

東久留米市介護保険認定審査事務等業務委託仕様書

東久留米市

《目次》

第1章 業務の概要

- 第1 事業の趣旨
- 第2 業務履行に際して求めること
- 第3 委託業務内容

第2章 業務の実施

- 第1 定義
- 第2 認定審査事務等の実施に係る事務分担と業務内容
- 第3 次期受注者への業務の引き継ぎ
- 第4 業務の実施体制

第3章 物品、システム等の取り扱い

- 第1 貸与物品、機器等
- 第2 提供するIT環境等
- 第3 消耗品
- 第4 切手等の管理

第4章 委託業務遂行上の留意事項

- 第1 情報セキュリティに関する考え方
- 第2 関係法令等の遵守
- 第3 信用失墜行為の禁止
- 第4 一括再委託の禁止等

第5章 報告、検査、支払い、その他

- 第1 報告等
- 第2 検査
- 第3 委託費の支払い
- 第4 その他

【添付書類】

- ・別紙1 認定審査事務等に係る事務分担
- ・別紙2 認定審査事務等詳細説明書
- ・別紙3 認定審査事務等の業務処理件数と処理時間（見込み）
- ・別紙4 個人情報の取り扱いに関する特記仕様書
- ・別紙5 データ管理に関する覚書
- ・別紙6 参考様式集

月次 業務実績報告書／年度 業務実績報告書
／業務従事者届／業務従事者変更届

- ・別紙7 月額支払表

第1章 業務の概要

(事業の趣旨)

第1 当該事業は、介護保険認定審査事務等のうち、認定調査、主治医意見書作成の依頼、作成物の回収、並びに認定審査会資料の作成及び認定結果通知の発送等、定型的でありながらも専門性の高い業務をアウトソーシングすることにより、増加し続ける介護保険認定申請に対応するとともに、保険者に求められる機能を果たす体制を構築する一助とする。よって、受注者には契約書及び本仕様書等に基づき、発注者から独立して業務を実施し、適正かつ効率的、効果的な業務運営を実現することを求める。

(業務履行に際して求めること)

第2 受注者は、本事業の適正かつ効率的・効果的・安定的な業務運営を実現するため、本業務の履行に際して次の事項を遵守すること。

- (1) 本業務を適切かつ効率的に遂行することができる業務スキル・経歴・資格を備え、介護保険制度を理解している人材を提供すること。
- (2) 安定運営の観点から、繁忙時または欠員補充に際しても、上記(1)と同様の人材を提供すること。
- (3) 事務処理量を踏まえて、本業務の運営に必要な十分な要員を安定的に確保すること。
- (4) 個人情報保護・機密保持・情報漏洩の防止等に対し、安全対策を確実に行う体制・方法を確立すること。
- (5) 単なる事務請負的ではなく、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、円滑な業務を遂行すること。
- (6) 業務従事者の業務スキルを向上的に維持し、事務の効率性、利便性、正確性を確保すること。
- (7) 全ての委託業務の実施状況を適切に管理・把握し、主体的にサービス品質の向上を図ること。

(委託契約内容)

第3 委託契約内容は、以下のとおりとする。

- (1) 件 名 東久留米市介護保険認定審査事務等業務委託
(地方自治法第234条の3の規定に基づく長期継続契約)
- (2) 契約期間 契約確定の日の翌日から令和13年12月31日まで
- (3) 履行期間 令和9年1月1日から令和13年12月31日まで(60カ月)
- (4) 履行場所 東久留米市役所(東京都東久留米市本町三丁目3番1号)
※執務場所の詳細は、別に定めるものとする。
- (5) 運営及び作業の日時

①委託業務の運営日時

市役所開庁日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から1月3日を除いた日）の8時30分から17時15分までとする。

