

**大和高田市要介護認定業務一部委託
業務仕様書**

大和高田市保健部介護保険課

目次

1. 委託業務の概要	1
(1) 背景及び目的	1
(2) アウトソーシングの基本的な考え方	1
(3) 受託者に求めること	1
(4) 期待する効果	2
2. 委託内容	2
(1) 名称	2
(2) 委託期間	2
(3) 実施時間	2
(4) 実施場所	2
(5) 本市が貸与を予定している物品等	2
(6) 業務範囲	3
3. 要介護認定業務の実施	3
(1) 業務内容	3
(2) 要員の教育・研修	4
4. 引継ぎが必要な受託者の業務準備	4
5. 委託業務履行の検査	5
(1) 履行期限等及び成果品	5
(2) 検査の方法	5
6. 委託業務費の支払	5
7. 業務遂行上の留意点	5
(1) 情報セキュリティに関する考え方	5
(2) 受託者による機器、物品等の持ち込みについて	6
(3) 関係法令等の遵守	6
8. 新受託者への事務の引継ぎ	7
(1) 概要・ねらい	7
(2) 実施機関等	7
(3) その他	7

1. 委託業務の概要

委託業務の概要

本業務の委託内容は、本市が行う要介護認定に際し、その業務の一部を行うものである。

本市職員と連携を図り、要介護認定業務における認定調査票や主治医意見書を基に、認定審査会資料の作成、審査会運営事務補助等の業務を担い、認定結果通知に要する日数の短縮化を図る。

また、委託業務部門において行う業務のうち、難件と判断した事案については、速やかに総括責任者が本市職員に報告し、今後の取扱いについて協議の上、確認を行う。

(1) 背景及び目的

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、介護保険法の規定に基づき、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、認定結果の通知等を介護保険課で行っている。本市では、近年、高齢者人口や要介護認定者数が年々増加しており、それに伴い要介護・要支援に係る申請件数の増加が予想され、介護保険課での業務負担の増加が見込まれている。

そうした状況から、現在、介護保険課で行っている要介護認定業務のうち、「認定審査会による審査及びその準備業務」をアウトソーシング化することで、効率的でより安定的な業務の遂行を図るものである。

また、要介護認定業務の運営にあたっては、個人情報の保護に十分留意した上で、業務のアウトソーシングを行い、継続的・安定的な事業運営を図っていく。

(2) アウトソーシングの基本的な考え方

要介護認定業務は、本市介護保険課職員（以下「本市職員」という。）による総括的な管理責任の下、受託事業者による委託業務において協働し、効率・効果的かつ適正に運営していく。

(3) 受託者に求めること

- (ア) アウトソーシングにおける要介護認定の事務を適切かつ効率的に遂行することができる教育を受けた人材が配置できること。
- (イ) 安定運営の観点から、繁忙時又は欠員補充に際して、介護保険制度を理解し、要介護認定業務がスムーズに行える人材を配置できること。
- (ウ) 本業務の遂行体制・指揮命令系統を確保し、円滑な業務の実施が可能であること。
- (エ) 本市の事務処理量を踏まえて、要介護認定業務の運営に必要な十分な要員が安定的に確保できること。
- (オ) 個人情報保護、機密保持、情報漏洩の防止等に対する安全対策を確実に行う体制・方法が確立されていること。

- (カ) アウトソーシング稼働後は、継続的に要員の業務スキルを維持・向上し、事務の効率性・利便性・正確性を確保すること。
- (キ) 全ての委託業務の実施状況を適切に管理・把握し、受託者が主体的にサービス品質の向上を図ること。

(4) 期待する効果

ア 認定審査の円滑な実施支援

委託により要介護認定の専門部分に経験豊かな人材を配置することにより、認定事務全体の効率化・高度化が図れ、要介護・要支援認定審査の円滑な実施を行うことが可能となる。

