

神戸市介護保険認定事務センター  
運營業務委託仕様書

令和7年7月

神戸市福祉局介護保険課

## 目次

1. 概要 .....	1
1.1. 委託業務名称.....	1
1.2. 背景、目的.....	1
1.3. 基本的な考え方.....	1
1.4. 受託事業者を求めること.....	1
1.5. 委託業務の概要.....	2
2. 業務計画 .....	3
3. 実施体制 .....	3
4. 委託料及び支払 .....	4
5. 業務内容 .....	5
5.1. 準備業務.....	5
5.2. 運営業務.....	5
6. 業務全般に関する留意点 .....	6
6.1. 役割分担.....	6
6.2. 業務の引継.....	6
7. 成果物 .....	7
8. 品質管理項目、要求水準 .....	7
9. その他 .....	8
9.1. 守秘義務、セキュリティポリシー.....	8
9.2. 再委託.....	8
9.3. 留意事項.....	8

## 別紙

- 別紙 1 認定事務等の業務概要および業務量
- 別紙 2 要介護認定支援認定申請等業務フロー
- 別紙 3 什器備品一覧
- 別紙 4 ビル見取り図
- 別紙 5 レイアウト図
- 別紙 6-1 認定事務センター運営業務 S L A
- 別紙 6-2 S L A 評価項目の詳細

## 1. 概要

### 1.1. 委託業務名称

神戸市介護保険認定事務センター運営業務

### 1.2. 背景、目的

事務委託の対象業務は、以下の認定・総合事業関連事務に係る業務（以下「本業務」という）である。

本市では、審査会資料適正化業務を含む介護保険要介護認定に関わる業務（各区保健事業・高齢福祉担当での処理業務を除く）および総合事業対象者に関わる業務の概ね全般について、神戸市介護保険認定事務センター（以下：認定事務センター）を開設し業務委託により運営を行っている。

少子高齢化社会の進行に伴い、将来的にも介護保険要介護認定や総合事業の業務量は増加する見込みであり、引き続き効率的なセンター運営が求められる。

また、全国の自治体で現在進められている自治体情報システムの標準化・共通化の実現に向けた取り組みとも連動しながら、最適なセンター運営を行うことが求められる。

### 1.3. 基本的な考え方

次のような考え方で認定事務センターを運営する。

#### (1) 市民の利便性向上

受託事業者による専門的な知見により、効率的な認定事務等が可能になり迅速な認定事務等が可能となる。

#### (2) 個人情報の保護

認定事務等にかかる個人情報を適切に取扱い、市民の個人情報を守り、認定事務等に対する信頼を高める。

#### (3) 効率的行政運営

認定事務等にかかる事務手続きを集約化することにより、行政運営の効率化を図る。

#### (4) 職員の負担軽減

定期的な事務処理が求められる事務を委託し、職員の負担を軽減する。

#### (5) 安定・確実な事務執行

受託事業者にて専門家を配置し、入念な資料確認によって不適切又は不要な申請書類を排除し、業務担当課（介護保険課及び各区役所・支所 計 12 か所）との緊密な連携を図り、円滑な事務執行を実現する。

### 1.4. 受託事業者を求めること

本業務の受託にあたり、受託事業者が有する申請受付・処理、発送処理・コールセンター業務に係る知識、経験、ノウハウ等の実績を活かし、業務所管課（介護保険課及び各区役所・支所）と受託事業者が緊密な連携を図り、協力することで、効率的かつ安定した運営を行うとともに、運営の過程で評価・検証を行い、継続的な業務運営を図っていくことを求める。

また、認定事務センターを運営していく中で、センター運営の効率化や市民満足度の向上のため、現状の事務処理方法や業務プロセス等について課題・要因を分析し、業務効率化やコスト抑制につながる改善の提案を継続的に行うこと。

なお、自治体情報システムの標準化・共通化の実現（介護情報基盤の活用含む）を令和 11 年度（令和 12 年 1 月）に予定している。次期運用フローを検討中であるが、現在利用中の介護認定システムの一部機能が利用できなくなるので運用プロセスを大幅に見直すうえ、履行場所も変更とな

る可能性がある。受託者の運用面での知見や実績をもとに、標準化・共通化後によりいっそう効率的な運用が求められることを念頭において提案を行うこと。

## 1.5. 委託業務の概要

### (1) 業務の実施主体

神戸市

### (2) 委託期間

契約締結日の翌日から令和 12 年 3 月 31 日までとする。

なお、契約締結日の翌日から令和 8 年 3 月 31 日までは事前準備期間（現事業者との引継ぎ期間は令和 8 年 1 月 5 日から令和 8 年 3 月 31 日まで）とし、運営業務の実施は令和 8 年 4 月 1 日からとする。

