

質問と回答

NO	公募資料	質問	回答
1	実施要領 6 提出書類（応募書類） (2) 業務実績書	業務内容がいくつかの行になってしまう為、2 ページを超えてしまいますが2 ページ以上になってしまってもよろしかったかご教示ください。	2 ページ以上でもよいです。
2	実施要項 6 (3)	企画提案書の20 頁の制限は表紙を含まない認識で合っておりますでしょうか。	その通りです。
3	実施要領 6 提出書類（応募書類） (3) 企画提案書	A4 サイズ片面印刷もしくは両面印刷で20 ページ以内でしょうか。また表紙・目次も含めた20 ページ以内となりますでしょうか。	企画提案書はA4 サイズ片面印刷または両面印刷とし、20 ページ以内です。したがって片面印刷の場合はA4 で20 枚以内、両面印刷の場合は10 枚以内となります。表紙・目次はページ数に含みません。
4	実施要領 6 提出書類（応募書類） (3) 企画提案書	「※真に必要な場合を除き、個人の情報や、これらを類推できるような事項を記載しないこと。」と記載がありますが、統括責任者及び統括責任者の代行者や本業務従事者等の個人名は真に必要な場合の認識で記載してよろしかったかご教示ください。	その通りです。
5	実施要項 6 提出書類(3)	企画提案書の製本方法の指定はございますか。	製本方法の指定はありません。
6	実施要領 6 提出書類（応募書類） (5) 法人税・法人事業税・消費税及び地方消費税の滞納がないことの証明	法人税・消費税及び地方消費税は納税証明書（その3の3）でよろしかったでしょうか。また法人事業税は県税に未納のないこと証明でよろしかったでしょうか。	国税の納税証明書「その3の3」及び都道府県税納税証明書を提出してください。
7	実施要項 6 提出書類(5)	法人税・法人事業税・消費税及び地方消費税の滞納がないことの証明書類について、納税証明書「その3の3」の提出で要件を満たすという認識で合っておりますでしょうか。国税の納税証明と都税納税証明の両方の提出を想定しておりますでしょうか。	国税の納税証明書「その3の3」及び都道府県税納税証明書を提出してください。
8	実施要項 6 提出書類（6）	会社概要について、想定する記載項目はどのようなものでしょうか。会社パンフレットの提出でもよろしいでしょうか。	既製の会社パンフレットの提出でかまいません。
9	仕様書（準備業務） 2（1）エ	現業で使用のマニュアル等のご提供は可能でしょうか。	契約後、準備業務開始までに作業の手順を記載した「事務処理手順書」を提供いたします。
10	仕様書（準備業務） 2（2）ア	休憩（食事）等で使用する共有スペースの使用は可能でしょうか。	庁舎内ロビー等の一般共用スペースを利用してください。
11	仕様書（準備業務） 2（2）ア	1月4日から什器・端末の使用を含め履行場所の利用は可能でしょうか。	準備業務と本業務それぞれの履行場所で什器・端末の使用が可能です。

