

貝塚市要介護認定等業務委託

仕 様 書

令和8年10月

貝塚市健康福祉部高齢介護課

I 委託業務の内容

1 業務名

貝塚市要介護認定等業務委託

2 契約期間等

契約期間は、契約締結日から令和12年3月31日

実施期間は、令和9年4月1日～令和12年3月31日

3 契約金額

契約期間にかかる合計金額（消費税含む）

ただし、契約締結日から令和9年3月31日までの間の準備期間については費用は発生しないものとする。

4 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。

（1）要介護認定等業務委託の準備（契約締結日～令和9年3月31日）

本市が予め準備する業務マニュアル等の確認・修正、委託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。

（2）要介護認定等業務の実施（令和9年4月1日～令和12年3月31日）

① 要介護認定業務

窓口業務を含む要介護認定申請受付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、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。

② 給付関連申請受付業務

窓口業務を含む給付関連申請受付にかかる一連の事務作業、処理、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。

③ 介護給付の適正化に係る業務

ケアプランの点検（事業者への指導を含む）及び、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。

（3）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。

5 実施体制

- ・業務に必要な人員を配置すること。
- ・業務の統括管理責任者を 1 人置くこと。統括管理責任者は、他の業務と兼務することができる。統括管理責任者は業務全体の責任者として、本市との連絡・調整・報告の業務を担い、業務従事者の供給・配置等の業務管理を行う。また、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を主に担当する。

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、別紙 1「業務処理件数等」を参照のこと。

7 全体作業スケジュール

主な業務をはじめとする全体作業スケジュールは、別紙 2「月間主要業務スケジュール」を参照のこと。

Ⅱ 委託業務実施場所の要件

1 業務履行場所

住所 貝塚市畠中 1 丁目 17 番 1 号 貝塚市役所 高齢介護課内
または、本市が指定する場所。

2 業務時間

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、市と作業時間の延長を協議する。

3 本市が負担する物品等

本市は下表に示す物品等を受託者に貸与ならびに提供する。

物品等	数量等
事務用机	必要人数分
事務用椅子	必要人数分
電話機	4 台
電話回線	2 回線
コピー機	1 台
F A X	1 台
業務に係る光熱水費	
業務に係る事務用消耗品	必要数を提供

【備考】文書等の保管場所は、高齢介護課執務室内の設備を使用する。

4 情報システムの利用環境

業務にて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不可とする。）

提供する機器等	利用状況等	
介護認定審査会支援システム	端末	1 台
	プリンタ	1 台
	スキャナー	1 台
基幹系端末	端末	4 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、利用者 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不可とする。

5 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。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。
- 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。

Ⅲ 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。

なお、以下の項目に違反などをして、情報の漏洩などが発生した場合などは、法人名、漏洩の状況などを公表することがある。

(1) 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えた申請者の個人情報については、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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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及び本市の定める「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）」、「貝塚市個人情報の保護に関する法律施行細則（令和4年規則第58号）」、「貝塚市情報セキュリティポリシー（平成18年5月30日策定）」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。

(5) 組織体制に関する要件

個人情報の適切な保護と安全対策のため、プライバシーマーク（Pマーク）又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS ISO/IEC27001）の認証を取得していること。

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5月30日法律第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）

3 業務従事者の配置等

- ・ 業務の統括管理責任者を1人置くこと。なお、統括管理責任者は、他の業務と兼務することができる。統括管理責任者は業務全体の責任者として、本市との連絡・調整・報告の業務を担い、業務従事者の供給・配置等の業務管理を行う。また、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を主に担当する。
- ・ I 4（2）③業務に必要な人員として、「3年以上ケアプランを作成した介護支援専門員」又は「ケアプラン点検を担当した経験者を事業所内に有し、介護支援専門員の資格、又は同等の業務能力を有すると認められる者」を配置すること。

4 その他の留意点

業務従事者は庁舎及び庁舎周辺施設の駐車場は使用してはならない。

IV 委託業務の実施

1 業務内容

(1) 要介護認定業務の概要 (①～⑤は別紙3「要介護認定業務詳細説明」を参照のこと。)

① 認定申請書

・ 認定申請書取扱：送付・内容確認・不備連絡・受理・入力

② 被保険者証

・ 被保険者証取扱：氏名確認・認定期間確認・回収・受領・送付

③ 資格者証

・ 資格者証取扱：発行・送付

④ 主治医意見書

・ 主治医意見書取扱：発行・送付・受理・入力・不備確認

(上記、不備確認後不明な箇所について問い合わせは本市職員が行う。)

・ 作成料請求書取扱：作成・送付・受理

⑤ 認定調査票

・ 認定調査票取扱：委託先選定作業 送付・受理・入力・不備確認

(上記、不備確認後不明な箇所について問い合わせは本市職員が行う。)

⑥ 二次判定結果取扱

・ 認定結果通知：送付

・ 被保険者証：送付

⑦ 付随業務

・ 高齢介護課の窓口一次対応

・ 新規申請（代行申請は除く）の場合は介護保険制度の説明

・ 医療機関の介護結果通知希望の有無確認、本人の電話番号入力（別紙4「医療機関向け認定結果お知らせの準備および連絡先（本人 TEL 番）入力作業」を参照）

・ 電話窓口一次対応

・ 情報提供業務：申請書受理・出力・交付（別紙5「情報提供事務詳細説明」を参照のこと）

・ 転入者継続：受理登録

・ 申請取下げ：受理登録

・ 処分延期通知：送付

- ・みなし2号：申請～認定までの一連の作業
- ・障害者控除対象者認定申請：受付

（2）給付関連申請受付業務の概要

- ① 福祉用具購入費申請（受領委任払いに係る事前及び事後申請を含む）
 - ・申請：理由書の確認、受理
- ② 住宅改修申請受付（事前）
 - ・申請：チェックリストに基づき、提出書類のチェック
- ③ 住宅改修届出受付（事後）
 - ・届出：チェックリストに基づき、提出書類のチェック
- ④ 居宅サービス計画作成依頼（変更）届出
 - ・申請：受理、被保険者証への記載
- ⑤ 介護保険負担限度額認定申請受付
 - ・申請：チェックリストに基づき提出書類のチェック、受理
- ⑥ 介護保険被保険者証返還届受付
 - ・届出：受理、誓約書の受付、入力
- ⑦ 高額介護（予防）サービス費支給申請書受付
 - ・申請：受理

（3）介護給付の適正化に係る業務

※実施場所については本市役所高齢介護課以外に、本市が指定する場所も可とする。

ケアプランの点検 （別紙6「ケアプラン点検業務詳細説明」を参照のこと。）

（4）介護保険料関連申請受付業務の概要

- ① 介護保険料口座振替利用申込書受付
 - ・申込：受理

2 実施期限等

日々の作業実績を基に、「月次作業実績報告書」を翌月5営業日まで本市へ報告すること。

なお、各業務の実施期限等は業務ごとに異なるため、別紙２「年間主要業務スケジュール」や、業務詳細説明などで確認すること。

3 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、及び出席者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。

4 業務マニュアルの改定

ア 概要・ねらい

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、「業務マニュアル」を改訂する。改定に際しては、その内容について本市の承認を得ること。

イ 実施期限等

「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。

5 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。