

神戸市介護保険住宅改修・福祉用具事務センター
運營業務委託仕様書

令和7年3月

神戸市福祉局介護保険課

目次

1. 概要	1
1.1. 委託業務名称	1
1.2. 背景、目的	1
1.3. 基本的な考え方	1
1.4. 受託事業者を求めること	1
1.5. 委託業務の概要	2
2. 業務計画	3
3. 実施体制	3
4. 委託料及び支払	3
5. 業務内容	4
5.1. 準備業務	4
5.2. 運営業務	4
6. 業務全般に関する留意点	4
6.1. 役割分担	4
6.2. 業務の引継	5
7. 成果物	5
8. 品質管理項目、要求水準	5
9. その他	6
9.1. 守秘義務、セキュリティポリシー	6
9.2. 再委託	6
9.3. 留意事項	6

別紙

- 別紙 1 介護保険住宅改修・福祉用具事務の業務概要及び業務量
- 別紙 2 業務フロー
- 別紙 3 レイアウト図
- 別紙 4 什器・備品一覧
- 別紙 5-1 情報セキュリティポリシー（基本方針）
- 別紙 5-2 情報セキュリティポリシー（対策基準）
- 別紙 6 情報セキュリティ遵守特記事項
- 別紙 7_1 介護保険住宅改修・福祉用具事務センター運営業務 S L A
- 別紙 7_2 S L A 評価項目の詳細

1. 概要

1.1. 委託業務名称

神戸市介護保険住宅改修・福祉用具事務センター運営業務

1.2. 背景、目的

事務委託の対象業務は、以下の住宅改修費支給関連事務及び福祉用具購入費支給関連事務に係る業務（以下「本業務」という）である。

(1) 住宅改修費支給関連事務

心身の機能が低下し、日常生活を営むのに支障がある要介護者等に対して、日常生活上の便宜を図り、自立した生活を支援するため、手すりの取付け・段差の解消などの住宅改修に係る費用を給付する事務。

(2) 福祉用具購入費支給関連事務

日常生活上の便宜を図り、自立した生活を支援するために福祉用具が必要になった時、貸与になじまない入浴や排せつに用いる特定福祉用具の購入にかかる費用を給付する事務。

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担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。

1.3. 基本的な考え方

次のような考え方で住宅改修・福祉用具事務センターを運営する。

(1) 市民の利便性向上

受託事業者による専門的な知見により、利用者の状態に応じた適正な利用が可能になる。

(2) 利用者が使いやすい仕組み

電話および対面での相談窓口を設け、丁寧な案内、質問への対応を行う。

(3) 個人情報の保護

給付管理にかかる個人情報を適切に取扱い、市民の個人情報を守り、給付管理事務に対する信頼を高める。

(4) 効率的行政運営

給付管理にかかる事務手続きを集約化することにより、行政運営の効率化を図る。

(5) 職員の負担軽減

定期的な事務処理が求められる事務を委託し、職員の負担を軽減する。

(6) 安定・確実な事務執行

受託事業者にて専門家を配置することで、不適切又は不要な利用を排除し、給付を適正化することで過不足のないサービスを適切に提供する。

1.4. 受託事業者を求めること

本業務の受託にあたり、受託事業者が有する住宅改修・福祉用具事務に係る知識、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、住宅改修・福祉用具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。

1.5. 委託業務の概要

(1) 業務の実施主体

神戸市

(2) 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9月30日まで
- ② 運營業務 令和7年10月1日から令和12年12月31日(63か月)まで

(3) 委託業務の範囲

本業務の委託範囲は「別紙 1_介護保険住宅改修・福祉用具事務の業務概要及び業務量」及び「別紙 2_業務フロー」にて記載する。ただし、契約締結後に受付件数の増減と、1.5.(4)の「※運用開始に向けた準備」による業務の追加がある。

(4) 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7年9月から運用開始に向けて試行的に業務を行い、令和7年10月1日に本委託業務を開始する。

※運用開始に向けた準備

- ・令和7年7月～令和7年8月末(予定)

神戸市が指定する区役所(2区を想定)に、責任者・業務リーダー等を派遣し、事務処理等の実務を習得のうえで、「5.1 準備業務」を対応すること。なお、神戸市が指定する区役所への派遣に係る交通費は、受注者にて負担すること。

1.5.(6)に基づき、受注者による設備・備品等の持込み作業を行うこと。

(5) 履行場所、履行日、履行時間

① 履行場所

〒650-0021 兵庫県神戸市中央区三宮町2丁目11-1

センタープラザ西館

510-3号室 81.15 m²

506号室 75.58 m²

519号室 31.14 m²

② 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分までとすること。

(6) 設備・備品

① 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「別紙 4_什器・備品一覧」のとおりである。記載以外のものについては「別紙 3_レイアウト図」を参照の上、受託事業者にて調達すること。

なお、本市において、本市から貸与する設備・備品にかかる電話回線、ネットワーク及び内装等の工事と、本市から貸与する設備・備品の設置は、令和7年8月末までに行う想定である。

② 設備・備品の持ち込み

受注者による設備・備品等の持ち込み、撤去に際しては、必要最低限としたうえで、事前に書面にて本市に報告し、本市の許可を得ること。

- ・受注者による設備・備品の持ち込みは、令和7年7月以降(8月末まで)に行うこと。

- ・持ち込んだ設備、備品の管理を徹底すること、本市は一切の責任を負わないこと
- ・持ち込んだ設備、備品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
- ・インターネット回線、電話回線の独自契約については、本市の許可を得ること
- ・受注者内の事務連絡等は受注者の携帯電話で行うこと
- ・持ち込んだ設備、備品を本市のネットワークと接続しないこと
- ・委託期間終了後における持ち込んだ備品の撤去に関する費用は受注者が負担すること
- ・持ち込んだパソコン等の機器に、業務で使用するデータの取込みは手入力等の手段を問わず一切行わないこと
- ・情報セキュリティ対策及び障害対策については、受注者の提案をもとに本市と十分に協議のうえでルール化し、遵守すること。

