

【資料 2】

**介護サービス事業者及び障がい福祉サービス事業者等
指定申請受付等業務委託（長期継続）**

業務仕様書

大阪市福祉局

目 次

第1章 本委託業務の概要	
1 目的	1
第2章 委託業務の内容	
1 名称	2
2 委託期間	2
3 業務履行場所	2
4 委託方針	2
5 業務範囲	3
6 再委託の禁止	4
7 受注者と本市の主な役割分担	5
8 事務にかかる処理件数及び主要業務スケジュール	5
第3章 船場分室の要件	
1 設置場所及び執務スペース	6
2 業務時間	6
3 本市が貸与する物品等	6
4 情報システムの利用環境	7
5 受注者による機器、物品等の持ち込みについて	7
6 業務体制	8
第4章 業務遂行上の留意点	
1 情報セキュリティに関する考え方	10
2 関係法令等の遵守	10
第5章 指定事務の実施	
1 業務内容	11
2 指定・届出事務マニュアルの整備	13
3 要員の教育・研修	13
第6章 通報等受付業務の実施	
1 業務内容	15
2 通報等受付マニュアルの整備	15
3 要員の教育・研修	15
第7章 業務履行の成果品	
1 履行期日及び成果品	17
2 サービス水準	17
第8章 業務委託料の支払い	19
第9章 委託業務の検証	
1 運営方針	19
第10章 その他	
1 本委託業務の担当	19

<添付資料>

- 別紙 1-1 大阪市介護保険課事務処理件数見込
- 別紙 1-2 高齢施設課事務処理件数見込
- 別紙 1-3 運営指導課（障がい支援）事務処理件数見込
- 別紙 2 年間主要業務スケジュール
- 別冊 1 介護保険課業務詳細仕様書及びフロー図
- 別冊 2 高齢施設課業務詳細仕様書及びフロー図
- 別冊 3 運営指導課業務詳細仕様書及びフロー図
- 図面 レイアウト図
- 報告様式①～⑨

第1章 本委託業務の概要

1 目的

介護保険サービス事業、有料老人ホーム等事業及び障がい福祉サービス事業の制度は、高齢者や障がい者の自立を支援し、誰もが安心して暮らせる社会の実現を目指すもので、利用者の選択により多様なサービスを受けられる仕組みである。

これらのサービスを提供する事業所は、「介護保険法」、「老人福祉法」、「高齢者の居住の安定確保に関する法律」及び「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」、「児童福祉法」の各法に基づき、サービス事業所毎の人員、設備及び運営に関する基準等により運営されており、サービス事業所の運営状況等の管理業務は、提供するサービスの質の確保に不可欠な手段であり、適正かつ効率的な事務処理が求められる。

本市では、「市政改革プラン」を策定し、効果的・効率的な業務執行体制の構築に向けた取り組みを進めており、介護保険サービス事業者、有料老人ホーム等事業者及び障がい福祉サービス事業者に係る事務のうち、定例・反復的な事務処理である事業者指定等関係業務について、効率的な事務執行を推進するため、民間企業等に委託をすることにより、行政サービスの充実を行うとともに、介護保険サービス事業、有料老人ホーム等事業及び障がい福祉サービス事業の適正な業務執行を達成する。

第2章 委託業務の内容

1 名称

介護サービス事業者及び障がい福祉サービス事業者等指定申請受付等業務委託
(長期継続)

2 委託期間

令和8年5月1日より令和11年6月30日

なお、令和8年5月1日から6月30日までは準備期間とし、業務委託は、令和8年7月1日からとする。

3 業務履行場所

大阪市福祉局船場分室

大阪府中央区船場中央3丁目1番7-331号 船場センタービル7号館3階

4 委託方針

本仕様書で定めるとおり円滑かつ安定運営を図ることを基本とし、次の方針により委託する。

(1) 本市と受注者の双方の発展を目指した協業体制の確立

ア) 業務を運営する上で、受注者側で解決が困難な事案が発生した場合は、問題が長期化や肥大化する前に速やかに解決を図るため、本市と受注者における連携体制を構築し、安定的運用を目指す。

イ) 契約期間内においても、本市と受注者双方の業務量の縮減・効率的運営に向けて、業務マニュアルの整備やICT等を活用した業務プロセスの改善を行い、相互の利益追求を進め、効率運用を目指す。

ウ) 繁忙時期（年度当初及び報酬改定等）の業務においても、業務停滞を発生させないよう、本市と受注者間で事前に十分協議し、入念な準備を両者の責任において実施する。

(2) 外部ノウハウを活用した効率的な運営

受注者は、法人に蓄積されたノウハウを最大限に活用し、運営コスト削減を図ること。（節電、紙のリユース、グリーン購入など具体的な取組み等）

(3) 利用者の利便性と満足度の向上

原則として、対面以外の方法で申請書の受け付けや相談対応を行うこととなるため、業務の効率化のみならず、申請者の利便性にも十分配慮しなければならない。

したがって、認知度向上、ICT等を活用した制度周知や補正率の減少のための業務改善を継続的に行うことで、サービス品質の向上に努めること。

(4) SLA(サービスレベルアグリーメント)の導入

受注者が適正に業務を遂行したか判断するため、SLA（サービスレベルアグリーメント）を導入する。受注者が提供するサービス品質の水準については、「第7章-2 サービス水準」で示す範囲内において本市と受注者の協議により、契約後、速やかに決定

することとする。

(5) リスクマネジメントの実施による運営

本市と受注者に想定されるリスク・その所在・対応策を可能な限り明確化し、不測の事態においても業務が停止せず円滑に処理されるよう、リスクマネジメントを実施すること。また、各種申請や各業務の進捗状況については、申請者及び本市からの問い合わせに速やかに対応できるように管理すること。

5 業務範囲

受注者が行うべき業務の範囲は次に示すとおりである。委託業務を適切に運営するため、次の各種業務を行う。なお、指定の最終的な可否の判断を行う（裁量判断を伴う）など公権力の行使を含む決裁業務（以下「決裁業務」とする）については委託の対象外とする。

(1) 電話による相談対応、予約受付業務

「介護保険法」、「老人福祉法」、「高齢者の居住の安定確保に関する法律」、「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」、「児童福祉法」及び「大阪市移動支援事業実施要綱」に基づき、サービス提供事業者等の指定、指定の更新、変更届等の処理にかかる電話での相談対応、事前協議や申請に伴う予約受付及びこれらに付帯する業務。

(2) 審査、指定業務補助業務

形式的要件審査を含む形式審査及び不備の補正指示（新規指定・指定の更新・変更届等の窓口及び郵送受付分）、データ入力、指定時研修運営、申請書類の保管など指定業務の補助業務。

(3) 手数料徴収補助業務

(4) 研修補助業務（指定時研修）

サービス提供事業者に対して、本市職員が指定に際して実施する研修（指定時研修）の設営、受付等の補助業務。

(5) 通報等受付業務

事業者の不適切なサービス提供（虐待等）や不正請求の通報、事業者等に対する苦情の対応業務及び対応記録の作成業務。

(6) その他共通業務

受注者は前述の委託業務を円滑に遂行するために必要となる共通業務（トラブル発生時の適切な対応と引継ぎ、様式、備品類の補充など）を行うこと。

(7) 新受注者への事務の引継ぎ

令和 11 年 6 月の契約終了に伴う、令和 11 年 7 月以降の新受注者への事務引継ぎを円滑に行うための「業務引継ぎ書」の作成などがこれに該当する。受注者は契約終了日までに業務を継続して遂行できるよう誠意を持って行うものとする。

前記のほか、業務を円滑に遂行するために必要な関連業務についても本市と協議のうえ、行うものとする。但し、新受注者が現受注者と同じ場合は、引き継ぎは不要とする。

者の異動等により、新規の者に入れ替わった場合でも業務に支障を生じないように、業務フロー、業務詳細説明書、QA集等を用いて、業務の流れや注意事項等を詳細かつわかりやすく記載した「事務処理マニュアル」を作成し、速やかに本市に提出すること。

「事務処理マニュアル」の作成に際しては、その業務手順に変更が生じた場合は速やかに業務マニュアルを変更し、その都度本市へのレビューを行うこと。

なお、「事務処理マニュアル」の著作権は本市に属するものとする。

6 再委託の禁止

- (1) 本委託業務における「主たる部分」とは次の各号に掲げるものをいい、受注者は、これを再委託することはできない。
 - ア) 委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等
 - イ) 前記「5 業務範囲」に記載する業務
- (2) 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。
- (3) 受注者は、第1項及び第2項に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得なければならない。なお、元請の契約金額が1,000万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。
- (4) 地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、前項に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の3分の1以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。
- (5) 受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

なお、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第12条第3項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を発注者に提出しなければならない。

7 受注者と本市の主な役割分担

受注者と本市の主な役割分担について次に記す。

区 分		役割分担	
		受注者	大阪市
準備業務	<ul style="list-style-type: none"> ・委託準備業務 ・業務引継ぎ管理 ・試行運用 	<ul style="list-style-type: none"> ・委託準備管理、実施 ・業務引継ぎ管理、実施 ・試行運用管理、実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者への協力 ・業務設計・マニュアル作成のもととなる資料等の提供
委託業務	<ul style="list-style-type: none"> ・「5 業務範囲」で示す業務(例) 審査・指定業務 電話による相談対応 予約受付業務 など 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の実施 ・必要事項について本市への提案・報告 	<ul style="list-style-type: none"> ・決裁業務にかかるもの
その他 (ファシリ ティ・備品類 等準備物)	<ul style="list-style-type: none"> ・業務遂行に必要な什器設備の準備、設置工事 ・業務遂行に必要な各種備品類の準備 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務遂行に必要な全て(本市が準備、提供するものを除く)を整備・運用保守 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務スペースの提供 ・第3章3に記載する物品等

8 事務にかかる処理件数及び主要業務スケジュール

本市における介護保険事務、有料老人ホーム等届出事務及び障がい支援事務の各種事務処理件数は、「別紙1：大阪市介護保険課事務・高齢施設課事務・運営指導課（障がい支援）事務・処理件数見込及び「別紙2：主要業務スケジュール」を参照のこと。

第3章 船場分室の要件

1 設置場所及び執務スペース

大阪府中央区船場中央3丁目1番7-331号

船場センタービル7号館3階（南通り）

執務スペース約106.54㎡ ※（図面-レイアウト図）を参照

なお、休憩スペースとして、更衣室を利用（ソファ等設置有）

2 業務時間

(1) 業務日

土曜日、日曜日、年末年始（12月29日～1月3日）及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く平日。

(2) 業務時間

業務時間は、業務日の9時から17時30分まで。

なお、繁忙時や緊急対応時で、時間内の処理が不可能な時は、本市と業務時間の延長を協議する。

3 本市が貸与する物品等

本市は次表に示す数を上限として物品を受注者に貸与する。

品名	数量等
事務用机	23台
事務用椅子	23台
会議・作業用長机	1台
会議・作業用椅子	4台
収納ラック（書庫以外）	3台
コピー機	1台
入力用端末（ノートパソコン）	23台
電話機	7台
電話回線	7回線
FAX（既存機器・本務職員との共用）	1台

※筆記用具等の消耗品については受注者が準備すること。ただし、コピー用紙及びプリンタトナーは、本市が業務上必要と認める範囲内において支給する。

※コピー機、電話、FAX、パソコン等の機器類は、本市が業務上必要と認める範囲内において利用を許可することとし、費用は本市が負担する。

※文書等の保管場所は、船場分室執務室内の設備を使用する。

※前記以外に受注者が独自に持ち込む物品については、本市と受注者で協議のうえ、契約締結時に定める。

※繁忙期には必要に応じて、船場分室会議室を作業場所として本市が確保する。

4 情報システムの利用環境

船場分室にて利用する業務システムや機器は、次表のとおりとし、委託期間中貸与する。（船場分室外への持ち出しは原則不可とする。）

提供する機器等	利用状況等	
介護保険・障がい福祉事業者台帳管理システム及び大阪市行政オンラインシステム、電子申請届出システム	入力用端末（ノートパソコン）	23台（上限）

また、前記の業務システムや機器を利用する際の環境は、次表のとおりとする。

提供する環境等	利用状況等
ユーザーID	各システムについて、利用者1名につきIDを1つ付与する。
使用アプリケーション	Microsoft Excel、Word
ファイルサーバ上の共有フォルダ	セキュリティ上、アクセス制限を設ける。
インターネット	本市環境からの閲覧は本市のセキュリティ基準に基づく。
外部インターフェース	媒体からの貸与端末へのデータ取り込みは不可とする。

5 受注者による機器、物品等の持ち込みについて

前記の本市より貸与する物品、環境のほか、受注者の管理業務等で業務遂行上必要な場合において、次の条件により設置スペースや光熱費等を考慮に入れ、必要最小限の物品およびパソコン等の機器を持ち込むことを可とする。

ただし、持ち込む場合における詳細事項については、本市と受注者で協議のうえ定める。

- (1) 受注者による機器、物品等の持ち込み・撤去に際しては、対象物品等について、事前に書面にて本市に報告し、本市の許可を得ること。
- (2) 必要な物品、機器は受注者が用意すること。
- (3) 持ち込んだ物品、機器の管理を徹底すること。本市は一切の責任を負わない。
- (4) 持ち込んだ物品、機器を一時的に船場分室外部へ持ち出す際には、本市へ事前に報告を行い、本市の許可を得ること。
- (5) 本市の許可を得た持ち込み機器、物品等の使用にかかる光熱水費については本市の負担とする。
- (6) 受注者によるインターネット回線・電話回線の独自契約は事前に本市と協議を行い、了解を得ること。
- (7) 前記システムで稼働している本市ネットワークへの接続を行わないこと。
- (8) 電気工事・電話回線及びネットワーク敷設工事関係の費用は、受注者が負担する

こと。

- (9) 受注者が独自契約を行ったインターネット回線・電話回線等の費用については受注者の負担とする。
- (10) 委託期間終了後における持ち込み物品の撤去及び敷設回線等の原状回復にかかる費用は、受注者が負担すること。
- (11) 持ち込んだパソコン等の機器に委託業務で使用するデータの取込みは手入力等の手段を問わず一切行わないこと。

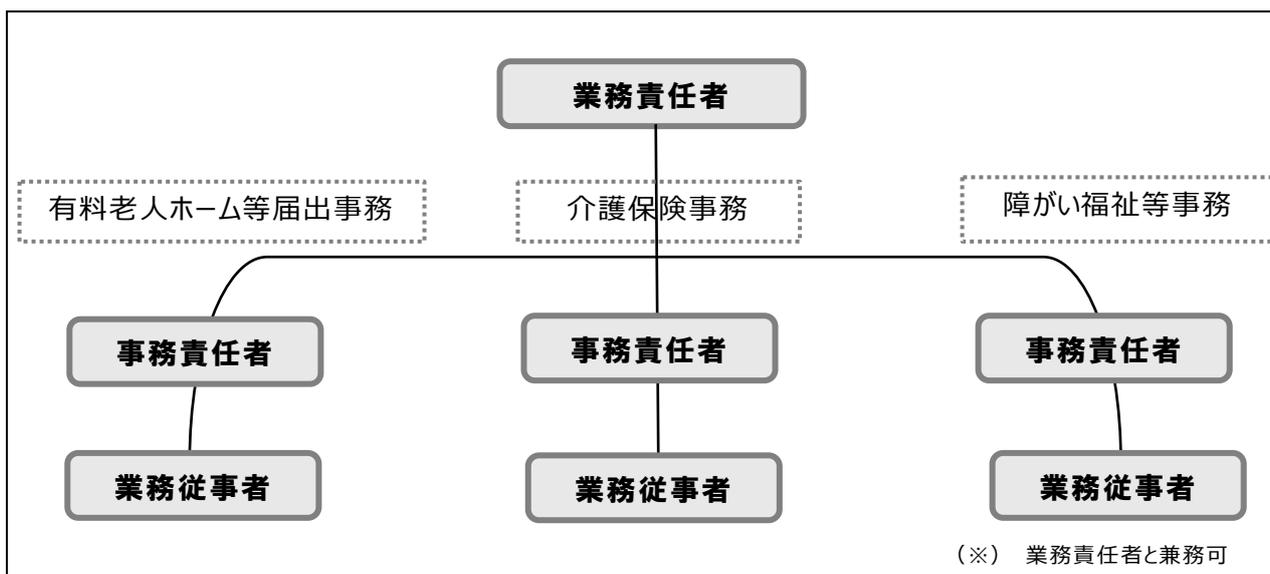
6 業務体制

「第2章-5 業務範囲」に示す業務を遂行するうえで、以下のとおり「業務責任者」「事務責任者」「業務従事者」という3パターンの役割を設置するとともに、業務繁忙や重大なトラブル発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるようそれぞれにおいて十分な要員を確保すること。

【役割定義】

役割	主な業務内容・要件
業務責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務の業務責任者として、業務全体の進行管理を行う。 ・本業務の業務責任者として、本市担当者との調整・協議を行う。 ・業務の繁閑に合わせて必要な業務従事者を配置するとともに、委託期間中に新たに採用した場合の要員育成・スキルレベルチェックといった要員管理を行う。 ・また、作業週報等、受注者が作成した資料の品質管理を行い、本市に提出する。 <p>さらに、業務遂行上想定されるリスク管理と対策を行う。</p>
事務責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・業務責任者の指示やマニュアル等により、各種事務処理、必要データの入力、運営補助などの業務や作業週報等の業務実績報告書の作成を行う。また、個々の作業のスケジュール管理を行うとともに、作業週報等の内容を確認し、業務従事者への的確な作業指示を行う。 ・必要に応じ業務従事者の教育・育成を行う。 ・事務責任者は業務責任者との兼務を可とする。
業務従事者	<ul style="list-style-type: none"> ・業務責任者、事務責任者の指示やマニュアル等により、各種事務処理、必要データの入力、運営補助などの業務や作業週報等の業務実績報告書の作成を行う。 ・作成した資料は、事務責任者に提出し、承認を得る。 ・業務内容に応じて複数の班体制を取る場合には、班ごとに業務リーダーを配置し、各班の作業スケジュール管理や作業進捗管理を行うこと。

【図：推進体制イメージ】



【要員の体制（想定）】

【介護保険課】 介護保険事務	9人以上	通報等受付業務 3人以上
【高齢施設課】 介護保険事務 有料老人ホーム等届出事務	3人以上	
【運営指導課】 障がい福祉等事務	8人以上	

※要員の体制については、業務の履行に支障のない体制となるよう、受注者の責任において決定すること。

【業務に必要な知識・技能】

事務責任者又は業務従事者にあつては、実務経験がある者又は同等の知識や技能を有する者を配置するよう努めること。

第4章 業務遂行上の留意点

1 情報セキュリティに関する考え方

船場分室で行う業務の性質を鑑み、受注者は次に記載の考え方を十分踏まえて業務を遂行するものとする。

(1) 個人情報の保護

電子データや帳票類をはじめ、相談対応等により知りえた申請者の個人情報については、情報の漏えい、滅失、き損等の防止、その他個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。

(2) 情報漏洩の防止

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知りえた情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(3) 入退室管理の徹底

本業務の実施にあたっては、執務室への入退室を許可された者のみに制限し、本市の定める管理ルールに従って入退室管理を行わなければならない。

また、業務従事者については、作業者の名簿を本市へ提出するとともに、執務室に入室する際には、身分証明書等を携帯すること。

(4) その他情報セキュリティ対策の実施

本業務は、個人情報や業務上の機密を取り扱う業務であることから、市民の個人情報保護の重要性を考慮し、大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例の趣旨を踏まえ、各条項の規定を守り、個人情報等の適切な管理のために必要な体制の整備及び措置を講じること。

2 関係法令等の遵守

受注者は、法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。なお、本業務に関係する主な法令は以下のとおりである。

法 令
・ 介護保険法（平成 9 年法律第 123 号）
・ 老人福祉法（昭和 38 年法律第 133 号）
・ 高齢者の居住の安定確保に関する法律（平成 13 年法律第 26 号）
・ 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）
・ 児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号）
・ 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
・ 大阪市移動支援事業実施要項

第5章 指定事務の実施

1 業務内容

(1) 概要

介護保険、有料老人ホーム等届出及び障がい福祉等にかかる各種事務処理、必要データの入力、運営進行補助など「2(1)で提供するマニュアル（改訂している場合は最新のマニュアル）」に基づき効率的に介護保険事務、有料老人ホーム届出事務及び障がい支援事務を実施する。

なお、詳細な委託業務内容については、「別冊1：介護保険課業務詳細仕様書、別冊2：高齢施設課業務詳細仕様書、別冊3：運営指導課業務詳細仕様書」を参照すること。

(2) 介護保険事務

船場分室における介護保険事務の業務概要は以下のとおりとする。

◇新規指定業務について

- 1 新規申請の受付業務
- 2 申請情報データ入力業務
- 3 国保連エラーデータ処理
- 4 指定時研修の準備・運営業務

◇変更業務について

- 1 変更届等の受付業務
- 2 届出情報データ入力業務
- 3 国保連エラーデータ処理

◇更新業務について

- 1 更新申請準備業務
- 2 更新申請受付業務
- 3 更新申請後処理業務

◇処遇改善加算等受付業務

◇ケアマネスキルアップ事業業務

◇生活援助中心型サービスの利用回数を超過するケースの届出業務

◇その他

- 1 介護保険-指定・指導事務に関する各種連絡業務
- 2 手数料徴収に係る補助業務など
- 3 書類整理・格納等業務
- 4 相談窓口対応業務
- 5 統計資料等作成補助業務

(3) 有料老人ホーム等届出事務

船場分室における有料老人ホーム等届出事務の業務概要は以下のとおりとする。

◇新規指定業務について

- 1 新規申請の受付業務

- ◇新規指定業務について
 - 1 新規申請の受付業務
 - 2 申請情報データ入力業務
 - 3 書類整理・格納等業務

- ◇変更業務について
 - 1 変更届等の受付業務
 - 2 届出情報データ入力業務
 - 3 書類整理・格納等業務

- ◇更新業務について
 - 1 更新申請準備業務
 - 2 更新申請受付業務
 - 3 更新申請後処理業務

- ◇その他
 - 1 届出事務に関する各種連絡業務
 - 2 重要事項説明書の関連業務

(4) 障がい福祉等事務

船場分室における障がい福祉等事務の業務概要は以下のとおりとする。

- ◇新規指定業務について
 - 1 新規申請の受付業務
 - 2 申請情報データ入力業務
 - 3 指定時研修の準備・運営業務
 - 4 書類整理業務

- ◇変更業務について
 - 1 変更届等の受付業務
 - 2 届出情報データ入力業務
 - 3 書類整理業務

- ◇更新業務について
 - 1 更新申請準備業務
 - 2 更新申請受付業務
 - 3 更新申請後処理業務

◇処遇改善加算等受付業務

◇その他、障がい福祉等事務に関する各種連絡業務

(5) 運営に関する各種業務

船場分室に関する各種業務の概要は以下のとおりとする。

- 1 実績管理業務
- 2 システムへのデータ入力後の原本保管と管理業務
- 3 関連システム保守業者及び本市職員へのシステム保守連絡業務
- 4 各種消耗品管理業務
- 5 その他、運営に伴う各種関連作業

(6) 実施期限等

毎月の作業実績を基に、「月次業務実績報告書」を月末に、「年度業務実績報告書」を毎年3月末に作成し、本市へ報告すること。加えて、作業実績の集計結果を踏まえ、毎年3月に「次年度業務実施計画」を作成し、本市の承認を得ること。仕様書中の疑義や不明な点等があればについて本市へ確認し、確認後その確認内容について「業務詳細確認事項報告書」で月末までに本市へ報告すること。

2 指定・届出事務マニュアルの整備

(1) 概要

「指定・届出事務マニュアル」の整備に際して、本市より新受注者へ、現行の「指定・届出事務マニュアル」を提供する。なお、受注者が何らかの事由で新規の者に入れ替わった場合でも業務に支障を生じないように、船場分室の業務開始後に不足している情報等を検証し、必要に応じて「指定・届出事務マニュアル」を整備すること。

(2) 実施期限等

「指定・届出事務マニュアル」は必要に応じて、随時、内容の改変を行い、毎年度末に（最終年度は契約終了時に）改訂版を本市へ提出すること。

なお、「指定・届出事務マニュアル」の著作権は本市に属するものとする。

3 要員の教育・研修

(1) 概要

業務にあたっては、受注者において定期的に社内研修等を実施し、必要な業務スキル並びに、個人情報保護等の安全対策を維持・向上を図ること。

また、従業者が基本的人権やコンプライアンスについて正しい認識を持ち、業務を遂行するよう毎年度人権研修を実施すること。

実施した研修内容等については、報告書を作成のうえ、本市へ報告を行うこと。知識・能力の習熟度は、受注者が習熟度テスト等により、定期的にチェックし、不足している場合は、速やかに習熟度向上に向けた適切な対応を行うこと。

(2) 実施内容

- ア) 本業務を適切に遂行できるよう教育体制を確保すること
- イ) 教育計画（カリキュラム）を作成し、教育資料を作成すること
- ウ) 教育計画、実施内容は市へ報告すること
- エ) 教育計画に基づき、教育資料を使用して要員教育を行うこと
- オ) 本業務を遂行するうえで必要な能力を習得させるため、少なくとも次の内容を満たした教育を実施すること
 - ・ 事務処理にかかる制度の理解並びに関係法令など基本的な知識
 - ・ 接遇マナー、コミュニケーション
 - ・ 人権尊重
 - ・ 個人情報保護の適切な管理、守秘義務の遵守
 - ・ コンプライアンス
 - ・ あらかじめ本市が提供する操作マニュアルに基づく、本市固有の業務システムを

使用しての端末操作

- か) 従業者のモチベーションを高めるための方策を継続的に講じること

第6章 通報等受付業務の実施

1 業務内容

(1) 概要

介護保険（老人福祉法、高齢者住まい法に係る指定指導グループ担当施設通報を含む）及び障がい者等支援にかかる各種事務処理、必要データの入力、運営進行補助など「第6章2（1）で提供するマニュアル（改訂している場合は最新のマニュアル）」に基づき効率的に介護保険事務及び障がい福祉等事務を実施する。

(2) 介護保険事務

船場分室における介護保険事務の業務概要は以下のとおりとする。

◇通報対応・苦情対応について

- 1 詳細情報等の聞き取り
- 2 聞き取り内容の記録文書作成
- 3 本市職員への報告
- 4 統計資料等作成

◇その他、介護保険-指定・指導事務に関する各種連絡業務

(3) 障がい福祉等事務

船場分室における障がい支援事務の業務概要は以下のとおりとする。

◇通報対応・苦情対応について

- 1 詳細情報等の聞き取り
- 2 聞き取り内容の記録文書作成
- 3 本市職員への報告
- 4 統計資料等作成

◇その他、障がい福祉等事務に関する各種連絡業務

2 通報等受付マニュアルの整備

(1) 概要

「通報等受付マニュアル」の整備に際して、本市より新受注者へ、現行の「通報等受付マニュアル」を提供する。

なお、受注者が何らかの事由で新規の者に入れ替わった場合でも業務に支障を生じないように、船場分室の業務開始直後に不足している情報等を検証し、必要に応じて「通報等受付マニュアル」を整備すること。

なお、「通報等受付マニュアル」の著作権は本市に属するものとする。

(2) 実施期限等

「通報等受付マニュアル」は必要に応じて、随時、内容の変更を行い、毎年度末に（最終年度は契約終了時に）改訂版を本市へ提出すること。

3 要員の教育・研修

(1) 概要

業務にあたっては、受注者において定期的に社内研修等を実施し、必要な業務スキル並びに、個人情報保護等の安全対策を維持・向上を図ること。

また、従業員が基本的人権やコンプライアンスについて正しい認識を持ち、業務を遂行するよう毎年度人権研修を実施すること。

実施した研修内容等については、報告書を作成のうえ、本市へ報告を行うこと。知識・能力の習熟度は、受注者が習熟度テスト等により、定期的にチェックし、不足している場合は、速やかに習熟度向上に向けた適切な対応を行うこと。

(2) 実施内容

- ア) 本業務を適切に遂行できるよう教育体制を確保すること
- イ) 教育計画（カリキュラム）を作成し、教育資料を作成すること
- ウ) 教育計画、実施内容は市へ報告すること
- エ) 教育計画に基づき、教育資料を使用して要員教育を行うこと
- オ) 本業務を遂行するうえで必要な能力を習得させるため、少なくとも次の内容を満たした教育を実施すること
 - ・ 事務処理にかかる制度の理解並びに関係法令など基本的な知識
 - ・ 接遇マナー、コミュニケーション
 - ・ 人権尊重
 - ・ 個人情報保護の適切な管理、守秘義務の遵守
 - ・ コンプライアンス
 - ・ あらかじめ本市が提供する操作マニュアルに基づく、本市固有の業務システムを使用しての端末操作
- カ) 従業員のモチベーションを高めるための方策を継続的に講じること

第7章 業務履行の成果品

1 履行期日及び成果品

各業務（「第2章-5 業務範囲」を参照のこと）の履行期日や履行状況を確認できる成果品等については以下のとおりとする。

業務	履行期日	成果品
指定・指導事務の実施	毎月末	業務詳細確認事項報告書（報告様式①）
		月次業務実績報告書（報告様式②③④）
	毎年3月末	年度業務実績報告書（報告様式⑤⑥⑦） 次年度業務実施計画
		指定・届出事務マニュアル（改訂版） 通報等受付マニュアル（改訂版） 要員育成報告書
随時	随時業務実績報告書（報告様式⑧⑨）	
新受注者への事務の引継ぎ	令和11年6月末	業務引継ぎ書

2 サービス水準

(1) ねらいと内容

サービス品質への要求水準を明確化し、サービス水準の維持向上を図るために、サービス水準を定義するものである「SLA（サービスレベルアグリーメント）」を導入する。

SLAの作成、評価、見直し（SLM（サービスレベルマネジメント））を通じて、サービス水準の維持と向上を目指すこと。

(2) サービス品質の項目、水準

本業務のサービスレベル項目及び水準は次のとおりとし、これらの範囲内において本市と受注者の協議により、契約後、速やかに決定する。

サービスレベル測定結果について、実績が目標値に対して未達の項目については、受注者がその原因と対策案を本市に報告し、直ちに改善措置を講じ、その結果を書面にて報告すること。

指標	サービス要求水準	測定サイクル
ア) 個人情報の漏洩及び紛失事故	0件	四半期
イ) 申請内容確認の迅速性	100%	毎月
ウ) 申請情報登録の正確性及び迅速性	100%	四半期
エ) 適切な電話対応処理	苦情5件以下	毎月

ア) 個人情報の漏洩及び紛失事故

個人情報の漏えい及び紛失事故は、本業務の根幹にかかわるものであり、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。常に作業マニュアルを遵守し、個人情報の漏えい及び紛失を発生させないよう最善の取組みを行うこと。求めるサービス水準は0件とし、

発生の防止に努めること。

イ) 申請内容確認の迅速性

申請書類の不備等により補正を要するものは、申請書類到達日から契約締結後手続き事に定める開庁日数までに申請者等に連絡を行うこと。（不在や連絡先不明等で連絡できないものを除く。）

ロ) 申請情報登録の正確性及び迅速性

申請書類等が到達し、申請書類等の内容確認を行った後、申請書類到達日から契約締結後手続き事に定める開庁日数までに申請等入力がそれぞれ完了していること。（書類不備等で確認を要するものは除く）。

エ) 適切な電話対応処理

電話対応は多様なケースが想定されるが、本委託業務における電話対応は原則として受注者にて完結することを前提としている。

測定は、電話対応に対する苦情が発生した件数により行う。

(3) 適用除外（受注者の免責事項）

地震等の災害や電力会社からの電力供給の停止といった外部要因の障害による事由及び本市が別途調達する物品等の障害等本市の責によるものによって、受注者が合意書で設定したサービス水準を達成できなくなる場合が想定されることから、以下については合意書適用対象外とする。

- ・自然災害等により委託業務の遂行が困難な場合
- ・本市側で貸与するパソコンやネットワーク（回線及び機器）に起因する障害
- ・電力会社からの電源供給が一定時間以上停止したことにより、委託業務の遂行が困難な場合
- ・その他本市が受注者の原因でないと認める場合

第 8 章 業務委託料の支払い

業務委託料は月ごとに請求をすることができる。ただし、請求は月 1 回を超えることは出来ない。なお、請求にあたって 7 章に記載の履行期日ごとに提出すべき成果品の提出された後に、本市が必要な検査を行ったうえで支払うものとする。

第 9 章 委託業務の検証

1 運営方針

委託業務を適切に維持・運用するために、次の会議体を設定する。

発注者及び受注者よりメンバーを選出し、「介護保険事務、有料老人ホーム等届出事務及び障がい福祉等事務全体会議」（以下、「全体会議」という。）を構成する。

年次（各年度末）及び月次（翌月始、契約最終月はその当該月末）で全体会議を開催し、次の検討を行う。

ただし、前記以外に、稼働当初は全体会議の頻度を上げ、必要に応じて介護保険事務、有料老人ホーム等届出事務及び障がい福祉等事務個別で週次や日次で開催するものとする。

【年次全体会議】

- ・実績報告と評価
- ・業務の妥当性確認と見直し・変更
- ・課題の共有と改善策、次年度に向けた対応方針の検討

【月次全体会議】

- ・業務状況報告
- ・課題の共有と改善策、対応方針の検討

なお、受注者は報告書類を作成し説明する。発注者は受注者の報告書類・説明をもとに、必要に応じて事務処理手順や手法の見直し・変更・問題点に対する対応策、対応方針の決定を行う。

第 10 章 その他

1 本委託業務の担当

〒541-0055 大阪市中央区船場中央 3 丁目 1 番-7-331 号

船場センタービル 7 号館 3 階

大阪市福祉局 高齢者施策部介護保険課指定グループ（指定担当）

電話：06-6241-6310

高齢者施策部高齢施設課（指定担当）

電話：06-6241-6536

障がい者施策部運営指導課指定グループ（指定担当）

電話：06-6241-6520

暴力団等の排除に関する特記仕様書

1 暴力団等の排除について

- (1) 受注者（受注者が共同企業体であるときは、その構成員のいずれかの者。以下同じ。）は、大阪市暴力団排除条例（平成 23 年大阪市条例第 10 号。以下「条例」という。）第 2 条第 2 号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）又は同条第 3 号に規定する暴力団密接関係者（以下「暴力団密接関係者」という。）に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をしてはならない。
- (2) 受注者は、条例第 7 条各号に規定する下請負人等（以下「下請負人等」という。）に、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をさせてはならない。また、受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をした場合は当該契約を解除させなければならない。
- (3) 受注者は、この契約の履行にあたり暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から条例第 9 条に規定する不当介入（以下「不当介入」という。）を受けたときは、速やかに、この契約に係る本市監督職員若しくは検査職員又は当該事務事業を所管する担当課長（以下「監督職員等」という。）へ報告するとともに、警察への届出を行わなければならない。また受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から不当介入を受けたときは、当該下請負人等に対し、速やかに監督職員等へ報告するとともに警察への届出を行うよう、指導しなければならない。
- (4) 受注者及び下請負人等が、正当な理由なく本市に対し前号に規定する報告をしなかったと認めるときは、条例第 12 条に基づく公表及び大阪市競争入札参加停止措置要綱による停止措置を行うことがある。
- (5) 受注者は第 3 号に定める報告及び届出により、本市が行う調査並びに警察が行う捜査に協力しなければならない。
- (6) 発注者及び受注者は、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者からの不当介入により契約の適正な履行が阻害されるおそれがあるときは、双方協議の上、履行日程の調整、履行期間の延長、履行内容の変更その他必要と認められる措置を講じることとする。

2 誓約書の提出について

受注者及び下請負人等は、暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。ただし、発注者が必要でないと判断した場合はこの限りでない。

特記仕様書

（条例の遵守）【5 条関係】

第 1 条 受注者および受注者の役職員は、本業務の履行に際しては、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」（平成 18 年大阪市条例第 16 号）（以下「条例」という。）第 5 条に規定する責務を果たさなければならない。

（公益通報等の報告）【6 条 2 項・12 条 2 項関係】

第 2 条 受注者は、当該業務について、条例第 2 条第 1 項に規定する公益通報を受けたときは、速やかに、公益通報の内容を発注者（福祉局総務部総務課）へ報告しなければならない。

2 受注者は、公益通報をした者又は公益通報に係る通報対象事実に係る調査に協力した者から、条例第 12 条第 1 項に規定する申出を受けたときは、直ちに、当該申出の内容を発注者（福祉局総務部総務課）へ報告しなければならない。

（調査の協力）【7 条 2 項関係】

第 3 条 受注者及び受注者の役職員は、発注者又は大阪市公正職務審査委員会が条例に基づき行う調査に協力しなければならない。

（公益通報に係る情報の取扱い）【17 条 4 項関係】

第 4 条 受注者の役職員又は受注者の役職員であった者は、正当な理由なく公益通報に係る事務の処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（発注者の解除権）【21 条関係】

第 5 条 発注者は、受注者が、条例の規定に基づく調査に正当な理由なく協力しないとき又は条例の規定に基づく勧告に正当な理由なく従わないときは、本契約を解除することができる。

その他特記仕様書

発注者と本契約を締結した受注者は、この契約の履行に関して、発注者の職員から違法又は不適正な要求を受けたときは、その内容を記録し、直ちに発注者の福祉局総務部総務課（連絡先：06-6208-7911）に報告しなければならない。

生成 AI 利用に関する特記仕様書

受注者又は指定管理者（再委託及び再々委託等の相手方並びに下請負人を含む）が生成 AI を利用する場合は、事前に発注者あて所定様式により確認依頼をし、確認を受けるとともに、「大阪市生成 AI 利用ガイドライン（別冊 業務受託事業者等向け生成 AI 利用ガイドライン第 1.1 版）」に定められた以下の利用規定を遵守すること。