イ 安定した業務運用の維持

業務遂行に必要なスキルを有する人材を、本市の人事異動に影響されることなく配置できるため、長期的に安定した業務運用を維持できる。

ウ 作業品質の確保

要介護認定業務について、受託者内でサービス品質の維持・向上を図るためのチェック体制を確立することにより、業務全体の作業品質が確保されるとともに、本市職員の作業負担を軽減することが可能となる。

2. 委託内容

(1) 名称

大和高田市要介護認定業務一部委託

(2) 委託期間

委託期間は、令和7年10月1日から令和12年9月30日とする。

(3) 実施時間

業務の運営日及び運営時間は、8時30分から17時15分までの市役所開庁日とする。

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のため時間内の処理が不可能なときは、市と作業時間の延長について協議する。

(4) 実施場所

大和高田市大字大中98番地4 大和高田市役所1階

大和高田市池田418-1 大和高田市総合福祉会館2階

(5) 本市が貸与を予定している物品等

事務机	2台
事務機のサイドキャビネット	2台
事務椅子	2～3脚
更衣ロッカー	2台（人数に応じて相談可）
電話機	職員と共用
複合機・プリンター	職員と共用
パソコン	職員と共用

(6) 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。

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、本市職員への業務連絡、業務連絡の周知徹底等がこれに該当する。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等もこれに該当する。

3. 要介護認定業務の実施

(1) 業務内容

ア 要介護認定業務

(い) 申請書に係る業務

- ・システムの送信処理（基幹システムに入力された申請情報を介護認定審査会資料作成支援システムへ送信する）
- ・認定調査票、主治医意見書の依頼
- ・申請書の取り込み（転入申請、再取り込み分も含む）、ファイリング

(ろ) 主治医意見書に係る業務

- ・主治医意見書の受付、チェック、不備問い合わせ
- ・主治医意見書の取り込み、ファイリング
- ・主治医意見書の進捗状況確認（提出期限超過分）

(は) 認定調査票に係る業務

- ・認定調査票のチェック（選択ミス、特記事項もれがないかの確認）
- ・不備問い合わせ
- ・認定調査票の取り込み、ファイリング

(に) 審査会資料作成にかかる業務

- ・資料作成前のマスキングチェック
- ・郵送準備
- ・割付
- ・認定調査票の抜き取り
- ・審査会委員資料（審査対象者/簡素化対象者）の出力、
- ・審査会委員資料のマスキングチェック
- ・事務局資料（審査対象者/簡素化対象者）の出力
- ・審査会委員資料のコピー
- ・審査会一覧表、次第の作成
- ・前回資料の作成（区分変更のみ）
- ・封入および郵送
- ・郵送のための宛名シール作成

(ほ) 認定審査会に係る業務

- ・審査会資料の読込、問い合わせ
- ・差し替え資料の作成
- ・審査会PCの準備、当日の連絡

- ・審査会会場の設営
- ・変更内容の伝達、書記、進行補助等の審査会運営補助
- ・介護認定審査会資料作成支援システムへの結果入力、基幹システムへの連携
- ・基幹システムでの警告処理
- ・みなし２号の保護課への報告
- ・審査結果報告書の作成
- ・内部調査員（本市職員）への回覧資料の作成
- ・主治医開示書類の作成および発送

（へ）延期通知に係る業務

- ・未決者一覧表へ審査会予定および調査票の返却状況の記入
- ・延期通知対象者をピックアップし未決者一覧へ記入
- ・延期通知の発行、封入、郵送
- ・延期通知者一覧表の作成
- ・未印刷分の未決者一覧表の出力
- ・未決者一覧表へ申請区分、調査員名を記入

イ 月次作業実績報告書等の提出期限等

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

ウ その他

- ・「(1)業務内容」について、契約期間中に本市基幹システム及び介護認定審査会資料作成システムに変更が生じた場合、または行政業務のオンライン化、根拠法令の改正等により業務内容に変更が生じた場合には、本市と協議のうえ、履行すべき内容について決定し、受託事業者はこれに対応すること。
- ・「(ほ)認定審査会に係る業務」について、受託事業者は原則として週に1回（審査会が開催される日）審査会に出席し、当該出席した審査会にかかわる上記記載の業務を行う。また、同項中にある「審査会運営補助」とは、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、開催審査会毎に最低１名のサポート要員を確保すること。

