

泉大津市要介護認定等業務委託仕様書

泉大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. 業務概要

(1) 委託業務名

泉大津市要介護認定等業務委託

(2) 業務実施場所

①泉大津市要介護認定業務委託：泉大津市役所高齢介護課及び介護認定審査会場

②泉大津市障がい支援区分認定業務委託：泉大津市役所障がい福祉課及び障がい支援区分等認定審査会会場

(3) 委託業務時間

委託業務の運営日及び運営時間は、午前8時45分から午後5時15分までの市役所開庁日とする。ただし、業務が終了しない場合はこの限りではない。

(4) 業務を要しない日

市役所閉庁日（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）

2. 業務委託の基本的な考え方

以下の基本的な考え方に基づいて業務を遂行すること。

(1) 認定審査の円滑な実施

介護保険法第27条等に規定されている要介護認定業務は、同法の規定に基づき、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を行うものである。

障がい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（以下障害者総合支援法という）第21条に規定されている障がい支援区分認定業務は、同法の規定に基づき、同法第20条第1項および第24条第1項に規定する申請に係る申請受付から認定調査及び主治医意見書の依頼・回収、泉大津市障がい者介護給付費等認定審査会（障がい支援区分等認定審査会）（以下「支援区分審査会」とする。）による審査判定、認定結果の通知などを行うものである。

(2) 高度な専門的知識の保持

本業務は、介護保険法及び障害者総合支援法その他各種法律等に基づき行われるもので、各業務の内容について、専門的な視点をもって内容の確認を可能とし、専門性の確保によって安定した業務運営を維持する。

(3) 組織的な業務管理体制の確立

安定的に質の高い市民サービスを提供していくために、強固な後方支援体制や計画的な人材育成を求めるものである。そのため、業務の実施にあたっては関係法令の遵守はもちろんのこと、事前に市と協議した運用ルールに則り、迅速かつ確実に業務を行える

よう、受託者の責任において教育を行った人材を配置すること。また、急な欠員が生じるなどの不測の事態でも、市民サービスを低下させない組織運営を求めるものである。

(4) 個人情報保護の徹底

本業務で取扱う個人情報は、全ての市民の基本的情報にかかるものであり、その取扱いについては、厳格な管理が求められるものである。このことを踏まえ、受託者は、「個人情報の保護に関する法律」等を遵守するとともに、最新の情報セキュリティの知識を活用した強固な情報管理体制を求めるものである。

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

(ただし、原則として市役所閉庁日は含まないものとする。)

また、本契約の実施にあたり、事業者への引き継ぎ期間を設定する。ただし、事前の開設準備及び引継ぎ作業にかかる方法は、別途協議の上定め、引継ぎ作業に係る経費は受託者の負担とする。事前開設準備及び引き継ぎ期限は令和9年3月31日とする。

4. 業務内容

(1) 要介護認定業務(高齢介護課)

※審査会は月10回程度開催する。

(ア) 要介護認定に係る一次判定のための認定調査項目等のデータ入力及び審査資料の作成業務

①認定調査票・主治医意見書

(1) 認定調査票取扱：受理・入力・不備確認

認定調査票の不備確認では、「調査日」「調査場所」「調査員名」「現在受けているサービス」「チェック漏れ」「主治医意見書との突合」等の内容確認を行い、不明な箇所についての問い合わせを行う。確認できた認定調査票はOCRにて読み取り、認定ソフトに取り込む。

(2) 主治医意見書取扱：受理・入力・不備確認

主治医意見書の不備確認では、「医療機関名」「医師名」「最終診察日」「記入日」「診断名」「症状としての安定性」「特別な医療」「心身の状態に関する意見」「食事行為」「サービス利用による生活機能の維持・改善見通し」等の内容確認を行い不明な箇所についての問い合わせを行う。未提出の主治医意見書がある場合は、医療機関等へ督促を行う。確認できた主治医意見書はOCRにて読み込み、認定ソフトに取り込む。

②突合チェック

調査票及び主治医意見書のそれぞれの内容確認の後、調査票記載内容と主治医意見書記載内容に乖離がないかを確認する。乖離があった場合、必要に応じて調査員もしくは医療機関に連絡し、内容の確認等を行い、認定ソフトにその内容を反映する。

③一次判定

突合チェックが済んだ被保険者について、認定ソフトにて一次判定処理を行い、一次判定結果を算定する。入力内容等はダブルチェックを行う等、入力間違いのないよ

うにすること。

④出力及び審査会資料作成

一次判定結果を基に審査会資料を出力し、合議体毎に審査会資料を作成する。

(イ) 認定審査会の運営

①審査会資料の読み込み

審査会で扱われる資料を読み込み等準備

②審査会開催補助等(※)

