

仕 様 書

1 件名

要介護認定等に係る受付等業務委託

2 目的

荒川区では、高齢者人口が増加していることから、要介護・要支援に係る認定申請件数の増加が予想され、それに伴う要介護認定等業務の負担増が見込まれている。

要介護認定に係る業務を中心に、資格異動及び被保険者証再交付に係る業務についても受付等業務の一部を民間事業者へ委託することで、安定した体制を整え、区民サービスの品質向上とより効果的・効率的な業務の遂行を図るものである。

3 履行期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで

4 適用期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

5 履行場所

東京都荒川区荒川二丁目2番3号 荒川区役所2階 介護保険課内

6 業務履行時間

荒川区役所開庁日の午前8時30分から午後5時15分まで（ただし、午後5時15分までに受付済の来庁者に対応中の場合はその者への対応が終了するまで）とし、履行時間を超えて業務を行う場合は、受託者は区の許可を受けるものとする。

7 区が貸与を予定している物品等

(1) 区が受託者に貸与する設備は以下のとおりとする。使用は業務の遂行に限るものとし、区が受託者に対して費用負担を求めないこととする。ただし、数量については変更する場合がある。

品名	台数	専用	兼用
窓口カウンター	3		○
窓口用椅子	6		○
事務用机・椅子	各 9	○	
事務用端末及び付属品	3	○	
パソコンラック	1	○	
介護保険システム用端末及び付属品	4	○	
介護保険システム用スキャナー	3	○	
介護保険システム用プリンター	1		○
複合機（FAX機能付き 1 台含む）	2		○
複合機認証カード	6	○	
電話機	2		○
書類保管用キャビネット	数台		○

(2) 受託者は、区から貸与された設備について善良な管理者の注意をもって維持管理しなければならない。

(3) 受託者は、管理業務等で必要な機器、物品があれば事前に区と協議すること。

8 費用負担区分

費用項目	区	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（事務関連備品等）	○	
光熱水費（水道費、電気料金等）	○	
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、郵便料等）	○	
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	○	

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

9 業務内容

別紙1「要介護認定に係る受付等業務委託内訳書」及び別紙2「資格異動及び被保険者証再交付に係る受付等業務委託内訳書」のとおり

10 事務処理要領

- (1) 受託者は、仕様書に基づき業務を行う。区が取り扱いを変更する場合は、事前にその内容を受託者に通知する。
- (2) 法令・制度の改正、業務内容の変更等があった場合は、区と受託者で協議のうえ、本業務を履行する。

11 業務従事者

- (1) 業務従事者のうち2名以上は、高齢者（65歳以上）人口が荒川区と同規模程度以上の自治体において、要介護認定事務に1年以上従事した経験を有し、業務履行時間内は履行場所に常駐すること。
- (2) 業務従事者のうち1名以上は、介護支援専門員の有効期間内の資格を有し、当該資格者は、原則として業務履行時間内に履行場所へ常駐するものとする。ただし、やむを得ない事由により不在となる場合は、受託者は区の許可を受けるものとし、業務に支障が生じないように受託者が必要な体制を確保すること。
- (3) 業務従事者は、パソコンの基本操作に習熟していること。
- (4) 業務従事者は、履行期間中において、介護保険サービス関連の職（本契約に関するものは除く。）に就いていない者とする。
- (5) 業務の遂行にあたっては、区の「お客様サービスガイドライン」に準じた身だしなみや言葉遣い等に努めること。
- (6) 受託者は、業務従事者の配置にあたり、本業務の遂行に必要な経験、知識を有する者を選任すること。また、業務の適切かつ円滑な遂行のため、業務従事者が安定して業務従事できるよう配慮のうえ、適切な人員配置とすること。
- (7) 受託者は、業務責任者（後述）と連携し、業務量を想定した上で時間内に完了できる人数を配置すること。必要人数については、別紙1「要介護認定に係る受付等業務委託内訳書」及び別紙2「資格異動及び被保険者証再交付に係る受付等業務委託内訳書」を参照し、必要に応じて適切に配置・調整して、業務量に応じた柔軟な人員運用に努めること。なお、窓口等の受付業務については、必要に応じて窓口において対応するものとし、常時窓口には人員を配置する必要はない。
- (8) 本項(1)(2)は、履行開始時に届け出る書類の中で同条件を満たしている従事者が分かるよう記入をすること。加えて、(2)は、介護支援専門員の資格有効期間内であることが分かる介護支援専門員証の写しも提出すること。