②受注者の作業日時

原則として（5）①と同様とするが、繁忙期や緊急対応時等で、時間内の処理が不可能なときは、発注者と作業時間の延長を協議すること。

（6）業務の範囲

受注者が行うべき業務の範囲は以下に示すとおりとする。

なお、業務の詳細は、「第2章 業務の実施」を参照すること。

①履行にあたっての準備

本業務履行にあたっては、発注者が準備する「別紙2 認定審査事務等詳細説明書」に基づき、準備作業工程の確立・業務フローチャートの整備・業務システムの操作マニュアルの確認及び業務従事者の研修（OJT）を実施する。

②認定審査事務等の実施

本業務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・認定審査会の運営補助等を実施する。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等も併せて実施する。

③次期受注者への業務引き継ぎ

本業務の履行期間終了に伴い、次期受注者への業務引き継ぎを適正かつ円滑に行うため、次期受注者に対する「業務引き継ぎ書」の作成、業務引き継ぎ及び研修等を実施する。

（7）業務に係る処理件数等の見込み

本業務に係る各種事務処理の見込み件数と処理時間は、「別紙3 認定審査事務等の業務処理件数と処理時間（見込み）」を参照すること。

第2章 業務の実施

（定義）

第1 本業務の履行に関し、受注者は、発注者から独立して業務を実施するが、発注者が行う事務を「市業務部門」とし、受注者が行う事務を「委託業務部門」と定義する。

（認定審査事務等の実施に係る事務分担と業務内容）

第2 発注者及び受注者は、認定審査事務等の実施に係る事務分担と業務内容に基づき、適正かつ効率的に業務を実施すること。

（1）事務分担

「市業務部門」「委託業務部門」は本業務の履行開始後、独立して業務を実施すること。

なお、事務の分担は、「別紙1 認定審査事務等に係る事務分担」を参照すること。

（2）業務内容

本業務における「委託業務部門」が行う事務の業務内容は以下のとおりとする。なお、

各業務内容の詳細は、「別紙２ 認定審査事務等詳細説明書」を参照すること。

- ①台帳管理業務
- ②主治医意見書作成依頼業務
- ③認定調査依頼業務
- ④個人ファイル管理業務
- ⑤進捗状況管理業務（納品管理業務）
- ⑥延期通知送付業務（処分延期通知送付業務）
- ⑦要介護認定審査会資料読込業務
- ⑧要介護認定審査会資料作成業務
- ⑨審査会結果の出力業務
- ⑩審査会結果の各種証封入、結果通知書等送付業務
- ⑪主治医への情報提供送付業務
- ⑫介護認定における閲覧等請求に対する提供業務
- ⑬更新勧奨通知 送付業務
- ⑭更新の再勧奨業務
- ⑮帳票類の印刷及び在庫管理業務

（３）報告書の作成

受注者は、日次の作業計画と、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「業務日報」を作成し保管すること。また、業務日報をもとに、発注者の指定する事項について「月次業務実績報告書」を毎月発注者が指定する期日までに、「年度業務実績報告書」を毎年３月末（令和１３年度は１２月末）に作成し、発注者へ報告すること。なお、各業務の実施期限等は業務毎に異なるため、「別紙２ 認定審査事務等詳細説明書」等で確認すること。

（次期受注者への業務の引き継ぎ）

第３ 受注者は、長期継続契約終了日の令和１３年１２月３１日（１２月２９日から１２月３１日は、市役所閉庁期間）にあたって、次期受注者への業務の引き継ぎを、次のとおり実施すること。

（１）業務引き継ぎ書の作成

受注者は、処理途中の事務の種類や業務の処理状況、注意事項等に関して、本業務の精通者が関わり「業務引き継ぎ書」を作成すること。

（２）業務引き継ぎ及び研修

受注者は、次期受注者が令和１４年１月１日から当該委託業務を適正に履行できるよう、通常業務の履行と並行して、次期受注者への業務引き継ぎ及び研修を行うこと。

（３）引き継ぎに掛る経費等

受注者が実施する「業務引き継ぎ書」の作成や次期受注者への業務引き継ぎ、研修等に掛る経費は、受注者の負担とすること。なお、実施期間と内容については、発注者と十

分に協議すること。

(業務の実施体制)

