

令和6年度介護保険負担限度額認定更新事務

一部業務委託仕様書

岡山市保健福祉局高齢福祉部

介護保険課

1 業務の名称

令和6年度介護保険負担限度額認定更新事務一部業務委託

2 業務の目的

- ・介護保険負担限度額認定更新事務を、安全かつ安定的に実施し、市民サービスの向上を図ること。
- ・受託者の技術等を最大限活用し、事務処理の効率化及び最適化を図ること。

3 業務担当課

岡山市保健福祉局高齢福祉部 介護保険課

所在地 岡山市北区鹿田町一丁目1番1号

電話 086-803-1241

FAX 086-803-1869

e-mail kaigohokenka@city.okayama.lg.jp

4 本業務の基本事項

4.1 適用範囲

「令和6年度介護保険負担限度額認定更新事務一部業務委託仕様書」（以下「本仕様書」という。）は、岡山市が、受託者に委託する本業務に適用する。

4.2 委託業務内容

- (1) 介護保険負担限度額認定申請書更新分の受付及び審査
- (2) 審査結果のデータ入力
- (3) 申請書の疑義分の市への引継ぎ
- (4) 申請書の不備対応
- (5) 申請書及び成果品等の運搬
- (6) その他介護保険負担限度額認定更新事務に関する事務

※別紙2「参考：令和6年度介護保険負担限度額認定更新事務一部業務委託作業要領①」
別紙3「参考：令和6年度介護保険負担限度額認定更新事務一部業務委託作業要領②」
のとおり

4.3 履行期間

契約締結日から令和6年9月30日（月）まで

審査等事務は 令和6年6月3日（月）から令和6年8月30日（金）まで

なお、本業務を実施する日は、次の（1）から（2）に該当する日を除く日とする。

- (1) 日曜日及び土曜日

(2) 「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

4. 4 作業場所

- (1) 本業務の作業場所は、原則受託者が調達する場所で行うこととする。ただし、申請書の受取り及びチェック、納品、及び、別紙 3 令和 6 年度介護保険負担限度額認定更新事務一部業務委託作業要領② に記載する介護保険課内作業については、岡山市役所保健福祉会館 7 階介護保険課(岡山市北区鹿田町一丁目 1 番 1 号)で行うこととする。
- (2) 受託者が調達する場所は、入退出者が確認、記録、管理され、部外者の出入りが出来ない等のセキュリティに配慮された場所であることとする。
- (3) 受託者が調達する場所で業務を行う場合、委託者と受託者双方で協議し、委託者が必要と認める場合において実施できるものとする。
- (4) 作業場所は、様式 1 「作業場所に関する報告書(新規・追加)」によって、着手届の提出と同時に市に報告すること。また、本業務継続中に作業場所を追加する場合にも、様式 1 によって作業開始前に報告すること。
- (5) 作業場所を廃止するときには、様式 2 「作業場所に関する報告書(廃止)」によって当該作業場所を実際に廃止した後、速やかに報告すること。

4. 5 実施時間

本業務の履行時間は、原則として岡山市介護保険課の開庁時間とする。

・開庁時間：午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

ただし、繁忙期対応及び市が必要と認める場合は、委託者と受託者双方で協議のうえ、履行時間を延長することができるものとする。

介護保険課内作業については、午前 9 時から午後 5 時までの間に行うこと。(延長不可)

また、随時増員を図るなどの必要な措置を講じ、業務に支障をきたさないように配慮すること。

4. 6 オンラインシステム(介護保険システム)の使用

委託業務を遂行するにあたり、オンラインシステムは、次のとおりとする。

(1) オンラインシステム

介護保険課内業務に必要となるオンラインシステムは委託者が受託者に無償で貸与する。

(2) 稼働時間

システムの稼働時間は、午前 9 時から午後 5 時までとする。

(3) 使用の条件

受託者は、オンラインシステム使用時に次の事項に留意すること。

- ① オンラインシステムの使用に必要な操作者 ID は委託者が無償で貸与する。ID の貸与にあたり、受託者が事前に業務従事者名簿を提出すること。
- ② 従事者の選任は 2～3 名程度とし、ID を貸与された従事者以外は利用させないこと。
- ③ システムの利用は、この業務に必要な照会・更新機能のみとする。
- ④ 受託者は委託者が貸与したオンラインシステム及び機器について注意義務をもって適正に取り扱い、不具合が生じた場合は直ちに委託者に報告しなければならない。

