了時の次期受付センター運営への引継ぎ
- ア 受付業務の引継ぎが円滑に行えるよう、受付センター運営におけるデータ等について、本市及び令和 13 年 3 月以降の本業務の受託者（以下「次期受託者」という。）へ業務に必要な事項（各種マニュアル、データ等）を引き継ぐこと。
 - イ 本市及び次期受託者に対して、業務に必要な事項にかかるデータ・資料等を提供すること。費用は受託者の負担とする。
 - ウ 引継ぎデータ等の取り込みに係る費用は次期受託者の負担とする。
 - エ インターネット受付用のドメインを次期受託者へ引き継ぐこと。
- (7) 地震、風水害又は感染症の拡大等の影響下においても、業務の継続ができるよう、努めること。また、本市と協議のうえ業務の継続計画を作成し、提出すること。
- (8) その他業務履行に必要な事項については、本市と受託者が協議の上、定める。

粗大ごみ受付業務及び受付センター運営にかかる要件

1 電話受付

(1) 受付日

月曜日から金曜日（12 月 29 日から 1 月 3 日を除く）

国民の休日に関する法律に規定する休日については、上記の曜日であれば業務を行う。

(2) 受付時間

午前 9 時から午後 5 時まで

2 インターネット受付

(1) 受付日

通年（メンテナンスに必要な時間を除く。）

(2) 受付時間

24 時間（メンテナンスに必要な時間を除く。）

3 想定件数及び人員等

(1) 想定件数

新規申込、変更及び取消しを含む受付件数は令和 6 年度実績で年間約 504,500（約 196,200 件が電話、約 308,300 件がインターネットによる。）である。また、電話による問合せ件数は令和 6 年度実績で年間 45,800 件である。なお、問合せについては、料金や収集日など粗大ごみに関することが多数であるが、ごみ・資源化についての一般的な質問も含む。

(2) 申込、変更の期限

電話申込及びインターネット申込共に、新規申込及び新規品目の追加については収集日の 7 日前を期限とし、品目・点数の減少及び申込の取消については前日まで可能とする。ただし、申込期限、品目・点数の減少及び申込の取消の期限は契約期間途中であっても変更する場合がある。

(3) 人員

ア 受付センターにはスーパーバイザー・オペレーター合わせて 1 日平均 15 名以上を配置すること。

イ 人員配置は月単位で管理するものとし、受付時間内の 7 時間の勤務をもって 1 日とすること。

ウ 受付件数の多い時間帯や曜日を優先したシフトを組むこと。

エ 6 に記載する月平均の受付時間（平均着信通話時間）を経常的に超過し、改善施策の実施によっても改善されない場合は、協議の上、必要な人員の追加配置を行うこと。

オ 本業務に係る入電数や電話対応件数の実績については、参考 5 を参照のこと。

4 業務内容

(1) 電話申込受付として、次の各号の業務を行うこと。

- ア 申込者氏名、住所、電話番号、品目、個数、サイズや重量、形状の聞き取り
- イ 地図上での住所の確認、学区に紐づけされた収集日の確認
- ウ 家庭から排出されるごみかどうかの確認
- エ 収集日、排出場所、品目ごとの手数料、受付番号の案内
- オ 手数料の納付方法の案内
- カ 申込品目及び点数の追加又は減少、収集申込取消しの締切り日の案内
- キ 必要事項の粗大ごみ受付システムへの入力
- ク 排出場所が地図上で確認できない場合等の作業課及び環境事業所との連絡調整

(2) 問合せ対応業務

電話での粗大ごみ関連の問合せへの対応のほか、キャッシュレス決済に関する質問やキャッシュレスの決済状況についても案内を行うこと。また、粗大ごみ収集以外の相談や質問、苦情にも適切に対応すること。回答に当たっては、あらかじめ用意したマニュアル、FAQ、なごやのごみ減量・資源化ガイド等本市が作成した刊行物に基づいて行う。また、その情報により回答できないときは、本市の指示に基づき、適宜適切な担当部署への案内を行うよう努めること。

(3) 受付センター運営管理として、次の各号の業務を行うこと。

- ア 申込受付状況の把握及び統計並びに分析処理
- イ 本市への定期的な報告及び調整
- ウ 業務従事者に対する業務開始前の導入研修と品質維持・向上に向けた追加研修
- エ 受付業務に関する品質維持管理・向上に向けた改善点の洗い出し及び改善の検討・実施
- オ 使用する設備・粗大ごみ受付システムに係る保守・点検等の維持管理
- カ 本業務専用のドメインやメールアドレスの維持管理
- キ その他、受付センターを適正に管理運営する業務

5 受付センターの設置場所等

(1) 受付センターは日本国内に設置し、1 か所での運営とすること。また、場所は受託者が用意すること。

(2) 受付センターのオペレーションルームは外部から遮断され、外部からの侵入を防止するため、IC カード等による個人認証システムを出入口の外側・内側にそれぞれ 1 基設置し、入退室の記録が自動的に行える機器を備えていること。入退室記録は 5 年間保存すること。また、オペレーションルームへの入室は予め許可されたものだけに制限すること。

- (3) 受付センターのオペレーションルーム又は入退室について、監視カメラで常時撮影するとともに、撮影データを6か月以上保存すること。
- (4) 受付センター及びネットワーク機器等を設置する建物は免震若しくは耐震の構造を備えた建物であり、震度6の地震が発生した場合にも耐えうる構造を有すること。
- (5) 受付センターでは、停電時から少なくとも15分程度の電話応対ができるように無停電電源装置等を備えること。また、停電時オペレーターが扱うパソコンその他周辺機器については、データや機器が破損しないように正常にシャットダウンが行えるようにすること。
- (6) サーバや主な通信機器を設置する場所については、データセンタが望ましいが、少なくともオペレーションルームとは別に、施錠可能かつ入室には個人認証を必要とする部屋を用意し、その部屋は、火災、防水、防塵及び温度、湿度対策を施したものであること。また、停電時においても安定化電源装置や無停電電源装置等により、15分程度は粗大ごみ受付システムを安定的に稼働できる体制を整えること。
- (7) 法定点検等による計画停電は受付センターの業務時間外に実施すること。ただし、予備電源等により、通常の業務継続が可能な場合はこの限りでない。
- (8) サーバなどについては、床面に固定するなど耐震対策を施した施錠可能なサーバラック、または、自立型キャビネットを用意して設置すること。
- (9) ネットワーク等の機器は、日本国内に設置すること。
- (10) 受付センター業務にあたり必要な消耗品等は受託者の負担にて準備することとする。必要な消耗品には、名古屋市各区の住宅地図を含む。なお、住宅地図については、株式会社ゼンリン社発行のものを使用すること。

6 電話応答時間全着信件数についての月平均の受付時間（平均着信通話時間）は4分30秒以内とすること。ただし、業務開始から3か月間はこの限りではない。

7 業務従事者の確保

- (1) 受託者は、受付センター開設までに次の要件を満たす業務従事者を確保すること。
 - ＜業務運営責任者＞
 - ア 受付センターの品質確保に向けて本市と連絡、調整業務を行うこと。
 - イ オペレーター及びスーパーバイザーの対応業務の管理監督並びに受付センターの機器及び運営状況の管理監督ができること。
 - ウ コールセンターの管理・運営に必要な知識、技能及び経験を有する者とし、コールセンターでの管理業務について1年以上の経験を有すること。
 - エ 受付センターに常駐し、本市との調整及び連絡業務を円滑に行い、本市の要請に迅速に対応すること。
 - ＜スーパーバイザー＞
 - ア オペレーターの指導・監督を行う者。

イ 一般常識を持ち、応対マナーが優れていること。

ウ オペレーターでは対応が困難であるが、一定の専門知識があれば対応可能な専門的な問合せやクレーム・要望などの対応や繁忙時間帯の応援対応を行うほか、必要に応じて作業課及び環境事業所と連携し受付センターの応対品質を適正に保つこと。

エ コールセンター運営に必要とされる能力（タッチタイプのキーボード入力、オペレーターへの教育・研修、センターの運営管理等）を有すること。

オ スーパーバイザーは、本業務と同種の実務経験又はスーパーバイザーに相当する実務経験（他の要員に対して指導的な立場の実務経験）が1年以上あること。

カ スーパーバイザーは1名以上常駐すること。

＜オペレーター＞

ア 受付センターに寄せられる粗大ごみ収集の申込受付及び業務に関連した問合せに回答を行う者。

イ 一般常識を持ち、応対マナーが優れていること。

ウ コールセンターの応対業務に必要とされる能力（タッチタイプによるキーボード入力、コミュニケーション能力、協調性等）を有すること。

（2）突発的な事由により、オペレーターが出勤できない場合を想定し、オペレーターの代替要員を別途待機させる等、本業務に支障をきたすことなく運用できる仕組みを構築すること。

