

さいたま市ケアラー相談事業業務仕様書

1 業務名

さいたま市ケアラー相談事業業務

2 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 履行場所

さいたま市内 外

4 業務概要

専門的な知識を備えた相談員が、様々な悩みや心配事・不安を抱えた高齢、身体上又は精神上の障害、疾病等により援助を必要とする親族、友人その他の身近な人に対して、無償で介護、看護、日常生活上の世話その他の必要な援助を提供する者（以下、「ケアラー」という。）からの相談に応じ、傾聴、助言、制度の案内、関係機関との連携等を行うことにより、ケアラーに係る負担の軽減又は解消を図ることを目的に、ケアラー電話相談（以下、「電話相談」という。）を実施する。

5 業務内容

(1) 管理運営業務

ア 電話相談開設準備・撤去

(ア) 受託者は電話相談実施場所及び必要機材の確保並びに設備工事を行う。

(イ) 電話相談実施場所（履行場所）は、委託者と協議の上、受託者が用意した場所とする。

(ウ) 受託者は、電話相談の運営に必要な消耗品等の手配・補充を行う。

イ 電話回線等取得

(ア) 相談対応用の電話回線は2回線、FAX回線は1回線とし、フリーダイヤルの回線とする。

(イ) 電話回線は0120-252-061、FAX回線は0120-322-125を使用すること。

(ウ) 受託者が現在の受託者と異なる場合は、本市が指定する日までに、現在の受託者から(イ)に記載のフリーダイヤルの譲渡を受けること。

ウ 業務マニュアル等の作成

(ア) 受託者は、委託者の指示及び提供する資料等に基づき、必要事項の確認を行い、本業務を履行するためのFAQ、その他必要事項を盛り込んだ業務マニュアル等を作成する。

(イ) 委託者と受託者は、必要に応じて業務マニュアル等の内容について検討・協議し両者合意のもとで修正することができる。

エ 実施体制の構築

- (ア) 受託者は、業務に必要な相談員数の検討・確保を行う。
- (イ) 受託者は、本業務を円滑に行うため、相談員に対して「ウ 業務マニュアル等の作成」に基づき作成した業務マニュアル等を使用し、必要な研修を本相談業務の運営開始前に必要回数実施し、運営開始時において業務に支障を生じさせないようにすること。

また、受託者は本業務を円滑に行うため、相談員に対する研修を受託者の責任と負担において継続的に実施すること。なお、研修の実施にあたっては以下に留意すること。

- a 関係法令、事務処理手順、業務マニュアル等、業務に必要な知識の習得。
- b 秘密の保持（守秘義務）及び個人情報の保護についての理解。
- c 電話対応能力の向上。
- d 接遇能力（頻回入電者及び相談困難対象者の初期対応等も含む。）の向上。

- (ウ) その他、実施に必要な事項について委託者、受託者で協議の上、決定する。

(2) 電話相談業務

ア 受付期間

履行期間中は、24時間受け付けること。

また、受付期間については、委託者と受託者による協議の上、双方合意のもと変更できるものとする。

イ 相談受付方法

電話（フリーダイヤル）及びFAX（フリーダイヤル）によること。

ウ 人員配置

受託者は、2件の電話対応と1件のFAX等の相談に同時に対応可能な必要数の人員を確保し配置することとする。なお、配置する人員の要件等は「エ 実施体制」のとおりとする。

エ 実施体制

- (ア) 「ウ 人員配置」により配置する人員は、次に掲げる要件を満たす者を配置するものとし、電話相談対応の一次受付は、必ずa～cの相談員が対応するものとする。また、a～dの要件を満たす者が相互に協力しながら相談に対応できる体制を構築すること。

- a 社会福祉士の資格を有する者。
- b 健康・看護・介護技術等の相談に対応できる看護師（准看護師を除く。）又は保健師の資格を有し、臨床経験を有するもの。
- c 介護サービスや介護保険制度等の相談に対応できる介護支援専門員の資格を有する者。
- d その他、本業務の履行にあたり必要な資格または経験を有する者として、委託者が認めた者。

