

江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託要求仕様書

1 件名

江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託

2 目的

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

また、「江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託」で実装した、各種システムの運用、維持保守、トラブル対応などを担い、「来庁しない窓口」に向けた伴走支援を行う。

3 履行期間

令和6年12月1日から令和7年3月31日まで

4 履行日及び履行時間

(1) 履行日

ア 土曜日及び日曜日を除く日

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

ウ 年末年始（12月29日から12月31日及び1月2日と1月3日）を除く日

(2) 履行時間

午前8時30分から午後5時まで。

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

(3) その他

業務に必要な準備及び業務終了後の集計、報告書の作成に要する時間を想定すること。

なお区と受託者協議の上、必要と認める場合は上記開庁日及び開庁時間以外の日及び時間に業務を履行できるものとする

DXシステムの維持保守及びトラブル対応については、「江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託」仕様書のとおりによること。

5 履行場所

江戸川区の提供する場所

6 研修等

令和6年6月1日から令和6年11月30日までの間に次の事項に留意し、業務従事者に対する研修を行い、本業務について、ノウハウの蓄積を図り、業務効果を高めることに努めるものとする。

- (1) 研修体制と役割、詳細な作業内容、作業スケジュール等に関する研修実施計画を作成の上、教育・研修を実施すること。
- (2) 制度の概要を理解し、適切に本業務を遂行できるよう十分な研修を行うために、研修に必要な業務マニュアルや、独自に作成した業務手順書やFAQその他関連資料を作成し、使用開始前に本区に提出し確認を受けた上で実際の対応に使用すること。
- (3) マナー、コミュニケーション、システム操作など本業務を適切に遂行できる能力を習得させること。
- (4) 個人情報の適切な管理、守秘義務を遵守が徹底されるような十分かつ定期的な研修を行うこと。
- (5) 庁内外の関連部署、関連機関等を案内できるよう研修を行うこと。
- (6) 法令の改正や業務内容に変更があった場合は、発注者の提供する資料に基づき適切に本業務が遂行できるよう迅速かつ十分な研修を行うこと。

7 業務の範囲

令和6年12月1日から令和7年3月31日まで間の業務範囲は次のとおりとする。

受託者は、受託者が作成・更新した業務マニュアル、独自に作成した業務手順書、FAQその他関連資料に基づき適切に本業務を遂行するものとする。納品物は不足ない状態で納品すること。

- (1) 各業務に関する共通事項
 - ① 全業務に関する共通事項
 - ア 委託業務は、介護保険法その他の関係法令を遵守し、適正に執行すること。
 - イ 委託業務の処理に当たっては、必要に応じダブルチェックを行うなど、誤りを防止するための適切な体制を構築すること。
 - ② 受付業務に関する共通事項
 - ア 申請者が、法令上、申請することが可能な者であるかを確認すること。
 - イ 申請書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかを確認すること。内容が不十分なときは、適宜加筆・修正を求め、又は補記すること。
 - ウ 申請に際して必要な書類が添付されているかを確認すること。添付書類が不足

又は不適當なときは、適宜追加・差替え等を求めること。

- エ 申請の任に当たっている者が本人であるかを確認するための証明書等を提示又は提出させること。
- オ 申請の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権等を有しているかを確認すること。
- カ 申請等に付帯する手続の有無を確認し、必要に応じ、申請者等に対し手続を促すこと。

(2) 福祉推進課の業務

- ア 三療券・三療割引券受付・入力・交付
- イ 熟年者補聴器購入資金助成受付・入力
- ウ 民間緊急通報システム「マモルくん」受付・入力
- エ 健康長寿入浴証引換券再発行受付・入力・交付
- オ その他上記業務に附帯する業務

(3) 介護保険課の業務

- ア 住宅改修費の支給事務受付
- イ 福祉用具購入費の支給事務受付
- ウ 高額介護サービス費支給事務受付
- エ 負担割合証の発行・遡及適用事務受付
- オ 特定入所者介護サービス費事務受付・入力・交付
- カ おくやみコーナー（対象者照会、入力事務）
- キ 被保険者証の再発行事務受付・入力・交付
- ク 転出・転入・転居の受付・入力
- ケ シルバーパス案内（バス協会を案内）
- コ 年金額改定通知書、年金振込通知書の説明
- サ 保険料の収納(①納付書等の預かり②釣銭・領収書の返却)
- シ 送付先の変更受付・入力
- ス 死亡後の受給年金の手続き（未支給年金の申請）の説明
- セ おむつ控除証明申請受付・入力・交付
- ソ 認定結果証明申請受付・入力・交付
- タ 障害者控除対象者認定書申請受付・入力・交付
- チ 介護認定申請受付
- ツ 認定調査票・報告書受付
- テ 紙おむつ等介護用品支給申請受付・入力
- ト おむつ使用料助成申請受付・入力
- ナ シルバーカー給付申請受付・入力

- ニ 寝具乾燥消毒申請受付・入力
- ヌ 福祉理美容サービス申請受付・入力・交付
- ネ 熟年者徘徊探索サービス申請受付・入力
- ノ 激励手当認定申請受付・入力
- ハ 配食サービス利用申請受付・入力
- ヒ 処遇改善計画書・処遇改善実績報告書受付
- フ 還付金請求書受付
- ヘ 納付証明書受付・入力・交付
- ホ 介護福祉士育成給付金申請受付
- マ 介護支援専門員実務研修受講試験及び介護支援専門員実務研修の受講費用助成金申請受付
- ミ 介護職員初任者研修・実務者研修・生活援助従事者研修 受講費用助成金申請受付
- ム その他上記業務に附帯する業務

(4) 障害者福祉課の業務

- ア 身体障害者手帳受付・入力・交付
- イ 愛の手帳受付・入力・交付
- ウ おくやみコーナー（対象者照会、入力事務）
- エ 補装具支給受付・入力・交付
- オ 日常生活用具受付・入力・交付
- カ ストーマ給付受付・入力・交付
- キ 中等度補聴器購入助成受付・入力
- ク 車いす貸与受付・入力・貸出
- ケ 住まいの改造助成受付・入力
- コ 在宅レスパイト事業受付・入力
- サ 巡回入浴受付・入力
- シ 障害者福祉サービス支給受付・入力
- ス 障害児通所支給事業受付・入力
- セ 地域活動支援事業受付・入力
- ソ 自立支援医療（更生医療）受付・入力・交付
- タ 心身障害者医療費助成（マル障）受付・入力・交付
- チ 心身障害者福祉手当（手帳要件）受付・入力
- ツ 心身障害者福祉手当（難病要件）受付・入力
- テ 難病患者福祉手当受付・入力
- ト 児童育成手当（障害手当）受付・入力
- ナ 重度心身障害者手当受付・入力

