

# 「障害支援区分認定調査業務」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8年4月1日から令和11年3月31日まで

## 4 委託対象者及び委託予定件数

### (1) 委託対象者

- ① 障害支援区分認定が必要な方で、認定調査の実施場所が札幌市内及び市外近郊（石狩市・江別市・北広島市・恵庭市・小樽市・岩見沢市）の方
- ② 法第20条第6項の規定に基づき他市町村から認定調査の依頼があった札幌市に居住地を有する方
- ③ その他、オンラインにて調査が可能な方

※ 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。

### (2) 委託予定件数（3年合計）（新規申請・更新申請・区分変更申請含む）

- ① 市内：約15,500件
- ② 市外：約1,000件

## 5 業務内容

### (1) 認定調査依頼書等の受理

区保健福祉課から送付される、以下の認定調査に必要な書類を受理する。

- ① 「障害福祉サービス 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（写）」（新規を除く）

### (2) 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。

### (3) 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3年12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。

### (4) 認定調査票等の作成

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

### (5) 認定調査票等の提出

(4)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提出する。認定調査票等は、原則、障害支援区分認定調査依頼書が受託者に届いてから14営業日以内に発送することとするが、それまでに認定調査票等の発送ができない場合は、速やかに区保健福祉課へ連絡すること。

### (6) 進捗状況の管理

6(3)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。

(7) 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つた際は、速やかに回答を行う。

(8) 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。

(9) 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。

保管を行う記録は、次のとおりとし、保存年限に関しては、記録を作成した日（認定調査票等は提出日）が属する年度の終了日から1年が経過するまでとする。

- ・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

(10) 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し、重大な苦情については、速やかに委託者にその経過及び対応結果について報告すること。

(11) 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 事務所の設置場所及び業務体制等

### (1) 事務所の設置場所

札幌市内及び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。

### (2) 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。

### (3) 業務体制

本業務の実施にあたっては、保健、医療、福祉に関する専門的な知識・経験を有している者であって、障害支援区分認定業務を理解し、本業務を遂行するため必要な実務的能力、業務処理能力及び応対能力を有した人員を確保したうえで、適正な要員配置を行い、効率的かつ効果的に委託予定件数を調査可能な体制を整備すること。また、これを前提としつつ、以下の体制で業務を実施すること。

- ① 以下の表のとおり、「統括責任者」と「認定調査員」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 業務に従事する者は、札幌市の受託業務に従事することを自覚し、担当業務の理解及び服務規律の保持（サービス、服装、態度、言葉づかい）に努め、利用者に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。また、認定調査員の資質向上のため、受託者として主体的に内部研修を開催し、認定調査の精度向上のための体制を構築し、認定調査の適正化や知識・技能の向上に努めること。
- ③ 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。

職名	主な業務内容	資格要件等
統括責任者	・運営全般、個々の作業スケジュール管理や進捗管理を適切に行うことともに、認定調査員への的確な作業指	障がい福祉に関する業務に従事した経験を有し、障害支援区分認定調査員研修を

	示を行う。 ・必要に応じ、認定調査員の教育・育成を行う。	修了した者であること。
認定調査員	・統括責任者の指示やマニュアル等により、認定調査を実施する。 ・認定調査票等の作成を行い、統括責任者に提出し、承認を得る。	保健・医療・福祉における有資格者又は障がい福祉に関する業務に従事した経験を有する者等であって、障害支援区分認定調査員研修を修了した者であること。

#### (4) 業務体制の届出等

- 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。（企画提案の際に提出している場合は不要）
- 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。

#### (5) その他

- 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。
- ③ オンラインでの調査を希望する調査対象者に対応するための必要な環境を整備するよう努めること。

### 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 新受託者への事務引継ぎ

## (1) 概要

履行期間終了後、受託者が交代する場合は、新たな受託者への事務引継ぎを円滑に行うための「事務引継書」を作成し、履行期間内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。

## (2) 事務引継書の記載事項

- ① 処理途中である業務の処理状況や注意事項等
- ② 調査済みの調査票について、後日、区保健福祉課から疑義照会があった場合でも対応できるような記録
- ③ 障害支援区分認定調査業務における留意点、Q&A等
- ④ 5(10)に関する記録の引継ぎ
- ⑤ その他、本業務を円滑に履行するために必要な申し送り事項

## 9 個人情報の取扱い等

- (1) 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。
- (2) 区保健福祉課から認定調査の依頼を受けて受領した個人情報及び障害支援区分認定調査を実施するうえで収集した個人情報については、全て受託者の情報資産とする。なお、受託者が情報を受領してから区保健福祉課が調査票を受領するまでの間は、受託者がその管理の責任を負うこととする。
- (3) 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組を行い、個人情報の取扱いには最大の注意をもってあたること。
- (4) 業務の実施にあたり個人情報を取扱う際は、契約書別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。
- (5) 業務の実施にあたっては、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。
- (6) 契約前に提出のあった「個人情報取扱安全管理基準適合申出書」の内容に変更がないかを確認するため、月次報告書の提出時において、本市が指定する様式にて「個人情報取扱報告書」を提出すること。また、個人情報の管理状況等について

て、委託者が実地検査を行う場合があるので留意すること。

## 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、下記の報告とは別に、委託者が履行状況について報告を求めたときは、受託者は、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、引継ぎ完了届（※）	8(2)に記載している事項

※ 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

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 委託期間内において、法第28条に規定する障害福祉サービスの提供は行わないこと。
- (5) 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。
- (6) 企画提案書で提案した内容を前提に、業務を進めること。
- (7) 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議により定める。