

## 別紙1

### センターの要件

以下の内容は、現時点における本市の想定であり、この内容と異なる提案をすることを妨げるものではない。

#### 1 センターの基本的な考え方

センターは、管理業務部門と委託業務部門で構成され、管理業務部門と委託業務部門が協働し、適正かつ効果的・効率的に運営していく。

##### (1) 管理業務部門

管理業務部門は、センター全体の総括や施設の維持管理、委託業務部門の管理、制度運用指導、横浜市（以下、「本市」）との連絡調整を行う。また、管理業務部門は、委託業務部門における業務遂行状況も含め、センター業務の円滑かつ適正な実施の責任を有するものであり、次の業務を行う。

ア 調査員等からの問合せ及び委託業務部門から制度運用上の疑義にかかる報告があれば、対応を行う。

イ 委託業務部門において行う業務のうち、委託業務部門から難件と報告を受けた事案について、対応を行う。また、適切な事務を実施するため本市と定例会議の場を設けて、包括的な対応を協議する。

##### (2) 委託管理部門

委託業務部門においては、本市が行う要介護認定に際し、認定調査票・主治医意見書の内容点検業務の一部を行うものである。

具体的には、調査員等との連携を図り、要介護認定事務における認定調査票・主治医意見書の内容点検等といった業務を担い、適正かつ効果的・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及び市民サービスの向上を図る。

さらに、調査員・事業者等からの電話対応、認定調査票の修正・補記、および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、調査員等からの問合せ内容及び管理業務部門等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、速やかに管理業務部門に報告し、内容の確認を行う。

なお、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、速やかに管理業務部門に報告し、今後の取扱いについて確認を行う。

## 2 センター設置場所

横浜市中心部 (JR・市営地下鉄：関内、桜木町駅周辺を想定)

※参考：横浜市中区尾上町1丁目6番地 ICON 関内ビル 3階

(床面積：226.88 m<sup>2</sup>、賃借料：1,135千円／月 (※令和元年12月現在))

## 3 運営時間

センターの運営日及び運営時間は、8時30分から17時15分まで (土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定されている休日、年末年始 (12月29日～1月3日) を除く) とする。

また、センター内での業務についても、時間内の処理が不可能な場合などは、上記の運営時間によらず、本市と作業時間の延長を協議する。

## 4 本市が貸与する備品等

本市は、下表に示す物品等を受託者に貸与する。(センター外への持ち出しが原則不可とする。)

貸与する物品等	数量等
事務机	必要数
ホワイトボード	必要数
電話機	必要数
電話回線	必要数
ロッカー	必要数

### 【備考】

- ※ 貸与する物品等の取り扱いについて、受託者は注意義務をもって行うものとする。
- ※ 上記以外に受託者が独自に持ち込む物品等については、本市と受託者で協議の上、契約時に定める。
- ※ 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。
- ※ 数量等に必要数と記載している物品は、本市と受託業者の協議で数を決定する。

## 5 情報システムの利用環境・貸与する機器等

センターにて利用する業務システムや機器等は、下表のとおりである。（センター外への持ち出しが不可とする。）

利用する業務システム	貸与する機器等	数量等
介護保険システム2 (介護認定ソフトを含む)	端末	28台程度
	複合機	4台程度

### 【備考】

- ※貸与する機器等の取り扱いについて、受託者は注意義務をもって行うものとする。
- ※利用する業務システムについては、委託期間中に、システムの改修等を行う場合がある。  
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。
- ※貸与する機器等の数量等の変更については、本市と受託者で協議の上、契約時に定める。

また、上記の業務システムや機器等を利用する際の環境は、下表のとおりとする。

提供する環境等	利用状況等
ユーザーID	各システムについて、利用者1人につき1つのIDを付与する。
ファイルサーバー上の共有フォルダ	セキュリティ上、アクセス制限を設ける
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	媒体からの貸与端末へのデータ取り込みは不可とする。

## 6 受託者による物品・機器等の持ち込みについて

前述の本市より貸与する物品、機器、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、次の条件により設置スペースや光熱費等を考慮に入れ、必要最低限の物品およ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) 受託者による物品・機器等の持ち込み・撤去に際しては、対象となる物品・機器等について、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・機器等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。本市は一切の責任は負わない。
- (4) 持ち込んだ物品・機器等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) 受託者によるインターネット回線、電話回線の独自契約は可とする。
- (6) 上記システムが稼働している本市ネットワークへの接続を行わないこと。
- (7) 電気工事・電話回線及びネットワーク敷設工事関係の費用は、受託者が負担すること。
- (8) 委託期間終了後における持ち込み物品の撤去及び、敷設回線等の原状回復にかかる費用は、受託者が負担すること。
- (9) 持ち込んだパソコン等の機器に委託業務で使用するデータの取込みは手入力等の手段を問わず一切行わないこと。