- ニ 特別児童扶養手当受付・入力
- ヌ 特別障害者手当、障害児福祉手当、経過の福祉手当受付・入力
- ネ 心身障害者扶養共済受付・入力
- ノ おむつ使用料助成申請受付・入力
- ハ 紙おむつ等介護用品支給申請受付・入力
- ヒ 福祉理美容サービス申請受付・入力
- フ 寝具乾燥消毒申請受付・入力
- ヘ 民間緊急通報システム「マモルくん」受付・入力
- ホ 福祉タクシー券受付・入力・交付
- マ 自動車燃料費助成受付・入力
- ミ 自動車改造費助成受付・入力
- ム 自動車教習費助成受付・入力
- メ 都営交通無料乗車券受付・入力・交付
- モ 民営バス乗車割引証受付・入力・交付
- ヤ 有料道路障害者割引申請受付・入力
- ユ NHK 放送受信料免除申請新規申請受付・入力
- ヨ 休養ホームパンフレット配布
- ラ 小児慢性特定疾病医療費助成受付・入力・交付
- リ 大気汚染医療費助成受付・入力・交付
- ル 被爆者支接受付・入力・交付
- レ 公害健康被害補償受付・入力・交付
- ロ 難病等医療費助成受付・入力・交付
- ワ B型・C型ウイルス肝炎治療医療費助成受付・入力・交付
- ヲ 肝がん・重度肝硬変入院医療費助成受付・入力・交付
- ン その他上記業務に附帯する業務

(5) 保健予防課の業務

- ア 精神障害者手帳申請受付・入力・交付
- イ 自立支援医療（精神通院）受付・入力・交付
- ウ NHK 放送受信料免除申請新規申請受付・入力
- エ その他上記業務に附帯する業務

(6) その他の業務

- ア 窓口コンシェルジュ業務
- イ 受電に関する業務
- ウ 電子申請の受付・処理業務

- エ 郵送物の受付及び振分けに関する業務
- オ 各種パンフレット等の配布等に関する業務
- カ 派遣業務に係る申請書等の書類のファイリング、製本、管理に関する業務
- キ 区が用意する申請書等及びトナー等の管理・補充
- ク 業務開始前の窓口及び業務スペースの準備、業務終了後の窓口及び業務スペースの片付け、整理整頓
- ケ 業務開始前の指定されたシステム端末等の起動及び業務終了後の電源切断
- コ 窓口及び記載台の申請書、消耗品等の補充
- サ 業務処理実績等の記録
- シ 区への報告書類等の作成、提出
- ス DX システム実装後の稼働維持保守

(7) 連絡会の開催

- ア 区との連絡会を月に1回以上開催し、情報共有や意見交換を行う。
- イ 連絡会の議事を作成し、連絡会終了後1週間以内に区に納品する。
- ウ 必要に応じて連絡会の内容を踏まえた業務改善を行う。
- エ 区及び受託者は他方からの連絡会開催の求めに応じて誠実に答えるものとする。
- オ 区との連絡会において、翌月の業務量の調整を行い、効率的な運営に努める。

(8) その他

- ア 上記(2)～(5)に係る制度や交付物についての説明は受託者が実施する。
なお受託者が説明に用いる案内文を作成し、また修正を行った場合には、区の承認を得てから使用すること。
- イ 上記(2)～(5)に係る申請書や案内文等については、受託者が残部数を確認し、必要に応じて区の備品を利用し印刷を行う。なお、複写式の書式、各種マーク等区の備品を利用した印刷ができないものについては、残部数を確認して、適宜、区に補充を求める。
- ウ 今後、国、東京都等の関係部署から事務の取り扱いにかかる要領等が示された際には、本区と協議の上、要領等に準じた事務に変更すること。
- エ 本業務に関する苦情、トラブルへの対応は受託者が行うこと。ただし、本業務以外の業務に関することについては、業務責任者から区に引き継ぎ、区が対応を行う。
- オ 業務範囲については、窓口及び電話とも同様とする。

8 業務報告

受託者は、区に対し、下記の(1)～(5)の報告を行う。

(1) 日次報告

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

(2) 月次報告

毎月の業務の遂行状況等について、履行月の翌月 10 日までに報告すること。

(3) 年次報告

年間業務の遂行状況等について、履行年度の翌年度初月中に報告すること。

(4) 目標値の設定

受託者は窓口・電話それぞれにおいて目標値を設定し業務にあたること。

窓口業務においては、30 分以上の待ち時間が発生しないよう体制を整えて業務にあたること。上記時間より短い時間を目標値とすることは差し支えない。

電話業務において、受託者は、正確な聞き取りを行い業務に当たること。

窓口・電話それぞれ来庁目的、対応時間等を記載し区に報告すること。

(5) 障害報告

システムに障害起きた場合、システムの障害実績及び詳細対応、復旧時間を記載の上、改善点を明記の上区に報告すること。

(6) その他

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

受託者はDXシステム実装後 4 か月毎に区民に対して満足度調査を行い、その結果を区に報告すること。また満足度調査の結果、システム改善点があれば、区に改善点を提案すること。

DXシステム業務報告については、稼働維持報告等とする。様式は問わない。

9 業務計画表

毎月の人員計画等については前月の 20 日までに提出すること。

当区が賃貸借しているオリイ研究所の遠隔操作の分身ロボットOriHimeを用いて窓口案内を担う人員として、在宅の重度障害者又は引きこもり等により在宅での就労を希望している者を 1 名以上採用すること。

10 業務体制

(1) 別紙 1 「業務範囲及び対応件数参考値」を参考に、本委託業務を確実かつ円滑に実施し、良好な区民サービスを提供するために必要な人数の業務従事者を配置すること。

(2) 配置した業務従事者について著しい不適格者がいると認められるときは、区は受託者に是正措置を求めることができる。

- (3) 業務従事者の中から、業務責任者及び副業務責任者を選任すること。
- (4) 業務責任者は履行日及び履行時間においては履行場所に常時配置すること。
- (5) 副業務責任者は業務責任者がやむを得ない理由により、配置できない場合に業務責任者の職務を代行すること。
- (6) 業務責任者は他の業務従事者に対する日常業務、指揮監督を行い、業務を遂行するものとする。
- (7) 区は業務従事者に直接指示や命令を行わず、業務責任者と連絡調整を行う。
- (8) 業務フロー、事務要領、入力マニュアル、及びFAQ等の業務に必要な資料については、区と協議の上受託者において作成を行い、それらに従い業務を行うこと
- (9) 個人情報保護について、業務管理及び維持体制を構築し、本業務に最適なセキュリティ対策を行うこと
- (10) 受託者は業務開始後においても、業務従事者に対して業務水準の維持向上のため適宜必要な研修を実施すること。
- (11) 業務従事者は区職員に準じた名札を業務履行中常に着用すること。なおその費用については受託者が負担することとする。
業務責任者、副業務責任者、一般業務従事者がわかるようにすること。
- (12) 本業務委託に関する苦情、トラブル対応における対応内容について、文書として記録に残すこと
事故報告案件が発生した場合、口頭で速やかに報告したうえで、当日中に区指定様式を用い、区職員に報告すること。
ア 個人情報漏洩
イ 通常業務以外において区職員対応となった場合
ウ 区民に不利益を生じさせた場合
エ 発送物の誤り
オ 物損
カ 区民からの抗議
キ その他情報共有が必要と判断した案件
- (13) 受託者は、業務従事者の労働条件等において、労働基準法（昭和22年法律第49号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）、雇用保険法（昭和49年法律第116号）、労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）、職業安定法（昭和22年法律第141号）、その他関係法令を遵守すること。
- (14) 業務従事者の体制（人数）等については本委託業務を確実かつ円滑に実施し、良好な区民サービス提供できる体制を常に整備するものとする。なお、効率的な運営のため業務の繁閑等に応じて人数の調整を可能とするため、業務責任者を業務従事人数に含めるものとする。
- (15) 業務従事者の中に一人福祉コンシェルジュを置き、重度障害者雇用による分身ロ

