

介護認定および給付事務委託業務 要求仕様書

令和7年5月

橋本市 総務部 財政課

目 次

[総 則]	1
1. 委託業務の概要	1
[1] 事業名称	1
[2] 背景及び目的	1
[3] アウトソーシングの基本的な考え方	1
(3-1) 管理業務部門（本市職員）	1
(3-2) 委託業務部門（受託事業者）	2
[4] 受託者に求めること、期待する効果	2
2. 委託業務の実施内容	2
[1] 委託期間	2
(1-1) 引継ぎ期間	2
(1-2) 本格稼働	2
[2] 運営時間	3
[3] 業務範囲	3
(3-1) 委託業務の準備	3
(3-2) 委託業務の実施	4
(3-3) 新受託者への事務の引継ぎ	4
[4] 委託業務の実施環境	5
(4-1) 履行場所及び執務スペース	5
(4-2) 業務の年間スケジュールおよび処理件数	5
(4-3) 本市が貸与を予定している物品等	5
(4-4) 情報システムの利用環境	5
(4-5) 受託者による機器、物品等の持ち込みについて	6
3. 委託業務遂行上の留意事項	6
[1] 推進体制の構築	6
[2] 情報セキュリティに関する考え方	7
(2-1) 個人情報の保護	7
(2-2) 情報漏洩の防止	7
(2-3) 入退室管理の徹底	7
(2-4) その他情報セキュリティ対策の実施	7
[3] 関係法令等の遵守	8
4. 業務履行の検査および支払い	8
[1] 履行期日及び成果品	8
[2] 検査の方法	8
[3] 委託業務費の支払い	9

5. その他.....	9
[1] 再委託の禁止.....	9
[2] 費用負担.....	9
(2-1) 諸手当、消耗品等.....	9
(2-2) 通信運搬費.....	9
(2-3) 事務用品、パソコン等の費用.....	9
[3] 第三者賠償.....	9
[4] リスク分担.....	10
[5] その他.....	10

[総 則]

本仕様書は、「介護認定および給付事務委託業務」について、事業者が提案書作成等に必要なとされる要件について記述するものである。

1. 委託業務の概要

[1] 事業名称

介護認定および給付事務委託業務

[2] 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、認定結果の通知などを介護保険課で行っている。

橋本市（以下、「本市」）では、近年、要介護・要支援に係る申請件数の増加しており、介護サービス利用者も増加傾向にある。

現在、介護保険課で行っている要介護認定業務や住宅改修・福祉用具購入、並びに負担限度額認定といった介護給付業務の大部分について、個人情報の保護に十分留意したうえで可能な限りアウトソーシング化することで、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、アウトソーシング化することにより、専門性の確保が可能となり、安定した市民サービスの供給、効率的な業務の遂行が行われることを期待している。

[3] アウトソーシングの基本的な考え方

要介護認定および介護給付に係る業務は、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、効率・効果的かつ適正に運営していく。

(3-1) 管理業務部門（本市職員）

管理業務部門は、本市職員により構成され、委託業務全体の総括、委託業務部門の管理、制度運用指導、庁内各課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、アウトソーシング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] 被保険者や介護保険事業者からの問合せ及び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なかで、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。

(3-2) 委託業務部門（受託事業者）

委託部門においては、本市が行う要介護認定および介護給付業務に際し、その業務の一部を行うものである。

具体的には、管理業務部門と連携を図り、住宅改修・福祉用具購入、並びに負担限度額認定といった介護給付業務を担うとともに、要介護認定業務における申請受付、申請勧奨、認定調査依頼や主治医意見書作成依頼、及び認定調査票や主治医意見書の回収、認定審査会資料の作成、認定結果通知等発送といった業務を担い、認定結果通知に要する日数の短縮化を図る。

また、市民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、市民等からの問合せ内容及び管理業務部門等から依頼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協議の上確認を行う。

[4] 受託者に求めること、期待する効果

- (1) アウトソーシングにおける要介護認定および介護給付事務を適切かつ効率的に遂行することができるスキル・経歴・資格を持つ人材が提供できること。
- (2) 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提供できること。
- (3) 単なる事務請負的ではない、包括的受託の観点から本業務の遂行体制・指揮命令システムを確保し、円滑な業務の実施が可能であること。
- (4) 本市の事務処理量を踏まえて、委託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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。

