

守口市介護保険事業に係る窓口業務等委託仕様書

1. 件名

守口市介護保険事業に係る窓口業務等委託

2. 目的

本市介護保険担当課の窓口での介護保険等に係る申請の受付、各種資料の整理、データ入力及び帳票等の作成、引渡し等に関する業務を民間事業者委託することにより、民間事業者のノウハウを活用し、効率的な業務運営を図ることで市民サービスの更なる向上に資することを目的とする。

3. 委託業務の基本的な考え方

本委託業務の基本的な考え方として、事務的なマニュアルに基づく窓口業務等のみではなく、介護保険事業に係る独自の窓口対応、事務処理等に柔軟に対応できる質の高い業務を求める。そこで、次の2点の考え方を共有しておくものとする。

(1) 組織的な業務管理体制が構築されていること

本委託業務は、1人の経験者がいれば完結できるものではないため、運用方法並びに人材の教育及び育成についての業務管理が必要となる。そのため、業務の実施にあたっては、関係法令の遵守はもちろん、迅速かつ確実に業務を実施できるよう受託者の責任において教育を行った人材を適切に配置すること。

(2) 個人情報保護への特段の配慮があること

本委託業務の実施にあたっては、市民の氏名や住所、生年月日、所得額、家族構成、個人番号（マイナンバー）等、個人情報に常時接することとなり、個人情報の保護が強く求められる情報処理業務であることから、個人情報の保護に対して、特段の取組みを行うこと。

4. 履行期間

令和9年4月1日から令和14年3月31日まで。

また、本委託業務の実施にあたり、受託者の事前開設準備及び受託者への引継ぎ作業期間を、契約締結の日から令和9年3月末日までと設定する。ただし、事前の開設準備及び引継ぎ作業期間にかかる経費は、受託者の負担とする。

5. 履行場所・履行日・履行時間

原則として、下記のとおりとするが、あらかじめ本市と協議して変更できるものとする。

(1) 履行場所

大阪府守口市京阪本通2丁目5番5号 守口市役所本館3階北エリア高齢介護課執務室内

(窓口カウンターを含む。)及び高齢介護課窓口の待合場所並びに市が提供する場所。

なお、履行場所については予告の上、変更することがある。

また、介護認定審査会(以下、「審査会」という。)については、市が提供する場所で行う。

(2) 履行日

原則、本市の開庁日(土曜日、日曜日、国民の祝日及び年末年始(12月29日から12月31日まで及び1月1日から1月3日まで)を除く日)とする。

なお、条件の変更がある際、本市と受託者で協議して、変更することができるものとする。

(3) 履行時間

原則、本市の開庁時間(9:00~17:30)とする。なお、条件の変更がある際、本市と受託者で協議して、変更することができるものとする。

ただし、履行時間開始とともに業務を執行できるよう、事前に準備・整理を行うこと。

なお、履行時間については目安であり、開庁時間の前後において待機する来庁者や問合せが発生している場合は適宜対応し、業務を履行すること。

6. 業務内容

本件の業務内容について以下のとおりとする。(※現時点における具体的な業務内容については、「守口市介護保険に係る窓口業務等委託一覧」に記載のとおり)

ただし、本市と受託者で協議して、業務内容を追加、削除できるものとし、業務内容を追加、削除した場合は別途定めるものとする。

なお、事務運用の見直しや、法改正、国からの通知等に伴い、予期せぬ業務の追加が見込まれる場合は、当該業務について委託業務に含めることを前提に、本市と受託者で協議すること。

また、事業者が提案した内容(協議により、本市が採用しないと判断した提案内容は除く。)は、委託業務に含める。

(1) 共通事項

- ア 窓口案内・窓口業務
- イ 各種届出書・申請書等の受付に関する業務
- ウ システムへの入力に関する業務
- エ 被保険者証等の引渡し業務
- オ 郵便物の受取・開封・発送に関する業務
- カ 通知書等の発送に関する業務
- キ 電話対応に係る業務(メールでの問い合わせに対する回答等含む。)
- ク 書類整理業務(申請書等の編綴、簿冊の製本及び書類の管理)
- ケ 各種申請書等の印刷・在庫管理業務
- コ 支払いに関する業務

(2) 介護認定業務

- ア 要介護認定申請に関する業務

- イ 調査票・主治医意見書の処理に関する業務
- ウ 調査票・主治医意見書の請求に関する業務
- エ 入力された情報を基に一次判定処理の実行
- オ 調査票・主治医意見書の整合性の確認に関する業務
- カ 審査会の会議資料作成に関する業務
- キ 審査会に関する業務（審査会に係る ICT 導入及び運用を含む）
- ク 認定結果に関する業務
- ケ 付随業務
- コ 送付先変更に関する業務
- サ 契約及び支払いに係る補助的業務

