

松戸市介護保険事務等委託業務に係る
仕様書

令和5年8月

松戸市福祉長寿部介護保険課

目次

1.	概要	1
	(1) 件名	1
	(2) 目的	1
	(3) 契約について	1
	(4) 支払について	1
	(5) 履行場所	1
	(6) 業務時間等	2
	(7) 業務範囲及びスケジュール	2
2.	委託内容	3
	(1) 基本事項	3
	(2) 実施環境	4
	(3) 実施体制	7
	(4) 業務内容	8
	(5) 準備期間	9
	(6) 品質管理	9
	(7) 教育体制	10
	(8) 危機管理等	10
	(9) その他留意事項	10
	(10) 参考データ	12

1. 概要

(1) 件名

松戸市介護保険事務等委託業務（以下、「本委託業務」という。）

(2) 目的

本仕様書は松戸市（以下「本市」という。）が業務を所管する介護保険資格管理、介護保険料、介護保険給付、要介護認定、事業者の指定及び指導、庶務等に係る業務について、その委託の範囲及び要件等を定めるものである。

受託者が業務を行うに当たっては、「個人情報の保護に関する法律」及び「松戸市情報セキュリティポリシー」に従って個人情報の取り扱いに十分注意し、本市に対し契約の目的である役務を提供すること。

(3) 契約について

ア 契約期間

令和6年1月4日から令和9年3月31日まで
※支払開始は令和6年4月1日以降とする。

イ 委託期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日まで（3ヶ年）

ウ 準備期間

令和6年1月4日から令和6年3月31日まで

(4) 支払について

委託料については、書面によって提出された月次業務実績報告書に基づいた業務検査完了後、受託者の請求により毎月払いとする。

なお、支払回数は、36回払いとする。

(5) 履行場所

旧松戸市役所東部支所2階（松戸市高塚新田363番地の4）、
松戸市役所本館1階介護保険課（松戸市根本387番地の5）、
京葉ガスF第二ビル6階（松戸市小根本7番地の8）及び、
松戸市が指定する場所

(6) 業務時間等

- ア 業務時間は、原則、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時までとする。午後5時を超える場合は事前に市に報告すること。
 なお、閉庁日は松戸市の休日を定める条例（平成元年条例第23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 松戸市昼休憩時間（12：15～13：00）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来たさない範囲において、交代で休憩を取得すること。

(7) 業務範囲及びスケジュール

- ア 業務範囲
 下記の緑枠内を範囲とする。



令和5年4月1日現在

1

上記以外の業務については、別紙「松戸市介護保険事務等委託業務に係る事務処理手順書」（以下「事務処理手順書」という。）を参照のこと。

- イ スケジュール

	令和5年度				令和6年度
	4月～	7月～	10月～	1月～	4月～
プロポーザル実施	(11/9～10) ◆				
契約締結	(1月上旬) ◆				
準備期間	(1月～3月)				➡
履行開始	(4月1日～)				➡

2. 委託内容

(1) 基本事項

ア 守秘義務

本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

本業務を遂行するにあたり、市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、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

ウ 資料等の適正な保管

本市から提供を受けた本業務に関する資料及び帳票類等は、個人情報を含むため、適切かつ厳重に管理すること。

エ 資料の複製等の禁止

本市が提供する一切のデータ、資料等は適切かつ厳格に管理することとし、この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 委託業務における指揮・命令等

本業務に従事する者（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。

受託者は、受託する業務について、業務内容、作業手順、判断基準、連絡体制、システム操作方法等が記載された業務マニュアルを作成し、従事者が市に指示を求めることがないようにしなければならない。

ただし、安全上緊急に対処する必要がある場合においては、市が直接、従事者に指示を行うことがある。

カ 接遇

受託者は、接遇について本業務を円滑に履行し、利用者の満足度を向上させるため、次のとおり接遇に関する事項を遵守し、本業務を履行しなければならない。

- ①受託者は、従事者の名簿を市に提出し、業務時間中は従事者に社名及び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、本業務に相応しい服装を着用し、身だしなみを整えることにより、利用者に好印象を与えるよう指導するものとする。
- ③受託者は従事者に対し、本業務に相応しい言葉遣いや態度で窓口等対応を行うことにより、利用者に安心と信頼を与えるよう指導するものとする。
- ④受託者は常に市民の立場に立ち、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

制度改正の施行、国の標準化システムの運用開始等の影響がある場合は、本市

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、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、本市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、本委託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市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、市又は第三者に損害を及ぼしたときは、市又は第三者の責め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、本市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上のファイルサーバに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市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本市への引継ぎ

a)受託者は、委託業務の遂行に次の項目を含む引き継ぎ書を作成し、契約終了日までに本市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、引渡しと同時に本市に帰属する。

