

札幌市介護認定事務業務 仕様書

札幌市保健福祉局
高齢保健福祉部介護保険課

目次

1 本委託業務の概要	1
(1) 背景及び目的	1
(2) センターの基本的な考え方	1
(3) 受託者に求めること	2
(4) 期待する効果	2
2 委託業務の内容	3
(1) 名称	3
(2) 委託期間	3
(3) 業務範囲	3
(4) 要介護認定業務にかかる処理件数	4
(5) 作業スケジュール	4
(6) 根拠法令の改正等による業務内容の変更	4
3 委託業務実施場所の要件	4
(1) センター設置場所及び執務室詳細	4
(2) 運営時間	4
(3) 本市が貸与する物品等	4
(4) 費用負担区分等について	6
(5) 受託者による機器、物品等の持ち込みについて	6
(6) 区役所・センター間の集配	6
(7) 郵便物等の受け取りと発送について	6
(8) 業務体制	7
4 委託業務遂行上の留意点	8
(1) 情報セキュリティに関する考え方	8
(2) 文書管理等	9
(3) 事故等の対応	9
(4) 関係法令等の遵守	9
5 委託業務履行の検査	9
(1) 成果品及び履行期日(提出期限)	9
(2) 検査の方法	10
6 委託業務費の支払い	11
(1) 委託業務実施に必要な経費	11
(2) 契約金額の上限	11
(3) 委託料に含まれる経費	11
(4) 委託料の支払方法	12
7 センター準備業務	12
(1) 業務開始までのスケジュール	12
(2) 運営管理マニュアルの作成	12
(3) センター認定事務処理マニュアルの作成	12

(4) 要員の育成	13
8 認定事務の実施	14
(1) 業務内容	14
(2) 要員の教育・研修	15
9 新受託者への事務の引継ぎ	15
(1) 概要	15
(2) 実施期限等	15
(3) その他	16
10 その他	16
(1) 委託の取り消し	16
(2) 本市の免責事項	16
(3) 法改正その他不可抗力等により事務の継続が困難となった場合の措置	16
(4) 妨害又は不当要求に対する届出義務	16
(5) 再委託に関する事項	17
(6) 委託契約の解釈に疑義が生じた場合又は、委託契約に定めのない事項が発生した場合の措置 ..	17
(7) その他本仕様書について疑義が生じた場合	17

<添付資料>

- 別紙1 介護認定事務 業務詳細説明書
- 別紙2 介護認定事務処理件数
- 別紙3 介護認定審査会の概要
- 別紙4 執務室平面図

1 本委託業務の概要

(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・要支援認定業務（以下「介護認定業務」という。）は、介護保険法の規定に基づき、被保険者等からの認定申請受付、認定調査と主治医意見書の依頼・受理、介護認定審査会による審査判定、認定結果通知の発送等を区役所保健福祉課（以下「区役所という。」）で行っている。札幌市（以下「本市」という。）では、近年、高齢者人口の増加に伴い、要介護・要支援に係る認定申請件数が年々増加しており、今後もますます申請件数の増加が予想されることから、区役所での業務負担の増加が見込まれる。

この状況から、現在区役所で行っている介護認定業務について、認定調査と主治医意見書の依頼・受理から認定結果の通知までの一部のバックヤード業務を市内に設置する札幌市介護認定事務センター（以下「センター」という。）に事務集約・委託することで、効率的でより効果的な業務の遂行を図るものである。

また、委託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、可能な限りの業務のアウトソーシングを行い、コスト縮減を図っていく。