（３）給付・賦課に関する業務

- ア 各証等の再交付に関する業務
- イ 福祉用具に関する業務
- ウ 住宅改修に関する業務
- エ 高額医療合算介護サービス費に関する業務（６～８月）
- オ 高額医療合算介護サービス費に関する業務（６～８月以外）
- カ 負担限度額認定証に関する業務
- キ 居宅サービス計画作成依頼届出書等に関する業務
- ク 過誤申立書に関する業務
- ケ 高額介護サービス費に関する業務
- コ 高額介護サービス費受領委任払に関する業務
- サ 施設入退所に関する業務
- シ 短期入所サービス延長理由書に関する業務
- ス 福祉用具貸与理由書に関する業務
- セ 給付制限に関する業務
- ソ 負担割合証発行に関する業務（月１回）
- タ 社会福祉法人利用者負担軽減申請に関する業務
- チ 保険料の減免に関する業務
- ツ 事業者情報登録に関する入力業務（１～３か月に１回程度）
- テ 介護保険料納入通知書の返戻に関する業務
- ト 65 歳到達者の被保険者証の発送に関する業務（月１回）
- ナ 生活保護受給開始及び廃止に関する入力業務（毎月）
- ニ 資格に関する業務（日次処理）
- ヌ 障害者控除書類の作成に関する業務
- ネ その他各種書類の窓口での受取等業務
- ノ その他支払いに係る補助的事務

- ハ 関係機関や他市町村等からの照会に関する業務
- ヒ 関係機関や他市町村等への照会に関する業務
- フ 事業所一覧の作成に関する業務（月１回）

7. 委託業務に係る事前準備

受託者は、本仕様書及び本市が提供する業務関係資料等に基づき、本委託事業の詳細な内容を把握した上で、業務マニュアル及び業務フロー（以下「マニュアル等」という。）を作成し、業務履行開始までに本市の承認を受けること。

また、マニュアル等は、業務履行開始後であっても本市の助言、指摘又は受託者の判断（事前に本市の確認を受けること）等により、業務の範囲内で見直しや調整を行うものとする。その際、受託者は随時、マニュアル等を修正すること。

（１）マニュアル等作成方針

受託者は、マニュアル等の作成にあたっては、下記の方針に沿って行うものとする。

- ①本市の業務マニュアル及び仕様書等を理解し、不明点についてはヒアリングを重ね、全て明確に文書化及び電子データ化すること。また、本市の抱えている課題についても聴き取り、可能であれば解決策をマニュアル等に織り込むこと。
- ②作業誤りを発生させる可能性がある箇所は事前に特定するために、本市から前年度の処理誤りの内容をヒアリングして記録すること。また、テスト期間において、受託者が実際に処理を実施し、その過程で発生させた処理誤りを記録すること。
- ③受託者内での他自治体における運用経験を活用すること。
- ④受託者内での業務運用開始前審査、及び運用後の監査を行うこと。
- ⑤上記の行程を経たマニュアル等を本市へ確認を得ること。また、その過程で発生した変更は、随時マニュアル等へ反映させること。
- ⑥作業時の注意点を追記し、必要に応じて作業チェックリストを作成するなど、初めて業務に従事する業務従事者にわかりやすいマニュアル等を作成すること。
- ⑦受託者が準備したマニュアル等の著作権は、受託者に帰属するものとする。

8. 業務体制

受託者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効率的な運営が可能な体制を構築するものとする。また、業務責任者及び業務従事者（以下「従事者等」という。）は、受託者が直接雇用している者とする。

（１）業務責任者について

- ①本委託業務に係る業務の拠点には、業務責任者を常時配置すること。
- ②業務責任者は、本業務に必要な業務に精通している者とし、本業務全体を十分に管理でき、受託者を代表して本市と調整を行うことができる者を配置すること。
- ③業務責任者は、本市介護保険担当課の管理責任者との窓口となり、本委託業務全体のマネジメ

ント、事業計画の進捗状況、実勢管理・分析、業務改善進捗に関する業務、業務の質、制度の維持・向上、各種調整業務、連絡事項の周知徹底、業務従事者の育成・研修計画・リスク管理及び本市介護保険担当課への報告を行うこと。