12	仕様書（準備業務） 2（2）ア	履行場所で集合研修は実施可能でしょうか。 難しい場合庁舎内に別途実施場所の確保は可能でしょうか？	履行場所での集合研修はスペースの関係で実施できません。本庁舎会議室は研修会場としては使用できません。江東区文化センター研修室を一般利用枠で利用してください。
13	仕様書（準備業務） 2 委託内容 (2)実施環境 イ光熱水費等	ご準備頂ける回線数と電話機の台数をご教示ください。	準備業務では実際の業務を行うことはありませんが、業務習熟用に1～2台の電話機を準備します。台数増の希望があった場合は協議となります。
14	仕様書（準備業務）2(3)ア	統括責任者及び統括責任者の代行者の雇用形態について教えてください。	正社員を想定しています。
15	仕様書（本業務） 1（5）	履行場所の配置図をお教え下さい。	レイアウトについては検討中です。
16	仕様書（本業務） (6)	1 貴区で実施中の平日時間延長 休日開庁の対応について教えてください。	本業務においては平日時間延長及び休日開庁の対応はありません。
17	仕様書（本業務） 2ア①	従事者の研修を実施する際に、本庁舎内の部屋を使用させていただくことは可能でしょうか。難しい場合江東文化センター内研修室の利用を検討しております。継続利用期限が設けられていると理解しておりますが利用日数のご相談をさせていただくことは可能でしょうか。従事者のロッカー等を配置する休憩室の貸与想定についてご教示ください。	本庁舎会議室は研修会場としては使用できません。江東区文化センター研修室を一般利用枠で利用してください。従事者専用の休憩室を配置することはできません。庁舎内ロビー等の一般共用スペースを利用してください。ロッカーの貸与は想定していませんがそれに代わるもの（従事者専用ボックス）を貸与します。
18	仕様書（本業務） (2)ア①	区より貸与いただける什器類につきまして、記載のものについて貸与数増加のご相談は可能でしょうか。また記載外のもの（従事者のロッカー他）貸与のご相談は可能でしょうか。	什器類の貸与数増加の協議は可能です。従業員ロッカーの貸与は想定していませんがそれに代わるもの（従事者専用ボックス等）を貸与します。
19	仕様書（本業務） 2 委託内容 (2)実施環境 イ光熱水費等	ご準備頂ける回線数と電話機の台数をご教示ください。また、ご準備いただける回線と電話機は、本委託業務内容に関連する問合せのみが直通でかかってくる専用回線という認識でよろしいでしょうか。もしくは、保険料や給付賦課等、委託業務外の問合せもかかってくる課全体の代表番号となりますでしょうか。	認定係で1回線、調査係で3回線の電話機を準備します。認定係では1次受電は区職員が行い、委託業務に関わる用件は転送します。調査係にかかってくる電話は本委託業務内容に関連する問合せのみが直通でかかってくる専用回線という認識です。どちらも課全体の代表番号ではありません。台数増の希望があった場合は協議となります。
20	事務処理要領（認定係）	各業務の1件当りの処理時間をお教え下さい。	1 窓口受付・相談 （1）申請受付・相談 1分～15分 （2）資料請求書交付 3分～7分 2 主治医意見書関係 （1）送付準備 1.5分 （2）開封・確認・読込 2.4分 3 督促 （1）電話による確認 3分 （2）督促状作成 3分 4 郵送による資料請求 10分 5 認定結果通知発送準備 1.8分 6 更新案内通知発送準備 1分 （いずれもおおよその処理時間）

21	事務処理要領（認定係）	認定係 1 2 5 6業務の年間想定件数をお教え下さい。	1 （1）9,000件 （2）6,000件 2 それぞれ21,000件 5 20,500件 6 11,000件
22	事務処理要領（認定係） 1 窓口受付・相談	申請の受付や相談の対応をする窓口の数をご教示ください。	窓口は2つです。
23	事務処理要領（認定係分） 1 窓口受付・相談 ③申請についての問い合わせ、相談を行う	『相談』とは、具体的にどのような内容までとなりますか。また、区職員様に引き継ぐ基準はございますか。	①申請書の記入方法について②申請からサービス利用までの流れおよび介護保険サービス利用について までとなります。それ以外は区職員対応となります。
24	事務処理要領（認定係） 1 窓口受付・相談(1)③	「申請についての問い合わせ、相談」とは介護保険要介護・要支援認定に関わる範囲内であり、保険料や給付賦課に関する内容は適切に職員様へ引き継ぐという認識で間違いないでしょうか。	その通りです。
25	事務処理要項（認定係分）2 (1)	資格者証の出力は委託範囲内外ではどちらでしょうか。委託範囲内の場合、介護認定申請者の保険証回収のタイミングをご教示ください。	認定結果通知に同封する被保険者証の出力は委託の範囲内です。また、介護認定申請者の保険証回収のタイミングは窓口受付では窓口にて、郵送または交換便受付の場合は郵便物（交換便）開封時です。
26	事務処理要領（認定係分）2 (2)①	2号被保険者分を職員へお渡しした後、委託へ対応が戻ってくる想定でしょうか。戻ってくる場合、OCR取り込み以降の認識でしょうか。	手順は、①返信封筒開封時に意見書が2号の場合は職員に渡す→②職員が内容確認及び不備解消作業を行い、不備が解消された意見書を委託に渡す→③委託がOCRに取り込むとなります。
27	事務処理要領（認定係） 2 主治医意見書関係 (2)主治医意見書の開封仕訳と内容確認②	主治医意見書の記入漏れについて、月間処理件数をご教示ください。また、電話で確認するだけではなく医療機関へ返送する場合もあるでしょうか。ある場合は月間処理件数をご教示ください。	主治医意見書の記入漏れは月間100件程度、返送は月5件程度です。
28	事務処理要領（認定係） 3 督促 (1) 電話	月間処理件数をご教示ください。	400件程度です。
29	事務処理要領（認定係） 3 督促 (2) 手紙	月間処理件数をご教示ください。	200件程度です。
30	事務処理要項（認定係分）(2) ② 事務処理要領（調査係分） 3	内容確認及び不備解消について、委託事業者での対応回数ほどの程度を想定しておりますか。（3回架電で連絡がつかない場合、職員へエスカレーションする等）	（認定係分）意見書記載の不備についてはほとんどが1回の架電で解消されることが多いですが、内容について医療機関と区の協議が必要となった場合は職員に引き継いでください。 （調査係分）5回の架電で連絡がつかない場合は職員へ引き継いでください。
31	事務処理要領（認定係分）2 (2)⑤	認定申請書・主治医意見書等原本保管は委託事業者の所管でしょうか。	認定申請書・主治医意見書等原本保管は区の所管となります。

