

**泉南市要介護認定及び介護給付業務等  
に伴う業務委託  
仕 様 書**

令和6年4月

**泉南市 福祉保険部 長寿社会推進課**

## 目次

1 業務委託の概要	1
(1) 背景及び目的	1
(2) アウトソーシングの基本的な考え方	1
(3) 受託者に求めること	2
(4) 期待する効果	2
2 業務委託の内容	3
(1) 名称	3
(2) 委託期間	3
(3) 業務範囲	3
(4) 要介護認定事務にかかる処理件数	4
3 業務委託実施場所の要件	4
(1) 設置場所及び執務スペース詳細	4
(2) 運営時間	4
(3) 本市が貸与を予定している物品等	4
(4) 情報システムの利用環境	5
(5) 受託者による機器、物品等の持ち込みについて	5
(6) 郵便物等の受け取りと発送について	6
(7) 推進体制	6
4 業務委託遂行上の留意点	7
(1) 情報セキュリティに関する考え方	7
(2) 関係法令等の遵守	7
5 業務委託履行の検査	8
(1) 履行期日及び成果品	8
(2) 検査の方法	8
6 業務委託費の支払い	8
7 要介護認定及び介護給付業務等に伴う業務委託の準備	9
(1) 本格稼働までのスケジュール	9
(2) 要員の育成	9
(3) 業務移行の考え方	9
8 要介護認定業務の実施	10
(1) 業務内容	10
(2) 業務マニュアルの作成	11
(3) 要員の教育・研修	12

9	介護給付業務(住宅改修・福祉用具購入業務)の実施	12
	(1) 業務内容	12
	(2) 業務マニュアルの作成	12
	(3) 要員の教育・研修	13
10	介護保険負担限度額認定申請に係る業務の実施	13
	(1) 業務内容	13
	(2) 業務マニュアルの作成	13
	(3) 要員の教育・研修	14
11	認定調査員支援システムの導入及び保守業務	14
	(1) 業務内容	14
12	新受託者への事務の引継ぎ	14

<添付資料>

別紙1	泉南市要介護認定業務事務処理件数	15
別紙2	要介護認定業務等内容	16
別紙3	介護給付業務等内容	17
別紙4	調査員支援システム導入及び保守業務内容	18

## 1 業務委託の概要

### (1) 背景及び目的

本業務におけ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平成27年度より、アウトソーシング化している。近年、高齢者人口や要介護認定者数が年々増加しており、それに伴い要介護・要支援に係る申請件数も増加しているが、アウトソーシング化することによって、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ている。

また、平成29年4月より介護予防・日常生活支援総合事業の開始に伴い、本業務との関連が大きいことから一体的にアウトソーシング化を行っている。

今後も、高齢者人口増加に伴い、要介護認定者数も増加が見込まれることから、引き続きアウトソーシング化を行い、市民サービスの向上、コストの縮減を図っていく。

また、要介護認定者数の増加に伴い、介護サービス利用者も増加傾向にあり、住宅改修・福祉用具購入、並びに負担限度額認定に係る窓口対応業務を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っていく。

加えて、増加する要介護認定申請に対応するため、調査員支援システムを導入し、迅速かつ適切な調査体制の構築を図る。

なお、本業務の運営にあたっては、個人情報の保護に十分留意したうえで、可能な限りの業務のアウトソーシング化を目指していく。

### (2) アウトソーシングの基本的な考え方

要介護認定業務及び介護給付業務は、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。

#### ア 管理業務部門

管理業務部門は、本市職員により構成され、業務全体の総括や設備の維持管理、委託業務部門の管理、制度運用指導、認定業務に係る出納事務、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。
- (ウ) 要介護認定業務及び介護給付業務に係る出納事務を行う。

#### イ 委託業務部門

要介護認定業務においては、本市が行う要介護認定に際し、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、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。

介護給付業務及び負担限度額認定に係る業務においては、本市が行う住宅改修・福祉用具購入・負担限度額認定に係る業務に際し、その業務の一部を行うものである。

具体的には、管理業務部分と連携を図り、住宅改修・福祉用具購入業務における、事前申請受付、給付券・支給決定書等の送付及びお渡し、事後申請受付の業務を担い、負担限度額認定においては申請受付から決定通知送付に至るまでの業務を担い、それぞれ業務の効率化を図る。