### (3) 委託業務の範囲

本業務の委託範囲は「別紙 1\_認定事務の業務概要及び業務量」にて記載する。ただし、契約締結後に受付件数が増減する可能性があるが、増減に応じて契約変更の予定はないものとする。

### (4) スケジュール

契約締結後、運用開始に向けた準備を進め、令和 8 年 4 月 1 日に本委託業務を開始する。

### (5) 履行場所、履行日、履行時間

#### ① 履行場所

〒651-0086 兵庫県神戸市中央区磯上通 3 丁目 1-32

神戸市介護保険認定事務センター（こうべ市民福祉交流センター 5 階）

※ただし、各区要介護認定事務の支援業務は認定事務センター内または各区役所（10 か所）において行うものとする。

なお、委託期間内においては、新たな履行場所を追加することは想定していないが、自治体情報システムの標準化・共通化の実現に伴い、履行場所を変更する可能性がある。

また、各区役所（10 か所）での要介護認定事務の支援業務は、各区要介護認定業務に従事する職員が概ね 1 か月以上不在となる場合を想定している。

#### ② 履行日及び履行時間

履行日は、原則として、委託期間における土曜日・日曜日・「国民の祝日に関する法律」（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び年末年始を除く日とする。履行時間は 8 時 45 分から 17 時 30 分までとすること。

### (6) 設備、備品

#### ① 設備、備品

業務遂行に必要な入力及び作業進捗管理等に使用する業務システム機器等及び PC は、本市より貸与する。本市から貸与する設備・備品は「別紙 3\_什器備品一覧」のとおりである。記載以外のものについては、「別紙 5\_レイアウト図」を参照の上、受託事業者にて調達すること。

なお、電子申請（e-KOBE）の受付事務のために使用する備品（端末 2 台を想定）は、本市が指定する期日までに受託事業者が調達し、本市において利用可能な設定を行う想定をしている。

#### ② 設備、備品の持ち込みについて

受託事業者による設備、備品等の持ち込み、撤去に際しては、必要最低限としたうえで、事前に書面にて本市に報告し、本市の許可を得ること。また以下に留意すること。

- ・持ち込んだ設備、備品の管理を徹底すること、本市は一切の責任は負わないこと。
- ・持ち込んだ設備、備品を一時的に庁舎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。
- ・インターネット回線、電話回線の独自契約については、本市の許可を得ること。
- ・受託事業者内の事務連絡等は受託事業者の携帯電話で行うこと。
- ・持ち込んだ PC 等機器を本市のネットワークと接続しないこと。

- ・委託期間終了後における持ち込んだ備品の撤去に関する費用は、受託事業者が負担すること。
- ・業務で使用するデータは、手入力等の手段を問わず、受託事業者が持ち込んだ PC 等の機器には一切取り込まないこと。
- ・情報セキュリティ対策及び障害対策については、受託事業者の提案をもとに本市と十分に協議のうえでルール化し、遵守すること。

### ③その他

設備、備品に関して、下記に配慮すること。

- ・持ち込みや設置に係る作業はできるだけ省力化し、短時間で作業を終えること。
- ・障害や事故が発生した場合においても、業務に影響がないようにすること。
- ・契約終了時には、貸与を受けた一切の設備、備品を遅滞なく本市に返還すること。

## 2. 業務計画

### (1) 業務計画の策定

本仕様書に基づき、認定事務センター運営にかかる業務計画を策定すること。策定にあたっては、上記 1.5. (4)に記載するスケジュールに沿って、確実に実施できるように計画すること。

計画には次の項目を盛り込むこととし、契約締結後、受託事業者は計画書を本市に提出し承認を得ること。

- ・業務推進、プロジェクト管理
- ・運用開始までのスケジュール
- ・想定業務量と要員配置
- ・要員確保、研修体制
- ・個人情報保護体制
- ・認定事務センター レイアウト図（案）

### (2) 実施体制の報告

各年度の業務それぞれを開始するまでに、業務の実施体制を報告すること。なお、業務内容の変更・追加等が発生した際には、その都度、業務の実施体制について報告すること。

## 3. 実施体制

### (1) 委託業務の実施にあたって、以下の事項を遵守すること。

業務量や、受託事業者の他都市における知見なども十分に勘案したうえで、以下の要件を満たすこと。業務の繁閑及び自治体情報システムの標準化・共通化の実現に伴う運用方法の変更等に応じて、業務遂行に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。なお、現行事務においては、概ね 40 名を配置し認定事務センターを運営しているが、令和 11 年度 1 月(令和 12 年 1 月)以降の認定事務センターでは自治体情報システムの標準化・共通化に伴い、業務プロセスや履行場所の変更だけでなく配置人数の変更(人数増)も想定している。

