

# 質問回答書

令和3年9月28日午後3時30分更新

入札番号	5033150
案件名称	令和3年度秦野市要介護認定事務委託業務（長期継続契約）
質問回答①	質問 ■仕様書 p 2 8 委託業務に従事する者（以下「従事者：」という。）の配置 (1)「なお、業務経験者とは、介護認定業務を窓口業務だけでなく、内部事務（認定調査票・主治医意見書の不備確認等の業務を含む。）の従事経験を有する者である・・・」とありますが、認定調査票の不備確認等の業務とは、記載漏れ等だけでなく、認定調査員テキスト2009改訂版等の内容を参考に、概況調査の記載、基本調査の選択、特記事項の記載の間に不整合がないか、また、特記事項に、基本調査の選択の根拠・介護の手間・頻度が記載されているか等の不備確認業務経験者、との認識でよろしいでしょうか。
	回答 お見込みのとおりです。従事者の配置人員の過半数を業務経験者とし、業務を円滑に遂行できる従事者の配置を確保してください。加えて、総括責任者は要介護認定事務業務で1年以上の現場責任者等管理・監督業務の経験を有することとしています。事業者は、契約締結後直ちに、従事者の経歴を付した書面を市にご提出ください。
質問回答②	質問 ■仕様書 3 (2) 準備期間中は受託事業者社員の常駐は可能かご教示お願いいたします。
	回答 スペース上、座席を準備期間中に追加することは難しいですが、引継ぎ期間中は相談させていただきます。
質問回答③	質問 ■仕様書 4 運用導線検証のため、見取り図又はレイアウトのご提示は可能でしょうか。
	回答 高齢介護課の一部になります。別紙のとおり公開いたしますので、御確認ください。

質問回答④	質問
	<p>■仕様書 4</p> <p>個人用ロッカー、傘立て、ハンガーラック等ファシリティについてご教示をお願いします。配備がない場合、受託業者での配備は可能でしょうか。ご教示をお願いします。</p>
質問回答⑤	回答
	<p>スペース上、上記について配置はありません。新たにスペース等を確保する予定も現時点ではありません。</p>
質問回答⑤	質問
	<p>■仕様書 4</p> <p>休憩室（昼食時等）の利用について、ご教示をお願いします。</p>
質問回答⑥	回答
	<p>市役所内に共用の食堂や厚生室があります。</p>
質問回答⑥	質問
	<p>■仕様書 7</p> <p>調査員様の申請者様への訪問日時のマッチング（アポどり）業務は無いと認識しておりますが、間違いはないでしょうか。</p>
質問回答⑦	回答
	<p>認定調査については、委託された認定調査員が申請者と調整して日程を決定します。</p>
質問回答⑦	質問
	<p>■仕様書 7</p> <p>現状の窓口・事務、それぞれの人員人数（担当者）についてご教示をお願いします。</p>
質問回答⑧	回答
	<p>現行の委託事業者が、業務を円滑に遂行できる適切な人員を配置しています。委託事業者用の席は8席です。</p>
質問回答⑧	質問
	<p>■仕様書 7</p> <p>年間の繁閑につきまして確認いたしたく、年間（月次）の各処理件数につきましてご教示をお願いいたします。</p>
質問回答⑧	回答
	<p>月により多少の変動はありますが、特定の月に申請が集中するという規則的なものは見受けられません。要介護認定事務委託業務詳細説明で、おおよその1か月あたりの処理件数を掲載しています。ご参考ください。</p>