また、認定調査員支援システム導入及び保守業務においては、認定調査員が日々の訪問調査及び調査票の作成において使用するタブレット端末への導入とし、増加する認定申請に対応し円滑な業務遂行を図る。

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。

### (3) 受託者に求めること

- (ア) アウトソーシングにおける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。
- (イ) 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。
- (ウ) 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・指揮命令系統を確保し、円滑な業務の実施が可能であること。
- (エ) 本市の事務処理量を踏まえて、事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。
- (オ) 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。
- (カ) 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。
- (キ) 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。

### (4) 期待する効果

#### ア 柔軟性を備えた運用体制の確立

「8 要介護認定業務の実施」「9 介護給付業務（住宅改修・福祉用具購入業務の実施）」「10 負担限度額認定に係る業務の実施」に記載のとおり、要介護認定及び介護給付業務等の一部をアウトソーシング化することで、被保険者や介護事

業者等からの申請書受付や、必要書類発送等の業務について、運用体制を固定することなく、業務量等の環境の変化に合わせた効率的な人材の配置が可能となる。

#### イ 認定審査の円滑な実施支援

委託業務部門が要介護認定の専門部署として業務に特化することにより、認定事務全体の効率化・高度化が図れ、要介護・要支援認定審査の円滑な実施を支援することが可能となる。

#### ウ 期間の短縮

訪問調査及び意見書作成依頼から、一次判定・二次判定を経て認定結果の通知まで、認定審査にかかる一連の事務作業の大部分をアウトソーシング化することで、委託業務部門の専門性が高まり、結果的に認定申請受付から結果通知までの期間の短縮が可能となる。

#### エ 安定した業務運用の維持

業務遂行に必要なスキルを有する人材を配置することで、専門性が確保され、安定した業務運用を維持できる。

#### オ 作業品質の確保

受託者内でサービス品質の維持・向上を図るためのチェック体制を確立することにより、業務全体の作業品質が確保されるとともに、本市職員の作業負荷を軽減することが可能となる。

## 2 委託業務の内容

### (1) 名称

泉南市要介護認定及び介護給付業務等に伴う業務委託

### (2) 委託期間

委託期間は、令和6年8月1日より令和9年7月31日までとする。

### (3) 業務範囲

受託者が行うべき業務の範囲は以下に示すとおりである（ただし、各業務の詳細については「7 要介護認定及び介護給付業務等に伴う業務委託の準備」以降を参照のこと）。

#### ア 要介護認定及び介護給付業務等に伴う業務委託の準備

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、並行業務の実施などがこれに該当する。

#### イ 要介護認定及び介護給付等に伴う業務委託の実施

要介護認定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及び、介護給付（住宅改修・福祉用具購入）及び負担限度額認定に係る窓口対応業務、発送業務、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。

#### ウ 介護予防・日常生活総合事業支援業務の実施

総合事業の一連の事務事業、申請受付から被保険者証の発行までの業務をこの業務と一体的に行う。

## 工 認定調査支援システムの導入及び保守業務

業務内容は、別紙4「調査員支援システム導入及び保守業務内容」を参照すること。

## オ 新受託者への事務の引継ぎ

令和9年7月の契約終了に伴う、令和9年8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。

### (4) 要介護認定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「泉南市要介護認定業務事務処理件数」を参照のこと。

## 3 業務委託実施場所の要件

### (1) 設置場所及び執務スペース詳細

住所 泉南市樽井一丁目1番1号 泉南市役所 長寿社会推進課内

### (2) 運営時間

委託業務の運営日及び運営時間は、9時から17時30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) 本市が貸与を予定している物品等

本市は下表に示す物品を受託者に貸与する。

品名	数量等
事務用机	3台
事務用椅子	5脚
電話機(市職員と共用)	1台
電話回線(市職員と共用)	1回線
コピー機(市職員と共用)	1台
FAX(市職員と共用)	1台

#### 【備考】

※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。

※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。

※文書等の保管場所は、長寿社会推進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

アウトソーシング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原則不可とする。)