4. 7 法令・条例等の順守

受託者は、業務の実施にあたり、関係する法令・条例等はこれを理解し、順守しなければならない。

- (1) 岡山市契約規則
- (2) 岡山市情報セキュリティポリシー
- (3) その他の関係法令

4. 8 品質管理・保証等

受託者は、本業務を遂行するにあたり、適切な品質管理の実施及び品質の保証を行うとともに、必要な企画立案能力、技術的能力の向上に努めなければならない。

4. 9 秘密の保持等

- (1) 受託者は、この契約に基づく委託業務の遂行に関し知り得た事項について、履行期間中はもちろんのこと、履行期間終了後においてもこれを他に漏えいし、又は他の目的に利用してはならず、また、個人情報保護法及び岡山市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。
- (2) 受託事業者は、以下のいずれかの認証を、委託期間を通じて有すること。
 - ① (一財) 日本情報経済社会推進協会 プライバシーマーク
 - ② 情報セキュリティマネジメントシステム ISMS (ISO27001)
- (3) 受託者は、本業務の履行にあたり、個人情報保護法に基づく「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」及び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)に基づく「市の保有する特定個人情報等の取扱委託に関する覚書」を締結すること。
- (4) 受託者は、本業務の履行に関する機密の保持について、退職した従事者に対しても責任を負う。
- (5) 成果品(業務の過程で得られた記録等及び破損した帳票を含む。)を市の許可なく第

三者に閲覧、複写、貸与又は譲渡してはならない。また、個人情報を含む成果品については、誤って外部へ流出することが絶対にならないよう、施設内で適切に管理し、第三者への漏えいが生じない方法で廃棄すること。

(6) データファイルについては、暗号化した状態で記録媒体に収録したものを、市が指定する場所において記録媒体を手渡しする。その際に、預り証（様式は任意）を市に対して提出すること。

※提供するデータファイルには、宛名人の「住所」「氏名」等の個人情報を含むが、個人番号は含まない。

(7) 委託業務の遂行のために市が提供した資料・データ等は、委託業務以外の目的で使用してはならない。また、これらの資料・データ等は本業務完了前であっても使用する必要がなくなり次第直ちに市に返却すること。

(8) 受託者が使用するコンピュータに電子データとして保存された情報等、返却が困難であるものについては、(7)の規定に関わらず、業務後に完全に消去し、個人情報が外部へ流出することが絶対ないようにすること。また、様式3「データ廃棄に関する報告書」によって、情報等を確実に廃棄したことを報告すること。

(9) 履行場所への私物の持ち込みは極力控える。また、履行場所では私用目的での携帯電話の使用を禁止する。

(10) 受託者は、業務従事者（「9 実施体制」参照）に対し、事前及び定期的に個人情報の重要性についての認識を深めるとともに、個人情報の適正な取り扱いに資するための研修・教育を実施しなければならない。

(11) 秘密の保持についての研修に要する一切の費用は、受託者の負担とする。

(12) 受託者は、受託業務の処理にあたり、常に事故又は災害防止に努め、事故、もしくは災害、またはセキュリティに関する事案が発生したときは、直ちに岡山市に対し、通報して適切な措置をとるとともに、遅滞なく書面をもって報告しなければならない。

(13) 受託者は、受託業務の処理に係る磁気記録媒体に記録されているデータの内容を侵す一切の行為をしてはならない。

4. 10 契約時に提出する書類

受託者は、本業務を実施するにあたり次の書類を作成し、あらかじめ委託者の承諾を得なければならない。

- (1) 委託業務着手届
- (2) 実施計画書、業務マニュアル
- (3) 実施責任者並びに業務従事者選任届
- (4) 履行場所に関する届

(5) その他本業務を実施するにあたって、委託者が必要とする書類

4. 1 1 損害の賠償

本業務履行中に受託者が委託者もしくは第三者に損害を与えた場合又は第三者から損害を受けた場合は、直ちに委託者にその状況及び内容を書面により報告し、すべて受託者の責任において処理解決するものとし、委託者は一切の責任を負わない。