1.2 業務責任者の指定

- (1) 業務従事者の中から、業務責任者を定め、区に届けなければならない。
- (2) 業務責任者は、履行期間中は原則として変更しないこと。
- (3) 業務責任者は、履行場所に常駐し、別紙1「要介護認定に係る受付等業務委託内訳書」及び別紙2「資格異動及び被保険者証再交付に係る受付等業務委託内訳書」の業務従事者を指導監督するとともに、委託業務の円滑な履行を管理し、区との連絡調整にあたること。やむを得ず業務責任者が不在になる場合は、代行者を配置すること。
- (4) 効率的な業務運営を行うための改善活動を行うこと。
- (5) 業務責任者は、業務の処理にあたっての不明な事項については、積極的に区に確認するよう努めること。

1.3 委託業務履行の検査

(1) 履行期日及び成果品

各業務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し、受託者は、業務終了後、速やかに区に提出する。

業務	履行期日	成果品
受付等事務の実施	毎日	業務日報
	毎月末	月次業務実績報告書
	毎年3月末	年度業務実績報告書
新受託者への事務の引継ぎ	契約終了月	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、区の承認を得たものを使用する。

(3) 報告会への参加等

受託者は、毎月及び臨時で開催される報告会に参加し、業務の履行状況を報告の上、区による確認及び必要な事務処理上の指導を受けること。開催日は区と受託者で協議して定めることとする。受託者は、報告会後に報告会議事録を作成し、報告会実施から10日以内に区に提出の上、区の承認を得るものとする。

1 4 契約に関する事項

(1) 契約及び代金の支払い方法

契約は、総価契約とし、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に、区が必要な検査を行ったうえで当該検査を合格した場合において、正当な請求のあった日から30日以内に当該月分を支払うものとする。

(2) 長期継続契約に伴う契約金額の協議

期間中の各年度の契約金額は、契約条項の規定に基づき、各年度の予算の範囲において、区が別途示す当該年度の仕様書等により協議する。

ただし、区が別途示す当該年度の仕様書等の内容が、当該年度の前年度の仕様書等と変更がない場合には、原則として前年度と同額とする。

1 5 業務の適正な実施に関する事項

本業務の適正な実施のために以下の事項を定める。

(1) 業務再委託禁止

あらかじめ書面により申請し区の承認を受けた場合を除き、受託者は本業務を第三者に請け負わせ、又は再委託しない。ただし、区が本業務を行う上で合理的と判断した業務については、その一部を再委託することができる。その場合は、区に事前に協議するものとする。

(2) 個人情報保護

受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他個人情報保護に関する諸法令を遵守し、漏えい、滅失、改ざん等個人情報に係る事故の未然防止の措置を講じる。万一、事故が生じた場合には速やかに区へ報告し対応策を協議する。

(3) 守秘義務

受託者は、本業務の実施により知り得た秘密（個人情報含む。）を履行期間中、履行期間満了後のいかに関わらず、他に漏えいしない。

(4) 金銭受領禁止

受託者は、利用者から利用料等一切の金銭、物品を徴収しない。

(5) 苦情対応

受託者は、利用者の苦情等に対し、迅速かつ丁寧な対応により円満な解決を図る。苦情については、必要に応じて、区に報告する。

(6) 事故対応

受託者は、業務上のトラブルや事故等が発生したときには、適切な措置を講ずるとともに速やかに区へ報告する。また、再度同様の支障を起こさぬように適切な指導等を行い、速やかに事故報告書を区に提出し、再発防止策を講じること。