・処理が完結した申請書、請求書等書類の保管状況

・処理が完結していないもの又は一部完結していないもの若しくは将来に処理が必要となるもの及び進捗状況等が詳細に分かるもの

・その他、特に注意が必要となる事項又は本市が指示する事項

b)引継書を基に、契約終了日までに引継ぎを行うこと。

c)受託者は、本市から業務内容及び個別案件等について質疑があった場合は、契約終了後であっても、これに応じること。

(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、本市が貸与する基幹系ネットワーク端末、

情報系ネットワーク端末、机、椅子、キャビネット、プリンター等を使用すること。

また、旧松戸市役所東部支所及び京葉ガスF第二ビル6階において、その他必要な備品や事務用品等消耗品は受託者が用意すること。

※参考例 令和5年度認定事務受託事業者手配の備品（京葉ガスF第二ビル6階）

品名	数量等
事務用机	14台
事務用椅子	17脚
キャビネット	3台
貴重品ロッカー	2台
複合機（コピー・FAX・プリンター）	1台

- ②本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。しかし、メール等インターネット環境が業務上必要であれば、本市と協議し、モバイルルータ、パーソナルコンピュータ、スマートフォン等は受託者で用意し、これに係る諸経費は受託者の負担とする。
- ③搬入、搬出、撤去等の際、養生の必要がある場合は、受託者によって行うこと。搬入、搬出、撤去等の各種作業による諸設備の破損が発生した場合は、速やかに本市へ報告し、受託者の負担と責任において修復等を行うこと。

イ ネットワーク、システム及び端末等について（令和6年4月1日時点の予定）

①ネットワークの状況について

履行場所	基幹系	情報系	国民健康保険団体連合会（国保連）
旧松戸市役所東部支所	○	○	×
松戸市役所本館1階 介護保険課	○	○	○
京葉ガスF第二ビル 6階	○	×	×

②システムについて

本委託業務には介護保険システム（以下、「システム」という。）を利用すること。

③端末について

システム端末については、履行場所3ヶ所において、市が設置する基幹系ネットワーク端末25台、プリンター2台、複合機1台、スキャナー5台を本市が設置予定であるが、設置台数、配置場所等については、受託者と本市で協議の上、決定する。

その他、旧松戸市役所東部支所において、情報系ネットワーク端末2台、松戸市役所本館1階介護保険課において、国保連端末1台を利用すること。

また、端末やその他機器の台数は各種申請件数や本市の業務状況により増減する可能性があるが、その場合は、受託者と本市で協議を行うものとする。

④また、システムについて各自のアカウントを市が作成し、付与する。原則、各自のアカウントを使用して業務にあたることとする。

⑤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の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、変更後の端末機を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、市またはシステム保守担当企業が受託者に説明を行う。

ウ 光熱水費等

松戸市役所が提供する履行場所における本委託業務の履行に係る光熱水費、及び電話回線使用料（FAX含む）については、本市の負担とする。

また、電話機については、松戸市役所本館1階には3台、京葉ガスF第二ビル6階には6台を本市が設置しているが、旧松戸市役所東部支所で利用する電話機（14台想定）については、受託者が用意すること。

なお、回線数や電話機の台数は、各種申請件数や本市の業務状況により増減する可能性があるが、その場合は、受託者と本市で協議を行うものとする。

エ 施設等の不具合

受託者は、善管注意義務をもって適正に施設等を取扱い、不具合が生じた場合は直ちに市に報告すること。

オ 施設等の改変

受託者は、施設等の現状を改変し、または新たに設置しようとする場合は、理由を付した書面により事前に市に説明し、承認を得ること。

カ 施設、設備、備品等の破損

施設設備が破損した場合、受託者は市に直ちに報告し、市の指示に従うこと。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。

キ 権利の転借等

受託者は、施設等に係る権利を第三者に譲渡し、または転貸しないこと。

ク 契約満了または契約解除時

受託者は契約期間が満了した場合、または契約が解除された場合は、受託者は施設等を市の指定する期日までに市に返還すること。

ケ 返還時の原状回復について

施設等を市に返還する場合は、返還までに原状回復するものとし、これに要する費用は受託者の負担とする。ただし、市が原状回復の必要が無いと認めたものについては、現状のまま返還できるものとする。