(2) 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及び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。

4. 引継ぎが必要な受託者の業務準備

業務開始までのスケジュール

令和７年９月１日～令和７年９月３０日	本業務引継ぎ
令和７年１０月１日から	業務開始

- ・業務をスムーズかつ安定的に移行するために、計画的に業務準備（業務設計・マニュアル作成・業務実施体制の構築・要員教育等）を行うこと。ま

た、各種手順書等（マニュアルなど）必要と考えられるものは随時作成すること。

- ・引継ぎ期間で引継ぎが完了できる要員配置をすること。
- ・業務引継ぎにおいて、受託者は最大限効率的に引継ぎを行うとともに、業務の予復習に関しては、責任を持って実施すること。

5. 委託業務履行の検査

(1) 履行期限等及び成果品

各業務（「2－（6）業務範囲」を参照のこと）の履行期限、履行期間満了日及び履行期日並びに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	履行期限等	成果品
認定事務の実施	毎月末	月次業務実績報告書
	毎年度3月末	年度業務実績報告書

(2) 検査の方法

各業務の履行状況については、成果品（「5－（1）履行期限及び成果品」を参照のこと）の内容を確認することにより検査を行う。検査内容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
月次業務実績報告書 年度業務実績報告書	処理月 処理件数	・処理内容や処理件数等が 明確に記載されているか

6. 委託業務費の支払

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. 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、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、業務の遂行を通じ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 入退室管理の徹底

本業務の実施に当たっては、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し、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

本業務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び大和高田市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第20号）その他情報の保護に関連する各種規程等について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。

(2) 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・撤去を行うに際しては、対象物品等について、事前に書面にて本市に報告し、許可を得ること。
- ② 必要な物品及び機器は受託者が用意すること。
- ③ 持ち込んだ物品及び機器の管理を徹底すること。本市は一切の責任を負わない。
- ④ 持ち込んだ物品及び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、許可を得ること。
- ⑤ 受託者によるインターネット回線及び電話回線の独自契約は可とする。
- ⑥ 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。
- ⑦ 庁内配管等の利用はできない。
- ⑧ 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。
- ⑨ 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。

(3) 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等は以下のとおりである。

法令等
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)
介護認定審査会の運営について(平成21年9月30日老発0930第6号局長通知)

8. 新受託者への事務の引継ぎ

(1) 概要

令和12年9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10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。

(2) 実施期限等

本業務を次期受託者に引継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、業務引継ぎ進捗管理スケジュールを作成し端末操作実地研修等を含めスムーズに引継ぎ、業務に支障をきたさないよう責任をもって行うこと。次期受託者が業務を遂行するために必要な資料（運用ルール、認定等業務マニュアル、チェックリスト等に準ずるもの）については、書面及び電子媒体で引継ぐこと。また、処理途中である業務の処理状況や注意事項について「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。その際、本市及び次期受託者からの資料等の請求は、受託者の不利益になると本市が認めた場合を除き全て応じるものとする。また、本契約終了時に受託者が処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、新受託者が速やかに業務を遂行できるようにすること。本市は、受託者が上記の規程に違反し損害が生じた場合には、受託者に対しその損害の賠償を求めることができる。本市は、受託者が本業務の継続的な遂行が困難となったことを理由に契約を解除した場合で、当該解除の時点において成果品等が市に業務引継ぎができる状態に至っていないときは、受託者に対して、当該成果品等の引渡しに代えて、当該契約の解除により本市に生じた損害の賠償を求めることができる。

(3) その他

引継ぎには業務に詳しい者が関わること。ただし、その際の人件費単価は本業務の水準であること。引継ぎに掛かる経費は本業務の見積もりに含めることとし、実際に引継ぐ際に本市と協議すること。