

杉並区粗大ごみ受付サービス業務
公募型プロポーザル実施要領

1 目的

杉並区（以下「区」という）では、区民からの粗大ごみ収集に関する申込み等を正確かつ効率的に実施するため、粗大ごみ受付センター（以下「受付センター」という）を設置していますが、令和9年3月31日をもって、現在の受託事業者との委託期間が満了となります。そのため、受付業務に必要な粗大ごみ受付システム（以下「システム」という）の構築・運用・保守及び効率的で質の高い受付センターの運営を、他自治体での実績を生かしながら実施することができる事業者をプロポーザル方式（企画提案型）により選定します。

2 業務の概要

(1) 業務内容

- ① システム構築及び受付センター開設準備業務
- ② 受付センターの運営及びシステム運用保守

※業務の詳細は、別紙1「委託業務内容説明書」のとおり。

なお、②の契約については、①の業務内容において区が実施するモニタリング（履行評価）により適正に履行できていることが確認できた場合に契約締結できるものとします。

(2) 履行期間

- ① システム構築及び受付センター開設準備業務
契約締結の翌日から令和9年2月28日まで
- ② 受付センターの運営及びシステム運用保守業務
令和9年3月1日から令和9年3月31日まで
令和9年4月1日から令和10年3月31日まで（予定）

※令和9年度以降の契約については、「9 選定結果に基づく委託可能期間」を参照すること。

(3) 事業規模（上限額）

本業務に係る事業規模（上限額）※1は、次のとおりとする。

- ① システム構築及び受付センター開設準備業務に係る経費
56,156,100円（消費税及び地方消費税を含む。）
- ② 受付センターの運営及びシステム運用保守業務に係る経費
令和9年3月分 9,940,966円（消費税及び地方消費税を含む。）
令和9年度分（参考）
129,475,579円（消費税及び地方消費税を含む。）

※1 上記金額は、本プロポーザルにおける上限金額であり、当該金額での契約を確約するものではない。

※2 受付センターの運営及びシステム運用保守業務に係る経費（令和9年度分）については、予算が未確定であるため、本プロポーザルにおける評価の参考金額とするものであり、契約金額として確約するものではない。

なお、本参考金額は、履行期間を12か月間とした場合の金額である。

3 参加資格

プロポーザルに参加する事業者は、次に掲げる条件をすべて満たすものとします。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しないこと。
- (2) 杉並区競争入札参加有資格者指名停止に関する要綱（平成23年3月23日杉並第65476号）に定める指名停止要件に該当しないこと。
- (3) 杉並区契約における暴力団等排除措置要綱（平成23年1月17日杉並第53890号）に定める除外措置要件に該当しないこと。
- (4) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申立て、又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立てがなされていないこと。
- (5) 法人税、法人事業税及び特別法人事業税、消費税及び地方消費税を完納していること。
- (6) 特別区又は人口20万人以上の自治体において、本業務又はこれと同様の業務について、契約履行実績があること。
- (7) 複数事業者による共同事業体として参加する場合は、次に掲げる条件を満たすこと。
 - ① 共同事業体は幹事業者を選定し、当該幹事業者が構成員を代表して本プロポーザルに参加すること。
 - ② 共同事業体の構成員は、単体事業者として、又は他の共同事業体の構成員として、本プロポーザルにおける他の提案に参加しないこと。
 - ③ 共同事業体は、構成員が本委託業務を連携して行う旨の協定書を取り交わすこと。
 - ④ 共同事業体のすべての構成員は、参加資格（1）から（5）までをすべて満たしていること。

なお、幹事業者については、さらに（6）も満たしていること。
 - ⑤ 共同事業体は、構成員数分の協定書を作成し、各構成員において保管するとともに、その写しを区へ提出すること。
 - ⑥ 共同事業体の構成員は、本委託業務の履行に関し、それぞれの役割及び責任分担を明確にし、共同事業体として連帯してその責任を負うものとします。
- (8) ISO27001（ISMS）認証又はプライバシーマークを取得していること。
- (9) 無差別大量殺人行為を行った団体またはその構成員の統制下にある団体でないこと。

4 実施手順

内 容	期 間 等
実施要領の公表	令和8年5月14日（木） ※区公式ホームページからダウンロードできます。
質問受付期間	令和8年5月14日（木）から 令和8年5月20日（水）午後5時まで
参加申込書提出期間	令和8年5月14日（木）から 令和8年5月22日（金）午後5時必着 ※参加申し込みを行わずに企画提案書等を提出することはできません。
企画提案書等提出期間	令和8年5月14日（木）から 令和8年6月 5日（金）午後5時必着 ※参加申込書を提出しても、期限までに企画提案書の提出がない場合は辞退とみなします。
第一次審査（書類審査）	令和8年6月下旬（予定） ※第二次審査の対象となる参加事業者を選定します（2～3事業者程度）。 ※第一次審査結果は、すべての事業者に対して令和8年6月下旬に発送する予定です。
第二次審査（プレゼンテーション・ヒアリング審査）	令和8年7月13日（月）午後 ※詳細は、第一次審査通過事業者に通知します。
受託者候補者選定結果の通知	令和8年7月下旬（予定）

5 実施要領の内容についての質問の受付及び回答

（1）受付方法

質問書（様式3）に質問内容を記載の上、電子メールにより提出してください。電話での質問及び回答に対する再質問には応じません。電子メールによる提出の場合は、件名を「粗大ごみ受付サービス業務公募型プロポーザル質問書【事業者名】」としてください。

（2）受付先

下記「12 担当（問い合わせ先）」に同じ。

（3）受付期限

令和8年5月20日（水）午後5時まで

- (4) 質問に対する回答は、令和8年5月26日(火)までに杉並区公式ホームページ上で公開します。

<https://www.city.suginami.tokyo.jp/nyusatsu/proposal/index.html>

なお、回答に対する再質問は受け付けません。また、質問内容が不明瞭なもの、意見の表明と解されるもの等については、回答しないことがあります。

6 企画提案書等の提出

- (1) 提出書類及び部数

提出書類は、別紙2-1「提出書類一覧」のとおりです。

また、作成方法については、別紙2-2「提出書類作成要領」を参照してください。

- (2) 企画提案書概要版

企画提案書の提出と併せて、企画提案書の概要版(電子データ)を電子メールにより提出してください。

審査プロセスの透明性を確保する観点から、受託者候補者選定後、応募事業者全者の概要版を、選定結果と併せて区ホームページに公開します。

概要版の書式は任意としますが、A4サイズ1~2枚程度にまとめてください。

「企画提案書」に記載している次の項目について、その内容を簡潔に記載してください。

なお、内容を簡潔に記載することが困難な場合は、この限りではありません。

※「企画提案書」に記載のない内容は、記載しないでください。

記載項目

- ① 応募者の名称及び代表者名
- ② 業務実施に当たっての基本的な考え方
- ③ 企画提案内容に記載する以下の項目
 - ・提案するシステムの概要
 - ・受付センターの実施体制
 - ・情報セキュリティ対策、及び個人情報保護
- ④ 提案により期待される効果

