

江東区介護認定事務委託業務仕様書

令和7年11月

江東区福祉部介護保険課

1 概要

(1) 件名

江東区介護認定事務委託業務（以下、「業務」という。）

(2) 目的

本仕様書は江東区（以下「本区」という。）が業務を所管する要介護認定事務について、その委託の範囲及び要件等を定めるものである。

(3) 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

(4) 支払い

委託料は、書面によって提出された月次実績報告書に基づき業務検査完了後、受託者の請求により毎月払いとする。

(5) 履行場所

江東区役所3階介護保険課（江東区東陽4丁目11番28号）

(6) 業務時間等

ア 業務時間は、原則として介護保険課の業務を行う開庁日の午前8時30分から午後5時15分までとする。午後5時15分を超える場合は事前に本区に報告すること。

なお、閉庁日は江東区の休日を定める条例（平成元年条例第1号）第1条第1項に定める日（日曜日及び土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日並びに12月29日から翌年の1月3日までの日）とする。

イ 昼休憩時間（12時～13時）においても、交代制等の人員調整により通常通りの業務対応が可能な体制とすること。

また、受託者は労働基準法を遵守し、業務時間内で業務に支障をきたさない範囲において、交代で休憩を取得すること。

(7) 業務内容

別紙「事務処理要領」のとおり

2 委託内容

(1) 基本事項

ア 守秘義務

業務に携わった者は、業務上知り得た個人情報等の内容を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。

イ 信用失墜行為の禁止

業務を遂行するにあたり、区民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、本区の信用を失墜する行為を行ってはならない。

ウ 資料等の適正な管理

本区から提供を受けた業務に関する資料及び帳票類等は、適切かつ厳重に管理すること。

エ 資料の複製等の禁止

本区が提供する一切のデータ、資料等は業務以外の目的で利用、複写、複製及び持ち出しをしてはならない。

オ 業務における指揮・命令等

業務に従事する者（以下、「従事者」という。）に対する業務の遂行方法に関する指示、その他の管理については、受託者が自ら行うものとする。

カ 接遇

受託者は、業務を円滑に履行するため、次のとおり接遇に関する事項を遵守し、業務を履行しなければならない。

- ①受託者は、従事者の名簿を本区に提出し、業務時間中は従事者に個人名を明記したネームプレートを着用させなければならない。
- ②受託者は従事者に対し、業務に従事する際の服装や身だしなみについて、利用者に不快な印象を与えることのないよう指導するものとする。
- ③受託者は従事者に対し、業務に相応しい言葉遣いや態度で窓口対応等を行うよう指導するものとする。
- ④受託者は常に区民の立場に立ち、人権意識を持って接遇に当たるとともに、研修等の取組みに努めるものとする。

キ 制度改正や組織変更等

制度改正や国の標準化システムの運用開始等の影響がある場合は、本区と協議し、迅速かつ柔軟に対応すること。

また、受託者は制度改正への動向を把握し、全従事者への周知や知識向上に努めなければならない。

なお、制度改正や組織変更等により、仕様の変更が生じる場合は、本区と受託者が協議の上、仕様の変更を行う。

ク 再委託の禁止

受託者は、業務を第三者に委託、又は請け負わせてはならない。ただし、委託、又は請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面により本区の承諾を受けた場合はこの限りではない。

ケ 第三者賠償

受託者は、作業若しくは作業の影響により、本区又は第三者に損害を及ぼしたときは、本区又は第三者の責に帰すべき場合を除き、その賠償の責めを受託者が負うものとする。

コ 業務準備

別紙「事務処理要領」に記載された事務について、業務開始日から支障なく業務を遂行できるよう、業務知識及び事務処理方法を習得するとともに、前任の受託者から、業務マニュアル等を含め基幹系ネットワークのファイルサーバや介護認定支援システム保存の電子データ及び文書を引き継ぐこと。

サ 業務の引継ぎ

受託者は、次回の契約において受託者の変更が見込まれるときは、本区及び新受託者が速やかに業務を遂行できるよう下記のとおり業務引継ぎを行うこと。

①新受託者への引継ぎ

- a) 引継ぎは業務マニュアル等を含め基幹系ネットワークのファイルサーバや介護認定システム保存の電子データ及び文書を引き継ぐこと
- b) 後任の受託者が現場の確認及び引継ぎを希望した場合、これに協力すること。
- c) 引継ぎ内容等について本区または新規受託者から説明を求められた場合は、誠実に対応すること。
- d) これらの業務引継ぎに要する費用は委託業務費に含むものとする。

②本区への引継ぎ

- a) 受託者は、業務の遂行に関する引継書を作成し、契約終了日までに本区に引き渡すものとする。

なお、引継書に関する一切の権利は、引渡しと同時に本区に帰属する。

(2) 実施環境

ア 施設、設備、備品等

- ①従事者は履行場所において常勤し、本区が貸与する基幹系ネットワーク端末、業務ネットワーク端末、机、椅子、キャビネット、プリンター等を使用すること。なお、事務用品等消耗品は受託者が用意する

事務用机 8 台

作業机 2 台

事務用椅子 15 脚

キャビネット 4 台

- ②業務を履行する上で受託者による端末や機器の持ち込みは原則禁止とするが、業務上必要な場合は本区と協議の上、受託者で用意し、係る諸経費は受託者の負担とする。

- ③システムについて

業務には江東区基幹系ネットワークシステム及び江東区介護認定支援システム（以下、「システム」という。）を利用すること。

- ④端末等について

- ・基幹系ネットワーク端末 4 台（専用）
- ・介護認定支援システム端末 12 台（専用）
- ・プリンター 2 台（共用）
- ・複合機 1 台（コピー・FAX・プリンター）（共用）
- ・スキャナー 1 台（専用）

