

貝塚市介護保険認定調査業務委託
仕様書

令和7年7月

貝塚市健康福祉部高齢介護課

1 業務名

貝塚市介護保険認定調査業務

2 契約期間等

(1) 契約期間

契約締結の日から令和 10 年（2028 年）3 月 31 日まで

(2) 委託業務の準備期間

契約時から令和 8 年（2026 年）1 月 31 日まで

(3) 委託業務の実施期間

令和 8 年（2026 年）2 月 1 日から令和 10 年（2028 年）3 月 31 日まで

3 業務日時

(1) 業務日

毎週月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に定める休日及び年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで。）を除く。

(2) 業務時間

原則として、午前 8 時 45 分から午後 5 時 15 分までとする。ただし、調査対象者等の利便性を考慮して、この時間を超えて業務を行うことは差し支えない。

4 指定市町村事務受託法人の指定

本業務の委託契約にあたり、介護保険法（平成 9 年 12 月 17 日法律第 123 号）第 24 条の 2 第 1 項第 2 号で規定する要介護認定調査業務に係る指定市町村事務受託法人の指定を受けていない受託候補者については、令和 7 年（2025 年）9 月 30 日までに大阪府知事の指定を受けることを要件とし、指定後に契約を締結するものとする。

選定された受託者が、何らかの事由により事務受託法人の指定を受けることができなかった場合、事務の準備のために支出した費用について本市は一切補償しない。また、この場合に本市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。

5 調査委託予定件数

令和 7 年度(2025 年度) 814 件（令和 8 年（2026 年）2～3 月）

令和 8 年度(2026 年度) 5,308 件/年

令和 9 年度(2027 年度) 5,519 件/年

6 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。

(1) 委託業務の準備

ア 業務実施体制の構築

人的労働力の不足や未知のリスクが発生しても、本業務を滞りなく効率的に履行できる体制を構築すること。

イ 業務実施に向けた実施計画書の作成

受託者は、認定調査委託業務の準備期間に実施する認定調査委託業務の開始（令和8年（2026年）2月1日）に向けた実施計画書を作成すること。実施計画書の中で、実施に向けたスケジュールがわかる資料を作成すること。

ウ 「業務マニュアル等」の作成

受託者は、当業務を円滑、適切に実施するため、業務実施状況の管理、監督体制や問題発生時の業務ルール、体制などを踏まえた業務マニュアル及び適切な回答を行うためにFAQなどの回答マニュアルを作成すること。

(2) 委託業務の実施

本業務の詳細な委託範囲は、委託業務の準備期間で作成した「業務マニュアル等」に基づき、受託者の提案をもとに本市と協議のうえ決定するものとする。

委託する具体的な業務内容は次のとおりである。

ア 調査依頼の受理

調査を実施するにあたり、本市から調査に必要な申請情報を受理すること。

イ 日程調整

調査に係る日程調整を行うこと。調査実施場所は、調査対象者の日頃の状況を把握できる場所（入院等の場合は病院等）とし、立会い可能な者がいる場合は、立会者と日程調整を行うこと。

ウ 調査の実施

調査員は、厚生労働省規定による「認定調査員テキスト 2009 改訂版（令和3年4月改定）」に従い、調査対象者等から日頃の状況について、面接により調査を行う。

調査の内容については、「認定調査票記入の手引き」（平成21年9月30日老老発 0930 第2号厚生労働省老健局老人保健課長通知）に基づき、調査内容を記録すること。

エ 調査結果データの作成・提出

調査後、「認定調査員テキスト 2009 改訂版（令和3年4月改定）」に従い、本市が指定する調査項目データを作成し、調査依頼申請書受理から10日以内に本市に提出すること。

オ 調査結果データの点検

作成した調査結果データが「認定調査員テキスト 2009 改訂版（令和3年4月改定）」に従い作成されているか、漏れや不整合等がないか、調査担当者以外が点検作業を行ったうえで提出すること。

カ 進捗状況の管理・報告

管理者は、調査依頼申請書受理から10日以内に本市に提出できるよう受託業務の進捗管理を行うこと。遅延の恐れがある場合は、本市に連絡し対応を相談すること。

キ 照会に対する対応

認定結果データについては点検が行われたうえで提出されるが、内容に疑義が生じた場合等、本市から調査の内容に対する照会が発生する場合があるので、速やかに対応すること。

ク 調査の中止

要介護・要支援認定申請者又は調査対象者等から申請の取下げがある場合等、以後の調査業務を中止すべき事情がある時には、本市から受託者に連絡を行う。また、日程調整等の連絡の際に要介護・要支援認定申請者等から申請の取下げの意向が確認された際には、速やかに市に連絡すること。