2. 委託業務の実施内容

[1] 委託期間

(1-1) 引継ぎ期間

契約締結日（令和7年6月上旬予定）の翌日 から 令和7年9月30日 まで

(1-2) 本格稼働

令和7年10月1日 から 令和10年9月30日 まで（36ヶ月）

[2] 運営時間

委託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] 業務範囲

受託者が行うべき業務の範囲は以下に示す（ただし、各業務の詳細については別紙「介護認定および給付事務委託業務の詳細」を参照のこと）。

(3-1) 委託業務の準備

本市が予め準備する業務詳細説明書等の業務設計書の確認・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。

[ア] 要員の育成

本業務を効率的に運営するために、それぞれの委託事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、本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。

本業務開始準備期間中における要員育成のための期間は、契約締結後から令和7年10月1日の本格稼働までの約3か月を見込んでおり、以下の内容について主に実地研修として行う。

① 全体説明

作業スペースにおいて、総括責任者等の管理者に対し、本事業の全体説明会を実施し、業務遂行上の留意点等の説明と市庁舎内施設案内を行う。

② 業務研修

市庁舎において、総括責任者等の管理者および業務従事者に対し、本市職員が各種事務内容についての実地研修を行う。

③ 業務システム等の操作研修

市庁舎において、総括責任者等の管理者および業務従事者に対して、業務に用いるシステム等の操作研修を実施する。

[イ] 実施期限等

令和7年10月の本業務開始までに必要な要員の確保及び育成を行うこと。

[ウ] 業務移行の考え方

令和7年10月1日受け付け分から、委託業務部門による要介護認定事務および介護給付事務を行なう。また、令和7年10月1日時点において、事務処理中の申請案件についても、委託業務部門にて事務処理を行う。

(3-2) 委託業務の実施

要介護認定および介護給付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。

[ア] 業務内容

[Ⅰ] 事務の詳細

別紙「介護認定および給付事務委託業務の詳細」を参照のこと

[Ⅱ] 実施期限等

日々の作業実績を基に、月ごとに「月次作業実績報告書」を作成し、翌月3開庁日までに本市へ報告すること。

また、年度ごとに「年度業務実績報告書」を作成し、翌月5開庁日までに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事務の詳細などで確認すること。

[Ⅲ] 書類の引継ぎについて

委託事務従事者が作成した書類を、本市に引継ぐ必要がある場合および本市が作成した書類を、委託事務従事者に引継ぐ必要がある場合には、当該書類を専用の事務ボックスに置くものとする。この際、当該書類を置いたことを明らかにするため、発声による処理完了通知を行うことがある。

[Ⅳ] 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。

[イ] 認定業務マニュアルの改定

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に、随時「認定業務マニュアル」を改訂すること。

[ウ] 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。

(3-3) 新受託者への事務の引継ぎ

令和10年9月の契約終了に伴う、令和10年10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。

[ア] 概要・ねらい

令和10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10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。

[イ] 実施期限等

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。

[ウ] 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。

[4] 委託業務の実施環境

(4-1) 履行場所及び執務スペース

橋本市東家一丁目3番1号 橋本市保健福祉センター1階 介護保険課内

(4-2) 業務の年間スケジュールおよび処理件数

別紙「介護認定および給付事務委託業務の詳細」を参照のこと。

(4-3) 本市が貸与を予定している物品等

本市は以下に示す物品を受託者に貸与する。

[ア] 事務机 : 最大4台

[イ] 作業用長机 : 最大1台

[ウ] パソコン : 最大8台（個人情報系ネットワーク端末）

[エ] プリンター : 2台（市職員と共用）

[オ] 複合機 : 1台（市職員と共用）

[カ] そのほか

- ① 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。
- ② 筆記用具等の消耗品については受託者が準備すること。ただし、コピー用紙やプリンタトナーについては、本市が業務上必要と認める範囲内において支給する。
- ③ 文書等の保管場所は、介護保険課執務室内の設備を使用する。

(4-4) 情報システムの利用環境

アウトソーシング業務にて利用する業務システムは、以下のとおりとし、委託期間中貸与する。

- [ア] 介護給付・認定管理システム : MCWEL
- [イ] 介護認定審査会支援システム : RIOS-SIGNA
- [ウ] 介護認定調査支援システム : Aitice
- [エ] 介護認定調査支援システム : ねすりあ