④ 6の業務について、業務の品質・納期管理が可能な体制とすること。また、10を参考に最適な体制を提案すること。

⑤ 関係各課との連携についても、円滑な対応が出来るように努めること。

(2) 業務従事者について

① 業務に必要な業務従事者は、本業務を確実に履行させることが可能な能力を有する者とし、業務量の変動に対応して、受託者の責任において必要な人数を確保すること。

② ①の業務体制については、市民対応（窓口受付及び電話等）が可能な業務従事者として、少なくとも6名を常時配置すること。（業務責任者を除く）

③ 業務従事者は、業務責任者の指揮監督下において業務を行うこと。

(3) その他

① 従事者等が、業務を遂行する上での接遇及び必要な知識を習得するための教育・研修等については、費用も含め、全て受託者の責任により行うこと。

② 業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、服装、態度に気を配り（風紀・業務規律を乱さないこと）、親切・丁寧に対応すること。

③ 業務中は名札又は制服を着用させ、本市職員との差別化を図ること。

④ 受託者は、従事者等の退職等による欠員が発生した場合にあっても、他の従事者等の出勤回数を増やす等により、円滑に業務を履行すること。

⑤ 受託者は、災害等により交通が途絶した場合にあっても、従事者等の業務遂行に支障をきたさない体制を構築すること。

⑥ 受託者は自然災害時等が発生した場合など緊急時において、昼夜を問わず本市と迅速な連絡を可能とすること。

⑦ 従事者等による定期的な連絡会を行うなどして、来庁者からの問い合わせ等の直近の傾向及び本業務の運用変更点を把握し、各業務間で情報共有すること。

⑧ 業務責任者又は業務従事者について、介護支援専門員（ケアマネジャー）の有資格者を少なくとも1名配置すること。

9. トラブルへの対応

(1) 本委託業務の実施にあたり、トラブル及びイレギュラーな事例が生じた際は、受託者が責任をもって対処するとともに、直ちに本市に報告すること。

(2) 本委託業務の範囲外の事案である場合は、介護保険担当職員に引継ぐこと。

(3) 本委託業務に関する苦情等については、現状分析と解決策を講じ、速やかに本市に報告すること。

10. 設備及び使用する機器・機材など

本業務に必要な機器・機材・消耗品等は、高齢介護課の執務場所と受託者の執務場所を区別するためのパーティションや従事者等が使用する貴重品ロッカー等を含め、原則として受託者が用意すること。

ただし、業務にあたり受託者が用意できない下記端末、プリンタについては、別途、賃貸借契約を締結し、受託者に貸与するものとする。なお、故意又は過失による破損、故障等による復旧に係る費用は受託者が負担するものとする。

(1) 賃貸借契約により貸与するもの

貸与する端末等の予定台数

<介護保険システム用端末（基幹系業務システム端末）>

デスクトップPC	ノートPC	プリンタ
5台	5台	5台

<LGWAN 系端末（内部系業務システム端末）>

ノートPC
5台

※（参考：令和7年度賃貸借費【月額】60,500円 税込）

※なお、上記に示した台数は、本業務を実施する上で本市が想定した標準の台数であることに留意するとともに、実際に貸与する台数については、業務を迅速かつ効率的に行うため、本市と受託者で協議の上、決定するものとする。

また、機器が更新された場合は、本市と受託者で協議の上、賃料を改定するものとする。

(2) 本委託業務の実施にあたり必要となる本市所有の資料・情報等については、必要に応じて受託者に貸与する。なお、資料・情報等については、本市の承認を受けずに業務拠点外に持ち出してはならない。

(3) 以下については本市の負担とする。ただし、受託者の使用時における故意又は過失による破損、故障等による復旧に係る費用は受託者による負担とする。

なお、電話回線については固定は3回線とし、繁忙時期等は別途、市と協議の上、増設する場合がある。

ア 市役所本館3階北エリア高齢介護課執務室及び窓口カウンター並びに高齢介護課待合場所

イ 本業務に必要なシステム等

ウ 複写機（高齢介護課職員と兼用）

エ 事務用什器・備品（事務机、書庫、電話機等）

オ 電話回線その他通信回線

カ 窓口業務で使用する届出書・申請書・証明書等の用紙、啓発冊子等

- キ 施設内資材
- ク 光熱水費
- ケ 通信費
- コ 廃棄物処理費用（有料となる粗大ごみ等の処理費用は除く。）
- サ 委託者が所有する RPA（Robotic Process Automation）実行用端末及び RPA ソフトウェア「WinActor」

11. 業務報告

本委託業務の実施にあたっては、あらかじめ本市と協議した上で、実施計画書を作成し、報告すること。また、以下のとおり実施報告書を作成し、その結果を随時反映させた上で、より効率的な業務が実施できるよう努めること。

実施計画書については、自ら適宜、実施状況を踏まえた監査を実施し、本市に報告すること。さらに、本委託事業の遂行にあたり、必要な処理判断基準等については、事前に本市に確認を行うこと。

