

松戸市障害福祉窓口業務委託仕様書（案）

1 件 名

松戸市障害福祉窓口業務委託

2 目 的

本業務は、障害福祉窓口における各種届書及び申請書の受付、各種証明書等の作成及び引渡し並びに窓口案内等に関する業務を民間委託し、民間事業者が有するノウハウや企画・技術力等を活用することにより、当該業務の質の改善及び効率化を図ることを目的とする。

3 履行期間

令和2年10月1日から令和5年9月30日まで（令和2年10月1日から令和〇年〇〇月〇〇日までは研修期間及び準備期間とする。）

4 履行日及び履行時間

(1) 履行日

ア 日曜日及び土曜日を除く日

イ 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く日

ウ 年末年始（12月29日から12月31日及び1月2日と1月3日）を除く日

(2) 履行時間

午前8時30分から午後5時まで

ただし、窓口開設時間の直前及び直後における申請等については、臨機応変に対応するものとする。

(3) その他

業務に必要な準備及び業務終了後の集計、報告書等の作成に要する時間を

想定すること。なお、市と受託者が協議の上、必要と認める場合は、上記開庁日及び開庁時間以外の日及び時間に業務を履行できるものとする。

5 履行場所

松戸市根本387番地の5

松戸市役所 新館3階 福祉長寿部障害福祉課内

6 研修等

令和2年10月1日から令和○年○○月○○日までの間に、次の事項に留意し、業務従事者に対する研修を行い、本業務についてノウハウの蓄積を図り、業務効果を高めることに努めるものとする。

- (1) 研修体制と役割、詳細な作業内容、作業スケジュール等に関する研修実施計画を作成の上、教育・研修を実施すること。
- (2) 制度の概要を理解し、適切に本業務を遂行できるよう十分な研修を行うために、研修に必要な業務マニュアルや、独自に作成した業務手順書やFAQその他の関連資料を作成し、使用開始前に本市に提出し、確認を受けた上で実際の対応に使用すること。
- (3) マナー、コミュニケーション、システム操作など本業務を適切に遂行できる能力を習得させること。
- (4) 個人情報の適切な管理、守秘義務の遵守が徹底されるよう十分な研修を行うこと。
- (5) 庁内外の関連部署、関連機関等を案内できるよう研修を行うこと。
- (6) 個人情報保護の重要性を認識させるために定期的に研修を行うこと。
- (7) 法令の改正や業務内容に変更があった場合は、発注者の提供する資料に基づき、適切に本業務が遂行できるよう迅速かつ十分な研修を行うこと。

7 業務の範囲

令和3年3月1日から令和5年9月30日までの間の業務の範囲は、次のと

おりとする。

受託者は、受託者が作成・更新した業務マニュアル、独自に作成した業務手順書、FAQその他関連資料に基づき、適切に本業務を遂行するものとする。

- (1) 身体障害者手帳の受付、交付
- (2) 療育手帳の受付、交付
- (3) 精神保健福祉手帳の受付、交付
- (4) 自立支援医療（精神通院）の受付
- (5) 自立支援医療（更生医療）の受付
- (6) 自立支援医療（育成医療）の受付
- (7) 精神障害者医療費助成の受付
- (8) NHK受信料減免の受付、交付
- (9) 補装具の受付
- (10) 日常生活用具の受付
- (11) 障害福祉サービスの受付
- (12) 障害児通所支援事業の受付
- (13) 地域生活支援事業の受付
- (14) 重度心身障害者医療費助成の受付
- (15) ガソリン券の受付、交付
- (16) タクシー券の受付、交付
- (17) 通所交通費の受付
- (18) 難病援護金の受付
- (19) 特別障害者手当・障害児福祉手当・経過的福祉手当の受付
- (20) 一時介護料の受付
- (21) 入学祝金の受付
- (22) 就職支度金の受付
- (23) はり・きゅう券の受付、交付
- (24) 訪問理美容の受付、交付
- (25) 有料道路割引（一般）の受付