(4-5) 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。

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。本市は一切の責任は負わない。
- (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) 本市の許可なく本市ネットワークへの接続を行わないこと。
- (6) 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
- (7) 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。

3. 委託業務遂行上の留意事項

[1] 推進体制の構築

業務を遂行するうえで、以下のとおり「総括責任者」、「業務従事者」という2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。

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て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、月次業務実績報告書等、受託者が	本委託業務の現場責任者として問題なく管理・監督できること。

	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。 業務責任者として、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、月次業務実績報告書等の内容を確認し、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。	
業務従事者	総括責任者の指示やマニュアル等により、要介護認定および介護給付にかかる各種事務処理、必要データの入力等の業務や業務実績報告書の作成を行う。 作成した資料は、総括責任者に提出し、承認を得る。 業務内容に応じて複数の班体制を取る場合には、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。	審査会資料や月次業務実績報告書等に必要なOA ソフトウェアを問題なく操作できること。

[2] 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。

(2-1) 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。

(2-2) 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。

(2-3) 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。

(2-4) 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、本市の定める「橋本市個人情報保護法施行条例（令和4年

12月19日条例第37号)」、「橋本市個人情報保護法施行細則(令和5年3月17日規則第9号)」、「橋本市情報セキュリティポリシー(令和6年4月1日改訂)」、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。

[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) ・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)

4. 業務履行の検査および支払い

[1] 履行期日及び成果品

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	履行期日	成果品
委託事務の実施	毎月末	月次業務実績報告書 (翌月3開庁日までに提出)
	毎年3月末	年度業務実績報告書 (翌月5開庁日までに提出)
新受託者への事務の引継ぎ	令和10年9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、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
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。 ・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。
業務引継ぎ書	・処理状況 ・今後の作業	・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

	・特記事項	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。
--	-------	---

[3] 委託業務費の支払い

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（「4-〔2〕 検査の方法」を参照のこと）を行ったうえ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。

なお、支払いの詳細については別途協議するものとする。

5. その他

[1] 再委託の禁止

受託者は、本契約の全部又は一部を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。ただし、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は、請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、予め書面にて本市から承認を受けた場合はこの限りではない。

[2] 費用負担

本業務遂行の際の主な費用負担に関して、以下に示す。

(2-1) 諸手当、消耗品等

本市との連絡調整に必要となる出張旅費、諸手当等の費用は、すべて契約金額に含まれるものとする。

また、各種会議等で使用する印刷物作成や成果物の納品に関わる電子媒体等、運用管理担当職員向け研修等で使用するテキスト作成等に要する消耗品の費用は、すべて契約金額に含まれるものとする。

(2-2) 通信運搬費

本市との連絡調整に必要となる電話・郵便等の通信運搬費など、受託者から本市に向け発信、発送したものについては、全て契約金額に含まれるものとする。

(2-3) 事務用品、パソコン等の費用

業務遂行に要する事務用品、什器、パソコン、プリンタ等について、本市からの貸与品以外の物品を受託者が準備する場合、その費用は全て契約金額に含まれるものとする。

[3] 第三者賠償

受託者が、本契約の内容に違反し、受託事業者の責めに帰すべき理由により、本市又は第

三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてその損害を賠償すること。なお、本契約終了後に損害が発生し、又は損害の発生を知った場合も同様とする。

[4] リスク分担

本委託業務の契約締結にあたり、施設の管理運営上の事故・天災・物価上昇等の経済状況の変化など、事前に予測できない事態が発生し、管理運営の経費や収入が影響を受ける場合があるため、リスクに対する負担を協議し、以下のとおりリスク分担表を作成する。

なお、その他のリスクはその都度、協議し分担を決定する。

リスクの種類	内 容	リスク分担	
		本市	受託者
法令等の変更	窓口等業務に影響を及ぼす法令等の変更	○	
事故・災害	本市の責任による事故の発生	○	
	受託者の責任による事故の発生		○
	不可抗力（天災等）による事故の発生	○	
	施設・設備の劣化等による事故	○	
契約不履行	本市の指示書等の内容不備によるもの	○	
	受託者の労使間における労働争議によるもの		○
	不可抗力（天災等）によるもの	○	
財務	本市の支払い遅延、不払等	○	
	受託者の倒産等		○
従事者の不正、犯罪	情報漏えい、横領等		○

[5] その他

この仕様書の解釈に疑義が生じた場合又はこの仕様書に定めのない事項については、本市と協議の上解決すること。

以上