

## 神戸市障害支援区分認定業務委託仕様書

### 1. 業務内容等

#### (1) 業務内容

神戸市障害支援区分認定事務センター業務（業務詳細は本仕様書4頁より）

神戸市障害認定調査センター業務（業務詳細は本仕様書19頁より）

#### (2) 履行期間

履行期間は、令和3年4月1日（木）から令和4年3月31日（木）までとする。

### 2. 業務遂行上の留意点

業務の性質に鑑み、受託者は以下の考え方を十分に踏まえて業務を遂行するものとする。

#### (1) 情報セキュリティに対する考え方

##### ア 個人情報の保護

電子データや帳票類をはじめ、調査や相談対応等により知りえた申請者の個人情報については、情報の漏えい、滅失、き損等の防止、その他個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。

##### イ 情報漏えいの防止

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知りえた情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

##### ウ 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、本市の定める管理ルールにしたがって入退室管理を行わなければならない。また、統括責任者及びその他の事務従事者は受託者が用意した名札を着用すること。

受託者は、業務開始までに統括責任者及び事務従事者を書面にて本市に報告すること。また、追加、変更、削除がある場合は、その都度書面にて本市に報告すること。

##### エ その他情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施にあたっては、本市の定める「神戸市個人情報保護条例」、「神戸市個人情報保護条例施行規則」その他情報の保護に関連する各種規定等については、本市職員と同様に遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の機密の保持に留意すること。

#### (2) 関連法令等の遵守

受託者は、法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。なお、本業務に関係する主な法令は以下のとおりである。

- ・ 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（障害者総合支援法）（平成17年法律第123号）

- ・個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
  - ・行政手続法における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）
- (3) 定例会議の開催
- 本委託業務について、サービス基準を適切に維持・運営するために、本市及び受託者よりメンバーを選出した定例会議を構成することとする。定例会議は月次で開催し、業務実施報告及び課題の共有と改善策・対応方針の検討を行うこと。
- (4) 引継ぎ事務
- 受託者は、履行期間終了時に円滑に引継事務が行えるよう、蓄積したノウハウ等について資料を作成する等の措置を講ずること。
- (5) その他
- その他業務上不明な事項が生じたときは、委託者と協議の上業務を実施すること。

### 3. 委託事業費の支払

委託事業費については、本市が受託者から受けた業務遂行状況や完了状況等の報告に基づき、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、受託者からの請求に基づき、各月分ごとに支払う。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。

### 4. 再委託の禁止

- (1) 本委託業務における「主たる部分」とは次に掲げるものをいい、受託者はこれを再委託することはできない。
- (ア) 委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等
  - (イ) 認定調査票取扱、医師意見書取扱、入力業務、審査会資料取扱、審査会結果通知取扱、審査判定結果通知取扱、データバックアップ、認定調査実施、電話対応
- (2) 受託者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託に当たっては、本市の承諾を必要としない。
- (3) 受託者は、ア及びイに規定する業務以外の業務の再委託にあたっては、書面により本市の承諾を得なければならない。
- (4) 受託者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

## 5. その他

この仕様書又は業務に関わる仕様書以外の件に関して疑義が生じた場合は、協議のうえ決定するものとする。

## 【神戸市障害支援区分認定事務センター】

### 1. 業務概要

#### (1) 認定事務センターの基本的な考え方

本市が行う障害支援区分認定に際し、そのバックヤード業務の一部を行う。

具体的には、各区役所及び精神保健福祉センター、神戸市障害認定調査センターと連携を図り、認定調査票の受理・受付業務、医師意見書作成依頼・回収業務、認定調査票及び医師意見書の確認業務、区分判定審査会資料の作成等といった業務を担い、適正・適切かつ効率的な運営を通じ、認定結果通知に要する日数の短縮化を図る。

さらに、各区役所、精神保健福祉センター、医療機関等からの問い合わせ対応、各業務システムへの入力作業等の業務を実施する。その際、問い合わせ内容及び本市から指示を受けた業務について、制度運営上の疑義が生じれば、速やかに本市に報告し、内容の確認を行う。委託業務部門において行う業務のうち、難件と判断した事案については、速やかに本市に報告し、今度の取扱について確認を行う。

#### (2) 処理見込件数

約 5,700 件／年

#### (3) 根拠法令の改正等による業務内容の変更

本業務にかかる根拠法令の改正等により、契約期間中に業務内容の変更を行うことがある。この場合には、本市と協議の上、変更後の業務実施に協力すること。

### 2. 認定事務センターの要件

本市は、本委託業務に必要な執務室、機器及びソフトウェア等は無償で使用させる。

#### (1) 設置場所及び執務スペース

神戸市中央区東町 113-1 大神ビル 約 12 坪

なお、執務室は変更となる可能性がある。

#### (2) 運営時間

平日（土曜・日曜、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く）の午前8時45分～午後5時30分

#### (3) 本市が貸与する物品

本市は下表に示す物品を受託者に貸与する。

提供する機器	数量	提供する機器	数量
事務用机	8 台	電話機	2 台
事務用椅子	8 脚	電話回線	内線 2 回線・外線 1 回線
収納ラック	8 台	コピー機 (FAX 機能付)	1 台
更衣ロッカー	2 台 (3 連・4 連)	シュレッター	1 台