32	事務処理要領（認定係） 3	・月間想定件数（電話/手紙） ・電話/手紙それぞれの1件当りの処理時間をお教え下さい。	・月間想定件数 電話400件 手紙200件 ・1件あたり処理時間 電話3分 手紙3分
33	事務処理要領（認定係） 4 郵送によるケアプラン作成のための資料請求の受付・資料作成・発送準備	区内21か所から届いた交換便の仕分け・開封も含まれるでしょうか。	含まれません。
34	事務処理要領（認定係） 4 郵送によるケアプラン作成のための資料請求の受付・資料作成・発送準備	「発送準備」には封入・封緘は含まれていないということでお間違いないでしょうか。資料請求書ごとに資料を準備し職員様へ引き渡すという事でしょうか。	郵送による資料請求は資料請求書ごとに資料を準備し封入封緘したうえで区職員に引き渡してください。交換便による資料請求は資料請求書ごとに資料を準備し交換便袋に入れて職員に引き渡してください。
35	事務処理要領（認定係） 5 認定結果通知発送準備	審査会スケジュール（夜間か日中など）と結果通知発送の締め日をご教示ください。	月あたり夜間30回、日中4回開催しています。審査会日の2日後（土日祝を除く）に結果通知を発送しています。
36	事務処理要領（認定係） 6 更新案内通知発送準備	更新案内発送対象者（有効期間満了70日前の対象者、有効期間満了30日前の未更新者、等）と月間処理件数をご教示ください。	有効期間満了60日前の対象者更新案内発送対象者は年間11,000人程度、月間処理件数は900件程度です。なお、有効期間満了30日前の未更新者への更新案内は発送していません。
37	事務処理要項（認定係分）【参考】	令和6年2月の数値が参考として提示されております背景は、最大件数処理月である等何か背景がございますでしょうか。	他の月の処理件数は参考月に示した件数と同程度となる見込みです。
38	事務処理要領（調査係）	各業務の1件当りの処理時間をお教え下さい。	1 郵便物等の開封及び仕分け→2分 2 調査票受理簿への記載→1分 3 申請書情報のシステム入力→2分 4 区調査員による訪問調査関連業務→架電5分、システム入力2分 5 外部委託先への調査依頼関連業務→3～7分 6 受電電話対応→5分 （いずれもおおよその処理時間）
39	事務処理要領（調査係分） 1	長寿サポートセンターで受け付けた申請書の不備率についてご教示ください。現状、長寿サポートセンター窓口でどの程度までの申請書の内容チェックが行われているのでしょうか。また長寿サポートセンター受付の申請書の本庁受け取り方法は全件が交換便として郵送受け取りの認識であっておりますでしょうか。	長寿サポートセンターで受付した申請書の不備率は5%程度です。また、長寿サポートセンターで受付した申請書は、全て交換便で庁舎へ送付されます。
40	事務処理要領（調査係分） 2 調査票受理簿への記載	受理簿は紙とデータのどちらでしょうか	現在は紙で作成していますが、今後変更となる場合があります。