(2) センターの基本的な考え方

センターは、本市職員による管理業務部門と受託事業者による委託業務部門で構成され、管理業務部門と委託業務部門が協働し、適正かつ効率・効果的に運営していく。

ア 管理業務部門

管理業務部門は、センター全体の総括や施設の維持管理、委託業務部門の管理、制度運用指導、区役所との連絡調整を行う。

また、管理業務部門は、委託業務部門における業務遂行状況も含め、センター業務の円滑かつ適正な実施の責任を有するものであり、次の業務を行う。

(ア) 委託を受けた業務について、委託業務部門から制度運用上の疑義にかかる報告があれば、対応を行う。

(イ) 委託業務部門において行う業務のうち、委託業務部門から難件と報告を受けた事案については、今後の取扱いについて対応を行う。

イ 委託業務部門

委託業務部門においては、本市が行う介護認定に際し、そのバックヤード業務の一部を行うものである。

具体的には、区役所との連携を図り、認定申請書のOCR読込、一部の認定調査依頼と主治医意見書作成依頼、認定調査票と主治医意見書の受理、一次判定・認定審査会資料の作成・送付、認定結果の通知等といった業務を担い、申請を受け付けてから認定結果通知に要する日数の短縮化を図る。

さらに、事業者等からの問合せ対応、各業務システムへの入力作業等の業務を実施する。

その際、事業者等からの問合せ内容及び委託を受けた業務について、制度運営上の疑義が生じれば、速やかに管理業務部門に報告し、内容の確認を行う。

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、速やかに管理業務部門に報告し、今後の取扱いについて確認を行う。

(3) 受託者に求めること

ア センターにおける要介護認定の事務を適切かつ効率的に遂行できるスキル・経歴・資格を持つ人材が提供できること。

イ 単なる事務請負ではなく、包括的受託の観点から、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。

ウ 本市の事務処理量を踏まえて、センターの運営に必要な十分な要員を安定的に確保し、継続的に要員の業務スキルを維持・向上しながら事務の効率性・利便性・正確性を確保すること。

エ 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。

オ 本市から提供を受けた本業務に関する資料及びこの仕様書に基づく帳票類等は、重要な個人情報を含むものが多数であり、適切かつ厳重に保管すること。

カ 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 柔軟性を備えたセンター運用体制の確立と効率化

「8 認定事務の実施」に記載のとおり、認定申請書の確認や主治医意見書の受理など月初め・週初めに繁忙の要素が高く、運用体制を固定化することなく、それらの状況の変化に合わせた人員の配置を行うことによって、業務量等の環境の変化に合わせた効率的な人材の配置が可能となる。

イ 認定審査の円滑な実施支援

センターが介護認定の専門部署として業務に特化することにより、認定事務全体の効率化・高度化が図れ、介護認定審査の円滑な実施を支援することが可能となる。

ウ 期間の短縮

認定調査及び意見書作成依頼から、一次判定・二次判定を経て認定結果の通知まで、認定審査にかかる一連の事務作業をセンターに集約化することで、進捗管理がより行い易くなり、事務作業の迅速化が図れ、結果的に認定申請受付から結果通知までの期間の短縮が可能となる。

エ 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配置することで、専門性が確保され安定した業務運用を維持できる。

オ 個人情報保護の徹底

本業務の実施にあたっては、介護保険被保険者等の多くの個人情報を取扱うため、これらの取扱いを誤った場合、「認定結果誤り」や「個人情報の漏えい」に直結し、市政に対する信頼を失墜させるとともに、個人のプライバシーにも多大な影響を及ぼす。

センターにおいては、これらの業務を一括して管理し、事務作業のマニュアル化を図るとともに、委託事業者によるセキュリティ・マネジメントを活用することにより、個人情報保護の徹底を図ることができる。

2 委託業務の内容

(1) 名称

札幌市介護認定事務業務

(2) 委託期間

業務締結日から令和 12 年 3 月 31 日までとする。スケジュールは以下を予定している。

本市との連絡調整、要員の確保等	業務締結日～令和 7 年 6 月 30 日
センター業務開始に係る受託者の準備 業務期間	令和 7 年 7 月 1 日～令和 7 年 10 月 29 日
介護保険システムのリリース日※	令和 7 年 10 月 29 日
センターでの認定業務	令和 7 年 10 月 30 日～令和 12 年 3 月 31 日

※国で作成した標準仕様書に準拠したシステム。現在、改修作業中。

(3) 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。ただし、各業務の詳細については「7 センター準備業務」以降を参照のこと。

ア 委託業務の運営に向けた基本的な準備業務

本市が予め準備する業務詳細説明書等の確認、運営管理マニュアル及びセンター認定事務処理マニュアルの作成、委託業務の運営に向けた業務従事者等の要員育成などがこれに該当する。

