

東近江市要介護認定調査業務仕様書

1 業務名

東近江市要介護認定調査業務

2 業務の目的

介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）の規定に基づき、日常生活を営む上で介護や支援が必要となった被保険者は、要介護認定及び要支援認定による適切な介護サービスを受けるために、要介護認定調査員による面接による調査（以下「認定調査」という。）が実施される必要がある。

本業務は、法第24条の2第1項第2号の規定に基づき、指定市町村事務受託法人による効率的かつ効果的な認定調査の実施により、介護保険制度の適正運営及び市民サービスを向上させることを目的とする。

3 業務の概要

法第24条の2第1項各号及び同条第2項に基づく指定市町村事務受託法人への委託として、第27条第2項、第28条第4項、第29条第2項、第30条第2項、第31条第2項、第32条第2項、第33条第4項、第33条の2第2項、第33条の3第2項及び第34条第2項の規定に基づく、新規申請、更新申請、区分変更申請及び介護申請の認定調査に関する事務等

※業務を行うに当たっては次の法令、手引き等を参照すること。

(1) 法

(2) 介護保険法施行令（平成10年政令第412号。以下「施行令」という。）

(3) 介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号。以下「施行規則」という。）

(4) 指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第38号）

(5) 認定調査員テキスト2009改訂版（令和6年4月）（厚生労働省老健局。以下「認定調査員テキスト」という。）

※http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/index_nintei.html

4 委託業務の前提条件

(1) 認定調査依頼書等のデータ授受については、発注者が指定するクラウドストレージを利用すること。

なお、当該クラウドストレージ自体の情報セキュリティ要件は発注者が担保するものとする。

(2) 受注者が、本業務において調査票の作成を支援するシステム（以下「調査員支援システム」という。）を独自に活用する場合は、情報セキュリティ及び個人情報保護の観点より、システムの開発元ベンダーが以下の認証を取得していること。

ア 品質マネジメントシステム「ISO9001:2015」

イ プライバシーマーク

ウ 情報セキュリティマネジメントシステム「ISO/IEC27001:2013」

エ クラウドサービスセキュリティ「ISO/IEC27017:2015」

(3) 認定調査には、受注者が用意する認定調査効率化システム等を使用すること。

(4) 受注者が提出するデータについて、システムや OCR 等で正常に読取できることを確認するため、事前にテスト用データを発注者に提出すること。

5 業務履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

ただし、対象となる認定調査は、令和 8 年 11 月 1 日（予定）から令和 9 年 3 月 31 日までの要介護認定申請受理分とする。

6 業務対象圏域

東近江市内及び近隣市町とする。ただし、近隣市町における認定調査については、対象者ごとに発注者と受注者が協議の上、決定する。

7 業務見込件数

50 件/月

8 業務の範囲

(1) 発注者が依頼する新規申請、更新申請及び区分変更申請の認定調査のうち、次の事務を行う。

ア 認定調査依頼書等の受理

原則として 1 日 1 回、発注者が提供する認定調査に関する情報等をデータで受理すること。

イ 日程調整

認定調査対象者又はその家族、その他関係者（以下「立会人等」という。）へ架電等の方法により、認定調査依頼書が届いてから原則 10 日以内に認定調査を実施できるよう日程調整を行う。認定調査実施場所は、日頃の状況を把握できる場所（入院中の場合は病院等）とし、介護者がいる場合は、介護者の立会いが得られるよう調整すること。

ウ 認定調査

認定調査員テキストに従い、対象者等から日頃の状況について面接により認定調査を行うこと。

エ 認定調査票の作成

認定調査後、認定調査員テキストに従い、速やかに発注者が所定する「認定調査票」及び「認定調査票（特記事項）」（以下「認定調査票」という。）を作成すること。

オ 認定調査票の提出

認定調査票は、認定調査実施後、原則 5 営業日以内に発注者へデータで提出すること。

なお、対象者等の状況等、やむを得ない事由により期限内に提出できない場合は速やかに発注者へ状況報告を行い、早期提出に努めること。

カ 認定調査票の点検

作成した認定調査票が「認定調査員テキスト 2009 改訂版（令和 6 年 4 月改定）」に従い作成されているか、漏れや不整合等がないか、調査担当者以外が点検作業を行った上で提出すること。

キ 照会に対する対応

提出された認定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、発注者から受注者へ照会を行うため、速やかに内容確認の上、対応すること。

