

令和6年度ごみ搬入手数料改定周知啓発業務委託 仕様書

1 委託業務名

令和6年度ごみ搬入手数料改定周知啓発業務委託

2 委託業務の目的

京都市では、「京・資源めぐるプランー京都市循環型社会推進基本計画（2021-2030）ー」において、搬入手数料がごみ処理コストや民間リサイクル料金よりも低いことを踏まえ、「持込ごみ」及び「業者収集ごみ^{※1}」の適切な搬入手数料のあり方を検討することとし、京都市廃棄物減量等推進審議会に諮問し、令和4年12月に答申を得た。

ごみ処理費用については、これまでから市民・事業者の皆様の御理解と御協力のもと、ごみの減量にあわせて削減を進め、100kgあたり約2,000円まで削減を進めてきたが、現在、この処理費用を搬入手数料だけでは賄いきれず、差額を公費で負担している状況である。

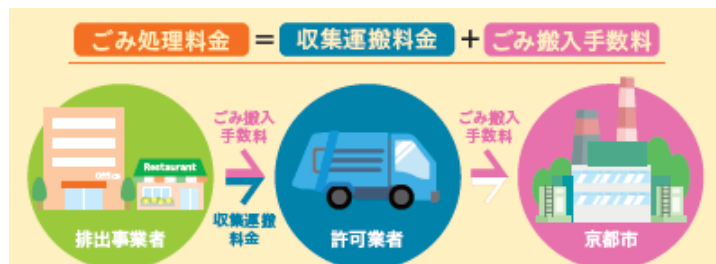
これらの状況を踏まえ、排出事業者責任・受益者負担の考え方に基づく搬入手数料の適正化を図り、更なるごみの減量や民間リサイクルを促進するため、今般、上記答申を踏まえた搬入手数料改定に係る条例改正案について、令和5年2月市会にて議決を得たところである。

これを受け、「業者収集ごみ」に係る搬入手数料^{※2}は、条例可決から施行まで約2年間の周知期間を設け、令和7年4月1日に改定することから、改定までの間、個々の排出事業者には、改定の趣旨を御理解いただき、適切に負担いただくため、個別訪問等、効果的かつ創意工夫のある周知啓発業務をととした、必要十分な周知・啓発^{※3}を実施することを目的とする。

なお、当該周知啓発業務は令和5年度から開始しており、本件は当該業務の令和6年度に当たるものである。

※1 業者収集ごみ

事業者等が日々排出するごみを、収集運搬業者（以下「許可業者」という。）が定期契約に基づき、本市の処理施設に搬入するもの。



※2 業者収集ごみの搬入手数料

現行	令和7年4月1日～
<100kg までごと> 1,000 円	<10kg までごと> 150 円 〔マンション等から出るプラスチック類 [※] に限り、10kg までごと 75 円〕

※ 家庭から排出されるプラスチック製品（100%プラスチック素材を使用したもの又は大部分がプラスチック素材であるもの）及びプラスチック製容器包装

※ 3 令和 6 年度ごみ搬入手数料改定周知啓発業務スケジュール（予定）

啓発内容		5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
排出事業者へのダイレクトメール							●					
排出事業者対象リストの作成			■	■	■	■	■	■	■	■	▶	
コールセンターに おける業務	排出事業者への架電		■	■	■	■	■	■	■	■	▶	
	排出事業者からの受電対応		■	■	■	■	■	■	■	■	▶	
	音声ガイダンスの設定										▶	
排出事業者への個別訪問			■	■	■	■	■	■	■	■	▶	
その他			■	■	■	■	■	■	■	■	▶	

3 委託業務内容

(1) 排出事業者へのダイレクトメール

ア 実施方法

(7) 封入物の作成

A 4 両面カラー（予定）の手数料改定に係るチラシデザインを作成すること。

(i) 封入物の印刷

上記(7)及び当課啓発物「事業系廃棄物の正しい出し方」(A 3 両面カラー 2 枚中綴じ)（予定）等、当課が指定する啓発物について印刷すること。

(ii) 封入・送付

当課が用意する送付対象リスト（N T T データ約 6 万件）に対し、送付用物品（封筒等）の準備、仕分け・封入作業を行ったうえで、上記(i)を送付すること。

イ 実施時期

令和 6 年 1 0 月を予定

(2) 排出事業者対象リストの作成

ア 実施方法

当課が用意する排出事業者リスト（各許可業者がごみ処理契約を締結している排出事業者約 2 万件、紙ベースの資料及びデータ）を基に、「3(3)ア 排出事業者への架電」及び「3(4) 排出事業者への個別訪問」の実施に用いる対象リストを作成する（対象リスト作成については、当課が指定する様式を基本とする。）。