（3）受託者は、業務従事者に対して業務開始前に次の各号に示す導入研修を実施すること。

ア 受付センター業務研修

受託者が用意するマニュアルに基づき、受付センターにおける業務研修を行う。あわせて、電話応対に必要な応対マナー等の研修も実施すること。

イ 粗大ごみ受付システム操作研修

受託者側で用意するシステム操作マニュアルに基づき、粗大ごみ受付システムの操作を習得させるための研修を行う。

ウ 個人情報保護に関する教育

個人情報保護法等の関係法令の他、名古屋市個人情報保護条例、情報あんしん条例、別紙 1 で定めた「情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守するための教育を施すこと。

（4）受託者は、定期的に追加研修を実施し、応対内容の検証などについて勉強会や研修を実施してコールセンターとしての品質の向上に努めること。また、品質向上、品質改善の取組みについては、本委託業務内容 6 で定める四半期報告の中で報告すること。

（5）研修に必要な資料については、全て受託者が用意すること。なお、ごみの分別等に関する資料については、本市から提供する。また、導入研修実施前には研修の具

体的な内容については、研修計画書としてまとめ、本市へ提出すること。

(6) 受託者は、日常的に発生する業務上の連絡事項について、オペレーター全員が情報の共有を図れるような措置をとること。

(7) ノウハウの蓄積による安定した業務遂行を図るためにも、オペレーターの継続的な確保に努めること。

粗大ごみ受付システムにかかる要件

1 電話等設備

- (1) 受託者は、電話での受付・回答に必要な受付操作端末及び電話機を用意すること。
電話回線については、少なくとも 28 回線を用意し、オペレーターが電話に出ることができず申込者を待たせてしまう場合や電話受付時間外の場合は、音声メッセージによる案内を提供すること。
- (2) 受付センターの粗大ごみ受付用電話番号は、フリーダイヤル「0120－758－530」とする。携帯電話及び県外等、本市がフリーダイヤル通話の対象外としている通話については、「052－950－2581」とする。オペレーターは両番号を受けられること。
- (3) 受付センターから発信する電話番号は受付時の連絡先に応じ、携帯電話及び県外等、本市がフリーダイヤル通話の対象外としている連絡先へは「052－950－2581」、それ以外は「0120－758－530」を使い分けて発信者番号として通知すること。なお、受付用電話番号が契約期間中に変更となった場合でも対応すること。
- (4) 本市との連絡用回線を 1 回線以上備えること。
- (5) 本市との連絡用にファックス用回線を 1 回線以上備えること。また、ファックス設備は受託者が用意すること。
- (6) 電話等設備に必要となる設備費、工事費等については、全て受託者が負担するものとする。また、通信回線契約の提案がある場合には、事前に本市の承認を得ること。
- (7) IP 回線等による転送が必要な場合は、受託者が全て用意すること。また、転送のために必要な機器、工事及び通信費等の全ての費用についても、受託者が負担すること。
- (8) 電話設備は、本業務専用として独立した設備であり、耐障害性の観点から内部制御装置をした PBX を使用し、電源装置や蓄電池を含め一つの筐体で運用すること。
ただし、クラウド型 PBX を使用する際は、本業務専用として独立した設備である必要はないが、クラウドサービスを提供する業者とセキュリティ及び可用性について SLA を締結し、セキュリティ管理と障害対応に関する取り決めを行うこと。また、上記 SLA と取り決めの内容を本市に報告し、承認を得ること。
- (9) 時間別の入電件数の記録・確認を可能にするソフトウェアを調達すること。
- (10) オペレーターが電話に出ることができず申込者を待たせてしまう場合（回線数以内の受電の場合）やサービス時間外の場合は、音声メッセージによる案内を提供すること。なお、ガイドンスの内容は本市と調整のうえ定めるものとする。
- (11) 不審な電話への対応や応対品質向上などのために、通話内容を録音することが可能な機能を有すること。録音の範囲は、受付センターと申込者との全ての通話を対

象とすること。また、録音データは 2 か月間保存すること。

- (12) 申込者が受付センターに架電した際には、最初に録音がなされる等のガイダンスを流すこと。なお、ガイダンスの内容は本市と調整のうえ定めるものとする。
- (13) スマートフォンから電話申込みをした際に、待機状態となった場合には、申込者に対し SMS によりインターネット受付 URL が受け取れるサービスを提供できるような仕組みとしておくこと。なお、SMS 送信は申込者が任意で受け取れるものとする。こと。(強制的に送信しない。)

2 ネットワーク設備

- (1) 令和 3 年 3 月 1 日から令和 8 年 2 月 28 日までの本業務の受託者(以下、前期受託者とする)が使用している受付センター及び環境事業所 16 箇所に、NTT 西日本株式会社が運営するベストエフォート型・光ファイバー通信回線(フレッツ光ネクストファミリー・スーパーハイスピードタイプ準)を敷設している。引き続き活用する場合は、通信回線費用について受託者が負担すること。また、新しく通信回線を準備する必要がある場合には、回線敷設に必要な配管設備も含め、受託者で用意すること。なお、市役所本庁舎(作業課)は本市が敷設した通信回線を使用している。
- (2) 現在、通信回線のセキュリティは、上記 18 箇所を NTT 西日本株式会社が提供するフレッツ VPN ワイドを利用し確保している。通信回線のセキュリティを確保するための新しい仕組みが必要な場合は、受託者にて準備すること。
- (3) 受付センターにインターネット受付用の回線として、(1)と同等以上の光回線を用意すること。
- (4) インターネット受付用のドメイン及びメールアドレスについては、本市が提供する「nagoya-sodaigomi.jp」を引き継ぐこと。また、それらの継続及び維持に係る費用は、受託者が負担すること。また、他の事業者を受託者が変更になる際には、次期受託者へドメインの引継ぎを行うこと。
- (5) 本市と受付センターで運營業務報告・問合せ内容等のデータをセキュリティに十分配慮した上で、共有する仕組みを備えること。
- (6) 拡張性を考慮した設備とすること。
- (7) 受付センターの業務を行う上で必要となる機器類等を必要数備えていること。

3 粗大ごみ受付システムに関する要件

- (1) 株式会社ゼンリン社の ZMAP-TOWN2 名古屋市全域版と連動可能なシステムとすること。
- (2) 粗大ごみ受付システムのサーバ及び電話設備の設置場所はオペレーションルームから独立した入室制限のある区画とし、24 時間空調を備え、常時、カメラで撮影がされており、監視カメラの映像は 6 か月以上、保存されていること。
- (3) 対障害性

ア データのバックアップは毎日実施可能な構成とすること。少なくとも 1 日 1 回以上バックアップを行うこと。外部媒体へバックアップする場合は、外部媒体の保管は鍵付の保管庫で管理すること。保管期間は 2 か月間とすること。また、外部媒体の保管場所はデータセンタやサーバールームで保管する場合を除き、サーバの設置場所とは別の入室制限のある場所に設置すること。

イ ハードディスクの冗長化及び外部媒体等によるバックアップ装置の設置を行うこと。

ウ サーバ等がトラブルにより使用できなくなった場合に備え、速やかに修復できるよう必要なスペア部品や予備機を確保しておくこと。また、バックアップしたデータから復元することが可能にしておくこと。

エ システムのサーバがトラブルにより、使用できなくなった場合においても、電話受付による運営が可能なこと。

オ システムにトラブルが発生した際には、速やかに本市へ連絡すること。

カ トラブルが発生した際にバックアップを取っていなかった受付データについても、トラブル発生後に、受付の内容を確認できる方法を用意しておくこと。

(4) セキュリティ

ア システムは、ログイン ID とパスワードによりオペレーター権限、スーパーバイザー権限等の制御が可能なものとし、ログイン ID とパスワードは個人に対して発行し、共有または他人に教えないようにすること。パスワードは 1 年を越えない範囲で有効期限を設けて、一定時間経過すると必ず変更するように促す機能があること。パスワードは英数字記号混在とし、10 文字以上とすること。生体認証方式とする場合は、本人拒否率 0.01% の場合に他人受入率 0.001% 以下とすること。