(1) 審査会の司会補助

(2) 議事録(調書)作成補助<ボイスレコーダー>

審査会審議内容の記録

(3) その他会場の設営(机上の準備等)や片付け等補助

※「審査会開催補助」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一名程度のサポート要員を想定している。

(ウ) 審査会後の処理

①二次判定結果の入力

②結果通知出力

③被保険者証出力

(エ) その他業務

①主治医情報提供郵送

②更新勧奨

③介護保険要介護認定・要支援認定等延期通知

(2) 障がい支援区分等認定業務(障がい福祉課)

※審査会は、原則月1回とする。

(ア) 障がい支援区分認定に係る一次判定のための認定調査項目等のデータ入力及び審査資料の作成業務

①調査票・意見書作成依頼(※)

調査対象者の障がい福祉システムによる抽出

(1) 医師意見書作成依頼

(2) 対象者と市認定調査委託事業者との調整及び同委託事業者への調査依頼(市職員が調査担当するものを除く。)

※この業務は、およそ2か月先の審査会用の対象者に係るものである。なお、各月の審査対象者のうち、市が認定調査委託事業者に調査依頼をしているものは全体の三分の一から二分の一程度である。認定調査を委託する対象者に関する割り振りは、市職員と調整を行う。

②書類内容の不備確認と調査員・主治医への問い合わせ

引き渡された調査票及び医師意見書の不備確認(市職員から引き渡されたものも含む)と追記依頼並びに未提出の医師意見書の督促と処理

③審査会資料(認定調査結果及び調査票一式(概況調査票、認定調査票、特記事項、

医師意見書)の作成

認定調査結果(認定調査委託事業者が調査対象として調査し、作成したもののみ)及び医師意見書(市職員及び認定調査委託事業者が調査対象としたもの全て)の内容を障がい支援区分判定ソフトに入力する。

④審査会資料の各審査会員への送付

⑤追加資料の作成

追加の調査票と医師意見書がある場合は、追加資料として審査会当日に審査会委員へ渡すものとする。

(イ) 審査会の運営

①審査会前資料の読み込み

審査会で扱われる資料を読み込み等準備

②審査会の司会補助等

1. 審査会の司会補助

2. 審査会審議内容の記録

3. 審査会で出された意見への回答調査補助

4. その他審査会会場の設営や片付け等補助

(ウ) 審査会後の処理

①調書(認定結果)の入力

②調査結果出力

(3) 新受託者への事務の引き継ぎ

事務引継ぎ書の作成を行う。処理途中である業務の処理状況や注意事項等については、本市に報告し、新受託者に引継ぎを行うこと。ただし、新受託者が同じ業者になった場合、引継ぎは不要とする。なお、引継ぎ期間は新受託者と市の協議の上決定することとし、誠意をもって業務を遂行すること。

(4) その他の業務

(ア) 業務マニュアルの整備

業務遂行の具体的な作業内容はもとより、業務上使用する帳票の確認や市との役割分担など業務内容をより明確にするため、本仕様書及び市が提供する業務関連資料等に基づき、本業務の詳細な内容を把握し、その業務に必要な業務設計を適切に行うとともに、業務に必要な委託業務マニュアル等を準備すること。なお、受託者が準備した業務設計や委託業務マニュアルの著作権は、受託者に帰属するものとする。

(イ) 電話対応業務

受託した業務に関する電話問い合わせの対応を行うこと。

(ウ) 日常業務に付随する各種書類の管理

各種資料等を記載・点検するとともに編綴し、保管等を行うこと。

(エ) 業務研修

従事する職員（以下「従事者」という。）が業務を遂行するために必要な知識を習得するための教育・研修等については、費用も含めすべて受託者の責任において行うこと。また、委託者の求めに応じて随時研修を行うこと。

5. 業務体制

- （１）従事者は直接雇用とすること。「４．業務内容」に示す業務を遂行する上で、従事者には、「管理責任者」、「業務従事者」という２つの職務を設置するとともに、業務繁忙や重大なトラブル発生等の緊急時には柔軟に対応できるよう、それぞれにおいて十分な要員を確保すること。また、管理責任者の不在時を想定し、管理責任者の代行者を配置すること。その際の役割は管理責任者に準じることとする。
- （２）従事者には、本業務の安定した運営のため、介護保険サービス及び障がい福祉サービスに関する制度を理解し、認定業務等が円滑に行える人材を配置すること。また、個人情報保護等の安全対策をはじめ、従事者の質と能力の向上を図るため、定期的に社内研修を実施すること。
- （３）受託者は、従事者の名簿を市に提出するものとする。また、履行期間内において従事者に変更が生じる場合は、予め１ヶ月前までに市に通知するものとする。
- （４）履行期間内において、従事者に変更が生じる場合は、受託者の費用により予め本業務の遂行に必要な知識の習得などの研修を済まさないといけない。
- （５）受託者は、従事者において本業務の遂行に適格性を欠く者については、速やかに受託者の責任において業務遂行能力を有するように努力すること、又は業務遂行能力を有する者に交代すること。
- （６）従事者に業務を遂行する上での必要な知識を習得するための教育・研修等については、費用も含め、全て受託者の責任により行うこと。
- （７）業務中は受託事業者であるとわかる名札等を着用すること。

