

仕 様 書

1 件名

令和7年度練馬区ひとり暮らし高齢者等実態調査事業業務委託

2 委託期間

契約確定日の翌日から令和8年3月31日まで

3 業務目的

高齢者が住み慣れた地域で安心して生活が続けられるよう、健康・生活状況、緊急連絡先等を調査することを通じ、身近な地域での見守りや支援につなげる機会とすることを目的とする。

調査結果はデータベース化し、地域包括支援センターが高齢者を適切な支援・サービス利用につなげるために活用するとともに、調査に協力した高齢者に対し介護予防活動等への参加を勧奨する内容の結果通知書を送付する。

4 委託業務の対象者および見込み量

- ・別紙1のとおり

5 委託内容

(1) 調査票の作成等

1) 調査票の設計・作成

- ・ A3版、上質紙70kg、両面印刷、4色刷り
- ・ 基本チェックリスト（平成27年3月31日厚生労働省告示第197号の様式第一）および緊急連絡先を含み、その他項目については受託者が助言・提案を行い、区と協議のうえ調査票を作成すること。
- ・ 記載者の負担軽減のため、見やすく、記入しやすい調査票となるようユニバーサルデザインフォントを使用し、文字の大きさ等について工夫・配慮すること。
- ・ 校正は原則3回行うものとし、その内1回は本番印刷用の用紙を用いて色校正を行うこと。
- ・ 発送した全ての調査票の電子データ（PDF）を納品すること。

2) 調査票への宛名印字電算処理

- ・ 区が提供する対象者の住所、氏名等のデータに基づき、宛名印字を行うこと。
- ・ データ形式は、“UNIJEF”内訳漢字“UCS2”で“DAT”形式（拡張子）で提供する。
- ・ 区は外字データを、外部記憶媒体にて提供する。
- ・ 文字の仕様については、別紙2「文字の仕様について」を参照すること。

3) 調査対象者リストの作成

- ・ 民生・児童委員が調査訪問時に使用する調査対象者リストを、区が提供する民生・児童委員の担当区域表に基づき作成し、電子データ（EXCEL形式）および紙帳票で納品すること。リストおよび帳票のレイアウトについては、別途協議する。
- ・ 調査終了後、調査対象者リストを基に、回答者と未回答者が判別できるリストを作成すること。

リストは、電子データ（EXCEL形式）で納品すること。

4) 案内文の設計・作成

- ・調査票と同封する案内文（A4版、上質紙55kg、両面印刷、4色刷り）を作成すること。内容については、別途協議する。

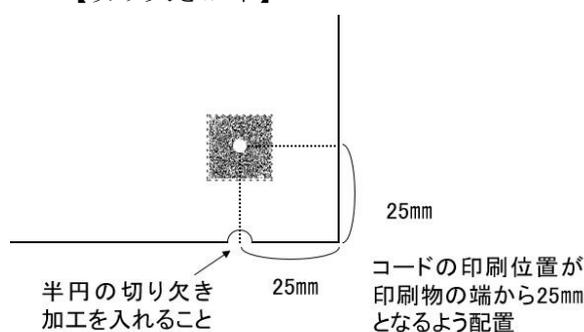
5) 調査票発送用窓開き封筒・返信用封筒の設計および作成

- ・発送用窓開き封筒（角型A4号、色上質紙、グラシン窓、アドヘア糊、片面印刷、墨1色刷り）を設計・作成すること。色については、区と別途協議する。
- ・返信用封筒（長形3号、クラフト、テープ糊付き、片面印刷、墨1色刷り）を設計・作成すること。

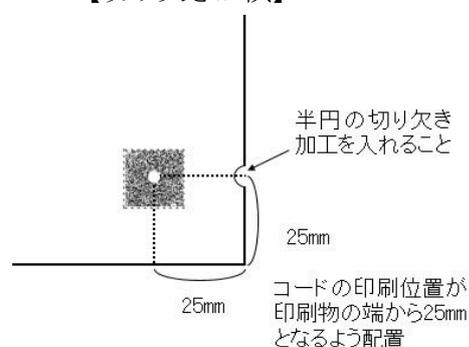
6) 調査票発送用窓開き封筒の音声コード対応

- ・音声コードを印刷し、規格に対応した半円の切り欠き加工を行うこと。
- ・音声コードの上（下、右、左）部に次のキャプションを入れること。
「専用アプリの Uni-Voice を使用して上（下、右、左）の音声コードを読み取ると封筒の情報を音声で読み上げます。」
- ・印刷する音声コードは、区が作成し、受注者に Word にて提供する。
- ・音声コードの中心位置が、印刷物の端から 25mm となるように配置すること。
- ・音声コードの横または下部に、直径 5~6mm の半円の切り欠き加工を施すこと。
- ・受注者による読み取りテストを行うこと。
- ・受注者は実際の印刷に使用する用紙に音声コードを印刷したサンプル品を区に提出し、区の確認を受けた後に、本印刷を開始すること。
- ・その他の詳細は、図のとおりとする。

