府中市要介護認定業務委託

業 務 仕 様 書

令和8年10月

府中市　福祉保健部　介護保険課

目 次

1 委託業務の概要 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
(1) 背景及び目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
(2) アウトソーシングの基本的な考え方 ・・・・・・・・・・・・・・1
(3) 受託者に求めること ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
(4) 期待する効果 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
2 委託業務の内容 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
(1) 名称・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
(2) 委託期間・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
(3) 業務範囲・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
(4) 認定調査票作成および審査会運営システムの構築について ・・・3
(5) 要介護認定業務にかかる処理件数およびその他実績値 ・・・・・3
3 委託業務実施場所の要件 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4
(1) 設置場所及び執務スペース ・・・・・・・・・・・・・・・・・4
(2) 運営時間・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4
(3) 費用負担区分・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4
(4) 情報システムの利用環境 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・4
(5) 受託者による機器、物品等の持ち込みについて・・・・・・・・・5
(6) 郵便物等の受け取りと発送について・・・・・・・・・・・・・・6
(7) 推進体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6
4 委託業務遂行上の留意点 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6
(1) 情報セキュリティに関する考え方 ・・・・・・・・・・・・・・6
(2) 関係法令等の遵守・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
5 委託業務履行の検査 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
(1) 履行期日及び成果品・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
(2) 検査の方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
6 委託業務費の支払い ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8
7 要介護認定業務委託準備 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8
(1) 本格稼働までのスケジュール ・・・・・・・・・・・・・・・・8
(2) 要員の育成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8
(3) 業務移行の考え方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
8 委託業務の実施 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
(1) 業務内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
(2) 認定業務マニュアルの改定 ・・・・・・・・・・・・・・・・・10
(3) 要員の教育・研修 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
9 システム構築および運用について ・・・・・・・・・・・・・・・・10
(1) 認定調査票作成システム ・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
(2) 審査会運営システム ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11
(3) (1)および(2)の各システムに共通の仕様等 ・・・・・・・・・・11

10 新受託者への事務の引継ぎ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
(1) 概要・ねらい ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
(2) 実施期限等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
(3) その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
11 その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13

＜添付資料＞

別紙1　要介護認定業務詳細説明書
別紙2　府中市要介護認定業務事務処理見込み件数
別紙3　月間申請者数（日別申請者数）
別紙4　令和7年度審査会実施状況
別紙5　令和9年度～11年度審査会開催予定数
別紙6　主治医意見書情報連携仕様書
別紙7　認定情報連携仕様書
別紙8　特約条項一式

１ 委託業務の概要

⑴ 背景及び目的

少子高齢化が進む中、特に団塊の世代が全て後期高齢者となる２０２５年以降、介護保険事業関係の業務量が増加することが見込まれており、さらに、生産年齢人口の減少に伴い、適切な業務の維持が困難となることが予想されている。府中市（以下、「本市」という）においても、近年、高齢者人口や要介護認定者数が年々増加しており、それに伴い要介護・要支援に係る申請件数の増加が予想され、介護保険課での業務負担の増加が見込まれている。

そうした状況から、現在、介護保険課で行っている要介護認定業務について、申請受付から認定結果の通知までの業務の大部分をアウトソーシング化し、さらにＡＩやＲＰＡ、ＩＣＴ等を積極的に活用することで、効率的でより効果的な業務の遂行を図るものである。

また、要介護認定業務の運営にあたっては、個人情報の保護に十分留意したうえで、可能な限りの業務のアウトソーシングを行い、コスト縮減を図っていく。

⑵ アウトソーシングの基本的な考え方

要介護認定業務は、本市職員による管理業務部門と受託事業者による委託業務部門で構成され、管理業務部門と委託業務部門が協働し、効率・効果的かつ適正に運営していく。

ア 管理業務部門

管理業務部門は、本市職員により構成され、要介護認定業務全体の総括や設備の維持管理、委託業務部門の管理、制度運用指導、認定業務に係る出納事務、庁内各課との連絡調整を行う。