ボットとともに受付事務を行うものとする。

- (16) DXシステムについて緊急時の実施体制を事前に構築しておくこと。また各種システムを停止する必要がある場合やシステムに変更を加える場合は事前に区と協議の上合意を得ること。緊急時の実施体制については区に提出すること。
- (17) 乙はともに生きるまちを目指す条例（令和3年6月30日条例第19号）、障害のある人が自分らしく暮らせるまち条例（令和5年11月6日条例第39号）、歳を重ねても幸せに暮らせるまち条例（令和5年11月6日条例第38号）、江戸川区子どもの権利条例（令和3年6月30日条例第24号）を遵守すること。

11 委託料の支払い

事業者は月毎の委託業務完了後完了届を出し、区は履行の確認後に事業者の請求に基づいて支払う。

12 業務に必要な物品等

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

(10) 物品等を返還する場合、区の指定する期日までに原状回復するものとする。

13 個人情報の保護・暴力団の排除

(1) 受託者は次に掲げる法令等を遵守し、個人情報適切に管理しなければならない。

ア 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）

イ 江戸川区個人情報保護に関する法律施行条例（令和 4 年条例第 49 号）

ウ 江戸川区個人情報保護に関する法律施行規則（令和 5 年江戸川区規則第 36 号）

エ 江戸川区情報セキュリティポリシー

(2) 受託者は守秘義務遵守等についての誓約書を区に提出すること。

(3) 暴力団員等による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）及び東京都暴力団排除条例並びに江戸川区暴力団排除条例を遵守すること。

14 委託業務の引継ぎ等

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

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

(1) 引継ぎはマニュアル等を含め書面によって実施すること。

(2) 新規受託者が現場での確認及び引継ぎ等を実施する場合は、受託者は積極的に協力すること。

(3) 引継ぎ内容について、区または新規受託者からの説明を求められたときは、受託者は誠実に応対すること。

(4) これらの引継ぎ費用は受託者の負担とすること。

15 機密保持

(1) 受託者は本契約に関して知りえた秘密を第三者及び受託者の従業員で本作業委託遂行に関係しない者に一切、開示・漏洩してはならないものとする。この契約後も同様とする。

(2) 受託者は、本契約の履行に必要な本区が秘密と指定して開示された情報を他の用途に使用してはならない。本契約後も同様とする。

(3) 受託者は、本契約の履行により知り得た内容を第三者に提供してはならない。本契約後も同様とする。ただし、当該情報が公知公認のものである場合を除く。

(4) 受託者は、本契約に基づく業務を処理するため、本区から引き渡された資料等を本区の承諾なくして複写又は複製をしてはならない。また本契約終了後は、速やかに本区あてに返還し若しくは廃棄し、または消去しなければならない。

- (5) 受託者は本作業に係る情報保管・管理に万全を期し、本区の求めに応じて、安全管理体制に係る報告又は資料等の提出を行わなければならない。
- (6) 受託者は、契約目的物の納入前に事故が生じたときには、速やかにその状況を事故報告書(別紙2)に記載し、本区に報告し、本区の指示に従わなければならない。
- (7) 受託者は本区から提供された資料等のうち、受託者が契約履行のために作成したそれらの記録媒体については、施錠できる保管庫等に格納する等適正に管理しなければならない。
- (8) 本作業委託の履行に当たり、再委託を行う場合、受託者はあらかじめ文書で本区に申し出て、本区の承諾を得なければならない。なお、当該文書には次の事項を記載するものとする。
 - ①再委託の必要性
 - ②受託者における再委託先の選定基準
 - ③受託者における再委託先の委託管理方法
 - ④再委託先の名称、代表者、所在地
 - ⑤再委託する内容
 - ⑥再委託する業務に含まれる情報の種類
 - ⑦再委託先のセキュリティ管理体制
 - ⑧その他本区が指摘する事項また、本作業委託に関する契約及び仕様で定める事項については、受託者の責任のもとで再委託先においても、同様に遵守するものとする。
- (9) 受託者は個人情報の保護に関する法律その他の関係法令を遵守すること。
- (10) 受託者はセキュリティ対策実施状況について、文書により本区に報告すること。
- (11) 本契約後機密保持誓約書を江戸川区と結ぶこと。
- (12) 本契約後特定個人情報等の取扱いに関する覚書を江戸川区と結ぶこと。

16 安全衛生

受託者は危険が重大であり、かつ、急迫しているときには、安全が確認できるまで業務を停止することができる。

地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部または、一部の業務が履行不能となった場合、受託者の責任を免除する。

17 危機管理

受託者の責務において、窓口業務等に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。万一機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故災害などの緊急事態が生じた場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないように本区と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制を整備し、本区に提出す

ること。

18 契約不適合責任

- (1) 本区は受託者から納入された成果物について、速やかに検収を行うものとする。
- (2) 成果物検収後、1年以内に、成果物について仕様書に定める業務要件との不一致（以下「契約不適合」という。）が発見されたときは、本区は受託者に対して、速やかにその内容を通知するものとし、その瑕疵の修補を請求することができる。
- (3) 本区は契約不適合を理由に代金減額を請求しないものとする。

19 損害賠償

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

20 合意管轄

本契約、覚書及び委託契約から生ずる権利義務に関する訴訟については、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的な管轄裁判所とする。

21 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項または解釈に疑義が生じた事項については、区及び受託者とで協議の上、別途定めるものとする。
- (2) 制度改正または突発的な事情により、委託内容に変更が生ずる場合は区と受託者で協議の上対応するものとする。
- (3) 受託者が本業務の遂行において作成・更新した業務マニュアルや独自に作成した業務手順書やFAQその他関連資料（以下「成果物」という。）に関する一切の権利（著作権法（昭和45年5月6日法律第48号）第21条から第28条までに定める全ての権利を含む。）を区に無償で譲渡すること。また、受託者は、成果物に対する著作者人格権を有する場合においても、区に対してこれを行行使しないこと。
- (4) DXシステムの管理委託については受託者が担うものとする。納品及び成果物については、業務報告時に納品成果物一覧を作成し区に提出すること。
各システムの検収方法は福祉部福祉推進課及びDX推進課において検収する。

