

廿日市市要介護認定・給付等業務仕様書

1 趣旨

廿日市市要介護認定・給付等業務をより効率的・効果的に遂行するため、業務の一部を委託する。

2 業務委託の内容

(1) 業務名

廿日市市要介護認定・給付等業務

(2) 委託期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

(3) 業務内容

本仕様書の「6 要介護認定・給付業務の事前準備」及び「7 要介護認定・給付等業務実施」のとおりとする。

(4) 要介護認定・給付業務にかかる各種事務概要

本市における要介護認定・給付業務の各種事務の概要等は、別紙-1「廿日市市要介護認定・給付等業務内容概要一覧」を参照のこと。

(5) 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「主な業務の年間スケジュール」等を参照のこと。

3 業務委託実施場所の要件

(1) 執務場所及び関連施設

執務場所 廿日市市新宮一丁目13番1号 山崎本社みんなのあいプラザ3階
関連施設 廿日市市下平良一丁目11番1号 廿日市市役所

(2) 業務委託の実施時間等

業務委託の実施日及び実施時間は、原則、市役所開庁日の8時30分から17時15分までとする。

ただし、始業準備に要する時間及び業務状況による業務終了の延長時間も業務委託の実施時間に含める。

(3) 本市が貸与を予定している物品等

委託期間中に貸与する業務に必要な物品等は、次のとおりとする。

居室	数量等
山崎本社みんなのあいプラザ1階（控え室）	9. 1 1 m ²
山崎本社みんなのあいプラザ3階（執務室）	約1 5 m ²

事務用物品名	数量等
事務用机	1 2人分程度
事務用椅子	1 2脚程度
電話機	5台程度
専用電話回線	1回線
カウンター、カウンター用椅子（窓口用）	市職員と共用
会議テーブル、作業テーブル	市職員と共用
コピー機、FAX、印刷機等	市職員と共用
書類等を納める書棚、キャビネット等	市職員と共用
コピー用紙、プリンタートナー	市職員と共用

※事務スペース、貸与物品の数量や保管方法等の詳細については本市と受託者で協議の上、定める。

(4) システム機器等の利用環境

委託期間中に貸与する業務に必要な業務システムや機器は、次のとおり。（施設外への持ち出しは原則不可）

提供する機器等	利用状況等	
パソコン	要介護認定支援システム（R J） ※介護認定ソフトを含む	1台
プリンター		1台
OCR装置		1台
パソコン	基幹系端末	6台
プリンター		1台

また、業務システムや機器を利用する際の環境は次のとおり。

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 JUSTGovernment4 JUSTcalc4 JUSTnote4
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	媒体からの貸与する端末へのデータ取り込みは不可とする。

※提供する機器、環境等の詳細については契約後本市と受託者で協議の上定める。

(5) 受託者による機器、物品等の持ち込みについて

本市からの貸与する物品、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は、次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。ただし、本市のネットワークへの接続は不可とする。持ち込む場合の詳細事項については、本市と受託者で協議の上定める。

ア 受託者による機器、物品等の持ち込み・撤去に際しては、対象物品等について、事前に書面にて本市に届出し、本市の承認を得ること。

イ 必要な物品、機器は受託者が用意すること。

ウ 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。

エ 持ち込んだ物品、機器を一時的に施設外部へ持ち出す際には、本市へ事前に届出を行い、本市の承認を得ること。

オ 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。

カ 施設内配管等の利用は不可。

キ 委託期間終了後の持ち込み物品の撤去費は、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、手入力等の手段を問わず一切行わないこと。

ケ 筆記用具等の消耗品については受託者の負担により準備すること。

(6) 郵便物等の受け取りと発送について

直接送付されてくる申請書等の書類は廿日市市総務部総務課から受け取り、送付する各種通知書、認定審査会委員へ送付する審査会資料等の郵便物集配は、廿日市市総務部人事課で行う。

その郵便物等の具体的な集配方法については、契約時に定める。

4 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、受託者は次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。

イ 情報漏洩の防止

本業務の従事者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た

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。また、業務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、身分証明書を携帯し、業務中、名札を着用させること。

