# 要介護認定オンライン申請活用事業に係る業務委託
# 基本仕様書

## 1　業務委託名

要介護認定オンライン申請活用事業に係る業務委託

## 2　履行場所

北九州市総合保健福祉センター（北九州市小倉北区馬借 1-7-1）の執務室および本市が指定する本業務に関連する部署（以下「関連部署」という。）

## 3　履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日

## 4　業務履行の基本的な考え方

本業務の履行にあたり、受注者は本仕様書に定めた業務の適切かつ正確な履行はもとより、受注者が有する知見・ノウハウを活かし、抜本的な改善に繋がるよう取り組むこと。

特に現状の課題分析や改善施策の提案にあたっては、他の指定都市の先進的な取組状況や国が進めるシステム標準化、デジタル化に関連した制度見直しの動向などを注視し、反映することを求めるもの。

## 5　業務内容

### （１）対象業務

本業務の対象は次の 7 業務とする。

ア　本市の要介護認定業務に係る方針決定のためのアドバイスおよび資料提供
イ　要介護認定業務の最適化に係る業務量調査
ウ　要介護認定業務の最適化のための業務フロー分析
エ　要介護認定等に係る電子申請実装支援
オ　要介護認定受付に係る役務の提供（介護認定審査会運営を除く）
カ　要介護認定受付等に係る業務マニュアル作成
キ　その他、単純作業

### （２）詳細分析

ア　現行業務プロセス・フローの可視化

要介護・要支援認定関連業務について、本市が提供する資料や関連部署へのヒアリングなどを通して、現行業務のプロセス・フローを可視化すること。

なお、業務フローは、一定のルールのもと可能な限り細分化を図り、分析や改善施策

の基礎資料となるよう整理すること。

また、関連部署へヒアリングを実施する場合には、関連部署の職員に対してヒアリングの趣旨や内容について十分に説明を行うとともに、関連部署の職員の負担軽減を図るよう配慮すること。

イ　現行業務量の算出

アで整理した業務フローを基に、作業・タスク単位での業務量を算出すること。

ウ　業務改善ターゲットの整理

ア及びイの内容を基に、現行業務内容を分析し、負荷の高い作業区分や改善余地がある部分などの整理を行うこと。

（３）改善施策の検討・提案

ア　（２）の詳細分析の内容を踏まえ、市民サービスの向上、業務効率化に繋がる改善施策の検討を図ること。

イ　検討に際し、以下の視点を踏まえ、多角的な観点から具体的な手法を整理すること。また、適宜、関連部署の意見を取り入れ、実現可能性を担保した内容とすること。

【改善施策検討における視点】

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 運用見直し | ・他自治体を参考とした制度運用の見直し（自治体裁量分）<br>・業務効率化に繋がる様式や作業工程の見直し・標準化 |
| ＤＸ | ・ＲＰＡや計算ツールなどデジタル技術を活用した事務処理方法等の見直し<br>・紙書類の電子化などデジタル媒体への切替 |
| 民間委託 | ・市側の事務負担軽減に繋がる、事務処理の民間委託（アウトソーシング）可能範囲等の洗い出し |
| 集約標準化 | ・各区それぞれ運用している業務部分の集約化の検討<br>・各区の業務における運用内容の標準化 |

（４）効果測定

ア　（２）、（３）の内容を踏まえ、現行の運用体制と改善施策を反映した運用体制の比較シミュレーションを行い、業務削減効果を整理すること。

イ　現行の運用体制コストと、改善施策を反映した運用体制コスト（業務委託料やＩＣＴツール等の導入費用）の収支比較を算出すること。なお、収支コストの算出においてはイニシャル・ランニングコストを整理し、短期・中長期ごとの収支比較を行う等、本市の導入における判断材料となるよう工夫を行うこと。

ウ　市民の利便性や職員の生産性向上といった定性的な部分についても、整理すること。

（５）改善施策の実現に向けた支援

ア　あり方検討資料の作成

（１）～（４）の整理内容をまとめ、各施策を反映した改善後の業務のあり方を本市で検討し、方針の合意形成が図られるよう、資料作成を行うこと。

資料の内容は、本市と密に協議を行いながら、項目や記載内容の整理を行うこと。

イ　改善施策反映後の新業務プロセス・フロー図の作成

改善施策を反映した新業務プロセス・フロー図の作成を行うこと。作成に際しては、（２）のアの中で整理した現行業務プロセス・フローと比較検討が出来るよう項目などを調整すること。

