

豊田市要介護認定調査業務委託（単価契約）仕様書

この仕様書は、豊田市（以下「甲」という。）の要介護認定調査業務に関して、委託事業者（以下「乙」という。）が実施する業務の内容について定めるものとする。

1 委託名

豊田市要介護認定調査業務委託（単価契約）

2 委託場所

豊田市西町地内ほか

3 目的

本仕様書は、豊田市要介護認定調査業務委託（以下「本業務」という。）の委託内容を定め、本業務を効率的かつ効果的に遂行し、市民サービスの向上に資することを目的とする。

4 委託業務の概要

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、被保険者からの要介護認定及び要支援認定申請に係る認定調査（以下「認定調査」という。）について、法第24条の2第1項の規定に基づき指定市町村事務受託法人に業務の一部を委託し、効率的かつ安定的な業務の遂行を図る。

5 契約期間

契約期間は、委託期間の開始日から令和12年3月31日までとする。ただし、本業務開始日（令和9年4月1日）前を準備期間とする。

契約期間	委託期間の開始日から令和12年3月31日まで
委託準備期間	委託期間の開始日から令和9年3月31日まで
委託業務期間	令和9年4月1日から令和12年3月31日まで

6 委託業務の範囲

（1）要介護認定調査に関する業務

ア 認定申請書等の受領

原則として1日1回、認定申請書等を受領する。乙が受領する認定申請書等は、甲が専用回線を利用して電子データで送付する。ただし、特別な事情により

電子データで甲が送付できない場合又は乙が受領できない場合は、甲の指定する方法で認定申請書類等を受領する。

イ 日程調整及び認定調査実施場所

認定調査対象者又はその家族、その他関係者（以下「対象者等」という。）へ架電等の方法により、認定申請書等を甲から受領した日（以下「受領日」という。）から原則 6 営業日以内に認定調査を実施できるよう日程調整する。

また、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。なお、対象者等の状況や、やむを得ない事由により受領日から 1 4 営業日以内に調査が実施できない場合は、速やかに甲へ状況報告を行い、早期調整に努める。

ウ 認定調査

厚生労働省が定める最新版の「認定調査員テキスト」に従い、対象者等から、調査時の様子や日頃の状況について面接により聞き取り調査を行う。認定調査は公平公正で客観的かつ正確に実施すること。また、都道府県又は指定都市発行の「介護保険認定調査員研修修了証」を携帯し、必要に応じて提示する。調査対象者がデイサービスやショートステイ等を利用している場合であって、利用事業所での情報が認定調査上必要であると判断される場合は、調査対象者等の同意を得た上で、利用事業所に聞き取りを行う。

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、速やかに甲が指定する「豊田市介護保険認定調査票（OCR）」（以下「OCR」という。）（別添 2）及び「認定調査票（特記事項）」（以下「特記事項」という。）（別添 3：豊田市介護保険要綱様式第 2 1 号）を作成する。作成にあたっては、「豊田市認定調査員テキスト別冊（別添 1）」を参考にすること。

オ 認定調査票等の提出

OCR 及び特記事項を、受領日から原則 7 営業日以内に甲へ提出する。

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、速やかに甲へ状況報告を行うとともに、早期の提出に努めること。

カ 認定調査票の点検

作成した OCR 及び特記事項が認定調査員テキストに従い作成されているか、記入漏れや不整合等がないか、点検作業を行ったうえで提出すること。

キ 照会への対応

提出された OCR 及び特記事項等の内容に記入漏れや不整合等の疑義が生じた場合は、甲から乙へ照会を行う。照会に対し、速やかに内容を確認し、再提出等の対応をする。

ク 認定調査に係わる連携

甲は対象者等から申請の取下げがある場合等、以後の認定調査を中止すべき

事情や認定調査に影響を及ぼす内容を把握した場合には、乙へ連絡を行う。また、乙は対象者等から認定調査の日程調整や認定調査中に介護認定に影響を及ぼす内容を把握した場合には、速やかに甲へ連絡すること。

(2) 生活保護受給者等の認定調査業務

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促進並びに永住帰国した中国残留邦人等及び特定配偶者の自立支援に関する法律（平成6年法律第30号）第24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調査のうち、(1)の手順に準じて調査認定等を行う。

(3) 相談・支援業務

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は、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、必要に応じ、市役所関係課・地域包括支援センター等関係機関との調整等を行う。

(4) 調査対象地域

豊田市内及び近隣市町

なお、近隣市町については対象者ごとに甲乙協議の上決定する。

7 業務日時

(1) 業務日

開庁日（月曜日から金曜日まで。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から翌年の1月3日まで）の日を除く。）とする。

(2) 業務時間

午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、業務時間内に着手した調査、架電、返電等の対応が業務時間後も継続している場合は、当該対応の完了までは、乙の責任において行うものとする。

(3) 時間外における業務

対象者等の希望により7(1)(2)に定める時間外に乙の管理により業務を行うことを妨げない。

8 運営上の留意点

(1) 関係法令等の遵守

本仕様書のほか、介護認定に係る関係法令等を遵守し、業務を遂行しなければならない。特に以下の法令等に留意すること。

- 介護保険法（平成9年法律第123号）
- 介護保険法施行令（平成10年政令第412号）
- 介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号）
- 個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）

