

栃木市紙おむつ給付業務委託に関する仕様書

栃木市紙おむつ給付事業実施要綱及び次に定めるところにより、適正に紙おむつ給付事業を実施するものとする。

1 業務の目的

本事業は、栃木市紙おむつ給付事業に基づく給付対象者（以下「受給者」という。）に対し、栃木市紙おむつ給付委託事業者（以下「事業者」という。）が給付品目の注文を受け付け、受給者宅へ配達を行うとともに、製品に関する助言等を行い、本人及び介護者の福祉の向上を図ることを目的に業務を行うものとする。

2 事業者の要件

事業者は、令和7年度において栃木市入札参加資格を保有する者で、当該事業の目的等を理解し、本仕様書に基づく業務が履行できる者の中から一般競争入札により決定するものとする。

3 業務場所・履行期間

- ・業務場所：栃木市内全域
- ・履行期間：契約締結の日から令和9年3月31日まで
 - 準備期間：契約締結の日から令和8年3月31日まで
 - 実施期間：令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

4 委託金額

委託金額については、「商品価格」と「事務費」を合わせた額とする。

「商品価格」とは、事業者が定めた商品価格を以て、受給者に対し支給したものを「商品価格」とする。ただし、栃木市紙おむつ給付事業実施要綱に定める給付限度額（3,500円）以内とする。

「事務費」とは、注文受付業務や配達業務、相談・苦情受付業務（下段に掲げる業務内容の（2）から（4））に関する費用とし、市で定めた額を支払うものとする。

なお、令和8年度事務費については、受給者（配達完了者）ひとり当たり、320円を支払うものとする。

例：●月、840人の受給者におむつを届けた場合、 $320\text{円} \times 840\text{人} \times 1.1 = 295,680\text{円}$ を事務費とする。

5 受給者の自己負担費用

給付限度額を超えた分の費用については、受給者より直接、徴収できるものとする。ただし、カタログに掲載した商品価格とし、配達費用等は徴収できないものとする。

6 業務内容

事業者は、受給者より給付品目の注文を受け、月1回、受給者宅へ配達を行うとともに、製品に関する助言等を行う。また、製品に対する衛生管理、受給者の個人情報管理、実績報告についても適切に行うものとする。

本事業の一部又は全部を委託することや権利義務を譲渡することはできない。ただし、カタログの印刷業務については、この限りでない。

詳細については、次のとおりとする。

(1) 紙おむつ給付業務

- ① 紙おむつの給付にあたっては、別紙1に掲げる種類のうち、受給者の希望、身体状態に沿ったものを提供すること。
- ② 紙おむつの品質については、受給者が納得できるよう保持に努めること。
- ③ 事業者は、別紙1に掲げる紙おむつを掲載した受給者向けのカタログを別紙2の規定のとおり作成し、1,700部の内1,200部を令和8年2月20日（金）の17時までに市に納品し、500部については令和8年3月13日（金）までに市に納品すること。
- ④ 事業者は、年度途中において単価の変動や商品の廃番又は追加、消費税率の変更が生じた場合、修正したカタログ又は商品に変更等があった旨を記載したチラシを受給者数分用意し、配布するものとする。

(2) 注文受付業務

- ① 事業者は、注文受付窓口（以下「窓口」という。）を事業所内に原則1か所設置するものとする。
- ② 窓口では、受給者の紙おむつの選定相談及び苦情の受付に際して、専門的な立場から適切な助言を行うことができるよう社会福祉士、介護支援専門員、介護福祉士の任用資格を有する者又はそれと同等以上の能力を有すると認められる者（地域包括支援センター等で高齢者の相談業務に3年以上従事したことのある者等）を配置し、体制を整えること。
- ③ 受注は、最低限、電話、ファックス、郵送で対応できるものとし、受注の際に、市が決定した受給者であるかどうか、また、入所中又は1か月以上の長期入院等でないかどうか確認すること。
- ④ 電話は、フリーダイヤルで2回線以上、ファックス1回線以上とする。ただし、令和8年4月配達分の紙おむつについては、約1,000名の受給者から、同時期に受注が入るため、その受注に対応できるよう十分な電話回線や人員配置を必ず確保すること。
- ⑤ 受付業務は、月曜～土曜日（祝日及び年末年始を除く）午前8時半から午後5時までとする。
- ⑥ 毎月25日までに受けた注文については、必ず翌月の配達に反映させること。26日から月末にかけての受注については、事業者の可能な範囲で翌月の配達に反映させるものとする。ただし、新規申請者の申請日が26日～月末であった場合は、配達開始月10日までにあった初回受注について、配達開始月の配達に反映させるものとする。
- ⑦ 市が決定した受給者のうち、初回受注がない受給者がいる場合には、受給者に連絡し、必ず配達希望の有無を確認すること。