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
情報系端末	端末	6台
認定調査員支援システム	端末	1台
	プリンタ	1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。

#### (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や、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については、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。

#### (7) 推進体制

「2-(3)業務範囲」に示す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。

#### 【役割定義】

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。 要介護認定業務責任者として、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。	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。
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。	月次業務実績報告書等に必要のOA ソフトウェアを問題なく操作できること。

## 4 委託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。

#### 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。

#### イ 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。

#### 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。

#### 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、本市の定める  
泉南市情報セキュリティポリシー（令和5年3月31日改定）その他個人情報の保護に関する法律に基づき、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、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)

## 5 委託業務履行の検査

### (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
要介護認定事務の実施	毎月末	月次業務実績報告書
	毎年3月末及び令和9年7月末	年度業務実績報告書
新受託者への事務の引継ぎ	令和9年7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（「5－（1）履行期日及び成果品」を参照のこと）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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 処理内容や処理件数等が明確にされているか</li> <li>● 相談内容や相談件数等が明確にされているか</li> <li>● 業務遂行上の問題点等が明確にされているか</li> <li>● 本市との調整事項などが明確にされているか</li> <li>● 業務を効率的に遂行できるような提案ができていますか</li> </ul>
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"> <li>● 各作業の処理状況が明確に記載されているか</li> <li>● 特に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」のか等を具体的に記載できているか</li> <li>● 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</li> </ul>

## 6 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（「5－（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、支払いは令和6年度から令和9年度までの総額を36で除した額を均等に支払うものとする。

## 7 要介護認定及び介護給付業務等に伴う業務委託の準備

### (1) 本格稼働までのスケジュール

本業務の本格稼働までのスケジュールは、概ね以下のとおりとする。

- |              |               |
|--------------|---------------|
| ▲ 令和6年 6月上旬  | 委託業者決定        |
| ▲ 令和6年 6月20日 | 契約締結予定        |
| ▲ 令和6年 7月1日  | 引継ぎ業務開始（研修含む） |
| ▲ 令和6年 8月1日  | 本格稼働          |

### (2) 要員の育成

#### ア 概要

本業務を効率的に運営するために、それぞれの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8月1日の本格稼働までの約1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、及び、要介護認定事務及び介護給付事務を担当する業務従事者に対し、本市職員が要介護認定及び介護給付に係る各種事務内容についての実地研修を行う。

#### ③ 基幹系システム及び認定ソフト等の端末操作研修

- ・市庁舎において、総括責任者等の管理者、及び、要介護認定業務及び介護給付業務を担当する業務従事者に対して、介護オンライン及び認定ソフト等の操作研修を実施する。

#### イ 実施期限等

令和6年8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。

### (3) 業務移行の考え方

- ・令和6年8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及び介護給付等に係る事務を行う。また、令和6年8月1日時点において、処理中の申請案件についても、委託業務部門にて認定処理を行う。

## 8 要介護認定業務の実施

### (1) 業務内容

#### ア 概要

要介護認定にかかる各種事務処理、必要データの入力など効率的に認定事務を実施する。

#### イ 要介護認定事務

本業務における要介護認定事務の業務概要は以下のとおりとする。

- ① 認定更新の勧奨に関する業務
  - ・更新申請書等の発行、送付
- ② 認定申請に関する業務
  - ・認定申請にかかる相談、認定申請書受付、内容確認、受理、入力、被保険者証回収、資格証発行、申請取り下げ時の対応
- ③ 主治医意見書に関する業務
  - ・主治医意見書・依頼書・作成料請求書発行、送付、受理、入力、主治医意見書点検、不備確認(不備確認には「医療機関名」「医師名」「最終診察日」「記入日」「診断名」「症状としての安定性」「特別な医療」「心身の状態に関する意見」「食事行為」「サービス利用による生活機能の維持・改善見通し」等の内容確認を行い不明な箇所について問い合わせを行う。)、主治医意見書督促
- ④ 認定調査票に関する業務
  - ・市調査員への振り分け、調査委託先への依頼、認定調査票・認定請求書の発行、送付、受理、入力、不備確認(不備確認には「調査日」「調査場所」「調査員名」「現在受けているサービス」「チェック漏れ」等の内容確認を行い不明な箇所について問い合わせを行う。)、認定調査票督促
- ⑤ 延期通知に関する事務
  - ・延期通知・資格者証発行、送付
- ⑥ 認定審査会資料に関する業務
  - ・入力業務：主治医意見書・認定調査票の一次判定システム取り込み
  - ・一次判定処理：入力された情報を基に一次判定処理の実行
  - ・出力業務：一次判定結果を基に審査会資料を出力
  - ・審査会資料の一次判定・特記事項・主治医意見書により特別な医療の整合性の確認
  - ・差し替え業務：不備や追記による調査票、意見書の差し替え
- ⑦ 認定結果に関する事務
  - ・認定結果通知・被保険者証発行、送付
  - ・地域包括支援センターへの情報提供書の作成