※電子メールで提出する際の件名は、「粗大ごみ受付サービス業務企画提案書概要版【事業者名】」としてください。

宛先は「12 担当(問い合わせ先)」に同じ。

- (4) 提出方法

持参又は郵送(書留郵便に限る)により提出してください。

なお、窓口を持参する場合は、事前に必ず担当者まで連絡してください。

- (5) 提出先

宛先は「12 担当(問い合わせ先)」に同じ。

(6) 提出期限

参加申込書等提出期限：令和8年5月22日（金）午後5時 必着

企画提案書等提出期限：令和8年6月5日（金）午後5時 必着

未着、遅延等の場合は、原因のいかんを問わず、未提出として取り扱います。また、郵送により生じた事故については、区は一切責任を負いません。

7 受託者候補者の選定手順

杉並区粗大ごみ受付サービス業務受託者候補者選定委員会（以下「選定委員会」という。）において、提出書類及びプレゼンテーションの内容を審査し、本業務の履行に最も適していると認められる参加事業者を、受託者候補者として選定します。

ただし、選定委員会における審査の結果、一定の点数に満たない参加事業者については、契約の相手方の候補者とはしないものとします。

(1) 評価基準

① 経営状況等に対する評価基準

評価項目	評価内容
経営状況	経営状況は良好か
業務実績	他自治体等での粗大ごみ受付システムの導入や運用保守、粗大ごみ受付に関する業務実績は十分か
区内事業者	杉並区内に本店または支店・営業所を有しているか (区内に本店等を有していない場合でも評価対象であり、必須要件ではない)

② 企画提案に対する評価基準

評価項目	評価内容
業務の理解度	業務を適切に理解し、業務を実施することによる効果・成果が示されているか
業務に対する取組姿勢	業務に対する取り組みは適切で意欲的があるか
粗大ごみ受付システムの導入	システム構築体制やスケジュールは適切か
	区が示した機能要件を満たし、提案内容が優れているか
	利用者がインターネット等により粗大ごみの申し込みをする際、操作性などに優れ、使いやすく分かりやすいシステムか
	システムが職員や収集事業者等にとって使いやすく、操作研修やサポート体制は適切か
	優れた追加機能や将来的な制度変更等に対する拡張性・柔軟性があるか

システムの運用保守	保守・点検・更新作業への対応及び管理体制は適切か
	システム障害や災害時の対応は適切か
粗大ごみ受付業務	粗大ごみ受付センターの設置場所は適切か
	粗大ごみ受付センターの設備や各拠点の役割、運営体制や人員体制は適切で、区が求めるサービスレベルを高水準で維持することが可能か
	受付業務を行う職員の確保、及び採用後の教育・研修計画は、業務を遂行する上で適切か
	受付業務を行う上で、マニュアルやFAQの整備の考え方や使用方法等は適切か
	苦情・要望への対応は適切か
	災害やシステム障害発生時においても、適切な対応策が講じられており、事業を継続できる体制が整っているか
情報セキュリティ対策	業務の遂行にあたっての情報セキュリティ対策は適切か
個人情報保護	業務の遂行にあたっての個人情報保護の考え方は適切か
資料調整能力	企画提案書および資料の構成、内容は分かりやすいか
費用対効果	提案内容に対して、見積金額は妥当か
総合評価	システムの操作方法や運用保守、受付業務を遂行する能力等について、企画提案書及びプレゼンテーション・ヒアリングの内容を基に総合的に評価する

③社会的責任に対する評価基準

評価項目	評価内容
事業者としての取組	働きやすい環境が整備されているか また、社会貢献や環境問題、男女共同参画等に関する取り組みは適切か

(2) 審査方法

① 第一次審査（書類審査）

提出された企画提案書等に対し、選定委員会で第一次審査を実施し、第二次審査の対象となる参加事業者（第一次審査配点合計の6割以上を取得した事業者のうち上位2～3事業者程度を想定）を選定し、その結果について参加事業者全てに通知します。

② 第二次審査（プレゼンテーション・ヒアリング審査）

選定委員会が第二次審査を実施し、第一次審査を通過した事業者による企画提案内容の説明（プレゼンテーション）及び当該提案に関する質疑に対する応答（ヒアリング）の内容について審査を行います。

審査の結果、第一次審査及び第二次審査の合計点が配点の6割以上である事業者のうち、最も点数の高い者を契約締結の相手方となる受託者候補者として選定します。

【プレゼンテーションについて】

企画提案内容のプレゼンテーションの際、利用者（粗大ごみ申込者）が操作するパソコン及びスマートフォンの画面、並びにシステム使用者（職員）が操作するパソコン画面を用い、システム操作を含めたデモンストレーションを行ってください。システムのデモンストレーションはパソコンとプロジェクターを持参いただき、プロジェクターでスクリーンに投影して行う予定です。スクリーンは区で用意します。プレゼンテーション用資料の投影も可能です。詳細については、第一次審査の結果通知と併せご案内いたします。

(3) 受託者候補者選定結果通知

令和8年7月下旬（予定）に通知します。

※ 非選定の通知を受けた事業者は、非選定理由について説明を求めることができません。

※ 7月下旬以降に、区公式ホームページ上で公開します。

8 参加事業者の失格

次のいずれかに該当する場合は、失格とします。

- (1) 提出書類に虚偽の記載があった場合。
- (2) 参加資格を満たさなくなった場合。
- (3) 応募事業者（応募予定者の関係者を含む。）が、選定委員会等の設置から選定結果の通知があるまでの間に、選定委員会委員又は本件募集に関係する区職員に対し、当該選定に関して自己を有利にし、又は他者を不利にすることを目的とした接触を行った場合。

ただし、次に掲げる行為については、この限りではありません。

- ・実施要領に基づく区への質問及び書類の提出等
- ・現に区と契約等を締結している委託業務及び指定管理業務等の履行に必要な行為
- ・自らが構成員の一員となる団体（区との契約の相手方である等の利害関係がないものに限る。）と区が行う事業推進に関する意見交換会等への出席
（当該団体が応募関係者である事業者等の利益のために行う行為を除く。）
- ・区が主催する審議会、意見交換会等への出席

- (4) 企画提案書等が提出期限を過ぎて提出された場合。

- (5) 応募事業者が、第二次審査（ヒアリング・プレゼンテーション）の参集日時に連絡なく遅参または欠席した場合
- (6) 前各号に掲げるもののほか、審査の公正性を害する行為、又は提案に当たり著しく信義に反する行為があった場合。

9 選定結果に基づく委託可能期間

本件の契約期間は、「2 業務の概要（1）業務内容」の記載の業務ごとに次の通りとなります。

①システム構築及び受付センター開設準備業務

契約締結の翌日から令和9年2月28日まで

②受付センターの運営及びシステム運用保守業務

令和9年3月1日から令和9年3月31日まで

※令和9年度以降の受付センターの運営及びシステム運用保守業務の契約期間は、単年度契約となりますが、区が実施するモニタリング（履行評価）により業務が適切に履行されていると区が判断する場合に、契約期間を最大令和14年3月31日まで更新できるものとします。