生成 AI の利用規定

- ・ 生成 AI を利用する場合は、利用業務の内容、利用者の範囲、情報セキュリティ体制等及び利用規定の遵守・誓約内容を事前に所定様式※により発注者宛に確認依頼をし、確認を受けること。
※ 所定様式は大阪市ホームページからダウンロードできます
<https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000623850.html>
- ・ 前記確認内容に変更等が生じた際には変更の確認依頼をし、確認を受けること。
- ・ 生成 AI は、受注者又は指定管理者の業務支援目的に限定し、市民や事業者向けの直接的なサービスには利用しないこと。
- ・ 画像及び動画の生成 AI サービスを利用する場合は、利用者が生成物を利用する際に他者の著作権を侵害しないよう選別したコンテンツで AI モデルの学習をしているサービスを利用することを原則とする。ただし、当該要件に該当しないサービス又は該当するか不明のサービスを利用する場合は、生成内容が既存著作物との類似性や無許諾での依拠がないことを確認し、かつ、成果物として利用する際は発注者の同意を得ること。
- ・ インターネット上の公開された環境で不特定多数の利用者に提供される定型約款・規約への同意のみで利用可能な生成 AI の利用を禁止する。
- ・ 生成 AI 機能が付加された検索エンジンやサイトは、一般的にインターネットで公開されている最新の情報を検索する目的でのみの利用とし、生成 AI による回答を得る目的での利用を禁止する。
- ・ 生成 AI を利用する場合は、入力情報を学習しない設定（オプトアウト）をして利用すること。
- ・ 契約又は協定の履行に関して知り得た秘密及び個人情報の入力を禁止する。
- ・ 著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利を侵害する内容の生成につながる入力及びそのおそれがある入力を禁止する。
- ・ 生成・出力内容は、誤り、偏りや差別的表現等がないか、正確性や根拠・事実関係を必ず自ら確認すること。
- ・ 生成・出力内容は、著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利の侵害がないか必ず自ら確認すること。
- ・ 生成・出力された文章は、あくまで検討素材であり、その利用においては、受注者又は指定管理者が責任をもって判断するものであることを踏まえ、加筆・修正のうえで使用すること。
- ・ 生成・出力内容は、上記に定める正確性の確認等を経たうえで、加筆・修正を加えずに利用（公表等）する場合は、生成 AI を利用して作成した旨を明らかにして意思決定のうえで利用すること。
- ・ 情報セキュリティ管理体制により、利用者の範囲及び利用ログの管理などにより情報セキュリティの確保を徹底して適切に運用すること。

別紙1 大阪市介護保険事務・障がい支援事務処理件数見込

介護保険事務(介護保険課分)

	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	合計
新規申請	822	1,149	1,205	316	3,492
更新申請	1,510	2,219	2,445	675	6,849
変更申請	11,189	16,507	18,281	5,067	51,044
処遇改善加算等	4,731	6,751	7,223	2,067	20,772
ケアマネスキルアップ	500	500	500	500	2,000
生活援助中心サービス	120	120	120	120	480
通報等受付	2,997	4,979	6,218	2,413	16,607
報酬改定		8,300			8,300
合計	21,869	40,525	35,992	11,158	109,544

※令和7年度実績をベースに事業所指定数の増加率を見込んだ数。

※スキルアップは前回と同じ。

※令和8年度は7月～翌年3月の見込

※令和11年度は4月～6月の見込

別紙1 大阪市介護保険事務・障がい支援事務処理件数見込

介護保険事務、有料老人ホーム等届出事務(高齢施設課)

	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	合計
新規申請	48	69	75	19	211
更新申請	33	45	46	12	136
変更申請	3,297	4,874	5,444	1,361	14,976
電話対応	3,006	4,008	4,008	1,002	12,024
来庁対応	144	192	192	48	576
合計	6,528	9,188	9,765	2,441	27,922

※令和8年度は9か月分(7~3月)、令和11年度は3か月分(4~6月)見込

障がい支援事務(運営指導課)

	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	合計
新規申請(事前協議のあるもの)	1,722	2,572	2,881	807	7,982
新規申請(事前協議のないもの)	531	793	888	249	2,461
更新申請	671	1,001	1,121	314	3,107
変更届(事前協議のあるもの)	1,084	1,619	1,813	508	5,024
変更届(基本報酬及び加算)	3,209	5,236	5,366	1,503	15,314
変更届(前年度実績及び報酬改定)	0	2,398	2,686	3,008	8,092
変更届(上記以外)	7,787	11,628	13,023	14,586	47,024
処遇改善加算等	1,774	2,649	2,967	831	8,221
通報等受付	4,963	7,411	8,300	2,324	22,998
合計	21,741	35,307	39,045	24,130	120,223

※令和8年度は令和8年7月～令和9年3月の見込、令和11年度は令和11年4月～令和11年6月の見込み

【別紙2 主要業務スケジュール】 介護指定・障がい指定における各月共通スケジュール

介護指定										障がい指定			
新規申請			備考	変更申請			備考	更新申請		備考	障がい指定申請		備考
1				1				1			1		
2				2				2			2		
3				3				3			3		
4	前月11日～当月10日 指定申請予約受付 (7/1指定)	1日～14日 審査補正 システム入力 (5/1指定)		4				4			前月20日～10日 指定申請受付 (5/1指定)		
5				5				5					
6				6				6					
7				7				7					
8				8				8					
9	当月1日～10日			9				9					
10				10				10			前月20日～13日 審査補正 システム入力 (5/1指定)		
11				11				11					
12				12				12					
13				13				13					
14				14				14					
15				15	加算変更申請×切			15					
16				16				16					
17				17				17					
18				18				18					
19	10日～30日 申請書補正 (6/1指定)			19				19					
20				20				20					
21				21				21					
22				22				22					
23				23				23					
24	指定書確認			24				24					
25	指定時研修①			25				25	納付書及び案内書送付(5月末切れ)		25	指定時研修	
26	指定時研修②			26				26			26		
27				27				27	更新指定書確認(4月末切れ)		27		
28				28				28	更新指定書交付日(4月末切れ)		28		
29				29				29			29		
30				30				30			30		

【別紙2 主要業務スケジュール】 介護指定・障がい指定における月別スケジュール【処遇改善等・申請】

介護指定・障がい指定								
	2月	備考		3月	備考		4月	備考
1			1			1		
2			2			2		
3			3			3		
4			4			4		
5			5			5		
6			6			6		
7	1日~27日 計画書受付 問合せ対応		7	1日~31日 計画書補正 システム入力 督促		7	3日~21日 計画書補正 システム入力 督促	
8			8			8		
9			9			9		
10			10			10		
11			11			11		
12			12			12		
13			13			13		
14			14			14		
15			15			15		
16			16			16		
17			17			17		
18			18			18		
19			19			19		
20			20			20		
21			21			21		
22			22			22		
23			23			23		
24			24			24		
25			25			25		
26			26			26		
27			27			27		
28	処遇改善加算計画書提出〆切		28			28		
			29			29		
			30			30		
			31					

※毎年同処理となる

【別紙2 主要業務スケジュール】 介護指定・障がい指定における月別スケジュール【処遇改善等・実績報告】

介護指定・障がい指定								
	7月	備考		8月	備考		9月	備考
1			1			1		
2			2			2		
3			3			3		
4			4			4		
5			5			5		
6			6			6		
7			7			7		
8			8			8		
9			9			9		
10			10			10		
11			11			11		
12			12			12		
13			13			13		
14			14			14		
15			15			15		
16			16			16		
17			17			17		
18			18			18		
19			19			19		
20			20			20		
21			21			21		
22			22			22		
23			23			23		
24			24			24		
25			25			25		
26			26			26		
27			27			27		
28			28			28		
29			29			29		
30			30			30		
31	処遇改善加算実績報告書提出 〆切		31					

※毎年同処理となる

【別紙2 主要業務スケジュール】 介護指定における月別スケジュール【報酬改定】

介護指定							
	令和6年2月	備考		令和6年3月	備考		令和6年4月
1			1			1	
2			2			2	
3			3			3	
4			4			4	
5			5			5	
6			6			6	
7	1日~29日 変更申請受付 問合せ対応		7	1日~14日 変更申請受付 問合せ対応		7	1日~21日 変更届補正 システム入力 問合せ対応 督促
8			8			8	
9			9			9	
10			10			10	
11			11			11	
12			12			12	
13			13			13	
14			14			14	
15			15	加算変更申請〆切		15	
16			16			16	
17			17			17	
18			18	16日~29日 変更届補正 システム入力 問合せ対応 督促		18	
19			19			19	
20			20			20	
21			21			21	
22			22			22	
23			23			23	
24			24			24	24日~5月31日 変更届問合せ対応
25			25			25	
26			26			26	
27			27			27	
28			28			28	
29			29			29	
			30			30	
			31				翌月

※報酬改定に伴う処理(3年に1回)

【別紙2 主要業務スケジュール】 障がい指定における月別スケジュール【変更届】

障がい指定							
	前々月	備考		前月	備考		変更月
1	↑		1			1	↑
2			2			2	
3			3			3	
4			4	変更月の前々月16日～前月15日 基本報酬及び加算に係る変更届の受付	変更月の前月1日～15日 事前協議のある変更届の受付	4	基本報酬等及び事前協議のない変更届は受付後1月以内に補正・システム入力
5		5	5				
6		6	6				
7		7	7				
8		8	8				
9		9	9				
10			10			10	
11			11			11	
12			12			12	
13			13			13	
14			14			14	
15			15	↓	↓	15	
16	↑		16	↑	↑	16	
17			17			17	
18			18	変更月の前々月16日～29日 基本報酬及び加算に係る変更届の補正・システム入力	変更月の前月16日～29日 事前協議のある変更届の補正・システム処理	18	
19		19	19				
20	変更月の前々月中 事前協議のある変更届にかかる事前協議書類の受付・補正	20	20				
21		21	21				
22		22	22				
23		23	23				
24		24	24			24	
25			25			25	
26			26			26	
27			27			27	
28			28			28	
29			29	↓	↓	29	
30			30			30	↓

介護保険課業務詳細仕様書

介護サービス事業者及び障がい福祉サービス事業者等指定申請受付等業務委託のうち、介護保険課業務にかかる業務詳細については、下記による他、大阪市ホームページに記載の手続き方法、参考様式、関係法令等を参照すること。

目 次

【介護保険業務・介護保険課担当業務分】

- ア 事業者等の新規申請（事前協議のあるもの）に関する事
- イ 事業者等の新規申請（事前協議のないもの）に関する事
- ウ 事業者等の更新申請に関する事
- エ 事業者等の変更届に関する事
- オ 国保連エラーデータ処理に関する事
- カ 介護職員等処遇改善加算の業務に関する事
- キ ケアマネスキルアップ事業に関する事
- ク 生活援助中心型サービスの利用回数を超過するケースの届出に関する事
- ケ 通報等受付業務に関する事

【共通業務】

- ア 相談来庁者窓口対応に係る受付業務に関する事

○その他の手続き方法、参考様式、関係法令等については、下記ホームページを参照すること

- ・新規介護保険事業者の指定申請予約申込について
<https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000280121.html>
- ・指定居宅サービス事業者及び指定居宅介護支援事業者、指定第 1 号事業者の指定手続き
<https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000416069.html>
- ・指定関係様式集（指定居宅サービス事業者、指定居宅介護支援事業者及び指定第 1 号事業者）
<https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000344639.html>
- ・指定介護保険事業者の指定更新について
<http://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000177657.html>
- ・居宅サービスに係る変更等の各種届出の取扱いについて
<http://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000199860.html>

- ・(入居、宿泊を伴わない) 指定地域密着型サービス事業者の指定にかかる事前協議及び指定申請について

<https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000329210.html>

- ・地域密着型サービス事業者の指定更新について

<https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000004486.html>

- ・地域密着型サービス事業者の指定・変更・報告関係様式集

<https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000004456.html>

- ・介護職員等処遇改善加算について

<http://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000248108.html>

- ・生活援助中心型サービスの利用回数が厚生労働省の設定する利用回数基準を超過する居宅サービス計画の届出について

<https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000448737.html>

- ・指定介護事業所に関する電子申請・届出システムについて

<https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000641621.html>

※この詳細仕様書において、申請や届出については**郵送・電子申請・窓口**で提出されるものとする。「郵送」は配送（宅急便等）も含む。また「電子申請」は電子メール、行政オンラインシステム、介護サービス情報公表システムを活用した電子申請・届出システムで申請手続きされたものとする。介護保険課担当業務は居宅サービス、介護予防サービス、居宅介護支援、介護予防支援、地域密着型サービス、地域密着型介護予防サービス、第一号事業の業務とする。

【介護保険課業務】（業務フロー図は 介護 ア～ケ 共通 ア 参照）

ア 事業者等の新規申請（事前協議のあるもの）に関すること

〔新規指定予約簿及び事前相談予約簿の作成〕

- 1 業務責任者は、本市が作成する新規指定申請受付日程を確認し、本市と協議のうえ、新規指定及び事前相談の予約枠の確保のために使用する予約簿を作成する。

〔事前相談の予約受付、予約簿への記入〕

- 2 受注者は、事業者からの事前相談の予約を受け、事業所名、連絡先、担当者、サービス事業、事前相談等の内容を聞き取り、受付予約簿に記入する。

なお、事前相談に関わって事業者から問い合わせがある場合は、本市に引き継ぐ。

〔事前相談予約に関連する電話対応〕

- 3 受注者は、事前相談予約に関する問合せに対する電話対応を行う。

なお、受注者は必要に応じて問い合わせ等の電話対応を本市へ引き継ぐ。

〔新規指定の予約受付〕

- 4 受注者は、事業者から行政オンラインシステムによる新規指定予約申込（行政オンラインシステムで申込ができない事業者においてはFAX）を受け、申請内容に不備が無いことを確認する。

なお、不備がある場合、受注者は事業者に連絡を行い、正しい内容での再提出を求める。

新規指定予約申込に不備がなければ、受注者は、事業者の初回申請受付日を調整のうえ来庁日、電子申請・届出システムにおいては初回申請受付日を事業者へ連絡する。

申請予約を申込した全て事業者の調整が完了すれば、受注者は申請予約事業所一覧を指定月毎に作成し、業務責任者が本市に引き継ぐ。

〔手数料事務①〕

- 5 受注者は指定申請予約申込から納入通知書の作成準備に必要な法人情報（郵便番号、所在地、法人名、法人カナ）を作成した指定申請予約事業所一覧から抽出し、規定フォーマットに入力するとともに、入力内容に誤りが無いかをチェックし、業務責任者が本市に引き継ぐ。

〔データ入力・入力情報の確認〕

- 6 指定申請を正式に受理したものについて、本市の事業者台帳システムへデータ入力を行うために申請書類一式（電子申請は電子データを紙ベースに出力したもの）を本市が、受注者へ引き継ぐ。受注者は申請書類一式をもとに、事業者台帳システムへ新規指定事業所の申請内容を入力する。但し、電子申請された事業者の一部データについては本市が事業所台帳システムへ連携する場合がある。

受注者は、申請内容と事業者台帳システムとの整合性をチェック（電子申請は情報処理端末での確認を含む）し、誤りがあれば入力データの修正を行う。

受注者の点検作業が終わった申請書類一式（電子申請は電子データを紙ベースで出力したもの）を業務責任者が本市へ引き継ぐ。

〔指定通知書交付準備〕

- 7 受注者は、本市が作成した指定通知書と指定事業所の受付簿を照合し、受付簿順に指定通知書を並び替える。受注者は、受付簿から指定通知書の受領簿を作成する。

〔指定時研修の資料作成〕

- 8 業務責任者は指定時研修の前日までに、研修時に使用する資料を本市の指示のもと、必要数用意する。

〔指定時研修の設営・受付〕

- 9 受注者は、研修当日、会場の設営を行う。(30分程度)
事業者が指定時研修のお知らせに記載された日時に研修受講のため会場に来庁するので、受注者は受付場所において受講事業所一覧表で受け付ける。
受注者は、受付終了後、研修資料を事業者に手渡し、研修開始前の説明を行う。(30分程度)
研修は、本市職員等が行う。
受注者は、研修終了後、事業者へ指定通知書を手渡す。その際受領簿に受取者の署名・捺印をとる。(30分程度)
受注者は、研修終了後、会場の撤収作業を行う。(30分程度)

〔申請書類ファイリング〕

- 10 受注者は、指定事業所の情報から保存用フラットファイルに貼付する背表紙を作成する。
受注者は、指定処理が完了した事業所毎の申請書類一式(電子申請は電子データを紙ベースに出力したもの)と指定通知書の写しを保存用フラットファイルに編綴し、背表紙を貼付し書庫に保管する。

〔業務報告の作成〕

- 11 受注者は、本市が指定する業務報告書を作成する。

〔統計資料等作成補助業務〕

- 12 受注者は、本市から依頼があれば、該当するサービスの各種届出書や事業所の簿冊等を書庫等の保管場所より取りまとめて、業務責任者が、本市へ引き継ぐ。

イ 事業者等の新規申請（事前協議のないもの）に関すること

〔新規指定予約簿及び事前相談予約簿の作成〕

- 1 業務責任者は、本市が作成した新規指定申請受付日程を確認し、本市と協議のうえ、新規指定及び事前相談の予約枠の確保のために使用する予約簿を作成する。

〔事前相談の予約受付、予約簿への記入〕

- 2 受注者は、事業者からの事前相談の予約を受け付け、事業所名、連絡先、担当者、サービス事業、事前相談等の内容を聞き取り、受付予約簿に記入する。

なお、事前相談に関わって事業者から問い合わせがある場合は、本市に引き継ぐ。

〔事前相談予約に関連する電話対応〕

- 3 受注者は、事前相談予約に関する問合せに対する電話対応を行う。

なお、受注者は必要に応じて問い合わせ等の電話対応を本市へ引き継ぐ。

〔新規指定の予約受付〕

- 4 受注者は事業者から行政オンラインシステムによる新規指定予約申込（行政オンラインシステムで申込ができない事業者においてはFAX）を受付し、書類に不備が無いことを確認する。

なお、不備がある場合、受注者は事業者に連絡を行い、正しい内容での再提出を求める。

新規指定予約申込に不備がなければ、受注者は、事業者の初回申請受付日を調整のうえ、来庁日を事業者へ連絡する。

申請予約を申込した全て事業者の調整が完了すれば、受注者は申請予約事業所一覧を指定月毎に作成し、業務責任者が本市に引き継ぐ。

〔手数料事務①〕

- 5 受注者は指定申請予約申込から納入通知書の作成準備に必要な法人情報（郵便番号、所在地、法人名、法人カナ）を作成した指定申請予約事業所一覧から抽出し、規定フォーマットに入力するとともに、入力内容に誤りが無いかをチェックし、業務責任者が本市に引き継ぐ。

〔新規申請に関連する電話・窓口対応〕

- 6 受注者は、新規申請に必要な書類の作成に関する問合せに対する電話・窓口対応を行う。

なお、受注者は必要に応じて問い合わせ等の電話・窓口対応を本市へ引き継ぐ。

〔初回申請〕

- 7 受注者は、事前に入力した新規指定申請予約簿を基に新規指定申請受付予約日に窓口もしくは電子申請での申請を受付し、申請書類一式を審査のうえ受領する。

<申請者の資格> 法人格を有すること、法人の事業目的、役員・管理者の欠格事項確認

<人員> 資格要件、配置人数、勤務体制及び勤務形態、組織体制等

<設備> 所在地、必要な設備、面積、仕様、利用者の特性への配慮等

<運営> 事業目的、運営方針、営業日、営業時間、利用定員、サービスの具体的内容、利用者から受領する費用の種類及びその額、通常の事業の実施地域、サービス利用に当たっての留意事項、緊急時等における対応方法、非常災害対策、衛生管理、協力医療機関、苦情処理方法、介護給付費等の算定に係る体制等、

〔申請者への不備に係る補正を指示〕

- 8 申請書類に不備がある場合は、受注者は、事業者に対して、不備内容を口頭又は書面により明示し、郵送、電子申請又は来庁にて補正するよう指示する。

〔補正受付〕

- 9 受注者は、不備内容が補正されるまで上記内容を繰り返し、補正が完了したら、業務責任者が本市へ申請書類（電子申請は電子データを紙ベースに出力したもの）を引き継ぐ。

〔データ入力・入力情報の確認〕

- 10 指定申請書の正式に受理したものについて、本市の事業者台帳システムへデータ入力を行うために申請書類一式（電子申請は電子データを紙ベースに出力したもの）を業務責任者に引き継ぐ。ただし、電子申請された事業者の一部データについては本市が事業所台帳システムへ連携する場合がある。受注者は、申請書をもとに事業者台帳システムへ新規指定事業所の申請内容を入力する。受注者は、申請内容と事業者台帳システムとの整合性をチェック（電子申請での申請は情報処理端末での確認を含む）し、誤りがあれば入力データの修正を行う。受注者は点検作業が終わった申請書類一式（電子申請は電子データを紙ベースに出力したもの）を業務責任者が本市へ引き継ぐ。

〔指定通知書交付準備〕

- 11 受注者は、本市が作成した指定通知書と指定事業所の受付簿を照合し、受付簿順に指定通知書を並び替える。
受注者は、受付簿から指定通知書の受領簿を作成する。

〔指定時研修の資料作成〕

- 12 業務責任者は指定時研修の前日までに、研修時に使用する資料を本市の指示のもと、必要数用意する。

〔指定時研修の設営・受付〕

- 13 受注者は、研修当日、会場の設営を行う。（30分程度）
事業者が指定時研修のお知らせに記載された日時に研修受講のため会場に来庁するので、受注者は受付場所において受講事業所一覧表で受け付ける。
受注者は、受付終了後、研修資料を事業者に手渡し、研修開始前の説明を行う。（30分程度）
研修は、本市職員等が行う。
受注者は、研修終了後、事業者へ指定通知書を手渡す。その際受領簿に受取者の署名・捺印をとる。（30分程度）
受注者は、研修終了後、会場の撤収作業を行う。（30分程度）

〔申請書類ファイリング〕

- 14 受注者は、指定事業所の情報から保存用フラットファイルに貼付する背表紙を作成する。
受注者は、指定処理が完了した事業所毎の申請書類一式（電子申請は電子データを紙ベースに出力したもの）と指定通知書の写しを保存用フラットファイルに編綴し、背表紙を貼付し書庫に保管する。

〔業務報告の作成〕

- 15 受注者は、本市が指定する業務報告書を作成する。

〔統計資料等作成補助業務〕

- 16 受注者は、本市から依頼があれば、該当するサービスの各種届出書や事業所の簿冊等を書庫等の保管場所より取りまとめて、業務責任者が、本市へ引き継ぐ。

ウ 事業者等の更新申請に関すること

〔更新対象者リストの作成〕

- 1 本市は、事業者台帳システムから更新対象者リストを抽出し、業務責任者に引き継ぐ。受注者は受付簿の作成と休止・廃止等事業者を抜き出しする。受注者の確認が終了した更新対象者リストについては、業務責任者が本市に引き継ぐ。

〔指定更新申請事務手続き通知および納入通知書の点検・発送〕

- 2 本市は、指定更新事務手続き通知及び更新事務手数料納入通知書を作成し、業務責任者へ引き継ぐ。受注者は、本市より受領した、指定更新事務手続き通知と納入通知書の宛名などのダブルチェック等の点検を行い、事業者あて送付する。

〔電話問い合わせ対応〕

- 3 受注者は、事業者からの更新申請（電子申請分を含む）に必要な書類の作成に関する問合せに対する電話対応を行う。なお、受注者は必要に応じて問い合わせ等の電話対応を本市へ引き継ぐ。

〔返戻事業者等への連絡〕

- 4 送付した更新関係書類が返戻された事業者等について、受注者は電話連絡をし、更新意思の確認（更新意思なしの場合：廃止届の提出を依頼）を行い、結果を業務責任者が本市に引き継ぐ。

〔提出のない事業者へ申請勧奨〕

- 5 受注者は、更新申請（電子申請分を含む）の申請状況を管理し、提出期間を過ぎても提出が無い事業者には電話にて申請勧奨を行い、結果を業務責任者が本市に引き継ぐ。

〔更新申請受付及び手数料事務〕

- 6 受注者は、事業者から郵送又は電子申請された更新申請書類一式を確認し、申請内容の確認及び事業者台帳システムとの整合性のチェックを行う。また、対象事業者が納付を済ませているかを納付書のコピーの提出で確認しておくこと。納付確認ができない対象事業者については、納付の督促を行い、納付確認が行えるまで、更新申請の受付を行わないこと。

〔不備に係る補正・変更届の提出指示〕

- 7 申請書類に不備がある場合は、受注者は、事業者に対して、不備内容を指示（電子申請は情報処理端末での確認を含む）し、内容に変更がある場合には、変更届の提出を指示する。

〔更新決裁準備〕

- 8 受注者は、更新処理が終了したものから更新処理事業所一覧を作成するとともに、申請書原本との照合を行ったのち、申請書原本を、業務責任者が本市に引き継ぐ。

〔指定更新書交付準備〕

- 9 受注者は、本市より受領した、更新通知書の点検（更新通知書と更新申請書等との突合）を行い、不備があれば、業務責任者が、本市へ修正を依頼する。

〔更新通知書の交付業務及び手数料事務〕

- 10 受注者は、返信用封筒（事業者において切手等が貼られたもの）を受領している事業者へは、宛名と更新通知書を複数人で確認の上、返信用封筒で送付する。返信用封筒を受領していない事業者は窓口において、来庁した事業者へ更新通知書を交付する業務を行う。

〔変更届引継業務への引継ぎ〕

- 11 受注者は、更新申請と一緒に送付されてきた変更届を変更業務へ引き継ぐ

〔申請書類ファイリング〕

- 12 受注者は、更新処理が完了したものから申請書類一式（電子申請は電子データを紙ベースに出

力したもの)と更新通知書の写しを書庫に保管しているファイルに格納する。

〔業務報告の作成〕

13 受注者は、本市が指定する業務報告書を作成する。

〔失効処理準備〕

14 受注者は、有効期間満了前事業者のうち未更新事業所のファイルを抜き出し、業務責任者が本市へ引き継ぐ。

〔更新申請に係る留意事項〕

15 更新申請の受付に関しては、居宅サービス、介護予防サービス、居宅介護支援、介護予防支援、地域密着型サービス、地域密着型介護予防サービス、第1号事業を対象とする。但し、他市町村の地域密着型サービス及び地域密着型介護予防サービスに係る更新業務については、本市が行う。

〔統計資料等作成補助業務〕

16 受注者は、本市から依頼があれば、該当するサービスの各種届出書や事業所の簿冊等を書庫等の保管場所より取りまとめて、業務責任者が、本市へ引き継ぐ。

エ 事業者等の変更（加算の届出含む）・廃止・休止・再開届（以下「変更届出等」）に関すること

〔変更届出等の予約枠の確保〕

- 1 受注者は変更届出等の予約枠の確保のために使用する予約簿を作成する。

〔郵送受付簿の作成〕

- 2 受注者は、事業者からの郵送による変更届出等を受け付けた際に入力する受付簿を作成し、日々の郵送受付分について、受付番号、受付日、事業者番号、事業者名、サービス種類、変更事由、処理状況を入力する。

〔電子申請受付簿の作成〕

- 3 受注者は、事業者からの電子申請による変更届出等を受け付けた際に入力する受付簿を作成し、日々の電子申請受付分について、受付番号、受付日、事業者番号、事業者名、サービス種類、変更事由、処理状況を入力する。

〔窓口予約の受付、予約簿への記入〕

- 4 受注者は、事業者からの窓口予約受付の申し出があれば、来庁予定日、事業所名、連絡先、担当者、サービス事業、変更内容を聞き取り、予約簿に記入する。
廃止・休止・再開届については、基本、窓口受付のみとする。

〔変更届出等に関連する電話対応〕

- 5 受注者は、変更届出等申請に必要な書類の作成に関する問合せに対する電話対応を行う。
なお、受注者は必要に応じて問い合わせ等の電話対応を本市へ引き継ぐ。

〔郵送による変更届出等受付〕

- 6 受注者は、事業者から郵送された変更届出等書類のチェックを行う。

〔電子申請による変更届出等受付〕

- 7 受注者は、事業者から電子申請された書類を印刷し変更届出等書類のチェックを行う。

〔来庁による変更届出等受付〕

- 8 受注者は、来庁し窓口受付する事業者の変更届出等書類のチェックを行う。

〔不備に係る補正を指示〕

- 9 申請書類に不備がある場合は、受注者は、不備内容を口頭または書面により事業者へ補正の指示を行う。

〔補正受付〕

- 10 受注者は、不備内容が補正されるまで上記内容を繰り返し、補正が完了したら、業務責任者が変更届出受付簿へ完了の記載を行い、業務責任者が本市へ報告する。

〔データ入力〕

- 11 受注者は、窓口受付、電子申請受付及び郵送受付の変更届のうち、事業者台帳システムへの入力が必要なものについて、変更内容を入力する。但し、電子申請された事業者の一部データについては、本市が事業所台帳システムへ連携する場合がある。

〔入力内容の確認、修正〕

- 12 受注者は、申請内容と事業者台帳システム入力内容との整合性をチェック（電子申請は情報処理端末での確認を含む）し、誤りがあれば入力データの修正を行う。

〔事業者あて変更届連絡票の作成〕

- 13 受注者は、変更届の補正が完了した事業者に対して、届出書のコピー及び変更届連絡票を作成し交付する。

〔受付簿への記入〕

- 14 受注者は、事業者あてに返送連絡を終えたものについて、郵送又は電子申請受付簿の処理状況を入力し、業務責任者が受付簿を本市へ引き継ぐ。

〔届出書類ファイリング〕

- 15 受注者は、処理が完了したものについて、変更届出書一式（電子申請は電子データを紙ベースに出力したもの）を書庫に保管している事業所毎の申請原議簿冊へ綴り、変更履歴に記載する。

〔業務報告の作成〕

- 16 受注者は、本市が指定する業務報告書を作成する。

〔変更届に係る留意事項〕

- 17 変更届の受付に関しては、居宅サービス、介護予防サービス、居宅介護支援、介護予防支援、地域密着型サービス、地域密着型介護予防サービス、第一号事業を対象とする。
但し、移転等で受注者が処理できないものについては、業務責任者が本市へ引き継ぐ。

〔統計資料等作成補助業務〕

- 18 受注者は、本市から依頼があれば、該当するサービスの各種届出書や事業所の簿冊等を書庫等の保管場所より取りまとめて、業務責任者が、本市へ引き継ぐ。

オ 国保連エラーデータ処理の業務に関すること

〔国保連データエラー処理〕

- 1 受注者は、本市が提供する、国保連から送付された入力エラーデータと事業所から提出されている届出書の内容及び事業者台帳システムとを照合し、事業者台帳システムの入力誤りがあればデータ修正を行う。また届出内容の再確認が必要な場合は、事業者へ問い合わせを行い、事業者台帳システムのデータ修正を行う。受注者は、エラーデータ処理内容について、業務責任者が本市へ引き継ぐ。

カ 介護職員等処遇改善加算（以下「処遇改善加算等」という。）の業務に関すること

〔処遇改善加算等計画書の受付処理〕

- 1 受注者は、本市が作成した処遇改善加算等対象事業所一覧に事業者が提出した処遇改善等加算計画書（以下「計画書」という。）の受付日、加算区分等を記録する。

〔処遇改善加算等計画書及び実績報告書に関連する電話対応〕

- 2 受注者は、処遇改善加算等計画書及び実績報告書に必要な書類の作成に関する問合せに対する電話対応を行う。なお、受注者は必要に応じて問い合わせ等の電話対応を本市へ引き継ぐ。

〔処遇改善加算等計画書の点検〕

- 3 計画書の記載内容及び書類不備がないかを受注者が点検する。なお、不備がある場合、受注者は事業者に連絡を行い、正しい内容での再提出を求める。また、計画書に不整合があるものや、計画内容に疑義があるものについては、業務責任者が本市に疑義等についての確認を行う。受注者において対応できない疑義がある報告書は、業務責任者が本市に計画書を引き継ぐ。

〔処遇改善加算等計画書の届出書類ファイリング〕

- 4 処理が完了した計画書については、受注者が計画書原議ファイルへ綴る。

〔処理件数の報告〕

- 5 業務責任者は、本市に対して計画書の受付件数等を報告する。

〔処遇改善加算等実績報告書の受付処理〕

- 6 受注者は、本市が作成した処遇改善加算対象事業所一覧に事業者が提出した処遇改善加算実績報告書（以下「報告書」という。）の受付日を記録する。

〔処遇改善加算等実績報告書の点検〕

- 7 報告書の記載内容及び書類不備がないかを受注者が点検する。

〔不備に係る補正を指示〕

- 9 申請書類に不備がある場合は、受注者は、不備内容を口頭または書面により事業者へ補正を指示し再提出を求める。

〔補正受付〕

- 10 受注者は、不備内容が補正されるまで上記内容を繰り返し、補正が完了したら、業務責任者が本市へ引き継ぐ。また、報告書で疑義があるものについては、業務責任者が本市に疑義等についての確認を行う。受注者において対応できない疑義がある報告書は、業務責任者が本市に報告書を引き継ぐ。

〔処遇改善加算等実績報告書の届出書類ファイリング〕

- 11 処理が完了した報告書については、受注者が報告書原議ファイルへ綴る。

〔処遇改善加算等実績報告書の届出勧奨〕

- 12 本市は、電子メール及びFAX、又は郵送にて報告書未提出事業所へ届出勧奨を行う。勧奨後の問い合わせ等の対応は受注者が行う。報告書未提出の事業者へは最低5回以上電話連絡を行い、報告書の提出を依頼する。それでも報告書の提出が無い場合は督促処理を行った内容と未提出事業所リストを作成し業務責任者が本市へ引き継ぐ。

〔処理件数の報告〕

- 13 業務責任者は、本市に対して報告書の受付件数等を報告する。

〔業務報告の作成〕

14 受注者は、本市が指定する業務報告書を作成する。

〔統計資料等作成補助業務〕

15 受注者は、本市から依頼があれば、該当する事業所の計画書や報告書を書庫等の保管場所より取りまとめて、業務責任者が本市へ引き継ぐ。

キ ケアマネスキルアップ事業に関すること

〔事前打合せ〕

- 1 業務責任者は、本市が開催する委託者・受注者の打合せに参加する。
打合せは、必要に応じて実施する。

〔事業所一覧作成〕

- 2 受注者は、本市が抽出した対象事業所の一覧を作成する

〔ケアプラン提出依頼文（事業実施通知）送付〕

- 3 受注者は、本市が作成した「事業実施通知文」「アンケート」を印刷、封入した後、対象事業所一覧と突合する。

〔問い合わせ対応〕

- 4 受注者は、本市が作成した「FAQ」で、問い合わせに対応する。

〔ケアプラン回収〕

- 5 受注者は、回収したケアプランの書類確認、対象事業所一覧と提出者を突合する。

〔ケアプラン提出不足書類の督促〕

- 6 受注者は、書類が不足している事業所に督促の連絡をする。

〔ケアプラン未提出事業所への督促〕

- 7 受注者は、ケアプランが未提出の事業所に督促の連絡をする。

〔対象事業所へ点検結果送付〕

- 8 受注者は、点検を終えた「ケアプラン点検個別評価票」と、アンケートを対象事業所へ送付する。

〔集合研修〕

- 9 業務責任者は、集合研修会場の予約、担当者との打ち合わせに参加する。

受注者は、本市が作成した「集合研修参加者一覧表」を基に、「集合研修実施通知」を事業所に送付する準備をする。

受注者は、事業所からの問い合わせ対応、出欠の対応、未申込み者への督促、集合研修参加予定者一覧表の作成、集合研修資料の印刷をする。

集合研修当日は、資料の会場への搬入、会場設営、アンケート回収をする。

後日、アンケートの集計をする。

ク 生活援助中心型サービスの利用回数を超過するケースの届出に関すること

〔事前打合せ〕

- 1 業務責任者は、本市が開催する打合せに参加する。
打合せは、必要に応じて実施する。

〔書類の確認〕

- 2 受注者は、事業者が作成した次の書類の確認をする
 - ①居宅サービス計画書（第1表）
 - ②居宅サービス計画書（第2表）
 - ③週間サービス計画表（第3表）
 - ④サービス担当者会議の要点（第4表）
 - ⑤居宅介護支援経過（第5表）
 - ⑥サービス提供表（第6表）
 - ⑦アセスメント表
 - ⑧モニタリング表

〔書類の入力〕

- 3 受注者は、次の入力をする。
 - ・利用者の属性、事業所の基本情報
 - ・超過理由（文章入力もある）
 - ・8種類の添付書類の存否
 - ・催促した日時、相手
 - ・書類の確保した旨