イ 管理機能はログイン者が管理者権限を保有している場合のみ利用可能とすること。

ウ 作業課及び環境事業所からの粗大ごみ受付システムへのアクセスログを半年間記録し、必要に応じ、分析や確認を可能にすること。また、受付センター内の受付に関する操作ログについても半年間保存するとともに、取得した操作ログを用いて振る舞い検知を行い不審な操作が検知された場合は接続を遮断する機能を有すること。

エ 将来的な申込件数の増加や業務の拡大に対応可能な拡張性を有していること。

オ 本市と受付センターで運營業務報告・問合せ内容等のデータをセキュリティに十分配慮した上で、共有する仕組みを備えること。

カ 受託者が本業務で利用するすべてのコンピューターは、IT 資産管理ソフトウェアにより外部記憶媒体の接続ができないよう管理し、USB や CD-R 等による情報の書き込み及び持ち出しを制限すること。ただし、本市の承認を得た場合に制限を解除することは可能とする。

キ 業務で利用するすべてのコンピューター及びサーバには、コンピューターウィ

ルス対策ソフトウェアを備え、最新のウィルスパターンファイルに更新させること。ウィルスパターンファイルはセンター独自にパターンファイル配信用サーバを用意し、端末へのパターンファイルの配信が可能なこと。また、配信状況を確認できること。特に、サーバや受付センター内の PC には端末における不審な挙動やサイバー攻撃の兆候をリアルタイムで検知し、記録・分析・対応が可能なセキュリティ製品を導入し、重大な外部脅威が検出された場合には遮断する仕組みとすること。

ク データはサーバに保有する仕組みとし、環境事業所、作業課、オペレーター用端末には個人情報情報を保有しないこと。受付センター内ではスーパーバイザーが業務上行う出力以外は、端末側への保有・出力等ができない仕組みとすること。ただし、受付センター内で使用する端末については、一時的な保存であれば、本市の承認を得て可能とする。

ケ 利用する全てのサーバはセキュリティパッチ等のアップデートがあった場合は、本市と協議し、システムの動作に支障がないことを確認後、適用する。

コ 利用する全てのサーバ・クライアントのソフトウェアの脆弱性への対策として、即時にリスクのあるプログラムを隔離・無効化するための仕組みを導入すること。また、セキュリティ専門会社によるセキュリティ診断を少なくとも令和 9 年 3 月 31 日までに 1 回は実施すること。

サ インターネット受付に利用するサーバはファイアウォール等の機器により外部からの不正侵入を防いだうえで DMZ 上に配置し、申込者の情報を保管するデータベース (DB) サーバは安全なセグメントに設置し、外部から不正侵入されない仕組みとすること。また、IDS/IPS 等を設置するか前述のファイアウォールの IDS/IPS 機能を利用し、不正侵入を検知する仕組みを備えること。なお、IDS/IPS のパターンファイルの更新は随時実施すること。

シ メールサーバはウィルスメールやスパムメールを分離し、安全なメールのみ受信可能な仕組みとすること。

ス 利用する全ての端末は、本業務の遂行に不要なサービスを停止し、不要な通信を行わないこと。

セ 受付センターのネットワークは外部と遮断されていること。ただし、ウィルス対策ソフトのパターンファイル配信用サーバのみ、パターンファイル更新のために外部と接続することを許可する。また、クラウドサービスを使用する場合においては、十分なセキュリティ対策を施したうえで、必要なアップデートを行えることとする。

ソ サーバやネットワーク機器、PC について遠隔で保守ができるシステム構成とすること。ただし遠隔保守において特権アカウントを使用する際には、特権アカウントの管理、申請・承認プロセスの徹底、作業記録の取得を行うため特権 ID 管理システムを導入すること。

(5) 統計管理機能

- ア 受付件数等のデータについて、統計管理機能を有すること。また、統計情報については、CSV 形式またはエクセル形式にて電子媒体で本市に提供できること。
- イ 統計項目は、入電件数・受付件数・受付方法（電話、インターネット）・収集実績（未収集実績を含む）・問合せ件数・問合せ内容・収集品目・減免・キャッシュレス決済件数・平均通話時間等とし、項目ごとに必要に応じて、区別・日別・週別・月別・年別・時間帯別等による統計が可能であること。
- ウ 受付センターに着信した呼量の時間別・日別・週別・月別の統計が取得可能なこと。
- エ 統計情報は作業課がオンラインにて情報の閲覧及びファイルでの取得が可能であること。

(6) 受付業務関係

- ア 粗大ごみ受付システムは、住所・氏名・電話番号・排出場所・品目・受付番号等、受付に必要な事項を容易に登録でき、連動した住宅地図の表示をすること。
- イ 入力した電話番号等から自動的に受付履歴情報を検索し、画面表示をすること。なお、受付登録された情報について、削除、追加、変更が可能なこと。地図においても、過去の履歴から申込者の自宅位置が初期表示されること。また、住所の入力は、五十音検索を活用するなど、できるだけキーボードによる入力をなくすること。
- ウ 地図において、新規住宅・住宅の変更・道路の変更等があった場合は地図上に必要な事項を記載・表示できること。なお、地図データについては、契約期間中に名古屋市全域の地図データを 4 回以上更新すること。ただし、受託者都合による、それ以上の更新を妨げるものではない。更新費用については、受託者負担とする。更新時期については、本市と受託者の協議とする。
- エ 収集品目は、容易に品目登録ができ、料金の自動計算を行うこと。品目変更及び追加についても受託者側で対応すること。なお、品目は 0 円の設定も可能とすること。
- オ 住所及び地図から学区及び収集日が特定可能なシステムとすること。同じ字内等であっても複数の学区にまたがる場合があることを考慮すること。また、収集の都合により、学区や収集日の変更があった場合に、受託者側でシステムを対応させること。なお、構築時および運用期間中において学区変更があった場合は、その修正についても同様に地図上で作図することができるものとする。
- カ 特殊な事例において、作業課又は環境事業所で受付を行った場合に、受付内容を作業課又は環境事業所にて入力可能なこと。
- キ 減免対象となる申込については、環境事業所の操作により、減免の指定ができること。
- ク 受付内容のデータは 1 年間保存するものとする。ただし、1 年を超える場合は契

約時に本市と協議のうえ、所定の期間を定めるものとする。

(7) 収集業務関係

- ア 同一収集日の受付内容を収集車両毎に割り振る配車設定ができること。配車設定は環境事業所において、行政区毎に行えること。また、本市の指示があった場合は、当該環境事業所の管轄外の行政区も含めて配車設定ができること。
- イ 収集を行うために、収集情報が記載されている帳票を作成すること。
- ウ 帳票は、インデックス地図・一覧形式・受付票形式の3種類とすること。
- エ 帳票項目は、受付番号・住所・氏名・電話番号・品目・金額・受付者名・キャッシュレス決済の有無及び決済状況(完了/未完了)・減免・未収集チェック欄・備考欄等を表示すること。品目行数は8~10行入力できるレイアウトとすること。また、電話番号の印字の有無は環境事業所印刷の都度で選択可能にすること。なお、受付票形式については、排出場所・地図を記載し、必要時には印刷前にプレビュー表示による確認ができること。
- オ 受付票印刷後は印刷済であることが分かる表示をすること。表示できない場合は、少なくとも品目追加、変更、減少及び申込みの取消分を表示でき、出力可能なものとする。
- カ 受付日ごとに、受付票を一括印刷できること。なお、印刷時に縮尺を選択ができること。
- キ 受付票については、再印刷できること。当該受付が変更受付された後にも変更以前の受付票が再印刷可能なこと。
- ク 受付番号・受付方法(電話、インターネット)・住所・氏名(よみがな)・電話番号・排出品目・収集日等による検索が可能であること。検索を行ってから、すみやかに検索結果を表示すること。
- ケ 地図には排出場所、申込者の自宅位置が分かるようにマークすること。なお、マークのアイコンについては、本市と協議の上決定すること。
- コ 収集日ごとの収集箇所及び配車設定の情報をそれぞれ表示できるインデックス地図を印刷できるようにすること。インデックス地図は市境や学区を確認できるよう、学区外を網掛けして表示する等の機能を有すること。インデックス地図は、縮尺を拡大した場合も、戸別の住宅の位置・建物名・信号・一方通行の表示が判別でき、排出場所が明確にわかるものとする。なお、マークの有無は印刷時に選択ができること。用紙はA3での出力を可能とし、数枚に分かれてもよいが貼り合わせて1枚の地図にできること。
- サ 収集情報が記載されている帳票を印刷するプリンターは、用紙・トナー不足などの場合に、印刷を継続することのないようにすること。印字が薄く、読み取れない出力のないようにすること。
- シ インデックス地図、一覧形式、受付票形式の各帳票は、収集日、収集地区ごとに環境事業所に振り分けられ、2(1)に記載のある回線を通じて、環境事業所