10 選定結果の公表

受託者候補者選定後、以下の項目を区公式ホームページで公表します。

【公表項目】

- ・ 件名
- ・ 選定事業者名及び所在地
- ・ 参加事業者名（応募者が2者の場合も含む。）
- ・ 選定経過
- ・ 選定理由
- ・ 選定委員の職名等及び氏名
- ・ 評価項目
- ・ 評価点

また、上記評価項目と併せて、会議録及び全参加事業者の企画提案書概要版を公表します。

11 その他留意事項

(1) 経費負担

プロポーザルの提案に係る費用は、全て提案事業者の負担とします。

(2) 情報公開

提出された書類について、情報公開請求があった場合は、杉並区情報公開条例（昭

和 61 年杉並区条例第 38 号) に基づき、公開することがあります。

応募者が 2 者の場合であっても参加事業者名は公表します。

(3) 提出書類

提出書類は、日本語を用いるものとし、やむを得ず外国語で記載するものについては、その日本語の訳文を付記又は添付してください。また、通貨は日本円とします。提出後の企画提案書等の修正又は変更は、一切認めません。また、提出書類は、返却しません。

(4) 受託者候補者の非選定

選定会議で審査をした結果、一定の点数を満たす応募事業者がいなかった場合、受託者候補者を選定しません。

(5) 契約書

契約書は、原則として区指定の標準契約書を使用することとします。

(6) 契約の締結

契約の締結に関しては、選定された受託者候補者と区が協議し、委託業務に係る仕様を確定させた上で契約を締結します。また、仕様書の内容は、提案された内容が基本となりますが、受託者候補者と区との協議により最終的に決定します。

(7) 再委託

受託者候補者が区と契約を締結する場合、業務の全部又は主要な業務を一括して第三者に委託することを禁じます。業務の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ区の承諾が必要です。

プロポーザルの公正性、透明性の観点から、原則として、プロポーザルで競合した事業者は再委託先とすることができません。

(8) 辞退等

参加申込後に辞退する場合は、速やかに「12 担当課（問い合わせ先及び応募書類の提出先）」まで電話連絡し、その後、様式 6「辞退届」を持参又は郵送により提出してください。

また、選定された受託者候補者が「8 参加事業者の失格」に該当する場合、又は契約締結交渉が不調となった場合若しくは辞退した場合は、必要な評価点数を満たした次順位の応募事業者と契約交渉を行います。

1.2 担当（問い合わせ先）

杉並区環境部杉並清掃事務所管理係

所在地：杉並区成田東 5-15-20

連絡先：（電話）03-3392-7281 （FAX）03-3392-0940

E-mail：seiso-j@city.suginami.lg.jp

委託業務内容説明書

第 1 章 システム構築及び受付センター開設準備業務

粗大ごみの申込みから収集までの処理を円滑に行うための粗大ごみ受付システムを構築するとともに、令和 9 年 3 月 1 日から粗大ごみ受付センターを開設・運営できるよう、以下の準備を行うものとする。

1 業務計画の作成

受託者は、開発等に着手する前に、業務計画書を作成し、作業工程表、緊急連絡先及び研修計画書を添えて杉並区（以下、区という。）へ提出するとともに承認を得ること。

2 情報管理責任者等の選任

受託者は、本業務で取り扱う個人情報の管理にあたり、情報管理責任者及び情報管理副責任者を選任するとともに、管理体制を情報管理体制等届出書に記載し、区へ提出するとともに承認を得ること。

3 サービスレベル

粗大ごみ受付業務のサービス品質を高水準で維持し、安定的な業務運営を図るため、受付センターの電話応答率は、1 か月ごと 80%以上を維持することをサービスレベルとして定める（ただし、災害等やむを得ない事情による場合はこの限りではない）。そのため、システム構築及び受付センター開設準備業務においても、運営時のサービスレベルを維持できるよう、設備（システム機器を含む）や人員の確保にあたらなければならない。

4 システム開発

(1) システムの機能

開発するシステムは、以下の機能を有する。

① 利用者権限の設定機能

システム使用者のログイン ID により、システムの機能や閲覧内容の制限を可能にする機能。

② 粗大ごみ申込受付機能

申込に必要な情報をデータベースに登録し、必要に応じて修正及び取消しを行うことにより、申込み手続きを完結できる機能を有すること。

なお、申込に必要な情報（以下、「情報」という。）とは別紙 1-1 のとおりとする。

また、粗大ごみ申込受付機能については、電話、FAX、インターネット等いずれの申込み方法においても、同一の基準・手順で処理を行い、利用者が申込み方法による不利益を受けることのない機能とする。

③ 粗大ごみ持込申込受付機能

粗大ごみを申込者が、直接粗大ごみ中継所に持ち込みを希望する場合は、②と同様に情報をデータベースに登録し、必要に応じて修正及び取消しを行うことにより、申込み手続きを完結できる機能を有すること。

④ 臨時ごみ申込受付機能

清掃事務所にて受け付ける臨時ごみ（大量にごみを出す場合）については、②と同様に情報をデータベースに登録し、必要に応じて修正及び取消しを行うことにより、申込み手続きを完結できる機能を有すること。

⑤ 運び出し申込受付機能

区が行っている運び出し申込（高齢者世帯対象）については、②と同様に情報をデータベースに登録し、必要に応じて修正及び取消しを行うことにより、申込み手続きを完結できる機能を有すること。

⑥ 申込内容の検索機能

登録済みの情報を活用し、条件指定による申込情報の検索・絞り込みが可能であること。あわせて、当該申込情報について修正が可能な機能を有していること。

⑦ 地理情報機能

デジタル化された地図（地形）データと、統計データや位置の持つ属性情報などの位置に関連したデータとを統合的に扱う機能（GIS同等機能）。

⑧ データ処理機能

他の機能と連携し、データベースに存在する情報の統計処理を行う機能。

⑨ インターネット及びチャットボット受付機能

粗大ごみ申込受付をインターネットのウェブページ上及びチャットボット上で処理可能とする機能。

⑩ 自動送信メール機能

メールアドレスが登録された新規申込、変更、キャンセルの受付に対し、区民へ受付完了案内を自動にてメール送信する機能。

⑪ 帳票作成機能

登録した情報を活用し、個票、一覧表、通知文（区が定める減免に関する申請書）、その他区が別途指示する形式の帳票を作成する機能。

⑫ 粗大収集実績処理機能

タブレット端末による収集実績登録システム機能を活用し、収集作業及び収集する粗大ごみの管理を行う機能。また、受付システムにてリアルタイムに収集状況を

把握できる機能を有し、収集する車両ごとに確認可能とする機能。

⑬ キャッシュレス決済（電子決済）機能

インターネット及びチャットボット受付に付随し、粗大ごみ処理手数料の納付をクレジットカード及びコード決済にて可能とするため、区が契約する収納代行会社とシステム連携できる機能を備えること。また、返金対応可能者を制限できる機能を有すること。