〔督促〕

- 4 受注者は、添付書類の不備を事業所に電話で連絡をし、追加された書類については所定のファイルに綴じる。

〔整理〕

- 5 受注者は、利用者ごとのバインダーファイル作成し、利用者ごとのバインダーファイルに書類を綴じる

ケ 通報等受付業務に関すること

〔通報等受付〕

- 1 受注者は、市民等から事業者の不適切なサービス（虐待等）や不正請求について通報や苦情の対応をする。

〔詳細内容の聞き取り〕

- 2 受注者は通報や苦情の内容について、サービス種別や事象について必要事項の聞き取りをする。

〔記録の作成〕

- 3 受注者は通報や苦情の内容及び聞き取り内容について記録を作成する。

〔本市職員への報告〕

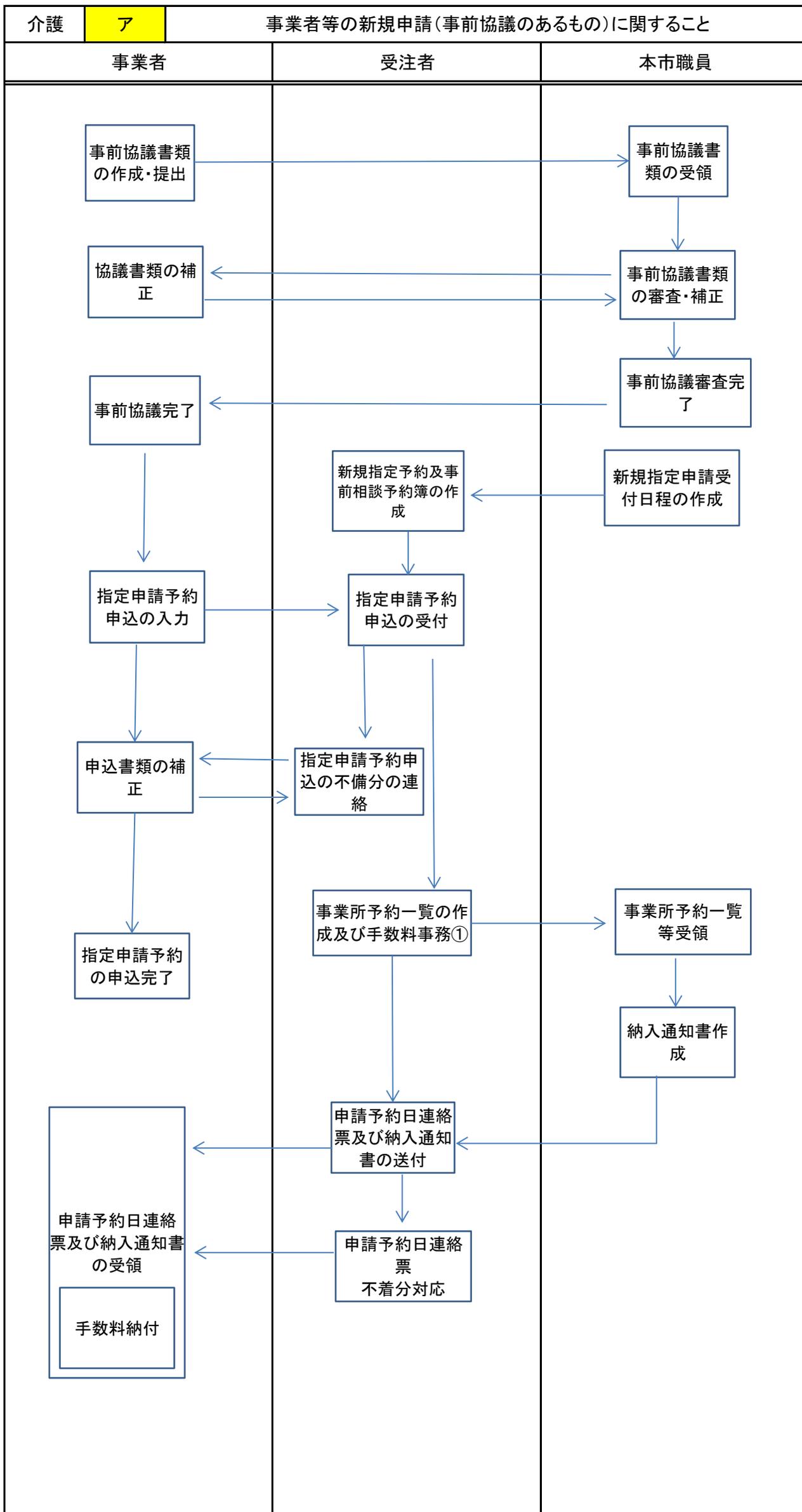
- 4 受注者は記録内容について本市職員へ報告を行う。

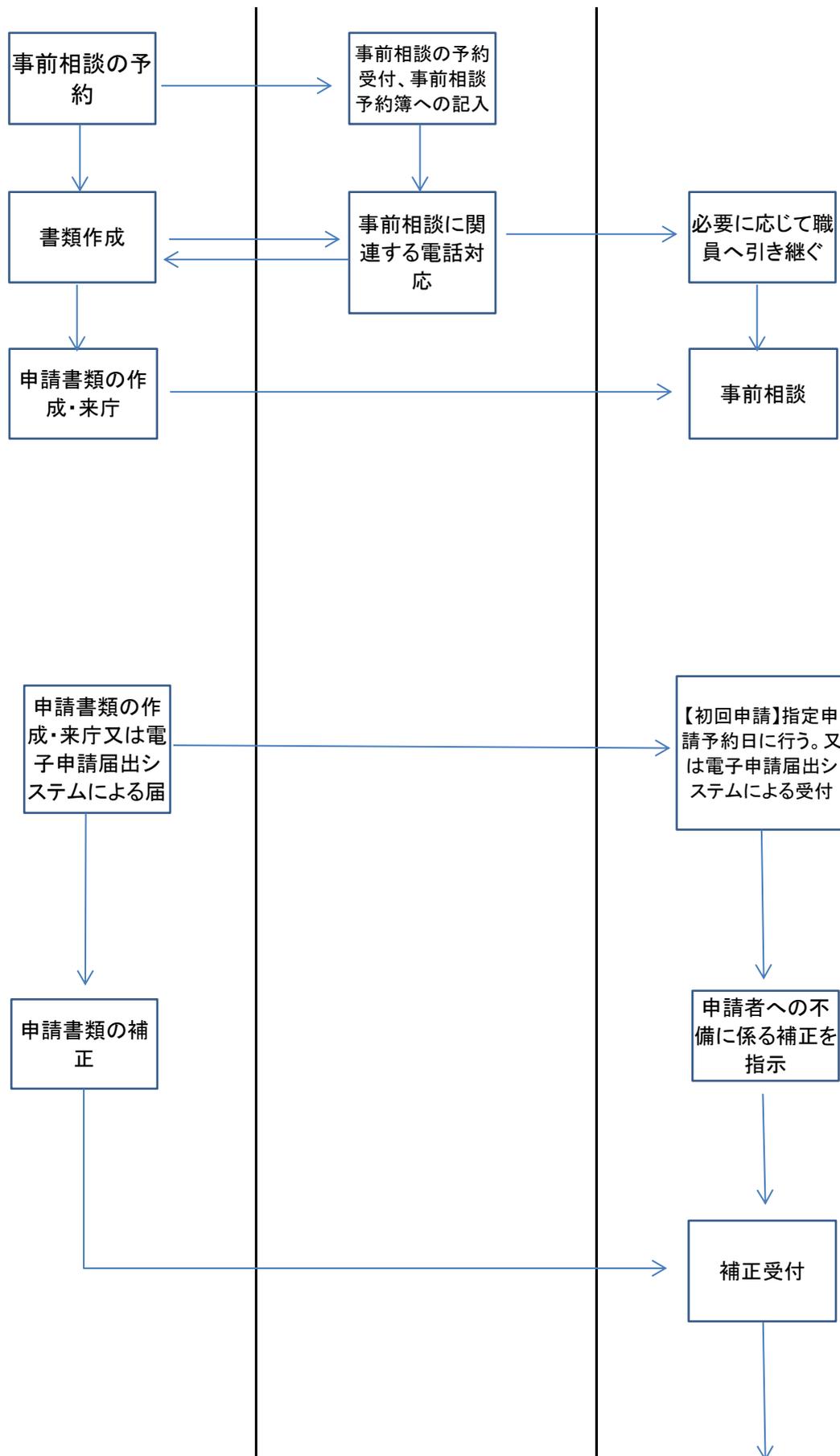
【共通業務】（業務フロー図は 共通 ア 参照）

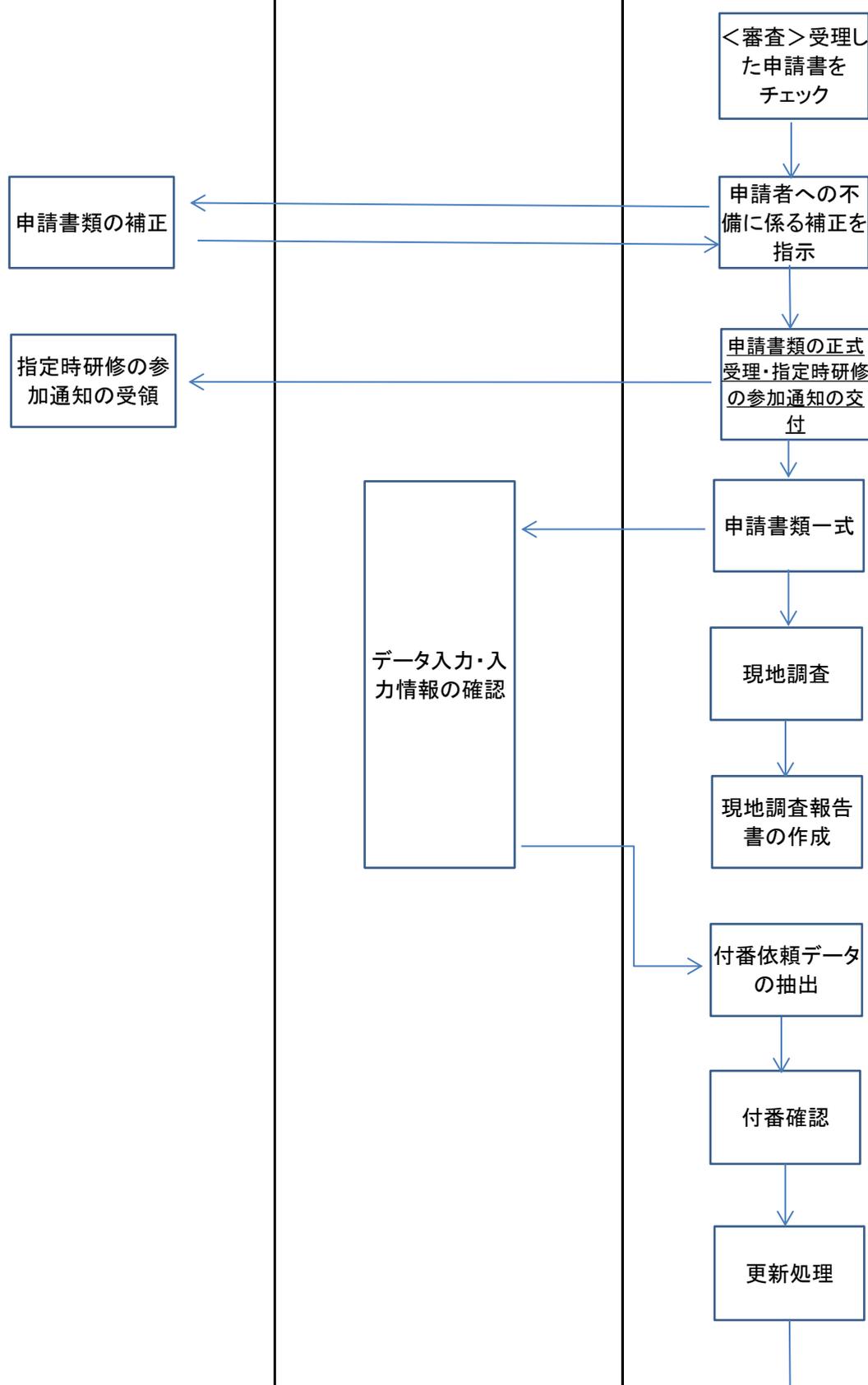
ア 相談来庁者窓口対応に係る受付業務に関すること

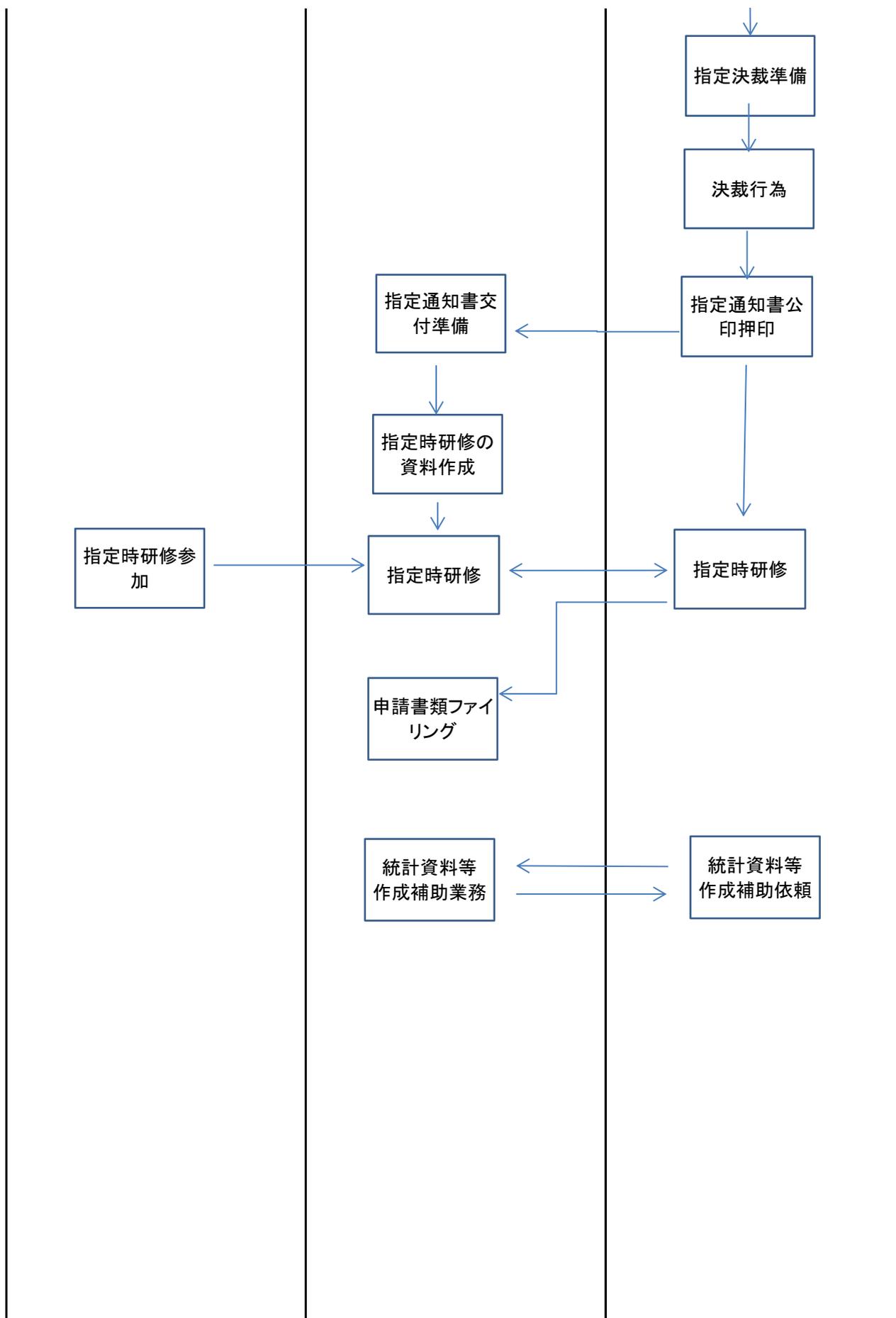
〔来庁者受付〕

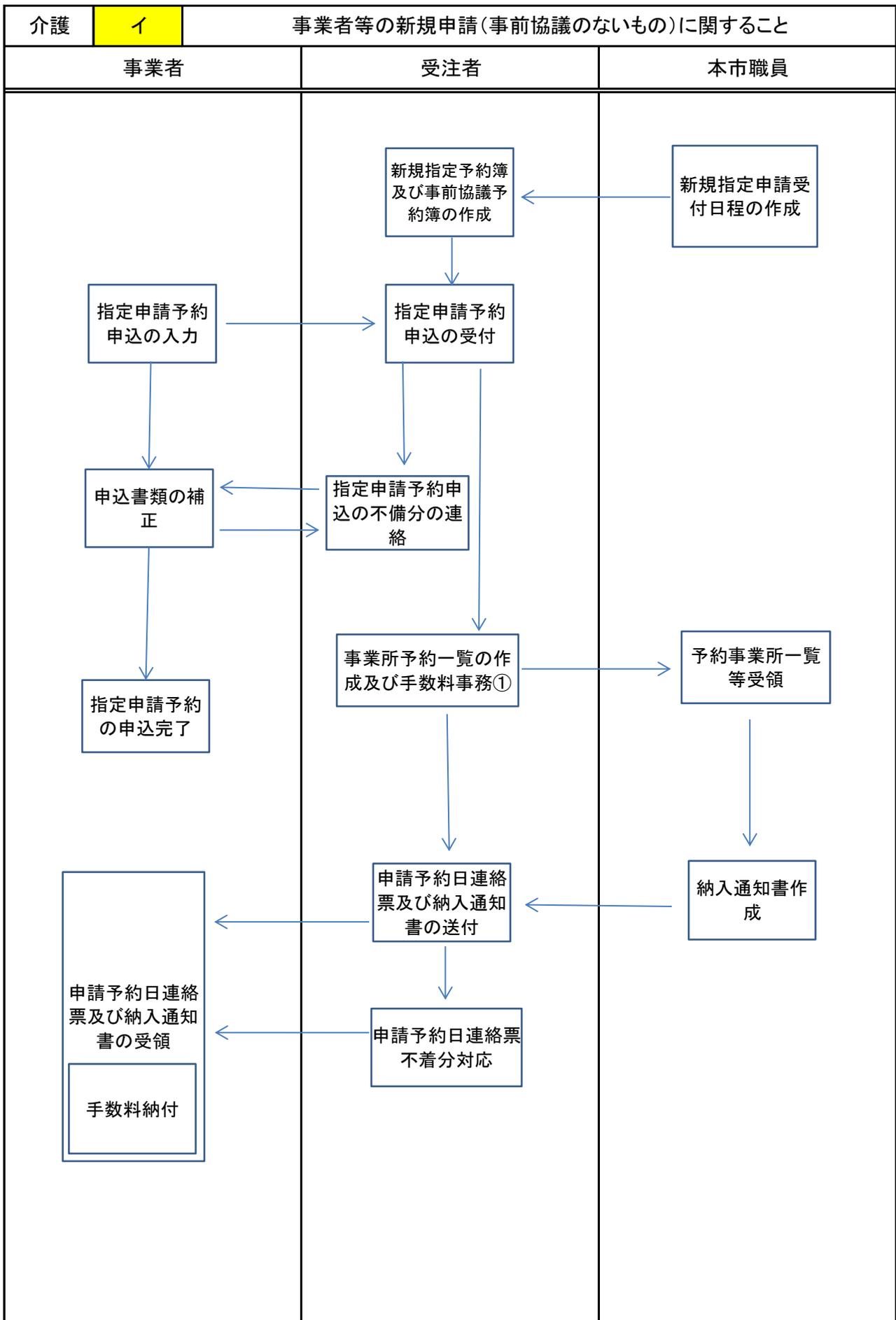
- 1 受注者は、面談室に予約等のない来庁者が、相談に訪れた場合は詳細内容を聞き取り、内容を確認のうえ対応する。相談内容に応じて、受注者において対応できないものについては、業務責任者が本市担当者へ引き継ぐ。

