

練馬区要介護認定等業務委託仕様書

第 1 件 名 練馬区要介護認定等業務委託

第 2 契約期間 令和 9 年 4 月 1 日 (木) から令和 10 年 3 月 31 日 (金) まで

第 3 委託内容

詳細は別記の通り

1 共通事項

介護保険認定等事務、介護保険給付届出入力等事務、介護保険課窓口業務に係る事務
の全てに共通する事項

2 介護保険認定等事務

要介護認定の申請から認定までに係る事務

3 介護保険給付届出入力等事務

介護保険の給付に関する届出入力等に係る事務

4 介護保険課窓口業務に係る事務

介護保険課窓口における区民および事業者の対応等に係る事務

第 4 業務時間 平日(月曜日から金曜日までをいい、休日(国民の祝日に関する法律(昭和 23 年法律第 178 号) に規定する休日をいう。以下同じ。) 1 月 2 日、
同月 3 日および 12 月 29 日から同月 31 日までを除く。) 8 時 30 分から 17
時 15 分とする。

上記の時間外に作業を行う場合は、事前に区へ申し出て承認を得ること。

第 5 履行場所 練馬区豊玉北六丁目 12 番 1 号

練馬区役所東庁舎 4 階 練馬区介護保険課内の区が指定する場所。

第 6 特記事項等

1 情報の保護および管理に関する特記事項 (別紙 2)

2 特定個人情報等の保護および管理に関する特記事項 (別紙 3)

3 窓口対応力向上の手引 (別紙 4)

4 練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領 (別紙 5)

5 練馬区職員のカスタマーハラスメント防止に関する指針 (ガイドライン) (別紙 6)

第 7 担当

1 (介護保険認定等事務)

練馬区高齢施策担当部介護保険課 介護認定第一係 水元 電話 03-5984-2867

2 (介護保険給付届出入力等事務)

練馬区高齢施策担当部介護保険課 給付係 栗山 電話 03-5984-4591

介護システム係 柳川 電話 03-5984-1669

3 (介護保険課窓口業務に係る事務)

練馬区高齢施策担当部介護保険課 管理係 下田 電話 03-5984-2863

委託内容

1 共通事項

(1) 法令遵守

受託者は、関係法令および仕様書に基づき、業務を誠実に履行し、練馬区(以下「区」という。)の信用を失墜する行為をしないこと。

また、業務従事者の使用者として、労働関係法令を遵守するとともに労働社会保険上の責任を果たし、適切な教育指導と監督を行うものとする。

(2) 個人情報の保護等

ア 受託者は、本業務の履行に当たり知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。

イ 受託者は、個人情報保護の確実な履行のため、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年 5 月法律第 57 号)、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成 25 年 5 月法律第 27 号)、「情報の保護及び管理に関する特記事項(別紙 2)」および「特定個人情報の保護および管理に関する特記事項(別紙 3)」を遵守すること。

なお、「情報の保護および管理に関する特記事項」第 15 条および「特定個人情報等の保護および管理に関する特記事項」第 17 条により、本業務は、再委託を原則として認めないものとする。

ウ 受託者は、区が用意する電算機器の ID およびパスワードを厳格に管理すること。

エ 申請情報等の入力の際、または、個人情報を含む通知書・保険証等を発送の際は、複数人で内容確認を行う等、2 回以上の確認を行い、誤入力や誤発送の防止に努めること。要件不備等により、確認、入力、封入・封緘ができなかった書類は区に返却すること。

オ 受託者は、業務で取り扱う各種書類について、作業を行うときは、書類の所在が明確にわかる状態にして作業を行うこと。また、個人情報を含む書類については、終業時、鍵のかかる書庫や戸棚などで保管し、厳重に管理すること。

(3) 環境への配慮

環境への配慮については、環境関係法令を遵守するとともに環境負荷の低減に努めること。

(4) 待遇等

受託者は、来庁者に対しては、身だしなみ、言葉遣い、態度に気を配り、来庁者の視点に立った接遇を心がけ、区が「窓口対応力向上の手引(別紙 4)」に準拠し、正確・親切・丁寧に対応すること。

受託者は、「練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領(平成 28 年 3 月 10 日 27 練福障第 2089 号)(別紙 5)」を踏まえ、区と同等の合理的配慮を行うこと。

また、カスタマーハラスメントに対しては、「練馬区職員のカスタマーハラスメント防止に関する指針(ガイドライン)(別紙 6)」に則った対応を行うこと。

(5) 研修等

受託者は、日常的に業務内容に精通するよう務め、Microsoft 社の Excel (以下「Excel」という。)へのデータ入力、Microsoft 社の Word (以下「Word」という。)の文書作成等、事務用ソフトの基本操作に習熟していること。

受託者は、業務を円滑に実施するために、業務従事者に対して、つぎの事項に留意し、業務の遂行に必要な研修を行う。研修の実施については、受託者の責任において実施することとし、本委託開始後も必要に応じて実施しなければならない。

ア 関係法令等の業務に必要な知識の習得

イ 守秘義務の遵守

ウ 接遇の向上

エ 電話対応能力の向上

オ 端末操作の技能習得

カ 事務処理手順や業務マニュアルの理解と習得

キ 誤封入などの事故防止対策の徹底

(6) 名札の着用

受託者は、事業者名、氏名(苗字)、フリガナおよび「介護保険課業務委託」の文字を記載した名札を用意し、委託業務の管理監督者、管理責任者、業務責任者および業務従事者は、業務履行中(庁内での昼休みを含む。)は、名札を着用すること。

(7) 使用する機器等

ア 区は、業務遂行のため、つぎの機器等無償で使用させ、または貸与する。

受託者は、区が用意する機器等を使用して業務を行うこと。

対象業務名	機器等	数	備考
介護保険認定等事務	MCWELL 端末	25 台予定	台数に増減の可能性あり 業務ごとの内訳は調整中
	ALWAYS—J 端末	調整中	資料提供用として残置予定 (台数調整中)
	Web 審査会用 タブレット端末	1	
	Web 審査会用 ノートパソコン	1	
	電話	5	
介護保険給付 届出入力等事務	MCWELL 端末	認定と兼用	

介護保険課窓口業務に係る事務	MCWEL 端末	3	
3 業務共通	コピー機	2	
	紙折り機	1	
	MCWEL 端末に接続されているプリンタ	7	
	MCWEL 端末に接続されているスキャナ	2	
	ALWAYS - J 端末に接続されているプリンタ	5	
	机	17	オフィスデスク 6 台 長机 11 台
	椅子	25	

MCWEL 端末：介護保険システム

ALWAYS - J 端末：要介護支援システム

イ 受託者は、アの機器を受託業務以外の目的で使用してはならない。

ウ 受託者は、区が指定した履行場所から、許可なく物品その他資料等を持ち出し、または複写・複製することはできない。

エ 受託者は、区より貸与された機器以外は使用してはならない。ただし、区より貸与された機器以外の使用が必要であると区が許可した場合に限り、使用できるものとする。

オ 機器等に障害が発生した場合は、速やかに区職員に連絡すること。

カ 受託者は、機器等を故意または過失により破損または故障させた場合は、補修費等の費用を負担すること。

キ アで使用する机、椅子等、区が提供する備品および消耗品等は、個別に区が指定する。

ク 受託者は、アおよびエのほかに業務に必要な物品（電卓等）については、受託者の責任において用意すること。委託業務場所に持ち込む物品については、事前にリストを提出し、区が許可を得ること。

ケ 介護保険認定等事務および介護保険給付届出入力等事務で使用する文房具等の消耗品については、受託者の責任において用意すること。介護保険課窓口業務に係る事務で使用する文房具等の消耗品については、区が用意する。

コ 受託者は、契約期間終了後、貸与を受けた上記機器等を速やかに区に返却すること。

(8) 経費負担

ア 区が負担

受託業務に要する経費のうち、つぎに規定するものは区が負担する。

区が貸与する機器等に関する経費

練馬区役所庁舎での光熱水費

区が提供する備品に係る経費

案内およびパンフレット類の印刷費

イ 受託者の負担

区が貸与する機器以外に機器等が必要な場合は、受託者が用意し、それに係る通信費および個人情報の保護に関する法律(平成15年5月法律第57号)行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年5月法律第27号)「情報の保護及び管理に関する特記事項(別紙2)」および「特定個人情報の保護および管理に関する特記事項(別紙3)」の遵守に必要な経費は、受託者が負担すること。

その他、アに掲げる以外の経費は、受託者が負担するものとする。

(9) 業務執行体制

ア 管理監督者の配置

受託者は、本委託において管理監督者を1名配置し、つぎの業務を行わせること。

また、管理監督者は、常時、区と連絡調整が取れるようにすること。

区との業務に係る連絡調整を行う。

各業務の状況を把握し、適正な人事配置を行う。

管理責任者および業務責任者の連絡調整をする。

その他管理監督者として必要な業務を行う。

イ 管理責任者の配置

受託者は、本委託において管理責任者を配置し、つぎの業務を行わせること。また、管理責任者の不在時に備え、業務責任者の中に管理責任者の代行者を配置すること。

管理監督者の補佐を行う。

常駐する責任者として業務の運営および管理、業務報告を行う。

委託業務遂行中に発生した不慮の出来事について責任を持って対応を行う。

対応した結果、区へ引継ぎが必要と判断した場合は、管理監督者へ報告するとともに、区へ速やかに引継ぐ。

各業務の進捗状況について把握し、業務が滞らないように連携を行う。

業務責任者の管理監督・指揮命令を行う。

業務責任者と業務従事者の指導・教育を行う。

区との業務に係る連絡調整および業務の引継ぎを行う。

区が指定する会議等へ出席する。

その他管理責任者として必要な職務を行う。

ウ 業務責任者の配置

受託者は、業務責任者を配置し、つぎの業務を行わせること。

業務従事者の管理監督・指揮命令を行う。

業務従事者の指導・教育を行う。

その他業務責任者として必要な職務を行う。

エ 人員の配置

受託者は、業務従事者が休憩を取る場合も、各業務の履行に支障が生じることがない体制を維持すること。

円滑に業務を履行させるため、各業務の従事者の人員配置については、適正に行うこと。

(10) 業務執行体制に係る提出書類

ア 業務委託責任者選任届

受託者は、契約締結日以降速やかに本業務における業務委託責任者選任届に(9)イで配置する管理責任者を記載し、区に提出すること。なお、当該責任者は従事者の中から選任すること。

イ 受託業務従事者報告書

受託者は、契約締結日以降速やかに本業務における管理監督者、管理責任者、業務責任者、および業務従事者の氏名を記載した名簿を区に提出すること。

なお、区への名簿提出後に名簿の変更が生じる場合には、変更予定日と後任者名等を所定の様式により事前に区に提出すること。

ウ 月次予定表

各月の管理責任者、業務責任者および業務従事者の従事時間帯を記載した名簿を当該月の前月中の区が指定する日までに区に提出すること。

エ その他

受託者は、区が指定した期日までに、受託状況報告書、受託情報の管理責任者選任届、特定個人情報等の総括責任者等選任届、特定個人情報等の取扱担当者(事務取扱担当者)報告書、区セキュリティ教育実施報告書、区セキュリティ教育実施結果報告書(特定個人情報等)、日本環境認証機構登録証、安全管理体制確認書、労務管理体制等報告書を、区に提出すること。

(11) 福利厚生

ア 区は、練馬区役所内の職員用リフレッシュルーム(休憩室)の使用を認める。

イ 区は、更衣用ロッカーを一定数用意する。

(12) 業務の報告

ア 受託者は、業務日報を作成し、翌業務日に区に提出し、確認を受けること。

イ 各月の業務報告書(月報)を作成し、翌月10日までに区に提出すること。ただし、3月分の業務報告書(月報)については、3月31日に区に提出すること。業

務の履行確認は、受託者が作成する業務日報および業務報告書(月報)により行う。

(13) 履行確認等

ア 各業務の検査確認は、区が各業務の件数を業務日報で把握し、提出された業務報告書(月報)を基に検査する。

イ 業務実施状況の確認のため、業務報告書をもとに月1回程度、区と受託者は業務報告会を実施し、打合わせをする。打合せ資料は事前にデータを提出すること。

ウ 受託者は、イにて行った業務報告会の議事録を作成し、区に業務報告会開催日の翌開庁日より10日以内(閉庁日に当たる場合は、翌開庁日)に提出すること。

(14) 委託料の支払い

委託料の支払いについては、毎月の業務が終了し、区が検査合格後、受託者の請求に基づき支払うものとする。

(15) モニタリング

ア 区は、業務委託履行期間中に、モニタリングを実施し、契約内容が的確に履行されているかの評価を実施する。

イ 評価の結果、不適切な部分がある場合には、区は「是正通告」を行う。受託者は「是正通告」を真摯に受け止め業務改善策の報告を区に対し遅滞なく行うとともに、業務改善を速やかに実施すること。

(16) 損害賠償

受託者が本委託業務を遂行する上で、故意または過失により、区または第三者に損害を与えた場合は、受託者の責任においてその賠償をすること。ただし、区が貸与している機器により区または第三者に損害を与えた場合、機器の不具合が受託者の操作ミスにより生じた場合等を除いて、区が貸与している機器の固有の問題による場合は、区が責任とする。

なお、原因が不明または定かでない場合は、区と受託者が協議の上、責任および負担の帰属を決定するものとする。

(17) 業務マニュアルの管理

ア 介護保険認定等事務および介護保険給付届出入力等事務の業務マニュアルは、区と協議の上、受託者が作成すること。

イ 介護保険課窓口業務に係る事務についての業務マニュアルは、区が作成する。

ウ 受託者はつぎの場合、区が承認を得なければならない。

介護保険認定等事務および介護保険給付届出入力等事務の業務マニュアルを改訂するとき。

各業務マニュアルを履行場所以外に持ち出すとき。

各業務マニュアルを本業務以外の業務で使用するとき。

エ 受託者は履行期間終了後、業務マニュアルを区に引き渡すこと。

(18) 委託業務の引継ぎ

受託者は、本契約の履行期間が終了するとき(終了後も引き続き本業務を遂行する

こととなる場合を除く。)は、区および区が指定する者に対し、委託業務の引継ぎを行わなければならない。なお、委託業務の引継ぎは、つぎのとおりとする。

ア 引継ぎ書の作成

受託者は、本業務の遂行に関する引継ぎ書を作成し、区に引き渡すものとする。

イ 引継ぎ内容の説明

受託者は、引継書の内容について、区または本業務を遂行することとなった者から説明を求められたときは、誠実に対応し、説明しなければならない。

ウ 区が引継ぎ未完了と認めた場合は、履行期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。

(19) 始業時と終業時

始業時(8時30分)に区が指定する機器等を起動し、終業時(17時15分)に起動した機器等の電源を落とすこと。

始業時(8時30分)に作業スペースに書類箱等、業務の遂行に必要なものを設置し、終業時(17時15分)には書類箱等を片付け、作業スペースを整理整頓すること。

(20) その他

ア 区は、受託者に対し、緊急の必要があると認められるときは、臨機の処置を求めることができる。

イ 「事務量換算表」に記載されている処理件数は、業務量の目安を示すものであり、受託者は、状況に応じて適宜対応すること。

ウ 受託者は、使用する端末等の仕様変更、介護情報基盤の整備に伴う運用方法の見直しまたは法令改正等があった場合には、新たな委託仕様に基づく業務手順および操作方法の変更に対応すること。

エ 共通事項および各事務に定めのない事項については、受託者と区との協議の上、処理するものとする。

2 介護保険認定等事務

(1) 始業時の作業

ア 前開庁日業務の残務処理

M C W E L 端末に、前開庁日に收受して未入力 of 「介護保険 要介護認定・要支援認定 申請書(以下「申請書」という。)」について、入力を行うこと。

イ 申請書の収納

区職員が所定の位置に返却した申請書を、戸棚の所定の位置に収納すること。

ウ 郵便物、文書交換袋の開封

申請書、主治医意見書、認定調査票(以下「調査票」という。) 給付に関する届出書類等が入った郵便物、文書交換袋を開封すること。

エ 書類の仕分け

開封して取り出した書類および窓口に提出された書類を所定の分類方式により

仕分すること。

(2) 申請書に係る業務

ア 申請書の收受と内容審査

申請書および申請書に添付されている「要介護認定申請にともなう連絡事項（以下「連絡事項」という。）に、收受印を押すこと。連絡事項は申請書の下に重ね左上部をクリップ留めする。

で收受印を押した申請書について、区が管理する機器を用いてスキャンを行うこと。スキャンを行った申請書のうち、でクリップ留めをしていた申請書は再度クリップ留めを行うこと。

で收受印を押した申請書とでスキャンを行った申請の件数が一致しているかの確認を行うこと。

申請書の中から申請区分が転入の申請書を引き抜き、区が担当者へ引き渡すこと。

第2号被保険者の特定疾病名等に誤りがないか確認すること。確認後は、資格担当へ引き継ぐこと。

区が設定した基準に従って申請書の記入漏れ、誤記入等の有無を確認すること。

において確認された記入漏れや誤記入等がある申請書について、申請者または提出代行者等に問合せ、申請書の訂正等を行うこと。

において区が条件を指定する認定調査を至急行う必要がある申請書（以下「緊急」という。）が確認された場合、区が用意する緊急印（赤色）を申請書上部中央に押し、区担当者へ引き継ぐこと。

マイナンバー記載の確認を行うこと。記載が有る場合、区が指定する方法でマイナンバーが確認できる書類を確認すること。また、マイナンバー上にシールを貼り、その周囲を水色マーカーで囲むこと。記載が無い場合、申請書下部欄にその旨を記載すること。

提出代行者である地域包括支援センター（以下「地域包括」という。）が認定調査を希望する場合（申請書の備考欄に記載されている。）は、提出代行者等または申請者に架電して調査希望の状況を確認すること。その後、確認が終了したことを申請書内の備考欄に記入し、備考欄をピンク色のマーカー（以下「ピンクマーカー」という。）で囲むこと。

申請者が夫婦等であり、かつ同時に調査を希望する場合（申請書の備考欄に記載されている。）は、備考欄をピンクマーカーで囲むこと。

申請書に記載されている調査場所と主治医医療機関を確認し、区が指定する方法に基づき、申請書的主治医チェック欄の「在」（在宅）または「入」（施設）の、該当する方にチェックをすること。

施設入所中の者からの申請の場合、施設の種別を区が指定する方法で「在」または「入」のどちらにあたるか確認すること。

申請書の内容確認および修正終了後、区処理欄の申請入力欄に確認者の名前を鉛筆で記入する。

申請書を各申請区分等（新規・区変・更新・地域包括の提出代行分）別に申請書入力ファイルに入れること。

イ 申請情報の入力

MCWE L 端末に、申請情報（被保険者番号・氏名・申請区分・申請年月日・申請区分）の入力を行うこと。入力後、MCWE L 端末から当該リストを出力すること。

ウ 申請書の保管

保管対象となる被保険者の被保険者番号ラベルリストを抽出し、ラベルを作成すること。

クリアファイルに被保険者番号ラベルを貼りつけ、申請者個人ファイル（以下「ファイル」という。）を作成し、ファイルに申請書、連絡事項を入れ、所定の戸棚内の所定のボックスに被保険者番号順に収納すること。

日常業務により区職員が取り出したファイルの中身を確認し、所定の戸棚内の所定のボックスに戻すこと。

区が指定する時期に前年度の申請書が入っているファイルから申請書のみを所定の戸棚内の所定のボックスに戻すこと。

申請書が入っていた使用済みファイルのラベルをはがし、ファイルを区が指定する場所に保管すること。

(3) 主治医意見書（以下「意見書」という。）に係る業務

ア 意見書依頼情報の入力と内容確認

意見書依頼情報（被保険者番号・依頼日・回答期限・医療機関コード・主治医名・特定疾病コード等）をMCWE L 端末に入力すること。

MCWE L 端末で前回申請時の医療機関を確認し、前回と同様であれば、申請書の主治医チェック欄の「在」と「2」または、「入」と「2」を鉛筆で○囲みし、前回が今回申請時の医療機関と異なる場合は、「在」のみまたは「入」のみを鉛筆で○囲みすること。

申請書に記載されている主治医に意見書の作成を依頼する文書（以下「意見書依頼書」という。）をMCWE L 端末から出力すること。

申請書と意見書依頼書を照合し、申請書の区処理欄右横に区が指定する報酬コードを鉛筆で記入し、意見書依頼書の報酬コード欄の該当報酬コードに黒色ボールペンで○をつけること。

申請書は調査依頼ボックスに、調査依頼の区分（(2) ア で指定する緊急・新規・更新、区変および(2) ア で指定する地域包括調査）に分けて収納すること。

申請者が指定した主治医が、初めて意見書の作成を依頼する医療機関に属する場合や、意見書を依頼する医療機関の所在地や連絡先等の情報に変更が生じ

た場合等、区が指定する場合には、MCWE L 端末に医療機関登録、変更入力を行うこと。

イ 意見書OCR用紙の出力と送付準備

意見書依頼書の確認後、意見書OCR用紙をMCWE L 端末から出力し、報酬コードを黒色ボールペンで記入すること。

意見書依頼書出力一覧をMCWE L 端末より出力し、出力が処理済みの意見書依頼書の枚数を確認すること。

確認は意見書依頼書出力当日および翌日の意見書依頼書発送日の朝の2回すること。

意見書依頼書、意見書OCR用紙および意見書返信用封筒をセットにして所定の封筒に封入すること。

意見書依頼書発送当日にMCWE L 端末で当日の意見書依頼書の送付先である「意見書依頼リスト」を作成し職員に引き渡すこと。

ウ 意見書の収受と形式審査

主治医医療機関から返送された意見書について、内容（被保険者番号、医師の押印等区が指定する項目）を確認し、練馬区規格外の意見書は、報酬コードを鉛筆で記入すること。意見書の内容を確認後、MCWE L 端末から出力されるデータを基にしたリストを使用して収受の確認を行う。

意見書のチェック欄の整合性、記入漏れ等記載不備については、人を替えて2回以上確認すること。

エ 意見書のOCR読みと保管

意見書についてMCWE L 端末でOCR読み処理を行い、記載不備等の理由により処理ができないものについては、「主治医意見書問合せ経過票」を作成し、区が指定する確認方法に従い、医療機関に問合せ、意見書を修正すること。区が指定する確認方法で処理ができない場合は、区が指定する方法により区職員に報告すること。

意見書修正後、再度OCR読みを行うこと。

処理済の意見書と申請書を合わせてファイルに保管すること。

オ 意見書督促処理

意見書の提出期限を過ぎても意見書の返送がない申請者分については、MCWE L 端末でデータを抽出して一覧表を作成し、MCWE L 端末を使用して意見書未回答対象者であることを登録し、意見書収受済でかつOCR未読込の対象をMCWE L 端末から確認し、リストから消し込みを行うこと。

の一覧表を区職員に引き渡し、区職員が作成した意見書未回答対象者一覧の鏡文を受け取ること。

で意見書未回答対象者であることが確認された申請者分については、医療機関ごとに意見書未回答対象者一覧を出力し、所定の封筒に封入・封緘すること。

カ 意見書作成料の処理

受託者は、意見書作成料の例月支払いに係る処理を行い、各医療機関への支払明細書と支払通知を所定の封筒に封入・封緘すること。

区から初めて意見書作成依頼する場合や、所在地、電話番号および振込口座等の医療機関情報に変更があった場合、受託者は各医療機関の意見書作成料振込先金融機関名、金融機関コード、預金種別、口座番号、口座名義、フリガナ、医療機関の所在地および電話番号をM C W E L 端末に入力し、口座振替依頼書を所定のフォルダに保管すること。

受託者は、区が指定する意見書作成料に関するデータの資料をM C W E L 端末のExcelで作成すること。作成回数は1月に2回とし、作成するデータの種類および作成の時期は区が指定する。

(4) 認定調査票（以下「調査票」という。）

ア 調査依頼先の選択

申請区分と調査場所に応じ、調査依頼先を振り分けること。調査依頼先は以下のとおり。

- A 新規・区内 練馬区介護保険課および練馬区指定市町村事務受託法人
- B 新規・区外都内 練馬区介護保険課および東京都内指定市町村事務受託法人（調査場所が病院・入所施設である場合に限る）
- C 新規・都外 都外の自治体
- D 更新・区内 区内居宅介護支援事業所（申請者の調査場所の所在地ごとに練馬、光が丘、石神井、大泉の4つの地区に振り分け、各々の地区が調査が可能な居宅介護支援事業所に依頼する）および地域包括
- E 更新・区外 区外居宅介護支援事業所
- F 区変・区内 練馬区介護保険課、練馬区指定市町村事務受託法人および地域包括
- G 区変・区外 区外居宅介護支援事業所
- H 申請書の認定調査場所備考欄に「練馬区が各総合福祉事務所高齢者支援係」が調査を担当する旨の記載がある場合については、AからGの申請区分と調査場所に応じた調査依頼先の振り分けによらずに、記載のある係に調査依頼すること。

のA新規・区内については、まず練馬区指定市町村事務受託法人への調査依頼を区が指定する方法で行うこと。当該事務受託法人の所定の調査可能件数を超えた場合は、練馬区介護保険課に調査依頼すること。

のB新規・都内については、東京都指定市町村事務受託法人への調査依頼作業を区が指定する方法により行うこと。ただし、当該事務受託法人の調査可能な場所は調査場所が病院・入院施設であるため、調査場所が在宅の場合は練馬区介

介護保険課に調査依頼すること。

のC新規・都外については、区職員へ引き継ぐこと。

のD更新・区内、E更新・区外、F区変・区内で地域包括調査分およびG区変・区外のうち、提出代行者欄にある「被保険者の担当ケアマネージャー（事業者）ですか はい・いいえ」の「はい・いいえ」のどちらにも○がついていないもの、および「いいえ」に○がついているものについては、申請者のサービス計画担当事業所をMCWEL端末で確認し、提出代行者欄に「○P（「P」に○囲みを指す）事業所名」を鉛筆で記載し、当該事業所には調査依頼をしないこと。

のD更新・区内の調査依頼は、MCWEL端末に保存されている区が管理する区内調査依頼表において、事業所ごとの調査可能地区および調査可能件数を確認して依頼先を選択し、当該作業日欄に依頼件数を入力すること。区内事業所の依頼可能件数を超えた場合、地域包括に架電し、了解を得た上で調査依頼すること。さらに調査依頼可能件数を超えた場合は、介護保険課および練馬区指定市町村事務受託法人へ調査依頼すること。

のE更新・区外の調査依頼は、区が管理する認定調査委託事業者リスト（以下「事業者リスト」とする）に基づき、当該地域の区外事業所に架電し、依頼先を選択すること。事業者リストにある事業者には調査依頼できないものについては、区職員に報告する。新たに調査依頼をできそうな事業所を区が指定する方法で探し当該事業所に架電し、契約可能かどうかを確認して、区が指定する方法により調査依頼すること。調査依頼の結果、依頼ができなかった場合は区職員へ引き継ぐこと。

のF区変・区内については、練馬区介護保険課に調査依頼すること。また、申請書の認定調査備考欄に地域包括が調査を担当する旨が記載されている場合は、当該地域包括に調査依頼すること。

のG区変・区外については、と同様に、区が管理する事業者リストに基づき、当該地域の区外事業所に架電し、依頼先を選択すること。

事業者リストにある事業者には区が指定する理由で調査依頼できないものについては、新たに調査の依頼が可能な事業所を区が指定する方法で探し、当該事業所に架電し、契約可能かどうかを確認の上、区が指定する方法により調査を依頼すること。調査依頼ができなかった場合は、区職員へ引き継ぐこと。

その他、状況に応じて区が定める基準を適用することがある。

イ 調査依頼先選択後の処理

ア のE更新・区外およびG区変・区外については、MCWEL端末に保存されている区外調査依頼表に依頼先の区外事業所および調査場所を入力すること。

調査依頼先の決定したものについては、練馬区介護保険課に調査依頼するものを除いた全ての申請書の右方欄外に事業者番号と報酬コード、連絡事項の右上部に事業者番号を鉛筆で記入すること。

練馬区介護保険課を除き、調査依頼件数が1つの依頼先に2件以上ある場合は、申請書を調査依頼先ごとに被保険者番号順に並べること。

区内事業所依頼分については、区内調査依頼表から事業者番号、事業所名、依頼件数および依頼可能件数が記載されている用紙を印刷し、申請書を事業所ごとに被保険者番号順に並べて区が指定する方法でクリップ留めし、区が指定する調査確定ボックスに入れること。

区外事業所依頼分については、付箋の上段に事業者番号を、下段に事業所名を記入して申請書の左中央部に添付し、区が指定する調査確定ボックスに入れること。

練馬区介護保険課依頼分については、介護保険課依頼ボックスに申請書と連絡票を分けて入れる。

ウ 調査依頼情報の入力と内容確認

調査依頼先が確定した申請書に基づいて、調査依頼情報（依頼日、事業者コード、調査依頼先名等）をMCWE L 端末に入力すること。

MCWE L 端末より調査依頼書を出力して申請書と照合し、入力内容の確認を行うこと。

初めて調査依頼する事業所の所在地および連絡先等の情報をMCWE L 端末に入力すること。

エ 調査票の出力と送付準備

調査依頼情報の入力確認が終了したものについては、調査票をMCWE L 端末から出力すること。

調査票に、調査機関の種別に基づき報酬コードを記入すること。

依頼書出力一覧をMCWE L 端末から出力し、出力済みの調査依頼書の枚数と一致しているかを確認すること。

調査依頼先送付用の事業所宛名シールをMCWE L 端末で作成および印刷し、調査依頼先送付用の封筒およびレターパックに貼ること。レターパックの追跡シールは依頼書出力一覧の対応する事業所の場所に貼ること。

申請書の被保険者に係る情報および認定調査に係る情報の記載箇所等をコピーし、調査依頼文および調査票と共に区が指定する方法でセットにして調査依頼先に送付する封筒に封入・封緘すること。

区外居宅介護支援事業所に調査依頼の際に同封する返信用封筒を必要部数印刷し区が指定する戸棚に保管すること。

オ 調査票の収受と形式審査

調査依頼先から調査終了後に提出された調査票については、内容（被保険者番号、申請者氏名調査依頼事業所、調査員氏名）を確認し、MCWE L 端末から出力されるデータを基にしたリストを使用して収受の確認を行う。

の調査票については、内容を区が指定する方法で人を替えて2回以上確認

すること。

調査員氏名が未登録の場合は事業所へ架電し、届出の提出を依頼すること。

区が指定する電話問合せ不要の軽微な不備は調査票に補記を行い、経過票の作成は不要とする。その他の不備がある場合は、区が別途様式を指定する「調査票問合せ経過票」を作成し、区職員に報告すること。

の調査票が区の指定している調査票様式ではない場合、の調査票の情報を区が指定する様コピーし、貼付すること。

カ 調査票のOCR読み込みと保管

記載不備がない調査票、または記載不備があった場合でも、区職員もしくは受託者による確認・修正が完了している調査票について、OCR読み込み処理を行うこと。OCR読み込み処理ができないものについては、区が別途様式を指定する(4)オで指定した「調査票問合せ経過票」を作成し、区職員に報告すること。

の後区職員がOCR読み込み処理可能と確認した調査票について、再度OCR読み込みを行うこと。

(9)アにて作成し、区職員に渡した介護認定審査会(以下「審査会」という。)に所属する介護認定審査会委員(以下「審査会委員」という。)が審査判定に使用する会議資料(以下「審査会資料」という。)において、当該審査会担当事務局の区職員により調査票の不備が確認された場合は、区が作成する調査票修正票に基づき調査票の原本修正を行うこと。修正を行った調査票は再度OCR読み込みを行い、左側上部1か所をホチキス留めし、更に左側中央1か所で申請書と合わせてホチキス留めの上、再度ファイルに入れ、区が指定する戸棚内のボックスに戻すこと。

OCR読み込み済みの調査票は、と同様の方法でホチキス留めの上、再度ファイルに入れ、区が指定する戸棚内のボックスに戻すこと。

キ 調査委託料の処理

受託者は、調査委託料の例月支払い処理を行い、各調査依頼先への支払明細書を支払通知とともに所定の封筒に封入・封緘すること。

調査委託料の例月支払い処理に使用する調査委託料のデータをMCWE L端末で作成すること。作成回数は月に2回とし、作成するデータの種別および作成の時期は区が指定する。

ク 事業者リスト等への入力

事業所から事業所情報の変更、調査員の登録等の連絡を受けた場合、各届出の提出を依頼する。届出収受後、事業者リスト、およびMCWE L端末の登録情報を変更し、届出を所定のフォルダへ格納する。

ただし、年1回一斉に行う調査委託契約確認依頼の結果、事業所から連絡を受けた事業者情報の変更、調査員の登録等の処理は区が行う。

(5) 文書発送の準備等

実際の作業手順は(7)郵便物発送を参照すること。

ア 介護保険 要介護・要支援認定等決定通知書（以下「決定通知書」という。）の送付準備

MCWE L 端末で対象者の決定通知書を出力し、送付する数を確認すること。介護保険被保険者証（以下「被保険者証」という。）等（区が指定する印刷物を含む）と併せて、区が用意する封筒へ封入・封緘すること。封緘した封筒は集計作業を行い、結果を区が指定する業務日報様式に記載すること。

