業務仕様書（案）

１　業務名

障害支援区分認定調査業務

２　業務目的

　　「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」（平成17年法律第123号。以下「法」という。）第20条第２項の規定に基づき、障害福祉サービスの利用の際には、その障がい者に必要とされる標準的な支援の度合いを示す、障害支援区分の認定が必要な場合があり、認定にあたっては、公平性と客観性の観点から、全国一律の基準に基づき、本人の生活状況や身体状況などの調査（障害支援区分認定調査（以下「認定調査」という。））を行う必要がある。

　　本業務は、調査対象者に必要とされる支援の度合いを適正に評価し、障害支援区分の認定に関する業務を円滑に遂行することを目的とする。

３　履行期間

　　令和４年４月１日から令和５年３月31日まで

４　調査対象者及び委託見込件数

⑴　調査対象者

　　　障害支援区分の更新認定が必要な方で、認定調査の実施場所が札幌市内の方及び市外（石狩市・江別市・北広島市・恵庭市・小樽市）の方

⑵　委託見込件数

　　①　市内：約3,000件

　　②　市外：約150件（札幌市役所を起点に概ね50km未満）

　　※　履行期間の開始日から調査依頼を行い、履行期間の終了日までに委託先において認定調査票等の提出が可能なものについて委託するものとする。

５　業務内容

⑴　認定調査依頼書等の受理

区保健福祉課から送付される、認定調査に必要な書類を受理する。

　　　区保健福祉課から送付される書類は、①「障害支援区分認定調査依頼書」、②「介護給付費・訓練等給付費等支給申請書（写）」③前回の「障害支援区分認定調査票（概況調査票、市町村審査会資料、特記事項、サービスの利用状況票）（写し）」、④「認定調査の事前連絡先に関する書類」

　⑵　調査対象者等との調査日及び調査場所についての調整

　　　認定調査の事前連絡先となっている方と調査日及び調査場所について調整を行う。認定調査の実施場所は、調査対象者の日頃の状況を把握できる場所（対象者の状況に応じて、自宅や施設のほか、日中に通所している通所先や入院中の場合は病院等）とし、同席者がいる場合は、同席者が立ち会えるように日程調整を行う。

⑶　認定調査の実施

　　　認定調査員は、「障害者総合支援法における障害支援区分認定調査員マニュアル（平成26年４月厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部）」に従い、調査対象者、家族、支援者等との面接により、調査対象者の日頃の状況について調査を行う。

なお、難病患者等に対して、認定調査を実施する場合は、「障害者総合支援法における障害支援区分難病患者等に対する認定マニュアル（令和元年７月厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部）」も参照のうえ、調査すること。

⑷　認定調査票等の作成

⑶に基づき、認定調査票等（概況調査票、認定調査票、特記事項、サービス利用状況票）の作成を行う。

⑸　認定調査票等の提出

⑷で作成した認定調査票等を依頼があった区保健福祉課へ送付する。

なお、あらかじめ、委託者との協議により定めた標準的な日数以内に、認定調査票等の提出ができない場合は、「状況報告書」により、速やかに区保健福祉課へ報告すること。

⑹　進捗状況の管理

６⑶で規定する統括責任者は、期限内に認定調査票等を区保健福祉課に提出できるよう、業務の進捗管理を行う。

⑺　照会に対する対応

　　　区保健福祉課から、認定調査票等の内容に関する疑義照会、認定調査票等の作成に係る進捗状況、認定調査時の対応状況等について電話等で問い合わせがあった際は、回答を行う。

⑻　他市町村からの認定調査委託

法第20条第６項の規定に基づき、札幌市に居住地を有する者に対して、他市町村から認定調査の依頼があった場合についても、本業務として認定調査の依頼を行う場合があるので、札幌市の障害福祉サービスの受給者に対する認定調査業務に支障のない範囲において、可能な限り対応するよう努めること。

⑼　認定調査の中止

認定調査の調査対象者等から、申請の取下げがある場合等、認定調査業務を中止すべき事情がある場合には、区保健福祉課から受託者に連絡を行う。一方、受託者が、認定調査の日程調整連絡時等に、中止すべき事情を聞き取った場合は、速やかに区保健福祉課に連絡し、以後の業務実施について指示を受けること。

⑽　業務内容の記録、保管

受託者は、業務内容の記録、保管を行わなければならない。

なお、保管を行う記録は、次のとおりとする。

・区保健福祉課に提出した認定調査票等

・認定調査の進捗状況管理表（受理日、調査日、送付日、担当者等）

・区保健福祉課からの照会及び対応結果の記録

・苦情対応にかかる経過及び対応結果の記録

・その他認定調査業務実施において受託者が作成する書類で委託者が必要と認めるもの

⑾　苦情対応

日頃から、苦情につながらないよう適切な対応に努めるとともに、苦情の申し立てがあった場合は、迅速かつ丁寧な対応を行い、速やかに苦情解決を図ること。また、苦情対応については、経過及び対応結果について記録を残すこと。

⑿　事故時の対応

万一事故が発生した場合は、受託者の負担・責任において、応急措置等迅速な対応を行うこととし、速やかに委託者にその経過及び対応について報告すること。

６　業務場所及び業務体制等

　⑴　業務場所

　　　札幌市内及び札幌市外の認定調査業務並びに委託者との連携に支障のない場所に事務所を設置すること。

　⑵　業務時間

　　　委託者及び市民からの問い合わせに対応する時間は、平日の午前８時45分～17時15分とする。また、認定調査を実施する時間も原則、同様とするが、調査対象者等の利便性を考慮して、この時間外に業務を行うことは差し支えない。