第4 受注者は、本事業の適正かつ効率的・効果的・安定的な業務運営を実現するため、以下の業務実施体制を構築し、業務繁忙や重大なトラブル発生等の緊急対応時にも柔軟に対応できるよう十分な要員を確保すること。また、業務従事者の業務スキル研修や個人情報保護等法令遵守の教育を定期的実施すること。

(1) 管理責任者

本業務の運用支援業務に対して広い経験と高い実績を十分に有する者とする。また、管理責任者が業務に求められる水準を満たしていないと発注者が判断した場合は、双方協議の上、受注者に交代を求めることができるものとし、受注者は求めに応じるものとする。

(2) 業務責任者、業務リーダー及びその他の業務従事者

受注者は、業務従事者の中から業務責任者1名、業務リーダー（副責任者）1名を選任すること。

①業務責任者は、本業務の現場責任者等管理・監督業務の経験と実績を十分に有する者とする。

②業務リーダー（副責任者）は、本業務に対するスキルを備えるとともに、業務責任者の代行としてのスキルを備え、介護保険制度を熟知する者とする。

③その他の業務従事者は、本業務に係る一連の作業手順を理解し、関連システムへのデータ入力・処理等の作業を問題なくできる者とする。

④上記①～③の要員の主な業務は【表1】を参照すること。

(3) 届出関係等

①業務責任者、業務リーダーを含む全ての業務従事者については、発注者の指定する事項を「業務従事者届」により、本業務履行開始前に発注者に届け出ること。

②業務従事者に変更が生じたときは、発注者の指定する事項を「業務従事者変更届」により、随時、発注者に届け出ること。

【表1】

配置	要員	主な業務
事業者	管理責任者	・本業務の履行に関して適切な支援を行うこと。 ・業務範囲の増減や引き継ぎに関する諸事項は発注者と調整すること。 ・発注者との情報共有の場として定例会を月一回以上開催すること。ただし、共有すべき事項がない場合は、双方協議の上、開催を取りやめることができるものとする。 ・受注者側の決定事項等を業務責任者と連携し適切に発注者に伝達すること。

		と。 ・業務責任者、業務従事者からの意見や課題を集約し、改善策を報告すること。 ・業務従事者に対し、業務責任者と協働し適切な育成、指導監督を行うこと。 ・業務日報は、発注者が必要に応じて報告を求めることができる状態にして保管すること。また、発注者に対し、毎月業務報告を行うこと。
業務従事者	業務責任者	・本業務の現場総括的な責任者として、業務全体の進捗を管理すること。 ・作業スケジュールの管理をするとともに、作業等の内容を確認し、業務従事者へ業務上における的確な指示を行うこと。 ・本業務の遂行上想定されるリスク管理と対策を行うこと。 ・本業務の作業工程において、緊急対応を要する事案が発生した場合等は発注者との間で打ち合わせ、調整を行うこと。 ・必要に応じて業務従事者を教育・育成すること。 ・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、履行期間中に新規採用した要員の育成をし、スキルレベルチェックにより要員を管理すること。
	業務リーダー	・副責任者として、業務責任者の補助を行うこと。 ・業務責任者が不在の場合等に代行すること。
	その他の業務従事者	・業務責任者の指示やマニュアル等により、要介護認定に係る各種事務処理、必要データの入力等の業務を定められたスケジュール内に適正に行うこと。 ・作成した審査会結果通知等の書類、資料は、業務責任者に提出し、承認を得ること。

第3章 物品・システム等の取り扱い

(貸与物品、機器等)

第1 発注者は、執務環境や本業務の履行に必要な物品・機器等を受注者に対して貸与すること。
 予定している貸与物品・機器等は【表2】及び【表3】のとおりとし、本業務履行期間中に発注者から受注者に貸与するが、実際に貸与する物品・機器等の品目・数量は、発注者と受注者で協議のうえ、別に定める。