イ 実施時期

随時

(3) コールセンターにおける業務

コールセンターを設置のうえ、「3(3)ア 排出事業者への架電」及び「3(3)イ 排出事業者からの受電対応」の業務を行うために、電話回線を最低6回線設置し、うち1回線を受電の専用回線とすること。ただし、委託業務全体の進行状況により、当課の指示に基づき、電話回線の増設に対応すること。

本業務遂行に当たり、原則1回線につき1名の従事者を配置すること。また、責任者を1名以上配置し、従事者を統括するとともに、本業務の遂行、履行状況について総合的に把握する。その他、当課との連絡窓口担当者も配置すること（責任者を兼ねることもできる）。

なお、責任者及び連絡窓口担当者は「3(4) 排出事業者への個別訪問」を兼ねることもできる。

ア 排出事業者への架電

(7) 実施方法

「3(2) 排出事業者対象リストの作成」により作成した対象リスト（約2万件想定。ただし、排出事業者からの依頼により変動する場合がある。）に掲載のすべての排出事業者に対し、別途、当課が用意する架電用の説明資料を用いて、排出事業者へ架電による説明、個別訪問に向けた事前連絡、手数料改定直前期に再周知を兼ねた改定連絡等を行う。説明を行う際の相手方は、原則、ごみ処理契約を担当する従業員とする。

また、本業務実施に当たっては、排出事業者の反応等を聴取するための架電調査票（架電の日時、相手方、架電した電話番号、説明の内容と排出者からの質問・反応等を記録するもので、その様式や記録方法等は事前に当課の承認を得ること）を作成のうえ、実施すること。原則、日々の架電調査票については翌日に報告するとともに、対応件数等については週及び月ごとにまとめ、週初めに前週分、月初に前月分を報告すること。報告内容について、当課で再度架電が必要と判断した場合は、再度架電を行う。

その他、本仕様書に定めるもののほか、当課の指示に基づき実施する。

なお、本業務は、原則、京都市役所開庁時間内（平日の午前8時45分から午後5時30分）に行う。ただし、その時間に連絡が取れない排出事業者に対し、架電するための休・祝日、時間外の対応（既定の勤務時間内で対応すること）及び、外国の方への周知啓発も想定し多言語対応（英語、中国語、韓国語）を行える体制とする。

(4) 実施期間

「3(2) 排出事業者対象リストの作成」実施後～令和7年1月31日（金）

イ 排出事業者からの受電対応

(7) 実施方法

本業務実施に当たっては、問合せ内容及び対応を記録するための受電記録票（日時、相手方、対応者、問合せとその対応の内容を記録するもので、その様式や記録方法等は事前に当課に承認を得ること）を作成のうえ実施すること。原則、日々の受電記録表については翌日に報告するとともに、対応件数等については月ごとにまとめ、月初に前月分を報告すること。

なお、本業務は、本市役所開庁時間内（平日の午前8時45分から午後5時30分まで）に行う。

その他、本仕様書に定めるもののほか、当課の指示に基づき実施する。

(4) 実施期間

令和6年6月3日（月）～令和7年1月31日（金）

ウ 音声ガイダンスの設定

(1) 実施方法

「3(3)ア 排出事業者への架電」及び「3(3)イ 排出事業者からの受電対応」の業務終了後に想定されるコールセンターへの問合せ等への対応として、受電時に音声ガイダンスを流し、当課の電話番号を案内すること。音声ガイダンスの内容については、事前に当課に承認を得ること。

