

受付 番号	種 目 番 号	連絡先	委託担当	
			健康福祉局障害施策推進課	ふりがな なかじま はるか 担当者名 中島 遥香 電 話 045-671-3601

設 計 書

1 委 託 名 令和6年度障害福祉サービス利用者負担額年度更新コールセンター業務委託

2 履 行 場 所 仕様書のとおり

3 履行期間 期間 契約締結日 から 令和6年7月5日 まで
又は期限 期限 _____

4 契約区分 確定契約 概算契約

5 その他特約事項 「仕様書」記載のとおり

6 現 場 説 明 不要
 要 (月 日 時 分 場所) _____

7 委 託 概 要 障害福祉サービスの利用者負担額にかかる年度更新事務手続きに関するコールセンターを設置し、各種問合せ等に対応する。

8 部 分 払

す る (回以内)

し ない

部 分 払 の 基 準

業 務 内 容	履 行 予定月	数 量	単 位	単 価	金 額

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額
 ※概算数量の場合は、数量及び金額を（ ）で囲む。

委 託 代 金 額		¥ _____
内 訳	業 務 価 格	¥ _____
	消費税及び地方消費税相当額	¥ _____

障害福祉サービス利用者負担額年度更新コールセンター業務委託 仕様書

1 趣旨

障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（障害者総合支援法）第 19 条に基づき、障害福祉サービス支給決定時に利用者負担額の上限額等を定めているが、この利用者負担上限額は、利用しているサービス等によっては年 1 回更新手続き（年度更新）及びその申請勧奨を行う必要がある。

この手続きについて、問合せ対応が集中することに加え、申請書への必要事項の記載がない、必要な挙証資料が添付されていないケースが多いといった課題を踏まえ、申請者の書類作成支援を行うとともに、問合せ対応の充実を図ることを目的として、市民向けに電話・ファックスによる問合せ対応を行うコールセンターを開設する。

2 履行期間

契約締結日から令和 6 年 7 月 5 日まで

3 コールセンター開設期間及び時間

(1) 開設期間

令和 6 年 5 月 22 日から令和 6 年 6 月 28 日まで（土日祝日を除く）

※ただし、契約締結日から令和 6 年 5 月 21 日までの期間を電話等問合せ対応の準備期間とする。

(2) 開設時間

午前 10 時から午後 7 時まで

4 履行場所

受託者が用意する事務所内

ただし、本業務を適切に実施でき、入室・退出管理などセキュリティが確保される場所とする。

5 コールセンター応答内容（イメージは別紙のとおり）

(1) 年度更新事務手続き、年度更新申請勧奨書類記載内容に係る問合せ

(2) 年度更新申請勧奨書類の記入方法等に関する問合せ

(3) 障害福祉サービス利用者負担額認定に係る問合せ

6 委託業務内容

以下の業務を行うこととする。

なお、業務遂行にあたっては「7 コールセンター運営に係る事項」を遵守すること。

(1) コールセンター設置前準備

開設と同時に対応が可能となるよう FAQ の確認や研修等の事前準備を行う。

(2) 問合せへの対応

電話、ファックスによる問合せに対応する。

混雑時や時間外に入電があり応答できない場合はその旨を自動アナウンスにて案内すること。

(3) 問合せの記録と報告

受託者において、問合せ対応記録及び報告書（月報及び全体統計報告）を作成する。フォーマットの仕様・形態等は定めないが、Microsoft Excel や Microsoft PowerPoint など、委託者が容易に集計・編集できる形式によるもの（画像形式や紙によるものは不可）とし、あらかじめ委託者の承認を得ること。

