# 門真市介護認定事務等業務委託（仕様書②）

（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１⑴概要の定めるところにより、別添仕様書①「門真市介護認定調査業務委託仕様書」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、認定事務等の効率的な実施及び認定調査業務との有機的な連携に資するため、仕様書①に基づき認定調査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　業務名

門真市介護認定事務等業務委託

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

⑷　契約形態

委託契約

３　　支払回数及び方法

⑴　委託期間

36回払い・毎月払い（準備期間の委託料は全体の委託期間に合わせる形で統合）

４　業務実施場所及び業務日時

⑴　業務実施場所

門真市中町１番19号　門真市役所高齢福祉課ほか

⑵　業務日

毎週月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）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。）を除く。

⑶　業務時間

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分とする。ただし、繁忙期や緊急対応等により時間内の処理が不可能な場合等は、本市と協議の上、業務時間を変更することができる。

５　業務内容

⑴　委託業務の準備

ア　業務実施体制の構築

本業務を適正かつ効率的に遂行することができるスキル（業務に必要なＯＡソフトウエア操作も含む）経験をもつ介護支援専門員等を配置し、本業務実施に必要な研修を実施すること。

また、人的労働力の不足や未知のリスクが発生しても、本業務を滞りなく効率的に履行できる体制を構築すること。

イ　業務実施に向けた実施計画書の作成

受託者は、本業務の開始に向け、次の(ア)から(ウ)にかかる実施計画書（スケジュールを含む）を作成すること。（イ）の研修計画には、本市の要介護認定業務、介護認定審査会業務及び端末操作等に関する実地研修について、本市と協議した内容を含めること。

(ア)業務従事者の業務分担

(イ)業務従事者の研修計画

(ウ)欠員の場合の補充体制

ウ「業務マニュアル」の作成

受託者は、本業務を円滑、適切に実施するため、業務実施状況の管理、監督体制や問題発生時の業務ルール、体制などを踏まえた「業務マニュアル」および「ＦＡＱ等の回答マニュアル」を作成し、本市へ提出すること。なお、提出されたマニュアル等の一切の権利は、本市に帰属するものとする。

⑵　委託業務の実施（介護保険関連事務）

詳細な委託範囲は、準備期間に作成した業務マニュアル等に基づき、受託者の提案をもとに本市と協議の上、決定する。

ア　認定調査票の確認

提出された調査票の選択誤りや特記事項の確認、不備のある場合の調査員への説明要求・補正の実施。選択誤りが多い項目のＦＡＱ化や指定市町村事務受託法人への通知等による標準化。

イ　主治医意見書の確認

主治医意見書の記載内容等の確認、不備のある場合は、主治医に確認するなどの対応を行う。

ウ　介護給付費適正化に関する業務

年４回の指導等対象事業者の選定・ケアプラン点検（年100件程度）、個別指導の実施、改善報告書の確認（再指導含む）、及び総合評価報告書の提出。大阪府国保連合会からの給付状況結果における確認及び対応。

⑶　委託業務の実施（介護認定審査会関連事務）

ア　介護認定審査会の運営準備に関する事務

(ア)介護認定システム（ＲＪ）に審査会予定・担当する合議体を登録する。

(イ)審査会資料が整ったものから、審査会に割り当てる。審査会に割り当てる際、対象者と関係のない医療機関や施設の合議体になるよう注意すること。

(ウ)事前資料を１部印刷し、マスキング漏れや資料の不備の有無を確認する。（修正等については、認定担当職員が行う。）認定担当職員が確認した資料について、出席委員数分を印刷し送付文書等を同封の上、発送の準備を行う。（レターパックの管理及び宛名等シール作成を含む）

(エ)事務局用資料である認定審査会対象者一覧（事務局用）及び認定審査会資料（事務局用）の印刷、議事録原本の作成、変更申請書の写し等を一式用意する。

イ　介護認定審査会の運営に関する事務

(ア)審査会委員からの質問に答えられるように、事前に資料を確認する。資料を確認する際は、認定審査に支障をきたさないよう、調査票の特記事項と基本チェック項目の相違確認、警告コードの内容、２号被保険者等の特定疾病、65歳到達、変更申請（要支援から要介護への新規申請を含む）の内容（みなし更新）、第３者行為の有無を確認すること。また、認定調査票及び主治医意見書の不備を補正、資料の差し替えが必要である場合は、認定担当職員に情報連携すること。