イ 介護保険 要介護認定・要支援認定等延期通知書（以下「延期通知書」という。）の送付準備

MCWE L 端末で対象者の延期通知書を出力し、区が用意する封筒に封入・封緘すること。封緘した封筒は集計作業を行い、結果を区が指定する業務日報様式に記載すること。

ウ 要介護認定等に係る資料（調査情報・主治医意見書）の提供（以下「資料提供」という。）に係る処理

資料提供の請求書に区が指定する色インクで収受印を押し、受付簿に区が指定する事項を記入すること。

資料提供の可否要件である居宅サービス計画作成（以下「ケアプラン作成」という。）担当事業所であることの確認をMCWE L 端末で行うこと。ケアプラン作成担当事業所であることの確認がとれない場合は区担当職員に引き継ぐこと。

資料をMCWE L 端末（令和 8 年 12 月以前の認定分はALWAYS - J 端末）から出力し、提供する資料が別人のものでないか、請求書に資料提供可能と記載されているか、区が指定する「固有名詞や個人が特定される情報が記載されている等、提供する資料に記載されるのが不適切」な事柄についてマスキング処理が行われているかの確認を区が指定する方法で 2 回以上行うこと。マスキング処理がされていないものについては、マスキング処理を行うこと。

資料提供の請求書ごとに資料をとりまとめ、資料提供件数を確認した上で、申請書や本人確認に基づき、窓口で資料を交付すること。確認方法は別途区が指定する方法によるものとする。郵送分は資料提供請求者が提供する返信用封筒に封入処理および封緘処理し、郵送すること。また、窓口分で即時交付でないものについては、区が指定するファイルボックスに収納すること。

月ごとの資料提供件数（提供総数・窓口受付および郵送受付の内訳）を集計し、区が指定する業務日報等の様式に記載すること。

エ 認定結果（主治医送付分）の送付準備

(3)エ①で認定結果の送付が不要の意思を示した医療機関以外へ送付する認定結果通知書（主治医送付分）をMCWE L 端末より出力し封入処理および封緘処理をすること。

オ 調査委託契約確認文書の送付準備

区が用意する各事業所に送付する文書の原稿を印刷し、区が指定する封筒に封入・封緘すること。

カ 源泉徴収票等の送付準備

審査会委員の源泉徴収票と報酬内訳書を区が指定する封筒に封入・封緘すること。

(6) その他の処理

ア 回収した被保険者証の情報入力

認定有効期間切れ等で回収した被保険者証について区が指定した項目をMCWELL端末に入力すること。入力後の被保険者証については、所定の戸棚に所定の期間保管し、所定の期間を過ぎたら廃棄すること。

イ 割り付け日程表の作成

各審査会の認定対象者の割り付け件数・審査会資料の処理状況（事務局資料出力・マスキング）等を記入する割り付け日程表を作成し、割り付け日程表用ファイルへ入れること。

(7) 郵便物発送

ア 取り扱う郵便物

審査会委員へ送付する書類（委嘱状・審査会日程通知・源泉徴収票等）

医療機関へ送付する書類（意見書依頼・意見書督促・口座振替依頼書・認定結果通知等）

調査依頼先へ送付する書類（調査依頼・調査委託契約確認文書等）

決定通知書

延期通知書

要介護認定等の資料（調査情報・主治医意見書）

更新勧奨通知

区民個人向け送付物（申請書様式等）

イ 発送準備

事前作業

A アの「意見書依頼」、アの「決定通知書」に同封する印刷物や返信用封筒について、区所有の折り機を使用して返信用封筒以外を三つ折りにし、区が指定する順番に組み合わせ、保管しておくこと。

なお、区が印刷する分と受託者が印刷する分の種類や数量は別途区が指定し、意見書依頼にのみ入れる返信用封筒は区が用意する。

B 上記で三つ折りにして組み合わせた印刷物は、区が用意した封筒内に入れ、糊付けせず50枚ごとに輪ゴム止めにして戸棚に保管すること。

C Bで作業を行い50枚ごとに輪ゴム止めにした封筒とは別に、Bと同じ作業を行った封筒を30枚程輪ゴム止めにせず作成し、戸棚に保管しておくこと。
発送前日の作業

- A ア の「調査依頼」は、区内事業者にはレターパックを使用して送付するため、送付日前日の業務終了までに区職員に翌日のレターパック使用見込み数を伝えておくこと。
- B この内の被保険者向け通知のみは、事前作業で作成した封筒に入れ、宛先が窓枠内に表示されているか、内容物の不足がないか等を、人を替えて2回以上確認して封緘し翌日郵便局へ持ち込めるようにしておくこと。
- C 事業者向け通知は引き渡し当日に郵送するため、で作業手順を指定する。

発送日当日の作業

- A ア の「審査会日程通知」については、各審査会委員に送付する区が用意する封筒の宛名と通知にある氏名および合議体番号が一致しているかを、人を替えて2回以上確認し、区が用意する封筒に入れ、封入・封緘をすること。
- B ア の「委嘱状」については、2年に一度行われる審査会委員の委嘱に際し各審査会委員へ送付する書類であり、次回は令和10年度末に送付予定である。送付の際は、区が発行した委嘱状および区が指定する送付書類一式が揃っているかを2回以上確認し、区が用意する封筒の宛名と委嘱状の氏名が一致していることを確認し、区が用意する封筒へ入れ、封入・封緘すること。
- C ア の「源泉徴収票」については、区が用意する、各審査会委員に送付する源泉徴収票本体と送付通知の宛名が一致しているかを、人を替えて2回以上確認し、区が用意する窓あき封筒に入れ、宛先が窓枠内に表示されているかを確認し封入作業・封緘作業を行う。
- D ア の「意見書依頼」については、MCWEL端末より出力される意見書OCR用紙と、意見書依頼書に内容の相違がないかを人を替えて2回以上確認し、事前作業で作成した封筒に入れ宛先が窓枠内に表示されているか、内容物の不足がないかを確認し、封入・封緘すること。
- E ア の「意見書督促」および「認定結果通知」については、区が用意した送付用封筒に入れ、宛先が窓枠内に表示されているか、内容物の不足がないか等を、人を替えて2回以上確認して封入・封緘すること。
- F ア の「調査依頼」については、送付用宛名ラベルをMCWEL端末で作成すること。また、レターパックでの送付となるため、区が指定する送付物をレターパックに入れ、レターパックに張り付けた送付用宛名ラベルと内容物のあて先に相違がないか人を替えて2回以上確認したのち、追跡シールを剥がして封入・封緘を行い、作成した送付用宛名ラベルのコピーに追跡シールを貼り、セットにして区職員へ引き継ぐこと。
- G ア の「調査委託契約確認文書」については、区が用意した送付用封筒に入れ、確認文書と封筒の宛名に相違がないか、区が指定する内容物の不足がないか等を、人を替えて2回以上確認して封入・封緘すること。

H ア の「決定通知書」については、区より引き渡される被保険者証、決定通知、要介護度別に種類の違う区が指定する印刷物をセットにし、被保険者証と通知の内容に相違がないか、印刷物が被保険者証にある要介護度に合わせた内容になっているかを、人を替えて2回以上確認する。イ 事前作業で用意した封筒に入れる前にも、再度内容を確認した後封入封緘すること。封緘後も窓枠に宛名が表示されているかを確認すること。

I ア の「延期通知書」については、区が用意した送付用封筒に入れ、宛先が窓枠内に表示されているか、内容物の不足がないか等を、人を替えて2回以上確認して封入・封緘すること。

J ア の「要介護認定等の資料（調査情報・主治医意見書）」については、請求者が用意した返信用封筒の宛名と送付する資料に相違がないか人を替えて2回以上確認して封入・封緘すること。

K は郵便局へ持ち込む作業のみであるが、上記以外の郵便物についても、区が郵便物を持ち込む必要がある場合には、区が発送作業の補助を行うこと。持ち込み準備作業（発送日の区が指定する時刻までに終了すること）

A (7)ア ~ および区職員が発送を行う予定の郵便物を種類別・料金別に集計し、区が指定する「差出依頼票」に記載すること。

B 区が指定する一定の条件に該当する郵便物がある場合は区指定の「郵便区内特別」の印を郵便物に押印すること。

C 区職員担当者に上記の「差出依頼票」を渡し、職員が作成した料金後納郵便物差出票（以下「差出票」という。）（提出用と区所属控え）を受け取ること。

ウ 郵便物の持ち込み

郵便物とイ で受け取った差出票（提出用と区所属控え）を郵便局へ持ち込むこと。

差出票（区所属控え）に郵便局が日付印を押印したものと後納郵便物等取扱票（以下取扱票」という。）（お客様用）を郵便局から受け取ること。

イ の差出票（区所属控え）および取扱票（お客様用）をファイリングすること。

(8) 出力帳票の処理

ア MCWEL 端末からの帳票の出力

区が指定するプリンタから、区が指定する日次の出力帳票を出力すること。ただし、日次帳票以外は区職員が対応する。出力帳票の枚数とMCWEL 端末上の一覧リストが合っているかを確認すること。

イ 帳票の引渡し

出力帳票を区が指定する方法で区職員に引き渡すこと。

(9) 審査会資料の作成

ア 審査会資料（区職員用）準備

区が指定する各審査会担当への資料割当日の区が指定する時刻までに、該当する審査会の審査会資料(区職員用)をMCWE L 端末から出力し、 の作業を行うこととする。

出力した審査会資料(区職員用)については、落丁、乱丁等で資料の文字を読むことができるかどうかを区が指定する方法で人を替えて2回以上確認する。確認作業終了後は別途区が指定する「審査会資料事前チェック表」に審査会で審査する申請の番号を「審査会事前チェック表」に転記し、「審査会資料事前チェック表」は審査会資料の表紙にクリップ留めする。更に「表紙」に該当する審査会の申請を各申請区分別で番号ごとに分けた表示を記載し、各審査会担当事務局の区職員名および審査会の合議体番号を記入した付せんを添付し、区職員へ引き継ぐ。また、MCWE L 端末を使用し、認定結果の送付が不要の意思を示した医療機関が意見書を記載した申請者について判別ができるよう入力を行うこと。

資料の文字が確認できるか判断がつかない場合は、同資料が該当する申請書について、該当するファイル内の意見書および調査票を再度OCR 読込し、文字が確認できる場合には、意見書および調査票は左側中央1 か所で申請書と合わせてホチキス留めし、再度ファイルに入れ、区が指定する戸棚内のボックスに戻すこと。再読み込み後も文字が読めないと判断した場合は、そのまま区職員へ資料を引き継ぐこと。

イ 審査会資料(審査会委員用)準備

区が指定する各審査会委員への資料をアップロードする日(時刻は区が指定)までに、該当する審査会の審査会資料(審査会委員用)をMCWE L 端末から出力し、 、 の作業を行うこと。

出力した審査会資料(審査会委員用)については、申請者の被保険者番号、氏名、住所、電話番号、主治医名、主治医の所属先の医療機関名、所在地、連絡先、認定調査の調査員氏名および別途区が基準を指定する「審査会資料内の申請者個人が特定される可能性のある記述」についてMCWE L 端末でマスキング処理を行う。処理終了後、資料の出力を行い、落丁、乱丁等で資料の文字を読むことができるかどうかを区が指定する方法で人を替えて2回確認する。確認できるか判断がつかない場合は、該当するファイル内の意見書および調査票を再度OCR 読込し、意見書および調査票は左側中央1 か所で申請書と合わせてホチキス留めし、再度ファイルに入れ、区が指定する戸棚内のボックスに戻すこと。再読み込み後でも読めないと判断した場合はそのまま区職員へ資料を引き継ぐこと。

確認が終了した審査会資料は区が用意する端末を使用して該当の合議体へ審査会資料をアップロードすること。アップロード後に追加案件が発生した場合、マスキング終了後、区が指定する合議体へ資料をアップロードすること。

ウ 審査会で使用する議事録および諮問書の準備

区が指定する各審査会委員への資料送付日の、イ の作業が終了したのち、審査会で使用する議事録をMCWE L 端末より出力し、区が指定する各審査会を担当する区職員へ渡すこと。

の作業と合わせ、該当する審査会で審査判定を行う申請者の一覧表および審査会資料(委員用) の表紙をMCWE L 端末より出力し、区が指定する各審査会を担当する区職員へ渡すこと。

エ 審査会開始の準備

審査会室の準備として、審査会室ドア外に設置してあるホワイトボードに審査会の開始時刻および合議体の番号を区が用意する黒色ホワイトボードマーカーで記入すること。

(10) MCWE L 端末による処理

ア 審査会委員情報の入力

各審査会委員の氏名・住所・連絡先・金融機関等が変更になった際等、区が指定する場合に、MCWE L 端末の区が指定するデータシートに変更後のデータを入力すること。

イ 合議体情報の入力

次年度開始前の区が指定する日までに、区が決定した審査会の日時・合議体番号・審査会委員をMCWE L 端末内の区が指定の項目にデータ入力すること。

ウ 審査会予定の入力

審査会の日時・合議体番号をMCWE L 端末の指定の項目にデータ入力すること。

(11) 介護扶助 10 割該当者・介護保険適用除外施設入所者・原発避難者等特例事務対象者の処理

ア 申請者情報の入力

区が指定する、介護扶助 10 割該当者・介護保険適用除外施設入所者・原発避難者等特例事務対象者の申請情報を区が指定する方法でMCWE L 端末に入力すること。

イ 意見書・調査票のOCR読み込み・一次判定作業

アで申請者情報入力を行った介護扶助 10 割該当者・介護保険適用除外施設入所者・原発避難者等特例事務対象者の調査票および意見書について、区が指定する方法でMCWE L 端末でのOCR読み込みおよび一次判定作業を行うこと。

ウ 割り付け処理票の作成

イで一次判定を行った介護扶助 10 割該当者申請について、区が指定する様式である「割り付け処理票」を作成し、区が指定する方法で区職員へ引き継ぐこと。

(12) コールセンター業務

ア 主治医意見書の電話督促

受託者は、区が指定した回答期限を過ぎても提出の無い主治医意見書について、対象者の一覧を作成し、その名簿を参照しながら医療機関に対し電話督促を行い、M C W E L 端末を使用して区が指定する項目を入力すること。ここまでの1回目の督促作業とし、3回目の督促を実施した申請については、督促作業終了後、(11)ウで指定した「割り付け処理票」を作成し、区が指定する方法で区職員へ引き継ぐこと。

イ 主治医意見書問合せ

(3)ウ において記載不備が確認された主治医意見書について、記載不備の内容について医療機関に電話で問合せをし、不備に対しての回答内容を区が指定する「主治医意見書問合せ票」に記録すること。

ウ 審査会進捗状況問合せの回答

審査会の進捗状況の問合せの電話に対し、端末等で状況を確認し、区が定めた基準に該当する問合せ者の場合は回答を行うこと。

問合せ者が区が基準に該当しない場合は、回答できない旨を区が指定する内容に基づき回答すること。

エ 調査票の電話督促

区が指定した提出期限を過ぎても提出の無い調査票について、対象者の一覧を作成し、その一覧を参照しながら対象者のファイルを引き抜くこと。

で作成した一覧を基にM C W E L 端末の特記事項入力機能を確認し、事業所に対し進捗確認および電話督促を行い、M C W E L 端末を使用して区が指定する項目を入力すること。

(13) その他の業務

ア 用紙類の管理

区が指定する印刷物の原稿を管理すること（原稿は区で作成する。）

意見書の依頼、調査票の依頼、審査会資料、更新勧奨通知、決定通知等の送付物に同封するための区が指定した印刷物、返信用封筒および用紙の在庫管理をすること。在庫が少なくなったものについて、購入が必要なものは、区職員に連絡し、内部印刷にて対応できるものは、印刷機等にて印刷すること。

記名なしの調査票O C R用紙、意見書O C R用紙を区が必要に応じてM C W E L 端末より出力すること。

上記以外の印刷物や用紙の管理をする場合は別途区と協議を行う。

イ M C W E L 端末に接続しているプリンタ・O C Rの管理

プリンタトナーおよびO C Rインクカートリッジの在庫管理を行うこと。消耗品は在庫を使い切る前に区職員に連絡し、消耗品不足で動作不可にならないようにすること。

プリンタトナーおよびO C Rインクカートリッジの交換指示が出た場合、それを交換すること。交換後の空になった消耗品は区が新たに消耗品を購入する

ときに購入先業者に渡せるよう保管しておくこと。

プリンタおよびOCRで発生した紙詰り等の軽微な障害の対応（内部の確認・清掃）をすること。

プリンタおよびOCR端末に、の軽微な障害以外の障害が発生した場合は、遅滞なく区職員に連絡すること。

ウ 文書の保存、廃棄

随時廃棄する個人情報が入った文書は所定の廃棄文書用の箱に保管し、月2回（区職員の指定した日）区が指定する場所に運搬すること。

保存年限が定められている文書は、区が指定する時期に所定の文書保存箱に保管し、区が指定する場所に運搬すること。その後、保存箱表紙に必要事項を記入の上、保存箱に貼付すること。

エ 業務の説明

作成したマニュアルに詳細を記載していない作業について区職員に説明を求められた場合、管理責任者は受託業者の作業手順の説明を行うこと。

(14) 終業時の作業

収受印の日付を翌開庁日に変更すること。

(15) 経費負担

介護保険認定等事務のみで使用し用意するものはつぎのとおり。共通事項も参照すること。

ア 受託者が用意するもの（数量は目安であり、必要数を用意すること）

レーザープリンターラベル ライオン L P R -3215 1,800 シート / 年

宛名シール 約 5 箱 / 年

エーワン P C & W P ラベル A4 12 面 500 シート

標準総厚み 125g / m² (0.13 mm) ラベルサイズ 83.8 mm × 42.3 mm

500 シート (6,000 片) / 箱

内部業務（個人情報を含まない）用のパソコン（Microsoft 社の Word、Excel がインストール済みのもの） 1 台以上

インターネットに接続するための経費およびセキュリティ対策に係る経費についても受託者の負担とする。詳細については、別途協議する。

事務用文房具

イ 区が用意するもの

プリンタトナー

インクカートリッジ（OCR用）

郵送用封筒・レターパック

各業務の事務量（概数）は、「別紙1 事務量換算表」のとおり。

3 介護保険給付届出入力等事務

(1) 高額介護（介護予防）サービス費および高額総合事業サービス費に関する事務

- ア 被保険者等から提出された支給申請書のうち区が指定する情報をMCWEL端末に入力すること。支給申請書に金融機関および支店のコードの記載がない場合は、調査して入力すること。
- イ 支給申請書およびお知らせを1枚の方と複数枚の方に仕分けること。
- ウ 区所有の印刷機等を使用し、区が指定する案内文等を印刷すること。
- エ 区所有の折り機を使用し、支給申請書、お知らせおよび案内文等の折り作業を行うこと。
- オ 支給申請書、お知らせおよび案内文等を区が指定する封筒に封入・封緘すること。
- カ 被保険者等から提出された支給申請書を被保険者番号順に並べ替えること。
- キ 支給決定通知書を、区が指定する封筒に封入・封緘すること。
- ク 申立書を被保険者番号順にファイリングすること。

(2) 高額医療合算介護（介護予防）サービス費および高額医療合算総合事業サービス費に関する事務

- ア リストから該当者の被保険者番号を調べ、申立書へ転記すること。
- イ MCWEL端末に送付先設定情報を入力すること。
- ウ 区所有の折り機を使用し、情報政策課において出力された支給決定通知書の折り作業を行うこと。
- エ 支給決定通知書を、区が指定する封筒に封入・封緘すること。

(3) 住宅改修に関する事務

- ア 「住宅改修費事前承認申請書（償還払い用）」および「住宅改修費受領委任払い利用工事承認申請書」（以下これらを「承認（事前）申請書」という。）について、MCWEL端末使用し、申請者の端末情報との突合作業および住宅改修履歴、給付制限または関連宛名の有無、負担割合、送付先の調査を行うこと。
- イ MCWEL端末に承認（事前）申請書の情報を入力し、または、職員がMCWEL端末に承認（事前）申請書の情報を入力した場合は、その入力内容を確認し、必要に応じて入力内容を修正すること。
- ウ 「介護保険居宅介護（予防）住宅改修事前承認（不承認）決定通知書」を区が指定する封筒に封入・封緘すること。
- エ 「介護保険居宅介護（介護予防）住宅改修費支給申請書（償還払い用）」および「介護保険居宅介護（介護予防）住宅改修費支給申請書（受領委任払い用）」（以下これらを「支給（事後）申請書」という。）について、MCWEL端末を使用し、申請者の端末情報との突合作業および住宅改修履歴、給付制限の有無、負担割合、送付先の調査を行うこと。
- オ 請求書等に記載されている金融機関および支店コードを調査し、請求書等に金融

- 機関コードおよび支店コードを記入すること。
- カ MCWEL 端末に請求書等に記載されている口座情報を入力すること。
- キ MCWEL 端末に支給（事後）申請書の情報を入力すること。
- ク カおよびキの入力後、MCWEL 端末から出力されるリストと入力内容を確認すること。入力内容を確認し、修正の必要がある場合は、必要に応じて入力内容を修正すること。
- ケ 区所有の印刷機等を使用し、区が指定する案内文を印刷すること。
- コ 区所有の折り機を使用し、「介護保険支給（不支給）決定通知書（償還払用）」または「介護保険支給（不支給）決定通知書（受領委任払用）」（以下これらを「支給決定通知書」という。）および案内文の折り作業を行うこと。
- サ 支給決定通知書および案内文等を区が指定する封筒に封入・封緘すること。
- シ 承認（事前）申請書、支給（事後）申請書、請求書等を被保険者番号順に並び替え、表紙をつけてファイリングすること。
- ス 高齢者自立支援住宅改修協定締結更新事務（２月～３月）
- (ア) 区所有の印刷機等を使用し、協定締結に係る更新申請書類を印刷すること。
- その後、区所有の折り機を使用し、更新申請書類の折り作業を行い、区が指定する封筒に封入・封緘すること（２月）。
- (イ) 協定締結更新を希望する事業者から提出のあった更新申請書類および添付書類の不備を確認すること。不備がある場合は、区職員に引き継ぐこと（２月）。
- (ウ) 更新申請に係る決定通知書等を、区が指定する封筒に封入・封緘し、申請書類をファイリングすること（３月）。
- (4) 福祉用具購入に関する事務
- ア 「介護保険福祉用具購入費受領委任払い利用購入承認申請書」（以下「承認（事前）申請書」という。）について、MCWEL 端末を使用し、申請者の端末情報との突合作業および福祉用具購入履歴、給付制限の有無、負担割合、送付先の調査を行うこと。
- イ MCWEL 端末に承認（事前）申請書の情報を入力し、または、職員がMCWEL 端末に承認（事前）申請書の情報を入力した場合は、その入力内容を確認し、必要に応じて入力内容を修正すること。
- ウ 「介護保険福祉用具購入費受領委任払い承認（不承認）決定通知書」を区が指定する封筒に封入・封緘すること。
- エ 「介護保険居宅介護（介護予防）福祉用具購入費支給申請書」（以下「支給（事後）申請書」という。）について、MCWEL 端末を使用し、申請者の端末情報との突合作業および福祉用具購入履歴、給付制限の有無、負担割合、送付先の調査を行うこと。
- オ 請求書等に記載されている金融機関および支店コードを調査し、請求書等に金融機関コードおよび支店コードを記入すること。
- カ キおよびクの入力前に、支給（事後）申請書、請求書および領収書の写しを被保

- 険者番号順に並び替え、支給内訳書の内容を確認すること。
- キ MCWE L 端末に請求書等に記載されている口座情報を入力すること。
- ク MCWE L 端末に支給（事後）申請書の情報を入力すること。
- ケ キおよびクの入力後、MCWE L 端末から出力されるリストと入力内容を確認すること。入力内容を確認し、修正の必要がある場合は、必要に応じて入力内容を修正すること。
- コ 区所有の印刷機等を使用し、区が指定する案内文を印刷すること。
- サ 区所有の折り機を使用し、「介護保険支給（不支給）決定通知書」（以下「支給決定通知書」という。）および案内文の折り作業を行うこと。
- シ 支給決定通知書および案内文を、区が指定する封筒に封入・封緘すること。
- ス 承認（事前）申請書、支給（事後）申請書、請求書等を被保険者番号順に並び替え、表紙をつけてファイリングすること。
- (5) 福祉用具貸与の軽度者申請に関する事務
- ア 介護保険軽度者の福祉用具貸与に係る確認申請書について、MCWE L 端末を使用し、申請者および居宅介護支援事業所の端末情報を調査すること。
- イ アの申請に係る確認通知を区が指定する封筒に封入・封緘すること。
- (6) 介護保険負担割合証に関する事務
- 介護保険負担割合証の折り作業を行い、介護保険負担割合証および案内文を区が指定する封筒に封入・封緘すること。
- (7) 介護保険負担限度額認定証の年次更新に関する事務（5月下旬から9月上旬）
- ア 負担限度額認定申請書勧奨通知等を、区が指定する封筒に封入・封緘すること。
- イ 介護保険負担限度額認定申請書類を被保険者番号順に並び替え、読み合わせを行い、勧奨対象者リストにチェックを入れ、区が指定したとおりに分類すること。
- ウ MCWE L 端末に、介護保険負担限度額認定証申請書類に記載されている内容のうち、区が指定する情報を入力すること。
- エ 介護保険負担限度額、利用者負担額減額・免除認定決定通知書、介護保険負担限度額認定証および案内文等を区が指定する封筒に封入・封緘すること。
- オ 介護保険負担限度額認定申請書類を被保険者番号順に並び替え、表紙をつけてファイリングすること。
- (8) 居宅サービス計画作成依頼届等に関する事務
- ア 居宅サービス計画作成依頼届出書について、MCWE L 端末に区が指定する内容を入力すること。
- イ 居宅サービス計画作成依頼取下げ届について、MCWE L 端末に区が指定する内容を入力すること。
- ウ 小規模多機能型居宅介護・看護小規模多機能型居宅介護に係る居宅サービス計画作成依頼届について、MCWE L 端末に区が指定する内容を入力すること。
- エ 介護予防サービス計画作成依頼届出書について、MCWE L 端末に内容を入力すること。

オ 過誤申立書について、MCWEL 端末に区が指定する内容を入力し、入力後チェックリストで確認を行うこと。

カ 区が作成する、MCWEL 端末に登録されていない事業所の一覧である「事業所情報未登録リスト」に基づき、MCWEL 端末で事業者情報に登録し、入力後の確認を行うこと。

キ ア～カまでの届出書類に関する記載事項等の確認、並べ替えおよびファイリング等

受け付けた届出書を、届出書別に分類、ファイリングすること。

入力時に記載不備等がある場合には別ファイルに分け、区職員へ引き継ぐこと。

入力後（区職員分含む）の届出書を届出書別・被保険者番号順（過誤申立書は申立理由番号別・事業所番号順）に並び替えたうえでファイリングすること。

また、ア～エの届出書については、毎月最終営業日、オの過誤申立書については、毎月 15 日の入力締め切り後、一月分をまとめて所定のチューブファイルに整理・整番のうえ綴りこみを行うこと。

なお、ファイリング等を行う届出書には、委託事業者が入力を行わない区が指定する書類も含むこと。

(9) 経費負担

介護保険給付届出入力等事務のみで使用し受託者が用意するものはつぎ次のとおり。共通事項も参照すること。

業務（金融機関コードおよび事業者情報の調査等）におけるインターネット接続用のパソコン等、インターネット接続およびセキュリティ対策に係る経費等なお、詳細については、別途協議する。

各業務の事務量（概数）は、「別紙 1 事務量換算表」のとおり。

4 介護保険課窓口業務に係る事務

(1) 窓口体制

受託者は、3 組ある対応スペースにおいて、少なくとも 2 組の来庁者を同時に対応するために必要な従事者を、業務時間中に常駐させること。ただし、月の始め、連続する 3 日以上 の閉庁日前後の開庁日および繁忙期の 6 月は、窓口の混雑が見込まれるため来庁者の待ち時間の短縮に努めること。

(2) 案内業務

介護保険全般についての基本的な案内については、「すぐわかる介護保険」に記載されている範囲で行うこと。また、他部署への案内やその他詳細な相談や苦情については、一次対応を行い、その内容に応じて担当係の区職員を呼び出すこと。

内 容	担当係
1 事業者の指定に関すること	事業者指定係
2 事業者の運営に関すること	事業者運営推進係
3 要介護認定に関すること（認定調査を除く）	介護認定第一係
4 認定調査に関すること	介護認定第二係

5 介護給付や自己負担に関すること（負担割合証を含む）	給付係
6 介護報酬の過誤申立・返戻に関すること	介護システム係
7 資格や保険証、保険料の計算に関すること	資格保険料係（資格担当）
8 保険料の納付や還付、口座振替に関すること	資格保険料係（収納担当）
9 その他	管理係

(3) 一般の資料配付

来庁者が希望した場合につぎの資料の配付をすること。

- ア 介護保険・福祉関係の冊子やパンフレット、事業者一覧
- イ ケアマネジャー資格試験に関する受験要綱

(4) 特定の資料提供

申請書や本人確認に基づき、つぎの特定の資料を提供すること。確認方法は別途区が指定する方法によるものとする。

- ア ケアプラン作成事業所に対する、認定調査情報・主治医意見書
- イ （確定申告に係る）保険料の支払済額のお知らせ（納付済額確認書）

(5) 文書の受取

事業者等から提出されたつぎの申請書類等について、記入内容や添付資料を確認し、業務マニュアルに記載した必要事項（保険料収納状況の確認、領収書および通帳のコピーを取る等）に対応した上でつぎの申請書等を受け取ること。

- ア 要介護認定・要支援認定申請書

第三者行為に係る申請の場合は(7)チへ引継ぐこと。

- イ 認定調査票
- ウ 高額介護（介護予防）サービス費支給申請書および口座振替依頼書
- エ 高額総合事業サービス費支給申請書
- オ 負担限度額（境界層含む）および旧措置入所者の減免申請書
- カ 生計困難者等に対する利用者負担額軽減確認申請書（生活保護者受給者分のみ）
- キ 生計困難者に対する利用者負担軽減制度に伴う軽減状況調書
- ク 住宅改修（介護保険・高齢者自立支援）関係の書類
- ケ 福祉用具購入（介護保険・高齢者自立支援）関係の書類
- コ 軽度者の福祉用具貸与に係る確認申請関係の書類
- サ 居宅等サービス計画作成依頼（変更）届出書・取下届
- シ （介護給付等）過誤申立書
- ス 被保険者証・負担割合証再交付請書
- セ 送付先設定（解除）申請書
- ソ 住所地特例適用・変更・終了届
- タ 保険料口座振替依頼書
- チ 被保険者証（認定申請時・資格喪失時・居宅サービス計画作成依頼届出時の回収、転出・死亡時は保険料等を確認のこと）

- ツ 負担割合証（負担割合変更時、住所変更時、資格喪失時の回収）
- テ 各種利用者負担減免証（資格喪失時・有効期限喪失時・記載事項変更時の回収）
- ト 運営推進会議関係の書類（開催通知、議事録）

(6) 現金収納業務の補助

保険料の収納を行うためのつぎの業務の補助をすること。受託者は、現金を収受する権限がないため、必ず区職員に取り次ぐこと。

また、納付の具体的な相談は、区職員が行う。

- ア 未納状況の確認（6ヶ月以上の未納がある場合は、必ず区職員に取り次ぐこと。）
- イ 納付書の（再）発行
- ウ 領収書の取次ぎ

(7) 区職員への取次ぎ

確認・判断を要するつぎのものについて、必ず担当係の区職員を呼び出すこと。（・・・以下は、担当係を表す。）

- ア 認定調査日時の調整（緊急扱い、調査希望日が限定されている場合など）
・・・介護認定第二係
- イ 要介護認定・要支援認定申請取り下げ届・・・介護認定第一係
- ウ 主治医意見書（医療機関持込み）・・・介護認定第一係
- エ 主治医変更届・・・介護認定第一係
- オ 死者情報に係る資料提供・・・介護認定第一係
- カ 確定申告（おむつ代の医療費控除）に係る主治医意見書の内容確認書発行
・・・介護認定第一係
- キ 認定調査委託契約関係の書類
（受託変更届・調査員変更届・認定調査実施可能場所および件数連絡票以外）
・・・介護認定第二係
- ク 受給資格証明書の（再）交付・・・介護認定第一係
- ケ 高額医療・高額介護合算制度関係の書類・・・給付係
- コ 総合事業の高額医療・高額介護合算制度関係の書類・・・給付係
- サ 生計困難者に対する利用者負担額軽減対象確認申請書（生活保護受給者以外）
・・・給付係
- シ 生計困難者に対する利用者負担軽減制度に伴う補助金の申請書類・・・給付係
- ス 各種利用者負担減免証の再交付（翌日発送）・・・給付係
- セ 高齢者自立支援住宅改修および福祉用具給付協定事業者関係の書類・・・給付係
- ソ 介護保険住宅改修費および福祉用具購入費の受領委任払契約関係の書類
・・・給付係
- タ 負担割合証の再交付（即時交付）・・・給付係
- チ 第三者行為関係の書類・・・給付係
- ツ 居宅等サービス計画作成依頼（変更）届出書・取下届・・・介護システム係

