

業 務 仕 様 書

1 介護保険認定支援業務について

(1) 介護保険認定業務の概要

高齢介護課が所管している介護保険事業は、加齢に伴って心身に変化が生じた高齢者等に対し、介護が必要となる前から、また、介護が必要になった後も、それぞれの状態に応じた介護予防サービスや介護サービスを提供することにより、住み慣れた地域で自立した生活を営めるように支援することを目的に、市町村が保険者となって運営している。

介護保険事業に関する業務としては、徳島市に住所のある 65 歳以上の第 1 号被保険者を管理し保険料を賦課徴収する資格・賦課徴収業務、介護保険によるサービスを提供するために介護や支援が必要か審査・判定をする認定業務、介護サービス提供に伴う支給に関する事務を行う給付業務がある。

各業務のうち認定業務の仕組みについては次のとおり。

介護保険によるサービス提供を希望する者（以下、対象者という）が認定申請を行い、本市の職員又は委託を受けた居宅介護支援事業者等の介護支援専門員（調査員）が家庭を訪問し、心身の状態などについて調査した調査票を作成し、この調査票と主治医が提出した意見書に基づき、介護認定審査会で審査・判定を行い、認定結果通知を対象者に送付する。

(2) 委託業務の目的

介護保険認定業務について、高齢化の進展により年々増加することが見込まれる業務に迅速かつ的確に対応し、市民サービスの向上を図ることを目的に業務を委託するもの。

2 委託業務概要

(1) 履行場所

徳島市幸町 2 丁目 5 番地 徳島市役所本庁舎 3 階 高齢介護課

ただし、認定審査会については、本市が指定する場所を実施する。

また、履行場所は、本市の都合により変更することがある。

(2) 履行期間及び業務時間

- | | |
|-------------|------------------------------------|
| ① 業務引継期間 | 令和 9 年 1 月 4 日から令和 9 年 1 月 31 日まで |
| ② 業務運用期間 | 令和 9 年 2 月 1 日から令和 12 年 1 月 31 日まで |
| ③ 契約期間中の開庁日 | 8 時 30 分から 17 時までを原則とする。 |

ただし、認定審査会については、（表 1）認定審査会スケジュールを参考のこと。

(3) 業務内容

高齢介護課において、次の業務を行う。

介護保険認定支援業務

【業務内容と留意事項】

業 務 内 容				留 意 事 項
1 窓 口 対 応	①窓口案内（各担当窓口への振り分け）			高齢介護課の窓口カウンターは9カ所あり、その内、認定申請の事業者受付は2窓口。
	②認定申請手続（事業者受付）			認定申請件数は、11,554件（令和7年度実績）で、月平均約980件であるが、月初め（2日間程度）に450件が集中する。事業者受付は全体の約90%を占めている。 窓口と郵送の併用で受付業務を行っている。
	③認定申請書内容確認	ア	内容確認	記入漏れ、記入内容の間違い等を確認する。確認時には、介護保険システムの業務端末を使用する。
		イ	マイナンバー確認	認定申請書記入欄のマイナンバーについては、業務端末等で確認して記入する。記入後、マイナンバー記載欄をマスキングする。
		ウ	至急・調査日時限定・困難事例の確認	がん末期等の至急案件となっていないかを認定申請書で確認する。また、困難事例でないかを業務端末で確認する。 確認結果については、以降の作業で判断できるように認定申請書に付箋を添付する。至急や調査日時限定は、申請書のチェック欄にチェックする。
	④転入者、生活保護受給者の介護扶助手続			申請者については、それまでの要介護度を引き継ぐことができるため、手続完了後、事務処理と被保険者証の送付を行う。（受付は、本市職員の相談員が対応）
	⑤認定申請取下げ手続			申請書から状況を確認後、申請取下書を受理。その後の事務処理（調査員や主治医への対応含む）を行う。（令和7年度実績 約16件／月程度）
2 認 定 申 請 関 連 書 類 管 理	⑥税申告におけるおむつ代の医療費控除手続			主治医意見書で該当・非該当を確認し、おむつ代の医療費控除に係る主治医意見書内容確認書を送付する。（令和7年度実績 9件／年）
	①認定申請書の整理及び管理	ア	ナンバリング・整理保管	受付した認定申請書類をナンバリングして、整理保管する。
		イ	短期入退院・保留分管理	受付した認定申請書類のうち、入院や保留となった書類については別途管理する。（定期的に状況確認を行う。）
		ウ	事業者からの問い合わせ対応（進捗状況・調査日時等）	認定申請の進捗状況の問い合わせに対して、業務端末等で確認し回答する。（令和7年度実績 1日あたり約20件、1件あたりの対応時間：1分～3分程度）
		エ	送付先変更設定者の確認	住民記録の住所と異なる送付先が設定されている申請者を確認し、該当者であれば申請書に付箋を貼り、結果通知送付時に資格担当者連絡する。
	②申請書入力から調査票出力まで	ア	不備内容確認・問い合わせ	認定申請書類を再度確認し、不備があれば事業者問い合わせる。
		イ	システム入力	受付した認定申請書及び総合事業利用申請書等を業務端末から入力する。
		ウ	困難事例対象者の管理	業務端末で困難事例対象者を確認し、担当者に連絡する。（1月あたり 約10件）
		エ	調査票出力	業務端末で調査票を出力する。
		オ	前回調査員確認	新規申請及び区分変更申請は、前回の調査員と同じ調査員にならないように確認する。