- (イ) 業務を適切に実施するため、次の要件を満たした業務責任者を配置する。

- a 業務責任者は、相談員への教育及び研修、電話相談の運営管理能力などを有すること。
- b 業務責任者は、相談員が対応できない案件について適切に対応するとともに、必要に応じて委託者との調整等を行うこと。
- c 業務責任者は、相談員の業務内容及び役割を適切に定めて電話相談の品質確保に向けた必要な措置を講じるとともに、委託者との調整及び要請に迅速に対応すること。
- d 業務責任者は、委託者から相談員への指示や調整を受けて適切に管理監督等を行うこと。

(ウ) 相談員のフォロー・助言ができるように、臨床心理士等の専門知識を有する者を配置すること。

(エ) 相談員は、原則として受託者が用意した電話相談等の現場において、業務を行うこと。

オ 対応範囲

相談員等は、電話相談において、以下の相談及び問い合わせ等に対し、誠意を持って対応するものとする。なお、相談者の自宅等、現地への訪問は行わない。

(ア) ケアラーからの一般的な相談及び問い合わせ等

(イ) さいたま市の地域包括支援センター、障害者生活支援センター、児童相談所等の関係機関（以下、「関係機関等」という。）からのケアラーに関する問い合わせ等。

カ 相談対応方法

(ア) 相談は、(ウ)に掲げる業務を除き、原則匿名で対応する。ただし、当該事業に係る統計処理のため、相談の相手方に年齢、性別、家族構成及び居住地域（字名まで）の情報提供を求め、聞き取ること。

(イ) 1人当たりの電話相談対応時間に、予め制限を加えないこと。

(ウ) 相談対応は、委託者の指示により、業務マニュアル等に基づき、原則即答で対応すること。ただし、相談者が関係機関等からの連絡・訪問を希望する場合は、相談者の住所・氏名・年齢・電話番号のほか、該当する関係機関等の業務時間内で相談者の都合がよい時間等（以下、「住所等」という。）を聞き取り、その情報を関係機関等へ伝え、必要な対応が行えるよう手配すること。

(エ) 相談内容が複雑・困難で、訪問・面接等が必要と判断される場合及び委託者への苦情、要望等は、(ウ)のとおり相談者の住所等を聞き取ったうえで翌開庁日の正午までに別途定める様式により委託者へ報告すること。

(オ) 相談内容が緊急を要すると判断される場合は、警察や消防（救急車の手配など。）への通報など必要な初期対応を行うこと。なお、緊急時の初期対応を行った場合は、原則として、相談・対応の状況及び結果について、速やかに委託者等へ報告すること。

(カ) 頻回入電者及び相談困難対象者・事例等からの入電については、別途対応方法

を検討の上、真摯に対応すること。

(3) 相談内容分析業務

受託者は、(2)で受けた相談について、毎月の受電件数、相談者の性別、年齢、対象者の性別、年齢等の委託者が指定する項目を集計し、その内容等の分析を行い月次報告書と併せて、委託者に提出するものとする。

(4) 満足度調査業務

受託者は、年に1回、相談者に配慮しつつ電話相談に対する満足度調査を実施し、その結果を委託者へ報告すること。なお、実施時期、実施期間、報告時期、調査内容等については受託者と委託者が協議の上、決定する。