- テ 事業所からの介護報酬の過誤申立および返戻に関する相談・・・介護システム係
- ト 被保険者証の再交付（即時交付）・・・資格保険料係（資格担当）
- ナ 資格者証（暫定被保険者証）の交付・・・資格保険料係（資格担当）
- ニ 住所地特例対象施設の確認・・・資格保険料係（資格担当）
- ノ 介護保険料通知書についての説明・・・資格保険料係（資格担当）
- ネ （所得）簡易申告書・・・資格保険料係（資格担当）
- ノ 生計困難者に対する保険料の減免・一般減免申請・・・資格保険料係（資格担当）
- ハ 資格取得・異動・喪失届・・・資格保険料係（資格担当）
- ヒ 保険料還付金請求書兼口座振替依頼書・・・資格保険料係（収納担当）
- フ 居宅介護支援事業者、地域密着型サービス事業者、介護予防・生活支援サービス・活動事業者、介護予防支援事業者に係る届出・申請等・・・事業者指定係
- ヘ 認知症介護実践者研修等の受講申込書・・・事業者指定係
- ホ 居宅サービス計画標準化事業（ケアプラン点検）に関する書類
・・・事業者運営推進係
- マ 事業所からの介護報酬算定に関する相談・・・給付係
- ミ 事業所からの事業所運営等（内部通報を含む）に関する相談
・・・事業者運営推進係
- ム 第三者評価受審費用助成事業に関する書類・・・管理係

(8) 業務遂行上の留意点

ア 各窓口業務の詳細

前記(2)～(7)の業務およびその他関連する業務の詳細は、介護保険課窓口業務に係る事務についての業務マニュアルのとおりとする。

イ 用品管理

各種申請等の用紙・案内・パンフレット類については、所定の位置に配置・展示し、整理・整頓とともに在庫確認を行い、在庫が不足した場合には、区職員に遅滞なく連絡すること。

ウ 始業時と終業時

始業時（８時３０分）までに窓口の扉を開けて、パンフレット棚等を所定に位置に移動させる。終業時（１７時１５分）にパンフレット棚等を元の位置に戻し、扉を閉める。

エ 正午から午後１時までの対応

正午から午後１時までの時間帯は、各係当番制で対応しているため、当該職員が電話対応中などによって、すぐに窓口に出られない場合もあるので、お待ちいただくことがある旨案内すること。

オ 業務時間終了間際の対応

業務時間終了間際の来庁者には、用件を伺い担当係に引き継ぐこと。

各業務の事務量（概数）は、「別紙１事務量換算表」のとおり。

【介護保険認定業務等事務】

No.		作業名称	作業内容	処理時間 (分)	処理件数	1月当たりの処理時間	備考
1	(1) 始業時の作業	(1) システム等の起動	始業時(8時30分)に端末等、プリンタ等機器を起動すること。	5分/日	月20日	1.67	
2		(2) 書類箱等の準備	始業時(8時30分)に作業スペースに書類箱等を設置すること。	1分/日	月20日	0.33	
3		ア 前日の残務処理	MCWEL端末に、前日業務に収受した未入力申請書について、入力を行うこと。	随時	月20日	0.00	
4		イ 申請書の収納	区職員が所定の位置に返却した申請書を、所定の戸棚の所定の位置に収納すること。	10分×3人/日	月20日	10.00	
5		ウ 郵便物、文書交換袋の開封	申請書、主治医意見書、認定調査票、給付に関する届出書類等が入った郵便物、文書交換袋を開封すること。	10分×4人/日	月20日	13.33	
6		エ 書類の仕分け	開封して取り出した書類および窓口に提出された書類を所定の分類方式により仕分けすること。				
7	(2) 申請書	ア 申請書の収受と内容審査	申請書および申請書に添付されている連絡事項に、収受印を押すこと。連絡事項は申請書の下に重ね左上部クリップ留めをするこ と。	0.17分×145件/日	月2,903件(145件/日)	8.23	1
8			で収受印を押した申請書について、区が管理する機器を用いてスキャンを行うこと。スキャンを行った申請書のうち、でクリップ留めをしていた申請書は再度ク リップ留めを行うこと。	0.5分×145件/日	月2903件(145件/日)	24.19	1
9			で収受印を押した申請書とでスキャンを行った申請の件数が一致しているかの確認を行うこと。	15分/日	月20日	5.00	1
10			申請書の中から申請区分が転入の申請書を引き抜き、区の担当者へ引き渡すこと。	5分/日	月20日	1.67	1
11			第2号被保険者の特定疾病名等に誤りがないか確認すること。確認後は、資格担当へ引き継ぐこと。	2分/日	月20日	0.67	1
12			申請書の記入漏れ、誤記入等の有無を確認すること。	0.75分×145件/日	月2,903件(145件/日)	36.29	1
13			において確認された記入漏れや誤記入等がある申請書について、申請者または提出代行者等に問い合わせ、申請書の訂正等を行 うこと。	1.8分×15件/日	月309件	9.27	1
14			において緊急が確認された場合、区の用意する緊急印(赤色)を申請書上部中央に押し、区担当者へ引き継ぐこと。	1分×5件/日	月20日 月103件	1.71	1
15			マイナンバー記載の確認を行うこと。記載が有る場合、区が指定する方法でマイナンバーが確認できる書類を確認すること。また、マイナンバー上にシールを貼り、そ の周囲を水色マーカーで囲むこと。	1分×5件/日	月103件	1.71	1
16			提出代行者である地域包括での認定調査を希望する場合(申請書の備考欄に記載されている。)は、申請者または提出代行者等に架電して調査希望の状況を確認 すること。その後、確認が終了したことを申請書内の備考欄に記入し、備考欄をピンクマーカーで囲むこと。	3分×3件/日	月61.75件	3.08	1
17			申請者が夫婦等であり、かつ同時に調査を希望する場合(申請書の備考欄に記載されている。)は、備考欄をピンクマーカーで囲む こと。	0.3分×3件/日	月61.75件	0.31	1
18			申請書に記載されている調査場所と主治医医療機関を確認し、区の指定する方法に基づき、申請書の主治医チェック欄の「在」(在宅)または「入」(施設入所・入院 等)の、該当する方にチェックをすること。	0.1分×145件/日	月2,903件(145件/日)	4.84	1
19			施設入所中の者からの申請の場合、施設の種別を区の指定する方法で「在」または「入」のどちらにあたるか確認すること。	0.5×36件/日	月725件(全体の約4分の1と想定)	6.04	1
20			申請書の内容確認および修正終了後、区処理欄の申請入力欄に確認者の名前を鉛筆で記入すること。	0.1分×145件/日	月2,903件(145件/日)	9.68	1
21			申請書を各申請区分等(新規・区変・更新・地域包括の提出代行人)別に申請書入力ファイルに入れること。	0.1分×145件/日	月2903件(145件/日)		
22			区分変更申請のうち、一定期間に介護保険課窓口で受け付けたものおよび消印のある物について、「1日付希望」の印と受け付けた日のデイト印を押す。	1分×5件/日	月20件	0.34	
23		イ 申請情報の入力	MCWEL端末に、申請情報(被保険者番号、氏名、申請区分、申請年月日)の入力を行うこと。入力後、MCWEL端末から当該リストを出力すること。	1分/件	月2903件(145件/日)	48.38	1
24		ウ 申請書の保管	保管対象となる被保険者の被保険者番号ラベルをMCWEL端末から出力すること。				
25			クリアファイルに被保険者番号ラベルを貼りつけ、申請者個人ファイル(以下「ファイル」という。)を作成し、ファイルに申請書、連絡事項を入れ、所定の戸棚内の所定 のボックスに被保険者番号順に収納すること。	1.75/件	月2,903件(145件/日)	84.67	
26			日常業務により区職員が取り出したファイルの中身を確認し、所定の戸棚内の所定のボックスに戻すこと。	120分/日	月20日	40.00	
27			区の指定する時期に昨年度の申請書が入っているファイルからファイルを外し申請書のみを所定の戸棚内の所定のボックスに戻すこと。使用済みファイルはの作 業を行うこと。	0.25分/件	月2,903件(145件/日)	12.10	
28			使用済みファイルのラベルをはがし、ファイルを区の指定する場所に保管すること。				

令和9年度別紙事務量換算表

No.		作業名称	作業内容	処理時間 (分)	処理件数	1月当たりの処理時間	備考
29	(3) 主治医意見書	ア 意見書依頼情報の入力と内容確認	意見書依頼情報(被保険者番号、依頼日、回答期限、医療機関コード、主治医名、特定疾病コード等)をMCWEL端末に入力すること。	1.45分/件	月2,903件(145件/日)	70.16	1
30			MCWEL端末で前回申請時の医療機関を確認し、前回と同様であれば、申請書的主治医チェック欄の「在」と「2」または、「入」と「2」を鉛筆で○囲みし、前回が今回申請時の医療機関と異なる場合は、「在」のみまたは「入」のみを鉛筆で○囲みすること。				
31			意見書依頼書をMCWEL端末から出力すること。				
32			申請書と意見書依頼書を照合し、申請書の区処理欄右横に区の指定する報酬コードを鉛筆で記入し、意見書依頼書の報酬コード欄の該当報酬コードに黒色ボールペンで○をつけること。	2.8分/件	月2,903件(145件/日)	135.47	
33			申請書は調査依頼ボックスに、調査依頼の区分((2)ア で指定する緊急・新規、更新、区変および(2)ア で指定する地域包括調査)に分けて収納すること。				
34			申請者が指定した主治医が、初めて意見書の作成を依頼する医療機関に属する場合や、意見書を依頼する医療機関の所在地や連絡先等の情報に変更が生じた場合等、区が指定する場合には、MCWEL端末に医療機関登録、変更入力を行うこと。	15分/件	月39.16件	9.79	
35		イ 意見書OCR用紙の出力と送付準備	意見書依頼書の確認後、意見書OCR用紙をMCWEL端末から出力し、報酬コードを黒色ボールペンで記入すること。	0.5分/件	月2,903件(145件/日)	48.38	1
36			意見書依頼書出力一覧をMCWEL端末より出力し、出力が処理済みの意見書依頼書の枚数を確認すること。	0.5分/件			
37			確認は意見書依頼書出力当日および翌日の意見書依頼書発送日の朝の2回すること。				
38			意見書依頼書、意見書OCR用紙および意見書返信信用封筒をセットにして所定の封筒に封入すること。	2分/件		96.77	
39			意見書依頼書発送当日にMCWEL端末で当日の意見書依頼書の送付先である「意見書依頼リスト」を作成し職員に引き渡すこと。	3分/日	月20日	1.00	
40		ウ 意見書の収受と形式審査	主治医医療機関から返送された意見書について、内容(被保険者番号、医師の押印等区が指定する項目)を確認し、練馬区規格外の意見書は、報酬コードを鉛筆で記入すること。意見書の内容を確認後、MCWEL端末から出力されるデータを基にしたリストを使用して収受の確認を行うこと。	2分/件 5分/件(R9年10月)	月2,903件(145件/日)	167.25	
41			意見書のチェック欄の整合性、記入漏れ等記載不備の確認は、人を替えて2回すること。	4分/件		193.53	
42			意見書不備の問合せ	100分/日	月20日	33.33	
43		エ 意見書のOCR読みと保管	意見書についてMCWEL端末でOCR読み処理を行い、記載不備等の理由により処理ができないものについては、「主治医意見書問合せ経過票」を作成し、区の指定する確認方法に従い、医療機関に問合せ、意見書を修正すること。区の指定する確認方法で処理ができない場合は、区の指定する方法により区職員に報告すること。	240分/日	月20日	80.00	
44			意見書修正後、再読みを行うこと。				
45			処理済の意見書と申請書を合わせてファイルに保管すること。	0.75分/件	月2,903件(145件/日)	36.29	
46		オ 意見書督促処理	意見書の提出期限を過ぎても意見書の返送がない申請者については、MCWEL端末でデータを抽出して一覧表を作成し、MCWEL端末を使用して意見書未回答対象者であることを登録し、意見書収受済でかつOCR未読込の対象をMCWEL端末から確認し、リストから消し込みを行うこと。	270分/回	月2回	9.00	
47			の一覧表区担当職員に引き渡し、区担当者が作成した督促状の鑑文を受け取ること。				
48			で意見書未回答対象者一覧を送付する必要があることが確認された申請者については、医療機関ごとに意見書未回答対象者一覧を出力し、所定の封筒に封入・封緘すること。	60分/日	月2回	2.00	
49		カ 意見書作成料の処理	意見書作成料の例月支払い処理を行い、各医療機関への支払明細書を支払通知とともに所定の封筒に封入・封緘すること。	360分/回	月1回	6.00	
50			区から意見書を初めて依頼する場合や、所在地、電話番号および振込口座等の医療機関情報に変更があった場合、受託者は各医療機関の意見書作成料振込先金融機関名、金融機関コード、預金種別、口座番号、口座名義、フリガナ、医療機関の所在地および電話番号をMCWEL端末に入力し、口座振替依頼書を所定のフォルダに保管すること。	4分/件	月39.1件	2.60	
51			受託者は、区が指定する意見書作成料に関するデータの資料をMCWEL端末のエクセルで作成すること。作成回数は1月に2回とし、作成するデータの種類および作成の時期は区が指定する。	60分/回	月1回	1.00	

令和9年度別紙事務量換算表

No.		作業名称	作業内容	処理時間 (分)	処理件数	1月当たりの処理時間	備考
52		ア 調査依頼先の選択	申請区分と調査場所に応じ、調査依頼先を振り分けること。調査依頼先は以下のとおり。A 新規・区内 練馬区介護保険課および練馬区指定市町村事務受託法人 B 新規・区外都内 練馬区介護保険課および東京都指定市町村事務受託法人(調査場所が病院・入所施設である場合に限る) C 新規・都外 都外の自治体 D 更新・区内 区内居宅介護支援事業所(申請者の調査場所の所在地ごとに、練馬、光が丘、石神井、大泉の4つの地区に振り分け、各々の地区の調査が可能な居宅介護支援事業所に依頼する)および地域包括 E 更新・区外 区外居宅介護支援事業所 F 区変・区内 練馬区介護保険課、練馬区指定市町村事務受託法人および地域包括 G 区変・区外 区外居宅介護支援事業所 H 申請書の認定調査場所備考欄に「練馬区の各総合福祉事務所高齢者支援係」または「練馬総合福祉事務所高齢者保健担当係」が調査を担当する旨の記載がある場合については、AからGの申請区分と調査場所に応じた調査依頼先の振り分けによらずに、記載のある係に調査依頼すること。	0.25/件	月2,903件(145件/日)	12.10	1
53			のA新規・区内については、まず練馬区指定市町村事務受託法人への調査依頼作業を区の指定する方法で行うこと。当該事務受託法人の所定の調査可能件数を超えた場合は、練馬区介護保険課に調査依頼すること。	20分/回	月9回	3.00	
54			のB新規・都内については、東京都指定市町村事務受託法人への調査依頼作業を区の指定する方法により行うこと。ただし、当該事務受託法人の調査可能な場所は調査場所が病院・入所施設である場合に限るので、調査場所が在宅の場合は練馬区介護保険課に調査依頼すること。	5分/件	月41.17件	3.43	
55			のC新規・都外については、区職員へ引き継ぐこと。	随時	随時	0.00	
56			のD更新・区内、E更新・区外、F区変・区内で地域包括調査分およびG区変・区外のうち、提出代行者欄にある「被保険者の担当ケアマネージャー(事業者)ですかはいいいえ」の「はいいいえ」のどちらにも○がついていないもの、および「いいえ」に○がついているものについては、申請者のサービス計画担当事業所をMCWEL端末M\C\E\T端末で確認し、提出代行者欄に「○P事業所名」を鉛筆で記載し、当該事業所には調査依頼をしないこと。	0.33分/件	月400件	2.20	
57			のD更新・区内の調査依頼は、MCWEL端末に保存されている区が管理する区内調査依頼表において、事業所ごとの調査可能地区および調査可能件数を確認して依頼先を選択し、当該作業日欄に依頼件数を入力すること。区内事業所の依頼可能件数を超えた場合、地域包括に架電し、了解を得た上で調査依頼すること。さらに調査依頼可能件数を超えた場合は、介護保険課および練馬区指定市町村事務受託法人へ調査依頼すること。	1.5分/件	月1,236件	30.90	
58			のE更新・区外の調査依頼は、区が管理する認定調査委託事業者リスト(以下「事業者リスト」とする)に基づき、当該地域の区外事業所に架電し、依頼先を選択すること。事業者リストにある事業者に調査依頼できないものについては、区職員に報告する。新たに調査依頼をできそうな事業所を区の指定する方法で探し、当該事業所に架電し、契約可能かどうかを確認して、区の指定する方法により調査依頼すること。調査依頼の結果、依頼ができなかった場合は区職員へ引き継ぐこと。	5分/件	月360件	30.00	
59			のF区変・区内については、まず練馬区指定市町村事務受託法人に依頼すること。当該事務受託法人の所定の調査可能件数を超えた場合は、練馬区介護保険課に調査依頼すること。また、申請書の認定調査備考欄に地域包括が調査を担当する旨が記載されている場合は、当該地域包括に調査依頼すること。	0.1分/件	月360件	0.60	
60			のG区変・区外については、と同様に、区が管理する事業者リストに基づき、当該地域の区外事業所に架電し、依頼先を選択すること。事業者リストにある事業者に区が指定する理由で調査依頼できないものについては、新たに調査の依頼が可能な事業所を区の指定する方法で探し、当該事業所に架電し、契約可能かどうかを確認の上、区の指定する方法により調査を依頼すること。調査依頼ができなかった場合は、区職員へ引き継ぐこと。	5分/件	月154.4件	12.86	
61			その他、状況に応じて区の定める基準を適用することがある。振り分け方法については区が指定する。	随時	随時	0.00	
62			調査委託事業者リスト管理	10分/件	月20.6件	3.43	

令和9年度別紙事務量換算表

No.		作業名称	作業内容	処理時間 (分)	処理件数	1月当たりの処理時間	備考
63	(4)調査票	イ 調査依頼先確定後の処理	アのE更新・区外およびG区変・区外については、MCWEL端末に保存されている区外調査依頼表に依頼先の区外事業所および調査場所を入力すること。	0.5分/件	月514.8件	4.29	
64			調査依頼先の決定したものについては、練馬区介護保険課に調査依頼するものを除いた全ての申請書の右方欄外に事業者番号と報酬コード、連絡事項の右上部に事業者番号を鉛筆で記入すること。	0.25分/件	月2,265件	9.44	
65			練馬区介護保険課を除き、調査依頼件数が1つの依頼先に2件以上ある場合は、申請書を調査依頼先ごとに被保険者番号順に並べること。	0.22分/件	月2,265件	8.30	
66			区内事業所依頼分については、区内調査依頼表から事業者番号、事業所名、依頼件数および依頼可能件数が記載されている用紙を印刷し、申請書を事業所ごとに被保険者番号順に並べて区の指定する方法でクリップ留めし、区の指定する調査確定ボックスに入れること。	0.25分/件	月1,596件	6.65	
67			区外事業所依頼分については、付箋の上段に事業者番号を、下段に事業所名を記入して申請書の左中央部に添付し、区の指定する調査確定ボックスに入れること。	0.25分/件	月515件	2.15	
68			練馬区介護保険課依頼分については、介護保険課依頼ボックスに申請書と連絡票を分けて入れる。	随時	随時	0.00	
69		ウ 調査依頼情報の入力と内容確認	調査依頼先が確定した申請書に基づいて、調査依頼情報(依頼日、事業者コード、調査依頼先名等)をMCWEL端末MICJET端末に入力すること。	1分/件	月2,903件(145件/日)	48.38	
70			MCWEL端末より調査依頼書を出力して申請書と照合し、入力内容の確認を行うこと。	1分/件	月2,903件(145件/日)	48.38	
71			初めて調査依頼する事業所の所在地および連絡先等の情報をMCWEL端末に入力すること。	3分/件	月27件	1.35	
72	エ 調査票OCR用紙の出力と送付準備		調査依頼情報の入力確認が終了したものについては、調査票をMCWEL端末から出力すること。	1分/件	月2,903件(145件/日)	48.38	
73			調査票に、調査機関の種別に基づき報酬コードを記入すること。				
74			依頼書出力一覧をMCWEL端末から出力し、出力済みの調査依頼書の枚数と一致しているかを確認すること。	10分/日	月20日	3.33	
75			調査依頼先送付用の事業所宛名シールをMCWEL端末で作成および印刷し、調査依頼先送付用の封筒およびレターバックに貼ること。レターバックの追跡シールは依頼書出力一覧の対応する事業所の場所に貼ること。	10分/日	月20日	3.33	
76			申請書の被保険者に係る情報および認定調査に係る情報の記載箇所等をコピーし、調査依頼文および調査票と共に区が指定する方法でセットにして調査依頼先に送付する封筒に封入・封緘すること。	1.5分/件	月2,903件(145件/日)	72.58	
77			区外居宅介護支援事業所に調査依頼の際に同封する返信用封筒を必要部数印刷し区が指定する戸棚に保管すること。	随時	随時	0.00	
78		オ 調査票の収受と形式審査	調査依頼先から調査終了後に提出された調査票については、内容(被保険者番号、申請者氏名調査依頼事業所、調査員氏名)を確認し、MCWEL端末から出力されるデータを基にしたリストを使用して収受の確認を行う。	0.8分/件	月2,903件(145件/日)	38.71	
79			の調査票については、内容を区が指定する方法で人を替えて2回以上確認すること。	6分/件	月2,903件(145件/日)	290.30	
80			区が指定する電話問合せ不要の不備は補記を行い、経過票は作成せず、その他の不備がある場合は、区が別途様式を指定する「調査票問合せ経過票」を作成し、区職員に報告・メモ入力を行うこと。	4分/件	月257件	17.13	
81			の調査票が区の指定している調査票の様式ではない場合、区の指定する様式に の調査票の情報をコピーし、貼付すること。	5分/全体の20%	月120件	10.00	
82			記載不備の無かった調査票または記載不備があったが職員による確認・修正が終了している調査票のOCR読み処理を行うこと。OCR読み処理ができないものについては、「調査票問合せ経過票」を作成し、区職員に報告すること。	75分/日	月20日	25.00	
83	カ 調査票のOCR読みと保管		の後区職員がOCR読み処理可能と確認した調査票について、再度OCR読みを行うこと。	15分/日	月20日	5.00	
84			(9)ア にて作成し、区職員に渡した審査会資料において、当該審査会担当事務局の区職員により調査票の不備が確認された場合は、区の作成する調査票修正票に基づき調査票の原本修正を行うこと。修正を行った調査票は再度OCR読みを行い、左側上部1か所をホチキス留めし、更に左側中央1か所で申請書と合わせてホチキス留めの上、再度ファイルに入れ、区の指定する戸棚内の ボックスに戻すこと。	0.75分/件	月2,903件(145件/日)	36.29	
85			OCR読み処理済の調査票は、 と同様の方法でホチキス留めの上、再度ファイルに入れ、区の指定する戸棚内のボックスに戻すこと。				
86			受託者は、調査委託料の例月支払い処理を行い、各調査依頼先への支払明細書を支払通知とともに所定の封筒に封入・封緘すること。				
87		キ 調査委託料の処理	受託者は調査委託料の例月支払い処理に使用する調査委託料のデータをMCWEL端末で作成すること。作成回数は月に2回とし、作成するデータの種類および作成の時期は区が指定する。	165分/回	月2回	5.50	
88		ア 決定通知書の送付準備	決定通知書の送付準備を行うこと。送付する決定通知書の数を確認し、被保険者証等(区の指定する印刷物を含む)と併せて、区の用意する封筒へ封入・封緘すること。封緘した封筒は集計作業を行い、結果を区が指定する業務日報様式に記載すること。	80分/回	月20日	26.67	

令和9年度別紙事務量換算表

No.		作業名称	作業内容	処理時間 (分)	処理件数	1月当たりの処理時間	備考
89	(5) 文書発送の準備等	イ 延期通知書の送付準備	延期通知書をMCWEL端末から出力し、区の用意する封筒に封入・封緘すること。封緘した封筒は集計作業を行い、結果を区が指定する業務日報様式に記載すること。	90分/日	月20日	30.00	
90		ウ 資料提供の処理	資料提供の請求書に区の指定する色インクで収受印を押し、受付簿に区の指定する事項を記入すること。	2分/件	月1,297件	43.23	
91			資料提供の可否要件であるケアプラン担当事業所であることの確認をMCWEL端末で行うこと。ケアプラン担当事業所であることの確認がとれない場合は区担当職員に引き継ぐこと。	1分 2分/件	月1,297件	43.23	
92			資料をMCWEL端末、ALWAYS - J端末(令和8年12月以前の認定分はALWAYS - J端末)から出力し、区が指定する「固有名詞や個人が特定される情報が記載されている等提供する資料に記載されるのが不適切」な事柄について、マスキング処理がされているか、申請書に資料提供可能と記載されているか、提供する資料が別人のものでないかの確認を区の指定する方法で2回以上行うこと。マスキング処理がされていないものについては、マスキング処理を行うこと。	2分 3分/件	月1,297件	64.85	
93			資料提供の請求書ごとに資料をとりまとめ、資料提供件数を確認した上で、請求書と本人確認に基づき、窓口で資料を交付すること。確認方法は別途区が指定する方法によるものとする。郵送分は資料提供請求者が提供する返信用封筒に封入処理および封緘処理し、郵送すること。また、窓口分で即時交付でないものについては、区が指定するファイルボックスに収納すること。	1.3分/件	月1,297件	28.10	
94			月ごとの資料提供件数(提供総数・窓口受付および郵送受付の内訳)を集計し、区が指定する業務日報様式に記載すること。	15分/回	月1回	0.25	
95		エ 認定結果(主治医送付分)の送付準備	(3)エ①で認定結果の送付が不要の意思を示した医療機関以外へ送付する認定結果通知書(主治医送付分)をMCWEL端末より出力し封入処理および封緘処理すること。	180分/回	月2回	6.00	
96	(6) その他の処理	オ 調査委託契約確認文書の送付準備	区が用意する各事業所に送付する文書の原稿を印刷し、区の指定する封筒に封入・封緘すること。	16時間	年1回	1.33	
97		カ 源泉徴収票等の送付準備	審査会委員の源泉徴収票と報酬内訳書を区の指定する封筒に封入すること。	140分/回	年1回	0.19	
98		ア 回収した被保険者証の情報入力	認定有効期間切れ等で回収した被保険者証について区の指定した項目をMCWEL端末に入力すること。入力後の被保険者証については、所定の戸棚に所定の期間保管し、所定の期間を過ぎたら廃棄すること。	0.5分/件	月1500件	12.50	
99	(7) 郵便等発送	イ 割り付け日程表の作成	各審査会の認定対象者の割り付け件数・審査会資料の処理状況(事務局資料出力・マスキング)等を記入する割り付け日程表を作成し、割り付け日程表用ファイルへ入れること。	60分/回	月1回	1.00	
100		ア 取扱う郵便物	審査会委員へ送付する書類(委嘱状・審査会日程通知・源泉徴収票等) 医療機関へ送付する書類(意見書依頼・意見書督促等・口座振替依頼書・認定結果通知) 調査依頼先へ送付する書類(調査依頼・調査委託契約確認文書等) 決定通知書 処分延期通知 要介護認定等の資料(認定調査情報・主治医意見書) 更新勧奨通知 区民個人向け送付物(申請書様式等)				
101			事前作業 A ア の「意見書依頼」、ア の「決定通知書」に同封する印刷物や返信用封筒について、区所有の折り機を使用して返信用封筒以外を三つ折りにし、区の指定する順番に組み合わせ、保管しておくこと。 なお、区が印刷する分と受託者が印刷する分の種類や数量は別途区が指定し、意見書依頼にのみ入れる返信用封筒は区が用意する。 B 上記で三つ折りにして組み合わせた印刷物は、区の用意した封筒内に入れ、糊付けせず50枚ごとに輪ゴム止めにして戸棚に保管すること。 C Bで作業を行い50枚ごとに輪ゴム止めにした封筒とは別に、Bと同じ作業を行った封筒を30枚程輪ゴム止めにせず作成し、戸棚に保管しておくこと。				
102			発送前日の作業 A ア の「調査依頼」は、区内事業者にはレターバックを使用して送付するため、送付前日の業務終了までに区職員に翌日のレターバック使用見込み数を伝えておくこと。 B この内の被保険者向け通知のみは、事前作業で作成した封筒に入れ、宛先が窓枠内に表示されているか、内容物の不足がないか等を、人を替えて2回以上確認して封緘し翌日郵便局へ持ち込めるようにしておくこと。 C 事業者向け通知は引き渡し当日に郵送するため、で作業手順を指定する。				

令和9年度別紙事務量換算表

No.		作業名称	作業内容	処理時間 (分)	処理件数	1月当たりの処理時間	備考
103		イ 発送準備	発送日当日の作業 A ア の「審査会日程通知」については、各審査会委員に送付する区が用意する封筒の宛名と通知にある氏名および合議体番号が一致しているかを、人を替えて2回以上確認し、区が用意する封筒に入れ、封入・封緘すること。 B ア の「委嘱状」については、2年に一度行われる審査会委員の委嘱に際し各審査会委員へ送付する書類であり、次回は令和8年度末に送付予定である。送付の際は、区が発行した委嘱状および区が指定する送付書類一式が揃っているかを2回以上確認し、区が用意する封筒の宛名と委嘱状の氏名が一致していることを確認し、区が用意する封筒へ入れ、封入・封緘すること。 C ア の「源泉徴収票」については、区が用意する各審査会委員に送付する源泉徴収票本体と送付通知の宛名が一致しているかを、人を替えて2回以上確認し、区が用意する窓あき封筒に入れ、宛先が窓枠内に表示されているかを確認し封入・封緘すること。 D ア の「意見書依頼」については、MCWEL端末から出力される意見書OCR用紙と、意見書依頼書に内容の相違がないかを人を替えて2回以上確認し、イ の事前作業で作成した封筒に入れ宛先が窓枠内に表示されているか、内容物の不足がないかを確認し、封入・封緘すること。 E ア の「認定結果通知」および「意見書督促」については、区が用意した送付用封筒に入れ、宛先が窓枠内に表示されているか、内容物の不足がないか等を人を替えて2回以上確認して封入・封緘すること。 F ア の「調査依頼」については、送付用宛名ラベルをMCWEL端末で作成すること。また、レターバックでの送付となるため、区の指定する送付物をレターバックに入れ、レターバックに張り付けた送付用宛名ラベルと内容物のあて先に相違がないか人を替えて2回以上確認したのち、追跡シールをはがして封入・封緘を行い、作成した送付用宛名ラベルのコピーに追跡シールをはり、セットにして区職員へ引き継ぐこと。 G ア の「調査委託契約確認文書」については、区が用意した送付用封筒に入れ、確認文書と封筒の宛名に相違がないか、区の指定する内容物の不足がないか等を、人を替えて2回以上確認して封入・封緘すること。 H ア の「決定通知書」については、区より引き渡される被保険者証、決定通知、要介護度別に種類の違う区が指定する印刷物をセットにし、被保険者証と通知の内容に相違がないか、印刷物が被保険者証にある要介護度に合わせた内容になっているかを、人を替えて2回以上確認する。イ の事前作業で用意した封筒に入れる前にも再度内容を確認した後、封入・封緘すること。封緘後も窓枠に宛名が表示されているかを確認すること。 I ア の「延期通知書」については、区が用意した送付用封筒に入れ、宛先が窓枠内に表示されているか、内容物の不足がないか等を、人を替えて2回以上確認して封入・封緘すること。 J ア の「要介護認定等の資料(調査情報・主治医意見書)」については、請求者が用意した返信用封筒の宛名と送付する資料に相違がないか人を替えて2回以上確認して封入・封緘すること。 K ア は郵便局へ持ち込む作業のみであるが、上記以外の郵便物についても、区が郵便物を持ち込む必要がある場合には、区の発送作業の補助を行うこと。	536分/日	月20日	178.67	
104			持ち込み準備作業(発送日の区が指定する時刻までに終了すること) A(7)ア ~ および区職員が発送を行う予定の郵便物を種類別・料金別に集計し、区の指定する「差出票依頼票」に記載すること。B区の指定する一定の条件に該当する郵便物がある場合は区指定の判である「郵便区内特別」の印を郵便物に押印すること。 C区職員担当者に上記の「差出票依頼票」を渡し、職員が作成した料金後納郵便物差出票(以下「差出票」とする)(提出用と控え用)を受け取ること。				
105	ウ 郵便物の持ち込み		郵便物とイ で受け取った差出票(提出用と区所属控え)を郵便局へ持ち込むこと。	30分/日	月20回	10.00	
106			差出票(区所属控え)に郵便局が日付印を押印したものと後納郵便物等取扱票(以下取扱票、という。)(お客様用)を郵便局から受け取ること。				
107			イ の差出票(区所属控え)および取扱票(お客様用)をファイリングすること。				
108	(8) 出力帳票の処理	ア MCWEL端末からの帳票の出力受取	区が指定するプリンタから区が指定する日次の出力帳票を出力受領すること。ただし、日次帳票以外は区職員が対応する。出力帳票の枚数とMCWEL端末上の一覧リストが合っているかを確認すること。	30分/日	月20日	10.00	
109	イ 帳票の引渡し	介護保険課に持ち帰った出力帳票を区の指定する方法で区職員に引き渡すこと。	15分/日	5.00			
110		ア 審査会(区職員用)準備	区が指定する各審査会担当への資料割当日の区が指定する時刻までに、該当する審査会の審査会資料(区職員用)をMCWEL端末から出力し、の作業を行うこととする。	出力作業: 60分/日 資料確認: 5分/件 マスキング: 3分/件 資料アップロード: 10分/日 アップロード前確認: 300分/日			
111			出力した審査会資料(区職員用)については、落丁、乱丁等で資料の文字を読むことができるかどうかを区の指定する方法で人を替えて2回以上確認する。確認作業終了後は別途区の指定する「審査会資料事前チェック表」に審査会で審査する申請の番号を「審査会事前チェック表」に転記し、「審査会資料事前チェック表」は審査会資料の表紙にクリップ留めする。更に「表紙」に該当する審査会の申請を各申請区分別で番号ごとに分けた表示を記載し、各審査会担当事務局の区職員名および審査会の合議体番号を記入した付せんを添付し、区職員へ引き継ぐ。また、MCWEL端末を使用し、認定結果の送付が不要の意思を示した医療機関が意見書を記載した申請者について判別ができるよう入力を行うこと。				
112			資料の文字が確認できるか判断がつかない場合は、同資料が該当する申請書について、該当するファイル内の意見書および調査票を再度OCR読み込み、文字が確認できる場合には、意見書および調査票は左側中央1か所で申請書と合わせてホチキス留めし、再度ファイルに入れ、区の指定する戸棚内のボックスに戻すこと。再読み込み後も文字が読めないと判断した場合は、そのまま区職員へ資料を引き継ぐ。				

