

受付 番号	種 目 番 号	連 絡 先	委託担当 こども青少年局放課後児童育成課 担当 米山・戸松 電話 045-671-4068
----------	------------	-------	--

## 設 計 書

- 1 委 託 名 令和8年度放課後キッズクラブ・放課後児童クラブにおける  
長期休業期間中の昼食提供事業に関するコール対応業務委託
  
- 2 履 行 場 所 こども青少年局放課後児童育成課
  
- 3 履行期間 期間  
又は期限 期限 契約締結日から令和9年3月31日 まで
  
- 4 契約区分  確定契約  概算契約
  
- 5 その他特約事項 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  
- 6 現 場 説 明  不要  
 要 ( 月 日 時 分 場 所 )
  
- 7 委 託 概 要 別添「仕様書」のとおり  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

¥ \_\_\_\_\_

## 内 訳 書

名 称	形状寸法等	数 量	単 位	単 価 (円)	金 額 (円)	摘 要
初期費用・システム設定		1	式			
研修費用	(コール業務職員への研修費)	1	式			
<p>■ コール業務            (土、日曜日、祝日、年末年始(12月29日から1月3日まで) 除く)            コール業務実施時間9:00~17:00            令和8年4月1日から令和8年4月10日(春休み)(8日間)            令和8年6月1日から令和8年9月10日(夏)(72日間)            令和8年12月1日から令和9年1月14日(冬)(28日間)            令和9年3月1日から令和9年3月31日(学年末休業日)(22日間)</p>						
受電費用		1	式			
業務管理費	(諸経費含む)	1	式			

## 仕 様 書

横浜市（以下「委託者」という。）が委託する業務の履行に際し、本業務受託者（以下「受託者」という。）は、「委託契約約款」及び「個人情報取扱特記事項」に定めるほか、この仕様書に基づき放課後キッズクラブ・放課後児童クラブにおける長期休業期間中の昼食提供事業（以下、本事業）のコール業務を行うこと。

### 1 委託件名

令和8年度放課後キッズクラブ・放課後児童クラブにおける長期休業期間中の昼食提供事業に関するコール対応業務委託

### 2 本事業の制度について

別紙1「小学生の放課後」を参照

### 3 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

### 4 履行場所

横浜市こども青少年局放課後児童育成課（横浜市中区本町6丁目50番地の10）その他、受託者が指定する場所

### 5 委託目的

本事業におけるコールセンター開設・運営及びコール対応業務を行う。

### 6 委託業務内容及び実施期間

受託者は以下の業務を行うこと

#### (1) 問い合わせ対応

契約締結後は速やかにコール業務の受電を行う電話番号（フリーダイヤルではない番号）を1つ用意し、委託者を伝える。

市民から、電話連絡などにより本事業について問い合わせがあった場合は、内容の要点を確認した上で想定問答集や各種マニュアル等に沿って対応する。

#### (2) 委託業務に係る関係各課及び関係機関への問合せ等

受託者は、委託業務の遂行に際して横浜市の関係課または、関係機関等から問合せがあった場合は、必要に応じてこれに対応する。ただし、権力行使等に係る判断や、特に報告が必要と受託者が判断するものは、直ちに委託者に報告し、対応を協議する。

(3) その他市政に関する問い合わせへの対応

市民から、電話連絡などにより本事業以外について問い合わせがあった場合は、「本市ウェブサイト」等を参考にして担当する部署を確認し、担当部署の連絡先等を案内する（ただし本事業に係る案内については除く）。

(4) 問い合わせ内容等の報告

問い合わせ内容については、記録するとともに、別途問い合わせ内容毎の分類、件数のカウントを行い、月毎及び年間での集計を行い委託者まで報告すること。

(5) 留意点

- ・対応にあたっては必要に応じて各処理を行っている他の従事者と適宜情報を確認・共有したうえで対応すること。
- ・本事業に係る問い合わせについて委託者の指示を得ないまま、委託者及び関係機関へ連絡を促すような案内は行わないこと。
- ・不確実な内容で回答することはせず、回答に時間を要することが見込まれる場合は、折り返しでの対応をすること。個別の放課後事業を行う事業者に関する情報や、個人情報に係る内容の問い合わせを受けた場合は、住所や連絡先など個人の特定につながる可能性のある情報の回答は行わないこと。

**【昼食提供実施期間】**

- ① 令和8年4月1日から令和8年4月6日（春）
- ② 令和8年7月21日から令和8年8月26日（夏）
- ③ 令和8年12月26日から令和9年1月6日（冬）
- ④ 令和9年3月26日から令和9年3月31日（学年末休業日）