⑧ 資格管理に関する業務

- ・資料提供業務：申請書受理・出力・送付
- ・居宅・予防の届出：受理登録
- ・転入者継続：受理登録・メモ入力・必要書類の印刷、発送
- ・市内転居：届出のメモ入力、被保険者証回収入力
- ・死亡：届出のメモ入力、被保険者証回収入力
- ・取下げ：受理登録、メモ入力
- ・送付先変更：申請書受理・入力・メモ入力
- ・処分延期通知：発行・送付
- ・生活保護受給者の2号被保険者申請業務
- ・65歳年齢到達資格取得業務、被保険者証発行
- ・介護保険負担割合証の発行・通知
- ・資格取得・異動・喪失処理
- ・住所地特例施設及び適用除外施設入居者のリスト作成
- ・住所地特例施設入退所連絡票の受理・入力・メモ入力

⑨ 付随業務

- ・電話窓口一次対応

業務内容について、別紙2「要介護認定業務等内容」を参照のこと。

ウ 介護予防・日常生活支援総合事業に関する業務

- ・対象者の仕分け、申請書・資格証の発行
  - ・チェックリストの受理・入力
- ・被保険者証の発行、送付

エ 実施期限等

日々の作業実績を基に、「月次作業実績報告書」を月末に、「年度業務実績報告書」を毎年3月末（9年度は7月末）に作成し、本市へ報告すること。

オ 定例会議

月1回、定例会議を行い、業務責任者と打ち合わせや調整を行う。

(2) 認定業務マニュアルの作成

ア 概要

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、「認定業務マニュアル」を作成する。「認定業務マニュアル」の作成に際しては、その内容について定期的に本市へのレビューを行い、本市の承認を得ること。

イ 実施期限等

本業務の作業手順等について記載された「認定業務マニュアル」を令和3年7

月末までに作成し、本市へ提示すること。

#### ウ その他

「認定事務マニュアル」については、随時、内容の変更を行い、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。

### (3) 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。

## 9 介護給付業務(住宅改修・福祉用具購入業務)の実施

### (1) 業務内容

#### ア 概要

介護給付業務（住宅改修・福祉用具購入業務）にかかる窓口対応、書類の発送など効率的に介護給付事務を実施する。

#### イ 介護給付事務

本業務における介護給付事務の業務概要は以下のとおりとする。

- ① 事前申請受付にかかる業務
  - ・住宅改修・福祉用具購入・貸与にかかる事前申請書の受付及び点検、書類の確認
- ② 給付券・支給決定書にかかる業務
  - ・給付券・支給決定書等の送付、給付券・支給決定書の窓口でのお渡し
- ③ 事後申請受付にかかる業務
  - ・住宅改修・福祉用具購入にかかる事後申請の受付及び書類の点検、確認
- ④ 指定（介護予防）福祉用具貸与にかかる業務
  - ・指定（介護予防）福祉用具貸与理由書の受付
- ⑤ 不随業務
  - ・電話窓口一次対応

