摂津市要介護認定等業務委託仕様書

摂津市要介護認定等業務委託の内容及びその範囲等は、この仕様書による。

１．業務の名称

摂津市要介護認定等業務委託

２．委託業務の背景及び目的

本市では、介護保険法に基づく要介護認定業務については、被保険者からの要介護・要支援認定申請の受付、認定調査、主治医意見書の作成依頼及び回収、介護認定審査会による審査・判定並びに認定結果通知書の発送等、一連の業務を高齢介護課で実施している。

また、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく障害支援区分認定業務については、一連の業務を障害福祉課で実施している。

本市では、高齢者人口及び要介護認定者数の増加に伴い、要介護・要支援認定申請件数は年々増加しており、今後も認定業務量の増加が見込まれる。このような状況においても、介護保険制度に基づく適正かつ公平な要介護認定を確実に実施するとともに、認定までの期間の短縮及び安定的な業務運営を継続する必要がある。また、障害支援区分の認定業務においても、利用者が継続して福祉サービスを利用できるよう、円滑な業務運営が求められる。

そうした状況から、要介護認定等業務について、被保険者からの要介護・要支援認定申請の受付、認定調査、主治医意見書の作成依頼及び回収、介護認定審査会による審査・判定並びに認定結果通知書の発送等を業務委託することで、民間事業者のノウハウを活用した、効率的かつ効果的な業務遂行を図り、要介護認定等業務を適正かつ円滑に実施することで市民サービスの更なる向上に資することを目的としている。

３．履行期間

令和９年４月１日から令和１２年３月３１日まで

４．履行場所・履行日・履行時間

原則として、下記のとおりとする。ただし、あらかじめ本市と協議の上、変更することができるものとする。

（１）履行場所

大阪府摂津市三島一丁目１番１号　摂津市役所本館１階保健福祉部高齢介護課執務室内（窓口カウンター含む。）並びに本市が指定する場所。

介護認定審査会及び障害支援区分認定審査会については、本市が指定する場所で行う。

（２）履行日

原則、市役所開庁日（日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び１２月２９日から翌年１月３日までを除く日）とする。

（３）履行時間

原則、月曜日から金曜日までの休日を除く午前８時４５分から午後５時１５分までとする。受託者は、履行時間の開始時から円滑に業務を開始できるよう、必要な人員配置その他の業務実施体制を整えるものとする。

ただし、月２回開催する介護認定審査会（夜の部）の開催日は、午後６時以降についても業務を行うものとする。

また、繁忙期、緊急対応その他やむを得ない事情により履行が困難な場合はこの限りでない。

５．業務内容

受託者が行うべき業務の範囲は以下に示すとおりである。

ただし、事務運用の見直し等により、業務内容の軽微な追加又は削除が必要となる場合は、本市と受託者が協議の上、本業務の範囲内で変更することができるものとする。

なお、法改正、国からの通知等に伴い、業務内容又は事務処理方法に変更が生じる場合は、本市と受託者が協議の上、必要な変更を行うものとする。また、必要に応じて、その内容を別途定めるものとする。

（１）準備業務

受託者は、本業務を適正かつ円滑に実施するために必要な人員を確保するとともに、本仕様書、業務詳細説明その他本市が提供する資料等に基づき、業務内容及び事務処理手順を十分に把握した上で、必要な業務設計を行うこと。

また、業務の具体的な処理手順、本市と受託者との役割分担その他業務の実施に必要な事項を整理した業務マニュアルを作成し、従業員に対して必要な研修を実施するなど、履行開始日から円滑に業務を実施できる体制を整えること。

