

神戸市介護保険認定調査業務委託仕様書

【B 地区】

(中央区・兵庫区・西区)

令和 8 年 3 月

神戸市福祉局介護保険課

目次

1	委託業務名称.....	- 1 -
2	業務の背景・目的.....	- 1 -
3	業務の概要	- 1 -
	(1) 業務の実施主体.....	- 1 -
	(2) 委託期間.....	- 1 -
	(3) 契約方法.....	- 1 -
	(4) 委託圏域.....	- 1 -
	(5) 委託業務の範囲.....	- 2 -
4	業務の標準的な流れ.....	- 2 -
	(1) 認定調査依頼の受領.....	- 2 -
	(2) 日程調整.....	- 2 -
	(3) 認定調査.....	- 3 -
	(4) 調査票の作成.....	- 3 -
	(5) 調査票の点検.....	- 4 -
	(6) 調査票の提出.....	- 4 -
	(7) 照会に対する対応	- 5 -
	(8) 再調査	- 5 -
5	運営体制	- 5 -
	(1) 業務責任者	- 5 -
	(2) 認定調査員	- 6 -
	(3) 主任調査員	- 7 -
6	業務時間	- 8 -
7	履行場所・電話回線.....	- 8 -
	(1) 事務所	- 8 -
	(2) 電話窓口・回線.....	- 8 -
	(3) 業務時間外の電話連絡	- 9 -
8	研修	- 9 -
9	情報セキュリティ.....	- 10 -
	(1) 乙の独自システムの運用	- 10 -
	(2) 調査員の直行・直帰.....	- 11 -
	(3) 各種許可のタイミング	- 11 -
	(4) 各種許可の取消し	- 11 -
	(5) 人的なセキュリティ事故の防止	- 11 -
	(6) セキュリティ事故発生時の報告	- 11 -

10	インシデント・アクシデント発生時の対応.....	- 12 -
11	外部からの苦情対応	- 12 -
12	事前準備期間の業務	- 12 -
	（1） 業務計画の策定	- 12 -
	（2） 業務マニュアル及びFAQ の作成	- 12 -
	（3） 事務所開設準備	- 13 -
	（4） 調査員雇用予定名簿提出と新規調査員研修の受講	- 13 -
	（5） その他の事前準備期間の業務内容	- 13 -
	（6） 現行事業者との引継ぎ期間中に実施した業務の報告	- 13 -
13	本入札における積算	- 13 -
14	履行検査及び支払い	- 14 -
	（1） 履行検査	- 14 -
	（2） 支払いについて	- 15 -
15	納品成果物について	- 15 -
16	S L A について	- 16 -
17	担当部署	- 17 -
18	その他	- 17 -
	（1） 認定事務センターについて	- 17 -
	（2） 本業務以外の関係事業者との協力について	- 17 -
	（3） 遵守事項等	- 17 -
	（4） 契約期間満了時の引継ぎと調査依頼の継承について	- 18 -
	（5） 調査票のデータ提供に係る調整について	- 18 -
	（6） 本仕様書に定めのない事項について	- 18 -
19	適用法令規則等	- 18 -
20	添付文書一覧	- 18 -
21	関連様式	- 19 -

1 委託業務名称

神戸市介護保険認定調査業務（ B 地区）

2 業務の背景・目的

本市では、介護保険制度に基づき、要介護認定及び要支援認定に係る認定調査を実施している。高齢化の進展により認定調査件数が増加する中、効率的かつ質の高い調査を安定的に実施することが課題となっている。そのため、認定調査業務の専門性を活かしつつ、円滑かつ適正な業務運営を図ることを目的として、当該業務を事業者に委託するものである。

3 業務の概要

（1）業務の実施主体

神戸市（以下「甲」という。）

（2）委託期間

契約締結日の翌日から令和 12 年 3 月 31 日まで

なお、契約締結日の翌日から令和 9 年 3 月 31 日までは事前準備期間における「準備業務」（現事業者との引継ぎ期間は令和 9 年 1 月 4 日から令和 9 年 3 月 31 日まで）とし、要介護認定・要支援認定調査の実施期間における「経常業務」は令和 9 年 4 月 1 日から令和 12 年 3 月 31 日までとする。

（3）契約方法

契約方法は総価契約と単価契約の複合契約とする。

総価契約には、「準備業務」における費用と「経常業務」における事務所賃借料・共益費を含むものとする。

単価契約には、「経常業務」（要介護認定・要支援認定調査の実施期間）における認定調査 1 件あたりの単価（調査費（調査票作成や報告書作成等の事務作業含む）、交通費（訪問調査の移動費用）、その他認定調査に係る費用）に履行件数を乗じて得た費用を含むものとする。

（4）委託圏域

本業務の委託業務の地域は、中央区・兵庫区・西区とする。

ただし、別途契約する「神戸市介護保険認定調査業務（A地区）」の委託事業者・調査員及び「神戸市介護保険認定調査業務（C地区）」の委託事業者・調査員と緊密な連携を図り、協力することで、本業務の委託業務の地域以外の地域（隣接市の区域含む）についても、代行で履行する等効率的かつ安定した業務運営に努めること。

(5) 委託業務の範囲

「①介護保険法に基づく要介護認定・要支援認定調査業務」、「②生活保護法で規定する被保護者に対する要介護認定・要支援認定調査業務」、「③ 他市町村からの認定調査依頼に基づく要介護認定・要支援認定調査業務」とする。ただし、契約締結後に調査件数が増減する可能性があるが、増減に応じて契約変更の予定はないものとする。