コ 施設の清掃

受託者はスタッフが勤務する旧松戸市役所東部支所においては、感染症防止措置等も考慮し、消毒や清掃、ゴミ処理等の業務を実施し、汚染物質を除去し、

室内環境を清潔にすることにより、衛生管理に努めること。

- サ 松戸市役所本館1階介護保険課、旧松戸市役所東部支所、京葉ガスF第2ビル間の各種書類の移動や運搬、勸奨通知等の郵便局（松戸郵便局、松戸北郵便局、松戸南郵便局）への持込み等については、受託者が行うこと。

また、運搬においては、「松戸市情報セキュリティポリシー」を遵守し、必要に応じて、鍵付きのケース等への格納、暗号化又はパスワードを設定する等、情報資産の不正利用を防止するための措置を講じなければならない。

なお、松戸市役所本館1階介護保険課以外の履行場所で排出された機密文書の廃棄については、本市機密文書の搬出日に松戸市役所本庁舎に運搬することが原則であるが、方法については、受託者と本市で協議の上、決定すること。

(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) 当該業務に従事する統括責任者は、介護保険関連事務等の委託業務において個人情報取り扱い、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2年以上の職務経験を有する正規職員であること。

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) 要介護認定等の事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1回以上の業務内容に関連する研修を受講させること。

加えて、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、年間を通じて勤務できる者を配置すること。

③受託者は、統括責任者等の経歴書を付した書面を市に提出すること。

④受託者は、統括責任者等を変更する場合、あらかじめ市と協議すること。

⑤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) 市との連絡調整

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

⑥受託者は、統括責任者等との連絡を密に取り、本市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 履行場所の効率的な配置についての提案

「松戸市介護保険事務等委託業務に係るプロポーザル実施要領」2－(6)に記載のとおり。

エ 労働基準の遵守

- a)受託者は、労働基準法等の関係法令を遵守し、従業者の労働条件、給与等に配慮しなければならない。
- b)受託者が賃金等の債務の支払いを遅延したときには、市の求めに応じて事情を報告しなければならない。
- c)前項に関して経営状況の確認が必要なときには、市は受託者の財務状況等の報告を求めることができる。

(4) 業務内容

ア 業務内容

下記に基づく業務。

別紙「事務処理手順書」

別紙「業務一覧」(業務毎の工数の参考値)

別紙「各種帳票等リスト」(業務で扱う帳票類)

別紙「事務年間カレンダー」(月毎の繁忙期等がわかる資料)

なお、実施に当たり疑義がある時は、速やかに本市職員に確認するものとする。

イ 業務報告

- ①受託者は、『業務日報』を翌開庁日の就業開始時に提出すること。
- ②受託者は、日々の業務で出力したデータについては、市の決裁で必要なデータの他に、共有すべきデータ(審査会割り当てリスト、審査会資料チェック予定表等)を市に提出すること。
- ③市は履行期間中の毎月定例日に定例報告会を設け、受託者からの『業務報告(処理件数実績、翌月予定表、課題管理表等)』を受け、その内容を確認する。また、当月における業務上必要な事務処理上の指導及び確認を行うものとする。
なお、その際、委託業務報告書(定例会議事録をもって代えることができる。)を提出するものとする。
- ④業務報告の内容については、本市が課題解決や効率化のために必要と思われる項目の追加については、随時追加・変更可能であること。
内容の変更については、市と受託者がその都度協議して定めること。

⑤定例日は市と協議して定める。

⑥受託者は、事務処理上において緊急性のある事象が発生した場合、若しくはそのおそれがある場合は、定例報告を待たずに適宜報告を行うこと。

(5) 準備期間

ア 実施環境の整備

机、電話機等必要な備品を搬入、設置し、実施環境の整備をすること。

なお、履行場所の使用状況や本市の組織変更等の状況を踏まえて、整備の開始時期については、受託者と本市で協議の上、決定すること。

イ 運用構築

認定事務の一部については、本市及び現行受託者から業務についての確認及び業務マニュアルの引継ぎを行うこと。

また、必要に応じて業務マニュアルの作成、修正を行うこと。

なお、その他の業務については、本市と協力して、運用構築を行うこと。

ウ プロジェクト管理

準備期間については、1つのプロジェクトと考え、統括責任者は運用開始までの進捗管理を行うこと。

また、運用開始までは週次で進捗を報告し、課題がある場合は、即座に市と協議し、必要があれば会議を開催すること。

エ 提出物

契約締結後、準備期間から運用開始までの人員体制、準備方針、スケジュールを提出すること。

(6) 品質管理

ア サービス品質

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・体制を確立することにより、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受託者及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でも業務に支障を生じないように、業務マニュアル、FAQ等を作成すること。

