

業務説明資料

1 件名

令和5年度 横浜市要介護認定業務委託

2 委託契約期間

- (1) 業務実施期間は4か年度（令和5年度～令和8年度）を予定するが、委託契約は単年度ごとの締結とする。
- (2) 令和5年度の委託期間は、令和5年4月1日から令和6年3月31日までとする。
- (3) 令和6年度以降の委託契約については、それぞれの年度（令和6年度～令和8年度）の前年度の履行状況等を確認した上で、契約を決定する。

3 履行場所

関内新井ビル4階（横浜市中区尾上町1-8）

※ なお、業務量と委託範囲の変更・拡大に伴い、移転・拡張する可能性がある。

4 業務目的

横浜市（以下、「本市」という）では、急速な高齢化が進む中、将来の高齢者人口や要支援・要介護認定者（以下、要介護認定者）数の増加等の影響による、要介護認定に係る申請件数の増加が予想されている。特に、団塊世代が後期高齢者となることにより申請件数が急増することは明白であり、速やかに対策をとる必要がある。

また、要介護認定の申請から認定までの期間は、原則30日以内とされていることから、今後増加が見込まれる申請に係る要介護認定業務の効率化は、市民サービスの向上という視点からも重要な課題であるといえる。

こうした状況をふまえ、本市では、要介護認定業務の一部を委託により市内に1か所に設置した要介護認定事務センター（以下、「事務センター」という）に集約することで、要介護認定業務の効果的・効率的な業務の遂行を図ることとした。

本業務委託は、要介護認定業務のうち事務センターが担う業務について外部委託化することにより、効率的に業務を遂行し、申請から認定までの所要日数の短縮および要介護認定の適正化につなげていくことを目的としている。

5 期待する効果

(1) 認定審査の円滑な実施支援

事務センターが、審査会資料点検、認定事務作業を行うことで、認定事務全体の効率化・高度化を図り、要介護認定審査の円滑な実施を支援する。

(2) 期間の短縮

認定調査票・主治医意見書の内容点検等の業務を事務センターに集約化し、その業務に特化した職員が業務を遂行することにより効率化が図られ、結果的に認定申請受付から結果通知までの期間の短縮が可能となる。また、主治医意見書の提出状況の確認（督促等）を行うことで期間の短縮を目指す。

(3) 有資格者による認定調査票・主治医意見書の確認

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、専門性が確保され、安定した業務運用を維持できる。なお、介護支援専門員、看護師、保健師等の保健医療・福祉の有資格者を配置することで、認定調査票・主治医意見書について、専門的な視点をもった内容点検が可能となる。

(4) サービス品質の向上

事務センターで行う要介護認定事務について、サービス品質の維持・向上を図るためのチェック体制を確立することにより、業務全体の作業品質を確保する。

他方で市職員については、公権力の行使にあたる業務などに専念することで、安定した業務運営体制を維持し、総体として行政サービスの向上を実現することが可能となる。

(5) 柔軟性を備えた事務センター運用体制の確立

「6 業務概要」に記載のとおり、本委託業務は、審査会資料点検、認定事務作業といった事務センター内での業務である。また、要介護認定事務の申請受付は、特に月初め・週初めに繁忙の要素が高く、主治医意見書の返送は月後半に集中することから、運用体制を固定化することなく、それらの状況の変化に合わせた人員の配置を行うことによって、業務量等の環境の変化に合わせた効率的な業務を可能とする。

6 業務概要

(1) 事務センターの運営準備

スムーズかつ安定的に事務センター業務を運営するために、計画的に準備（運営管理マニュアルの作成、事務センター認定事務処理マニュアルの作成、業務実施体制の構築、要員育成、要員育成報告書作成など）を行う。

また、各種手順書など必要と考えられるものは、随時作成する。業務開始前に円滑な業務開始を可能とする各種マニュアル整備、要員育成については、受託者が責任を持って実施する。なお、運営する事務センターの概要については、別紙1「事務センターの要件」を参照のこと。

ア 運営管理マニュアルの作成

受託者は、公平・公正に業務を行うことや個人情報扱いを十分認識し、本市と協力して適切な認定業務を遂行するためのほか、事務センターの効果的・効率的・安定的な運営のための、運営管理マニュアルを作成する。

イ 事務センター認定事務処理マニュアルの作成

業務遂行時の具体的な作業内容はもとより、業務上使用する帳票の確認や本市との役割分担など業務内容をより明確にするため、別紙2「要介護認定事務詳細説明書」などの詳細内容について確認するとともに、必要に応じて本市と協議し、それらに加筆・修正を行い、又は補足資料を作成し、事務センター認定事務処理マニュアルとして作成する。

また、受託者および本市職員等の業務経験者が何らかの事由で新規の者に入れ替わった場合のほか、常に業務に支障が生じないように、不足している情報等を検証し、提出後も必要に応じて随時内容の改訂を行う。

ウ 業務実施体制の構築

別紙1「事務センターの要件」の「10 業務体制」等を参考としながら、効果的・効率的・安定的な事務センター業務の運営のために必要な業務実施体制を構築する。

エ 要員の育成（要員育成計画・報告書の作成）

本市と連携を行った上で教育計画及び教育資料を準備し、必要な研修等を実施する。本業務を遂行するうえで必要な一定の業務スキルを持った要員を計画的に育成し、要員育成計画・報告書を本市に提出する。