**【コール対応期間】**

コール対応実施時間 9：00～17：00

- ① 令和8年4月1日から令和8年4月10日（春休み）（8日間）
- ② 令和8年6月1日から令和8年9月10日（夏）（72日間）
- ③ 令和8年12月1日から令和9年1月14日（冬）（28日間）
- ④ 令和9年3月1日から令和9年3月31日（学年末休業日）（22日間）

（土、日曜日、祝日、年末年始（12月29日から1月3日まで）除く）

※上記「昼食提供期間」より前の注文期間等があるためコール対応期間は多く確保しています。

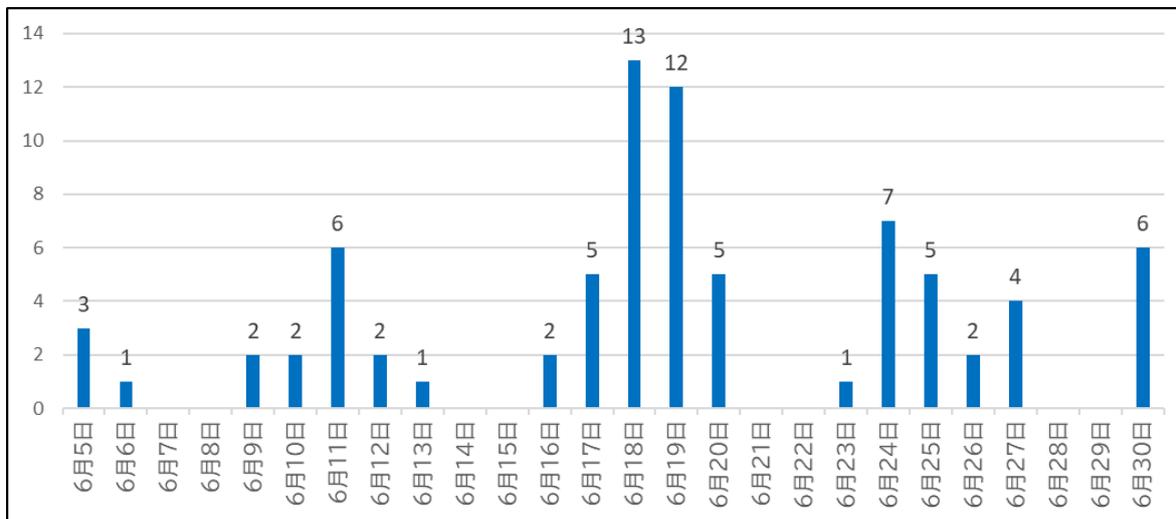
**【コール対応業務（想定件数：625件）】**

期間	春	夏	冬	学年末休業日
件数	25件	500件	50件	50件

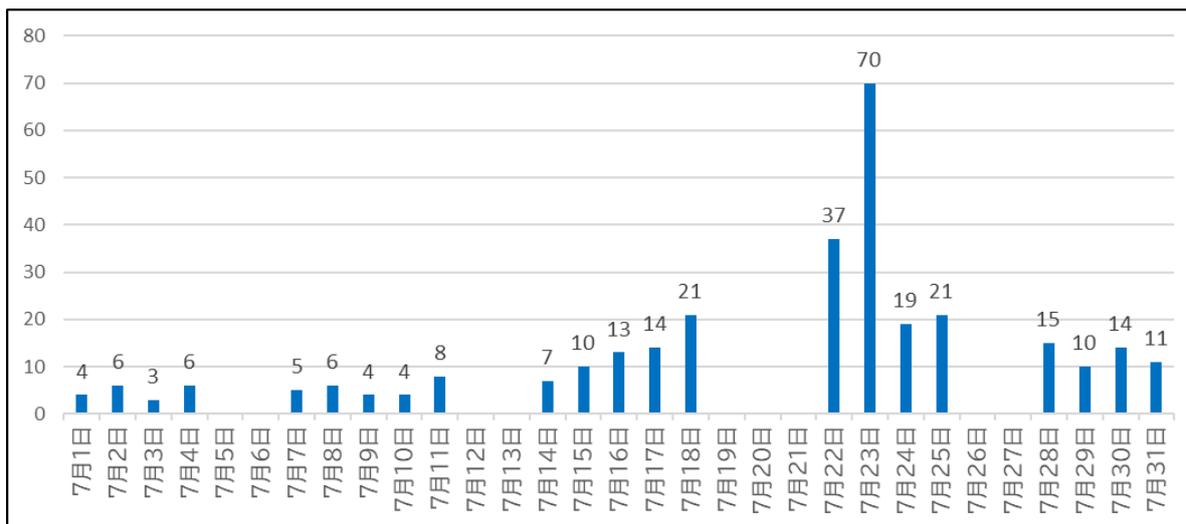
【参考（令和7年度実績）】

夏（令和7年6月5日～令和7年9月12日（9月は0件）：493件）

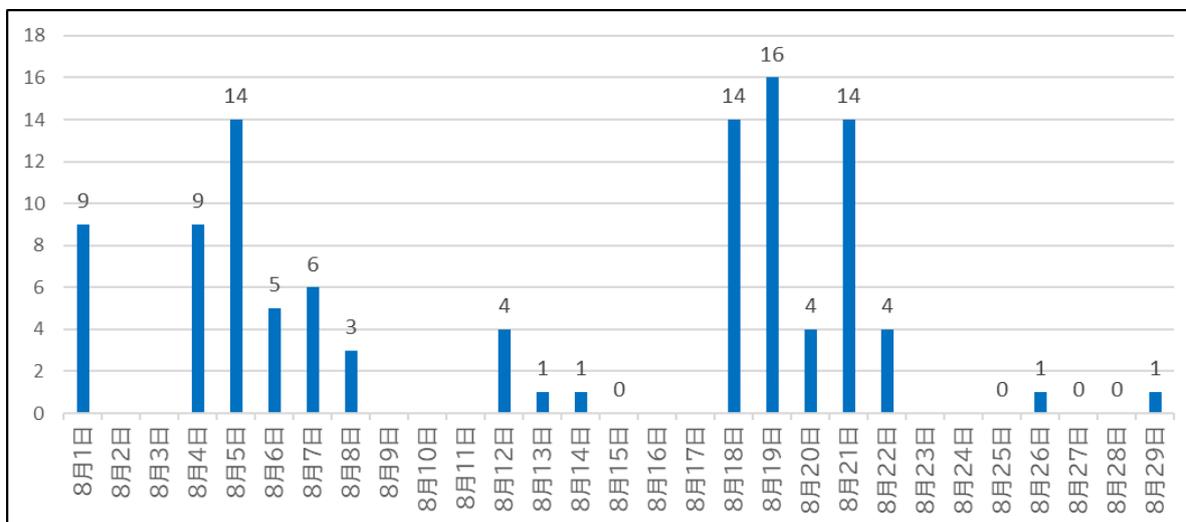
○6月



○7月

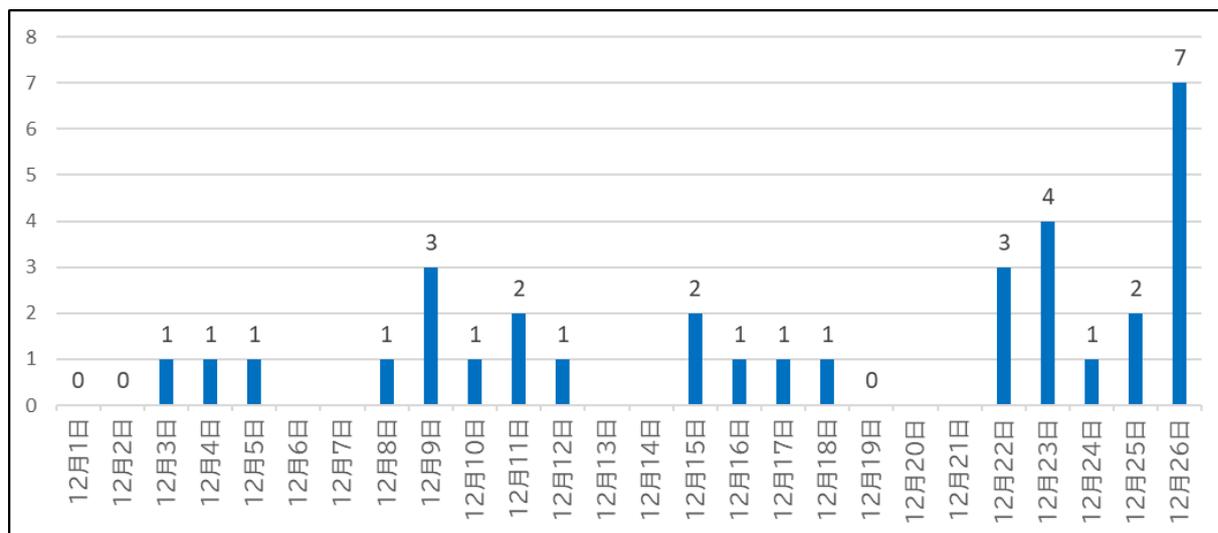


○8月

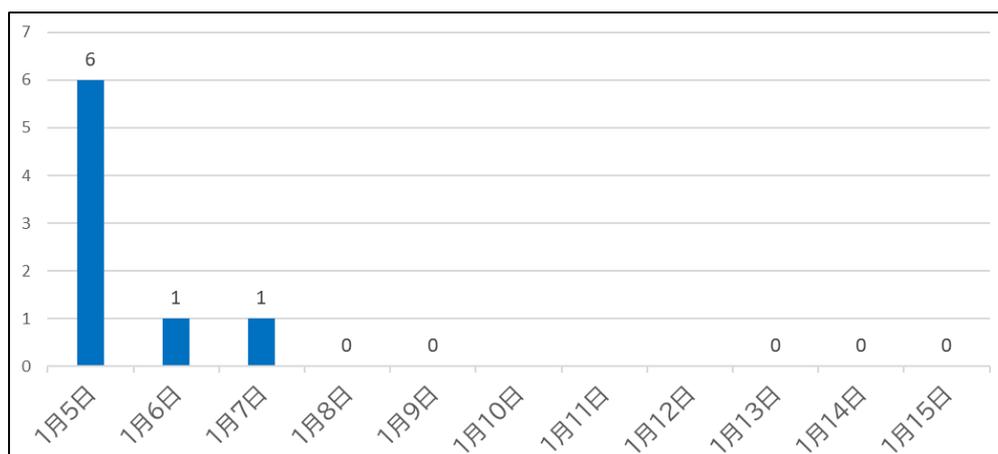


冬（令和7年12月1日～令和8年1月15日：41件）

○12月



○1月