ク 認定調査の中止

要介護・要支援認定申請者又は認定調査対象者等から申請の取下げがある場合等、以後の認定調査業務を中止すべき事情がある時には、発注者から受注者に連絡を行う。また、日程調整等の連絡の際に要介護・要支援認定申請者等から申請の取下げの意向が確認された際には、速やかに発注者に連絡すること。

ケ ア及びオにおけるデータの授受は、発注者が指定する大容量ファイル送受信システム又は受注者が提供する東近江市情報セキュリティポリシーの規定に適合した環境（クラウドサービス等）により行うこと。

- (2) 生活保護法（昭和 25 年法律第 144 号）第 15 条の 2 の規定に基づく介護扶助及び中国残留邦人等の円滑な帰国の推進及び永住帰国後の自立の支援に関する法律（平成 6 年法律第 30 号）第 14 条第 2 項の 4 の規定に基づく介護支援給付の決定に係る認定調査のうち、(1)に相当する認定調査に関する事務を行う。
- (3) 認定調査の際に、対象者等から高齢者福祉や介護保険制度に関する様々な相談を受けた場合、対象者等の希望に応じた関係資料の提供を行うとともに、場合によっては、発注者や関係機関等との調整等、必要な支援をするよう努めること。

9 業務における報告等

(1) 業務履行の検査

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以下のとおりとし、受注者は、業務終了後、速やかに発注者に提出すること。各業務の履行状況については、成果品の内容を確認することにより検査を行う。

なお、各報告書の様式については、発注者の承認を得たものを使用すること。

業務	履行期日	成果品
認定調査事務	毎月末	月次業務実績報告書
	3月末	年度業務実績報告書
新受注者への事務の引継ぎ	契約終了月	業務引継ぎ書

(2) 定例会

発注者及び受注者は業務履行期間中に必要に応じて定例会を設ける。発注者は、受注者からの業務報告を受けて、その内容を確認する。また、当月における業務上必要な事務処理上の指導及び確認を行うものとする。

受注者は、定例会議事録を作成し、次回の定例会に提出するものとする。日程は協議して定める。

(3) その他

受注者は前項に掲げる報告の他、発注者が必要と認める報告書等について、発注者がその都度定める期限までに提出する。発注者は、その内容をもとに業務履行期間の点検及び評価を行う。

10 業務運営上の留意点

(1) 情報の保護

受注者は、個人情報及び個人番号を取扱うときは、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

(2) 再委託の禁止

受注者は、事務の全部又は一部を第三者に再委託することはできない。

(3) 事故時の対応

事故が発生した場合には、受注者は応急措置等迅速な対応を行うこととし、速やかに発注者にその経過及び対応について報告をすること。その後、発注者と協力して原因究明及び再発防止に努めること。

(4) 勧誘の禁止

受注者は、認定調査対象者に対して、法第 23 条に規定する居宅サービス等を提供する特定の事業者又は施設を利用すべき旨等の勧誘、指示等を行わない。

(5) 運営状況の点検及び評価等

受注者は、発注者が別途指示する内容により業務履行期間における運営状況の点検、報告及び調査を行う。

発注者は、その内容をもとに点検及び評価を行う。

11 業務運営体制等

(1) 職員の配置

管理者及び認定調査員は、受注者の職員とし、以下の要件により配置すること。

ア 管理者

委託事務の総括責任者として 1 名配置すること。

資格要件は、認定調査員の資格を有する者で、高齢者福祉に関する事務に 3 年以上従事した経験を有し、かつ、同事務に管理及び監督的な立場として携わった経験を有する者とする。

勤務形態は、同種の業務であれば兼務でも差し支えない。ただし、管理者に事故等があったことを理由に、臨時的に他の職員が運営に従事する場合にあっては、この限りとしない。また、管理者が緊急対応等の事由により、認定調査に従事する場合は、管理者の代替となる職員を配置すること。

イ 認定調査員

定められた認定調査件数を遂行するために必要な職員数を配置すること。

資格要件は、認定調査員研修を修了した者であって、次のいずれかに該当することを要件とする。

(ア) 施行規則第 113 条の 2 第 1 号又は第 2 号に規定される者であって、介

護に係る実務の経験が5年以上である者。

(イ) 認定調査に従事した経験が1年以上である者。

(ウ) 介護支援専門員の資格を有する者。また、勤務形態は、常勤及び非常勤の別は問わない。

ウ 協力事項

受注者は、要介護認定業務の効率化のため、調査員数の増加及び拡充に関して、発注者に協力するよう努める。

(2) 事務所

ア 設置場所

事務所は認定調査依頼を受けてから、調査結果への照会への対応が適切に行えるよう、県内に設けること。設置の時期については、本業務が速やかに開始できるように事務所の確保をすること。

