

神戸市認定事務センター運営業務委託に関する
情報提供依頼書

令和6年6月10日

神戸市福祉局介護保険課

目次

第 1	情報提供依頼概要	3
1	背景・目的	3
2	受託事業者にもとめること	3
3	実施概要	3
	(1) 情報提供依頼	3
第 2	情報提供依頼 実施要領	4
1	情報提供依頼事項	4
	(1) 業務委託費用に関する事項	4
	(2) 対応内容に関する事項	4
	(3) スケジュールに関する事項	4
	(4) その他情報提供依頼事項	5
2	見積もり依頼前提	6
	(1) 委託業務の概要	6
	(2) 業務計画	6
	(3) 実施体制	7
	(4) 業務の内容	7
	(5) 業務全般に関する留意点	8
	(6) 成果物	8
	(7) 品質管理項目、要求水準	8
	(8) その他	10
3	提出書類等	11
4	実施期間	11
	(1) 参加表明の受付	11
	(2) 質問事項の受付	11
	(3) 質問事項の回答	11
	(4) 情報提供依頼回答書の提出期限	11
5	提出先	12
6	注意事項	12
7	問い合わせ先	12

配付資料

神戸市認定事務センター運營業務委託に関する情報提供依頼書（本書）

添付資料

- 添付 1 認定事務等の業務概要及び業務量
- 添付 2 業務フロー
- 添付 3 什器・備品一覧
- 添付 4 ビル見取り図
- 添付 5 レイアウト図

回答様式

- 様式 1 認定事務等に係る委託対応表
- 様式 2 概算見積書
- 様式 3 対応スケジュール
- 様式 4 質問票
- 様式 5 会社概要
- 様式 6 参加表明書
- 様式 7 守秘義務に関する誓約書
- 様式 8 参加辞退届
- 様式 9 提出書類一覧
- 様式 10 その他情報提供依頼事項

第1 情報提供依頼概要

1 背景・目的

本情報提供依頼は、神戸市（以下「本市」という）の介護保険関連業務の事務委託に際して検討を行うに当たり、委託に関連する費用や、各種提案等の提供を求めるために実施するものである。

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、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。本業務の背景・目的は業務委託を行い、業務集約化することで職員の業務負荷を軽減するとともに、それにより捻出した余力を、より重要性の高い業務に振り向けることで、市民サービスの向上を目指すことである。

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業務及び総合事業業務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組とも連動しながら、最適なセンター運営を行う必要がある。

当該内容を十分に考慮した上で各種情報の提案を実施してください。

2 受託事業者にもとめること

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、ノウハウを活かし、各業務所管課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。

3 実施概要

(1) 情報提供依頼

本業務に対する貴社における各種対応方法、必要な費用等について回答をお願いいたします。

第2 情報提供依頼 実施要領

1 情報提供依頼事項

以下、項目についての情報提供をお願いいたします。

(1) 業務委託費用に関する事項

【添付 1】認定事務等の業務概要及び業務量及び【添付 2】業務フローを基に年間の人件費、備品関連の費用、その他必要な経費等の本業務に必要な費用について【様式 2】概算見積書に記載してください。

(記入要領)

- ・業務委託の開始年度である令和 8 年度から令和 11 年度までの毎年度分についてそれぞれの見積の金額を以下の方針にて記載してください。
- ・現行事業者からの引継ぎ期間である令和 7 年度分についても同様に記載してください。
- ・令和 11 年度については、次々期委託事業者へ引継ぐ場合の費用または次々期委託事業者として引継ぎを受ける場合の費用についても同様に記載してください。
- ・現在既に委託を行っている業務と新規委託予定の業務については費用の項目を分けて記載してください。なお、新規に委託予定の業務についてはそれぞれの分類ごとに費用を記載してください。(分類例:電子申請対応、調査事業所契約事務支援対応等)

内 容：人件費、備品、経費 等の必要な費用の内容

数量・単位：h(時間)、個 等の数量及び単位

単 価：各内容に応じた単価

金 額：各内容に応じた数量×単価の金額

補 足：金額の見積に係る補足

(2) 対応内容に関する事項

【添付 1】認定事務等の業務概要及び業務量及び【添付 2】業務フローにて本業務に係る業務内容を確認いただき、【様式 1】認定事務等に係る委託対応表に、事務委託のうち対応可能な内容を記載してください。