22 窓口・電話対応業務量（参考値）

別紙1のとおり。

23 事故報告書書式

別紙2のとおり。

- 24 月次報告書書式
別紙3のとおり。

- 25 日次報告書書式
別紙4のとおり。

- 26 委託スペースレイアウト
別紙5のとおり。

| 担当課 | 業務 | 窓口件数（郵送受付分を含む）／年(参考値) | 電話件数／年(参考値) |
|--------|---|-----------------------|-------------|
| 福祉推進課 | 三療券・三療割引券受付・入力・交付 | 1,400 | 2,400 |
| 福祉推進課 | 熟年者補聴器購入資金助成受付・入力 | 200 | 360 |
| 福祉推進課 | 民間緊急通報システム「マモルくん」受付・入力 | 252 | 730 |
| 福祉推進課 | 健康長寿入浴証引換券再発行受付・入力・交付 | 340 | 480 |
| 介護保険課 | 住宅改修費の支給事務受付 | 3,400 | 500 |
| 介護保険課 | 福祉用具購入費の支給事務受付 | 2,500 | 120 |
| 介護保険課 | 高額介護サービス費支給事務受付 | 700 | - |
| 介護保険課 | 負担割合証の発行・遡及適用事務受付 | 510 | - |
| 介護保険課 | 特定入所者介護サービス費事務受付・入力・交付 | 700 | 1,500 |
| 介護保険課 | おくやみコーナー（対象者照会、入力事務） | 1,000 | 0 |
| 介護保険課 | 被保険者証の再発行事務受付・入力・交付 | 900 | 1,500 |
| 介護保険課 | 転出・転入・転居の受付・入力 | 340 | 640 |
| 介護保険課 | シルバーパス案内（バス協会を案内） | 30 | 270 |
| 介護保険課 | 年金額改定通知書、年金振込通知書の説明 | 30 | 280 |
| 介護保険課 | 保険料の収納(①納付書等の預かり②釣銭・領収書の返却) | 105 | 300 |
| 介護保険課 | 送付先の変更受付・入力 | 1,350 | 5,400 |
| 介護保険課 | 死亡後の受給年金の手続き（未支給年金の申請）の説明 | 480 | 480 |
| 介護保険課 | おむつ控除証明申請受付・入力・交付 | 10 | 20 |
| 介護保険課 | 認定結果証明申請受付・入力・交付 | 36 | 36 |
| 介護保険課 | 障害者控除対象者認定書申請受付・入力・交付 | 300 | 500 |
| 介護保険課 | 介護認定申請受付 | 5,400 | 1,200 |
| 介護保険課 | 認定調査票・報告書受付 | 2,400 | 0 |
| 介護保険課 | 紙おむつ等介護用品支給申請受付・入力 | 3,700 | 1,500 |
| 介護保険課 | おむつ使用料助成申請受付・入力 | 2,000 | 600 |
| 介護保険課 | シルバーカー給付申請受付・入力 | 800 | 250 |
| 介護保険課 | 寝具乾燥消毒申請受付・入力 | 100 | 50 |
| 介護保険課 | 福祉理美容サービス申請受付・入力・交付 | 700 | 150 |
| 介護保険課 | 熟年者徘徊探索サービス申請受付・入力 | 60 | 50 |
| 介護保険課 | 激励手当認定申請受付・入力 | 500 | 300 |
| 介護保険課 | 配食サービス利用申請受付・入力 | 350 | 200 |
| 介護保険課 | 処遇改善計画書・処遇改善実績報告書受付 | 5 | 80 |
| 介護保険課 | 還付金請求書受付 | 105 | 260 |
| 介護保険課 | 納付証明書受付・入力・交付 | 300 | 900 |
| 介護保険課 | 介護福祉土育成給付金申請受付 | 10 | 20 |
| 介護保険課 | 介護支援専門員実務研修受講試験および介護支援専門員実務研修の受講費用助成金申請受付 | 10 | 20 |
| 介護保険課 | 介護職員初任者研修・実務者研修・生活援助従事者研修 受講費用助成金申請受付 | 25 | 50 |
| 介護保険課 | 郵送事務（係振分・開封） | 240 | - |
| 障害者福祉課 | 身体障害者手帳受付・入力・交付 | 4,000 | 2,700 |
| 障害者福祉課 | 愛の手帳受付・入力・交付 | 2,400 | 420 |
| 障害者福祉課 | おくやみコーナー（対象者照会、入力事務） | 1,000 | 100 |
| 障害者福祉課 | 補装具支給受付・入力・交付 | 1,800 | 4,320 |
| 障害者福祉課 | 日常生活用具受付・入力・交付 | 600 | 2,880 |
| 障害者福祉課 | ストーマ給付受付・入力・交付 | 220 | 420 |
| 障害者福祉課 | 中等度補聴器購入助成受付・入力 | 5 | 10 |
| 障害者福祉課 | 車いす貸与受付・入力・貸出 | 1,200 | 120 |
| 障害者福祉課 | 住まいの改造助成受付・入力 | 84 | 240 |
| 障害者福祉課 | 在宅レスパイト事業受付・入力 | 50 | 80 |
| 障害者福祉課 | 巡回入浴受付・入力 | 12 | 60 |
| 障害者福祉課 | 障害者福祉サービス支給受付・入力 | 2,200 | 4,400 |
| 障害者福祉課 | 障害児通所支給事業受付・入力 | 3,000 | 7,200 |