ケ 記録

受託者は、指定市町村事務受託法人として、介護保険法施行規則（平成 11 年厚生省令第 36 号）第 34 条の 13 の規定に基づき、記録の整備、保管を行うこと。

コ 相談・支援

認定調査の際に、対象者から高齢者福祉や介護保険制度に関する様々な相談を受けることが想定される。受託者は、対象者等の希望に応じた関係資料の提供を行うとともに、関係者との調整等、必要な支援を実施すること。

(3) 業務実施計画書の作成、月次報告

受託者は、本市と協議のうえ、業務実施計画書を提出すること。様式は、受託者の提案により本市と協議のうえ別に定めることとする。

また、受託者は、各月当初に前月の月次報告書を作成し本市に報告しなければならない。不適切な業務処理が認められる場合、本市は受託者に対して是正を指示できる。

7 本業務以外の関係事業者との協力

本市は本業務とは別に介護保険窓口業務の事務委託を実施している。本業務受託者においても、事務委託事業者と積極的に協力関係を築き、円滑に業務が行えるようにすること。

8 実施体制等

受託者は、本業務を遂行するにあたり、業務実施計画書の作成や管理者及び調査員を設置すること。また、業務量の変動に応じ、必要な業務従事者を適正数配置し、適切な役割分担のもと効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。具体的な実施体制については、受託者の提案をもとに本市と協議のうえ決定するものとする。

(1) 業務実施計画書

受託者は、本仕様書及び本市が提供する資料等に基づき、本業務の内容を把握し、運営に必要な業務実施計画書を作成して本市に提出すること。また業務実施計画書には、以下の事項を記載すること。

- ア 業務従事者の業務分担
- イ 業務従事者の研修計画
- ウ 欠員の場合の補充体制

なお、法改正や組織変更等により業務内容の変更があった場合は、本市と協議のうえ、内容の修正を行うこと。

(2) 管理者

受託業務の責任者として、以下の要件を満たす者を常勤で1名受託者の事務所に常駐させ、業務に支障がないよう密に連絡を取り合うこと。また、管理者が不在となる場合（休暇・休憩時など）にその職務を代行する副管理者を選任し配置すること。なお、選任した管理者及び副管理者については、速やかに書面をもって本市に報告すること。

ア 介護支援専門員の資格（介護保険法施行規則第113条の2第1号又は第2号に規定される者であって、介護に係る実務の経験が5年以上である者）を有すること。

イ 高齢者福祉に関する業務に3年以上従事した経験を持ち、かつ、管理・監督的な立場として携わった経験を有すること。

(3) 調査員

委託件数を遅滞なく実施する上で必要な数以上の介護支援専門員等を確保すること。

(4) 調査実施に当たっての要件

調査を行う管理者及び調査員は、履行開始日までに都道府県等が行う調査員研修を修了していること。

(5) 事務所の設置場所

事務所は本市までの移動時間が1時間以内かつ大阪府内に設置すること。

(6) 設備

受託者は、調査対象者等との日程調整や本市との連絡調整のために必要な設備を備えること。

(7) 管理者及び調査員に対する教育研修

受託者は、本業務の円滑な履行を図るため、業務に従事する前に管理者及び調査員に対して、次に示す知識を習得するために必要な研修及び訓練を実施すること。

ア 業務知識の習得業務を円滑に運用するため、管理者及び調査員は基本的な認定調査業務に関する知識及び業務に必要な高齢者福祉に関連する知識を十分に習得しておくこと。

イ 業務技能の習得迅速な対応が行えるよう、管理者及び調査員は、機器類及びシステム操作方法（業務マニュアルの理解を含む）などの技能を十分に習得しておくこと。

ウ 個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上

管理者及び調査員は、個人情報の保護及び情報セキュリティに関して従事者が遵守すべき事項、本契約業務の適切な履行のために必要な事項及び以下の関連法令等を習得しておくこと

（ア）個人情報の保護に関する法律（平成30年法律第80号）

（イ）貝塚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26号）

エ 業務への心構え

管理者及び調査員は、職務の重要性を重視し、貝塚市職員に準ずる心構えで対応する

こととし、特に言葉遣いは高齢者の特性に配慮して親切・丁寧に行うこと。

上記、ア～エについて、研修及び訓練を年度ごとに1回以上実施し、完了している旨を研修及び訓練完了報告書として本市に提出すること。

9 認定訪問調査用タブレット

受託者は、本業務を遂行するにあたり、認定訪問調査用タブレット端末及びタブレット端末で動作する認定訪問調査用システムを受託者の責任及び費用負担で準備すること。

(1) 調査依頼・調査結果受渡し

日次の調査依頼については、本市から認定申請書等情報を電子データで送信する。また調査結果については受託者が電子データで送信する。受信したデータを本市が指定する調査票等の所定の位置に印字できるよう、受託者はデータを作成すること。

