

**令和 5 年度 仙台市要介護認定及び介護保険給付業務に係る
業務改革（B P R）支援業務委託仕様書（案）**

1 業務名称

令和 5 年度 仙台市要介護認定及び介護保険給付業務に係る業務改革（B P R）支援業務委託（以下「本業務」という。）

2 業務の目的

本市では、市民ニーズが多様化する一方、経営資源が大幅に制約される中においても、持続可能な行財政運営と豊かな市民生活を実現するため、デジタル技術を積極的に活用しながら、共通事務の集約化、業務手順や処理方法の見直しなど、業務プロセスの標準化や最適化を図る業務改革（BPR）を推進していくこととしている。

本業務では、要介護認定及び介護保険給付業務における現在の業務量や業務遂行における課題を把握し、業務の効率化に向けた検討・分析を行い、改善施策の提案及び移行計画の作成等を行うことを目的とする。

3 履行期間

契約締結の日から令和 6 年 2 月 29 日まで

4 業務の実施

- (1) 本業務は、本仕様書に基づいて実施すること。
- (2) 受託者は、業務の実施にあたり、関係法令及び条例を遵守すること。
- (3) 受託者は、本市と協議を行い、その意図や目的を十分に理解した上で、適切な人員配置のもと業務を実施すること。
- (4) 受託者は、業務の進捗等について、定期的に市へ報告を行うこと。
- (5) 受託者は、本業務の実施過程で知り得た内容について、第三者に漏らしてはならない。
- (6) 受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。
- (7) 受託者は、本業務の一部を第三者に再委託する時は、あらかじめ市の承認を得ること。
- (8) 本仕様書に定めのない事項及び業務実施に関し疑義が生じた場合は、速やかに本市と協議を行い、指示を仰ぐこと。

5 対象課及び対象業務

次の課の業務を対象とする。

所管課	業務名
健康福祉局介護保険課 各区介護保険課	要介護認定業務 (申請受付、訪問調査～認定までの一連の業務)
宮城総合支所 障害高齢課 秋保総合支所 保健福祉課	介護保険給付業務 (※)

※ 高額介護(予防)サービス費支給、住宅改修、福祉用具購入など複数の業務が存在するが、分析を行うべき業務については、本市と協議のうえ、1～2業務程度を選定する。

6 業務内容

(1) 業務の企画

本市と協議のうえ、本業務の具体的な実施方法やスケジュール等を企画する。

(2) 業務分析

本市が指定する業務について、担当課への業務量調査・ヒアリング(※)等を実施し、業務プロセスや工数(必要となる時間や人員等)の可視化を行い、業務量縮減や処理日数短縮に向けた業務遂行上の問題点・課題点を抽出する。

※ヒアリングを実施する際の留意点

- ・対象業務ごとに、本市の現状や他都市における取組実績等を踏まえ、検討すべき改善施策の方向性等を共有するため、ヒアリング実施前に本市と意見交換を行うこと。
- ・ヒアリングについては、受託者において内容及び範囲等を十分に整理のうえ、実施すること。また、区役所へのヒアリングについては、本市と協議のうえ、1～2区程度を選定して実施することとする(ヒアリング等により整理した内容については、別途、全区が確認する期間等を設ける予定としている)。
- ・なお、認定業務については、訪問調査業務を担当している(公財)仙台市健康福祉事業団も業務量調査・ヒアリング対象とする。

(3) 改善施策の検討・提案

業務分析の結果を踏まえ、ECRS フレームワーク(排除・統合・交換・簡素化)の観点から業務プロセスの見直しを図ったうえで、業務の適正な執行体制(人員配置等)や担い手(デジタルツールの活用、業務集約化・外部委託)等を検討し、具体的かつ実現可能な施策を提案する。

業務プロセスの見直しにあたっては、業務プロセスの見直しが市民に与える影響(メリット・デメリット)やリスクを整理したうえで、市民の利便性を維持・向上できるような改善施策の検討を行うこと。