なお、自治体情報システムの標準化・共通化以降に必要な以下①～③ごとの人員数については現在検討中である。

#### ① リーダー(本業務に常勤専従であること)

- ・責任者(業務責任者)：1 名  
受託事業者の正規従業員かつ要介護認定関連の各種申請手続きに関する業務実務経験者であること
- ・副責任者：1 名以上  
受託事業者の正規従業員かつ要介護認定関連の各種申請手続きに関する実務経験者であること。
- ・チームリーダー：各個別処理チームごとに 1 名

介護保険の知識を有していることが望ましい。

② 一般作業員(交代勤務も可)

- ・事務職：常時 10 名以上
- ・以下の資格を有する者または要介護認定業務実務経験者：常時 12 名以上（審査会簡素化対応従事者看護職 2 名以上を含む）

※チームリーダーを含め 7 名以上は、看護師または保健師の資格を有する者であること。  
なお、資格を有する者または要介護認定業務実務経験者とは以下を指す。

＜資格＞

医師、歯科医師、薬剤師、保健師、助産師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、社会福祉士、介護福祉士、視能訓練士、義肢装具士、歯科衛生士、言語聴覚士、あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師、柔道整復師、栄養士または精神保健福祉士

＜要介護認定業務実務経験者＞

要介護認定関連の各種申請手続きに関する実務、認定調査員または介護保険認定審査会業務に 1 年以上従事した者(市内・市外を問わない)

③ 区支援業務従事者

- ・事務職：2 名以上

各区役所（支所を除く 10 か所）で事務を行う会計年度任用職員が退職等により概ね 1 か月以上の欠員が発生した場合を想定している。次の会計年度任用職員が配属されるまで、区役所での市民等からの問い合わせ対応や、認定審査会の開催（認定審査会資料の確認、審査会委員との調整等を含む）を行うために派遣する必要がある。

※「介護保険 要介護・要支援認定申請書」等の、個人番号（マイナンバー）が記載された書類を扱い、個人番号の確認等を行う場合は、個人番号業務を行う業務取扱者を予め特定し、業務取扱者以外にできるだけ触れぬように取り扱うこと。ただし、業務取扱者が個人番号を確認後、シール添付や、スタンプで消去するなど、個人番号を隠す処理を行った後は、業務取扱者以外の業務従事者が処理しても構わない。なお、業務責任者は、これを監督する保護責任者とする。

※区役所への派遣に伴い発生する交通費は契約金額に含むこと。

- (2) 業務従事者の中から責任者及び副責任者をそれぞれ 1 名以上選任し、書面にて事前に本市へ通知すること。業務責任者は、以下の事項に従事すること。

- ① 本業務の管理・運営
- ② 業務従事者の指揮監督、業務従事者に対する指導及び教育
- ③ 突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合の対応
- ④ 業務運用上の疑義が生じた場合の本市への報告及び対応方針の明確化
- ⑤ 本市との連絡及び調整

- (3) 履行場所から公共交通機関を利用して 1 時間以内の場所に、本業務を指揮し担当する、受託事業者の主な拠点を設置すること。

- (4) 本業務の従事者については、本市内に居住する者を優先的に採用するよう努めること。

## 4. 委託料及び支払

- (1) 委託料は本仕様書に定める業務内容を履行するために必要な、準備費用と運営費用（48 ヶ月分）とする。
- (2) 各年度の委託料支払い額・時期については本市と受託事業者で協議の上、契約時に定める。また、委託料の支払いは、受託事業者から業務完了の報告、成果物の提出を受けた後に必要な検査を行った上で、受託事業者からの請求に基づき行う。

## 5. 業務内容

### 5.1. 準備業務

#### (1) 業務マニュアル及びFAQ の作成

本業務で取り扱う業務について、本仕様書、「別紙 1\_認定事務の業務概要及び業務量」及び本市が提供する各種資料等を参考に、本市の業務所管課職員と協議しながら業務マニュアル及び FAQ を作成すること。また、その作成物は、内容の検証を行った上で本市の承認を得ること。

