

横須賀市
要介護認定業務委託
仕様書

令和7年8月

横須賀市

目 次

1. 委託業務名称
2. 背景・目的
3. 基本的な考え方
4. 受託者に求めること
5. 契約期間
6. 履行場所
7. 委託内容
8. 対象業務
9. 業務時間
10. 設備・備品
11. 郵便物等の受け取りと発送について
12. 情報システム
13. 成果物
14. 契約手続き
15. 関連法令
16. 業務遂行上の留意点
17. その他

1. 委託業務名称

横須賀市要介護認定業務委託

2. 背景・目的

介護保険法に規定されている要介護認定業務は、介護保険法の規定に基づき、被保険者からの認定申請受付から認定調査及び主治医意見書の依頼・回収、介護認定審査会による審査判定、認定結果の通知などを民生局福祉こども部介護保険課で行っている。本市では、今後高齢化による要介護認定申請件数の増加、人口減少に伴う職員数の減少が予想されるため、効率的かつ効果的な業務遂行が求められている。

要介護認定業務の委託化を通じて業務量の整理や問題点の把握をし、効率的な業務プロセスの分析と改善を進めるとともに、相談対応など市職員の専門性が求められる業務に集中できる環境を整え、市民サービスの質の向上を図ることを目的としている。

3. 基本的な考え方

本委託業務は、以下の考え方に基づいて遂行することとする。

(1) 質の高い市民サービスと効率的な運営

申請受付から認定結果通知までのプロセスを管理し、市民サービスの質を高め、委託による業務の一貫性と処理日数の短縮を図ることで、適正な要介護認定を行う。

(2) 審査支援と品質向上

受託者の参加により、認定審査が効率的かつ円滑に行われるよう支援し、受託者内でチェック体制を確立して業務の品質を向上させると共に、市職員の作業負担軽減を図る。

(3) 安定した業務運用と柔軟な人材配置

業務の委託化により業務遂行に必要なスキルを有する人材を配置することで、業務量等の環境の変化に合わせた効率的な人材の配置を可能とする。

(4) DXの推進

デジタル技術を活用して申請・調査・資料作成の効率化・高度化・平準化を図る。

4. 受託者に求めること

(1) 保健福祉に係る知識と経験を有した有資格者（ケアマネジャー、社会福祉士等）を持つ人材が提供できること。

(2) 安定運営の観点から、繁忙時又は欠員補充に際して、介護保険制度を理解し、要介護認定業務がスムーズに行える人材を確保できること。

(3) 単なる事務請負的ではない、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、円滑な業務の実施が可能であること。

(4) 本市の事務処理量を踏まえて、要介護認定業務の運営に必要な十分な

- 要員が安定的に確保できること。
- (5) 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行う体制・方法が確立されていること。
 - (6) 委託稼働後は、継続的に要員の業務スキルを維持・向上し、業務の効率化・利便性・正確性を確保すること。
 - (7) すべての委託業務の実施状況を適切に管理・把握し、受託者が主導的にサービス品質の向上を図ること。
 - (8) 本市と十分に意思疎通を行うこと。
 - (9) 法改正等、業務に関する情報収集に努め、本市と共有すること。

5. 契約期間

(1) 準備期間

令和7年12月1日（月）から令和8年3月31日（火）まで

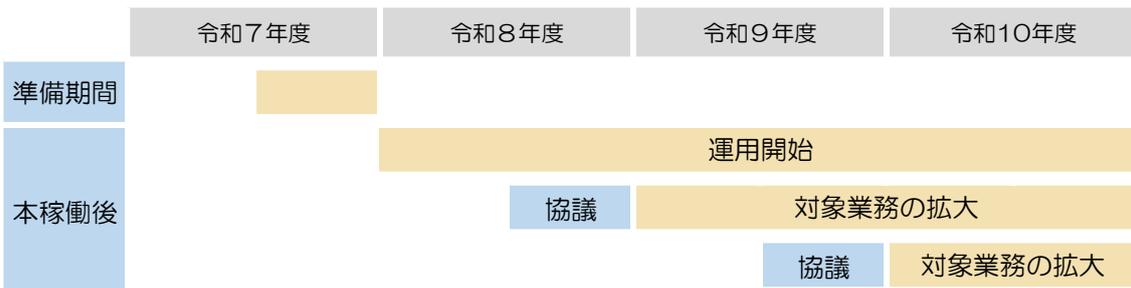
(2) 本稼働後

令和8年4月1日（水）から令和11年3月31日（土）まで

※本稼働後の契約については、単年度契約とし、要介護認定業務運営に係る予算が本市議会で承認され、本市及び受託者双方が合意した場合は、次年度も随意契約することができることとする。