- 豊田市個人情報保護法施行条例（令和４年条例第５６号）
- 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）
- 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）
- 認定調査テキスト２００９改訂版（厚生労働省老健局）
- 豊田市介護保険の事務手続等に必要な様式を定める要綱

なお、契約期間中に法令の改正又は関係通知等があった場合は、その対応方法及び対応時期について、甲乙協議して決定するものとする。

（２）個人情報の保護

乙は、「個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記」を遵守しなければならない。

（３）準備期間

本業務に必要な調査員等の人員確保、知識の習得、業務内容の把握等を行い、業務体制を確立するものとする。

また、必要に応じて甲が指定する打合せに参加できる業務体制とすること。

（４）再委託の禁止

乙は、本業務の全部又は一部を第三者へ委託してはならない。

（５）勧誘の禁止

乙は、対象者等に対して、特定の事業者又は施設を利用すべき旨等の勧誘、指示等を行ってはならない。

（６）研修体制

ア 新任研修

新たに認定調査に従事する場合は、都道府県又は指定都市が実施する新任研修を修了すること。研修日時、場所及び申込方法は、甲が乙に通知する。

イ 現任研修

都道府県又は指定都市が実施する現任研修の受講に努めること。研修日時、場所及び申込方法は、甲が乙に通知する。

ウ 社内研修

乙は公正かつ適正な認定調査を実施するために社内研修を実施し、職員の知識の習得、調査精度の向上・適正化及び職員の離職の防止に努めること。研修実施後は、速やかに書面にて甲に報告すること。

９運営体制

（１）職員の配置

乙は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適切な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体

制を構築するものとする。

ア 業務担当責任者

乙は、甲との連絡調整及び円滑な業務遂行のため、事務所に業務担当責任者 1 名以上を選任しなければならない。

(ア) 業務担当責任者の要件

- ① 認定調査員の資格を有すること。
- ② 管理・監督的な立場としての業務経験を 1 年以上有すること。
- ③ 本業務遂行に関する指示、業務従事者の管理等の権限を有すること。
- ④ 事務所に常勤し専従であること。

(イ) 業務担当責任者の業務

- ① 甲との連絡調整、協議
- ② 業務計画及び状況に応じた、認定調査員の適正な配置
- ③ 認定調査員に対する指揮監督
- ④ 認定調査員に対する指導及び教育
- ⑤ トラブル発生時における対応及び甲への報告
- ⑥ 業務件数の管理及び甲への報告
- ⑦ 認定調査員資格（介護支援専門員等）の適切な管理・指導

(ウ) 業務担当責任者が不在の場合の対応

業務担当責任者が終日不在の場合は、業務担当責任者の業務を代行する者を甲に報告し、連絡可能な状態にすること。また、業務担当責任者に事故等があった場合は甲に報告し、業務担当責任者の業務を代行する者について、甲と協議すること。

イ 認定調査員

認定調査員は、介護支援専門員その他の保健、医療又は福祉に関する専門的知識を有する者であって、「認定調査員等研修事業の実施について」（平成 20 年 6 月 4 日付老発第 0604001 号厚生労働省老健局長通知）により都道府県又は指定都市が実施する新規研修を修了したものとする。

なお、介護支援専門員以外の保健、医療、福祉に関する専門的知識を有する者とは、介護保険法施行規則第 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 年以上であるもの又は認定調査に従事した経験が 1 年以上あるものとする。

ウ 認定調査員の確保

乙は、業務の円滑な実施に努め、認定調査員の必要定数を割った場合は、月の予定工数を対応することができる認定調査員を確保できる体制を整えること。

(2) 業務責任者及び認定調査員の報告

乙は業務担当責任者と認定調査員の氏名及び認定調査員に必要な資格を甲に報告しなければならない。乙は、作業責任者等報告書に介護支援専門員の資格を

有する者の「介護支援専門員証（有効期限内のもの）」の写し及び都道府県又は指定都市発行の「介護保険認定調査員研修修了証」の写し等を添付すること。また、報告した内容に変更があった場合には速やかに変更の報告をすること。

（３）事務所

原則、事務所を豊田市内に１か所以上設置すること。また、業務時間中は１名以上の職員を配置し、対象者等や甲からの連絡を受けられる体制にすること。

（４）設備

ア 対象者等や甲との連絡調整のため、事務所に電話、ファックス、電子メールの使用が可能な環境を整備すること。

イ 甲が送付する認定申請書等の PDF データの閲覧ができる環境を整備すること。

ウ OCR 及び特記事項の内容を甲が指定する CSV 形式データで作成できる環境を整備すること。なお、特記事項については、CSV 形式以外（PDF や Microsoft Excel など）のデータを用いることができるが、その場合は、事前に甲の承認を得ること。

