紀の川市要介護認定業務仕様書

和歌山県　紀の川市
福祉部　高齢介護課

１ 業務の目的

介護保険法第27条（平成9年法律第123号）等に規定されている要介護認定業務について、被保険者からの認定申請受付から認定調査及び主治医意見書の依頼・回収、介護認定審査会による審査判定、認定結果の通知などの業務を委託し、民間異業者のノウハウを活用し、効率的な事業運営及び継続的・安定的な事業運営を図ることにより市民サービスの更なる向上に資することを目的とする。

２ 委託業務の内容

（１）名称

紀の川市要介護認定業務

（２）委託期間

委託期間は、令和９年４月１日から令和１２年３月３１日までとする。

（３）業務実施場所

和歌山県紀の川市西大井３３８番地　紀の川市役所本庁舎内　高齢介護課

（４）業務実施時間

委託業務の運営日及び運営時間は、8時45分から17時30分までの市役所開庁日とする。

また、これとは別に週4回（月・火・水・金）開催の介護認定審査会へ運営補助として出席する。

※介護認定審査会の開催時間は原則20時00分からの約1時間程度となるが、合議体により、開催時間は異なる。

※受託者の作業時間は、原則としてこれと同様とするが、繁忙期や緊急対応時で、時間内の処理が不可能な時は、本市と作業時間の延長を協議する。

（５）業務範囲

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。

ア 要介護認定業務の実施

要介護認定に係る一連の事務作業、関連システムへのデータ入力・処理、認定審査会の運営補助、市職員への業務連絡、業務連絡の周知徹底などがこれに該当する。また、これらの業務遂行状況の把握・管理、必要情報の適正な管理、委託業務稼働後の継続的な要員育成、業務連絡の周知徹底などもこれに該当する。

イ 新受託者への事務の引継ぎ

令和12年3月の契約終了に伴う、令和12年4月以降の新受託者への事務引継ぎを円滑に行うための「事務引継ぎ書」を作成すること。受託者は契約終了日までに本業務を本市が継続して遂行できるよう誠意を持って行うものとする。

（6）業務にかかる処理件数

本市における要介護認定業務の各種事務処理件数は、「9 要介護認定業務処理件数（参考データ）」を参照のこと。

（7）全体作業スケジュール

主な業務「7（1）イ　要介護認定事務」は日単位となるため、スケジュールは設けない。受託者の業務設計に基づいて遂行すること。ただし、本市との確認調整は行うこととする。

（8）費用負担

費　用　項　目	本市	受託者
労務費（福利厚生費、教育研修費、保健衛生費、交通費含む）		○
什器・備品等	○	
光熱水費（水道費、電気料、ガス料金等）	○	
受託者の業務遂行上必要な消耗備品費（事務用品等）		○
コピー用紙、プリンタトナー	○	
通信費（電話料金等）	○	
備品の修繕費（受託者の過失によるもの）		○
情報システム関連機器	○	
介護認定審査会オンラインシステム機器	○	
介護保険認定調査システム機器	○	

【備考】

※高齢介護課内の執務場所（使用に伴って発生する光熱費を含む）、庁舎備え付けの事務机、事務机の規格に適した椅子及び袖机、文書保管場所については、請負業務の処理に間接的に必要になる環境として、本市が、本市の規定等に沿って整備し、受託者に貸与する。

※端末、プリンタ（複合機を含む）、電話機は、個人情報の持ち出しや漏洩事故を防止するため、本市が指定する機器の使用を条件とし、本市が貸与する。

※コピー用紙とプリンタのトナーについては、機器の破損を防止するため、本市が規定する物品を使用することを条件とし、本市が業務上必要と認める範囲内において支給する。

3 情報システムの使用環境

業務に利用する業務システムや機器は、下表のとおりとし、委託期間中貸与する。（庁舎外への持ち出しは原則不可とする。）

提供する機器等	利用状況等	
介護保険システム	端末	３台
	プリンタ	１台
	スキャナー	３台
介護認定審査会オンラインシステム	端末	１台
介護保険認定調査システム	端末	１台
	プリンタ	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	利用状況等
ユーザーID	各システムについて、従事者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	媒体からの貸与端末へのデータ取り込みは原則不可とする。

４ 委託業務遂行上の留意点

（1）情報セキュリティに関する考え方

本業務の性質を鑑み、受託者は以下の考え方を十分踏まえて業務を遂行するものとする。

ア 個人情報の保護

電子データや帳票類をはじめ、相談対応等により知り得た申請者の個人情報については、情報の漏洩、滅失、き損等の防止、その他個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。

イ 情報漏洩の防止

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

ウ 入退室管理の徹底

本業務の実施にあたっては、執務室への入退室を許可された者のみに制限し、本市の定める管理ルールに従って入退室管理を行わなければならない。また、業務従事者については、作業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。