【備考】

- ※ 数量は予定数のため、変更となる可能性がある。
- ※ 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、コピー用紙や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。
- ※ 文書等の保管場所は、認定事務センター執務室内の設備を使用する。

#### (4) 情報システムの利用環境

認定事務センター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（認定事務センター外への持ち出しは原則不可とする）。

提供する機器等	数量等
PC(スタンドアロン)・障害支援区分認定ソフト	2台
プリンター	1台
HAB	1台
NAS	1台

また、業務システムや機器を利用する際の環境は、下記のとおりとする。

提供する環境等	利用状況等
ユーザーID	福祉五法システムについては、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、Access
インターネット	本市環境からの閲覧は不可とする。
外部インターフェース	本市指示によらない媒体からの貸与端末へのデータ取込は不可とする

#### 【備考】

- ※ 福祉五法端末については、大神ビル7階 705号室 障害者支援課執務室内の端末を使用すること。
- ※ 本市が貸与するシステムについては、委託期間中に、システムの再構築・機種更新等の可能性がある。これに伴う操作方法の変更等については、本市と連携し、適切に対応すること。

#### (5) 受託者による機器、物品等の持ち込みについて

上記の本市により貸与する物品、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。ただし、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、機器等の管理を徹底すること。本市は一切の責任を負わない。
- ④ 持ち込んだ物品、機器を、一時的にセンター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 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) 業務体制

受託者については、障害支援区分認定業務を理解し、本業務を遂行するための適切な能力を有した人員を確保したうえで、適正な要員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。

特に、業務開始当初や繁忙期については、要員の業務習熟度なども勘案し、業務の遂行に支障を来たすことのない体制を構築する特段の配慮を行うこと。

##### ア 実施体制

以下のとおり「統括責任者」と「その他の事務従事者」の役割を設置するとともに、業務繁忙期や重大なトラブル発生時の緊急対応時には柔軟に対応できるよう十分な要員を確保すること。また、業務に従事する者は、本市の受託業務に従事することを自覚し、担当業務の理解及び服務規律の保持（サービス、服装、態度、言葉づかい）に努め、利用者に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

役割	主な業務内容	資格要件等
統括責任者	運営全般、個々の作業スケジュール管理を行うとともに、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。	作業日報等の作成に必要なOAソフトウェアを問題なく操作できること。
統括責任者及びその他の事務従事者	統括責任者の指示やマニュアル等により、各種事務処理、必要データの入力、各判定審査会の補助などの業務や、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。作業スケジュール管理や作業進捗管理を適切に行うこと。	統括責任者及びその他の事務従事者は4人以上、うち保健師・看護師・社会福祉士・介護福祉士の資格を有する者を1名以上配置すること。

##### イ 運営体制

(ア) 受託者は、本業務の管理及び統括を行う統括責任者を定めること。

(イ) 本業務の運用開始以後、業務繁忙や重大なトラブルの発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるよう、体制を確保すること。

(ウ) 各業務を期限内で履行できる要員を配置するとともに、労働基準法等関係法令を遵守すること。

### 3. サービス基準

本業務を遂行する上で満たすべきサービス基準及びその評価方法については次に定め

るところによる。受託者は、ここで定めるサービス基準を満たすよう最大限の努力を払わなければならない。

また、定例会議において、ここで定めたサービス基準についての達成度を評価し、委託者へ報告しなければならない。

(1) 満たすべきサービス基準

本市が指定する満たすべきサービス基準の指標とその概要については次のとおりとする。なお、具体的な測定対象や測定方法などは、受託者から提案し、本市との協議の上決定することとする。

指標	サービス要求基準	測定サイクル
① 個人情報の漏洩及び紛失事故	0 件	四半期
② 受付処理の迅速性	未達成 0 件	四半期
③ 医師意見書作成依頼の迅速性	未達成 0 件	四半期
④ 督促処理の確実な履行	未達成 0 件	四半期
⑤ 関係書類内容確認の迅速性	未達成 0 件	四半期
⑥ 審査会資料作成の迅速性	未達成 0 件	四半期
⑦ 適切な期間内における処理	未達成 0 件	四半期
⑧ 適切な電話対応処理	苦情 5 件以下	毎月

①個人情報の漏洩及び紛失事故

個人情報の漏洩及び紛失事故は、本業務の根幹にかかわるものであり、個人情報の取り扱いには最大の注意をもってあたること。常に作業マニュアルを遵守し個人情報の漏洩及び紛失を発生さないように最善の取り組みを行うこと。