業 務 内 容					留 意 事 項
2 認定申請関連書類管理	③ 調査依頼・回収管理	③－1 他市町村及び事業所調査分	ア	他市町村への依頼手続	令和7年度実績 5件／月程度
			イ	事業所委託先への依頼手続	令和7年度実績 約105件／月
			ウ	調査票の回収管理及びシステム入力	調査票を回収後、システム入力する。
			エ	新規委託先事業所のシステム登録	随時、システム登録する。
		③－2 本市調査分	ア	調査票の整理（振分け含む）	令和7年度実績 約910件／月
			イ	調査票の回収管理及びシステム入力	調査員は通常24人で、行政地区23地区を2班に分割し、12人／班で編成している。
	④主治医意見書作成手続	ア	意見書作成依頼（システム出力・発送手続）	業務端末で主治医意見書を出力後、医療機関へ発送する。	
		イ	意見書催促通知	依頼日から20日経過し、かつ未回収者の主治医に対して発送する。（令和7年度実績 約175件／月）	
		ウ	意見書電話催促	申請日から30日経過し、かつ未回収者の主治医に対して1週間に1回60件程度の電話催告を行う。電話による対応では、認定申請書類を確認しながら行うため、3時間／週程度の対応時間が必要。	
		エ	意見書不備内容確認・問い合わせ	内容確認では、7件／35件（約20％）の割合で不備が発生しており、医療機関に電話等で問い合わせを行う。	
		オ	主治医変更時対応	主治医を変更する場合、変更前の意見書を回収後、改めて意見書作成依頼を行う。	
		カ	意見書回収日等のシステム入力	意見書を回収後、システム入力する。	
		キ	新規医療機関及び主治医のシステム登録	随時、システム登録する。	
	⑤主治医意見書支払事務	ア	本市支払分明細確認	毎月の主治医意見書作成料（各医療機関への直接支払い分）の支払作業。（支払区分の確認、リストのチェック作業等）	
		イ	連合会支払分明細確認	毎月の主治医意見書作成料（国保連合会への一括支払い分）の支払作業。（支払区分の確認、リストのチェック作業等）	
		ウ	振込通知書作成及び発送	支払いに係る書類の作成、各医療機関と国保連合会へのリストの発送。	
3 審査会準備	①審査委員と主治医等を確認し、資料を配分				認定審査会の審査委員と認定申請者・主治医等が重ならないように資料を配分する。（法人等も考慮する。）
	②調査票と特記事項、主治医意見書の整合性確認。（記入漏れ確認含む）				調査票の内容確認では、13件／28件（約50％）の割合で不備が発生しており、調査員等へ質問票で確認作業を行う。
	③審査会資料読み込み				資料読み込み時間は、1審議会あたり23～40件で3日間。調査員等への確認作業も含め、1日あたり8～13件程度の処理時間が必要。
	④一次判定システム入力・処理、結果出力				調査票及び意見書をもとに、一次判定システム入力・処理を行い、結果出力する。
	⑤審査会資料作成及び発送手続				審査会開催日の7日前に審査会資料を委員に発送する。
	⑥審査会当日持ち込み分準備（がん末期等の随時追加分）				がん末期等の随時追加分については、審査会当日に持ち込み対応ができるように審査会資料を作成する。