イ 認定業務の実施

要介護認定等にかかる一連の事務作業、関連システムへのデータ入力・処理、本市への業務連絡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、継続的な要員育成、センター認定事務処理マニュアルの改変・整備などもこれに該当する。

ウ 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」の作成などがこれに該当する。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。

(4) 要介護認定業務にかかる処理件数

本市における介護認定業務の各種事務処理件数は、別紙 2「介護認定事務処理件数」を参照のこと。

(5) 作業スケジュール

主な業務をはじめとする作業スケジュールは、別紙 1「介護認定事務 業務詳細説明書」、別紙 3「介護認定審査会の概要」等を参照のこと。

(6) 根拠法令の改正等による業務内容の変更

本業務にかかる根拠法令の改正等により、契約期間中に業務内容の変更を行うことがある。この場合には、本市と協議の上、変更後の業務実施に協力すること。

3 委託業務実施場所の要件

(1) センター設置場所及び執務室詳細

執務室は本市が以下の場所に提供する。別紙 4「執務室平面図」を参照。情報システム機器や物品等の配置は本市と協議して定める。

北海道札幌市中央区南 2 条西 10 丁目 現在の札幌市中央区民センター

※設置場所の詳細は非公表とする予定。

(2) 運営時間

委託業務の運営日及び運営時間は、8 時 45 分から 17 時 15 分までの市役所開庁日（土日祝日および 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）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。

(3) 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。下表以外の物品については、本市と協議して貸与することができるものとする。

品名	数量等	用途等
情報システム機器		
介護保険システム 端末（パソコン本 体）、キーボー ド、マウス	30 人分程度	介護保険システムのみが利用できる。 Microsoft Excel、Word 等は不可。 媒体からの端末へのデータ取り込みは不可。 ※外部接続はされていない。
パスワード生成ト ークン	30 人分程度	介護保険システム端末を操作する際に使用す る。トークン利用簿で管理する
介護保険システム 用プリンタ	3 台程度 ※4 トレイ、4 排 紙トレイ	主治医意見書作成依頼書、審査判定一覧表、認 定結果通知書、介護被保険者証、負担割合証、 主治医への情報提供、処分延期通知書、資格者 証、更新手続きのご案内等の印刷用に使用。
認定事務センター システム端末（パ ソコン本体）、キ ーボード、マウス	13 台程度	6 台は OCR ソフトをインストール。7 台はマス キングソフトをインストール。マスキングソフ トをインストールする 1 台は認定ソフトをイン ストール。
認定事務センター システム用複合機	2 台程度	認定事務センターシステム端末に接続し、OCR 読込のスキニングと審査会資料の印刷に使用 する。コピーの使用も可。
認定調査支援シス テム端末	1 台程度	タブレットによる認定調査のデータ受渡しに使用 する。
U S B メモリ	2 個程度	認定調査依頼データ、認定調査結果データ、認 定審査会配布資料データの受渡しに使用する。
そのほかの物品		
事務机	43 人分程度	介護保険システム端末 30 台＋認定事務センタ ーシステム端末 13 台＋認定調査支援システム 端末
事務用椅子	43 人分程度	介護保険システム端末 30 台＋認定事務センタ ーシステム端末 13 台＋認定調査支援システム 端末
作業テーブル	4 台程度	郵便物の仕分け、封入封緘作業等
収納ラック（書庫 室以外）	4 台程度	認定申請書、前回認定特記事項、認定調査票、 主治医意見書の保管
ホワイトボード	3 台程度	スケジュールや報告事項の記載等
更衣ロッカー	40 人分程度	
台車	1 台	
自動紙折り機	2 台程度	通知書等の三つ折り
固定電話機	2 台程度	なお、携帯電話は受託者が必要台数を用意する こと。
金庫	1 台	トークンや U S B メモリを保管
シュレッダー	1 台	個人情報に記載されている書類の裁断
鍵付きアタッシュ ケース	2 台程度	郵送物の持ち運び（中央区役所や郵便局）
封入封緘機	1 台	マークの読取機能は使用不可