求めるサービス基準は0件とし、発生の防止に努めること。

②受付処理の迅速性

認定調査票等を受領し、翌開庁日までに内容確認を行い、受付処理を完了する（書類不備等で確認を要するものを除く）。

算出方法は、測定サイクル期間内に、処理期限までの受付処理が未了であった件数を算定し、その件数を0件とする。

③医師意見書作成依頼の迅速性

認定調査票等の受付処理を完了した日から5営業日までに、医師意見書依頼書を発送すること（書類不備等で確認を要するものを除く）。

算出方法は、測定サイクル期間内に、処理期限までの発送処理が未了であった件数を算定し、その件数を0件とする。

④督促処理の確実な履行

依頼後15日を経過したが未回収となっている医師意見書に対して、医療機関に督促を行う。督促から10日までに未回収の場合、医療機関に内容確認を行う。処理期限は、未

回収となっている医師意見書に対して依頼日から30日までに督促及び内容確認を完了していること。なお、やむをえない事情により受診日が遅れる場合はこの限りではない。

算出方法は、測定サイクル期間内に、依頼後15日を経過したが未回収となっている意見書に対して、医療機関に督促を行わなかった件数を算定し、その件数を0件とする。

#### ⑤関係書類内容確認の迅速性

医師意見書の回収後、翌々開庁日までに、認定調査票・医師意見書の内容確認を行うこと。また、必要に応じて問い合わせを行うこと。

算出方法は、測定サイクル期間内に確認が未了となった件数を算定し、その件数を0件とする。なお、書類不備等で確認を要するものについては、算定には含めない。

#### ⑥審査会資料作成の迅速性

掲載漏れや製本ミス等の不備がない審査会資料を準備し、審査会開催12日前までに、審査会委員及び審査会事務局へ資料の発送が完了していること。なお、審査会委員用資料については、審査対象者等の氏名、住所などの個人情報を特定する情報についてはマスキング処理を施すこと。

算出方法は、測定サイクル期間内に、資料作成のミス及び期限内に資料を発送できなかった審査会の件数を算定し、その件数を0件とする。

#### ⑦適切な期間内における処理

受け付けた申請分については、迅速な処理に努めること。また、更新申請にあたっては、現在の認定期間が終了する月の前月中に区役所等への書類送致が完了すること。なお、やむを得ない理由により時間を要した場合及び現在の認定期間が終了する月の1日の45日前以降に調査票等を受領した場合はこの限りではない。

算出方法は、測定サイクル期間内に、現在の認定期間が終了する月の前月中に書類送致が完了しなかった件数を算定し、その件数を0件とする。

#### ⑧適切な電話対応処理

電話対応は多様なケースが想定されるが、本委託業務における電話対応は原則として受託者にて完結することを前提としている。測定方法は適切に電話対応が行えており電話対応にかかる苦情がないかを確認する。(業務内容そのものへの苦情は含まない)

算出方法は、本市及び受託者からの苦情報告件数が5件以内とする。

### (2) 満たすべきサービス基準に達しない場合の勧告

サービス基準が「5- (1) 満たすべきサービス基準」に定める要求基準に達しない場合、本市は受託者に対し、原因の分析、課題の抽出、改善策の策定など必要な改善を勧告する。本市から勧告を受けた場合は、直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について本市に書面で報告しなければならない。また、改善措置を講じる際に生じた各種費用は受託者の負担とする。

### (3) 適用除外

災害や外部要因の障害による事由または委託者側の事由等により、受託者が合意書で

設定したサービス基準を達成できなくなる場合が想定される。よって以下については合意書適用対象外とする。

- (ア) 本市側で貸与するパソコン・ネットワーク（回線及び機器）に起因する障害
- (イ) 本市の事由を直接の原因とした事故・サービスレベルの低下
- (ウ) その他本市が受託者の原因でないと認める場合

#### 4. 業務履行の検査

各業務の履行状況については、定例会議において下表の成果品の内容を確認することにより検査を行う。また、受託者は、本市が求めたときは履行状況について遅滞なく報告を行うこと。

履行時期	成果品	記載内容
月次報告	月次業務実績報告書	処理件数 処理内容 問題点 改善点
四半期報告	サービス水準達成状況報告書	モニタリング結果 検証内容
年次報告	業務引継書  認定事務マニュアル  情報セキュリティ対策等実施 状況報告)	処理状況 今後の作業 特記事項 事務フロー等

## 障害支援区分認定事務 業務詳細説明

本資料は、認定事務センターにおいて受託者が行う障害者支援区分認定事務の手順を整理するものである。

### <障害支援区分認定事務業務概要>

#### 【1】日次処理業務

<新規申請、変更申請、更新申請の場合>（詳細は P12～P15）

- I 認定調査票取扱
- II 医師意見書取扱
- III 入力業務
- IV 審査会資料取扱
- V 審査会運営補助業務
- VI 審査会結果通知取扱
- VII 審査判定結果通知取扱
- VIII データバックアップ

<再判定手続き>（詳細は P16）

<申請取下げ>（詳細は P17）

#### 【2】月次処理業務（詳細は P18）

- I 区分調査委託料支払
- II 医師意見書作成料の医療機関へ支払
- III 審査会委員報酬入力

#### 【3】随時処理業務

- I 【1】・【2】における電話対応（認定調査票、医師意見書、審査会関係の問い合わせ及び相談に対する対応、医師意見書の督促等）
- II 区事務局等からの審査会資料内容に関する問い合わせ対応等
- III 障害者支援課から指示する認定調査票の追記・修正対応等

#### 【4】各区区分認定事務支援業務

各区あんしんすこやか係、精神保健福祉センターからの問い合わせ対応

#### 【5】付随業務

- I 文書取扱
- II 在庫管理：封筒、帳票類、同封資料、文房具等
- III データ整備：医療機関、主治医、障害者地域生活支援センターが変更となった場合
- IV 業務実施報告の実施：定例会議にて確認内容・件数、問い合わせ内容・件数、業務遂行上の課題等を報告する
- V 情報セキュリティ対策の実施状況報告の作成（年次）