6 一般事項

- (1) 受託者は、本契約締結後本委託に関する次のアからカまでの書類を委託者に提出する。書類の内容については、事前に委託者と協議する。なお、カについては、原則として翌月10日までに委託者に提出すること。
 - ア 各業務の責任者及び組織体制
 - イ 相談員名簿（免許、修了証明等資格を有することを証明するものを含む）
 - ウ 業務計画書（提出後、委託者の承諾を受けること）
 - エ 業務マニュアル
 - オ 災害等対策マニュアル
 - カ 月次報告書（相談件数・相談内容、勤務体制等）
- (2) 業務遂行上必要な経費については、すべて受託者の負担とする。
- (3) 受託者は、仕様書に記載された業務を円滑に行えるように準備・調整を行うものとする。
- (4) 委託者は、必要があると認めるときは、受託者に対し、業務の実施状況について報告を求め、また、必要な指示をすることができる。
- (5) 受託者は、業務上知り得た秘密事項を第三者に漏らしてはならない。このことは、契約の解除後及び期間満了後においても同様とする。
- (6) 本仕様書に記載されていない事項、法令により義務付けられている事項及び他の事項についても、軽微な変更等業務上当然に必要な事項として、業務履行の範囲に含まれるものとする。
- (7) 受託者は、委託者と協議の上、業務について、災害・事故発生、機器故障、回線異常、人員の出勤不能等の非常事態を想定して災害等対策マニュアルを作成し、非常事態の際は、災害等対策マニュアルに基づき、業務への影響を最小限に留めるとともに、復旧状況等を委託者へ報告するものとする。
- (8) 受託者は、上記(1)から(7)までの他、次の業務を行う。
 - ア 業務の実施に当たって関係する機関との連絡調整
 - イ 契約履行確認検査の立ち合い及びその準備

7 業務履行全般における留意事項

- (1) 本業務の実施に当たっては、関係法令等を遵守し、常に善良なる注意をもって、誠実に責務を果たすこと。
- (2) 本業務上発生した個人情報に関する帳票類等(電子データも含む)は、情報の漏えい、滅失及び損失等の防止の措置等を講じ、委託者の定めるところにより、適正に回収廃棄等を行うこと。また、上記個人情報については、本業務のみで取扱い、本業務利用以外における持ち出し等を禁止する。
- (3) 本業務を遂行するに当たっては、公務を執り行っていることを十分に意識し、身だしなみ、言葉遣い等に注意し、迅速丁寧な対応を心がけ、委託者の信用を失墜するような行為は行ってはならない。
- (4) 受託者が不当要求行為を受けた場合又は不当要求行為による被害を受けた場合若しくは被害が発生するおそれがある場合は、委託者に報告するとともに、所轄の警察署に通報すること。また、受託者は、委託者及び所轄の警察署と協力し、不当要求行為の排除対策を講じること。
- (5) 受託業務における相談員への指揮・命令、管理・監督及び指導・育成等は、以下の場合を除き、受託者が責任をもって行う。
 - ア 委託者は、業務着手時における仕様等について補足的な説明を行う等の必要がある場合、受託者の管理・監督の下、相談員に対し必要な技術指導等の措置を講じることとする。
 - イ 委託者は、安全衛生上緊急に対処する必要のある事項について、相談員に対し必要な措置を講じることとする。
- (6) 受託者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づき、障害者に対して合理的配慮の提供に努めること。
- (7) 本仕様書による成果(応対記録データを含む。)及び納品物の一切の権利は委託者に帰属する。
ただし、受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が一部に残存する場合においては、その内容を納品時にすべて明示し、その権利を行使する場合には、その一切について、書面による委託者の承諾を要するものとする。
- (8) 受託者は、本仕様書による成果及び納品物に関し、委託者以外の者が有する著作権、特許権、肖像権等の権利を害しないことを確認すること。
- (9) 契約の解除後及び期間満了後に受託者の変更が生じた場合は、業務が円滑に行えるように、新規の受託者への引き継ぎ等を含め、委託者に協力すること。
- (10) 委託者は、受託者の本業務委託の結果に関し、受託者の責に帰すべき事由により被った被害について、受託者に対し損害賠償を請求することができる。
- (11) 受託者は「個人情報の保護に関する法律」及び「さいたま市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。
- (12) 受託者は、業務を履行するにあたり、人権の尊重を基本とするとともに、人権に関する職員研修の実施等により、業務従事者が人権に配慮することができるよう努めるこ

と。

8 事務の引継ぎ

受託者は、本業務を次期受託者に引継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、「業務引継書」を作成の上、次期受託者へ業務の引継ぎを行うこと。なお、本業務で使用している電話番号及びFAX番号についても、次期受託者が使用できるよう手続きを行うこと。

9 その他

本仕様書に定めのない事項又は関係法令等の改正や事務改善の提案等により仕様に疑義が生じた事項については、委託者と受託者が協議、調整の上、これを定めるものとする。