の端末から閲覧・出力可能とすること。

ス 収集点数は日単位で学区ごとに集計可能なこと。また、収集対象住宅一覧と品目別収集件数、収集点数についても帳票への印刷もできること。帳票への印刷が難しい場合は、CSV 形式又はエクセル形式で出力可能なこと。

セ 収集実績は、環境事業所の端末から入力可能なこと。

ソ 環境事業所用端末においては、当該区内の受付データのみ閲覧・取得できるようにすること。地図についてはその限りではない。

タ 環境事業所での操作は、できるだけ簡易にすること。また、環境事業所で変更可能な設定（受付票の電話番号有無の選択など）については、環境事業所側が戻さない限り自動で初期位置に戻らないようにすること。

（８）電話受付

ア 電話受付は全てのオペレーターが効率的に対応可能な仕組みとして自動着信呼分配機能を有し、申込者の待ち時間を短くすること。

イ オペレーターの運用を効率的に行うために、時間帯別、オペレーター別等の集計情報を取得可能な仕組みとし、業務運営に反映することが可能なこと。

ウ 申込者から個人情報の保管の拒否があった場合は、収集後に個人情報を削除すること。

エ 対応を待っている申込者がいることをオペレーターが知ることができる機能を有すること。

オ 均一なオペレーションを促すため、対応スクリプト等のお客さま対応を誘導する機能を有すること。

カ 受付業務に必要な事項を全オペレーターに漏れなく周知するため、着信待ち画面に周知事項を表示可能なこと。

キ お客さまからの問合せ内容を分類ごとに登録でき、集計票として出力可能なこと。

ク 問合せに対し、オペレーターによる迅速かつ正確な対応が可能となるように、全オペレーターや職員に閲覧可能な FAQ データベースの仕組みを有すること。

ケ 周知等の突発的な情報が登録できること。

（９）インターネット受付

ア 受付サイトは、申込者がスマートフォンや MacOS 用ブラウザ等多様なユーザーインターフェースによって操作すること踏まえ、各々のユーザーインターフェースごとに最適な表示に対応できること。試験は iPhone 端末、Android 端末、Windows 端末、Mac 端末を使い、それぞれ導入時の最新バージョンのブラウザにて実施すること。

イ 個人情報の入力及びその他注意事項の同意を得られる仕様とすること。また、個人情報を保護するために、受付サイトの登録フォームとサーバ間の送受信データは、暗号化を行うこと。

- ウ 入力フォームは、申込者に URL が記載されたメールを送信することでアクセス可能なものとする。
- エ 電話受付と同内容の情報を入力できるものとし、取消しや収集品目の追加・減少についてもインターネットから受付可能とすること。なお、申込者が入力した個人情報、申込者の希望により保有しておくことができ、次回の申込時に入力を省略できること。
- オ 受付完了時には電子メールを申込者に対して送信し、入力した内容が確認できるようにすること。
- カ インターネット受付サイトのトップページに市民へのお知らせを掲載する機能を有すること。お知らせの内容はマスタメンテナンス機能により登録・編集することができ、文字の大きさや色を設定できるほか、掲載期間についても設定できること。
- キ エで入力した住所を元に付近の地図画面を表示し、自宅場所と排出場所の地点登録ができること。地図上には狭隘道路を示すマークを表示でき、その上には地点登録ができないように制御できること。また、集合住宅のステーションや排出可能場所にポイントマークを表示し、自宅場所と排出場所の地点登録が大きく離れている場合はアラートメッセージを表示し、地点登録を修正するよう促すこと。
- ク セキュリティ対策の実施等による受付の停止は、必要に応じて実施してもよいが、本市に事前連絡を行うこと。
- ケ 申込の前に、トップページ等から、品目検索を行うことができるようにすること。品目の検索手段として、分類及びキーワード検索による絞り込みができること。品目一覧には、品目名称や品目ごとの詳細説明文が表示できること。また、これらの情報は全てマスタメンテナンス機能により登録・編集することができ、リアルタイムに反映されること。
- コ 品目選択については、ケと同等の機能を有した上で任意の品目を選択可能とすること。その際、インターネットで申込不可の品目は非表示ではなくグレイアウトで表示され、クリックされた場合は予め品目ごとに登録した申込不可理由が表示され、選択できないようにすること。
- サ 収集日については、入力された住所をもとに収集地区を判定し、最も近い収集可能日を自動表示すること。申込日から 5 週間以内に複数の収集日がある場合、申込者が選択可能なものとする。
- シ 複数件の申込を行う場合は 1 件目の申込に係る申込期限が過ぎてから、2 件目の申込を可能とすること。その際、申込済みの収集日の次の収集日を自動表示し、申込済みの収集日は選択できないようにすること。ただし、申込日から 5 週間以内に複数の収集日がある場合は、直近収集日の申込期限に関わらず、最大 2 件まで申込が可能とすること。(2 件の申込を行っている場合においては、直近の収集日に係る申込期限が過ぎてから、新たな申込を可能とすること。)

ス 必要な入力事項が入力されていない場合には、申込者に修正させるように誘導すること。

セ インターネット受付はセキュリティに注意し、ファイアウォール等の機器により外部からの不正侵入を防ぐこと。

ソ インターネット受付によって得た申込者の個人情報については、収集完了後にオペレーターにより消去可能が可能なこと。

タ インターネットによる申込については、収集日前日に、翌日が収集日である旨の確認メールを申込者に自動送信する機能を有すること。メールを送信する時間は市と協議の上、決定すること。

(10) キャッシュレス決済

ア 手数料のキャッシュレス決済での納付を可能とすること。キャッシュレス決済については、クレジットカード(VISA、MasterCard、JCB、American Express、Diners)、PayPay、楽天ペイ、d払い、au PAY、ファミペイ、メルペイでの決済が利用できること。

イ キャッシュレス決済代行会社とシステム連携を行う場合はリンク型とし、WebAPI を用いて構築すること。

ウ 決済代行業者が提供する検証環境を用いて、インターネット受付サイトと決済ホームページの連動動作を検証し、インターネット受付サイトが相互に連携して、正常に動作することを決済代行業者とともに確認すること。

エ キャッシュレス決済の実施前に、本市が別途指示する事項を画面に表示した上で、申請者の同意を得る仕組みを設けること。

オ 申込者による誤操作(決済処理の中断や不正な終了)を防止するための注意喚起を行う工夫がなされていること。

カ 本市が指定した期限を過ぎた申込についてはキャッシュレス決済ができないよう対策を行うこと。

キ キャッシュレス決済の正常終了をもって申込を完了すること。ただし、ク及びケを満たす場合はこの限りでない。

ク 決済処理が滞っている申込に対し、決済を行うための URL が記載されたリマインドメールを送信する機能を有すること。(本市の要請により、収集日の前日を含め複数回送信可能であること。)また、URL には有効期限を設定できること。

ケ 決済期限までに決済が完了しなかった申込者に対し、本市の指定する案内文を自動送信する機能を有すること。

コ 本市が指示した場合は、申込者が申込内容の変更やキャンセルを行った際にキャッシュレス決済の金額の変更及び返金処理が自動でできること。返金処理は申込期限後の本市指定のタイミングまで自動で対応できること。

サ 同一の申込について、申込者が二重に決済を行ってしまった場合、重複分の決済を自動でキャンセル処理できる機能を有すること。

シ キャッシュレス決済で申込を行った後でも、オペレーター操作により支払い方法を粗大ごみ処理手数料納付券に変更可能な機能を有すること。

ス 粗大ごみ受付システム側で受付情報を呼び出すと、決済種別及び決済状態(キャッシュレス決済みの場合は決済日時)が表示されること。

セ 管理端末において、決済種別や決済状態を条件として受付情報の検索、集計及びデータ出力ができること。

(11) データ移行

ア 前期受託者が登録した未収集の受付情報、個人情報、収集履歴、電子住宅地図へ追加した情報の全てを移行すること。データについては、本市から提供したが、受託者のデータの変換・取込みに係る費用は受託者が負担すること。なお、移行するデータの内、市が不要と判断した情報については移行しなくてもよい。