(2) システム使用者の範囲

本システムの使用者の範囲は、以下のとおりとする。

利用可能なシステム機能及び閲覧情報の範囲については、使用者の区分に応じて異なるものとし、区の指示に基づき設定を行うこと。

なお、当該設定のうち、区職員により実施可能なものについては、区職員が作業を行うものとする。

① 区職員

② 受付センター職員

③ 区が粗大ごみ収集運搬業務を委託する事業者（以下、「収集事業者」という。）
職員

(3) セキュリティ対策

① システムに用いるサーバは、ウィ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を行い、最低月1回はセキュリティパッチの適用の影響の有無について確認すること。また、緊急性が高いものについては、確認後即時に適用すること。

また、区が使用している既存システムから、過去に受け付けた申告情報を移行し、運用を可能にする構造とすること。

② インターネット受付サーバは、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に構築し、外部から直接アクセスが出来ない様にする。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。

(4) 粗大ごみのインターネット受付に必要なウェブページを作成すること。作成にあたっては、次の点に留意すること。

① 利用者に分かりやすい設計

入力手順および料金区分が、利用者にとって理解しやすいデザインであること。

② 誤入力防止の工夫

特に注意を要する項目については、ポップアップ表示等により注意喚起を行い、誤入力および読み落としの発生を抑制する工夫を行うこと。

③ 自動処理機能

申込の完了・変更・取消の各タイミングにおいて、利用者へ自動通知を行う機能を有すること。

④ 区公式ホームページからのアクセス

杉並区公式ホームページからアクセス可能とすること。

⑤ 多言語対応

多言語に対応できるようにすること。なお、対応言語は、少なくとも英語、中国語（簡体中文）、韓国・朝鮮語とすること。

※将来的な対応言語追加を妨げない設計とすることが望ましい。

⑥ 申込品目及び金額の登録

現在 860 品を登録しているが、変更等が生じた場合は更新をすること。

(5) チャットボットによる受付機能の構築

区民サービスの向上及びインターネット申込み比率の向上を目的として、以下の機能を有するチャットボット及び提供環境の構築を行うこと。

なお、具体的な提供環境、機能の詳細及びサービスの提供開始日については、区と受託者の協議により決定するものとし、サービスのリリース前に区の承認を得ること。

① 利用環境

パソコン端末及び携帯端末（スマートフォン・タブレット端末）から、容易にチャットボットによる問い合わせが行えること。

② 対応内容

粗大ごみに関する問い合わせ（画像を含む）に対し、チャットボットが回答できるようにすること。

③ 申込誘導

インターネット申込み対象外の品目については、電話による申込みを案内する仕組みを備えること。

④ LINE 連携

LINE サービスを利用し、区民が粗大ごみの申込みを行えるようにすること。

⑤ 電話受付との連携

電話受付時の自動音声ガイダンスにより、チャットボット利用希望の有無を確認し、希望者に対しては SMS サービスを用いてチャットボットの URL を送付すること。

(6) 携帯端末による収集状況の連携機能の構築

収集作業の効率化を図るため、携帯端末を用いて収集状況を確認しながら、リアルタイムで実績入力を行うことができる機能の構築を行うこと。

① 端末利用制御

携帯端末の個別識別番号により、当該ソフトウェアの使用端末を制限できる機能をする。

② 個人情報の安全な閲覧

サーバが保有する個人情報を携帯端末へダウンロードすることなく、閲覧できる機能を有すること。

③ 紛失時対策

携帯端末を紛失した場合において、個人情報漏えいを防止するため、当該ソフト

ウェアの使用を外部から即時に停止できる機能を有すること。

④ 収集結果のリアルタイム反映

粗大ごみの収集結果をシステムに登録するための算定処理を行い、その算定結果をリアルタイムでシステムに反映できる機能を有すること。

⑤ PC 端末との連携

PC 端末において品目の追加または数量の変更を行った場合、その内容がリアルタイムで携帯端末に反映され、確認できること。

⑥ 通信の安全性確保

携帯端末とシステム間の通信については、暗号化を行うこと。

⑦ 端末の提供

セットアップ済みの携帯端末を 16 台、受託者において用意すること。

(7) 開発作業

システム及びウェブページの開発にあたり、上記 4 (1) から (5) に記載のない機能や設定については、開発作業着手前に受託者から区に対してヒアリングを行い、区からの要望を踏まえたうえで、詳細を決定すること。

区の職員側で実施する設定については、受託者は支援を行うこと。

(8) データ移行

既存システムに蓄積されたデータについて、移行対象範囲を整理した上で、区および既存システム運用事業者との協議により、適切な移行方法・手順を決定する。

データ形式や項目定義等を事前に確認し、テスト移行を実施することで、データ欠損や不整合の防止を図る。

また、本番移行後は、件数確認や内容突合等の検証を行い、正確性を確認した結果を区へ報告する。

データ移行作業にあたっては、個人情報保護および情報セキュリティ対策を徹底し、安全かつ確実な移行を実施する。

(9) 運用テスト

開発段階において、問題点や課題等を把握・抽出することを目的としたシステムのテスト稼働（運用テスト）を実施するとともに、その実施結果及び対応方針について区へ報告すること。

(10) 操作マニュアルの作成

システムの円滑な運用を図るため、区職員、受付センター業務従事者及び収集事業者職員を対象とした操作マニュアルを作成すること。

(11) 操作説明会の実施

区職員及び収集事業者職員に対し、システム操作に関する説明会を実施すること。なお、説明会の実施時期・会場及び回数については、区と受託者との協議により決定するものとする。

また、受付センター業務従事者に対しては、受付センター設置に向けた従事者研修

と併せて、システム操作に関する十分な説明及び研修を行うこと。

(12) システム操作試行期間

システム操作説明会の実施後からシステム運用開始までの期間をシステム操作試行期間とすること。

当該試行期間中に、区又は収集事業者からシステム操作に関する質問、もしくはシステム障害等に関する問い合わせがあった場合には、受託者はこれに適切に対応すること

5 受付センターの設置及び開設準備

災害等発生時の事業継続を目的とし、受付センターを複数拠点に設け、電話受付を行うこと。また、受付センターの施設及び人員を確保し、運営開始にあたっての準備作業を行うこと。