- (26) 有料道路割引（E T C）の受付
- (27) 特別児童扶養手当の受付
- (28) 市手当の受付
- (29) 車椅子貸出の受付
- (30) ヘルプマークの交付
- (31) ハートプラスマークの交付
- (32) 高額障害福祉サービス費の受付
- (33) 成年後見制度報酬助成の受付
- (34) 生計同一証明書・常時介護証明書の交付
- (35) 来庁者の案内
 - ア 来庁者の呼び出し、手続き終了の案内を行う。
 - イ 他課・他機関等への引継ぎ・案内を行う。
 - ウ 松戸市福祉長寿部障害福祉課の各担当職員への引継ぎを行う。
- (36) 連絡会の開催
 - ア 市との連絡会を月に1回以上開催し、情報共有や意見交換を行う。
 - イ 連絡会の議事録を作成し、連絡会終了後1週間以内に市に納品する。
 - ウ 必要に応じて、連絡会の内容を踏まえた業務改善を行う。
 - エ 市及び受託者は、他方からの連絡会開催の求めに対して誠実に応えるものとする。
- (37) その他
 - ア 上記(1)～(34)に係る制度や交付物等についての説明は、受託者が実施する。なお、受託者が説明に用いる案内文等を作成し、また修正を行った場合には、市の承認を得てから使用すること。
 - イ 上記(1)～(34)に係る申請書、案内文等については、受託者が残部数を確認して、必要に応じて市の備品を利用し印刷を行う。なお、複写式の書式、各種マーク等、市の備品を利用した印刷や作成ができないものについては、受託者が残部数を確認して、適宜、市に補充を求める。
 - ウ 今後、国、千葉県等の関係部署から事務の取り扱いにかかる要領等が

示された際には、本市と協議の上、要領等に準じた事務に変更すること。
エ 本業務に関する苦情、トラブルへの対応は受託者が行うこと。ただし、本業務以外の業務に関することについては、業務責任者から市に引継ぎ、市が対応を行う。

8 業務報告

受託者は、市に対し、下記(1)～(4)の報告を行う。

(1) 日次報告

日々の業務の遂行状況等について、履行日の翌日まで（翌日が閉庁日にあたる場合は、翌開庁日）に報告すること。

(2) 月次報告

毎月の業務の遂行状況等について、履行月の翌月10日までに報告すること。

(3) 年次報告

年間の業務の遂行状況等について、履行年度の翌年度初月中に報告すること。

(4) その他

受託者は、市民サービスの向上を図るため、半年に1回以上、上記(1)～(3)の報告内容等の分析を行い、その結果を市に報告すること。また、分析結果を踏まえて、業務改善策を立案した場合にあっては、市に報告したうえで、早期の実現に努めること。

9 業務計画表

毎月の人員計画等について前月20日までに提出すること。

10 業務体制

- (1) 別紙「業務量一覧表」を参考に、本委託業務を确实かつ円滑に実施し、良好な市民サービスを提供するために必要な人数の業務従事者を配置する

こと。

- (2) 配置した業務従事者について、その氏名を市に報告すること。
- (3) 業務従事者の中から、業務責任者及び副業務責任者を選任し、その氏名を市に報告すること。
- (4) 業務責任者は、履行日及び履行時間においては、履行場所に常時配置すること。
- (5) 副業務責任者は、業務責任者がやむを得ない理由により、配置できない場合に、業務責任者の職務を代行すること。
- (6) 業務責任者は、他の業務従事者に対する日常業務指示、指揮監督を行い、かつ市と適宜に連絡調整を行う。
- (7) 市は業務従事者に直接指示や命令を行わず、業務責任者と連絡調整を行う。
- (8) 業務フロー、事務要領、入力マニュアル及びFAQ等の業務に必要な資料については、市と協議の上で受託者において作成を行い、それらに従い業務を行うこと。
- (9) 個人情報の保護について、業務管理及び維持体制を構築し、本業務に最適なセキュリティ対策を行うこと。
- (10) 受託者は業務開始後においても、業務従事者に対して業務水準の維持向上のため、適宜必要な研修を実施すること。
- (11) 業務従事者は、市職員に準じた名札を業務履行中において常時着用すること。なお、その費用については、受託者が負担することとする。
- (12) 本業務委託に関する苦情、トラブル対応における対応内容について、文書として記録に残すこと。
- (13) 受託者は、業務従事者の労働条件等において、労働基準法（昭和22年法律第49号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）、雇用保険法（昭和49年法律第116号）、労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）、職業安定法（昭和22年法律第141号）、その他関係法令を遵守すること。