4. 1 2 その他基本事項に関すること

- (1) 業務履行上必要な協議及び会議は適宜行うことができることとする。受託者は終了後、速やかにその打合せ記録を作成・提出し、委託者の承認を得ることとする。
- (2) 受託者は、本業務中に事故があった場合は、所要の処置を講ずるとともに、事故発生の原因及び経過、事故による被害の内容等について、直ちに委託者に報告しなければならない。
- (3) 本仕様書に記載する所属名称、個別業務名称、関係法令名称などの表現は、委託期間内に変更となる場合がある。
- (4) 予定外の委託業務の増大に対する対応については、甲と乙間で協議の上、対応を決定する。
- (5) 本仕様書に定めのない事項については、受託者と市が双方協議して定めるものとする。
- (6) 本業務にかかる協議、打ち合わせ等の必要経費及びその他の経費は全て受託者の負担とする。
- (7) 受託者は、作業の工程において確認事項がある場合、書面により委託者に提出し確認をすることができる。
- (8) 受託者は、本業務が市からの委託を受けた業務であることを認識し、市の信用を失墜させるこのないよう本業務を実施すること。
- (9) 受託者は、委託者から情報セキュリティに関する立入の監査、調査を求められた場合は受け入れること。

5 成果品

5. 1 納品物

- (1) 審査済み申請書
※令和5年度分の申請書と令和6年度分の申請書は別にすること。
- (2) 審査済データ
- (3) 申請書及び審査状況管理に係る一覧リスト（随時必要に応じて）
- (4) 預貯金疑義データ（4回目のみ）
- (5) 令和5年度負担限度額認定結果通知、認定証（該当者のみ）、付紙（該当者のみ）

※詳細は、別紙2「参考：令和6年度介護保険負担限度額認定更新事務一部業務委託作業要領①」別紙3「参考：令和6年度介護保険負担限度額認定更新事務一部業務委託作業要領②」のとおり

5. 2 納品日程

以下に受託者の成果品納品の日程と、受託者への各回の申請書ごとの受け渡し日程を示す。原則、下記日程で受け渡した不備のない申請書及び不備が解消した申請書は成果品納品に処理を間に合わせること。

(令和5年度分)

5. 1 納品物 (1) (3)

1回目 令和6年7月 1日 (月)

2回目 令和6年7月26日 (金)

3回目 令和6年8月16日 (金)

5. 1 納品物 (5)

作業日ごとに1回

(令和6年度分)

5. 1 納品物 (1) (2) (3) (4)

1回目 令和6年7月12日 (金)

・更新分 (令和6年度分) 令和6年6月28日 (金) 受付分まで

・新規分 (令和5年度分) 令和6年6月28日 (金) 受付分まで

2回目 令和6年7月26日 (金)

・更新分 (令和6年度分) 令和6年7月12日 (金) 受付分まで

・新規分 (令和5年度分) 令和6年7月12日 (金) 受付分まで

3回目 令和6年8月14日 (水)

・更新分 (令和6年度分) 令和6年8月5日 (月) 受付分まで

・新規分 (令和5年度分) 令和6年8月5日 (月) 受付分まで

4回目 令和6年8月30日 (金)

・更新分 (令和6年度分) 令和6年8月23日 (金) 受付分まで

・新規分 (令和5年度分) 令和6年8月23日 (金) 受付分まで

6 業務量のめやす

【参考：R5実績 (件数は概数)】

(1) 更新勧奨通知分

・更新勧奨通知 5月下旬発送 (市) 5,000件

・申請書提出 6月 3,000件 7月 1,100件 8月 300件

郵送提出 5,200件

配偶者あり 1,000件 配偶者なし 4,100件

- ・不備ありの申請書 のべ700件
- ・審査事務終了 6月 3,600件

(2) 更新勸奨分以外

- ・審査事務終了分件数

令和4年度分 6月 200件 7月 100件 8月 40件

令和5年度分 6月 200件 7月 100件 8月 170件

7 費用に関する要件

- (1) 本業務に関して発生する施設運営費、設備やシステム等の整備に必要なすべての費用については、委託費に含めるものとする。
- (2) 本業務を実施するにあたり、備品の経費負担については、仕様書別紙1「委託業務の実施運営に関する経費の負担区分」のとおりとする。
- (3) 受託者は貸与品について自己の責任において適正に使用し、本業務の目的以外の用途で使用してはならない。貸与品については、仕様書別紙1「委託業務の実施運営に関する経費の負担区分」のとおりとする。
- (4) 受託者は貸与品について市より返却の要請があった場合は、速やかに返却しなければならない。
- (5) 受託者は、受託者の責による滅失及び毀損等の損害を与えた場合には、速やかにその旨を報告するとともに、受託者に責任においてこれを復するものとする。ただし、適正な使用における損耗や破損についてはその責を負わない。
- (6) 本業務に関して発生する郵便料は、原則として市が負担するものとする。
- (7) 要員に関する費用は、委託費に含めるものとする。
- (8) 受託者が調達する場所で業務を行う場合、本業務に関して必要となる備品及び消耗品購入費、燃料費、光熱水料等の経費は委託費に含めるものとする。