(7) 法令遵守

受託者は、本業務の実施に当たり労働関係諸法令その他関係法令を遵守するとともに法令上の全ての責を負うものとする。

1 6 受託者が変更になった場合の事務の引継ぎ

(1) 概要

契約終了等の理由により区が受託者を変更する場合、受託者は処理途中である事務の種類やその状態等を明確にし、契約終了日の翌日から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こと。

(2) 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区へ報告し、契約終了日までに新受託者へ業務の引継ぎを行う。

(3) 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。引継ぎにかかる経費は、本業務の契約金額に含めることとする。

1 7 その他の特記事項

(1) 受託者は荒川区内で介護保険関連のサービス事業所等を運営していないこと。

(2) 本仕様書に定めのない事項及び、本仕様書の内容に疑義が生じた場合には、区と協議のうえ決定することとする。

(3) 区は、受託者が本仕様書及び契約締結後の契約書及び仕様書各号に掲げる事項に違反し、区による是正又は中止の勧告に従わない時はその事実を公表し、本委託契約を解除することができる。

要介護認定に係る受付等業務委託内訳書		
作業項目	作業内容	処理見込件数等
1 窓口受付		33人/日
申請書の受理	① 申請の意向確認、制度説明、必要事項聴取り、申請書記入方法の教示 ② 申請書受理、受付票・質問票の交付 ③ 転入し受給資格証明書を持参した被保険者に対し、被保険者証を交付 ④ 受理済申請書を所定のボックスに収納	
情報提供申出書の受理・交付	① 情報提供申出書に受理印を押し、所定のボックスに収納 ② 申出書の控えに受付印押印 ③ 送信されたFAX持参の事業者に、資料を交付し受領のサインをもらう	
ケアプラン作成及び介護予防ケアマネジメント依頼届の受理等	① ケアプラン作成及び介護予防ケアマネジメント依頼届出書に受理印を押し、所定のボックスに収納 ② 届出書の控えに受付印押印	
訪問調査票の受け取り	① OCR帳票のマーク漏れ等を確認し、受領 ② 送付票に受領のチェックを入れ、受領者のサインをし、写しを交付 ③ 調査票、送付票を所定のボックスに収納	
介護保険関係通知書等転送願の受理	① 転送願の不備、記入漏れ等のチェック ② 收受印押印	
受給資格証明書の交付	① 転出の届け出をした被保険者に対し、受給資格証明書を作成、交付	5～10件/月
2 申請入力		850件/月
申請書整理	① 郵送分の開封、取り出し ② 地域包括支援センターからのFAX受け取り・送付票確認 ③ オンライン申請の受信確認、申請書等印刷（120件/月 見込み）	
申請書の内容点検	① 申請書の不備、記入漏れ等のチェック ② 收受印押印	
申請情報入力	① 申請入力（申請者、主治医等） ② 転入者の認定処理	
イメージ読込入力	① 申請書をイメージデータとして取り込む ② 原本をキャビネットに収納、保管	
3 訪問調査依頼・回収入力		850件/月
調査依頼先入力	① 調査依頼先の確定 ② 調査依頼先情報入力 ③ 調査依頼書、認定調査票（OCR用紙）出力	