エ その他情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第

57号）等関係法令及びその他情報の保護に関連する各種規程等については本市職員と同様に遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の機密の保持に留意すること。業務終了後も同様とする。

（2）関係法令等の遵守

受託者は、法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。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） 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

（3）受託者による機器、物品等の持ち込みについて

本市より貸与する物品、環境のほか、受託者の管理業務等で業務遂行上必要な場合において、以下の条件により設置スペースや光熱費等を考慮に入れ、必要最低限の物品およびパソコン等の機器を持ち込むことを可とするが、本市のネットワークへの接続は不可とする。持ち込む場合における詳細事項については、本市と受託者で協議して定める。

ア　受託者による機器、物品等の持ち込み・撤去に際しては、対象物品等について、事前に書面にて本市に報告し、本市の許可を得ること。
イ　必要な物品、機器は受託者が用意すること。
ウ　持ち込んだ物品、機器の管理を徹底すること。盗難等、本市は一切の責任を負わない。
エ　持ち込んだ物品、機器を一時的に庁舎外部へ持ち出す際には、本市へ事前に報告を行い、本市の許可を得ること。
オ　受託者によるインターネット回線、電話回線の独自契約は可とする。
カ　上記システムが稼働している本市ネットワークへの接続を行わないこと。
キ　庁内配管等の利用はできない。
ク　委託期間終了後における持ち込み物品の撤去にかかる費用は、受託者が負担すること。
ケ　持ち込んだパソコン等の機器に委託業務で使用するデータの取込みは手入力等の手段を問わず一切行わないこと。

（4）郵便物等の受け取りと発送について

直接送付されてくる申請書等の書類や、送付する各種通知書の郵便物については、その郵便物等の具体的な集配方法については、契約時に定める。

（5）推進体制

「２（５）業務範囲」に示す業務を遂行するうえで、以下のとおり「総括責任者」、「業務従事者」それぞれ設置するとともに、業務繁忙や重大なトラブル発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるよう十分な要員を確保すること。

【役割定義】

役割	主な業務内容・要件	資格要件・業務経験
総括責任者	・本業務の現場総括責任者として、業務全体の進行管理を行う。 ・業務の繁閑に合わせて必要な業務従事者を配置するとともに、委託期間中に新たに採用した場合の要員育成・スキルレベルチェックといった要員管理を行う。 また、審査会議事録や月次業務実績報告書等、受託者が作成した資料の品質管理を行い、本市に提出する。さらに、業務遂行上想定されるリスク管理と対策を行う。 ・要介護認定業務責任者として、本市担当者との調整・協議を行う。 また、個々の作業のスケジュール管理を行うとともに、審査会議事録や月次業務実績報告書等の内容を確認し、業務従事者への的確な作業指示を行う。必要に応じ業務従事者の教育・育成を行う。	・本業務の現場責任者として問題なく管理・監督し、業務期間中は常駐すること。 ・不在時を想定し、代行者を配置すること。その際の役割は総括責任者に準ずることとする。
業務従事者	・総括責任者の指示やマニュアル等により、要介護認定に係る各種事務処理、必要データの入力、各認定審査会の運営進行補助などの業務や作業日報等の業務実績報告書の作成を行う。 ・作成した資料は、総括責任者に提出し、承認を得る。	・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。 ・業務の専門的知識を有すること。

5 委託業務履行における検査

（1）履行期日及び成果品

各業務（「2（5）業務範囲」を参照のこと）の履行期日や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
要介護認定事務の実施	毎月末	月次業務実績報告書
	毎年度末	年度業務実績報告書
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、成果品（「5（1）履行期日及び成果品」を参照のこと）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

法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 問題点 改善内容	● 処理内容や処理件数等が明確にされているか。 ● 業務遂行上の問題点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。 ● 業務を効率的に遂行できるような提案ができているか。
業務引継ぎ書	処理状況 今後の作業 特記事項	● 各作業の処理状況が明確に記載されているか。 ● 特に処理中の案件については、「どのような状況」で「次にどのような処理をしないといけない」のか等を具体的に記載できているか。 ● その他次の受託者が業務を遂行する上で気をつけるべきことが明確に記載されているか。

６ 委託業務費の支払い

委託業務費については、本市が受託者から月単位での業務遂行状況や完了状況等の報告を受けた後に、本市が必要な検査（「５（２）検査の方法」を参照のこと）を行った上で当該検査を合格した場合において、受託者からの請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