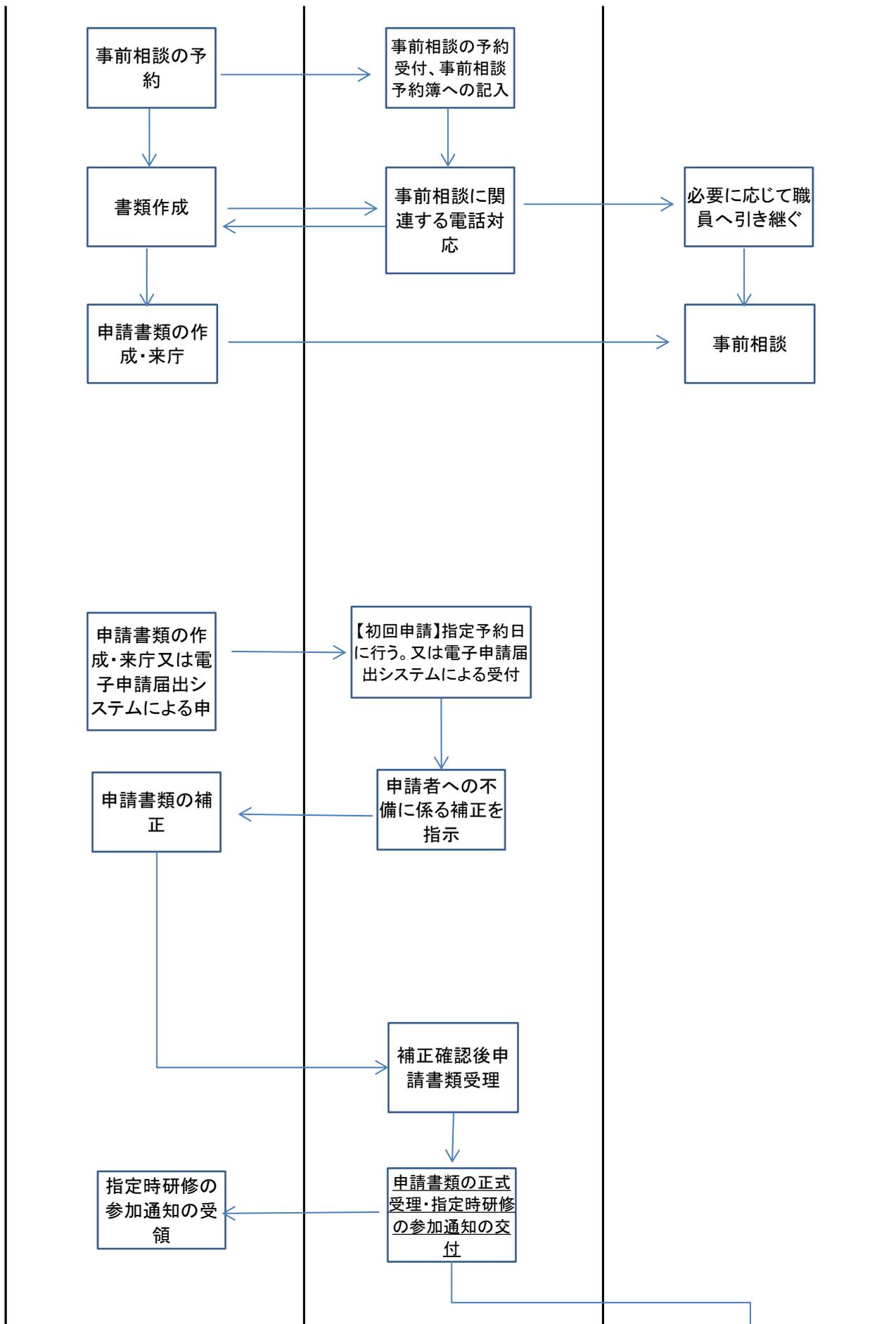


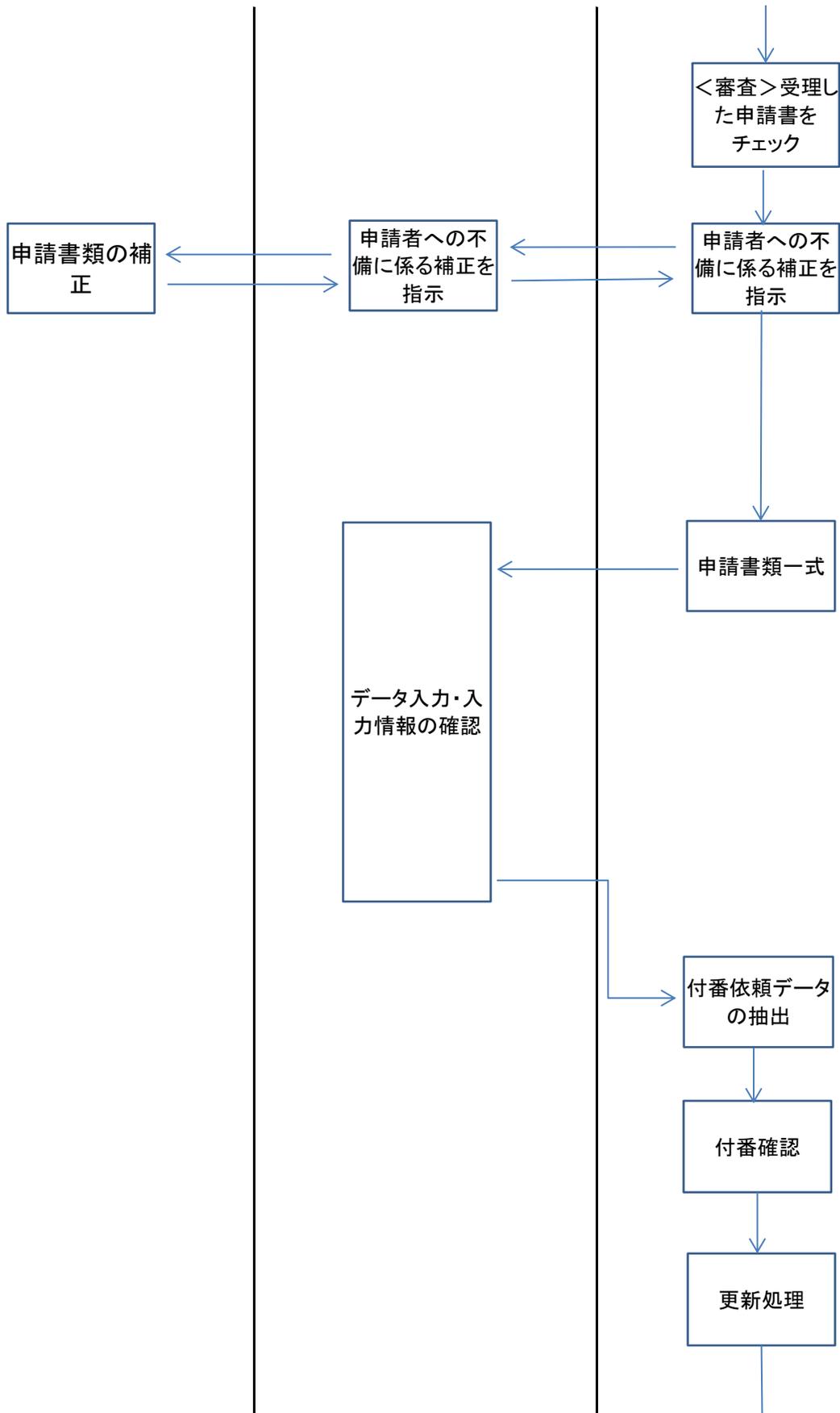


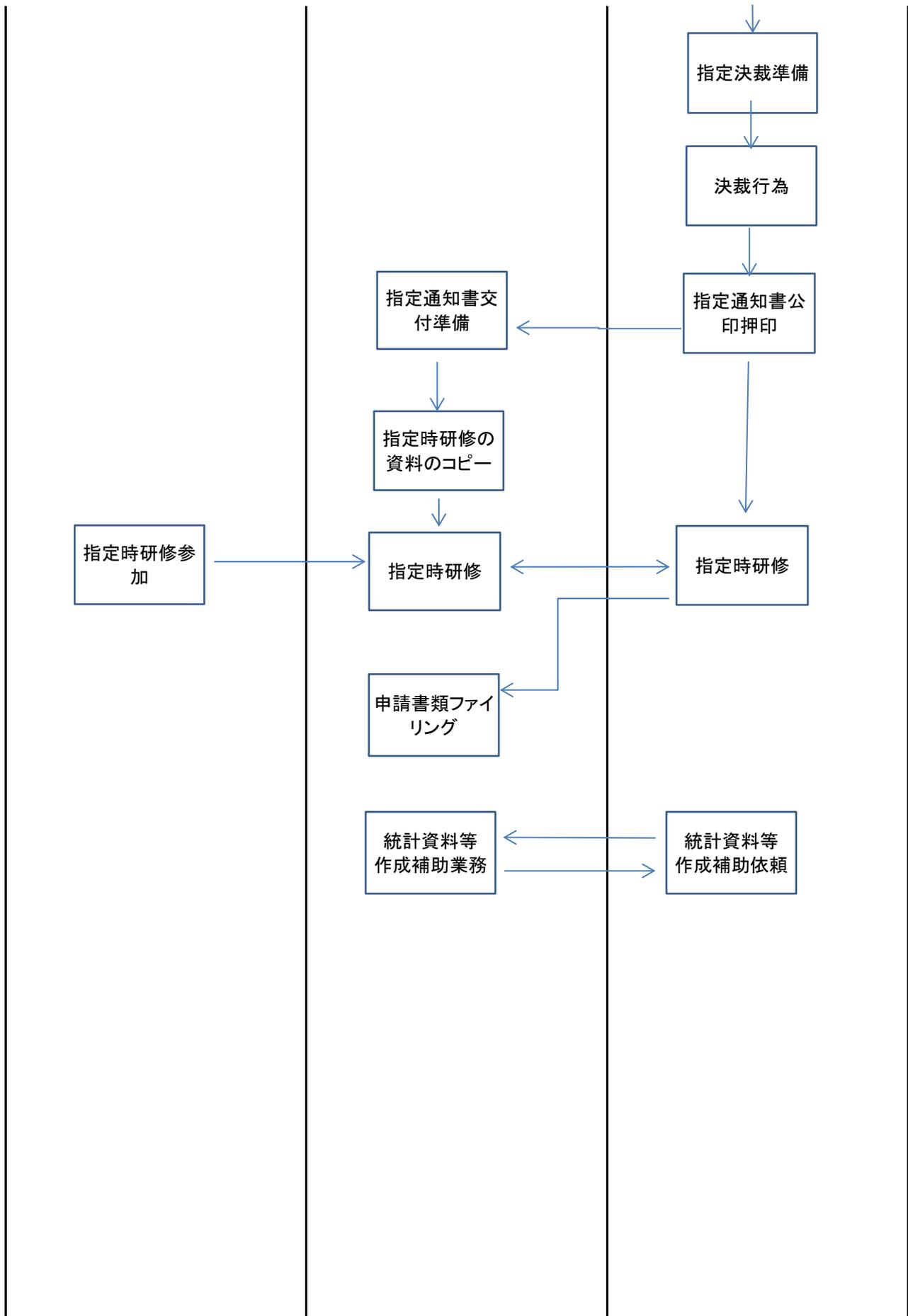


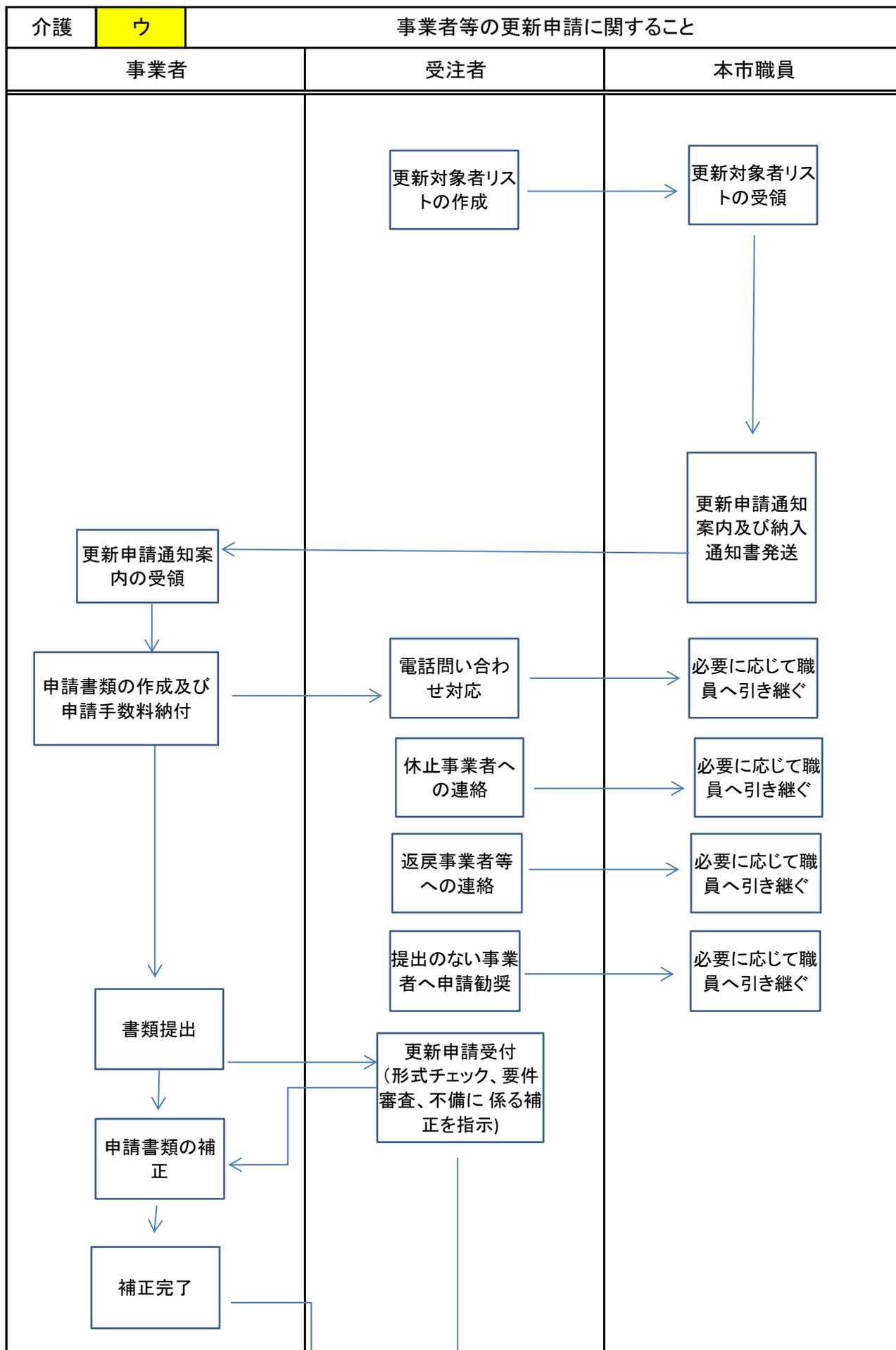


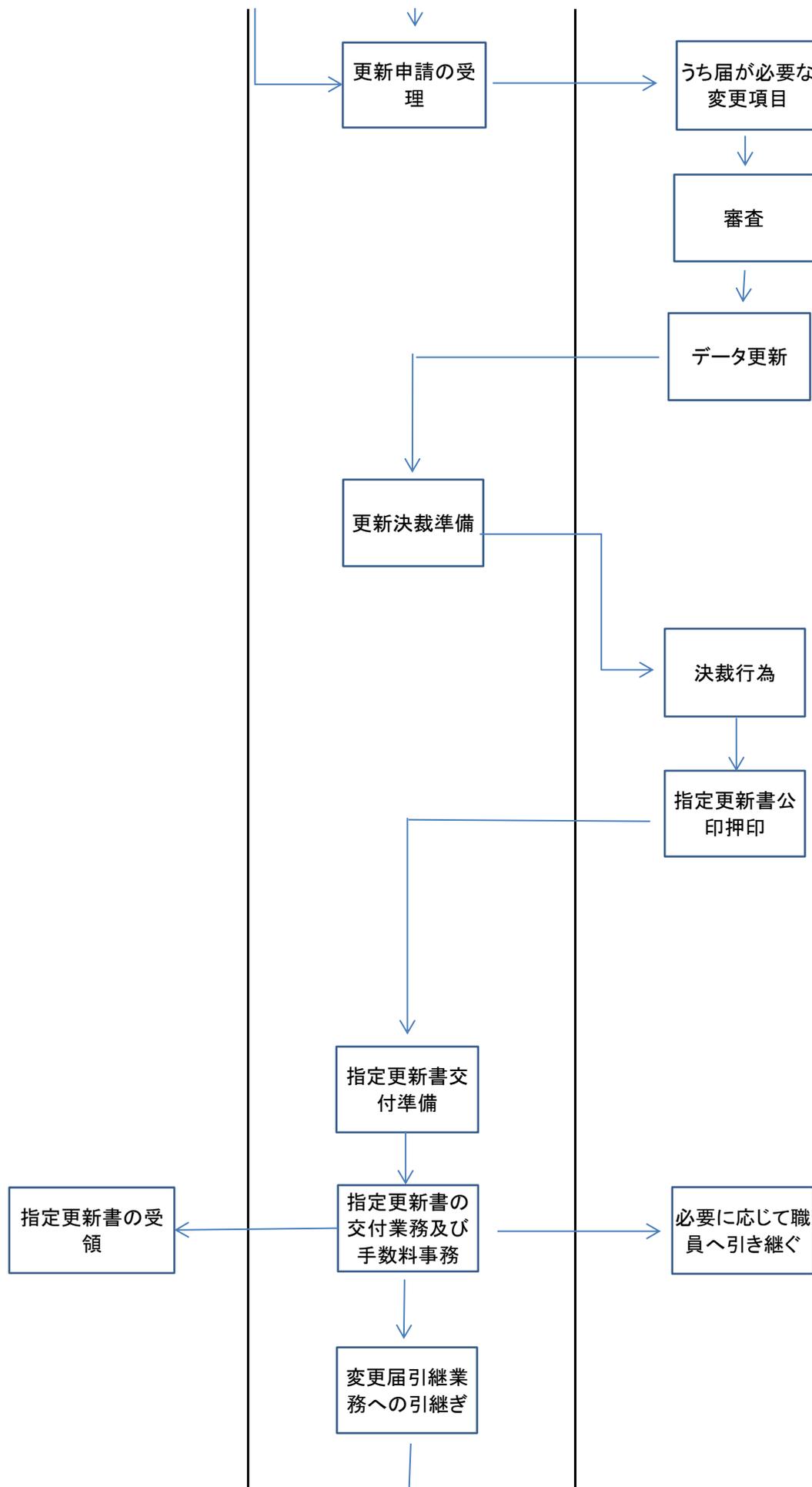


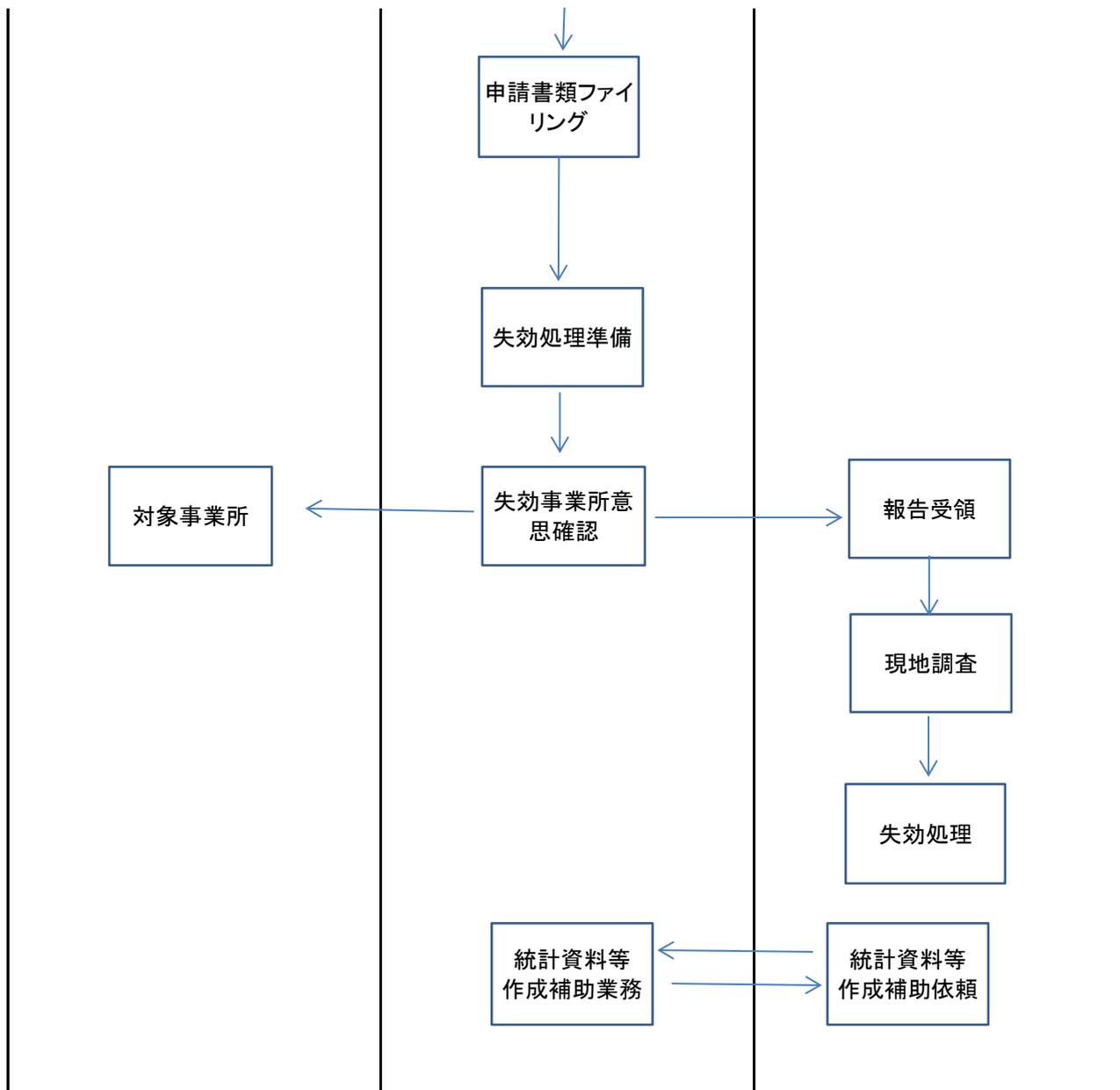


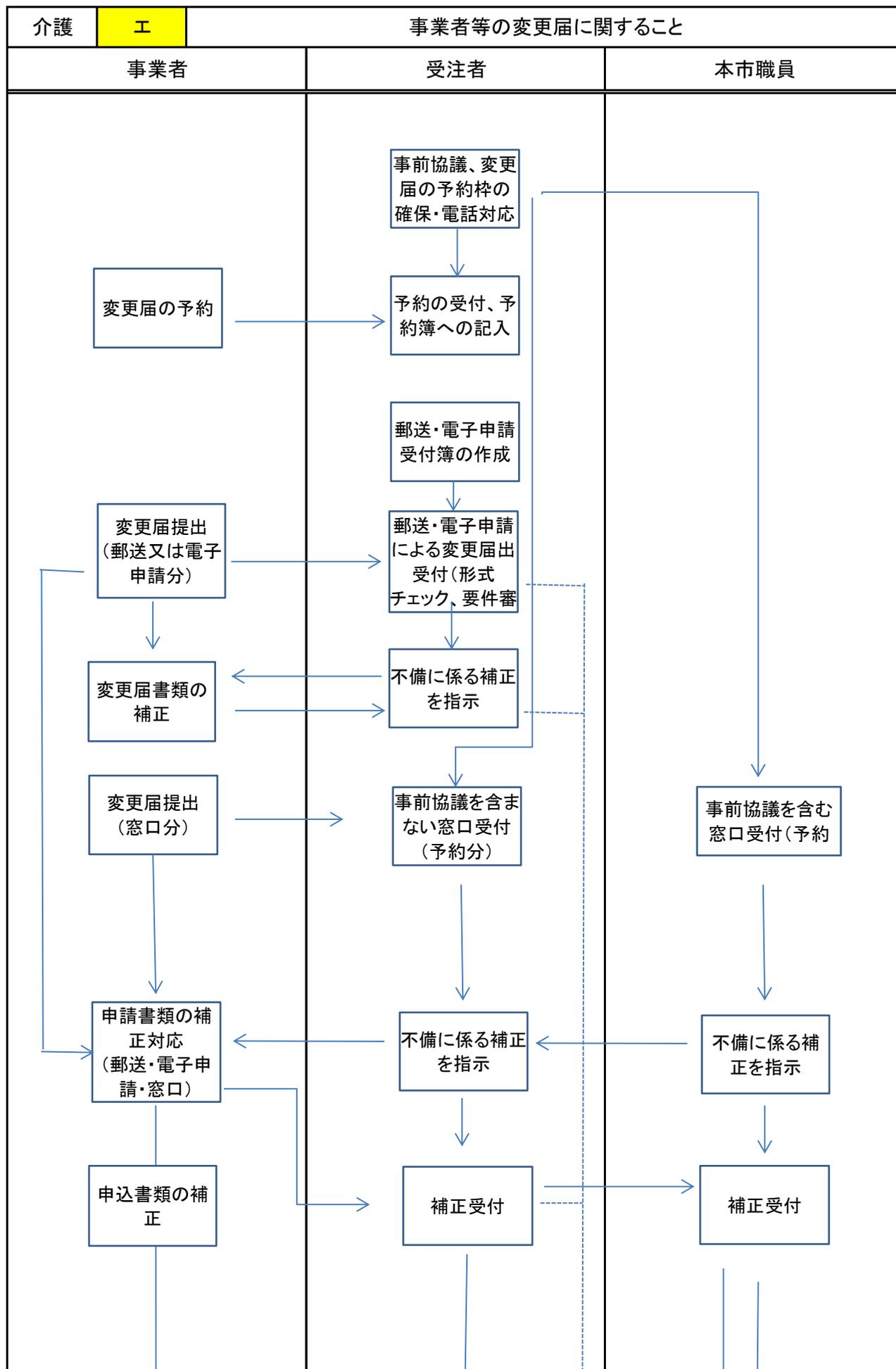


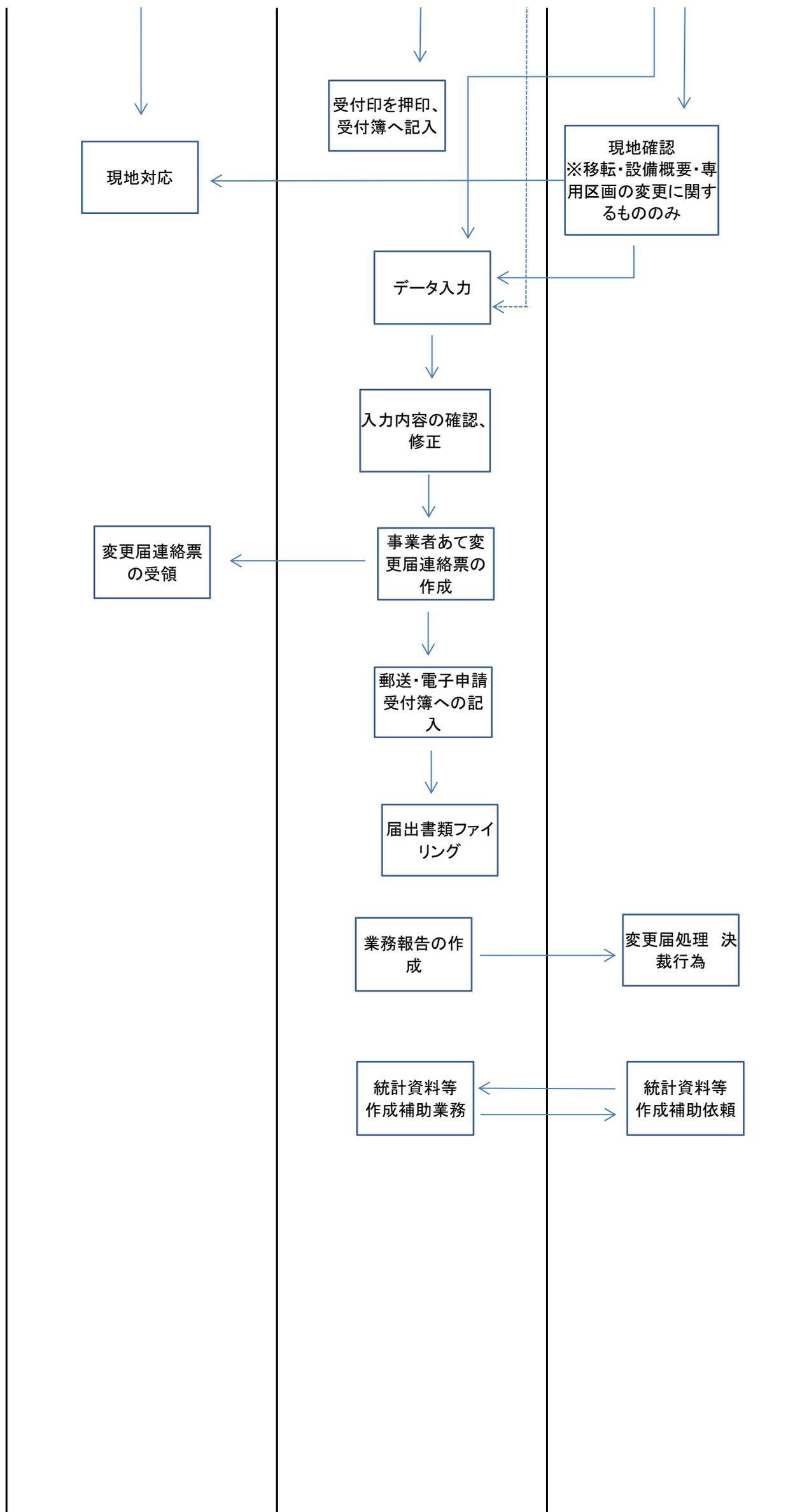


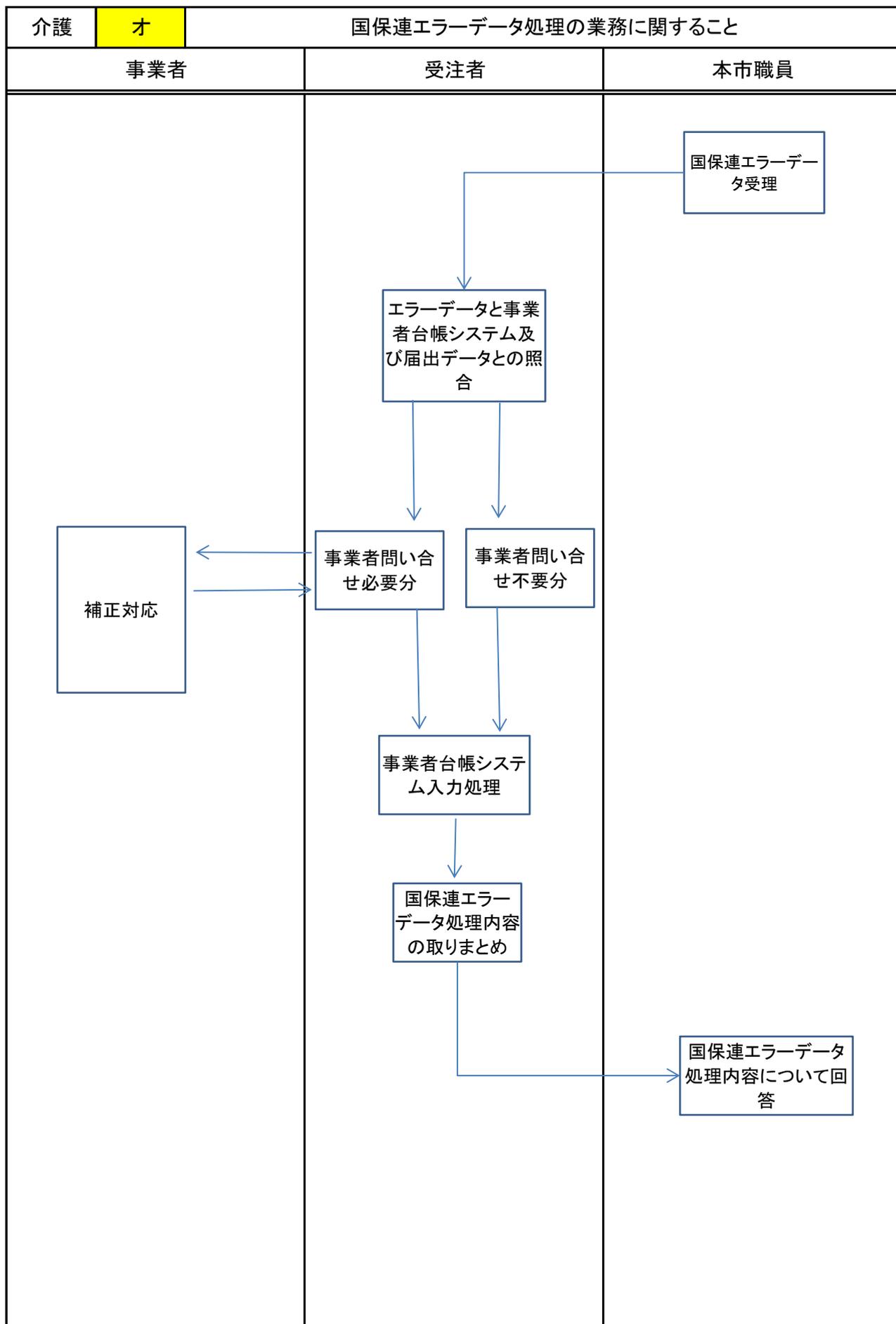


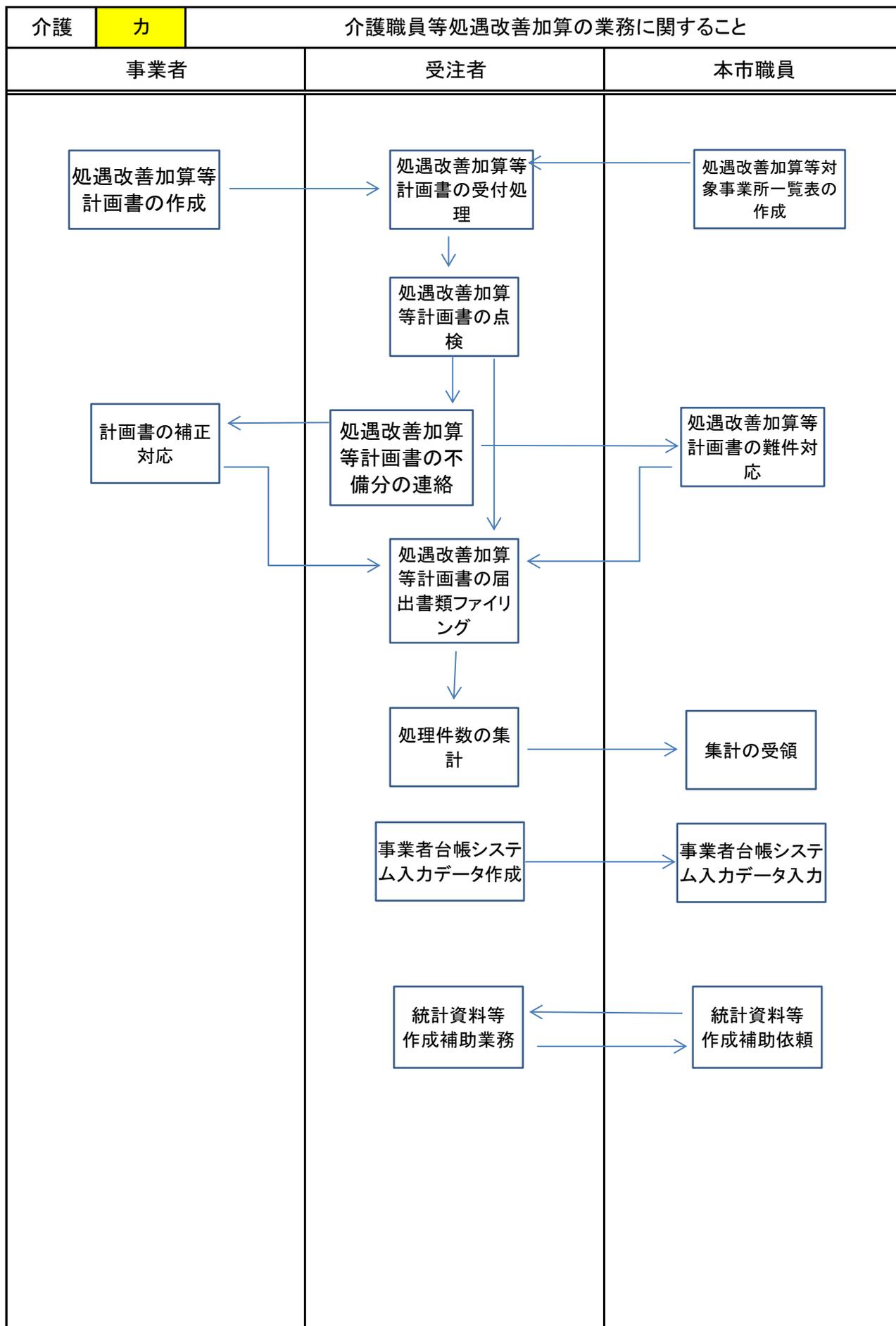


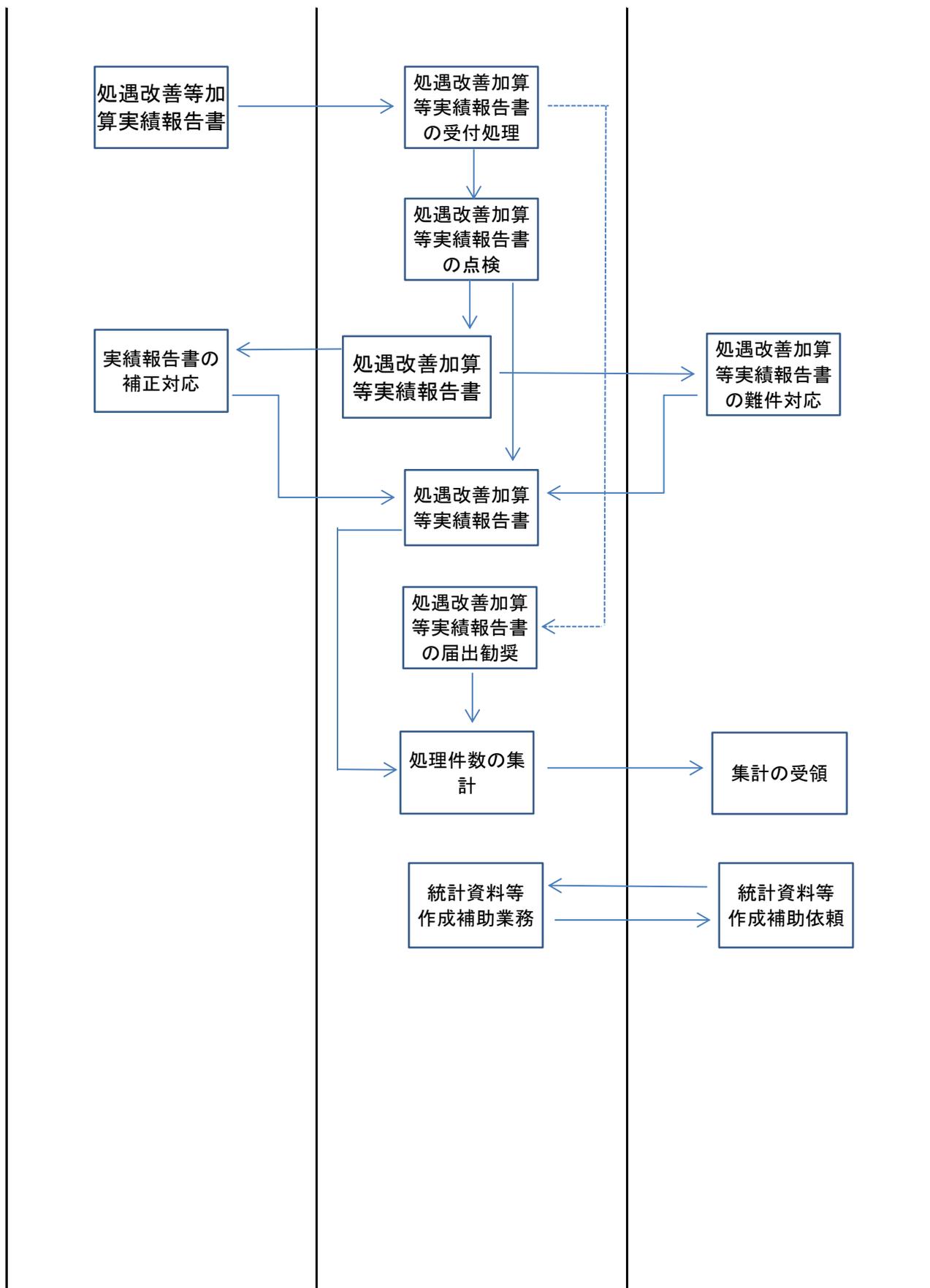


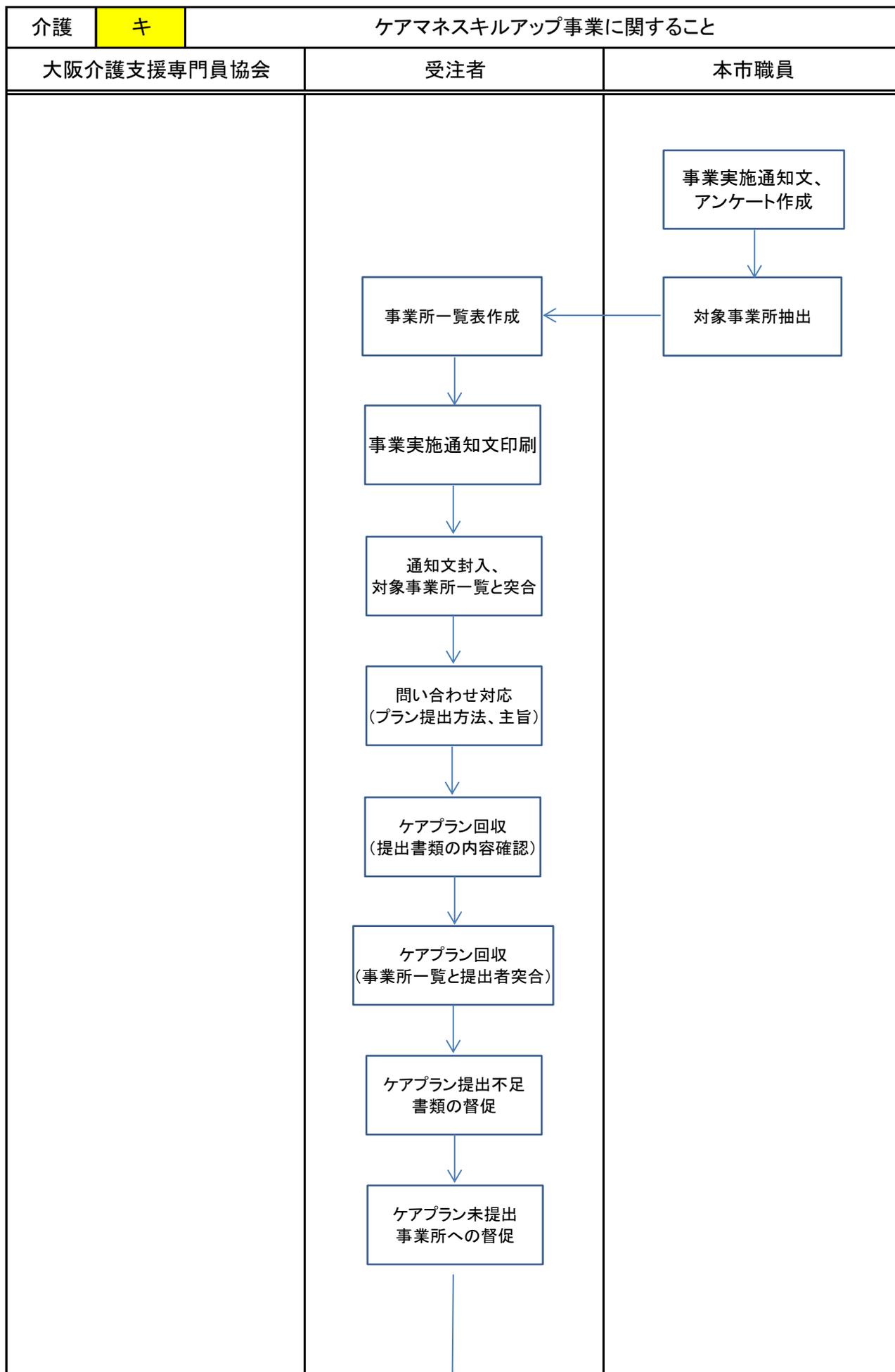


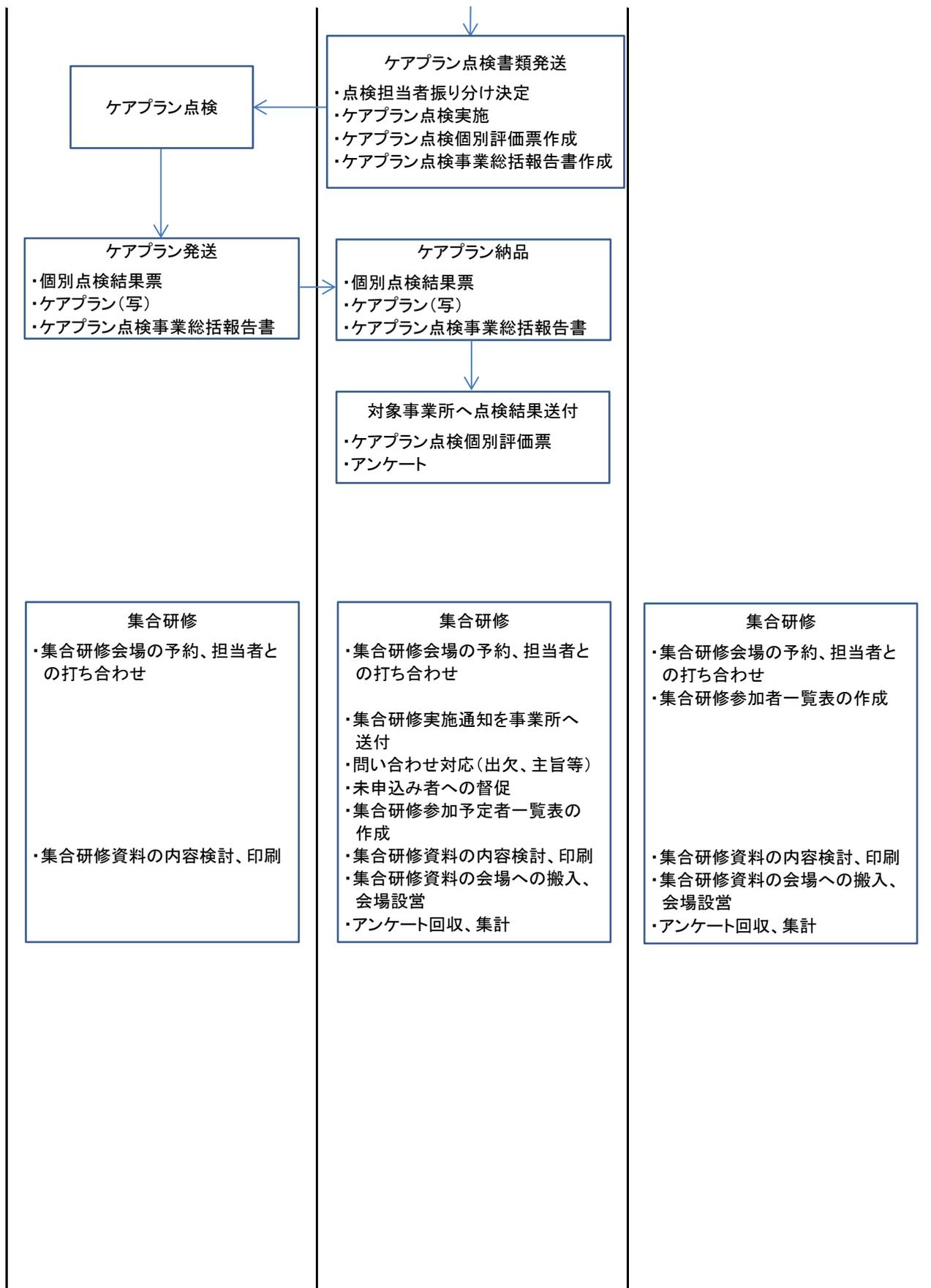


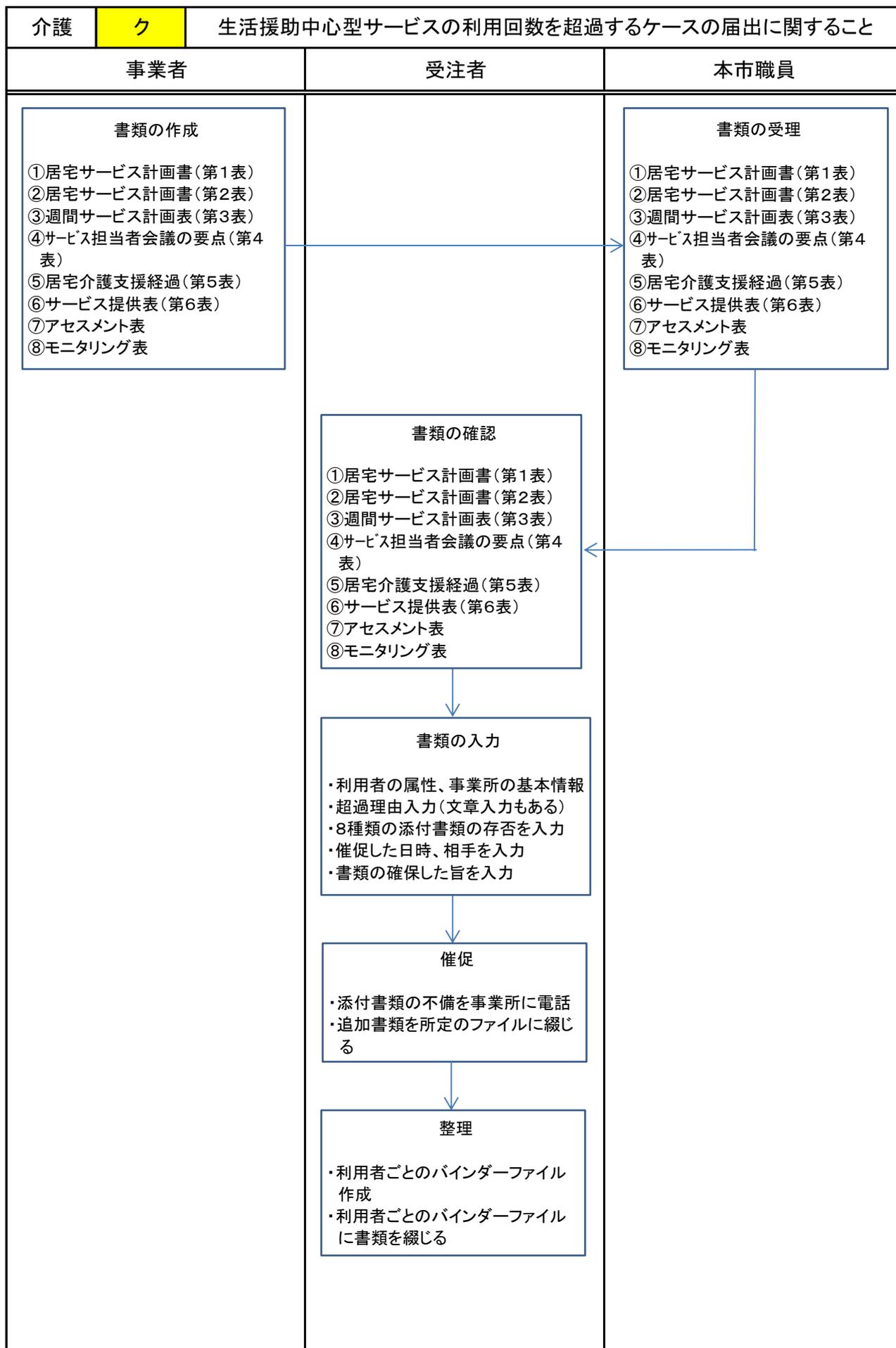


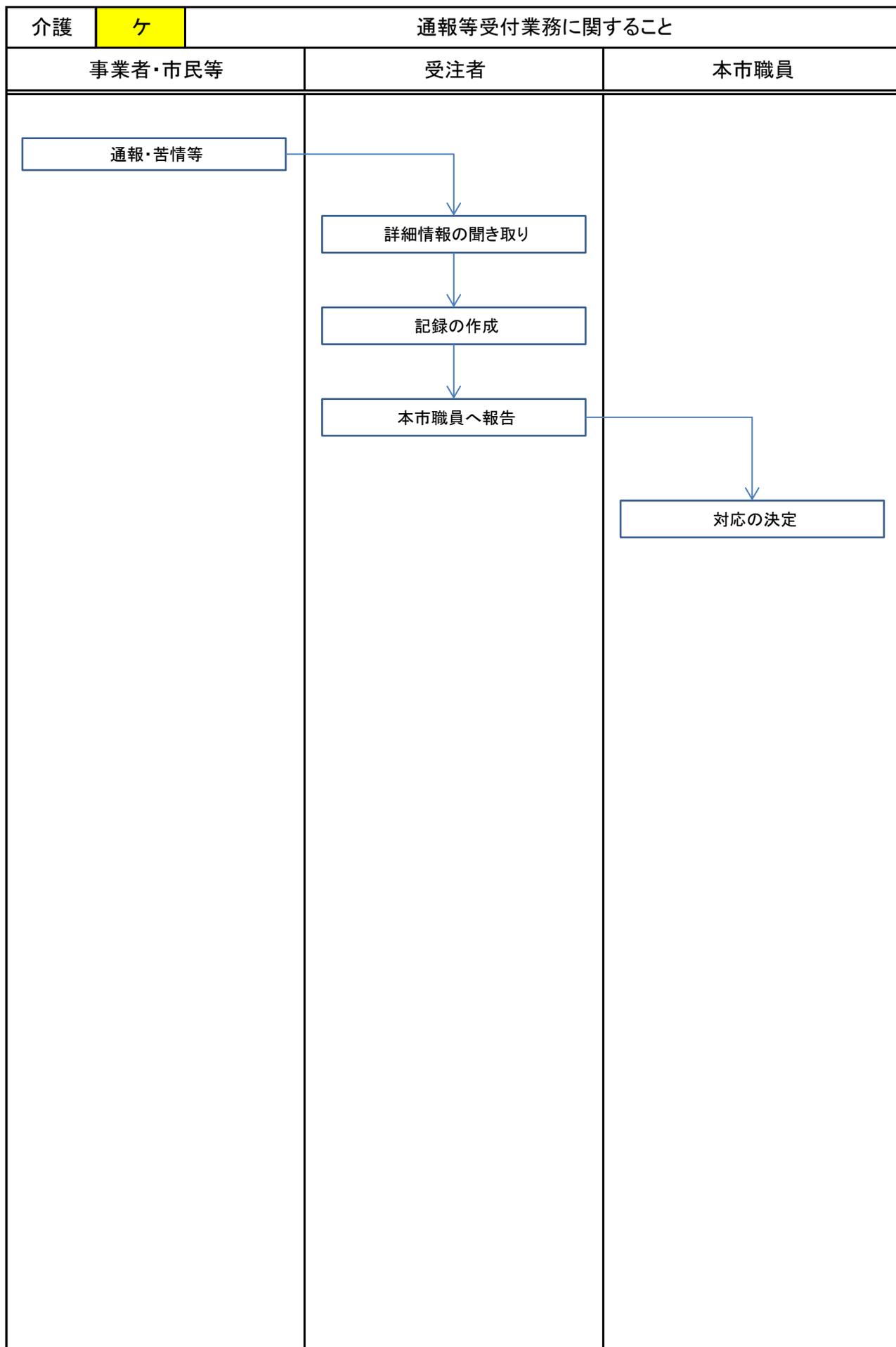


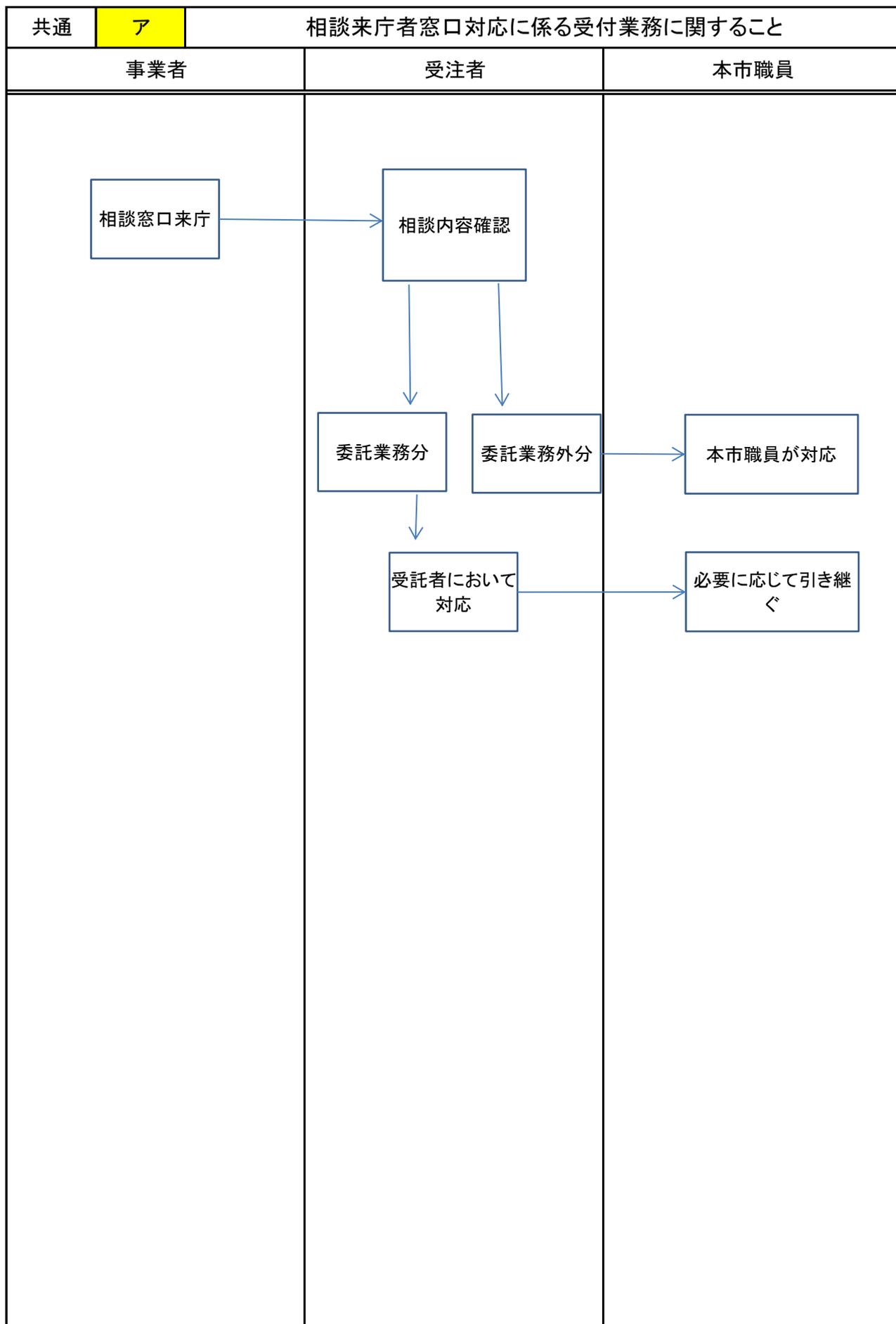












高齢施設課業務詳細仕様書

介護サービス事業者及び障がい福祉サービス事業者等指定申請受付等業務委託のうち、高齢施設課業務にかかる業務詳細については、下記による他、大阪市ホームページに記載の手続き方法、参考様式、関係法令等を参照すること。