イ 移行した受付情報の変更・削除受け付け等、移行データに対して変更が可能なこと。

ウ 本市から提供するデータは以下のものとする。

(ア) 受付情報等の文字及び数値データは CSV 形式とする。

(イ) 地図データは Shape 形式とし、位置情報は日本測地系とする。

(ウ) データは DVD にて提供する。

(エ) データの定義を示す資料を別途提供する。

(オ) データの受渡し場所は作業課とする。

(12) ハードウェア

ア 本業務委託の実施に必要となる機器は、OS サポート期間や処理スピード等、本契約満了時まで安定した稼働を実現できる性能を有し、想定申込件数の対応に影響を与えないものとし、受託者の負担で用意すること。

イ 作業課、各環境事業所にはア及び表 1～表 3 の要件を満たした粗大ごみ受付システム操作用の PC 及びプリンターを 1 台ずつ設置すること。なお、各環境事業所の住所は別添 4 のとおりとする。

表 1 作業課用端末

OS	Windows11 Pro 64bit 以上
ディスプレイ	15 型ワイド液晶 (解像度:1920×1080)以上
形状	ノート (セキュリティワイヤーにて固定可能なこと)

表 2 環境事業所用端末

OS	Windows11 Pro 64bit 以上
ディスプレイ	21.5 型ワイド液晶 (解像度:1920×1080)以上
形状	デスクトップ

表 3 プリンター

方式	LED
解像度	1200dpi×1200dpi、600dpi×600dpi
印刷速度	A4 サイズ 32.0 枚/分以上
用紙サイズ	A3, A4 が印刷可能なこと
給紙カセット	2 段

ウ イで導入する機器については、全て新品とし、導入に係る費用は全て受託者の負担とする。また、故障時を想定し少なくとも 1 台以上の予備機を備えておくこと。

エ 本業務委託で使用する機器は、本業務専用とし、その他の業務では使用しないこと。

(13) システム保守等

ア 保守の範囲

本システムに関わる全てのハードウェア、ソフトウェアとする。

イ 保守の対応時間

受付センターが稼動している時間帯の保守を行うこと。各環境事業所については、故障の連絡後 2 時間以内に対応を行うこと。

ウ 消耗品の負担

環境事業所及び作業課設置のプリンターの用紙やトナーについては本市負担とする。それ以外の受託者設置のプリンターの用紙、トナーについては受託者が負担すること。

4 情報セキュリティ

(1) 受託者の義務

受託者は、本委託業務の実施に際して以下の義務を負う。

ア 受付センター業務は、本市の行政サービスの一環として提供するため、受託者は、情報伝達に公衆回線を使用する場合において暗号化を行い、必要かつ十分な情報セキュリティ対策を継続して確保しなければならない。

イ 本委託業務の内容は全て秘密保持の対象となるので、受託者は、本業務で得られた情報や業務内容について、一切外部へ漏らしてはならない。本契約終了後も同様とする。

ウ 個人情報保護法等の関係法令の他、名古屋市個人情報保護条例、情報あんしん条例、別紙 1 で定めた「情報の取扱いに関する特記仕様書（業務委託）」を遵守し、本市との協議の上、受付センターを運営するための情報セキュリティに関するルールを定めること。

エ 業務従事者に対し、雇用開始の際、又は本市と契約締結後、守秘義務に関する

契約を取り交わし、契約について違反行為があった場合は、受託者の責任において対応すること。

オ 業務で利用するコンピューターの故障等により主記憶装置を交換する場合は、故障した主記憶装置に含まれる全ての情報を復元不可能な方法で廃棄し、廃棄した証明書を市に提出すること。

カ 業務従事者に対し、受付センター内のデータや関係資料の外部持ち出しを禁止すること。

キ 粗大ごみ受付システムにおいてクラウドサービスを利用する場合には、本仕様書に記載したセキュリティ事項の他、別添 3 の内容を遵守し、適合状況について本市に報告すること。

(2) 情報セキュリティ確保のための仕組み

受託者は、サービスの提供に際して情報セキュリティ対策に対応するための社内ルールや法令遵守（コンプライアンス）の仕組みを整備し、以下の条件で運用しなければならない。

ア プライバシーマークの認定を受けていること、または情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度における認定を受けていること。

イ 業務従事者に対し、オペレーションルーム内へのパソコン・携帯電話・カメラ・記録メディア等の持ち込みを禁止すること。

ウ 受付センター内のメモ用紙等を含むごみの取扱については、廃棄方法に関するルールなどを定め、管理を徹底し、個人情報漏洩の防止対策など個人情報の取扱に関する対策を十分に行うこと。

エ 情報の漏洩、改ざん、滅失等が発生した場合に対処すべき事項と手順を明確し、予め本市の承認を受けること。

1 認証等の取得状況

下記のいずれかに該当した場合、「2 外部サービス選定要件、ア 外部サービス提供者における情報セキュリティガバナンス」の(ア)～(カ)、及び「イ 外部サービスにおける情報セキュリティ対策」(ア)～(ケ) (ウの一部を除く)は省略可能です。

①	LGWAN-ASP 外部サービスが LGWAN-ASP に登録されている。
②	ISMAP 外部サービスが ISMAP クラウドサービスリストに登録されている。
③	ISO/IEC 27017 外部サービス提供者が、クラウドサービス提供事業者として ISMS 認証 (ISO/IEC 27017) を取得しており、その対象範囲に外部サービスを含んでいる
④	ISO/IEC 27018 外部サービス提供者が、ISMS 認証 (ISO/IEC 27018) を取得しており、その対象範囲に外部サービスを含んでいる

2 外部サービス選定要件

ア 外部サービス提供者におけるセキュリティガバナンス			
(ア)	目的外利用	利用者の取り扱う情報(契約等の手続に付随して外部サービス事業者が知りうる利用者情報等も含む)を、サービス提供業務の遂行目的外で利用しないこと。情報の目的外利用の禁止に対する遵守(義務)の表明をすること。	必須
(イ)	管理体制	組織として情報セキュリティ対策の管理体制を構築していること。サービス提供を行う組織若しくはその従業員、再委託先又はその他の者によって、本市の意図しない変更が加えられないための管理体制について提示すること。	必須
(ウ)	インシデント対処	情報セキュリティインシデントが発生した場合に、被害を最小限に食い止めるための対処方法(対処手順、責任分界、対処体制等)について整備していること。	必須
(エ)	監査等・改善	情報セキュリティ管理状況その他契約の履行状況を確認する方法(監査の受け入れ、外部監査・認証機関等による報告・認証結果等の公表等)が提示されていること。障害や情報セキュリティインシデントの発生、監査結果等によって、情報セキュリティ対策の履行が不十分であると認められた場合の対処(改善の実施等)方法について提示されていること。	必須
(オ)	サービス移行	サービス中断時等の復旧要件・データ移行方法等の検討に必要な情報(目標復旧時間、バックアップサイトへのアクセス手段等)を確保できること。	任意

(カ)	SLA	サービスレベルの保証が定められていること。	任意
(キ)	データの所在・適用法と裁判管轄（カントリ―リスク）	サービス上のユーザ所有データ（バックアップデータを含む。）の所在地が日本国内に限定できること。	必須
		準拠法、裁判管轄を国内に指定できること。	必須
		市が登録したデータは、本市に確実に提供でき、提供後のデータの所有権・管理権は、市が保有すること。また、市が登録したデータは、本契約に明示的に定められているところを除き、本市の承諾なく、利用できないものとする。	必須
イ	外部サービスにおけるセキュリティ対策		
(ア)	利用者認証	利用者のログインに関して適切な本人確認が実施できること。管理者として保守・更新等に係るアクセスをする場合は、不正接続を防止するため認証を徹底すること。（例：ワンタイムパスワードの併用、多要素認証、電子証明書、接続元 IP 制限等）	必須
(イ)	アクセス制御	データ又は保存領域（アカウント、階層構造等）において、適切な権限管理及びアクセス制御機能が提供されていること。（自組織内において、配下の利用者のデータアクセス権限が異なる人員が複数人存在する場合は「任意」ではなく「必須」として扱う。）	任意 (一部必須)
(ウ)	保存データ保護	機密情報について、暗号化によって適切に保存データを保護できること。	任意 (一部必須)
		法令による要求がある場合や緊急の場合を除いて、外部サービス事業者による機密情報へのアクセスを行わないこととなっていること。（「ISMAP クラウドサービスリスト」への登録がされている外部サービスは省略可能）	任意 (一部必須)
(エ)	通信データ保護	機密情報について、暗号化によって適切に蓄積・伝送データを保護できること。	必須
(オ)	不正アクセス対策	通信内容を監視するなど、不正アクセスや不正侵入を検知、防止等する対策を講じていること。	必須
(カ)	メンテナンス・障害時対応	メンテナンスや障害等、サービスの停止が発生した場合における対応として、サブサイト等の冗長化対応、データのバックアップと復旧方法の整備、及び利用者に対する情報提供方法が確立されている。	任意
(キ)	ログ管理	外部サービスに係るアクセスログが適切に取得・管理され、侵害発生時に証拠調査等の対応が適切に実施できること。利用者側が外部サービス提供者に侵害発生時に調査に必要な	必須