業 務 内 容				留 意 事 項
4 審 査 会	①審査会運営			認定審査会は、幸町会館3階会議室で、約403回／年開催している（令和7年度実績）。 認定審査会のスケジュール（令和7年4月の事例）は表1のとおりで、1合議体の委員5人編成で18合議体が2週間1サイクルとして運用している。 開催日が祝日等と重なった場合は、日程調整を行わず、1回飛ばすことになる。また、1年間は同じ委員が合議体を形成している。 1日あたり2～4の認定審査会を開催する。各認定審査会は、委託業者が運営し、職員1人が責任者として立ち会う。 1認定審査会の処理件数は約32件で、要する時間は約30分～40分。
	②審査内容記録・整理			審査会結果の記録、整理。
	③審査会資料回収・整理			集合審査では、審査会資料は回収し、回収した資料はシュレッダーで廃棄する。
	④再調査分の対応			認定審査会で不明点が発生した場合は、再調査となる。
5 認 定 結 果 通 知 ・ 整 理	①認定結果システム入力			認定審査会の判定結果については、原則、審査会翌営業日の10時までに業務システムへの入力を完了する。
	②認定結果通知の発送手続	ア	認定結果通知の出力	出力後、認定結果関連書類のチェック・確認
		イ	被保険者証等の出力	被保険者証、負担割合証の出力。
		ウ	審査会翌日発送分の処理	審査会翌日発送分の発送（認定結果通知、被保険者証等）
		エ	審査会翌々日発送分の処理	審査会翌々日発送分の発送（認定結果通知、被保険者証等）
		オ	送付先変更設定者の係間引継	送付先変更設定者を資格担当者へ連絡する。
	③調書（議事録）の作成及び確認			認定審査会の判定結果（二次判定）について議事録を作成する。
	④認定判定結果に関する統計表の作成			一次判定と二次判定で変更になった件数等の統計表。
⑤主治医への認定結果（写し）の発送手続			処理件数は、約650件／月（令和7年度実績）。（月1回）	
6 関 連 通 知	①認定更新勧奨はがきの発送手続			処理件数は、約130件／月（令和7年度実績）。（月1回）
	②延期通知の発送手続			処理件数は、約280件／月（令和7年度実績）。
	③その他の認定関連通知の発送手続（死亡、取消し等）			処理件数は、約15件／月（令和7年度実績）。
7 給 付 入 力	介護保険給付事務における申請書類の整理、入力、発送等 （作業内容、数量その他詳細は、「業務仕様書別紙」のとおり。）			
8 そ の 他	①認定審査関連書類のファイリング・整理等			認定結果処理完了後の認定審査関連書類の整理（資格喪失者分も含む）。
	②審査会関連事務	ア	委員報酬・委嘱手続	審査会委員の委員報酬・委嘱手続等の補助事務。
		イ	合議体構成	1年に1回、合議体を新たに構成し、名簿等を作成する。
	③委託業務使用物品の管理（発送帳票等の使用状況含む）			認定業務に係る物品の在庫管理。（申請書、発送用封筒等）
	④電話対応（介護認定に係る苦情対応含む）			認定業務に関する対応及び介護認定に関する苦情等への対応。認定業務以外の問い合わせ等については、各担当者に振り分けて引き継ぐ。
	⑤認定統計に関する事務			月ごとに、事務処理件数をまとめる。
	⑥更新期限管理			毎月末日で有効期限が終了する更新申請の進捗状況をまとめる。（月3回）
	⑦委託業務の実績報告			8－⑤⑥を含め、認定業務の状況を本市へ報告する。（月1回）
⑧介護情報基盤業務			令和9年度中に介護情報基盤を導入予定である。導入に必要な業務、システム対応、運用方法について検討し、導入に向けた支援を行う。	