目 次

【介護保険事務（施設サービス・地域密着型サービス）】

- ア 事業者等の新規申請に関する事
- イ 事業者等の更新申請に関する事
- ウ 事業者等の変更届（加算の届出含む）・廃止・休止・再開届（郵送分・電子申請分・窓口分）に関する事

【有料老人ホーム等届出事務】

- エ 事業者等の新規届出に関する事（有料老人ホーム）
- オ 事業者等の新規届出に関する事（サービス付高齢者向け住宅）
- カ 事業者等の更新届出に関する事
- キ 事業者等の変更届（郵送分・窓口分）に関する事
- ク 事業者等の重要事項説明書提出に関する事

○その他の手続き方法、参考様式、関係法令等については、下記ホームページを参照すること

- ・ 居宅サービスに係る変更等の各種届出の取扱いについて
<http://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000199860.html>
- ・ 指定居宅サービス事業者及び指定居宅介護支援事業者、指定第 1 号事業者の指定関係様式集
<http://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000344639.html>
- ・ 地域密着型サービスに係る変更等の各種届出の取扱いについて
<http://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000402748.html>
- ・ 地域密着型サービス事業者の指定・変更関係様式集
<http://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000004456.html>
- ・ 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）事業者に係る各種届出の取扱いについて
<http://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000246409.html>
- ・ 介護老人保健施設事業者に係る各種届出の取扱いについて
<http://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000246307.html>

- 介護療養型医療施設事業者に係る各種届出の取扱いについて
<https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000246768.html>
- 介護医療院事業者に係る各種届出の取扱いについて
<https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000459552.html>
- 有料老人ホームに関する設置届、変更届等の各種届出手続きについて
<https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000307272.html>

【介護保険事務】（業務フロー図は ア～ウ 参照）

ア 事業者等の新規申請に関すること

【新規指定予約簿の作成】

- 1 業務責任者は、本市が作成した新規指定申請受付日程を確認し、本市と協議のうえ、新規指定及び事前協議の予約枠の確保のために使用する予約簿を作成する。

【新規指定の予約受付】

- 2 受注者は事業者から提出される、新規指定予約申込書を受付し、書類に不備が無いことを確認する。

なお、不備がある場合、受注者は事業者に連絡を行い、正しい内容での再提出を求める。

新規指定予約申込書に不備がなければ、受注者は事業者に電話連絡し、予約日を確認する。

予約日の確認が完了すれば、受注者は指定予約事業所一覧を開催回次毎に作成し、業務責任者が本市に引き継ぐ。

【初回申請】

- 3 初回申請は、受注者が事前のチェックリストを基に新規指定申請を予約した日に行う。

<申請者の資格> 法人格を有すること、法人の事業目的、役員の状況、資産状況等

<人員> 資格要件、配置人数、勤務体制及び勤務形態、組織体制等

<設備> 所在地、必要な設備、面積、仕様、利用者の特性への配慮等

<運営> 事業目的、運営方針、営業日、営業時間、利用定員、サービスの具体的内容、利用者から受領する費用の種類及びその額、通常の事業の実施地域、サービス利用に当たっての留意事項、緊急時等における対応方法、非常災害対策、衛生管理、協力医療機関、苦情処理方法、介護給付費等の算定に係る体制等

【手数料事務】

- 4 受注者は財務会計システムでの納入通知書の作成準備に必要な法人情報（郵便番号、所在地、法人名、法人カナ）を申請書により確認して、規定フォーマットに入力するとともに、入力内容に誤りが無いかをチェックし、業務責任者が本市に引き継ぐ。

【申請者への不備に係る補正を指示】

- 5 申請書類に不備がある場合は、受注者は、事業者に対して、不備内容を書面により明示し、次回来庁日時の調整をする。

【補正受付】

- 6 受注者は、不備内容が補正されるまで上記内容を繰り返し、補正が完了したら、業務責任者が本市へ申請書類を引き継ぐ。

【データ入力・入力情報の確認】

- 7 指定申請書の正式に受理したものについて、受注者は、事業者台帳システムへ新規指定事業所の申請内容を入力する。

受注者は、申請内容と事業者台帳システムとの整合性をチェックし、誤りがあれば入力データの修正を行う。

受注者の点検作業が終わった入力票を業務責任者が本市へ引き継ぐ。

〔国保連エラーデータ処理〕

- 8 受注者は、国保連合会から送付された入力エラーデータと申請書の内容及び事業者台帳システムとを照合し、事業者台帳システムの入力誤りがあればデータ修正を行う。また申請内容の再確認が必要な場合は、事業者へ問い合わせを行い、事業者台帳システムのデータ修正を行う。受注者のエラーデータ処理内容を業務責任者が本市へ引き継ぐ。

イ 事業者等の更新申請に関すること

〔更新対象者リストの作成〕

- 1 受注者は、事業者台帳システムから有効期限3か月前の更新対象者リストを抽出し、受付簿の作成と休止・廃止等事業者を抜き出しする。

受注者の確認が終了した更新対象者リストについては、業務責任者が本市に引き継ぐ。

〔電話問い合わせ対応〕

- 2 受注者は、事業者からの更新申請に必要な書類の作成に関する問合せに対する電話対応を行う。
なお、受注者は必要に応じて問い合わせ等の電話対応を本市へ引き継ぐ。

〔休止事業者への連絡〕

- 3 受注者は、更新対象者リストから休止事業者の指定更新について通知文書の作成、発送をし、事業再開意思の確認（更新意思なしの場合：廃止届の提出を依頼）を行い、結果を業務責任者が本市に引き継ぐ。

〔返戻事業者等への連絡〕

- 4 送付した更新関係書類が返戻された事業者等について、受注者は電話連絡をし、更新意思の確認（更新意思なしの場合：廃止届の提出を依頼）を行い、結果を業務責任者が本市に引き継ぐ。

〔提出のない事業者へ申請勧奨〕

- 5 受注者は、更新申請の申請状況を管理し、提出期間を過ぎても提出が無い事業者には電話にて申請勧奨を行い、結果を業務責任者が本市に引き継ぐ。

〔更新申請受付〕

- 6 受注者は、事業者から郵送又は電子申請された更新申請書類を確認し、申請内容の確認及び事業者台帳システムとの整合性のチェックを行う。申請書類に不備がある場合は、受注者は、事業者に対して、不備内容を指示し、内容に変更がある場合には、変更届の提出を指示する。

〔手数料事務〕

- 7 受注者は財務会計システムでの納入通知書の作成準備に必要な法人情報（郵便番号、所在地、法人名、法人カナ）を更新対象者リストから抽出し、規定フォーマットに入力するとともに、入力内容に誤りが無いかをチェックし、本市に引き継ぐ。

〔補正受付〕

- 8 受注者は、不備内容が補正されるまで上記内容を繰り返し、補正が完了したら、業務責任者が本市へ申請書類を引き継ぐ。

ウ 事業者等の変更届（加算の届出含む）・廃止・休止・再開届（以下「変更届出等」）（郵送分・電子申請・窓口分）に関すること

〔変更届出等の予約枠の確保〕

1 受注者は、変更届出等の予約枠の確保のために使用する予約簿を作成する。

〔郵送・電子申請受付簿の作成〕

2 受注者は、事業者からの郵送・電子申請による変更届出等を受け付けた際に入力する受付簿を作成し、日々の郵送受付分について、受付番号、受付日、事業者番号、事業者名、サービス種類、変更事由、処理状況を入力する。

〔予約の受付、予約簿への記入〕

3 受注者は、事業者からの変更届出等の予約を受け付け、事業所名、連絡先、担当者、サービス事業、変更内容を聞き取り、予約簿に記入する。

〔変更届出等受付〕

4 受注者は、事業者から郵送・電子申請及び窓口受付で提出された変更届出等書類のチェックを行い、受付した変更届の写しを本市へ提出する。また、変更届受付不備分のうち、来庁が必要な変更届出等については、業務責任者が本市へ引き継ぐ。

なお、区画変更にかかる変更届及び介護老人保健施設の管理者変更にかかる変更届については、業務責任者が本市へ引き継ぐ。

〔不備に係る補正を指示〕

5 申請書類に不備がある場合は、受託者は、不備内容を口頭または書面により事業者へ補正の指示を行う。

〔補正受付〕

6 受注者は、不備内容が補正されるまで上記内容を繰り返し、補正が完了する。

〔郵送・電子申請受付簿への記入〕

7 受注者は、補正を終えたものについて、郵送・電子申請受付簿の処理状況を入力する。

〔データ入力〕

8 受注者は、郵送・電子申請及び窓口受付の変更届出等のうち、事業者台帳システムへの入力が必要なものについて、変更内容を入力する。

〔入力内容の確認、修正〕

9 受注者は、入力内容と事業者台帳システムとの整合性チェックし、誤りがあれば入力データの修正を行う。

〔変更届出等の写しを返送〕

10 受注者は、返送を希望する事業者あて、受付印を押印した変更届出のコピー等を返送する。

〔郵送・電子申請受付簿への記入〕

11 受注者は、事業者あてに返送を終えたものについて、郵送・電子申請受付簿の処理状況を入力する。

〔届出書類ファイリング〕

12 受注者は、処理が完了したものについて、書庫に保管している事業所毎の申請原議ファイルへ綴り、変更履歴に記載する。

〔国保連エラーデータ処理〕

- 13 受注者は、国保連合会から送付された入力エラーデータと申請書の内容及び事業者台帳システムとを照合し、事業者台帳システムの入力誤りがあればデータ修正を行う。また申請内容の再確認が必要な場合は、事業者へ問い合わせを行い、事業者台帳システムのデータ修正を行う。受注者のエラーデータ処理内容を業務責任者が本市へ引き継ぐ。

【有料老人ホーム等届出事務】（業務フロー図は エ〜ク 参照）

エ 事業者等の新規届出に関すること（有料老人ホーム）

〔事前協議の受付〕

- 1 受注者は、事業者からの事前協議を受け付け、提出書類を本市あて提出するよう案内する。

〔新規届出予約簿の作成〕

- 2 業務責任者は、本市が作成する新規届出受付日程を確認し、本市と協議のうえ、新規届出の予約枠の確保のために使用する予約簿を作成する。

〔予約受付、予約簿への記入〕

- 3 受注者は、事業者からの予約を受け付け、事業所名、連絡先、担当者、サービス事業、事前協議等の内容を聞き取り、受付予約簿に記入する。

〔初回届出〕

- 4 初回届出は、受注者が事前のチェックリストを基に新規届出を予約した日に行う。

<申請者の資格> 法人格を有すること、法人の事業目的、役員の状況、資産状況等

<人員> 資格要件、配置人数、勤務体制及び勤務形態、組織体制等

<設備> 所在地、必要な設備、面積、仕様、利用者の特性への配慮等

<運営> 事業目的、運営方針、営業日、営業時間、利用定員、サービスの具体的内容、利用者から受領する費用の種類及びその額、通常の事業の実施地域、サービス利用に当たっての留意事項、緊急時等における対応方法、非常災害対策、衛生管理、協力医療機関、苦情処理方法、介護給付費等の算定に係る体制等

〔事業者への不備に係る補正を指示〕

- 5 届出書類に不備がある場合は、受注者は、事業者に対して、不備内容を書面により明示し、次回来庁日時の調整をする。

〔補正受付〕

- 6 受注者は、不備内容が補正されるまで上記内容を繰り返し、補正が完了したら、業務責任者が本市へ届出書類を引き継ぐ。

〔データ入力〕

- 7 受注者は、受理した届出書類をもとに、本市が作成した事業者一覧表へ届出内容を入力する。

〔入力内容の確認、修正〕

- 8 受注者は、届出内容と本市が作成した事業者一覧表との整合性をチェックし、誤りがあれば入力データの修正を行う。

〔届出書類ファイリング〕

- 9 受注者は、届出事業所の情報から保存用フラットファイルに貼付する背表紙を作成する。

受注者は、受付処理が完了した事業所毎の届出原議を保存用フラットファイルに編綴し、背表紙を貼付し書庫に保管する。（申請書を1部コピーし、本市へ連携すること）

オ 事業者等の新規届出に関すること（サービス付高齢者向け住宅）

〔届出書受付〕

- 1 受注者は、本市から提供された届出書類について、有料老人ホームに該当するか否か等を確認し、業務責任者は確認結果と併せて届出書類を本市へ返却する。

〔データ入力〕

- 2 受注者は、受理した届出書類をもとに、本市が作成した事業者一覧表へ届出内容を入力する。

〔入力内容の確認、修正〕

- 3 受注者は、届出内容と本市が作成した事業者一覧表との整合性をチェックし、誤りがあれば入力データの修正を行い、業務責任者は本市へ入力したデータの引継ぎを行う。

〔届出書類ファイリング〕

- 4 受注者は、届出事業所の情報から保存用フラットファイルに貼付する背表紙を作成する。
受注者は、受付処理が完了した事業所毎の届出原議を保存用フラットファイルに編綴し、背表紙を貼付し書庫に保管する。（申請書を1部コピーし、本市へ連携すること）

カ 事業者等の更新届出に関すること（サービス付高齢者向け住宅）

〔更新受付〕

- 1 受注者は、本市から提供された届出書類について、福祉局が審査する項目（サービス内容等）を確認し、業務責任者は確認結果と共に届出書類を本市へ返却する。

〔入力内容の確認〕

- 2 受注者は、届出内容と本市が作成した事業者一覧表との整合性をチェックし、本市に引き継ぐ。

〔届出書類ファイリング〕

- 3 受注者は、処理が完了したものについて、書庫に保管している事業所毎の申請原議ファイルへ綴る。

キ 事業者等の変更届に関すること（有料老人ホーム・サービス付高齢者向け住宅）

〔変更届の予約枠の確保〕

- 1 受注者は、変更届の予約枠の確保のために使用する予約簿を作成する。

〔予約の受付、予約簿への記入〕

- 2 受注者は、事業者からの変更届の予約を受け付け、事業所名、連絡先、担当者、サービス事業、変更内容を聞き取り、予約簿に記入する。

〔郵送受付簿の作成〕

- 3 受注者は、事業者からの郵送による変更届を受け付けた際に入力する受付簿を作成し、日々の郵送受付分について、受付番号、受付日、事業者番号、事業者名、サービス種類、変更事由、処理状況を入力する。

〔変更届出受付〕

- 4 受注者は、事業者から窓口受付及び郵送された変更届書類のチェックを行う。また、変更届受付不備分のうち、来庁が必要な変更届については、業務責任者が本市へ引き継ぐ。

〔申請者への不備に係る補正を指示（窓口）〕

- 5 申請書類に不備がある場合は、受注者は、事業者に対して、不備内容を書面により明示し、次回来庁日時の調整をする。

〔補正受付（窓口）〕

- 6 受注者は、不備内容が補正されるまで上記内容を繰り返し、補正が完了したら、業務責任者が本市へ申請書類を引き継ぐ

〔不備に係る補正を指示（郵送）〕

- 7 申請書類に不備がある場合は、受注者は、不備内容を書面により事業者あて郵送する。
なお、軽微なものは電話にて指示をおこなう。

〔事業者あて変更届の写しを返送〕

- 8 受注者は、返送を希望する事業者あて、受付印を押印し、補正が完了した届出書のコピーを返送する。

〔データ入力〕

- 9 受注者は、窓口・郵送受付の変更届のうち、本市が作成した事業者一覧へ変更内容を入力する。

〔入力内容の確認、修正〕

- 10 受注者は、入力内容と本市が作成した事業者一覧との整合性チェックし、誤りがあれば入力データの修正を行う。

〔届出書類ファイリング〕

- 11 受注者は、本市より窓口受付の変更届を引き継ぎ、書庫に保管している事業所毎の申請原議ファイルへ綴り、変更履歴に記載する。（申請書を1部コピーし、本市へ連携すること）

ク 事業者等の重要事項説明書に関すること（有料老人ホーム・サービス付高齢者向け住宅）

〔重要事項説明書の回収〕

- 1 受注者は、事業者から提出のあった重要事項説明書の回収を行い、本市が提供した事業者一覧表と突合し、提出者の確認を行う。

〔未提出事業者へ再勧奨〕

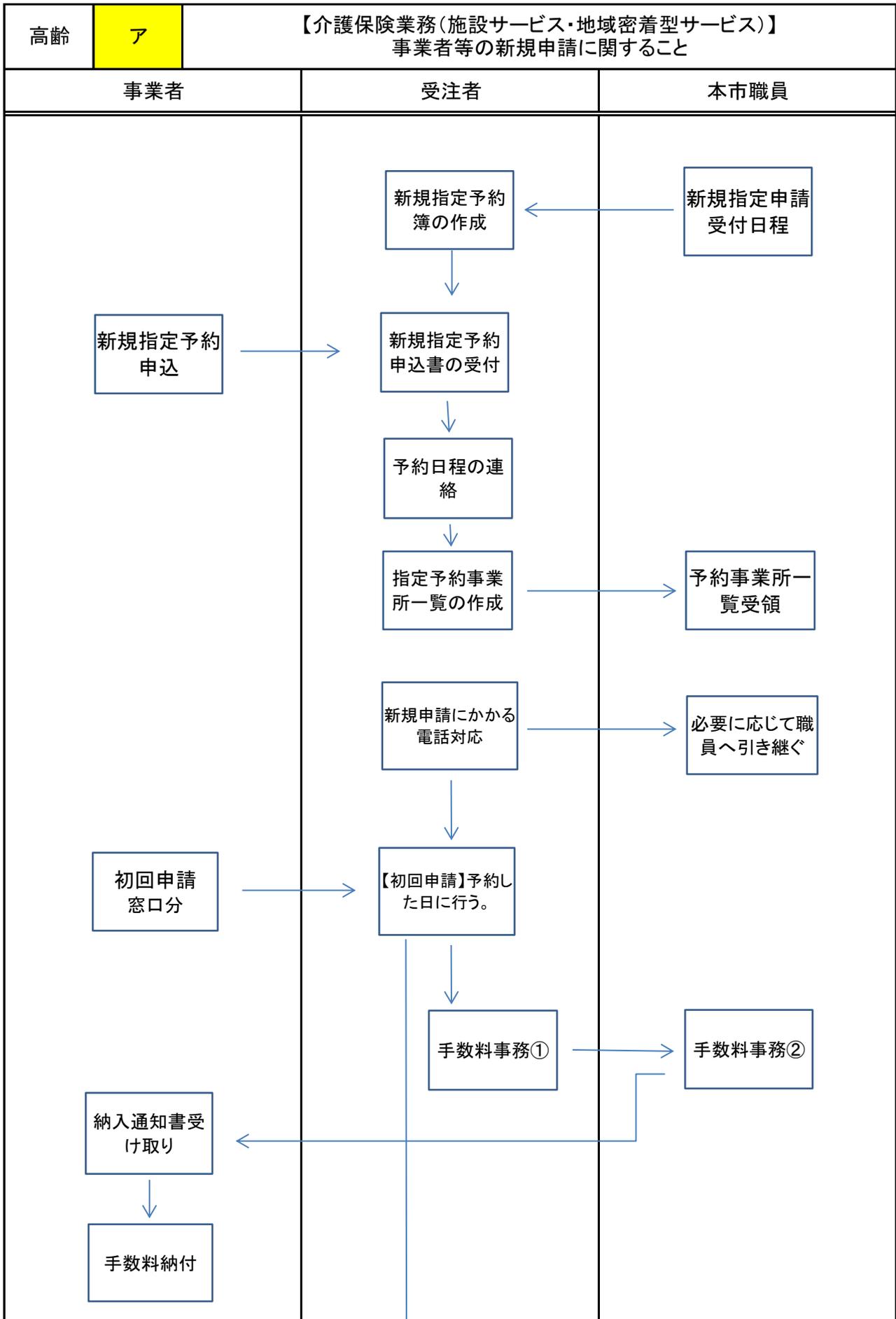
- 2 受注者は、重要事項説明書が提出されていない事業者に対し、本市が提供した一覧表をもとに電話による提出依頼を行う。

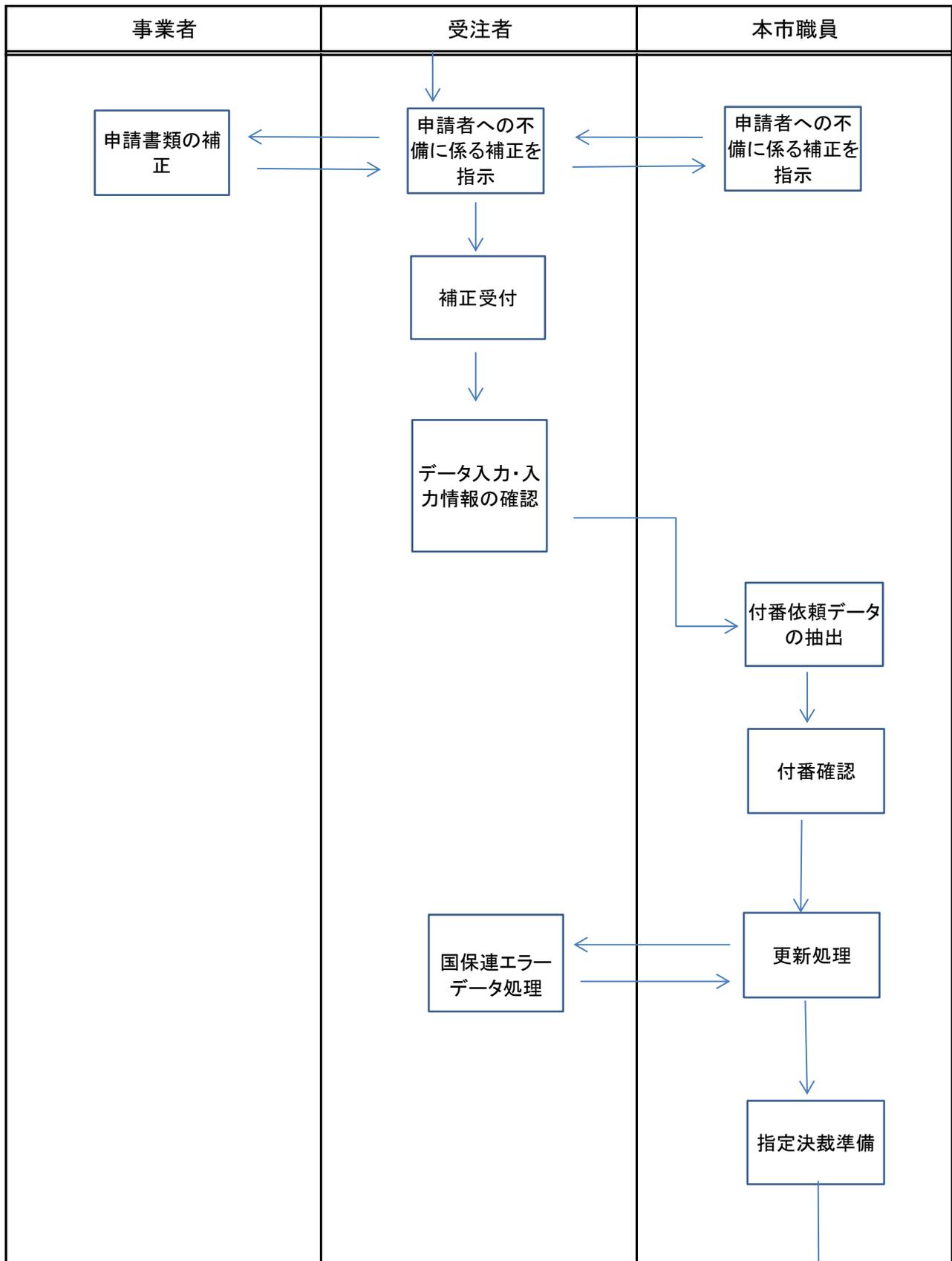
〔重要事項説明書の確認〕

- 3 受注者は、事業者から提出された重要事項説明書を確認し、申請内容の確認及び事業者台帳システムとの整合性のチェックを行う。チェックした結果、事業者台帳システムの登録内容と異なっている場合は、変更届の提出を指示する。

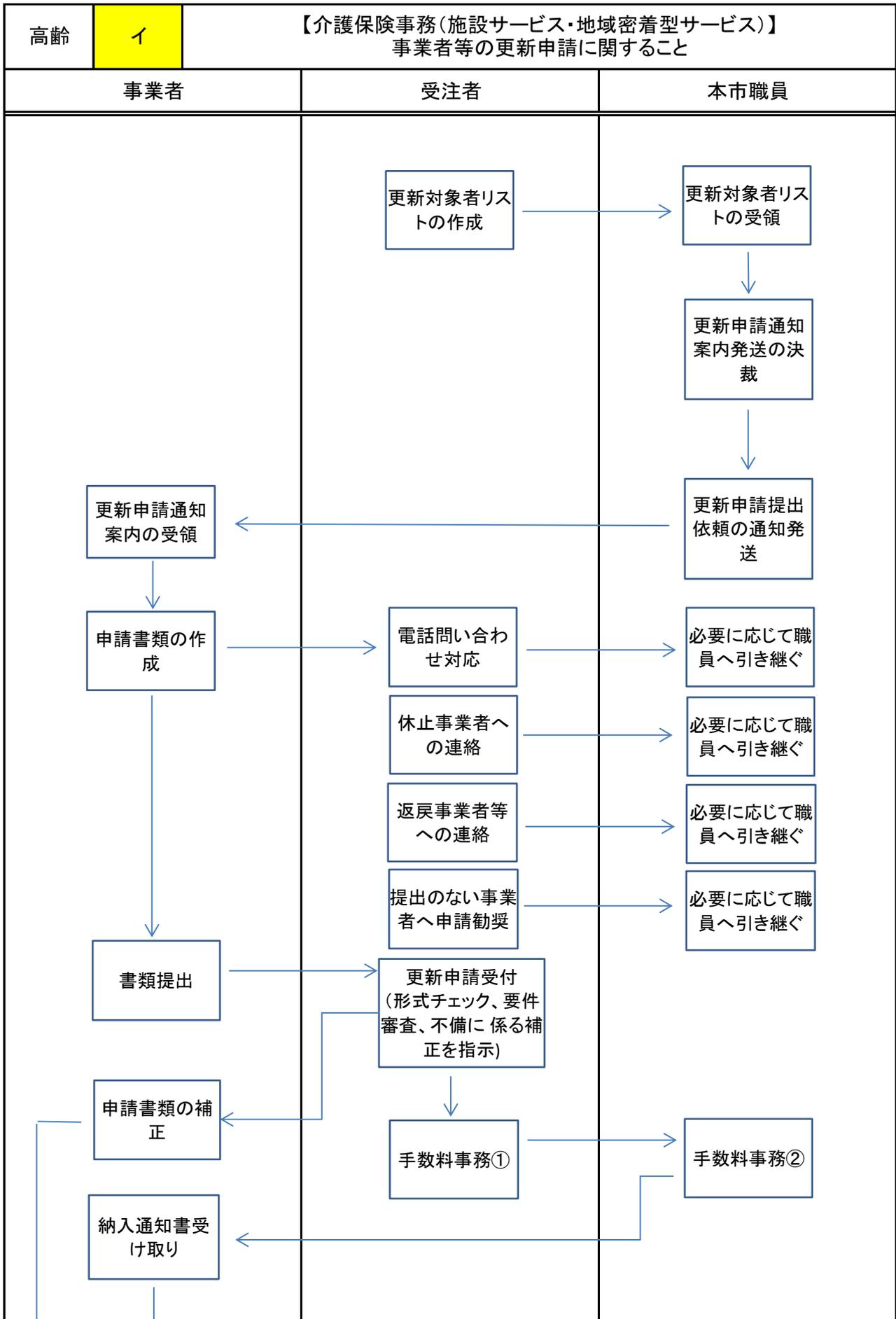
〔重要事項説明書の回収・ファイリング〕

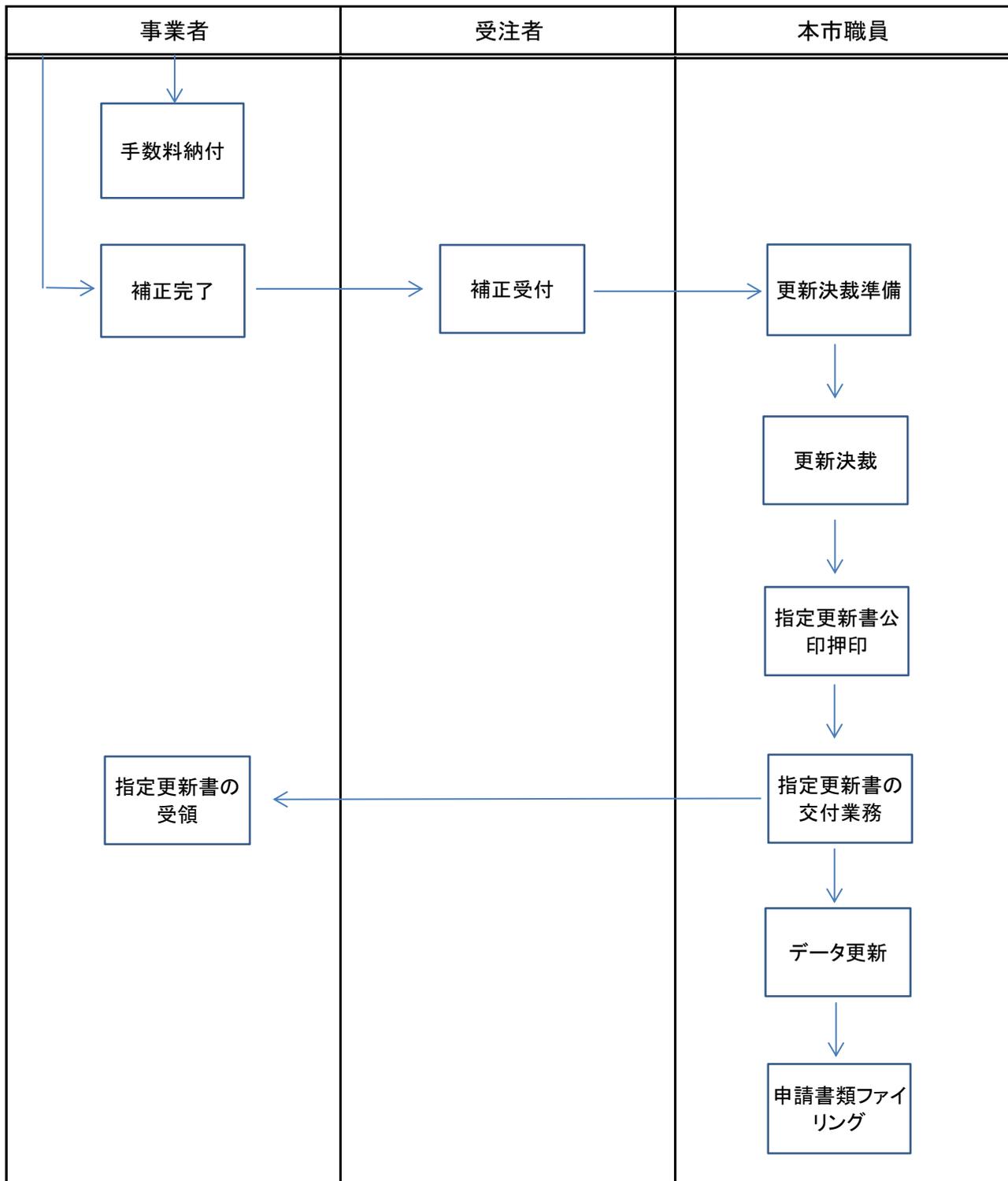
- 4 受注者は、回収した重要事項説明書を書庫に保管している事業所毎の申請原議ファイルへ綴り、提出データを本市へ引き継ぐ。