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、廿日市市情報セキュリティポリシー等について、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。

オ 受託者による従事者の管理

従事者に対して守秘義務違反に関する責任及び処罰の内容を周知徹底するとともに、情報セキュリティに関する教育及び内部監査を実施し、報告すること。

(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次のとおりである。

法	介護保険法（平成9年法律第123号）
令	個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
	行政手続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) 事故発生時等の対応

受託者は、委託業務を履行中に盗難や紛失等が発生した場合には、受託者の責任において必要な措置を講ずるとともに、速やかに事故報告書を作成し、市へ提出しなければならない。

また、これにより、市や当事者あるいは第三者に損害を与えた場合、受託者は損害額を支払わなければならない。

5 要介護認定・給付業務の事前準備

(1) 本業務委託までのスケジュール

本業務委託までのスケジュールは、概ね次のとおりとする。

実施内容	実施期日・期間
プロポーザル参加者の公募開始	令和7年7月14日（月）
質問受付期間	令和7年7月16日（水）～令和7年7月22日（火）
質問回答	令和7年7月25日（金）まで
参加申込及び企画提案書の提出期間	令和7年7月14日（月）～令和7年7月31日（木）
ヒアリング審査（プレゼンテーション）	令和7年8月26日（火）予定
審査結果の通知	令和7年9月上旬
契約締結	令和7年9月下旬

業務引継期間	令和8年1月上旬～3月末日
業務委託の開始	令和8年4月1日（木）

(2) スムーズな業務開始のための取り組み

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に、また従事者が自立的・安定的に業務ができるための取り組みを講じること。

イ 実施期限等

令和8年4月1日の本業務委託開始までに、本市へ提示すること。

なお、受託者が新規のものに入れ替わった場合、令和8年3月31日までに現受託者から引継ぎを受けること。

(3) 人材の育成

ア 概要・ねらい

本業務を効率的に運営するために、要介護認定・給付それぞれの事務に対して必要とされる人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人材を育成する。

また、本業務委託開始後に順次人材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こと。

本業務の準備に必要な人材育成期間は、契約締結日から令和8年4月1日の本業務委託開始までを見込み、その期間において、次の内容についての説明及び研修を行う。

(ア) 全体説明

本業務の全体説明会を開催し、業務遂行上の留意点等の説明と施設案内を行う。

(イ) 要介護認定・給付業務研修

従事者等に対し、要介護認定・給付に係る各種事務内容についての実地研修を行う。

(ウ) 基幹系システム及び認定ソフト等の端末操作研修

従事者等に対し、基幹系システム及び認定ソフト等の操作研修を行う。

イ 実施期限等

令和8年4月1日の本業務委託開始までに必要な人員の確保及び育成を行うこと。

(4) 業務移行の考え方

令和8年4月1日付けの窓口受付分から、本業務として要介護認定・給付等事

務を行う。また、令和8年4月1日時点において、認定処理中の申請案件についても、本業務として認定処理を行う。

6 要介護認定・給付等業務の実施

(1) 業務内容

ア 概要・ねらい

要介護認定・給付等業務に係る各種内容の確認、事務処理、必要データの入力など適正に要介護認定・給付等業務を実施する。

イ 要介護認定・給付等業務の内容及び委託範囲

- (ア) 窓口業務
- (イ) 資格管理に関する業務
- (ウ) 要介護認定に関する業務
- (エ) 情報開示に関する業務
- (オ) 認定審査会準備並びに審査会結果処理に関する業務
- (カ) 介護保険住宅改修に関する業務
- (キ) 福祉用具購入に関する業務
- (ク) 介護保険負担限度額認定に関する業務
- (ケ) 介護保険被保険者証等の再発行に関する業務
- (コ) 送付先変更処理に関する業務
- (サ) 居宅サービス計画・介護予防サービス計画等に関する業務
- (シ) 介護保険負担割合証に関する業務
- (ス) 高額介護サービスに関する業務
- (セ) 高額医療合算介護サービスに関する業務
- (ソ) 障害者控除・おむつ控除に関する業務
- (タ) 郵便・递送業務
- (チ) 要介護認定審査結果・認定審査会資料の印刷等業務
- (ツ) 中山間地域介護サービス確保支援補助金申請書確認に関する業務
- (テ) 官島地域介護サービス確保支援補助金申請書確認に関する業務
- (ト) 介護保険給付過誤申立に関する業務
- (ナ) その他市が求める業務

