

宮崎市要介護・要支援認定業務委託 仕様書

令和6年3月
宮崎市 福祉部 介護保険課

1 委託業務の概要

(1) 業務名

宮崎市要介護・要支援認定業務委託（以下、「委託業務という」）

(2) 背景及び目的

高齢者数が年々増加に伴い、要介護認定審査にかかる業務量が増大し、業務に従事する本市職員の負担も増加している。早急に業務の抜本的な改善が必要な状況であることから、要介護認定審査業務の一部を外部委託するにより、処理しなければならない業務量に対応できる体制を整え、業務を効率化し、市民が介護サービス利用の際に必要な要介護認定を公平かつ速やかに受けられるようにすることを目的とする。

(3) 委託期間

委託期間は、契約日から令和8年3月31日までとする。

(4) 履行場所

宮崎市役所 介護保険課（宮崎県宮崎市橘通西1丁目1番1号 本庁舎5階）

2 委託業務の内容

(1) 窓口及び申請内容確認・システム入力業務

ア 窓口業務

○要介護・要支援認定申請に係る窓口での申請の相談、申請書及び連絡票の受理・確認。

○情報提供申請書及び情報提供連絡書類の受理・確認と資料提供。

○認定取り消し申請書、認定申請取り下げ申請書の受理・確認。

イ 申請内容確認・システム入力業務

○郵送・電子申請を含む申請関係書類の内容確認、各情報の整理、不備箇所の問い合わせ及び申請情報のシステム入力。

<業務の主な流れ>

(ア) 認定審査係窓口において要介護・要支援認定申請者への対応を行う。

(イ) 認定審査関連以外の来客については、対応できる窓口をご案内する。

(ウ) 申請書類（申請書・連絡票等）の内容確認を行う。申請方法は窓口、郵送、電子によるものを問わない。

(エ) 全ての申請書類に受理日にて受付印を押す。

(オ) 申請者に特別な事情（ターミナル期、直近の骨折の状況、調査に関する要望等）がないかを確認し、調査に支障をきたさぬよう適切に対応する。

(カ) 申請書類の内容に不備等がある場合は、申請者・提出代行者等に確認を取り、朱書き訂正・追記を行う。

(キ) 情報提供同意欄等の申請者・提出代行者による追記・訂正が必要な場合については、追記・訂正を依頼するなど適宜対応する。

(ク) 受付票（受付された記録を残すために申請時に提出するもの）と申請書の内容確認を行う。

(ケ) 受理した申請書及び連絡票に地区番号記入をする。

(コ) 申請書類の内容をシステムへ入力する。

(サ) 入力後の申請書類について、入力内容の確認を行う。

- (シ) 申請書と連絡票を両面コピーし、介護保険要介護・要支援認定申請書及び連絡票の原本と両面コピーした用紙をクリップ留めし、地区担当者へ振り分ける。
- (ス) 不服に伴う区分変更申請や至急の対応など、苦情や利用者の不利益に繋がるような特別な事案については、速やかに本市職員に共有する。
- (セ) 郵便による申請の場合、開封後の封筒内が空になっていることを確認し、その後の処理に不要となった書類と併せて処分する。処分の方法は別途協議により決定する。

(2) 認定調査票の確認・修正及びシステム処理業務

認定調査票の結果の受取、記入漏れ・記載内容の確認、調査員への聞き取り・内容修正、システム修正入力。

<業務の主な流れ>

- (ア) 申請書の内容を確認し、調査事務依頼先をシステムへ入力する。
- (イ) 調査員から提出される調査票（データ・紙）を受け取り、本市職員へ渡す。
- (ウ) 本市職員が調査票データの取込後、原則、審査会開催日の13開庁日前までに合議体担当者から審査会資料を受け取る。連休等により変更が必要な場合は協議の上適宜調整する。
- (エ) 認定調査員に聞き取りのアポイントを取り、印刷された審査会資料の内容を十分に確認後、調査員に調査内容の聞き取り確認を行い、調査票に訂正・追記等を行う。朱書きした資料は保管する。（以下、審査会資料の確認、調査員への聞き取り確認、調査票の訂正・追記等の作業を「前捌き」と記載。）
- (オ) 前捌き後、システムへの修正入力を行い、合議体担当者に資料を引き渡す。その際、懸念事項や特記事項等の情報があれば共有する。
- (カ) 合議体担当者はシステム修正内容及び引き継いだ資料を確認する。その結果、不備・不明点が認められた場合は、前捌き実施者は合議体担当者に説明し、システムの再修正を行う。
- (キ) 前捌き、システム修正入力、合議体担当者への作業完了報告及び資料の引継ぎは、原則、審査会開催日の6開庁日前までに行うものとし、審査会の休会や連休等により変更が必要な場合は協議の上適宜調整する。

