

町田市要介護認定・要支援認定
業務委託

業務仕様書

町田市いきいき生活部介護保険課

目次

1	委託業務の概要・目的	2
2	委託業務の内容	3
	（1）名称	
	（2）業務実施期間	
	（3）業務範囲	
	（4）要介護認定業務にかかる処理件数	
	（5）業務遂行の考え方	
3	委託業務実施場所の要件	4
	（1）設置場所及び執務スペース詳細	
	（2）運営時間	
	（3）本市が貸与を予定している物品等	
	（4）情報システムの利用環境	
	（5）受託者による機器、物品等の持ち込みについて	
	（6）郵便物等の受け取りと発送について	
	（7）推進体制	
4	委託業務履行の検査	8
	（1）履行期日及び成果品	
	（2）検査の方法	
5	委託業務費の支払い	9
6	委託業務の実施	9
	（1）業務内容	
	（2）要員の教育・研修	
7	新受託者への事務の引継ぎ	10
	（1）業務内容	
8	企画書の提案内容	11
	（1）優れた業務従事者を確保・育成するための方策	
	（2）業務従事者への事前教育及び教育体制	
	（3）品質管理の考え方	
	（4）要町田市要介護認定業務委託（給付適正化事業分）の実施に対する基本的な考え方	
	（5）業務処理に関するノウハウの共有化について	

- (6) 介護保険課との適切な連携体制について
- (7) 苦情及びトラブル対応に関する考え方
- (8) 個人情報保護及び情報セキュリティに関する取り組み
- (9) 効率的・効果的に本業務を執行するための独自提案について

<添付資料>

- 別紙1 要介護認定業務詳細説明書
- 別紙2 町田市要介護認定業務事務処理見込み件数
- 別紙3 町田市要介護認定業務事務処理見込み件数（介護給付適正化事業分）
- 別紙4 情報セキュリティ確保・個人情報保護のための特記仕様書
- 別紙5 著作権及び著作者人格権に関する特記仕様書

1 委託業務の概要・目的

介護保険法第27条等に規定されてい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、認定調査、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、認定結果通知の発送等を介護保険課で対応し、2015年度からは業務を委託している。

それは、高齢者人口や要介護認定者が増加していることから、要介護・要支援に係る申請件数の増加が予想され、より効率的・効果的な業務遂行の必要性が求められていたためである。

この契約は、介護保険課の職員が2023年9月まで行っていた要介護認定業務について、申請受付から結果通知の発送に至る業務を引き続き、委託するものである。業務委託によって、新たな施策に対応できる体制を整え、より効率的・効果的な業務の遂行を図ることを目的としている。

2 委託業務の内容

(1) 名称

町田市要介護認定・要支援認定業務

(2) 業務実施期間

委託期間は、契約締結日より2026年9月30日までとする。

業務開始日は、2023年10月1日とする。

(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。

ア 要介護認定業務の実施

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、認定審査会の事務局事務、業務報告書の提出、定例連絡会の実施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、統括責任者を通じた業務連絡の周知徹底などもこれに該当する。

イ 新受託者への事務の引継ぎ

2026年9月の契約終了に伴う、2026年10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。

ウ 要介護認定業務の効率化・生産性向上に向けた共同研究・取組の実施

要介護認定に係る一連の事務作業にAIやChatGPT、電子申請サービスなど、デジタル技術の活用を通じて、効率化や生産性向上を目指す共同研究・取組をおこなうこと。

(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2「町田市要介護認定 業務事務処理見込件数」及び別紙3「町田市要介護認定 業務事務処理見込件数（介護給付適正化事業分）」を参照のこと。

(5) 業務遂行の考え方

2023年10月1日介護保険課到着分から、委託業務部門による要介護認定事務を行う。

また、2023年10月1日時点において、認定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。

3 委託業務実施場所の要件

(1) 設置場所及び執務場所詳細

東京都町田市森野2-2-22 町田市庁舎

(2) 運営時間

委託業務の運営日及び運営時間は、8時30分から17時までの市役所開庁日とする。

執務場所への入室は、8時20分からとする。

上記以外の時間で作業を行う場合は、情報システムの運用制限や定時退庁日などの理由により作業できない時間帯があるので、統括責任者は介護保険課と事前に必ず協議すること。

(3) 費用負担区分

費用項目	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）		○
什器・備品等（事務関連備品、その他ロッカー等）	○	
光熱水費（水道費、電気料、ガス料金等）	○	
受託者の業務遂行上必要な消耗備品費（事務用品等）		○
コピー用紙、プリンタトナー	○	
通信費（電話料金等）	○	
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	○	

【備考】

※ 介護保険課内の執務場所（使用に伴って発生する光熱費を含む）、庁舎備え

付けの事務机、事務機の規格に適した椅子及び袖机、文書保管場所については、請負業務の処理に間接的に必要になる環境として、本市が、本市の規定等に沿って整備し、受託者に貸与する。受託者は本市に物品等借受書を提出する。