**【6】各種業務マニュアルの作成・更新**

事務フロー、実施の手順、業務詳細マニュアル

## 【1】日次処理業務

＜新規申請、変更申請、更新申請の場合＞

### 【1】日次処理業務＜新規申請、変更申請、更新申請の場合＞

#### I 認定調査票取扱

##### ＜概要＞

支給決定を受けようとする障害者等は、障害福祉サービスの実施主体となる市町村に対して支給申請を行う必要があり、基本的には障害者の場合は本人が、障害児の場合には保護者が申請者となり行う。

申請が必要になるケースとして、新規申請（新たに障害福祉サービスを利用する場合）、変更申請（支給決定内容を変更する場合）、更新申請（支給決定機関の満了後以降も引き続き障害福祉サービスを利用する場合）があり、区において個々の内容による申請書の提出を受けつけ、支給決定事務を進めていくことになる。

支給申請に基づき障害支援区分の認定及び支給要否決定のため、当該申請に係る障害者等又は障害児の保護者と面接し、その心身の状況等を調査する必要がある。この調査を「認定調査」といい、調査担当に応じて各区役所、認定調査センター、地域生活支援センターが行っている。

各区役所からは、障害者地域生活支援センター調査分もあわせて送付される。

##### ＜詳細＞

#### 1. 各区役所からの調査票受理・受付業務

認定調査後、各区役所及び認定調査センターより申請書類が送付されるため、受付整理簿を整備し、以降の進捗を管理する。

##### 1) 下記書類がそろっているか確認する。

＜申請書類一式＞

- ①認定調査票等送付票
- ②認定調査票
- ③概況調査票
- ④サービスの利用状況票
- ⑤主治医届出書

※一次判定のみの場合、申請書類は①認定調査票等送付票、②認定調査票のみでよい。

##### 2) ①認定調査票等送付票を確認し、仕分けする。

##### 3) 調査票、意見書の表紙（管理リスト）を作成する。

##### 4) 上記で受け付けた書類の内容確認を行い、基本調査項目の選択や特記事項の記載内容に不整合や記入もれがないか確認し、区役所等へ電話等にて確認・返送等、修正作業を行う。また、必要に応じて助言、指導を行う。新規申請の場合は、福祉五法端末により、新規申請者であるかを確認する。

##### 5) 一次のみの申請者の情報を認定事務 Access ファイルへ入力する。

## Ⅱ 医師意見書取扱

### ＜概要＞

介護給付の支給申請者に対しては、障害児を除き障害支援区分の認定が必要とされており、医師意見書とは、障害支援区分の判定に際しその判定資料として、対象者の主治医等から対象者の心身状況等について、医学的見地からの意見をもらうことを目的としたものである。認定事務センターにおいて、医療機関に対して医師意見書の作成依頼を行った後、医療機関からの意見書回収を行う。

### ＜詳細＞

1. 認定事務 Access ファイルに申請情報を入力後、医師意見書を発行し、主治医あてに送付する。

#### ＜送付文書（標準）＞

- ①依頼書
  - ②医師意見書・別紙
  - ③医師意見書記入のポイント（神戸市版）
  - ④請求書・内訳書
  - ⑤返送用封筒（所定のもの）
2. 医師意見書を受理し、内容を確認する。このとき、認定調査票と対照し、齟齬がある場合は区または医療機関へ電話等にて確認を行う。不備の修正・訂正内容によっては受理した医師意見書を返送し、再提出を求める。
  3. 必要事項を認定事務 Access ファイルに入力する。

※ 意見書の提出依頼から2週間経過後、提出が確認できない場合は状況確認を行う。

## Ⅲ 入力業務＝一次判定＝

### ＜概要＞

申請者の認定調査、医師意見書の結果を判定ソフトに取り込み、判定ソフトの機能によって一次判定を行う。判定結果は、障害支援区分判定審査会において障害支援区分に関する審査及び判定の基礎資料として使用する。なお、訓練等給付のみの申請の場合には、障害支援区分の認定は必要とされないが、認定調査の結果により一次判定を実施する必要がある。

### ＜詳細＞

1. 調査票と医師意見書の内容を判定ソフトに入力し、確認後、パンチ用データを作成する。
2. USB にパンチデータを保存し、データをシステム担当者へ送付する。
3. システム担当者から USB と判定結果が送付されるため、再度データを確認する。
4. 各区へ一次判定結果を F A X で通知する。

## 【1】日次処理業務

### ＜新規申請、変更申請、更新申請の場合＞

#### Ⅳ 審査会資料取扱＝二次判定＝

##### ＜概要＞

一次判定が終了し、審査に必要な書類がそろった対象者に対し、障害者支援区分審査会において障害支援区分に関する審査及び判定を行う。審査会での審査及び判定は、5名程度の審査員で構成される合議体で行う。認定事務センターは、ここで使用される審査会資料等の事前準備並びに審査会運営における補助業務を行う。

##### ＜詳細＞

1. 審査に必要な書類がそろった対象者について、障害者支援課に報告する。
2. 障害者支援課にて、開催日、合議体、割付を決定し、認定事務センターへ通知する。
3. 審査会資料を作成する。