(i) 実施期間

令和7年2月1日（土）～令和7年3月31日（月）

(4) 排出事業者への個別訪問

ア 実施方法

「3(2) 排出事業者対象リストの作成」により、作成した対象リスト（約1万件想定。ただし、排出事業者からの依頼により変動する場合がある。）に掲載の排出事業者に対し、別途、当課が用意する個別訪問用の説明資料を用いて、排出事業者への個別訪問により説明を行うとともに、排出事業者へチラシをポスティングする等による周知啓発を行う。説明を行う際の相手方は、原則、ごみ処理契約を担当する従業員とする。

また、本業務の実施に当たっては、排出事業者の反応等を聴取するための個別訪問調査票（個別訪問の日時、場所、相手方、訪問者、説明の内容と排出者からの質問や反応等を記録するもので、その様式や記録方法等は事前に当課の承認を得ること）を作成のうえ実施すること。原則、日々の個別訪問調査票については翌日に報告するとともに、対応件数については週及び月ごとにまとめ、週初めに前週分、月初に前月分を報告すること。報告内容について、当課で再度訪問が必要と判断した場合は、再訪問を行う。

その他、本仕様書に定めるもののほか、当課の指示に基づき実施する。

イ 従事者の配置

本業務の遂行に当たり、従事者として必要な人数を配置する（原則、2人1組5班体制とする）。ただし、委託業務全体の進行状況により、当課の指示に基づき、人員の増減に対応すること。また、責任者を1名以上配置し、従事者を統括するとともに、本業務の遂行、履行状況について総合的に把握する。

なお、本業務は、原則、京都市役所の開庁時間内（平日の午前8時45分から午後5時30分まで）に行う。ただし、京都市役所の開庁時間外にしか訪問への対応ができない排出事業者に対応するための休・祝日、時間外の対応（既定の勤務時間内で対応すること）及び、外国の方に対する多言語対応（英語、中国語、韓国語）を行える体制とする。

その他、当課との連絡窓口担当者も配置すること（責任者を兼ねることもできる）。責任者及び連絡窓口担当者は「3(3) コールセンターにおける業務」を兼ねることもできるが、原則、当課が指定する最低従事者数を配置すること。

ウ 実施期間

「3(3)ア 排出事業者への架電」実施後～令和7年1月31日（金）

(5) その他

上記業務について、より効果的・効率的に業務を遂行できる創意工夫のある実施手法及び安定的に業務を遂行できる人員体制（ノウハウを有する人材の配置等）を検討し、当課の指示に基づき、実施すること。

また、上記業務以外に、ごみ減量及びごみ搬入手数料改定周知啓発に資する業務（別途啓発物の作成、許可業者との収集運搬未契約排出事業者の調査等）を検討し、当課の指示に基づき、実施すること。

4 委託業務の進行等

(1) 業務スケジュールの調整

受託者は、業務開始に先立ち、今後の業務スケジュール表を作成し、当課に報告し、承認を得るものとする。また、個別訪問等実施に係る従事者への研修等を行い、本業務の主旨を理解したうえで業務を開始するものとする。

(2) 実績報告書の作成

事業終了後、速やかに当事業の実績報告書（架電調査票、個別訪問調査票、受電記録票等）をとりまとめ、当課に提出する。

(3) 業務終了時検査及び委託料の精算

本委託業務の委託料は、業務終了後、京都市の検査を受け精算するものとする。

なお、受託者は、必要な証拠書類を京都市に示し、検査を受検するものとする。京都市は、必要により証拠書類等の写しを受託者から求めることができるものとする。

(4) 協議事項

この仕様書に定めのない事項又は業務の遂行に当たり疑義が生じた場合は、京都市と受託者の協議によりその解決を図るものとし、当該協議が整わないときは、京都市の指示するところによるものとする。

5 その他

(1) 個人情報等の保護

受託者は、この委託業務によって知り得た個人情報及び通常秘密とされる企業情報をこの事業の目的外に使用してはならない。これは委託期間終了後も同様とする。また、業務終了時には、取得した個人情報等を全て京都市に引き渡すものとする。

(2) 損害賠償

委託業務の実施に伴い第三者に与えた損害は、全て受託者の責任において処理すること。

(3) 著作権の取扱い

円滑な事業の実施、成果の普及を図るため、この委託業務により生じた著作権については、京都市に帰属させるものとする。

(以 上)