なお、外部に情報が漏えいしないのであれば、パソコン、システム利用も可能とする。記載必須事項や納品期限については、以下のとおりとすること。

ア 問合せ対応記録について

(ア) 記載必須事項

- ・問合せ 1 件ごとの入電時間、対応時間、問合せ内容、対応等（個人情報不要）
- ・使用した FAQ

(イ) 納品期限

令和 6 年 7 月 5 日（金）

イ 月報及び全体統計報告について

(ア) 記載必須事項

- ・日ごとの入電件数、応答件数及び対応時間（平均値含む）、呼損件数
- ・時間ごとの入電件数、応答件数及び対応時間（平均値含む）、呼損件数
- ・対応件数のうち各区役所への案内件数
- ・問合せ内容の傾向（FAQ 別の集計等）
- ・対応結果の件数（完了・確認中・区役所案内等のステータスごとに集計）

(イ) 納品期限

- ・月報（5 月分）：令和 6 年 6 月 4 日（火）
- ・月報（6 月分）：令和 6 年 7 月 2 日（火）
- ・全体統計報告：令和 6 年 7 月 5 日（金）

(ウ) その他、留意事項

- ・苦情・トラブル案件の報告についても上記と同様の扱いとする。ただし、横浜市職員による対応が必要となるものについては、速やかにその報告を行うものとする。報告の方法は電話連絡によるものとする。
- ・報告に関する統計資料の作成にあたっては、内容に誤りのないよう、精度の確保に努めなければならない。

(4) 上記に付随する業務

7 コールセンター運営に係る事項

(1) 受託者が用意するもの

ア 委託業務に使用するパソコン

(ア) 受託者は、業務に使用するパソコンを自ら用意した上で、従事者間で問合せ内容を共有するため、パソコン間にてネットワークを組むこととする。なお、パソコンの台数や、OS やソフトな

どの仕様に制限はないものとし、その設置及び撤去、電話等問合せ対応で得た情報の消去等の必要な措置は受託者が行うものとする。

(イ) パソコンの盗難が困難な場所で業務を遂行し、またその盗難防止に努めること。

(ウ) ネットワークは、電話等問合せ対応で得た情報の外部への漏えいを防止する措置を講じること。

イ プリンタ

ウ 電話機、電話機に付ける従事者用のインカムとそれに必要な機器

エ ファックス。主に聴覚障害者等からの問合せに対応するため必要とする。

オ 筆記用具等、本業務を遂行するにあたり必要な文房具類

カ 従事者に付ける名札など、業務中に常に氏名が分かる状態にしておくのに必要なもの。

キ 問合せ先となる電話番号及びファックス番号。番号は、市外局番 045 で始まる番号とし、それ以外の市外局番やフリーダイヤル、ナビダイヤル等は不可とする。履行期間中は本業務専用の番号とし、受託者はその番号を速やかに委託者あてに連絡すること。

(2) 委託者が用意するもの

委託者は、受託者が委託業務を執行するために FAQ（参考資料）を含む必要な資料等を無償で提供するものとする。

(3) 業務実施の基本

受託者は、業務の実施にあたり、関係法令を遵守し、業務を適切に行うものとする。

(4) 従事者の配置

ア 受託者は、受託に係る業務を処理するため、次に該当する者(以下「従事者」という。)を履行場所に配置し、業務に従事させなければならない。

(ア) 業務に必要な知識及び技術を有するとともに、障害者総合支援法に基づく障害福祉サービス(利用者負担額に関すること)及び業務の公共性を十分理解し、円滑に業務を行える者

(イ) コールセンターの業務を遂行するにあたり、十分な経験を有し、障害者総合支援法以外の市政に関する問合せへの一時的な対応(担当部署の紹介等)ができる者

(ウ) パソコンによる文書等入力ができる者

イ 開設時間内において、業務席数の従事者を配置する。

ウ 従事者の出勤時間や退庁時間の管理については受託者が管理し、必要に応じて委託者に報告する。

(5) 従事者の心構え

従事者は、業務遂行にあたって、職務の重要性を自覚し、横浜市職員に準ずる心構えで対応するものとする。

(6) 従事者の指揮

従事者の指揮監督は、受託者が行うこととする。

(7) 責任者の配置

ア 受託者は、従事者の指揮監督を行うにあたり、あらかじめ従事者の中から責任者(以下「責任者」という。)及び責任者を代行できる者を選任し、委託者に届け出なければならない。