(1) 設備、ネットワーク環境

サービス品質確保のため、受付センターの設備は以下の要件を満たすこと。

- ① オペレーションルームは、オペレーター席や機器の増設が可能な設備であること。
- ② 電話、FAX、インターネット（チャットボットを含む）受付及びシステムの運用に必要な機器を設置する。
- ③ 区の過去の実績から想定される電話コール数に対して、「3 サービスレベル」を満たすことが可能な回線数を有すること。
- ④ 電話に即時応答できず区民等を待たせてしまう場合及び受付時間外の問い合わせに対しては、自動音声アナウンスで案内する機能を有すること。
- ⑤ 通話の録音機能があること。
- ⑥ 区への電話転送機能を有すること。また、申込者、オペレーター及び外国語対応可能なオペレーターによる3者通話（又は外線転送）が可能な機能を有すること。
- ⑦ FAX及びインターネット（チャットボットを含む）の申し込みについては、障害時等やむを得ない場合を除き、原則24時間受付可能とすること。
- ⑧ 時間帯別の入電数、応答件数を記録する仕組みを備えること。
- ⑨ 多言語へ対応できるようにすること。
なお、対応言語は、少なくとも、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、ベトナム語とする。
- ⑩ 受付用電話番号は、既存の番号を引き継いで受付をすることとし、番号の継承に伴う手続きも併せて行うこと。
- ⑪ 受付用FAX番号は新規に取得するものとし、当該費用は委託費に含めるものとする。
- ⑫ 施設が耐震・耐火構造であること。
- ⑬ 安定的な事業継続に必要な電源障害対策が施されている建物であること。
- ⑭ 停電等が発生した際も、安定的に事業が継続できるための仕組みを備えること。

- ⑮ 水没等に対しての対策を講じること。
- ⑯ サールームには関係者以外の入室を禁止するための認証設備を備えること。

(2) 人員の確保

「3 サービスレベル」のサービスレベルを満たすことが可能な人員を確保すること。なお、人員の内訳には、以下の役割を担う者を必ず含めるものとし、常時配置できる体制とする。

- ① 業務管理者（受付センターの管理業務及び区との連絡調整を行う者）
- ② オペレーター（粗大ごみの申込及び各種問い合わせに回答する者）
- ③ スーパーバイザー（オペレーターの指導、監督及び応対補佐を行う者）
- ④ システム管理担当者（システム操作及び障害時の問い合わせに対応する者）

(3) 教育研修

受付センターを円滑に運営するため、研修計画を作成し、十分な教育を実施すること。なお、以下の項目は必ず実施することとする。

- ① 年間研修計画及び報告書の作成
- ② 採用時研修
- ③ 業務マニュアルの作成
- ④ F A Qの作成

(4) 音声アナウンス

受付センター運営開始時間前、及び終了後に区民から入電があった際に、自動音声アナウンスが流れるよう設定を行う。

6 システム機器の選定及び設置

(1) 設置場所

施設名	住所
杉並区杉並清掃事務所	杉並区成田東5-15-20
杉並区杉並清掃事務所下井草分室	杉並区下井草1-3-4
杉並区杉並清掃事務所方南支所	杉並区方南1-3-4
収集事業者	区が指定した場所

- (2) 上記(1)設置場所に設置する機器については、受託者がシステムに必要な機器を選定し、粗大ごみ受付システム機器一覧表を区に提出し、承諾を得た上で調達をすること。
- (3) 受付センターに設置する機器については、受託者が調達し、その経費は粗大ごみ受付業務委託経費に含むものとする。

(4) 機器の内訳

設置場所	サーバ	端末機	プリンタ	配線	周辺機器
杉並清掃事務所	無	2台	1台	1式	1式
杉並清掃事務所 方南支所	無	2台	1台	1式	1式
杉並清掃事務所下 井草分室	無	1台	1台	1式	1式
収集事業者	無	2台	1台	1式	1式
受付センター	「3 サービスレベル」のサービスレベルを満たすことが可能な台数とする。				

※ただし、サーバは受付センター（日本国内）または受託者が管理する施設に設置すること。

施設に関しては、5（1）設備、ネットワーク環境⑬～⑯を満たすこと。

(4) セットアップ作業

受託者は、各機器を使用可能な状態に接続し、セットアップ作業を行う。

7 業務報告

- (1) 受託者は、本業務終了後、業務報告書を作成し、作業実施結果一覧表と研修報告書を添えて、区に提出すること。
- (2) 受託者は、個人情報の管理に関する事故（情報の紛失、漏洩等）、または業務遂行に支障をきたす事象が発生した場合には、速やかに区へ報告するとともに、その詳細について事故報告書を作成し、速やかに区へ提出しなければならない。

第2章 受付センターの運営及びシステム運用保守

粗大ごみ受付システムを安定的に運用・保守を行うとともに、粗大ごみ受付センターについて高いサービスレベルで運営を行うため、以下の業務を行うものとする。

1 システムの運営管理

システムの運営管理については、以下のとおりとする。

(1) 運用・保守業務

システムの安定的な運営を維持するため、定期的な点検作業を実施するとともに、システム障害や機器故障等が発生した場合には、速やかに作業員を派遣し復旧作業を行う。

復旧に時間を要する場合においても、受付業務の継続に支障を来さないよう、代替運用等の対応策を講じる。

運用及び保守の対象範囲は、第1章「システム構築及び受付センター開設準備業務」において構築したシステム、周辺機器及び通信回線等とし、包括的に運用管理及び保守を行うものとする。

なお、タブレット端末の通信費は区が負担する。

(2) 障害発生時の対応及び報告

システム障害又は機器故障等が発生した場合には、受託者は速やかに状況を把握し、区へ連絡のうえ、復旧作業を行うこと。

あわせて、受付業務への影響を最小限に抑えるため、必要に応じて代替運用等の対応策を講じること。

また、復旧後は、障害の内容、原因、対応内容及び再発防止策等を整理した報告書を作成し、区へ提出すること

(3) 運用・保守におけるサービス水準の確保

受託者は、本業務の履行にあたり、受付業務が安定的に継続できるよう、適切な運用・保守体制を確保すること。

特に、システム障害等が発生した場合においては、影響範囲の把握、迅速な復旧対応及び継続運用の確保に努めること。

なお、運用・保守の実施状況について、区から求めがあった場合には、点検内容や障害対応の実績等について報告できるよう、記録を作成・管理すること。

(4) 更新作業

システムに登録する収集品目、処理手数料等の内容について、区からの指示に応じ

て適切に更新を行い、常に最新の状態を維持すること。

(5) ユーザサポート

区職員及び収集事業者からのシステム操作に関する問い合わせに対応するサポートデスクを下記の通り設置すること。

サポートデスクにおいては、以下の内容について対応を行うこと。

- ① システムの操作方法に関する問い合わせ対応
- ② システムの不具合又は障害に関する一次対応及び関係部署への連絡調整
- ③ 運用方法に関する相談及び助言
- ④ 操作マニュアル及びFAQに基づく案内

なお、問い合わせ内容については必要に応じて記録を作成し、問い合わせ内容の分析やFAQの更新等、運用改善に活用すること。

対応日時	毎日午前8時から午後7時まで
	※ただし、年始（1月1日～1月3日）及び定期メンテナンス期間を除く
	※複雑な操作サポートについては、月～金曜日の午前8時30分から午後5時15分まで

(4) 操作マニュアルの更新

第1章4（10）で作成したマニュアルは、システムの運用状況や利用者からの問い合わせ内容等を踏まえ、FAQを整備するとともに、内容に変更が生じた場合は、適宜更新を行うこと。