(イ)（ア)で事前確認した内容を審査会当日午前中までに審査会に出席する認定担当者と情報連携する。

(ウ)審査会会場の設営を行う。
(エ)審査会の司会進行を行う。
(オ)審査会委員からの質問に対し、認定調査の定義等の判断基準を回答する。（保険者判断についての質問を除く。）
(カ)議事録を作成する。

ウ　結果の登録等

(ア)議事録に基づき、介護認定システム（ＲＪ）に審査判定結果を登録する
(イ)認定担当職員が、(ア)の登録内容確認後、介護保険システム（Ｒ４Ｇ）に審査判定結果を取り込む。

エ　認定結果通知に関する事務

(ア)介護保険システム（Ｒ４Ｇ）より、認定結果通知・被保険者証・負担割合証等を印刷する。
(イ)認定結果に応じた同封書類をセットし、認定担当職員確認後、発送の準備を行う。（同封書類について、在庫管理し、必要に応じて印刷すること。）
(ウ)職員が作成した給付制限対象者リストを管理し、(イ)の中から該当する対象者の封筒を抜き取り、担当職員に渡す。
(エ)無資格者について、認定担当職員に報告する。

オ　「延期通知書」及び「更新のお知らせ」について

(ア)「延期通知書」について、延期通知書の作成及び発送の準備を行う。
(イ)「更新のお知らせ」について、納品された「更新のお知らせ」等に同封書類をセットし、発送の準備を行う。（同封書類について、在庫管理し、必要に応じて印刷すること。）

⑷　新受託者への業務引継ぎ

契約期間終了に伴い受託者が変更になる場合は、処理途中の状況や注意事項を含めた業務引継書を作成し、業務マニュアル等を活用して契約期間終了日までに必要な引継ぎを完了させること（本市へも同時報告）。 引継ぎに係る経費は見積もりに含めること。

⑸　留意事項

業務の実施にあたり、「認定調査員テキスト2009（改訂版）」 、大阪府ケアプラン点検マニュアル 、および本業務で作成したマニュアル・ＦＡＱ等を確認すること。

6　業務実施体制

委託業務を適正に実施するため、次のとおり人員を配置すること。

⑴　業務責任者の配置

本業務の現場責任者として、常駐の介護支援専門員を１人配置すること。

※本業務を効率的に遂行するため、介護保険関連事務および介護認定審査会関連事務の責任者は兼務とする。また、業務遂行に必要な場合は、本市と協議の上、４の業務実施場所以外での業務を可能とする。

委託業務に加え、業務責任者の主な業務は次のとおりとする。

・市担当者との調整及び協議を行う。

・各業務のスケジュール管理を行うとともに、遅滞なく業務が実施できるよう、業務従事者への作業指示を行う。

・市に月次業務実績報告書等を提出するとともに、業務従事者の教育等、業務の効率化及び業務の質の向上を図ること。

・業務責任者・管理者・介護支援専門員・認定調査員の配置要件および欠員補充体制について本市と定期的に協議のうえ、必要な人員を確保すること。

⑵　業務従事者の配置及び資格要件

(ア)介護保険関連事務について

業務従事者として、業務委託「５の⑵のウ　介護給付費適正化に関する業務」のため介護支援専門員を１名以上配置（非常駐可）すること。

また、委託業務５の⑶を実施できる従事者を常勤換算で必要十分な人数を配置すること。

(イ)介護認定審査会関連事務について

業務従事者として、委託業務「５の⑶　介護認定審査会関連事務」を実施できる従事者を常勤換算で必要十分な人数を配置すること。

介護認定審査会の２会場開催については、２人以上を配置し対応すること。

⑶　業務への心構え

業務責任者及び従事者は、職務の重要性を重視し、本市職員に準ずる心構えで対応し、特に高齢者の特性に配慮して親切・丁寧な言葉遣いを行うこと。これらに関する研修・訓練を年度ごとに１回以上実施し、完了報告書を本市に提出すること。

７　業務実施場所の設備要件

⑴　貸与予定の物品等

本業務の実施に必要な下表に示す物品について、受託者に貸与する。

| 品名 | 数量等 |
|---|---|

| | |
|---|---|
| 事務用机 | ３ 台 |
| 事務用椅子 | ６ 脚 |
| 業務用ＰＣ | ２ 台 |
| 電話機（市職員と共用） | ２ 台 |
| コピー機（市職員と共用） | １ 台 |