また、この場合、契約内容は前年度と同条件（同単価）を原則とするが、サービス向上等のため、仕様の見直しや契約金額の変更について協議できるものとする。

▼ 図1 要介護認定事務業務拡大スケジュール



※令和7年12月から準備を進め、令和8年4月に業務を開始する。

その後段階的に対象業務を拡大する。拡大する業務内容については、協議の上決定することとする。

6. 履行場所

(1) 準備期間

横須賀市役所分館2階 福祉こども部臨時会議室（予定）
約25平米
（令和7年12月1日から利用可能予定）

- (2) 本稼働後
横須賀市役所分館2階 介護保険課事務室（予定）
約50平米
（令和8年4月1日から利用可能予定）

7. 委託内容

(1) 委託範囲

本業務における委託範囲は以下のとおりである。

【準備期間】

- ア 業務プロセス調査
- イ マニュアル作成
- ウ 業務の引継ぎ

【本稼働後】

- ア 要介護認定業務
- イ その他業務
- ウ 定例会
- エ 体制

【引継ぎ業務】

- ア 業務の引継ぎ
- イ 引継ぎ実施にあたっての本市との調整事項

(2) 準備期間の概要

ア 業務プロセス調査

対象業務について、事務を引き継ぐために担当課等へのヒアリングを行い、業務プロセスを整理し、業務フロー（ビジネスモデル記法に基づくフロー）を作成すること。また、本稼働後は、より効率的な業務フローになる提案を行うこと。

ヒアリングの対象となる職員は15名（正規職員7名、会計年度職員8名）

なお、職員が使用しているマニュアル等については事前に貸与する。

イ マニュアル作成

業務調査の結果を踏まえ、事務運営スタッフ用の事務マニュアルを作成する。

＜事務マニュアル＞

- ・事務フローを整理したもの
- ・役割分担

ウ 事務の引継ぎ

実際の業務を本稼働初日からできるよう、システム操作や書類置き場に習熟すること。

(3) 本稼働後の概要

ア 要介護認定業務

概要は以下のとおり。詳細は「業務プロセス一覧」を参照すること。

・窓口業務

市民や事業者等からの問い合わせや申請受付等を行う。

・電話対応

市民や事業者等からの問い合わせ等について、本受託事業者が一元的に受け付ける。対応にあたっては、迅速かつ丁寧に行い、対応履歴を残すこと。

・認定事務

申請者からの申請受付、審査会資料確認、審査会運営補助、認定結果発送までの一連の事務手続きを行う。

・業務フロー

随時、業務フロー（ビジネスモデル記法に基づくフロー）を更新すること。

イ その他業務

・文書管理業務

申請される書類の収集・仕分け、関連組織への書類等の発送、審査等が完了した書類等の整理保存作業を行う。また、提出されたすべての受領書類について、受領日、提出者、提出物の内容について記録・管理すること。

・情報の共有について

法改正等、業務に関する情報収集に努め、本市と共有すること。

ウ 定例会

本市及び受託者は、日次報告及び必要に応じて定例会を開催し、現状の事務処理の実施状況の報告を行う。

具体的には、以下のとおり。

・前日の日次報告を翌開庁日の8時30分迄に、月次報告を翌月10日迄に報告。報告方法等の詳細は協議のうえ、決定する。

・課題の共有や改善策、対応方針に関する資料を作成し、定例会前に市に提出を行う。

・定例会後、議事録を作成し、市に1週間以内に提出を行う。

- ・定例会で市の承認を受けたことや改善策等については、適宜マニュアルに反映すること。

エ 体制

- ・業務量や他都市における経験を勘案し、業務遂行に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を整え、体制図を備えること。
- ・本業務の管理及び統括を行う責任者（表1における「統括責任者」）及び直接サービス業務における本市との窓口となる責任者（表1における「業務責任者」）を配置し、必要に応じてチームメンバー（作業員）を指示するチームリーダーを設置すること。
また、保健福祉に係る知識と経験を有した有資格者（ケアマネジャー、社会福祉士等）を実際に業務を行うチームリーダーもしくはそれ以上の役職に最低1名は置くこと。
- ・要員変更する場合は、速やかに市に報告すること。