① 介護保険法に基づく要介護認定・要支援認定調査業務

甲は、介護保険被保険者又は被保険者になる見込みの者（以下「被保険者等」という。）からの申請に基づき、受注者（以下「乙」という。）に、調査票の提出期日を指定し要介護認定・要支援認定調査（以下「認定調査」という。）を依頼する。

本業務においては新規申請及び変更申請に係る認定調査を対象とする。

また、甲が保険者で他市町村在住者の認定調査も甲からの連絡があった場合は、認定調査を行うこと。

② 生活保護法で規定する被保護者に対する要介護認定・要支援認定調査業務

乙は、被保険者等ではない生活保護法第 6 条第 1 項に規定する被保護者についても、甲の依頼に基づき、上記①で定める認定調査を実施し、甲に提出する。

③ 他市町村からの認定調査依頼に基づく要介護認定・要支援認定調査業務

住所地特例や他市町村の親族宅へ身を寄せている場合等、他市町村が保険者である被保険者等の調査依頼は、介護保険法に基づき各市町村への調査依頼が可能となっており、相互に協力して実施している。

他市町村が保険者である場合についても甲の依頼に基づき、上記①で定める認定調査を実施し、甲に報告する。

ただし、調査票の様式等が違うため、それぞれの市町村の様式や指示に対応すること。

4 業務の標準的な流れ

(1) 認定調査依頼の受領

甲が保険者である被保険者等の調査依頼、他市町村が保険者である被保険者等の調査依頼、生活保護被保護者の調査依頼は、神戸市介護保険課認定事務センターから受理すること。

乙の事務所の設置場所により手渡し・郵送等の受け渡し方法が想定される。双方数量確認を行い確実な受け渡しを実施すること。

認定事務センターについては「18(1)認定事務センターについて」を参照。

(2) 日程調整

詳細は厚生労働省規定による「認定調査員テキスト 2009 改訂版(令和 3 年 4 月改定)」や、「認定調査票記入の手引き」(平成 21 年 9 月 30 日老老発 0930 第 2 号厚生労働省老健局老人保健課長通知)、添付文書 2「神戸市認定調査マニュアル」を参照すること。

調査にかかる日程調整の連絡は遅滞のないよう、依頼受理後、原則として3開庁日以内に行い、適切な進捗管理を行うこと。

調査は被保険者等が甲に申請する申請書に記載された訪問先において実施する。ただし、被保険者等又はその家族・申請代行者・立会人・調整人等（以下「関係者」という。）から訪問先について変更の連絡があった場合は変更後の訪問先において行う。

なお、デイサービス等の生活拠点では無い場所での認定調査はできないため、疑義がある場合は甲へ事前に確認すること。

また、神戸市内の他地区や神戸市外の調査場所に変更となった際は、認定事務センターへ報告し、書類一式を返却すること。

がん末期等により短期間に死亡する恐れのある被保険者等に対する認定調査は、可能な限り速やかに認定調査を実施すること。特に、数日を争う緊急の認定調査を必要とする場合には、甲より乙へ別途連絡を行う。

(3) 認定調査

「認定調査員テキスト」に従い、対象者等から日ごろの状況について面接により調査を行うこと。

認定調査の実施にあたっては、被保険者等及びその立会人に介護保険要介護認定訪問調査依頼書及び甲の発行する神戸市介護保険認定調査員証（以下「調査員証」という。）を提示し、添付文書1「認定調査にあたって調査員が説明すべき重要事項」についての説明を行うこと。

(4) 調査票の作成

乙は、調査後速やかに甲が指定する介護保険要介護認定調査票（以下「調査票」という。）に調査内容を記載し調査票の提出をもって甲へ報告する。

乙が、調査票の記載内容に関する甲からの問い合わせ等に対応するため調査票を複製する場合は、甲は、乙に対し委託契約約款第29条第7項に規定する承諾をしたものとみなす。ただし、複製を保持する期間は甲への提出後3か月まで（甲からの問い合わせ等が終了する時点を想定した期間）とし、その時点をもって複製を破棄することとする。

① 共通事項

本市では、調査票をOCRによりデータ化しているため、紙帳票による提出が必要である。

OCRの仕様の制限上、下記の作成手段のみを認めることとする。独自様式については、必要事項が記載されていても一切認めないため注意すること。

ただし、本市において、令和11年度の介護保険システムの標準化対応後、令和12年1月から調査票の電子データ提供・提出の開始を予定している。

② Excel版による作成

甲は、本市ホームページでExcel版の訪問調査票及び特記事項入力フォームを配布している。（パスワード制限を付しているため、事前に利用申請が必要。）

バーコード印字をするため、同梱のバーコードフォントをインストールする必要がある。

ダウンロード後は、インターネット回線不要で 사용할 수 있습니다。

個人情報のセキュリティの観点から、印刷時のダイアログに、被保険者番号と氏名を入力する仕様となっている。(被保険者番号と氏名は Excel ファイルに保存できない。)

上記観点から、作成途中のファイル保存等は被保険者番号や氏名を直接的に類推できるようなファイル名としないこと。

なお、甲は Excel を操作するための端末や OS、Excel のソフトウェア、プリンタ及びそれらに係る消耗品、印刷用紙等は提供しないので、全て乙の負担で準備すること。