また、業務マニュアル等の内容については、本市と共有をすること。

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うこと。
改変を行った時には、本市と共有すること。

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市に帰属する。

(7) 教育体制

- ア 委託期間の初日から2-(4)に定める業務内容を円滑に実施するために、必要な研修及び準備作業を受託者の負担において行わなければならない。
また、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 窓口及び電話での市民、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、松戸市監修の「介護保険のてびき」、「介護なび・まつど」、「松戸市在宅高齢者向け保健・福祉サービス一覧」の内容については、十分に理解し、対応すること。
これらについては、松戸市より配布する。
- ウ 当該研修及び準備作業の内容を市に報告しなければならない。

(8) 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、障害、事故、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市と連携して十分な対応を図らなければならない。
また、受託者は事前に緊急時のバックアップ体制等を整備しなければならない。
- 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本業務の遂行が困難な状況となった場合は、別途市と十分に協議の上、松戸市地域防災計画、松戸市業務継続計画（BCP）を熟読し、その解決に努めるものとし、受託者は、協議結果について従事者に周知を図るとともに、必要な指示を行うものとする。
- ウ トラブル等の対応
 - ①本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、遅滞なく市へ報告すること。
また、内容に応じ対応を適宜市に引継ぐこと。
 - ②苦情等については、適正かつ迅速な処理に努め、遅滞なく市へ報告すること。
 - ③災害発生時には、市と協力して利用者の避難、誘導等を行うこと。
 - ④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。
 - ⑤万が一、事故等が発生した場合、第一報を速やかに市へ報告すること。

(9) その他留意事項

- ア 情報セキュリティ対策

①本委託業務の実施にあたって、「松戸市情報セキュリティポリシー」を本市職員と同様に遵守し、個人情報の保護や秘密の保持に留意すること。

②情報資産の取扱いについては、「松戸市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。

イ 個人情報の取扱い

「個人情報の保護に関する法律」等関係条例規則等を遵守すると共に、個人情報を含む本委託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。

ウ 本仕様書及び事務処理手順書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ものとする。

これらの数値を参考に、業務量を推測すること。

エ 市は、本委託業務に対し、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。

オ 市は、本委託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。

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

(10) 参考データ

区分／年度	実績		推計				
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和12年度
高齢者数 (65歳以上)	129,016	128,994	129,698 ※2	—	130,652 ※2	—	134,169 ※2
認定者数 (10/1時点)	23,545	24,329	25,092 ※2	—	26,947 ※2	—	30,687 ※2
申請件数 ※3	22,416	27,172	30,011	24,255	24,546	33,031	—
新規 ※3	7,740	7,874	8,504	9,184	9,919	10,712	—
更新 ※3	12,394 ※1(8,786)	16,990 ※1(11,864)	18,903 ※1(1,701)	12,134 ※1(—)	11,315 ※1(—)	18,582 ※1(—)	—
変更 ※3	2,420	2,308	2,604	2,937	3,313	3,737	—
審査会延べ開催件数 ※4	481	507	528	528	528	528	—
介護（予防）サービス利用者数（10/1時点）	16,831	17,469	—	—	19,343	—	22,164
介護予防・生活支援サービス事業のみ利用者数（10/1時点）	1,321	1,393	—	—	1,513	—	1,688
事業対象者新規特定数	115	139	—	—	—	—	—
事業対象者更新数	135	232	—	—	—	—	—

松戸市ホームページ 松戸市介護保険運営協議会（令和4年度第三回資料等）、松戸市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画も参照のこと

※1 臨時的取扱い件数。令和5年度から運用方法変更。令和6年度からは取扱い無し。

※2 令和5年以降は「いきいき安心プランⅦまっつど」から引用。

※3 認定の数値については、令和4年度までの実績値を反映したシステムの数値から算出したもの。

※4 令和5年度以降は基本回数528回（22部会 月2回）。また、令和8年度に向け、部会数の増加もあり得る。

松戸市所管の事業所数（令和5年3月末現在）

		事業所数	予防サービス事業所数
1	認知症対応型通所介護	4	4
2	小規模多機能型居宅介護	10	10
3	認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	39	39
4	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	6	-
5	看護小規模多機能型居宅介護(旧複合型サービス)	9	-
6	地域密着型通所介護	72	-
7	療養通所介護	1	-
8	夜間対応型訪問介護	1	-
9	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護（小規模特養）	4	-
10	居宅介護支援	140	-
11	介護予防支援	16	-