門真市介護認定調査業務委託仕様書（仕様書①）

門真市（以下「市」という。）では、介護保険法（平成９年法律第123号。以下「法」という。）の規定に基づき、日常生活を営むうえで介護や支援が必要となった被保険者が、必要なサービスを受けるために、介護等が必要な程度を決定する要介護認定及び要支援認定（以下「要介護認定等」という。）を行うにあたり、被保険者の心身の状況、その置かれている環境等について、面接による調査（以下「認定調査」という。）を行います。

（本業務の位置付け）

本業務は、公募型プロポーザル実施要領第１⑶事業目的及び第１⑷概要の定めるところにより、別添仕様書②「門真市介護認定事務等業務委託仕様書」に定める業務と一体かつ継続的に、同一の事業者へ委託されるものです（実施要領第17その他⑿）。受託者は、認定調査の効率的な実施及び認定事務等業務との有機的な連携に資するため、仕様書②に基づき認定事務等を行う業務従事者と一体的な運用体制を構築し、業務責任者による総括管理の下、両業務を適切に運営してください。

１　委託業務の概要

法第24条の２第２項に規定する指定市町村事務受託法人（以下「事務受託法人」という。）に委託する調査に関する業務

※ 次の法令、手引き等をご参照ください。

- ○ 介護保険法
- ○ 介護保険法施行令（平成10年政令第412号。以下「政令」という。）
- ○ 介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号。以下「省令」という。）
- ○ 指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第38号）
- ○ 認定調査員テキスト2009改訂版（厚生労働省老健局。以下「認定調査員テキスト」という。）

  http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/index_nintei.html

  「認定調査員テキスト2009改訂版（令和６年４月改訂）」
- ○ 認定調査票記入の手引き（平成21年９月30日老老発0930第２号厚生労働省老健局老人保健課長通知。以下「手引き」という。）

２　契約期間等

⑴　契約期間

契約締結日から令和12年３月31日まで

⑵　委託業務の準備期間

令和９年１月12日から令和９年３月31日まで

受託者は、この期間内に、本市との業務引継ぎ・テスト運用等の準備行為を行うものとします。準備期間中に係る具体的準備内容は、本市との協議により決定します。

⑶　委託業務の委託期間

令和９年４月１日から令和12年３月31日まで

3　対象圏域

門真市及び守口市、四條畷市、その他の近隣市は協議による

4　履行場所

門真市役所高齢福祉課ほか、本市が指定する場所、並びに認定調査対象者の居宅、入院先、入所先等

5　募集

事務受託法人は本業務の委託契約にあたり、第24条の２第１項第２号で規定する要介護認定調査業務に係る指定市町村事務受託法人の指定を受けていない受託候補者については、令和９年１月12日までに大阪府知事の指定を受けることを要件とし、指定後に契約を締結するものとします。 受託候補者が、何らかの事由により事務受託法人の指定を受けることができなかった場合、準備のために支出した費用について本市は一切補償しません。

また、この場合に本市に損害が生じた場合は、受託候補者が当該損害を賠償するものとします。

ただし、当該指定を受ける期日について、やむを得ない事情が生じた場合は本市と協議の上変更を認めることがあります。

6　委託業務の範囲

⑴　法第27条第２項、第28条第４項、第29条第２項、第30条第２項、第31条第２項、第32条第２項、第33条第４項、第33条の２第２項、第33条の３第２項及び第34条第２項の規定に基づく調査に関する業務

門真市長が依頼する、門真市及び近隣市を実施場所とする新規申請（介護申請含む)、区分変更申請、更新申請の認定調査のうち、次の業務を行っていただきます。

ア　認定調査依頼書等の受理

原則として１日１回、門真市役所保健福祉部高齢福祉課（以下「高齢福祉課」という。）から、「認定調査依頼書」及び「認定調査について」を受理する。

イ　日程調整

認定調査対象者又はその家族、その他関係者（以下「対象者等」という。）へ架電等の方法により、認定申請依頼書が届いてから原則10日以内に認定調査を実施できるよう日程調整してください。

また、認定調査実施場所は、日頃の状況を把握できる場所（入院中の場合は病院）とし、介護者がいる場合は、介護者の立会いが得られるよう調整してください。

ウ　認定調査

認定調査員テキストに従い、対象者等から日頃の状況について面接により調査を行ってください。

エ　認定調査票の作成

認定調査後、「認定調査員テキスト」及び「手引き」に従い、すみやかに市が所定する「認定調査票」及び「認定調査票（特記事項）」（以下「認定調査票」とい。）を作成してください。