エ データ授受用のパソコン１台及び専用ルーター１台を甲が乙に貸与する。データ授受用のパソコン及び専用ルーターは甲が貸与するもの以外を接続することはできない。

オ 令和９年３月１０日までに上記の設備及び環境を整え、本業務開始日から稼働できるようにすること。なお、委託準備期間に甲とデータの授受のテストを行い、設備及び環境の承認を得ること。

カ 調査に必要な移動手段・通信手段は乙が整備すること。

キ 法令の改正や国の動向に伴い、甲が使用する認定支援システムに変更が生じた場合については、データの授受が可能となるよう柔軟に対応すること。

１０業務報告

乙は、以下のものを正確かつ速やかに甲に報告しなければならない。

（１）実績報告書

原則、毎月１０日までに前月分の業務に係る内容を甲及び豊田市役所福祉部生活福祉課へ提出すること。ただし、３月分の実績報告書については、当該月末までに提出すること。

報告内容は次のことを記載し、書面で報告すること。

ア 申請書受領件数

イ 認定調査実施件数

ウ 認定調査票提出件数

エ 返却件数

オ 認定調査票未提出件数（日程調整済件数・日程未調整件数）

カ 受領日から認定調査票提出までの平均日数

キ 受領日から6日以内に調査を実施した件数

ク 受領日から7日以内に調査票を提出した件数

※アからエまでについては、介護保険被保険者と生活保護被保護者とを分けて記載すること。

※カからクまでについては、受領日当日を1日目とする。

(2) 苦情等報告書

認定調査に係る苦情や事故等が発生した場合は、甲へ速やかに連絡し、遅滞なく報告書を提出すること。

(3) 定例会

ア 乙は、本業務の実施に関する甲との定例会を月1回、行うものとする。また、甲又は乙が必要と認めるときは、臨時に定例会を開催するものとする。開催場所については、適切な場所が確保できるよう甲が協力する。

イ 乙は定例会の場で、翌月の調査可能見込み数を甲へ報告すること。

ウ 定例会には、原則、業務担当責任者が出席すること。

エ 乙は、定例会から5営業日以内に定例会の議事及び協議結果を、甲に書面にて提出するものとする。

(4) 業務改善計画書の提出

乙が報告する業務履行状況が、継続的に仕様書に適合しない場合、甲は業務改善計画書の提出を求めることができる。

(5) その他

乙は本仕様書に定めのあるもののほか、甲が業務の履行状況の確認、その他必要と認める事項について報告を求めた場合には、速やかに報告書を提出しなければならない。

1.1 経費の積算等

(1) 認定調査件数（予定数量）

予定数量は下表のとおりである。認定調査件数は、要介護等認定申請の件数により変動することから、事前に委託件数を定めることが不可能である。よって認定調査件数は予定数量であり、数量の増減が伴う。

年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
予定数量	16,300件	16,900件	17,500件

(2) 委託料の増額は原則として認められない。ただし、認定調査件数（予定数量）を超える場合、甲は予算の範囲内において乙と協議し対応するものとする。

1.2 委託料の支払方法等

(1) 委託料の支払整理日は毎月の月末とし、実績報告にて甲へ報告した、認定調査

- 票提出件数（甲が認めなかったものを除く）に契約単価（税込み）を乗じた委託料を甲に請求するものとする。ただし、円未満の端数は、切り捨てるものとする。
- （２）委託料の積算は、介護保険被保険者と、生活保護被保護者とを分けて行い、介護保険被保険者分については甲へ、生活保護被保護者分については豊田市役所福祉部生活福祉課へ請求するものとする。
- （３）委託準備期間における委託料の支払は、発生しないものとする。

1 3 委託準備期間

（１）認定調査員の育成

乙は、本業務を適正かつ効率的に遂行するために、認定調査員等を早期に確保しなければならない。また、甲が実施する新任調査員研修に参加するとともに、本業務に必要な専門的知識の習得及び業務内容の把握、接遇を身に付ける目的で乙が研修を実施し、認定調査員等を育成すること。ただし、令和９年３月３１日までの受託者が引き続き受託し、乙の申出により甲が認めた場合は、研修等を省略することができる。

（２）指定市町村事務受託法人の指定

乙は、令和９年３月３１日までに愛知県の指定市町村事務受託法人の指定を受けるよう努めること。

1 4 損害の報告及び賠償

乙は、本業務遂行中に甲又は他の第三者に対して損害を与えた場合は、甲に速やかに報告するとともに、乙がその賠償の責務を負うものとする。

1 5 甲による調査等

（１）調査

適正な業務実施のため、甲は、乙の事務所への立ち入り、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。

（２）監査

甲が必要と認める場合は、事務を監査するのに必要な範囲で乙に対し出頭を求め、帳簿書類その他の記録の提出を求めることができる。

1 6 その他

- （１）本仕様書に定められた提出物等の著作権は、全て甲に帰属するものとする。
- （２）法改正等により本契約に記載がない新たな業務が発生した場合は、誠意をもって対応すること。
- （３）本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合、又は委託契約に定めのない事項が発生した場合は、甲と乙が別途協議して定めるものとする。