なお、操作マニュアル及びFAQについては、常に最新版を維持し、区から求めがあった場合には内容を提示できるよう管理すること

(5) 更新等に伴う操作説明会

操作マニュアルの更新やシステム的大幅な変更等があった場合には、区からの要望により、区職員及び収集事業者に対し、操作説明会を開催すること。

2 受付センターの運営

(1) 受付業務開始時期

令和9年3月1日

(2) 受付時間

① 電話

毎日午前8時から午後7時まで

ただし、12月29日から1月3日は除く

② FAX、インターネット（チャットボットを含む）

毎日24時間受付を行う。ただし、設備のメンテナンス等で一時的に受付ができなくなる場合は、この限りではない。

(3) 取り扱い業務

受付センターにおいて、以下の業務を取り扱う。なお、令和9年2月28日までに受付を行った粗大ごみの申込みに関する業務、及び申込み完了後に収集日の変更など個別対応が必要な業務については、現在受託している事業者が行う。併せて、令和9年3月31日までに完了しなかった業務については、現在受託している事業者から引継ぎを受けた上で対応すること。

① 粗大ごみ受付業務

粗大ごみの新規受付、変更及び取消しに関する手続きを行うこと。

② 手数料減免世帯対応業務

手数料減免世帯の対象者に対し、申込み受付を行うとともに、申請書の送付及び案内を行うこと。

③ 粗大ごみ申込みに付帯する事務処理

粗大ごみ申込業務に付随して、次の事務処理を行うこと。

- ・各種問い合わせへの対応

(粗大ごみ処理券、家電リサイクル、家庭系パソコンに関する案内、申込内容の確認、粗大ごみの未収集に関する問い合わせ、運び出し希望者への案内等)

- ・区及び収集事業者との連絡調整
- ・地図上に表示される回収場所の特定作業等
- ・利用者からの問い合わせ及び苦情対応

④ 区職員との連絡調整

受付業務に関して必要となる区職員との連絡及び調整を行うこと。

(4) エスカレーション（区へ引き継ぐ基準）

受付センターにおいて対応が困難な案件、又は区の判断を要する案件については、速やかに区職員へ引き継ぐものとする。

引き継ぎ対象となる主なケースは、次のとおりとする。

① 制度判断を要する案件

手数料減免の適否、申込み可否、制度解釈等について、受付センターで判断できないもの。

② 重大な苦情又は紛争性が認められる案件

利用者からの強い苦情、繰り返しの苦情、又は補償・責任の所在に関する主張が含まれるもの。

③ 特別な配慮や対応を要する案件

生活状況、身体的事情その他の理由により、通常の受付手続きによる対応が困難と認められるもの。

④ 区の関与が必要な業務調整案件

収集事業者との調整において、区の指示又は判断を要するもの。

⑤ システム又は業務全体に影響を及ぼすおそれのある案件

システム障害、業務運用上の重大な問題等、区全体への影響が懸念されるもの。
なお、引き継ぎにあたっては、対応経過、利用者からの申出内容、関連資料等を整理の上、区職員へ報告し、指示を仰ぐこと。

また、緊急性が高いと判断される案件については、速やかに区職員へ連絡すること。

(5) サービスレベル

粗大ごみ受付業務のサービス品質を高水準で維持し、安定的な業務運営を図るため、受付センターの電話応答率は、1か月ごと80%以上を維持すること。(ただし、災害等やむを得ない事情による場合はこの限りではない)

(6) 受付センター運營業務

受託者は、災害等発生時の事業継続を目的とし、受付センターを複数拠点に設け、電話受付を行うこと。

なお、設備、ネットワーク環境等については、第1章5(1)設備、ネットワーク環境、業務従業者については、第1章5(2)人員の確保と同等とする。

また、運営に必要な消耗品については、委託費に含むものとする。

(7) 運営体制

運営体制については、下記の書類を作成し、契約締結後、10日以内に区へ提出すること。

- ・「情報管理体制等届出書」
- ・「粗大ごみ受付センター運営体制届出書」
- ・「職務分担表」
- ・「社内連絡体制及びオペレーター曜日別時間帯別配置計画書」

なお、運営体制に変更があった場合には、速やかに区へ報告するとともに、再提出を行うこと(記載内容に変更が生じない様式については再提出不要)。

(8) 業務報告

区と受託者間で情報を共有し、課題の検証、解決を図るため、毎月業務報告書を提出すること。また、必要に応じて、区と受託者で業務報告会を開催する。

なお、業務報告書のフォーマットについては、契約締結後区担当者と協議すること。

(9) 教育研修

①研修

受付センター業務従事者に対する研修は、採用時及び業務手続きの大幅な変更時には必ず開催し、その他にも定例の更新研修を年1回以上開催すること。

なお、以下の項目は必ず実施することとする。

- ・粗大ごみ受付業務マニュアルに関すること
- ・接遇マナーに関すること
- ・個人情報保護及び情報セキュリティに関すること
- ・業務継続訓練

②業務マニュアル及びFAQの整備・更新

業務マニュアル及びFAQは随時更新し、(7)の業務報告で更新内容を報告すること。

3 情報セキュリティ対策

(1) 個人情報の取扱い(受付業務)

受付センター業務において取り扱う個人情報については、関係法令及び区が定める個人情報保護及び情報セキュリティに関する規程等を遵守し、適切に管理すること。

取扱う個人情報の範囲

受付業務において取り扱う個人情報は、主に次に掲げる情報とする。

- ① 申告情報(別紙1-4)
- ② 問い合わせ及び苦情対応に伴い取得する情報

(2) 利用目的の限定

取得した個人情報は、粗大ごみ受付業務、問い合わせ対応、苦情対応及びこれらに付随する事務処理の目的に限り利用すること。

区の承諾なく、目的外利用又は第三者提供を行ってはならない。

(3) 管理及び取扱い

受託者は、個人情報の漏えい、滅失又は毀損を防止するため、必要かつ適切な安全管理措置を講じること。

また、受付センター業務従事者に対しては、個人情報の適切な取扱いに関する教育及び指導を行うこと。

(4) 委託終了時等の対応

業務終了時又は区からの指示があった場合には、保有する個人情報を速やかに区へ返却又は適切な方法により廃棄すること。

その際、個人情報が外部に漏えいしないよう、十分配慮すること。

(5) 事故発生時の対応

個人情報の漏えい等の事故が発生した場合には、速やかに区へ報告するとともに、区の指示に従い適切な対応を行うこと。

4 業務履行の質の確保及び履行状況の評価

区は、別紙1-3「履行評価基準」に基づき、受託者の履行状況の評価する。必要に応じて区が実施する現地調査に対しては、受託者がセンター内の説明等を行うなど、円滑な確認に協力するものとする。

また、区から改善点の指示を受けた場合には、内容を踏まえ、速やかに改善に取り組む。

5 労働関係法令遵守の確認

- (1) 本業務従事者の労働関係法令遵守を確認するため、受託者は、「労働関係法令遵守に関する報告書」を前期履行評価・後期履行評価（原則として7・11月）の際、区へ提出すること。
- (2) 前項の報告書をもとに、区は、原則として年2回、事業者との対話形式による確認を行うものとする。
- (3) 区は、提出された報告書に疑義がある場合には、受託者に対して確認調査のための資料の提出を求められるとともに、区職員及び社会保険労務士等による調査を行うことができるものとする。