令和9年度別紙事務量換算表

No.		作業名称	作業内容	処理時間 (分)	処理件数	1月当たりの処理時間	備考
113	(9) 審査会資料の作成	イ 審査会資料(審査会委員用)準備	区が指定する各審査会委員への資料をアップロードする日(時刻は区が指定)までに、該当する審査会の審査会資料(審査会委員用)をMCWEL端末より出力し、 ・ の作業を行うこと。		月20日/2,903件	510.40	
114			出力した審査会資料(審査会委員用)については、申請者の被保険者番号、氏名、住所、電話番号、主治医名、主治医の所属先の医療機関名、所在地、連絡先、認定調査の調査員氏名および別途区が基準を指定する「審査会資料内の申請者個人が特定される可能性のある記述」についてMCWEL端末でマスキング処理を行う。処理終了後、資料の出力を行い、落丁、乱丁等で資料の文字を読むことができるかどうかを区の指定する方法で人を替えて2回確認する。確認できるか判断がつかない場合は、該当するファイル内の意見書および調査票を再度OCR読み、意見書および調査票は左側中央1か所で申請書と合わせてホチキス留めし、再度ファイルに入れ、区の指定する戸棚内のボックスに戻すこと。再読み込み後でも読めないと判断した場合はそのまま区職員へ資料を引き継ぐこと。				
115			確認が終了した審査会資料は区の用意する端末を使用して、該当の合議体へ審査会資料をアップロードすること。アップロード後に追加案件が発生した場合、マスキング終了後、区の指定する合議体へ資料をアップロードすること。				
116		ウ 審査会で使用する議事録および訪問書の準備	区が指定する各審査会委員への資料をアップロードする日の、イ の作業が終了した後、審査会で使用する議事録をMCWEL端末から出力し、各審査会担当の区の指定する区職員へ渡すこと。	20分/日	月20日	6.67	
117	の作業と合わせ、該当する審査会で審査判定を行う申請者の一覧表および審査会資料(委員用)の表紙をMCWEL端末から出力し、区の指定する職員へ渡すこと。		20分/日	月20日	6.67		
118		エ 審査会開始の準備	審査会室の準備として、審査会室ドア外に設置してあるホワイトボードに審査会の開始時刻および合議体の番号を区の用意する黒色マーカーで記入すること。	1分(2部屋分)	月65回	1.08	
119	(10) ALWAYS - J端末による処理	ア 審査会委員情報の入力	各審査会委員の氏名・住所・連絡先・金融機関等が変更になった際等、区の指定する場合にMCWEL端末の区の指定するデータシートに変更後のデータを入力すること。	10分 / 件	年230件	3.19	
120		イ 合議体情報の入力	次年度開始前の区が指定する日までに区が決定した審査会の日時、合議体番号、審査会委員をMCWEL端末内指定の項目にデータ入力すること。	480分/回	年1回	0.67	
121		ウ 審査会予定の入力	審査会の日時・合議体番号をMCWEL端末の指定の項目にデータ入力すること。	60分/回	月1回	1.00	
122	(11) 介護扶助10割該当者の処理	ア 申請者情報の入力	区が指定する、介護扶助10割該当者の申請情報を区が指定する方法でMCWEL端末にデータを入力すること。	30分 / 件	月20.6件	10.00	
123		イ 意見書・調査票のOCR読み込み・一次判定作業	アで入力した介護扶助10割該当者の調査票および意見書について、区が指定する方法でMCWEL端末でのOCR読み込みおよび一次判定作業を行うこと。	30分 / 件		10.30	
124		ウ 割り付け処理票の作成	イで一次判定を行った介護扶助10割該当者申請について、区が指定する様式である「割り付け処理票」を作成し、区が指定する方法で区職員へ引き継ぐこと。				
125	(12) コールセンター業務	ア 主治医意見書の電話督促	受託者は、区が指定した回答期限を過ぎても提出の無い主治医意見書について、対象者の名簿を作成し、その名簿を参照しながら医療機関に対し電話督促を行い、MCWEL端末を使用して区の指定する項目を入力すること。ここまでは1回目の督促作業とし、3回目の督促を実施した申請については、督促作業終了後、(11)ウで指定した「割り付け処理票」を作成し、区の指定する方法で区職員へ引き継ぐこと。	5分 / 件	月9日 中旬5日 上・下旬 週1回	144.00	
126		イ 主治医意見書不備問い合わせ	(3)ウ において記載不備(最終診察日の疑義や文字切れ等含む)が確認された主治医意見書について、記載不備の内容等について医療機関に電話で問い合わせ、不備に対するの回答内容を区の指定する「主治医意見書問い合わせ票」に記録すること。	20分/日	月20日	6.67	
127		ウ 審査会進捗状況問い合わせの回答	審査会の進捗状況の問い合わせの電話に対し端末等で状況を確認し区の定めた基準に該当する問い合わせ先の場合は回答を行うこと。	60分/日	月20日	20.00	
128		エ 調査票の電話督促	区が指定した提出期限を過ぎても提出の無い調査票について、対象者の一覧を作成すること。	15分/回	月4回	1.00	
129			で作成した名簿を基にMCWEL端末のメモ機能を確認し、事業所に対し進捗確認および電話督促を行い、MCWEL端末を使用して区の指定する項目を入力すること。	150分/回	月4回	10.00	
130	ア 用紙類の管理		印刷物の原稿を管理すること。(原稿は区で作成する。)	随時	随時	0.00	
131			意見書の依頼、調査票の依頼、審査会資料、更新勧奨通知、要支援認定等決定通知等の送付物に封入する印刷物・返信用封筒・用紙の在庫管理をすること、在庫が少なくなったものは印刷すること。購入が必要なものは、区職員に連絡すること。	随時	随時	0.00	
132			記名なしの調査票、意見書OCR用紙を必要に応じてMCWEL端末から出力すること。	45分/回	月1回	0.75	
133			上記以外の印刷物や用紙の管理をする場合は別途区と協議を行う。	随時	随時	0.00	

令和9年度別紙事務量換算表

No.		作業名称	作業内容	処理時間 (分)	処理件数	1月当たりの処理時間	備考
134	(13)その他の業務	イ MCWEL端末に接続しているプリンタ・OCRの管理	プリンタトナーおよびOCRインクカートリッジの在庫管理を行う。消耗品は在庫を使い切る前に区職員に連絡し、消耗品不足で動作不可にならないようにすること。	随時	随時	0.00	
135			プリンタトナーおよびOCRインクカートリッジの交換指示が出た場合、それを交換すること。交換後の空になった消耗品は区が新たに消耗品を購入するときに購入先業者に渡せるよう保管しておくこと。	3分/回	月11回	0.55	
136			MCWEL端末に接続しているプリンタおよびOCRで発生した紙詰り等の軽微な障害の対応(内部の確認・清掃)をすること。	随時	随時	0.00	
137			MCWEL端末に接続しているプリンタおよびOCR端末に、の軽微な障害以外の障害が発生した場合は、遅滞なく区職員に連絡すること。	随時	随時	0.00	
138		ウ 文書の保存、廃棄	個人情報が入った文書を所定の廃棄文書用の箱に保管し、月2回(区職員の指定した日)区の指定する場所に運搬すること。	45分×2人/回	月2回	3.00	
139			保存する文書の箱詰め準備を行うこと。	0.5分/件	2,820件/年1回	1.96	
140			保存する文書の箱詰めをし、保存箱表紙に必要事項を記入の上、保存箱に貼付すること。	90分/回	年1回	0.13	
141		エ 業務の説明	作成したマニュアルに詳細を記載していない作業について区職員に説明を求められた場合、管理責任者は受託業者の作業手順の説明を行うこと。	随時	随時	0.00	
142	オ マニュアルの作成・更新	介護情報基盤導入やシステム移行に伴う業務手順の見直し、業務マニュアルの修正、運用確認を行う。	随時	随時	0.00		
143	(14) 終業時作業＋共通作業	システム等の終了	終業時間後(17時20分)に起動した端末等、プリンタ等機器の電源を落とすこと。	5分/日	月20日	1.67	
144		書類箱等の片付け	終業時(17時15分)には書類箱等を片付け、作業スペースを整理整頓すること。収受印の日付を翌開庁日に変更すること。	10分/日	月20日	3.33	
1 月初(第一営業日から第五営業日)に件数が集中する。約300件～約400件/日						合計	3203.15

【介護保険給付届出入力等事務】							
No.		作業名称	作業内容	処理時間 (分)	処理件数	1月当たりの処理時間	備考
1	(1)高額介護(介護予防)サービス費および高額総合事業サービス費に関する事務	ア 支給申請書の入力	被保険者等から提出された支給申請書のうち区が指定する情報をMCWEL端末に入力すること。支給申請書に金融機関および支店のコードの記載がない場合は、調査して入力すること。	2分/件	650件/月 7,800件/年	21.67	
2		イ 支給申請書等の仕分け	支給申請書およびお知らせを1枚の方と複数枚の方に仕分けること。	120分/回	1回/月 12回/年	2.00	800枚前後×2種類
3			ウ 支給申請書の同封物(案内文等)の印刷	区所有の印刷機等を使用し、区が指定する案内文等を印刷すること。	30分/回	1回/月 12回/年	0.50
4		エ 支給申請書等および同封物(案内文等)の折り作業	区所有の折り機を使用し、支給申請書、お知らせおよび案内文等の折り作業を行うこと。	40分/回	1回/月 12回/年	0.67	800枚前後×4種類
5		オ 支給申請書類の封入・封緘	支給申請書、お知らせおよび案内文等を区が指定する封筒に封入・封緘すること。	30秒/件	800件/月 9,600件/年	6.67	
6		カ 支給申請書類の並び替え	被保険者等から提出された支給申請書を被保険者番号順に並べ替えること。	20分/回	3回/月 36回/年	1.00	
7		キ 支給決定通知書の封入・封緘	支給決定通知書を、区が指定する封筒に封入・封緘すること。	30秒/件	100件/月 1,200件/年	0.83	
8		ク 申立書の並び替えおよびファイリング	申立書を被保険者番号順にファイリングすること。	60分/回	1回/月 150枚前後 12回/年	1.00	

令和9年度別紙事務量換算表

No.		作業名称	作業内容	処理時間 (分)	処理件数	1月当たりの処理時間	備考
9	(2) 高額医療合算介護(介護予防)サービス費および高額医療合算総合事業サービス費に関する事務	ア 被保険者番号の転記	リストから該当者の被保険者番号を調べ、申立書へ転記すること。	30秒/件	1,500件/年 4月200件、5月400件、6月400件 その他の月は数十件程度	1.04	
10		イ 送付先設定の入力	MCWEL端末に送付先設定情報を入力すること。	2分/件	1,500件/年 4月200件、5月400件、6月400件 その他の月は数十件程度	4.17	
11		ウ 支給決定通知書の折り作業	区所有の折り機を使用し、情報政策課において出力された支給決定通知書の折り作業を行うこと。	1秒/件	7,000件/年 5月500件、6月2,000件、7月3,000件 その他の月は数十～数百件程度	0.16	
12		エ 支給決定通知書の封入・封緘	支給決定通知書を、区が指定する封筒に封入・封緘すること。	30秒/件	7,000件/年 5月500件、6月2,000件、7月3,000件 その他の月は数十～数百件程度	4.86	
13		ア 承認(事前)申請書の内容調査	「住宅改修費事前承認申請書(償還払い用)」および「住宅改修費受領委任払い利用工事承認申請書」(以下これらを「承認(事前)申請書」という。))について、MCWEL端末使用し、申請者の端末情報との突合作業および住宅改修履歴、給付制限または関連宛名の有無、負担割合、送付先の調査を行うこと。	2分/件	2,400件/年 200件/月	6.67	
14	(3) 住宅改修に関する事務	イ-1 承認(事前)申請書情報の入力	MCWEL端末に承認(事前)申請書の情報を入力し、または、職員がMCWEL端末に承認(事前)申請書の情報を入力した場合は、その入力内容を確認し、必要に応じて入力内容を修正すること。	3分/件	2,400件/年 200件/月	10.00	
15		イ-2 承認(事前)申請書情報の入力内容の確認および修正	MCWEL端末に承認(事前)申請書の情報を入力し、または、職員がMCWEL端末に承認(事前)申請書の情報を入力した場合は、その入力内容を確認し、必要に応じて入力内容を修正すること。	3分/件	2,400件/年 200件/月	10.00	
16		ウ 承認(事前)申請書に係る確認通知書等の封入・封緘	「介護保険居宅介護(予防)住宅改修事前承認(不承認)決定通知書」を区が指定する封筒に封入・封緘すること。	30秒/件	2,400件/年 200件/月	1.67	
17		エ 支給(事後)申請書の内容調査	「介護保険居宅介護(介護予防)住宅改修費支給申請書(償還払い用)」および「介護保険居宅介護(介護予防)住宅改修費支給申請書(受領委任払い用)」(以下これらを「支給(事後)申請書」という。))について、MCWEL端末を使用し、申請者の端末情報との突合作業および住宅改修履歴、給付制限の有無、負担割合、送付先の調査を行うこと。	2分/件	2,400件/年 200件/月	6.67	
18		オ 金融機関コードの調査および請求書等への記入	請求書等に記載されている金融機関および支店コードを調査し、請求書等に金融機関コードおよび支店コードを記入すること。	30秒/件	2,400件/年 200件/月	1.67	
19		カ 口座情報の入力	MCWEL端末に請求書等に記載されている口座情報を入力すること。	1分/件	2,400件/年 200件/月 入力期間は月の初日から6日間	3.33	
20		キ 支給(事後)申請書情報の入力	MCWEL端末に支給(事後)申請書の情報を入力すること。	3分/件	2,400件/年 200件/月 口座情報の入力の後に入力 入力期間は月の初日から6日間	10.00	
21		ク 口座情報および支給申請書情報の入力内容の確認および修正	カおよびキの入力後、MCWEL端末から出力されるリストと入力内容を確認すること。入力内容を確認し、修正の必要がある場合は、必要に応じて入力内容を修正すること。	120分/回	12回/年 月1回	2.00	
22		ケ 支給決定通知書の同封物(案内文)の印刷	区所有の印刷機等を使用し、区が指定する案内文を印刷すること。	1秒/件	3,000件/年 250件/月	0.07	
23		コ 支給決定通知書および同封物(案内文)の折り作業	区所有の折り機を使用し、「介護保険支給(不支給)決定通知書(償還払用)」または「介護保険支給(不支給)決定通知書(受領委任払用)」(以下これらを「支給決定通知書」という。))および案内文の折り作業を行うこと。	1秒/件	6,000件/年 1回/月 250件×2種類	0.14	

令和9年度別紙事務量換算表

No.		作業名称	作業内容	処理時間 (分)	処理件数	1月当たりの処理時間	備考
24		サ 支給決定通知書、同封物(案内文)等の封入・封緘	支給決定通知書および案内文等を区が指定する封筒に封入・封緘すること。	30秒/件	3,000件/年 250件/月	2.08	
25		シ 承認(事前)申請書、支給(事後)申請書、請求書等の並び替えおよびファイリング	承認(事前)申請書、支給(事後)申請書、請求書等を被保険者番号順に並び替え、表紙をつけてファイリングすること。	30分/回	3,000件/年 1回/月	0.50	
26		ス 高齢者自立支援住宅改修協定締結更新事務	高齢者自立支援住宅改修協定締結更新事務(2月～3月) (ア) 区所有の印刷機等を使用し、協定締結に係る更新申請書類を印刷すること。その後、区所有の折り機を使用し、更新申請書類の折り作業を行い、区が指定する封筒に封入・封緘すること(2月)。 (イ) 協定締結更新を希望する事業者から提出のあった更新申請書類および添付書類の不備を確認すること。不備がある場合は、区職員に引き継ぐこと(2月)。 (ウ) 更新申請に係る決定通知書等を、区が指定する封筒に封入・封緘し、申請書類をファイリングすること(3月)。	30分/件	80件/年	3.34	
27		ア 承認(事前)申請書の内容調査	「介護保険福祉用具購入費受領委任払い利用購入承認申請書」(以下「承認(事前)申請書」という。)について、MCWEL端末を使用し、申請者の端末情報との突合作業および福祉用具購入履歴、給付制限の有無、負担割合、送付先の調査を行うこと。	2分/件	720件/年 60件/月	2.00	
28		イ-1 承認(事前)申請書情報の入力	MCWEL端末に承認(事前)申請書の情報を入力し、または、職員がMCWEL端末に承認(事前)申請書の情報を入力した場合は、その入力内容を確認し、必要に応じて入力内容を修正すること。	3分/件	720件/年 60件/月	3.00	
29		イ-1 承認(事前)申請書情報の入力内容の確認および修正	MCWEL端末に承認(事前)申請書の情報を入力し、または、職員がMCWEL端末に承認(事前)申請書の情報を入力した場合は、その入力内容を確認し、必要に応じて入力内容を修正すること。	3分/件	720件/年 60件/月	3.00	
30		ウ 承認決定通知書(事前)の封入・封緘	「介護保険福祉用具購入費受領委任払い承認(不承認)決定通知書」を区が指定する封筒に封入・封緘すること。	30秒/件	720件/年 60件/月	0.50	
31		エ 支給(事後)申請書の内容調査	「介護保険居宅介護(介護予防)福祉用具購入費支給申請書」(以下「支給(事後)申請書」という。)について、MCWEL端末を使用し、申請者の端末情報との突合作業および福祉用具購入履歴、給付制限の有無、負担割合、送付先の調査を行うこと。	2分/件	3,000件/年 250件/月	8.33	
32		オ 金融機関コードの調査および請求書等への記入	請求書等に記載されている金融機関および支店コードを調査し、請求書等に金融機関コードおよび支店コードを記入すること。	30秒/件	3,000件/年 250件/月	2.08	
33		カ 支給(事後)申請書等の並び替え	キおよびクの入力前に、支給(事後)申請書、請求書および領収書の写しを被保険者番号順に並び替え、支給内訳書の内容を確認すること。	30分/回	3,000件/年 250件/月	0.50	
34		キ 口座情報の入力	MCWEL端末に請求書等に記載されている口座情報を入力すること。	1分/件	2,280件/年 200件/月 (8)および(9)の入力期間は月の初日から6日間	3.33	
35		ク 支給(事後)申請書情報の入力	MCWEL端末に支給(事後)申請書の情報を入力すること。	3分/件	3,000件/年 250件/月 (8)入力後に入力。(8)および(9)の入力期間は月の初日から6日間	12.50	
36		ケ 口座情報および支給申請書情報の入力内容の確認および修正	キおよびクの入力後、MCWEL端末から出力されるリストと入力内容を確認すること。入力内容を確認し、修正の必要がある場合は、必要に応じて入力内容を修正すること。	120分/回	12回/年 1回/月	2.00	
37		コ 支給決定通知書の同封物(案内文)の印刷	区所有の印刷機等を使用し、区が指定する案内文を印刷すること。	1秒/件	3,360件/年 1回/月 280枚	0.08	
38		サ 支給決定通知書および同封物(案内文)の折り作業	区所有の折り機を使用し、「介護保険支給(不支給)決定通知書」(以下「支給決定通知書」という。)および案内文等の折り作業を行うこと。	1秒/件	6,720件/年 280件×2/月	0.16	

令和9年度別紙事務量換算表

No.		作業名称	作業内容	処理時間 (分)	処理件数	1月当たりの処理時間	備考
39		シ 支給決定通知書、同封物(案内文)等の封入・封緘	支給決定通知書および案内文等を、区が指定する封筒に封入・封緘すること。	30秒/件	3,360件/年 280件/月	2.33	
40		ス 承認(事前)申請書、支給(事後)申請書、請求書等のファイリング	承認(事前)申請書、支給(事後)申請書、請求書等を被保険者番号順に並び替え、表紙をつけてファイリングすること。	10分/回	3,360件/年 1回/月	0.17	
41	(5)福祉用具貸与の軽度者申請に関する事務	ア 申請書の内容調査	介護保険軽度者の福祉用具貸与に係る確認申請書について、MCWEL端末を使用し、申請者および居宅介護支援事業所の端末情報を調査すること。	2分/件	840件/年 70件/月	2.33	
42		イ 確認通知書の封入・封緘	アの申請に係る確認通知書を区が指定する封筒に封入・封緘すること。	30秒/件	840件/年 70件/月	0.58	
43	(6)介護保険負担割合証および同封物(案内文)の封入・封緘	介護保険負担割合証および同封物(案内文)の封入・封緘	介護保険負担割合証の折り作業を行い、介護保険負担割合証および案内文を区が指定する封筒に封入・封緘すること。	1分20秒/件	13,000件/年 1,083件/月	24.06	
44	(7)負担限度額認定証の年次更新に関する事務	ア 負担限度額認定申請書勸奨通知の封入・封緘	負担限度額認定申請書勸奨通知等を、区が指定する封筒に封入・封緘すること。	1分/件	1,000件/年	1.39	5月下旬
45	(5月下旬から9月上旬)	イ 負担限度額認定申請書類の読み合わせ、並び替え	介護保険負担限度額認定申請書類を被保険者番号順に並び替え、読み合わせを行い、勸奨対象者リストにチェックを入れ、区が指定したとおりに分類すること。	2分/件	2,000件/年	5.56	7月から8月
46		ウ 負担限度額認定証申請書類の入力	MCWEL端末に、介護保険負担限度額認定証申請書類に記載されている内容のうち、区が指定する情報を入力すること。	2分/件	2,000件/年	5.56	7月から8月
47		エ 承認(非承認)通知および負担限度額認定証の封入・封緘	介護保険負担限度額、利用者負担額減額・免除認定決定通知書、介護保険負担限度額認定証および案内文等を区が指定する封筒に封入・封緘すること。	1分/件	3,000件/年	4.17	7月から9月上旬
48		オ 負担限度額認定申請書類のファイリング	介護保険負担限度額認定申請書類を被保険者番号順に並び替え、表紙をつけてファイリングすること。	4時間/回	3,000件/年	0.67	7月に2回予定
49	(8)居宅サービス計画作成依頼届等に関する事務	ア 居宅サービス計画作成依頼届出書の入力	居宅サービス計画作成依頼届出書について、MCWEL端末に区が指定する内容を入力すること。	1分30秒/1件	8,100件/年 675件/月	16.88	
50		イ 居宅サービス計画作成依頼取下げ届の入力	居宅サービス計画作成依頼取下げ届について、MCWEL端末に区が指定する内容を入力すること。	1分30秒/1件	900件/年 75件/月	1.88	
51		ウ 小規模多機能型居宅サービス計画作成依頼届の入力	小規模多機能型居宅介護・看護小規模多機能型居宅介護に係る居宅サービス計画作成依頼届について、MCWEL端末に区が指定する内容を入力すること。	1分30秒/1件	250件/年 20件/月	0.50	
52		エ 介護予防サービス計画作成依頼届出書の入力	介護予防サービス計画作成依頼届出書について、MCWEL端末に内容を入力すること。	1分30秒/1件	2,500件/年 210件/月	5.25	
53		オ 過誤申立書の入力	過誤申立書について、MCWEL端末に区が指定する内容を入力し、入力後チェックリストで確認を行うこと。	50秒/1件	7,100件/年 590件/月	8.19	月中旬作業

令和9年度別紙事務量換算表

No.		作業名称	作業内容	処理時間 (分)	処理件数	1月当たりの処理時間	備考
54		カ 事業所未登録リストに基づく事業者情報の入力	区が作成する、MCWEL端末に登録されていない事業所の一覧である「事業所情報未登録リスト」に基づき、MCWEL端末で事業者情報に登録し、入力後の確認を行うこと。	3分/1件	1,000件/年 80件/月	4.00	月中旬作業
55		キ 届出書類の並べ替え、ファイリング等	ア～カまでの届出書類に関する記載事項等の確認、並べ替えおよびファイリング等 受け付けた届出書を、届出書別に分類、ファイリングすること。 入力時に記載不備等がある場合には別ファイルに分け、区職員へ引き継ぐこと。 入力後(区職員分含む)の届出書を届出書別・被保険者番号順(過誤申立書は申立理由番号別・事業所番号順)に並び替えたうえでファイリングすること。 また、ア～エの届出書については、毎月最終営業日、オの過誤申立書については、毎月15日の入力締め切り後、一月分をまとめて所定のチューブファイルに整理・整番のうえ綴りこみを行うこと。なお、ファイリング等を行う届出書には、委託事業者が入力を行わない区が指定する書類も含むこと。	30分/日	100枚/日 この他、月1回、居宅サービス計画届等と過誤申立書のファイリングがある。 各60分。	12.00	
56	(9)その他事務	郵送物、交換便文書等の開封、収受印押印 (6月から7月)		30分～1時間/回	2回/日	20.00	
合計						255.71	

【介護保険課窓口業務に係る事務】

No.		作業名称	作業内容	処理時間 (分)	処理件数	1月当たりの処理時間	備考
		介護保険課窓口業務に係る事務	案内業務、一般の資料配布、特定の資料提供、文書の受取、現金収納業務の補助、区職員への取次ぎを介護保険課窓口業務に係る事務についての業務マニュアルのとおりに行う。	480分/日	8時間×2ブース	336	

主な業務の想定件数

- (1)認定申請
認定申請件数・各帳票関連業務 月2,903件 年約34,840件(内、2号1,000件) (2)練馬区介護認定審査会
合議体数 50合議体(4人で構成)
審査会委員 合議体所属委員200名+予備委員約30名
審査会開催数 月66.7回(1～5回/日) 年800回程度
審査会資料アップロード 月66.7回×4人分×12か月
審査件数 約40件/回 月2,820件 (3)発送業務
認定結果通知 月2,903件
処分延期通知書 月1,440件
主治医意見書督促 月9回
主治医意見書料支払内訳書 月1回 705件
主治医意見書結果返し 月2回 2×705件
認定調査委託料通知書 月1回 400件
更新勧奨通知書 月1回 2,890件
認定調査委託契約更新書類 年1回 1,800件
(4)情報提供
申請件数 月715件 年8,580件
資料提供件数 月1,260件(うち郵送220件) 年15,120件

【委託契約等用】

情報の保護および管理に関する特記事項

(目的)

第1条 この特記事項は、本契約の受託者(以下「乙」という。)が委託者(以下「甲」という。)から受託した業務を履行するに当たり、本契約で取り扱う情報の機密性を確保するために、受託契約と併せて乙が遵守すべき事項を定める。

(定義)

第2条 この特記事項において「情報」とは、甲または乙が管理する情報システム、当該情報システムから出力された印刷物および情報システムから出力されたか否かを問わず文書等で取り扱われる甲の情報をいう。

2 この特記事項において「重要情報」とは、前項に規定する情報のうち、個人情報およびその情報が脅威にさらされることにより区政運営または本契約に重大な影響を及ぼす情報をいう。

3 前項に規定する重要情報のうち、特定個人情報(行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)第2条第9項に規定する特定個人情報という。以下同じ。)を本契約で取り扱う場合は、別に定める「特定個人情報の保護および管理に関する特記事項」を併せて適用する。

4 この特記事項において「外部サービス」とは、情報システムのうち、クラウドサービス等、外部の者が一般向けに情報システムの一部または全部の機能を提供するものをいう。ただし、当該機能において本契約に係る情報が取り扱われる場合に限る。

5 この特記事項において「クラウドサービス」とは、ネットワークを通じて事業者が区に提供するコンピューティングサービスで、つぎのいずれかに該当するものをいう。

IaaS型

PaaS型

SaaS型

(基本的事項)

第3条 乙は、本契約の履行に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう情報を適切に取り扱わなければならない。

(注意義務)

第4条 乙は、情報の取扱いに当たっては、善良なる管理者の注意をもって、情報の機密性の確保に必要な措置を講じなければならない。

(情報セキュリティの確保)

第5条 乙は、本契約の履行に当たり重要情報を取り扱う場合は、甲の定める手順等を遵守するとともに、この特記事項と同等またはそれ以上のセキュリティ水準を保障する対策等を定めた規程を設ける等、情報セキュリティの確保を図るための必要な措置を講じなければならない。

(管理体制等)

第6条 乙は、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、受託業務に従事する者(以下「従事者」という。)から個人情報の管理に責任を持つ者(以下「管理責任者」という。)を選任し、指定する書面により甲に提出しなければならない。これによりがたい場合は、乙は甲の許可を得た上で、従事者以外から管理責任者を選任できる。

第7条 乙は、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、従事者の氏名、所属および受託業務への従事期間(開始日および終了予定日)を記録し、甲に書面で提出しなければならない。

第8条 乙は第6条および前条の規定により提出した書面の内容に変更があったときは、変更内容について、速やかに甲に書面で提出しなければならない。

第9条 乙は、管理責任者および従事者に対し、この特記事項の内容を周知徹底すること。なお、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、特記事項の内容を遵守するために必要となる教育を行うとともに、実施結果について指定する書面により甲に提出しなければならない。

第10条 乙は、甲がこの特記事項の遵守に必要となる教育を実施するときは、これを受けなければならない。

(知り得た情報の保持の義務)

第11条 乙は、本契約の履行に当たり、知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。本契約が終了し、または解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第12条 乙は、本契約の履行のために個人情報を収集するときは、当該契約の履行を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により、行わなければならない。

(目的外使用の禁止)

第13条 乙は、情報を他の用途に使用してはならない。

(第三者への提供の禁止)

第14条 乙は、情報を第三者に提供してはならない。ただし、甲が必要と認めた場合には、重要情報を除く情報について、第三者に提供することができる。

(再委託の制限)

第15条 乙は、受託業務について、第三者に再委託してはならない。ただし、甲が認めた場合は、この限りでない。

2 乙は、前項ただし書の規定により、甲へ申請する再委託の業務内容に個人情報の取扱いが含まれる場合は、再委託先となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることを再委託契約の締結前にあらかじめ確認し、指定する書面により甲に提出しなければならない。

3 再委託先がさらに第三者に再委託する場合(それ以降の委託も含む。以下「再々委託等」という。)で、かつ、当該再々委託等の業務内容に個人情報の取扱いが含まれる場合は、再々委託等を行う者は、以下の事項を遵守しなければならない。

再々委託等を行うことについて、甲の承認を得ること。

再々委託等の契約の締結前に当該契約の受託者となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることをあらかじめ確認し、指定する書面により甲に提出すること。

前2号の承認申請を行ったことについて、再々委託等の元となる契約(再々委託の場合における再委託など)の委託者に通知すること。

第16条 前条の規定により再委託を行う場合は、乙は、この特記事項と同等以上の規定を当該再委託契約に定めなければならない。

2 乙は、再委託先に、本契約における一切の義務を遵守させるとともに、その履行状況を監督しなければならない。

3 前2項の規定は、個人情報を取り扱う再々委託等を行う場合についても準用する。

(情報の授受)

第17条 乙は、情報の授受に当たり、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

情報の授受は、管理責任者および従事者に限定すること。

情報を格納した記録媒体(情報システム機器のハードディスクを含む。以下同じ。)を郵送等により送付するときは、ファイルにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。

重要情報を格納した記録媒体を郵送するときは、特定記録郵便等の追跡可能な移送手段を用いること。

情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体を郵送するときは、送付の記録を管理簿により管理すること。

情報をFAXにより送信するときは、必要最小限の範囲に留め、送信宛先の誤りに十分注意すること。

重要情報をインターネットメールにより送信するときは、添付ファイルとし、ファイルにパスワードを設定する等により、データを暗号化すること。

重要情報を含む印刷物、文書を郵送するときは、特定記録郵便による送付または親展表示による送付をすること。

(情報の管理)

第18条 乙は、情報の管理に当たり、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

重要情報を甲が指定する履行場所から持ち出さないこと。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りではない。