- 1) 資料作成端末と照合する。
- 2) 判定ソフトから審査会データを抽出し、USBに保存する。
- 3) 審査会資料として、審査会委員用及び事務局用にそれぞれ人数分用意する。

##### ＜審査会資料＞

- ①表紙
- ②一覧表
- ③市町村審査会資料
- ④医師意見書
- ⑤概況調査票
- ⑥サービスの利用状況票

※これらの資料のうち、審査会委員へ送付するものについては、氏名、住所等の個人の特定が可能な情報をマスキング処理する。

- 4) 委員及び審査会事務局へ資料を送付する。  
審査会委員宛（ゆうパックにて送付）：①～⑥及び送付状、確認票  
事務局宛：①～⑥及び審査会報告書、有効期間リスト
- 5) 書類の保管  
事務局宛に送付した資料と同一の資料を1部保管しておく。

#### Ⅴ 審査会運営補助

##### ＜概要＞

各区・精神保健福祉センターで実施される審査会に出席し、報告書、審査会判定依頼書、調書の作成及び判定ソフトへの入力作業及びその付随業務を行う。

##### ＜詳細＞

1. 出席する審査会の資料を確認する。
2. 審査会に出席し、報告書、調書を作成する。
3. 審査会終了後、資料を回収し、持ち帰る。

## 【1】日次処理業務

＜新規申請、変更申請、更新申請の場合＞

4. 概ね翌営業日午前中までに、調書の作成及び判定システムへの入力を行う。
5. 調書及び判定システムへの登録内容について、審査会を運営した障害者支援課職員に確認を受ける。

### VI 審査会結果取扱

#### ＜概要＞

審査会が終了したものについて、二次判定結果をシステムに登録する。

#### ＜詳細＞

1. 審査会終了後、審査会資料に回収漏れがないことを確認する。
2. 一覧表、判定依頼書・審査会調書を確認する。
3. 決定結果を五法端末へ反映するため、システム担当者に USB を送付する。
4. システム担当者から USB と一覧表を受領する。

### VII 審査判定結果通知取扱

#### ＜概要＞

各区役所へ、審査判定結果を通知する。区において障害支援区分認定及びその後のサービス決定事務等を引き続き行う。

#### ＜詳細＞

1. 下記書類を区ごと・案件ごとにファイルに入れ、各区に送付する。
  - ＜返送書類＞
    - ①表紙（管理リスト）、主治医届出書、その他書類
    - ②認定調査票
    - ③概況調査票
    - ④サービス利用状況票
    - ⑤医師意見書
    - ⑥審査会参考資料
    - ⑦市町村審査会資料
    - ⑧確認票
    - ⑨審査会依頼書・審査会調書
2. 審査会依頼書・審査会調書の写し及び「IV 審査会資料取扱＝二次判定＝ 5）」で保管している資料とあわせて保管する。

### VIII データバックアップ

1. 業務終了時に、認定事務 Access ファイルのレコードをネットワークドライブ (Z) のバックアップフォルダへ保存する。  
※毎日行うこと。

## 【1】日次処理業務

### <再判定手続き>

#### 【1】日次処理業務<再判定手続き>

##### <概要>

障害支援区分の認定結果を対象者に通知した際、認定された障害支援区分では必要とするサービスが利用できない、又は認定された障害支援区分自体に不満があるなどを理由とした苦情が出されることが一定程度想定される。障害支援区分認定の再判定に係る処理は、通常の申請処理と同じく、各区役所において再判定申立書を受理し、認定事務センターへ送致するため、その後の手続きを行う。

##### <詳細>

1. 各区役所から再判定申立書関係書類を受理する。
2. 新規申請、変更申請、更新申請の場合と同様に処理する。

【1】日次処理業務＜申請取下げ＞

＜概要＞

介護給付・訓練等給付の支給を受けるために申請を行った障害者が、その後の事情の変化により申請の必要がなくなった場合には、申請取下げの届出を行うことになる。

＜詳細＞

1. 区役所において申請取下の届出を受ける。
2. 区役所より電話等で申請取下げがあった旨の連絡を受ける。
3. 医療機関等に申請取下げとなった旨を連絡し、処理中止の手続きを行う。
4. 区役所へ申請書類を返却する。

## 【2】月次処理業務

### 【2】月次処理業務

#### <概要>

いずれの処理についても、支払処理自体は障害者支援課で行うため、請求書の取りまとめ及び支払い関係書類の整理、引渡しまでを行う。

#### I 医師意見書作成料の医療機関への支払

1. 単体振込の場合※基本的に支払いは総合振込で行うが、一部病院については単体振込で行う。
  - 1) 認定事務 Access ファイルにて、申請者ごとに「支払登録日」を入力、「単体振込」を選択の上、「請求明細書」を出力する。
  - 2) 請求書と請求書明細をクリップ止めし、障害者支援課に送付する。
2. 総合振込の場合
  - 1) 毎月 20 日頃に支払い予定リスト（「意見書料支払明細総括票」）を作成する。
  - 2) 意見書料支払明細総括票に基づき、回収済みの請求書を用意する。
  - 3) 申請者名、金額、振込口座などのデータを確認し、必要に応じて修正する。
  - 4) 意見書料支払明細総括票及び請求書（明細の順に並べたもの）を障害者支援課に送付する。
3. 1 及び 2 の業務が完了したら、振込通知書、ラベルを作成し、各病院へ郵送する。  
いずれの出力も認定事務 Access ファイルより行う。
4. 会計室より支払関係の書類が返却された後、認定事務 Access ファイルに支払完了日を入力し、支払いデータに係る帳票を印刷する。