機器、備品等は、本市の承認を受けずに業務場所以外で使用及び持ち出しを禁止する。また貸与する機器、備品等の取扱いには注意義務をもって行うものとする。

(4) 費用負担区分等について

費用項目	委託者	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）		○
受託者の業務遂行上必要な消耗備品費（事務用品等）		○
備品の修繕費（受託者の過失によるもの）		○
インターネット回線接続できるパソコン（介護保険課や区役所とメール等の連絡用）		○
執務室、文書保管場所、(3)の物品	○	
光熱水費（水道費、電気料、ガス料金等）	○	
固定電話料金	○	
携帯電話料金		○
郵便代	○	
コピー用紙（A4、A3）、プリンタ消耗品（トナー等）	○	
認定申請書、封筒（返信封筒含む）、介護被保険者証、負担割合証	○	
複合機の従量料金	○	
文書廃棄	○	

(5) 受託者による機器、物品等の持ち込みについて

上記（3）の本市より貸与する備品等や情報システムの利用環境のほか、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、事前に書面にて本市に報告し、その許可を得ること。
- イ 必要な機器、物品等は受託者が用意すること。
- ウ 持ち込んだ機器、物品等の管理を徹底すること。本市は一切の責任を負わない。
- エ 持ち込んだ機器、物品等を一時的にセンター外部へ持ち出す際には、本市へ事前に報告を行い、その許可を得ること。
- オ 受託者によるインターネット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 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。
- ク 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、本市へ事前に報告を行い、その許可を得ること。

(6) 区役所・センター間の集配

区役所とセンター間の書類等の集配については、本市と協議して定める。

※別紙1「介護認定事務 業務詳細説明書」の第1「1 認定申請書類の受理」を参照。

(7) 郵便物等の受け取りと発送について

郵便物等の受け取り及び発送については郵便局私書箱を通じて受託者において行うが、方法については、本市と協議して定める。

(8) 業務体制

受託者については、必要な研修等を実施し介護認定業務を理解し、本業務を遂行するための適切な能力を有した人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な要員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。なお、要員の知識・能力の習熟度は受託者がチェックし、一定の業務スキルを持った要員で対応を行うこと。

また、突発的に欠員が生じた場合についても、交代要員を配置するなど、本業務の遂行に支障をきたすことなく、円滑な業務の遂行に努めること。交代要員については、業務に対応できる一定水準に達している要員で対応を行うこと。

特に業務開始当初や繁忙期（月初め、週初め・休日明け）については、要員の業務習熟度なども勘案し、業務の遂行に支障をきたすことのない体制を構築する特段の配慮を行うこと。

なお、受託者は本市の品位を傷つけるような者を従事させてはならず、適性を欠く従事者については、速やかに受託者の責任において、業務遂行能力を有する者と交代させること。

ア 実施体制

「２（３）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（副総括責任者）」、「業務責任者」、「業務従事者」という３パターンの役割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対応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、業務に従事する者は、本市の受託業務に従事することを自覚し、担当業務の理解及び服務規律の保持（サービス、服装、態度、言葉づかい等）に努め、関係者に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

【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た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、作業日報等、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。	本委託業務と類似業務において、３年以上の現場責任者等管理・監督業務の経験を有すること。
副総括責任者	総括責任者を補助させるために副総括責任者を必要数置く。総括責任者が現場に不在の場合には、総括責任者としての業務を代行する。	本委託業務と類似業務において、１年以上の現場責任者等管理・監督業務の経験を有すること。

業務責任者	要介護認定事務責任者として必要数置く。 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、作業日報等の内容を確認し、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。	本委託業務と類似業務において、半年以上の現場リーダーとしての業務経験を有すること。
業務従事者	総括責任者、業務責任者の指示やマニュアル等により、要介護認定にかかる各種事務処理、必要データの入力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、業務責任者に提出し、承認を得る。 業務内容に応じて業務毎の班体制を取り、班ごとに業務リーダーを配置し、各班の作業スケジュール管理や作業進捗管理を行うこと。	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。