11 業務に必要な物品等

- (1) 業務に必要なとなる次の物品のうち、窓口に設置するものについては本市が負担する。
 - ア データ入力・出力装置
 - イ データ入力・出力装置に付随する消耗品及び使用する用紙類
 - ウ コピー機
 - エ 帳票類保存バインダー、キャビネット
 - オ 机、椅子、カウンター、パーテーション
- (2) 受託者は業務の履行にあたっては、個人情報保護及びセキュリティ対策の観点から、履行場所においてのみ本市が負担する物品を使用し、業務を行うものとする。
- (3) 受託者は、本業務を履行するにあたり、市が負担する物品以外に必要なものがある場合は、受託者の責任において措置すること。なお、履行場所に持ち込む物品については、事前にリストを提出し、市の許可を得るものとする。
- (4) 受託者は、備品等を善良なる管理者の注意義務をもって適正に取り扱い、それらを破損・損傷等させた場合には、市に報告するとともに、受託者の負担により補修または損害賠償を行うものとする。
- (5) 受託者は、物品等を本仕様書に定める業務を遂行するためのみに使用し、他の用途に使用しないこと。
- (6) 受託者は、新たに物品を設置しようとする場合は、事前に理由を付した書面によって申請し、市の承認を得ること。
- (7) 受託者は、施設等に係る権利を第三者に譲渡し、または転貸しないこと。
- (8) 受託者は、受託者の責に帰すべき事由により施設等を消失または毀損した場合は、その賠償の責を負うこと。
- (9) 契約期間が満了した場合、または契約が解除された場合は、受託者は物品等を市の指定する期日までに市に返還すること。

- (10) 物品等を返還する場合、市の指定する期日までに原状回復するものとし、これに要する費用は受託者の負担とする。ただし、市が原状回復の必要性がないと認めたものについては、現状のまま返還することができるものとする。

12 個人情報の保護及び暴力団の排除

- (1) 受託者は、次に掲げる法令等を遵守し、個人情報を適正に管理しなければならない。
- ア 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
 - イ 松戸市個人情報の保護に関する条例（昭和63年松戸市条例第10号）
 - ウ 松戸市個人情報の保護に関する条例施行規則（平成元年松戸市規則第17号）
 - エ 松戸市情報システム管理運営規則（平成19年松戸市規則第66号）
 - オ 松戸市情報セキュリティポリシー（平成16年4月1日施行）
- (2) 業務従事者は、守秘義務遵守等についての誓約書を市に提出すること。
- (3) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）及び千葉県暴力団排除条例（平成23年千葉県条例第4号）並びに松戸市暴力団排除条例（平成24年松戸市条例第2号）を遵守すること。

13 委託業務の引継ぎ等

受託者は、本業務委託契約の終了に際し、新規受託者が受託者以外の者となった場合は、新規受託者の業務が円滑に行われるよう、下記のとおり、責任を以て発注者及び新規受託者への業務引継ぎを実施すること。

この場合、発注者及び受託者は委託業務の引継ぎ等を連携して円滑かつ確実に行わなければならない。

- (1) 引継ぎは、マニュアル等を含め書面によって実施すること。
- (2) 新規受託者が現場での確認及び引継ぎ等を希望する場合は、受託者は積極的に協力すること。

- (3) 引継ぎ内容について、市または新規受託者から説明を求められたときは、受託者は誠実に対応すること。
- (4) これらの引継ぎ等の費用は受託者の負担とすること。