#### II 審査会委員報酬入力

1. 開催された審査会に出席した委員を管理し、記録する。
2. 月末に当該月の委員報酬を算定する。
3. 月初に障害者支援課へ支払リストを送付する。

## 【神戸市障害認定調査センター】

### 1. 業務概要

#### (1) 認定調査の考え方

障害者総合支援法では、支給決定手続きの透明化・公平化を図る観点から、「障害支援区分」を設けている。障害支援区分は、障害者等の障害の多様な特性その他心身の状態に応じて必要とされる標準的な支援の度合いを総合的に示しており、サービスの種類や量などを適切に決定するための判断材料の一つである。

本市にて障害福祉サービスの支給を受けようとする障害者からの支給申請受理後、調査担当機関にて障害支援区分認定調査を実施する。なお、難件と判断した個別の事案については、速やかに各区役所に報告し、今度の調査の実施について方法等について協議しすること。

#### (2) 業務詳細

- ①本市より調査依頼を受ける
- ②利用者等と調査日・調査場所について調整する
- ③利用者の居宅・通所施設・入所施設等を訪問し、利用者に面談の上、利用者及び家族・支援者等に利用者の状況を確認する
- ④認定調査票、概況調査票、サービス利用状況票を作成する
- ⑤作成した調査書類を認定事務センターへ送致する
- ⑥上記①～⑤の進捗管理を行う
- ⑦調査書類について認定事務センターからの疑義照会に回答する

#### (4) 処理見込件数

市内：約 4,100 件

市外：約 250 件（神戸市役所 1 号館より概ね 60km 未満）

（原則として、現在の認定期間が終了する月が令和 3 年 8 月～令和 4 年 7 月のもの及び再調査のもの。ただし、個別の事情により期限内に処理することができない場合は、適切に引継ぎを行うこと）

#### (5) 根拠法令の改正等による業務内容の変更

本業務にかかる根拠法令の改正等により、契約期間中に業務内容の変更を行うことがある。この場合には、本市と協議の上、変更後の業務実施に協力すること。

### 2. 調査業務実施要件

#### (1) 業務場所

市内で受託者が指定する場所。ただし、調査業務及び本市との連携に支障のない場所とすること。

#### (2) 業務体制

受託者は、障害支援区分認定業務を理解し、本業務を遂行するための適切な能力を有した人員を確保したうえで、適正な要員配置を行い、効率的かつ効果的な調査が可能な体制を整備すること。

#### ア 実施体制

以下のとおり「統括責任者」と「その他の事務従事者」の役割を設置するとともに、業務繁忙期や重大なトラブル発生時の緊急対応時には柔軟に対応できるよう十分な要員を確保すること。また、業務に従事する者は、本市の受託業務に従事することを自覚し、担当業務の理解及び服務規律の保持（サービス、服装、態度、言葉づかい）に努め、利用者に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

役割	主な業務内容	資格要件等
統括責任者	運営全般、個々の作業スケジュール管理を行うとともに、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。	調査を実施する者は、兵庫県が行う障害支援区分認定調査員研修を修了した者であること。
統括責任者及びその他の事務従事者	統括責任者の指示やマニュアル等により、調査、調査票等書類の作成、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。作業スケジュール管理や作業進捗管理を適切に行うこと。	

#### イ 運営体制

(ア) 受託者は、本業務の管理及び統括を行う統括責任者を定めること。

(イ) 本業務の運用開始以後、業務繁忙や重大なトラブルの発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるよう、体制を確保すること。

(ウ) 各業務を期限内で履行できる要員を配置とするとともに、労働基準法等関係法令を遵守すること。

#### (3) その他

受託者にて事務用PCを用意すること。

また、個人情報を含む書類の保管にあたっては、施錠のできる書架等を使用すること。

#### 4. サービス水準

本業務を遂行する上で満たすべきサービス水準については次に定めるところによる。受託者は、ここで定めるサービス水準を満たすよう最大限の努力を払わなければならない。

##### (1) 満たすべきサービス基準

本市が指定する満たすべきサービス基準のとその概要については次のとおりとする。

① 個人情報の漏洩及び紛失事故について

個人情報の漏洩及び紛失事故は、本業務の根幹にかかわるものであり、個人情報の取り扱いには最大の注意をもってあたること。常に作業マニュアルを遵守し個人情報の漏洩及び紛失を発生さないように最善の取り組みを行うこと。

② 適切な期間内における処理について

更新申請にあたっては、概ね現在の認定期間が終了する月の4か月前から2か月前を目途に調査を終了すること（計画相談支援対象者は4か月前を目途とする）。

再調査にあたっては、概ね1か月以内に調査を行うこと。

なお、個別の事情により上記期間内に調査が困難な場合は、この限りではない。

③ 適切な対応処理

訪問・電話対応は多様なケースが想定されるが、本委託業務における訪問・電話対応は原則として受託者にて完結することを前提としている。苦情につながらないよう適切な対応に努めるとともに、苦情案件については記録を残すこと。（業務そのものについての苦情は除く）