③ 独自システムによる作成

上記①のとおり、紙帳票の独自様式は認めないが、乙の独自システムによる調査票作成を希望する場合、下記の要件を満たせば提出可とする。

なお、セキュリティ上の観点による独自システム利用の可否については、「9(1)乙の独自システムの運用」に記載する。

また、調査票の様式は制度改正等により変更する場合があるので、それらにも対応できる必要がある。

(ア) 手書き帳票への記載内容印字

手書きの調査票用紙に、OCR 用の枠、概況記入欄等、全ての枠からはみ出すことなく記載内容のみを正しい位置に印字可能な場合はこれを認めるものとする。

OCR 上の誤認識が認められる場合や誤認識の要因となり得る可能性がある場合、フォントの種類や大きさについて、甲の指示に従って改善すること。

(イ) Excel 版の出力帳票に合致する印刷

白紙に調査票の枠を含めて印刷する場合、Excel 版と完全に一致する印字内容であればこれを認めるものとする。

OCR では、枠の大きさや位置等で Excel 版帳票であることを判断しているため、それらも含めて一致しなければならない。

事前にテストを行い、システム上で OCR が Excel 版帳票と認識すれば、使用を認めることとする。

(5) 調査票の点検

主任調査員や調査担当者以外が、作成された調査票の点検を行う。

点検内容は、誤字・脱字、選択漏れ・記載漏れ、不適切な文言の記載だけではなく、選択肢と特記事項記載内容の整合性、項目間の整合性等である。審査会資料後の修正は認定結果の遅延につながり、被保険者の不利益になるため、提出後の修正がないよう点検すること。

(6) 調査票の提出

完成した調査票は、速やかに神戸市介護保険課認定事務センターに提出すること。乙の

事務所の設置場所により手渡し・郵送等の受け渡し方法が想定される。受け渡し方法が郵送となる場合は、返信に係る郵送代は乙が負担することとする。

受け渡しの際は、双方数量確認を行い確実な受け渡しを実施すること。

認定調査依頼受理後から 20 日以内に認定事務センターの提出ができるように進捗管理を行い、遅延の恐れがある場合は、連絡し対応を相談すること。

なお、検査の結果合格と認めた日をもって受理日とし、「14 履行検査及び支払い」に記載する月ごとの支払件数の集計対象となる。

(7) 照会に対する対応

提出された調査票の内容に記入漏れや不整合等の疑義が生じた場合は、認定事務センターから照会を行うため、速やかに内容確認の上、対応すること。

(8) 再調査

甲は、調査内容に不備を認めた場合、甲からの直接の連絡または認定事務センターを介してその内容を伝達する。不備の内容に応じて、修正・再提出を行うこと。必要事項を聴取できていなかった等、再度訪問が必要な場合もあり得る。

瑕疵の対応で生じた経費は乙の負担とする。既に甲が調査票を受理し、支払いが完了（もしくは支払い手続きが完了）した後、瑕疵対応による再提出が生じた場合、重複した再提出分の調査票は支払い対象外とする。

調査票受理後、支払い手続き（集計）に至っていないものについて不備が発生した場合は受理を取消し、正しい調査票の再提出時をもってあらためて受理日とし、集計対象とする。

5 運営体制

(1) 業務責任者

乙は、本契約の履行に係る責任者（以下「業務責任者」という。）を選任し、甲に書面により通知すること。また、変更が生じたときは、速やかに甲に対し、変更した事項を書面により通知すること。業務責任者は、下記(3)で定義する主任調査員と共に調査員の業務を把握・管理し、業務全体の指揮監督をすること。

業務責任者の資格要件は、認定調査を含む高齢者福祉に関する業務に 3 年以上従事した経験を有し、かつ、同事務に管理・監督的な立場として携わった経験を有する者とする。

業務責任者の勤務形態は常勤専従とする。ただし、業務責任者に事故等があったことを理由に、臨時的に他の代行する職員が運営に従事する場合にあっては、この限りではない。

なお、業務責任者が緊急対応等の事由により不在となる場合（休暇・休憩時等）は、業務責任者の職務を代行する職員を配置すること。

業務責任者は、主任調査員及び調査員が安心して職務を遂行できるよう、働きやすい業務環境の整備に継続的に取り組むものとする。

(2) 認定調査員

① 調査員資格

調査員には、介護保険法第 24 条の 2 第 2 項に規定する介護支援専門員その他厚生労働省令で定める者で甲が指定する調査員資格取得に必要な研修を修了した者を充てること。ただし、虚偽の報告等、認定調査において不正な行いが発覚した場合、5 年間資格取得を認めない。

なお、本業務においては、介護支援専門員資格所持者を基本とし、「その他厚生労働省令で定める者」を充てる場合は、本業務における調査員全体の概ね 3 割程度までの人数とする。

② 新任研修

新たに調査員を雇用した際には甲が指定する調査員資格取得に必要な研修を必ず受講させること。

基本的には偶数月に開催（年 6 回）するので、計画的に雇用・研修受講ができるようにすること。

③ 調査員の届出

乙は、調査員にかかる以下の事項を甲に介護支援専門員証の写し等と、セキュリティ遵守誓約書（関連様式⑧）を添えて届出ること。変更・取消があった場合も同様とする。

(ア) 調査員コード（新規の届出の場合は不要）

(イ) 調査員氏名

(ウ) 生年月日

(エ) 介護支援専門員証登録番号、登録年月日及び有効期間満了日

(オ) 介護支援専門員の受験資格（対象となる職種）

(カ) 国家資格等免許証・登録証の写し（※）

(キ) 兵庫県介護支援専門員実務研修受講試験実務経験証明書の写し等（※）

※ 採用条件により介護支援専門員証の写しが提出できない場合に(カ)もしくは(キ)を提出

④ 調査員証の交付等

甲は、調査員の届出（取消届出を除く）があったとき又は再発行の申請があったときに調査員証を交付する。

調査員証の有効期限は委託契約終了日とする。ただし甲が必要と認める場合は、有効期限を短縮できるものとする。

調査員の資格を喪失した場合又は調査員の取消届出を行った場合は、調査員証を甲に返却しなければならない。

⑤ 調査員の配置人数

甲は調査員の配置人数を規定しないが、後述の「13 本入札における積算」の標準提出期限・想定件数を考慮して、業務の遅延が生じないようにすること。

業務の遂行に問題が生じる恐れがある場合には、速やかに調査員の適正配置対策を講じること。(担当区域の組み替え・増員等)