6 支払方法

本業務に係る委託料は、区による履行確認後、適切な請求に基づき、月ごとに支払うものとする。

7 その他

- (1) 本契約の履行にあたり、受託者の故意又は過失により区及び第三者に損害を及ぼした場合、受託者の責任においてその賠償をなすものとする。
- (2) 受託者は、本業行中に知り得た事項を区の許可なく公表し、または利用してはならない。
- (3) 本業務の履行にあたって、疑義が生じた場合あるいは業務内容説明書に定めのない事項については、区と協議の上これを決定する。
- (4) 本業務に使用する車両は、原則として低公害車（九都県市指定・国土交通省指定のガソリン車・LPG車等）とする。その中でも、低燃費車（自動車の燃費性能の評価及び公表に関する実施要領（平成16年国土交通省告示61号）に基づき、同要領に定める基準に適合すると判断された車）の使用に努めること。また、都のディーゼル車規制に適合しない車両は使用しない。なお、規制等に適合する車両であることを確認するため、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

8 担当

杉並区環境部杉並清掃事務所 管理係

杉並区成田東5-15-20

電話 03-3392-7281

申告情報一覧表

項目	
1 受付番号	16 手数料減免理由
2 受付年月日	17 手数料減免金額
3 収集予定年月日	18 手数料減免承認年月日
4 収集完了年月日	19 手数料減免承認番号
5 申告者（排出納入者）氏名	20 運び出し理由
6 申告者（排出納入者）住所	21 運び出し下見日時
7 申告者（排出納入者）電話番号	22 収集状況
8 申告者（排出納入者）メールアドレス	23 手数料の納付状況
9 申込区分	24 申し送り事項及び連絡事項
10 収集場所（住宅地図）	25 苦情・要望
11 品目コード	
12 粗大ごみ等品目内容及び量	
13 ごみの形状	
14 手数料	
15 手数料の納付方法	

個人情報に係る特記仕様書

1 個人情報の適切な管理

受託者は、個人情報を取り扱う業務を履行するときは、個人情報の漏えい、紛失、破壊又は改ざん等の事故防止その他の個人情報を適切に管理するため、以下の措置を講じなければならない。

- (1) 情報管理責任者の選任等、情報の管理体制を整備すること。
- (2) 情報管理台帳を作成すること。
- (3) 情報を記録した紙及び電磁的記録媒体（USBメモリ、CD、DVD等（PC等のハードディスクを含む。））は、盗難対策（施錠管理）その他情報漏えい等の事件・事故を防止するための安全管理措置を講じること。
- (4) 情報を記録した情報システムには、取り扱う個人情報の質や量に応じて、不正アクセス対策、不正プログラム対策、データ損失対策その他情報漏えい等の事件・事故を防止する安全管理措置を講じることにより、適切な安全性を確保すること。また、情報システムの脆弱性を突いた攻撃への対策を講じる、新しい手法の攻撃への対策を講じる等、安全性が継続的に確保できるような対策を行うこと。
なお、コンピュータを使用する場合には、パスワード使用等の安全管理措置を講じること。
- (5) 個人情報を保管している事業所から個人情報を持ち出す場合には、盗難・紛失防止に努めること。また、個人情報を持ち出す場合には、事前に甲の承認を得ること。
- (6) 従事者に対して個人情報保護に関する教育及び指導を行うこと。
- (7) 受託者は、本特記仕様の遵守状況について区が求めるときには、報告を行うこと。但し、契約期間が1か月以上の場合には同期間内に1回以上、契約期間が1年を超える場合は年1回以上、必ず報告を行うこと。
- (8) 契約締結後10日以内に下記を定め、提出すること。
 - ① 情報管理体制表
情報管理責任者及び従事者の役職名・氏名及び情報管理体制における役割を明記すること。
 - ② 研修計画
個人情報に関する必要な研修の計画について具体的に記載すること。
- (9) 研修を実施したときは、研修実施後速やかにその旨を書面により区に届け出ること。

2 秘密の保持

受託者若しくは受託者であった者又は受託業務に従事している者若しくは従事していた者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

3 再委託の制限

- (1) 受託者は、個人情報を取り扱う業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、事前に文書により区の承認を受けた場合は、その一部に限り再委託（再委託先が受託者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。以下同じ。）も含む。以下同じ。）をすることができる。
- (2) (1)ただし書きにより受託者が、個人情報を取り扱う業務の一部を第三者に再委託する場合は、杉並区個人情報の保護に関する安全管理措置等基準（令和5年4月1日杉並第71119号）第43条第1項第1号から第5号までの規定と同様の措置を講じなければならない。

4 目的外の使用の禁止

受託者は、受託業務を履行するために区から引き渡された個人情報及び受託業務履行のために自らが収集した個人情報をその目的の範囲内において使用しなければならない。

5 第三者への提供の制限

受託者は、受託業務を履行するために区から引き渡された個人情報及び受託業務履行のために自らが収集した個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、区が個人情報の第三者への提供を前提として委託する業務で、本人の同意がある場合又は個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第27条第1項各号のいずれかに該当し、あらかじめ区の許可を得た場合に限り、個人情報を第三者に提供することができる。

6 複写及び複製の制限

受託者は、個人情報の複写・複製を区から委託された場合及び区から文書による複写・複製の承認があった場合を除き、個人情報の複写及び複製を行ってはならない。受託した業務のための複写・複製であっても情報管理責任者の管理の下で複写・複製しなければならない。

また、情報管理責任者は、その返還又は廃棄を確認しなければならない。

7 個人情報の返還・廃棄

受託者は、受託した業務で収集・使用した個人情報（当該個人情報を複写・複製したもの及び当該個人情報を記録した媒体を含む。以下この項において同じ。）は、速やかに区に返還しなければならない。ただし、区から個人情報の廃棄の指示があった場合は、区の指示する方法により速やかに廃棄しなければならない。

8 個人情報の取扱いに関する実地検査

区は、個人情報を保護するために必要があると認めるときは、受託者が業務を行う事務所、作業所等に立入り、個人情報の管理状況等について実地検査を実施することができる。但し、契約期間が1年を超えるものについては、契約期間内に1回以上、実地検査を行うものとする。

なお、受託者が保有個人情報の取扱いに係る業務を再委託する場合、再委託される業務に係る保有個人情報の秘匿性等その内容に応じて、受託者を通じて又は区自らが実地検査を実施することができる。

これらの場合において、受託者又は受託者の再委託先が法に基づく規定を定めているときは、その規定を尊重し、実地検査を実施する。

9 事故発生時の報告

受託者は、受託した業務で使用している個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、速やかに区に報告するとともに、自己の情報管理体制を活用し、最善の方策を講じなければならない。

10 関係法令の遵守

受託者は、法及び杉並区個人情報の保護に関する条例（令和5年杉並区条例第6号）等の関係法令を遵守し、個人情報を取り扱う業務を適正に履行しなければならない。

履 行 評 価 基 準

平成19年10月26日

19杉並第51062号

(目的)