情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体を持ち出すときは、格納情報、持ち出し日時、持ち出した者、承認者、用途、持ち出し先、返却日時、返却確認者等について、管理簿により記録・管理すること。

前号の場合において、前条第2号の規定と同様の措置を講じること。

情報を乙の情報システムにおいて取り扱う場合は、以下の措置を講じること。

ア 従事者が正当なアクセス権を有する者であることを認識するため、IDとパスワード等による

認証を実施すること。

イ インターネットに接続された環境において重要情報を取り扱う場合は、標的型攻撃等の不正アクセスによる重要情報の漏えい等が生じないよう適切な措置を講じること。

ウ イの場合において、重要情報は、容易に解読することができないようにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。

エ 情報システム機器にウィルス対策ソフトウェアの導入および最新のウィルスパターンファイルの更新を行うこと。

オ 情報システム機器を構成するOS、ソフトウェア、ミドルウェア等に定期的に修正プログラムを適用すること。

カ 情報の保管または処理に当たり、従事者の私物等、許可されていない情報システム機器および記録媒体を用いないこと。また、これらを業務で利用する甲および乙の情報システム機器に接続しないこと。

キ 記録媒体を甲および乙の情報システム機器に接続する場合は、ウィルスチェックを行うこと。

ク 情報をWinny、Share等のファイル交換ソフトがインストールされた情報システム機器で処理しないこと。また、許可されていないソフトウェアを甲および乙の情報システム機器にインストールしないこと。

重要情報を本契約の履行以外の目的のため、複写または複製してはならない。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りでない。

重要情報を含む印刷物、文書および情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体は、管理責任者および従事者以外の者が利用できないよう、施錠管理すること。

重要情報を含む印刷物、文書および情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体を廃棄する場合は、データを復元できないよう物理的に破壊し、または漏えいを来さない方法でデータ消去を行うこと。受託業務で利用する記録媒体を廃棄する場合は、その記録を管理簿により管理すること。

情報を記録媒体に格納し保管するときは、管理責任者および従事者以外の者が情報にアクセスできないよう、アクセス管理を行うこと。

(重要情報を取り扱う外部サービス(クラウドサービス)の利用)

第19条 乙は、本契約の履行に当たり、重要情報を外部サービスで取り扱う場合は、つぎに掲げる事項を遵守しなければならない。ただし、電気通信サービス、郵便、運送サービスおよび金融機関が提供する外部サービスならびに甲または国等の公的機関より利用を求められる外部サービスを除く。

2 乙は、クラウドサービス提供者について、つぎに掲げる事項を満たす事業者を選定しなければならない。

日本の法令の範囲内で運用できるサービスであること。また、日本国内の裁判所を合意管轄裁判所に指定できること。

海外への機密情報の流出リスクを考慮し、クラウドサービスを提供するリージョン(国・地域)を

国内に指定できること。利用者のデータが、海外に保存されないこと。

クラウドサービスの終了または変更時における事前の通知等の取り決めや、情報資産の移行方法を契約に規定できること。特に事前の通知については、事前通知の方法・期限についての条項を盛り込んだ契約が締結可能なこと。

情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法(改善、追完、損害賠償等)について、契約またはサービスレベル契約(SLA)に定められること。

クラウドサービス提供者が、情報資産へ目的外のアクセスや利用を行わないように、契約に定められること。

クラウドサービス提供者における情報セキュリティ対策の実施内容および管理体制について、公開資料や監査報告書(または内部監査報告書・事業者の報告資料)、各種の認定・認証制度の適用状況から、クラウドサービス提供者の信頼性が十分であることを総合的・客観的に評価し、判断可能なこと。

クラウドサービス提供者もしくはその従業員、再委託先またはその他の者によって、乙の意図しない変更が加えられないための管理体制について、公開資料や監査報告書(または内部監査報告書・事業者の報告資料)の内容を確認できること。

情報セキュリティインシデント(情報セキュリティ事故およびその兆候)への対処方法について、クラウドサービス提供者との責任分担や連絡方法を取り決め、契約またはサービスレベル契約(SLA)に定められること。

- 3 乙は、利用するクラウドサービスについて、つぎに掲げる事項を満たすものを選定しなければならない。

不正なアクセスを防止するためのアイデンティティ管理(アカウントの発行から利用停止・削除等までの一連の管理・メンテナンス)ができること。

クラウドサービス上に保存する情報やクラウドサービスの機能に対してアクセス制御(クラウドサービスに保存される情報やクラウドサービスの機能ごとにアクセスする権限のない者がアクセスできないように制限すること)ができること。

クラウドサービス内および通信経路全般において暗号化処理が行われていること。この際、利用される暗号化方式は、「電子政府推奨暗号リスト」に記載された方式であること。

必要となる各種ログの取得機能を実装していること。また、乙はクラウドサービスで取得可能なログの種類、範囲を確認すること。

取得するログの時刻、タイムゾーンが統一されること。また、乙は時刻同期方法について確認すること。

暗号化に関し、クラウドサービス提供者が提供する鍵管理機能を利用する場合、鍵の生成から廃棄に至るまでのライフサイクルにおける仕組みに関する内容等が確認できること。また、乙は、その内容にリスク(鍵が窃取される可能性や鍵生成アルゴリズムが危険にさらされる可能性等)がないことを確認すること。SaaSの場合は、対象外とする。

利用するクラウドサービスのネットワーク基盤内において乙が利用するネットワークが、他の利

利用者のネットワークや通信と分離され、論理的に独立していること。SaaSの場合は、他の利用者が本契約で取り扱うデータにアクセスできないよう確実な制御を行っていること。

利用するクラウドサービスの仮想マシンのネットワークが他の利用者のネットワークと分離されていることを、クラウドサービス提供者の開示している情報等で確認できること。SaaSの場合は、他の利用者が本契約で取り扱うデータにアクセスできないよう確実な制御を行っていること。

クラウドサービスの利用終了時に、クラウドサービスで取り扱った本契約に関わる全ての情報がクラウドサービス基盤上から漏えいを来さない方法で確実に削除されること。なお、削除する対象はバックアップ等により複製されたものも含むこと。これらについてクラウドサービスの利用終了時に、乙に情報の廃棄の実施報告書を提出できること、または確実に削除されることが文書で確認できること。

クラウドサービス利用者の各アカウント以外に特殊なアカウント(ストレージアカウントなど)がある場合は、関連情報(資格情報等)を含めて廃棄可能であること。

4 乙が甲に対しクラウドサービスを提供する場合は、第2項および第3項の規定のほか、当該クラウドサービスのセキュリティ要件等について、甲の定める仕様を遵守すること。

5 前項の規定において、乙が他のクラウドサービスを用いて甲にサービスを提供する場合は、乙が利用するサービスにおいても甲の仕様およびこの特記事項の内容を遵守できるサービスを選定しなければならない。

(重要情報を取り扱わない外部サービス(クラウドサービス)の利用)

第20条 乙は、本契約の履行に当たり、重要情報以外の情報をクラウドサービスで取り扱う場合は、利用するクラウドサービスの約款、その他の提供条件等から、別表に定める利用に係るリスクが許容できることを確認した上で利用しなければならない。

(受託業務に必要な物品等の持ち込みの禁止)

第21条 乙は、甲の許可なく受託業務に必要な物品等を履行場所へ持ち込んで서는ならない。

(情報の返還および処分)

第22条 乙は、本契約が終了し、または解除されたときは、情報を甲の定めるところにより返還し、または漏えいを来さない方法で確実に処分しなければならない。

2 乙は、情報の返還または処分を完了したときは、甲にこれを証明する書類を提出しなければならない。

3 前項は、契約期間中において、乙が情報の廃棄を外部へ委託する場合も同様とする。ただし、外部へ委託することについて、あらかじめ甲の承認を得なければならない。

(報告および立入検査)

第23条 甲は、必要と認めるときは、乙の情報の取扱いの状況について、実地に調査し、または乙に対して説明もしくは報告を求め、改善の指示を与えることができる。

2 前項の規定において、乙がクラウドサービス提供者である場合で、セキュリティ上の理由から甲による実地調査が困難な区域等があるときは、甲の求めるところにより、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書を提出すること。

3 甲は、第15条および第16条の規定により、再委託または再々委託等が行われる場合は、その受託者における遵守状況について、乙に対して報告または説明を求め、改善の指示を与えることができる。

(情報セキュリティに関する監査への協力)

第24条 乙は、本契約の履行に関連する業務について、「練馬区情報セキュリティに関する要綱」に基づく監査が実施されるときは、その実施に協力しなければならない。

2 前項の規定において、乙がクラウドサービス提供者である場合で、セキュリティ上の理由から甲による監査の実施が困難な区域等があるときは、甲が実施する監査に代えて、甲の求めるところにより、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書を提出すること。

(事故等発生時の対応および公表)

第25条 乙は、情報の漏えい、破壊、改ざん、消去等の事故もしくはそのおそれが生じた場合またはこの特記事項や、その他の関係法令等への違反もしくはその兆候を把握した場合(以下「事故等」という。)は、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

直ちに被害を最小限に抑えるための措置または被害を生じさせないための措置を講じるとともに、甲に報告すること。

当該事故等の原因を分析すること。

当該事故等の再発防止策を実施すること。

当該事故等の記録を文書で提出すること。

2 乙は、第15条および第16条の規定により、再委託または再々委託等が行われる場合は、その受託者において前項各号に規定する事項が遵守されるよう監督しなければならない。この場合において、再委託先または再々委託等の受託者からの事故等の報告先は甲および乙とすること。

3 乙は、事故等が起きた場合を想定し、対応手順について定期的に確認または訓練を行わなければならない。

第26条 甲は、必要があると認めるときは、当該事故等の内容(乙の名称を含む。)について、公表することができる。

(損害賠償)

第27条 乙は、乙、再委託先または再々委託等の受託者がこの特記事項に定める義務に違反し、甲に損害を与えたときは、損害賠償の責任を負う。

(契約解除)

第28条 甲は、乙が前各条に違反した場合は、契約を解除することができる。

(疑義の決定)

第29条 この特記事項の解釈について疑義を生じたとき、またはこの特記事項に定めのない事項については、甲乙協議の上、定めるものとする。

別表(第20条関係)

	情報の管理や処理をクラウドサービス提供者に委ねるため、その情報の適正な取扱いの確認が容易ではなくなる。
	クラウドサービス提供者の運用詳細等が公開されない場合は、利用者が情報セキュリティ対策を行うことが困難となる。
	クラウドサービスで取り扱われる情報が国外で分散して保存・処理されている場合、裁判管轄の問題や国外の法制度が適用され、現地の政府等による検閲や接收を受ける等のリスクが存在する。
	不特定多数の利用者の情報やプログラムを一つのクラウドサービス基盤で共用することとなるため、情報漏えいのリスクが存在する。
	サーバ等機器の整備環境がクラウドサービス提供者の都合で急変する場合、サプライチェーンリスクへの対策の確認が容易ではない。
	クラウドサービスに保存された情報をクラウドサービス提供者が自由に利用することや、利用者から収集した種々の情報を分析し、利用者の関心事項を把握し得る立場にあることを約款や利用規約等に明示していない場合がある。
	情報が改ざんされた場合でも、クラウドサービス提供者が一切の責任を負わない場合がある。
	突然サービス停止に陥ることがある。その際に預けた情報の取扱いは保証されず、損害賠償も行われない場合がある。また、サービスの復旧についても保証されない場合が多い。
	保存された情報が誤って消去または破壊されてしまった場合に、クラウドサービス提供者が情報の復元に応じない可能性がある。また、復元に応じる場合でも時間を要することがある。
	約款や利用規約の内容が、クラウドサービス提供者側の都合で事前通知等なく一方的に変更されることがある。
	情報の取扱いが保証されず、一旦記録された情報の確実な消去は困難である。
	利用上の不都合、不利益等が発生しても、クラウドサービス提供者が個別の対応には応じない場合が多く、対応を承諾された場合でも、解決まで時間を要することがある。

【委託契約等用】

特定個人情報の保護および管理に関する特記事項

(目的)

第1条 この特記事項は、本契約等の受託者(以下「乙」という。)が委託者(以下「甲」という。)から受託した業務を履行するに当たり、特定個人情報の授受、保管および管理等について、その機密性を確保するために、受託契約と併せて乙が遵守すべき事項を定める。

(定義)

第2条 この特記事項において「特定個人情報」とは、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成 25 年法律第 27 号。以下「番号法」という。)第2条第9項に規定するものをいう。

2 この特記事項において「クラウドサービス」とは、ネットワークを通じて事業者が区に提供するコンピューティングサービスで、つぎのいずれかに該当するものをいう。

IaaS型

PaaS型

SaaS型

(注意義務)

第3条 乙は、特定個人情報の取扱いに当たっては、善良なる管理者の注意をもって、その機密性の確保に必要な措置を講じなければならない。

(基本方針等の策定)

第4条 乙は、特定個人情報の適切な取扱いの確保について、組織として取り組むための基本方針を策定しなければならない。

第5条 乙は、特定個人情報の具体的な取扱いを定めるため、個人情報に係る取扱規程または取扱いマニュアル等の策定または見直しを実施しなければならない。

(管理体制等)

第6条 乙は、特定個人情報の取扱いに係る最終的な責任を有する者として、総括責任者を設置し、指定する書面により甲に提出しなければならない。

第7条 乙は、受託業務における特定個人情報の取扱い状況について、定期にまたは随時に点検または監査を行う者として、第8条および第9条に規定する者以外の者から監査責任者を選任し、指定する書面により甲に提出しなければならない。

第8条 乙は、受託業務に従事する者(以下「従事者」という。)から特定個人情報の管理に責任を持つ者(以下「管理責任者」という。)を選任し、指定する書面により甲に提出しなければならない。これによりがたい場合は、乙は甲の許可を得た上で、従事者以外から管理責任者を選任できる。

第9条 乙は、特定個人情報を取り扱う事務を担当する従事者(以下「事務取扱担当者」という。)の氏名、所属および受託業務への従事期間(開始日および終了予定日)を記録し、甲に書面で提出しなければならない。

2 前項の届出は、この特記事項とは別に定める情報セキュリティに関する特記事項に基づく従事者の届出をもって、これに代えることができる。ただし、この特記事項に基づく届出を含む旨を明記するとともに、事務取扱担当者を明確にしなければならない。

3 乙は、必要に応じて、各事務取扱担当者が取り扱う特定個人情報の範囲を定めなければならない。

第 10 条 乙は第6条から前条までの規定により提出した書面の内容に変更があったときは、変更内容について、速やかに甲に書面で提出しなければならない。

2 前項の届出は、この特記事項とは別に定める情報セキュリティに関する特記事項に基づく届出をもって、これに代えることができる。ただし、この特記事項に基づく届出を含む旨を明記しなければならない。また、従事者の届出については、事務取扱担当者を明確にしなければならない。

第 11 条 乙は、管理責任者および事務取扱担当者ならびにその他の関係従業者に対し、この特記事項の内容を周知徹底し、その遵守に必要となる教育を行うとともに、実施結果について書面により甲に提出しなければならない。

2 前項の届出は、この特記事項とは別に定める情報セキュリティに関する特記事項に基づく教育実施結果の届出をもって、これに代えることができる。ただし、この特記事項に基づく届出を含む旨を明記しなければならない。

第 12 条 乙は、甲がこの特記事項の遵守に必要となる教育を実施するときは、これを受けなければならない。

第 13 条 乙は、特定個人情報を複数の部署で取り扱う場合は、各部署の任務分担および責任を明確化しなければならない。

(知り得た情報の保持の義務)

第14条 乙は、この契約の履行に当たり、知り得た特定個人情報を第三者に漏らしてはならない。この契約が終了し、または解除された後においても同様とする。

(目的外使用の禁止)

第15条 乙は、この契約の履行に当たり、知り得た特定個人情報を他の用途に使用してはならない。

(第三者への提供の禁止)

第16条 乙は、この契約の履行に当たり、知り得た特定個人情報を第三者に提供してはならない。

(再委託の制限)

第17条 乙は、甲が認めた場合に限り、第三者に再委託することができる。

2 乙は、前項の規定により、再委託について甲へ申請する場合は、再委託先となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることを再委託契約の締結前にあらかじめ確認し、指定する書面により甲に提出しなければならない。

3 再委託先は、甲が認めた場合に限り、さらに第三者に再委託することができる(それ以降の委託も含む。以下「再々委託等」という。)。

4 前項の規定により、再々委託等を甲へ申請する場合は、再々委託等を行う者は、以下の事項を

遵守しなければならない。

再々委託等の契約の締結前に当該契約の受託者となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることをあらかじめ確認し、指定する書面により甲に提出すること。

前号の承認申請を行ったことについて、再々委託等の元となる契約(再々委託の場合における再委託など)の委託者に通知すること。

第18条 前条の規定により再委託を行う場合は、乙は、この特記事項と同等以上の規定を当該再委託契約に定めなければならない。

2 乙は、再委託先に、本契約における一切の義務を遵守させるとともに、その履行状況を監督しなければならない。

3 前2項の規定は、再々委託等を行う場合についても準用する。

(特定個人情報の授受)

第19条 乙は、特定個人情報の授受に当たり、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

特定個人情報の授受は、管理責任者および事務取扱担当者に限定すること。

特定個人情報を格納した記録媒体(情報システム機器のハードディスクを含む。以下同じ。)を郵送等により送付するときは、ファイルにパスワードを設定する等によりデータを暗号化するほか、必要に応じて不正な開梱から保護するため、施錠可能な入れ物を使用すること。

特定個人情報を含む印刷物および文書を郵送等により送付するときは、第三者による閲覧を防止するため、目隠しシールの貼付または封緘等の措置を講じること。

前各号の規定により特定個人情報を送付するときは、特定記録郵便等の追跡可能な移送手段を用いるとともに、送付の記録を管理簿により管理すること。

特定個人情報を含むデータを、インターネットを介して送信しないこと。

(特定個人情報の管理)

第20条 乙は、特定個人情報の管理に当たり、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

特定個人情報を取り扱う事務を実施する区域(以下「取扱区域」という。)を明確化し、可能な限り壁または間仕切りを設置することで覗き見等の発生を防ぐとともに、事務取扱担当者以外の者の往来が少ない場所への座席配置を行うこと。

特定個人情報を取り扱う情報システム機器を管理する区域(以下「管理区域」という。)を明確化し、以下の措置を講じること。

ア 管理区域に入室できる者を定め、管理すること。

イ アで定める者以外の者が入室する場合は、アで定める者が立ち会うこと。

ウ アおよびイの場合、入退室の記録をつけ、部外者が容易に識別できるような措置を講じること。

エ 管理区域へ持ち込む機器等の制限を行うこと。

オ 外部からの不正な侵入に備え、施錠装置、警報装置、監視設備の設置等の措置を講じること。

特定個人情報を含む印刷物、文書および記録媒体等を取扱区域、管理区域から持ち出してはならない(事業所内の移動も含む。)。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りでない。

前号の場合において、持ち出した印刷物、文書および記録媒体等の種別、そこに含まれる情報、持ち出し日時、持ち出した者、承認者、用途、持ち出し先、返却日時、返却確認者等について、管理簿により記録・管理すること。

第3号の場合において、記録媒体については前条第2号、印刷物および文書については第3号の規定と同様の措置を講じること。

特定個人情報を乙の情報システムで取り扱う場合は、以下の措置を講じること。

ア 特定個人情報を取り扱う情報システムを限定すること。また、個人番号利用事務(番号法第2条第11項に規定する事務をいう。以下同じ。)で使用する情報システムは、原則として、記録媒体等により情報の持ち出しができないよう技術的対策を講じること。

イ アの情報システム等を取り扱う事務取扱担当者ならびにアクセスできる情報の範囲および権限を限定し、それに基づいた適正なアクセス制御を行うこと。

ウ 特定個人情報を取り扱う事務取扱担当者が正当なアクセス権を有する者であることを認識するため、IDとパスワード等による認証を実施すること。なお、個人番号利用事務で使用する情報システムは、情報システムが正規の利用者かどうかを判断する認証手段のうち、二つ以上を併用する認証(多要素認証)を利用すること。

エ アクセスログおよび操作ログを取得し、一定期間保管すること。また、不正アクセス等を検知するため、取得したログは定期的に分析すること。

オ 特定個人情報は、インターネットに接続された環境で取り扱わないこと(甲の情報システムを利用する場合も含む)。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りでない。

カ オのただし書にかかわらず、個人番号利用事務で使用する情報システムが接続するネットワークは、インターネットに接続されたネットワークから物理的または論理的に分離すること。

キ オのただし書の場合において、インターネットに接続された環境において特定個人情報を取り扱う場合は、標的型攻撃等の不正アクセスによる特定個人情報の漏えい等が生じないよう適切な措置を講じること。

ク キの場合において、特定個人情報は、容易に解読することができないようにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。

ケ データセンターを活用するときは、履行場所と当該データセンターとの間に専用回線サービス、暗号化サービス等により、適切な通信回線を敷設すること。

コ 情報システム機器にウィルス対策ソフトウェアの導入および最新のウィルスパターンファイルの更新を行うこと。

サ 情報システム機器を構成するOS、ソフトウェア、ミドルウェア等に定期的に修正プログラムを適用すること。

シ 特定個人情報の保管または処理に当たり、従事者の私物等、許可されていない情報システム機器および記録媒体を用いないこと。また、これらを業務で利用する甲および乙の情報シ

システム機器に接続しないこと。

ス 記録媒体を甲および乙の情報システム機器に接続する場合は、ウィルスチェックを行うこと。

セ 特定個人情報をWinny、Share等のファイル交換ソフトがインストールされた情報システム機器で処理しないこと。また、許可されていないソフトウェアを甲および乙の情報システム機器にインストールしないこと。

ソ 情報システム機器の盗難または紛失等を防止するため、セキュリティワイヤー等により固定すること。

契約期間中に甲および乙の記録媒体において、特定個人情報を消去するときは、漏えいを来さない方法を用いること。

特定個人情報を含む印刷物、文書のうち特定個人情報ファイル(番号法第2条第10項に規定する特定個人情報ファイルをいう。)を利用する場合は、その記録を管理簿により管理すること。

特定個人情報を含む印刷物および文書の閲覧等は、事務取扱担当者に限定すること。

前号により限定された事務取扱担当者は、第9条第3項において定められた範囲外の特定個人情報の閲覧等をしないこと。

特定個人情報を複製してはならない。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りでない。

特定個人情報を含む印刷物、文書および記録媒体は、管理責任者および事務取扱担当者以外の者が利用できないよう、キャビネット等で施錠管理すること。

特定個人情報を含む印刷物、文書のうち特定個人情報ファイルを廃棄するときは、復元不可能な手段を用いること。この場合には、その記録を管理簿により管理すること。

契約期間中に特定個人情報を含む記録媒体を廃棄する場合は、第22条第2項および第23条に準じた処理を行うこと。また、その記録を管理簿により管理すること。

特定個人情報を含む印刷物、文書のうち特定個人情報ファイルの中の特定個人情報を削除するときは、容易に復元できない手段を用いること。この場合には、その記録を管理簿により管理すること。

特定個人情報を記録媒体に格納・保管するときは、甲の許可を得ること。また、この場合において、管理責任者および事務取扱担当者以外の者が特定個人情報にアクセスできないよう、アクセス管理を行うこと。

情報提供ネットワークシステム(番号法第2条第15項に規定する情報システムをいう。)を利用しないこと。

(特定個人情報を取り扱う外部サービス(クラウドサービス))

第21条 乙は、本契約の履行に当たり、特定個人情報をクラウドサービスで取り扱ってはならない。

ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りではない。

2 前項の規定に基づきクラウドサービスを利用する場合は、この特記事項とは別に定める情報セキュリティに関する特記事項に基づくクラウドサービスの選定条件を満たしたサービスを選定しな

なければならない。また、前項のただし書きにかかわらず、個人番号利用事務で使用するサービスが接続するネットワークは、インターネットに接続されたネットワークから物理的または論理的に分離すること。

- 3 乙が甲に対しクラウドサービスを提供する場合は、前項の規定のほか、当該クラウドサービスのセキュリティ要件等について、甲の定める仕様を遵守すること。
- 4 前項の規定において、乙が他のクラウドサービスを用いて甲にサービスを提供する場合は、乙が利用するサービスにおいても甲の仕様およびこの特記事項の内容を遵守できるサービスを選定しなければならない。

(特定個人情報の保存、返還および廃棄)

第22条 乙は、契約期間中における特定個人情報の保存期間については、甲の指示に従うこと。

- 2 乙は、この契約が終了し、または解除されたときは、特定個人情報について、つぎのとおり取り扱うこと。

ア 印刷物および文書については、甲の定めるところにより返還し、または漏えいを来さない方法で確実に廃棄すること。

イ 記録媒体および情報システム機器については、甲より提供を受けたものは、甲の定めるところにより返却すること。また、乙が所有等する記録媒体は、甲に返還すべきデータを返還したのち、甲の担当者立会いのもと、原則として物理的に破壊すること。ただし、情報システム機器のハードディスクについて、物理的な破壊が困難であると甲が認める場合は、甲乙協議の上、廃棄またはデータの消去方法と時期について決定すること。

ウ クラウドサービス上で取り扱っていた情報については、自ら利用していたか、甲に対しクラウドサービスを提供していたかを問わず、甲に返還すべきデータを返還したのち、漏えいを来さない方法で確実に廃棄すること。

第23条 乙は、前条第2項に基づく処理を完了したときは、甲にこれを証明する書類を提出しなければならない。また、前条第2項のイに基づく処理について、甲の担当者の立会いが困難である場合は、廃棄の場合は証拠写真を、データ消去の場合は、消去のプロセスが確認できる書類を併せて提出すること。

- 2 前項の届出は、この特記事項とは別に定める情報セキュリティに関する特記事項に基づく証明の届出をもって、これに代えることができる。ただし、この特記事項に基づく届出を含む旨を明記しなければならない。
- 3 第1項は、契約期間中において、乙が特定個人情報を含む印刷物、文書、記録媒体の廃棄を外部へ委託する場合も同様とする。ただし、外部へ委託することについて、あらかじめ甲の承認を得なければならない。

(報告および立入検査)

第24条 甲は、この契約の遵守状況について、定期におよび必要に応じて乙に対し、報告を求めるものとする。

- 2 甲は、乙のこの契約の遵守状況について、定期にまたは必要に応じて実地に調査することがで

きる。

- 3 前項の規定において、乙がクラウドサービス提供者である場合で、セキュリティ上の理由から甲による実地調査が困難な区域等があるときは、甲の求めるところにより、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書を提出すること。
- 4 甲は、前3項の報告および調査の結果を受け、改善の指示を与えることができる。
- 5 甲は、第17条および第18条の規定により、再委託または再々委託等が行われる場合は、その受託者における遵守状況について、乙に対して報告または説明を求め、改善の指示を与えることができる。

(点検または監査)

第25条 乙は、第7条の規定により選任した監査責任者のもと、受託業務における特定個人情報の取扱いについて、定期にまたは随時に点検または監査を行わなければならない。また、実施の結果について、甲に報告しなければならない。なお、乙がクラウドサービス提供者である場合、点検または監査の報告は、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書の提出をもってこれに代えることができる。

- 2 乙は、前条第1項のほか、この契約の履行に関連する業務について、「練馬区情報セキュリティに関する要綱」に基づく監査が実施されるときは、その実施に協力しなければならない。
- 3 前項の規定において、乙がクラウドサービス提供者である場合で、セキュリティ上の理由から甲による監査の実施が困難な区域等があるときは、甲が実施する監査に代えて、甲の求めるところにより、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書を提出すること。
- 4 乙は、前3項の規定による点検または監査の結果を踏まえ、必要に応じて、第5条に規定する取扱規程または取扱いマニュアル等の見直し等を行わなければならない。

(事故等発生時の対応および公表等)

第26条 乙は、特定個人情報の漏えい、破壊、改ざん、消去等の事故もしくはそのおそれが生じた場合、またはこの特記事項や、番号法その他の関係法令等への違反もしくはその兆候を把握した場合(以下「事故等」という。)は、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

直ちに被害を最小限に抑えるための措置または被害を生じさせないための措置を講じるとともに、甲に報告すること。

当該事故等の原因を分析すること。

当該事故等の再発防止策を実施すること。

当該事故等の記録を文書で提出すること。

- 2 乙は、再委託または再々委託等が行われる場合は、その受託者において前項各号に規定する事項が遵守されるよう監督しなければならない。この場合において、当該受託者からの事故等の報告先は甲および乙とすること。
- 3 乙は、事故等が起きた場合を想定し、対応手順について、定期的に確認または訓練を行わなければならない。

第27条 甲は、必要があると認めるときは、当該事故等の内容(乙の名称を含む。)について、公表

することができる。

(損害賠償)

第28条 乙は、乙、再委託先または再々委託等の受託者がこの特記事項に定める義務に違反し、甲に損害を与えたときは、損害賠償の責任を負う。

(契約解除)

第29条 甲は、乙が前各条に違反した場合は、契約を解除することができる。

(疑義の決定)

第30条 この特記事項の解釈について疑義を生じたとき、またはこの特記事項に定めのない事項については、甲乙協議の上、定めるものとする。

窓口対応力向上の手引

令和4年3月

練馬区人材育成課

窓口対応力の向上を目指して

区民と直接対応する窓口は、区役所の顔というべき存在です。区はこれまで、区民サービスの向上を目的に、窓口の改修や、窓口情報提供システム・申請書一括作成システム等のICTの活用など、さまざまな窓口改革を行ってきました。

区民からは、職員に期待していることとして「職員の対応力を磨いてほしい」「部署間や業務間の連携を充実してほしい」などが挙げられています。職員一人ひとりの窓口対応力を向上させること、縦割り行政から脱却し、連絡・連携力を向上させることが求められています。

また、区長への手紙では、職員の対応に関する感謝の手紙もある一方で、職員の接遇や行動マナーに関する苦情の手紙も依然として多くあります。これは、窓口で対応する職員だけでなく、職員一人ひとりが区役所の窓口である、ということ意識しなければなりません。区民は、窓口だけでなく、庁舎内で、各施設で、様々な場面で、職員の行動や対応を見ています。組織として区民の視点に立って窓口対応力を向上させるとともに、職員自身が自覚し行動していかなければなりません。

この冊子は、職員の窓口対応力を向上させるために基本的なことを掲載しています。日頃から手にとっていただき、心のこもったサービスを実現できる冊子となることを願っています。



目次

はじめに

区民サービス向上のための基本姿勢	1
------------------	---

1章 練馬区の区民サービスの現状

1 窓口サービス診断等調査	3
2 区長への手紙の実例	8

2章 個々の職員が取り組むべきこと ～心地よい窓口づくりのために～

1 窓口対応の基本	13
2 身だしなみ	17
◆コラム◆ スメルハラスメントしていませんか？	
3 電話対応	19
4 行動マナー	22
◆コラム◆ 行動マナーに気を付けよう！	
5 クレーム対応の心得	24
6 個人情報の保護	28
◆コラム◆ 窓口での個人情報の漏えいの可能性	
7 窓口の整理整頓	30
8 根拠法令の学習	32
9 F A Qシステムの活用	33

3章 各組織で取り組むべきこと ～窓口対応力向上に向けて～

1 組織で課題に取り組み、改善策を共有する	35
2 課題解決の取組事例	39
3 関係窓口への円滑な案内	42
4 O J Tの実施	43

4章 相手に合ったサービスの提供

1	外国人	45
2	高齢者	49
3	障害者	52
4	性的マイノリティ	56
5	配偶者等からの暴力（DV）	60
6	犯罪被害者	63
◆コラム◆	被害相談カードについて	
7	ひとり親	68
8	参考資料	69



はじめに

区の業務は窓口業務に限らず、あらゆる職場の業務すべてが「区民サービス」と密接に関係しています。この「区民サービス」という視点に立って考えた時、私たち職員はどのような心構えで職務に取り組むのが望ましいのでしょうか。まずは、練馬区職員としての基本姿勢や行動目標を見ていきましょう。

区民サービス向上のための基本姿勢

(1) 基本姿勢

「区民本位のまごころサービスを」

練馬区の職員として、区民の本当の要望・期待は何なのかを感じ取りながら仕事をします。

区民のお役に立ち、満足していただくことが職員の存在価値です。

まごころを込めて、区民により良いサービスを提供していきます。

(2) 行動目標

① 区民の立場に立って仕事を進めよう

区民が期待するより良いサービスを提供することが職員の責務です。そのためには「お客様第一」をモットーに区民の立場に立って仕事を進めます。

② 区民の声に共感を持とう

区民のニーズに応じた積極的な取組が、満足度を高めることになります。区民の声に共感を持ち、真に求められているサービスが何なのか常に考え、進んで行動します。

③ 自ら考え、自ら行動しよう

たとえ仕事上のルーティーンでも、区民が求めることを自ら考え、常に現在の仕事を改善していくという視点で、責任を持って行動します。

④ チームワークを築こう

職場の雰囲気が消極的だと、職員が前向きに行動することができず、区民へのサービスも低下してしまいます。職員一人ひとりが職場における情報の共有化、コミュニケーションの活性化に努め、職場の良好な関係はもちろん、組織の枠を超えた「練馬区」のチームワークを築きます。