## 7 市役所・各区役所とセンター間の庁内メールについて

市役所・各区役所とセンター間の書類等の集配方法については、契約時に定める。

## 8 郵便物等の受け取りと発送について

郵便物等の受け取りおよび発送の方法については、契約時に定める。

## 9 要介護認定業務の事務処理見込み件数

令和2年度11月～3月申請件数見込 約56,000件

上記件数のうち、一部稼働期間における事務処理件数については、契約後、本市と協議の上定める。

## 10 業務体制

受託者においては、必要な研修等を実施することで、要介護認定業務を理解し、本業務を遂行するための適切な能力を有した人員を常時確保するとともに、業務量の変動に応じた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。

特に、「業務説明資料」の「6 (3) ア(ア)認定調査票・主治医意見書の内容点検・整合性確認」業務においては、別紙2「要介護認定事務詳細説明書」に示す、本市が目指す認定調査票・主治医意見書の方向性について理解したうえで、専門的な知見を活かし、その実現に向けた継続的な取組を行うことが可能な要員の育成・確保に努めること。

### (1) 実施体制

「業務説明資料」に記載された業務を遂行するうえで、以下のとおり「総括責任者」、「副総括責任者」、「業務責任者」、「業務従事者」という4パターンの職務を設置するとともに、業務繁忙や重大なトラブル発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるようそれぞれにおいて十分な要員を確保する。なお、業務従事者のうち、原則として介護支援専門員の資格保有者を4名以上、および介護支援専門員の資格保有者以外で、認定調査経験を有する者を4名以上配置すること。但し、事務処理件数に応じた適切な配置とし、詳細については契約後、本市と協議の上定める。

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、関係者に安心と信頼感を与えるよう努力するものとする。

【職務定義】

職務	主な業務内容・要件	資格要件・業務経験
総括責任者 (1名(専任))	<ul style="list-style-type: none"> <li>本業務の現場総括責任者（専任）として、業務全体の進行管理を行う。</li> <li>業務の繁閑に合わせて必要な業務従事者を配置するとともに、委託期間中に新たに採用した場合の要員育成・スキルレベルチェックといった要員管理を行う。</li> <li>また、作業日報等、受託者が作成した資料の品質管理を行い、本市に提出する。</li> <li>さらに、業務遂行上想定されるリスク管理と対策を行う。</li> </ul>	本委託業務と類似業務において、 <u>現場責任者等管理・監督業務</u> の経験を有すること。
副総括責任者(1名(兼務可))	<ul style="list-style-type: none"> <li>総括責任者を補助するために、副総括責任者を置く。総括責任者が現場に不在の場合には、総括責任者としての業務を代行する。</li> <li>副総括責任者は、<u>業務責任者</u>との兼務を可とする。</li> </ul>	本委託業務と類似業務において、 <u>現場責任者等管理・監督業務</u> の経験を有すること。
業務責任者(1名(兼務可))	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務責任者として、本市担当者との調整・協議を行う。</li> <li>個々の作業の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育成・スキルレベルチェックを行う。</li> </ul>	介護支援専門員の資格を有し、かつ認定調査経験を有すること。

職務	主な業務内容・要件	資格要件・業務経験
業務従事者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総括責任者、業務責任者の指示やマニュアル等に基づき、委託業務を遂行する。作業日報などの作成した資料は、業務責任者に提出し、承認を得る。</li> </ul>	<p>システム操作や作業日報の作成等に必要なOAソフトを問題なく操作できること。</p> <p>委託業務を行う業務従事者については、次のいずれかに該当する者を配置すること。</p> <p>ア(ア) 介護支援専門員の資格を有する者</p> <p>ア(イ) ア(ア)のうち、認定調査の経験を有する者</p> <p>イ(ア) 保健師・看護師・社会福祉士・介護福祉士のいずれかの資格を有する者</p> <p>イ(イ) イ(ア)のうち、認定調査の経験を有する者</p> <p>ウ(ア) 保健医療・福祉分野の実務経験が概ね3年以上の者</p> <p>ウ(イ) ウ(ア)のうち、認定調査の経験を有する者</p> <p>エ 上記以外で、要員育成のための研修を修了した者</p>

## (2) 運営体制

- ア 受託者は、本業務の統括もしくは管理を行う者（「総括責任者」、「副総括責任者」、「業務責任者」）の中から、本市との窓口となる「業務リーダー」を定めること。
- イ 「3 運営時間」に定める時間帯について、センターには、総括責任者又は副総括責任者のうち1名は必ず常駐し、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、十分な体制を確保すること。
- ウ 各業務を速やかに履行できる要員配置とともに、労働基準法等関係法令を遵守すること。