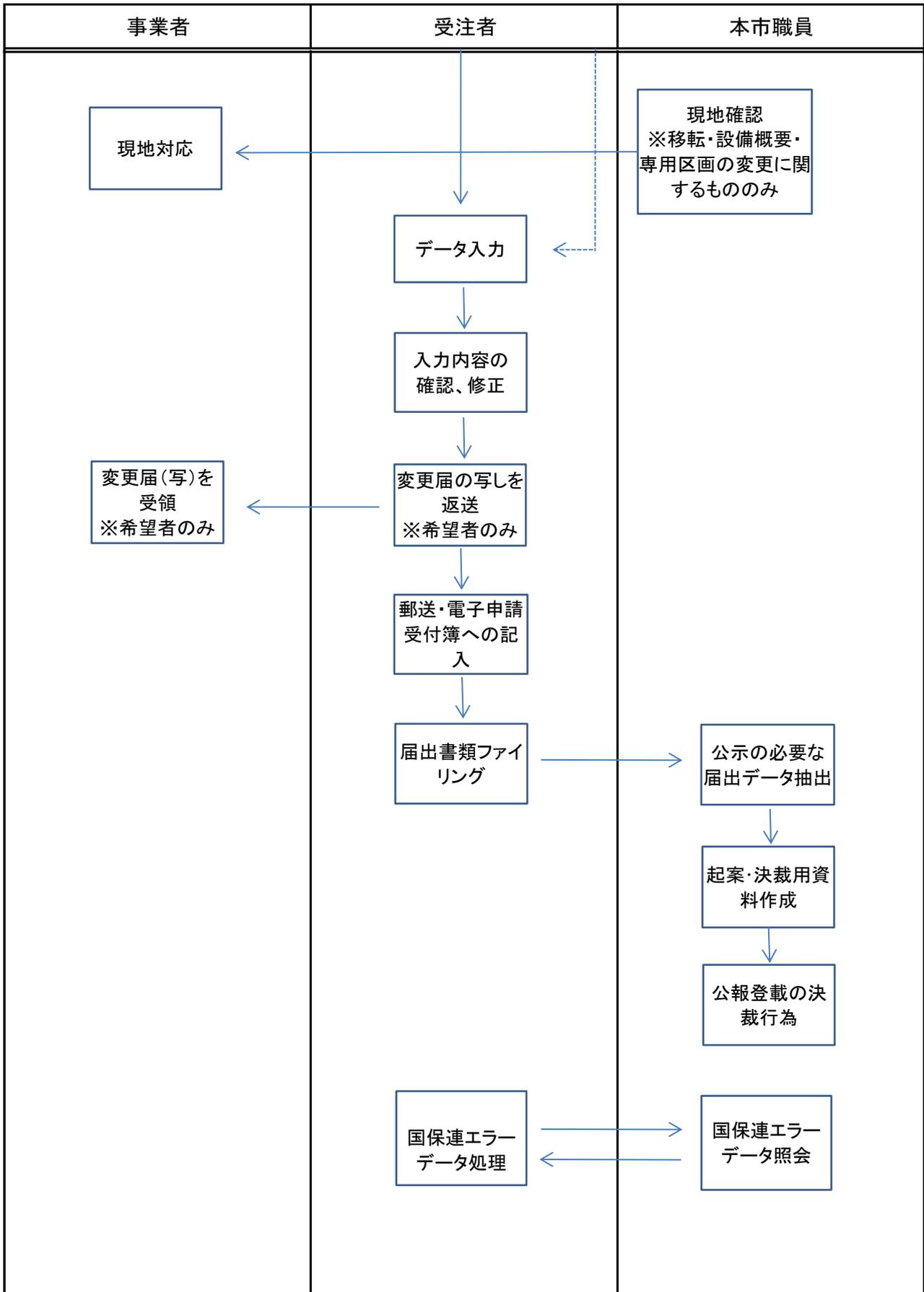


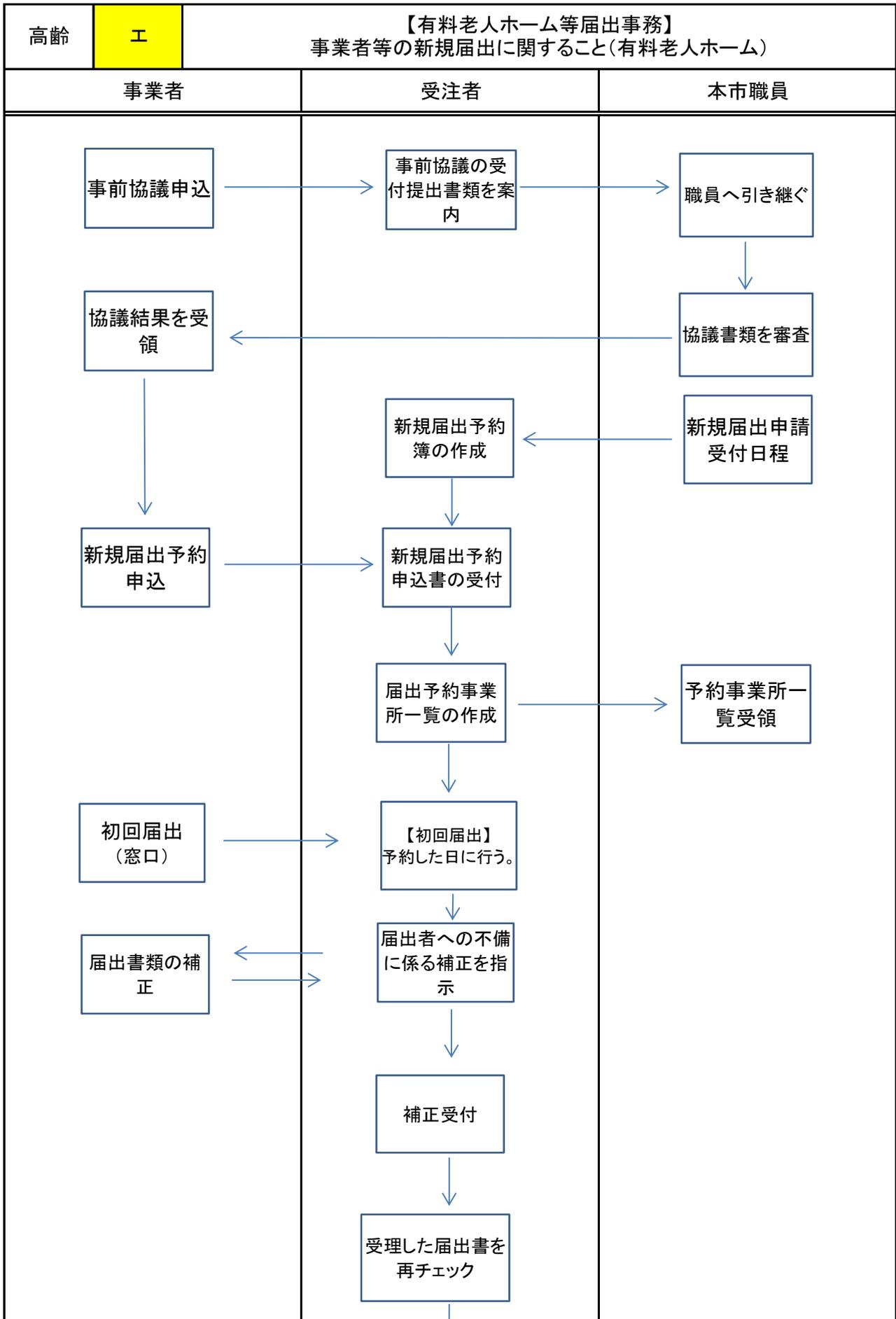


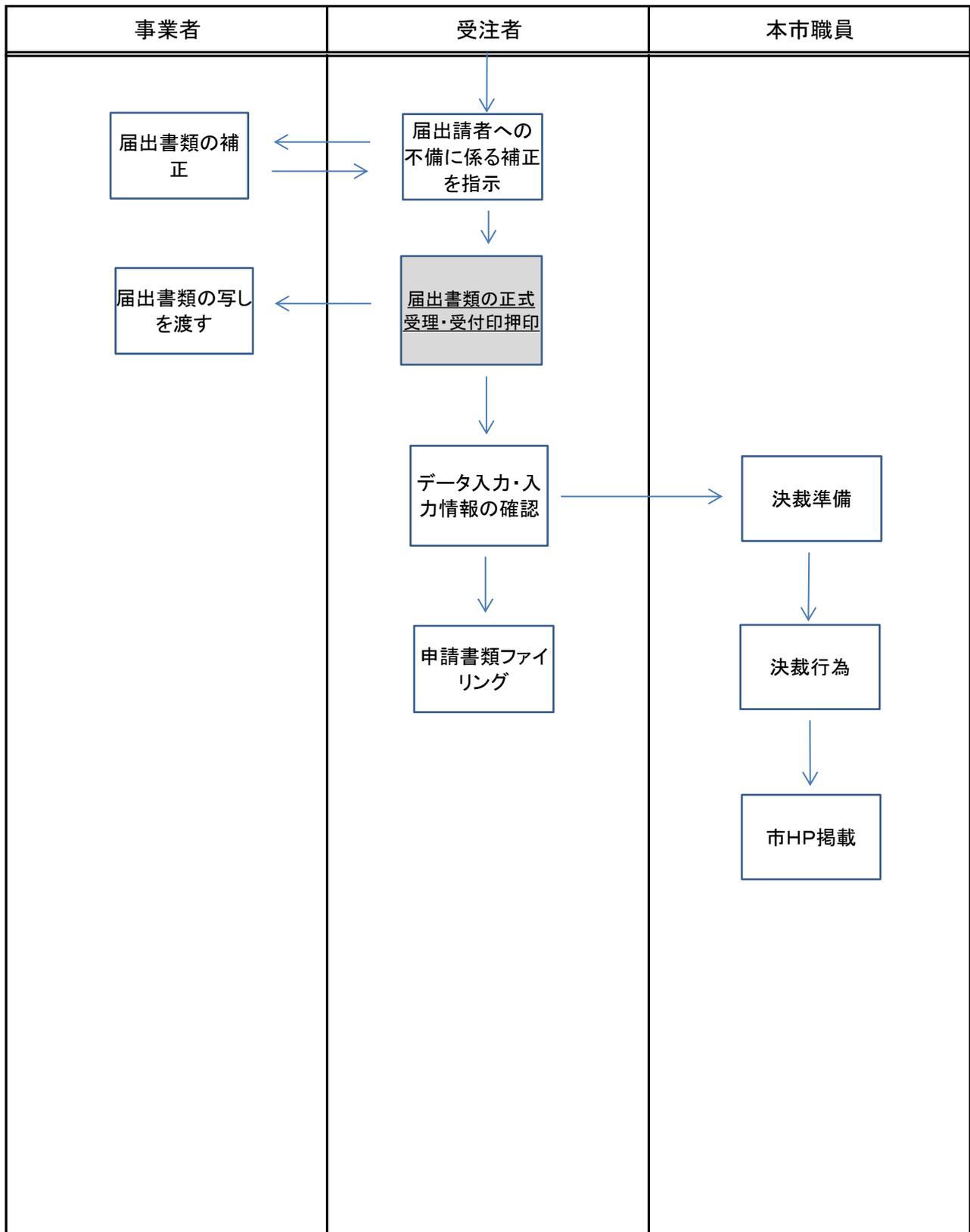
事業者	受注者	本市職員
		<pre>graph TD; A[] --> B[決裁行為]; B --> C[指定通知書公印押印・交付]; C --> D[申請書類ファイリング]; D --> E[公示関係書類を作成]; E --> F[公報登載];</pre> <p>The flowchart in the '本市職員' column consists of five rectangular boxes connected by downward-pointing arrows. The steps are: 1. 決裁行為 (Decision-making action), 2. 指定通知書公印押印・交付 (Issuance and delivery of designated notification with official seal), 3. 申請書類ファイリング (Filing of application documents), 4. 公示関係書類を作成 (Creation of public notice related documents), and 5. 公報登載 (Publication on the gazette).</p>

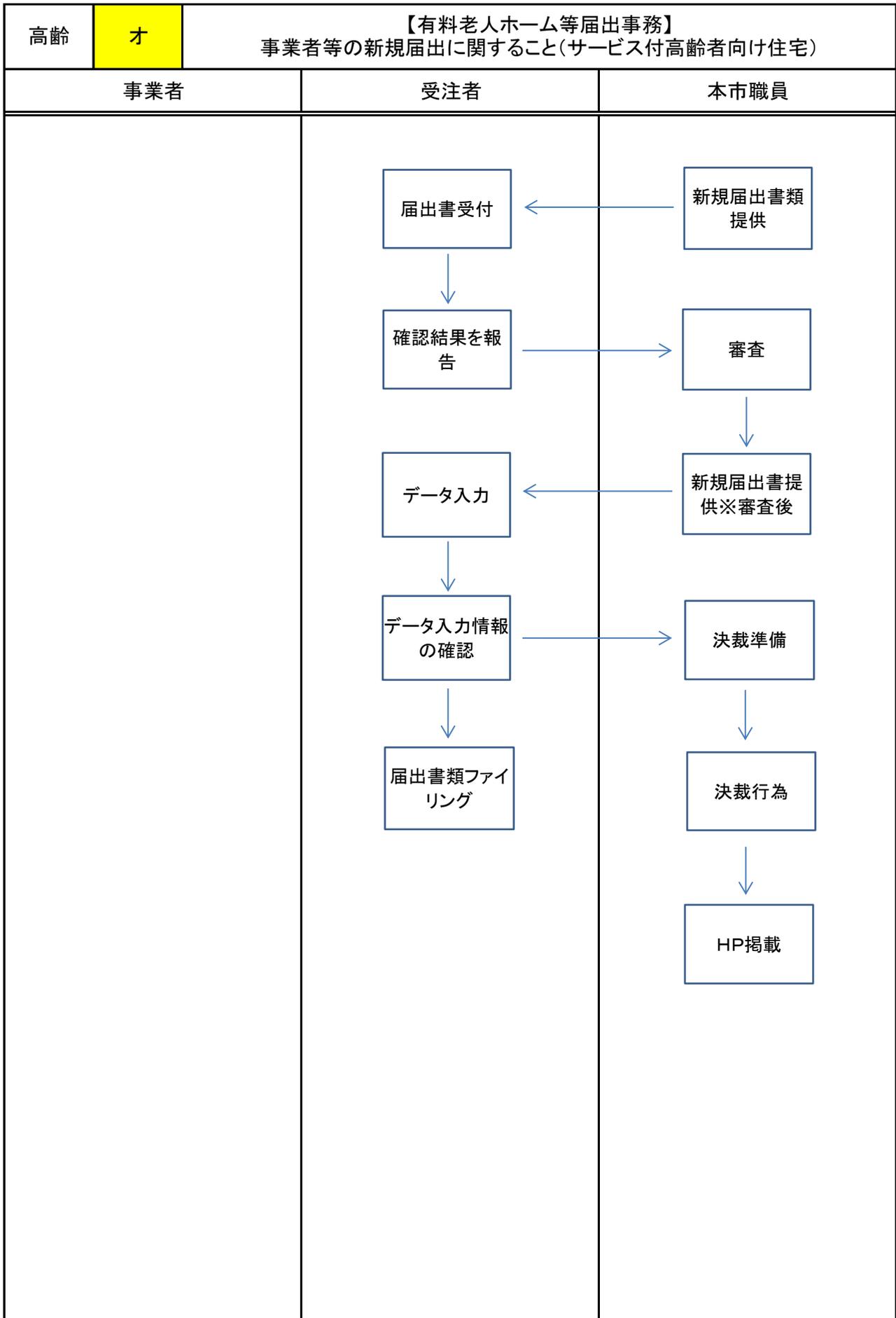


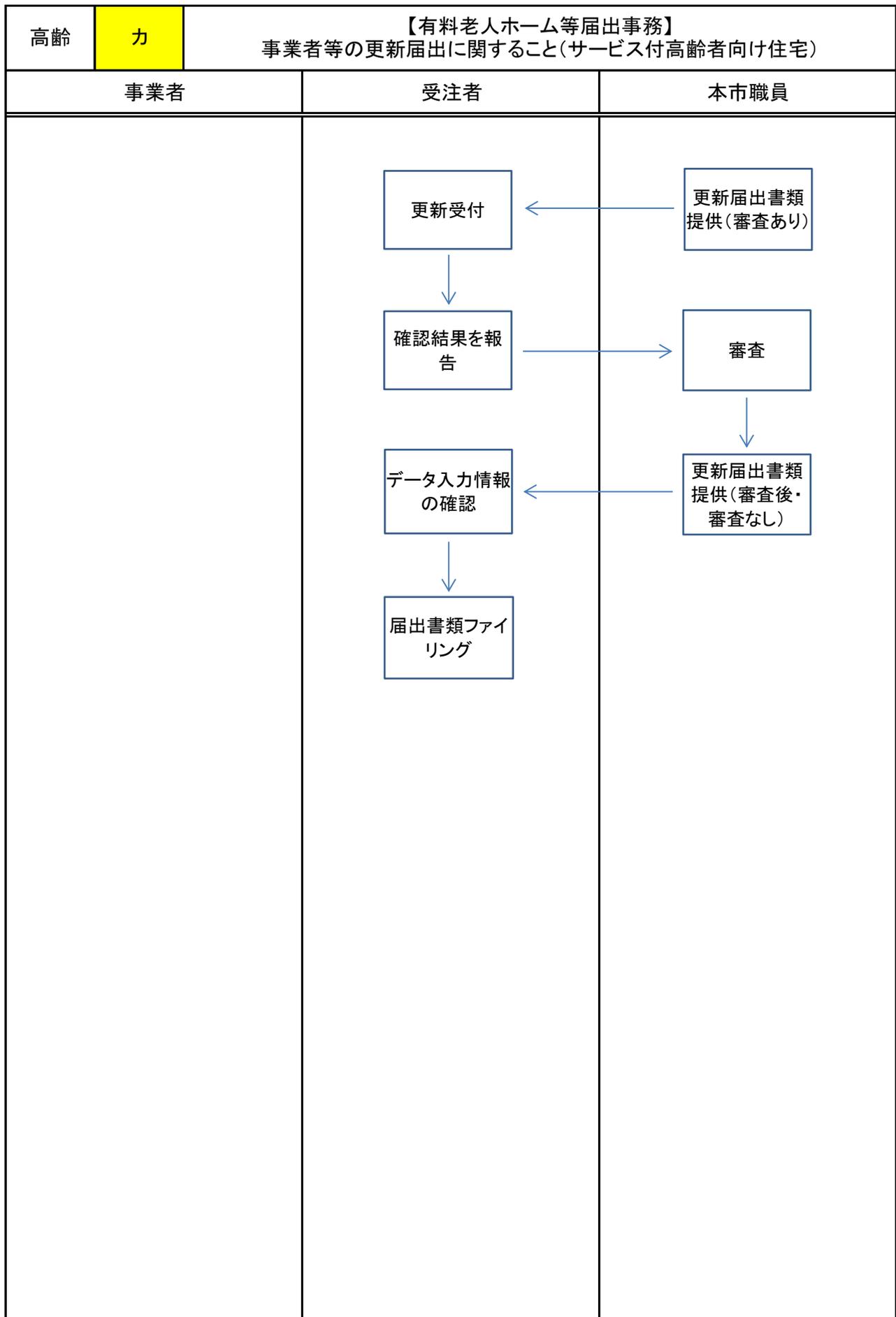


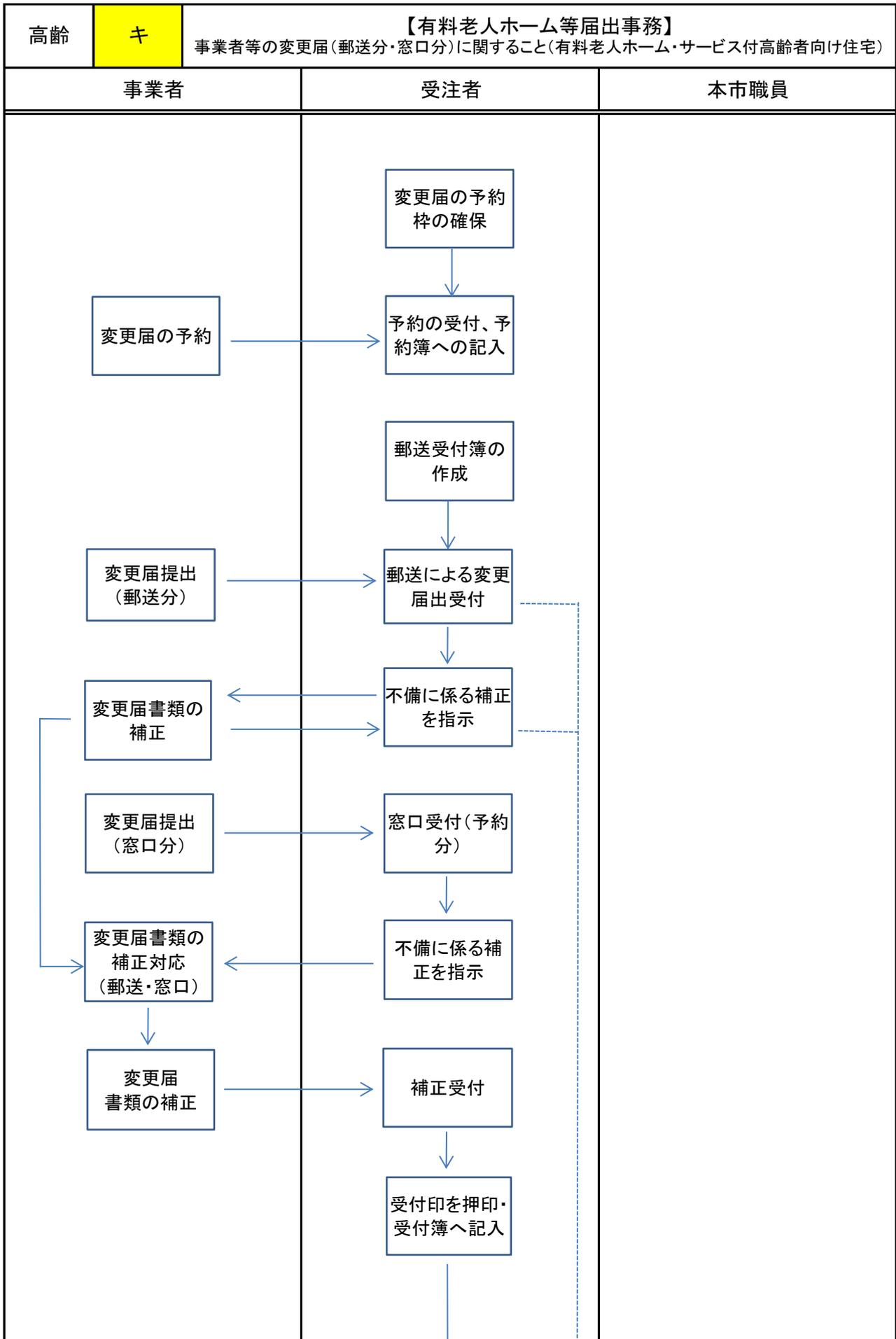


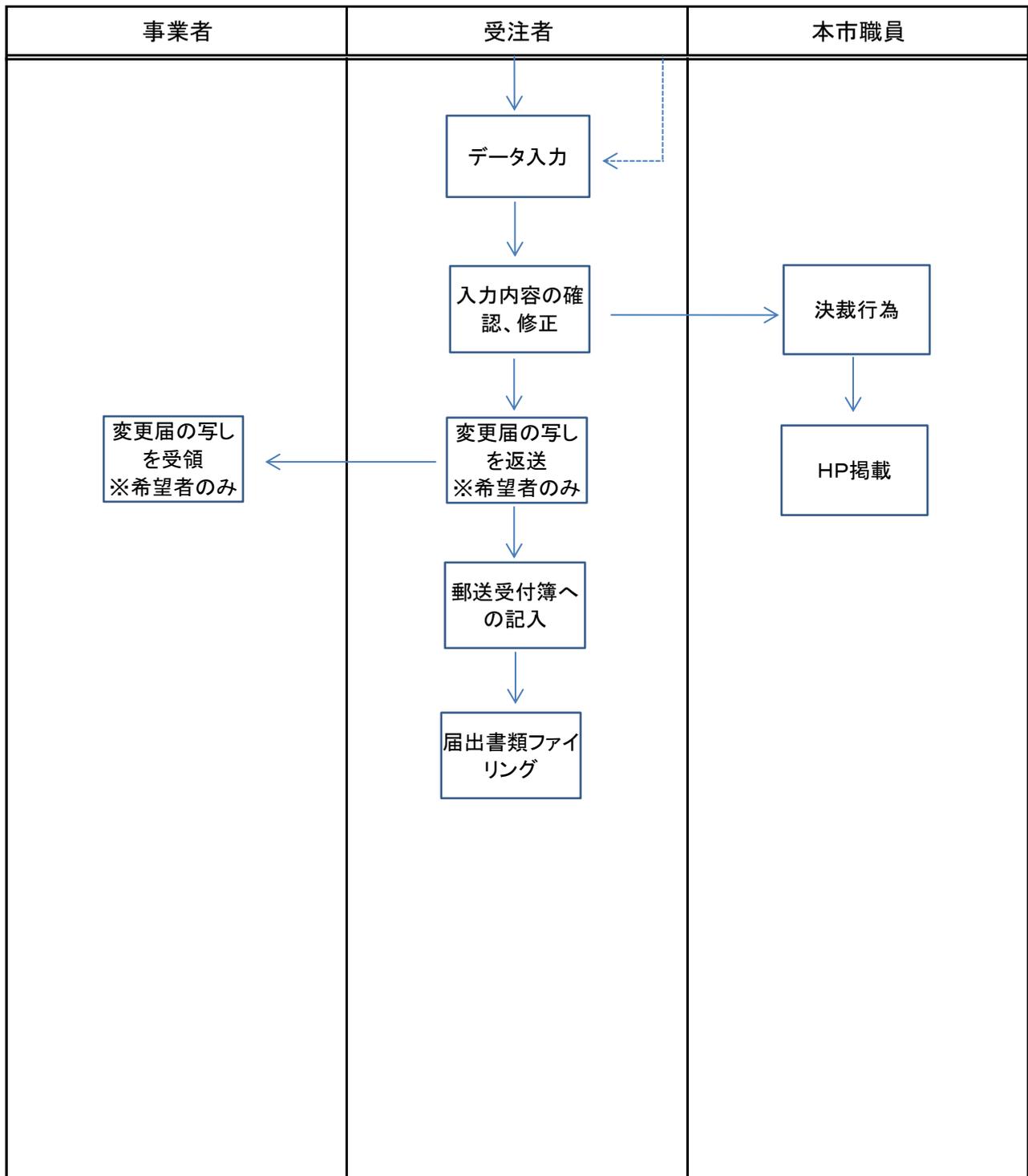


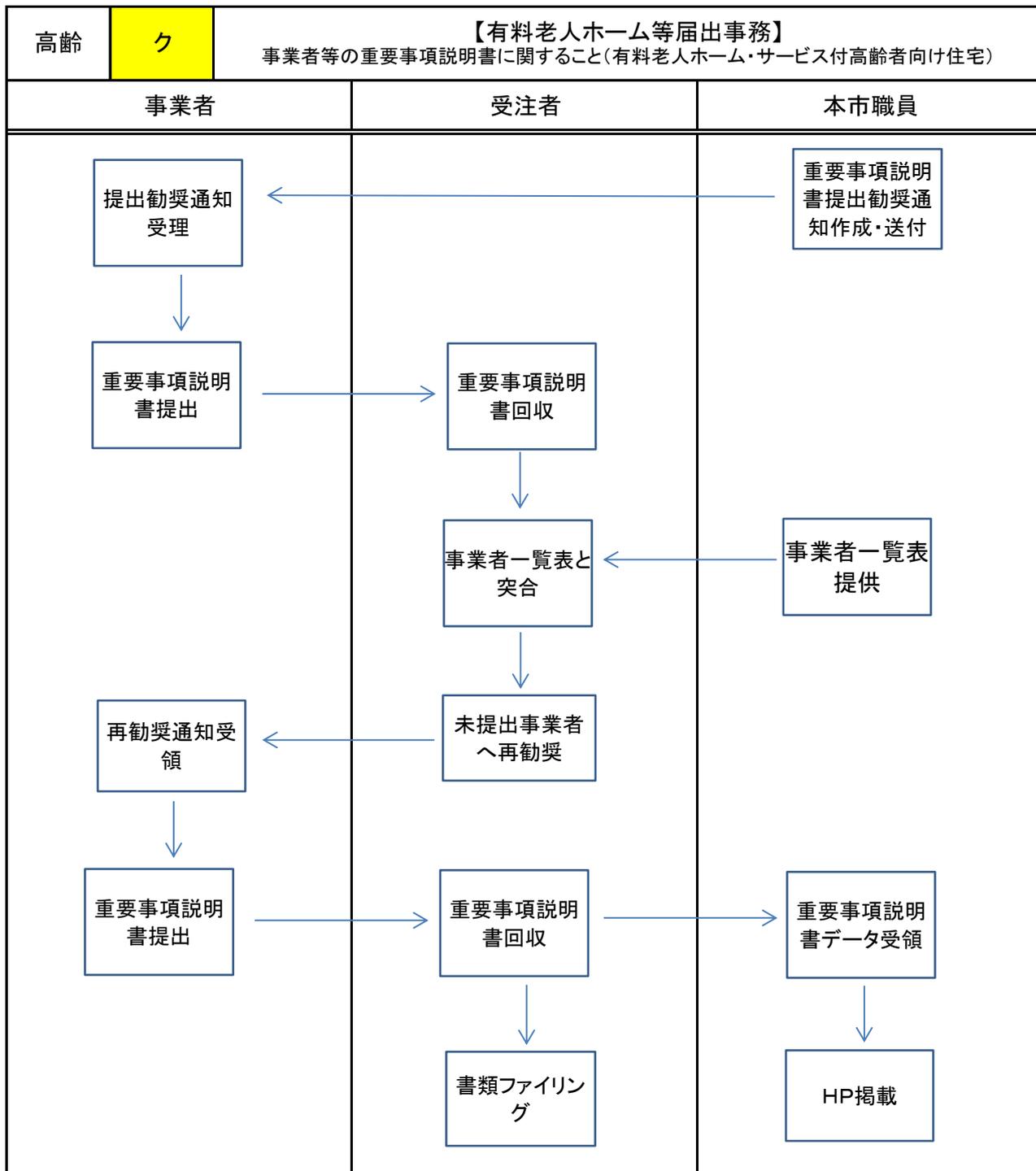












運営指導課業務詳細仕様書

介護サービス事業者及び障がい福祉サービス事業者等指定申請受付等業務委託のうち、運営指導課業務にかかる業務詳細については、下記による他、大阪市ホームページに記載の手続き方法、参考様式、関係法令等を参照すること。

目 次

【障がい支援業務・運営指導課担当業務分】

- ア 事業者等の新規申請（事前協議のあるもの）に関すること
- イ 事業者等の新規申請（事前協議のないもの）に関すること
- ウ 事業者等の新規申請（移動支援）に関すること
- エ 事業者等の更新申請に関すること
- オ 事業者等の変更届等に関すること
- カ 処遇改善加算の業務に関すること
- キ 通報等受付業務に関すること

【共通業務】

- ア 相談来庁者窓口対応に係る相談窓口来庁の受付対応

○その他の手続き方法、参考様式、関係法令等については、下記ホームページを参照すること

- ・大阪市ホームページ 指定・各種届出

<https://www.city.osaka.lg.jp/sangyo/category/3981-2-0-0-0-0-0-0-0-0-0.html>

※この詳細仕様書において、申請や届出については**郵送・電子申請・窓口**で提出されるものとする。「郵送」は配送（宅急便等）も含む。「電子申請」は電子メール、大阪市行政オンラインシステム、障がい福祉サービス情報公表システム（これらに準ずるシステムを含む）を活用した電子申請システムで申請手続きされたものとする。

【障がい支援業務】（業務フロー図は 障がい ア～キ 参照）

ア 事業者等の新規申請（事前協議のあるもの）に関すること

〔新規指定予約簿の作成〕

- 1 業務責任者は、本市が作成した新規指定申請受付日程を確認し、本市と協議のうえ、新規指定の予約枠の確保のために使用する予約簿を作成する。

〔新規申請にかかる事前協議に関連する電話対応〕

- 2 新規申請にかかる事前協議に関する事業者から問い合わせがある場合は、本市に引き継ぐ。
ただし、受注者は事前協議に必要な書類の作成に関する問合せに対する電話対応は行うこと。

〔新規申請に関連する事前協議書類の形式的な確認〕

- 3 受注者は、事業者から提出された事前協議書類をチェックリストでチェックする。

＜人員＞ 資格要件、配置人数、勤務体制及び勤務形態、組織体制等

＜設備＞ 所在地、必要な設備、面積、仕様

なお、不備がある場合は受注者が事業者へ補正の指示を行う。

〔申請者への不備に係る補正を指示〕

- 4 事前協議書類に不備がある場合、受注者は、事業者に対して、不備内容を書面等により行う。

〔補正受付〕

- 5 受注者は、不備内容が補正されるまで上記内容を繰り返し、補正完了後、業務責任者が本市へ事前協議書類を引き継ぐ。

〔指定時研修の資料作成〕

- 6 業務責任者は指定時研修の前日までに、研修時に使用する資料を本市の指示のもと、必要数用意する。

〔指定時研修の設営・受付〕

- 7 受注者は、研修当日、会場の設営（机・椅子・受付・アクリル板設置）、撤収作業を行う。

事業者が指定時研修のお知らせに記載された日時で研修受講のため会場に来庁するので、受注者は受付場所において受講事業所一覧表で受け付け、研修資料を事業者に手渡す。

〔申請書類ファイリング〕

- 8 受注者は、指定事業所の情報から保存用フラットファイルに貼付する背表紙を作成する。

受注者は、指定処理が完了した事業所毎の申請原議及び指定通知書の写しを保存用フラットファイルに編綴し、背表紙を貼付し書庫に保管する。

〔業務報告の作成〕

- 9 受注者は、本市が指定する業務報告書を作成する。

〔統計資料等作成補助業務〕

- 10 受注者は、本市から依頼があれば、該当するサービスの各種届出書や事業所の簿冊等を書庫等の保管場所より取りまとめて、業務責任者が、本市へ引き継ぐ。

イ 事業者等の新規申請（事前協議のないもの）に関すること

〔新規指定予約簿の作成〕

- 1 業務責任者は、本市が作成した新規指定申請受付日程を確認し、本市と協議のうえ、新規指定の予約枠の確保のために使用する予約簿を作成する。

〔新規申請の予約受付、予約簿への記入〕

- 2 受注者は、事業者からの新規申請の予約を受け付け、事業所名、連絡先、担当者、サービス事業、開設予定月を聞き取り、受付予約簿に記入する。

〔新規申請に関連する電話対応〕

- 3 受注者は、新規申請に必要な書類の作成に関する問合せに対する電話対応を行う。
なお、受注者は必要に応じて問い合わせ等の電話対応を本市へ引き継ぐ。

〔指定申請受付〕

- 4 受注者は、事業者から提出された書類をチェックリストでチェックする。
＜申請者の資格＞ 法人格を有すること、法人の事業目的、法人代表者の状況等
＜人員＞ 資格要件、配置人数、勤務体制及び勤務形態、組織体制等
＜設備＞ 所在地、必要な設備、面積、仕様、利用者の特性への配慮等
＜運営＞ 事業目的、運営方針、営業日、営業時間、主たる対象者、サービスの具体的内容、利用者から受領する費用の種類及びその額、通常の実施地域、緊急時等における対応方法、苦情処理方法、介護給付費等の算定に係る体制等
なお、不備がある場合は受注者が事業者へ補正の指示を行う。

〔申請者への不備に係る補正を指示〕

- 5 申請書類に不備がある場合、受注者は、事業者に対して、不備内容を書面により明示し、次回来庁日時の調整をする。

〔補正受付〕

- 6 受注者は、不備内容が補正されるまで上記内容を繰り返し、補正完了後、業務責任者が本市へ申請書類を引き継ぐ。

〔申請書類の正式受理、指定時研修（指定書交付）票の交付〕

- 7 受注者は、補正完了後、申請書類の受理を行い、事業者に対して指定時研修（指定書交付）票の交付を行う。

〔データ入力〕

- 8 業務責任者は、正式に受理した申請書類を本市より引き継ぎ、事業者台帳システムへ申請内容を入力する。

〔入力内容の確認、修正〕

- 9 受注者は、申請内容と事業者台帳システムとの整合性をチェックし、誤りがあれば入力データの修正を行う。入力完了後、業務責任者が本市へ申請書類を引き継ぐ。

〔指定時研修の資料作成〕

- 10 業務責任者は指定時研修の前日までに、研修時に使用する資料を本市の指示のもと、必要数用意する。

〔指定時研修の設営・受付〕

- 11 受注者は、研修当日、会場の設営（机・椅子・受付・アクリル板設置）、撤収作業を行う。
事業者が指定時研修のお知らせに記載された日時で研修受講のため会場に来庁するので、受注

者は受付場所において受講事業所一覧表で受け付け、研修資料を事業者に手渡す。

〔申請書類ファイリング〕

12 受注者は、指定事業所の情報から保存用フラットファイルに貼付する背表紙を作成する。

受注者は、指定処理が完了した事業所毎の申請原議及び指定通知書の写しを保存用フラットファイルに編綴し、背表紙を貼付し書庫に保管する。

〔業務報告の作成〕

13 受注者は、本市が指定する業務報告書を作成する。

〔統計資料等作成補助業務〕

14 受注者は、本市から依頼があれば、該当するサービスの各種届出書や事業所の簿冊等を書庫等の保管場所より取りまとめて、業務責任者が、本市へ引き継ぐ。

ウ 事業者等の新規申請（移動支援）に関すること

〔新規申請受付〕

1 受注者は、事業者から提出された書類のチェックを行う。

〔申請者への不備に係る補正を指示〕

2 申請書類に不備がある場合は、受注者は、事業者に対して、不備内容を電話等により指示する。

〔補正受付〕

3 受注者は、不備内容が補正されるまで上記内容を繰り返し、補正を完了させる。

〔事業者あて新規登録連絡票を送付〕

4 受注者は、事業者に対して、申請を受理した旨の新規登録連絡票を送付する。

〔データ入力〕

5 受注者は、受理した申請書類をもとに、事業者台帳システムへ申請内容を入力する。

〔入力内容の確認、修正〕

6 受注者は、申請内容と事業者台帳システムとの整合性をチェックし、誤りがあれば入力データの修正を行う。

〔登録通知書の交付又は発送〕

7 登録通知書の受領のために来庁した事業者に対して、受注者は、登録通知書を窓口にて事業者に交付する。

郵送希望事業者には、登録通知書を事業者あてに送付する。

〔申請書類ファイリング〕

8 受注者は、指定事業所の情報から保存用フラットファイルに貼付する背表紙を作成する。

受注者は、指定処理が完了した事業所毎の申請原議及び登録通知書の写しを保存用フラットファイルに編綴し、背表紙を貼付し書庫に保管する。

〔業務報告の作成〕

9 受注者は、本市が指定する業務報告書を作成する。

〔統計資料等作成補助業務〕

10 受注者は、本市から依頼があれば、該当するサービスの各種届出書や事業所の簿冊等を書庫等の保管場所より取りまとめて、業務責任者が、本市へ引き継ぐ。

エ 事業者等の更新申請に関すること

〔更新申請の案内発送準備〕

- 1 受注者は、本市が作成した更新対象者リストを基に、宛名ラベル作成と印字内容をチェックする。

受注者は、「更新のおしらせ」及び「指定の更新事務手続き」の文書を封入し、封筒へ宛名ラベルを貼付し発送する。

〔電話問い合わせ対応〕

- 2 受注者は、更新申請に必要な書類の作成に関する問合せに対し、電話対応を行う。

なお、受注者は必要に応じて問い合わせ等の電話対応を本市へ引き継ぐ。

〔休止・返戻事業者等への連絡〕

- 3 送付した更新関係書類が返戻された事業者等について、受注者は電話連絡をし、更新意思の確認（更新意思なしの場合：廃止届の提出を依頼）を行い、結果を本市に引き継ぐ。

〔提出のない事業者へ申請勧奨〕

- 4 受注者は、更新申請の申請状況を管理し、提出期間を過ぎても提出が無い事業者には電話にて申請勧奨を行い、結果を業務責任者が本市に引き継ぐ。

〔更新申請受付〕

- 5 受注者は、事業者から郵送された更新申請書類を確認し、申請内容の確認及び事業者台帳システムとの整合性のチェックを行う。

〔不備に係る補正・変更届等の提出指示〕

- 6 申請書類に不備がある場合は、受注者は、事業者に対して、不備内容を指示し、内容に変更がある場合には、変更届の提出を指示する。

〔更新通知書の発送〕

- 7 受注者は、本市が作成した更新処理事業所一覧を基に、更新事業者の宛名ラベルを作成し、更新通知書を確認のうえ、宛名ラベルに誤りが無いか再確認し、更新通知書を封入し、発送する。