イ 運営体制

- (ア) 受託者は本業務の管理及び統括を行う責任者（「総括責任者」、「副総括責任者」、「業務責任者」）及び業務毎に班体制を取り、本市との窓口となる「総括責任者」、「副総括責任者」を定めること。
- (イ) 本業務の運用開始以後、運営時間中の業務運営場所には、総括責任者又は副総括責任者は必ず常駐し、業務繁忙や重大なトラブルの発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるよう、十分な体制を確保すること。
- (ウ) 各業務を速やかに履行できる要員配置とするともに、労働基準法等関係法令を遵守すること。

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、業務遂行上知りえた申請者の個人情報については、情報の漏洩、滅失、毀損等の防止、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、業務遂行上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。なお、出入口には本市が電子錠を設置する。

また、業務従事者については、業務開始までに従事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。

また、業務従事者に追加、変更、削除がある場合は、その都度従事者の名簿を提出すること。

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）、札幌市情報セキュリティポリシーにより、情報の保護及び管理のため必要な措置を講ずること。

（２）文書管理等

本業務にあたり作成、処理を行った書類等は執務室所定の書庫へ保管するものとする。

（３）事故等の対応

本業務に係る事故及びトラブルについては、本市の責に帰するものを除き、全て受託者の責に帰するものとし、万一トラブル等が発生した場合は、受託者は必要な対応を迅速に行い、本市にその経過及び対応について報告すること。

（４）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）

5 委託業務履行の検査

（１）成果品及び履行期日（提出期限）

各業務（「２（３）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	成果品	履行期日	提出期限※1
準備業務	運営管理マニュアル 要員育成報告書	令和 7 年 9 月末	令和 7 年 9 月末
	センター認定事務処理マニュアル	令和 7 年 10 月 15 日	令和 7 年 10 月 15 日
認定業務	作業日報	毎日	翌日正午※2
	月次業務実績報告書	毎月末	翌月 10 日※2
	年度業務実績報告書	毎年度 3 月末	毎年度 3 月末

	次年度業務実施計画	毎年度 3 月末	毎年度 3 月末
	センター認定事務処理マニュアル（改訂版）要員育成報告書	令和 8 年 3 月末 令和 9 年 3 月末 令和 10 年 3 月末 令和 11 年 3 月末 令和 12 年 3 月末	令和 8 年 3 月末 令和 9 年 3 月末 令和 10 年 3 月末 令和 11 年 3 月末 令和 12 年 3 月末
新受託者への事務の引継ぎ	業務引継ぎ書	令和 12 年 3 月末	令和 12 年 3 月末

※ 1 提出日が閉庁日の場合は、翌開庁日に提出すること。ただし、提出日が 3 月末の場合を除く。

※ 2 履行期日が 3 月末の場合、3 月末に提出すること。

（２）検査の方法

各業務の履行状況については、成果品（「５（１）成果品及び履行期日（提出期限）」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。なお、各報告書の様式については、本市の承認を得たものを使用する。

検査対象 （成果品）	主な記載項目	主な検査項目
運営管理マニュアル		・運営管理に必要な内容が記載されているか
要員育成報告書	研修内容 指導記録 研修計画	・業務に必要な研修等が十分行われているか ・立場や役割に応じて育成がなされているか
作業日報 業務実績報告書（月次・年次）	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 ・相談内容や相談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
次年度業務実施計画書	年間作業スケジュール 作業工数見積要員体制	・今年度の実績を踏まえ、次年度の年間作業スケジュールが明確にされているか ・今年度の実績を踏まえ、次年度の作業工数が適切に積算されているか ・次年度のチーム構成、シフト、要員確保策について具体的に記載されているか
センター認定事務処理マニュアル		・本市と受託者において確認した事項について本市業務詳細説明書等の内容が漏れなく加筆・修正されているか ・業務詳細説明書等の加筆・修正内容に矛盾点がないか ・本市に確認をとるなどして判明した具体的な作業をわかりやすく追記しているか ・改善前のマニュアルでは理解しづらかった部分についてわかりやすい表現に修正しているか
実地検査（年次）		・提出済みの個人情報取扱安全管理基準適合申出書の内容と実際の取扱いが一致しているか