1章 練馬区の区民サービスの現状



(1) 実施概要

令和3年11月に12の窓口職場を対象に、実際の窓口で区民目線に立った、公平・迅速・確実な窓口サービスが提供できているかを調査し、併せて、庁舎等のフロア計21か所にて職員の行動マナーについて調査を行いました。調査結果は以下のとおりです。

(2) 窓口サービス診断結果

【全体評価】

個人差はありますが職員の対応スキルは高く、相談内容に対して分かりやすい説明ができているため、概ね問題解決に至っています。

一方で、接遇マナーのスキルはあまり高くありませんでした。相手に寄り添う姿勢は感じられますが、誤解を与えかねない言葉がけや立ち居振舞いなどが見受けられます。

対応スキルと接遇マナーのスキルは、どちらか一方が高くても相手に満足していただける対応にはなりません。「区民に寄り添った窓口サービスの提供」には、接遇マナーやコミュニケーション能力の向上が求められます。

【各項目評価】

①待機時

詳細は2章1【窓口対応の基本】を参照しましょう！

〔課題・改善点〕

- ・案内係がいない職場では、窓口担当以外の職員がフロアを気にしていない部署もありました。来庁者が待っていてもフォローがありません。
- ⇒来庁者が多い窓口職場は、職員で案内担当者を当番制にする等、見張り機能を働かせましょう。

②フロアの印象

詳細は2章1【窓口対応の基本】を参照しましょう！

〔課題・改善点〕

- ・案内フロア表示はありますが、そこから先の対応窓口がどこなのかわからず、迷うことがありました。
- ⇒フロア表示を詳細にする、もしくは対応窓口にも、どの手続きの対応窓口かわかりやすい表示をする等の工夫をしましょう。

- ・ 掲示物の画鋸が取れていたり、テープが剥がれかかっていたりしました。また、コロナ対策で人との身体的距離を確保するための案内の紙やガムテープが劣化している箇所が多く、清潔さを感じませんでした。
- ⇒来庁者の利用する椅子に座り、同じ目線でフロアに気になる箇所はないか定期的にチェックしましょう。

③対応の基本

詳細は2章1【窓口対応の基本】を参照しましょう！

〔課題・改善点〕

- ・ 案内係が来庁者の用件を聞いたにもかかわらず、対応者への用件の申し送りがないたため、来庁者が再度用件を伝えなければならない状況が発生しています。
- ⇒空いている時間帯であれば、窓口までご案内し、対応者に用件を伝える、もしくは番号札の裏面等に用件を記載する等、来庁者に手間をとらせることがないよう工夫しましょう。
- ・ 相手方の話を遮って説明したり、話を聞かずに説明したりと一方的な説明になっていることがあります。
- ⇒相手と話が被った際には、話を譲り、相手のニーズをうまく引き出すことで、より丁寧な対応になり、案内の間違いも発生しにくくなります。
- ・ 書類の該当箇所を指し示す際に、ペンや人差し指で指し示す職員が多く見られます。
- ⇒手のひら、もしくは指の腹で指し示すようにしましょう。
- ・ 回りくどい説明、重複説明になっている職員がいます。
- ⇒簡潔かつ短い説明をしましょう。結論を先に伝える等の工夫があるとより伝わりやすくなります。
- ・ 対応中に離席する際に説明が不足しています。
- ⇒離席時は「資料を用意しますので、少々お待ちください」等、離席の目的とお詫びの言葉があると、より丁寧な対応になります。
- ・ 相手の理解度を確認する言葉が不足しています。
- ⇒「ここまでご理解いただけましたでしょうか」等、話の区切りで相手の理解度を都度確認しましょう。

④全体の印象

詳細は2章1【窓口対応の基本】を参照しましょう！

〔課題・改善点〕

- ・対応中以外の区民に対する気配り、心配りがありません。
- ⇒フロアや廊下ですれ違う際には、目札等の挨拶をしましょう。また、対応中の職員が席を外している際に、目の前を通ったり目が合ったりした時も目札等を行いましょう。

⑤挨拶

詳細は2章1（2）【あいさつ・言葉遣い等】を参照しましょう！

〔課題・改善点〕

- ・対応開始時の挨拶の言葉が不足しています。
- ⇒対応開始時に「お待ちしました」等の言葉だけでなく、「おはようございます」、「こんにちは」等の時間に合わせた挨拶を笑顔で行いましょう。

- ・「うん」「そうそう」などラフな相槌があります。
- ⇒丁寧な相槌と復唱確認を心掛けましょう。

- ・手続等を進めるために相手方の情報を聞く質問が唐突に始まっています。
- ⇒相手方に質問をする際にはクッション言葉を活用してみましょう。
例：「差し支えなければ、〇〇についてお聞かせいただけますか」

⑥身だしなみ

詳細は2章2【身だしなみ】を参照しましょう！

〔課題・改善点〕

- ・人によってはカジュアルな服装だと感じられるものもあります。（パーカーなど）
- ⇒身だしなみは他者目線で考えるものです。自分の服装がビジネスシーンにふさわしいものか、振り返りましょう。
- ・名札が裏返しだったり、カウンターに座った際に見えなかったりして名前が判読できない職員がいます。
- ⇒胸ポケット等で名札を留める、カウンターで案内する際には首元から外し、机の上に名札を置く等の工夫をしましょう。

●窓口ごとの特徴

【戸籍住民課・区民事務所などの窓口職場】

不特定多数の区民に対応することから、窓口の混雑状況も踏まえ、先手での情報提供や簡潔な説明が求められます。

また、区役所の顔とも言える窓口職場では、挨拶や口調、言葉の表現方法等の接遇面をスキルアップすることで、区民満足度の向上につながります。

【総合福祉事務所などの相談系窓口職場】

複合的な生活課題を抱えた区民が相談に来ることもあるため、区民の状況を詳しく聞き出し、ニーズに合った情報提供等を行うことで、安心して相談できる窓口となります。

⇒ 4章にて相手に合わせたサービスの提供、対応の際の注意点等を掲載しているので参照してください。

(3) 行動マナー調査結果

【全体の印象】

区民への迷惑となるような行為や区民の利用を妨げる行為はありませんでしたが、区民への配慮を感じる行為もありませんでした。また、すれ違った際も、ほとんどの職員が素通りで目礼などもあまりありませんでした。

【課題・改善点】

詳細は2章4【行動マナー】を参照しましょう！

①フロア

歩きスマホや廊下を走る姿が見受けられるフロアがあります。

⇒他人との接触の危険があるだけでなく、来庁している区民への気配りや配慮に欠ける行為です。絶対にやめましょう。

②トイレ

昼休みの歯磨きはほとんどのトイレでありましたが、洗面台を独占することはありませんでした。ただ、狭いトイレに5～6人いることもありました。

⇒トイレの狭いスペースで何人も歯磨きをしていると区民にプレッシャーを与えてしまいます。人数制限を設ける等の工夫をしましょう。

③エレベーター

区民がボタン操作をしているにもかかわらず、先に降りる人がほとんどでした。声掛けをして区民を優先するなどの配慮がほしいところです。また、複数人で乗車すると話をしている職員が多くいました。

⇒区民がボタン操作をしている時は、職員が率先して変わるようにしましょう。区民に操作させて自分が先に降りてしまうのはもったいありません。また、コロナ禍であるため、エレベーター内での会話は控えましょう。区民が同乗している際に業務の話が聞こえてしまい、情報漏えいにつながる恐れもあります。

(4) 今後に向けて

窓口サービスについては区民からの質問に対しては的確に回答できているという評価を受けた一方で、接遇マナーやコミュニケーションでの課題が多く見られました。また、行動マナーについては区民への配慮の点で課題が見られました。

区役所には様々な方がいらっしゃいます。一人ひとりのニーズを把握し、迅速に対応していかなければなりません。そのためには、接遇マナーのスキルが必要不可欠です。当たり前のことを当たり前にやっているだけでは、ご満足いただける対応にはなりません。当たり前以上の対応ができて、初めて「良い対応だった」と感じていただけます。

窓口対応力向上のためには、今まで以上に区民の目線で、こういった対応や行動が職員に求められているのかを考える必要があります。2章以降では課題解決のヒントになる内容を掲載しております。ぜひ、参考にしてください。



区民からの声を聴こう

みなさん、毎月広聴広報課の共有文書に掲載されている広聴月報は確認していますか。広聴月報には、区民からのご意見が掲載されています。

区民から職員へのお褒めの言葉がある一方で、職員の不適切な対応や誤った対応によるお叱りの声も多くあります。区民からの声は問題提起として受け止めましょう。区民の声として広聴月報に掲載されている以上、そういった対応をしてしまっている、または、そう思われてしまった職員がいることは間違いありません。区民からの意見を他人事と思わずに、自分自身に置きかえて考えましょう。常に区民目線での対応を心掛けます。

2

区長への手紙の実例

以下からは実際の区民の声を掲載します。あなたなら、どうしたらよいと考えますか。それぞれのケース1～6について考え、後段の対応策を確認し、自分の行動について振り返ってみましょう。

ケース1 威圧的な対応

サービスの申請の件で、区役所に電話した。電話対応した男性職員は受け答えが高飛車で昔ながらの役人気質な対応だった。過去に区役所には問合せや訪問しているが、今回のような威圧的な対応をされたのは初めてで腹立たしく気が滅入った。今後こういう事が無いよう指導してほしい。

ケース2 誤った案内

自分は持病を持っており、日中は外に出歩かないようにしている。医療券の更新申請で事前に連絡してどういう書類が必要かを確認してから区役所に行った。しかし、連絡した時と必要書類が異なっていた。対応された職員は傲慢な態度でとても腹が立った。二度手間にならないように事前に連絡して確認しているのに、これでは事前確認の意味がない。忙しいとは思うが、業務を疎かにしないでほしい。

ケース3 電話中の職員の対応

区役所に電話をした際に、やり取りの間に、電話口からは対応している職員の周りの人たちの笑い声や話し声が聞こえた。

ケース4 エレベーターホールにて多人数で立ち話をする職員

住民票を取りに区役所に出向いた。エレベーターを利用しようとしたところ、ホールの前で5～6人の職員が立ち話をしていたため乗りづらかった。エレベーターホールは、人が乗り降りするので邪魔にならない場所で話をしてほしい。

ケース5 窓口での職員の発言

区民事務所に行った際、窓口は2人体制で、15人・100分待ちだった。この混雑に対して窓口体制の検討はしているのか質問したところ「私たちも昼休みを取得する権利がある」と言われ、質問には答えてもらえなかった。マイナンバー電子証明書の更新案内を出しているのだから来庁者が多くなることは想定できる。窓口体制の検討が必要だ。

ケース6 雑な対応

マイナンバーカードを受け取りに区役所に出向いた。対応した職員は通り一遍の説明を行ったが、あまりにも早口なので何を言っているのか理解できなかった。マニュアルどおり説明すれば終了というあまりにも雑な対応だった。これからは、マイナンバーカードの交付を受ける区民のためにもっと丁寧な対応をしてほしい。



ケース1 問題点

区民から、威圧的と受け取られるような態度が問題です。

苦情につながるほどの態度であれば、根本的に意識と対応を変える必要があります。区民への寄り添い、傾聴は十分できていますか。

今後の対応策

どのような点が威圧的と感じられたのか、自分で振り返るとともに、わからない点は周りの職員にも確認し、意識と対応を変えます。

ケース2 問題点

誤った案内をしたことと、対応者の態度の悪さが問題です。

今後の対応策

誤った案内をしたのは区です。まずはお詫びをします。

傲慢な対応、と言われる態度は改めます（区民目線で見た時どう感じるか考えましょう）。区民に寄り添った対応ができていますか。

案内すべき内容が自分でわからなければ、ためらわずに他の担当職員にすぐ変わります。後で確認し、正しい案内を覚えます。

また、案内に漏れないよう相手の申請内容・状況を事前に聞きます。

ケース3 問題点

TPO をわきまえた対応ができていないことが問題です。

今後の対応策

電話対応中の職員のそばで大きな声で話したり笑ったりすることは、慎みましょう。通話の相手に不快感を与えます。

窓口に限らず、執務中の大声や大笑いはしません。

執務室の配置上、問題があるのであれば、窓口を優先に、レイアウトの変更も考えます。

ケース4 問題点

常に区民優先を意識していないことが問題です。

今後の対応策

私たちが働く庁舎等は、公の施設であることを常に意識しましょう。
エレベーター内、エレベーターホールでの会話は厳禁です。
来庁者の優先利用に配慮し、混雑時の利用は避け、降りて譲ります。
特にベビーカー、車いす利用者が待っていた場合は、降りて譲ります。
近くの階へ移動する際は、なるべく階段を利用します。

ケース5 問題点

繁忙期に2人体制で100分待ちの状況がそもそも問題です。
職員として問題を正しく認識していないことが課題です。
窓口体制が悪くても、窓口で区民に返す言葉ではありません。

今後の対応策

区民の意見を十分に傾聴し、丁寧に対応します。
区職員は説明責任を果たさなければなりません。
真に区民に寄り添った窓口サービスができているかを意識して仕事を進めなければなりません。

ケース6 問題点

私たちには当たり前の行政用語でも、区民には意味が分からない言葉があります。区民に分かる言葉で説明ができていないことが問題です。

今後の対応策

簡単な言葉で正しく伝えられているか、点検が必要です。
マニュアルを作って安心していませんか。作成して終わり、という部署が多いようです。区民に寄り添ったマニュアルになっているか定期的な見直しが必要です。根拠法令や様式の変更など、常に意識します。

2章 個々の職員が取り組むべきこと ～心地よい窓口づくりのために～



(1) 来庁者への案内・対応時の心配り

・常に来庁する区民等を気にかける

- ⇒ 窓口担当以外の職員も自然と窓口に関心を配れるようにし、区民からお声がけいただいたり、お待たせしたりすることのないようにしましょう。来庁者が多い職場であれば、職員で案内担当者を当番制にする等、見張り機能を働かせましょう。

・フロア表示をわかりやすくする

- ⇒ 来庁者のためにフロア表示を設置している職場もあると思いますが、来庁者がどこに行ったらいいか迷っている姿を見かけたことはありませんか。職員目線ではわかりやすいフロア表示でも、来庁者目線ではそうではないことがあります。フロア表示を詳細にする、もしくは対応窓口にも、どの手続きの対応窓口かわかりやすい表示をする等の工夫をしましょう。

・フロアを清潔に保つ

- ⇒ 来庁者の利用する椅子に座ったり、来庁者の動線でフロアを歩いたりすることで、区民目線でフロアに気になる箇所はないか定期的にチェックしましょう。
(例：掲示物の劣化、フロアの汚れ等)

・区民に何度も説明をさせることがないようにする

- ⇒ 窓口によっては、案内係が用件を聞き取り、対応者に繋ぐ部署があります。その引継ぎの際に、用件の申し送りがないと、区民が再度用件を伝えなければならなくなります。用件を口頭で伝えるもしくはメモを書いた紙を渡す等、工夫してみましょう。

・相手の話を途中で遮らない

- ⇒ 相手の話を途中まで聞き、わかった気になって手続きや案内を進めようと、本当に話したい内容や詳細が伝わらない場合があります。相手の説明をすべて聞き、内容の理解について齟齬がないか、確認のうえで手続きや案内を進めましょう。

・ペンや人差し指で指し示さない

- ⇒ 書類や冊子を用いて説明をする際に、該当箇所をペンや人差し指で指し示す行為は失礼に当たります。手のひら、もしくは指の腹で指し示すようにしましょう。

・説明はわかりやすく簡潔にする

- ⇒ 区民に説明する際に、回りくどい説明、重複説明にならないように気をつけましょう。結論を先に伝える等の工夫があるとより伝わりやすくなります。

・対応中に離席する際は目的を伝える

- ⇒ 資料を用意したり、自席のPCで確認をしたりするために、区民対応中に離席する際に「少々お待ちください」のみでは、区民を不安にさせてしまいます。そのため、離席の目的をお伝えし、さらにお詫びの言葉があると、より丁寧な対応になります。

・相手の理解度を確認する

- ⇒ 「ここまでご理解いただけましたでしょうか」等、話の区切りで相手の理解度を都度確認しましょう。高齢の方などで、わからないけど頷いている場合もあります。一方的な説明にならないように注意しましょう。

・手続終了後、区民が席を立つまで見送る

- ⇒ 区民が窓口で書類の整理等の理由により、まだ席を立っていないのに、対応した職員がさっさと自席に戻ってしまうと、良い印象を与えません。

・対応中以外の区民にも気配り、心配りを忘れない

- ⇒ 対応していない時も区の職員であり、区民が見ていることを忘れてはいけません。来庁する区民に気持ちよく思ってもらうために、フロアや廊下ですれ違う際には、目礼等の挨拶をしましょう。また、対応中の職員が席を外している際に目の前を通ったり目が合ったりした時も目礼を行いましょう。

(2) あいさつ・言葉遣い等

・あいさつを欠かさない

⇒ 対応開始時に「お待たせしました」等の言葉だけでなく、「おはようございます」、「こんにちは」等の時間に合わせた挨拶を笑顔で行いましょう。

・正しい敬語を使う

⇒ 普段から使っている敬語が正しいか、この機会に確認してみましょう。また、部署や相談内容にはよりますが、「うんうん」「そうそう」等のラフな相槌は控えましょう。

・クッション言葉の活用

⇒ クッション言葉を使うことで、伝えづらい内容を柔らかい印象で伝えることができます。窓口で、区民の要求にお応えできない時や聞きにくい質問をする時などに使うと有効です。

ポイント

笑顔であいさつ

コロナ禍では、マスクを着用して窓口対応を行うため、以前よりも表情が伝わりづらくなっています。不自然にならない程度に、声のトーンを上げる等の工夫をすることで、表情が見えなくても笑顔であいさつしていることが伝わるようにしましょう。

ヒント

●クッション言葉の例

- | | |
|----------------|-----------------|
| ・ ご迷惑をおかけしますが | ・ 申し訳ございませんが |
| ・ 恐れ入りますが | ・ お手数をおかけしますが |
| ・ あいにくではございますが | ・ 失礼ですが |
| ・ お差し支えなければ | ・ 勝手を申して恐縮ですが |
| ・ 私どもの力不足で | ・ 誠に申し上げにくいのですが |

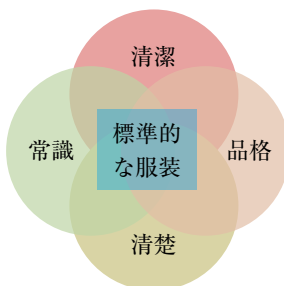
(3) 避けたい言葉と言い換え例

言葉遣いのうまさは心遣いの深さによるものと言われています。言葉づかいが丁寧でも、心のこもらない言葉はなぜか冷たく感じるものです。相手の心情を害することがないように、言葉の表現を考えてみましょう。ここでは、避けたい言葉とその言い換え例を紹介します。

避けたい言葉	言い換え例
規則ですからできません。	〇〇という理由でご希望に添えません。
そんなことはありえない、そんな説明をする職員はいない。	そのように理解していらっしゃるのであれば、私どもの説明が不十分で申し訳ございませんでした。
私に言われても困ります。	ご用件は□□でお間違いないでしょうか。では、△△が窓口ですので、ご案内いたします。
私にはわかりません。	申し訳ございません。私では説明いたしかねますので、担当者と呼んでまいります。
●●は、今日はいません。	あいにく●●は、本日不在にしております。よろしければ私が用件を承ります。



執務中は、多くの区民の目から適切と評価される服装を心がけましょう。練馬区には制服はありませんが、4つの観点「清潔」「品格」「清楚」「常識」から執務時の標準的な服装を定めています。特に、区民対応が多い職場では、より厳密に自分の服装をチェックしましょう。



アメリカの心理学者メラビアンの対人態度の決定因の研究では「人は見た目で9割の情報を得て判断する」といわれています。これは、来客者の第一印象を好印象でスタートできれば、その後の仕事の流れもスムーズだということです。

グループウェアの共有文書の中の職員課人事係フォルダには「執務時の標準的な服装」や「Q & A」を収めてあります。確認するとよいでしょう。

・ 執務時の標準的な服装 ・ Q & A	グループウェア > 共有文書 > 庁内共通 > 組織別 > 区長 > 副区長 > 人事戦略担当部 > 職員課 > 人事係 > 05 執務時の標準的な服装
---	---

次ページにチェックリストを作成しましたので、日頃の自分の身だしなみをチェックしましょう。

身だしなみチェックリスト

		チェック欄
名札	見える位置に必ず着用していますか (座った時にカウンターに隠れないこと)	
頭髪	フケ・寝癖はありませんか	
	髪色は明るすぎませんか	
口	歯・口元は清潔で、口臭はありませんか	
	ひげはきれいに剃られていますか	
手	爪は短くそろえ、清潔ですか	
	マニキュア・ネイルは派手すぎませんか	
香水	匂いは強すぎませんか	
服装	汚れ・しわ・ほつれがありませんか	
	ボタンが外れたり、取れかかったりしていませんか	
	シャツの襟や袖口は特に気をつけていますか	
	肌の露出が多い服装をしていませんか	
靴	かかとの固定できないサンダルを履いていませんか	
	汚れや型崩れ、つま先やかかとの傷みはありませんか	

◆コラム◆ スメルハラスメントしていませんか？

スメルハラスメントとは、匂いによって他人に不快感を与えることをいいます。不快感を与える匂いの種類は、体臭、口臭のほか、衣服についた強い洗剤の匂いや香水の匂いなど様々です。

以前、区民の方より、窓口で対応した職員の柔軟剤の匂いがきつくて具合が悪くなったという苦情がありました。昨今では香水に限らず、柔軟剤やハンドクリーム等の匂いが強いものについて、スメルハラスメントの原因になっています。厄介なのは、この匂いを発している本人の鼻が慣れてしまっているため、自分では気付かないことです。こういったときは周りの同僚や上司が本人に伝えてあげましょう。窓口職場ではもちろんですが、そうではない職場でも、他の職員が不快な気持ちにならないよう配慮が必要です。

電話は声と言葉だけのコミュニケーションです。口の動きや表情など、目に入る情報がないため、聞き取りやすくわかりやすい対応が必要です。また、私たち職員に対する印象も声で決まるため、窓口以上に意識しましょう。

(1) 電話の受け方

① 電話を取る時

3コール以内でとります。とるまでに3コール以上かかってしまった場合は、「お待たせしました」と伝えましょう。

② 所属と名前を伝える

「□□課○○係△△でございます」

③ 相手の用件を聞く

窓口での対応と同様に、相手の電話の内容を最後まで聞きます。相手の名前と用件はメモを取りましょう。間違いがないように、メモを見ながら問い合わせ内容を復唱し、対応しましょう。

※相手が名乗らない時

→失礼ですが、どちら様でしょうか。

※用件がよく聞き取れない時

→恐れ入りますが、もう一度おっしゃっていただけませんか。

④ 問い合わせ内容がすぐに回答できない場合

30秒以内に回答が可能であれば、いったん電話を保留します。ただし、30秒以上かかることが想定される場合には、こちらから折り返すことを伝え、名前と連絡先、電話に出ることができる時間帯を確認します。（※間違いがないように必ず復唱しましょう。）仕事をしている方で昼休みか閉庁後の時間にしか連絡ができない方は優先度を上げる等、柔軟に対応しましょう。

⑤ 別の担当者に繋ぐ場合

一旦保留してから、担当者に繋がります。その際に、保留にする理由を説明してから保留ボタンを押しましょう。受話器を手渡せるぐらい近くの担当者でも必ず一旦保留してください。電話の相手や内容を伝達する際に、万が一不適切な言葉や周囲の声が入ってしまう恐れがあります。

また、担当者が休み等で回答ができない場合は明日以降の相手の都合を確認し、折り返すことを伝えましょう。

⑥ 終話する時

用件が終わったら「ほかに御用はございませんか？」と用件がすべて終わったことを確認し、相手が切るのを待って受話器を置きます。※ガチャ切りを避けるために、フックを指で押してから受話器を置くと丁寧です。

また、対応が長くなった場合には、最後に改めて所属と名前を伝えましょう。

ヒント

電話で名前などを何度も聞き返された経験はありますか？相手に「悪意」がないとわかっていても、何度も繰り返されると不愉快な気分になります。

相手をそんな気分にはさせないためにはどうしたらよいでしょう。こんな時、日本語はとても便利です。「お名前は漢字ではどのようなお書きしますか？」と尋ねると間違えることなく名前を聞きとることができますし、相手にもこちらが聞き取れなかったことを知られずに済みます。

(2) 他部署への取り次ぎ

お問い合わせいただいた相手の用件が自分の担当部署のものとは限りません。担当部署で問い合わせが多い内容や関連部署への案内は一覧表を作成し、必要に応じて更新するとよいでしょう。

一覧表例

業務内容	担当部署
〇〇に関する問い合わせ	□□課××係 内線 1234～1239 外線 1111～2222
★★の申請	△△課◆◆係 内線 2345～2349 外線 2222～3333
◇◇の助成	■●センター 外線 3333～4444 ◎◎支所 外線 5555～6666

●取り次ぎ先の内線がすべて塞がっていて、すぐお繋ぎできない場合は、その旨を伝えて、外線の電話番号をお伝えしましょう。

●掲載している部署の連絡先が変わっていないか、都度確認しておきましょう。



職員一人ひとりの行動は、区民や他の職員などみんなが見ています。練馬区の職員として恥ずかしくない行動を心掛けましょう。

① エレベーターのマナー

- ・エレベーター内、エレベーターホールでの会話は厳禁です。
- ・来庁者の優先利用に配慮し、混雑時の利用は避けましょう。特にベビーカー、車いす利用者が待っていた場合は降りて譲ります。
- ・近くの階へ移動する際は、なるべく階段を利用しましょう。
- ・区民が同乗している場合は、職員がボタン操作を行いましょう。

② 通路でのマナー

- ・大人数で横に広がって歩くことはやめましょう。特に昼休みに大声で話しながら歩くことはやめましょう。
- ・狭い通路の場合、前から人が来た場合は先に譲りましょう。
- ・急いでいても、走らずに歩きましょう。

③ 携帯電話のマナー

- ・勤務中、特に会議中などはマナーモードにしましょう。
- ・勤務時間中の私用電話やスマホの操作は慎みましょう。急用の場合は上司に断ってから周囲の迷惑にならないようにしましょう。
- ・歩きスマホはもってのほかです。

④ 時間のマナー

- ・出勤、会議、訪問などには時間に余裕をもって行動しましょう。
- ・約束や出勤の時間に遅れるときは、必ず連絡しましょう。

⑤ 職場でのマナー

- ・私語や大声、大笑いなどはやめましょう。
- ・電話応対をしている場合、周囲がうるさくならないようにしましょう。
- ・いつも区民に見られていることを意識し、見苦しくない態度をとることが必要です。

◆コラム◆ 行動マナーに気を付けよう！

以前より、職員の行動マナーについて、区民より度重なるクレームをいただいています。以下では、いただいたクレームのうち、3つを紹介します。

職員の交通マナー

やすらぎ歩道橋の利用について、職員が通勤時や昼休憩時に数名で横に広がって歩いているため、反対側からの通行人が通れない、それに気付かず横に並んだ職員と話をしたままであるとのこと。やすらぎ歩道橋は職員だけが利用するものではありません。また、何度も同様のクレームを受けているということは職員の交通マナーが改善されていない証拠です。練馬区職員としての自覚をもって行動し、改善に繋げましょう。

エレベーターでの行動マナー

幼い子どもや赤ちゃんを連れたお客様や車いすのお客様を差し置いて、職員がエレベーターを利用しているという内容です。当然ながら、職員は区民や困っているお客様にエレベーターの利用を譲る等の配慮をすべきです。通勤時や昼休みから戻る際に、時間ギリギリにエレベーターが満員になっているのを見かけます。区民優先の心と時間にゆとりをもって行動しましょう。

トイレでの行動マナー

昼休みにトイレで多くの職員が歯磨きをしているため、他の利用者にも配慮してほしいという内容です。職員用トイレがないため、職員と区民が同じトイレを使うこと、窓口職場の職員は口臭に気を遣わねばならない等、事情はありますが、区役所を利用する区民にとっては、気持ちのよいことではありません。昼休みの間でも人のいない時間を狙って歯磨きをする、他の利用者がいたら洗面台を譲るなど気を配りましょう。

区民だけでなく区役所を訪れる方から窓口や電話でクレームを受けることがあります。現在は行政サービスが多様化し、区民のニーズが高まる中で、クレームをなくすことは困難です。

クレームは、職員の過失だけでなく、相手方の勘違いだったり、法律や条例に不満があったりと、それぞれ理由が異なります。

クレームの内容を判断し、誠意をもって可能な限り素早く対応しましょう。

(1) クレーム対応の基本

法令遵守…行政活動は法令に基づいて行われなければならない。

事実把握…5W1Hを意識し、事実を正確に把握する必要がある。

説明責任…なぜその対応をするのか、しないのか。法令に基づいた説明ができなくてはならない。

上記の内容を踏まえたうえで、まずは、どんなクレームに対しても、相手の話を最後まで聴くことが必要です。相手の意図、訴えたいことを正確に把握しましょう。その後、事実確認のため、関係者等に事情を聴取し、正確に事実を把握したうえで対応しましょう。結論を出すための法令の解釈については、自分だけで判断せず、同僚や上司にも確認してもらいましょう。

(2) クレーム原因別の対応

① 区の対応にミスがある場合

(1) 丁寧にお詫びをする

自分のミスではなくてもお詫びしましょう。相手方からすれば、同じ職場の職員であれば、いま対応している職員がミスをした職員かどうかは問題ではありません。

(2) 今後の対応について説明する

自分で判断しかねる内容であれば上司に相談しましょう。

(3) 二度と同様のミスを発生させないように伝える

ミスの原因、解決策を職場内で話し合ひましょう。

② 相手が誤解している場合

(1) 相手を責めない

相手の誤解に気づいても、途中で遮って説明せず、話を聴き終えてから丁寧に説明しましょう。

(2) 誤解させてしまったことをお詫びし、改めて説明する

案内文や口頭等での説明が不足していたために、誤解を招いてしまったことをお詫びします。また、職場内で説明の仕方や案内文の内容を変更、共有しましょう。

③ クレームを言う職場を間違えている場合

(1) 丁寧にお詫びをする

①の(1)と同様に、相手は区に対してのクレームであるため、自分に対応した内容が別職場のものでも、同じ区の職員の対応が相手を不快にさせてしまったことに対してお詫びをします。

(2) 担当職場を案内する

たらいまわしにならないようにするため、担当職場が分からない場合は同僚や上司に確認してから相手に伝えます。また、相手が再度説明することがないように、担当職場には事前にクレーム内容を正しく伝えましょう。

④ 法律・条例などに反する場合

(1) 理由を説明する

相手の要求に対して、法的根拠を丁寧に説明し、理解を求めます。

職員が一生懸命クレーム対応をしても、相手から理解を得られないこともあります。そういった場合は1人で抱え込まず、同僚や上司に相談してください。



クレームを活かしましょう

クレームは、今まで気づかなかったことを教えてくれる大事な情報源です。クレームに真剣に取り組み、誠意を尽くし対応することで、相手との信頼関係を深めることに繋がります。クレームを職場で共有することで、再発防止に役立てましょう。

(3) 悪質クレームへの対応

① 区民対応でこじれたときは、必ず組織で対応する

対応する職員には大きなストレスがかかります。一人だけで対応をさせないようにしましょう。

② 相手とのやりとり、説明したこと等の記録を残す

本人に見られる可能性があることを意識する必要があります。職員個人の印象や考えではなく、中立な立場での事実のみを記録しましょう。情報共有がしやすく、相手とトラブルになった時の証拠となります。

また、相手の行為で刑事罰に触れるものがあれば、警察へ相談、110番通報も検討しましょう。例：脅迫罪、強要罪、恐喝罪等。

③ 相手に文書で説明をする

相手が文書による説明を求めた等により、文書で回答・説明をする場合があります。メリットとしては、説明の事実および内容について情報共有が容易になること、客観的な証明が可能になること等が挙げられます。デメリットとしては、その文書が第三者の目に触れる可能性が挙げられます。そのため、誤字脱字がないか、適切な単語を使用しているか、第三者が読んで理解できるか等をよく確認する必要があります。相手に渡す前に部署内で確認するのももちろんのこと、法令に関して、必要があれば文書法務課に確認を依頼するのも手段の一つです。

④ 事実関係が判明しない段階で安易な謝罪はしない

事実確認をしないまま謝罪をしてしまうと、その事実を認めたことになってしまいます。関係者から事情を聴取し、事実を正確に把握してから対応を判断しましょう。

なお、心理的事実についての謝罪は問題ありません。

例：ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。

⑤ 電話や面談での対応についてこちらから終了させてもよい

長時間に及ぶ対応、同じ内容の繰り返し等、これ以上の対応が適切でないと判断した場合には、対応を終了させても構いません。また、事前に面談の時間を何時までと伝えておくことも場合によっては必

要です。

対応例（電話）：「その件については、既に説明済みのため終わらせていただきます。」「先ほどより、同じ話の繰り返しになっておりますので、終わらせていただきます。」

対応例（窓口）：「（電話と同様の理由により）お引き取りください。」

※何度繰り返しても帰らない場合は退去命令を検討しましょう。

退去命令を出す権限があるのは、本庁舎の場合は総務課長です。総務課庁舎管理係へ連絡しましょう。また、事前に上記の状況になることが想定される場合、総務課に相談しておきましょう。