(2) 費用に関して

調査結果データの受渡しに係る費用(本市に設置する調査結果データの印字用機器の設置・利用料等)及び認定訪問調査用タブレットの利用により生じる一切の費用は受託者が負担するものとする。

10 留意事項

(1) 受託者が負担する費用

受託者は、履行準備に要する一切の費用を負担すること。

(2) 法令等の遵守

受託者は、介護保険法ほか関係法令等に基づき適正に業務を遂行すること。

(3) 公平・中立性の確保

本業務の実施にあたっては、正当な理由なく特定の事業者・団体・個人を有利に取扱うことがないように十分配慮すること。

(4) 営利目的行為の禁止

受託者は、本業務の遂行に当たって、介護保険法第8条に規定する居宅サービス等の勧誘や斡旋等を行わないこと。

(5) 調査員の資質向上

受託者は、市等が行う調査員研修等に参加するとともに、受託者として主体的に新任・現任研修を実施するなど調査の精度向上のための体制を構築し、調査の平準化・適正化に努めること。

(6) 損害の負担等

本業務の実施上、受託者の責めに帰すべき事由により第三者に損害を与えた場合は、受託者の責任において賠償すること。

11 秘密の保持及び個人情報保護(セキュリティ要件)

(1) 委託業務の前提条件

本業務において、調査票の作成を支援するシステム（以下、「調査員支援システム」という。）を活用する場合は、情報セキュリティ及び個人情報保護の観点より、システムの開発元ベンダーが以下の認証を取得していること。

- ①品質マネジメントシステム「ISO9001:2015」
- ②プライバシーマーク
- ③情報セキュリティマネジメントシステム「ISO/IEC27001:2013」
- ④クラウドサービスセキュリティ「ISO/IEC27017:2015」(※)

※④はクラウド型システムの場合に限る

(2) 組織体制に関する要件

- ア 個人情報や企業情報等の情報セキュリティについて、プライバシーマーク又はISO27001(情報セキュリティマネジメントシステム)認証を取得し、情報セキュリティに関する方針に基づく社内ルールや法令遵守の仕組みを整備し、具体的な対策等を立てたうえで業務を実施すること。
- イ 本業務で扱うすべての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩が行われないよう管理を徹底すること。
- ウ 個人情報漏洩発生時や障害発生時の体制及び対応フローについて事前に本市に提出すること。また、個人情報漏洩発生時や障害発生時には、速やかに本市に報告し指示を求めること。
- エ 受託者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から本市が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は受託者が負うものとする。
- オ 情報セキュリティ対策を実施するための体制を整備し、リソース（人材、費用）の割り当てを行うこと。
- カ インシデントの発生に備えた証拠情報の収集手順を定めておくこと。
- キ インシデントの発生で業務が中断してしまったときに再開するための計画を予め定めておくこと。

(3) 情報資産の分類と管理に関する要件

- ア 本業務で扱うすべての情報に関して、機密性、完全性、可用性の3つの側面から分析を行い、重要性に応じ分類して適切な管理をおこなうこと。
- イ 管理すべき情報資産は、情報資産管理台帳を作成するなど何処にどのようなものがあるか明確にすること。
- ウ 秘密情報は業務上必要な範囲でのみ利用すること。
- エ 秘密情報の書類に㊫マークを付ける、データの保存先フォルダを指定するなど識別が可能な状態で扱うこと。
- オ 秘密情報を社外へ持ち出す時はデータを暗号化する、パスワード保護をかけるなどの盗難・紛失対策を定めておき、それに基づき業務を実施すること。
- カ 秘密情報は施錠保管やアクセス制限をし、持ち出しの記録やアクセスログをとるなど取り扱いに関する手順を定めておき、それに基づき業務実施を行うこと。

- キ 重要なデータのバックアップに関する手順を定め、手順が遵守されていることを確認すること。
- ク 秘密情報の入ったパソコンや紙を含む記録媒体を処分する場合、ゴミとして処分する前に、データの完全消去用のツールを用いたり、物理的に破壊したりすることで、データを復元できないようにすることを定めておき、それに基づき実施すること。
- ケ 社外で IT 機器を使って業務を行う場合のルールを定めておき、それに基づき業務を実施すること。
- コ 業務中に取得した情報については、事実と所感を明確に分けて管理すること。