8 申請書、成果品の運搬

8.1 受け渡し、納品

- (1) 本市担当者に受託者発行の身分証明書を提示すること。
- (2) 申請書類・成果品の受け渡し時、受付簿、納品書（様式は任意）に搬送物の名称、数量等必要事項を記載すること。
- (3) 受け渡しの際は、受付簿に記載の内容と実際の搬送物の名称、数量等に相違がないか確認したうえで受け取ること。
- (4) 受け取った内容を確認のうえ、確認票に押印またはサインすること。
- (5) 搬送物を慎重に取り扱い、紛失、滅失、水損、盗難、その他の事故がないよう特に留意すること。

8. 2 運搬

- (1) あらかじめルート、車両、人員を市に明示し、2名以上で運搬すること。
- (2) 運搬については、原則1日1回とする。
- (3) 運搬には荷室及び各ドアを確実に施錠できる車両を使用し、これらにかかる経費は受託者が負担すること。帆付きや平ボディの貨物自動車は使用しないこと。
- (4) 申請書、成果品を搭載している時は、必ず1名が車両に残るなど、申請書及び車両の安全確保にあたること。
- (5) 受託者は、運搬中に事故があった場合は、所要な措置を講ずるとともに事故発生の原因及び経過、事故による被害の内容等について、直ちに市に報告すること。
- (6) 受託者は、盗難及び紛失等を防ぐため、申請書の運搬時には、必ず受託者側で用意する鍵付きの頑丈なケース等を使用すること。

9 実施体制

9. 1 実施体制の構築

受託者は、委託業務を遂行するにあたり、想定される業務量を踏まえて、受託者の責任において実施体制を構築し、維持すること。なお、繁忙期の6月及び7月は、業務に支障が生じないように補充体制をとらなければならない。また、必要に応じて適切な対応をとること。

9. 2 人員配置

受託者は、委託業務を遂行するにあたり、業務責任者、業務リーダー、業務従事者を適正数配置し、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。なお、それぞれの役割等については以下のとおりとする。

(1) 業務責任者（常勤）

(ア) 業務責任者は、本業務全体を監督及び指導する立場にあり、困難な課題に対応できる能力、知識、ノウハウを有する者とし、委託場所において委託業務を管理する。市は、業務責任者に対して委託業務の履行に関する指示等を行う。なお、具体的な業務は以下のとおりとする。

- ・ 工程管理、品質管理、労務管理、安全管理
- ・ 個人情報の安全管理（作業責任者）
- ・ 市職員との各種連絡調整
- ・ 各種報告書の提出
- ・ 苦情などトラブルへの対応 等

(イ) 業務責任者は、岡山市との情報共有について月次の定例会議を開催する等、定

期的な情報共有の場を設けることとする。また、業務に関する岡山市からの連絡事項は、速やかに業務従事者に連携を行うこと。

(ウ) 業務責任者は、業務遂行上の業務内容に関する疑義等について、速やかに岡山市との随時の協議の場を設け、回答・対応策について業務従事者に連携を行うこと。

(2) 業務リーダー（常勤）

業務責任者を補佐し、個別の業務を管理する。市は業務責任者が不在のときは、業務リーダーに対して委託業務の履行に関する指示を行う。なお、具体的な業務は以下のとおりとする。

- ・管理責任者が一時不在の場合の代理者としての対応
- ・管理責任者、市職員との個別の業務に関する打合せ、進捗状況の報告
- ・業務従事者への業務処理に関する指示、教育 等

(3) 業務従事者

業務責任者、業務リーダーの指示のもと、委託業務の処理を行う。質疑がある場合は、業務責任者及び業務リーダーを通して市職員に行う。

9. 3 業務責任者及び業務従事者の届出

受託者は、本業務を実施するにあたり、本業務の業務責任者並びに業務従事者の選任届を作成し、委託者の承認を得なければならない。なお、業務責任者並びに業務従事者の配置に変更があった場合も同様とする。