③その他

その他、設備・備品に関して、下記に配慮すること。

- ・持込みや設置に係る作業はできるだけ省力化し、短時間で作業を終えること
- ・障害や事故が発生した場合においても、業務に影響がないようにすること
- ・契約終了時には、貸与を受けた一切の設備・備品を遅滞なく本市に返還すること

2. 業務計画

(1) 業務計画の策定

本仕様書に基づき、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. 5. (4)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（案）

(2) 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

委託業務の実施にあたって、以下の事項を遵守すること。

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、以下の要件を満たしたうえ、業務の繁閑に応じて、業務遂行に必要な人員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。

- ・責任者・業務リーダー(貴社正規従業員かつ関連業務実務経験者であること)
- ・給付適正化対応の専門職員

4. 委託料及び支払

- (1) 委託料は本仕様書に定める業務内容を履行するために必要な「準備費用」と「運営費用（63ヶ月分）」とする。
- (2) 各年度の委託料支払い額・時期については本市と受託事業者で協議の上、契約時に定める。

また、委託料の支払いは、受託事業者から業務完了の報告、成果物の提出を受けた後に必要な検査を行った上で、受託事業者からの請求に基づき行う。

5. 業務内容

5.1. 準備業務

(1) 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、本仕様書、「別紙 1_介護保険住宅改修・福祉用具事務の業務概要及び業務量」及び本市が提供する各種資料等を参考に、上記 1.5.(4)に記載するスケジュールに沿って、本市職員（本庁の業務所管課職員）と協議しながら、業務マニュアル及びFAQを作成すること。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。

また、上記の業務マニュアル及びFAQを作成する際は、各区役所における業務運用上の差異が存在するため、準備期間において区役所間の判断基準等を調整した上で作成すること。

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。

(2) センター開設準備

令和7年10月1日からの運用開始に向け、センター運営に必要な環境構築を行うこと。

業務計画において提出した事務センターのレイアウト図、及び受託事業者が準備する什器・備品の搬入の時期については、1.5.(6)に基づき行うこと。

5.2. 運営業務

各対象業務内容については、「別紙 1_介護保険住宅改修・福祉用具事務の業務概要及び業務量」の処理内容および5.1 準備業務で決めた内容を参照すること。

6. 業務全般に関する留意点

6.1. 役割分担

業務分類		役割分担	
		受託事業者	本市
準備業務		・業務計画の策定 ・業務マニュアル・FAQ作成 ・センター運営に必要な環境構築（レイアウトの調整、什器・備品の調達等を含む）	・マニュアル等の作成に必要な情報（各種資料）の提供 ・作成内容の確認、承認
運営業務	電子・郵送申請受付及び処理業務	・申請・届出の受付 ・申請・届出内容の入力 ・処理依頼、書類を所管課・区役所へ送付 ・交付物の作成、発送準備	・手続き処理、審査 ・交付物の発送 ・書類管理

	運営業務	・対応状況、対応件数、対応内容の管理、品質管理 ・業務マニュアル・FAQ 見直し ・業務従事者の教育 ・問合せ対応 ・イレギュラー案件、クレームの一次対応	・業務マニュアル・FAQ 見直し内容の確認、承認 ・イレギュラー案件、クレームの二次対応 ・施設使用料、電気、通話、郵送費用の負担等、施設管理の維持に係る対応
--	------	---	---

6.2. 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、本市が介護保険住宅改修・福祉用具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、当該運営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。

7. 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。

(1) 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)：令和 7 年 8 月末までを想定

(2) 運営業務

- ・業務報告書：月次を想定
- ・業務マニュアル、FAQ：毎改定時

8. 品質管理項目、要求水準

本業務は、市民サービスに直結するものであり、仕様書に記載の業務を行うだけでなく、契約当初から遅滞なく品質の高い業務の履行が求められる。

このことから、あらかじめ減額条件も含んだ S L A（Service Level Agreement）を定義する。

契約当初の水準は「別紙 7_1 介護保険住宅改修・福祉用具事務センター運営業務 S L A」及び「別紙 7_2 S L A 評価項目の詳細」に定めるとおりとする。本調達に応札した時点で、契約当初の S L A 条件には合意したものとみなし、この水準を契約期間中保持することとする。

なお、この S L A は仕様の一部ではなく、委託契約約款第 13 条（契約不適合責任）において、品質に関して契約の内容に適合しないときの甲から乙に対する代金の減額の請求条件や同 26 条（甲の解除権）における契約解除となる条件をあらかじめ定めておくものである。

したがって、S L A に定める項目に不適合が発生した場合には、上記約款の規定にある甲から乙に対する不適合の旨の通知は、常になされているものとみなす。

業務の性質上、被保険者等の相手方が存在する業務であり、粗雑な業務履行や業務遅延が常態化することは防止しなければならず、その手段として S L A を定義するものである。

なお、上記のとおり S L A は仕様の一部ではないことから、契約期間中、甲乙の協議・合意を経て、項目の追加を行うことができるものとする。

また、S L A に定義のない事項について業務の不適合が発生した場合は、委託契約約款の規定によるものとする。

9. その他

9.1. 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) 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。

9.2. 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。
- (3) 上記 8. (2) 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。

9.3. 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。

本契約に係る令和 7 年度神戸市一般会計予算が成立しない場合は、この入札に基づく契約は締結しないことがある。