| 担当課 | 業務 | 窓口件数（郵送受付分を含む）／年(参考値) | 電話件数／年(参考値) |
|--------|-----------------------------|-----------------------|-------------|
| 障害者福祉課 | 地域活動支援事業受付・入力 | 1,400 | 2,800 |
| 障害者福祉課 | 自立支援医療（更生医療）受付・入力・交付 | 300 | 2,400 |
| 障害者福祉課 | 心身障害者医療費助成（マル障）受付・入力・交付 | 1,200 | 1,680 |
| 障害者福祉課 | 心身障害者福祉手当（手帳要件）受付・入力 | 1,400 | 2,400 |
| 障害者福祉課 | 心身障害者福祉手当（難病要件）受付・入力 | 640 | 1,200 |
| 障害者福祉課 | 難病患者福祉手当受付・入力 | 60 | 50 |
| 障害者福祉課 | 児童育成手当（障害手当）受付・入力 | 380 | 720 |
| 障害者福祉課 | 重度心身障害者手当受付・入力 | 440 | 720 |
| 障害者福祉課 | 特別児童扶養手当受付・入力 | 560 | 1,680 |
| 障害者福祉課 | 特別障害者手当、障害児福祉手当、経過の福祉手当受付・入 | 951 | 2,401 |
| 障害者福祉課 | 心身障害者扶養共済受付・入力 | 20 | 20 |
| 障害者福祉課 | おむつ使用料助成申請受付・入力 | 200 | 48 |
| 障害者福祉課 | 紙おむつ等介護用品支給申請受付・入力 | 200 | 48 |
| 障害者福祉課 | 福祉理美容サービス申請受付・入力 | 10 | 10 |
| 障害者福祉課 | 寝具乾燥消毒申請受付・入力 | 10 | 10 |
| 障害者福祉課 | 民間緊急通報システム「マモルくん」受付・入力 | 5 | 5 |
| 障害者福祉課 | 福祉タクシー券受付・入力・交付 | 1,600 | 2,400 |
| 障害者福祉課 | 自動車燃料費助成受付・入力 | 1,080 | 2,400 |
| 障害者福祉課 | 自動車改造費助成受付・入力 | 30 | 60 |
| 障害者福祉課 | 自動車教習費助成受付・入力 | 30 | 60 |
| 障害者福祉課 | 都営交通無料乗車券受付・入力・交付 | 3,600 | 2,400 |
| 障害者福祉課 | 民営バス乗車割引証受付・入力・交付 | 850 | 20 |
| 障害者福祉課 | 有料道路障害者割引申請受付・入力 | 3,000 | 2,400 |
| 障害者福祉課 | NHK放送受信料免除申請新規申請受付・入力 | 720 | 480 |
| 障害者福祉課 | 休養ホームパンフレット配布 | 60 | 30 |
| 障害者福祉課 | 小児慢性特定疾病医療費助成受付・入力・交付 | 100 | 1,200 |
| 障害者福祉課 | 大気汚染医療費助成受付・入力・交付 | 250 | 240 |
| 障害者福祉課 | 被爆者支援受付・入力・交付 | 15 | 120 |
| 障害者福祉課 | 公害健康被害補償受付・入力・交付 | 1,000 | 480 |
| 障害者福祉課 | 難病等医療費助成受付・入力・交付 | 1,150 | 3,600 |
| 障害者福祉課 | B型・C型ウイルス肝炎治療医療費助成受付・入力・交付 | 100 | 300 |
| 障害者福祉課 | 肝がん・重度肝硬変入院医療費助成受付・入力・交付 | 10 | 60 |
| 障害者福祉課 | 開庁・閉庁準備 | 494 | - |
| 障害者福祉課 | 用紙補充 | 100 | - |
| 障害者福祉課 | 郵送事務 | 36,000 | - |
| 保健予防課 | 精神障害者手帳申請受付・入力・交付 | 620 | 1,200 |
| 保健予防課 | 自立支援医療（精神通院）受付・入力・交付 | 2,000 | 4,800 |
| 保健予防課 | NHK放送受信料免除申請新規申請受付・入力 | 50 | 50 |

福祉部（窓口・電話）（事故・業務）報告書

報告日： 令和 年 月 日

報告者氏名：

| | | | |
|----------|------|--|-----|
| 発生日 | | 令和 年 月 日 () | |
| 時間 | | 時 分 ~ 時 分 | |
| 当事者 | | 対応者 | 当事者 |
| 発生状況 | 状況 | 複数ある場合は複数○すること 1 個人情報漏洩 5 物損 2 区職員対応となった 6 区民からの抗議 3 区民に不利益を生じさせた 7 その他 4 発送物の誤り () | |
| | | 状況記載欄 | |
| | 対処内容 | 江戸川区職員への相談 1 有 2 無 | |
| | 顧客反応 | | |
| | 事後対応 | | |
| 原因 | | | |
| 改善策 | | | |
| 解決 ※該当に○ | | 未 | 済 |

| 担当課 | 業種 | 窓口件数（郵送受付を含む） | 電話件数 | 電子申請 | 計 |
|--------|---|---------------|------|------|---|
| 福祉推進課 | 三療券・三療割引券受付・入力・交付 | | | | |
| 福祉推進課 | 熟年者補聴器購入資金助成受付・入力 | | | | |
| 福祉推進課 | 民間緊急通報システム「マモルくん」受付・入力 | | | | |
| 福祉推進課 | 健康長寿入浴証引換券再発行受付・入力・交付 | | | | |
| 介護保険課 | 住宅改修費の支給事務受付 | | | | |
| 介護保険課 | 福祉用具購入費の支給事務受付 | | | | |
| 介護保険課 | 高額介護サービス費支給事務受付 | | | | |
| 介護保険課 | 負担割合証の発行・遡及適用事務受付 | | | | |
| 介護保険課 | 特定入所者介護サービス費事務受付・入力・交付 | | | | |
| 介護保険課 | おくやみコーナー（対象者照会、入力事務） | | | | |
| 介護保険課 | 被保険者証の再発行事務受付・入力・交付 | | | | |
| 介護保険課 | 転出・転入・転居の受付・入力 | | | | |
| 介護保険課 | シルバーバス案内（バス協会を案内） | | | | |
| 介護保険課 | 年金額改定通知書、年金振込通知書の説明 | | | | |
| 介護保険課 | 保険料の収納(①納付書等の預かり②釣銭・領収書の返却) | | | | |
| 介護保険課 | 送付先の変更受付・入力 | | | | |
| 介護保険課 | 死亡後の受給年金の手続き（未支給年金の申請）の説明 | | | | |
| 介護保険課 | おむつ控除証明申請受付・入力・交付 | | | | |
| 介護保険課 | 認定結果証明申請受付・入力・交付 | | | | |
| 介護保険課 | 障害者控除対象者認定書申請受付・入力・交付 | | | | |
| 介護保険課 | 介護認定申請受付 | | | | |
| 介護保険課 | 認定調査票・報告書受付 | | | | |
| 介護保険課 | 紙おむつ等介護用品支給申請受付・入力 | | | | |
| 介護保険課 | おむつ使用料助成申請受付・入力 | | | | |
| 介護保険課 | シルバーカー給付申請受付・入力 | | | | |
| 介護保険課 | 寝具乾燥消毒申請受付・入力 | | | | |
| 介護保険課 | 福祉理美容サービス申請受付・入力・交付 | | | | |
| 介護保険課 | 熟年者徘徊探索サービス申請受付・入力 | | | | |
| 介護保険課 | 激励手当認定申請受付・入力 | | | | |
| 介護保険課 | 配食サービス利用申請受付・入力 | | | | |
| 介護保険課 | 処遇改善計画書・処遇改善実績報告書受付 | | | | |
| 介護保険課 | 還付金請求書受付 | | | | |
| 介護保険課 | 納付証明書受付・入力・交付 | | | | |
| 介護保険課 | 介護福祉士育成給付金申請受付 | | | | |
| 介護保険課 | 介護支援専門員実務研修受講試験および介護支援専門員実務研修の受講費用助成金申請受付 | | | | |
| 介護保険課 | 介護職員初任者研修・実務者研修・生活援助従事者研修 受講費用助成金申請受付 | | | | |
| 介護保険課 | 郵送事務（係振分・開封） | | | | |
| 障害者福祉課 | 身体障害者手帳受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 愛の手帳受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | おくやみコーナー（対象者照会、入力事務） | | | | |
| 障害者福祉課 | 補装具支給受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 日常生活用具受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | ストーマ給付受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 中等度補聴器購入助成受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 車いす貸与受付・入力・貸出 | | | | |
| 障害者福祉課 | 住まいの改造助成受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 在宅レスパイト事業受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 巡回入浴受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 障害者福祉サービス支給受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 障害児通所支給事業受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 地域活動支援事業受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 自立支援医療（更生医療）受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 心身障害者医療費助成（マル障）受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 心身障害者福祉手当（手帳要件）受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 心身障害者福祉手当（難病要件）受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 難病患者福祉手当受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 児童育成手当（障害手当）受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 重度心身障害者手当受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 特別児童扶養手当受付・入力 | | | | |