(記入要領)

- ・処理内容に記載の業務委託対象の業務について、業務の対応可否の欄に以下の選択肢にてご回答ください。
 - 委託可：業務委託が可能となる業務
 - 委託不可：業務委託が不可となる業務

(3) スケジュールに関する事項

準備、引継ぎ期間（令和 7 年度の現行事業者からの引継ぎ期間及び令和 11 年度の次々期事業者への引継ぎ期間）を含めた年間の対応予定について、【様式 3】対応スケジュールに記載してください。

(記載要領)

- ・事務委託に当たって必要となる業務について、準備、引継ぎ、本番稼働について貴社で想定されるスケジュールを記載してください。行が不足する場合は適宜追加して記載してください。

(4) その他情報提供依頼事項

その他本業務において業務運用上のセンター運営の効率化や市民満足度の向上のための課題・要因分析及び改善提案を継続的に行うための考え方・手法等のご提案がありましたらお願いいたします。提案書は、貴社の任意様式とし、様式や枚数の指定はありません。

2 見積もり依頼前提

見積もり依頼の前提は以下となります。

(1) 委託業務の概要

ア 業務の実施主体
神戸市

イ 委託期間

- ① センター設置準備業務 契約締結日から令和7年3月31日まで
- ② 運営業務 令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

ウ 委託業務の範囲

本業務の委託範囲は、「添付1 認定事務等の業務概要及び業務量」、「添付2 業務フロー」にて記載する。ただし、契約締結後に対象業務数及び受付件数が増減する可能性がある。その場合は契約変更により業務内容の追加・変更を行う。

エ 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。

オ 履行場所、履行日、履行時間

(ア) 履行場所

〒651-0086 兵庫県神戸市中央区磯上通3丁目1-32

神戸市介護保険課認定事務センター（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支援業務は認定事務センター内または各区保健福祉課保健事業・高齢福祉担当（北須磨支所、北神区役所含む、計11か所）において行うものとする。

なお、(1)委託業務の概要のイに記載する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。

(イ) 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）に規定する休日を除く日とする。履行時間は8時45分から17時30分（うち、休憩時間1時間）までとすること。

カ 設備、備品

業務遂行に必要な入力作業及び作業進捗管理等に使用する業務システム及びPCは本市より貸与する。

本市から貸与する設備・備品は「添付3 什器・備品一覧」のとおりであり、記載以外のものについては受託事業者にて調達すること。

(2) 業務計画

ア 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) 委託業務の概要のエ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
- ・ 事務センター レイアウト図

イ 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

ア 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、業務の繁閑に応じて、業務遂行に必要な職種及び人数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。

① リーダー(常勤専従であること)

- ・ 責任者(業務責任者): 1名(貴社正規従業員かつ要介護認定業務実務経験者であること)
- ・ 副責任者: 1名以上(貴社正規従業員かつ要介護認定業務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

② 一般作業員(交代勤務も可)

- ・ 事務職: 10名以上
- ・ 看護職または要介護認定業務実務経験者: 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10名以上は、看護職の者であること。

(実務経験者とは、要介護認定業務(神戸市内・市外問わず)に2年以上従事した者であること。)

③ 区支援業務従事者

- ・ 事務職: 2名以上

※「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。

イ 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

ウ 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。

エ 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) 業務の内容

ア 準備業務

(ア) 業務マニュアル及びFAQの作成

本業務で取扱う業務について、本書、「添付 1 認定事務等の業務概要及び業務量」、「添付 2 業務フロー」及び本市が提供する各種資料等を参考に、本市職員（本庁の業務所管課職員）と協議しながら、本市が所有している業務マニュアル及び FAQ を基に作成・更新すること。作成したマニュアル及び FAQ 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。

また業務マニュアル・FAQ については、業務改善等にあわせて毎年更新を行うこと。

(イ) 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、本市から貸与する設備・備品及び本市が行う環境設定を除き、什器・備品の調達等、センター運営に必要な環境構築を行うこと。

