

令和 8 年度千葉市高齢者見守り・安否確認機器補助事業移行支援（コールセンター等）業務委託仕様書

1 業務名

令和 8 年度千葉市高齢者見守り・安否確認機器補助事業移行支援（コールセンター等）業務委託

2 業務の目的

千葉市では、緊急通報システム事業について、機器貸与方式から、登録事業者が提供する見守り・安否確認機器等の利用料を補助する方式（千葉市高齢者見守り・安否確認機器補助事業。令和 9 年 1 月開始予定）へ移行する。本業務は、この移行に伴い現行制度の利用者及び市民から多数の問合せが見込まれること、並びに対象者への案内文書等の大量の郵送事務が発生することから、専用コールセンター（名称：千葉市選べるみまもり相談ダイヤル）の設置・運営及び郵送事務等を委託し、移行を円滑に進めることを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

業務開始日は次のとおりとする。

業務	開始日
コールセンター業務（電話受付）	令和 8 年 9 月 15 日（火）
郵送事務	令和 8 年 9 月 15 日から同月 30 日まで（周知文①の発送開始日で、周知文②以降の発送は市の発送計画に基づき順次）
パンフレット作成	周知文①の発送（令和 8 年 9 月 15 日）に間に合うよう納品（デザインの市協議・確認、案の選定、校了及び印刷を経て、9 月上旬までの納品を目安とする。）

4 業務実施場所

受注者が確保する施設（日本国内に限る。）とする。施設は、入退室管理その他の安全管理措置が講じられていること。

5 業務内容

(1) コールセンター業務

ア 専用電話回線を 1 回線以上設置すること（フリーダイヤルは設けず、通話料は発信者の

負担とする。）。回線数及び受付席数は、イの想定件数を踏まえ提案によること。

イ 受付時間は、平日午前 9 時から午後 5 時まで（土曜日、日曜日、祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く。）とする。想定入電件数は総数約 5,180 件（令和 8 年 9 月～令和 9 年 3 月）とし、ピークは周知文①発送直後の令和 8 年 9 月の約 1,450 件、次いで令和 8 年 12 月（市政だより掲載・周知文②発送）の約 1,300 件を想定する。1 件当たりの平均処理時間は 8 分程度（高齢者への聞き取り・説明等の通話時間約 6 分、応対記録の入力等の後処理約 2 分）を想定する。

なお、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始の開設は行わない。土曜日等の開設に係る提案は行わないものとし、当該提案は評価の対象としない。

ウ 対応内容は次のとおりとする。

（ア）現行の緊急通報システム事業の終了時期等に関する案内

（イ）千葉市高齢者見守り・安否確認機器補助事業の制度概要、申請手続及び登録事業者に関する案内。案内に当たっては、利用者の状況（近隣に駆け付け可能な親族等の有無、月額として負担できる金額の目安、緊急時に希望する対応（駆け付け型・通知型の別）等）を聞き取り、その状況に適合するサービス類型を案内すること（例：近隣に駆け付け可能な者がいない方には、通知型ではなく駆け付け型の検討を促す。）。特定の登録事業者への誘導は行わないこと。

（ウ）送付書類の記載方法等に関する案内

（エ）住所変更、解約等の届出の受付・取次

（オ）苦情等の一次対応

エ FAQ・トークスクリプトに基づき対応すること。FAQ 等の原案は市が契約締結日に提供し、受注者は運用状況を踏まえ更新案を作成して市の承認を得ること。

オ FAQ で対応できない問合せ及び二次対応を要する苦情への対応は、次によること。

（ア）原則として、その場で高齢福祉課へ電話を転送しないこと。受注者は、問合せの内容及び連絡先を聴取していったん通話を終了し、照会票（電子メール）により高齢福祉課へ照会すること。市は原則として翌開庁日までに回答し、受注者から利用者へ折り返し回答すること。