## 7 実施体制

### (1) 受託者の人員体制

受託者は本委託業務の遂行にあたり、適切な遂行体制を確保し、従事者の欠員、欠席などにより影響を受けることのないよう、体制を維持すること。

### (2) 委託業務で使用するツールや備品

原則、本委託業務で使用する業務管理ツール及び備品については、受託者が具備すること。

### (3) 市民対応

受託者は、本業務が市民サービスに資する業務の一環を担っていること、個人情報を取り扱うことを意識し、正確かつ丁寧な市民対応を心がけること。

### (4) 個人情報の取扱い

受託者は、個人情報取扱特記事項を十分に理解し、個人情報の不適正な使用、流出がないよう注意するとともに、情報の厳格な管理と適正な運用に万全の態勢を整備し、これを維持して

運営すること。

受託者は、個人情報取扱特記事項に従い、従事者が本委託業務に従事する前に、従事者に対し、個人情報の適正な取扱い並びに条例に基づく罰則の内容及び民事上の責任について研修を行うこと。契約期間途中で新たに業務に従事することになった者に対しては、別途研修を行うこと。

#### (5) 研修

委託業務の遂行に必要な実施要綱等の知識に関する研修については、委託業務開始時に受託者が行う。契約期間途中で新たに業務に従事することになった者に対しての研修についても、受託者が行うこと。また、受託者は、委託業務を正確かつ適正に遂行するため、定期的に研修を行行情報の共有化を図るとともに知識、技術レベルの平準化に努めること。