41	事務処理要領（調査係分） 4 区調査員による訪問調査 関連業務	区調査員様の訪問先を決める細かなルール があればご教示ください	複数の訪問先を効率的に回れるよう考慮する こと等です。
42	事務処理要領（調査係） 4 区調査員による訪問調査 関連業務	別表1に記載の調査受理簿への記載件数より、認定委託事業者と同様の受理簿管理が発生するに思いますが、その認識でよろしいでしょうか。「4 区調査員による訪問調査関連業務」には、同ページ5（3）にあるような受理簿記載に関する記述がありませんでしたので、ご確認させていただきたく存じます。	区調査員による訪問調査につきましては受理簿管理はございません。別表1の「2 調査票受理簿への記載15,000件程/年」は、別表1の「5 外部委託先への調査依頼関連業務10,000件程/年」及び別表1「※ これ以外の外部委託5,000件程/年」に係る受理簿記載を想定しています。
43	事務処理要領（調査係分）4	区調査員による訪問調査関連業務について、現在の江東区職員での対応方法・ご状況、委託希望範囲についてご教示ください。 ・被保険者に立会希望の家族がいた場合、被保険者・家族・調査員の3者間での日程調整が必要になるという認識で合っておりますでしょうか。 ・電話連絡にて被保険者様と連絡がつかず、手紙・FAX、電子メールの手段を用いて日程調整をするケースはどの程度発生しておりますか。 ・現行の電話での日程調整において、1名の被保険者との日程調整において必要な架電回数は平均何回程度ですか。 ・委託事業者から何かしらの手段で連絡を差し上げる回数ほどの程度を想定しておりますでしょうか。（3回架電後、●●の方法で●回コンタクトを取り連絡がつかない場合、職員へエスカレーションする等）	・立会者がいる場合は、立会者に連絡し、被保険者と日程調整してもらうようお願いいたします。 ・手紙等による対応が必要なケースは月に数件程度です。 ・1名の被保険者に必要な架電回数は、平均2～3回です。 ・5回架電後、手紙等を送付し、それでも連絡がつかない場合は職員へ引き継ぐ形を想定しています。
44	事務処理要領（調査係分）4 （4）	区調査員による訪問調査関連業務について、調査業務に係る関連書類の出力及び調査員へのお渡しは前日とありますが、区調査員が前日に直行直帰等で前日対応不可の場合、別日での対応をさせていただくことは可能でしょうか。	区調査員は原則、庁舎に出勤した後、調査に出掛け、調査後は庁舎に戻り退勤します。
45	事務処理要領（調査係分）4 （5）	区調査員による調査件数について地域別統計集計について、現行職員にて対応されている収集方法をご教示ください（システム内データより抽出が可能/手動にて集計等）	地域別に手動で集計しています。
46	事務処理要領（調査係） 5 外部委託先への調査依頼 関連業務	外部委託先の選定・割当は委託業務範囲外ということでお間違いないでしょうか。	その通りです。
47	事務処理要領（調査係） 5 外部委託先への調査依頼 関連業務（3）	1ページの「2 調査票受理簿への記載」と同内容でしょうか。別の受理簿の処理でしょうか。	1ページの「2 調査票受理簿への記載」と同内容です。
48	事務処理要領（調査係分）5 （3）	外部委託先からの調査票の受理方法について、窓口受付と郵送の割合をご教示ください。	窓口に持ち込む委託先事業所は毎月2～3か所程度で、ほとんどは郵送又は交換便で受理します。

49	事務処理要領(調査係分) 6 受電電話対応	『簡易な内容』についての基準はございますか。	明確な基準はありませんが、主に調査の進捗確認や、入退院に伴う調査場所変更依頼等の電話対応を想定しています。
50	事務処理要領(調査係分) 6	受電電話対応における[簡易な内容]とは具体的にどのような内容を想定しておりますでしょうか。 区/外部委託先訪問調査との日程調整以外にも制度説明の問い合わせ等にも対応想定でしょうか。	主に調査の進捗確認や、入退院に伴う調査場所変更依頼等の電話対応を想定しています。
51	本業務仕様書 2 イ 事務処理要領(調査係分) 3・6	委託範囲内、電話に係る業務として不備解消のための架電・問い合わせ対応の受電が含まれていると認識しております。 電話回線数・電話機数は対応件数により要協議との文言がございましたが、受/架電の電話回線・台数は同じ/別になる認識 でしょうか。受電に関しては常時1名配置との記載がありました兼ね合いに関連しご教示をお願いいたします。	現在の想定では受/架電の電話は同じものです。受電に配置する1名は、当番制等で、他の業務を行いながら受電対応していただく想定です。
52	実施要項 2	本契約期間終了後の令和 8 年度以降、事業延長の可能性についてご教示ください。	令和 8 年度以降については委託業務内容を拡大し令和 7 年度に改めて事業者を公募する予定です。委託期間は未決定です。
53	その他	仕様書内には記載されない業務内容詳細について、別途資料がございましたらご教示ください。	契約後、準備業務開始までに作業の手順を記載した「事務処理手順書」を提供いたします。
54	その他	マニュアルをご提供いただけますか。	契約後、準備業務開始までに作業の手順を記載した「事務処理手順書」を提供いたします。
55	その他	現在も委託中ですか。委託中の場合、事業者名をご教示ください。	現在委託は行っておりません。
56	その他	今後も 1 年間の単年度契約の予定ですか。	令和 8 年度以降については委託業務内容を拡大し令和 7 年度に改めて事業者を公募する予定です。委託期間は未決定です。
57	その他	令和 7 年度に変更する手順は既に決まっていますか(D X 化等)	現時点では変更予定はありません。