また、管理業務部門は、委託業務部門における業務遂行状況も含め、アウトソーシング業務の円滑かつ適正な実施の責任を有するものであり、次の業務を行う。

⑺ 被保険者や介護保険事業者からの問合せ及び委託業務部門から制度運用上の疑義にかかる報告があれば、対応を行う。

⑴ 委託業務部門において行う業務のなかで、難件と報告を受けた事案については、今後の取扱いについて対応を行う。

⑼ 要介護認定業務に係る出納事務を行う。

イ 委託業務部門

委託業務部門においては、本市が行う要介護認定に際し、その業務の一部を行うものである。

具体的には、管理業務部門と連携を図り、要介護認定業務における主治医意見書の依頼、認定調査票や主治医意見書の回収及び内容点検、認定審査会資料の作成、認定結果通知等発送といった業務を担い、認定結果通知に要する日数の短縮化を図る。

また、各業務システムへの入力作業等の業務を実施する。その際、管理業務部門等から依頼を受けた業務について、制度運営上の疑義が生じれば、速やかに管理業務部門に報告し、内容の確認を行う。

委託業務部門において行う業務のうち、難件と判断した事案については、速やかに管理業務部門に報告し、今後の取扱いについて協議の上確認を行う。

⑶ 受託者に求めること

ア　アウトソーシングにおける要介護認定の事務を適切かつ効率的に遂行することができるスキル・経歴・資格を持つ人材が提供できること。

イ　ＡＩやＲＰＡ、ＩＣＴ等最先端技術等を積極的に活用すること。

ウ　安定運営の観点から、繁忙時又は欠員補充に際して、介護保険制度を理解し、要介護認定業務がスムーズに行える人材を提供できること。

エ　包括的受託の観点から本業務の遂行体制・指揮命令系統を確保し、円滑な業務の実施が可能であること。

オ　本市の事務処理量を踏まえて、要介護認定業務の運営に必要十分な要員が安定的に確保できること。

カ　個人情報保護、機密保持、情報漏洩の防止等に対する安全対策を確実に行う体制・方法が確立されていること。

キ　アウトソーシング稼働後は、継続的に要員の業務スキルを維持・向上し、事務の効率性・利便性・正確性を確保すること。

ク　全ての委託業務の実施状況を適切に管理・把握し、受託者が主体的にサービス品質の向上を図ること。

⑷ 期待する効果

ア 柔軟性を備えた運用体制の確立

「８ 委託業務の実施」に記載のとおり、要介護認定業務の一部をアウトソーシング化することで、被保険者等からの申請書受け付けや介護認定審査会開催に必要な資料準備、認定結果通知等発送等の業務について、運用体制を固定することなく、業務量等の環境の変化に合わせた効率的な人材の配置が可能となる。

イ 認定審査の円滑な実施支援

委託業務部門が要介護認定の専門部署として業務に特化することにより、認定事務全体の効率化・高度化が図れ、要介護・要支援認定審査の円滑な実施を支援することが可能となる。また、積極的にICT等を導入することにより、円滑な審査会運営が可能となる。

ウ 期間の短縮

認定調査及び意見書作成依頼から、一次判定・二次判定を経て認定結果の通知まで、認定審査にかかる一連の事務作業の大部分をアウトソーシング化することで、委託業務部門の専門性が高まり、結果的に認定申請受付から結果通知までの期間の短縮が可能となる。

エ 安定した業務運用の維持

業務遂行に必要なスキルを有する人材を配置することで、専門性が確保され、安定した業務運用を維持できる。

オ 作業品質の確保

要介護認定業務について、受託者内でサービス品質の維持・向上を図るためのチェック体制を確立することにより、業務全体の作業品質が確保されるとともに、本市職員の作業負荷を軽減することが可能となる。