（イ）利用者の安否に関わる緊急の内容、虐待が疑われる内容又は市職員による対応を強く求める強い苦情に限り、高齢福祉課へ直接取り次ぐことができる。

（ウ）照会及び取次ぎの件数・内容は、応対記録により管理し、週次報告に含めること。

カ 対応内容は全件記録し、所定のデータ形式で管理すること。

キ 最終架電 周知文③の回答期限を過ぎても回答のない方（想定約 375 人）に対し、令和 9 年 3 月上旬から中旬までの間に架電すること（平日午前 9 時から午後 5 時まで）。架電は 1 人につき最大 3 回（異なる日・異なる時間帯）とし、本人が応答した場合は本人確認の上、現行制度の終了時期及び選択肢を案内し、意向を聴取・記録して市へ報告すること。本人以外が応答した場合は用件の概要のみを伝え、本人への伝言を依頼すること。留守番電話には事業名及び相談ダイヤルの電話番号のみを残すこと。3 回架電しても連絡が取れないときは「不通」として整理し、市ヘリストにより報告すること。積算上は最大 1,125 コール（375 人×3 回）を見込むこと。

(2) 郵送事務

ア 案内文書等の印刷、封入封緘及び発送。発送数量及び時期は、次のとおりとする。周知文①：約 10,000 通（本人約 5,000 通・協力員約 5,000 通）を令和 8 年 9 月 15 日から同月 30 日までの間に、市の発送計画に基づき順次発送（電話対応の平準化のため一斉発送は行わない。）。周知文②：約 5,000 通（本人約 2,500 通・協力員約 2,500 通）を令和 8 年 12 月に発送。周知文③：約 1,500 通（本人約 750 通・協力員約 750 通）を令和 9 年 2 月に発送。

イ 返送物の受付、開封、内容確認及びデータ化（不備がある場合の補正案内を含む。）。想定件数は約 3,500 件（周知文①の回答率 70%想定）とする。

なお、回答の受付に当たり、市の電子申請サービス（LoGo フォーム）を併用することができる（活用の有無及び範囲は提案による。）。LoGo フォームの作成は市が行う。電子申請による回答データは、市が受注者に電子メールにより適宜送付するので、受注者はこれを郵送回答と併せて集計・データ化すること。電子回答の活用により郵送・入力事務の削減が見込まれる場合は、その効果を提案及び見積に反映すること。

ウ 不達郵便の管理及び市への報告

エ 案内文書等の印刷費及び郵便料金（返信用の料金受取人払に係る料金を含む。）は、受注者の負担とし、委託料に含むものとする。

(3) パンフレットの作成

ア 制度改正及び選べる見守りサービスを市民に分かりやすく周知するため、市民向けパンフレットを作成すること。

イ 作成部数は 3 万部とする（郵送用 16,500 部、各区・あんしんケアセンター・居宅介護支援事業所・民生委員等への配布用 13,500 部）。

ウ カラー印刷とする。判型、用紙及びページ数は、高齢者が読みやすいものとなるよう受注

者の提案による。数年間の使用に耐える内容とすること。

エ 登録事業者の一覧は別紙とし、毎年度の登録事業者の変更に応じて当該別紙のみを差し替えられる体裁とすること（本体は複数年使用することを想定する。）。

オ デザインは、市が別途指定する参考例と同等以上に分かりやすいものとすること。デザイン費は委託料に含む。

カ 受注者は、市が指定するデザインの方向性に基づく案のほか、受注者独自の案を1案以上作成し、合計2案以上を提示すること。市は、提示された案から採用する案を選定する。

なお、デザイン案の作成及び提示は契約締結後に行うものとし、企画提案書の提出時にパンフレットの現物又はデザイン案の提出を求めるものではない。

キ 作成に当たっては、市とデザインの協議・確認を行うこと。周知文①の発送（令和8年9月15日）に間に合うよう、市と協議の上、デザインの確認・選定、校了及び印刷の工程を提案すること（デザイン校了は8月末から9月初旬、印刷納品は9月上旬を目安とする。）。

ク パンフレットのデザインに係る著作権その他の権利は、成果物の引渡しをもって市に帰属する。受注者は、市が後日修正・再利用できるよう、編集可能な形式の電子データ（レイアウトデータ及び使用素材を含む。）を併せて納品すること。