７ 委託業務の実施

（１）業務内容

ア 概要・ねらい

要介護認定にかかる各種事務処理、必要データの入力、各認定審査会の運営進行補助など効率的に認定事務を実施する。

イ 要介護認定事務

本業務における要介護認定事務の業務概要は以下のとおりとする。

（ア）認定申請書

・認定申請書取扱：受付・不備確認・受理・入力

（イ）主治医意見書

・主治医意見書取扱：発行・送付・受付・不備確認・受理・入力

・作成料請求書取扱：作成・送付・受理

・進捗管理：必要に応じ、催促等を行う。

（ウ）認定調査票

・認定調査票取扱：発行・送付・受付・不備確認・受理・入力

・認定調査システム操作：申請者情報の連携・出力

（エ）認定審査会資料

・マスキング作業：主治医意見書・認定調査票のマスキング処理
・入力業務：主治医意見書・認定調査票の一次判定システム取り込み
・一次判定処理：入力された情報を基に一次判定処理の実行
・出力業務：一時判定結果を基に審査会資料を出力
・審査会資料作成：合議体ごとに審査会資料を作成
・審査会オンラインシステム操作：審査会資料アップロード・各合議体へ通知

（オ）突合チェック
・審査会資料の一次判定・特記事項・主治医意見書により、特別な医療、日常生活の自立度の整合性の確認

（カ）認定審査会事前準備
・二次判定事前アンケートの集計・通知

（キ）認定審査会
・審査会資料の読込み
・審査会オンラインシステム機器の操作
・審査会開催準備（机上の準備等）
・審査会開催補助
・議事録（調書）作成補助
・各合議体委員の出欠確認と管理
・二次判定結果の入力

（ク）二次判定結果取扱（発送作業は除く）
・認定結果通知：出力
・被保険者証：出力

（ケ）資料提供業務
・認定情報提供：申請書受理・発行・交付
・情報提供依頼：手数料入力業務

（コ）延期通知
・延期通知：発行・送付

（サ）更新勧奨
・更新申請のお知らせ：発行・送付

ウ 実施期限等

日々の作業実績を基に、「月次業務実績報告書」を月末に、「年度業務実績報告書」を毎年3月末に作成し、本市へ報告すること。

審査会資料の配布は、審査日の一週間前に介護認定審査会オンラインシステムによりアップロードするため、それまでに資料を作成すること。ただし、審査可能件数が25件に満たない場合は、休会とする。

エ 書類の引継ぎについて

委託事務従事者が作成した書類を、本市に引継ぐ、あるいは本市が作成した書類を、委託事務従事者に引継ぐ場合は、当該書類を直接手渡すこと。

オ 定例会

委託業務実施に関する打合せ・調整・報告等のために、定例会を開催するものとする。定例会は原則として月に１回開催し、定例会の開催日時は双方協議のうえ、決定する。なお、業務上必要がある場合には、臨時定例会を開催することができる。

カ その他

「認定審査会の運営補助」とは、審査会議事録の作成のみならず、事務局として審査会の進行を円滑に行うためのサポート業務を含むため、認定事務全般に関する業務知識の習得と理解力が求められる。審査会には概ね開催審査会毎に１名程度のサポート要員を配置すること。

今後、自治体情報システム標準化及び介護情報基盤への連携による事務運用の見直しや、法改正、国からの通知等に伴い、予期せぬ業務の追加が見込まれる場合は、当該業務について委託業務に含めることを前提に、本市と受託者で協議する。

（２）認定業務マニュアルの作成

ア 概要

受託者及び本市職員等の業務経験者が何らかの事由で新規の者に入れ替わった場合でも業務に支障を生じないよう、「認定業務マニュアル」を作成する。「認定業務マニュアル」の作成に際しては、その内容について定期的に本市との協議を行い、本市の承認を得ること。

イ 実施期限等

「認定業務マニュアル」については、随時、内容の改変を行い、本市より依頼があった場合、改訂版を本市へ提示すること。

（３）要員の教育・研修

本業務の運営に必要な要員の業務スキルならびに、個人情報保護等の安全対策を維持・向上するために、受託者において定期的に社内研修を実施し、社員の質と業務遂行能力の向上を図ること。

８ 新受託者への事務の引継ぎ

ア 概要

令和12年3月の契約終了時に受託者が処理途中である事務の種類やその状態等を明確にし、令和12年4月以降の新受託者が速やかに業務を遂行できるよう「業務引継ぎ書」を作成のうえ、新受託者へ業務の引継ぎを行う。

イ 実施期限等

処理途中である業務の処理状況や注意事項等について「業務引継ぎ書」で契約終了日までに本市へ報告し、新受託者へ業務の引継ぎを行うこと。

ウ その他

引継ぎには業務に詳しい者が関わること。

引継ぎに掛かる経費は本業務の見積もりに含めること。

9　要介護認定業務処理件数（参考データ）

業務内容	件数（年間）
要介護認定申請受付	3,300件/年
調査票・主治医意見書作成依頼	3,300件/年
延期通知	800件/年
情報提供	1,750件/年
更新勧奨	500件/年
介護認定審査会の実施回数	120回/年