14 損害賠償

受託者が、本仕様書に違反し、受託者の責めに帰すべき理由により、市に損害を与えたときは、その損害額を賠償すること。

15 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項または解釈に疑義が生じた事項については、市及び受託者とで協議の上、別途定めるものとする。
- (2) 制度改正または突発的な事情により、委託内容に変更が生ずる場合は、市と受託者とで協議の上、対応するものとする。
- (3) 受託者が本業務の遂行において作成・更新した業務マニュアルや、独自に作成した業務手順書やFAQその他関連資料（以下「成果物」という。）に関する一切の権利（著作権法（昭和45年5月6日法律第48号）第21条から第28条までに定めるすべての権利を含む。）を市に無償で譲渡すること。また、受託者は、成果物に対する著作者人格権を有する場合においても、市に対してこれを行使しないこと。

【別紙】 業務量一覧表

業務名	項番 (No)	作業内容	発生	工数 (分/件)	件数 (件/年)	合計 (分)
1 身体障害者手帳	1	申請書・診断書の交付	随時	3	400	1,200
	2	申請の受付(申請・更新・返還等)	随時	10	3,000	30,000
	3	手帳記載事項の変更(市内転居・氏名等)	随時	15	400	6,000
	4	手帳記載事項の変更(市外転入)	随時	30	250	7,500
	5	手帳の交付(新規)	随時	30	1,000	30,000
	6	手帳の交付(更新・再交付)	随時	20	800	16,000
2 療育手帳	1	申請書の交付	随時	3	55	165
	2	申請の受付(18歳未満)	随時	10	450	4,500
	3	申請の受付(18歳以上)	随時	10	310	3,100
	4	手帳記載事項の変更(市内転居・氏名等)	随時	15	200	3,000
	5	手帳記載事項の変更(市外転入)	随時	30	20	600
	6	手帳の交付(新規)	随時	30	150	4,500
	7	手帳の交付(更新・再交付)	随時	20	550	11,000
3 精神保健福祉手帳	1	申請書・診断書の交付	随時	8	300	2,400
	2	申請の受付(新規・更新・返還等)	随時	10	2,000	20,000
	3	申請の受付(他県転入)	随時	20	80	1,600
	4	手帳記載事項の変更	随時	15	220	3,300
	5	手帳の交付	随時	20	2,100	42,000
4 自立支援医療 (精神通院)	1	申請書・診断書の交付	随時	8	500	4,000
	2	申請の受付(新規・更新・返還等)	随時	20	7,000	140,000
	3	申請の受付(県内転入)	随時	25	70	1,750
	4	申請の受付(他県転入)	随時	35	150	5,250
	5	記載事項の変更	随時	15	1,700	25,500
5 自立支援医療 (更生医療)	1	申請書・診断書の交付	随時	5	20	100
	2	申請の受付	随時	5	350	1,750
6 自立支援医療 (育成医療)	1	申請書・診断書の交付	随時	5	40	200
	2	申請の受付	随時	5	40	200
7 精神障害者 医療費助成	1	申請書の交付	随時	1	10	10
	2	申請の受付	20日×4回	5	450	2,250
8 NHK受信料減免	1	申請の受付	随時	10	700	7,000
9 補装具	1	申請の受付	随時	5	900	4,500
10 日常生活用具	1	申請の受付	随時	5	8,000	40,000
11 障害福祉サービス	1	申請の受付	随時	5	2,000	10,000
12 障害児通所支援事業	1	申請の受付	随時	5	750	3,750
13 地域生活支援事業	1	申請の受付	随時	5	720	3,600
	2	請求書の受付	随時	0.5	1,200	600