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うえ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

(1) 委託業務実施に必要な経費

委託料は、原則として受託者からの見積額の範囲内で、本市と協議のうえ、委託契約により定めることから、提案にあたっては、別紙1「介護認定事務 業務詳細説明書」、別紙2「介護認定事務処理件数」等を参照のこと。

(2) 契約金額の上限

911,870 千円（消費税及び地方消費税相当額 10%を含む。）

年度 上 限 金 額	令和7年度	準備業務（7月1日～10月29日）	47,080 千円
		認定業務（10月30日～3月31日）	81,590 千円
	令和8年度		195,800 千円
	令和9年度		195,800 千円
	令和10年度		195,800 千円
	令和11年度		195,800 千円

ア 見積額は、上記の契約金額の上限の範囲内とすること。

イ 年度ごとの委託料は、上記の年度上限金額の範囲内とする。令和7年度は準備業務とセンター業務開始後の認定業務をそれぞれ分けた上限金額とする。契約締結日から6月30日までの経費は準備業務に含めること。

ウ 認定業務の10月分は日数が短いため、これに係る経費は準備業務として支払う。

エ 法令などが改正され制度変更が生じ、これにより事務処理方法の変更、処理件数予測の大幅な増減などの変更が生じることは、十分に想定される（介護保険制度の見直し、消費税率変更による各種請求書の変更等）。このような場合においても、受託者は本委託業務の範囲内として業務を行うこと。

ただし、上記により、大幅な業務フローの変更及び大幅な業務量の増加が生じると判断され、効率化のための業務改善を行っても、要員計画の見直し等が発生する場合については、受託者は本市に対応方法、スケジュール、今後の運営に係る追加費用等の提案を行い、本市と受託者の協議の上、契約変更を行うこととする。また、業務量の減少又は経費の削減が生じる場合については、本市と受託者の協議の上、契約変更を行い、委託料を減額することとする。

オ 受託者の故意又は過失により委託事務を休止又は縮小することになった場合は、委託料を減額することがある。

(3) 委託料に含まれる経費

委託事務の実施にかかる経費は「3（4）費用負担区分等について」で示したものとする。

(4) 委託料の支払方法

委託料は、委託契約に基づき月ごとに分割して口座振替により支払うものとする。なお、支払期日及び金額内訳は、委託契約により定める。

7 センター準備業務

(1) 業務開始までのスケジュール

センター業務開始までのスケジュールは、以下のとおりとする。

○契約締結日～令和7年6月30日 要員の確保等（発生する経費は準備業務に含める）

○令和7年7月1日～10月29日 準備業務

○令和7年10月30日 センターの認定業務開始

- ・スムーズかつ安定的に業務を開始するために、計画的に準備業務（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、各種手順書等必要と考えられるものは、随時作成すること。
- ・業務の予習に関しては、受託者が責任を持って実施すること。
- ・センター準備業務は以下の研修環境を本市が用意する。

項目	期間	場所
認定事務センターシステム端末操作研修 （OCR、マスキング業務）	令和7年7月後半～ 8月31日	センター執務室
介護保険システム端末操作研修 （基幹系業務）	令和7年9月1日～ 9月15日	本市システム担当部署
全体フロー確認研修 （すべての業務）	令和7年9月16日～ 10月29日	センター執務室

(2) 運営管理マニュアルの作成

ア 概要

運営管理マニュアルの内容例は、次のとおりとする。

- ・基本情報（委託事務に関する基本情報、運営体制、1日の流れ、職務定義、個人情報
の保護、セキュリティポリシー等）
- ・実施体制に関するルール、事務手順、職員（シフト）体制案、研修計画等

イ 実施期限等

令和7年9月末までに運営管理マニュアルを作成し、本市に報告すること。

(3) センター認定事務処理マニュアルの作成

ア 概要

業務遂行時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本市との役割分担など業務内容をより明確にするため、本市が予め準備する業務詳細説明書等の詳細内容について確認するとともに、必要に応じそれらに加筆・修正を行い、又は補足資料を作成しセンター認定事務処理マニュアルを作成する。作成に際しては、その内容について本市に確認し、承認を得ること。