ウ 連絡調整会議の開催

市と受託者は、本業務委託に係る連絡調整会議を定期的に行うものとする。

また、委託業務を円滑に実施するため、必要に応じて、随時、連絡調整、打ち合わせを実施するものとする。

なお、受託者は会議内容等の会議録を作成し、市へ提出しなければならない。

エ 業務報告書等の提出

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、保管しておくこと。

その「作業日報」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、速やかに本市へ提出すること。報告書の様式等は、契約時に定める。

オ 委託料の請求及び支払い方法

委託業務費は、あらかじめ別に定める月額払いとし、受託者は、市の検査完了後、市へ請求し、市は請求を受けた日から30日以内に受託者へ支払うものとする。

カ 検査の実施

市は受託者の業務に関する帳簿、書類等について、定期的に検査を行うものとする。また、市が必要と認める時は、臨時に検査を行うことができる。

(2) 従事者等の教育・研修

本業務の運営に必要な人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行い、社員の質と業務遂行能力の向上を図るとともに、本市へ報告すること。

7 契約終了後の業務引継ぎ

(1) 概要・ねらい

令和11年3月末の契約終了時に、次期受託者が他の事業者に変更となった場合、業務が円滑に執行されるよう次期受託者に対して業務の引継ぎとともに必要な教育を行う。引継ぎにあたっては、業務マニュアル等を含めた業務引継書を令和11年3月末までに作成の上、引継ぐこと。

(2) 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「業務引継書」で契約終了日までに本市へ報告し、次期受託者へ業務の引継ぎを行うこと。なお、契約終了日以降であっても、次期受託者への業務の引継ぎが不十分であると市が認めた場合は、市が指示する期日まで無償で引継ぎを行うこと。

(3) その他

引継ぎに際しては業務に詳しい者が関わること。また、引継ぎに係る経費は、受託者の負担とする。

8 その他

(1) 本業務の混乱を招かないよう委託業務開始までの間に、人員確保や必要な研修等を行い、円滑な業務の移行を実現すること。

(2) 効果的な運営手法、顧客対応スキル、その他受託者が有する民間のノウハウを最

大限に活用し、効率的・効果的な業務運営を実現すること。

- (3) 市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応するとともに、必要に応じて速やかに市職員に引き継ぎ、円滑な連携を図ること。
- (4) 本業務を遂行するにあたり、トラブル及びイレギュラーなケースが生じた場合は、本市へ直ちに報告するとともに、その指示に従うこと。なお、苦情については、責任を持って対応するとともに、現状分析と解決策を講じ本市へ報告すること。
- (5) 従事者等の管理・監督は受託者が行う。なお、必要に応じて本市と協議することを妨げない。
- (6) 本業務の従事者全員分の守秘義務遵守についての誓約書の写しを業務開始日までに本市へ提出すること。新たな従事者を配置する場合も同様とする。
- (7) 業務中の服装は業務に適した服装(原則として従事者であることが来庁者から認識できる服装等)を着用し、事前に市の承認を得るものとする。これらに係る費用は、受託者の負担とする。
- (8) 業務の過程において、市が資料・データの提供を求めた場合は、速やかに提出すること。
- (9) 本業務における成果品及び作成資料等の著作権、著作権等の一切の権利は市に帰属するものとする。
- (10) 本仕様書に定めのない事項又は明記されていない事項及び業務遂行中に疑義が生じた事項は、市と受託者双方協議の上、決定するものとする。
- (11) 受託者は、受託した業務を再委託してはならない。
- (12) 受託者が契約事項を遵守しない時は、市は委託契約を解除することができる。また、委託契約の解除により発生した損害については、受託者が賠償しなければならない。