イ 責任者は、(4)の業務に類似した基礎自治体等のコールセンター委託業務での実務経験を有し、

Microsoft Word、Microsoft Excel、Microsoft Access 等により統計資料、文書の作成ができる者とする。

ウ 業務実施にあたっては、責任者又は責任者を代行できる者が常時1名以上勤務し、委託者との事務打合せ及び従事者の指揮監督を行うものとする。なお責任者を代行できる者は複数人を選任しても構わない。

エ 責任者がオペレーターとして従事することは差し支えない。

(8) 受託者の責務

受託者は、業務の公共性、重要性に鑑み、従事者に対して、雇用者としての責務を履行し、また適正かつ良好な労働条件の確保に努めなければならない。

(9) 秘密の保持

ア 受託者は、この契約の履行にあたっては、秘密の保持及び、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得た内容については、契約期間中及び契約解除後において、いかなる理由によっても他人に漏洩してはならない。

イ 受託者は、委託者に対し、前号の義務の履行を担保するため従事者との連署による誓約書を提出しなければならない。

ウ 受託者は、従事者に対して、事前及び定期的に秘密の保持についての教育を行わなければならない。

(10) 事務打合せの実施

委託者及び受託者は、必要に応じて、事務打合せを行い、円滑な事務処理に努めなければならない。

(11) 従事者の研修

ア 受託者は、受託に係る業務を円滑に行うため、従事者に対して、次の事項に留意した事前研修を十分に行うこと。

(ア) 関係法令等業務に必要な知識を習得させること

(イ) 必要に応じてパソコンを操作することができる技能を習得させること

(ウ) 業務の公共性を理解させること

(エ) 事務処理手順を理解させること

(オ) 守秘義務を理解させること

イ 委託者は、事前研修の実施状況、習得度合を検査できることとする。

ウ 受託者は、履行開始後においても、前号の事項に留意した研修を行い、常に従事者の質の向上に努めなければならない。

エ 受託者は、従事者に対する研修を(4)の業務についての知識及び類似業務の経験を有した者に行わせなければならない。

(12) 業務マニュアルの充実

受託者は、業務上習得したノウハウについて、委託者が用意する想定質問・回答集に付加するなど、充実を図らなければならない。

(13) データの消去

受託者が用意したパソコンの中にある、この業務に関連する全ての情報の記録等については、委託

契約期間終了後、受託者の責任において完全に消去するものとする。

(14) 履行状況の確認

委託者と受託者は、委託契約期間中、委託業務の履行が仕様書の定めるとおり履行されているか、相互に確認しなければならない。

(15) 事故の発生の報告

受託者は、業務遂行にあたり事故が発生したときは、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。

(16) 業務の報告及び検査

受託者は、6に定める月報により業務内容を記録し、速やかに委託者の確認を受けるものとする。

8 その他

(1) 受託者は、この契約による事務を処理するため「委託契約約款」及び「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(2) この仕様書に定める事項その他について、質疑が生じた場合は、委託者と受託者が協議して解決するものとする。

(3) この仕様書に定めのない事項については、横浜市契約規則（昭和39年3月31日規則第59号）に定めるところによるほか、必要に応じて委託者と受託者が協議して定める。

障害福祉サービス利用者負担額年度更新コールセンター問合せ対応イメージ

1
お電話ありがとうございます。
横浜市年度更新コールセンター
担当〇〇でございます。
本日はどのようなお問合せ
でしょうか？

2
かしこまりました。
(お問合せ内容を
復唱し確認)

その他障害福祉
に関する問合せ
区役所高齢・障害支援課を
案内

障害以外
に関する問合せ
横浜市コールセンターを案内
(問合せ一覧表 参照)

届いた書類について
(例)
・何の手続きなのか？
・前に送ったばかりだが、提出しなければ
ならないのか？
・書類が送られてきた。施設の職員に渡し
てよいか？書いてもらってよいか？