イ 実施期限等

令和7年10月15日までに作成し、本市へ提示すること。

ウ その他

「センター認定事務処理マニュアル」については、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が生じないように、不足している情報等を検証し、令和7年10月15日の納入後も必要に応じて随時内容の改変を行う。改変に際しては、その内容について定期的に本市に確認し、承認を得ること。

また、毎年度末に（最終年度は契約終了時に）改訂版を本市へ提出すること。

（4）要員の育成

ア 概要

本業務を効率的に運営するために、介護認定業務に対して必要とされる要員を適正に確保するとともに、必要な研修等を実施し、本業務を遂行するうえで必要な一定の業務スキルを持った要員を育成すること。

また、知識・能力の習熟度は、受託者が定期的にチェックすること。習熟度のチェック方法はあらかじめ本市と実施方法等を合意のうえ、その結果を本市に報告することとし、習熟度が不足している場合は、速やかに習熟度向上に向けた適切な対応を行うこと。必要な研修等を実施するなどにより一定の業務スキルを持った要員を育成する。また、業務開始後に順次要員の確保やその育成を行う場合は、その計画について検討する。

イ 実施期限等

- ・業務開始までに必要な要員の確保及び育成を行うとともに、完了後速やかに「要員育成報告書」で本市へ報告すること。
- ・業務開始後に順次要員の確保やその育成を行う場合は、その計画についても「要員育成報告書」にて併せて報告すること。
- ・本業務を適切に遂行できるよう教育体制を確保すること。
- ・教育計画（カリキュラム）を作成し教育資料を作成すること。また教育計画に基づき教育資料を使用して要員育成を行うこと。
- ・教育計画、実施内容は事前に市へ報告すること。
- ・要員のモチベーションを高めるための方策を継続的に講じること。
- ・初期教育は少なくとも次の内容を満たした教育を実施し、本業務を遂行するうえで必要な能力を習得させること。

- ① マナー、コミュニケーションなどの観点から、業務を遂行するための基本的な能力やシステム操作など、本業務を適切に遂行できる能力を習得させること。
- ② 個人情報保護の適切な管理、守秘義務が遵守できるよう教育を徹底すること。
- ③ 業務に関する制度概要を理解し、適切にこの業務を遂行できるよう教育を行うこと。
- ④ 本市固有の業務システムを使用しての端末操作や、業務に関する研修については、関

係法令など基本的な知識に関する研修を受託者に事前に実施のうえで、実施方法やスケジュールについて本市と協議のうえ、本市の協力のもと、必ず業務準備期間に実施すること。

8 認定事務の実施

(1) 業務内容

ア 概要

介護認定に係る各種事務処理、必要データの入力など「7（3）センター認定事務処理マニュアルの作成」において確認したセンター認定事務処理マニュアルに基づき効率的に認定事務を実施する。

イ 介護認定事務と履行期日

本業務概要は以下のとおりとする。天災や被保険者都合などやむを得ないと認められる場合（内容は本市と協議するもの）を除き、下表の履行期日までに業務を履行すること（業務内容は、別紙1「介護認定事務 業務詳細説明書」によるもの）。また、法令改正等により業務フローに変更が生じる場合は本市と協議の上、履行期日を定める。

業務内容	履行期日
第1 認定申請受付	申請書到着日（月初3開庁日においては2開庁日以内）
第2 訪問調査依頼（区役所・指定事務受託法人）	申請書到着日（月初3開庁日においては2開庁日以内）
第3 訪問調査依頼（市外事業所）	業務なし
第4 主治医意見書作成依頼	申請書到着日（月初3開庁日においては2開庁日以内）
第5 認定調査結果データ取得（区役所・指定事務受託法人）	毎開庁日（介護認定調査支援システムから取得）
第6 認定調査票受理・委託料支払（市外事業所）	認定調査票到着日
第7 主治医意見書受理・作成料支払	主治医意見書到着日
第8 一次判定・審査会資料作成	【一次判定】 認定調査票と主治医意見書がそろった日 【審査会資料作成】 区にてマスキング前の審査会配布資料作成後
第9 審査会	毎開庁日（区から一次判定修正の依頼がある場合）
第10 認定結果通知（認定事務センター）	毎開庁日（介護保険システムから配信帳票出力）
第11 認定結果通知（区役所）	業務なし
第12 情報提供	毎開庁日（介護保険システムから配信帳票出力）
第13 認定調査票・主治医意見書の督促	毎開庁日（介護保険システムから検索）
第14 処分延期通知	毎開庁日（介護保険システムから検索）
第15 認定更新勧奨	毎月中旬（介護保険システムから配信帳票出力）

