

令和８年度山梨県ケアラー相談支援強化業務委託仕様書

1 業務名

令和８年度山梨県ケアラー相談支援強化業務委託

2 委託期間

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

受託者の設置するコールセンター施設内とし、コールセンターは、建築基準法及び建築基準法施行令等の法令により定められた基準を満たした、耐震、免震、防災等の対策を施した建築物内に設置すること。また、施設内には、業務に必要な機器等を備えること。

4 目的

専門的な知識を備えた相談員が、心やからだに不調を抱える家族や親族、知人などを、無償でケア（介護、看病、療育、世話、気づかいなど）している者（以下、「ケアラー」という。）からの電話による相談に応じ、傾聴、助言、介護保険制度の案内、関係機関との連携等を行うことにより、ケアラーの不安と負担を軽減することを目的とする。

5 業務内容

（１）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し、委託者に提出する。

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。

（２）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、本業務を円滑に実施するため、「（１）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用いて、相談員に対する必要な研修を運営開始前に所要回数実施し、業務開始時に支障が生じ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。

（ア）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。

（イ）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。

（ウ）電話対応能力の向上。

（エ）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。

（オ）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。

(3) 電話相談

ア 相談対応期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

イ 相談対応時間

土曜日、日曜日、祝日(国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日)、年末年始(令和8年12月29日から令和9年1月3日まで)の9時～21時とする。

※ 21時までに受信した通話が21時を超えても続いた場合は、その通話が終了するまで対応すること。

※ 上記時間外に受信した通話に対し、相談対応時間外である旨のメッセージを流すこと。

ウ 電話回線

2回線(相談専用電話回線)とし、委託者が設置した一般電話回線に受信した通話を、受託者に転送するものとする。

エ 人員配置

受託者は2件の電話相談に同時に対応可能な必要数の人員を確保し相談員として配置することとする。なお、相談員の要件等は「オ 実施体制」のとおりとする。

オ 実施体制

(ア) 「エ 人員配置」により配置する相談員は、介護支援専門員、保健師、看護師、社会福祉士のいずれかの資格を有し相談援助の経験を有する者又は本業務の履行にあたり必要な資格、経験を有する者として委託者が認めた者とし、介護支援専門員の資格を有する者を1名以上配置するよう努めること。

(イ) 相談対応時間中は常時相談員を配置し、相談員は業務内容に定める業務を行うこと。

(ウ) 業務従事者に病気等の急な休暇及び事故等がある時は、事業の実施に支障を来さないよう適切な措置を講じること。

カ 相談対応範囲

相談員はケアラーから一般的な相談に対し、誠意を持って対応するものとする。

キ 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、家族構成及び居住市町村等の情報提供を求め、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。
- (キ) 相談内容及び対応等について記録を作成すること。
- (ク) 相談内容に応じ、関係する機関や団体を案内すること。

6 実績報告等

(1) 月次報告

前月における相談実績をとりまとめ、事業実施月の翌月10日までに報告すること。
報告様式は、委託者と受託者が協議のうえ決定する。

(2) 年間報告

本委託業務が完了したときは、令和9年4月10日までに実績報告書を提出すること。

(3) 臨時の報告

委託者から依頼のあったときは相談実績に関する資料を作成し提出すること。

7 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オ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。

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

- (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その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

8 業務に関する注意事項

(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、滅失及びき損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) 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。

(4) 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、受託者が責任をもって行う。

(5) 本仕様書による成果（対応記録データを含む。）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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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。

(9) 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。

9 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。

10 その他

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書に定める事項の解釈について疑義が生じた場合

には、委託者と受託者が協議の上、定めるものとする。