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、ＰＰＣ用紙及び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。

文書等の保管場所については、高齢福祉課執務内の設備を使用する。

⑵ システムの利用環境

本業務にて利用する業務システム及び機器について、下表のとおりとし、受託者に貸与する。

| 貸与するシステム |
|---|
| 介護保険システム |
| 介護認定システム |
| desknet‘s NEO |
| 例規集システム |

上記システムを利用する際の環境は、原則、下表に示すとおりとする。

| 環境等 | 利用状況等 |
|---|---|
| ユーザーID | 各システムについて、業務責任者及び従事者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 |
| インターネット | 本業務で必要な範囲に限りインターネット接続を認める。ただし、本市情報セキュリティポリシーに基づき、閲覧制限等あり。 |
| 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込みは不可とする。 |

⑶ 費用負担

本業務にて発生する費用について、下表のとおりとし、負担するものとする。

| 費目 | 委託者 | 受託者 |
|---|---|---|
| 労務費（福利厚生費、教育研修費、保健衛生費、交通費含む） | | ○ |
| 使用料（使用面積により算出する） | | ○ |
| 光熱水費（事務室電気料金及び水道料金について使用面積により按分する） | | ○ |
| 什器、備品費等（事務関連備品等） | ○ | |
| 受託者の業務遂行上必要な消耗品費、備品費（事務用品等） | | ○ |
| ＰＰＣ用紙、プリンタトナー | ○ | |
| 通信費（電話料金含む。受託者と業務責任者及び従事者間の連絡に係る費用は除く。） | ○ | |
| 貸与備品の修繕費（受託者の過失によるもの） | | ○ |
| 情報システム関連機器 | ○ | |

⑷　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、必要最低限の物品及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。ただし、工事を伴わないものに限る。

⑥受託者が持ち込む機器等については、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係る費用は受託者が負担すること。

⑨持ち込んだ機器等に、本業務で使用するデータを含む全ての業務上知

り得た個人情報等の情報の取り込みは、入力方法の手段を問わず一切行わないこと。

8　留意事項

⑴　受託者が負担する費用

受託者は、履行準備に要する一切の費用を負担すること。

⑵　法令等の遵守

受託者は、介護保険法ほか関係法令等に基づき適正に業務を遂行すること。

⑶　公平・中立性の確保

本業務の実施にあたっては、正当な理由なく特定の事業者・団体・個人を有利に取扱うことがないよう十分配慮すること。

⑷　再委託の禁止

受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。

⑸　営利目的行為の禁止

受託者は、本業務の遂行に当たって、介護保険法第8条に規定する居宅サービス等の勧誘、斡旋等、特定の事業者・施設の利用誘導その他認定事務の公平性を損なう行為を行ってはならない。

⑹　従事者等の資質向上

受託者は、主体的に委託業務に必要な研修を実施するなど従事者等の資質の向上を図り、委託業務を適正に遂行すること。また、関係法令等の制度改正があった場合等、本業務実施に必要な研修を実施すること。

⑺　損害の負担等

本業務の実施上、受託者の責めに帰すべき事由により第三者に損害を与えた場合は、受託者の責任において賠償すること。

⑻　支払い額の減額

正当な理由がなく、成果物の納品の遅滞又は著しい不備が生じた場合、本市は、当該月の支払額を減額することができる。減額する額は、本市及び受託者が協議の上、定める。

⑼　事故時の対応

本業務に係る事故、トラブル及び苦情については、本市の責に帰するものを除き全て受託者の責に帰するものとし、万一事故等が発生した場合は必要な対応を迅速に行うとともに本市にその経過及び対応について報告すること。また、事故等発生後できるだけ速やかに再発防止策を含めた事故報告書を本市に提出すること。

9　秘密の保持及び個人情報保護(セキュリティ要件)

以下のセキュリティ対策の安全性の確保について、確認結果を本市に月次報告すること。

⑴　組織体制に関する要件

ア　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 または JIS Q 27001）又はプライバシーマーク（JIS Q 15001）認証を取得し、情報セキュリティに関する方針に基づく社内ルールや法令遵守の仕組みを整備し、具体的な対策等を立てたうえで業務実施を行うこと。