※ 更衣室及び更衣ロッカーについては、本市の庁舎管理担当と調整した上でその使用を認める。

※ 端末、プリンタ（複合機を含む）、電話機については、個人情報の持ち出しや漏洩事故を防止するため、本市が指定する機器の使用を条件とし、よって本市が貸与する。

※ コピー用紙とプリンタのトナーについては、機器の破損を防止するため、本市が規定する物品を使用することを条件とし、よって本市が業務上必要と認める範囲内において支給する。

(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不可とする。)

提供する機器等	利用状況等	
介護保険システム	端末	※必要数を貸与
	プリンタ	※必要数を貸与
	複合機	※必要数を貸与
介護認定ソフト	端末（基幹系端末に組み込まれていません）	※必要数を貸与

また、上記の業務システム等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は可とするが、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、本市と受託者が協議して定める。

- 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報告し、年度ごとに本市の許可を得ること。
- 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、危機管理を徹底すること。本市は責任を一切負わない。
- エ 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。
- オ 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。
- カ 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。
- キ 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。
- ク 庁内配管等の利用はできない。
- ケ 委託期間終了後における持込物品の撤去にかかる費用は、受託者が負担すること。

(6) 郵便物等の受け取りと発送について

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) 業務の範囲」に示す業務を遂行するうえで、以下のとおり「統括責任者」「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。また、緊急時の連絡体制について、年度ごとに本市に報告すること。なお、変更があった場合は速やかに報告すること。

【役割定義】

役割	主な業務内容・要件	資格要件 業務経験
統括責任者	<p>本業務の現場統括責任者として、業務全体（認定調査票確認業務含む）の進行管理を行う。</p> <p>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。</p> <p>また、審査会議事録や作業日報等、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。</p> <p>要介護認定業務責任者として、本市担当者との調整や協議を行う。</p> <p>また、ここの作業のスケジュール管理を行うとともに審査会議事録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>	本委託業務もしく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こと。

業務従事者	<p>統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、各認定審査会の事務局事務などの業務や作業日報等の業務実績報告書の作成を行う。作成した資料は統括責任者に提出し、承認を得る。</p> <p>業務内容に応じて複数の班体制をとる場合には、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。</p> <p>介護給付適正化事業分の業務を行う従事者については、包括的支援・任意事業に該当する事業のため、そのほかの業務を行わないこと。</p>	<p>審査会議事録や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>
-------	--	--

4 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
認定事務の実施	毎日	作業報告書
	毎月末	月次業務実績報告書
	毎年度末	年度業務実績報告書
新受託者への事務の引継ぎ	2026年9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（「4－（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。

なお、各報告書の様式については、本市の承認を得たものを使用する。

5 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、本市が必要な検査（「4－（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。

6 委託業務の実施

（1）業務内容

ア 概要・ねらい

要介護認定に係る各種事務処理、必要データの入力、各認定審査会の事務局事務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 認定申請受付に関する業務
- ② 主治医意見書作成依頼等に関する業務
- ③ 認定事務の進捗状況・処分延期に関する業務
- ④ 認定調査の点検に関する業務
- ⑤ 認定審査会に関する業務
- ⑥ 認定結果通知に関する業務
- ⑦ 認定申請中の資格喪失等に関する業務
- ⑧ 申請取下げに関する業務
- ⑨ 申請更新勧奨に関する業務
- ⑩ 居宅介護支援事業者・主治医等への情報提供に関する業務
- ⑪ 支払準備に関する業務
- ⑫ 業務実績管理に関する業務
- ⑬ 総合事業に関する業務
- ⑭ その他、要介護・要支援認定事務に関する各種業務

※ 要介護認定業務の内容は、別紙を参照のこと。

ウ 実施期限等

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、毎日「作業報告書」を作成し、本市へ報告すること。

また、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」を年度末に作成し、本市へ報告すること。

なお、各業務の実施期限等は業務ごとに異なるため、別紙「業務詳細説明」などで確認すること。

エ その他

「認定審査会の事務局事務」とは、審査会議事録の作成だけでなく、審査会場の準備等、審査が円滑に行われるために必要な業務を含む。

(2) 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。

7 新受託者への事務の引継ぎ

(1) 業務内容

ア 概要・ねらい

2026年9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、2026年10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、本業務の契約金額に含めることとする。

8 企画書の提案内容

(1) 優れた業務従事者を確保・育成するための方策

ア 統括責任者の配置について

- ① 介護保険関連事務経験5年以上の統括責任者を配置すること。
- ② 介護保険関連事務経験5年以上の統括責任者から新たな統括責任者へ交代する場合、本市と協議すること。

イ 人材育成

- ① 本業務は、個人情報を取扱う公務であることを認識させること。
- ② 業務従事者に対する教育として、「業務の心構え」、「自治体受託業務における個人情報の取扱い」、「セキュリティ教育」について入社時及び定期的に実施すること。

