

令和 7 年度介護サービス事業者電子申請・届出システム利用促進業務仕様書

1 委託業務名

令和 7 年度介護サービス事業者電子申請・届出システム利用促進業務

2 委託期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

※契約締結日から運用開始日までは、コールセンターを運営するために必要な運用場所や設備の確保、業務従事者の確保や研修の実施等を行い、円滑かつ確実に運用が開始できるようにすること。

3 業務の趣旨

本業務は、介護サービス事業者の生産性向上を目的として、宮城県内の介護サービス事業者からの「電子申請・届出システム」に関する相談窓口（以下「コールセンター」という。）を設置し、介護サービス事業者における申請・届出事務に係る負担軽減を図るものである。

4 コールセンターの概要

（1）対応範囲

介護サービス事業者による申請・届出等について、電子申請・届出システムの利用等に関する問い合わせに対応する。

（2）受付方法

電話及び電子メール

（3）受付日・受付時間

電話：平日。受付時間については、発注者と協議の上、午前 9 時から午後 5 時までの間において、1 日当たり 4 時間以上設けること（以下、当該受付時間を設けた日を「稼働日」という。）。

電子メール：年中無休で受信できるようにすること。

なお、受信した電子メールへの対応は、原則稼働日において行う。

（4）想定入電件数

稼働日 1 日当たり電話 10 件程度、電子メール 5 件程度

5 業務体制の構築

（1）業務管理

ア 受注者は、コールセンターの構築に係る実施計画書（以下「計画書」という。）を策定するとともに、契約締結の日から 14 日以内に発注者に提出し、承認を得ること。

イ 計画書には、「実施内容」、「実施手順」、「スケジュール」、「課題管理方法」、「実施

体制」、「役割分担」等を記載すること。

ウ 受注者は、コールセンターの構築期間中、円滑かつ確実に履行できるよう、構築の全体統括を行う担当者を配置するほか、業務に必要な要員を配置すること。

エ 受注者は、計画書にもとづき業務の進捗を管理するとともに、進捗管理報告書、課題一覧を発注者に提出し、随時発注者に業務の進捗状況を報告すること。

オ 受注者は、業務上において問題が発生した場合は、速やかに発注者に報告し、原因を追究のうえ、必要な措置を講じること。

カ 受注者は、計画書の提出後、内容を変更する必要がある場合は、発注者の承認を得た上で内容を変更し、あらためて計画書を提出すること。

(2) 運用場所の確保

ア 運用場所は、外部からの騒音や室内の反響音が問い合わせ対応業務の妨げにならないよう、また、本業務の会話音がコールセンターの業務従事者以外の者に漏れることにより個人情報の流出に繋がることのないよう、防音に配慮すること。

イ 本業務とは別の業務と設備等を共有する場合は、取り扱う情報が別の業務に紛れ込んだり、別の業務の従事者へ漏えいしたりしないように対策を講じること。

(3) 業務従事者の確保

受注者は、コールセンターの業務従事者を確保すること。主な業務従事者は以下に示すとおりとし、必要に応じて、その他の業務従事者を配置すること。また、受注者は、業務従事者の名簿を発注者に提出し、運用開始後、新規採用・退職等による業務従事者の変更があった場合は、その都度最新の名簿を提出すること。

なお、業務従事者は、介護保険法（平成9年法律第123号）等関係法令で規定される介護サービス事業者のサービス種別並びに指定・更新等の申請及び介護報酬算定に係る届出等の手続に精通し、かつ、介護サービスに係る各種手続等を所管する行政機関等の担当窓口について知見を有する者とする。

ア 全体統括責任者（1名）

コールセンターの全体統括責任者として、品質確保に向けたコールセンター全体のマネジメント業務、業務従事者の教育、発注者との調整等を行う者とする。

なお、コールセンターの現場を管理し、オペレーターの指導、監督、教育を行うとともに、オペレーターでは対応が困難な問い合わせ等に対応すること。

イ オペレーター

全体統括責任者の指示に従い、コールセンターに寄せられる問い合わせに対応し、その内容の記録等を行う者とする。

稼働日の受付時間内には、必ず1名以上配置すること。また、対応業務に必要な知識（介護保険法等関係法令で規定される介護サービス事業者のサービス種別、指定・更新等の申請及び介護報酬算定に係る届出等の手続並びに介護サービスに係る各種手続等を所管する行政機関等の担当窓口に係る内容を含む。）等に関する研修を受講していること。

(4) 研修の実施

受注者は、コールセンターの運用を円滑かつ確実に進めるよう、業務従事者に対して必要な研修（介護保険法等関係法令で規定される介護サービス事業者のサービス種別、指定・更新等の申請、介護報酬算定に係る届出等の手続及び介護サービスに係る各種手続等を所管する行政機関等の担当窓口に関する内容並びに情報セキュリティに関する内容を含む。）を行うこと。