		なログを要求できる、調査ツールがある、又は調査を要求することが可能であること。	
(ク)	不正プログラム対策	マルウェア対策を適切に講じていること。	必須
(ケ)	データ廃棄	データを復元できないように消去を行い、データを消去・廃棄を適切に行った証明書を提示すること。証明書の発行ができない場合、約款において適切なデータ消去処理を宣言し、かつ、外部サービス提供者がデータ消去の規定を含む ISMS 認証（ISO/IEC 27001）もしくは同等以上の措置・認証（CS ゴールドマーク や SOC 報告書等）を受けていること。	必須
ウ	利用者側（自組織側）におけるセキュリティ運用		
(ア)	責任分界点の把握	外部サービス提供者が示す、利用者側におけるセキュリティ保護に関する安全管理に責任を負うべき内容を把握すること。	必須
(イ)	セキュリティ運用	ウ(ア) 責任分界点の把握で判明したセキュリティ設定を適切に設定し、運用すること。（アカウント認証の管理、暗号鍵の適切な運用等）	必須
(ウ)	データ廃棄記録	利用終了時等に適切にアカウント及びデータ廃棄のプロセス（自組織側において実施するプロセスがある場合）を実施し、その記録を残すこと。	必須
その他			
サービスの利用環境	タブレット端末・スマートフォン等を用いて外部サービスを利用する場合は、別途本市が定めるセキュリティ要件を満たし、端末の紛失・盗難等に適切な対応を行うとともに、利用者によるデータへのアクセス制限を厳格に実施すること。		任意 (一部必須)

環境事業所一覧

名称	所在地
千種環境事業所	千種区香流橋一丁目 1 番 77 号
東環境事業所	東区出来町三丁目 16 番 16 号
北環境事業所	北区辻本通 1 丁目 39 番地
西環境事業所	西区南堀越二丁目 4 番 70 号
中村環境事業所	中村区佐古前町 10 番 9 号
中環境事業所	中区新栄三丁目 20 番 8 号
昭和環境事業所	昭和区福江二丁目 10 番 12 号
瑞穂環境事業所	瑞穂区二野町 6 番 29 号
熱田環境事業所	熱田区伝馬二丁目 30 番 6 号
中川環境事業所	中川区上高畑一丁目 150 番地
港環境事業所	港区十一屋一丁目 70 番地の 3
南環境事業所	南区元塩町 6 丁目 8 番地の 6
守山環境事業所	守山区弁天が丘 606 番地
緑環境事業所	緑区鳴海町字天白 90 番地
名東環境事業所	名東区藤里町 101 番地
天白環境事業所	天白区元八事五丁目 231 番地

受付実績 令和 年 月

参考1

1. 電話受付件数実績

		月	火	水	木	金	土	日	合 計
業務日数		日	日	日	日	日			日
業務運営責任者		人	人	人	人	人			人
受付実績 (累積)	着信件数	件	件	件	件	件			件
	応答件数	件	件	件	件	件			件
	新規申込件数	件	件	件	件	件			件
	変更申込件数	件	件	件	件	件			件
	取消申込件数	件	件	件	件	件			件
	問合せ件数	件	件	件	件	件			件
	苦情等件数	件	件	件	件	件			件
受付実績 (一日平均)	着信件数	件	件	件	件	件			件
	応答件数	件	件	件	件	件			件
	新規申込件数	件	件	件	件	件			件
	変更申込件数	件	件	件	件	件			件
	取消申込件数	件	件	件	件	件			件
	問合せ件数	件	件	件	件	件			件
	苦情等件数	件	件	件	件	件			件

2. Web受付件数実績

		月	火	水	木	金	土	日	合 計
業務日数		日	日	日	日	日	日	日	日
受付実績 (累積)	新規申込件数	件	件	件	件	件	件	件	件
	変更申込件数	件	件	件	件	件	件	件	件
	取消申込件数	件	件	件	件	件	件	件	件
受付実績 (一日平均)	新規申込件数	件	件	件	件	件	件	件	件
	変更申込件数	件	件	件	件	件	件	件	件
	取消申込件数	件	件	件	件	件	件	件	件

3. キャッシュレス実績

受付実績 (累積)	新規申込件数		件
	変更申込件数		件
	取消申込件数		件
決裁実績 (累積)	正常終了件数		件
	未決済件数		件
決済方法	クレジットカード		%
	QRコード		%

人員配置、総呼数実績

令和 年 月

参考2

人員配置実績

区分	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	計
1日(月)									
2日(火)									
3日(水)									
4日(木)									
5日(金)									
6日(土)									
7日(日)									
8日(月)									
9日(火)									
10日(水)									
11日(木)									
12日(金)									
13日(土)									
14日(日)									
15日(月)									
16日(火)									
17日(水)									
18日(木)									
19日(金)									
20日(土)									
21日(日)									
22日(月)									
23日(火)									
24日(水)									
25日(木)									
26日(金)									
27日(土)									
28日(日)									
29日(月)									
30日(火)									
31日(水)									

合計

総呼数実績

区分	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	計
1日(月)									
2日(火)									
3日(水)									
4日(木)									
5日(金)									
6日(土)									
7日(日)									
8日(月)									
9日(火)									
10日(水)									
11日(木)									
12日(金)									
13日(土)									
14日(日)									
15日(月)									
16日(火)									
17日(水)									
18日(木)									
19日(金)									
20日(土)									
21日(日)									
22日(月)									
23日(火)									
24日(水)									
25日(木)									
26日(金)									
27日(土)									
28日(日)									
29日(月)									
30日(火)									
31日(水)									

合計

1. 受付件数

種別		当月		前月		前月比
		件数	割合	件数	割合	
電話	新規申込件数	件	%	件	%	%
	変更申込件数	件	%	件	%	%
	取消申込件数	件	%	件	%	%
インターネット	新規申込件数	件	%	件	%	%
	変更申込件数	件	%	件	%	%
	取消申込件数	件	%	件	%	%
総申込件数		件	%	件	%	

特記事項

2. 問合せ等件数

	当月		前月		前月比
	件数	割合	件数	割合	
問合せ件数	件	%	件	%	%
苦情・要望・意見件数	件	%	件	%	%
総問合せ件数	件	%	件	%	

特記事項

3. 応答実績

	当月		前月		前月比
着信件数	件		件		%
応答件数	件		件		%
放棄呼	件		件		%
応答率	%		%		%
平均通話時間	秒		秒		%
SMS送信件数	件		件		%

特記事項

入電数、電話対応件数

○令和7年4月

フリーダイヤル入電数 ※1

区分	4/1(火)	4/2(水)	4/3(木)	4/4(金)	4/5(土)	4/6(日)	4/7(月)	4/8(火)	4/9(水)	4/10(木)	4/11(金)	4/12(土)	4/13(日)	4/14(月)	4/15(火)	4/16(水)	4/17(木)	4/18(金)	4/19(土)	4/20(日)	4/21(月)	4/22(火)	4/23(水)	4/24(木)	4/25(金)	4/26(土)	4/27(日)	4/28(月)	4/29(火)	4/30(水)
9:00	109	310	116	85	86	958	248	304	157	86	86	86	86	647	203	339	140	105	173	612	148	173	200	100	62	62	1378	66	560	4/30(水)
10:00	112	172	78	68	68	529	157	206	63	78	78	78	78	316	119	135	76	68	68	407	96	75	144	62	62	62	667	51	367	
11:00	83	108	57	64	64	331	101	131	67	47	47	47	47	303	104	70	72	53	53	193	110	78	70	62	62	461	34	246		
12:00	63	53	43	23	23	13	66	66	66	37	25	25	25	134	52	58	44	39	39	83	42	35	54	31	31	153	30	93		
13:00	74	82	71	50	50	207	87	74	53	63	63	63	63	200	76	104	61	38	38	209	80	47	46	58	47	386	14	155		
14:00	78	110	74	38	38	239	100	132	54	70	70	70	70	163	99	92	50	53	53	114	86	76	77	46	77	220	41	327		
15:00	88	103	48	51	51	228	87	100	49	51	51	51	51	174	100	61	63	63	63	136	103	61	68	78	68	198	29	220		
16:00	99	99	62	56	62	102	127	129	66	60	60	60	60	145	110	103	69	53	53	127	71	79	74	66	66	141	30	295		