(2) 業務従事者への事前教育及び教育体制

ア 事前教育

業務従事者に対し、下記の教育を実施すること。

- ① 公務の重要性の理解
- ② ヒューマンエラー防止教育
- ③ セキュリティ教育
- ④ 自治体受託業務における個人情報の取扱いについて
- ⑤ マイナンバー制度の理解
- ⑥ 実務の基礎教育（業務フローの理解）
- ⑦ 応対接客研修
- ⑧ 関連法規のあらまし

(3) 品質管理の考え方

ア サービスレベルマネジメントの設定

作業品質の維持・向上のために、業務プロセス毎に測定すべき指標とその測定方法・測定頻度・目標水準・達成水準を設定し、サービス水準の達成度を明確にすること。

イ コンプライアンスを周知させるための方策

コンプライアンスの重要性を従事者に周知徹底させるための方策を実施すること。

(4) 町田市要介護認定業務委託（給付適正化事業分）の実施に対する

基本的な考え方

ア 要介護認定の平準化による被保険者への還元

介護給付適正化の基本は、「介護サービスを必要とする方を適正に認定した上で、適切なケアマネジメントにより受給者が真に必要とするサービスを見極め、事業者がルールに従って適正にサービスを提供するよう促すこと」である。一律の基準に基づいた客観的な認定を行うために、認定調査の点検に関する業務を5年以上経験した従事者を配置すること。

(5) 業務処理に関するノウハウの共有化について

ア 業務の共有化による繁忙期対応

- ① 繁忙期や急な欠員に対応できるよう、業務従事者の体制を整えておくこと。
- ② 業務改善に取り組んだ内容は、その有効性について定期的に評価を行い、さらに効果的な運用に向けてさらなる改善を実施すること。また、改善した場合、本市へ改善内容を報告すること。
- ③ 円滑・効率的な業務遂行、正確性の確保、公平性・公正性の確保、トラブル及び応対接遇の教育を行い、効率的な認定業務を実現させ、市民サービスの向上に繋げること。

イ 町田市とのノウハウの共有化

- ① 業務従事者のノウハウについて、マニュアルを作成し、本市へ提供すること。
- ② マニュアルについては、業務受託業者側と本市側でお互いにアクセスできるフォルダを用意するため、内容を協議して更新していくこと。
- ③ ノウハウの共有化のために、介護保険課の異動者等に対し、業務受託業者側の業務の流れを見学できる場を設定すること。また、認定業務の実務を経験する場を提供すること。実施方法について、本市と協議して行うこと。

(6) 介護保険課との適切な連携体制について

ア 町田市への連絡体制

- ① 日々の業務の状況や件数などを分析して、業務の傾向や効率化に向けた改善に繋げていくために、グラフ化した月次報告書を提出すること。

- ② 認定調査票のチェック業務に関する月次報告書の内容については、処理した件数だけでなく、整合性が取れていない調査票を発見した際に事業所へ連絡した件数も報告すること。また、認定調査員が調査票のチェック項目や特記事項の記載でミスを行っていた場合、ミスの箇所を把握した上で、集計したものを月次報告書で報告すること。
- ③ 業務受託業者と本市で月 1 回の定例会を開催し、綿密な連携体制を構築すること。

(7) 苦情及びトラブル対応に関する考え方

ア 市民に理解していただける苦情対応

- ① 苦情防止策を講じ、苦情の発生を未然に防ぐよう努めること。また、万が一、苦情が発生した場合、段階別の対応策を基に対応すること。
- ② 発生した苦情・トラブルの内容は、迅速に本市へ報告すること。
- ③ 検討した解決策、未然防止策は速やかに本市へ報告し、その実施状況について、適宜報告すること。

イ 苦情・トラブル防止策への取り組み

- ① 市民等からの相談・問い合わせについて、相手の話をよく聞き、相談内容を正確に把握すること。また、相談内容について少しでも不明点がある場合、あいまいな回答をせず、適切な対応を講じること。
- ② 本業務において発生した苦情・トラブル事象を日々収集し、報告書としてまとめたものを本市と連携すること。なお、報告内容を分析し、事前に対応方法等を検討し、苦情・トラブルの発生を未然に防止していくこと。

ウ 急な欠員への対応

- ① 病気等で欠員や離職が発生した場合、業務に支障をきたさない運営を行うこと。
- ② 欠員が出る場合や新しい業務従事者が業務に従事する場合、速やかに本市へ報告すること。

(8) 個人情報保護及び情報セキュリティに関する取り組み

ア 個人情報の取り扱いを適切に行うための体制整備

着任前の教育と当市の各種条例等の説明及び着任後の定期教育を行い、要員一人一人が個人情報を適切に取り扱うことが出来るようにすること。

(9) 効率的・効果的に本業務を執行するための独自提案について

ア 介護保険認定期間短縮に向けた取り組み

要介護認定業務では、認定申請受付から結果通知までの期間短縮を行うことが市民サービス向上につながるため、以下の取り組みを行い、認定期間短縮に向けた事務効率化を図ること。

- ① 申請書の不備による申請保留低減への取り組み
- ② 医療機関に対しての督促への取り組み
- ③ 申請書受理からの作業工程の見直し
- ④ 審査会資料の作成工程の見直し