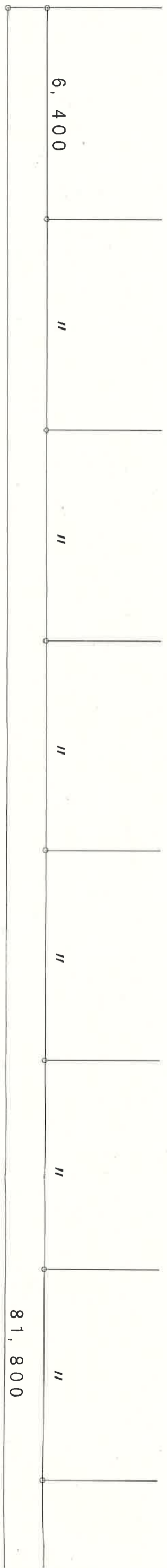
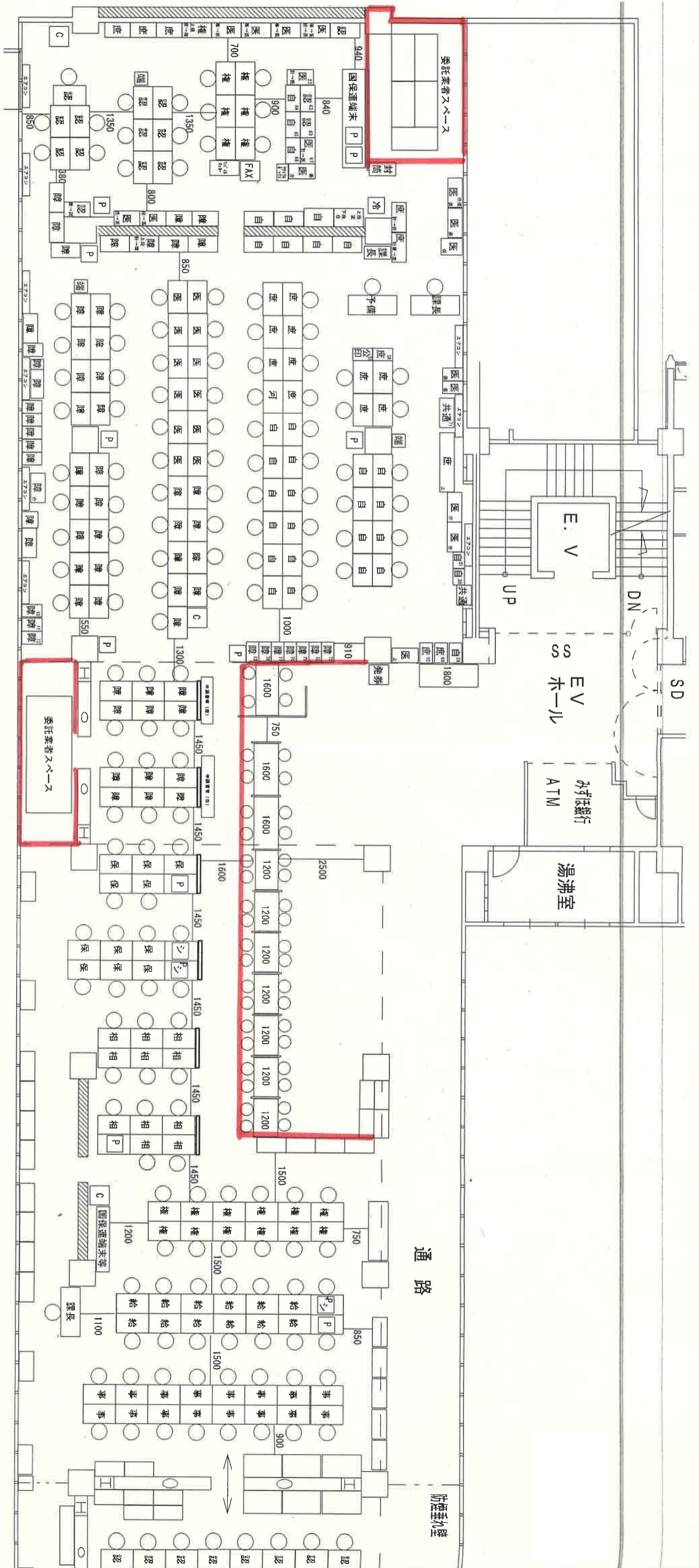
| 担当課 | 業種 | 窓口件数（郵送受付を含む） | 電話件数 | 電子申請 | 計 |
|--------|------------------------------|---------------|------|------|---|
| 障害者福祉課 | 特別障害者手当、障害児福祉手当、経過的福祉手当受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 心身障害者扶養共済受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | おむつ使用料助成申請受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 紙おむつ等介護用品支給申請受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 福祉理美容サービス申請受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 寝具乾燥消毒申請受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 民間緊急通報システム「マモルくん」受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 福祉タクシー券受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 自動車燃料費助成受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 自動車改造費助成受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 自動車教習費助成受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 都営交通無料乗車券受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 民営バス乗車割引証受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 有料道路障害者割引申請受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | NHK放送受信料免除申請新規申請受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 休養ホームパンフレット配布 | | | | |
| 障害者福祉課 | 小児慢性特定疾病医療費助成受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 大気汚染医療費助成受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 被爆者支援受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 公害健康被害補償受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 難病等医療費助成受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | B型・C型ウイルス肝炎治療医療費助成受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 肝がん・重度肝硬変入院医療費助成受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 開庁・閉庁準備 | | | | |
| 障害者福祉課 | 用紙補充 | | | | |
| 障害者福祉課 | 郵送事務 | | | | |
| 保健予防課 | 精神障害者手帳申請受付・入力・交付 | | | | |
| 保健予防課 | 自立支援医療（精神通院）受付・入力・交付 | | | | |
| 保健予防課 | NHK放送受信料免除申請新規申請受付・入力 | | | | |