（５）通信設備等の確保

ア 受注者は、コールセンターの運用を安定的に行うために必要な電話回線、インターネット回線、LAN回線、端末、ネットワーク機器、電話等を備えること。回線数、数量については、適切な数を用意すること。

イ 受注者は、本事業を実施するにあたって備えた通信機器等の機種や数等を取りまとめた通信設備の台帳及び概要図を作成して、発注者に提出すること。

ウ 電話設備は、音声の遅延や途切れ、ゆらぎ等が生じることのないように、適正な音声品質を確保すること。また、利用者からの電話を受ける電話回線及び使用する電話機等は、必要な数を用意すること。

エ コールセンターの受付時間外や電話回線混雑時、緊急時のサービス停止時等にあらかじめ録音した音声による自動応答を行うこと。

なお、再生するメッセージは必要に応じて更新が可能なものとする。

オ 通話内容を録音する際は、利用者にその旨の音声ガイダンスを行うこと。

カ 問い合わせを受け付けるためのメールアドレス及び発注者との連絡用のメールアドレスを設定すること。

キ 電子メールにより問い合わせの受け付けを行うことができる環境（サーバ機器、端末機器、ソフトウェア、ネットワーク等）を整備すること。また、電子メールでの受信や回答については、電子文書のやりとりの履歴、ログ等の履歴を残すことができるようにすること。

（６）業務マニュアルの作成

ア 受注者は、コールセンターの運用を円滑に行えるよう、次に示す業務マニュアルを整備すること。

なお、「電子申請・届出システム」の操作に関しては、同システムの操作マニュアルを適宜参照すること。

- ・コールセンター業務の管理、監督体制に関するマニュアル

- ・業務マニュアル（監督体制、障害時対応、緊急時の運用、通常の業務運営、情報セキュリティ等）

- ・電話対応等のトークスクリプト、緊急時の対応方法等を含めた対応マニュアル

イ 業務マニュアルの作成にあつては、介護保険法等関係法令で規定される介護サービス事業者のサービス種別、指定・更新等の申請及び介護報酬算定に係る届出等の手続並びに介護サービスに係る各種手続等を所管する行政機関等の担当窓口についての内容を含めること。

ウ 内容について発注者と事前に協議のうえ、作成した業務マニュアルを発注者に提

出し、承認を得ること。マニュアルの改訂等を行う場合も同様とする。

(7) テスト稼働の実施

ア 受注者は、コールセンターの運用開始前に、運用に係る問題点等を明らかにするために、業務従事者、発注者等の関係者によるテスト稼働を実施すること。

イ テスト稼働においては、実際の運用を想定した設備やシステム等の機能の確認を行うこと。また、音声品質のテストも行い、適正な音声品質が確保されない場合は必要な調整を行うこと。あわせて、問い合わせを電話等により実際に受けることを想定したシミュレーションも十分行うこと。

ウ テスト稼働において問題が発生した場合は、速やかに発注者に報告するとともに、必要な措置を講じること。

エ テスト稼働後、その結果を報告書としてとりまとめ、発注者に報告するとともに、明らかになった運用に係る問題点等については、速やかに改善し、その結果を発注者に報告すること。

(8) コールセンターの運用に係る広報業務等

受注者は、コールセンターの認知度向上に資する取組み等コールセンターを効果的に広報するために必要と考えられる事項に積極的に取り組むこと。

6 コールセンターの運用

(1) 電話等対応

ア 受注者は、電話及び電子メールによる問い合わせを受け付け、個人情報に関すること等を除き、介護保険法等関係法令や本県ホームページ、刊行物等の情報源にもとづいて、可能な限り回答を行うこと。

イ 電子メールでの問い合わせには電子メールで回答することを原則とする。

ウ 問い合わせに対する対応がコールセンターで完結できない場合（本県が所管する内容でないもの、申請等に対する担当行政機関の判断を要するもの、個人情報に関するもの、高度な専門性を要しオペレーターでは対応が困難なもの、苦情・相談等）は、原則として、その内容に応じて、発注者へエスカレーションするか、窓口となる行政機関等の電話番号を案内すること。ただし、エスカレーションは、発注者が指定する時間帯のみ行うこととし、それ以外の時間帯においては、担当部署の電話番号及び執務時間を案内すること。

エ 電話による受付時間は、発注者と協議の上、午前9時から午後5時までの間において1日当たり4時間以上とし、それ以外の時間帯は、受付時間外である旨について、自動音声により案内すること。