(表1) 認定審査会スケジュール 令和8年4月

日	月	火	水	木	金	土
		13:30～ 19:00～ 18:30～ ①② ③④ ⑩⑪⑫	13:30～ 19:00～ ⑤⑥⑦ ⑬⑭⑮	13:30～ ⑯⑰⑱	19:00～ ⑧⑨	
			1	2	3	4
			⑤ ⑥ ⑦		⑧ ⑨	
5	6	7	8	9	10	11
		⑩ ⑪ ⑫	⑬ ⑭ ⑮	⑯ ⑰ ⑱		
12	13	14	15	16	17	18
		① ② ③ ④	⑤ ⑥ ⑦		⑧ ⑨	
19	20	21	22	23	24	25
		⑩ ⑪ ⑫	⑬ ⑭ ⑮	⑯ ⑰ ⑱		
26	27	28	29	30		
		① ② ③ ④	祝			

(4) 業務量の年度推移

① 介護認定審査の状況

(単位：件数・回数)

年 度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
認定審査会判定件数	11118	11174	11554
月平均の判定件数	926	931	960
認定審査会開催回数	343	387	403
月平均の開催回数	29	32	34

② 認定者数の状況

(単位：人)

年 度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
認定者数	11144	11179	11586

(5) 業務体制における留意事項について

- ① 本市の介護保険認定業務体制における現状は、委託業務を除いて職員 2 人の体制で実施している。(3)業務内容を参考とすること。
- ② 業務実施に必要な事務用机、椅子、電話機、業務用端末、プリンタ等については、本市と協議の上、貸与するものとする。

(6) 業務従事者及び体制について

業務を実施するにあたっては、次の事項を遵守すること。

- ① 従事職員
 - ◆ 従事する職員は正社員又は契約社員とすること。
 - ◆ 業務に関する知識と接遇に関する十分なスキルを有し、規則を遵守できる者。
 - ◆ 市民に不快感を与えない服装とし、本市が指定する名札を着用すること。
- ② 責任者の選任
 - ◆ 責任者は常に作業場所にいて、従事者を指導監督すること。(責任者が休息等で作業場所を離れる場合は、代わりの副責任者を置くこと)
- ③ 従事者名簿の提出
 - ◆ 業務の従事者名簿を事前に本市に提出すること。
- ④ 業務体制の確立
 - ◆ 実施事業者を決定後、委託開始までに業務体制を確立するため業務引継期間に必要な作業を行うこと。

(7) マニュアルの更新及び打合せ等について

- ① マニュアルの更新

業務マニュアルについては、委託業務開始後、業務に合わせて随時更新すること。
なお、マニュアルの所有権・著作権は、本市に帰属するものとする。更新後、現存するすべてのマニュアルの差換えを行うこと。
- ② 打合せ等

開庁日に本市と業務に関する打合せを行い、報告すべき事項がある場合は、文書により報告すること。

(8) 実施事業者の責務

- ① 法令等の遵守

委託業務の実施に当たっては、関係法令等を遵守し、常に善良なる注意をもって、誠実に責務を果たすこと。
- ② 従事者に対する教育

実施事業者は、その責任と負担において、従事者に対し、業務従事前の本仕様書記載の内容を履行するために必要な教育訓練を行うこと。
- ③ 個人情報の適正な管理

業務上特定の個人が識別できる情報（以下「個人情報」という。）を取扱う場合、個人情報の漏洩、滅失及び毀損を防止し、個人情報の秘密保持に努めること。
業務上知り得た個人情報については、委託業務終了後を含め、他人に知らせてはならない。また、個人情報の複写及び複製を行ってはならない。
なお、個人情報保護に関する以下の事項がわかる書類の写しを提出すること。
ア 個人情報保護管理者・監査責任者・担当者が任命されていること。
イ 個人情報保護規定類が整備され、規定に従った運用が実施されていること。

ウ 事故対応規定・マニュアルが策定されていること。

エ 内部監査を定期的を実施していること。

オ 緊急時対応計画が策定されていること。

カ すべての従業員（契約社員、パート、アルバイトを含む）から機密保持に関する誓約書を取得していること。

キ すべての従業員（契約社員、パート、アルバイトを含む）に対する個人情報保護教育が計画され、実施され、記録がとられていること。

④ 信用失墜行為の禁止

発注者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

⑤ 業務の引継ぎ

実施事業者が変更になる場合は、次の事業者への業務の引継ぎは、契約の範囲内で最大限の協力を行うこと。また、次の事業者が、現場での確認及び引継ぎ等を希望した場合、業務に支障のない限り、これに協力するものとする。

⑥ 本業務は、市民生活に直結する重要な業務であることを認識し、責任感を持って業務に取り組むこと。

以上