(3) 主任調査員

調査員とは別に、主任調査員を配置すること。要件は下記のとおりとする。

① 主任調査員配置の目安

主任調査員は、認定調査業務に精通し、調査員の習熟度や勤務状況について適切なマネジメント業務が行える人員を選定すること。

主任調査員は、調査員をとりまとめる役割とし、各区につき最低1名の配置を想定している。

甲は主任調査員の割振りの方法や人数を厳格に規定するものではないが、下記の役割を果たすことができる人員配置とすること。

② 新規調査員（採用1年以内）の質の向上

新規調査員配置時の指導や同行訪問を実施すること。

また、主任の直接的な補助なく単独で調査を開始してから、10件目までの調査票について重点チェックを行い、各調査票の点検結果を記録すること。記録内容をもとに改善状況を確認し、必要に応じて指導を実施すること。

(作成した記録は、10件目の重点チェック終了後、指導終了報告として甲へ提出すること。) 新規調査員配置後、3か月後、半年後等、当該調査員の習熟度を把握し、適宜同行訪問や指導を実施すること。

③ その他調査員の質の向上

上記②以外の調査員についても、全調査票を点検し、習熟度を把握し、適宜同行訪問や指導を実施すること。

特に特記事項においては、介護認定審査会の二次判定において、重要な判断の材料になる事を認識し指導すること。

④ 困難ケースの対応

認知症の症状その他の理由により、訪問調査そのものに強い拒否を示す被保険者等や、通常の訪問調査と比較して困難なケースであると判断される場合に、主任調査員による認定調査や、調査員に同行して複数名で対応する等事例に応じて対策を講じること。

⑤ 業務責任者と各主任間での情報共有

本業務における業務責任者及び主任調査員は、月に1回程度、乙の内部で情報共有する機会を設けて、業務遂行における問題点、調査員の習熟度の把握、外部からの苦情の共有等の課題を整理し、それらに対する対策を検討すること。

情報共有の機会は対面・リモート等の手段は制限しないが、相互に意見交換できる場とし、書面や電子メールの送付等一方的な情報伝達とならないようにすること。

⑥ 甲乙間の連絡会議

本業務における業務責任者及び主任調査員は、定期的に、甲との連絡会議を行い、上

記⑤で得た課題や今後の対策を甲に報告するものとする。

主任調査員全員の出席が困難な場合は、1～2名の代表者の出席でも差し支えない。業務責任者は原則として出席すること。

品質向上のため、甲は乙に助言もしくは指示を行うので、それに従い今後の対策に反映すること。

この連絡会議の議事録は乙が作成し、甲に内容確認のうえ、会議開催後概ね2週間以内に電子データで甲に提出すること。

⑦ 甲が行う調査員研修への協力・参画

甲が行う新規調査員研修、現任調査員研修の内容充実のため、甲の求めがあった場合は、計画や実施に協力すること。

6 業務時間

本業務において、被保険者等及び関係者との連絡、訪問調査は原則として本市の開庁日・開庁時間と同等とする。(土日祝日は閉庁・年末年始は12月29日から1月3日まで閉庁・開庁時間は平日8時45分から17時30分。以下、「業務時間」という。)

被保険者等が上記業務時間での認定調査に係る日程の調整が困難な場合は、乙の判断により管理体制を整備した上で、土日祝日に実施することを妨げないが、閉庁日は職員が不在のため問い合わせ等対応できない点について留意すること。なお、乙が土日祝日に認定調査を実施する際、事前に甲へ実施予定日等を報告すること。また、訪問調査票の作成業務においては乙の管理により業務時間外に行うことを妨げない。

大雨等の災害時における訪問調査可否の判断については、添付文書2「神戸市認定調査マニュアル」を参照すること。

7 履行場所・電話回線

(1) 事務所

乙が業務に使用する事務所を用意するものとする。甲は事務所の提供や紹介はしないものとする。拠点数については制限しないが、「9情報セキュリティ」の要件を保つことができるよう配慮すること。

(2) 電話窓口・回線

乙は、被保険者等や関係者が連絡をとるための代表電話を1番号設置すること。甲は電話回線の提供や、設置・通話に係る経費の負担は行わない。

複数拠点を設ける場合も上記1番号の代表電話窓口を経由して用件を取り次ぐこと。

甲が外部に公開する乙の電話番号は、代表電話番号1番号とする。

なお、訪問調査日時調整における被保険者等や関係者との個別やりとりについて、代表

電話番号以外を使用することは禁止しないが、相手方によっては代表電話番号以外からの着信を拒否したり、不信感を抱く場合があるので、可能な限り代表電話番号からの発信となるよう技術的な配慮をすること。

また、回線数については、頻繁に話中状態とならないよう考慮すること。

複数の電話番号や同一電話番号で複数の回線を使用する場合についても、経費は乙の負担とすること。

なお、乙が業務上知り得た甲への直通電話番号については、被保険者に公開しないこと。

(3) 業務時間外の電話連絡

「6 業務時間」のとおり、業務時間外は、乙の判断により留守番電話等を設定してもよい。

なお、甲は乙に対して緊急連絡を行う場合があるので、上記にかかわらず、事務所に従事者が在室の場合に連絡可能な電話番号及び業務責任者の連絡先をあらかじめ甲に報告しておくこと。