　⑶　業務体制

①　「統括責任者」と「認定調査員」等を配置し、各業務を期限内に履行できる要員を配置すること。また、業務繁忙期や重大なトラブル発生時の緊急対応時には柔軟に対応できるような体制を確保すること。

②　認定調査業務にあたっては、常に、「障害支援区分認定調査員証」及び札幌市の受託者であることを証明する書類を携帯すること。

なお、認定調査の実施にあたって受講が必要な「障害支援区分認定調査員研修」は、令和４年３月と令和４年６月～８月に、２回実施予定。

⑷　業務体制の届出

①　履行期間の開始日までに、法第20条第２項に規定する厚生労働省令で定める者（法施行規則第９条第２項又は第３項に規定されている者）に該当することを証明する書類（写）を提出すること。

②　履行期間の開始日までに、配置職員の氏名及び職名を記載した名簿を委託者に提出することとし、その際、統括責任者及び認定調査を実施する者は、「障害支援区分認定調査員研修」の研修修了者であることを証明する書類（写）も提出すること。

③　契約後、業務に従事する者に変更があった場合は、速やかにその　名簿等を提出すること。

　⑸　事務用品等について

①　受託者にて、事務用品、事務用ＰＣ及びその他必要なＯＡ機器を　用意すること。

②　調査対象者との日程調整や区保健福祉課及び札幌市障がい福祉課と　の連絡調整のため、事務所に電話・FAX・電子メールの使用が可能な環境を整備すること。

７　履行準備

受託者は、履行期間開始日から円滑に業務を実施できるよう、委託者と協議しながら、履行準備及び業務体制を整えること。

８　新受託者への業務引継ぎ

　　履行期間終了後、受託者が交代する場合は、新たな受託者への業務引継ぎを円滑に行うための「業務引継書」を作成し、速やかに引継ぎを行うこと。また、引継ぎ完了後、両者で引継ぎ完了届を作成し提出すること。

９　個人情報の取扱い等

⑴　業務の実施に当たっては、法第20条第４項の規定による守秘義務について十分に留意すること。

　⑵　個人情報の漏洩及び紛失事故は、本業務の根幹にかかわるものであるため、個人情報の漏洩及び紛失を発生させないように最善の取り組みを行い、個人情報の取り扱いには最大の注意をもってあたること。

⑶　業務の実施にあたり個人情報を取り扱う際は、別紙「個人情報取扱注意事項」を遵守すること。

⑷　業務の実施に当たっては、法第20条第５項の規定により刑法（明治40年法律第45号）その他の罰則の適用において公務に従事する職員とみなされることについて十分に留意すること。

10　業務履行の検査

各業務の履行状況については、下表の成果物の内容を確認することにより検査を行うこととする。また、受託者は、委託者が求めたときは履行状況について遅滞なく報告を行うこと。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 履行時期 | 成果品 | 記載内容 |
| 月次報告 | 月次業務実績報告書 | 進捗状況（調査依頼件数、調査済み件数等）、問題点、改善点 |
| 年度末報告 | 年次業務実績報告書 | 処理状況  （調査依頼件数、調査済み件数） |
| 業務引継書（※） |  |

　※　履行期間終了後、受託者が交代する場合

11　事業実施における留意事項

⑴　本業務にかかる根拠法令の改正等により、契約期間中に業務内容の変更を行うことがある。この場合には、委託者と協議の上、変更後の業務実施に協力すること。

⑵　受託者が業務を遂行するにあたり必要となる経費は、契約金額に含まれるものとし、委託者は契約金額以外の費用を負担しない。

⑶　業務に従事する者が業務の履行上不適当な者であると判断された場合、委託者は受託者に対し、書面によりその理由を明示し、必要な措置を求めることができるものとする。

⑷　業務の進行にあたっては、委託者である札幌市独自の環境マネジメントシステムに準じ、次に掲げる事項により環境負荷の低減に努めること。

①　電気、水道、燃料等の使用にあたっては、極力節約に努めること。

　　②　ゴミの減量、リサイクルに努めること。

　　③　使用する物品は、できるだけ環境に配慮したものを使用すること。

　　④　自動車利用の抑制、エコドライブの推進を心がけること。

　　⑤　業務上適用される環境法令を遵守すること。

　　⑥　従業員に上記内容を周知教育すること。

⑸　この仕様書に定めのない事項については、委託者及び受託者双方の協　により定める。

別紙

個人情報取扱注意事項

　（個人情報を取り扱う際の基本的事項）

第１　受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、個人情報を取り扱う際には、個人の権利利益を侵害することのないように努めなければならない。

　（秘密の保持）

第２　受託者は、この契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

２　受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を、他に漏らさないようにしなければならない。

３　前２項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

　（再委託等の禁止）

第３　受託者は、この契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者が書面（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。）により承諾した場合は、この限りではない。

　（複写、複製の禁止）

第４　受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾を得ることなく複写し、又は複製をしてはならない。

　（目的外使用の禁止）

第５　受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

　（資料等の返還）

第６　受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、業務完了後速やかに委託者に返還するものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、その方法によるものとする。

　（事故の場合の措置）

第７　受託者は、個人情報取扱注意事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。

　（契約解除及び損害賠償）

第８　委託者は、受託者が個人情報取扱注意事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。