（１）月次報告

本市と受託者は、月１回の定例会を実施し、本委託事業に係る月単位の業務の状況確認・課題の確認を行うとともに、成果物等について、実施月の翌月に報告すること。また、定例会に係る記録を、実施日の１週間後の業務終了までに本市に報告すること。

（２）随時報告

レアケースやイレギュラー事案の発生により、検討及び打ち合わせが必要になった場合、業務対応方法・手順に変更が生じた場合及び運用体制（繁忙期の対応方法）について打ち合わせを必要とする場合等において、業務責任者と本市担当職員の間で、随時行うこと。

（３）事故発生時の報告

業務における事故等の事情により、納品の遅延、成果物の不良その他仕様書に定める事項を満たすことができないとき、本市が提供・貸与する資材等が破損等で使用不能となったとき又はその他トラブル等が発生したときは、直ちに本市に報告すること。

また、受託者の負担により再処理等の事後対応をするとともに、事故発生状況の書面による報告等について本市の指示に従うこととし、不明な点は本市の指示を受けること。

12. 届出

受託者は業務を実施するにあたり、従事者等の体制や担当作業、作業場所等について、本市が常に把握できるように、事前に書面で報告すること。

また、報告の内容に変更があるときは、その都度事前に本市に申し出ること。

13. 業務の引継ぎ

(1) 事前の引継ぎ

受託者は、本委託業務を円滑に実施するため、本委託業務に係る契約後、履行期間が開始される前に、本市及び前受託者から引継ぎを受けなければならない。この場合において、本市及び受託者の双方が、書面による引継ぎのほか、現場見学、ヒアリングその他の方法による引継ぎが必要と認める場合は、これを行うことができる。

また、受託者の他市における経験を踏まえた引継ぎ、研修、マニュアル作成を行うこと。

(2) 事後の引継ぎ

本委託業務に係る契約の履行期間が満了するとき（満了後も引き続き本委託事業を実施する場合は除く。）又は契約が解除されたときの引継ぎは次のとおりとするが、本市と協議の上、契約終了後も業務が円滑に執行されるよう配慮すること。

ア 引継書の作成

受託者は、本委託業務の実施に係るマニュアル等を作成もしくは改定し、留意事項とともに取りまとめた資料（以下「引継書」という。）を、本市の求めに応じて本市に引き渡さなければならない。

本市は受託者が提出した引継書について内容を確認し、法令等および本市介護保険担当課における対応内容に相違がある場合は受託者に修正依頼を行うものとする。

イ 引継ぎ内容の説明

受託者は、引継書の内容について、本市又は次期受託者から説明を求められたときは、誠実にこれに応じなければならない。

ウ 引継ぎに係る資料等の提出

受託者は、本市又は次期受託者から引継書以外に引継ぎに必要と認められる資料等の請求があった場合は、本委託業務に使用する限りにおいて、応じなければならない。

14. 本委託事業を受託するにあたっての留意点

- (1) 別紙「守口市介護保険事業に係る窓口業務等委託一覧」で掲げる介護保険業務について、履行場所の追加（受託者は、原則「5. 履行場所・履行日・履行時間」で示す高齢介護課執務室内に従事者等を常駐させるものとするが、委託業務の一部（データ入力等の短時間作業）を他フロアで行う場合がある）をすることがある。
- (2) 業務従事者については、迅速かつ正確な業務の遂行にあたり必要な人員を、受託者の責任において配置すること。また、繁忙期にあっても、円滑な業務の遂行ができるよう、柔軟に対応すること。
- (3) 従事者等は、業務において必要な各関係法令等の改正等が行われた場合の内容等について、確実な理解と習熟を図ること。なお、従事者等の知識・能力の習得に関する事項について、受託者に確認を求める場合がある。
- (4) 受託者が、他市で受託している同種業務のトラブル事例の対応方法や業務効率化の方法が確

認できた場合は、本委託業務においても活用すること。

- (5) 来庁者等からの苦情・意見等については、現状分析と解決策を講じ、本市に報告すること。
- (6) 業務を行う上で、業務の効率化、省力化、市民サービスの質を向上させる手法があれば提案し、本市と協議すること。
- (7) 介護保険システムについて、国が策定した標準仕様に則ったシステムを導入する必要があることから、業務フローに大幅な変更が加わることが予想され、受託者は、従事者等に対して本契約期間中に再度操作研修等が必要となる。
- (8) ドメスティックバイオレンス（DV）等に伴う支援措置の対象となっている者に係る業務については、フローに従って責任者を通じて担当職員に報告の上、介護保険担当職員が対応可能と判断したものについては、受託者で対応すること。