9. 4 その他実施体制に関すること

(1) 委託者は、業務責任者及び業務従事者の業務処理の能率が著しく低下し、本業務の履行が困難と判断する場合は、受託者にその理由を示し、指導、改善、従事者等の交代等、適切な措置を要請できることとする。

(2) 本業務に従事する業務責任者及び業務従事者は、業務に適した服装と名札を常に着用する。

10 研修の実施

受託者は本業務を適正かつ能率的に行うために、本業務を実施するにあたり、本業務履行に必要な研修を行わなければならない。また、履行期間中にも状況に応じた適切な研修を行うこと。

なお、委託者が必要と認めたときは、委託者と受託者双方で協議のうえ、研修が実施できるものとする。

研修に関する費用は、受託者の負担とする。

11 業務マニュアル・実施計画書の提出

受託者は、別紙2「参考：令和6年度介護保険負担限度額認定更新事務一部業務委託作業要領①」、別紙3「参考：令和6年度介護保険負担限度額認定更新事務一部業務委託作業要領②」を参考に業務マニュアルを作成し、委託者の承認を得ること。提出期限は令和6年5月31日とする。また、次の事項を含む実施計画書を契約締結後委託者に速やかに提出すること。また、定期的な点検、必要に応じて改訂を行うこととする。

- (1) 業務従事者の業務処理に係る配置体制及び業務分担
- (2) 業務従事者の研修計画
「4. 2 委託業務内容」「4. 8 秘密の保持等」についての研修を含む。
- (3) 業務従事者の労務管理の方法及び欠員の場合の補充体制、連絡体制
- (4) その他契約書及び本仕様書で定めた委託者に示すべき事項

1.2 実施状況の報告等

1.2.1 実施状況の報告

(1) 日報

受託者は、業務履行日ごとに日報を作成し、別紙2「参考：令和6年度介護保険負担限度額認定更新事務一部業務委託作業要領①」及び別紙3「参考：令和6年度介護保険負担限度額認定更新事務一部業務委託作業要領②」に記載の事項を委託者へ報告し、確認を受けることとする。

(2) 申請書提出者一覧表

(1) 及び(2)については、電子メールにて、翌業務履行日までに報告すること。

(3) 月報

毎日の業務実施件数及びその他委託者と協議し必要と認める項目等をまとめた月報を作成し、当該月の翌月10日までに委託者に提出して確認を受けるものとする。

1.2.2 状況等の報告

- (1) 受託者は、緊急に市による作業を必要とするものにあつては、即時報告しなければならない。
- (2) 受託者は、市から受託業務について報告を求められたときは、口頭及び報告書等の提出をもって遅滞なく応じなければならない。また、受託者で特に重要だと判断した事項については、委託者の報告の求めによらず直ちに報告するものとする。
- (3) 受託者は、事故のあったときは速やかに対応し、適切な処理をしなければならない。また、その旨を委託者に速やかに報告しなければならない。
- (4) 受託者は、契約内容または業務履行に影響を及ぼす可能性がある行為を行う場合には、あらかじめ委託者と協議しなければならない。

1.3 再委託等の禁止

- (1) 委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、やむを得ず再委託する必要がある場合には、あらかじめ市が指定する様式を用いて届け出を行い、市の承認を得ること。
- (2) 上記(1)の書面には、以下の事項を記載すること。
- ア 再委託先の名称、代表者及び所在地
 - イ 再委託先で行う作業の内容及び範囲
 - ウ 再委託を行う理由
 - エ 再委託先の選定理由
 - オ 再委託先に対する管理方法
 - カ その他、別に指示する事項
- (3) 上記手続きを経て再委託を受けた第三者(以下、「再受託者」という。)がさらに別の第三者に再委託することは認めない。
- (4) 受託者は再委託する際における本委託業務の統括および個人情報セキュリティの確保についてもその責任を負うものとする。

1.4 添付書類

- ・様式1「作業場所に関する報告書(新規・追加)」
 - ・様式2「作業場所に関する報告書(廃止)」
 - ・様式3「データ廃棄に関する報告書」
 - ・別紙1「委託業務の実施運営に関する経費の負担区分」
 - ・別紙2「参考：令和6年度介護保険負担限度額認定更新事務一部業務委託作業要領①」
 - ・別紙3「参考：令和6年度介護保険負担限度額認定更新事務一部業務委託作業要領②」
- 別紙2、3については、介護保険課窓口にて交付する。
来課が難しい場合は、介護保険課に相談すること。