（２）委託業務

≪摂津市要介護認定業務委託≫

①要介護・要支援認定申請受付業務（基本チェックリストによる事業対象者認定の申請を含む。）

②負担割合証関係業務

③主治医意見書関係業務

④認定調査関係業務

⑤延期通知関係業務

⑥一次判定、介護認定審査会資料作成業務

⑦介護認定審査会運営補助業務

⑧二次判定結果処理業務

⑨付随業務

※詳細は、資料１「要介護認定業務詳細説明」、資料２「要介護認定業務年間スケジュール」を参照

≪摂津市障害支援区分認定業務委託≫

①介護給付費等支給申請受付業務

②主治医意見書関係業務

③概況調査票・認定調査票関係業務

④障害支援区分認定審査会資料関係業務

⑤障害支援区分認定審査会運営補助業務

⑥二次判定結果処理業務

※詳細は資料１－２「障害支援区分認定業務詳細説明」、資料２－２「障害支援区分認定業務年間主要スケジュール」を参照

（３）契約終了時の業務引継ぎ

契約期間満了又は契約解除等により本業務を終了する場合は、受託者は本業務が支障なく継続できるよう、本市及び新受託者に対し、誠実かつ確実に引継ぎを行うものとする。

引継ぎに当たっては、次に掲げる事項を実施すること。

①事務引継ぎ書を作成すること。

②処理途中の案件については、案件ごとの処理状況、対応経過、今後必要になる対応、留意事項等を整理し、本市及び新受託者へ引き継ぐこと。

③業務マニュアル、各種帳票、進捗管理資料その他業務遂行に必要な資料について、最新の状態に整理した上で引き継ぐこと。

④本市又は新受託者から業務内容に関する説明を求められた場合は、必要な説明及び質疑応答を行うこと。

⑤引継ぎ期間は、契約終了日までの概ね１か月間を基本とし、本市が必要と認める期間、誠実に対応すること。

なお、契約終了後においても、引継ぎ内容に関して本市から照会を受けた場合は、合理的な範囲において協力するものとする。

※次期契約の受託者が同一の事業者となった場合は、本市と協議の上、引継ぎの全部又は一部を省略することができる。

※引継ぎに要する経費は、受託者の負担とする。

６．要介護認定等業務に係る処理件数

本業務に係る処理件数は、受託者が業務量及び必要な実施体制を検討するための参考資料として、別添資料を示すものである。

要介護認定業務に係る処理件数については、資料３「令和５年度～令和７年度要介護認定申請等の状況」及び資料４「令和９年度介護認定審査会年間予定表」を参照すること。

また、障害支援区分認定業務に係る処理件数については、資料３－２「令和５年度～令和７年度介護給付費等支給申請書等の状況」及び資料４－２「令和９年度障害者介護給付費等支給審査会年間予定表」を参照すること。

なお、これらの処理件数は過去の実績等に基づく参考値であり、契約期間中の処理件数を保証するものではない。

7．費用負担区分

本業務の実施に必要な費用の負担区分は、次表のとおりとする。なお、次表に定めのない事項については、本市及び受託者が協議の上、決定するものとする。

費用項目	本市	受託者
労務費（給与、通勤手当、福利厚生費、保健衛生費、教育研修費を含む）		○
プリンター（トナー含む）、コピー用紙	○	
コピー機（レンタル費用）	○	
備品の修繕費（受託者の過失によるもの）		○
光熱水費（電気料、水道料等）	○	
通信費（電話料金等）	○	
業務システム利用用 PC その他情報システム関連機器	○	
受託者の業務遂行上必要な消耗備品		○

※受託者の管理業務等で必要な機器、物品等があれば事前に本市と協議すること。

※文書等の保管場所は、高齢介護課執務室内の設備を使用すること。

8．情報システムの利用環境等

委託業務で使用する業務システム及び機器は、下表のとおり本市が用意するものとし、受託者は、委託期間中に限り利用できるものとする。なお、これらを庁舎外へ持ち出してはならない。

機器等	利用状況等	
介護保険システム	端末	４台
	プリンター	１台
介護認定ソフト	端末	３台
認定調査票（OCR）読み取りソフト	端末	１台
障害福祉システム	端末	１台
障害支援区分判定ソフト	端末	１台

また、上記の業務システムや機器を利用する際の環境は下表のとおりとする。

提供する環境等	利用条件
ユーザーID	各システムについて、利用者１人につき１つの ID を付与する。
使用アプリケーション	Microsoft Excel、Word
ファイルサーバー上の共有フォルダ	セキュリティ上、アクセス制限を設ける。
インターネット	本市環境からの閲覧は不可とする。
外部インターフェース	外部記録媒体等から貸与端末へのデータ取り込みは不可とする。

9．受託者による機器、物品等の持ち込みについて

本市が貸与する物品及び利用環境のほか、受託者が本業務を行うために必要な機器、物品等は、設置スペースを考慮し、必要最小限の範囲で持ち込むことができるものとする。なお、持ち込んだ機器を本市のネットワーク及び情報システムに接続してはならない。