本対象業務は自治体システム標準化の対象であることから、本市における標準化の検討・実施状況等を踏まえて実施可能な改善施策の検討を行うこと。

令和5年10月より介護認定審査会において審査会資料のペーパーレス化の運用を予定していることから、その動きを踏まえた改善施策の検討を行うこと。

なお、要介護認定業務については、申請から30日以内に結果を通知できるよう業務プロセスの再構築の検討・提案を行うこと。

(4) 移行計画の作成

改善施策について、「費用対効果」や「縮減業務量」、「市民サービス(利便性)への影響」等からそれぞれに優先順位付けを行い、改善施策の実施に向けた移行計画を作成する。

なお、給付業務については、将来的に業務全体の効率化を図るため、今回分析対象としなかった業務についても、他都市の取組実績等を参考にしながら、可能な限り、業務のあるべき姿を記載すること。

(5) 業務実施報告書の作成

本業務の検討結果として、調査やヒアリング等の業務分析による業務プロセスや工数等の可視化の結果、問題点・課題、改善施策、改善施策実施に係る費用と実施後の効果、移行計画等を取りまとめた報告書を作成する。

また、検討結果を端的に説明し得る概要版を作成する。

なお、改善施策実施に係る費用と実施後の効果を算出するにあたっては、検証方法も具体的に示すこと。

(6) 業務遂行に必要な書類等

受注者は、本業務の遂行にあたり必要と判断した資料（業務マニュアル等）について、仙台市に対し提供を要請することができる。仙台市は、受注者から要請があった資料について、可能なものを受注者に提供することとする。

7 実施期間の目安

「6 業務内容」の実施に向け、本市で想定する業務工程とスケジュールは次のとおりである。

	要介護認定業務	介護保険給付業務
8月	○事前打ち合わせ（方向性の共有等）	
9月	○業務分析（ヒアリング等）	
10月	○改善施策検討（※）	
11月	○意見交換会（報告書暫定版） ○報告書作成・提出	○事前打ち合わせ（対象業務の選定）
12月		○業務分析（ヒアリング等）
1月		○改善施策検討（※）
2月		○意見交換会（報告書暫定版） ○報告書作成・提出

※必要に応じて、本市との意見交換会を実施する場合がある。

8 成果物

- (1) 上記のスケジュールを参考に、完了した業務から所定の業務完了届及び成果品を提出し、本市の検査を受けること。検査において、本市から訂正等を指示された場合には、直ちに

これを訂正すること。

- (2) 業務の完了後において、受託者の責に帰す業務の瑕疵が発見された場合には、本市の指示に従いこれを是正すること。
- (3) 本業務における成果品は以下のとおりとし、業務単位で作成・提出すること。
 - ①令和 5 年度 仙台市要介護認定及び介護保険給付業務に係る業務改革（BPR）支援業務実施報告書（2部）
 - ②令和 5 年度 仙台市要介護認定及び介護保険給付業務に係る業務改革（BPR）支援業務実施報告書概要版（2部）
 - ③その他、業務実施に関連する資料（一式）
 - ④上記における電子データ（一式（CD-R））

9 支払い

市は、全ての委託業務の完了を確認後、支払請求書を受理したときは、請求があった日から起算して 30 日以内に一括して委託料を支払うものとする。

10 その他

- (1) 受託者は、成果品に係る著作権法第 21 条から第 28 条までに定める権利について、成果物の引渡し時に発注者に無償で譲渡するものとする。ただし、本業務開始前に受託者が所有する著作権については、この限りではない。
- (2) 受託者は、本業務により得られた成果品及び資料、情報等は、市の許可なく他に公表、貸与、使用、複写等をしてはならない。
- (3) 受託者は、本業務中に事故が生じないよう細心の注意を払うとともに、万が一事故が生じた場合には、生じた事故に対して一切の責任を負うものとし、事故状況等を速やかに市に報告し、最善の処置を行わなければならない。