２ 委託業務の内容

⑴）名称

府中市要介護認定業務委託

⑵）委託期間

ア　契約期間 令和９年４月１日から令和１２年３月３１日まで
イ　実施期間 令和９年４月１日から令和１２年３月３１日まで

⑶）業務範囲

受託者が行うべき業務の範囲は以下に示すとおりである（ただし、各業務の詳細については「７ 要介護認定業務委託準備」以降を参照のこと）。

ア 要介護認定業務委託の準備

本市が予め準備する業務詳細説明書等の業務設計書の確認・修正、委託に向けた業務従事者等の要員育成、受託者によるシステム構築及び操作研修などがこれに該当する。

イ 要介護認定業務の実施

要介護認定にかかる一連の事務作業、関連システムへのデータ入力・処理、市職員への業務連絡、業務連絡の周知徹底などがこれに該当する。また、これらの業務遂行状況の把握・管理、必要情報の適正な管理、委託業務稼働後の継続的な要員育成、業務連絡の周知徹底などもこれに該当する。

ウ 新受託者への事務の引継ぎ

令和１２年３月の契約終了に伴う、令和１２年４月以降の新受託者への事務引継ぎを円滑に行うための「事務引継ぎ書」の作成などがこれに該当する。受託者は契約終了日までに本業務を本市が継続して遂行できるよう誠意を持って行うものとする。

⑷ 認定調査票作成および審査会運営システムの構築について

タブレット型端末の活用によるペーパーレス化および効率化を図るため、受託者は次の２つのシステム構築を提案すること。また、委託開始後は当該システムの運用をおこなうこと。なお、各システムの仕様詳細や、想定する利用方法については「９　システム構築および運用について」および別紙１「要介護認定業務詳細説明書」の各項目を参照のとこと。

ア　認定調査票作成システム
イ　審査会運営システム

⑸ 要介護認定業務にかかる処理件数およびその他実績値

本市における要介護認定業務の各種事務処理件数は、別紙２「府中市要介護認定業務事務処理見込み件数」を参照のこと。

また、月間申請者数(日別申請者数)、令和７年度審査会実施状況については別紙３、４を参照のこと。

3 委託業務実施の要件

(1) 設置場所及び執務スペース

住所　東京都府中市宮西町２丁目２４番地　　府中市役所　介護保険課執務室内
業務開始時の受注者の執務スペースは、執務室内の指定された場所とする。

(2) 運営時間

委託業務の運営日及び運営時間は、８時３０分から１７時１５分までの市役所開庁日とする。

受託者の作業時間は、原則としてこれと同様とするが、繁忙期や緊急対応時で、時間内の処理が不可能な時は、市と作業時間の延長を協議する。

(3) 費用負担区分

費用項目	委託者	受託者
労務費(福利厚生費、教育研修費、保険衛生費、交通費含む)		○
什器･備品等(事務関連備品、固定電話、その他)	○	
受託者の業務遂行上必要な備品等		○
受託者の業務遂行上必要な消耗備品等(事務用品等)		○
認定調査及び認定審査会で使用するタブレットの調達から設定･保守 (委託者の過失等によるものは要相談)		○
コピー用紙、プリンタトナー	○	
通信費(電話料金、郵便料)	○	
通信費(SIMカード)		○
情報システム関連機器【下記(4)参照】	○	
情報システム関連機器【下記(5)参照】		○

【備考】

※業務従事者用の椅子等、上記以外に受託者が独自に持ち込む物品については、本市と受託者で協議の上、契約時に定める。

※受託者は、機器等の使用には、常に善良なる使用を心がけること。

なお、使用する間に機器等に毀損破損等が発生した場合は、速やかに委託者に届出て、従事者に発生の責がある場合は、受託者は、迅速に現状に復すること。

※筆記用具等の消耗品については受託者が準備すること。

ただし、コピー用紙やプリンタトナーについては、本市が業務上必要と認める範囲内において支給する。

※文書等の保管場所は、介護保険課執務室内の設備を使用する。

(4) 情報システムの利用環境

アウトソーシング業務にて利用する業務システムや機器は、下表のとおりとし、委託期間中貸与する。（庁舎外への持ち出しは原則不可とする。）

提供する機器等	利用状況等

基幹系システム	端末	6台
	プリンタ	2台
	スキャナー	3台
	複合機	1台
インターネット接続端末	端末	1台
介護認定ソフト	端末（基幹系端末に組み込まれています）	1台