15. 情報セキュリティ

- (1) 個人情報の機密保持については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、守口市個人情報保護法施行条例（令和 4 年 12 月 22 日条例第 31 号）の趣旨を踏まえ注意して取扱い、本市の指示に従うこと。
- (2) 従事者等に対しては、セキュリティ研修を実施することとし、個人情報保護の方策については、事前に本市に説明を行うこと。また、一般財団法人日本情報処理開発協会が管理するプライバシーマーク付与認定又は国際標準化機構が策定する情報セキュリティ管理の国際規格である ISO27001/ISMS 認証を受けていること。

なお、プライバシーマーク付与認定又は ISO27001/ISMS 認証の更新を行った場合は、本市の求めに応じて、それらの認証取得を証する書類の写しを本市に提出すること。

16. 再委託の禁止

受託者は、本委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、本委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面にて本市から承認を受けた場合はこの限りではない。

17. 第三者等賠償

受託者が本委託業務の実施にあたり、本市または第三者に対し実際に及ぼした損害について、本市に報告の上、当該第三者等に損害賠償を行わなければならないときは、その損害額の負担について受託者がその損害を負担すること。また、万一、個人情報漏洩があった場合等の損害賠償に対応できる保険に加入すること。

18. 臨機の措置

- (1) 受託者は、天災、システム障害などの緊急事態が生じたときは、本市と協議の上、臨機の措置をとる等、解決に努めること。なお、当該措置をとった場合は、その内容を直ちに本市に報告すること。

- (2) 本市は、緊急事態が生じたことに伴い、履行期間の遵守等に重大な影響があると認められる際は、受託者に対して臨機の措置をとることを要求できるものとする。

19. 支払方法

毎月、検査合格後、受託者は、書面により本市に対して契約金額の支払いを請求し、本市はその請求に基づき支払うものとする。

20. その他

- (1) 本業務における作業の誤りは、「給付誤り」や「個人情報の流出」に直結し、市政に対する信頼を失墜させるとともに、本市の業務にも多大な影響を及ぼすことになる。そのため、受託者は、作業の誤りが生じないように、必要に応じて複数人での検査を実施するなど、本仕様書の内容が確実に履行できる方策を検討するとともに、本市の求めに応じ作業状況を報告すること。
- (2) 委託業務の業務従事者の監督は受託者が行い、繁忙期における業務体制や業務内容について必要がある場合は、受託者は必要に応じて定期的に本市と協議すること。
- (3) 契約後、本仕様書の解釈について疑義が生じたとき又は本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市と協議の上、解決すること。
- (4) 14 の(7)(8)のほか、契約期間中に業務の実施方法等に変更があった際は、研修等を行い、再度、業務フローを見直すこと。
- (5) 契約後、本仕様書の内容を変更する必要がある場合は、本市と協議して定めるものとする。

(別紙)「守口市介護保険事業に係る窓口業務等委託一覧」

1. 共通事項

(1) 窓口案内・窓口業務

- ア 開庁時及び閉庁時の出入り口扉の開閉
- イ 来庁者に対する窓口受付番号発券機による案内・支援（ただし、常駐は不要）
- ウ 来庁者からの各種相談に対する一時的な窓口対応
- エ 来庁者からの相談等による適切な制度への案内及び制度説明、申請補助
- オ 受付窓口の案内及び窓口案内の際に、受託業務の範囲を超える場合は、円滑に本市職員に引き継ぐこと

(2) 各種届出書・申請書等の受付に関する業務

- ア 各種届出書・申請書等の受付・確認（郵便及び総合窓口課での受付も含む）
- イ 各種届出書・申請書等の不備の解消

(3) システムへの入力に関する業務

(4) 被保険者証等の引渡し業務

- ア 被保険者証等の窓口での交付・再交付分の引渡し
- イ 被保険者証等の郵送での交付・再交付分の引渡し
- ウ 被保険者証等の回収

(5) 郵便物の受取・開封・発送に関する業務

- ア 郵便物の受取・開封（法制文書課及び総合窓口課での受取を含む）
- イ 郵便物の介護保険担当課への引継ぎ
- ウ 郵便物の発送（郵便局及び法制文書課）

(6) 通知書等の発送に関する業務

- ア 通知書等の作成・出力
- イ 通知書等の抜き取り
- ウ 通知書等の封入及び封緘業務（但し、本市が別途委託しているものを除く。）
- エ 不備書類等のやりとりで発生した送付物の準備