### 8 コール業務以外について

コール業務以外のスケジュールについては、概ね以下の表のとおりとする。

#### ◎ 業務報告（様式は問わないが Excel で作成すること）（※1）

処理日（予定）	処 理 名	業 務 内 容
毎週火曜日	週報の報告	前週のコールセンターにおける受電件数等の報告
各期間の終了日から 10 日以内 （※2）	期間ごとの報告	実施期間のコールセンターにおける受電件数等の報告

※1 受電内容もまとめること。

※2 学年末休業期間のコール業務終了は 3 月 31 日となるため、学年末休業期間のみ当日にまとめて「期間ごとの報告」を行うこと。

### 9 報告、検査確認

#### (1) 提出先

横浜市子ども青少年局放課後児童育成課（横浜市中区本町 6 丁目 50 番地の 10）

#### (2) 提出物

ア 「8 コール業務以外について」で定める様式の全体版（1 つの Excel にまとめたもの）

イ 委託者が指定する委託（部分）完了に係る届出

### 10 留意事項

(1) 委託者及び横浜市の関係部署や他の事業者と調整する必要がある場合は、委託者を含め担当者として調整すること。

(2) 業務上知り得た情報が第三者に漏洩することがないように情報を管理すること。委託者から提供した資料等は、委託期間満了日までに委託者に返却すること。また、コピーした紙資料及び電子データがあれば、委託期間満了日までに確実に廃棄・削除すること。