6. 本市が貸与する物品等

本市は下表に示す物品を受託者に貸与する。

品名	数量等
事務用机	高齢介護課 3 台 障がい福祉課 1 台
事務用椅子	高齢介護課 3 脚 障がい福祉課 2 脚
収納ラック（書庫以外）	高齢介護課 1 台
更衣ロッカー	1 台
電話機（市職員と共用）	各課 1 台ずつ
電話回線（市職員と共用）	各課 1 回線ずつ
コピー機（市職員と共用）	各課 1 台ずつ
F A X（市職員と共用）	各課 1 台ずつ

※業務従事者用の椅子等、上記以外に受託者が独自に持ち込む物品については、本市と受託者で協議の上、契約時に定める。

※文書等の保管場所は、高齢介護課及び障がい福祉課内の設備をそれぞれ使用する。

7. 情報システムの利用環境

委託業務で使用するシステムや機器は、下表のとおり委託者が用意し、受託者は、受託期間中これを利用できるものとする。(庁舎外への持ち出しは不可とする。)

機器等	利用状況等	
介護保険システム 障がい福祉システム	端末（市と共用）	各課 1 台
	プリンタ（市と共用）	各課 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
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込及び取出は不可とする。

8. 費用負担区分は次のとおりとする。

費用項目	委託者	受託者
労務費（交通費、福利厚生費、保健衛生費を含む）		○
教育研修費		○
審査会関連用 PC、プリンタ、コピー機（コピー用紙含む）	○	
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）	○	
情報システム関連機器	○	
受託者の業務遂行上必要な事務用品等		○
受託者の業務遂行上必要な PC		○

※ 受託者の管理業務等で必要な機器、物品があれば事前に本市と協議すること。

9. 受託者による機器、物品等の持ち込みについて

上記の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、必要最低限の物品及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の上、契約時に定める。

- (1) 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。
- (2) 必要な物品、機器は受託者が用意すること。
- (3) 持ち込んだ物品、機器の管理を徹底すること。当該物品等の管理について本市は一切の責任を負わない。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。

10. 委託遂行上の留意点

(1) 情報セキュリティに関する考え方

本業務の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律等、情報の保護に関連する各種規定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。

(ア) 個人情報の保護

受託者は、電子データや帳票類をはじめ、業務等により知り得た申請者の個人情報、情報財産については、契約を履行する目的以外に利用又は使用してはならず、またこれらを機密として保持し、事前に市の承諾を得ることなく、第三者に開示をしてはならない。また、情報の漏えい、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、業務の遂行を通して知りえ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) 受託者は、前(ア)及び(イ)の規定に従事者に徹底し、機密漏洩の可能性を事前に排除するため、従事者に対して、次のことを遵守させるものとする。

- (1) あらかじめ市が指定した場所以外に立ち入らないこと。
- (2) 市の許可なく不要なものを履行場所に持ち込まないこと。
- (3) 市の所管にある備品、書類、その他一切の物を許可なく持ち出し、又は複写、複製しないこと。

(エ) 受託者は、従事者に対し、機密保持の重要性を認識させ、故意又は過失による情報漏洩の防止を徹底させるため、あらゆる機会を通じ、絶えず教育し、訓練しなければならない。また、従事者に（ア）及び（イ）の規定を遵守させるため、就業規則又は契約書に機密保持義務を明記する等、必要な措置をとるものとする。

(オ) その他、必要時はその都度市と協議し、個人情報保護に関する措置の改善を行っていくこととする。

(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、本業務に係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） 行政手続き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）

1.1. 委託業務履行の検査

(1) 履行期日及び成果品

各業務（「4. 業務内容」を参照）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。

[1] 要介護認定業務

業務	履行期日	成果品
認定事務の実施	審査会の1週間前	審査会資料（郵送分も含む）
	審査会終了後1～2営業日以内	審査会の議事録及び結果一覧表
	毎月末	月次業務実績報告書
	毎年3月末	年度業務実績報告書
新受託者への事務の引継ぎ	令和9年3月末	業務引継ぎ書