（表1）

役職	主な役割	本市職員との関わり	常駐
統括責任者	<ul style="list-style-type: none"> ■本業務の責任者として、リスク管理、品質管理等の各種管理業務を実施する。 ■本市との協議事項において意思決定を行う。 ■一元的な管理を行う。 	あり	原則求めない
業務責任者	<ul style="list-style-type: none"> ■担当業務において疑義事項等が生じた場合、本市へのエスカレーションを行う。 ■担当業務の実施方法について本市との協議を実施する。 ■担当業務の課題・進捗管理を行う。 ■チームリーダー、チームメンバーの教育・育成を行う。 	あり	常駐
チームリーダー	<ul style="list-style-type: none"> ■担当チームメンバーへの指示を行う。 ■担当チームメンバーからの質問対応を行う。 ■担当チームメンバーの教育・育成を行う。 	原則なし	常駐

(4) 引継ぎ業務の概要

ア 業務の引継ぎ

契約履行期間が満了し、全部または一部が解除される場合、またはその他の契約終了事由により、業務が終了する場合でも、受託者は業務終了日までに本市が業務の目的を達成することができるよう必要な措置を講じるとともに、次期受託者に対する作業の移行支援を行うこととし、本市または次期受託者に対して誠意を持って協力すること。

また、本市が提供した物品等は、次期受託者に確実に引継ぐこと。具体的な引継ぎ作業の内容は、本市と協議するものとする。

イ 引継ぎ実施にあたっての本市との調整事項

引継ぐべき業務の内容について、業務フロー等を詳細に記録した業務引継書を作成し、本市に提出すること。

また、業務引継書に基づき、次期受託者に対し本業務が停滞しないよう十分な説明及びサポートを行うこと。本市、受託者以外の第三者に引継ぎを行う場合、引継ぎ業務には本市の担当者が立会い、その内容について確認を行う。

<業務引継書記載内容>

- 業務の実施方法
- 業務フロー
- 各種報告資料の作成方法
- 各種資料の保管場所
- 業務の進捗状況の管理方法
- その他業務上で必要な事項

8. 対象業務

対象業務の範囲については、「業務プロセス一覧」のとおり。

9. 業務時間

原則として本市が定める休日（土日、祝日、12月29日～1月3日）を除く日とし、業務時間は原則として8時30分から17時15分までとし、この間は必ず職員を配置し、申請受付等に対応できるようにすること。ただし、業務が終了しない場合はこの限りではない。

受託者の作業日及び作業時間は原則として上記と同様とするが、業務スケジュールや繁忙期、緊急対応等により当該作業日又は作業時間での処理が困難である場合は、本市と別途協議するものとする。

また、条例等の改正により本市の開庁日時に変更が生じた場合は、別途本市と協議するものとする。

10. 設備・備品

- (1) 業務遂行に必要な入力作業及び作業進捗管理に使用する業務システム及びPCは本市が貸与する。(庁舎外への持ち出しは原則不可とする。) その他、備品等(机や椅子、キャビネット、電話機、ボイスレコーダー等の備品等)についても本市が貸与する。

<想定する物品>

準備期間(職員と共用で使用すること)

項目	個数	備考
端末	8台	介護保険システム用端末
OCR読み取り機	2台	
机	必要数	
椅子	必要数	
プリンター	3台	
複写機	1台	

本稼働後

項目	個数	備考
端末	18台	介護保険システム用端末
OCR読み取り機	2台	
机	必要数	
椅子	必要数	
作業台	必要数	
ロッカー	15個	更衣室用ロッカー
窓口机	4台	対面用窓口机
プリンター	3台	
複写機	1台	

※端末について、マニュアル等作成の際は受託者持ち込みのPCを使用すること。

- (2) 本市から貸与する以外の設備・備品等(備品、什器、事務用品等)が必要な場合は、受託者の責任において確保し、必要経費を負担すること。
なお、使用する際は本市の承認を得ること。
- (3) 事務室にかかる賃料及び共益費、光熱費、電話代は本市の負担とする。また、本市から貸与する設備等については無償とする。
- (4) 受託者による電子機器、物品等の持ち込みについては、原則、禁止とする。
但し、業務改革等で必要な場合は、別途本市と協議を行った上、本市の許可を得ることで可能とする。
- (5) 受託事業者は契約締結後、本仕様書に基づき、市の提供するレイアウトで業務を履行すること。変更の際は、本市と協議すること。