また、上記の業務システムや機器を利用する際の環境は、下表のとおりとする。

提供する環境等	利用状況等
ユーザーID	各システムについて、利用者1人につき1つのIDを付与する。
使用アプリケーション	Microsoft Excel、Word、Teams、Outlook、OneDrive
インターネット	本市環境からの閲覧は可とする。
電磁的記録媒体の利用	貸与端末（インターネット接続端末）に市が貸与する媒体を接続のうえ、ファイル無害化システムを経由して、基幹系システム端末とデータ授受を行う。

(5) 受託者による機器、物品等の持ち込みについて

上記の本市より貸与する物品、環境のほか、受託者の管理業務等で業務遂行上必要な場合において、以下の条件により設置スペースや光熱費等を考慮に入れ、必要最低限の物品およびパソコン等の機器を持ち込むことを可とするが、本市のネットワークへの接続および本市のインターネット回線の利用は不可とする。持ち込む場合における詳細事項については、本市と受託者で協議の上、契約時に定める。

1) 受託者による機器、物品等の持ち込み・撤去に際しては、対象物品等について、事前に書面にて本市に報告し、本市の許可を得ること。
2) 必要な物品、機器は受託者が用意すること。
3) パソコン等の端末については、十分なセキュリティ対策を実施すること。
4) ソフトウェアを購入するときは、連絡先、更新情報等が明確なソフトウェアを選択しなければならず、無償のソフトウェアの使用は原則として禁止する。

ただし、本市が安全性を確認した上で業務上必要であると認める場合は、この限りでない。

5) インターネットとの定期接続を必要とするソフトウェアを本市の貸与端末にインストールすることは不可とする。
6) 電磁的記録媒体の持ち込みは原則不可とする。
7) 持ち込んだ物品、機器の管理を徹底すること。本市は一切の責任は負わない。
8) 持ち込んだ物品、機器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。
9) 上記システムが稼働している本市ネットワークへの接続を行わないこと。
10) 庁内配管等の利用はできない。
11) 委託期間終了後における持ち込み物品の撤去にかかる費用は、受託者が負担すること。

(6) 郵便物等の受け取りと発送について

郵便物等の具体的な集配方法については、契約時に定める。

(7) 推進体制

「２－（３）業務の範囲」に示す業務を遂行するうえで、以下のとおり「総括責任者」、「業務従事者」という２パターンの役割を設置するとともに、業務繁忙や重大なトラブル発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるようそれぞれにおいて十分な要員を確保すること。

【役割定義】

役割	主な業務内容･要件	資格要件･業務経験
総括責任者	本業務の現場総括責任者として、業務全体の進行管理を行う。 業務の繁閑に合わせて必要な業務従事者を配置するとともに、委託期間中に新たに採用した場合の要員育成･スキルレベルチェックといった要員管理を行う。 また、月次業務実績報告書等、受託者が作成した資料の品質管理を行い、本市に提出する。 さらに、業務遂行上想定されるリスク管理と対策を行う。 要介護認定業務責任者として、本市担当者との調整･協議を行う。 また、個々の作業のスケジュール管理を行うとともに、月次業務実績報告書等の内容を確認し、業務従事者への的確な作業指示を行う。必要に応じ業務従事者の教育･育成を行う。	本委託業務の現場責任者として問題なく管理･監督できること。
業務従事者	総括責任者の指示やマニュアル等により、要介護認定にかかる各種事務処理、必要データの入力等の業務や業務実績報告書の作成を行う。 作成した資料は、総括責任者に提出し、承認を得る。 業務内容に応じて複数の班体制を取る場合には、班ごとに業務リーダーを配置し、各班の作業スケジュール管理や作業進捗管理を行うこと。	審査会資料や月次業務実績報告書等に必要なOA ソフトウェアを問題なく操作できること。

