

避難行動要支援者訪問等業務委託業務委託事業候補者選考に関する質問への回答

| 質問番号<br>(事務局整理順) | 質問事項                   | 資料名           | 該当ページ          | 質問内容  | 回答  |
|------------------|------------------------|---------------|----------------|---|---|
| 1                | 災害時自動安否確認システムの利用者について  | ①募集要項<br>②仕様書 | ①1ページ<br>②2ページ | ①募集要項項番2(2)エ(ウ) 避難行動要支援者訪問等業務委託事業候補者募集要項において、「災害時自動安否確認システムの案内及び意思確認(未利用者のみ)」とありますが、発注者から提供されるデータ上で既利用者と未利用者は区別されるとの理解でよろしいでしょうか。<br>②仕様書項番5(2) また、既利用者が対象者に含まれる場合においても、仕様書5(2)お知らせ等の封入及び郵送に記載のとおり、災害時自動安否確認システムの案内は封入して発送する想定でしょうか。  | ①お見込みのとおりです。<br>②お見込みのとおりです。  |
| 2                | 提出媒体(CD-R)の変更について      | 募集要項          | 5ページ           | 項番7(5)ウ 提出資料(正本)のデータを格納する記憶媒体について、仕様書等には「CD-R1枚」との指定がありますが、これを「USBフラッシュメモリ」など、別の記録媒体で代用して提出することは可能でしょうか。  | 募集要項に記載のとおり「CD-R」に限ります。   |
| 3                | 外国籍住民割合・対応言語について       | 仕様書           | 1ページ           | 訪問対象者及び個別避難計画作成対象者における外国籍住民の割合、または想定される対応言語がございましたらご教示ください。   | 【外国籍住民】※令和8年4月1日現在<br>訪問対象者(個別避難計画作成対象者):47名<br>うち計画作成済者数:4名<br>【対応言語(外国語の想定)】<br>英語、中国語、ハンガール等   |
| 4                | 各総合支所管内における対象者数について    | 仕様書           | 2ページ           | 業務実施体制及び訪問計画の策定にあたり、芝地区、麻布地区、赤坂地区、高輪地区及び芝浦港南地区ごとの登録者数、同意者数及び計画作成済者数の内訳がございましたらご教示ください。  | ※令和8年4月1日現在<br>【芝地区】<br>登録者数:638名 同意者数:288名 計画作成済者数:166名<br>【麻布地区】<br>登録者数:652名 同意者数:277名 計画作成済者数:118名<br>【赤坂地区】<br>登録者数:587名 同意者数:244名 計画作成済者数:93名<br>【高輪地区】<br>登録者数:928名 同意者数:449名 計画作成済者数:162名<br>【芝浦港南地区】<br>登録者数:781名 同意者数:347名 計画作成済者数:147名       |
| 5                | 印刷業務に関する業務委託について       | 仕様書           | 3ページ           | 項番5(1)ウ(イ) Uni-Voice対応について、「登録者宛ての通知文等にはUni-Voiceを入れること」とありますが、使用する紙の加工等について印刷事業者への発注を検討しております。その場合、当該業務の委託は可能でしょうか。  | 印刷事業者等への再委託は可能ですが、あらかじめ本区の承認を得る必要があります。   |
| 6                | 発注者から提供される情報について       | 仕様書           | 3ページ           | 項番5(1)ウ(ウ) 「宛名情報は発注者から提供する」とありますが、発注者から提供される宛名情報はどのような形式(CSV等)を想定されていますでしょうか。また、その情報には意思確認や訪問業務に必要な登録者の要件、新規・既存の別、連絡先等の情報も含まれますでしょうか。   | 発注者から提供する宛名情報の形式については、CSV形式等の電子データを想定しています。<br>また、提供する情報の内容については、通知文発送に必要な宛名情報に加え、本業務の実施に必要な範囲において、意思確認や訪問業務に関連する情報(登録者の要件、新規・既存の別、連絡先等)を含む予定です。<br>具体的な提供項目や詳細な仕様については、契約締結後に協議のうえ決定します。   |