(3) 配達業務

- ① 配達場所は、原則、市内にある受給者が現に生活している住所とする。
- ② 配達業務は、月曜～日曜日のうち受給者のニーズにあわせて対応すること。
- ③ 事業者は、受給者の介護保険認定有効期間に十分注意し、介護保険認定更新中の受給者の配達は、介護保険認定結果が出るまで保留とすること。
- ④ 事業者は、給付月の20日までに受給者宅に配達するものとする。
- ⑤ 事業者は、受注した紙おむつを受給者に引き渡す際に、受領書に受給者のサイン（自署）又は押印若しくは受取人（代理人）の継柄、住所、氏名を確認し、受取人（代理人）の継柄及びサイン（自署）又は押印をもらうこと。受領書は別紙3の規定に基づき事業者が作成するものとする。
- ⑥ 事業者は、受給者が不在の場合、事業者名、担当者名、配達日時、電話番号等の必要事項を記載した不在連絡票を残すものとする。
- ⑦ 配達員は、給付品目及び紙おむつ給付事業について知識のある者を配置すること。
- ⑧ 事業者は、受給者が高齢者であることを踏まえ、柔軟かつ適切に対応するものとする。

(4) 相談・苦情受付業務

- ① 事業者は、受給者からの紙おむつに関する相談等に応じること。
- ② 事業者は、必要に応じ、受給者にカタログ掲載商品の見本及び試供品等を用いて商品の紹介を行うこと。
- ③ 事業者は、受給者等からの苦情があった場合には、原因を十分調査し、誠意をもって受給者等に説明をし、解決に努めること。また、その記録を残し、今後の対応に活かすよう努めるとともに、市にその記録を提出すること。

(5) 衛生管理

- ① 事業者は、給付品目について衛生管理マニュアル等を作成し、衛生的に管理すること。
- ② 給付品目は原則、一般に販売されている袋で梱包された単位で配達することとし、商品の袋は開封しないこと。

(6) 受給者情報更新作業

- ① 事業者は、市が毎月末締めで受理した申請のうち、決定した新規受給者の通知については、翌月5日までに受取り、同月中の配達に反映させること。ただし、配達の期日は、同月25日までとする。
- ② 事業者は、受給者の住所、介護保険認定等に変更が生じた場合は、その都度、受給者情報を更新すること。

(7) 実績報告及び請求

- ① 事業者は、毎月月末締めで別紙4の規定のとおり作成した実績報告書及び請求書並びに受領書を翌月10日までに市に提出するものとする。
- ② 市は、事業者から給付月の翌月10日までに請求があった場合は、その日から30日以内に指定口座へ振り込みを行う。

(8) 情報セキュリティの確保

事業者は、業務を行うにあたり知り得た個人情報については、栃木市個人情報保護条例に基づき適正に取り扱い、管理すること。

(9) 情報の引継

事業者は、令和9年度栃木市紙おむつ給付委託事業者が決定した場合は、令和9年4月以降の給付業務が円滑に遂行できるよう業務を行うにあたり知り得た受給者個人に対する特記事項等をまとめ、令和8年2月末日までに市に報告すること。

7 特記事項

入札書記載金額については、「商品価格」として、別紙1に掲載した紙おむつに対し、事業者が提供できる単価（税抜き）を設定し、市で定めた年間予定数量（袋）を乗じるものとする。

それに加え、市では、配達費用や電話応対費、カタログ費用等を総じて「事務費」とし、受給者ひとりに対し320円を委託費に含め支払うものとするので、入札書記載金額に関しては、

320円×840人（1月）×12月=3,225,600円（固定額：市で定めた事務費）を「商品価格」に加え、「商品価格」と「事務費」を合わせ、入札書記載金額とする。

また、別紙、「内訳書」として積算根拠を提出するものとする。