(1) 禁止事項

貸与物品・機器等は庁舎外へ持ち出さないこと。

(2) 受領書の提出

受注者は、物品・機器等の貸与を受けるときは、発注者に対して貸与物品目録を付した受領書（様式任意）を提出すること。

(3) その他

受注者が独自に持ち込む物品・機器等は、発注者と受注者で協議のうえ別に定める。

【表 2】 予定している貸与物品

利用	貸与品目	数量等
執務場所	事務用デスク	※実際に貸与する品目・形状・数量については別に定める。
	事務用椅子	
	電話機	
庁内共用	コピー機	1 台
	印刷機	1 台
	紙折り機	1 台
	丁合機	1 台

【表 3】 利用する業務システムと予定している貸与機器等

利用する業務システム	貸与機器等	数量
介護保険システム (ライフパートナー、レイン ボースクリーン)	端末 (介護保険システムをインストール済み。うち 1 台は U S B インターフェイスによりスキャナーを 接続)	4 台
	プリンター (うち 1 台は審査会資料作成対応)	4 台
	スキャナー	1 台
	操作マニュアル (ライフパートナー編)	1 冊
	操作マニュアル (レインボースクリーン編)	1 冊

(提供する I T 環境等)

第 2 発注者は、執務環境や本業務の履行に必要な I T 環境等を【表 4】のとおり受注者に対して提供すること。

【表 4】

提供する I T 環境等	利用状況等
ユーザー I D	W i n d o w s については、生体認証、パスワードによる登録 を行い、利用者 1 人につき 1 つの I D を付与する。介護保険シ ステムについても、利用者 1 人につき 1 つの I D を付与する。
使用可能なアプリケーション	M i c r o s o f t E x c e l、W o r d
インターネット	本市環境からの閲覧は不可とする。ただし、発注者が認めた場 合はこの限りではない。

外部インターフェイス	外部インターフェイスを利用した貸与端末へのデータ取り込みは、不可とする。ただし、発注者が認めた場合はこの限りではない。
------------	---

(消耗品)

第3 発注者及び受注者が、経費を負担し、管理をする消耗品は次のとおりである。

(1) 発注者が経費を負担する消耗品

- ①コピー用紙は、庁内共用の用紙を使用すること。
- ②プリンター用紙、印刷用紙、色上質紙、封筒、プリンタートナーは、発注者が経費を負担、保管、管理し、発注者が業務上必要と認める範囲内において受注者に支給すること。
- ③この他の消耗品は発注者と受注者で協議のうえ、別に定める。

(2) 受注者が経費を負担する消耗品

上記(1)以外の消耗品は、受注者が経費を負担し、管理すること。

(切手等の管理)

第4 切手・レターパック・返信用封筒は、発注者が経費を負担・保管・管理し、受注者が日次業務毎に必要な数を発注者に報告し、発注者が業務上必要と認める範囲内において受注者に支給すること。

第4章 委託業務遂行上の留意事項

(情報セキュリティに関する考え方)

第1 本業務の性質を鑑み、受注者は以下の考え方を十分踏まえて業務を遂行すること。

(1) 個人情報の保護（誓約書、覚書等）

- ①受注者は、本業務の履行にあたって、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を行う体制・方法を確立すること。
- ②受注者は、個人情報はもちろんのこと業務の遂行を通じて知り得た情報を他に漏らすことがないようにすること。また、本業務に携わった業務従事者等が職を退いた後も同様とすること。
- ③受注者は、予め業務従事者に、上記①号を厳守する旨の誓約書を提出させるものとし、離職の際においても、一切の口外及び利用をしない旨の誓約書を提出させること。なお、誓約書は受注者が保管し、発注者に求められたときは、これの写しを速やかに提出すること。
- ④受注者は、本業務の実施にあたって、「別紙4 個人情報の取り扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。
- ⑤データ管理の取り扱いについては、本契約締結時に、「別紙5 データ管理に関する覚書」を発注者と受注者で取り交わすこと。