依頼書類の送付（※）	① 依頼予告（件数のお知らせ）をFAX送信 ② 依頼書へ連絡先等の情報を転記または申請書（写し）添付 ③ 調査票ほか、必要書類と返信用封筒を封入して発送	
調査票回収入力	① 郵送分の開封、取り出し、記入漏れ等のチェック ② 内容点検済みの調査票（OCR、特記事項）の取り込み、個人情報マスキング ③ 原本をキャビネットに収納、保管	
4 調査票内容確認・修正		470件/月
調査票内容確認・修正	① 内容の矛盾点、誤字脱字、記入漏れ等の不備部分のチェック ② 不備部分の聞き取り、問い合わせ ③ 調査票の修正、追記	
5 主治医意見書作成依頼・回収入力		850件/月
主治医情報入力	① 主治医情報入力の確認 ② 依頼書と意見書（OCR用紙）を出力	
依頼書の送付（※）	① 意見書（OCR用紙）に作成区分（施設・在宅）、作成回数（初回・2回目以上）を記入 ② 依頼書、意見書、返信用封筒を封入して発送	
意見書回収、入力	① 郵送分の開封 ② 内容点検、不備項目の問い合わせ ③ 意見書を（イメージデータとして）取り込む、個人情報マスキング、情報を入力 ④ 原本をキャビネットに収納、保管	
6 進捗管理		810件/月
延期通知作成送付（※）	① 対象者を抽出 ② 1件ごと遅延理由を入力し、通知書を出力 ③ 封入して発送	540件/月
調査票の督促	① 対象者（提出期限を過ぎ1週間以上経過した者）を抽出 ② 電話で確認、催促	50件/月
主治医意見書の督促	① 対象者（提出期限を過ぎ1週間以上経過した者）を抽出 ② 電話で確認、催促	220件/月
7 更新勧奨		650件/月
更新勧奨通知送付（※）	① 更新勧奨通知、更新申請書、質問票を封入して発送	
8 審査会資料作成・結果通知送付		最大24回/月
資料作成	① 個人情報をマスキング、複数人による確認 ② 必要部数をコピー ③ 委員あて案内文を同封し発送（※） ④ 審査会後、認定結果通知を発送（封入は区職員）（※）	最大40件×2/回
9 情報提供		970件/月
情報提供資料作成・送付（※）	① 情報提供申出書の受理、内容確認 ② 情報提供資料を作成 ③ 申出事業所宛準備完了のFAX送信（窓口交付分） ④ 郵送、交換便送付分は、封入後発送	540件/月
結果通知を希望する主治医への情報提供送付（※）	① 情報提供資料を作成 ② 発送（週1回まとめて可）	430件/月
10 ケアプラン・ケアマネジメント入力		300件/月
ケアプラン作成及び介護予防ケアマネジメント事業者の入力	① ケアプラン作成依頼届の内容を確認し、システムに情報を入力 ② 介護予防ケアマネジメント依頼届の内容を確認し、システムに情報を入力及び基本チェックリストの結果入力 ③ 月ごとに受領分を区に報告 ④ 原本をキャビネットに収納、保管	
11 介護保険関係通知書等転送願入力		30件/月
郵送分転送願の受理及びシステム入力	① 郵送分の開封、取り出し ② 郵送分の転送願の不備、記入漏れ等のチェック、收受印押印 ③ （窓口及び郵送分）システムに情報を入力、担当者へ業務端末の画面コピーを添付し渡す	
12 その他		
受電対応	① 区民・ケアマネジャー等からの問い合わせへの対応	50～100回程度/日
印刷	① 封筒に同一文字を印刷	1,500枚/月
庁内交換便・郵送物仕分け	① 届いた書類、郵送物の開封、仕分け	5回程度/日
上記以外の送付（※）	① 随時発送（封入は基本的に区職員）	1,600件/年