「月次業務実績報告書」は日々の作業計画と、業務の処理件数や処理内容等の業務履行状況に関する事項について記録したものを基に報告すること。

[2] 障がい支援区分認定業務

業務	履行期日	成果品
認定事務の実施	審査会の1週間前	審査会資料（郵送分も含む）
	審査会の前日まで	審査会資料追加分
	毎月末	月次業務実績報告書
	毎年3月末	年度業務実績報告書
新受託者への事務の引継ぎ	令和9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が困難な場合は、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 ・ 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 ☐ 本市との調整事項等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イケない」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

1 2．業務委託料の支払い

業務委託料については、毎月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。

1 3．トラブルへの対応について

（１）本業務を遂行するにあたり、トラブル及びイレギュラーなケースが発生したときは、責任を持って対処するとともに、遅滞なく市へ文書により報告すること。また、内容に応じ対応を適宜、市へ引き継ぐこと。なお、イレギュラーなケースが発生した

ときは、その都度、前記「4. 業務内容」の（4）の（ア）に掲げる委託業務マニュアル等を追加作成し、市と調整した上で、以降に受託者が対応できるように備えること。

（2）苦情等については、現状分析と解決策を講じ市へ文書をもって報告すること。

1 4. 第三者賠償

受託者が業務を行うにあたり、第三者に及ぼした損害について、当該第三者に損害賠償を行わなければならないときは、受託者がその損害額を負担すること。

1 5. リスク分担

予想されるリスク及び市と受託者の責任分担に係る基本的な考え方は（別紙1）のとおりとす。

1 6. その他

（1）本業務を行うために必要となる市所有の資料・情報等については、必要に応じて受託者に貸与する。なお、資料・情報等については、市の承認を受けずに業務拠点外に持ち出してはならない。

（2）委託事務従事者が書類の作成後、本市が当該書類を引継ぐ必要がある場合には、当該書類を担当者に手渡すものとする。本市が書類の作成後、委託事務従事者が当該書類を引継ぐ必要がある場合には、当該書類を担当者に手渡すものとする。

（3）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各課につき毎月1回開催し、翌月の定例会の開催日時は双方協議の上、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。

1 7. 疑義の取扱い

本仕様書に定めのない事項又は明記されていない細部の事項及び業務遂行中に疑義が生じた事項は、市と受託者の双方協議の上決定するものとする。

(別紙1)

リスク分担表

種 類	内 容	負担者	
		泉大津市	受託者
物価変動	人件費、物品費等物価変動に伴う経費の増		○
税制の変更	消費税等の変更	○	
経費	委託経費の支払い遅延(市→受託者)によって生じたもの	○	
債務不履行	市の帰責理由による債務不履行、本業務の中止・延期	○	
	事業者の事業破綻・事業放棄・主要義務違反等		○
書類の誤り	仕様書等市が責任を持つ書類の誤りによるもの	○	
	事業計画書等受託者が提案した内容の誤りによるもの		○
仕様書の変更	市の指示により仕様が大きく変更となるもの	○	
	受託者の都合により仕様が大きく変更となるもの(要求仕様不適合)		○
スケジュールの遅延	市の帰責によるもの	○	
	受託者の帰責によるもの		○
法令変更	業務に影響を及ぼす法令変更	○	
	受託者に影響を及ぼす法令変更		○
要員整備	従事者の確保		○
人材育成	仕様書に基づき、受託者が実施すべき教育・研修の不備等による要員の知識、技能不足		○
	市が提供すべき資料等の不備等による要員の知識、技能不足	○	
個人情報・機密情報の漏えい等	市、もしくは市職員の帰責によるもの	○	
	受託者、もしくは従事者の帰責によるもの		○
データ・資料等の損失	市、もしくは市職員の帰責によるもの	○	
	受託者、もしくは従事者の帰責によるもの		○
業務マニュアル等の整備	市が提供した基本的業務マニュアル等の設計・不備によるもの	○	
	受託者が計画した業務マニュアル等の設計・不備によるもの		○
システム・設備の損傷等	経年劣化によるもの	○	
	市の判断に基づいて行われた変更によるもの	○	
	システムの変更・更新により新たに生じたもの	○	
	システムの設計ミス、あるいは市の管理する設備の不具合によるもの	○	
	市、もしくは市職員の帰責によるもの	○	
	受託者、もしくは従事者の帰責によるもの		○
第三者への賠償	受託者、もしくは従事者が注意義務を怠ったことにより損害を与えた場合		○
	上記以外の理由により損害を与えた場合	○	
事業終了時の費用	業務契約が終了した場合又は期間中途における業務を廃止した場合における受託者の撤収費用		○
不可抗力	不可抗力(暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、争乱、暴動その他の市又は受託者のいずれの責めにも帰すことのできない自然的又は人為的な現象)に伴う、施設、設備の修復による経費の増加及び事業履行不能	○	

本表に定めのないものは、泉大津市と受託者で協議するものとする。