介護保険認定調査業務ＳＬＡ

令和８年３月

神戸市福祉局介護保険課

目次

1　ＳＬＡの目的 - 1 -
2　設定値の考え方 - 1 -
3　ＳＬＡ対象期間 - 1 -
4　業務水準の評価 - 1 -
5　評価項目と未達成の場合に加算する点数 - 2 -
6　評価項目の報告 - 3 -
7　評価項目未達成時の措置 - 3 -
(1)　改善計画書の作成 - 3 -
(2)　委託料の減額の対応 - 3 -
(3)　契約解除の対応 - 3 -
8　契約解除の対応を行うための評価点数について - 3 -
(1)　基本的な考え方 - 3 -
(2)　評価期間と加算対象 - 3 -
(3)　加算点の取扱い - 4 -
(4)　加算点による契約解除等の措置 - 4 -
(5)　月次評価と半期毎評価について - 4 -
9　その他 - 4 -
10　添付文書 - 5 -

1　ＳＬＡの目的

SLA は、介護保険認定調査業務の品質を確保するために神戸市（以下「甲」という。）と受注者（以下「乙」という。）が合意するものである。

本書において、業務の内容を規定する指標、遵守すべき指標の設定値、指標の測定方法並びに測定結果の報告等について定める。

介護保険認定調査業務は、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成果物を納品することが求められる。明確に契約解除を検討する要件を示すことで、常にこれらを意識して業務を実施できるように定めるものである。

2　設定値の考え方

SLAの評価はSLA設定項目ごとに数値化する等具体的な値を設定し、客観性を確保する必要がある。本業務においては、SLAの評価を行うための「評価項目」「評価基準」を定義する。

評価項目	乙が業務を実施するうえで評価基準に定める値を下回った場合、市民サービスの低下に繋がり、業務の適正度が著しく低下すると考える項目。
評価基準	経常業務において乙が保証するべき内容であり、この値を下回ると是正措置が必要となる。

3　ＳＬＡ対象期間

令和 9 年 4 月 1 日から令和 12 年 3 月 31 日までとする。

（契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日の準備期間はＳＬＡ対象期間に含めない。）

4　業務水準の評価

定めた水準を毎月測定して評価し、結果を半年に 1 回取りまとめる。その結果を基に、総合的に評価する。

5　評価項目と未達成の場合に加算する点数

番号	評価項目	評価基準	測定者		未達成加算点数
			甲	乙	
1	認定調査依頼書受理から初回の日程調整の連絡までに要した期間	3開庁日を超えたものが5件/月以内		○	1
2	認定調査依頼書受理から調査実施日までに要した期間	14日以内が75%		○	1
3	調査日から調査票提出日までに要した期間	5日以内が95%		○	1
4	甲が直接、又は認定事務センター経由で受けた乙の苦情や事故の件数	5件/月以内	○		2
5	審査会資料のうち、調査票について、区事務局や審査会委員からの問い合わせにより修正が発生した件数	5件/月	○		2
6	【3月のみ評価】 研修で必要な5分野のうち実施・報告しなかった分野数	1分野でも発生した場合	○		3
7	乙による SLA 評価項目が未提出	乙が測定する上記評価項目（2・3）のいずれかが提出されなかった場合	○		8
8	乙による SLA 評価項目の改ざん、もしくは苦情・事故の隠ぺい	1件でも発生した場合	○		１０

6　評価項目の報告

上記の評価項目の表のとおり、乙が測定者となっている項目は(6 以外)毎月集計し、甲へ報告すること。甲が測定者となっている項目は、毎月甲から乙に結果を伝達する。

甲は評価項目全てを取りまとめる。

7　評価項目未達成時の措置

(1)　改善計画書の作成

乙は、月毎の評価項目集計において設定値に満たない項目が発生した場合、改善計画を作成し甲に提出すること。またその計画に基づいて改善を実施すること。

(2)　委託料の減額の対応

乙の責に帰すべき事由により、設定値が達成されず、大幅な履行遅延や処理誤り等により市職員が対応せざるをえない事態が発生した場合などは、乙は適切に業務を行っていないものとみなす。

この場合、市職員による対応費を委託料から減額する場合がある。

(3)　契約解除の対応

乙の責に帰すべき事由により、設定値が達成されず、改善が行われなかった場合、あるいは改善が行われる見込みがない場合には、業務履行内容が極めて粗雑で、乙は適切に業務を行っていないものとみなす。

この場合、委託契約約款第 26 条（甲の解除権）(1)の規定に基づき、契約を解除する場合がある。

甲の判断により契約解除に至らなかった場合においても、業務責任者はこの状況を速やかに是正するための改善策を講じること。

8　契約解除の対応を行うための評価点数について

(1)　基本的な考え方

評価項目集計において設定値に満たない項目が発生した場合、未達成の度合いを点数化し、加算していく。

加算した点数が一定の基準を超えた場合は、品質水準を満たしていないと判断し、甲は契約解除または委託料の減額の検討を行う。

(2)　評価期間と加算対象

評価のタイミングは半期毎とし、各年 9 月末・3 月末の時点（以下、「評価月」という。）で未達成の項目がある場合は、各項目の点数を全て加算する。

評価月以外の月次報告は、直接的にＳＬＡによる契約解除または委託料の減額の

対応には使用しないが、業務改善を行うための評価として実施するものとする。

なお、改善計画に基づく改善期間については、改善計画の対象としている内容に対する新たな加算はしない。

ただし、改善計画どおりに改善できなかった場合は、改善計画期間について遡って加算する。

(3)　加算点の取扱い

評価月における設定値ごとの加算点を集計する。

なお、加算点を課す事態が生じた原因が、予期し得ないものであると乙が判断した場合、当該根拠を示し、加算点の取り扱いについて甲と協議する。

加算は半期毎とし、次回の評価に当該加算点を持ち越さない。

(4)　加算点による契約解除等の措置

下表により、評価期間における契約解除等の措置を行う。

未達成項目の加算点の合計	措置内容
１点～5 点	甲は乙に強く改善指導を行う
6 点～９点	甲は契約解除または委託料の減額を検討する
１０点以上	甲は積極的に契約解除または委託料の減額を検討する

(5)　月次評価と半期毎評価について

下表のとおり、月次評価と半期毎評価を定義する。

評価名称	月次評価	半期毎（評価月）評価
実施目的	業務改善の検討	契約解除または委託料の減額の検討
評価方法	未達成項目の有無を確認	未達成項目の点数を加算
評価対象期間	評価月を除く毎月	前期：9 月 後期：3 月
評価実施時点	評価月を除く毎月の月末	前期：9 月末 後期：3 月末

9　その他

災害等により認定調査業務に支障をきたす事情が生じた場合等、ＳＬＡの運用に疑義が生じた場合は、甲乙協議のうえで決定するものとする。

なお、ＳＬＡはあらかじめ予想されうる項目に対する評価であり、これらに係わらず、明らかに業務不履行と認められる場合には甲は乙に指導を行ったうえ、改善されない場合には契約解除または委託契約に基づき支払われる料金の減額を行う場合がある。

10 添付文書

・ＳＬＡ評価項目の詳細