Q〇
~
Q〇

提出する書類について
(例)
・工賃証明は誰に書いてもらうのか？
・工賃証明は提出しなければならないか？

Q〇
~
Q〇

書類の内容・書き方について
(例)
・先日、親族の財産分与があったが申告し
なければならないか？
・親族から送金されたお金があるが、どの
欄に記載したらよいか？
・住所と氏名だけ書けばよいか？

Q〇
~
Q〇

添付する書類等について
(例)
・収入を証明する書類がないがどうしたら
よいか？

Q〇
~
Q〇

提出方法等について
(例)
・区役所に持っていけばよいか？

Q〇
~
Q〇

手続き等について
(例)
・書類が送られてきた。施設の職員に渡し
てよいか？書いてもらうのか？
・新たに利用したいサービスがある。

Q〇
~
Q〇

制度等について
・通知が送られてこない。
・受給者証送られてきたが、前の受給者証
は処分してよいか？
・受給者証は施設に提出しないとイケな
いのか？

Q〇
~
Q〇

マイナンバーについて

Q〇~Q〇

その他.
・相談をしたいが、役所がやっていないので話を
聞いてほしい。

Q〇
~
Q〇

QA参照の上、回答を
する。
※エスカーション
が必要なものにつ
いて、管理者へ
確認の上、個人情
報を聴取。
氏名、住所・連絡先
をお伺いする。

終わりに
何かご不明な
点はございません
でしょうか。
本日は〇〇が承り
ました。
お電話ありがとう
ございました。

問合せ想定件数

日付	5/22	5/23	5/24	5/27	5/28	5/29	5/30	5/31	6/3	6/4	6/5	6/6	6/7	6/10	6/11	6/12	6/13	6/14	6/17	6/18	6/19	6/20	6/21	6/24	6/25	6/26	6/27	6/28	合計
	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	
業務開始から	1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目	7日目	8日目	9日目	10日目	11日目	12日目	13日目	14日目	15日目	16日目	17日目	18日目	19日目	20日目	21日目	22日目	23日目	24日目	25日目	26日目	27日目	28日目	
想定件数	20	20	20	40	40	40	40	40	30	30	30	30	30	30	30	20	20	20	10	10	5	5	5	5	5	5	5	5	590

参考：応答件数（令和5年度実績）

	5/22	5/23	5/24	5/25	5/26	5/29	5/30	5/31	6/1	6/2	6/5	6/6	6/7	6/8	6/9	6/12	6/13	6/14	6/15	6/16	6/19	6/20	6/21	6/22	6/23	6/26	6/27	6/28	6/29	6/30
	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金
入電件数	11	18	11	25	31	22	32	35	21	18	27	21	12	29	20	27	16	19	4	5	3	8	5	3	3	0	1	1	2	3

参考：応対時間平均（令和5年度実績）

日付	受電数	日別	週	期間
5月22日(月)	11	5:18	6:57	7:18
5月23日(火)	18	8:48		
5月24日(水)	11	8:12		
5月25日(木)	25	5:53		
5月26日(金)	31	6:33		
5月29日(月)	22	8:25	8:24	
5月30日(火)	32	8:39		
5月31日(水)	35	8:42		
6月01日(木)	21	10:09	7:06	
6月02日(金)	18	6:07		
6月05日(月)	27	5:45		
6月06日(火)	21	6:55		
6月07日(水)	12	9:11	6:52	
6月08日(木)	29	5:46		
6月09日(金)	20	7:51		
6月12日(月)	27	6:27		
6月13日(火)	16	8:03		
6月14日(水)	19	6:55	8:31	
6月15日(木)	4	6:58		
6月16日(金)	5	5:55		
6月19日(月)	3	7:09		
6月20日(火)	8	4:04	5:59	
6月21日(水)	5	18:04		
6月22日(木)	3	2:36		
6月23日(金)	3	10:43		
6月26日(月)	0	0:00		
6月27日(火)	1	8:21		
6月28日(水)	1	2:32		
6月29日(木)	2	6:13		
6月30日(金)	3	12:51		

参考：時間別応答数（令和5年度実績）

時間帯	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	合計
応答呼数	93	63	31	43	49	48	55	31	20	433