退去命令を出せる場合

練馬区庁内管理規則

（庁内の使用禁止等）

第5条 庁内を使用し、または使用しようとする者がつぎの各号のいずれかに該当するときは、庁内管理者は、庁内の立入りもしくは使用を禁止し、または庁内から退去を命ずることができる。

- （1）銃器、凶器、その他危険のおそれがある物品を携帯する者であるとき。
- （2）泥酔等により、他人に迷惑をかけるおそれのあると認められる者であるとき。
- （3）著しく庁内の通行を妨げるおそれがあると認められるとき。
- （4）庁舎その他の物件を損壊するおそれがあるとき。
- （5）大声または騒音を発する等著しく静穏を害する行為をするとき。
- （6）面会の強要または乱暴な言動をするとき。
- （7）正当な理由なく、庁内に長時間とどまり、または居座るとき。
- （8）前条第1項の許可を受けず、または許可の条件に反し、もしくは庁内管理者の指示に従わないとき。
- （9）前各号に掲げるもののほか、公務の円滑な執行を妨げ、または庁内の管理上不適当と認められる行為をするとき。



(1) 個人情報とは

氏名、生年月日、住所などにより、個人を識別することができるものを指します。

(例) 生年月日と住所の組み合わせ、顔写真、マイナンバー等

職員は、窓口対応をする上で、個人情報の漏えい、紛失、滅失等が生じないように、個人情報の適切な管理に努めなければなりません。

(2) 区民対応をする上で、気を付けるべき4つのルール

① 収集についてのルール

- ・ 収集目的や利用方法を明確にします。
- 収集目的や利用方法を事前に周知しましょう。不要な個人情報は取得しないようにしましょう。
- 書類を受け取る際に、チェックシートを使って提供者と確認しあうことも有効です。

② 管理についてのルール

- ・ 漏えいや紛失等が生じないように適切に管理します。
- ・ 委託先にも安全管理を徹底させます。
- 個人情報を含む書類は、鍵のかかるキャビネット等に入れて保管しましょう。

③ 利用・提供に関するルール

- ・ 利用範囲以外のことに利用する場合は、あらかじめ本人から同意を得ます。
- ・ 第三者に提供する場合は、あらかじめ本人から同意を得ます。
- ・ 第三者に提供した場合、第三者から提供を受けた場合は、受領者、提供者の氏名等を記録し、一定期間保管します。
- 本人の同意を得る方法として、口頭・書面のほか、書類に同意欄を設け、チェックしてもらう方法も考えられます。

④ 開示請求等に関するルール

- ・ 本人から記録の開示等の請求があった場合は、請求の内容（意図）を確認します。
 - ・ 苦情等に適切・迅速に対応します。
- 開示等の請求とは、自分の個人情報について見せてほしい、誤りを訂正してほしい等の請求のことを言います。

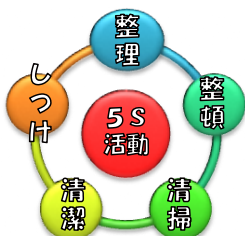
◆コラム◆ 窓口での個人情報の漏えいの可能性

区民から度々クレームをいただいておりますが、窓口で個人情報を確認する際に、大きい声で話してしまうと本人以外の他の区民に聞こえてしまう可能性があります。近くに他の区民がいる場合はもちろんのこと、様々な事情を考慮し、区民に寄り添った対応をしましょう。

お客様から見えるところはすべて窓口です。見られているという意識を常に持ち、すべてのお客様が分かりやすく利用できる空間づくりを目指しましょう。

整理整頓し、窓口を快適な空間にするために5S活動を実践しましょう。

5S活動とは



5Sとは左図の5つのことです。頭文字がすべてSなので『5S活動』と呼ばれています。

5S活動をしっかりと行っていれば、来庁者にとって気持ちのよい空間となるだけでなく、職場もきれいになって気分よく仕事ができます。

整理

『整理』とは	<u>いるものといないものを区別</u> し、いないものは捨てる
良くない状態	●机の上のものが多すぎる、不要な書類がある ●長期間使用していない道具類がある ●通路にものがはみ出している
整理のポイント	●「何か月以上未使用のものは捨てる、不要なものを2割削減する」など<u>廃棄基準・目標を決める</u> ●通路等に物を置かない(車いすが通れるように)

整頓

『整頓』とは	<u>必要なものをきちんと区分</u> して置き、誰でもわかるようにする
良くない状態	●書棚の中の書類が雑多に積み重ねられている ●作業場所と棚を頻繁に行き来している ●取りやすい高さにものが置かれていない
整頓のポイント	●<u>整頓のルール</u>を決める(例:帰宅時、机の上はPCのみ) ●ものは積み重ねず<u>立てて置く</u> ●作業の手順を書きだして<u>作業動線を考え直す</u>

清掃

『清掃』とは	いつも <u>職場を清潔に保つ</u>
良くない状態	●作業後にゴミが落ちている ●水や油が床にこぼれている
清掃のポイント	●汚れる場所を一定時間おきに定点観測し、原因をつきとめる

清潔

『清潔』とは	整理・整頓・清掃をした後の <u>きれいな状態を維持する</u>
良くない状態	●整理・整頓したところがいつの間にか元の状態に戻っている
清潔のポイント	●<u>チェックリスト</u>を作り、定期的に職場巡視をする ●全員参加の清掃時間を決める

しつけ

『しつけ』とは	きれいな職場を維持するための <u>教育</u> をする
良くない状態	●職場内での意識の醸成がされていない
しつけのポイント	● <u>朝礼などの時間を活用</u> し職場を美しく保つ意識啓発を図る

大事なことは、整理（ものを減らす）から整頓（ものを配置）という順番です。まずは整理から始めましょう。

ヒント

コロナ禍による身体的な距離を確保するための案内や床へのガムテープなどが劣化していると、清潔さを感じられません。細かい部分についても区民目線でしっかりチェックしましょう。

(1) 根拠法令の学習の必要性

窓口対応をする上で、根拠法令を意識していますか。

区民に説明を求められたときに「前年もこのように処理していましたから」としか説明できないようであれば、区民の理解は得られません。

自分が行っている事務について、何が根拠なのか知っておくようにしましょう。

(2) 根拠法令の学習方法

自分が行う事務の根拠となる法令については、必ず目を通しておきましょう。また、条文そのもののだけでなく、その解釈についても理解をしておくことが必要です。

事務用PCのデスクトップには例規集があります。ID、パスワードは入力せずにログインをクリックすると入ることができますので、日頃から活用しましょう。

(3) 対応例

根拠法令を把握した上で区民対応をしたとしても「それは法律で決まっているので無理です」などと機械的に説明をしたのでは、区民の理解を得られません。

区民の「なぜ」に答える説明を心がけましょう。

「法律でこうなっています」→「〇〇ですから、こうなります」

「規則ですからできません」→「なぜその規則が必要なのか」「なぜできないのか」「代わりに可能な対応は」

また、難しい法令の内容も、区民が知っている身近なものに例えるとイメージが湧きやすいので、そういった工夫をしましょう。

FAQシステムとは

事務用PCのデスクトップにある【職員用FAQ検索システム】のことです。

基本的な問い合わせが掲載されており、電話で担当職場へ問い合わせなくてもわかるようになっています。

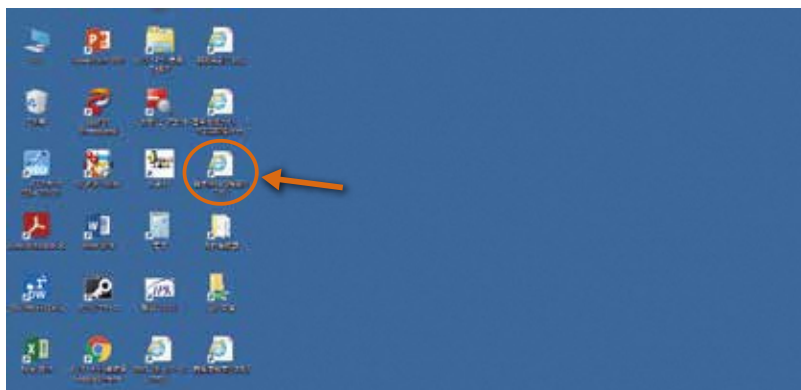
手間をかけずに情報を得ることができるよう、FAQシステムを活用しましょう。

◎FAQ検索システム操作マニュアル格納場所

庁内共通 > 組織別 > 区長 > 副区長 > 総務部 > 総務課 > 庁舎管理係 > 20 職員用FAQ検索システム > 01_FAQ検索システム

◎練馬区「よくある質問と回答」作成マニュアル（第2版）

庁内共通 > 組織別 > 区長 > 副区長 > 区長室 > 広聴広報課 > 04 よくある質問と回答 > 00 マニュアル



3章 各組織で取り組むべきこと ～窓口対応力向上に向けて～



区民が満足する窓口サービスを提供していくためには、指摘されたことを改善するだけでなく、区民の目線に立ち、自ら課題を見つけていくことが大切です。そのためには、職員一人だけがその課題に向き合うのではなく、職場全体で解決に取り組む職場づくりが不可欠です。

今の窓口にどのような課題があるのか、自分たちで解決することができる課題は何か、今一度、職場内で情報を共有し取り組むことで、組織全体の窓口対応力向上を目指しましょう。

【職場で取り組むためのステップ】



(1) 窓口職場における課題を洗い出す

窓口職場の課題を洗い出すに当たって、自分が区民として区役所を訪れる場面を想像してみます。様々な場面において、どのように対応されたら満足・不満足に感じるのか、区民の目線に立って考えてみましょう。区民の立場になって考えることで、新たな改善点・課題が見えてきます。その上で、職員目線での課題も洗い出してみましょう。

1) 庁舎環境



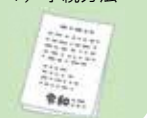
2) 受付状況



3) 職員の対応



4) 手続方法



5) 問合せ



区民目線での課題（例）

- ・案内表示がわかりづらい
- ・待合スペースが狭い
- ・昼時間に職員が少ない
- ・書類がわかりにくい

職員目線での課題（例）

- ・他部署への案内が適切でない
- ・窓口の整理ができていない
- ・外国語対応ができない
- ・忘れ物チェックが足りない

(2) 課題を整理し、設定する

課題を洗い出した後は、課題を整理していきます。図1のように共通する項目を見つけ、同じ項目ごとに分類することで洗い出した課題を整理することができます。

また、図2のように「取り組みやすさ」を縦軸、「区民の満足につながる」を横軸に設定することで、取り組む優先順位が高い課題を整理することができます。

図1 共通する項目

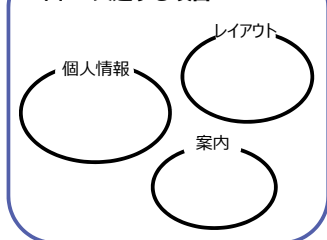
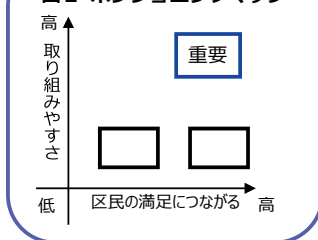


図2 ポジショニングマップ



(3) 改善策を策定し、取組を実施する

取り組む課題を決めた後は、その課題の原因と解決するための改善策を考えていきます。

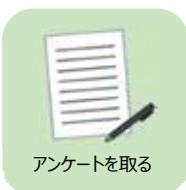
以下の表では、例として「他部署への案内が適切でない」という課題を取り上げ、その課題の原因と改善策をまとめました。また、どのように進めていくのかをスケジュール表などに落とし込み、可視化することで取組をよりスムーズに進めることができます。

課 題	他部署への案内が適切でない	
	原 因	改善策
	・ 窓口担当者の知識不足 ・ 他部署の業務内容をわかっていない ・ 案内する先の係との連携が不足している	・ 取扱業務の一覧表を作成する ・ 案内することが多い係と連携し、案内する際の注意点などを確認する

(4) 効果測定を検討・実施する

取組を進めていく上で、取り組んだ改善策の効果を確認することが大切です。効果測定をすることで、その取組により、窓口対応の現状がどれだけ向上したのかを具体的に確認できます。

例えば、改善策の例として挙げた「取扱業務の一覧表の作成」では、実際に一覧表を職員が使ってみた前後で案内がしやすくなったのか職場の声を聞いたり、窓口を利用した方に案内がわかりやすかったか簡単なアンケートを実施したりなど、様々な効果測定の方法があります。



(5) 改善策を職場で共有する

改善策にどのような効果があったのか確認した後は、その取組結果を職場内で共有しましょう。課題がうまく改善された場合には、その取組を職場内で継続し、今後の窓口業務に活かしていきましょう。また、何かツールを作成した場合は、定期的に見直ししたり、新しく異動してきた職員に周知したりすることで有用なツールになります。

もし、今回の取組でうまく効果が見られない場合には、改めて改善策を考え、実践することで「トライ＆エラー」を繰り返しながら取り組んでみましょう。



(6) 改善意識を継続させる

日々変化する区民のニーズを的確に汲み取り、対応していくためには、常に区民の目線に立って課題と向き合うことが必要です。そのためにも、職場で定期的に情報共有し、実践した行動の定着・習慣化を継続的に取り組み、組織全体の窓口対応力向上に対する意識醸成に繋げましょう。



これから紹介する取組事例は、窓口職場で実際に取り組んでいただいた事例です。みなさんの職場で取り組む際のヒントにしてみてください。ある職場では、この取組をきっかけに職員の事務改善のモチベーションが向上し、現在も事務改善を続けているとのことでした。

（取組事例１）窓口で待ち時間の案内をする

＜大泉区民事務所 平成 29 年度実施＞

【窓口の特徴】

- ・ 区民が発券機で番号札をとり、番号順に窓口で書類を受け付けている。受け付けた書類は、窓口内部で内容を入力し、審査の手続きを経て、証明書類等を区民に渡している。

【課題】

- ・ 区民が窓口でどれくらい待つことになるのかわからない。

【原因】

- ・ 申請にかかる時間の目安を職員が把握できていない。
- ・ 申請を受け付けた際に、所要時間がどの程度必要か区民へ説明していない。

【改善策】

- ・ 主要な申請内容の標準所要時間を明確化し、全職員に周知する。
- ・ 区民に所要時間（待ち時間）を伝達するルールを策定する。

【取組の効果】

①区民アンケートの結果より

- ・ 職員の応対について、良いと答えた人数 28 件/29 件
- ・ 待ち時間の案内があったと答えた人数 23 件/29 件

②平均所要時間の変化

- ・ 発券から受付開始までの時間
取組前 22 分 ⇒ 取組後 19 分（3 分短縮）
- ・ 受付から受け渡しまでの時間
取組前 20 分 ⇒ 取組後 17 分（3 分短縮）

**(取組事例2) ①書類のサンプル集を作成し、窓口で活用する
②均一な案内を徹底するためチェックリストを作成する**

<国保年金課国民年金係 令和元年度実施>

【窓口の特徴】

- ・ 取り扱う書類の数が多く、内容も複雑である。また、他機関へ区民を案内する場合もある。

【課題】

- ・ 書類が区民にとってわかりづらい。
- ・ 職員の案内に漏れがある場合がある。

【原因】

- ・ 書類の種類が多いことや馴染みの薄い資料がある。
- ・ 職員の知識や熟練度の違いにより、均一な案内ができていない。

【改善策】

- ・ 必要書類を具体的に示すために、納付書の見本や申請書などを綴ったサンプル集を作成し、窓口で活用する。
- ・ 均一な案内の徹底および案内漏れをなくすため、手順の手順や注意事項を記載したチェックリストを作成する。

【取組の効果】

- ・ 1件あたりの対応時間の短縮(分)
取組前 18.2分 ⇒ 取組後 17.5分
- ・ 1日で他の職員に確認した回数(回)
取組前 1.7回 ⇒ 取組後 0.3回
- ・ 1日でサンプル集を活用した回数(回)
取組前 なし ⇒ 取組後 7回



（取組事例３）現在地マップを作成し、区民の案内に活用する

＜区民事務所担当課・戸籍住民課合同 令和２年度実施＞

【窓口の特徴】

- ・区民の往来が多いフロアのため、目的の窓口がどこにあるかわからない区民が来ることが多い。

【課題】

- ・区民が建物のどこにいるのかわからない。
- ・窓口で職員が尋ねられることが多い。

【原因】

- ・区役所に来る機会が少ない区民は、自分がどこにいるのかわからないので、行きたい窓口へどう行けばいいのかもわからない。
- ・職員が案内する場合も、西庁舎や東庁舎を口頭で説明することが難しい。

【改善策】

- ・現在地マップを作成し、窓口に掲示する。区民自身で現在地を確認できるようにするとともに、円滑な窓口案内のために使用する。

【取組の効果】

- ・マップを掲示していない場合と掲示している場合で１週間ずつ調査を実施した。その結果、区民から尋ねられた件数が２３件から８件に減少し、区民自身で目的の窓口へ行けるようになった。



※現在地マップ（練馬庁舎２階）

窓口に来る区民の用件が、必ずしもみなさんが担当する窓口のものとは限りません。もし、他の窓口へ区民を案内する場合には、二度手間や三度手間にさせないように常に心掛けながら対応しましょう。

(1) 窓口への案内

受付近くで立ち止まっていたり、案内板を見て周りを見渡したりしている区民がいたら、積極的に声をかけましょう。どのような用件で区役所へ来たのかを把握し、目的にあった窓口をお伝えしましょう。

担当する窓口が分からない場合には、必ず調べてから間違いのないよう案内し、状況に応じて、目的の窓口へ付き添ってご案内しましょう。その際は、これから案内する場所を伝えることで、安心感を与えることができます。

目的の窓口に着いたら、担当する職員に取り次ぎましょう。

(2) 円滑な案内を行うために

円滑な案内を行うためには、日ごろから各部署の業務について把握していることが重要です。特に、自身の業務に関連する窓口については、一覧表などを作成しておき、区民を待たせることなく案内できるように準備をしておきましょう。※21 ページ 一覧表例参照

また、区民の用件が区役所以外の場合もありますので、業務に関連する公共機関等の住所や連絡先などを事前に調べておき、地図なども準備しておくことで円滑な案内を行うことができます。



職場内でも情報を共有しましょう！

区民を他の窓口案内した後、そのままになっていませんか？

他の職員も同じように窓口を案内するようなことが想定される場合は、職場内で情報共有することにより、次回以降も円滑な案内を行うことができます。

例えば、職場内で意見をもらい、自身の業務に関連する窓口をまとめた一覧表などを作成してみるのはいかがでしょうか。

(1) OJTとは

窓口対応力を向上させるためには、各組織でのOJTが欠かせません。

OJTとは、職場において、上司・先輩等が職員に対して、仕事に必要な知識やノウハウ等を意識的・継続的に指導する人材育成の多様な取組のことです。上司・先輩から部下・後輩へという個別の指導だけがOJTではなく、勉強会や職場内研修もOJTの一つです。前述の各組織の課題解決への取組もOJTの一つです。

(2) OJTにおけるコミュニケーション

年齢、個性、価値観など異なる人が一つの組織でまとまり、組織目標の実現に向かって活動するためには、お互いの意思を繋げあうコミュニケーションが不可欠です。OJTでは、OJTを行う側と受ける側の良好なコミュニケーションの存在が前提となります。

円滑なコミュニケーションには次のような視点が大事です。

① 聴く＝傾聴力

話しやすい雰囲気をつくり、相手の話に耳を傾けて、途中で遮らず最後までよく聴くことです。最後まで聴きましょう。

② 観る＝観察力

表情や態度、状況の変化などを観察します。こまめに観察して、相手のサインを見逃さないようにしましょう。

③ 感じる＝共感力

相手の感情を受け止める心です。共感力が高いと、相手の話に上手にうなづくことや相づちを打つことができるようになります。さらに質問やコメントをすることで、双方向のキャッチボールができ、生きたコミュニケーションになります。聴き手の共感力によって、コミュニケーションはどんどん深まります。

④ 受け入れる＝受容力

「こうあるべきだ」と自分の価値観を押し付けたりするのではなく、相手の意見や考えも尊重しましょう。

OJTにおけるコミュニケーションの視点は、窓口で区民と対応する際にも同様に活用できますので、ぜひ参考にしてください。

4章 相手に合ったサービスの提供



(1) 外国人と外国人住民の違い

外国人とは日本国籍を有しない人をいいます。日本と外国との二重国籍者は、日本国内においては日本人として法の適用を受けます。

日本に居住し（居住要件）、中長期在留者である等（在留要件）の2つの要件が揃ったときに外国人住民となり、住民基本台帳への登録の対象者になります。

① 居住要件

日本に居住していること（観光等で訪日している者を除く）

② 在留要件

ア 中長期在留者（在留カード交付対象者）

- ▶ 在留資格（短期滞在・外交・公用等を除く）を有している者
- ▶ 3か月を超える在留期間を有している者
- ▶ 在留期間を経過していない者

※ 中長期在留者の在留資格は、永住者、留学等 26 種類あり、永住者を除いて、それぞれ在留資格に在留期間が定められています。

イ 特別永住者

ウ 出生または国籍喪失による経過滞在者

エ 一時庇護許可者または仮滞在許可者

(2) 練馬区の外国人住民人口

住民基本台帳に基づく令和4年1月1日現在の練馬区の外国人住民の人口は、18,829人です。

《参考》国籍・地域別外国人人口の上位5か国

国籍・地域	人口	主な在留資格
中国	7,849人	永住者、留学 等
韓国	3,912人	特別永住者、永住者 等
フィリピン	1,101人	永住者、定住者 等
ベトナム	896人	留学、技能実習 等
ネパール	793人	家族滞在、技能 等
その他	4,278人	永住者、技術・人文知識・国際業務 等

(3) 手続きに訪れる主な窓口

- ① 区民事務所
⇒ 転入・転居・転出等の届出、住民票の写し等の証明
- ② こくほ資格係
⇒ 被保険者の資格の取得および喪失に関すること
- ③ 国民年金係
⇒ 国民年金被保険者の資格の取得、喪失、異動に関すること
- ④ 児童手当係
⇒ 児童手当の支給事務、子ども医療費の助成に関すること
- ⑤ 学事係
⇒ 区立学校の就学に関すること



外国人住民が知りたい情報

令和2年1月から2月にかけて区が行ったアンケート調査によると、外国人住民が練馬区で生活する中で知りたい情報としては、地震や台風などの災害時の対応、病院や医療の情報、健康保険や年金など社会保険の情報、税金の情報等が多くなっています。

(4) 対応するときに気を付けること

- ① 外国人住民は言葉、価値観、文化、習慣、風習が大きく異なるため、日本人への対応以上に、より細やかな配慮や気配りが必要とされます。
- ② 外国人住民の立場に配慮した誠意ある対応を異文化コミュニケーションの基本として、相手が何を求めているのかを見極め、適切なサービスにつなげましょう。そのためには、担当の事務に関係した用語の外国語表現や、外国の文化を理解しようとする努力も必要となってきます。
- ③ 対応するときは、外国人が理解できる言語を極力使用します。
- ④ 日本語が不慣れな外国人住民に対しては、ゆっくりとやさしい日本語を使い、案内文書もやさしい日本語で作成します。
- ⑤ 窓口で会話をする際に言葉がうまく伝わらないと、必要以上に大きな声を出してしまうことがあります。そのようにならないよう心がけます。
- ⑥ 言葉の壁や国内の常識にばかりとらわれて消極的にならず、積極的

にコミュニケーションを取りましょう。その際に身振り手振りのジェスチャーも効果的です。

- ⑦ 欧米の人々は、親しさの表現として、よく会話の端々に相手の名前を入れて呼びかけます。同様に（周囲の状況を踏まえた上で）「お待たせしました。ミスターブラウン」と言った方が外国人住民にとっては親しみを感じ、安心と信頼につながります。

外国人住民へのサービスの取組みの例

1 総務課庁舎管理係

庁舎内のサイン表示のほとんどに英語が併記されています。

2 区民事務所

- ① 住民登録等の届出書類については英語を併記しています。住民票の写しの交付申請書については、英語、中国語、韓国語版を用意しています。
- ② 外国人の団体の転入を受け付けています。一度に 20 人程度の外国人住民が来庁します。効率よく手続きが進められるように予約を受け、あらかじめ書類を送付して記入してもらう等の工夫をしています。
- ③ 外国人住民との会話に困った場合、指差し会話シート、電話通訳サービス、UDトーク等を利用しています。

3 戸籍住民課外国人住民記録係

外国人住民同士等の間に生まれた子の在留資格を得るための手続きについて英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語で案内を作成しています。（48 ページを参照）

4 広聴広報課庶務係

区役所ホームページ（英語、中国語、韓国語版）を公開しています。

5 広聴広報課広報係

ねりま区報の翻訳アプリ（英語、中国語、韓国語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、インドネシア語、ベトナム語対応）の活用を案内しています。

6 地域振興課事業推進係

外国人のコミュニケーション支援のために初級日本語講座やこども日本語教室を実施しています。また、外国人が日常生活で困っていることを英語、中国語、韓国語、タガログ語で相談ができるほか、子育て支援や社会保障制度の案内など、様々な情報提供を行っています。そして、お互いの文化や習慣の違いを理解し、交流を深めることができるよう、様々な事業や多言語表記の充実などに取り組み、外国人と日本人との相互理解を促進しています。

【中長期在留者】

Guide for Acquiring Residence Status
upon the Birth of a Child of Foreign Nationality

英語

Congratulations upon the birth of your child.

When you register your child's birth at the city office, your child has not yet acquired residence status. Please be sure to apply for acquisition of residence status for your child at the Immigration Services Bureau within thirty (30) days of your child's birth. Since your child's residence record "juminhyo" will be deleted if an application to acquire residence status is not filed within sixty (60) days from the day immediately following the date of your child's birth, please be careful not to delay the application.

Place of Application: Tokyo Regional Immigration Services Bureau 5-5-30, Konan, Minato-ku, Tokyo (by bus from Shinagawa Station on the JR Yamanote line)

Telephone Numbers: 0570-013-904 (Information Center)

※By IP phone, PHS phone, and for overseas calls 03-5796-7112

Office Hours: 8:30~16:00 (except Saturdays, Sundays, holidays and the New Year's holidays)

Required Documents: Please telephone the Immigration Services Bureau or check their webpage.

Of the required documents, you can obtain (1) and (2) below from the Nerima city office.

- (1) Birth notification receipt certificate ⇒ issued by Family Registration Subsection
(2) Residence record "juminhyo" (meeting conditions ① and ② below) ⇒ issued by residents office

- ① All household members are listed, including the newly born child
② All of the following selection items are listed
「head of household・family relationship」 「nationality・region」 「residence card number」
「residence status・residence period・expiration date of residence period」

※However, please do not select 「Individual Number ("MyNumber")」 or 「residence record code」. Please be careful since the Immigration Services Bureau will not accept the application if either of these items are listed.

- (3) Residence ("zairyu") card Of the person at the Immigration Services Bureau who processes the application.

外国籍のお子様誕生に伴う在留資格取得手続きのご案内

R1.6版

このたびはお子様のご誕生おめでとうございます。
区役所で出生届をした段階では、お子様の在留資格は未取得の状態です。出生日から30日以内に出入国在留管理局で在留資格取得申請の手続きをしてください。在留資格取得の申請をせずに出生日の翌日から60日を経過すると住民票が抹消されますので、手続きが遅れないようにご注意ください。

申請場所：東京出入国在留管理局 東京都港区港南5-5-30 (JR山手線品川駅からバス乗車)

電話：0570-013-904 (インフォメーションセンター)

※I P 電話、PHS、海外からは 03-5796-7112

受付時間：8:30~16:00 (土日祝日、年末年始を除く)

必要書類：出入国在留管理局へ電話またはホームページで問い合わせください。

必要な書類のうち、練馬区役所で入手できるものは以下の(1)(2)です。

- (1) 出生届受理証明書 → 戸籍係で交付
(2) 住民票 (下記①~②の条件を満たしたもの) ⇒ 区民事務所で交付
①出生したお子様を含めて世帯全員が記載されていること。
②以下の選択事項が全て記載されていること。「世帯主・続柄」「国籍・地域」「在留カード番号」
「在留資格・在留期間・在留期間の満了日」

※ただし、「個人番号 (マイナンバー)」と「住民票コード」は選択しないでください。これらが記載していると出入国在留管理局では受理できませんのでご注意ください。

- (3) 在留カード 出入国在留管理局の窓口で申請手続きを行う人のもの

(1) 高齢者の特徴

① 感覚機能の変化

- ・ 視力の衰え
- ・ 耳が遠くなる（高い音が苦手）
- ・ 触覚や痛覚が鈍る
- ・ 味や匂いに鈍くなる

② 身体機能の低下

- ・ 動作が緩慢
- ・ 反応に時間がかかる
- ・ 前かがみの姿勢（円背）
- ・ 排泄のトラブル
- ・ 転びやすくなる

③ 精神的な変調

- ・ 記憶力や理解力の低下
- ・ 環境の適応能力の低下
- ・ 不安を抱え、落ち着きがなくなる
- ・ 加齢による性格の変化（楽観的または悲観的）

(2) 対応するときに気を付けること

① 基本的な言葉遣い

- ・ 丁寧な言葉遣いは当然のことですが、理解力が低いからといって幼児言葉は厳禁です。
- ・ 個人情報の取り扱いがあるため、耳の聞こえがよくない場合など、必要に応じて筆談に変更しましょう。

② 視覚に訴える

- ・ 表情や笑顔も伝わりやすくするための要素です。相手の顔を見て話しかけましょう。
- ・ 説明には書類、サンプルなどの視覚誘導を行いましょう。
- ・ 窓口で文字が見えづらい時には、眼鏡の貸し出しを行うなどの工夫も必要です。
- ・ 書類の文字が小さく読み難いなどの苦情があります。文字を大きく、わかりやすい文章にしましょう。

③ 聴力への配慮

- ・補聴器の有無にかかわらず「ゆっくり、はっきり」と話すことが重要です。
- ・難聴者ではないにもかかわらず、必要以上に意識して話すとうつ病を害される方がいるため注意しましょう。
- ・説明が聞こえていない場合でも、高齢者がうなずいていることがあります。時々理解をしているか、確認をとりましょう。

④ 理解力が低下している場合

- ・高齢になると、新しいことを理解・記憶することが苦手になることが一般的です。ゆっくり説明することを心がけましょう。
- ・何度も同じ説明を求められることがあります。落ち着いて対応しましょう。
- ・時には「ご家族へも電話で説明をしましょうか？」と提案することも検討しましょう。

⑤ 何の相談をしにきたのかわからない

- ・いろいろな問題が複雑に絡み合っている場合には、申請や相談内容がぐちゃぐちゃになることがあります。その場合は、1つの申請で終わりにするのではなく、複数の訴えを聞きながら、申請や相談内容の整理をお手伝いすることも重要です。
- ・相談内容を把握するために、何が送られてきたために来所されたのか、今手元に何をお持ちなのかを確認しましょう。どんなことがあって電話してきたのかなど、お話をゆっくり丁寧に聞くことで、相談内容を理解することができます。

⑥ 他の窓口へご案内する場合

- ・次の窓口へ引き継いだ際に、何を話せばよいのかわからなくなることがあります。メモに行先（課、係名・何階）、問合せ内容を記載してお持ちいただくとスムーズに引き継げます。必要に応じて、次の係まで付き添ってご案内をしましょう。
- ・目的の窓口へ案内する時には、階段ではなくエレベーター等を使用しましょう。
- ・電話を引継ぐ場合は、担当部署に問合せ内容の詳細を伝えましょう。

⑦ 窓口での工夫

- ・ 窓口の机のクリアマットにチラシなどを挟まない等の視覚的な工夫をし、忘れ物を防止しましょう。
- ・ 印鑑、免許証、マイナンバーカードなど小さくて大切なものは失くさないようにトレーなどを用意しましょう。お帰りの際にトレーが空であることを確認しましょう。

(3) 手続きに訪れる主な窓口

① 区民事務所

⇒ 転入・転居・転出等の届出、住民票の写し等の証明

② 福祉事務所

⇒ 生活相談、住まいの相談、高齢者向け事業の申請など

③ 国保年金課後期高齢者医療制度担当

⇒ 資格、保険料、負担減額など



高齢者の尊厳を大切にしよう

高齢者になると身体的、精神的な変化が顕著になります。なかなか理解ができないことや同じことを何度も聞かれることがあります。その時に職員からため息を吐かれるなどイライラした態度をされたらどんな気持ちになるでしょうか。

お客様も、職員のそのような態度から嫌な気持ちになります。時には焦って、聞きたいことも質問できなくなってしまうでしょう。どんなに上手に説明ができて、相手の信頼を得られず、理解してもらえなければ台無しです。相手を尊重し、丁寧な対応を心掛けましょう。



目線に気をつけよう

お客様と話をするときは、「目線を合わせて」会話するとよいと言われています。それはなぜでしょうか。

目線とは目の高さのことを言います。日本人は、目の高さで相手との上下関係を感じます。職員が利用者に接する際には、車いすや座っているお客様を立ったまま見下ろすのではなく、腰を低くして、同じ高さの目線で接することが大切です。これも相手を尊重することの一つです。