(2) 適用除外

災害や外部要因の障害による事由または委託者側の事由等により、受託者が設定したサービス基準を達成できなくなる場合が想定される。以下についてはサービス基準の適用対象外とする。

(ア) 委託者の事由を直接の原因とした事故・サービスレベルの低下

(イ) その他本市が受託者の原因でないと認める場合

5. 業務履行の検査

各業務の履行状況については、定例会議において下表の成果品の内容を確認することにより検査を行う。また、受託者は、本市が求めたときは履行状況について遅滞なく報告を行うこと。

履行時期	成果品	記載内容
月次報告	月次業務実績報告書	進捗状況 (調査依頼件数、調査件数等) 問題点 改善点
年度末報告	業務引継書  情報セキュリティ対策等実施 状況報告	処理状況 (調査依頼件数、調査済み件数、引き続き処理すべき案件)

## 報セキュリティ遵守特記事項

(趣旨)

第1条 この契約で定める情報セキュリティ遵守特記事項(以下「特記事項」という。)は、委託契約約款の特記条項として、特定個人情報を取り扱う業務又はネットワーク又は情報システムの開発、保守又はデータ処理その他情報処理に係る業務(以下「情報処理業務」という。)の委託契約に関する情報の取扱いについて、必要な事項を定めるものである。

(定義)

第2条 この特記事項において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 個人情報

神戸市個人情報保護条例(平成9年10月条例第40号。以下「条例」という。)第2条第1号に規定する個人情報をいう。

(2) 特定個人情報

条例第2条第2号に規定する特定個人情報をいう。

(3) 第1号及び前号以外の秘密等に係る情報

法令の規定により秘密を守る義務を課されている情報、部外に知られることが適当でない法人その他の団体に関する情報及び部外に漏れた場合に行政の信頼を著しく害するおそれのある情報をいう。

(4) 重要情報

第1号から前号までに規定する情報及び神戸市(以下「甲」という。)が指定する情報をいう。

(5) 情報

重要情報及び重要情報以外の情報をいう。

(基本的事項)

第3条 この契約により甲から業務を受託し情報を取り扱う者(以下「乙」という。)は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)、条例、電子計算機処理に係るデータ保護管理規程(平成17年5月神戸市訓令甲第3号。市長の事務部局を除く機関の場合は、それぞれの機関が定めた同様のものに読み替えて適用するものとする。)及び神戸市情報セキュリティポリシーその他関係法令を遵守し、この契約による業務(以下「委託業務」という。)を通じて知り得た情報の保護の重要性を認識し、委託業務を履行するために必要な情報の取扱いにあたっては、甲の業務に支障が生じることが

ないよう、適正に取り扱わなければならない。

- 2 乙は、委託業務を通じて知り得た情報を正当な理由なく他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。
- 3 乙は、委託業務を履行するにあたって、情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(管理体制の整備等)

第4条 乙は、情報の適正な管理を実施する者として総括責任者を選定して管理組織を整備するとともに、前条第3項の措置に係る管理規程又は情報の具体的な取扱い内容を規定しなければならない。

- 2 乙は、前項に定める管理体制を書面により速やかに甲に通知しなければならない。管理体制を変更するときも同様とする。
- 3 乙は、情報処理業務を行う場所及び情報を保管する施設その他情報を取り扱う場所において、入退室の規制及び防災防犯対策その他必要な情報セキュリティ対策を講じなければならない。

(従事者の監督)

第5条 乙は、乙の総括責任者に、乙の従業員その他委託業務に従事する者（以下「従事者」という。）に対し、委託業務を通じて知り得た重要情報を正当な理由なく他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう、並びに委託業務に関する重要情報を安全に管理するよう、必要かつ適切な監督を行わせなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(教育の実施)

第6条 乙は、乙の総括責任者及び従事者に対し、委託業務に関する情報を取り扱う場合に遵守すべき事項、関係法令に基づく罰則の内容及び民事上の責任その他委託業務の適切な履行のために必要な事項に関する研修等の教育を実施しなければならない。

(作業場所及び従事者の届出)

第7条 乙は、委託業務に関する仕様書において委託業務の履行に係る作業場所が定められていない場合、当該作業場所を書面により速やかに甲に届け出なければならない。作業場所を変更するときも同様とする。

- 2 乙は、委託業務を履行するにあたって、作業場所ごとに従事者の所属（特定個人情報を取り扱う場合は従事者の氏名及び役職も必要）その他必要な事項を書面により速やかに甲に届け出なければならない。従事者を変更するときも同様とする。

(収集の制限)

第8条 乙は、委託業務を履行するにあたって情報を収集するときは、委託業務を履行するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第9条 乙は、委託業務を履行するにあたって知り得た情報を、甲の書面による事前の承諾を得ることなく委託業務を履行する目的以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第10条 乙は、委託業務を履行するにあたって甲から貸与された重要情報が記載又は記録された文書及び資料その他ファイル等を、甲の指示又は承諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(重要情報の管理)