4 委託業務遂行上の留意点

(1) 情報セキュリティに関する考え方

本業務の性質を鑑み、受託者は以下の考え方を十分踏まえて業務を遂行するものと

する。

ア 個人情報の保護

電子データや帳票類をはじめ、相談対応等により知りえた申請者の個人情報については、情報の漏えい、滅失、き損等の防止、その他個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。

イ 情報漏洩の防止

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知りえた情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

ウ 入退室管理の徹底

本業務の実施にあたっては、執務室への入退室を許可された者のみに制限し、本市の定める管理ルールに従って入退室管理を行わなければならない。また、業務従事者については、作業者の名簿を本市へ提出するとともに、執務室に入室する際には、身分証明書等を携帯すること。

エ その他情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施にあたっては、本市の定める「府中市個人情報の保護に関する法律施工条例（令和４年１２月２２日　条例第２３号）」、「府中市個人情報の保護に関する法律等施行細則（令和５年２月２８日　規則第３号）」、「府中市情報セキュリティポリシー（平成１５年７月３０日策定）」、その他情報の保護に関連する各種規程等については本市職員と同様に遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の機密の保持に留意すること。

(2) 関係法令等の遵守

受託者は、法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。なお、本業務に関係する主な法令は以下のとおりである。

法令
介護保険法(平成9年法律第123号) 個人情報の保護に関する法律(平成15年5月30日法律第57号) 行政手続き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) その他、本委託業務を遂行するにあたり国および国の関係団体等が定めている事項

5 委託業務履行の検査

(1) 履行期日及び成果品

各業務（「２－（３）業務範囲」を参照のこと）の履行期日や履行状況を確認できる成果品等については以下のとおりとする。

業務	履行期日	成果品
認定事務の実施	毎月末	月次業務実績報告書
	毎年3月末	年度業務実績報告書
新受託者への事務の引継ぎ	令和12年3月末	業務引継ぎ書

(2) 検査の方法

各業務の履行状況については、成果品（「５－（１）履行期日及び成果品」を参照

のこと）の内容を確認することにより検査を行う。また、主な検査項目は以下のとおりとする。なお、成果品の内容だけでは履行状況を確認しづらい場合は、別の手法により検査を行うものとする。

検査対象 （成果品）	主な記載項目	主な検査項目
業務実績報告書	処理日 処理件数 処理内容 問題点 改善内容	● 処理内容や処理件数等が明確にされているか ● 相談内容や相談件数等が明確にされているか ● 業務遂行上の問題点等が明確にされているか ● 本市との調整事項などが明確にされているか ● 業務を効率的に遂行できるような提案ができているか
業務引継ぎ書	処理状況 今後の作業 特記事項	● 各作業の処理状況が明確に記載されているか ● 特に処理中の案件については、「どのような状況」で「次にどのような処理をしないといけない」のか等を具体的に記載できているか ● その他次の受託者が業務を遂行するうえで気をつけるべきことが明確に記載されているか

6 委託業務費の支払い

委託業務費については、本市が受託者から月単位での業務遂行状況や完了状況等の報告を受けた後に、本市が必要な検査（「５－（２）検査の方法」を参照のこと）を行ったうえで当該検査を合格した場合において、受託者からの請求を受けた日から３０日以内に支払うものとする。

7 要介護認定業務委託準備

(1) 本格稼働までのスケジュール

本業務の本格稼働までのスケジュールは、概ね以下のとおりとする。

令和９年　２月上旬　　委託業者決定
令和９年　４月１日　　本格稼働

(2) 要員の育成

ア 概要・ねらい

本業務を効率的に運営するために、要介護認定それぞれの事務に対して必要とされる要員を適正に確保するとともに、必要な研修等を実施するなどにより一定の業務スキルを持った要員を育成する。