（1）受託者が機器、物品等を持ち込む場合は、対象機器、物品等について、事前に書面にて本市に報告し、本市の許可を得ること。

（2）持ち込む機器、物品等は受託者の負担により用意すること。

（3）持ち込んだ機器、物品等は、受託者の責任において適切に管理すること。なお、本市は盗難、紛失、破損その他の損害について一切の責任を負わない。

（4）持ち込んだ機器、物品等を一時的に庁舎外へ持ち出す場合は、本市へ事前に報告し、本市の許可を得ること。

（5）持ち込んだパソコンその他電子機器を本市ネットワーク及び情報システムに接続しないこと。

（6）持ち込んだパソコンその他電子機器には、手入力等の手段を問わず、本業務において取り扱う個人情報その他本市が保有する業務データを取り込まないこと。

（7）委託期間終了時には、受託者の負担により持ち込んだ機器、物品等を速やかに撤去し、必要に応じて原状回復を行うこと。

10．業務実施体制

受託者は、本業務を適正かつ円滑に実施するため、「責任者」及び「従業員」を配置し、必要な業務実施体制を確保すること。

本市から受託者への業務上の指示、連絡及び調整は、原則として責任者又は代理責任者を通じて行うものとし、従業員に対する業務遂行上の指揮命令、勤務管理、人員配置その他の労務管理は、受託者が自らの責任において行うこと。

また、緊急時の連絡体制を整備し、履行開始前に本市へ報告するとともに、変更があった場合は速やかに報告すること。

責任者がやむを得ず不在となる場合は、従業員の中から代理責任者を指定し、事前に本市職員に報告すること。代理責任者は、責任者の不在時において、責任者に準じた役割を担うこと。

【役割及び配置要件】

役割	主な業務内容・要件	資格要件 業務経験
責任者	・本業務の現場責任者として、業務全体の進捗状況を把握し、適切な進行管理を行うこと。 ・業務量及び業務の繁閑に合わせて必要な従業員を配置するとともに、従業員に対する業務上の指揮命令、勤務管理、教育及び育成等の要員管理を行うこと。 ・従業員が行う業務の処理状況及び成果物の内容を確認し、本業務の品質管理を行った上で、本市へ提出すること。 ・本市との業務上の連絡、報告、調整及び協議を行うこと。 ・業務遂行上の課題及びリスクを把握し、必要な対応を行うとともに、必要に応じて本市へ報告すること。	本業務又は類似業務の現場責任者等管理・監督業務の経験を有すること。

従業員	・責任者の指示やマニュアル等により、各種事務処理、データの入力、資料作成、業務実績報告書の作成、その他必要な業務を行うこと。 ・担当する業務について、正確かつ適切に処理するとともに処理状況を責任者へ報告すること。 ・作成した資料その他成果物については、責任者の確認を受けること。	審査会議事録や作業日報等に必要なOAソフトウェアを問題なく操作できること。

※従業員の配置要件

①本業務を適正かつ安定的に実施するため、業務量に応じた必要な人員を配置するとともに、繁忙期、従業員の欠員、災害その他の緊急時においても業務の継続に支障が生じないよう、必要な実施体制を確保すること。

②従業員の異動又は交代に当たっては、十分な引継ぎ及び必要な教育を実施し、業務の品質を維持するとともに、本業務に支障を生じさせないこと。

③介護保険制度及び障害福祉制度並びに要介護認定業務及び障害支援区分認定業務について必要な知識及び能力を有する従業員を配置すること。また、医学的・医療的な知識を必要とする事項について、必要に応じて相談又は支援を受けることができる体制を確保すること。

④個人情報保護及び情報セキュリティその他本業務の遂行に必要な知識並びに従業員の能力の向上を図るため、定期的に必要な研修を実施すること。

11. トラブルへの対応

（1）本業務の実施に当たり、トラブル及びイレギュラーな事例が生じた場合は、受託者は、自らの責任において必要な対応を行い、解決に努めるとともに、速やかに本市へ報告すること。

（2）本業務の範囲外の事案である場合は、本市職員に引き継ぐこと。

（3）本業務に関する苦情等があった場合は、その内容を速やかに本市へ報告するとともに、原因を確認・分析し必要な改善策を講じること。

12. 委託遂行上の留意事項

（1）個人情報の保護及び情報セキュリティの確保

本業務は、要介護認定業務及び障害支援区分認定業務に係る個人情報を取り扱うことから、受託者は個人情報の保護及び情報セキュリティの確保の重要性を十分に認識し、必要な措置を講じるとともに、次に掲げる事項を遵守して業務を行うものとする。

① 個人情報の保護

電子データや帳票類をはじめ、相談対応等を通じて取り扱う個人情報について、漏えい、滅失、き損その他の事故を防止するため、必要な管理体制を整備し適切な安全管理措置を講じること。

② 守秘義務

受託者及び本業務に従事する者は、本業務の遂行上知り得た個人情報その他の情報を第三者に漏らし、又は不当な目的に利用してはならない。本業務への従事を終了した後又は退職した後も、同様とする。