業務名	項番 (No)	作業内容	発生	工数 (分/件)	件数 (件/年)	合計 (分)
14 重度心身障害者 医療費助成	1	新規申請の受付	随時	20	350	7,000
	2	償還払申請の受付	随時	5	4,180	20,900
	3	再交付申請の受付	随時	5	30	150
	4	加入保険変更の受付	随時	10	90	900
	5	口座変更の受付	随時	10	180	1,800
	6	居住地・氏名変更の受付	随時	10	40	400
	7	喪失届・申立書の受付	随時	5	230	1,150
15 ガソリン券	1	新規申請の受付・入力・券交付	随時	25	400	10,000
	2	各種変更申請の受付・入力・券交付	随時	25	460	11,500
	3	消滅届の受付・入力・券回収	随時	5	380	1,900
16 タクシー券	1	新規申請の受付・券交付・入力	随時	6	650	3,900
	2	追加申請の受付・券交付・入力	随時	11	1,100	12,100
	3	消滅届の受付・券回収・入力	随時	6	390	2,340
17 通所交通費	1	新規申請の受付	随時	3	360	1,080
	2	変更届（経路変更）の受付	随時	5	30	150
	3	変更届（施設変更）の受付	随時	5	30	150
	4	変更届（その他）の受付	随時	1	30	30
	5	資格喪失届の受付	随時	5	120	600
	6	請求書の受付	20日×4回	1	3,000	3,000
18 難病援護金	1	新規申請の受付	随時	3	240	720
	2	喪失届・申立書の受付	随時	3	120	360
	3	口座変更の受付	随時	1	30	30
	4	入院届の受付	随時	3	150	450
	5	現況届（市単独事業）の受付	10月～2月	1	2,200	2,200
	6	現状届（一般）の受付	1月～2月	1	1,000	1,000
19 特別障害者手当・ 障害児福祉手当・ 経過的福祉手当	1	新規案内	随時	3	150	450
	2	新規受付	随時	8	90	720
	3	現況受付	8月～9月	1	710	355
	4	喪失受付	随時	3	80	240
	5	有期受付	随時	2	80	160
	6	口座変更受付	随時	1	20	20
20 一時介護料	1	申請書類の受付	随時	3	200	600
21 入学祝金	1	申請書類の受付	随時	3	60	180
22 就職支度金	1	申請書類の受付	随時	3	30	90
23 はり・きゅう券	1	申請書類の受付・交付	随時	4	200	800
24 訪問理美容	1	申請書類の受付・交付	随時	10	5	50

業務名	項番 (No)	作業内容	発生	工数 (分/件)	件数 (件/年)	合計 (分)
25 有料道路割引 (一般)	1	新規申請の受付	随時	5	300	1,500
	2	更新申請の受付	随時	5	150	750
	3	変更申請の受付	随時	5	150	750
26 有料道路割引 (E T C)	1	新規申請の受付	随時	10	300	3,000
	2	更新申請の受付	随時	10	1,000	10,000
	3	変更申請の受付	随時	10	400	4,000
27 特別児童扶養手当	1	所得状況届の受付	8月～9月	1	700	700
	2	手当案内	随時	10	150	1,500
	3	新規申請の受付	随時	5	150	750
	4	住所変更届・氏名変更届の受付	随時	3	40	120
	5	有期更新届の受付	随時	3	300	900
	6	受給資格更新届の受付	随時	3	10	30
	7	資格喪失届の受付	随時	3	90	270
	8	金融機関変更届の受付	随時	3	5	15
	9	額改定請求(障害程度増進)の受付	随時	3	30	90
	10	額改定届の受付	随時	3	5	15
	11	証書亡失届の受付	随時	3	500	1,500
	12	県外転出届の受付	随時	1	5	5
	13	額改定請求書(対象児童追加)の受付	随時	5	5	25
28 市手当	1	新規記入	随時	6	130	780
	2	喪失受付	随時	1	60	60
	3	各種変更変更受付	随時	2	15	30
29 車椅子貸出	1	車椅子貸出受付	随時	5	60	300
	2	車椅子返却	随時	1	60	60
30 ヘルプマーク	1	マークの交付	随時	1	510	510
31 ハートプラスマーク	1	マークの交付	随時	0.5	300	150
32 高額障害福祉サービス費	1	申請書の受理	随時	10	50	500
33 成年後見報酬助成	1	申請書の受理	随時	1	30	30
34 生計同一・常時介護証明書	1	証明書の発行	随時	10	620	6,200
						559,340