また、業務従事者の知識・能力の習熟度は、受託者が自ら責任を持って定期的にチェックし、習熟度が不足している場合は、速やかに習熟度向上に向けた適切な対応を行う。

(2) 認定事務の実施

(1) で作成されたマニュアル等に基づき、効果的・効率的・安定的に事務を実施する。

委託範囲及び業務内容については、介護保険制度改正、電子申請・リモート審査会・タブレット端末活用による認定調査の実施などの状況により変更、追加の可能性があることから、毎年度契約締結時に確定する。

ア 要介護認定事務

要介護認定事務の業務範囲は、次のとおりとする。

(ア) 審査会資料点検

認定調査票及び主治医意見書の内容点検・整合性確認を事務センター認定事務処理マニュアルに基づいて業務システム（令和7年度にシステム変更を予定）を使用して行い、認定調査員への問合せ、認定調査票の修正・補記及び審査会事務局への伝達事項を作成すること。

(イ) 認定事務作業

電子申請受付等／主治医意見書回収・簡易点検・OCR登録・登録内容確認／指定事務受託法人等の調査票OCR登録・登録内容確認／督促業務（主治医意見書・調査票等）／審査会資料作成／審査会資料の発送等を事務センター認定事務処理マニュアルに基づいて業務システムを使用して行い、主治医意見書・調査票の記載内容に確認を要する場合は、医療機関等の関係機関への問合せを行うこと。

(ロ) 認定調査票・主治医意見書の内容点検・整合性確認

具体的な業務内容は、別紙2「要介護認定事務詳細説明書」を参照のこと。また、本市における要介護認定業務の事務処理見込み件数（申請件数の見込みは、「別紙1 事務センター要件」の「9 要介護認定業務の事務処理見込み件数」を参照のこと。

イ 事務センター運営に関する各種業務

事務センター運営に関する各種業務の概要は、次のとおりとする。

(ア) 実績管理業務

(イ) 書類（印刷物を含む）の保管と維持管理業務

(ロ) 本市職員及び関連システム保守業者へのシステム保守連絡業務

(エ) 各種消耗品管理業務

(オ) その他、事務センター運営に伴う各種関連作業

ウ 要員の育成

受託者が本市に提出した「要員育成計画書」に基づき、定期的な研修等を実施し、社員の質と業務遂行能力の向上を図る。

また、その内容等については、「要員育成報告書」にて定期的に本市へ報告する。

(3) 各種データ分析、調査員研修への派遣等

受託者は、所要日数短縮、要介護認定の適正化を推進するために、各種データ分析、区ヒアリングなどを本市の求めに応じて定期的に行うほか、要介護認定調査員研修等の講師派遣に協力するものとする。

(4) 新受託者への業務の引継ぎ

令和9年度以降、受託者が変更となる場合は、新受託者への業務引継ぎを円滑に行うための「業務引継ぎ書」の作成などを行う。受託者は契約終了日までに本業務を本市が継続して遂行できるよう、誠意を持って行うものとする。

7 成果品

各業務の履行期日や履行状況を確認できる成果品等については、次のとおりとする。

業務	成果品	履行期日	提出期限 ※1	形式
(1) 事務センター運営準備	<ul style="list-style-type: none"> ・運営管理マニュアル ・事務センター認定事務処理マニュアル ・業務実施計画書 ・要員育成計画書 ・要員育成報告書 	令和5年 4月	同左	書面及び 電子媒体
(2) 認定事務の実施	・作業日報	毎日 (運営日)	翌月5日※1	電子媒体
	・業務実績報告書(月次)	毎月末	翌月10日※1	電子媒体
	・業務実績報告書(年度)	各年度末	同左※1	電子媒体
(3) 新受託者への業務の引継ぎ※2	・業務引継ぎ書(全体)	令和9年1 月末	同左	書面及び 電子媒体
	・業務引継ぎ書(個別、処理中 案件等)	令和9年3 月末(随時)		

※1 提出日が閉庁日の場合は、翌開庁日に提出すること。(ただし、3月については同月末日とする。)

※2 (3)は、令和9年度以降の受託者が変更となる場合のみ、提出すること。

8 その他の業務の詳細

その他の業務の詳細については、次の別紙を参照のこと。

別紙1 事務センターの要件

別紙2 要介護認定事務詳細説明書

9 その他

本市と受託者の費用負担区分は、以下のとおりである。本市と受託者の両方に「○」がついている費用項目の詳細は本市と協議の上定める。

費用項目	本市	受託者
労務費（給与、福利厚生費、退職給与引当金、教育研修費、保健衛生費、通勤手当含む）		○
事務運営費（賃借料、光熱水費）		○
通信運搬費（料金後納郵便・受取人払い郵便等）	○	
事務消耗品費（コピー用紙、各種封筒）	○	
事務消耗品費（複合機トナー（保守を含む）・ステープル、その他業務遂行上必要な消耗品）※1		○
什器・備品費（事務関連備品、その他ロッカー等）※2	○	
備品の修繕費等※3	○	
情報システム関連機器	○	
移転・拡張に伴う諸経費（レイアウト工事、引越費用）※4		○
その他の費用※5	○	○

※1 複合機は本市が貸与したものを使用する。

※2 別紙1 事務センターの要件で定める数量を超えたものは受託者の負担とする。

※3 受託者の過失によるものは受託者の負担とする。

※4 所在地等の詳細は本市と協議の上定める。

※5 その他費用については本市と協議の上定める。