イ 運營業務

各対象業務内容については、「添付 1 認定事務等の業務概要及び業務量」及び「添付 2 業務フロー」の処理内容を参照すること。

(5) 業務全般に関する留意点

ア 業務の引継

本業務が終了または他の事業者に変更となり、本市が認定事務センター業務を継続する場合において、受託者は、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、当該運營業務委託の次期受託者に対して、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、委託業務履行に必要な事項を無償で引き継ぐこと。

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

(6) 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。

ア 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)

イ 運營業務

- ・業務報告書(月次を想定)
- ・業務マニュアル、FAQ(毎改定時)

(7) 品質管理項目、要求水準

市民サービスの向上及び均質化を実現するため、各委託業務について確保する品質を受託事業者が提案し実現すること。なお、具体的な測定方法や測定対象等も併せて提案し、本市と協議の上、決定することとする。

最低限管理すべき項目と満たすべき要求水準を以下に記載する。

ア 電子・郵送申請受付及び処理業務

No.	管理項目名	概要	要求水準	測定方法例
1	業務の処理誤り割合	システム入力内容や申請受理の誤りについて、本市より処理の誤りを指摘した割合	2%未満	指摘件数 ÷ 総納品件数
2	処理期限の達成率	処理期限のある作業について、納期が達成された割合	100%	納期達成件数 ÷

				対象作業総数
3	セキュリティ インシデント 発生件数	個人情報の漏えい及び 紛失事故等の発生件数	0 件	(件数を記録)
4	業務改善 提案件数	業務改善提案の件数	5 件/月	(件数を記録)

イ 問合せ対応（コールセンター）業務

No.	管理項目名	概要	要求水準	測定方法例
1	初回応答率	1次担当者が回答した割合	90%以上	初回応答数 ÷ 総応答数
2	平均対応時間	問合せの受付時間から解決及び 対応内容の記録を完了するまで の時間	8 分以下/件	時間を測定
3	完答率	コールセンターで問い合わせ の対応を完了した割合	80%以上	コールセンター 完答件数 ÷ 問合せ総件数

ウ 認定調査票・主治医意見書受理業務

No.	管理項目名	概要	要求水準	測定方法例
1	マスキング処 理漏れ件数	個人を特定する情報のマスキング 漏れにより、審査会取下げ対応と なった件数	5 件/月	(件数を記録)

エ 認定調査票点検業務（適正化班・受理点検）

No.	管理項目名	概要	要求水準	測定方法例
1	テキスト基準 確認割合	認定調査員テキストに基づいた調 査が行われているか、確認した割 合	100%	確認件数 ÷ 受理件数
2	選択肢・特記 事項に関する 相違確認割合	選択肢と特記事項の相違がない か、確認した割合	100%	確認件数 ÷ 受理件数
3	整合性確認割 合	対象者の状態像における各項目間 の整合性が取れているか、確認し た割合	100%	確認件数 ÷ 受理件数
4	選択根拠確認 割合	簡潔かつ選択肢の根拠となる特記 事項が記載されているか、確認し た割合	100%	確認件数 ÷ 受理件数
5	文言確認割合	公文書として不適切な文言や、本 人に未告知の情報が記載されてい ないか、確認した割合	100%	確認件数 ÷ 受理件数

オ 主治医意見書点検業務（適正化班・受理点検）

No.	管理項目名	概要	要求水準	測定方法例
	特定疾病確認 割合	2号特定疾病の該当・非該当を判断 する情報が十分記載されている か、確認した割合	100%	確認件数 ÷ 2号受理件数

(8) その他

ア 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。
- 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 業務で使用する端末機及び個人情報や秘密を記録した磁気媒体や帳票等の情報資産を作業場所から持ち出してはならない。
- ⑥ 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。

イ 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、再委託事業者とは、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。上記(8).ア.①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。

ウ 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。

3 提出書類等

本書及び配付資料を確認の上、様式9『提出書類一覧』の資料を提出してください。提出を依頼する資料以外に必要と考えられる資料があれば、積極的に情報を提供してください。