以下の内容について主に実地研修として行う。

(ｱ) 全体説明

・作業スペースにおいて、総括責任者等の管理者に対し、本事業の全体説明会を実施し、業務遂行上の留意点等の説明と市庁舎内施設案内を行う。

(ｲ) 要介護認定業務研修

・市庁舎において、総括責任者等の管理者、及び、要介護認定事務を担当する業

務従事者に対し、本市職員が要介護認定に係る各種事務内容についての実地研修を行う。

⑺ 基幹系システム及び認定ソフト等の端末操作研修

・市庁舎において、総括責任者等の管理者、及び、要介護認定業務を担当する業務従事者に対して、基幹系システム及び認定ソフト等の操作研修を実施する。

イ 実施期限等

令和９年４月の本業務開始までに必要な要員の確保及び育成を行うこと。

⑶ 業務移行の考え方

令和９年４月１日受け付け分から、委託業務部門による要介護認定事務を行う。また、令和９年４月１日時点において、認定処理中の申請案件についても、委託業務部門にて認定処理を行う。

８ 委託業務の実施

⑴ 業務内容

ア 概要･ねらい

要介護認定にかかる各種事務処理、必要データの入力など効率的に認定事務を実施する。

イ 要介護認定事務

本業務における要介護認定事務の業務概要は以下のとおりとする。なお、要介護認定業務の内容は、別紙１「要介護認定業務詳細説明書」を参照のこと。

⑺ 主治医意見書の依頼・受理・点検・督促に関する業務

・医療機関へ送付する主治医意見書作成依頼書及び同封物の印刷、確認、発送

・令和９年１０月の介護情報基盤連携開始以降は、基盤経由で電子的に送信された主治医意見書情報の基幹システムへの受理も行うこと。

⑴ 認定調査票の受理・点検・督促に関する業務

・認定調査の効率化を図り、かつ、調査員の負担を軽減するシステムを導入すること。

・タブレットの保守・点検を定期的に行い、ＳＩＭカードの発行契約および毎月の通信料負担・支払事務を行うこと。

・市内事業所所属者向けの認定調査員研修開催時に資料作成及び説明を行うこと。

⑼ 認定審査会資料作成に関する業務

・審査会資料の内容照合

・マスキング作業：主治医意見書・認定調査票のマスキング処理

・出力業務：一次判定結果を基に審査会資料を出力

・審査会資料作成：合議体ごとに審査会資料を作成

⑵ 審査会運営に関する業務

・タブレット活用によるＷｅｂ会議システムを導入し、紙の使用量の削減及び介護認定審査会委員への認定審査会資料の受け渡しをデータ化することで作業の効率化を進めること。

・タブレットの保守・点検を定期的に行い、ＳＩＭカードの発行契約および毎月の通信料負担・支払事務を行うこと。

・本市における審査会開催予定数は、別紙５「令和９年度～１２年度審査会開催予定数」を参照のこと。

(ｵ) 認定結果通知に関する業務

(ｶ) 介護情報基盤への情報連携業務

・令和９年１０月の介護情報基盤連携開始以降、基幹系システムから抽出した要介護認定情報及び申請進捗情報を介護情報基盤へ日次で連携すること。

ウ 実施期限等

日々の作業実績を基に、「月次作業実績報告書」を月末に、「年度業務実績報告書」を毎年３月末に作成し、本市へ報告すること。

なお、各業務の実施期限等は業務ごとに異なるため、業務詳細説明などで確認すること。

エ 書類の引継ぎについて

委託事務従事者が作成した書類を、本市に引継ぐ必要がある場合および本市が作成した書類を、委託事務従事者に引継ぐ必要がある場合には、当該書類を鍵付きキャビネット内の専用スペースに置くものとする。この際、当該書類を置いたことを明らかにするため、発声による処理完了通知を行うことがある。

オ 定例会

委託業務実施に関する打合せ・調整・報告等のために、定例会を開催するものとする。定例会は原則として月に１回開催し、定例会の開催日時は双方協議のうえ、決定する。なお、業務上必要がある場合には、臨時定例会を開催することができる。

(2) 認定業務マニュアルの改定

ア 概要･ねらい

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が生じないよう、「認定業務マニュアル」を改訂する。「認定業務マニュアル」の改定に際しては、その内容について定期的に本市へのレビューを行い、本市の承認を得ること。