③ 入退室管理

受託者は、本市の定める管理ルールに従い、適切な入退室管理を行うこと。また、本業務に従事する者の名簿を本市へ提出するとともに、執務室に入室する際には、身分証明書等を携帯すること。

④ その他情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施に当たり、本市が定める情報セキュリティに関する規程等を遵守し、適切な情報セキュリティ対策を講じること。

（２） 関係法令等の遵守

受託者は、本業務の遂行に当たり、次に掲げる法令その他本業務に適用される関係法令、条例、規則等を遵守すること。なお、本業務に関係する主な法令は以下のとおりである。

法令
介護保険法（平成9年法律第123号） 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(平成17年法律第123号) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号） 個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号） 個人情報の保護に関する法律施行規則（平成28年個人情報保護委員会規則第３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年法律第27号）

13. 成果品の提出及び検査

（１）履行期日及び成果品

各業務（「５．業務内容」を参照）の履行期日及び履行状況を確認できる成果品等については以下のとおりとする。

業務	履行期日	成果品
摂津市要介護認定業務	毎月末	月次業務実績報告書
摂津市障害支援区分認定業務	毎月末	月次業務実績報告書
新受託者への事務の引継ぎ	令和１２年３月末	業務引継ぎ書

（２）検査の方法

各業務の履行状況については、上記の成果品の内容を確認することにより検査を行う。また、主な検査項目は以下のとおりとする。なお、成果品の内容だけでは履行状況を確認しづらい場合は、別の手段により検査を行うものとする。

検査対象 （成果品）	主な記載項目	主な検査項目
業務実績報告書	・処理日 ・処理件数 ・処理内容 ・調整事項 ・課題改善事項	□処理内容や処理件数等が明確にされているか □本市との調整事項などが明確にされているか □業務上の課題・改善事項がある場合、その内容等が明確にされているか

業務引継ぎ書	・処理状況 ・今後の作業 ・留意事項	□各作業の処理状況が明確に記載されているか □処理中の案件について今後の作業等が具体的に記載されているか □次の受託者が業務を実施する上での留意事項が明確に記載されているか

14. 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、本業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面にて本市から承認を受けた場合はこの限りではない。

15. 損害賠償

受託者は、本業務の実施に当たり、受託者の責めに帰すべき事由により本市又は第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償する責任を負うものとする。また、第三者に損害を与えた場合は、速やかに本市へ報告し、受託者の責任において適切に対応すること。

16. 緊急事態への対応

（1）受託者は、天災、システム障害などの緊急事態が発生した場合は、本市と協議の上、業務への影響及び被害の拡大を防止するために必要な措置を講じること。ただし、緊急やむを得ない事情により事前に本市と協議することが困難な場合は、受託者の判断により必要な措置を講じ、その内容を直ちに本市へ報告すること。

（2）本市は、緊急事態の発生により、本業務の継続又は適正な履行に重大な影響が生じるおそれがあると認める場合は、受託者に対し、必要な措置を講じるよう求めることができるものとする。

17. 業務委託料の支払い

業務委託料については、半期（６か月）ごとに支払うものとする。本市は、当該期間における業務の履行状況について必要な検査を行い、当該検査に合格した場合は、受託者から請求を受けた日から３０日以内に支払うものとする。

18. その他

（1）受託者は、本業務における作業上の誤りが、個人情報の漏えい、誤った事務処理その他の事故につながり、市政に対する信頼及び本市の業務に重大な影響を及ぼすおそれがあることを十分に認識し、業務内容及びリスクに応じた確認体制を構築するなど、作業上の誤りを防止するために必要な措置を講じること。また、本市の求めに応じ、当該措置の実施状況その他業務の実施状況を報告すること。

（2）本市と受託者との間で、本業務に関する書類を受け渡す場合は、紛失、誤交付その他の事故を防止するため、双方の担当者間で直接手渡すものとする。

（3）本業務の実施状況、課題その他必要な事項について情報共有、協議及び調整を行うため、原則として毎月１回、定例会を開催するものとする。開催日時は、本市と受託者が協議の上決定するものとする。受託者は、定例会の内容を記録した議事録を作成し、本市へ提出する。また、本市又は受託者が業務上必要と認める場合は、定例会とは別に臨時の打合せを行うことができるものとする。

（4）本仕様書の解釈について疑義が生じたとき又は本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者が協議の上定めるものとする。
（5）本仕様書の内容を変更する必要が生じた場合は、本市と受託者が協議の上、その取扱いを定めるものとし、必要に応じて契約変更その他必要な手続きを行うものとする。