なお、事務の開始に当たり発生する事務所の整備費用は、受注者の負担とする。また、受注者は必要に応じて募集圏域内に事務所の分室を設けることができる。

イ 開所時間

平日（月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日並びに12月29日から同月31日まで及び1月2日から同月3日までを除く。）午前8時30分から午後5時15分までとし、この間は必ず職員を配置し、問合せ等に対応できるようにすること。

(3) 設備の基準

ア 使用する事務所

使用する事務所については個人情報を取扱うことから、作業場所に係る入退室の規制、防災及び防犯対策その他の安全対策を講じることとし、居住用物件の使用は認めない。

イ 入退室記録

個人情報の適切な保護と管理のため、入退室記録を個人別に取得し、必要に応じて記録を確認可能な環境を整備すること。

ウ 設置すべき設備

対象者等や発注者職員等との連絡調整のため、事務所に電話、ファックス及び電子メールの使用が可能な環境を整備すること。

エ 指定市町村事務受託法人にかかる重要事項の掲示

事務所の見やすい場所に、施行規則第34条の10の規定に基づく指定市

町村事務受託法人の事務の運営規程を掲示すること。

(4) 情報システム（発注者指定クラウドストレージ及び調査員支援システム）利用時のセキュリティ要件

ア 業務に使用する端末は、個人所有の機器（PC、タブレット、スマートフォン、携帯電話等）を使用しないこと。

イ 端末やシステム起動に際し、職員ごとのIDとパスワード等による不正利用防止機能があること。

ウ 端末を外出先等に持ち出して使用する場合、物理的な盗難や紛失による脅威を防止するため、クライアント（ローカルディスク）でのデータ保持は行わない設定及び仕組みとすること（※発注者指定クラウドストレージからのデータのダウンロード及び端末内への保存禁止を含む。）。

エ 受注者が独自に調査員支援システムを利用する場合、個人情報についてはデータベース暗号化を実施すること。

12 委託料の支払

(1) 契約は、単価をもって契約することとし、業務に係る一切の費用負担は契約単価に含まれるものとする。

(2) 支払い時期については、発注者及び受注者で協議の上、決定する。

13 その他

(1) 指定市町村事務受託法人の指定

本業務の契約候補者においては、令和8年9月1日までに滋賀県知事から指定市町村事務受託法人としての指定を受けること。

なお、上記期限までに指定を受けられない場合は発注者と協議する。

(2) 事務引継

契約期間終了後の事務引継

受注者は契約期間の終了後、発注者又は新たな受注者が円滑に事務を遂行できるよう引継ぎを行うこと。

(3) 調査等

ア 調査

適正な事務実施のため、発注者は受注者への立ち入り、事務の執行状況についての調査又は必要な資料の提出を求めることができる。

イ 監査

発注者が必要と認める場合は、事務を監査するために必要な範囲で、受注

者に対し出頭を求め、帳簿書類その他の記録の提出を求めることができる。

(4) 契約の取り消し

次に掲げる場合、発注者は契約を取り消すことができる。

ア 著しく社会的信用を失うに至った場合

イ 受注者の責めに帰すべき事由により、事務継続が困難になった場合

ウ 東近江市暴力団排除条例（平成 23 年 12 月 20 日条例第 30 号）に基づく排除措置対象法人であることが判明した場合

エ その他、受注者としてふさわしくないと認められる場合

(5) 発注者の免責事項

(1)の指定を受けることができなかつた場合及び(4)の各事由により契約を取り消した場合、受注者が事務の準備のために支出した費用等について発注者は補償しないものとする。また、この場合に発注者に損害が生じた場合は、受注者が当該損害を賠償するものとする。

(6) 法改正その他不可抗力等により事務の継続が困難となった場合の措置

法改正その他不可抗力等、発注者及び受注者双方の責めに帰すことのできない事由により事務の継続が困難又は大幅な変更が必要になった場合は、委託契約の継続及び委託料等の取扱いについて協議を行う。

(7) 本仕様書に明示されていない事項又は疑義が生じた場合は、発注者と受注者で協議の上、決定する。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者（以下「乙」という。）は、この契約による事務（以下「本件事務」という。）を処理するに当たっては、個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を害することのないよう、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。特定個人情報及び個人番号を取り扱うときは、行政手続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年法律第27号）を含む。）並びに東近江市（以下「甲」という。）の定める東近江市保有個人情報等取扱規程（令和5年東近江市訓令第2号）及び東近江市情報セキュリティ対策基準（平成27年東近江市訓令第42号）その他関係法令を遵守し、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 乙は、本件事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