イ 実施期限等

「認定業務マニュアル」については、随時、内容の改変を行い、本市より依頼があった場合、改訂版を本市へ提示すること。

(3) 要員の教育･研修

本業務の運営に必要な要員の業務スキルならびに、個人情報保護等の安全対策を維持・向上するために、受託者において定期的に社内研修を実施し、社員の質と業務遂行能力の向上を図ること。

９ システム構築および運用について

(1) 認定調査票作成システム

ア システムの仕様

1） 調査員がタブレット型端末上で認定調査票の作成を行うことができ、市が指定したデータ形式で出力できること。

2） 調査の効率化を図り、調査員および調査票点検者の負担を軽減できる機能を備えていること。（特記事項テンプレート、警告コードのチェック機能等）

※以下は必須の仕様ではないが、搭載要望の出ている機能。

・画面拡大（ピンチアウト）機能
・誤変換等のチェック（文章校正）機能
・訪問先までの地図機能
・音声入力機能
・手書きメモ入力機能
・麻痺、拘縮の状態がイラスト内に描ける機能
・調査時聞き取り内容の文字起こし機能
・各群を超えた特記事項連結機能
・画面に質問内容が出て、それをチェックしていくと特記事項が自動作成される機能
・前項の作成方法と通常の作成方法が選択できる機能

3） 基幹系システムおよび認定ソフトに取込みが必要な各項目については、各システムに準拠したレイアウトのＣＳＶ形式で出力されること。

4） 特記事項および概況調査ページについては、現行の様式に沿ってＰＤＦ形式（１ファイル１ページ）で出力されること。

5） 出力データのファイル名については、基幹系システムの申請者情報と紐づくよう、「被保険者番号、様式種別」の名称で提供すること。

（例）00000000101.pdf（0000000001が被保険者番号、01が様式種別）

※様式種別とは、概況調査、基本調査、特記事項が判断できるもの。

6） 調査ごとの進捗ステータス（「未完了」「作成済」等）がシステム上で分かること。また、ステータスごとに検索やソートができること。

イ タブレット型端末の調達、設定、保守等

1） 予備機を含む７０台以上のタブレット型端末を調達すること。

2） タブレット型端末は現行端末と同程度の重量もしくはより軽量とし、ＬＴＥモデルであること。また、調査の実施および調査票の作成がしやすい端末を調達すること。

3） 庁舎執務室内においてＬＴＥ通信が不安定となる場合、モバイルルータの設置等で安定した通信環境を確保すること。また、その設置に係る通信費を含む諸経費は受託者が負担すること。

4） システムユーザーアカウント（ライセンス）は７０名以上とすること。

(2) 審査会運営システム

ア システムの仕様

1)　審査会委員および市職員がタブレット型端末上で審査会資料等のデータを閲覧できるシステムとすること。
2)　必要に応じてページの差替えや追加が随時おこなえること。
3)　審査会資料には手書き等でメモを書き込むことができ、保存できること。また、資料への書き込み内容は審査会参加者全体への同期の要否が選択できること。
4)　審査会開催時には、資料を表示しながら各委員および市職員が互いの顔を見て会話ができるＷｅｂ会議システムとすること。
5)　データは審査会終了後に完全消去され、復元できないようにすること。
6)　審査会資料の他、各委員への事務連絡の送付や、アンケートの実施およびその回収についても本システム上で行えるようにすること。
7)　各委員が本システム上で審査対象者ごとに二次判定を選択し、選択理由の自由記述がおこなえること。また、その入力結果をデータ出力できること。
※以下は必須の仕様ではないが、搭載要望の出ている機能。
・二次判定に係る項目設定時に、デフォルトの回答項目（「変更なし」等）を選択できること。
・二次判定の入力結果について、入力終了後に希望者に確認メールが送信されること。
8)　Ｗｅｂ会議システムは最大２４名の同時接続が可能なこと。