オ　認定調査票の提出

認定調査票は、認定調査実施後、原則５営業日以内に市へ提出してください。

なお、対象者等の状況等、やむを得ない事由により期限内に提出できない場合は、すみやかに市へ状況報告を行い、早期提出に努めてください。

カ　照会に対する対応

提出された認定調査票の内容に記入漏れや不整合等の疑義が生じた場合は、市から事務受託法人へ照会を行うため、すみやかに内容確認のうえ、対応してください。

⑵　生活保護法（昭和25年法律第144号）第15条の２の規定に基づく介護扶助及び中国残留邦人等の円滑な帰国の推進及び永住帰国後の自立の支援に関する法律（平成６年法律第30号）第14条第２項の４号の規定に基づく介護支援給付の決定に係る調査のうち、⑴に相当する認定調査に関する業務

介護保険被保険者資格を有していない生活保護受給者や中国残留邦人等の方は、要介護認定等の手続きに準じた取り扱いを行います。

このため、これらの対象者についても、⑴と同様に認定調査を行っていただきます。

⑶　相談・支援

認定調査の際に、対象者等から高齢者福祉や介護保険制度に関する様々な相談を受けることが想定されます。

対象者等の希望に応じた関係資料の提供を行うとともに、場合によっては、市及び地域包括支援センター等関係機関との調整等、必要な支援をお願いすることがあります。

7　業務日及び業務時間

⑴　毎週月曜日から金曜日までとし、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始（12 月 29 日から翌年１月３日まで）を除きます。

⑵　業務時間は、原則として午前９時 00 分から午後５時 30 分までとし、休憩時間は正午から午後０時 45 分までとします。

ただし、繁忙期、審査会日程、緊急対応その他必要がある場合は、本市と協議のうえ変更できるものとします。

8　運営上の留意点

⑴　秘密の保持及び個人情報の保護

事務受託法人には、門真市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和４年門真市条例第31号）を遵守すること。なお、事務受託法人は同条例第13条の規定により、情報の保護及び管理のため必要な措置を講ずる義務が課せられます。

⑵　再委託の禁止

事務受託法人は、業務の全部又は一部を第三者に再委託することはできません。

⑶　事故時の対応

万一事故が発生した場合には、事務受託法人は応急措置等迅速な対応を行うこととし、すみやかに市にその経過及び対応について報告をしてすること。その後、本市と協力して原因究明及び再発防止にあたってすること。

⑷　勧誘の禁止

事務受託法人は、認定調査対象者に対して、法 23 条に規定する居宅サービス等（以下「居宅サービス等」という。）を提供する特定の事業者又は施設を利用すべき旨等の勧誘、指示等を行うことはできません。

⑸　運営状況の点検・評価等

事務受託法人には、市が別途指示する内容により委託期間における運営状況の点検及び報告、調査を行っていただきます。

市は、その内容をもとに委託期間の点検･評価を行います。

9　情報セキュリティ要件

⑴　受託者は、情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC 27001 又は JIS Q 27001）又はプライバシーマーク（JIS Q 15001）の認証を取得していること、又はこれと同等の管理体制を有することを本市に書面で説明できること。

⑵　受託者は、業務責任者及び従事者に対し、業務従事前及び年度ごとに１回以上セキュリティ研修を実施すること。

⑶　受託者は、本業務で扱う全ての情報（調査票、主治医意見書、特記事項を含む）に関し、機密性・完全性・可用性の三側面から分類し、情報資産管理台帳を作成して適切に管理すること。

⑷　受託者は、個人情報漏洩発生時その他のインシデント発生時の体制及び対応フローを事前に本市に提出し、発生時には速やかに本市に報告のうえ、再発防止策を含む事故報告書を提出すること。

⑸　受託者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から本市が損害賠償を請求されたことに伴う係争費用及び判決により発生した弁償額は受託者が負うものとする。

⑹　受託者は、業務終了時に本市から貸与された資料、データ、機器等を全て返還し、本市の確認を受けること。

10　研修・品質管理

⑴　受託者は、本業務の従事者に対し、業務着手前研修を実施すること。研修内容には、介護保険制度概要、認定調査員テキスト、手引き、本業務に係る条例・規則、本市情報セキュリティポリシーを含む。

⑵　受託者は、年度ごとに１回以上の継続研修を実施するとともに、内部監査・相互点検・KPI 管理の仕組みを構築し、誤り防止及び継続的改善に取り組むこと。

⑶　受託者は、業務品質に関する以下の KPI 指標について本市と協議のうえ目標値を設定し、月次報告書に反映すること。

・認定調査票の提出期限遵守率（原則５営業日以内）
・認定調査依頼書受理から認定調査実施までの日数（原則 10 日以内）
・認定調査票の補正発生率（仕様書②イ「ア　認定調査票の確認」と連動）
・対象者等からの苦情件数、対応時間及び解決率

⑷　受託者は、本市が必要と認める場合、研修・品質管理の実施状況について本市に報告する。

11　運営体制等

⑴　職員の配置

管理者及び認定調査員は、事務受託法人の職員とし、以下の要件により配置してください。

ア　管理者

本業務の総括責任者として１名配置してください。

資格要件は、認定調査員の資格を有する者で、高齢者福祉に関する業務に ３年以上従事した経験を有し、かつ、同業務に管理・監督的な立場として携わった経験を有する者とします。