【切り欠きが下】



【切り欠きが横】



7) 地域包括支援センターご案内の印刷

- ・地域包括支援センターご案内（区指定）を印刷し、調査票と同封する。原稿は区から提供する。

(2) 調査の実施

1) 調査票の発送

- ・封入封緘は、(1)1)調査票、(1)4)案内文、(1)5)返信用封筒および(1)7)地域包括支援センターご案内（区指定）の4点を、(1)5)発送用窓開き封筒へ封入し封緘する。
- ・封入封緘を終えた成果品は、区内4局（練馬郵便局、石神井郵便局、大泉郵便局、光が丘郵便局）へ持込み、各郵便局が定める区分表に区分けをし、紐等で括り、受託者が直接郵便局へ差し出すこと。
- ・郵送に係る費用は受託者の負担とすること。

- ・返信用封筒は料金受取人払いとし、宛先は高齢者支援課管理係とする。また、返信に係る費用（料金受取人払）は受託者の負担とすること。
- 2) 回答済調査票の回収業務
- ア 調査対象者からの回収
- ・民生・児童委員が訪問時に使用する予備の調査票および返信用封筒を区と協議した枚数を納品すること。
 - ・返信用封筒は料金受取人払いとし、宛先は高齢者支援課管理係とする。また、返信に係る費用（料金受取人払）は受託者の負担とすること。
- イ 区からの受取
- ・受託者は、高齢者支援課に来庁し、回収・返送された未開封の回答済調査票を受け取ること。受取日は別途協議する。なお、受取に要する費用は受託者が負担するものとする。
 - ・回収済み封筒を開封し、返信内容を確認する。
 - ・調査票以外の書類等が同封されていた場合は、直ちに高齢者支援課へ返却すること。
- 3) 未回収者の抽出および未回収者への勸奨ハガキの送付等
- ・(2)1)で調査票を発送した調査対象者のうち、期間内に返信がなかった者を抽出すること。
 - ・抽出した未回収者に対し、提出を促す勸奨ハガキを送付する。内容については、別途協議する。
 - ・成果品は、区内4局（練馬郵便局、石神井郵便局、大泉郵便局、光が丘郵便局）へ持込み、各郵便局が定める区分表に区分けをし、紐等で括り、受託者が直接郵便局へ差し出すこと。
 - ・郵送に係る費用は受託者の負担とすること。
 - ・未回収者の回答済調査票の回収については、(2) 2) イのとおり。
- 4) コールセンターの設置
- ア 調査対象者からの問い合わせへの対応
- ・調査対象者からの記入方法、質問、要望・苦情等に対応するため、コールセンターを設置すること。なお、回線はフリーダイヤルとし、回線数、人員配置については、区と別途協議し、業務開始前に配置予定表を提出し、区の確認を受けること。
 - ・設置期間は、調査票発送より4か月間程度とする。
 - ・回答支援の対応件数は、約800件（調査票送付対象者の約3%）を想定する。
 - ・受付時間は、土日祝日を除く、月曜日から金曜日の午前8時30分～午後5時15分とする。
 - ・受託者は、調査票に関して想定される問い合わせ内容に即した対応マニュアルを作成し、区へ提出すること。
 - ・問い合わせ内容に関する日報報告は、翌日までに区へ報告をすること。また、苦情等に関する緊急を要する内容の問い合わせがあった場合、直ちに区へ報告をすること。
 - ・コールセンターの入電件数の実績表（日別）を作成し、提出すること。
 - ・調査票や返信用封筒の紛失による再送付の希望者についても、再送付を行うこと。
 - ・コールセンターの設置および運用に係る費用は、受託者が負担すること。
- イ 未回答設問の聞き取り支援
- ・判定に必要な設問のうち記入漏れや、判読不明箇所がある等、不備がある場合には、電話にて聞き取り調査を行うこと。
 - ・問い合わせを行ったが不在であった場合は、更に1回、問い合わせを行うこと。
 - ・その他区独自設問のうち追加で聞き取りを行う設問については、区と別途協議を行う。

- ・聞き取り支援の架電件数は、約 3,000 件を想定する。(データ入力件数の約 15%)