〔申請書類ファイリング〕

- 8 受注者は、更新処理が完了したものから申請書類と更新通知書の写しを書庫に保管しているファイルに格納する。

〔更新事務処理実績報告〕

- 9 受注者は、更新申請受付、交付等の各件数等のデータ整理を行い、更新事務処理実績報告書を作成し業務責任者が本市へ引き継ぐ。

〔統計資料等作成補助業務〕

- 10 受注者は、本市から依頼があれば、該当するサービスの各種届出書や事業所の簿冊等を書庫等の保管場所より取りまとめて、業務責任者が、本市へ引き継ぐ。

オ 事業者等の変更・廃止・休止・再開届（変更届等）に関すること

〔変更届出等の予約枠の確保〕

- 1 受注者は変更届出等の予約枠の確保のために使用する予約簿を作成する。

〔郵送受付簿の作成〕

- 2 受注者は、事業者からの郵送による変更届出等（事前協議を含む）を受け付けた際に入力する受付簿を作成し、日々の郵送受付分について、受付番号、受付日、事業者番号、事業者名、サービス種類、変更事由、処理状況を入力する。

〔電子申請受付簿の作成〕

- 3 受注者は、事業者からの電子申請による変更届等（事前協議を含む）を受け付けた際に入力する受付簿を作成し、日々の電子申請受付分について、受付番号、受付日、事業者番号、事業者名、サービス種類、変更事由、処理状況を入力する。

〔窓口予約の受付、予約簿への記入〕

- 4 受注者は、事業者からの窓口予約受付の申し出があれば、来庁予定日、事業所名、連絡先、担当者、サービス事業、変更内容を聞き取り、予約簿に記入する。
廃止・休止・再開届については、原則、窓口受付のみとする。

〔変更届出等に関連する電話対応〕

- 5 受注者は、変更届等申請に必要な書類の作成に関する問合せに対する電話対応を行う。
なお、受注者は必要に応じて問い合わせ等の電話対応を本市へ引き継ぐ。

〔郵送による変更届出等受付〕

- 6 受注者は、事業者から郵送された変更届等書類のチェックを行う。

〔電子申請による変更届出等受付〕

- 7 受注者は、事業者から電子申請された書類を印刷し変更届等書類のチェックを行う。

〔来庁による変更届出等受付〕

- 8 受注者は、来庁し窓口受付する事業者の変更届等書類のチェックを行う。

〔不備に係る補正を指示〕

- 9 申請書類に不備がある場合は、受注者は、不備内容を口頭または書面により事業者へ補正の指示を行う。

〔補正受付〕

- 10 受注者は、不備内容が補正されるまで上記内容を繰り返し、補正が完了したら、業務責任者が本市へ変更届出書のコピーを引き継ぐ。

〔データ入力〕

- 11 受注者は、窓口受付、電子申請受付及び郵送受付の変更届のうち、事業者台帳システムへの入力が必要なものについて、変更内容を入力する。

〔入力内容の確認、修正〕

- 12 受注者は、申請内容と事業者台帳システム入力内容との整合性をチェック（電子申請は情報処理端末での確認を含む）し、誤りがあれば入力データの修正を行う。

〔事業者あて変更届連絡票の作成〕

- 13 受注者は、変更届の補正が完了した事業者に対して、届出書のコピー及び変更届連絡票を作成し交付する。

〔受付簿への記入〕

- 14 受注者は、事業者あてに返送連絡を終えたものについて、郵送又は電子申請受付簿の処理状況を入力する。

〔届出書類ファイリング〕

- 15 受注者は、処理が完了したものについて、書庫に保管している事業所毎の申請原議ファイル(電子申請分ファイルは印刷を行う。)へ綴り、変更履歴に記載する。

〔業務報告の作成〕

- 16 受注者は、サービス別・事由別・受付態様別の業務処理状況報告を作成する。

〔変更届に係る留意事項〕

- 17 変更届のうち、事前協議のあるものについては、事前協議書類の郵送・電子申請・来庁による受付後、事業者から提出された事前協議書類をチェックリストでチェックする。

＜人員＞ 資格要件、配置人数、勤務体制及び勤務形態、組織体制等

＜設備＞ 所在地、必要な設備、面積、仕様

事前協議書類に不備がある場合、受注者は、事業者に対して、不備内容を書面等により行う。

不備内容が補正されるまで上記内容を繰り返し、補正完了後、業務責任者が本市へ事前協議書類を引き継ぐ。

〔統計資料等作成補助業務〕

- 18 受注者は、本市から依頼があれば、該当するサービスの各種届出書や事業所の簿冊等を書庫等の保管場所より取りまとめて、業務責任者が、本市へ引き継ぐ。

カ 処遇改善加算の業務に関すること

〔処遇改善加算等計画書の受付処理〕

- 1 受注者は、本市が作成した処遇改善加算等対象事業所一覧に事業者が提出した処遇改善等加算計画書（以下「計画書」という。）の受付日を記録する。

〔処遇改善加算等計画書の点検〕

- 2 計画書の記載内容及び書類不備がないかを受注者が点検する。
なお、不備がある場合、受注者は事業者に連絡を行い、正しい内容での再提出を求める。

〔データ入力〕

- 3 受注者は、処遇改善加算対象事業所一覧に当該年度の計画書の届出内容（加算区分）を入力する。

〔処遇改善加算等計画書及び実績報告書に関連する電話対応〕

- 4 受注者は、処遇改善加算等計画書及び実績報告書に必要な書類の作成に関する問合せに対し、電話対応を行う。なお、受注者は必要に応じて問い合わせ等の電話対応を本市へ引き継ぐ。

〔処遇改善加算等計画書の届出書類の整理〕

- 5 処理が完了した計画書については、受注者が計画書に関する届出書類を整理する。

〔処理件数の報告〕

- 6 業務責任者は、本市に対して計画書の受付件数等を報告する。

〔処遇改善加算等実績報告書の受付処理〕

- 7 受注者は、本市が作成した処遇改善加算対象事業所一覧に事業者が提出した処遇改善加算実績報告書（以下「報告書」という。）の受付日を記録する。

〔処遇改善加算等実績報告書の点検〕

- 8 報告書の記載内容及び書類不備がないかを受注者が点検する。
なお、不備がある場合、受注者は事業者に連絡を行い、正しい内容での再提出を求める。

〔処遇改善加算等実績報告書の届出書類の整理〕

- 9 処理が完了した報告書については、受注者が報告書に関する届出書類を整理する。

〔処遇改善加算等実績報告書の届出勧奨〕

- 10 受注者は、処遇改善加算対象事業所一覧から未提出の事業所へ電話連絡し、報告書の提出を依頼する。

〔処理件数の報告〕

- 11 業務責任者は、本市に対して報告書の受付件数等を報告する。

〔統計資料等作成補助業務〕

- 12 受注者は、本市から依頼があれば、該当するサービスの各種届出書や事業所の簿冊等を書庫等の保管場所より取りまとめて、業務責任者が、本市へ引き継ぐ。

キ 通報等受付業務に関すること

〔通報等受付〕

- 1 受注者は、市民等から事業者の不適切なサービス（虐待等）や不正請求について通報や苦情の対応をする。

〔詳細内容の聞き取り〕

- 2 受注者は通報や苦情の内容について、サービス種別や事象について必要事項の聞き取りをする。

〔記録の作成〕

- 3 受注者は通報や苦情の内容及び聞き取り内容について記録を作成する。

〔本市職員への報告〕

- 4 受注者は記録内容について本市職員へ報告を行う。

〔通報等受付処理実績報告〕

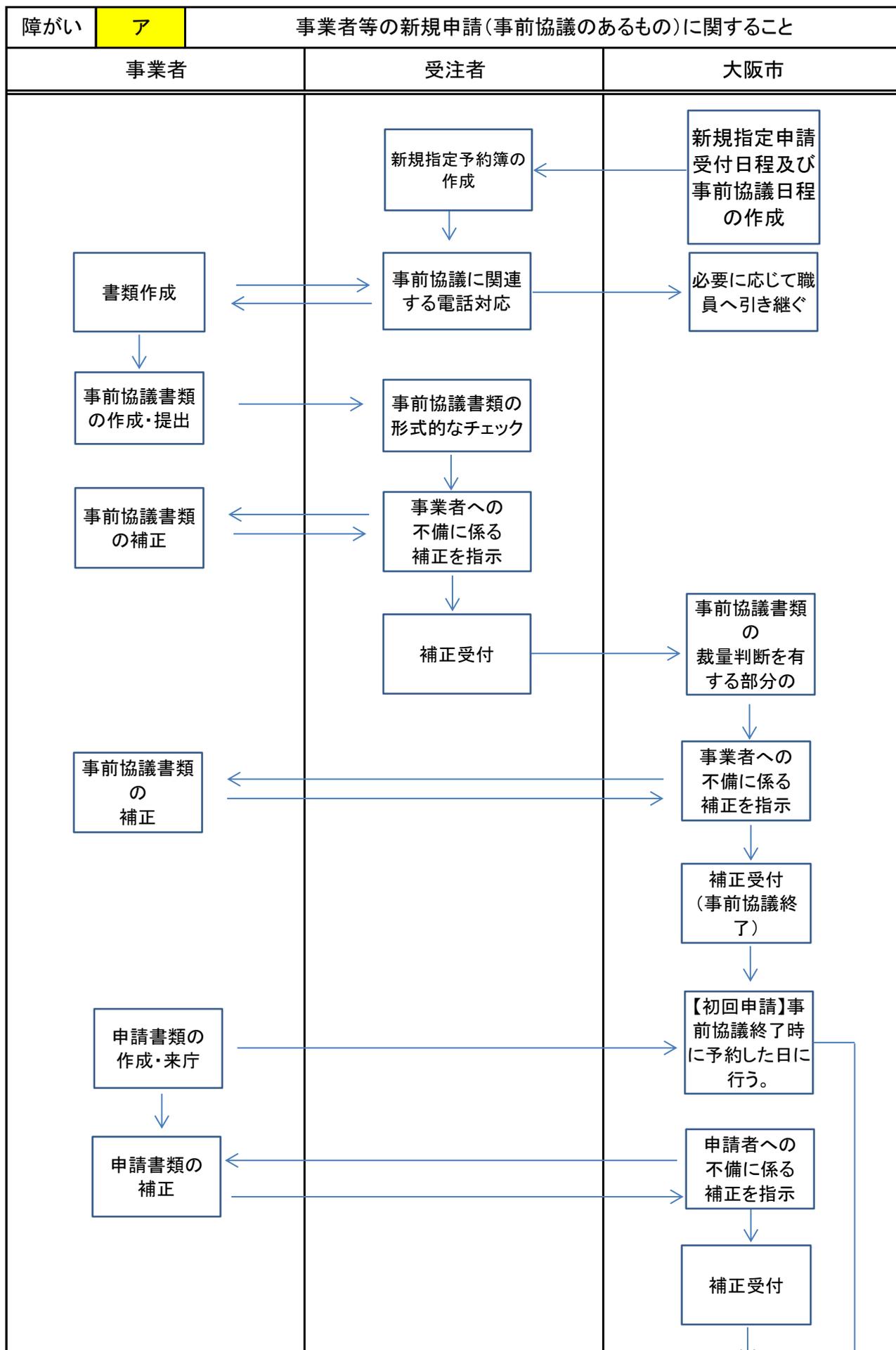
- 5 受注者は、通報等受付処理実績報告書を作成し業務責任者が本市へ引き継ぐ。

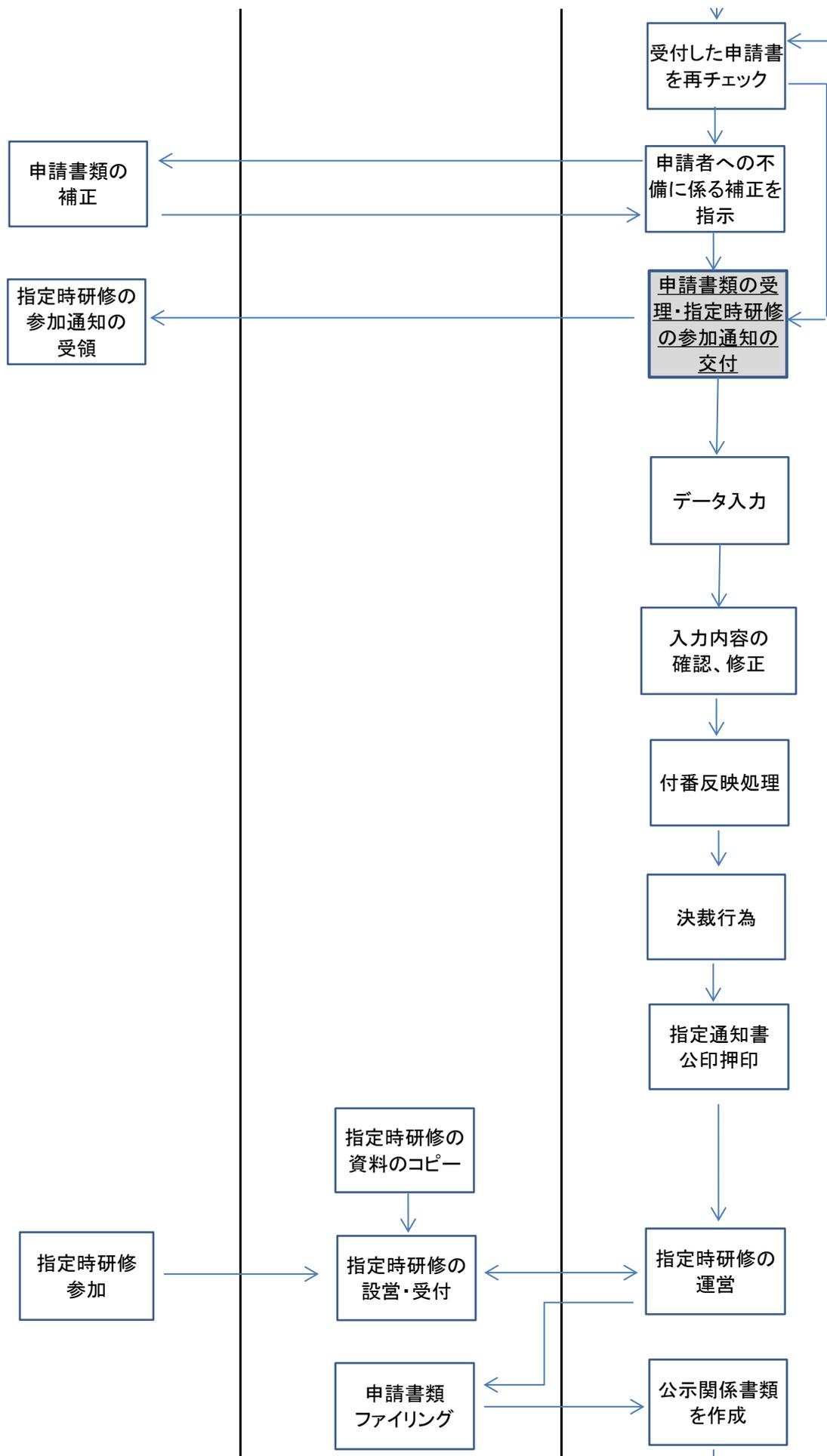
【共通業務】（業務フロー図は 共通 ア 参照）

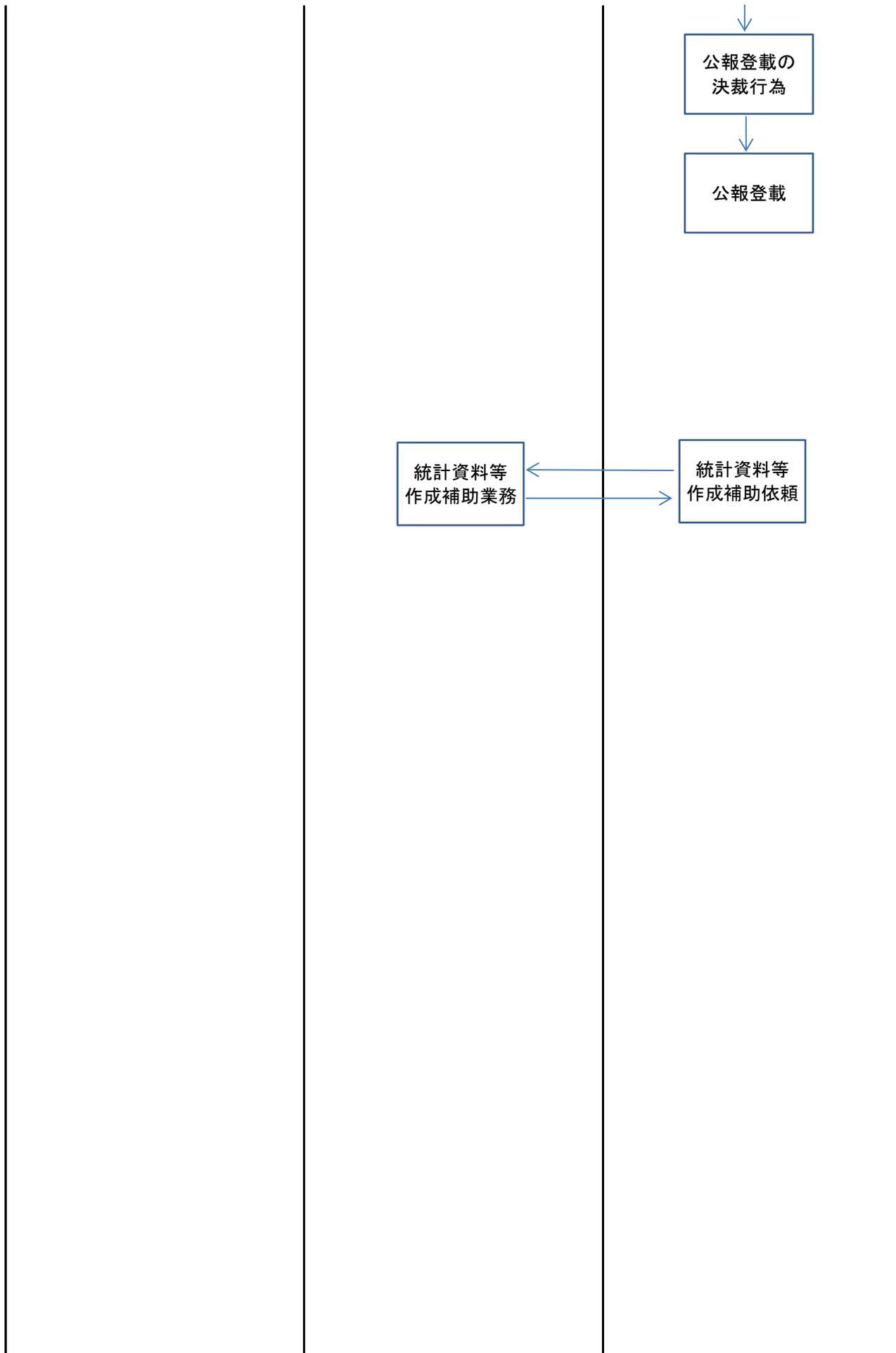
ア 相談来庁者窓口対応に係る受付業務に関すること

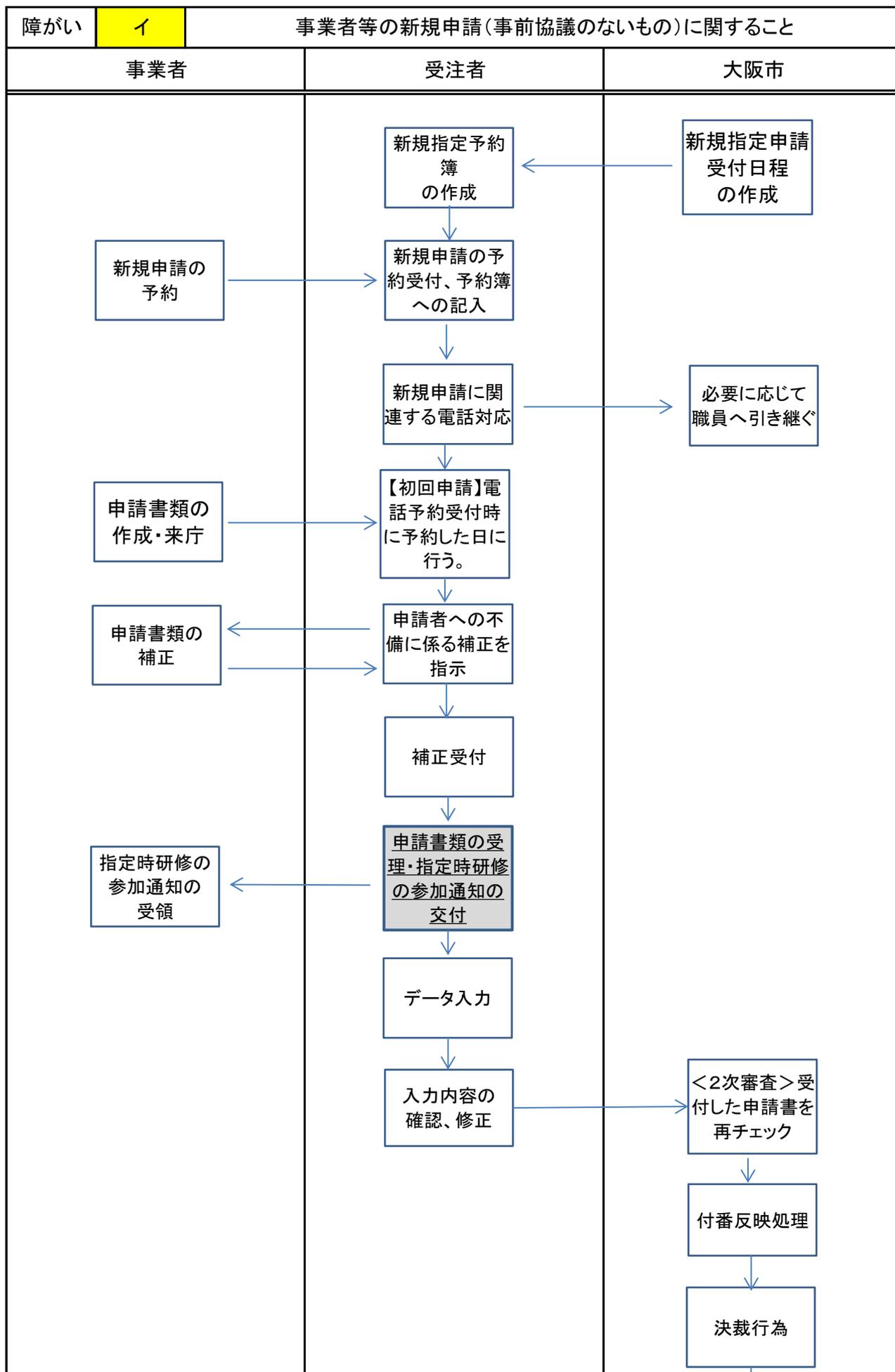
〔来庁者受付〕

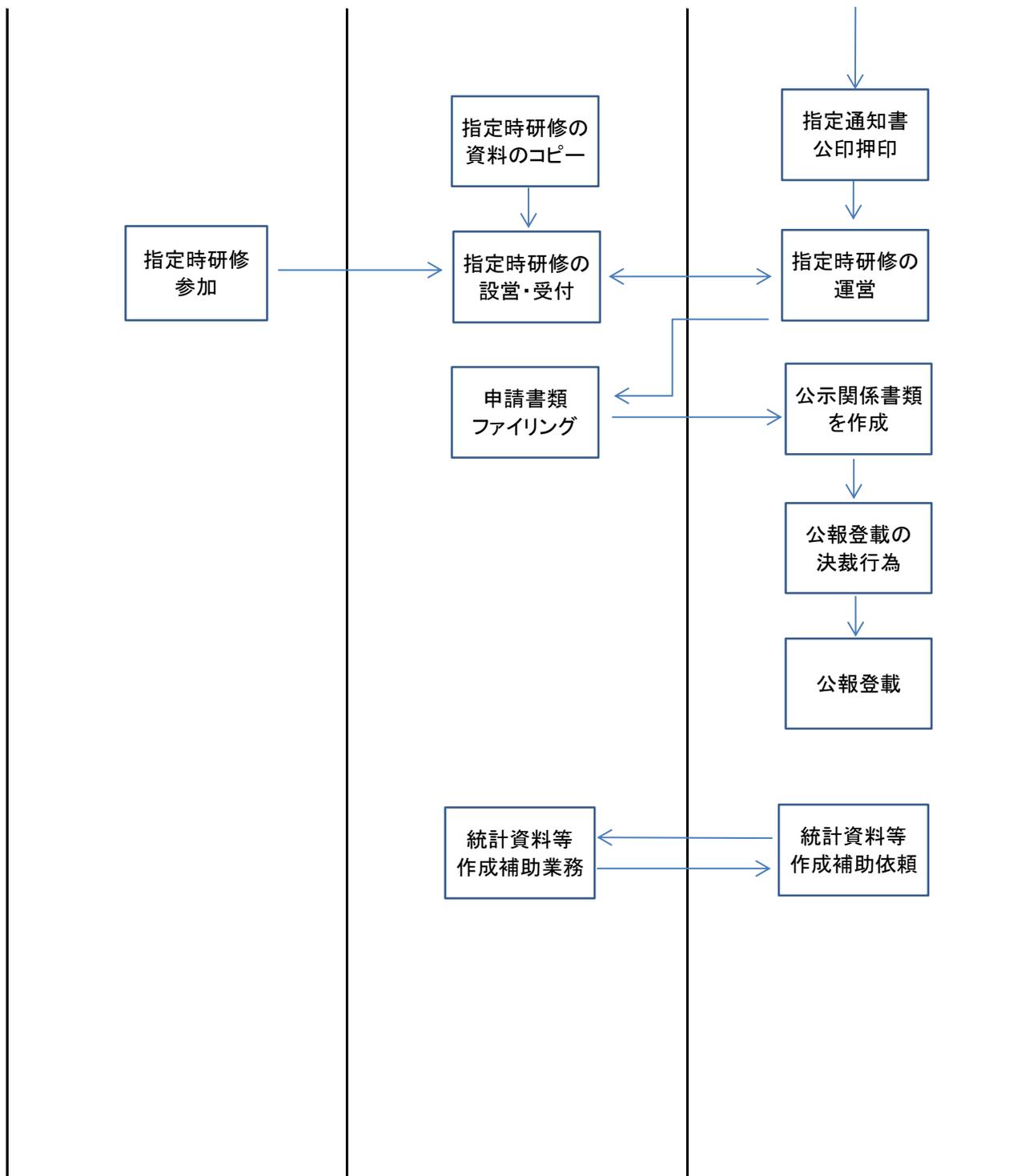
- 1 受注者は、面談室に予約等のない来庁者が、相談に訪れた場合は詳細内容を聞き取り、内容を確認のうえ対応する。相談内容に応じて、受注者において対応できないものについては、業務責任者が本市担当者へ引き継ぐ。