質問回答⑨	質問
	<p>■仕様書 15 (2)</p> <p>現行使用の業務フロー図・マニュアル・FAQ（電話対応用）等のご提供について、ご教示をお願いいたします。</p>
質問回答⑩	回答
	<p>現行使用の業務フロー図・マニュアル・FAQ（電話対応用）等についての作成はございません。</p>
質問回答⑪	質問
	<p>■仕様書 17</p> <p>感染症対策の状況についてご教示お願いします。 パーテーション設置/消毒液/マスクの配布</p>
質問回答⑫	回答
	<p>デスク周辺や窓口等において、消毒・パーテーション等での感染症対策を実施しております。職員個人への消毒液・マスク配布等は行っておりません。</p>
質問回答⑬	質問
	<p>■仕様書別紙 全般</p> <p>感染症に伴う対応変更を加味した月間の予測件数と認識しておりますが、間違いないでしょうか。ご教示をお願いいたします。</p>
質問回答⑭	回答
	<p>「感染症に伴う対応変更」とは、どの状況を想定しているのか不明ですが、必要な事務量として想定している件数と考えます。</p>
質問回答⑮	質問
	<p>■仕様書別紙 1(7)</p> <p>月間の入電件数についてご教示をお願いいたします。</p>
質問回答⑯	回答
	<p>入電件数の集計はありません。申請件数等を参考にしてください。</p>
質問回答⑰	質問
	<p>■仕様書別紙</p> <p>3 認定調査に関する事務 4 主治医意見書に関する事務 5 認定調査及び主治医意見書の進捗管理 7 認定審査会の事後処理に関する事務 9 支払い準備に関する事務</p> <p>の各業務の月間処理件数についてご教示をお願いいたします。</p>
質問回答⑱	回答
	<p>仕様書別紙にある1か月あたりの件数等を参考にしてください。</p>

質問回答⑭	質問
	<p>■仕様書別紙 6(5) その他</p> <p>審査会事務局用資料作成時の資料の印刷、並びに他印刷物に係る費用負担につきまして、ご教示をお願いいたします。</p> <p>※個人情報の記載の無い送付状等案内文書等の印刷物</p>
質問回答⑮	回答
	<p>認定業務を遂行する上で必要と思われる印刷等については、市負担で行っています。</p>
質問回答⑯	質問
	<p>■仕様書 p7</p> <p>郵便物の受取および発送について、時間と方法をご教示ください。</p>
質問回答⑰	回答
	<p>郵便物の受取は昼前頃に届き、受託者に渡します。発送は、所定の場所に置いていただき、13時半を目途に高齢介護課職員がとりまとめます。</p>
質問回答⑱	質問
	<p>■仕様書 p6 17</p> <p>機器の貸与について記載がございますが、休憩室やロッカー等の貸与はございますか。また、ロッカー等の貸与がない場合受託者が用意して設置させていただくことは可能でしょうか。</p>
質問回答⑲	回答
	<p>休憩をする場所については、市役所内に共用の食堂や厚生室があります。ロッカー等の貸与はありません。新たにスペース等を確保する予定も現時点ではありません。</p>
質問回答⑳	質問
	<p>■仕様書別紙 1(7)</p> <p>問合せとは①代表電話からまわってくる場合は、どのような質問の場合に繋いでいますか？ ②要介護認定以外の場合の問合せの場合は、職員様へ繋ぐという処理で問題ありませんか？</p>
質問回答㉑	回答
	<p>① 要介護認定事務にかかる業務について、問い合わせ電話に対応していただくこととなります。②お見込みのとおりです。</p> <p>②</p>
質問回答㉒	質問
	<p>■仕様書別紙 2(6)</p> <p>認定調査先の割付も委託業務となりますか？</p>
質問回答㉓	回答
	<p>お見込みのとおりです。</p>

質問回答⑱	質問
	<p>■仕様書別紙 2(8)</p> <p>他市町村に認定調査を依頼する場合は、依頼先を探すことも委託業務となりますか？</p>
	<p>回答</p> <p>お見込みのとおりです。</p>
質問回答㉑	質問
	<p>■仕様書別紙 3(6)</p> <p>必要に応じということは原則、受託者が対応するという認識でしょうか。必要に応じとは具体的にどのような例があげられますか？</p>
	<p>回答</p> <p>例) 市民の方から「日程調査の連絡が入らない。どうなっているのか？」等の場合は、受託者に対応をお願いしています。</p> <p>例) 市民の方から「調査員の態度や言葉遣いが悪かった」「調査時に配慮がない確認動作をやらされた」等の場合は、高齢介護課職員が対応しています。</p>