(3) 主治医意見書の確認・修正及びシステム処理業務

主治医意見書の受領、システムへのOCR読込・確認・修正、記入漏れ・記載内容の確認、医療機関への問い合わせ、システム修正入力。

<業務の主な流れ>

- (ア) 申請書の内容を確認し、医療機関及び主治医をシステムへ入力する。
- (イ) 医療機関より提出される主治医意見書を受領し、受理日にて受付印を押す。
- (ウ) 主治医意見書に被保険者番号や対象者の氏名の記載がない場合は確認して追記する。
- (エ) 主治医意見書の記載内容を確認し、不備等があった場合、医療機関に電話連絡し、確認・追記等を行う。
- (オ) 64歳以下の申請者については、特定疾病に該当することを確認し、該当傷病名が診断名の一番上に記載されていることを確認する。
- (カ) 内容を確認した主治医意見書をOCRによりシステムに取り込む。
- (キ) 個人情報もしくは個人情報に繋がる情報をシステム上で確認し、マスキング処理を行う。
- (ク) 作成医師の変更等がないか、申請情報とOCR登録内容との確認を行う。
- (ケ) OCR登録後の主治医意見書を地区担当者へ振り分ける。

【補足】

- ・申請書（介護保険 要介護・要支援認定 申請書）
介護保険の被保険者が介護サービスを受けるために要介護・要支援認定を申請するもの。申請者の情報や意見書記入を依頼する主治医の情報、情報提供に関する同意等を記入する。
- ・連絡票
申請者の状況や認定調査のための確認事項等を記入するもの。連絡票は調査員へ共有する。
- ・地区
申請情報の管理のため、本市の区域を20の地区に分けて番号を付番したもの。
- ・調査票
要介護認定の一次判定に必要な資料で、厚生労働省の「認定調査員テキスト」に従って認定調査員が作成するもの。
- ・主治医意見書
要介護認定の一次判定に必要な資料で、厚生労働省の「主治医意見書」の様式に従ってかかりつけ医師が作成するもの。
- ・審査会資料
一次判定の認定情報、調査票、主治医意見書。

(4) 委託業務にかかる処理件数の目安について

委託業務にかかる処理件数の目安については、別紙1「委託業務一覧」を参照のこと。

(5) その他

委託業務の内容について、より効率的・効果的な業務の流れの変更を行う場合は、本市と受託者で協議の上変更する。

3 委託業務の実施に関する要件

(1) 委託業務の実施時間

委託業務の実施時間は、原則8時30分から17時15分までの市役所開庁日とする。

上記時間内で作業が終わらない場合は、市と協議の上、実施時間の延長を認める。

(2) 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。

品名	数量
事務用デスク	4台
事務用椅子	4台
作業用机	4台
作業用椅子	4台
電話機	9台（共用）
電話回線	9台（共用）
コピー機	1台（共用）
FAX	1台（共用）
荷物用ロッカー	1台12名分
ハンガーラック	1台（共用）

【備考】

※貸与品やその数量については、人員の配置等によって本市と受託者の協議により、変更が可能であるものとする。

※筆記用具等の消耗品については受託者が準備すること。

※文書等の保管場所は、本市の指定する場所にて保管するものとする。

(3) システムの利用について

委託業務にて利用する本市のシステムや機器は、下表のとおりとし、委託期間中使用できるものとする。なお、機器の庁舎外への持ち出しは不可とする。

<システム関係>

内容	備考
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。
業務システム アプリケーション	MCWEL 介護システム MCWEL 認定システム Microsoft Excel、Word JUSTSYSTEM JUST Calc、JUSTNote
ファイルサーバ	セキュリティ上、アクセス制限を設ける
インターネット	本市システム環境からの接続はできない
外部インターフェース	貸与端末へのデータ取り込みは不可とする。

※業務システムは、必ず指定されたユーザーIDで利用すること。

<機器>

機器	数量
端末	8台（共用）
プリンター	4台（共用）
スキャナー	4台（共用）

【備考】

※機器及び数量については、受託者の人員の配置等によって本市との協議により変更可能とする。

(4) 受託者による機器・物品等の持込について

業務遂行上必要な場合において、以下の条件により受託者による機器・物品等の持込を認めるものとする。

ア 受託者による機器・物品等の持込・撤去については、理由と対象機器・物品等のリストを書面にて本市に相談し、本市の許可を得ること。

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。なお、持ち込んだ機器・物品等の故障、紛失、盗難等について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。

オ 受託者によるインターネット回線、電話回線、携帯電話の独自契約は可とする。ただし、本市へ事前に報告を行って許可を得ること。

- カ 本市が貸与している機器・システム・ネットワークに「(4) オ」で契約した回線を接続することはできない。また、USB メモリ等の外部記録媒体を接続することはできない。
- キ 委託期間終了後における持ち込み物品の撤去に係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は業務で使用するデータを一切取り込まないこと。
- ケ その他、記載の無い事項については、本市と受託者で協議の上定める。