業務内容について、別紙3「介護給付業務等内容」を参照のこと。

### (2) 介護給付業務マニュアルの作成

#### ア 概要

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、「介護給付業務マニュアル」を作成する。

「介護給付業務マニュアル」の作成に際しては、その内容について定期的に本市へのレビューを行い、本市の承認を得ること。

#### イ 実施期限等

本業務の作業手順等について記載された「介護給付業務マニュアル」を令和6年7月末までに作成し、本市へ提示すること。

#### ウ その他

「介護給付業務マニュアル」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。

### (3) 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。

## 10 負担限度額認定に係る業務の実施

### (1) 業務内容

#### ア 概要

負担限度額認定にかかる窓口対応、書類の発送など効率的に負担限度額認定事務を実施する。

#### イ 負担限度額認定事務

本業務における介護給付事務の業務概要は以下のとおりとする

##### ①申請受付にかかる業務

・ 端末情報確認、申請書記入補助、確認（配偶者有無/預貯金等）、入力、交付、書類のコピー、確認及び保管

##### ②負担限度額認定証・決定通知書にかかる業務

・ 負担限度額認定証・決定通知書等の送付

##### ③不随業務

・ 電話窓口一次対応

### (2) 負担限度額認定業務マニュアルの作成

#### ア 概要



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、「負担限度額認定業務マニュアル」を作成する。「負担限度額認定業務マニュアル」の作成に際しては、その内容について定期的に本市へのレビューを行い、本市の承認を得ること。

#### イ 実施期限等

本業務の作業手順等について記載された「負担限度額認定業務マニュアル」を令和6年7月末までに作成し、本市へ提示すること。

#### ウ その他

「負担限度額認定業務マニュアル」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。

### (3) 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。

## 11 認定調査員支援システムの導入及び保守業務

### (1) 業務内容

別紙4「調査員支援システム導入及び保守業務内容」を参照すること。

## 12 新受託者への事務の引継ぎ

### ア 概要

令和9年7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9年8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。

泉南市要介護認定業務 事務処理件数			(別紙1)
	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (見込)
認定者数	3656	3772	3970
申請者数			
新規	1076	1230	1350
区変	354	391	440
更新	1422	1650	1300
合計	2891	3271	3090
申請取下件数	116	123	130
処分延期件数	769	662	800
審査会開催回数	218	226	230

(別紙2)

【 要介護認定業務等内容 】

	委託業務	市業務
	更新申請書等の送付	
要介護認定にかかる相談	相談受付	委託内容以外の相談受付
要介護認定申請	認定申請書等受付、チェック 問診表等聞き取り 被保険者証回収 申請内容入力 申請取り下げ時入力	
認定調査依頼	調査票・依頼書出力、送付 市調査員への振り分け 調査委託先への依頼(電話・書類) 調査票点検(記入漏れ等)、不備時確認 入力	市認定調査員による調査 調査委託先との委託契約 調査委託分支払い処理 調査票点検(調査マニュアル)、不備時確認・ 調査員への指導
主治医意見書作成依頼	主治医意見書・依頼書出力・送付 主治医意見書点検、不備確認・修正 入力	支払い処理
認定事務の処分延期通知送付	該当者に通知・資格者証送付 入力 調査票督促 意見書督促	
認定審査会資料作成	一次判定システムへ意見書・調査票取り込み 一次判定処理 審査会資料出力	
認定審査会(2市1町共同設置)	審査会事務局からの指摘による差し替え処理	審査会事務局からの指摘事項を調査員へ確認・ 調査員への指導
(二次判定)結果通知	審査会データ取込、入力 結果通知・被保険者証の出力、送付 (要支援者)包括資料作成 負担割合証作成、送付 主治医への情報提供	判定結果等への苦情・不服への対応
介護予防・日常生活支援総合事業申請	対象者リスト作成、振り分け 包括へ対象者資料送付、 対象者へ案内送付 チェックリスト受付・チェック 入力 被保険者証の発行、送付	
	資格管理 年齢到達者への被保険者証発行、 転入・転出処理、死亡処理 適用除外、住所地特例処理	要介護認定業務等全体の総括 設備の維持管理 委託業務部門の管理 制度運用指導
	その他 窓口受付 送付先変更の受付・入力 被保険者証・負担割合証再発行 電話受付	認定業務にかかる出納業務等