なお、業務マニュアル・FAQ の著作権は本市に帰属するとともに、受託業務終了時には翌年度以降の受託事業者を引き継ぐこと。

※現行のマニュアル及び FAQ は契約締結後、PDF・紙・Microsoft Office Professional Plus2016 で作成した資料を迅速に提供する予定である。

#### (2) 認定事務センター開設準備

令和 8 年 4 月 1 日からの運用開始に向け、認定事務センター運営に必要な環境構築を行うこと。

受託事業者が必要に応じて什器・備品等を準備する場合は、想定するレイアウト図とともに搬入の時期について、準備期間中に本市と協議の上で最終的な承認を得ること。

なお、認定事務センター設置準備業務について受託事業者が常駐するスペースはないため、作業場所は受託事業者側で確保すること。

また、認定事務センターと介護保険課とは専用回線による電話連絡が可能である。

#### (3) 従事予定者名簿の提出

契約締結後、令和 8 年 2 月末までに「3. 実施体制」に基づく従事予定者名簿（様式任意）を提出すること。

#### (4) 研修実施報告書の提出

契約締結後、従事予定者について令和 8 年 3 月中旬(予定)までに本業務に関する内容および情報セキュリティ研修を実施し、従事前研修実施報告書(様式任意)を提出すること。なお年度途中で配員入れ替えが発生する場合は、新任者につき都度提出すること。

また、研修内容については契約後に本市と協議の上で最終的な承認を得ること。

### 5.2. 運営業務

各対象業務内容については、「別紙 1\_認定事務の業務概要及び業務量」の処理内容を参照すること。



## 6. 業務全般に関する留意点

### 6.1. 役割分担

業務分類		役割分担	
		受託事業者	本市
準備業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務計画の策定</li> <li>・業務マニュアル・FAQ 作成</li> <li>・認定事務センター運営に必要な環境構築（レイアウトの調整、什器・備品の調達等を含む）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアル等の作成に必要な情報（各種資料）の提供</li> <li>・作成内容の確認、承認</li> </ul>
運営業務	電子・郵送申請受付及び処理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務マニュアル・FAQ の更新</li> <li>・申請・届出の受付</li> <li>・申請・届出内容の入力</li> <li>・処理依頼、書類を所管課・区役所へ送付</li> <li>・関係各所(本庁・区・調査員・主治医・委員)に対する調整</li> <li>・交付物の作成、発送準備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務上必要な情報提供</li> <li>・イレギュラー案件対応に関する情報提供および対応</li> <li>・関係各所(区・医師会・委員等)に対する調整</li> <li>・書類管理(廃棄時)</li> </ul>
	調査事業者契約書事務支援業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務マニュアル・FAQ の作成・更新</li> <li>・契約書類印刷・製本・受付</li> <li>・事業者に対する調整</li> <li>・契約書類の入力</li> <li>・交付物の作成、発送準備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務上必要な情報提供</li> <li>・イレギュラー案件対応に関する情報提供および対応</li> </ul>
	運営業務（その他）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応状況、対応件数、対応内容の管理、品質管理</li> <li>・業務マニュアル・FAQ の更新</li> <li>・業務従事者の教育</li> <li>・問合せ対応</li> <li>・イレギュラー案件、クレームの一次対応</li> <li>・封筒(返信用封筒含む)、レターパック購入費</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務マニュアル・FAQ 見直し内容の確認、承認</li> <li>・イレギュラー案件、クレームの二次対応</li> <li>・施設使用料、電気、通話、郵送費用の負担等、施設管理の維持に係る対応</li> </ul>

### 6.2. 業務の引継

本業務が終了または他の事業者に変更となる場合、受託事業者は、業務運営上の留意点などを取りまとめた業務引継書を作成したうえで、本業務の次期受託事業者に対して、業務マニュアル類、各種データ及び成果物の提供等を含め、必要な事項を無償で引き継ぐこと。

なお、引き継ぎの詳細については、本市と受託事業者が協議し双方合意のうえ取り決めるものとし、引き継ぎにおいて発生する費用については、受託事業者が負担するものとする。

## 7. 成果物

本業務の成果物は、以下の通りとする。なお、成果物は特に指定しない限り電子データとし、すべて日本語表記とすること。なお、成果物に関する著作権は本市に帰属するものとする。

### (1) 準備業務

- ・業務計画書(契約締結後2週間以内)
- ・業務マニュアル、FAQ(各業務運用前)
- ・従事前研修実施報告書(運営開始前については令和8年3月20日、追加人員については随時)

### (2) 運營業務

- ・業務報告書(当月の処理件数等の統計を毎月末に報告することを想定)
- ・業務マニュアル、FAQ(毎改定時)
- ・受託事業者側で開発したExcel等のツール