8 研修

乙は、本業務の円滑な履行を図るため、業務に従事する前に業務責任者及び主任調査員、調査員に対して、次に示す知識を習得するために必要な研修を実施すること。

また、乙は、本市等が行う調査員研修等に参加するとともに、年1回以上、次に示す知識を習得するために必要な研修を行うこと。そして受託者として主体的に調査員の研修を実施する等調査の精度向上のための体制を構築し、調査の平準化・適正化に努めること。研修は年度ごとに1回以上実施し、完了している旨を研修完了報告書として甲に提出すること。

- ① 認定調査業務に関する知識：基本的な認定調査業務に関する知識を十分に習得しておくこと。
- ② 高齢者福祉に関連する知識：業務に必要となる高齢者福祉に関連する知識を十分に習得しておくこと。
- ③ 機器・システム操作：機器類及びシステム操作方法(業務マニュアルの理解を含む)等の技能を十分に習得しておくこと。
- ④ 個人情報保護・情報セキュリティ：個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上に努めること。
- ⑤ 心構え・接遇：職務の重要性を重視し、本市職員に準ずる心構えで対応することとし、特に言葉遣いは高齢者の特性に配慮して親切・丁寧に行うこと。

9 情報セキュリティ

乙は、添付文書４・５の「神戸市情報セキュリティ基本方針」及び「神戸市情報セキュリティ対策基準」を参照し、それらの趣旨に準じた運用を行うこと。（本市の役職名や独自ネットワーク部分は除く。）また、端末や独自システムを使用した調査票作成において、添付文書６「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守すること。これらは、契約期間中に改正があった場合、改正内容に準拠するため、本市ホームページで最新分を確認すること。

その他、特に本契約上で注意する点においては下記のとおりとする。

（１）乙の独自システムの運用

乙が管理する独自システムを使用して業務を行う場合について、下記のとおり要件を定める。

① 個人情報の取扱いと事務室内ネットワーク

調査票を作成するための端末やファイルサーバ、プリンタ等は、事務室内の閉鎖されたネットワーク内もしくはスタンドアロンでの運用とすること。

乙が法人内で電子メールによる連絡を取り合う等、インターネット回線を敷設する場合、調査票を作成するための端末やファイルサーバ、プリンタ等はインターネット回線を含むネットワークには接続しないこと。

② 無線 LAN の使用

無線 LAN の使用基準については、添付文書７「無線 LAN を使用した接続等を行う場合に実施すべき情報セキュリティ対策」のとおり定めるので、それに従うこと。

③ 端末の持出し

概ね以下の場合に、端末の持出しを許可するが、対策がなされていることを事前に甲に報告し、許可を得ること。

- ・ 個人を特定する情報を端末内の記憶装置に保存しない。
- ・ インターネットに接続しない。
- ・ 起動やログインにパスワードを付し、第三者が操作できない状態としている。
- ・ 外部メディアの接続を禁止する設定としている。
- ・ インストールを制限し、不要なソフトウェアは削除済みである。
- ・ 端末の設定変更は乙のシステム管理者のみが可能である。

④ 持出し端末の訪問先でのネットワーク接続

乙の独自システムで、乙の事務所のサーバ等にアクセスして調査内容を記録する等の仕組みの場合、以下の場合に、本市へ説明を行い許諾後使用について許可する場合がある。

- ・ システムの構成の詳細を事前に甲に報告し、使用許可を得ること。
- ・ 個人を特定する情報を端末内の記憶装置に保存しないこと。
- ・ ネットワーク接続に関して暗号化・ウイルス対策等、十分なセキュリティ対策を講じ

ていること。

- ・ 起動やログインにパスワードを付し、第三者が操作できない状態としていること。
- ・ 外部メディアの接続を禁止する設定としていること。
- ・ インストールを制限し、不要なソフトウェアは削除済みであること。
- ・ 端末の設定変更は乙のシステム管理者のみが可能なこと。
- ・ その他、「神戸市情報セキュリティ基本方針」及び「神戸市情報セキュリティ対策基準」の考え方に反していないこと。

(2) 調査員の直行・直帰

乙がセキュリティを確保するための手段（調査票データ等をクラウド上で管理する独自システムの導入等）を講じたうえで、その内容を甲に提案し甲が許可した場合は調査員の自宅からの直行・直帰による業務を認めるものとする。

ただし、甲に提出するための調査票の印刷については必ず事務所内で行うものとする。

(3) 各種許可のタイミング

上記によるセキュリティ上の各種許可については、本契約に基づくものであるから、契約締結前（入札における質疑のタイミング等）には行わない。

「この場合には許可されるか」等の事前質疑には応じられない場合がある。

業務当初から各種許可を前提とした執行体制を希望する場合には、契約締結後の準備期間中に、速やかに協議を行うこと。

なお、協議を経ても必ず許可を行うものではないので、協議結果に応じて業務を行うこと。

(4) 各種許可の取消し

上記で各種許可をした場合も、セキュリティ上の新たな課題が生じる場合や、乙が定められた運用を十分に行っていないと判断した場合は、甲は許可を取消す場合がある。

(5) 人的なセキュリティ事故の防止

端末等のセキュリティ対策だけではなく、書類の置き忘れ等の物理的・人的なセキュリティ事故についても、その防止に努めること。

(6) セキュリティ事故発生時の報告

個人情報の漏洩等、セキュリティ上の事故が発生した場合は、乙の内部で業務責任者に報告するとともに、甲へ速やかに伝達すること。

重大な事故と判断した場合、外部へ公表することがある。公表の要否の判断のために、事故発生時はまず速やかに電話連絡等で甲に伝達し、その後、具体的な改善策を講じた詳細な報告書を速やかに提出すること。