【 介護給付業務内容 】

	委託業務	市業務
事前申請(委託)	・ 事前申請受付(申請関係書類の確認) 住宅改修 (25件/月 5分/件) 用具購入 (25件/月 5分/件)	・ 改修・購入に関する質問対応
↓		
内容審査		・ 申請内容の審査
↓		
給付券・確認書の送付	・ 給付券・支給決定書等の送付/窓口でのお渡し 住宅改修 (25件/月 3分/件) 用具購入 (25件/月 3分/件)	・ 給付券・支給決定書等の発行に係る決裁
↓		
工事着手・購入手続き		
↓		
事後申請(委託)	・ 事後申請受付(申請関係書類の確認) 住宅改修 (25件/月 5分/件) 用具購入 (25件/月 5分/件)	
↓		
内容審査		・ 申請内容の審査
↓		
支払い事務		・ 支払い業務

**1 履行期間**

令和6年8月1日から令和9年7月31日まで

**2 履行場所**

泉南市役所  
受託者の社内  
データセンター

**3 委託範囲**

- (1) 調査員支援システム（以下、本システム）の導入業務
- (2) 本システムで使用する機器類の調達
- (3) 本システムの保守業務

**4 前提条件**

- (1) システム開発及び情報セキュリティの観点より、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」

**5 スケジュール**

詳細な実期などについては本市と協議の上、調整すること。

## 6 本システムを使用する機器

本システムを稼働させるため、本市から貸与する下記の機器類（通信回線を含む）を使用すること。

（調査員用）

- ・Windows タブレット【Surface Go3LTE Advanced(Corei3/4GB RAM/64GBeMMC) +タイプカバー】 : 10 台
- ・通信回線 3GB以上/月 : 10 回線

（事務局用）

- ・ノートPC【HP 250 G8 Notebook PC】 : 1 台
- ・モバイルルータ【FS030WMB1】 : 1 台
- ・通信回線 10GB以上/月 : 1 回線

（その他）

- ・モノクロプリンタ【RICOH SP 2300L】 : 1 台
- ・プリンタケーブル【バッファロー USB2.0 ケーブル】 : 1 個

## 7 システム要件

### 7.1 システム利用時間

8:30~22:00（月～金）

### 7.2 セキュリティ要件

- (1) システム起動に際し、職員ごとのIDとパスワードによる不正利用防止機能があること。
- (2) ログインユーザー単位で権限を保持し、権限に応じてメインメニューの機能について、使用可否が制御できること。
- (3) 物理的な盗難と破壊による脅威を防止するため、クライアントでのデータ保持は行わないこと。
- (4) 接続専用端末では、本ASP以外、インターネット通信ができないようアクセス制限を設定すること。
- (5) 個人情報については、データベース暗号化を実施すること。
- (6) ユーザー情報の登録・変更・削除は、システム管理者のみ実施可能とすること。

## 8 機能要件

### 8.1 ログイン、メインメニュー

- (1) ID・パスワード等によりユーザーが特定され、メインメニューへ遷移する。
- (2) システムのバージョン番号を表示する。
- (3) 回覧機能で作成された自分宛ての回覧メッセージを閲覧できる。
- (4) 複数回ログインに失敗すると、アカウントがロックされる。

### 8.2 回覧機能

- (1) 利用者に向けて回覧メッセージを作成する。
- (2) 回覧メッセージを発信する利用者を限定できる。
- (3) 回覧メッセージの既読状況が把握できる。
- (4) PDF を添付できる。
- (5) 利用者から回覧作成者へ返信できる。

### 8.3 調査台帳管理

- (1) 要介護認定の調査依頼データ。申請日、申請区分、調査予定日等のデータを保持できる。
- (2) 調査台帳検索結果の表示順が任意で設定できる。
- (3) 調査台帳登録／編集時において、下記情報を登録／編集することができる。

基本情報	申請区分、エリア、受理日、申請日、 機関、担当調査員、過去の申請、前回認定日、前回有効期間、調査回数、No、備考、緊急、保留
調査実施場所	実施場所、訪問先情報（電話番号、住所）
調査状況	調査実施日、調査実施時刻、提出日、取下げ返却日
問合せ状況日付	問合せ日、対応完了日
調査対象者	被保険者番号、被保険者区分、氏名、フリガナ、性別、生年月日、年齢、住所、電話番号
家族等連絡先	氏名、調査対象者との関係、住所、電話番号1、電話番号2、備考
資料添付	申請者等のPDFを関連付け ※調査員の使用する「調査予定一覧」で参照する。
予定調整	調査予定日、調査予定時刻、調査期限日、同行者、調整者、調整日
伝言メモ	調査員に対する伝言メモ ※調査員の使用する「調査予定一覧」で参照する。
集計対象	「集計データ照会」機能で集計対象とするか選択する。