(2) 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、発注者の定める管理ルールに従って入退室管理を行うこと。また、全ての業務従事者は、「業務従事者届」により発注者に届け出るとともに、名札（様式任意）を着用し、執務室に入室する際には、身分証明書を携帯すること。

(3) 執務場所以外の場所への立ち入り

市庁舎内において、受注者は、発注者から指定された場所以外には立ち入らないこと。

(4) 書類等の保管場所と受け渡し方法

本業務の履行において受注者が出力した被保険者証や通知書類、発注者が受注者に受け渡した各種申請書等の書類の運営時間外の保管場所は発注者が管理する「市業務部門」執務室内の設備を使用すること。また、発注者が窓口や郵送により受領した各種申請書等の書類の受注者への受け渡し方法は「手渡し」とし、具体的な方法は発注者と受注者で協議のうえ、別に定める。

(関係法令等の遵守)

第2 受注者は、本業務の履行にあたっては、関係法令等を遵守し、常に善良なる注意をもって誠実に業務を遂行すること。

(信用失墜行為の禁止)

第3 受注者は、発注者の信用を失墜する行為を行うことを固く禁じる。

(一括再委託の禁止等)

第4 受注者は、この契約について委託業務の全部又は主要な一部を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、あらかじめ発注者の承諾を得たときは、この限りでない。なお、受注者は、再委託するときは、受注者がこの契約を遵守するために必要な事項について当該業務を履行する者（以下「再委託先」という。）と約定しなければならない。また、受注者は、再委託先の行為について、発注者に対して全ての責任を負うものとする。

第5章 報告、検査、支払い、その他

(報告等)

第1 受注者は、【表5】により、本業務実績等に関して報告書1部を作成し、発注者に提出すること。また、受注者は、【表6】により、業務従事者に関して届出書1部を作成し、発注者に提出すること。なお、報告書様式については、いずれも定例会等で双方協議の上、決定すること。

【表5】

業務内容	提出期日	報告書様式名
認定審査事務等の実施	適時	業務日報

	発注者指定	月次 業務実績報告書
	毎年３月末 (令和１３年度は１２月末)	年度 業務実績報告書
新規受託者への業務引き継ぎ	※協議事項とする。	業務引き継ぎ書

【表６】

提出期日	届出書様式名
業務履行開始時	業務従事者届
随時	業務従事者変更届

(検査)

第２ 発注者は、受注者から提出された【表５】の報告書に基づき、【表７】の検査の視点により検査を行うものとする。ただし、【表５】の報告書のみで確認できない場合は、別の方法により検査を行うものとする。

【表７】

検査対象報告書	主な記載項目	検査の視点
・業務日報 ・業務実績報告書 (月次、年度)	・処理日 ・処理件数 ・処理内容 ・特記事項（問題点、改善策等）	・処理内容や処理件数等が明確にされているか ・相談内容や相談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
・業務引き継ぎ書	・処理状況 ・今後の作業 ・特記事項	・各作業の処理状況が明確に記載されているか ・作業中の案件について、状況、次の作業内容が具体的かつ明確に記載されているか ・業務遂行上の注意点が明確に記載されているか

(委託費の支払い)

第３ 発注者は、受注者から上記第１の月次業務実績報告書の提出や業務遂行状況等の報告を受けた後に、上記第２の検査を実施し、検査に合格した場合において、受注者からの適法な支払請求書を受理した日から起算して３０日以内に支払うものとする。

(１) 支払条件

業務履行開始後、当該月完了払い（分割払い６０回）

(その他)

第４ 本書に疑義が生じたときは、その都度、発注者と受注者が協議のうえ、決定するものとする。

ること。

(所管部署)

東久留米市 福祉保健部 介護福祉課

所在地 〒203-8555 東京都東久留米市本町三丁目3番1号

電 話 042-470-7750 (直通)

FAX 042-470-7808

Eメール kaigofukushi@city.higashikurume.lg.jp