イ　本業務で扱うすべての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩などが行われないよう管理を徹底すること。

ウ　個人情報漏洩発生時や障害発生時の体制及び対応フローについて、事前に本市に提出すること。また、個人情報漏洩発生時や障害発生時には、速やかに本市に報告し指示を求めること。

エ　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よる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。

オ　情報セキュリティ対策を実施するための体制を整備し、リソース（人材、費用）の割り当てを行うこと。

カ　インシデントの発生に備えた証拠情報の収集手順を定めておくこと。

キ　インシデントの発生で業務が中断してしまった場合に再開するための計画を予め定めておくこと。

⑵　情報資産の分類と管理に関する要件

ア　本業務で扱うすべての情報に関して、機密性、完全性、可用性の３つの側面から分析を行い、重要性に応じ分類して適切な管理を行うこと。

イ　管理すべき情報資産は、情報資産管理台帳を作成するなど何処にどのようなものがあるか明確にすること。

ウ　秘密情報は業務上必要な範囲でのみ利用すること。

エ　秘密情報の書類に㊙マークを付ける、データの保存先フォルダを指定するなど識別が可能な状態で扱うこと。

オ　秘密情報の持ち出しは、原則として禁止する。業務の遂行上、社外への持ち出しが必要な場合は、書面にて事前に本市の承認を得ることとし、個人情報に秘匿処理（マスク化）を実施する、データを暗号化する、パスワード保護をかけるなどの盗難・紛失対策を実施すること。

カ　秘密情報は施錠保管やアクセス制限をし、持ち出しの記録やアクセス

ログをとるなど取り扱いに関する手順を定めておき、それに基づき業務実施を行うこと。

キ　重要なデータのバックアップに関する手順を定め、手順が遵守されていることを確認すること。

ク　社外でIT機器を使って業務を行う場合のルールを定めておき、それに基づき業務実施を行うこと。

ケ　業務中に取得した情報については、事実と所感を明確に分けて管理すること。

⑶　人的なセキュリティ対策に関する要件

ア　受託者は、個人情報取扱者を指名し、個人情報の責任体制を本市に書面で報告すること。また、指名された者以外の従業員等が、個人情報の取扱いを行うことのないようにすること。

イ　受託者は、顔認証管理システムに登録するため、業務責任者及び従事者の顔情報を提出すること。

ウ　受託者は、セキュリティに関する研修を業務責任者及び従事者に対し、業務従事前と年度ごとに１回以上実施すること。

エ　受託者は、本業務における秘密情報を扱う全ての者（パートタイマー、アルバイト、派遣社員、顧問、社内に常駐する委託先要員等を含む）に対して、就業規則や契約等を通じて秘密保持義務を課すこと。

オ　従業員の退職に際しては、退職後の秘密保持義務への合意を求めること。

カ　秘密情報や個人情報を扱うときの規則や、関連法令による罰則に関して本業務を行う全従業員に説明すること。

⑷　運用面におけるセキュリティ対策に関する要件

ア　受託者は、本業務の履行にあたり個人情報の保護に留意し、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、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）その他の個人情報保護に関する関係法令及び別記「個人情報等取扱特記事項」を遵守し、適切に処理するものとする。また、本業務上知り得た事項を準備期間中、契約期間中はもとより契約期間終了後においても第三者に漏洩してはならない。

イ　受託者は、情報セキュリティに関する基準及び業務に必要な資料等は不要なコピーや複製をしてはならない。コピー等が必要な場合は、本市の了解を得るものとし、業務終了時にすべて返還し、本市の確認を得るものとする。

ウ　受託者は「個人情報保護」の各要件に違反したときは、本市より直ちにその事実及び経過について公表されても一切の異議申し立てをせず、かつ、第三者に損害を与えたときはその損害に対する一切の責任を負わなければならない。

10　経費の上限

| | |
|---|---|
| 介護認定事務等業務　提案上限金額 | 106,639,500円<br>（消費税及び地方消費税を含む。）<br>※96,945,000円（消費税及び地方消費税相当額を除く。）×1.10 |

11　検査及び調査

本市は、受託者がこの契約による業務を遂行するために取り扱う個人情報の管理状況のほか必要があると認めるときは、受託者に対し随時に検査または調査し、報告を求めることができる。

12　その他

本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市及び受託者は信義忠実の原則に従い協議して定めるものとする。