詳細な報告作成のために甲への伝達が遅れることのないよう留意すること。

10 インシデント・アクシデント発生時の対応

上記セキュリティ事故以外の調査に係るインシデント・アクシデントが発生した際、乙は速やかに甲に報告するとともに、関連様式⑦「事故振り返りシート」を提出すること。

甲は今後の対応方法について助言や指示を行うのでそれに従うこと。

11 外部からの苦情対応

乙は、被保険者等や関係者等からの苦情があった場合は、日時と相手方、対応者、苦情内容、対応結果等を記録し、業務責任者及び主任調査員で共有すること。

乙が複数の拠点を設置する場合も、全ての拠点間で共有しておくこと。

重大な苦情と判断される場合は、速やかに甲へ情報共有し報告書を提出すること。

その他軽微な苦情の記録は、「5(3)⑥甲乙間の連絡会議」において提出するものとし、甲は今後の対応方法について助言や指示を行うのでそれに従うこと。

12 事前準備期間の業務

(1) 業務計画の策定

本仕様書に基づき、本業務の内容を把握し、業務計画を策定すること。策定にあたっては、確実に実施できるように計画すること。

計画には次の項目を盛り込むこととし、契約締結後、乙は業務実施計画書を甲に提出し承認を得ること。なお、法改正や組織変更等により業務内容の変更があった場合は、甲と協議のうえ、内容の修正を行うこと。

- ・ 業務推進、プロジェクト管理
- ・ 運用開始までのスケジュール
- ・ 想定業務量と要員配置
- ・ 要員確保、欠員の場合の補充体制
- ・ 研修計画
- ・ 個人情報保護体制
- ・ 個人情報保護対策のわかる資料・業務フロー、事務処理関係帳票、事務所等のネットワーク連携図等、独自システムを導入する場合は前述に加えてシステム連携図及びセキュリティ対策方法のわかる資料等
- ・ 事務所レイアウト図（案）

(2) 業務マニュアル及びFAQ の作成

本業務で取り扱う業務について、本仕様書及び本市が提供する各種資料等を参考に、本市の業務所管課職員と協議しながら業務マニュアル及びFAQを作成すること。また、そ

の作成物は、内容の検証を行った上で本市の承認を得ること。

業務マニュアルには、業務実施状況の管理、監督体制や問題発生時の業務ルール等の項目を盛り込むこと。

なお、業務マニュアル・FAQ の著作権は本市に帰属するとともに、受託業務終了時には翌年度以降の受託事業者引き継ぐこと。

(3) 事務所開設準備

令和 9 年 4 月 1 日からの運用開始に向け、事務所開設に向けて業務運営に必要な環境構築を行うこと。

事務所にて利用する機器（端末・プリンタ等）・什器・備品・消耗品等を準備し、独自システムを導入する場合は、準備期間中に本市と協議の上で最終的な承認を得ること。

なお、経常業務開始後に独自システムを導入・改修する場合も、本市と協議の上で最終的な承認を得ること。

(4) 調査員雇用予定名簿提出と新規調査員研修の受講

乙は、契約締結後、令和 8 年 12 月末までに調査員雇用名簿を甲に提出し、併せてそれらの者について、調査業務開始までに甲が実施する新規調査員研修受講を済ませること。

本業務の調査員については、本市内に居住する者を優先的に採用するよう努めること。

新規調査員研修を受講する際の経費について、本契約・別途契約においても甲は負担しないので乙の責で負担すること。

(5) その他の事前準備期間の業務内容

事前準備期間中に、新規調査員配置時の指導を十分に実施し、各調査員の習熟度を把握し、経常業務に備えるものとする。

同業務の現行受託事業者が令和 9 年 3 月末までに神戸市介護保険課認定事務センターから受理した認定調査依頼については、令和 9 年 4 月 1 日以降に訪問及び調査票の作成等を要するものが想定されるため、訪問日の調整の段階から現行委託事業者の調査員と調整する等業務引継ぎを行う。なお、令和 9 年 3 月末までに認定調査が完了しないと見込まれる場合は、現行委託事業者は神戸市介護保険課認定事務センターに調査票等を一式返却するため、神戸市介護保険課認定事務センターより調査票等を受理すること。事前準備期間中に受理した調査については、経常業務開始前に訪問調査を行い、調査票を提出する。令和 9 年 4 月 1 日以降の調査業務が円滑に進むよう、準備期間中の訪問についても計画的に実施すること。

(6) 現行事業者との引継ぎ期間中に実施した業務の報告

令和 9 年 1 月 4 日以降、実施した引継ぎ業務について、1 月～3 月の各月末に報告すること。

13 本入札における積算

上記「12 事前準備期間の業務」における業務の経費も含め、全ての経費を含んで経費を

見積もること。

「3業務の概要」のとおり、総価契約と単価契約の複合契約となるため、総価契約の費用と単価契約の費用をそれぞれ積算すること。

総価契約の金額は、「準備業務」における費用と「経常業務」における事務所賃借料・共益費とする。単価契約の金額は、要介護認定・要支援認定調査の実施期間である「経常業務」における認定調査1件あたりの単価（調査費（調査票作成や報告書作成等の事務作業含む）、交通費（訪問調査の移動費用）、その他認定調査に係る費用（システム利用料等））に神戸市が指定する下記の想定件数を乗じて得た費用とする。