(7) 電話対応に係る業務（メールでの問い合わせに対する回答等含む）

(8) 書類整理業務（申請書等の編綴、簿冊の製本及び書類の管理）

(9) 各種申請書等の印刷・在庫管理業務

(10) 支払いに関する業務

- ア 支出命令書等の作成補助業務
- イ 支払いに伴う振込エラー等の解消（対象者への電話及び郵送発送含む）

2. 介護認定業務

(1) 要介護認定申請に関する業務

①申請受付について

- ア 要介護認定申請書の受付・確認（郵便での受付も含む）
- イ 要介護認定申請書のシステムへの入力
- ウ 被保険者証の回収入力
- エ 資格者証の印刷・送付

②調査割当について

- ア 新規申請・新規（支援からの区分変更）申請の調査割当（市内、近隣の市外）
- イ 新規申請・新規（支援からの区分変更）申請の調査割当（市外）
- ウ 更新申請・区分変更申請の調査割当
- エ 調査依頼書及び調査票の作成・出力
- オ 調査依頼書及び調査票の引渡し・送付
- カ 調査場所変更に関する調整

③主治医意見書依頼について

- ア 主治医意見書の作成・出力
- イ 主治医意見書の送付
- ウ 主治医意見書依頼先変更に関する調整

（２）調査票・主治医意見書の処理に関する業務

①調査票について

- ア 調査票の受付・確認・不備の解消
- イ 調査員への問い合わせ
- ウ システムへの入力
- エ 調査票の進捗管理及び督促

②主治医意見書について

- ア 主治医意見書の受付・確認・不備の解消
- イ 主治医への問い合わせ
- ウ システムへの入力
- エ 主治医意見書の進捗管理及び督促

（３）調査票・主治医意見書の請求に関する業務

- ア 調査票・主治医意見書に係る作成料の請求書の作成・送付
- イ 調査票・主治医意見書に係る作成料請求書の受付・確認

（４）入力された情報を基に一次判定処理の実行

（５）調査票・主治医意見書の整合性の確認に関する業務

- ア 審査会資料の一次判定、特記事項及び主治医意見書に基づく、一次判定の修正及び要介護認定の確定に必要なポイントの抽出
- イ 調査票と特記事項の整合性の最終確認
- ウ 調査員への確認

(6) 審査会の会議資料作成に関する業務

- ア 調査票・主治医意見書のマスキング処理
- イ 開催予定の審査会への対象者の割当て
- ウ 一次判定結果を基に審査会資料を出力
- エ 会議資料の作成
- オ 事務局用確認用資料の印刷
- カ 各委員への送付

(7) 審査会に関する業務

- ア 審査会の会議資料の読込・確認作業
- イ 審査会の開催準備（委員の出欠確認及び管理、各種連絡を含む）
- ウ 審査会開催時の司会進行に係る補助的業務
- エ 審査会の書記・議事録の作成
- オ 調書作成・調書（認定結果）のシステムへの入力

(8) 認定結果に関する業務

- ア 認定結果通知のシステムへの入力
- イ 認定結果通知の出力・送付
- ウ 被保険者証等の出力・送付
- エ 負担割合証の出力・送付
- オ 案内資料の印刷・送付
- カ 主治医への情報提供
- キ 家族、事業者への資料提供

(9) 付随の業務

- ア 更新勧奨業務：更新申請書の出力・送付
- イ 処分延期の通知の出力・送付
- ウ 居宅サービス届出との連動：被保険者の審査会進捗情報を担当者に伝達
- エ 給付制限業務との連動：制限実施予定者の審査会進捗情報を担当者に伝達

(10) 送付先変更に関する業務

- ア 送付先変更の受付・確認・不備の解消
- イ システムへの入力

(11) 契約及び支払いに係る補助的業務

- ア 認定調査委託契約に係る補助的業務
- イ 認定調査委託の委託料の支払いに係る補助的業務
- ウ 主治医意見書作成料の支払いに係る補助的業務
- エ 審査会委員への委員報酬の支払いに係る補助的業務