第1条 この基準は、杉並区（以下「区」という。）が委託する業務の履行状況の評価（以下「評価」という。）の実施に関し、必要な事項を定めることにより、区が実施する公共サービスの質の維持・向上を図ることを目的とする。

(評価の実施)

第2条 評価は、区及び区から業務を受託した事業者（以下「事業者」という。）それぞれが実施するものとする。

2 評価は、的確かつ公正に実施しなければならない。

3 区の評価者は、区の契約担当者が指定する職員とし、評価は、複数の評価者で行うものとする。この場合において、必要と認めるときは、事業者に対するヒアリング、委託業務の履行場所への立入調査、アンケート調査その他利用者に対する調査又は第三者による評価を行うことができる。また、事業者の評価者は、事業者が指定する者とする。

4 委託契約期間中に評価者の変更があったときは、前任者の意見を聴き、評価を実施することができる。

5 評価は、区の契約担当者が指定した時期に実施するものとする。ただし、契約期間が複数年度にわたる場合は、契約締結日の属する年度の翌年度以降は、それぞれの年度ごとに区の契約担当者が指定した時期に実施するものとする。

6 前項の規定にかかわらず、区又は事業者が特に必要と認めた場合は、随時に評価を実施することができる。

(履行評価表)

第3条 履行評価表は、区が定めるものとし、評価の視点、評価項目、配点、評価の判断基準は、履行評価表に掲げるとおりとする。ただし、事業者は、履行評価表の内容に異議があるときは、区と協議することができる。

(評価結果の報告)

第4条 事業者は、評価を実施したときは、その評価結果を速やかに区へ報告するものとする。

2 区は、評価を実施したときは、その評価結果を速やかに事業者へ報告するものとする。

3 区又は事業者は、相手方の評価結果について、必要に応じて説明を求めることができる。

(準用)

第5条 指定管理者が行っている業務及びPFIの手法を活用して行っている業務の評価については、この基準を準用して実施するものとする。

(協議)

第6条 この基準の条項の解釈について疑義が生じた場合又はこの基準に定めのない事項については、区及び事業者協議の上定めるものとする。

附 則

この基準は、平成19年11月1日から施行する。

提出書類一覧

No.	提出書類	様式等	提出部数	提出欄	区確認欄
1	参加申込書	様式 1	正 1		
2	提出書類一覧	別紙 2-1	正 1		
3	事業者概要	様式 2（区内に本店等がある場合は、所在地欄に追記してください。）	正 1 副 7		
4	登記簿謄本（履歴事項全部証明書、関連会社一覧等）	法務局で発行 （発行後 3 カ月以内）	正 1		
5	直近 3 期分の 財務諸表等	民間会社	①貸借対照表	正 1	
			②損益計算書		
		NPO 法人	①事業活動計算書		
			②貸借対照表		
6	直近 3 年度（決算年度）の 納税証明書	①法人事業税の納税証明書 （発行機関：都道府県税事務所）	正 1		
		②法人税の納税証明書その 1 （発行機関：税務署）			
		③消費税の納税証明書その 1 （発行機関：税務署）			
7	共同事業体の結成を証する 書類（協定書）の写し	※共同事業体で参加する場合のみ提出	1 部		
8	企画提案書（表紙）	様式 4	正 1 副 7		
9	企画提案書（内容）	様式 5	正 1 副 7		
10	ISO27001（ISMS）認証又は プライバシーマークの取得 を確認できる書類の写し	任意	1 部		
11	見積書（積算内訳書含む）	①システム構築及び導入準備作業委託 ②受付センターの運営及びシステム運用保守（令和 9 年 3 月分） ③受付センターの運営及びシステム運用保守（令和 9 年 4 月～令和 10 年 3 月） ※①～③分けて作成してください。	正 1 副 7		
12	企画提案書概要版	任意様式 電子メールにて提出			

【注意事項】

- ① 見積書の宛先は「杉並区環境部長」としてください。
- ② 提出書類は、別紙 2-2 「提出書類作成要領」に従い、作成・提出してください。
- ③ 共同事業体で本プロポーザルに参加する場合、幹事業者は全ての構成事業者分の提出書類を取りまとめて提出してください。また、企画提案書（内容）（様式 5）は、構成事業者の業務分担が分かるように記載してください。

提出書類作成要領

1. 提出書類作成方法

- (1) 提出書類は、杉並区ホームページで公表されている様式集にある各書式をご使用ください。
- (2) 企画提案書（内容）（様式5）については、文字数は問いませんので、必要に応じて記入欄やページ数を増やしていただいて構いません。また、別に作成した資料（表や図を含む）を添付することも可能です。
- (3) 様式3および様式6については、必要がある場合に、下表に示す記載内容等に基づき作成し、提出してください。

書類	記載内容等
様式3「質問書」	実施要領に関して質問がある場合は、実施要領のページ・項目を具体的に指定して質問を記入し、FAXまたは電子メールで提出してください。
様式6「辞退届」	応募を取り下げ、選定を辞退する場合に、辞退理由を具体的に記入して提出してください。

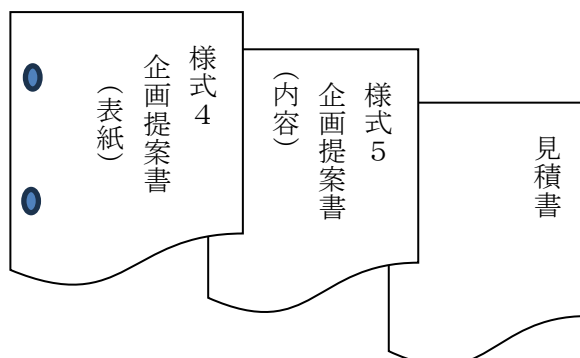
- (4) 杉並区ホームページに公表する企画提案書概要版については様式は任意ですが、電子メールにて提出ください。様式は任意です。（提出先：seiso-j@city.suginami.lg.jp）

2. 提出書類の規格等

- (1) 提出書類はA4版縦、横書き、左綴じとします。
- (2) 添付書類は、見やすさ等に配慮し、A4判横またはA3判（綴じの際はA4判の大きさに折り込むこと）としてください。印刷は片面、両面のいずれでも可とします。

3. 提出書類の提出方法

- (1) 別紙2-1「提出書類一覧」のNo.1～7、及びNo.10については、綴じないで提出してください。
- (2) 別紙2-1「提出書類一覧」のNo.8～9、及びNo.11については、それぞれA4縦版ファイルに別紙2-1「提出書類一覧」に記載の項番（No.）の順に綴じてください。なお、別に作成した資料（表や図を含む）を添付する場合は、提出書類の最後に綴じて提出してください。



- (3) インデックスラベルを付ける、または仕切りカードを用いるなどして、各提出書類が容易に検索できるようにしてください。
- (4) ファイルの表紙及び背表紙に「杉並区粗大ごみ受付サービス業務公募型プロポーザル企画提案書」と記し、正本・副本に、応募事業者名を記載してください。