4 実施期間

今回の情報提供依頼に係る実施手順及びスケジュールは次の通りです。
ただし、スケジュールについては事前に通知をした上で、変更することがあります。

(1) 参加表明の受付

令和6年6月17日（月）午後5時まで

本依頼へ参加いただける場合は、上記期限までに、様式5『会社概要』、様式6『参加表明書』、様式7『守秘義務に関する誓約書』に記入の上、下記参加表明送付先にメールで参加表明の連絡をお願い致します。参加表明をいただいた事業者様に対して、本情報提供依頼に係る配付資料等一式を電子メールにて配付いたします。

送付先 : 神戸市福祉局介護保険課 榎下・脇所宛
メールアドレス : new_kaigosys@office.city.kobe.lg.jp
cc : jpra_kobe_kaigohoken_system_pjt@tohmatu.co.jp
表題 : 【KK標準】認定事務委託RFI参加表明書送付（貴社名）

(2) 質問事項の受付

令和6年6月21日（金）午後5時まで

情報提供依頼書に係る質問に関しては、上記期限までに、様式4『質問票』に記入の上、下記質問事項送付先にメールで連絡をお願い致します。

送付先 : 有限責任監査法人トーマツ 鈴木・西野 宛
メールアドレス : new_kaigosys@office.city.kobe.lg.jp
cc : jpra_kobe_kaigohoken_system_pjt@tohmatu.co.jp
表題 : 【KK標準】認定事務委託質問送付（貴社名）

(3) 質問事項の回答

令和6年6月27日（木）午後5時までに随時回答

(4) 情報提供依頼回答書の提出期限

令和6年7月5日（金）午後5時まで

5 提出先

情報提供依頼回答書の一式を、以下事務局宛に電子メールにて提出してください。

送付先 : 有限責任監査法人トーマツ 鈴木・西野 宛
メールアドレス : new_kaigosys@office.city.kobe.lg.jp
cc : jpra_kobe_kaigohoken_system_pjt@tohmatu.co.jp
表題 : 【KK 標準】 認定事務委託回答送付 (貴社名)

6 注意事項

- (1) 電子メール等の通信事故については、本市はいかなる責任も負いません。
- (2) 情報提供依頼に対する貴社ご提案内容に対して、必要に応じて、ヒアリングや追加の資料提供を依頼させていただく場合があります。今回の見積依頼に伴って配付している資料には一部機密情報が含まれますので、取り扱いには十分に留意し、本見積依頼に関する作業以外には使用できないこととします。
- (3) 資料の作成及び提出に係る費用は貴社の負担となります。
- (4) ご提出いただいた情報・資料については、返却はいたしません。
- (5) 情報提供依頼は、事務処理に関する価格等各種情報を得ることを目的としており、契約意図や意味を持ちません。
- (6) ご提供いただいた情報については、本市組織内でコピー・配付をさせていただきます。なお、本依頼で提供いただいた情報は、有限責任監査法人トーマツに共有します。
- (7) 本依頼に関する質問及び回答については、任意のパスワードを設定のうえ提出してください。
- (8) 提供いただく資料について対応する言語は「日本語」及び日本国通貨のみとしてください。
- (9) ご提供いただいた情報に関して、調達仕様書作成の参考にさせていただく場合があります。
- (10) 提出された資料等に含まれる著作物の著作権は、提出者に帰属することとします。
- (11) 本招請でご提供いただいた資料については、「1 情報提供依頼概要」に示した目的の範囲内において本市にて利用します。また、提供いただいた資料は、神戸市情報公開条例第 10 条(2)イに該当するもの(公にしないとの条件で任意に提出があった情報で通例として公にしないこととされているもの)として非公開とし、提供事業者に無断で第三者に開示することはありません。ただし、本市が契約により守秘義務を課しているコンサルタントに開示することがあります。
- (12) 本招請により知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。
- (13) 不明な点は、「7 問い合わせ先」まで連絡すること。

7 問い合わせ先

以下事務局宛に電子メールにて連絡してください。

担当 : 有限責任監査法人トーマツ 鈴木・西野 宛
メールアドレス : new_kaigosys@office.city.kobe.lg.jp
cc : jpra_kobe_kaigohoken_system_pjt@tohmatu.co.jp
表題 : 【KK 標準】 認定事務委託問い合わせ (貴社名)

以上