

令和4年度 企業主導型保育事業相談対応業務委託仕様書

1 業務名

企業主導型保育事業相談対応業務

2 業務の目的

企業主導型保育事業助成金に関する各種相談、また企業主導型保育施設の利用に関する各種相談等を受けることにより、保育の質の向上ならびに助成金の適正運用を図ることを目的とする。

3 業務内容等

(1) 相談対応（電話・メール）

- ① 企業主導型保育施設からの各種申請方法・運営方法等に関する問い合わせ対応
- ② 企業主導型保育施設の利用希望に関する各種相談
- ③ 施設を利用する保護者からの施設運営状況に対する問い合わせ、情報提供への対応
- ④ その他相談対応

(2) 相談対応件数

- ① 電話・・・1ヶ月あたり 8,000件～13,000件程度（1件あたり5分～最長1時間程度）
- ② メール・・・1ヶ月あたり 600件～2,200件程度

※上記件数のうち委託事業者の対応数は6割程度である。

(3) 相談対応に要する配置人数

管理者（スーパーバイザー、リーダー）3名、オペレーター10名

※通話中やオペレーターの不在等による業務への支障が発生しないよう体制を整えること。

(4) 対応時間

平日9:15～16:50（ただし、勤務時間は平日9:00～17:00）

※土日祝、年末年始は休みとする。

(5) 相談対応記録、統計、マニュアル作成業務

- ・受電、メール対応した実績を項目別に統計を取ること。
- ・通話履歴については受託者が構築する対応履歴管理システムに残すこと。
- ・相談のあった項目については分析のうえ、相談件数を少なくする具体策を策定のこと。
- ・相談対応内容に関してFAQを作成すること。
- ・相談対応業務に関するマニュアルを作成すること。

(6) 月別実績報告書

・「入電・受電時刻」、「メール受信、返信時刻」、「施設名」、「相談対応内容」をまとめた問い合わせ記録をエクセル形式で月単位に整理し、翌月15日までに提出すること。

(7) 業務完了報告書

- ・業務完了時には(6)の問い合わせ記録一式、ならびにFAQ、マニュアルを報告書としてまと

めて提出すること。

- ・業務完了報告書提出期限は令和4年度においては令和5年4月15日までとする。

4 その他留意事項

- (1) 旅費、通信費、印刷費、研修費等を含め、本業務に要する経費は、全て受託者が負担すること。
なお協会の設備利用費が発生するため、契約時に確認すること。
- (2) 本業務を遂行する上で知り得た情報については、守秘義務を負うものとし、この守秘義務は本業務を終了した後も本業務に従事していた全ての従事者に遵守させること。
- (3) 本業務により生じた成果物の著作権は、協会に帰属する。
- (4) 本業務の遂行に当たっては業務内容を十分に理解し、協会担当者と連絡を密に取りながら誠実に遂行すること。
- (5) 本仕様書に記載されていない事項及び疑義が生じた場合には、協会担当者へ速やかに連絡を取り、協議すること。
- (6) 本業務の実施に伴い、第三者に与えた損害は、協会の責めに帰すべきものを除き、受託者の責任において処理すること。
- (7) 令和4年4月1日の運用開始に向けて事前の準備を行うこと。また、その際の実施スケジュールを明示すること。なお、令和3年度受託事業者からの移行が生じる場合は、それを前提とした作業とスケジュールを明確にすること。
- (8) 業務に従事する者には、事前に80時間程度の研修及びOJTにより業務を習得させること。