## 8. 品質管理項目、要求水準

本業務は、市民サービスに直結するものであり、仕様書に記載の業務を行うだけでなく、契約当初から遅滞なく品質の高い業務の履行が求められる。

### (1) 以下のことを実現するための具体的な対策を提案のうえで業務を履行すること。

- ① システム入力内容や申請受理の誤りについて、神戸市より処理の誤りの指摘がないようにすること。
- ② 処理期限のある作業について、納期が遅滞しないようにすること。
- ③ 個人情報の漏えい及び紛失事故等が、発生しないようにすること。
- ④ 受託事業者への苦情や事故が、神戸市に寄せられることがないようにすること。
- ⑤ 問い合わせ対応については、受託事業者により対応を完了すること。

上記に対する提案内容は、仕様書の一部とする。また、改善の必要が発生した場合は月次定例会等において具体的な改善方法を示すこと。

### (2) あらかじめ減額条件も含んだSLA (Service Level Agreement) を定義する。

契約当初の水準は「別紙6\_1 認定事務センター運營業務SLA」及び「別紙6\_2 SLA評価項目の詳細」に定めるとおりとする。本調達に応札した時点で、契約当初のSLA条件には合意したものとみなし、この水準を契約期間中保持することとする。

なお、このSLAは仕様の一部ではなく、委託契約約款第13条(契約不適合責任)において、品質に関して契約の内容に適合しないときの甲(神戸市)から乙(受託事業者)に対する代金の減額の請求条件や同26条(甲の解除権)における契約解除となる条件をあらかじめ定めておくものである。

したがって、SLAに定める項目に不適合が発生した場合には、上記約款の規定にある甲(神戸市)から乙(受託事業者)に対する不適合の旨の通知が、常になされているものとみなす。

業務の性質上、被保険者等の相手方が存在する業務であり、粗雑な業務履行や業務遅延が常態化することは防止しなければならず、その手段としてSLAを定義するものである。

なお、上記のとおりSLAは仕様の一部ではないことから、契約期間中、甲(神戸市)乙(受託事業者)の協議・合意を経て、項目の追加を行うことができるものとする。

また、SLAに定義のない事項について業務の不適合が発生した場合は、委託契約約款の規定によるものとする。

## 9. その他

### 9.1. 守秘義務、セキュリティポリシー

- (1) 本業務の実施にあたっては、「神戸市情報セキュリティ基本方針」、「神戸市情報セキュリティ対策基準」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」を参照し、それらの趣旨に準じた運用を行うこと。これらは、契約期間中に改正があった場合、改正内容に準拠するため、本市ホームページで最新分を確認すること。

※ 神戸市情報セキュリティポリシー

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

- (2) 情報セキュリティ対策の実施状況について、毎年、業務従事者への確認等を実施し、本市が定める様式にて報告すること。
- (3) 業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務終了後や退職後においても同様とする。
- (4) 本市が提供するデータや資料の一切を、本業務以外の目的で利用及び複写・複製を行ってはならない。
- (5) 本市から貸与する業務用端末の適正な管理状況等について、本市による定期的な検査を受けること。

### 9.2. 再委託

- (1) 受託事業者は、仕様書に定める業務の一部を再委託する場合、業務開始までに下記の内容を明記した再委託承諾申請書を本市に提出し、承諾を得ること。その場合でも再々委託は認めない。
  - ・ 委託業務の名称
  - ・ 再委託の業務内容
  - ・ 再委託先（所在地・法人名・代表者）
  - ・ 再委託を実施する理由
  - ・ 再委託先が委託先と同水準の適切な情報セキュリティ対策を実施することがわかるもの（例：再委託先との契約書案、契約書案を作成していない場合は、再委託先の情報セキュリティ対策に関する規程等内容がわかるもの。また、これらには本市の情報セキュリティポリシー等を遵守する旨を盛り込むこと。）
- (2) 再委託する業務は、本業務の請負金額全体の 1/2 を超えないこと。また、再委託事業者は、過去に類似形態（再委託、共同企業体等）で業務を請け負った経験を有していること。
- (3) 上記 8. (2) で定める実施状況の報告は再委託先に対しても実施すること。
- (4) 受託事業者にて準備する什器の保守等の簡易な業務の再委託については、本市の承諾を必要とせず、本条項の対象外とする。

### 9.3. 留意事項

仕様書に記載のない事項や疑義が生じた事項については、本市と受託事業者の協議の上、別途定めることとする。