電話対応件数※2

区分	4/1(火)	4/2(水)	4/3(木)	4/4(金)	4/5(土)	4/6(日)	4/7(月)	4/8(火)	4/9(水)	4/10(木)	4/11(金)	4/12(土)	4/13(日)	4/14(月)	4/15(火)	4/16(水)	4/17(木)	4/18(金)	4/19(土)	4/20(日)	4/21(月)	4/22(火)	4/23(水)	4/24(木)	4/25(金)	4/26(土)	4/27(日)	4/28(月)	4/29(火)	4/30(水)
電話対応数	889	1006	790	627	627	1105	1080	1018	725	666	666	666	666	1153	989	1019	763	664	664	1148	887	831	762	794	794	794	1224	401	1215	

○令和7年5月

フリーダイヤル入電数 ※1

区分	5/1(木)	5/2(金)	5/3(土)	5/4(日)	5/5(月)	5/6(火)	5/7(水)	5/8(木)	5/9(金)	5/10(土)	5/11(日)	5/12(月)	5/13(火)	5/14(水)	5/15(木)	5/16(金)	5/17(土)	5/18(日)	5/19(月)	5/20(火)	5/21(水)	5/22(木)	5/23(金)	5/24(土)	5/25(日)	5/26(月)	5/27(火)	5/28(水)	5/29(木)	5/30(金)	5/31(土)
9:00	352	138	138	97	58	2267	767	249	268	103	103	1140	648	486	268	486	103	403	1009	383	620	97	98	743	233	300	141	68			
10:00	144	60	60	52	41	1113	387	141	241	97	87	684	390	241	241	241	87	370	626	216	369	83	57	370	117	154	68	57			
11:00	71	89	84	31	38	1184	339	98	256	219	88	530	256	219	88	88	21	280	399	143	117	57	49	280	79	125	70	44			
12:00	35	35	35	22	23	438	100	42	220	99	110	220	99	110	38	21	328	69	128	69	72	30	28	73	58	75	25	41			
13:00	69	70	69	26	30	718	216	82	352	216	97	352	216	97	57	68	21	247	323	136	164	64	66	247	71	83	41	63			
14:00	70	59	70	28	27	944	203	83	344	213	139	344	213	139	79	70	70	142	237	190	58	63	215	74	148	58	46				
15:00	109	70	70	45	40	1997	236	84	384	207	150	384	207	150	67	98	61	187	186	291	95	69	61	105	70	138	58	53			
16:00	93	71	71	43	23	3280	191	110	445	169	302	445	169	302	73	63	63	274	188	397	223	58	64	144	72	121	56	30			

電話対応件数※2

区分	5/1(木)	5/2(金)	5/3(土)	5/4(日)	5/5(月)	5/6(火)	5/7(水)	5/8(木)	5/9(金)	5/10(土)	5/11(日)	5/12(月)	5/13(火)	5/14(水)	5/15(木)	5/16(金)	5/17(土)	5/18(日)	5/19(月)	5/20(火)	5/21(水)	5/22(木)	5/23(金)	5/24(土)	5/25(日)	5/26(月)	5/27(火)	5/28(水)	5/29(木)	5/30(金)	5/31(土)
電話対応数	910	806	806	456	439	1374	1125	870	1150	1234	1148	1150	1234	1148	908	818	818	702	1295	1030	1126	780	702	1308	1033	1158	723	633			

○令和7年6月

フリーダイヤル入電数 ※1

区分	6/1(日)	6/2(月)	6/3(火)	6/4(水)	6/5(木)	6/6(金)	6/7(土)	6/8(日)	6/9(月)	6/10(火)	6/11(水)	6/12(木)	6/13(金)	6/14(土)	6/15(日)	6/16(月)	6/17(火)	6/18(水)	6/19(木)	6/20(金)	6/21(土)	6/22(日)	6/23(月)	6/24(火)	6/25(水)	6/26(木)	6/27(金)	6/28(土)	6/29(日)	6/30(月)
9:00	697	166	231	206	118	118	286	286	1055	162	286	138	106	106	745	349	403	158	122	122	710	189	280	106	81	81	682			
10:00	497	145	209	75	71	71	94	94	440	98	130	66	64	64	361	340	282	80	81	81	331	92	171	55	64	64	344			
11:00	369	90	118	71	71	71	62	62	313	62	94	54	61	61	182	124	118	67	54	54	215	51	90	57	46	46	327			
12:00	83	122	51	63	34	38	69	69	83	48	66	32	46	46	89	50	55	36	29	29	76	51	53	35	39	39	46			
13:00	224	65	79	62	58	58	91	41	153	66	91	41	51	51	148	81	102	41	41	57	116	78	87	39	52	52	86			
14:00	273	74	105	75	63	63	82	82	83	82	82	82	65	62	119	88	95	63	49	49	99	68	83	48	53	53	122			
15:00	154	88	122	64	78	78	84	84	111	89	84	55	70	70	200	134	187	63	56	56	90	57	100	46	49	49	98			
16:00	186	76	173	56	63	63	133	59	130	141	133	59	47	47	97	187	274	67	68	68	96	104	105	43	53	53	98			

電話対応件数※2

区分	6/1(日)	6/2(月)	6/3(火)	6/4(水)	6/5(木)	6/6(金)	6/7(土)	6/8(日)	6/9(月)	6/10(火)	6/11(水)	6/12(木)	6/13(金)	6/14(土)	6/15(日)	6/16(月)	6/17(火)	6/18(水)	6/19(木)	6/20(金)	6/21(土)	6/22(日)	6/23(月)	6/24(火)	6/25(水)	6/26(木)	6/27(金)	6/28(土)	6/29(日)	6/30(月)
電話対応数	1147	971	1089	827	715	715	1059	788	1147	1226	1059	788	705	705	1140	1066	1016	799	665	665	1173	952	1080	634	695	695	1155			

※1 局番(052)を含まない入電数。

※2 フリーダイヤル及び局番(052)の要付申込、変更、キャンセル、問合せ等)数

この契約による市の保有する情報の取扱いの委託を受けた者は、この契約による市の保有する情報を取り扱うに当たり、下記の「情報取扱注意項目」を遵守しなくてはならない。

情報取扱注意項目

（基本事項）

- 第 1 この契約による市の保有する情報の取扱い（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、本件業務を履行するに当たり、情報保護の重要性を認識し、情報の適正な保護及び管理のために必要な措置を講じるとともに、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

（関係法令等の遵守）

- 第 2 受託者は、本件業務を履行するに当たり、当該業務に係る関係法令のほか、名古屋市情報あんしん条例（平成 16 年名古屋市条例第 41 号。以下「あんしん条例」という。）、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「保護法」という。）、名古屋市個人情報保護条例（令和 4 年名古屋市条例第 56 号。以下「保護条例」という。）その他情報保護に係る関係法令も遵守しなければならない。

（適正管理）

- 第 3 受託者は、本件業務に関して知り得た市の保有する情報（名古屋市（以下「委託者」という。）が、利用、提供、廃棄等について決定する権限を有し、事実上当該情報を管理しているといえるものをいう。）の漏えい、滅失又は改ざんの防止その他の市の保有する情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

（個人情報の適正取得）

- 第 4 受託者は、本件業務を履行するために、個人情報（保護法第 2 条第 1 項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）を収集するときは、当該業務を履行するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

（第三者への提供及び目的外使用の禁止）

- 第 5 受託者及び本件業務に従事している者又は従事していた者は、市の保有する情報を正当な理由なく第三者に知らせ、又は当該業務の目的外に使用してはならない。

- 2 前項の規定は、契約の終了（契約を解除した場合を含む。以下同じ。）後においても同様とする。

（再委託の禁止又は制限等）

- 第 6 受託者は、委託者の承認を得ることなく、本件業務を第三者に委託してはならない。
- 2 受託者は、本件業務を第三者に委託する場合は、市の保有する情報の取扱いに関し、この契約において受託者が課せられている事項と同一の事項を当該第三者に遵守させなければならない。
- 3 受託者は、機密情報（名古屋市情報あんしん条例施行細則（平成 16 年名古屋市規則第 50 号）第 28 条第 1 項第 1 号に規定する機密情報をいう。以下同じ。）の取扱いを伴う本件業務を委託した第三者からさらにほかの第三者に委託（以下「再々委託」という。）させてはならない。ただし、再々委託することによむを得ない理由がある場合であって、委託者が認めたときはこの限りでない。