オ 電子メールについては24時間受信し、受信日の次の稼働日終了時間までに必ず一次回答を行うこと。

(2) 対応内容の記録

対応内容の記録には、対応履歴の管理・集計・分析・提案等に活用できるよう、受付番号、受付日時、受付者氏名、通話時間、受付チャネル（電話、電子メール、内容カテ

ゴリー（申請、届出、G ビズ ID 等）、問い合わせ内容及び回答内容、回答にあたり利用した情報源、処理ステータス（完了、エスカレーション等）、受付区分（問い合わせ、意見・要望、苦情等）、エスカレーション先等を含めること。

なお、個人情報の記録は最小限とすること。また、対応内容の記録データは暗号化すること。

（３）運用管理

ア 業務従事者の管理

- ・受注者は、毎月末日までに、翌月の業務従事者のシフト表（テレワークの場合は、その旨及び業務実施場所を含む。）を発注者に提出すること。発注者に提出後、シフト表の内容に変更が生じた場合は、適宜、発注者に報告を行うこと。
- ・受注者は、交通機関の遅延及び病気等の理由により、突発的に業務従事者が出勤できない場合においても、コールセンターの運用に支障をきたすことのないような体制を整えること。
- ・受注者は、労働関係法令を遵守し、業務従事者の労働環境に十分配慮すること。

イ 対応履歴等の管理・集計・分析・提案

- ・受注者は、蓄積した対応履歴等を適切に管理し、発注者へ報告すること。
- ・受注者は、対応履歴等の集計・分析を行い、発注者に問い合わせの状況や傾向等について定期的に報告すること。
- ・受注者は、対応履歴等の集計・分析を踏まえ、介護サービスの質の向上や業務執行の効率化等に有効な業務改善策等を発注者に対して定期的に提案すること。

ウ 通信設備等の運用保守

- ・受注者は、コールセンターの通信設備等の運用保守を行うこと。
- ・受注者は、本業務で扱うすべてのデータについて、紛失、改ざん、破壊、漏洩等が行われないよう管理すること。
- ・受注者は、コールセンターの通信設備等について、定期的にメンテナンス作業を実施すること。メンテナンス等で計画停止が発生する場合には事前に発注者に告知を行い、承認を得ること。
- ・受注者は、障害が発生した場合は、速やかに発注者に連絡のうえ、通信設備等の復旧作業を行うこと。また、受注者は、障害対応が完了した際、速やかにその旨を発注者に連絡のうえ、報告書（障害発生箇所、内容、対応策等を記載したもの）を提出し、発注者の承認を得ること。

エ 業務マニュアルの改訂

受注者は、コールセンターの運用を行うなかで、業務の見直しやシステムの見直し等が発生した場合は、必要に応じて各種マニュアルを改訂すること。また、受注者は、業務マニュアルの改訂にあつては、発注者と事前に協議のうえ、発注者の承認を得るとともに、改訂後のマニュアルを発注者に提出すること。

オ 業務報告

受注者は、下表により、発注者に対して業務報告を行うこと。

なお、発注者は、受注者からの報告を受け、必要に応じて、業務の改善を求めることとし、受注者は、発注者の要求があった場合には、その要求に従うこととする。

頻度	方法	期限	内容
日次報告	電子メール	原則翌開庁日の午後 5 時まで	前稼働日のコールセンター業務の内容に係る集計（受付チャネル別、内容カテゴリー別等の問い合わせ件数、エスカレーション件数・部署等） ※ 報告は発注者側で加工しやすいように Excel で提出すること。
週次報告	電子メール	原則翌週月曜日午後 5 時まで	前週の稼働日におけるコールセンター業務の内容に係る集計（受付チャネル別、内容カテゴリー別等の問い合わせ件数、エスカレーション件数・部署等）及び特に多く寄せられた問い合わせ内容等 ※ 報告は発注者側で加工しやすいように Excel で提出すること。
月次報告	電子メール	原則翌月 5 営業日まで	・日次報告及び週次報告の統計、分析レポート ・問い合わせ等の傾向と今後の対応策 ・対応履歴等の集計・分析状況の報告 ・課題等の共有、業務改善策等の提案 ・通信設備等の運用報告 等
年次報告	電子メール及び紙媒体	事業完了報告書提出時	・コールセンター業務の年間統計 ・問い合わせ等の傾向と今後の対応策 ・課題等の共有、改善策の提案 ・通信設備等の運用報告 等
臨時報告	電話又は会議	随時	・コールセンターにおいて設備の障害や個人情報の漏えい、重

			大なクレーム等の緊急事態が発生した場合、内容を速やか報告する。 ・その他、必要に応じて発注者が臨時での報告を求める事項 ※受注者は、事態が発生させた原因を追究し是正策を発注者に提示するとともに、発注者と協力して解決すること。
--	--	--	---

(4) 品質管理

ア 受注者は、業務従事者向けの研修を定期的実施する等、コールセンターの応対品質の確保や向上に向けた取組みを行うこと。

イ 受注者は、オペレーターの応対品質や回答内容の検証、改善を図ることができる体制を整えること。

ウ 受注者は、業務従事者を新たに配置する場合や業務従事者に対して追加の研修が必要と判断される場合には、適宜研修を行い、コールセンターの応対品質の確保や向上に努めること。