| 7                | 意思確認書類未提出者に関する意思確認について | 仕様書           | 3ページ           | 項番5(3) 意思確認書類の管理及び未提出者への勧奨 「期限までに提出していない者には郵便、電話、訪問により勧奨を行い、登録者すべての意思確認を行うこと。」とありますが、本人が意思表示できない場合や入院等により短期的に不在の場合において、回答を代行する者による対応は可能でしょうか。また、意思確認の対象に関する基準は示される予定でしょうか。あわせて、意思確認における確認行動(郵送・架電・訪問)の実施回数や優先順位等の考え方がございましたらご教示ください。  | 意思表示が困難な場合や入院等により一時的に不在である場合の対応については、家族等の協力を得て確認を行うことが想定されることから、登録者(要支援者)本人の意思として確認できる場合には、代行者による対応を可とします。なお、様々なケースが想定されるため一律の基準をお示しすることは予定しておりません。<br>意思確認の方法等(郵送・架電・訪問の実施回数や優先順位を含む)については、登録者(要支援者)すべての意思確認の達成のために効果的と考える方法等を、企画提案書【様式8】において提案してください。 |
| 8                | 意思確認の成立要件              | 仕様書           | 3ページ           | 項番5(3) 電話等による口頭で意思確認を行った場合の取扱いについてご教示ください。当該場合において、意思確認の成立根拠として求められる記録方法(例:対応記録の様式、録音、システム入力等)がございましたら、ご教示ください。   | 口頭で意思確認を行った場合は、対応記録及び発注者への提出より評価します。<br>対応記録の様式は任意としますが、要支援者名、意思確認結果(不同意の場合はその理由) 意思確認日時、意思確認方法、意思確認者等の必要な情報を記載してください。  |
| 9                | デジタル手段の可否              | 仕様書           | 3ページ           | 項番5(3) 意思確認の回答方法について、郵送以外の手段の活用可否をご教示ください。例えば、案内文に回答用のWebフォーム(URL)等を記載し、オンラインで回答を受け付ける運用は可能でしょうか。可能な場合、セキュリティや本人確認に関する要件がございましたら併せてご教示ください。   | 現時点では、オンラインによる意思確認は行っていないですが、プロポーザル参加事業者からの提案も踏まえ、意思確認の手段の1つとして検討します。   |
| 10               | 訪問業務の対象範囲について          | 仕様書           | 3ページ           | 項番5(3) 訪問業務に関する単価契約の対象範囲についてご教示ください。意思確認書類の未提出者に対する勧奨手段として訪問を実施した場合、当該訪問は仕様書5(4)に該当する訪問業務として、単価契約の件数に含めてよろしいでしょうか。  | 単価契約の対象となる訪問業務は、仕様書項番5(4)のみとします。意思確認の勧奨に伴う訪問は単価契約の件数には含めません。  |
| 11               | 訪問対象者の根拠について           | 仕様書           | 3ページ           | 項番5(4)ア 訪問対象者として「2,000人を予定」と記載されておりますが、当該人数の算定根拠および想定されている内訳についてご教示ください。具体的には、以下の観点での内訳をご提示いただけますと幸いです。<br>①仕様書4(2)ア(ア)に該当する者のうち、担当する介護支援専門員が不在または対応が困難であり、本業務において訪問対象となる人数<br>②上記以外の登録者のうち、計画作成または更新の対象として想定されている人数(新規同意者・既存同意者含む)   | それぞれ以下のとおり想定しています。<br>①最大50人程度<br>②1,950人程度   |