なお、端末やその他機器の台数の増減が必要となった場合は、受託者と本区で協議を行うものとする。

- ⑤受託者がシステムを利用するにあたり、個々のアカウントを本区が作成し付与する。

- ⑥受託者は使用する端末及びシステム等の仕様変更、または制度改正等があった場合は業務手順及び操作方法等の変動に適宜対応すること。ただし、変更後の端末機に従事者が初めて使用する場合等においては、事前に操作方法等について、本区またはシステム保守担当業者が受託者に説明を行う。

イ 光熱水費等

本区が提供する履行場所における業務の履行に係る光熱水費および電話回線使用料（FAX含む）については、本区の負担とする。また、電話機については本区が用意する。電話の回線数や電話機の台数は、各種申請件数や業務状況により増減が必要となった場合は受託者と本区で協議を行うもの

とする。

ウ 備品等の破損

本区が提供する備品等が破損した場合、受託者は直ちに本区に報告し、本区の指示に従うこと。また、破損の原因が受託者の責に帰すべき理由による場合はその損害を賠償すること。

(3) 実施体制

ア 業務従事者の要件

①統括責任者及び統括責任者の代行者

a) 業務に従事する統括責任者は、個人情報取扱い、データ入力、書類の分類・整理等の事務経験とこれらを統括する職務経験を有する職員であること。

b) 統括責任者の代行者についても、同等の経験を有する者であること。

②業務従事者

a) 業務を適切かつ効率的に遂行することができるようあらかじめ業務遂行上必要な知識及びコンピュータ操作の基本技術を取得させた上で、業務に配置すること。

b) 業務従事者には必要に応じて研修を行うなど従事者の資質向上に努めること。

イ 業務従事者の配置

①受託者は、病気や不慮の事故等で統括責任者が不在となる場合を想定し、業務従事者の中に統括責任者の代行者を配置すること。ただし、不在が1か月以上の長期に及ぶ場合は速やかに統括責任者を変更するものとする。

②統括責任者及び統括責任者の代行者（以下「統括責任者等」という。）は、原則年間を通じて同一の者を配置すること。

③受託者は、勤務時間中において統括責任者1名以上、または、統括責任者の代行者1名以上を常時配置し、次に示す事項を処理させるものとする。

a) 本区との連絡調整

b) 業務従事者への指揮命令及び監督

c) 業務全体の労務管理

d) その他必要と認められる業務

- ④受託者は、統括責任者等との連絡を密に取り、本区の事務処理量を踏まえ、状況に応じて業務に必要な人員の適切な配置、並びに業務が最も効率的に行える体制を安定的に確保すること。

ウ 業務報告

受託者は、毎月定例日に委託業務報告書を提出するものとする。

(4) 品質管理

ア サービス品質

受託者は、遂行する業務について、サービス品質の維持・向上を図るための運用・体制を確立し、業務全体の作業品質を確保すること。

イ 業務マニュアル等の作成・更新

- ①従事者が何らかの事由で新規の者に入れ替わった場合でも業務に支障を生じないように、業務マニュアルを作成すること。また、業務マニュアル等の内容については、本区と共有をすること。
- ②業務マニュアル等については、随時、必要があれば内容の改変を行い、改変を行った時には、本区と共有すること。
- ③業務マニュアル等成果物の著作権等発生する全ての権利は本区に帰属する。

(5) 教育体制

ア 継続的に従事者の業務スキルを維持・向上し、事務の効率性・利便性・正確性を確保しなければならない。

イ 窓口での区民、介護関連事業者からの介護保険に関する基本的な質問、相談等に回答できるよう、本区発行の「わたしたちの介護保険」、「高齢者福祉サービス利用案内」の内容について十分に理解したうえで対応すること。

(6) 危機管理等

ア 事故対策

受託者は、自らの責務において、業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じなければならない。なお、事故や災

害等の緊急事態が発生した場合においても、業務遂行に支障を来たすことがないように本区と連携して十分な対応を図らなければならない。

イ 非常時における対応

受託者は、大規模災害等の発生により業務の遂行が困難な状況となった場合は、別途本区と十分に協議の上、必要な対応を行うものとする。

ウ トラブル等の対応

- ①業務を遂行するに当たり、トラブル等が発生したときは、責任を持って対処するとともに、遅滞なく本区へ報告すること。また、内容に応じ対応を本区に引継ぐこと。
- ②災害発生時には、本区と協力して利用者の避難、誘導等を行うこと。
- ③業務中の労働災害時における保険の適用は、受託者のものとする。
- ④事故等が発生した場合、第一報を速やかに本区へ報告すること。

(7) その他留意事項

ア 個人情報の取扱い

「個人情報の保護に関する法律」等関係法令を遵守すると共に、個人情報を含む業務において知り得るすべての情報の厳格な管理のために万全の体制を整備すること。

イ 本仕様書及び事務処理要領に記載の処理件数は、過去のデータを基に算出した業務量の目安・推測値を示すものであり、状況に応じて件数に変動を生じることがあるため、これらの数値を参考に、業務量を推測すること。

ウ 本区は、業務内容についての説明、または報告を求め、必要に応じて立ち入り調査することができるものとする。

エ 本区は、業務の実施において必要と認めるときは、受託者に対し、助言することができるものとする。ただし、緊急の対応を要する場合は、直接統括責任者等に対して助言するものとする。

オ 仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、本区と受託者がその都度協議して定める。

3 担当

江東区福祉部介護保険課認定係 高岸
135-8383 江東区東陽4-11-28
電話：03-3647-9496
メール：2303030@city.koto.lg.jp