3. 給付・賦課に関する業務

(1) 各証等の再交付に関する業務

ア 申請書等の受付・確認

イ 各証の再交付分の引渡し

※後日交付する場合は、発送業務が発生。

(2) 福祉用具に関する業務

ア 制度の説明及び申請補助（基本的な流れのみ）

イ 事前申請書類等の受付・確認

ウ 市が審査・決定した内容のシステムへの入力

エ 事前審査の決定通知の発送

オ 請求書と施行完了に係る書類の受付・確認

カ 支給決定通知の発送

キ 支払いに係る補助的業務

(3) 住宅改修に関する業務

ア 制度の説明及び申請補助（基本的な流れのみ）

イ 事前申請書類等の受付・確認

ウ 市が審査・決定した内容のシステムへの入力

エ 事前審査の決定通知の発送

オ 請求書と施行完了に係る書類の受付・確認

カ 支給決定通知の発送

キ 支払いに係る補助的業務

(4) 高額医療合算介護サービス費に関する業務（6～8月）

ア 支払いに係る補助的業務

イ 支払いに伴うエラー処理

(5) 高額医療合算介護サービス費に関する業務（6～8月以外）

ア 支給決定通知書の作成・発送

イ 支払いに係る補助的業務

ウ 支払いに伴うエラー処理

(6) 負担限度額認定証に関する業務

①新規申請に係る業務

ア 制度の説明及び申請補助

イ 申請書等の受付・確認

ウ システムへの入力

エ 決定通知の抽出・発送

②一括更新に係る業務（7月）

- ア 更新に係る案内発送に伴う抜き取り作業
- イ 申請書等の受付・確認
- ウ システムへの入力
- エ 決定通知の発送に伴う抜き取り作業

（7）過誤申立書に関する業務

- ア 申請書等の受付・確認
- イ システムへの入力

（8）居宅サービス計画作成依頼届出書等に関する業務

- ア 居宅サービス計画作成届・介護予防サービス計画作成届の受付・確認
- イ システムへの入力
- ウ 認定結果待ち分について、入力不能分整理・審査会進捗把握・認定結果発出分入力
- エ 不備対応
- オ 被保険者証印刷・発送

（9）高額介護サービス費に関する業務

- ア 制度の説明及び申請補助
- イ 申請書等の受付・確認
- ウ 口座情報のシステムへの入力
- エ 支払いに係る補助的業務（月1回）
- オ 支払いに伴うエラー処理

（10）高額介護サービス費受領委任払に関する業務

- ア 制度の説明及び申請補助
- イ 申請書等の受付・確認
- ウ システムへの入力
- エ 決定通知の作成補助及び郵便発送（本人と施設の2か所）

※別途、一括更新の際には、入力業務が発生する。（7月）

（11）施設入退所に関する業務

①全ての被保険者の施設への入退所について

- ア 施設から連絡票等の受付・確認
- イ システムへの入力

②他市在住で、本市が保険者について

- ア 他市町村からの施設入所者の住所地特例に係る文書の受付・確認
- イ システムへの入力

（12）短期入所サービス延長理由書に関する業務

- ア 制度の説明及び申請補助
- イ ケアマネジャーから提出された理由書等の受付・確認（原則、事前申請）

- ウ 市の審査結果をシステムへの入力
- エ 理由書の控えの交付（居宅事業所の連絡便にて）

(13) 福祉用具貸与理由書に関する業務

- ア 制度の説明及び申請補助
- イ ケアマネジャーから提出された理由書等の受付・確認（原則、事前申請）
- ウ 市の審査結果をシステムへの入力
- エ 理由書の控えの交付（居宅事業所の連絡便にて）

(14) 給付制限に関する業務

- ア 要介護認定申請者の給付制限の候補者の確認作業（軽微な確認作業）
- イ 予告通知書の作成・決裁に係る補助的業務・発送業務
- ウ システムへの入力（特記事項）
- エ 督促状の発送
- オ 決定通知の決定起案に係る補助的業務・発送業務
- カ システムへの入力
- キ 給付制限の対象者にならなかった者の一覧作成

(15) 負担割合証発行に関する業務（月1回）

- ア バッチ処理後に抽出された割合変更の対象者に係る負担割合証の発行・発送
- イ ケアマネジャーへの連絡

(16) 社会福祉法人利用者負担軽減申請に関する業務

①新規申請に係る業務

- ア 制度の説明及び申請補助
- イ 申請書等の受付・確認
- ウ システムへの入力
- エ 決定通知の抽出・発送

②一括更新に係る業務（7月）

- ア 更新に係る案内発送に伴う抜き取り作業
- イ 申請書等の受付・確認
- ウ システムへの入力
- エ 決定通知の発送（一括作成）

(17) 保険料の減免に関する業務

- ア 保険料賦課等の説明
- イ 制度の説明及び申請補助
- ウ 申請書等の受付・確認
- エ 保険料の免除に係る計算書の作成・決裁に係る起案補助業務
- オ 決裁後の判定結果のシステムへの入力
- カ 減免通知書等の作成・発送