第11条 乙は、委託業務に関する重要情報を安全に管理するため、次の各号に定める事項を遵守しなければならない。

- (1) 重要情報を作業場所以外に持ち出さないこと。やむを得ず持ち出さなければならないときは、甲の承諾を得たうえで行き、持ち出しの状況に関する記録を作成し、確実に保管すること。
- (2) 重要情報が記載された文書が第三者の利用に供されることのないよう施錠管理すること。また、重要情報が格納された電子計算機又は電子記録媒体が第三者の利用に供されることのないよう、記憶領域の暗号化又はファイルへのパスワード設定を施したうえで施錠管理すること。
- (3) 重要情報の格納又は処理を行うにあたって、個人のパーソナルコンピュータ等の電子計算機又は電子記録媒体を使用しないこと。
- (4) 重要情報を処理する電子計算機について、ウイルス対策ソフトウェアの導入及び最新のウイルス定義ファイルへの更新を行うこと。

(再委託先の監督等)

第12条 乙は、委託業務を遂行するために得た重要情報を自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、甲の書面による事前の承諾を得た場合は、この限りではない。

- 2 乙は、前項ただし書の規定により重要情報を取り扱う業務を第三者に委託（請負その他これに類する行為を含む。以下「再委託」という。）する場合、当該再委託を受ける者（以下「再委託先」という。）に対し、この契約に基づく一切の義務を遵守させなければ

ならない。

- 3 乙は、再委託先の当該業務に関する行為及びその結果について、乙と再委託先との契約（以下「再委託契約」という。）の内容にかかわらず、甲に対して責任を負うものとする。
- 4 乙は、第2項の再委託を行う場合、再委託契約において、再委託先が委託契約約款及び特記事項を遵守するために必要な事項その他甲が指示する事項を規定するとともに、再委託先に対する必要かつ適切な監督、重要情報に関する適正な管理及び情報セキュリティ対策について、具体的に規定しなければならない。
- 5 乙は、第2項の再委託を行った場合、再委託先による当該業務の履行を監督するとともに、甲の求めに応じて、履行の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。
- 6 乙は、再委託先に対し、甲の書面による事前の承諾なくして、重要情報をさらなる委託（請負その他これに類する行為を含む。以下「再々委託」という。）により第三者（以下「再々委託先」という。）に取り扱わせることを禁止し、その旨を再委託先と約定しなければならない。
- 7 第1項から前項までの規定は、前項の規定による甲の承諾を得て重要情報を取り扱う業務を再々委託する場合について準用する。

（提供文書等の返還及び廃棄等）

- 第13条 乙は、委託業務を履行するにあたって甲から貸与され、又は乙が収集し、複製し、若しくは作成した重要情報が記載又は記録された文書及びファイル等を善良な管理者の注意をもって管理し、この契約が終了し、又は解除された後直ちに甲に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。
- 2 前項ただし書の場合において、重要情報が記録されたファイル又はファイルが格納された電子記録媒体の廃棄等を甲が指示した場合、乙は、焼却、シュレッダー等による裁断又は復元が困難な消去等当該重要情報が第三者の利用に供されることのない方法により速やかに廃棄等を行い、甲に廃棄等を行ったことを証する書面を速やかに提出しなければならない。
  - 3 第1項の場合において、乙が乙の電子計算機を使用して重要情報を処理し、同項ただし書の規定により当該電子計算機に格納された当該重要情報の消去を甲が指示した場合、乙は、当該重要情報を速やかに消去し、甲に消去したことを証する書面を速やかに提出しなければならない。

（報告及び検査）

- 第14条 甲は、必要があると認めるとき又はこの契約が終了したときは、乙に対し、委託業務に関する情報の管理状況及び情報セキュリティ対策の実施状況について報告を求め、

又はその検査をすることができる。

- 2 甲は、必要があると認めるときは、乙に対し、委託業務である情報処理業務を行う場所及び情報を保管する施設その他情報を取り扱う場所で検査することができる。
- 3 乙は、甲から前2項の指示があったときは、速やかにこれに従わなければならない。

(事故発生時等における報告等)

第15条 乙は、甲の提供した情報並びに乙、再委託先又は再々委託先が委託業務の履行のために収集した情報について、火災その他の災害、盗難、紛失、漏えい、改ざん、破壊、コンピュータウイルスによる被害、不正な利用、不正アクセスその他の情報セキュリティ事故が発生したとき、又は発生するおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

- 2 乙は、前項の場合において、次の各号に定める事項を行わなければならない。
  - (1) 直ちに被害を最小限に抑えるための措置を講じること。
  - (2) 甲の求めに応じて、当該事故の原因を分析すること。
  - (3) 甲の求めに応じて、当該事故の再発防止策を策定し、実施すること。
  - (4) 甲の求めに応じて、当該事故の経緯等の記録を書面で提出すること。
- 3 乙は、第1項の場合に備え、同項及び前項に定める報告等必要な事項を速やかに行うことができるよう、緊急時連絡体制を整備しなければならない。

(契約の解除及び損害の賠償)

第16条 甲は、次の各号のいずれかに該当するときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

- (1) 委託業務を履行するために乙、再委託先又は再々委託先が取り扱う重要情報について、乙、再委託先又は再々委託先の責に帰すべき理由による漏えい、滅失、き損又は改ざんがあったとき。
- (2) 前号に掲げる場合のほか、特記事項に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。