準備業務における費用には、準備期間中に認定事務センターより受理し実施する認定調査（概ね500件程度）に係る費用も含むものとする。

単価は円単位とし、1円未満の端数を含む単価は認めないものとする。

甲は、「手書き帳票の調査票の現物」のみ負担する。それ以外の全ての経費は乙の負担とする。

訪問調査時の交通費、外国語や手話の通訳等の経費も乙の負担となり単価に含むので注意すること。

単価の積算に必要な、「標準提出期限」及び「各年度の想定件数」は、下記のとおりとする。なお、契約締結後に件数が増減する可能性があることをふまえて積算すること。

- ・ 標準提出期限

認定事務センターが調査依頼を発送する日を起点とし、6開庁日後を期限として調査依頼書に記載するものとする。

- ・ 想定件数

委託期間3年間における各年度の認定調査の想定処理件数は下記のとおり。

令和9年度： 12,140 件

令和10年度： 12,240 件

令和11年度： 12,440 件

3年間の想定処理件数： 36,820 件

※本市被保険者等に加え、「3業務の概要」の生活保護受給者及び他市町村からの依頼も加味した件数。

14 履行検査及び支払い

（1）履行検査

① 準備業務

「12事前準備期間の業務」の完了の報告、成果物の提出を受けた後に履行検査を行う。

② 経常業務

月毎に件数を集計して履行検査を行う。

甲は認定事務センターを介して、正しく作成された調査票を受理する。

不備が無いことを確認して受理した日を集計の基準とするため、乙が調査票を作成した日とは異なるので注意すること。

齟齬が生じないように、乙は甲に各月の受理件数を確認のうえ履行件数を確定し、月毎に納品書を甲に提出すること。

なお、調査が中止になる等、調査票の提出に至らなかった場合においては履行検査及び支払いの対象としない。

また、月毎に事務所賃借料・共益費に関する報告を行い、履行検査を行う。

(2) 支払いについて

① 準備業務

履行検査の完了後、成果物の提出を受けた後に、乙からの請求に基づき行う。

② 経常業務

(ア) 総価契約（事務所賃借料・共益費）

乙は、(1)の終了後に請求すること。

消費税を加算し、1円未満の端数は切り捨てるものとする。

甲は乙からの適法な請求書を受理した後、30日以内に支払うものとする。支払いは乙の法人口座への振込みとする。

(イ) 単価契約（認定調査に係る費用）

乙は、(1)で確定した月毎の履行件数に応じて請求すること。

単価に件数を乗じて消費税を加算し、1円未満の端数は切り捨てるものとする。

甲は乙からの適法な請求書を受理した後、30日以内に支払うものとする。支払いは乙の法人口座への振込みとする。

なお、他市町村からの依頼に基づく認定調査については、本市関連の調査と別に集計するので、納品書と請求書を分けて提出すること。

15 納品成果物について

現時点で想定している本業務の成果物は、次のとおりである。乙は、契約締結後、速やかに業務実施計画書を作成し、納品成果物について甲に承認を得ること。

成果物	期日
調査員雇用予定名簿	令和8年12月末まで
引継ぎ期間中の業務内容報告書	令和9年1月～3月各月月末
業務責任者（選任・変更）届出書	調査業務開始まで・随時
認定調査従事者（新規・変更・取消）届出書 セキュリティ遵守誓約書	調査業務開始まで・随時
神戸市介護保険認定調査員証受領簿	調査業務開始まで・随時

業務実施計画書 ・ 業務推進、プロジェクト管理 ・ 運用開始までのスケジュール ・ 想定業務量と要員配置 ・ 要員確保、欠員の場合の補充体制 ・ 研修計画 ・ 個人情報保護体制 ・ 個人情報保護対策のわかる資料・業務フロー、事務処理関係帳票、事務所等のネットワーク連携図等、独自システムを導入する場合は前述に加えてシステム連携図及びセキュリティ対策方法のわかる資料等 ・ 事務所レイアウト図（案）	経常業務開始時
業務マニュアル及びFAQ	経常業務開始時まで
認定調査に係る研修報告（研修資料含む）	研修実施後
甲乙間の連絡会議資料	会議実施時
甲乙間の連絡会議議事録	会議開催後概ね2週間以内
業務履行報告書（年次）	各年度の経常業務終了後
業務履行報告書（月次）	各月の経常業務終了後
調査票	随時

16 S L Aについて

本業務は、市民サービスに直結するものであり、契約当初から遅滞なく品質の高い成果物を納品することが求められる。

このことから、品質を保つ水準として、S L A（Service Level Agreement）を定義する。

契約当初の水準は添付文書8「介護保険認定調査業務S L A」に定めるとおりとする。本調達に応札した時点で、契約当初のS L A条件には合意したものとみなし、この水準を契約期間中保持することとする。

このS L Aは、委託契約約款第26条（甲の解除権）における契約解除となり得る条件等をあらかじめ定めておくものである。

なお、S L Aは契約期間中、甲乙の協議・合意を経て、項目の追加を行うことができるものとする。

また、S L Aに定義のない事項について業務の不適合が発生した場合は、委託契約約款の規定によるものとする。

※業務の性質上、本業務の調査票を用いて被保険者に対する要介護認定の行政処分を

行った後は、約款にある、「甲の指定する期間内に取替え、補修その他の措置を講じる」ことは困難である。また、被保険者等の相手方が存在する業務であり、訪問調査1件ずつの提出遅延に対し契約不履行とすることは本業務において適切ではない。一方で、そのような状況に甘んじて、粗雑な内容の調査票や提出遅延が常態化することは防止しなければならず、その手段としてSLAを定義するものである。

