

## 業務説明資料

### 1 件名

令和2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3か年度（令和2年度～令和4年度）を予定するが、委託契約期間は単年度ごとの締結とする。
- (2) 令和2年度の委託期間は、契約締結日から令和3年3月31日までとする。この契約は、令和2年4月1日の民法改正に施行に伴い、新たに施行する本市契約約款を適用することとする。
- (3) 令和3年度及び令和4年度の委託契約については、それぞれ令和2年度、令和3年度の履行状況等を適正に審議した上で、翌年度の契約を決定する。

### 3 履行場所

横浜市中心部（JR・市営地下鉄：関内、桜木町駅周辺を想定）

### 4 業務目的

横浜市（以下、「本市」）では、急速な高齢化が進む中、将来の高齢者人口や要介護・要支援認定者（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。

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、現在各区で行っている要介護認定業務の一部を委託により市内に1か所に新設する要介護認定事務センター（以下、「センター」）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ている。

本業務委託は、要介護認定業務のうち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

センターが認定調査票、主治医意見書の内容点検等業務に特化することにより、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センターに集約化することにより、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。

### (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

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、認定調査票・主治医意見書の内容点検・整合性確認といった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、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) センターの設置準備

スムーズかつ安定的にセンター業務を開始するために、計画的に設置準備（運営管理マニュアルの作成、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。業務一部稼働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、設置するセンターの概要については、別紙1「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の扱いを十分認識し、本市と協力して適切な認定業務を遂行するためのほか、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 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、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「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) センターの一部稼働

本市からセンターへの業務の引継ぎ期間、およびセンター職員の育成期間を確保することなどを目的に、センターの本格稼働の前に、業務の一部を試行的に実施する一部稼働期間を設ける。

センター一部稼働中に実施する業務は、試行的な実施であることから、本市との連絡・調整をより密に行うとともに、必要に応じてセンターの本格稼働に向けた業務取扱件数の調整や、(1)で作成したマニュアル等の見直しなどを行う。

一部稼働の時期・具体的な内容については、契約締結後に定めるものとするが、概ね2か月程度を想定している。

## (3) 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・安定的な認定事務を実施する。

### 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) 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 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 センター運営に関する各種業務

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

#### (ウ) 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、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。

## (4) 新受託者への業務の引継ぎ

令和3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 基本計画（予定）

契約日から令和2年10月まで センター設置準備・要員育成

令和2年11月から12月まで センター設置・一部稼働・要員育成

令和3年1月から3月まで センター本稼働

※ 令和3年度以降に、業務委託範囲を段階的に変更する可能性がある。

## 8 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 <sup>※1</sup>	形式
(1) センター 設置準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営管理マニュアル</li> <li>・センター認定事務処理マニュアル</li> <li>・業務実施計画書</li> <li>・要員育成計画書</li> <li>・要員育成報告書</li> </ul>	令和2年11 月末	同左	書面及び 電子媒体
(2) センター 一部稼働	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業日報</li> </ul>	毎日 (センター 運営日)	同左	電子媒体 可
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要員育成報告書</li> <li>・業務実績報告書（月次）</li> </ul>	毎月末	翌月10日	書面及び 電子媒体
(3) 認定事務 の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業日報</li> </ul>	毎日 (センター 運営日)	翌月5日	電子媒体 可
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務実績報告書（月次）</li> </ul>	毎月末	翌月10日	書面及び 電子媒体
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務実績報告書（年度）</li> </ul>	令和2年12 月末、令和3 年3月末	同左	書面及び 電子媒体
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営管理マニュアル（改定版）</li> <li>・センター認定事務処理マニュアル（改定版）</li> </ul>	令和3年3 月末	同左	書面及び 電子媒体

(4) 新受託者への業務の引継ぎ※2	業務引継ぎ書	令和3年2月末	同左	書面及び電子媒体
--------------------	--------	---------	----	----------

※1 提出日が閉庁日の場合は、翌開庁日に提出すること。

※2 (4)は、令和3年度の受託者が変更となる場合のみ、提出すること。

## 9 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 センターの要件

別紙2 要介護認定事務詳細説明書

## 10 その他

委託者と受託者の費用負担区分は、以下のとおりである。受託者の欄に「○」がついている費用項目は、委託料に含まれるものとする。

費用項目	委託者	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）		○
什器・備品等（事務関連備品、その他ロッカー等）	○	
光熱水費（水道費、電気料、ガス料金等）	○	
受託者の業務遂行上必要な消耗備品費（事務用品等）		○
コピー用紙、プリンタトナー	○	
通信費（電話料金等）	○	
備品の修繕費等（受託者の過失によるもの）		○
情報システム関連機器	○	
賃借料		○

※ その他項目については本市と協議の上定める。