(3) 受託者が作成した委託者への提出物については、委託者に提出された時点で著作権その他一

切の権利は委託者に帰属するものとする。

- (4) 業務の一部を再委託する場合は、あらかじめ委託者に書面にて承諾を得ること。
- (5) この仕様書に定めのない項目についても、必要に応じて委託者と受託者の協議の上、決定するものとし、明記されていない事項であっても、当然必要と認められる事項については、委託者の指示により受託者の負担においてこれを処理すること。なお、契約期間内で委託業務の仕様を変更する必要がある場合は、合理的な範囲内でこれを変更することができるものとする。



# 小学生の放課後(放課後児童健全育成事業)

小学生が放課後を楽しく安全に過ごせる居場所として各小学校に設置されている「放課後キッズクラブ(キッズ)」と、地域等で運営されている「放課後児童クラブ(いわゆる「学童保育」)」の2つの事業があります。

		放課後を小学校で過ごす 放課後キッズクラブ(キッズ)			放課後を地域で過ごす 放課後児童クラブ
		わくわく区分 (区分 1)	すくすく区分(区分 2)		
			ゆうやけ(A)	ほしぞら(B)	
概要		「遊びの場」として利用することを目的に実施 ※災害時や熱中症警戒アラート発令時等、受入中止の場合あり	保護者が就労等により昼間家庭にいない子どもたちに、「遊びの場」と「生活の場」を提供するために実施		昼間保護者がいない家庭等の子どもたちが、安全で豊かな放課後を過ごすために、地域の理解と協力のもとで運営
場所		小学校の施設内			民間施設(マンション、一軒家等)
対象		当該実施校に通学している小学生、又は当該小学校区内に居住する私立学校等に通学する小学生 ※「すくすく区分」に登録する場合、就労証明書等が必要			留守家庭児童等
開所日		平日、土曜日			平日の他、土曜日の開所はクラブによって異なる。
開所時間	平日	放課後から午後 4 時まで	放課後から午後 5 時まで	放課後から午後 7 時まで	放課後から午後 7 時まで ※クラブによって異なる
	土曜日	なし (プログラムのある日のプログラム参加は可能)	午前 8 時 30 分から午後 5 時まで	午前 8 時 30 分から午後 7 時まで	
	土曜日を除く学校休業日 (長期休業日等)	クラブが指定する時間(2 時間程度)	午前 8 時から午後 5 時まで	午前 8 時から午後 7 時まで	
利用料等	利用料 (7・8月を除く)	無料 ※1 日 800 円+おやつ代で、午後 7 時まで利用可能	2,000 円/月 ※400 円/回で午後 7 時まで延長利用が可能 ※おやつ代は実費	5,000 円/月 ※おやつ代は実費	クラブによって異なる ※詳しくは各クラブへ問合せ
	利用料 (7・8月)	無料 ※1 日 800 円+おやつ代で、午後 7 時まで利用可能	2,500 円/月 ※400 円/回で午後 7 時まで延長利用が可能 ※おやつ代は実費	5,500 円/月 ※おやつ代は実費	
	減免後の利用料 (上限 2,500 円/月)		無料/月	7・8月以外 2,500 円/月 7・8月のみ 3,000 円/月	
	保険料	800 円以内/年			
申込み		各クラブへ直接問い合わせ			

## 【区役所連絡先】(各区子ども家庭支援課)

区	電話番号	FAX 番号
鶴見	510-1886	510-1887
神奈川	411-7046	321-8820
西	320-8477	322-9875
中	224-8139	224-8159
南	341-1155	341-1145
港南	847-8393	842-0813
保土ヶ谷	334-6322	333-6309
旭	954-6019	951-4683
磯子	750-2476	750-2540

区	電話番号	FAX 番号
金沢	788-7753	788-7794
港北	540-2212、2442	540-2426
緑	930-2216	930-2216
青葉	978-2345	978-2422
都筑	948-2471	948-2309
戸塚	866-8485	866-8473
栄	894-8434	894-8406
泉	800-2444	800-2524
瀬谷	367-5697	367-2943

各クラブの問合せ先は横浜市ウェブページをご覧ください。  
(二次元コードからアクセスできます。)



トップページ>暮らし・総合>子育て・教育>  
放課後児童育成>放課後の居場所 区別一覧>  
放課後の居場所 区別一覧