| 12               | 訪問時に実施する業務について         | 仕様書           | 4ページ           | ①項番5(4)ウ在宅避難の可能性を高めるためのアドバイス等(ア)「登録者が行う防災・減災対策及び備蓄状況の確認を行う」とありますが、防災・減災対策及び備蓄状況の確認は口頭による確認でよろしいでしょうか。それとも視認による確認を想定されていますでしょうか。<br>②項番5(4)オ登録者からの相談・訴えへの対応(ア)「訪問時に登録者から寄せられた生活上の困りごと、福祉サービス、制度等に関する相談又は要望」については、受注者から積極的に聞き取りを行うことを想定されていますでしょうか。それとも登録者から申し出があった場合の対応を想定されていますでしょうか。 | ①登録者(要支援者)と訪問者(受注者)間で誤認や誤解が発生しないよう口頭及び視認による確認とします。ただし、登録者(要支援者)の理解や協力が得られない場合等には、口頭のみによる確認も可とします。<br>②仕様書項番5(4)オについては、仕様書項番5(4)イ～エを実施する過程で、登録者(要支援者)からの申し出等があったら対応してください。   |
| 13               | 避難行動要支援者名簿管理システムについて   | 仕様書           | 3ページ           | 項番5(4)イ 避難行動要支援者名簿の管理、および本業務の運用にあたり、港区様で使用している、または指定されるシステム(ソフトウェア)の名称や仕様についてご教示ください。   | 【システム名称】<br>NEC避難行動支援サービス<br>【仕様等】<br>仕様等システムの概要については、以下のNEC公式ホームページをご参照ください。<br><a href="https://jpn.nec.com/smartcity/service/geotact/index.html">https://jpn.nec.com/smartcity/service/geotact/index.html</a>  |

避難行動要支援者訪問等業務委託業務委託事業候補者選考に関する質問への回答

| 質問番号<br>(事務局整理順) | 質問事項                        | 資料名     | 該当ページ | 質問内容  | 回答   |
|------------------|-----------------------------|---------|-------|---|--|
| 14               | 業務体制における資格要件について            | 仕様書     | 5ページ  | 項番7(2)ウ<br>問合せ対応に従事する者について、「問合せ対応業務の経験を通算して1年以上ある者」とありますが、当該経験については5年以上前の実績も含まれるとの理解でよろしいでしょうか。   | お見込みのとおりです。  |
| 15               | 発注者から提供される研修に関わる情報について      | 仕様書     | 6ページ  | 項番8(2)<br>研修の実施において4種の研修内容が記載されていますが、5業務内容(4)訪問の実施 ウ 在宅避難の可能性を高めるためのアドバイス(ア)～(ウ)の実施に必要な知識や情報については、「ア 避難行動要支援者に関する研修」に含まれるものとして発注者から提供されるとの理解でよろしいでしょうか。 | お見込みのとおりです。  |
| 16               | 意志確認書の受け渡しについて              | 仕様書参考資料 | ー     | 仕様書参考資料1<br>「避難行動要支援者訪問等業務フロー」において、区から委託事業者へ「意思確認書の管理」とありますが、区に届いた意思確認書を受注者が受領する方法及び頻度についてはどのように想定されていますでしょうか。  | データ化したものを、メール等により受注者に随時提供します。  |
| 17               | 企画提案書のフォーマット修正について          | 企画提案書   | ー     | ①提出する企画提案書の各様式について、審査時の視認性・利便性を向上させる目的で、独自にページ番号(ページNo.)を付与することは可能でしょうか。<br>②各様式内に記載されている「※印」から始まる注意書きについて、場合により事業者側で適宜削除・提出してもよろしいでしょうか。               | ①問題ありません。ただし、記載に当たっての注意事項は厳守してください。その他、募集要項4ページ、7(6)留意事項も踏まえた資料としてください。<br>②記載に当たっての注意事項を厳守した上での削除であれば問題ありません。 |
| 18               | 企画提案書への図表挿入および補足資料追加の可否について | 企画提案書   | ー     | 企画提案書の作成にあたり、提案内容に「図、グラフ、イラスト等」を様式内に挿入することは可能でしょうか。また、様式とは別に「補足資料」を添付して提出することは認められますでしょうか。  | 可能です。また、補足資料の提出については、募集要項4ページ、7(6)留意事項をご確認ください。  |