- (18) 事業者情報登録に関する入力業務（1～3 か月に 1 回程度）
- ア 大阪府より公表されているデータ及び守口市での新規指定、変更情報をもとにシステムへの事業者情報の登録
- (19) 介護保険料納入通知書の返戻に関する業務
- ア 介護保険料納入通知書の発送に伴う抜き取り
 - イ 送付書類の返戻に係るシステムへの入力
 - ウ 返戻となった対象者一覧を抽出・公示送達に係る起案補助業務
- (20) 65 歳到達者の被保険者証の発送に関する業務（月 1 回）
- ア システムで被保険者証を発行
 - イ 事前申請者、2 号及びみなし 2 号等の被保険者証の差し替え
 - ウ 同梱物を封入・発送
- (21) 生活保護受給開始及び廃止に関する入力業務（毎月）
- ア 前月の生活保護受給者一覧との突合・変更者の抽出
 - イ システムへの入力
 - ウ 納付書の発行
- (22) 総合事業に関する入力業務（初年度のみ）
- ア 総合事業に係るサービスコードのシステムへの入力
- (23) 資格に関する業務（日時処理）
- ①日次住基異動について
 - ア 日次住基異動に係る被保険者証の発行・抜き取り・発送
 - ②住所地特例について
 - ア 住所地特例に関する捕捉
 - イ システムへの入力・被保険者証の発行・郵送
 - ウ 住所地特例による資格の取り消及び転入前市町村への連絡票の作成・発送
- (24) 障害者控除書類の作成に関する業務
- ア 制度の説明及び申請補助
 - イ 申請書等の受付・確認
 - ウ システムに記載のある内容を Excel データで入力作成・決裁に係る起案補助業務
 - エ 福祉事務所長の押印
 - オ 発送
- (25) その他各種書類の窓口での受取等業務
- ①事故報告書関係
 - ア 有料老人ホームに係る事故報告書の受取・確認
 - イ 介護保険事業者に係る事故報告書の受取・確認

②地域包括支援センター関係

- ア 包括的・継続的ケアマネジメント支援ネットワークづくりに係る企画書及び会議開催・参加状況報告書の受取

③紙おむつ支給関係

- ア 制度の説明及び申請補助
- イ 申請書等の受付・確認
- ウ 台帳へのデータ入力作業
- エ 市が審査・決定した内容のシステムへの入力
- オ 決定通知の発送
- カ 請求書の受付・確認
- キ 支払い

④介護職員処遇改善加算に関する事務

- ア 制度説明（市ホームページの案内）
- イ 申請書等の受付・確認
- ウ 必要に応じて事業者に補正を依頼
- エ 現在の届出情報との突合
- オ 写しの送付（限定的）

⑤補聴器購入助成金関係

- ア 制度の説明及び申請補助
- イ 申請書等の受付・確認
- ウ 台帳へのデータ入力作業
- エ 支払いに係る補助的
- オ 支払いに伴うエラー処理

⑥その他

介護保険・高齢福祉に関連する新たな業務が生じ、当該業務を委託する必要がある場合、委託者及び受託者は、双方誠意をもって協議を行う。

協議の結果、当該業務委託の実施について双方が合意した場合は、その業務内容等を明記した書面（覚書等）を取り交わすものとする。

協議の結果、当初の契約内容に重要な変更が生じると認められるときは、委託者及び受託者は協議の上、変更契約を締結するものとする。

(26) その他支払いに係る補助的事務

- ア 介護保険の地域支援事業等に係る報告書の確認・受取及びサービス提供状況一覧と突合、未提出の事業者への督促
- イ 報酬及び講師謝礼、委託料等の請求書に係る添付資料の確認・受取並びにその支払いに係る補助的事務

(27) 関係機関や他市町村等からの照会に関する業務

ア 他市町村からの所得等に係る定型照会文書への回答文書の作成

イ 定型外の照会内容に係る職員への報告及び回答の取りまとめ

(28) 関係機関や他市町村等への照会に関する業務

ア 他市町村への所得等の照会（マイナンバーで照会できるものを除く）書類の作成発送

イ 各種照会結果の収受

ウ システムに連携できない形式で提供された照会結果のシステムへの入力

(29) 事業所一覧の作成に関する業務（月1回）

ア 事業所一覧の作成・印刷・窓口への設置

イ 市 HP への公表に係る補助的事務

ウ 関係機関への郵送（連絡便含む）

5. 参考データ

主な業務の対応件数の実績は次のとおり。（あくまで、過去の実績等に基づいたデータであり、委託期間中の業務量を保証するものではありません。）

業務内容		件数
介護認定申請		670 件/月
調査書・意見書の作成		720 件/月
審査会の実施回数		24 回/月
給付申請	福祉用具購入	100 件/月
	住宅改修	80 件/月
	高齢介護サービス費支給申請	100 件/月
介護保険料納入通知書	発送（一括）（※）	40,000 件
	発送（一括）の抜取	500 件
	返戻（一括）	500 件
	発送（月次）の抜取	30 件/月
	返戻（月次）	20 件
保険料減免申請		100 件
被保険者証・負担割合証・負担限度額認定証・資格者証の再交付申請		100 件/月

（※）発送（一括）については、本市において別途、封入・封緘業務を委託している。