(3) 調査結果の集計・分析、結果通知書の送付等

1) 回答済調査票のデータ入力・判定

- ・回答済調査票について、氏名、住所、緊急連絡先、基本チェックリスト項目、回収日等の回答内容を(1)3)調査対象者リストに入力すること。データ入力に当たっては、正確性が求められるため、ベリファイ入力とする。または、迅速かつ正確にデータ入力ができる方法があれば受託者が提案すること。
- ・入力したデータのうち基本チェックリスト項目については、国が示した判定基準（生活機能全般、運動機能、口腔機能、栄養状態、閉じこもり、もの忘れ、うつ）に基づき心身状況の判定を行い、判定結果をデータ入力すること。
- ・入力したデータのうち訪問支援対象者の条件に該当する者を判定し、判定結果をデータ入力すること。
- ・回答内容入力済の調査対象者リストを電子データ（EXCEL形式）とCD-ROM等の記録メディアにより納品する。
- ・回答済調査票は、すべて電子化（PDF等）し納品すること。

2) 実態調査回収者名簿の作成

- ・(3)1)で入力した調査対象者リストデータを用いて、民生・児童委員、各総合福祉事務所および地域包括支援センターが使用する実態調査回収者名簿を作成すること。なお、実態調査回収者名簿に記載する項目は別途協議する。
- ・作成した名簿は、以下の形式により納品すること。
 - 電子データ（EXCEL形式） 一式
 - 電子データ（PDF、民生・児童委員ごと分類） 一式
 - 電子データ（PDF、地域包括支援センターごと分類） 一式
 - 紙帳票（A4判、民生・児童委員ごと分類） 2部
 - 紙帳票（A4判、地域包括支援センターごと分類） 1部
- ・校正は原則3回行うものとし、その内1回は本番データを印字して確認・照合すること。

3) 結果通知書の設計・作成

- ・すべての回答者別に、基本チェックリストの判定結果および判定結果に基づく簡易アドバイス（区の介護予防事業の参加勧奨を含む）を印字した結果通知書（A3版、上質紙70kg、両面印刷、4色刷り）、案内チラシ（A4版、上質紙55kg、両面印刷、4色刷り）を作成すること。簡易アドバイスについては、区と別途協議をすること。
- ・校正は原則3回行うものとし、その内1回は本番印刷用の用紙を用いて色校正を行うこと。
- ・全ての回答者の結果通知書の電子データ（PDF）を納品すること。

4) 結果通知書発送用窓開き封筒の設計・作成

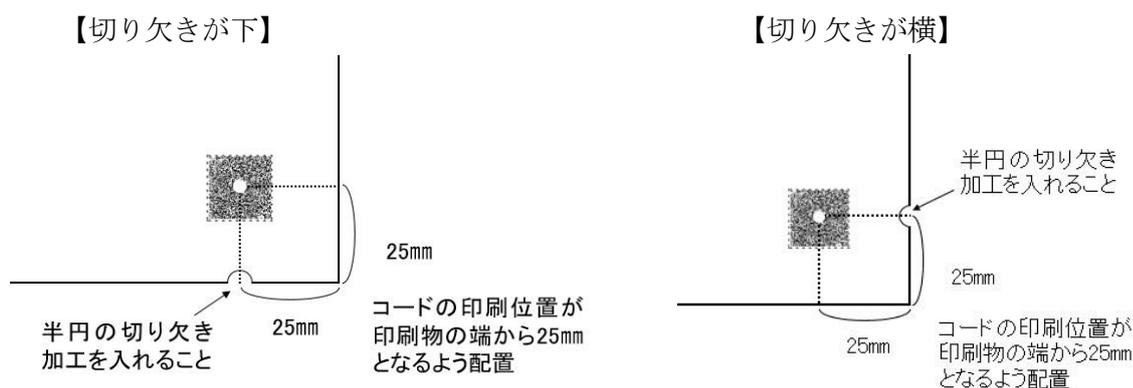
- ・発送用窓開き封筒（角型A4号、色上質紙、グラス窓、アドヘア糊、片面印刷、墨1色刷り）を作成すること。色については、区と別途協議する。

5) 結果通知書発送用窓開き封筒の音声コード対応

- ・音声コードを印刷し、規格に対応した半円の切り欠き加工を行うこと。
- ・音声コードの上（下、右、左）部に次のキャプションを入れること。
「専用アプリの Uni-Voice を使用して上（下、右、左）の音声コードを読み取ると封筒の情報