勤務形態は、常勤専従とします。

ただし、管理者に事故等があったことを理由に、臨時的に他の職員が運営に従事する場合にあっては、この限りではありません。

また、管理者が緊急対応等の事由により、認定調査に従事する場合は、管理者の代替となる職員を配置してください。

イ　認定調査員

定められた認定調査件数を遂行するために必要な職員数を配置してください。

（令和９年４月１日採用予定者を含む。）

資格要件は、認定調査員研修を修了した者であって、次の①から③のいずれかに該当することを要件とします。

①介護支援専門員の資格を有する者

②省令第113条の２第１号又は第２号に規定される者であって、介護に係る実務の経験が５年以上である者。

③認定調査に従事した経験が１年以上である者。

なお、勤務形態は、常勤・非常勤の別は問いません。

⑵　事務所

ア　設置場所

事務所は認定調査依頼を受けてから、調査結果の照会への対応が適切に行える場所に設置してください。

なお、事務所の整備等に関する費用は、事務受託法人の負担とします。

イ　開所時間

午前９時00分から午後５時30分とし、この間は必ず職員を配置し、問い合わせ等に対応できるようにしてください。

⑶　設備の基準

ア　設置すべき設備

対象者等や市職員等との連絡調整のため、事務所に電話・電子メールの使用が可能な環境を整備してください。

イ　事務受託法人にかかる重要事項の掲示

事務所の見やすい場所に、省令第 34 条の 10 の規定に基づく事務受託法人の事務の運営規程を掲示してください。

12　経費の積算

⑴　業務実施に必要な経費

委託料は、原則として応募法人からの見積額の範囲内で、本市と協議のうえ、委託契約により定めます。

見積にあたっては、次の点に留意してください。

ア　認定調査件数（見込み）

（ア）認定調査は、要介護認定等申請の件数により変動することから、以下の認定調査件数（見込み）をもとに、経費の積算をしてください。

年　度	令和９年度	令和10年度	令和11年度
件　数	7,000件	7,000件	7,000件

（イ）委託対象となる認定調査は、令和９年４月１日から令和12年3月31日の要介護認定等依頼分とします。

イ　委託料

（ア）提案額は、以下の契約上限金額の範囲内とする。

契約上限金額 （令和９年４月１日から令和12年３月31日までの認定調査依頼分）	235,290,000円 （消費税及び地方消費税を含む。） ※213,900,000円（消費税及び地方消費税相当額を除く。）×1.10

（イ）委託料の増額は原則として認めません。

ただし、認定調査件数が、認定調査件数（見込み）を超えた場合は、協議のうえ、契約変更等の対応をさせていただきます。

（ウ）応募法人の故意又は重大かつ明白な過失により本業務を休止又は縮小するこ

ととなった場合は、委託料を減額することがあります。

⑵　委託料に含まれる経費

本業務の実施にかかる以下の経費については、全て計上するものとします。

ア　人件費（職員の給与、手当等。なお、退職給与引当金も含みます。）

イ　物件費（職員研修費、旅費、消耗品費、印刷製本費、通信運搬費、備品購入費、事務所賃借料、臨時職員費等）

⑶　委託料の支払方法

委託料は、委託契約に基づき、月ごとに分割して口座振替により支払います。

なお、支払期日及び金額内訳は、委託契約により定めます。

13　その他

⑴　業務引継

ア　契約期間終了後の業務引継

事務受託法人は契約期間の終了後、業務を継続して受託しないもしくは受託できない場合は、新たな事務受託法人が円滑に業務を遂行できるよう「業務引継書」を作成し、引継ぎを行っていただきます。

⑵　調査等

ア　調査

適正な業務実施のため、市は事務受託法人事務所への立ち入り、業務の執行状況についての調査又は必要な資料の提出を求めることがあります。

イ　監査

市が必要と認める場合は、業務を監査するのに必要な範囲で、事務受託法人に対し出頭を求め、帳簿書類その他の記録の提出を求めることがあります。

⑶　委託の取り消し

次に掲げる場合、市は委託契約を取り消すことができます。

ア　著しく社会的信用を失うに至った場合

イ　その他、事務受託法人としてふさわしくないと認められる場合

⑷　市の免責事項

受託候補者が、⑶の各事由により委託契約に至らなかった場合、業務の準備のために支出した費用等について市は補償しません。また、この場合に市に損害が生じた場合は、受託候補者が当該損害を賠償するものとします。

⑸　法改正その他不可抗力等により業務の継続が困難となった場合の措置

法改正その他不可抗力等、市及び事務受託法人双方の責めに帰すことのできない事由により業務の継続が困難、もしくは大幅な変更が必要になった場合は、委託契約の継続並びに委託料等の取扱いについて協議を行うものとします。

⑹　委託契約の解釈に疑義が生じた場合又は、委託契約に定めのない事項が発生した場合の措置市と事務受託法人は、誠意をもって協議を行うものとします。