1 1. 郵便物等の受け取りと発送について

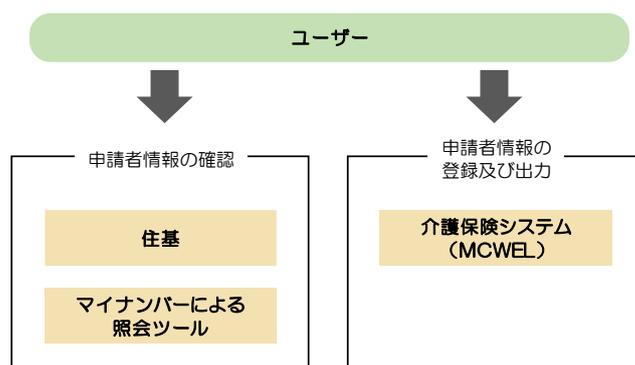
直接送付されてくる申請書等の書類や、送付する各種通知書、認定審査会委員へ送付する審査会資料等の郵便物については、契約後速やかに本市と集配方法の協議を行う。

1 2. 情報システム

(1) システム全体概要図

システム全体概要図は以下、図2のとおり。

(図2)



(2) 申請者情報確認用システム

住基やマイナンバーによる照会ツールを使用し、申請者情報の確認を行う。主に転入者の前市町村の介護度を引き継ぐための介護度の確認、医療保険の加入情報の確認を行う。

(3) 介護保険システム

介護保険システムとは、申請者情報の登録、訪問調査結果、主治医の意見書、審査会の結果の記録、受給資格証明書の発行及び対象者一覧の印刷等に使用する。

※本市は令和7年度末に基幹系業務システムの標準化に伴い、業務プロセスが変更される可能性がある。
標準化後に本市と協議の上、適切な業務フローを構築し対応すること。

1 3. 成果物

以下に記載した業務報告書等を電子データにて提出し、検査を受けるものとする。

なお、協議の上で、内容を変更する場合がある。

- (1) 準備期間完了後
 - ・業務プロセス調査報告書
 - ・本稼働に向けた業務フロー
 - ・本稼働に向けた業務マニュアル
 - ・本稼働の際の体制図
- (2) 本稼働後
 - ・業務実施計画書（年度始め、月毎）
 - ・業務実施報告書（月毎）
 - ・業務改善報告書（月毎）
 - ・定例会議事録（随時）
 - ・業務フロー、業務マニュアル、体制図（変更があった場合）
- (3) 引継ぎ業務完了後
 - ・業務引継書
 - ・業務引継報告書（業務終了時に引継状況等を報告）

14. 契約手続き

- (1) 本業務の契約候補者に決定した者は、本市と委託契約を締結するものとする。
- (2) 契約内容は、実施したプレゼンテーションの内容をもとに、本市と契約候補事業者で協議の上、決定することとする。
- (3) 契約手続きについては、本市の契約規則及び契約履行規則並びに契約事務取扱規程に定めるところとする。

15. 関連法令

受託者は、業務の実施に当たっては関係法令等を遵守し、適正な業務運営に努めるものとする。なお、本業務に関係する主な法令は以下のとおりである。

〈法令〉

- ・介護保険法（平成9年12月17日法律第123号）
- ・個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）
- ・行政手続き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5月31日法律第27号）

16. 業務遂行上の留意点

(1) 情報セキュリティに関する考え方

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

ア 個人情報の保護

電子データや帳票類をはじめ、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 情報漏洩の防止

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 情報漏洩の対応

情報漏洩が発生した場合、即時に市へ報告し、影響範囲を特定して漏洩拡大を防ぐこと。また、原因調査と再発防止策を講じること。

エ 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従って入退室管理を行わなければならない。また、業務従事者については、作業者の名簿を本市へ提出するとともに、執務室に入室する際には、身分証明書等を携帯すること。

オ 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「横須賀市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和4年12月19日 条例第46号)」、「個人情報の保護に関する法律等施行取扱規則(令和5年3月31日 規則第3号)」、「横須賀市情報セキュリティ規則(平成29年3月31日 規則第11号)」その他情報の保護に関連する各種規程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。

17. その他

- (1) 業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務終了後や退職後においても同様とする。
- (2) 本業務に係る成果物等の著作権、所有権等の権利は、全て本市に帰属するものとする。また、本市は成果物等の全てについて、業務に必要な範囲で改変し、二次利用する権利を有する。
- (3) 法令や条例等の改正により、本市の事務処理方法の変更が生じる場合がある。そのような場合においても、受託者は本業務の範囲内として業務を行うこと。

- (4) 本市が業務プロセス改善やDX推進等（生成AIの活用等）を行った場合、協議の上、運用業務に活用すること。
なお、活用した業務のノウハウや仕組み、取組等について、本市と協議の上、他自治体の業務へ展開することを可能とする。
- (5) 本仕様書に定めのない事項、又は不明な点がある場合は、その都度両者協議の上で決定すること。
- (6) 地元人材を積極的に雇用し地域貢献に資すること。