4 業務実施体制

(1) 業務実施体制

業務の実施にあたり、以下のとおり業務実施体制をとること。

<業務実施体制>

役割	主な業務内容・要件	資格要件・業務経験
総括責任者	<p>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。</p> <p>業務の繁忙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。</p> <p>また、認定調査票の修正等で使用した資料や作業日報等、受託者が関与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。</p> <p>委託業務責任者として、本市職員との調整・協議を行う。</p> <p>また、個々の作業のスケジュール管理を行うとともに、認定調査票の修正等で使用した資料や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。</p>	<p>本業務又は類似業務の現場責任者等管理・監督業務の経験を有する正規職員であること。</p>
業務従事者	<p>総括責任者の指示やマニュアル等により、委託業務にかかる各種事務処理、必要データの入力等の業務や調査票や主治医の意見書の確認修正や問い合わせ、作業日報等の業務実績報告書の作成を行う。</p> <p>作成した資料は、総括責任者に提出し、承認を得る。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>電話での問い合わせ、文書の読み取り、訂正作業等事務的な作業が問題なくできること。</p>

(2) 総括責任者及び業務従事者の確認

総括責任者及び業務従事者については、契約時に従事者名簿の提出を持って確認するものとする。
また、委託期間内に従事者やその役割を変更する場合は従事者名簿の再提出を行うこと。

5 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

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こと

ア 個人情報の保護

電子データや帳票類をはじめ、業務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

業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行上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

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、総括責任者及び業務従事者が執務室に入室する際には、必ず身分証明書等を携帯すること。

エ その他情報セキュリティ対策の実施

業務の実施にあたっては、本市の定める「宮崎市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年12月19日宮崎市条例第40号）」、「宮崎市個人情報の保護に関する事務取扱要綱（令和5年4月1日施行）」、「宮崎市情報セキュリティポリシー」並びに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。

(2) 関係法令等の遵守

受託者は、関係法令等に基づいて適正に業務を実施すること。

<関係法令等>

- ・介護保険法（平成9年12月17日号外法律第123号）
- ・介護保険法施行令（平成10年12月24日号外政令第412号）
- ・介護保険法施行規則（平成11年3月31日号外厚生省令第36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）
- ・その他、厚生労働省通知、本市条例等

(3) 信用失墜行為の禁止

受託者は、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(4) 業務の品質の確保

ア 継続的に要員の業務スキルの維持・向上や、介護保険制度の理解に努め、事務の効率性・利便性・正確性を確保すること。

イ 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。

ウ システム標準化により業務の実施方法等に変更が生じる場合についても、委託業務を適切に継続できるよう対応すること。

6 委託業務履行の検査

(1) 履行期日及び成果品

履行期日及び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。

履行期日	成果品
毎月末	月次業務実績報告書
3月末	年度業務実績報告書
契約終了月末	業務引継ぎ書 業務マニュアル

(2) 検査の方法

各業務の履行状況については、成果品の確認により検査を行う。

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が明確でない場合は、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（月・年） 処理内容 問題点 改善内容	<ul style="list-style-type: none"> ・処理内容や処理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 ・本市との調整事項等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 特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・各作業の処理状況が明確に記載されているか ・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イケない」 のか等の具体的に記載できているか ・その他、次の受託事業者が業務を遂行する上で 気をつけるべきことが明確に記載されているか
業務マニュアル	全ての受託業務	<p>【目的】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務の効率化 ・対応品質の均一化 ・属人化の防止 ・ノウハウの共有 <p>【作成方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シンプルな記載 ・調べたい内容を見つけやすい ・初心者が理解できる表現 ・読み手が即実行できる ・運用の実態に応じたポイント <p>以上のことが配慮され、読み手が効率的に目的 を達成できるよう作成されているか</p>

7 委託料の支払

委託料は翌月払いとし、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、6－(2)の検査を行い、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。

8 業務の受託準備

(1) 業務の引継ぎ

ア 委託業務の説明

総括責任者に対し、委託業務に係る各種業務内容や留意事項等について、本市職員から説明を行う。

イ システム操作の説明

総括責任者に対し、業務で使用するシステムの操作方法等について、本市職員から説明を行う。

(2) 業務移行の考え方

ア 引継移行期間

令和6年7月1日(月)から令和6年9月30日(月)までは、引継移行期間とする。

イ 引継移行期間中の業務

引継移行期間中は、職員の助言を得ながら業務を行えるものとする。

(3) 要員について

ア 要員については、繁忙時の状況も踏まえ、本業務の運営に必要十分な要員を継続して確保すること。

イ 令和6年10月1日(火)の業務本稼働までに要員を育成し、業務実施体制を整えること。

9 新受託者への引継ぎ

受託者の入れ替わりにより、引継ぎが必要になった場合は、次のとおり業務の引継ぎを行うこと

(1) 引継ぎ方法

令和8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8年4月以降の新たな受託者が速やかに業務を遂行できるよう「業務引継ぎ書」を作成して本市へ提出し、新たな受託者へ業務の引継ぎを行う。

なお、契約解除の場合も同様とする。

(2) その他

引継ぎに掛かる経費は本契約に含めることとする。実際に引継ぐ際には本市と事前に協議を行うこと。

10 その他

業務遂行過程において生じた疑義や本仕様書に定めのない事項については、本市と別途協議して定めるものとする。