ウ　改善施策反映後の新業務（作業）マニュアルの作成

改善施策を反映した新業務プロセス・フロー図に合わせた作業レベルのマニュアルを作成すること。作成に際しては、誰でも容易に作業が出来るよう構成や項目の工夫を行うこと。

エ　アウトソーシング実施に向けた要件整理の支援

アウトソーシング可能範囲部分については、アウトソーシングした場合に想定される受注事業者側の業務量（人工）や、必要なシステム機能、執務環境など、具体的な要件整理を行うために検討が必要となる項目や事業規模感の整理を第三者の視点をもって行うこと。

特に次の点を考慮した要件整理を行うための具体的な項目や手法を具体的に提案すること。

①拠点性

拠点のあり方（庁舎内外への設置）について複数パターン整理するなど、最適な手法を提案すること。

②業務範囲、発注規模

『北九州市介護認定審査会事務局補助業務委託』との一体的なアウトソーシングを実施した場合のコスト試算や生じる課題などメリット・デメリットを比較できるよう、最適な手法を提案すること。

オ　ＩＣＴツール導入の調達に向けた支援

改善施策のうち、ＩＣＴツール導入の部分については、調達に向けた要件整理に必要な資料・情報の収集など本市作業の支援を行うこと。なお、ＩＣＴツール等の導入にお

いては、本市の情報セキュリティ基準等と整合性を図る必要があるため、必要に応じて本市の情報管理部門やシステム所管課と調整を行うこと。

カ　運用見直しに向けた支援

改善施策として運用見直しを図る場合、ウのマニュアル作成に反映するほか、様式の見直しなどが生じる場合には、本市と協議の上、必要な支援を行うこと。

（6）プロジェクト全体の進捗管理支援業務

本業務全般が円滑に進行するよう、全体のスケジュール管理を行うとともに、業務の進捗状況を常に把握し、定例会にて報告を行うこと。

定例会については月に1回程度開催することを目安に、業務の進捗状況に応じて、本市と協議の上、頻度や開催時期を調整すること。なお、定例会は協議内容に応じてオンライン開催も可とする。

6　成果品

以下の「成果品一覧」について、それぞれの納入期限を参考に、本市に内容の承認を得た上で提出を行うこと。

なお、成果品は、Microsoft Office を使って編集や閲覧が可能な Word、Excel、PowerPoint で作成することを基本とし、データ形式で本市へ納入すること。（本市が別途、指定するものは紙媒体で提出すること。）

| 成果品 | 納入期限 | 備考 |
|---|---|---|
| ①プロジェクト進捗管理資料 | 定例会議等開催後、5営業日以内 | 進捗状況や、課題等を報告し、今後の方針整理に活用できる資料をまとめること。 |
| ②現行業務プロセス・フロー図 | R9.3月末日 | 可能な限り細分化を図り、分析や改善施策の基礎資料となるよう整理すること。 |
| ③新業務プロセス・フロー図 | | |
| ④新業務（作業）マニュアル | | 新業務プロセス・フロー図に合わせた作業レベルのマニュアルを作成すること。 |
| ⑤本市における介護保険業務に係る窓口業務のあり方に関する提言書 | | 窓口業務を外注することによる想定されること及び外注可能な業務をまとめた提言書を提出すること。 |
| ⑥最終実施報告書 | | 本業務全体の実施状況などをまとめた報告書を提出すること。 |

7　留意事項

（１）受注者は、本業務の履行にあたり、契約書及び本仕様書に明記のない事項が生じた場合や、疑義が生じた場合は、発注者と協議を行い、本業務を実施するために必要な範囲内で、誠意をもって対応すること。

（２）本業務に係る事故及びトラブルが発生した場合は、受注者は必要な対応を迅速に行い、発注者にその経過及び対応について報告すること。

（３）本業務の実施に際し、知りえた情報等については、本市の許可無く他の事業等に使用したり漏らしたりしてはならない。本業務の履行に当たる受注者の使用人等も同様の義務を負い、この違反について受注者はその責を免れない。

（４）本業務における成果品は、すべて本市に帰属するものとし、受注者は許可なくこれを使用し、又は流用してはならない。

8　担当部署・問い合わせ先

北九州市保健福祉局介護保険課認定審査係

〒802-8560　福岡県北九州市小倉北区馬借 1-7-1

電話：093-522-8718

電子メール：ho-kaigo@city.kitakyushu.lg.jp

9　その他、関連部署

（１）保健福祉局介護保険課保険係（電話番号：093-582-2772）

（２）小倉北区役所保健福祉課介護保険担当窓口（電話番号：093-582-3433）

（３）小倉南区役所保健福祉課介護保険担当窓口（電話番号：093-951-4127）