イ　タブレット型端末の調達、設定、保守等

1)　予備機を含む６９台以上のタブレット型端末を調達すること。
2)　タブレット型端末の画面サイズは１２インチ以上とすること。

(3)　(1)および(2)の各システムに共通の仕様等

ア　システムの仕様

1)　クラウドシステムを利用する場合のデータセンターは、以下の要求を満たしていること。
ａ　１日１８時間以上、３６５日の運用・利用を実現すること。また、データセンターは、日本の法令の範囲内で運用できる場所とする。
ｂ　サーバーへの不正アクセス、情報漏えい及びウイルス感染等に対するセキュリティ対策が行われていること。
ｃ　クラウド型サーバーの利用規約等がある場合は 、必ず提出すること。なお、規約等との矛盾が発生した場合は、本仕様が優先する。
2)　データのバックアップ体制があること。
3)　システム権限が管理者や利用者ごとに適切に設定されており、管理者以外が容易に改ざん等できないこと。
4)　システム利用履歴のログが保持されていること。
5)　データの複製や複写、他システムへの移転ができないこと。
6)　アクセスが集中した場合でもレスポンスに影響が出ない安定した運用ができるよう、負荷対策がとられていること。

7)　通信経路が暗号化されており、ネットワークの監視制御体制があること。
8)　市の貸与する端末にソフトウェアをインストールしてシステムを運用する必要がある場合、「３（５）受託者による機器、物品等の持ち込みについて」に記載の要件を順守すること。

イ　タブレット型端末の調達、設定、保守等

1)　データ通信に係るＳＩＭカードの発行契約は受託者が行うこと。
2)　ＳＩＭカードの通信費の支払いは受託者が行うこと。なお、データ通信量については、別紙２「府中市要介護認定業務事務見込み件数」を参照のこと。
3)　令和９年４月１日からシステムの利用を開始できるように、システム導入、初期設定およびタブレット型端末への設定やシステム通信環境の整備、動作確認及びその他テストを完了しておくこと。
4)　タブレット型端末の故障等に対して、修理および代替機器の調達等の対応を迅速に行うこと。
5)　システム障害発生などの緊急時に、連絡対応等が可能な体制とし、システムの使用ができなくなった際に代替手段を提示すること。
6)　不正アクセス、情報漏えい及びウイルス感染等に対するセキュリティ対策が行われていること。

ウ　システム使用者への操作研修

タブレットを使用する調査員、審査会委員および市職員全員が必ず１回以上研修を受講できるように対応し、必要に応じて複数回操作研修を実施すること。また、操作研修後の問い合わせについても、適宜対応すること。研修資料等は必要部数を受託者が用意するものとする。

１０　新受託者への事務の引継ぎ

(1) 概要・ねらい

令和１２年３月の契約終了時に受託者が処理途中である事務の種類やその状態等を明確にし、令和１２年４月以降の新受託者が速やかに業務を遂行できるよう「業務引継ぎ書」を作成のうえ、新受託者へ業務の引継ぎを行う。データの移行に係る費用は本委託料に含まれる。

(2) 実施期限等

処理途中である業務の処理状況や注意事項等について「業務引継ぎ書」で契約終了日までに本市へ報告し、新受託者へ業務の引継ぎを行うこと。

(3) その他

引継ぎには業務に詳しい者が関わること。ただし、その際の人件費単価は本業務の水準であること。

引継ぎに必要な経費は本業務の見積もりに含めることとし、実際に引継ぐ際に本市と協議すること。

１１　その他

本仕様書に基づく契約に関しては、履行期間終了前に協議を行い、本市が求めるプロジェクト終結に関する事項（既存データの移行や消去及びデータ廃棄証明書の発行、その他契約終了時における終結作業、データ復元不能処理、統計データ CSV 提供等）に対応すること。

業務の実施に伴う必要な費用は、本仕様書に明記のないものであっても、原則として受託者の負担とする。

受託者は、本仕様書に記載されていない不明事項については、事前に本市の担当者と打合せを実施し、本市の了解を得たうえで業務を行わなければならない。