| 配置人数 | 10分以上対応件数 | 備考 |
|------|-----------|----|
| | | |

| 担当課 | 業種 | 窓口件数（郵送受付を含む） | 電話件数 | 電子申請 | 計 |
|--------|---|---------------|------|------|---|
| 福祉推進課 | 三療券・三療割引券受付・入力・交付 | | | | |
| 福祉推進課 | 熟年者補聴器購入資金助成受付・入力 | | | | |
| 福祉推進課 | 民間緊急通報システム「マモルくん」受付・入力 | | | | |
| 福祉推進課 | 健康長寿入浴証引換券再発行受付・入力・交付 | | | | |
| 介護保険課 | 住宅改修費の支給事務受付 | | | | |
| 介護保険課 | 福祉用具購入費の支給事務受付 | | | | |
| 介護保険課 | 高額介護サービス費支給事務受付 | | | | |
| 介護保険課 | 負担割合証の発行・遡及適用事務受付 | | | | |
| 介護保険課 | 特定入所者介護サービス費事務受付・入力・交付 | | | | |
| 介護保険課 | おくやみコーナー（対象者照会、入力事務） | | | | |
| 介護保険課 | 被保険者証の再発行事務受付・入力・交付 | | | | |
| 介護保険課 | 転出・転入・転居の受付・入力 | | | | |
| 介護保険課 | シルバーバス案内（バス協会を案内） | | | | |
| 介護保険課 | 年金額改定通知書、年金振込通知書の説明 | | | | |
| 介護保険課 | 保険料の収納①納付書等の預かり②釣銭・領収書の返却 | | | | |
| 介護保険課 | 送付先の変更受付・入力 | | | | |
| 介護保険課 | 死亡後の受給年金の手続き（未支給年金の申請）の説明 | | | | |
| 介護保険課 | おむつ控除証明申請受付・入力・交付 | | | | |
| 介護保険課 | 認定結果証明申請受付・入力・交付 | | | | |
| 介護保険課 | 障害者控除対象者認定書申請受付・入力・交付 | | | | |
| 介護保険課 | 介護認定申請受付 | | | | |
| 介護保険課 | 認定調査票・報告書受付 | | | | |
| 介護保険課 | 紙おむつ等介護用品支給申請受付・入力 | | | | |
| 介護保険課 | おむつ使用料助成申請受付・入力 | | | | |
| 介護保険課 | シルバーカー給付申請受付・入力 | | | | |
| 介護保険課 | 寝具乾燥消毒申請受付・入力 | | | | |
| 介護保険課 | 福祉理美容サービス申請受付・入力・交付 | | | | |
| 介護保険課 | 熟年者徘徊探索サービス申請受付・入力 | | | | |
| 介護保険課 | 激励手当認定申請受付・入力 | | | | |
| 介護保険課 | 配食サービス利用申請受付・入力 | | | | |
| 介護保険課 | 処遇改善計画書・処遇改善実績報告書受付 | | | | |
| 介護保険課 | 還付金請求書受付 | | | | |
| 介護保険課 | 納付証明書受付・入力・交付 | | | | |
| 介護保険課 | 介護福祉士育成給付金申請受付 | | | | |
| 介護保険課 | 介護支援専門員実務研修受講試験および介護支援専門員実務研修の受講費用助成金申請受付 | | | | |
| 介護保険課 | 介護職員初任者研修・実務者研修・生活援助従事者研修 受講費用助成金申請受付 | | | | |
| 介護保険課 | 郵送事務（係振分・開封） | | | | |
| 障害者福祉課 | 身体障害者手帳受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 愛の手帳受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | おくやみコーナー（対象者照会、入力事務） | | | | |
| 障害者福祉課 | 補装具支給受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 日常生活用具受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | ストーマ給付受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 中等度補聴器購入助成受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 車いす貸与受付・入力・貸出 | | | | |
| 障害者福祉課 | 住まいの改造助成受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 在宅レスパイト事業受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 巡回入浴受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 障害者福祉サービス支給受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 障害児通所支給事業受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 地域活動支援事業受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 自立支援医療（更生医療）受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 心身障害者医療費助成（マル障）受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 心身障害者福祉手当（手帳要件）受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 心身障害者福祉手当（難病要件）受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 難病患者福祉手当受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 児童育成手当（障害手当）受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 重度心身障害者手当受付・入力 | | | | |

| 担当課 | 業種 | 窓口件数（郵送受付を含む） | 電話件数 | 電子申請 | 計 |
|--------|------------------------------|---------------|------|------|---|
| 障害者福祉課 | 特別児童扶養手当受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 特別障害者手当、障害児福祉手当、経過的福祉手当受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 心身障害者扶養共済受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | おむつ使用料助成申請受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 紙おむつ等介護用品支給申請受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 福祉理美容サービス申請受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 寝具乾燥消毒申請受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 民間緊急通報システム「マモルくん」受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 福祉タクシー券受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 自動車燃料費助成受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 自動車改造費助成受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 自動車教習費助成受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 都営交通無料乗車券受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 民営バス乗車割引証受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 有料道路障害者割引申請受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | NHK放送受信料免除申請新規申請受付・入力 | | | | |
| 障害者福祉課 | 休養ホームパンフレット配布 | | | | |
| 障害者福祉課 | 小児慢性特定疾病医療費助成受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 大気汚染医療費助成受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 被爆者支援受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 公害健康被害補償受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 難病等医療費助成受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | B型・C型ウイルス肝炎治療医療費助成受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 肝がん・重度肝硬変入院医療費助成受付・入力・交付 | | | | |
| 障害者福祉課 | 開庁・閉庁準備 | | | | |
| 障害者福祉課 | 用紙補充 | | | | |
| 障害者福祉課 | 郵送事務 | | | | |
| 保健予防課 | 精神障害者手帳申請受付・入力・交付 | | | | |
| 保健予防課 | 自立支援医療（精神通院）受付・入力・交付 | | | | |
| 保健予防課 | NHK放送受信料免除申請新規申請受付・入力 | | | | |

| 配置人数 | 10分以上対応件数 | 備考 |
|------|-----------|----|
| | | |



2階平面図 1/300

通路

附属外壁

機密保持誓約書

江戸川区（以下、甲という）と（以下、乙という）とは、「江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託」に係る業務（以下、本件業務という）を乙が履行する際に知り得た甲の情報の取扱いにつき、その取扱い並びにその秘密保持に関し次の通り契約する。

第1条（使用制限）

乙は、本件業務を受託するに当たって、口頭又は書面等により甲から提供・開示された情報及び資料並びに本件業務から得られた翻訳結果その他の成果物（以下、機密情報という）を、本件業務の遂行以外の目的に一切使用しない。

- (2) 本件業務の受託条件、内容及び本件業務を受託する上で知り得た甲の経営上、技術上の機密等についても機密情報に含む。

第2条（乙の秘密保持義務）

乙は、機密情報を、本契約の有効期間中はもちろん、本契約期間終了後も、秘密を保持し、甲の事前の書面による承諾のない限り、これを第三者に一切開示・漏洩しない。

- (2) 前条の規定に拘わらず、甲が開示した機密情報が以下のいずれかに該当することを乙において証明したのものについては、その証明と同時に機密情報から除外される。

- ① 開示を受けた時に既に公知、公用の情報。
- ② 開示後乙の責によらず公知、公用となった情報。
- ③ 開示を受けた時に既に知得していた情報。
- ④ 開示を受けた後、正当な権限を有する第三者より守秘義務を負うことなしに入手した情報。
- ⑤ 法令又は所轄官庁の通達により公に開示することが義務づけられた情報
- ⑥ 乙が、機密情報とは無関係に開発、創作した情報。
- ⑦ 甲が乙に対して機密情報から除外されることを通知した情報。