17 担当部署

神戸市福祉局介護保険課	(業務改善担当)	電話：078-322-6327
	(認定担当)	電話：078-322-6227

18 その他

(1) 認定事務センターについて

神戸市介護保険課認定事務センターとは、本市における要介護認定・要支援認定申請の全件の受理から結果通知までを担当する行政事務センターであり、本市が事業者に委託して運営しているものである。

電話問い合わせ窓口についても認定事務センターに集約している。

一部、区役所窓口に提出された申請についても認定事務センターに回送して受理している。

甲は乙への調査依頼・調査受理について、認定事務センターを介して行うこととする。乙は認定事務センターと積極的に協力関係を築き、円滑に業務が行えるようにすること。

認定事務センターの所在地は公開していないが、市役所・区役所とは別の建物で、神戸市中央区内に設置している。

(2) 本業務以外の関係事業者との協力について

本業務は、甲と乙のほか関係事業者が多く、それぞれの進捗状況や課題を共有し協力をを行いながら業務を進めるという特性を有している。そのため、積極的に協力関係を築き、円滑に業務が行えるようにすること。

(3) 遵守事項等

調査員は、認定調査業務を行うにあたって、次に掲げる事項を遵守すること。

- ・ 要介護認定等の対象者の意思及び人権を尊重し、公平かつ公正な認定調査を実施すること。
- ・ 認定調査業務に関する被保険者等及び利害関係者からの相談及び苦情に対し、迅速かつ誠実に対応すること。
- ・ 認定調査業務における相談及び必要な事務連絡については本業務の範囲とし、被保険者等及び関係者から別途費用を徴収しないこと。

- ・ 被保険者等及び関係者に対し、勧誘、サービスや物品の宣伝・斡旋・販売等の営利目的の行為、現金・物品等の授受、及び宗教・政治的活動等を行わないこと。

(4) 契約期間満了時の引継ぎと調査依頼の継承について

契約期間満了時、次期の契約が他の事業者となった場合には、業務引継ぎの対応を行うこと。また、他事業者への業務引継ぎを円滑に行うための「業務引継書」を作成すること。なお、次期の契約の調査地区が変更となった場合も業務引継ぎの対応を行う。

また、契約期間満了時までに訪問調査・調査票納品に至らない案件（概ね契約期間満了の5日前までに相手方の理由により訪問調査を実施できないもの）については返却すること。これについては契約不履行とはみなさない。

上記以外においては、郵便事情も考慮し、甲が契約期間中に確実に受理できるよう提出すること。

なお、次期契約の入札等が完了し、次期も続けて受注することが分かっている場合においては、継続して訪問調査・調査票納品を行うこと。この場合、甲が調査票を受理した日が属する時点の契約における条件により支払いを行うものとする。（同じ受注者が新旧の契約期間をまたぐ場合に限り、旧契約で乙への調査依頼を取下げ、新契約であらためて甲から調査依頼があったものとみなす。）

(5) 調査票のデータ提供に係る調整について

本市において、令和11年度の介護保険システムの標準化対応後、令和12年1月から調査票の電子データ提供・提出の開始を予定している。調査票の電子データ提供に伴い、添付文書2「神戸市認定調査マニュアル」の改定等の対応が想定されるため、乙は甲からの求めに応じて、業務運用の調整や他自治体事例の共有等を実施すること。

(6) 本仕様書に定めのない事項について

本契約について、疑義の生じた事項又はこの仕様書に定めのない事項については、神戸市契約規則その他関係の法令によるほか、甲乙協議の上定めるものとする。

19 適用法令規則等

- ・ 介護保険法（平成9年法律第123号）
- ・ 生活保護法（昭和25年法律第144号）
- ・ 神戸市契約規則（昭和39年3月31日規則第120号）
- ・ 委託契約約款（令和7年4月1日版）

20 添付文書一覧

- ・ 添付1_認定調査にあたって調査員が説明すべき重要事項
- ・ 添付2_神戸市認定調査マニュアル

- ・ 添付 3_認定調査業務フロー
- ・ 添付 4_神戸市情報セキュリティ基本方針
- ・ 添付 5_神戸市情報セキュリティ対策基準
- ・ 添付 6_情報セキュリティ遵守特記事項
- ・ 添付 7_無線 LAN を使用した接続等を行う場合に実施すべき情報セキュリティ対策
- ・ 添付 8_介護保険認定調査業務 S L A
- ・ 添付 9_委託契約約款

※添付 4~6 は下記 URL で最新情報を確認すること。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

21 関連様式

- ① 第 1 号様式 業務責任者（選任・変更）届出書
委託契約約款第 14 条で乙が甲に提出する様式
- ② 第 2 号様式 認定調査従事者（新規・変更・取消）届出書
「③調査員の届出」で乙が甲に届出る様式
- ③ 第 3 号様式 神戸市介護保険認定調査員証
「④調査員証の交付等」で甲が乙に交付する様式
- ④ 第 4 号様式 神戸市介護保険認定調査員証受領簿
乙が甲に提出する神戸市介護保険認定調査員証（第 3 号様式）の受領簿
- ⑤ 第 5 号様式 神戸市介護保険認定調査員証再発行申請書
紛失・破損等により調査員証の再発行を甲に申請する場合に使用する様式
- ⑥ 第 6 号様式 契約内容変更届出書
乙の契約内容に変更が生じた場合に使用する届出書
- ⑦ 事故振り返りシート（添付文書 2 「神戸市認定調査マニュアル」に掲載）
- ⑧ セキュリティ遵守誓約書
※⑦以外は添付を省略し、契約締結後、必要となった際にその都度提供する。