※ 各種送付・発送作業は庁内交換便、後納ポストイン制度、ゆうパック（郵便局に持参）等の事務処理を伴う。

資格異動及び被保険者証再交付に係る受付等業務委託内訳書

作業項目	作業内容	処理見込件数等
1 転入・転居に係る窓口業務		40件/月
アコーダーの受付・保険料の案内	①アコーダーの記載事項を確認(転入先が住所地特例施設でないか等)。 ※住所地特例施設の場合は保険者を確認(介護保険証があればコピー)して手続き終了。 ②転入の場合は、保険料に関する案内及び口座振替の勧奨を行う。区内転居の場合は、滞納の有無を確認し、滞納があれば職員に引き継ぐ。 ③転入の場合は、要介護認定の有無を確認し、認定申請する場合は申請手続きを行う。認定申請しない場合及び区内転居の場合は、1週間程度で被保険者証を郵送する旨説明し、必要があれば転送手続きをする。 ④アコーダーに受付印を押し職員に渡す(介護認定係から被保険者証を発行する場合はその旨ゴム印を押す)。	
口座振替の申込受付	保険料の口座振替希望者には以下のいずれかの方法で手続きを行う。 ①ペイジー対象のキャッシュカード持参の場合は、ペイジー端末を操作し登録。 ②金融機関届出印を持参している場合、紙の依頼書に記入・押印してもらう。 ③キャッシュカードも届出印もない場合は、口座振替依頼書等を手渡す。	
2 転出に係る窓口業務		50件/月
アコーダーの受付・保険料の案内	①アコーダーの記載事項を確認(転出先が住所地特例施設でないか)、被保険者証を回収。 ②滞納の有無を確認、滞納がない場合は保険料に関する案内をし、滞納がある場合は職員に引き継ぐ。 ③要介護認定の有無を確認、認定がある場合は受給資格証明書の交付へ。 ④アコーダーに受付印を押し職員に渡す(受給資格証明書を発行する場合はその旨ゴム印を押す)。	
回収した被保険者証の入力	①回収した被保険者証について、システムに証返還日を入力し、原本には受付印・入力印・無効印を押印する。	
住所地特例適用届の受付	①転出先が住所地特例施設の場合は被保険者証は回収せず、住所地特例適用届に記入してもらい、届出者の本人確認等を行う。 ②記入漏れ等がないか点検し、受付印を押印して職員に渡す。	
3 死亡に係る窓口業務		110件/月
被保険者証及び負担割合証の返却受付・保険料の案内	①被保険者証・負担割合証を回収し、要介護認定がある場合は介護給付係に手続きの有無を確認する。 ②滞納の有無を確認し、滞納がない場合は保険料に関する案内をし、滞納がある場合は職員に引き継ぐ。 ③送付先を確認し、必要に応じて転送手続きをする。	
回収した被保険者証の入力	①回収した被保険者証について、システムに証返還日を入力し、原本には受付印、入力印、無効印を押印する。	
住所地特例終了届の受付	①住所地特例適用者の場合は、住所地特例終了届に記入してもらい、届出者の本人確認等を行う。 ②記入漏れ等がないか点検し、受付印を押印して職員に渡す。	
4 転送願の受付・入力		45件/月
介護保険関係通知書等転送願の受付及び入力	①窓口分は転送願に記入してもらい、届出者の本人確認等を行い、受付印を押印する。郵送分は不備等チェックし、受付印を押印する。 ②システムに情報を入力、担当者へ業務端末の画面コピーを添付し渡す。	
5 被保険者証(郵送回収分)の入力		80件/月
回収した被保険者証の入力	①郵送された被保険者証が有効なものでないことを確認する。 ②システムに証返還日を入力し、原本には受付印・入力印・無効印を押印する。(被保険者証以外が同封されていれば処理せず担当に渡す。)	
6 被保険者証の再交付		40件/月
被保険者証等再交付申請書の受付	①対象者を確認し、前回交付日及び要介護認定状況をシステムで確認(区分変更申請中は再交付しない)。 ②窓口分は申請書に記入してもらい、届出者の本人確認等を行う。郵送分は不備等チェック。	
入力及び被保険者証の交付	①システムに入力し、被保険者証を印刷する。負担割合証の再交付を同時申請した場合は介護給付係に申請書類のコピーを渡して発行を依頼する。 ②窓口の場合は被保険者証を手渡しし、受領のサインをもらう。郵送の場合は送付先を確認し被保険者証を封入する(封緘・発送は職員が行うため不要)。 ③申請書に受付印・入力印を押印し、事務処理欄に記入する。	
問合せ対応	①要介護認定への問合せに伴い必要がある場合は、再交付手続きの案内や申請書類の封入を行う。	
7 転入・転居以外に係る口座振替の申込受付		10件/月
年齢到達等による口座振替の申込受付	年齢到達等で保険料の口座振替希望者には以下のいずれかの方法で手続きを行う。 ①ペイジー対象のキャッシュカード持参の場合は、ペイジー端末を操作し登録。 ②金融機関届出印を持参している場合、紙の依頼書に記入・押印してもらう。 ③キャッシュカードも届出印もない場合は、口座振替依頼書等を手渡す。	