(従事者等への監督及び教育)

第3条 乙は、この契約による個人情報の取扱いに係る事務の責任者及び従事者（以下「従事者等」という。）に対し、個人情報の適正な取扱いについて必要かつ適切な監督及び教育を行わなければならない。

(収集の制限)

第4条 乙は、本件事務を処理するために個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、本件事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用の禁止等)

第5条 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、本件事務に関して知り得た個人情報を本件事務の処理以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(安全管理措置)

第6条 乙は、本件事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(持出しの禁止)

第7条 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、本件事務を処理するために必要な範囲を超えて、乙が本件事務に係る個人情報を取り扱う作業場所から個人情報を持ち出してはならない。

(複写等の禁止)

第8条 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、本件事務を処理するために甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。ただし、本件事務を効率的に処理するため、乙の管理下において使用する場合はこの限りでない。

(資料等の返還等)

第9条 乙は、本件事務を処理するために甲から貸与され、又は乙が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに甲に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該指示した方法により処理するものとする。

(個人情報の取扱いの委任の禁止等)

第10条 乙は、本件事務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、あらかじめ、甲の承諾を得た場合はこの限りでない。

2 前項ただし書の規定により個人情報を取り扱う事務を第三者（乙の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第3号に規定する子会社をいう。）を含む。以下「再受任者」という。）

に取り扱わせる場合（以下「再委任」という。）は、乙は、再受任者に第1条から前条までの規定及びこの契約に基づく個人情報の取扱いに係る一切の義務を遵守させるとともに、再受任者との契約の内容にかかわらず、甲に対して再受任者による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

3 乙は、再委任をする場合において、再受任者との間で締結する契約書等に第1条から前条までの規定を明記しなければならない。

4 乙は、再委任をする場合は、発注する事務における個人情報の適正な取扱いを確保するため、再受任者に対し適切な管理及び監督を行うものとする。

（従事者等の明確化）

第11条 乙は、従事者等を明確にし、甲から求めがあったときは、甲に報告しなければならない。

（作業場所の特定）

第12条 乙は、本件事務に係る個人情報を取り扱う作業場所を特定し、甲から求めがあったときは、甲に報告しなければならない。

（報告義務）

第13条 乙は、甲から求めがあったときは、この契約の遵守状況について甲に対して報告しなければならない。

（事故報告義務）

第14条 乙は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

2 乙は、本件事務に係る個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態が生じたときは、直ちに当該事態が生じた旨を甲に報告しなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

（再受任者の報告義務）

第15条 第11条から前条までの規定は、再受任者に再委任をする場合について準用する。この場合において、当該再受任者の甲に対する報告は、乙がとりまとめ、行うものとする。

（実地調査）

第16条 甲は、必要があると認めるときは、この契約の遵守状況を確認するために必要な範囲内において、乙及び再受任者の本件事務に係る個人情報の取扱いについて実地に調査をすることができる。

2 甲は、必要があると認めるときは、この契約の遵守状況を確認するために必要な範囲内において、乙に対し再受任者の本件事務に係る個人情報の取扱いについて実地に調査するよう指示することができる。

（勧告）

第17条 甲は、乙及び再受任者の本件事務に係る個人情報の取扱いが不相当と認めるときは、乙に対し必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

（契約の解除及び損害賠償）

第18条 甲は、前条の勧告による必要な措置をとらないときその他乙がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めるときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

（漏えい等が発生した場合の責任）

第19条 乙は、本件事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事態が発生した場合において、その責めに帰すべき理由により甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

障害差別解消に関する特記事項

(対応要領に沿った対応)

第1条 この契約による事務又は事業の実施（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「受注者」という。）は、本件業務を履行するに当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）及び障害を理由とする差別の解消の推進に関する東近江市職員対応要領（平成28年4月策定。以下「対応要領」という。）に準じて、不当な差別的取扱いの禁止、必要に応じて、合理的配慮の提供その他障害のある人に対する適切な対応を行うものとする。

2 前項に規定する適切な対応を行うに当たっては、対応要領に示されている障害種別の特性について十分に留意するものとする。

(対応指針に沿った対応)

第2条 前条に定めるもののほか、受注者は、本件業務を履行するに当たり、本件業務に係る対応指針（法第11条の規定により主務大臣が定める指針をいう。）にのっとり、障害のある人に対して適切な対応を行うよう努めなければならない。