第16 認定申請の取下・却下	毎開庁日（区から訪問調査・主治医意見書作成の進捗状況の確認依頼がある場合）
----------------	---------------------------------------

ウ センター運営に関する各種業務

センター運営に関する各種業務の概要は以下のとおりとする。

- （ア）実績管理業務
- （イ）システムへのデータ入力後の原本保管と維持管理業務
- （ウ）関連システム保守業者及び本市職員へのシステム保守連絡業務
- （エ）各種消耗品管理業務（封筒・用紙等の管理簿で在庫管理）
- （オ）その他、センター運営に伴う各種関連作業

エ 実施期限等

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、「作業日報」を作成し、本市へ報告すること。

また、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、本市へ報告すること。加えて、作業実績の集計結果を踏まえ、毎年3月末に「次年度業務実施計画」を作成し、本市の承認を得ること。

なお、各業務の実施期限等は業務ごとに異なるため、「2（5）作業スケジュール」等で確認すること。

（2）要員の教育・研修

センターの運営に必要な要員の業務スキルと個人情報保護等の安全対策を維持・向上するために、自らPDCAを推進し受託者において定期的に社内研修を実施し、要員の業務習得の進捗を確認し業務遂行能力の向上を図ること。また、その内容等について「要員育成報告書」にて本市へ報告を行うこと。

9 新受託者への事務の引継ぎ

（1）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。

（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、業務マニュアル、審査基準表、チェックリスト等）については、書面及び電子媒体で本市に提出すること。また、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。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。なお、本市が引継ぎ未完了と判断した場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。本市は、受託者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、受託者に対しその損害額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。また、引継ぎにかかる経費は本業務の契約金額に含めることとする。

10 その他

(1) 委託の取り消し

次に掲げる場合、本市は委託契約を取り消すことができる。

- ア 著しく社会的信用を失うに至った場合
- イ 受託者の責めに帰すべき事由により、事務継続が困難になった場合
- ウ その他、受託者としてふさわしくないと認められる場合

(2) 本市の免責事項

受託者が、(1)の各事由により委託契約を取り消した場合、事務の準備のために支出した費用等について本市は補償しないものとし、また、この場合に損害が生じた場合は、受託者が当該損害を賠償するものとする。

(3) 法改正その他不可抗力等により事務の継続が困難となった場合の措置

法改正その他不可抗力等、本市及び受託者双方の責めに帰すことのできない事由により事務の継続が困難、もしくは大幅な変更が必要になった場合は、委託契約の継続並びに委託料等の取扱いについて協議を行うものとする。

(4) 妨害又は不当要求に対する届出義務

ア 受託者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等から妨害（不法な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。）又は不当要求（金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。）を受けた場合は、本市へ報告し、警察へ被害届を提出しなければならない。

イ 受託者が、アに規定する妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、前項の報告又は被害届の提出を行わなかった場合は、競争入札による契約又は随意契約の相手方としない措置を講じることがある。

(5) 再委託に関する事項

受託者は、業務の全部又は主たる部分を第三者に委託することができない。

本業務の実施の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、あらかじめ再委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等について記載した再委託承認申請書を本市に提出し、あらかじめ承認を受けること。

(6) 委託契約の解釈に疑義が生じた場合又は、委託契約に定めのない事項が発生した場合の措置

本市と受託者は、誠意をもって協議を行うものとする。

(7) その他本仕様書について疑義が生じた場合

その都度、本市と協議を行うものとする。