を音声で読み上げます。」

- ・印刷する音声コードは、区が作成し、受注者に Word にて提供する。
- ・音声コードの中心位置が、印刷物の端から 25mm となるように配置すること。
- ・音声コードの横または下部に、直径 5～6mm の半円の切り欠き加工を施すこと。
- ・受注者による読み取りテストを行うこと。
- ・受注者は実際の印刷に使用する用紙に音声コードを印刷したサンプル品を区に提出し、区の確認を受けた後に、本印刷を開始すること。
- ・その他の詳細は、図のとおりとする。



6) 結果通知書の発送作業

- ・封入封緘は、(3)3) 結果通知書および案内チラシの 2 点を、(3)4) 発送用窓開き封筒へ封入し封緘する。
- ・封入封緘を終えた成果品は、区内 4 局（練馬郵便局、石神井郵便局、大泉郵便局、光が丘郵便局）へ持込み、各郵便局が定める区分表に区分けをし、紐等で括り、受託者が直接郵便局へ差し出すこと。
- ・郵送に係る費用は受託者の負担とすること。

7) 調査結果の集計、データ分析および調査報告書の作成

- ・調査結果について、区と協議のうえ、性別、年齢別、地域別等の単純集計表、クロス集計表等を作成する。その他、調査結果の集計、データ分析および調査報告書の作成については、区の施策立案に資するよう、協議を行い、区の要望を踏まえた分析内容とすること。
- ・調査報告書WORDファイルをCD-ROM等の記録メディア等に収録し納品する。
- ・A4サイズ、100～150 ページ程度

(4) その他の業務

1) 各リスト等への番号の附番

- ・(1)1) 宛名印字した調査票、(1)3) 調査対象者リスト、(3)2) 実態調査回収者名簿および(3)3) 結果通知書には、対象者ごとに共通の番号を設け、それぞれを照合できるようにすること。
- ・各リスト等の納品に当たっては、番号順に並べたうえで、区の指示に基づき、民生・児童委員担当区域別、地域包括支援センター担当区域別などに分けて納品すること。

2) 業務計画書等の作成

- ・受託者は、年間業務計画を区と協議の上、作成し、これに従い実施する。
- ・受託者は業務開始前に作業工程予定表を作成し、区に提出すること。

- ・受託者は業務終了後に作業工程実績表を作成し、区に提出すること。

3) 業務体制表の作成

- ・受託者は、契約締結後2週間以内に、業務体制表を作成し、区に提出すること。

6 著作権について

本件業務委託に基づき納品された成果物に関するすべての文書・電子文書の著作権・所有権は、練馬区に帰属する。複写・複製および第三者への提供は、理由の如何を問わず行わないものとする。

7 調査票等の返却および電子記録媒体の消去

集計、分析、資料作成を終えた際、調査票等の資料は区へ返却すること。

また、電子記録媒体で作成した資料は、すべて消去すること。消去完了後、「データ消去報告書」を区へ提出すること。

8 支払方法

委託全業務の履行確認後、受託者からの書面による請求を受けてから30日以内に、一括で支払う。

9 賠償責任

受託者は、その責に帰すべき理由により区に対して損害を与えたときは、その賠償責任を負うものとする。

10 再委託について

本件業務委託について、受託者が、業務の一部を再委託する場合、あらかじめ再委託協議書を作成し、区へ提出し、その了承を得ること。

11 契約の変更

契約内容を変更する必要があるときは、あらかじめ区受託者協議のうえ、行うものとする。

12 受託情報の取り扱い

受託業務を履行するに当たり知り得た区の情報の取り扱いについては、別紙3「情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守すること。

13 情報公開

受託者は、練馬区情報公開条例（平成13年10月練馬区条例第61号）の趣旨に則って本事業に関する情報公開を行うものとする。

14 環境配慮

受託者は、委託業務の遂行にあたっては、練馬区環境方針の趣旨を踏まえ、また、環境関連法令を遵守し、環境負荷の低減を図るなど環境の保全に努めなければならない。

15 その他

- (1)宛名・外字データの引き渡しは、各回発送日の概ね10～14日前に、練馬区役所西庁舎3階で行うものとする。
- (2)業務の履行中に不明な点があった場合は、履行を中止し、速やかに区の指示を受けること。
- (3)本契約に定めのない事項およびこの契約の仕様書の解釈について、疑義を生じる事項については、その都度、区受託者協議のうえ定めるものとする。

16 担当

練馬区 高齢施策担当部 高齢者支援課 管理係

所在地：〒176-8501 練馬区豊玉北6-12-1

電話：03-5984-4582（直通）