- (3) 乙は、甲が開示する機密情報が機密性を有することに配慮し、社員や再委託先の教育、研修を実施のうえ、提供された機密情報を自らの機密情報を扱うのと同様以上の注意義務をもって保持、管理する。甲の請求があった場合、本件業務が終了し、機密情報を所持する必要がなくなった場合、又は本契約が期間満了若しくは合意解約その他の事由により終了した場合には、乙は直ちに提供された機密情報を化体した資料、図面その他の文書、記録媒体その他の有体物（これらの複製物を含む）を返却又は甲の指示に基づき破棄する。

第3条（甲の秘密保持義務）

甲は、本件業務の委託条件及び本件業務を委託する上で知り得た乙の経営上、技術上の機密等を秘密に保持し、これを第三者に一切開示・漏洩しない。ただし、法令又は所轄官庁の通達により公に開示することが義務づけられた情報については除外する。

第4条（再委託）

乙は、本契約に定める条件と同等以上の機密保持義務を負う第三者に対し、乙の責任で、本件業務を再委託することができる。

第5条（有効期間）

本契約の有効期間は本件業務の契約期間と同じ期間とする。

- (2) 本契約第2条（乙の秘密保持義務）、第3条（甲の秘密保持義務）、第6条（協議）及びこの項の規定は、本契約の終了又は解除後も有効に存続する。

第6条（協議）

本契約に定めのない事項又は本契約各条項に疑義が生じたときは、甲乙誠意をもって協議しこれを解決する。

本契約締結の証として本書2通を作成し、甲乙記名押印の上、各1通を保有する。

令和6年12月1日

甲：東京都江戸川区中央1丁目4番地1号
江戸川区
江戸川区長 齊藤 猛

乙：

特定個人情報等の取扱いに関する覚書

甲) 江戸川区中央1丁目4番1号

江戸川区

江戸川区長 齊藤 猛

乙)

甲と乙とは、甲と乙で締結した下表「原契約の表示」記載の契約（以下「原契約」という）に関し、甲の保有する個人番号ないしは特定個人情報（「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」第2条第5項、第8項に定めるものをいい、以下総称して「特定個人情報等」という）につき、原契約の定めに加え、以下の通り取扱うものとし、本覚書の成立を証するために本書2通を作成し、甲乙記名押印のうえ各1通を保有するものとする。なお、本覚書に定める事項と原契約に定める事項が抵触する場合には本覚書が優先するものとし、本覚書に定める事項以外の原契約の各条項は、有効に存続するものとする。

第1条（秘密保持義務）

1. 乙は、甲から開示された特定個人情報等の秘密を保持し、原契約を履行する目的のための知る必要のある自己の役員、従業員以外に開示、漏洩してはならないものとする。また、乙は、特定個人情報等の開示のために甲から受領した資料（電子メール等、ネットワークを介して受信した特定個人情報等を有形的に固定したものを含み、以下「秘密資料」という）を善良なる管理者の注意をもって保管管理するとともに、第三者に譲渡、提供せず、また当該役員、従業員以外の者に閲覧等させないものとする。なお、本項の義務は、原契約の終了にかかわらず存続するものとする。
2. 前項にかかわらず、以下の各号の場合は、乙は、甲の特定個人情報等および秘密資料を第三者に開示、提供できるものとする。
 - (1) 第4条の定めに従い、乙が、特定個人情報等の取扱いの全部または一部を第三者に委託する場合
 - (2) 法令により開示を強制されたときに、当該法令の範囲内で秘密を保持するための措置をとることを当該第三者に要求のうえで、開示提供する場合
3. 乙は、必要な範囲で秘密資料を複製できるものとする。なお、複製をおこなう場合は、甲に対し、承認をえるものとする。

第2条（事業所内からの特定個人情報等の持出しの禁止）

乙は、甲の事前の承諾なく、特定個人情報等を甲事業所または乙事業所から持ち出さないものとする。

第3条（特定個人情報等の目的外利用の禁止）

乙は、甲から開示された特定個人情報等を、原契約を履行する目的のためにのみ限定して使用するものとし、その他の目的に使用しないものとする。

第4条（再委託における条件）

乙は、特定個人情報等の取扱いの全部または一部を第三者に再委託をおこなう場合には、原契約の定めにかかわらず、甲に対し乙所定の書面により事前に申請し、甲の承諾を得るものとする。この場合、乙は、本覚書に定める対応を当該第三者に課するものとする。なお、甲の承諾が得られない場合、乙は特定個人情報等の取扱いができない場合があることを、甲は了承するものとする。

第5条（漏洩事案が発生した場合の乙の責任）

乙は、特定個人情報等の漏洩により甲に損害を与えた場合、甲および乙によるその損害額等についての協議のうえ、原契約および本覚書の解除の有無にかかわらず、乙はその損害を賠償しなければならない。ただし、当事者の責に帰することができない事由から生じた損害、当事者の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益については、賠償責任を負わないものとする。

第6条（原契約終了後の特定個人情報等の返却または廃棄）

乙は、原契約が終了した時には、原契約を履行する目的で受領した秘密資料を甲に返却、または破棄もしくは消去するものとし、また第1条第3項に基づいて作成した複製物を破棄もしくは消去するものとする。なお、秘密資料を返却、破棄もしくは消去した後も、第1条に定める秘密保持義務は、同条第1項に定める期間中、有効に存続するものとする。

第7条（従業者に対する監督・教育）

乙は、甲の特定個人情報等を知ることとなる自己の役員、従業員に、本契約の内容を遵守させるべく、監督・教育をおこなうものとする。なお、甲の承諾のうえ、おこなう再委託先についても同様の監督・教育をおこなうものとする。

第8条（特定個人情報等に関する契約内容の遵守状況についての報告）

乙は、特定個人情報等に関する安全管理措置の遵守状況について、契約期間中に年度ごとに1回以上、甲に対して乙所定の書面により報告しなければならない。なお、承諾が得られた再委託先についても同様に、乙を通じ、乙所定の書面により契約期間中に年度ごとに1回以上報告するものとする。

第9条（特定個人情報等を取扱う役員および従業員の明確化）

乙は、特定個人情報等を取扱う役員および従業員について、下表「特定個人情報等を取扱う役員及び従業員一覧」により、報告する。

第10条（特定個人情報等の取扱いに関する実地の調査）

乙は、甲から合理的理由により要求があった場合には、乙の事前の承諾に基づき、乙の営業時間内で乙の業務に支障のない範囲で、甲の費用負担において、その他条件については甲乙協議のうえ、乙の事業所に対する実地の調査を受入れるものとする。

【原契約の表示】

| 契約名称 | 履行期間（開始） | 履行期間（終了） |
|-------------------|-----------|-----------|
| 江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託 | 令和6年12月1日 | 令和7年3月31日 |