(4) 物理的なセキュリティ対策に関する要件

- ア セキュリティ区画に部外者が立ち入れないよう、入退出の手順を明確化し、それに基づく入退室管理を徹底すること。
- イ データベースシステムのログイン時の ID 及びパスワードの管理が実施されていること。
- ウ 本業務に使用されるサーバー、パソコン等の情報機器については、セキュリティに留意し、ウイルスや外部からの攻撃、障害対応、情報漏洩等に関して十分な安全対策が施されていること。
- エ 本業務で使用するサーバーは、障害等においても復旧を可能とするよう、バックアップを実施すること。
- オ サーバルームの常時施錠による入室制限を行うこと。
- カ 業務で利用する機器や書類が誰かに勝手に見たり使ったりされないようにルール（離席時にパスワード付きのスクリーンセーバーが動作する、施錠できる場所に保管する、等）を定めておき、それに基づき業務を実施すること。
- キ 業務で利用する IT 機器の設定について、不要な機能は無効にする、セキュリティを高める機能を有効にするなどの見直しを行うことを定めておき、それに基づき業務を実施すること。
- ク IT 機器の棚卸（実機確認）を行うなど、社内に許可なく設置された無線 LAN などの機器がないことを確認しておくこと。
- ケ サーバーには十分なディスク容量や処理能力の確保、停電・落雷などからの保護、ハードディスクの冗長化などの障害対策を行っておくこと。
- コ 業務で利用するすべてのサーバーに対して、脆弱性及びマルウェアからの保護のための対策がされていること。

(5) 人的なセキュリティ対策に関する要件

- ア 受託者は、個人情報取扱者を指名し、個人情報の責任体制を本市に書面で報告すること。また、指名された者以外の従業員等が、個人情報の取扱いを行うことのないようにすること。
- イ 受託者は、セキュリティに関する研修を各要員に対し、業務従事前と年度ごとに 1 回以上実施すること。

- ウ 受託者は、本業務における秘密情報を扱う全ての者（パートタイマー、アルバイト、派遣社員、顧問、社内に常駐する委託先要員等を含む）に対して、就業規則や契約等を通じて秘密保持義務を課すこと。
- エ 従業員の退職に際しては、退職後の秘密保持義務への合意を求めること。
- オ 秘密情報や個人情報を扱うときの規則や、関連法令による罰則に関して本業務を行う全従業員に説明すること。

(6) 技術的なセキュリティ対策に関する要件

- ア 受託者は、業務で利用するすべてのサーバーやネットワーク機器に対して、必要に応じてイベントログや通信ログの取得及び保存の手順を定めた上で、ログを定期的に確認すること。
- イ 受託者が用いる技術について、セキュリティの観点から疑義が生じたときと本市が判断した場合、異なる技術に変更するなど対策を講じ、セキュリティを十分に担保すること。
- ウ 従業員の退職や異動に応じてサーバーのアクセス権限を随時更新し、定期的な確認を行いその適切性を検証すること。
- エ 情報をサーバー等に保存したり、グループウェアやファイル受渡サービスなどを用いたりする場合は、アクセスを許可された人以外が閲覧できないように、適切なアクセス制御を行うことを定めておき、それに基づき業務実施を行うこと。
- オ パスワードの文字数や複雑さなどを設定する OS の機能等を有効にし、ユーザーが強固なパスワードを使用するようにすること。
- カ 業務で利用する暗号化機能及び暗号化に関するアプリケーションについて、その運用方針を明確に定めること。
- キ ファイアウォールなど、外部ネットワークからの影響を防ぐための対策を講じておくこと。
- ク 業務で利用しているネットワーク機器のパスワードを初期設定のまま使わず、推測できないパスワードに変更して運用すること。
- ケ 最新の脅威や攻撃についての情報収集を行い、必要に応じて社内で共有すること。

(7) 運用面におけるセキュリティ対策に関する要件

- ア 受託者は、業務に必要な資料等は不要なコピーや複製をしてはならない。コピー等が必要な場合は、本市の了解を得るものとし、業務終了時にすべて返還し、本市の確認を得るものとする。
- イ 業務終了後、個人情報をすべて速やかに消去又は、返却すること。

(8) 検査及び調査

本市は、受託者がこの契約による業務を遂行するために取り扱う個人情報の管理状況について、随時に検査または調査し、報告を求めることができる。

12 納品成果物・期日

現時点で想定している本業務の成果物は、次のとおりである。受注者は、契約締結後、速や

かに業務実施計画書を作成し、納品成果物について本市の合意を得ること。

| 成果物 | 提出時期 |
|---------------|---------|
| 業務実施に向けた実施計画書 | 業務開始時 |
| 業務マニュアル | 実施期間開始時 |
| 調査結果データ | 随時 |

13 新受託者への事務の引継ぎ

令和10年3月の契約終了に伴う令和10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「事務引継書」を作成すること。受託者は契約終了日までに介護保険認定調査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。

14 その他

- (1) 業務運営上の課題などについて、必要に応じて本市と協議及び報告を行える体制を整えること。
- (2) 受託者は、個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、受託者と協議し、その指示に従わなければならない。