- (4) 下記の検索条件に応じて、調査台帳の一覧を表示する。

年度、申請区分、エリア、問合せ状況、担当調査員名、調査対象者名  
調査対象者カナ、被保険者番号、機関、緊急、保留、申請日、調査予定日、調査  
実施日、提出日、取下日、調査期限日、更新日、備考

- (5) 検索に合致した件数が表示される。
- (6) 調査実施場所、予定調整情報編集時に編集前のデータが履歴管理される。
- (7) 調査台帳の一覧を印刷することができる。
- (8) 調査票、特記事項を印刷することができる。

#### 8.4 調査票入力

- (1) 「調査台帳管理」で登録された担当調査員、調査予定日、調査予定時刻に応じて、ログインした調査員の調査予定が一覧表示される。
- (2) 「調査台帳管理」で登録された添付資料が参照できる。
- (3) 「調査台帳管理」で登録された伝言メモが参照できる。
- (4) 前日以前及び翌日以降の調査予定が参照できる。
- (5) 調査対象者の情報（氏名、住所 等）が表示される。
- (6) 調査予定一覧から調査票入力画面に遷移する。
- (7) 調査対象者の情報を表示する。
- (8) 同席者が入力できる。
- (9) 在宅利用において、サービス区分・現在受けているサービスの状況を入力する。
- (10) 施設利用において、利用している施設の情報を入力する。
- (11) 「市町村特別給付」「介護保険給付外の在宅サービス」の利用状況を入力する。
- (12) 特記事項（家族状況、居住環境 等）を入力する。
- (13) 特記事項（家族状況、居住環境 等）に用意されたテンプレートを引用できる。
- (14) 家族状況（独居・同居）を入力する。
- (15) 基本調査1群～5群及び特別な医療、日常生活自立度の調査結果を入力する。
- (16) 回答に応じて特記事項の必須チェックをする。
- (17) 基本調査1群～5群及び特別な医療、日常生活自立度ごとに特記事項を入力する。
- (18) 特記事項を同じ群の複数の項目に対して入力できる。
- (19) 基本調査1群～5群及び特別な医療、日常生活自立度及びその回答毎に用意された特記事項テンプレートを引用できる。
- (20) 入力した調査内容を一覧で参照／編集できる。
- (21) 入力した特記事項を一覧で参照／編集できる。
- (22) 「認定調査員テキスト」が定める警告コードをチェックする。
- (23) 回答と特記事項の内容に矛盾のある可能性が高い項目について警告表示する。
- (24) 一次判定シミュレーション結果を表示できる。



## 8.5 集計データ照会

- (1) 月間の受理件数・提出件数・取下件数・未提出件数を集計する。
- (2) 年度当初の集計の際は、前年度受理分と今年度受理分を区別して集計する。
- (3) 受理月毎に提出件数・取下件数を月別集計する。
- (4) 調査員別の調査実施件数・提出件数を集計する。
- (5) 申請日から提出日及び問合せ日から対応完了日までの平均日数を集計する。
- (6) 平均日数算出の基礎となるCSVデータを出力できる。

## 8.6 帳票出力

- (1) 調査予定日・調査実施日をもとに、調査員の調査予定一覧を出力する。

## 8.7 調査対象者管理

- (1) 下記の検索条件に応じて、調査対象者の一覧を表示する。  
エリア、氏名、ふりがな、被保険者番号、被保険者区分
- (2) 調査対象者一覧の表示順が任意で設定できる。
- (3) 調査対象者の登録／編集時において、下記情報を登録／編集することができる。

調査対象者	被保険者番号、エリア、被保険者区分、氏名、ふりがな、性別、生年月日、電話番号、住所
家族等連絡先 1	氏名、調査対象者との関係、電話番号 1、電話番号 2、住所、備考
家族等連絡先 2	氏名、調査対象者との関係、電話番号 1、電話番号 2、住所、備考
メモ	メモ ※調査台帳登録時にメッセージとして表示される。