(4) データ入力・管理業務

ア 市から貸与する利用者リスト等の適正な管理

イ 対応記録、届出受付等のデータ入力及び市への引渡し

(5) 報告業務

ア 日報（入電件数、内容分類、エスカレーション件数等）

イ 月次報告書（統計、傾向分析、FAQ更新案、課題及び改善提案）

ウ 業務完了報告書（履行期間終了時）

(6) 想定数量の取扱い

本仕様書に示す件数・通数は、積算上の想定数量であり、実績数量の増減にかかわらず、委託料の変更（増額及び減額）は行わない。したがって、実績が想定を上回った場合も下回った場合も、精算及び変更契約は行わない。ただし、市の指示により業務内容そのものを変更し、又は業務を追加する場合は、この限りでない（この場合は、別途協議の上、変更契約による。）。

6 業務開始準備

- (1) 受注者は、契約締結後速やかに業務開始準備計画書を提出し、市の承認を得ること。
- (2) 契約締結後、令和 8 年 9 月 14 日までの間に、市からのデータ授受、実務研修、システム・回線の最終設定等を完了し、同月 15 日に電話受付を開始すること。
- (3) 契約締結前に、市が業務の準備行為を求めることはない。回線の手配、人員の確保、研修その他業務の準備は、契約締結後に行うこと。市は契約締結前に個人情報を提供しない。

7 履行体制

- (1) 業務責任者を 1 名配置し、市との連絡調整に当たらせること。
- (2) オペレーターは、想定件数に応じた必要数を配置すること（提案によること。）。
- (3) 従事者に対し、制度内容、応対品質及び個人情報保護に関する研修を業務開始前及び定期に実施すること。
- (4) 応対品質のモニタリングを定期的を実施し、結果を月次報告書に記載すること。

8 サービス水準

月間の応答率（応答件数÷入電件数）80%以上を維持すること。達成できない場合は、原因分析及び改善策を市に報告し、必要な措置を講じること。

提案書には、目標とする応答率（受電率）及びその算定根拠を記載すること。市役所・区役所への電話流入を防ぐ水準を確保すること。

9 個人情報の保護及び情報セキュリティ

- (1) 受注者は、別添「個人情報取扱特記事項」（千葉市の標準様式による。契約締結時に契約書に添付する。）を遵守すること。
- (2) 個人情報の管理責任者を選任し、取扱場所を特定すること。
- (3) 本業務の主たる部分の再委託は認めない。その他の部分の再委託は、あらかじめ市の書面による承諾を得ること。
- (4) 中立性の確保 受注者は、受託期間中、千葉市高齢者見守り・安否確認機器補助事業の登録事業者となり、又はその登録を申請してはならない。また、業務の実施に当たり、特定の登録事業者により有利又は不利となる案内・誘導を行ってはならない。受注者がこれに違反したときは、市は契約を解除することができる。
- (5) 個人情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生するおそれがあることを知ったときは、直ちに市に報告し、その指示に従うこと。

10 貸与資料及びデータの授受

- (1) 市は、契約締結後、利用者リストその他業務に必要な資料を受注者に貸与する。
- (2) データの授受は、暗号化した DVD 等の電子媒体の手交によることとし、契約締結後速やかに（令和 8 年 9 月上旬までに）行う（復号用パスワードは媒体と別の方法により伝達する。）。
- (3) 受注者は、業務終了後、貸与資料及び複製物を市に返還し、又は市の指示により消去し、その結果を書面で報告すること。

11 検査及び支払

受注者は、業務完了後、業務完了報告書を添えて完了届を提出すること。市の検査に合格した後、受注者は適法な請求書を提出するものとし、市は請求書を受理した日から 30 日以内に委託料を一括して支払う。委託料の部分払及び概算払は行わない。

12 成果物等の帰属

本業務により作成した対応記録、FAQ、データその他の成果物に関する権利は市に帰属する。

13 協議

この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、市と受注者が協議の上定めるものとする。