(1) 障害者とは

心身の機能に障害があり、障害および社会的障壁により継続的に日常生活や社会生活に相当な制限を受ける状態にある人のことです。障害の種類や程度には様々あり、その人にあった個別の対応が必要です。

(2) バリアとは

障害者の日常生活や社会生活を制限している「社会的障壁（以下、「バリア」という）」は4つに分けられます。職員として、こうした「バリア」の解消に、障害者との建設的対話と合理的配慮の提供で向き合うことが求められます。

障害者からの申し出に応じて、代筆をする、車いすを押すなどの対応は、合理的配慮の提供の一つであり、当然求められる対応です。

① 物理的バリア

- ・ 街中や交通機関、建物などにおける物理的バリア
（入口の幅が狭く、車椅子で通れない通路など）



② 制度のバリア

- ・ 障害者を対象としていない制度や規約など
（障害があると加入できない会員規約など）

③ 慣行のバリア

- ・ 障害者の存在を意識していない慣習、文化など
（講演会の申込先が電話番号しか示されていないなど）

④ 意識（観念）のバリア

- ・ 障害のある方に対する差別や偏見など
（理解不足や誤解により生じる思い込みなど）



障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）

障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重しあいながら、共生する社会の実現を目指す法律です。

「不当な差別的取扱いの禁止」と、障害者から「バリア」の解消を求められた際、建設的対話により、負担が過重でないときは、必要な対応や取組を行う「合理的配慮の提供」を定めています。

(3) 障害者への基本的な接遇とは

① 一人ひとりの尊厳を尊重する

障害のある方の尊厳を尊重して対応することは接遇の基本です。特別な扱いを必要としているわけではなく、他の方と同等のサービスが受けられるよう対応します。

同行者や介助者に話しかけるのではなく、本人としっかり向き合い意思疎通を図ります。

② 必要な配慮や要件をしっかりと確認して対応する

心身機能や障害の状態は様々であるため、必要な配慮は一人ひとり異なります。思い込みで判断せず、どのような配慮が必要か伺います。

個人情報保護に留意しながら、傾聴・復唱、話の整理・確認を適時実施し、求めていることをしっかりと把握し、適切な対応を心がけます。

③ 情報を的確に提供する

障害のある方が、ご自身で判断し、手続き等できるよう、必要な配慮（読み上げ、手話、筆談、図式化など）により方法を工夫し、情報を的確に提供します。

障害によっては、一度にたくさんの情報を処理できない方もいます。一つ一つ確認しながら必要な手続きを進めていく対応も時として必要です。

④ 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばない

障害者への必要な配慮は、本来の業務に付随する範囲において実施されるものであり、必要以上のサービス提供や特別な手続きを求めるものではありません。

何度も足を運ばせるのは悪いからと、必要な書類提出の省略等を行うのではなく、適正に手続きできるよう、あらかじめ案内しましょう。

知っておこう「ヘルプマーク・ヘルプカード」

援助や配慮を必要としていることが外見から分からない方が、周囲に配慮を必要としていることを知らせ、援助を受けやすくするためのマークがヘルプマーク、配慮してほしい内容を伝えることを補助するのがヘルプカードです。
着けている方が困っていたら、声をかけましょう。



(4) 対応するときに気を付けること

求められる配慮の一例です。対応は個性が高いものであるため、障害種別にとらわれず、個人にあった配慮を検討しましょう。

① 案内

【共通】

- ・ 庁舎入口や受付付近で困っている方を見かけたら、職員であることを名乗り「何かお手伝いすることはありますか」などと積極的に声をかけます。

【視覚障害のある方】

- ・ 白杖を持っている方、盲導犬や介助者と一緒にの方もいます。
- ・ 周囲の状況を説明し、おおよその待ち時間を伝え、待ち席に案内します。順番がきたら名前でも声をかけて知らせます。
- ・ 案内や誘導するときは「それ」「あっち」などの指差し表現を使わず、具体的に伝えましょう。

【聴覚障害のある方】

- ・ 生まれつき全く聞こえない方や、音が聞こえにくい難聴者などがあります。難聴者は補聴器を使用していることもあります。
- ・ 窓口には、常に筆談のできるメモ用紙や簡易筆談器などを用意しておきます。
- ・ お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件を伺います。
- ・ 呼び出しの音声が見えにくい方には、どのような方法で知らせるかを、あらかじめ説明して不安のないようにします。

【肢体に障害のある方】

- ・ 車椅子を使用している方や、麻痺により杖を使用している方などがあります。車椅子には電動式もあり、自分で操作を行う方もいます。
- ・ 難病などにより車椅子を利用している方もいます。内部障害など、障害が重複している場合もあります。
- ・ 車椅子を使用している方には、目線の合う高さで話し、お待ちいただくスペースに誘導します。
- ・ 立っていることがつらそう方や、移動に不安のある方など、職員が出向いて用件を伺います。

② 相談や説明、手続き時の配慮

【共通】

- ・ 障害種別に関わりなく、相手の話をよく聞き、用件を的確に把握します。
- ・ 説明が的確に伝わるように「ゆっくりと」「丁寧に」話します。
- ・ 必要に応じて「繰り返し」の説明や図式やパンフレットなどを用いての説明を行うとともに「何か不明な点がありますか」などと相手の理解の確認を行います。
- ・ 読み上げや説明時に個人情報に関わる案件等、支障がある場合は、場を替えるなどの対応が必要です。
- ・ 障害の状況から、自筆が困難な場合は、本人の意思を確認しながら代筆を行います。
- ・ 要望に応じて、財布からの金銭収受を行う場合は、本人の確認や複数の職員の確認のもと金銭を受け取ります。

【視覚障害のある方】

- ・ 点字を必要とする方もいますが、点字が分かる視覚障害者は 1 割程度と言われ、中途障害の方など点字が苦手な方もいます。
- ・ 電話などの音声以外でも、パソコンやスマートフォンの読み上げ機能を使うことでメールでのやり取りができる方もいます。
- ・ 点字資料や拡大文字の資料等を希望する方には、希望する種類の資料で説明することが望ましいです。

【聴覚障害のある方】

- ・ 聴覚障害者のうち、手話を主なコミュニケーションとする方は 2 割程度とされています。その方にあった伝達手段を確認しましょう。
- ・ 問い合わせは、FAX やメールなどでもできるようにします。

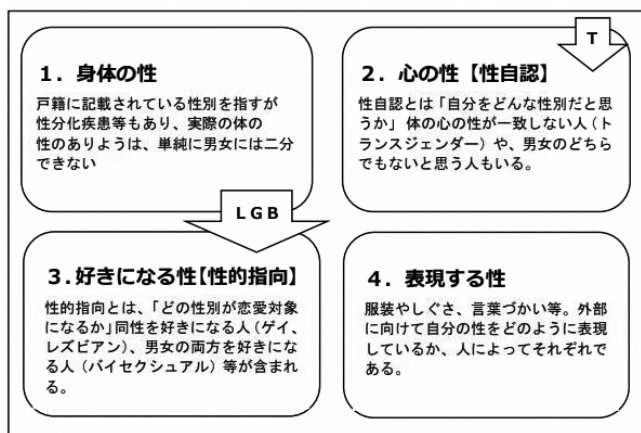
【知的障害等のある方】

- ・ 知的障害のほか、精神障害、発達障害、高次脳機能障害など、外見からは分かりにくい障害が多くあります。
- ・ 口頭での説明の理解が難しい方などは、説明のポイントをメモ書きしたものや手続きを図式化したものを渡すなどして対応します。
- ・ 同じ話を繰り返す方、話がそれてしまう方には、話を途中で遮らずにタイミングをみて用件を再確認し、目的に沿って対応するようにします。

(1) 性的マイノリティとは

「出生時に判定された性別と性自認が一致し、かつ性的指向は異性」というパターンに当てはまらない人々は、**性的マイノリティ**あるいは**LGBT、LGBTQ**などと呼ばれています。

「性的指向・好きになる性 (Sexual Orientation)」「性自認・こころの性 (Gender Identity) の頭文字から「**S O G I** (ソジ・ソギ)」という言葉が、すべての人の性のあり方を人権として考えていく際に使われます。



性的マイノリティに対する理解と支援の意思を表明している人を、**アライ (Ally)** といいます。

(2) 直面しやすい困りごとは

性的マイノリティの方々が身近にいると想定されていない社会では、様々な場面で困りごとに直面することがあります。

- ・制服など様々な男女分け
- ・ホモ、オカマなど差別的な言動や表現、嘲笑
- ・履歴書など様々な書類における性別記載
- ・声や外見による性別の思い込み
- ・住宅の入居を断られることがある
- ・病院や介護施設などの手続きや部屋の男女別などで困難を感じる
- ・施設やサービスの不当な利用拒否
- ・相談先がわからない

また、自分のことを受け入れてもらえないだろうという不安や苦しみは外からは見えません。

(3) 対応するときに気を付けること

① 性的マイノリティは身近な存在です

国内の自治体や企業による調査では、約3～10%が性的マイノリティであるという結果が出ています。職場、知人、友人、家族の付き合いの中で、誰でも性的マイノリティの方々に接している可能性があることを意識することが重要です。

② 多様な性のあり方を尊重しましょう

- ・性自認や性的指向は多様であると理解しましょう
- ・固定観念、先入観、偏見を持たずに対応しましょう
- ・性別を決めつけるような表現は避けましょう
〈例〉旦那様、奥様 → パートナー
男らしい、女らしい → ○○さんらしい
お父さん、お母さん → 保護者の方、ご家族の方
息子、娘 → お子さん
- ・必要な範囲を超えて詮索しないようにしましょう

③ アウティングに注意しましょう

アウティングとは、本人の許可なく他の人に公にしていなかったセクシュアリティの秘密を暴露することです。アウティングは本人に深刻な影響をもたらします。重大な人権侵害であることを認識しましょう。

④ 必要な配慮を把握して対応します

性的マイノリティの方々に関して必要な配慮は、人それぞれであり、対応方法は1つではないことから、相手の意向を汲むコミュニケーションが大切です。

普段から性的マイノリティについて理解を深め、どのような対応が求められるか、どのような配慮や対応ができるかを考えてみてください。

(4) 窓口対応での配慮

- ① 書類上の性別と本人の外見等の性別が一致しないからと、必要以上に見比べたり、聞き直したりすることは避けてください。
- ② 行政サービスの申請時等に、生活状況や家庭環境等について尋ねるときは、パートナーが異性であるとは限らないことを踏まえて質問してください。
- ③ 本人確認は、氏名から推定される性別と外見の性別が異なり、名乗ることを躊躇する場合があります、以下の配慮が必要です。
 - ・書類の確認は、性別が周りにわからないよう氏名は口にせず、書類の指差し等で行います。「こちらでよろしいですか」等
 - ・窓口で呼び出す場合、番号等で対応することが望ましいですが、やむを得ず氏名を呼ぶ場合には、名字だけにする等周囲に性別が判明しないよう配慮してください。多くある名字の場合は、フルネームで呼ぶことにあらかじめ了承を取る、どのように呼ぶか確認しておく等の工夫をしてください。
 - ・性別の確認に固執することなく、生年月日や住所等、他の方法で確認してください。
- ④ 他の窓口につなぐ場合は、多重確認にならないように工夫してください。

- ⑤ 性別を決めつけず、相手の話をよく聴くことが大切です。例えば、DVは同性間でも起こり、子育て家庭の親が同性カップルであることも想定されます。



トイレ・更衣室等の設備利用について

トランスジェンダーの方がトイレや更衣室を利用するとき、本人の意思を尊重した対応が望ましいところですが、他の利用者との調整も必要となります。多目的トイレの活用は有効ですが、はじめからその利用のみを強制し、本人の性自認に適合したトイレの利用を認めないことは、相手に精神的苦痛を与える場合があります。

イベント等で多くの方が一斉に更衣室を利用する場合は、使用時間をずらす、別のスペースを確保する等、使用者や施設の状況等によって、個別の検討を行ってください。

(1) 配偶者等からの暴力（DV;ドメスティック・バイオレンス）とは

- ・夫婦間あるいは恋人など親密な関係にある相手からの暴力です。二人の間で、身体的、経済的、社会的に優位にあるものが、暴力で相手を従わせることです。被害者に男女の別はありません。
- ・身体的暴力だけではなく、精神的暴力、経済的暴力、性的暴力があります。

DV被害の影響

配偶者から受けた暴力は、打撲やあざなど身体的な影響だけでなく、被害を受けた方の精神面にも大きな影響を及ぼします。窓口でDV被害の話をする事で、被害を受けた状況が再現され、感情が不安定になり、次のような状態になることもあります。

- ・混乱していて、話がまとまりにくい。
- ・何度も同じ話を繰り返す。
- ・大事なことを覚えていない。
- ・辛い話でも他人事のように話す。
- ・優先順位を自分で決められない。
- ・早急な解決を求める。

(2) 対応するときに気を付けること**① 組織的な対応をする。**

取り返しのつかない事態に至る可能性もありますので、配偶者からの暴力の話を聞いた場合は、担当者ひとりで判断せず、組織的な対応が必要です。

② 被害者の安全確保

- ・「今、安全かどうか」「話をしても大丈夫か」を確認します。危険が迫っている場合はまず、警察に相談に行くよう案内したり、職員から警察へ通報するなどの対応をします。
- ・相談先のメモやパンフレットなどを渡す時は、配偶者の目に触れないように注意を促します。他人に相談したことが配偶者に知られることで暴力がエスカレートすることがあります。

③ DV 相談窓口を案内する

- ・DV 相談全般・・・人権・男女共同参画課、総合福祉事務所

- ・家を出たいが今後の生活に不安がある・・・総合福祉事務所
- ・安全な場所に避難したい・・・総合福祉事務所

④ 二次被害の防止

職員の心ない言動で更に被害者を傷つけてしまわないように、60ページ上部「DV 被害の影響」に配慮した対応が必要です。

(悪い対応例)

- ・ どうして ○○ しなかったのか
- ・ あなたにも悪いところがあったのではないか
- ・ ○○すべき
- ・ 早く決めてください
- ・ 嫌なことは忘れた方がいい

⑤ プライバシーの保護

相談中に知り得た内容は相談者の許可なく口外してはいけません。関係課に繋ぐ場合も、相談者の許可を得た上で情報提供します。

⑥ 加害者からの問い合わせへの対応

※ここでは、被害者が「暴力をふるった」と言う相手（配偶者等）を便宜的に「加害者」としています。**相手から暴力があったと認定しているものではありません。**

◇基本の対応

- ・ 被害者の居場所を聞かれた場合は「申し訳ありませんが、そのようなご質問には組織としてお答えしないことにしていますので、ご了承ください」などに対応します。
- ・ 加害者への対応は複数で行い、毅然とした態度で対応します。
- ・ 被害者に対応した部署があるかどうか答えることも、被害者の居場所を推測させる可能性があります。「お答えできません」と断ります。
- ・ 安易に他部署を案内することは、加害者に期待を持たせることになるので、初めに対応した部署で断ります。
- ・ 他自治体では、加害者に情報が伝わり、さらに被害に遭うなどの事件も起きています。加害者へ被害者の情報を漏らすことがないように注意が必要です。
- ・ 被害者の親族を語り、加害者に協力している者の可能性もあります。情報の取扱には十分気を付けてください。

◇電話での対応

- ・相手が同じことを繰り返し聞いてきても「答えられない」と同じ回答を繰り返します。
- ・相手の駆け引きに乗らないよう注意します。
- ・警察官等職務関係者からの問い合わせの場合は、相手の所属や電話番号（ダイヤルインではなく代表番号）を聞き、折り返し電話して確認します。

◇来庁での対応

- ・「基本の対応」のとおりです。
- ・加害者が居座ったり、暴行等の危険がある場合は、警備員を呼ぶか警察へ通報します。
※通報する時は、対応している職員以外の者が別室から電話するなど、加害者を刺激しないように配慮します。

(3) 手続きに訪れる主な窓口

- ① 人権・男女共同参画課
⇒ 配偶者等からの暴力被害相談
- ② 総合福祉事務所
⇒ 配偶者等からの暴力被害相談、生活相談
- ③ 戸籍住民課
⇒ 支援措置申出
- ④ 国保年金課
⇒ 国民健康保険に関すること
- ⑤ 生活福祉課
⇒ ひとり親家庭相談に関すること
- ⑥ 学務課
⇒ 入学、転校等就学に関すること
- ⑦ 子育て支援課
⇒ 児童手当に関すること
- ⑧ 保育課
⇒ 入園相談等に関すること
- ⑨ 子ども家庭支援センター
⇒ 児童相談に関すること

(1) 犯罪被害者とは

- ・ 殺人事件等遺族
- ・ 暴力犯罪等により障害を負った人
- ・ 交通事故に遭った人
- ・ 性犯罪に遭った人
- ・ 配偶者からの暴力を受けた人
- ・ ストーカー行為等の被害に遭った人
- ・ 虐待を受けた子ども など

それぞれの被害における対応の注意点や、救済および支援制度、各種連絡先など、詳しくは「犯罪被害者等支援の手引」をご覧ください。

「犯罪被害者等支援の手引」の保存場所

事務用パソコンの全庁共有 > 全庁共有_1900_総務部 > 全庁共有_1950_人権・男女共同参画課 > 犯罪被害者等支援の手引

(2) 犯罪被害者が置かれた状況

① 直接的被害(一次的被害)

犯罪被害者は、犯罪等により、生命を奪われる（家族を失う）、身体を傷つけられる、金銭など財産を奪われるといった生命、身体、財産上の直接的な被害を受けます。

② 二次的被害

犯罪被害者等は、心身の傷を負ったつらい状況の中で、捜査・司法機関の事情聴取を受けたり、報道機関からの取材を受けたり、心ない近所のうわさや中傷を耳にするなどして、再度、傷つけられます。また、犯罪被害者等に接する人の対応が不適切だった場合は、犯罪被害者等をさらに傷つけることになります。

犯罪被害者等へのアンケート調査からも、役所の窓口対応や支援者の言動からも二次的被害を受けたことが報告されています。

③ 事件後に直面する状況

事件後に直面する困難な状況は、犯罪被害の種類や状況、犯罪被害者等の状況（性別、年齢、心身の状況、家族構成等）などによって

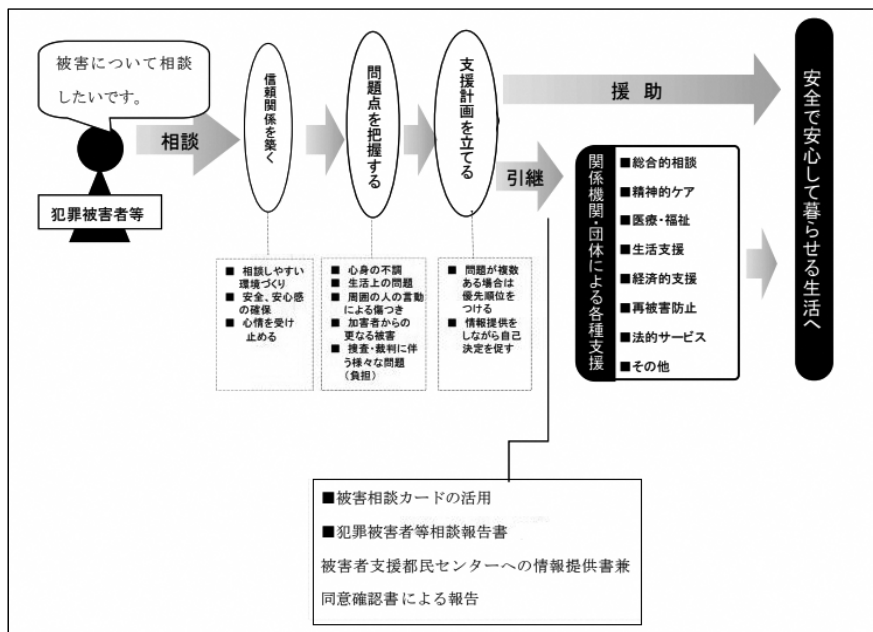
様々ですが、おおむね以下のものです。

- ・学校や仕事をやめた
- ・引っ越しをした
- ・長期にわたる通院や入院
- ・心身の不調（PTSD、うつ病、パニック障害など）
- ・加害者からの更なる被害
- ・経済的な問題
- ・捜査、裁判に伴う様々な問題
- ・家族関係の変化

(3) 対応するときに気を付けること

① 基本的な支援の流れ

犯罪被害者等の相談対応から支援実施までの基本的な流れは、以下のとおりです。



② 留意すること

- ・ 基本的な支援の流れを理解する。
- ・ 「被害相談カード」を活用するなど、相談しやすい環境をつくる。
- ・ 安全確保を優先する。
- ・ 相談内容を受け止める。
- ・ 相談相手の状況を整理しつつ、そのニーズを的確に把握する。
- ・ 支援プランを説明する。
- ・ 問題解決に向けて動く。
- ・ 秘密保持に留意する。
- ・ 適切な支援を行うための努力を怠らない。

※犯罪被害者等の心情に配慮した誠実な支援者の立場から会話に留意しましょう。

※対応する職員等自身のケアも職場全体で配慮しましょう。

詳細は「犯罪被害者等支援の手引」の 18～24 ページをご覧ください。

◆コラム◆ 被害相談カードについて

被害相談カードは、犯罪被害者等が被害について言い出しにくい時に、その負担を少しでも軽減するためのものです。被害者対応をする人にとっては、そのみで必要事項を把握できるものではありませんが、少なくともその人が犯罪被害者等であることがわかり、早期の段階から相応の配慮をすることができます。

※犯罪被害者から求めがあった場合には、被害相談カードを提供できるように常に準備をしておいてください。ただし、被害相談カードは、犯罪被害者等が自らの責任において記載し、自ら携行するものであって、区において、同カードを受領し管理するものではありません。

被害相談カード保存場所：グループウェア > 共有文書 > 庁内共通 > 組織別 > 区長 > 副区長 > 総務部 > 人権・男女共同参画課 > 犯罪被害者等支援

被害相談カード

「被害相談カード」		
概 要	被害発生日	年 月 日
	被害の内容	
	被害当事者との関係	☐ 被害当事者 ☐ 家族・遺族 ☐ その他（ ）
	被害発生場所	☐ 自宅 ☐ 職場 ☐ 学校 ☐ その他（ ）
その他、被害について、お話ししたいことがあればご自由にお書きください。		

-----タ ニ オ ウ-----

相 談 内 容	☐ 総合的に相談したい		
	☐ 医療相談	☐ 精神的ケア	☐ 就職相談
	☐ 住居相談	☐ 経済的支援	☐ 子育て相談
	☐ 福祉相談	☐ その他	
	相談にあたって配慮してほしいことなどがあればお書きください。		

※ お差し支えない範囲でご記入ください。
 記入いただいた情報は、相談時に担当職員が確認する目的のみに使用いたします。この用紙は提出する必要はありません。

(4) 担当窓口

① 施策担当窓口

総務部人権・男女共同参画課

(東庁舎5階、内線6553、直通5984-1452)

適切な窓口が不明な場合の調整を行うとともに、国・都・民間団体との連携窓口となります。

② 区の各窓口

区のどの窓口も、一次的な相談窓口として真摯に受け止め、その上で関連情報の提供や庁内連携窓口への橋渡しに努めます。

相談窓口一覧は「犯罪被害者等支援の手引」60 ページ以降をご覧ください。

(5) 東京都の支援

相談内容	担当窓口	受付日・連絡先等
見舞金の支給 ※ 転居費用の助成 ※ 犯罪被害全般の相談	犯罪被害者等のための 東京都総合相談窓口	TEL:03-5287-3336 月・木・金 9:30~17:30 火・水 9:30~19:00 (祝日・年末年始を除く)
無料法律相談 ※	犯罪被害者支援センター (弁護士会)	TEL:03-3581-6666 月~金 11:00~16:00 (祝日・年末年始を除く)
性被害・性暴力専用の 相談窓口	性暴力救援センター (SARC 東京)	TEL:03-5607-0799 または#8891 (24 時間 365 日受付)

※は、令和2年4月1日以降に発生した犯罪被害を対象としています。

(6) 警察の支援

- ・被害者カウンセラーによる精神的支援
- ・診断書料等の公費支出制度
- ・宿泊施設を提供する制度 など

(1) ひとり親とは

- ・生活、就労、子育てを単身で担うことで、負担が大きくなります。
- ・家庭や生活のさまざまな課題について、複合的な悩みを抱えていることがあります。
- ・ひとり親になる前後には、多くの手続きが必要となるため、何から始めてよいか分からない場合があります（離婚届、転居、財産分与、年金分割、児童扶養手当などの申請、養育費の取決め、等）。

(2) 対応するときに気を付けること

- ・離婚や死別の場合は、精神的なショックが大きいことがあります。いま困っている・悩んでいる状況についてお伺いし、必要な手続等は分かりやすく伝えるなど、丁寧に対応します。また、隣接する窓口にいる他の来庁者の耳目に配慮します。

(3) 手続きに訪れる窓口**① ひとり親家庭支援係**

⇒ ひとり親家庭総合相談、法律相談、家計相談

② 総合福祉事務所

⇒ 家庭相談、生活相談、福祉資金の貸与、生活保護の申請
ひとり親家庭ホームヘルプサービス、居住支援等の手続き

③ 児童手当係

⇒ ひとり親手当、ひとり親家庭医療費助成、児童手当の受給者の変更の手続き

④ 戸籍第一、第二係

⇒ 離婚届、死亡届。死別の場合、おくやみハンドブックを配付

ひとり親の方が必要としている手続きや相談は、内容により複数の窓口にわたるため、丁寧に聴き取り、目的の窓口へ案内することを心掛けましょう。



4章では、「相手に合ったサービスの提供」という内容で、様々な場面における対応の基礎を紹介しました。より詳しく知りたい方のために、職員支援サイトに参考資料を格納していますので、ご活用ください。また、以下の資料以外にも、参考となる資料があれば、随時更新していきます。

(1) 資料一覧

- ・ 転入ハンドブック
- ・ お悔やみハンドブック
- ・ やさしい日本語ガイドライン
- ・ 練馬区障害のある方への接遇マニュアル
- ・ 練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領
- ・ 犯罪被害者支援の手引
- ・ 配偶者暴力被害者支援の手引（概要版）
- ・ 個人情報保護制度運用の手引

格納場所

職員支援サイト>その他>各種ハンドブック



練馬区総務部人材育成課職場環境係

(人事戦略担当部)

〒176-0012

東京都練馬区豊玉北 5-27-2

TEL03-3993-3286

令和4年3月発行

練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

平成 28 年 3 月 10 日

27 練福障第 2089 号

(目的)

第 1 条 この要領（以下「対応要領」という。）は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）第10条第 1 項の規定に基づき、法第 7 条に規定する事項に関し、練馬区の機関の職員（特別職非常勤職員、会計年度任用職員および臨時職員を含む。以下「職員」という。）が、適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第 2 条 職員は、法第 7 条第 1 項の規定のとおり、その事務または事業を行うに当たり、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害をいう。以下同じ。）を理由として、障害者（障害がある者であって障害および社会的障壁により継続的に日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。以下同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

(合理的配慮の提供)

第 3 条 職員は、法第 7 条第 2 項の規定のとおり、その事務または事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢および障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

(障害者サポート推進責任者の責務)

第 4 条 職員のうち、課長相当職以上の職にある者（以下「障害者サポート推進責任者」という。）は、前 2 条に掲げる事項に関し、障害を理由とする差別の解消を推

進するため、つぎの各号に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
- (2) 障害者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
- (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 障害者サポート推進責任者は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(懲戒処分等)

第5条 職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、または、過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮の不提供をした場合、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、または職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがある。

(相談体制の整備)

第6条 職員による障害を理由とする差別に関する障害者およびその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、福祉部障害者施策推進課、総合福祉事務所および保健相談所に相談窓口を置く。

- 2 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障害者が他人とのコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。
- 3 第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、福祉部障害者施策推進課に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。

4 第1項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

(研修および啓発)

第7条 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修および啓発を行うものとする。

2 新たに職員となった者に対しては、障害を理由とする差別の解消に関する基本的

な事項について理解させるために、研修を実施する。

- 3 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図る。

付 則

この対応要領は、平成28年4月1日から施行する。

付 則（令和2年3月6日1練福障第2210号）

この対応要領は、令和2年4月1日から施行する。

別紙

練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

この別紙において「望ましい」としている内容は、それを実施していない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念および法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する。

1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するまたは提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、障害者の事実上の平等を促進し、または達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務または事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことである点に留意する。

2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。練馬区においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈などして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）および練馬区の

事務または事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。なお、2で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する。

(不当な差別的取扱いの具体例)

- 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- 障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- 障害を理由に説明会、講演会等への出席を拒む。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付添い者の同行を拒んだりする。

4 合理的配慮の基本的な考え方

(1) 障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務または事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会におけ

る様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

合理的配慮は、練馬区の事務または事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務または事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する。

- (2) 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段および方法について、「5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供とは別に、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

- (3) 意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。

また、障害者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、支援者、介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者、介助者、法定代理人等を

伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

(4) 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

(5) 練馬区がその事務または事業の一環として実施する業務を事業者に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

○ 事務または事業への影響の程度（事務または事業の目的、内容、機能を損なうか否か。）

○ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

○ 費用・負担の程度

6 合理的配慮の具体例

4で示したとおり、合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであるが、具体例としては、つぎのようなものがある。

なお、記載した具体例については、5で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例

だけに限られるものではないことに留意する。

(合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例)

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子等を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。
- 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害者に対し、必要な情報を分かりやすく紙に書いて掲示するなど、適切な誘導を図る。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。
- 視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。

- 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。
- 障害者から申出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。
- 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続順を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 敷地内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 非公表または未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

令和 7 年 9 月 12 日
総務部人材育成課
(人事戦略担当部)

練馬区職員のカスタマーハラスメント防止に関する指針（ガイドライン）

1 指針の目的

カスタマーハラスメントは、職員の人格や尊厳を損ね、勤務環境を害するものであり、何人も、あらゆる場において、行ってはならないものである。また、その防止に当たっては、お互いが対等な立場である認識のもと、尊重し合うことが重要である。

行政サービスの利用者等による意見や要望は、業務改善や行政サービスの向上につながるものであり、職員は真摯に向き合い、丁寧に対応する必要がある。

一方で、暴言や執拗な言動などの職員に対するカスタマーハラスメントは、職員の精神を疲弊させ、業務の遂行を阻害するものであり、ひいては行政サービスの低下を招くものである。

練馬区は、このカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員の健康を守り、質の高い行政サービスを提供するため、カスタマーハラスメントの防止に関する本指針を策定する。

2 基本方針

練馬区は職員が安心して働ける勤務環境を維持するため、カスタマーハラスメントに対して以下の基本方針を定める。

- (1) 職員に対するカスタマーハラスメントは、いかなるものであっても容認しない。
- (2) 職員が安心して業務に従事できるよう、カスタマーハラスメントから職員を守る。
- (3) カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然とした態度で対処する。

3 定義

指針における用語の定義はつぎのとおりとする。

- (1) 職員に対するカスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、勤務環境を害

するものをいう。

- (2) 職員とは、常勤職員、非常勤職員および練馬区が直接指揮・監督権限を持つ派遣労働者および業務委託契約等による業務従事者など練馬区の業務に従事する全ての者をいう。
- (3) 管理監督者とは係長級以上の職員をいう。
- (4) 行政サービスの利用者等とは、練馬区から行政サービスの提供を受ける者または練馬区の業務に密接に関係する者であって、職員が応対する全ての人をいう。
- (5) 著しい迷惑行為とは、暴行、脅迫その他の違法な行為または正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。

4 区の責務

区は、職員に対するカスタマーハラスメントの防止策を講ずるとともに、職員に対するカスタマーハラスメントが行われた場合においては、職員の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れ、その他の必要な措置を迅速かつ適切に講ずるよう努めなければならない。

また、職員もカスタマーハラスメントを行う立場にもなり得ることから、区は、職員に対してカスタマーハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

区は、上記の責務を果たすため、次の対策を実施する。

- (1) 区の基本姿勢を明確にし、職員および行政サービスの利用者等へ周知・啓発を行い、カスタマーハラスメントへの正しい理解を促進する。
- (2) カスタマーハラスメントに対応するために、相談や報告等ができる体制を整備する。
- (3) カスタマーハラスメントを受けた職員への配慮のための体制を整備する。
- (4) カスタマーハラスメント防止のための手引を作成する。
- (5) 職員に対し意識啓発のための研修等を実施する。
- (6) その他、カスタマーハラスメント防止のために必要な措置を講ずる。

5 職員および管理監督者の責務

- (1) 職員はカスタマーハラスメントへの理解を深めるとともに、その職場において防止に資する行動をとるよう努めなければならない。また、区の講ずる対策に協力するよう努めなければならない。

(2) 管理監督者は、カスタマーハラスメントが行われることのない良好な勤務環境を確保するよう努めなければならない。職員がカスタマーハラスメントを受けた場合には、組織として対応し、その内容に応じて必要な措置を迅速かつ適切に講じるよう努めなければならない。

(3) 職員は業務内外を問わず、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

6 留意事項

指針の実施に当たっては、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

7 カスタマーハラスメント対策検討体制

「練馬区カスタマーハラスメント対策検討委員会」において、カスタマーハラスメント対策の検討や意見交換等を行う。

附 則

この指針は、令和7年10月1日から適用する。