## 8.8 施設管理

- (1) 下記の検索条件に応じて、施設の一覧を表示する。  
施設名、住所
- (2) 施設の登録／編集時において、下記情報を登録／編集することができる。

施設情報	施設名、電話番号、住所、施設利用
------	------------------

## 8.9 ユーザー管理

- (1) 下記の検索条件に応じて、ユーザーの一覧を表示する。  
No、氏名、認定調査番号、ふりがな、ユーザーID、職種（調査員・事務員）

- (2) ユーザーの登録／編集時において、下記情報を登録／編集することができる。

ユーザー情報	No、氏名、ふりがな、認定調査番号、雇用形態（常勤・登録）、職種（調査員、事務員）
ログイン情報、権限	ユーザーID、パスワード、権限、データ参照範囲

#### 8.10 特記事項テンプレート管理

- (1) 下記の検索条件に応じて、特記事項テンプレートの一覧を表示する。  
基本調査項目、特記事項テンプレート文章
- (2) 特記事項テンプレートの登録／編集時において、下記情報を登録／編集することができる。

テンプレート情報	群、項目、回答、テンプレート
----------	----------------

#### 8.11 調査項目説明管理

- (1) 下記の検索条件に応じて、調査項目説明の一覧を表示する。  
群、項目
- (2) 基本調査の入力画面に表示される説明文を編集することができる。

調査項目説明	調査項目説明
--------	--------

#### 8.12 ログ管理

- (1) システムの操作ログを記録する。

#### 8.13 データ連携

- (1) 介護保険システムから出力される申請情報を本システムに取り込むことができること。
- (2) 本システムから認定調査票及び特記事項データを出力し、介護保険システムに取り込むことができること。

### 9 システム実行環境

本システムは、ASPサービスにてシステム構築・提供するものとする。当該端末からシステムへの接続に対しては、本ASPサービスに接続できるデータ通信回線を用いるものとする。通信については暗号化するなど安全管理措置を講ずること。

#### 9.1 インフラ要件

- (1) サーバー側で実行される調査員支援システムについて、SSLによる暗号化通信を経由してアプリケーション配信を行い、タブレット PC に画面転送を行う環境を構築すること。

- (2) タブレット PC に対しては、画面転送以外のクリップボードの共有、デバイスドライ  
ブの共有、印刷ができないように情報漏洩に対する環境を構築すること。
- (3) 不測の事態に備え、データのバックアップを行うこと。バックアップ取得方法や保持  
する保存世代数は構築時に定めることとする。
- (4) 調査員支援システムを使用するクライアント端末（タブレット PC・ノート PC）の  
OS は Windows であること。

## 9.2 システム運用環境の設定

本システムを円滑に運用できるよう、次のとおり設定を行うこと。

- (1) バックアップは日次取得とする。
- (2) アプリケーションプログラムに変更があった場合は、必要な各機器にネットワークを  
利用して配信を行うことが可能であること。なお、配信のタイミングは本市と協議の  
上、決定することとする。

## 10 操作研修

- (1) 本番運用開始前に操作研修を実施すること。（最大 2 回）
- (2) 開催方法（対面、WEB 形式）や実施時期などについては本市と協議の上、調整する  
こと。

## 11 システム保守

### 11.1 保守内容

- (1) 本システムに関する問い合わせ
  - ・対応方法 : 電話、電子メール
  - ・対応時間 : 平日 9:00~17:30  
(土曜日、日曜日、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び年末年始は、  
含まないものとする。)
- (2) 本システム使用に伴う障害対応
- (3) 本システムのアプリケーションに関するバージョン管理（データの管理を除く）
- (4) 本システムのパッケージ改訂版がリリースされた場合におけるバージョンアップ作業

## 12 著作権について

- (1) 本調達により作成される著作物の著作権は受託者に帰属するものとする。受託者は本  
市に対して著作権者人格権を行使しないものとする。
- (2) 第 1 項の著作物には、この契約が締結される以前に本市、受託者または第三者がそれ  
ぞれ著作権を有していた著作物は含まないものとする。