(5) 改善提案

ア 受注者は、コールセンターに蓄積された情報について多角的に分析を行い、発注者に対して定期的にフィードバックすること。

イ 受注者は、発注者にとって最適な成果が得られるよう、発注者の立場に立ち誠実に業務を遂行するだけでなく、仕様書に定める事項のほか、発注者の業務効率化、介護サービスの質の向上、介護サービス事業者における生産性向上、電子申請・届出システムの利用促進等に資すると思われる業務改善等については、専門的知見に基づき発注者に対して積極的に提案すること。

7 情報セキュリティの確保

(1) 受注者は、本業務に係る情報の取り扱いに関し、別記1「情報セキュリティ特記事項」を遵守するとともに、必要かつ十分な情報セキュリティ対策を継続的に実施すること。

(2) 受注者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等関係法令を遵守しなければならない。

(3) 受注者は、業務の処理上、知り得た秘密を他に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。また、別記2「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人の権利・利益を侵害することのないよう、十分に配慮すること。契約の解除及び契約期間が終了した後においても同様とする。

なお、個人情報の記載された印刷物等の取り扱いにも十分留意し、不要になった印刷物等については速やかにシュレッダー処理等による廃棄を行うこと。

8 成果物

受注者は、発注者の指示に従い、下表により成果物を紙媒体又は電子媒体により納入すること。

なお、電子媒体については、原則として電子メール又はＣＤ－Ｒでの提出とし、ＰＤＦ形式又は Microsoft Office（Excel、Word、Power Point 形式等）が支障なく使えるデータ形式とすること。また、運用業務の成果物のうち、集計・統計データ等については、分析可能なデータ形式（.xlsx、.csv 等）を併せて提出すること。

成果物	納期
コールセンターの構築に係る実施計画書	契約締結の日から 14 日以内
進捗管理報告書	随時
課題一覧	随時
業務従事者名簿	随時
研修資料	随時
通信設備の台帳及び概要図	構築に係る実施計画書提出時に発注者と協議の上定める期日
業務マニュアル一式	構築に係る実施計画書提出時に発注者と協議の上定める期日
テスト稼働結果報告書	構築に係る実施計画書提出時に発注者と協議の上定める期日
広報事項に関する成果物	構築に係る実施計画書提出時に発注者と協議の上定める期日
シフト表	該当月の前月末日
業務マニュアル改訂版	随時
日次報告	原則翌開庁日の午後 5 時まで
週次報告	原則翌週月曜日午後 5 時まで
月次報告	原則翌月 5 営業日まで
年次報告	業務完了報告書提出時
臨時報告	随時
障害報告書	随時
業務従事者への追加研修資料	随時
業務完了報告書	令和 8 年 3 月 31 日まで

9 その他

- (1) コールセンターの稼働開始日は、発注者と受注者が協議の上、定めるものとする。
- (2) 本業務に必要な物品等は受注者の負担とする。
- (3) 本仕様書に規定するもののほか、関係法令並びに本県の条例及び規則を遵守すること。

(4) 再委託

- ア 受注者は、本業務の処理を他に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、発注者に事前に申請し、書面による承諾を得た場合は、この限りでない。
- イ 再委託を行う場合、受注者は、発注者が指定する様式により、再委託を行う業務、再委託を行う理由、再委託先、再委託予定期間等を発注者に申請すること。
- ウ 受注者は、本仕様書に定める各事項を再委託先にも遵守させること。

(5) 著作権

- ア 本業務で受注者が納入した成果物について、基本的に一切の権利は発注者に帰属する。また、受注者は、発注者に対して著作権人格権を行使しないものとする。ただし、受注者に属する著作権、特許権、肖像権が残存する場合等において、受注者が、その権利を行使する場合には、その内容を明示し、書面により発注者の承認を得ること。
- イ 受注者は、本仕様書による成果物が、発注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ていないことを確認すること。
- ウ 受注者は、一切の権利を発注者に帰属するものとした成果物について、発注者がインターネットを含む対外的な発表を行うこと、複製、翻訳、翻案、譲渡及び貸与することに関して、受注者は一切の異議を申し立てないこと。
なお、これは契約期間終了後においても同様とする。

- (6) 受注者が発注者に提出した企画提案書に記載した事項については、本仕様書に記載のない事項であっても、企画提案書にもとづき誠実に履行するものとする。
- (7) コールセンターの入電等の件数が、4 (4) の想定入電件数を常態として上回る状況となった場合の対応については、別途発注者と受注者が協議の上、決定する。
- (8) 仕様書に明示のない事項又は疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議の上決定する。