（複写及び複製の禁止）

- 第 7 受託者は、委託者から指示又は許可された場合を除き、市の保有する情報が記録された資料及び成果物（委託者の指示又は許可を受けてこれらを複写し、又は複製したものを含む。以下同じ。）を複写し、又は複製してはならない。

（情報の返却及び処分）

- 第 8 受託者は、市の保有する情報が記録された資料のうち委託者から取得したものを取り扱う必要がなくなったときは、その都度速やかに委託者に返却しなければならない。ただし、委託者の承認を得た場合はこの限りではない。
- 2 受託者は、前項に規定する場合を除き、市の保有する情報を取り扱う必要がなくなったときは、その都度確実かつ速やかに切断、溶解、消磁その他の復元不可能な方法によって処分しなければならない。ただし、委託者の承認を得た場合はこの限りではない。

(情報の授受及び搬送)

第 9 市の保有する情報並びに市の保有する情報が記録された資料及び成果物の授受は、全て委託者の指名する職員と受託者の指名する者との間において行うものとする。

2 受託者は、市の保有する情報を搬送する際には、漏えい、滅失又はき損が起こらないようにしなければならない。

(報告等)

第 10 受託者は、委託者が市の保有する情報の保護のために実地調査をする必要があると認めたときは、これを拒んではならない。

また、委託者が市の保有する情報の保護について報告を求めたときは、これに応じなければならない。

2 受託者は、市の保有する情報の漏えい、滅失又は改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに委託者に報告し、委託者の指示に従わなければならない。

(従事者の教育)

第 11 受託者は、本件業務に従事している者に対し、あんしん条例、保護法、保護条例その他情報保護に係る関係法令を周知するなど、情報の保護に関し十分な教育を行わなければならない。

2 受託者は、本件業務が個人情報を取り扱う業務である場合、当該業務に従事している者に対し、保護法（受託者が、市会に係る個人情報の取扱いの委託を受けた者の場合は、保護条例）に規定された罰則の内容を周知しなければならない。

3 受託者は、本件業務に従事している者に対し、あんしん条例に規定された罰則の内容を周知しなければならない。

4 受託者は、情報の取扱いに関するマニュアルを作成し、本件業務に従事している者に対し、その内容並びに守秘義務に関する事項及び市の保有する情報の目的外利用の禁止又は制限に関する事項を周知しなければならない。

(契約解除及び損害賠償等)

第 12 委託者は、受託者が情報取扱注意項目に違反していると認めたときは、次の各号に掲げる措置を講じることができる。

(1) 契約を解除すること。

(2) 損害賠償を請求すること。

(3) 市の保有する情報が漏えいし、市民の権利が害されるおそれがあると認めるときは、あんしん条例第 34 条第 1 項の規定に基づき勧告し、その勧告に従わなかったときは、同条第 2 項の規定に基づきその旨を公表すること。

2 前項第 2 号及び第 3 号の規定は、契約の終了後においても適用するものとする。

(特定個人情報に関する特則)

第 13 受託者は、本件業務が特定個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号。以下「番号利用法」という。）第 2 条第 9 項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）を取り扱う事務である場合、あらかじめ委託者の承認を得た場合を除き、本件業務の履行場所から特定個人情報を持ち出してはならない。

2 受託者は、本件業務において特定個人情報を取り扱う者を明確にしなければならない。なお、委託者から求めがあるときは、特定個人情報を取り扱う者について速やかに報告しなければならない。

3 受託者は、本件業務において特定個人情報を取り扱う者に対し、番号利用法その他特定個人情報の保護に係る関係法令を周知するなど特定個人情報の保護に関し十分な教育を行うとともに、特定個人情報の取扱いについて監督しなければならない。

4 受託者は、前 3 項に規定する事項のほか、番号利用法第 2 条第 12 項に規定する個人番号利用事務実施者としての義務を果たすこと。

※ 個人番号関係事務の場合は、「第 2 条第 12 項に規定する個人番号利用事務実施者」を「第 2 条第 13 項に規定する個人番号関係事務実施者」に修正する。

(電子情報の消去に関する特則)

第 14 受託者は、委託者が使用する機器の記録媒体を廃棄又はリース（賃貸を含む。）をしている機器の記録媒体を返却するに当たり、本件業務により当該機器の記録媒体に記録された電子情報の消去を行う場合は、全ての情報を消去の上、復元不可能な状態にしなければならない。

2 受託者は、前項の消去を行ったときは、電子情報を復元不可能な方法によって消去したことを証する写真その他の証拠を添えた証明書等を提出して、委託者の確認を受けなければならない。

調達契約等からの暴力団関係事業者の排除に関する特記仕様書

(妨害又は不当要求に対する届出義務)

- 1 受注者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等から妨害（不法な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。）又は不当要求（金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。）を受けた場合は、市へ報告し、警察へ被害届を提出しなければならない。
- 2 受注者が1に規定する妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、前項の報告又は被害届の提出を行わなかった場合は、競争入札による契約又は随意契約の相手方としない措置を講じることがある。

障害者差別解消に関する特記仕様書

(対応要領に沿った対応)

- 第 1 条 この契約による事務事業の実施（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、本件業務を履行するに当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「法」という。）、愛知県障害者差別解消推進条例（平成 27 年愛知県条例第 56 号）、及び名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例（平成 30 年名古屋市条例第 61 号）に定めるもののほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領（平成 28 年 1 月策定。以下「対応要領」という。）に準じて、不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供その他障害者に対する適切な対応を行うものとする。
- 2 前項に規定する適切な対応を行うに当たっては、対応要領にて示されている障害種別の特性について十分に留意するものとする。

(対応指針に沿った対応)

- 第 2 条 前条に定めるもののほか、受託者は、本件業務を履行するに当たり、本件業務に係る対応指針（法第 11 条の規定により主務大臣が定める指針をいう。）に則り、障害者に対して適切な対応を行うよう努めなければならない。

(再委託に係る対応)

- 第 3 条 受託者は、本件業務を第三者に委託する場合は、障害者差別解消に係る対応に関し、この契約において受託者が課せられている事項と同一の事項を当該第三者に遵守させなければならない。

賃金の変動に基づく契約金額の変更に係る
特約条項 第1条第1項に係る特記仕様書

本委託業務は賃金の変動に基づく契約金額の変更に係る特約条項第1条第1項を適用する契約である。

- 1 変動の対象となる経費は、残委託業務量に対応する直接人件費に相当する額とし、本委託業務における直接人件費とは、受託者が本委託業務に直接従事する者に、本委託業務に従事した対償として支払う、労働基準法（昭和22年4月7日法律第49号）第11条に規定する賃金をいう。

なお、本委託業務に直接従事する者に対する健康保険、厚生年金保険、労働保険等の事業者負担額及び児童手当拠出金等の法定福利費は、業務管理費として計上し、変動の対象とはならない。

- 2 本委託業務における賃金水準は、次のものをいう。

- ☒ 愛知県最低賃金（以下「最低賃金」という。）
☐ 労務単価（該当労務単価：_____）

- 3 本契約の変更金額算出方法は次のとおりとする。

- ☒ 本市設計書による算出

- ・変動前の賃金水準をもととした「本市設計書の直接人件費（未履行分）」に「賃金水準変動率（変動後と変動前の賃金水準の差額を変動前の賃金水準で除したものの）」及び「落札率（随意契約の場合は契約率）」を乗じて「変動額」を算出し、「変動額」から「請求者負担分（※契約金額（未履行分）に1.0%を乗じた額）」を控除した金額を「スライド額」とする。ただし、「請求者負担分」が「変動額」を上回った場合、「スライド額」は0円とする。

- ☐ 受託者から提出された内訳書による算出

（ただし、受託者の内訳書中の直接人件費に、履行開始日時点の賃金水準と、変更請求時の賃金水準を比較した変動率を乗じた値を上限とする。）

- ・変動前の賃金水準をもととした「契約締結時に提出された内訳書記載の直接人件費（未履行分）」に「賃金水準変動率（変動後と変動前の賃金水準の差額を変動前の賃金水準で除したものの）」を乗じた額の範囲内で「本市承認額＝変動額」を決定し、「変動額」から「請求者負担分（※契約金額（未履行分）に1.0%を乗じた額）」を控除した金額を「スライド額」とする。ただし、「請求者負担分」が「変動額」を上回った場合、「スライド額」は0円とする。