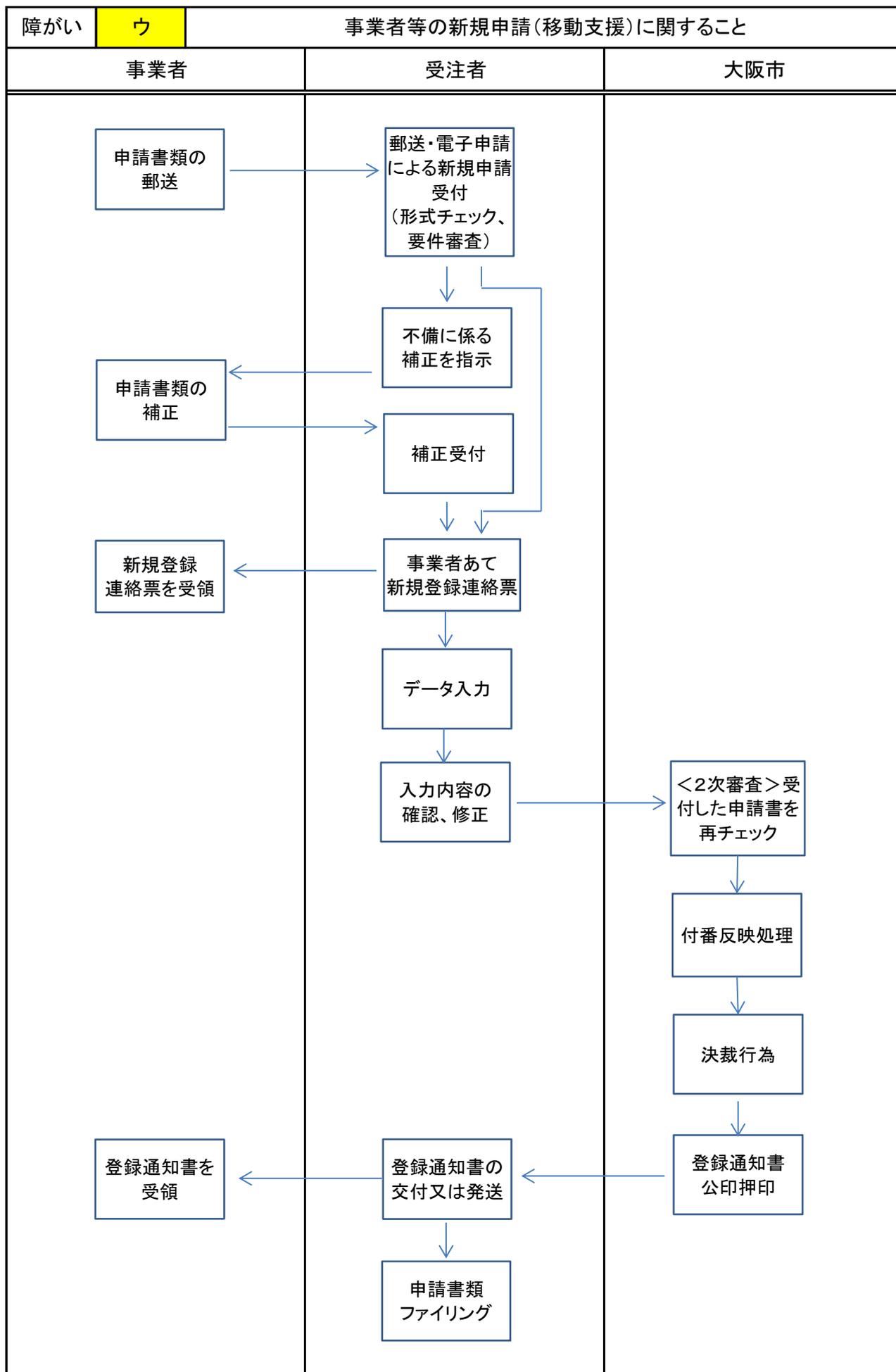


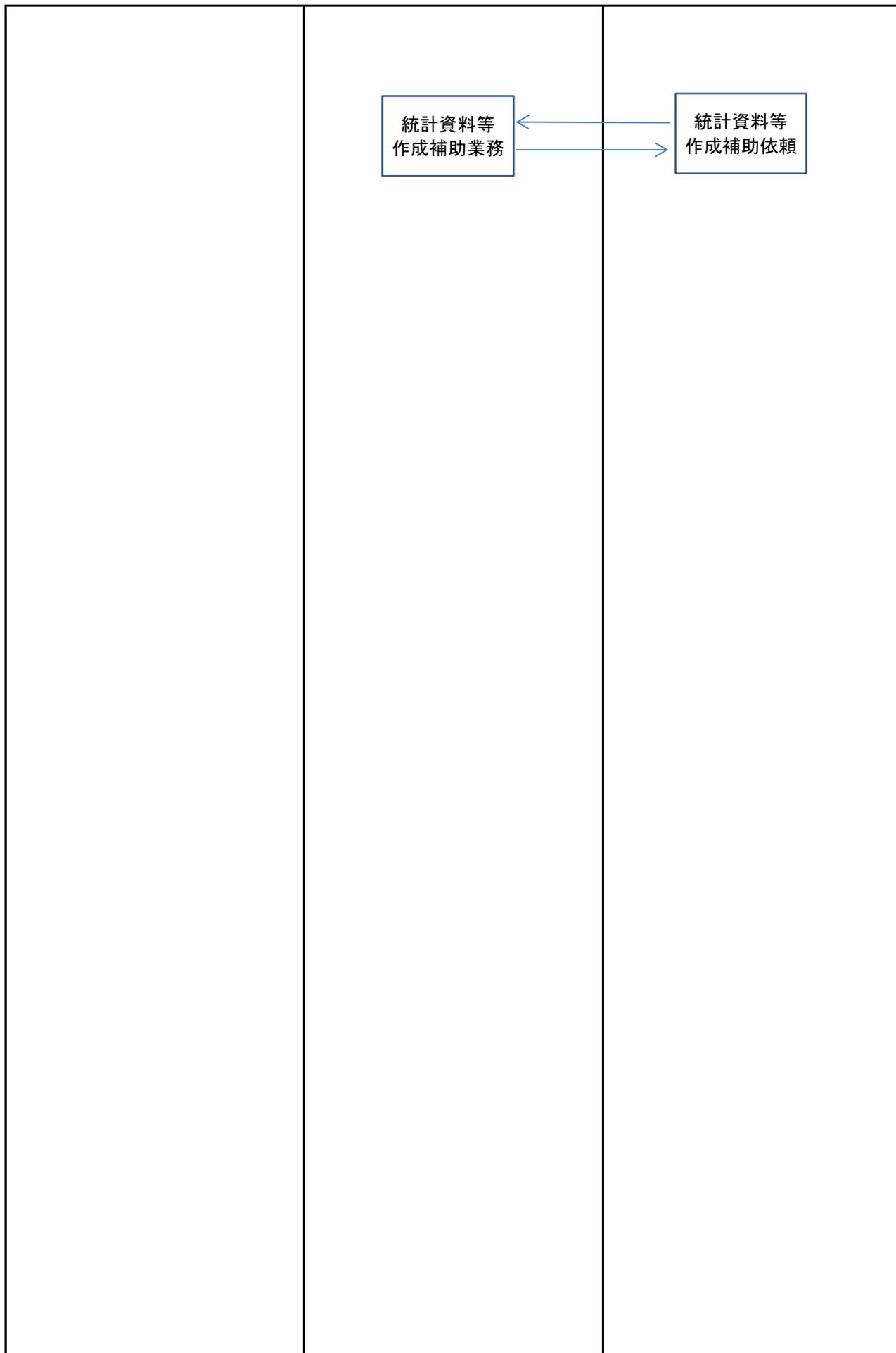


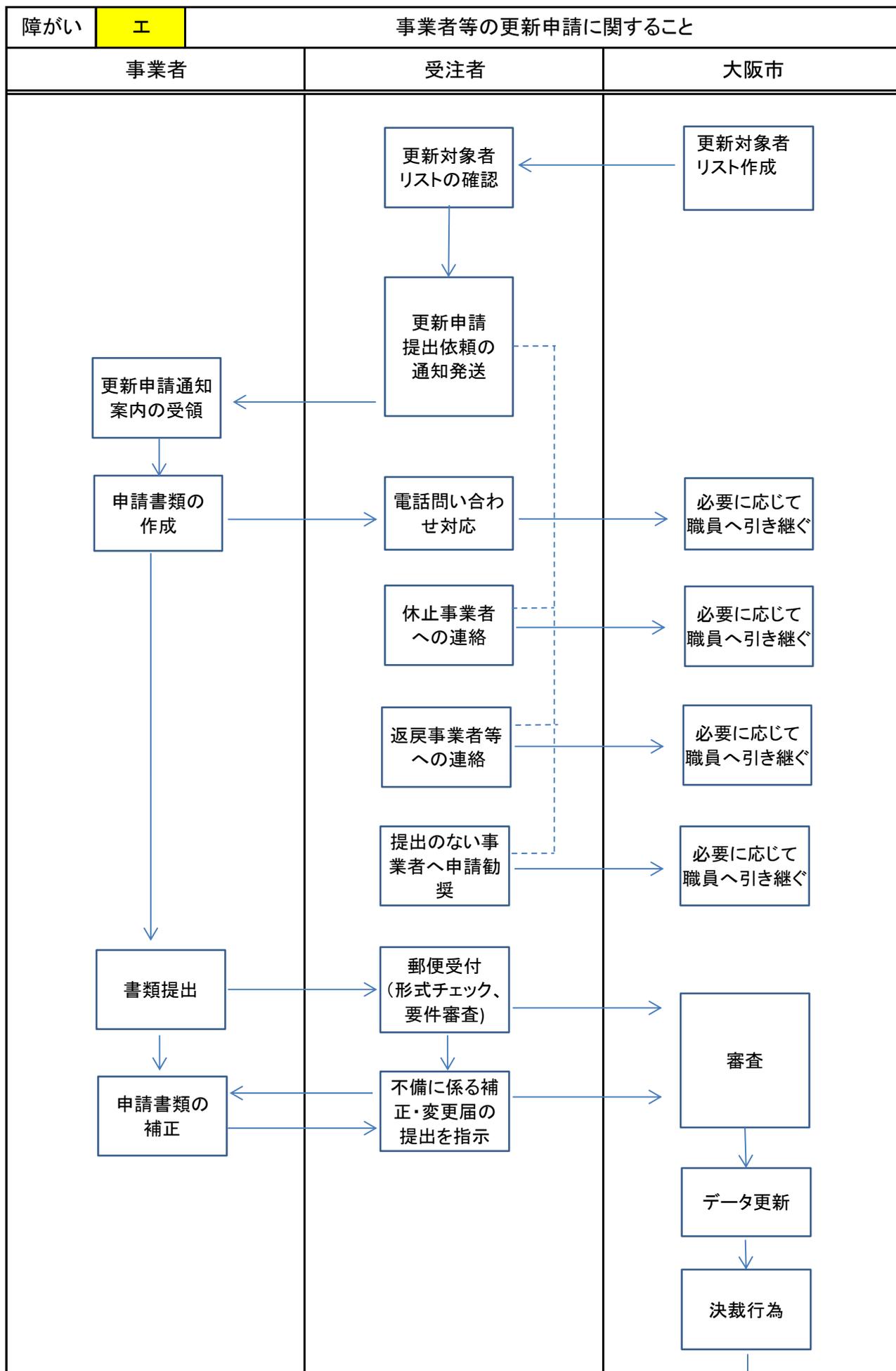


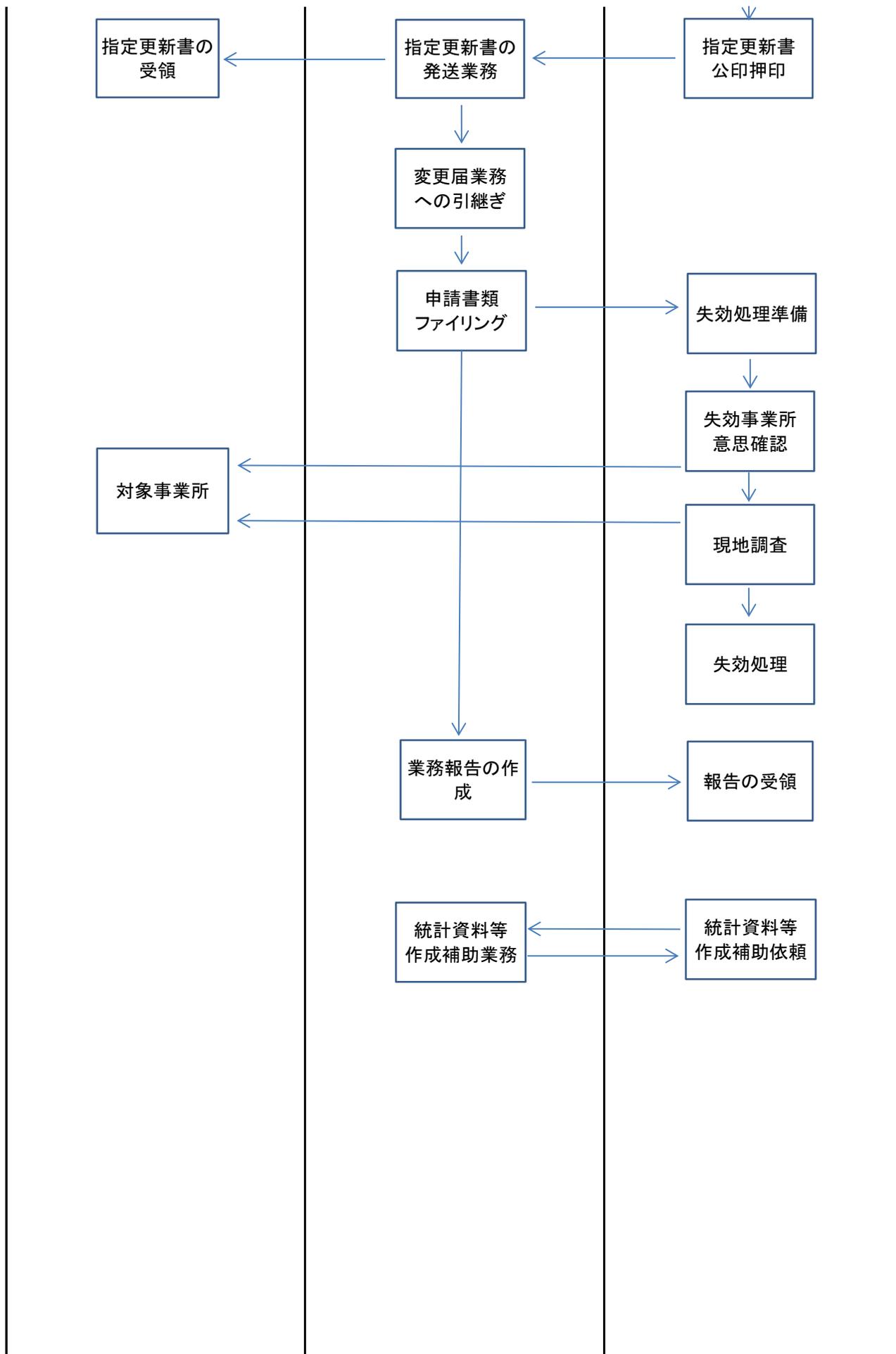


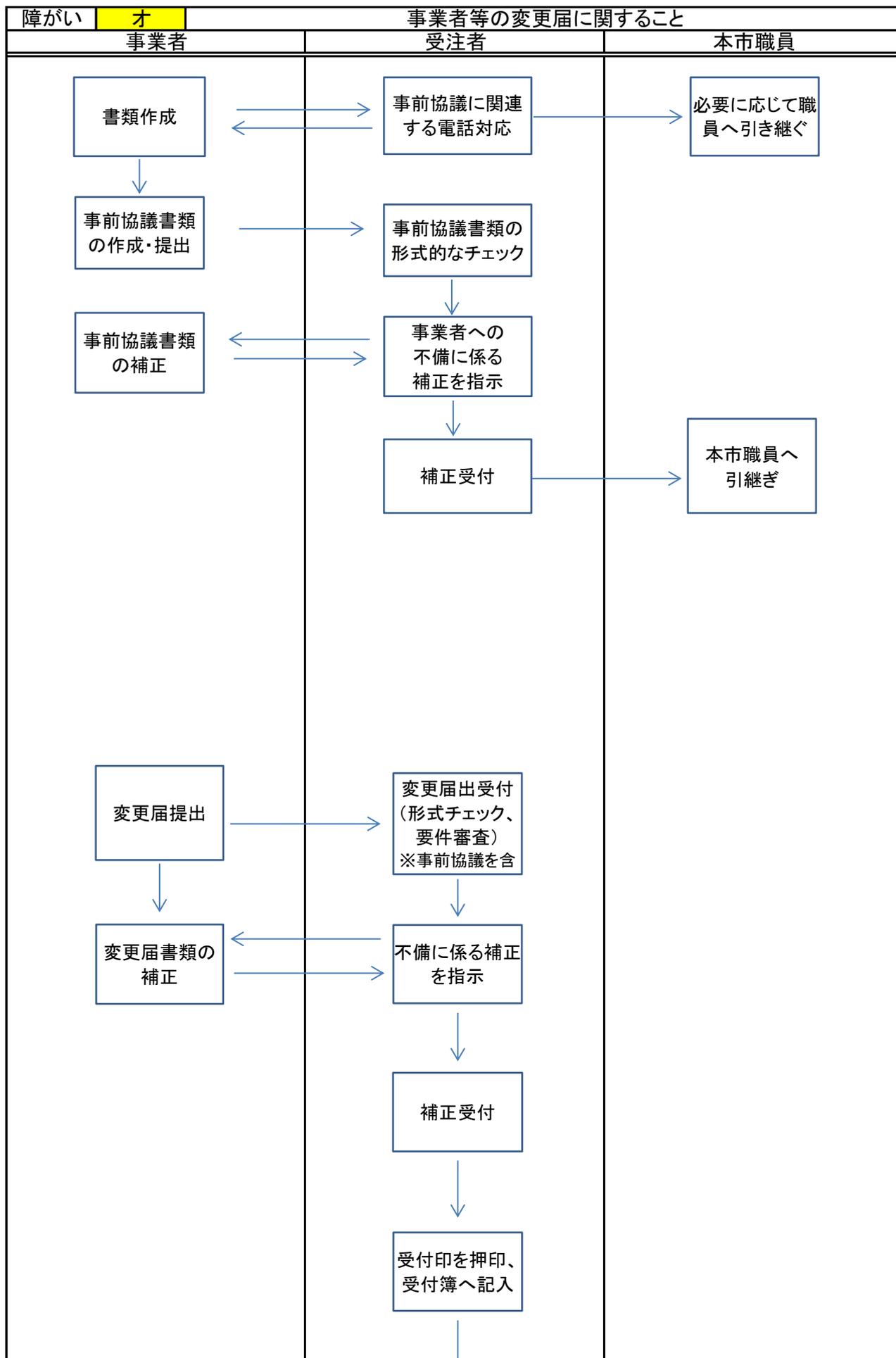


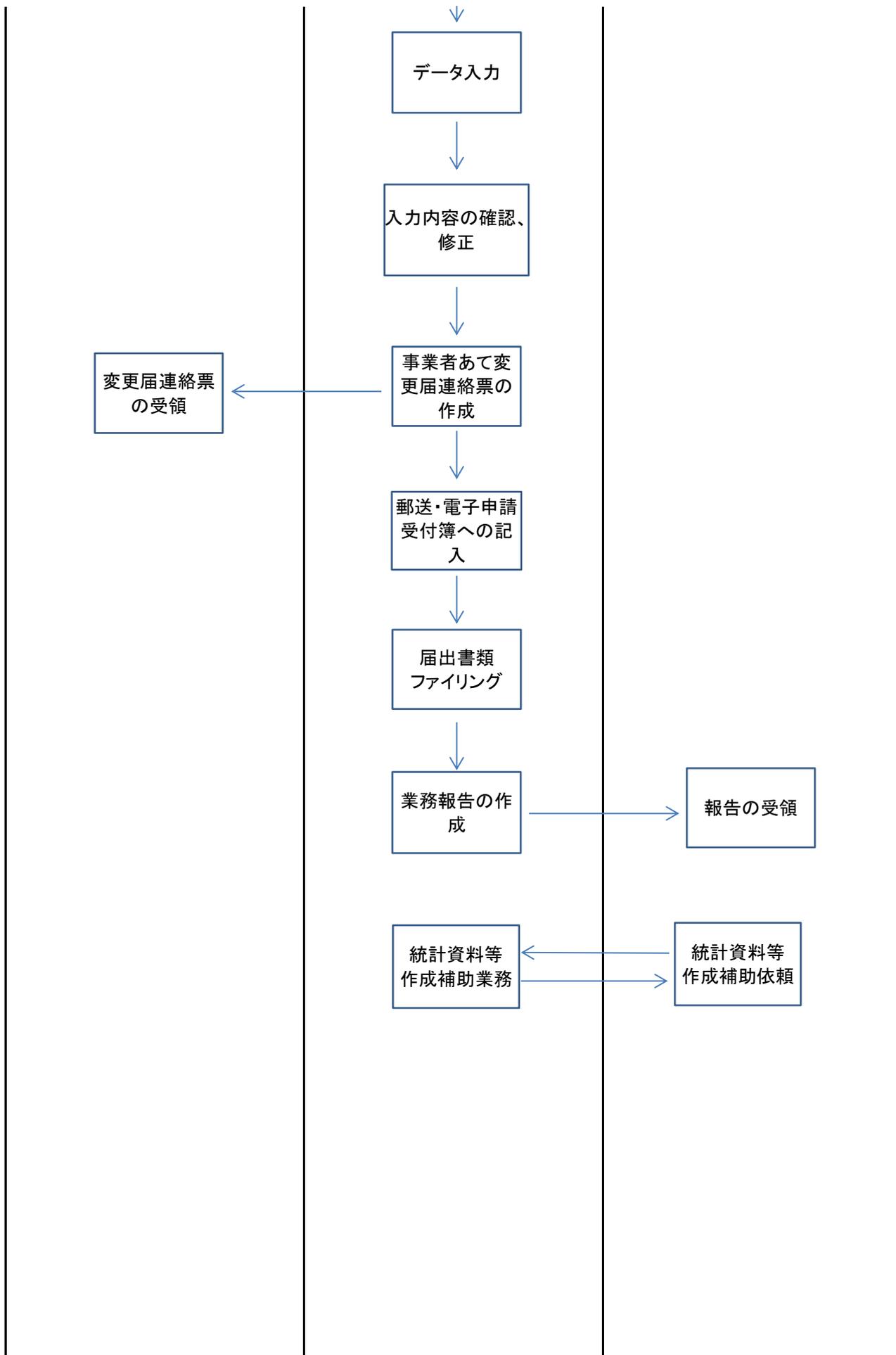


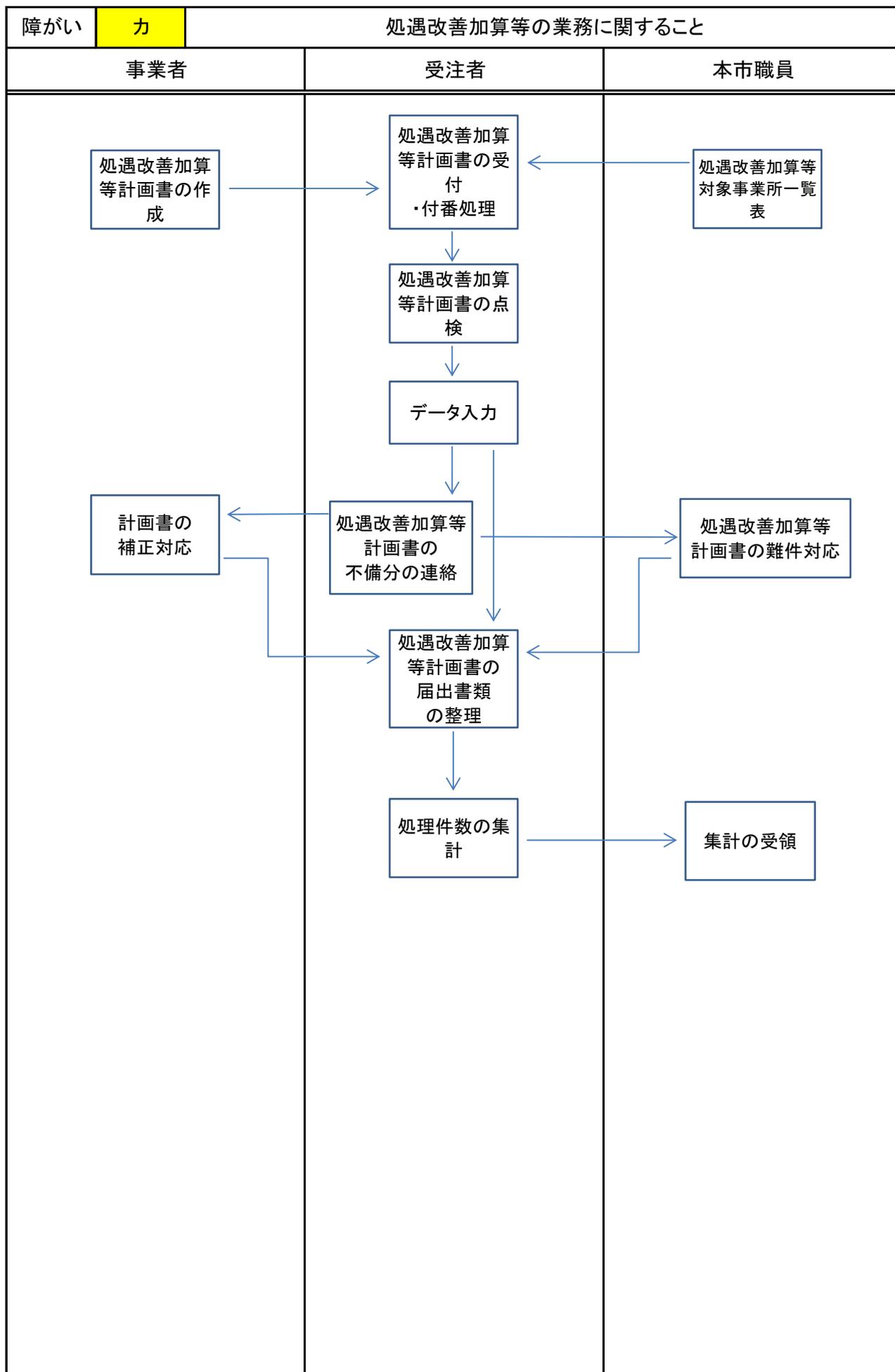


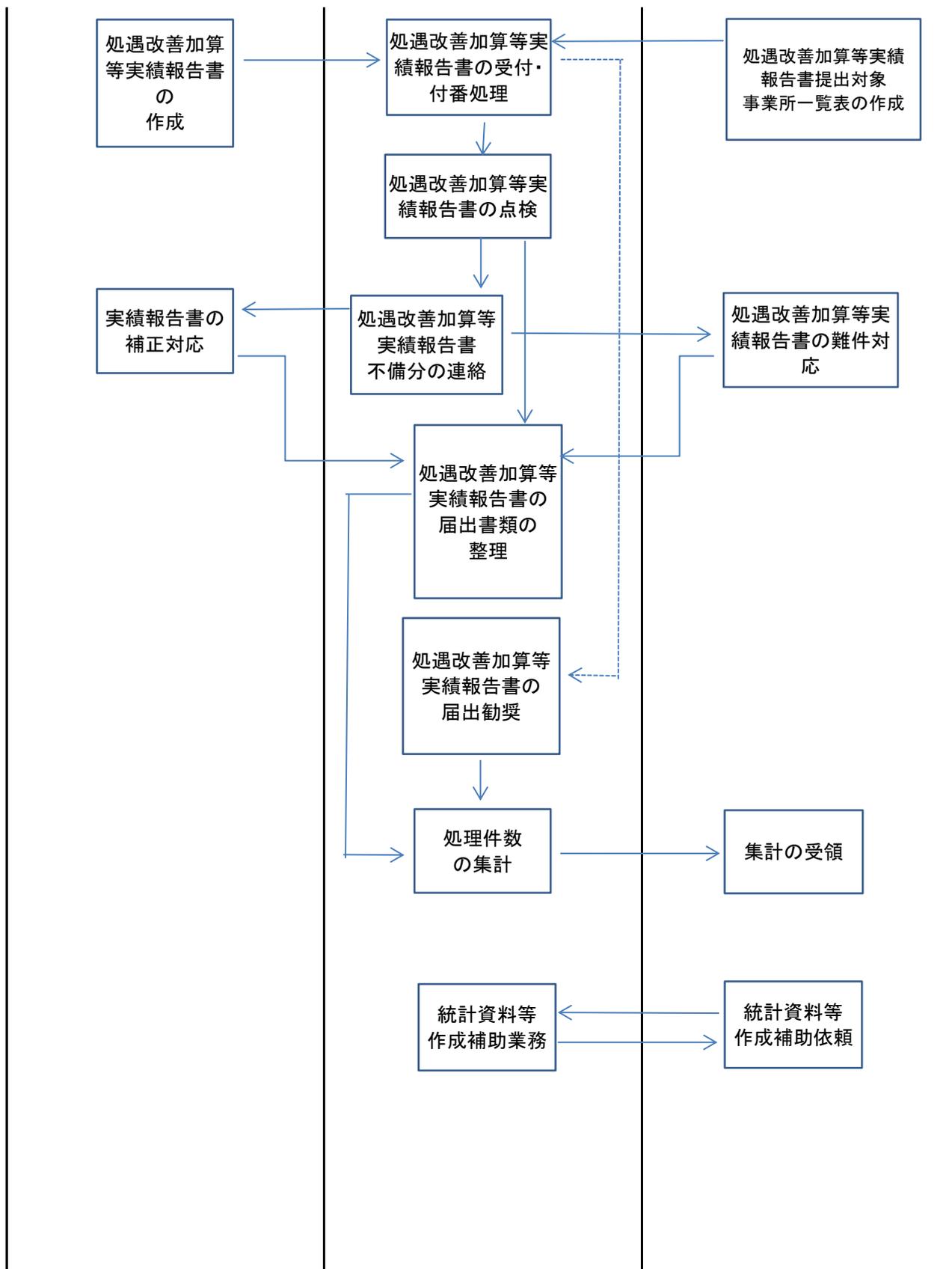


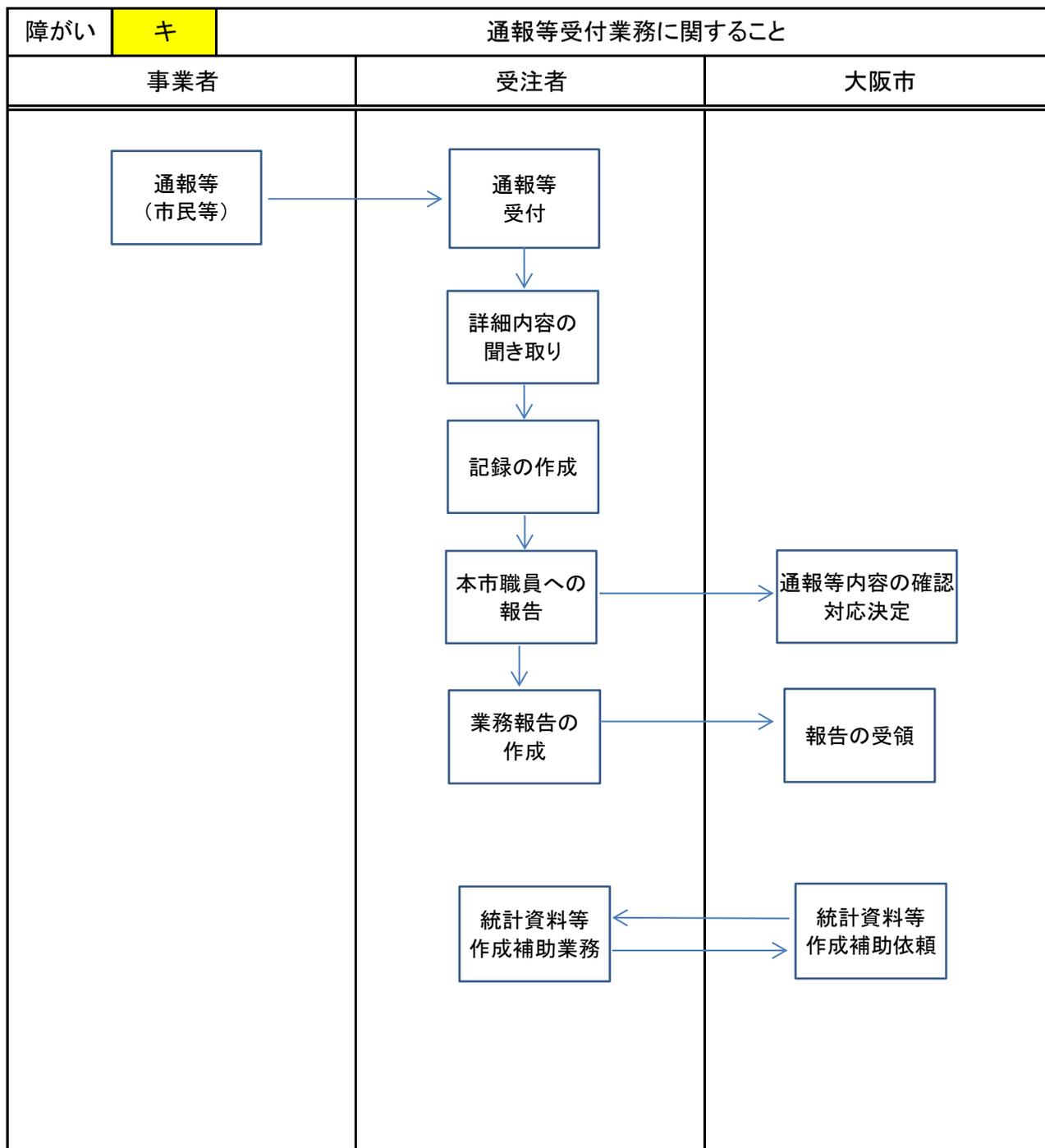


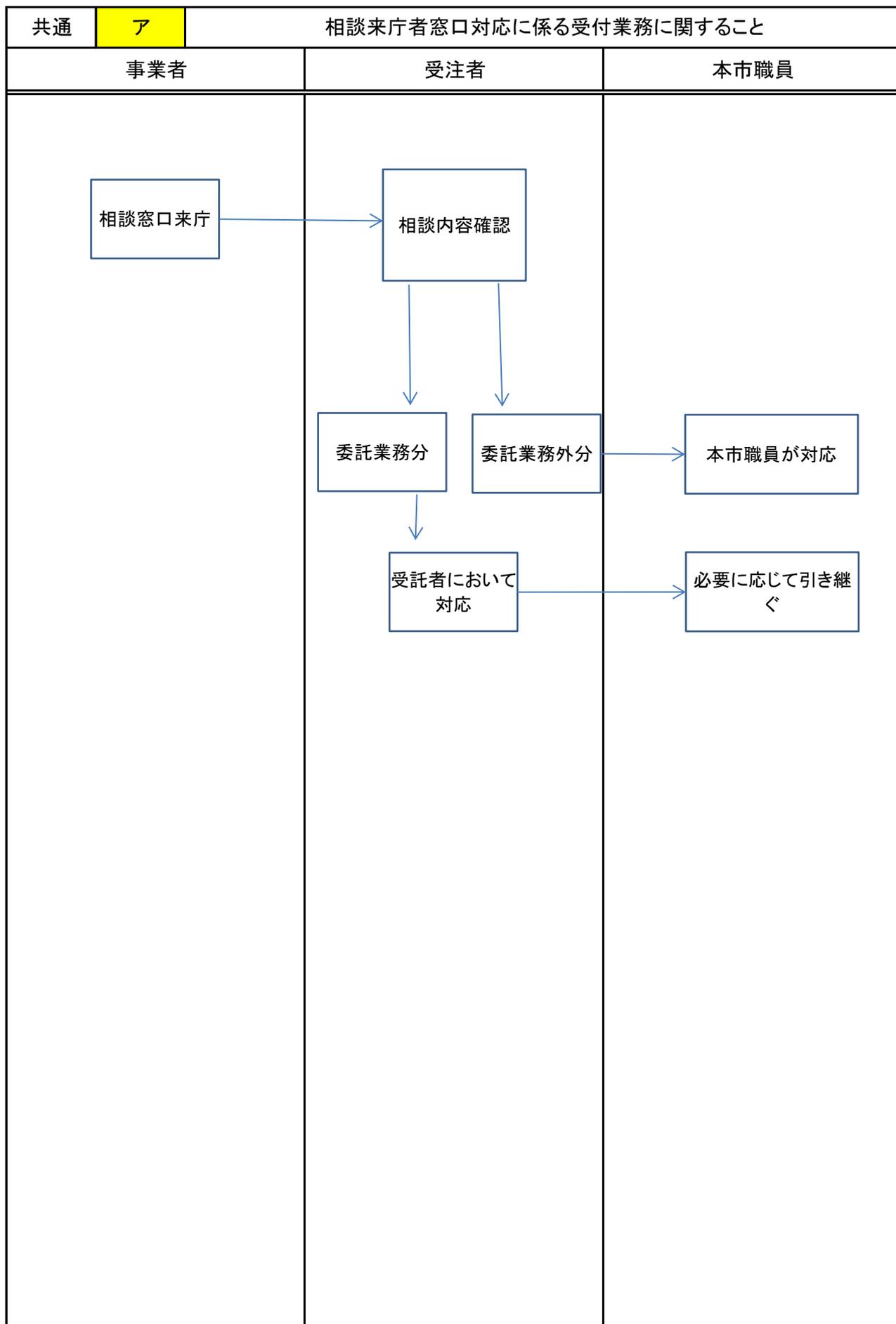




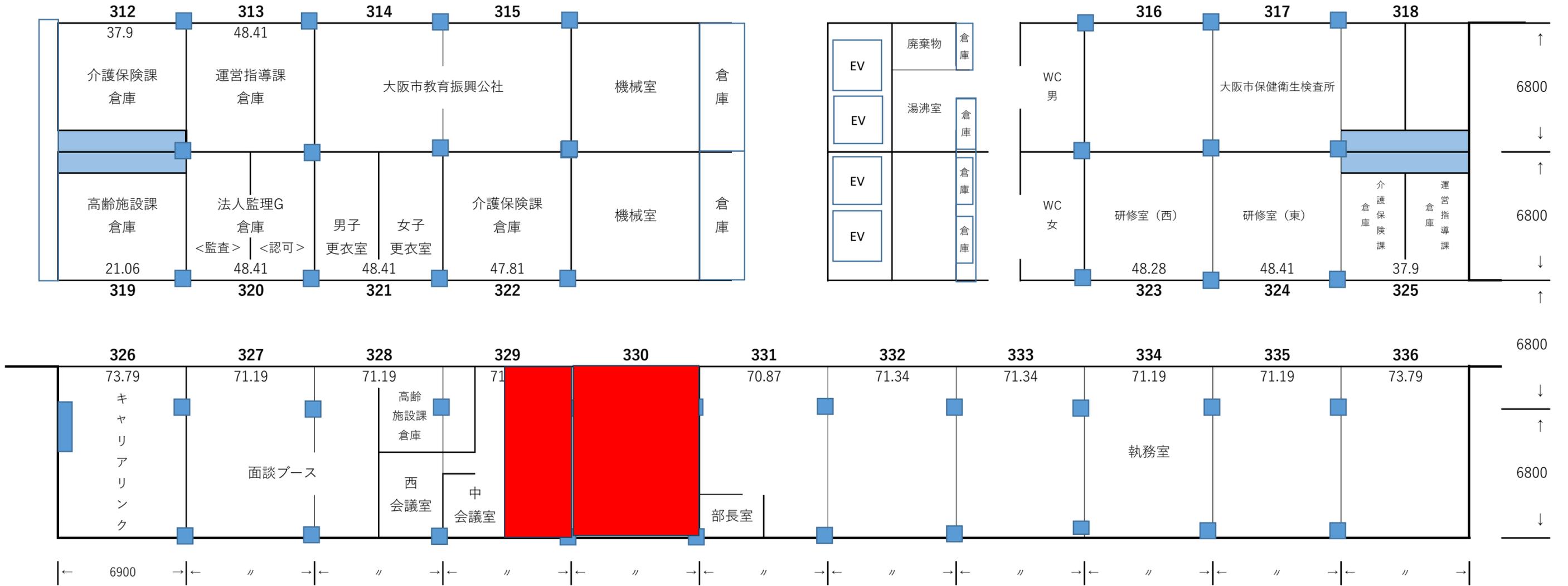








福祉局船場分室 【船場センタービル7号館3階】



業務詳細確認事項報告書				
■会議名		■文書番号		
■開催時間		■作成日		
■開催場所		■作成者		
■出席者		承認	承認	承認
■資料		■配布先		
項	議題及び検討内容			
	※			
	※			
	連絡事項			
	保留課題			

※の欄は個別に検討する内容の議題等を記入する。
 主な記載内容は下記のとおり

- ・確認日時
- ・確認事項
- ・加筆・修正事項
- ・補足内容
- ・問題点
- ・改善内容
- など

介護・障がい指定等業務委託 業務報告書（令和 年 月度）

大阪市福祉局
高齢者施策部 介護保険課 御中

令和 年 月 日

業務委託作業について 以下のとおり業務を行いましたので報告いたします。

受注者名

TEL : 〇〇〇〇 - 〇〇〇〇

FAX : 〇〇〇〇 - 〇〇〇〇

【介護保険指定等関係事務】

業務コード	種別	内容	処理件数
ア-4・イ-4	介護	新規指定申請予約申込書の受付(指定)	
ウ-7	介護	形式チェック(更新)	
エ-6・7・8・9	介護	データ入力・確認(変更)	
エ-10	介護	届出完了書面のコピー・送付(変更)	
ウ-10	介護	指定更新書の交付業務(更新)	
ア-4・イ-4	介護	指定申請予約事業所一覧の作成(指定)	
ウ-8	介護	指定更新事業所一覧の作成(更新)	
ウ-5	介護	更新申請勧奨(更新)	
ア-10・イ-14	介護	申請書類ファイリング(指定)	
ウ-12	介護	申請書類ファイリング(更新)	
エ-15	介護	届出書類ファイリング(変更)	
ア-6・イ-10	介護	データ入力・確認(指定)	
ウ-10	介護	更新通知書発送(更新)	
ア-7・イ-11	介護	指定通知書交付準備(指定)	
ウ-9	介護	更新通知書交付準備(照合)(更新)	
ア-9・イ-13	介護	指定時研修(指定)	
エ-2	介護	郵送受付簿の作成(変更)	
エ-3	介護	電子申請受付簿の作成(変更)	
ア-1	介護	事前協議予約簿の作成(指定)	
ア-1・イ-1	介護	新規指定予約簿の作成(指定)	
ケ	介護	通報・苦情等受付件数	
オ	介護	相談来庁者受付件数	
処理件数合計			

介護保険指定等関係事務対応従事者数	名
-------------------	---

高齢施設課 指定等業務委託 業務報告書 (令和 年 月 度)

大阪市福祉局
 高齢者施策部 高齢施設課 御中

令和 年 月 日

業務委託作業について 以下の通り、業務を行いましたので御報告致します。

受注者名

TEL : 00-0000-0000

FAX : 00-0000-0000

【介護保険事務、有料老人ホーム等関係事務】

種別	内容	処理件数
介護保険対象事業所新規届出	新規申請事業所の新規入力	
有料老人ホーム新規届出	新規申請事業所の新規入力	
サービス付き高齢者向け住宅新規届出	新規申請事業所の新規入力	
介護保険対象事業所更新届出	形式チェック(更新)	
	補正指示(更新)	
	更新申請勧奨	
サービス付き高齢者向け住宅更新届出	形式チェック(更新)	
	申請書類ファイリング(更新)	
介護保険対象事業所変更届	郵便物の開封・受付印の押印(変更)	
	受付簿への記入(付番)	
	形式チェック(変更)	
	補正指示(変更)	
	データ入力(変更)	
有料老人ホーム変更届	申請書類ファイリング(変更)	
	郵便物の開封・受付印の押印(変更)	
	受付簿への記入(付番)	
	形式チェック(変更)	
	補正指示(変更)	
	データ入力(エクセルによる管理・変更)	
サービス付き高齢者向け住宅変更届	申請書類ファイリング(変更)	
	郵便物の開封・受付印の押印(変更)	
	受付簿への記入(付番)	
	形式チェック(変更)	
	補正指示(変更)	
	データ入力(エクセルによる管理・変更)	
電話対応	問い合わせ対応、補正依頼、他	
来庁対応	新規設置届、加算変更届受付、他	
窓口対応	変更届受付、呼び出し、他	
処理件数合計		

新規登録・変更届関係業務対応従事者数	名
--------------------	---

介護・障がい指定等業務委託 業務報告書（令和 年 月度）

令和 年 月 日

大阪市福祉局
障がい者施策部 運営指導課 御中

業務委託作業について 以下のとおり業務を行いましたので報告いたします。

(受注者名)

TEL : 〇〇〇〇 - 〇〇〇〇

FAX : 〇〇〇〇 - 〇〇〇〇

【障がい福祉指定等関係事務】

種別	内容	処理件数
ア 新規申請(事前協議のあるもの)	3 事前協議書類の形式的な確認	
	5 補正後事前協議書類の引継ぎ	
	8 申請書類ファイリング	
イ 新規申請(事前協議のないもの)	4 指定申請受付、形式チェック	
	7 指定時研修参加(指定書交付)票の交付	
	12 申請書類ファイリング	
ウ 新規申請(移動支援)	1 新規申請受付、形式チェック	
	4 新規登録受付票送付	
	8 申請書類ファイリング	
エ 更新申請	1 更新申請の案内発送準備	
	3 休止・返戻事業者等への連絡	
	4 申請勧奨	
	5 更新申請受付	
	7 更新通知書の発送	
	8 申請書類ファイリング	
オ 変更届等	17 事前協議書類の形式的な確認 補正後事前協議書類の引継ぎ	
	13 変更届連絡票の作成	
	15 届出書類ファイリング	
キ 通報等受付業務	1 通報等受付	
処理件数合計		0

障がい福祉指定等関係事務対応従事者数	名
--------------------	---

介護・障がい指定等業務委託 業務報告書（令和 年度）

大阪市福祉局
 高齢者施策部 介護保険課 御中

令和 年 月 日

業務委託作業について 以下のとおり業務を行いましたので報告いたします。

受注者名

TEL : 〇〇〇〇 - 〇〇〇〇
 FAX : 〇〇〇〇 - 〇〇〇〇

【介護保険指定等関係事務】

業務コード	種別	内容	処理件数
ア-4・イ-4	介護	新規指定申請予約申込書の受付(指定)	
ウ-7	介護	形式チェック(更新)	
エ-6・7・8・9	介護	データ入力・確認(変更)	
エ-10	介護	届出完了書面のコピー・送付(変更)	
ウ-10	介護	指定更新書の交付業務(更新)	
ア-4・イ-4	介護	指定申請予約事業所一覧の作成(指定)	
ウ-8	介護	指定更新事業所一覧の作成(更新)	
ウ-5	介護	更新申請勧奨(更新)	
ア-10・イ-14	介護	申請書類ファイリング(指定)	
ウ-12	介護	申請書類ファイリング(更新)	
エ-15	介護	届出書類ファイリング(変更)	
ア-6・イ-10	介護	データ入力・確認(指定)	
ウ-10	介護	更新通知書発送(更新)	
ア-7・イ-11	介護	指定通知書交付準備(指定)	
ウ-9	介護	更新通知書交付準備(照合)(更新)	
ア-9・イ-13	介護	指定時研修(指定)	
エ-2	介護	郵送受付簿の作成(変更)	
エ-3	介護	電子申請受付簿の作成(変更)	
ア-1	介護	事前協議予約簿の作成(指定)	
ア-1・イ-1	介護	新規指定予約簿の作成(指定)	
ケ	介護	通報・苦情等受付件数	
オ	介護	相談来庁者受付件数	
処理件数合計			

介護保険指定等関係事務対応従事者数	名
-------------------	---

高齢施設課 指定等業務委託 業務報告書（令和 年度）

大阪市福祉局
高齢者施策部 高齢施設課 御中

令和 年 月 日

業務委託作業について 以下の通り、業務を行いましたので御報告致します。

受注者名

TEL : 00-0000-0000

FAX : 00-0000-0000

【介護保険事務、有料老人ホーム等関係事務】

種別	内容	処理件数
介護保険対象事業所新規届出	新規申請事業所の新規入力	
有料老人ホーム新規届出	新規申請事業所の新規入力	
サービス付き高齢者向け住宅新規届出	新規申請事業所の新規入力	
介護保険対象事業所更新届出	形式チェック(更新)	
	補正指示(更新)	
	更新申請勧奨	
サービス付き高齢者向け住宅更新届出	形式チェック(更新)	
	申請書類ファイリング(更新)	
介護保険対象事業所変更届	郵便物の開封・受付印の押印(変更)	
	受付簿への記入(付番)	
	形式チェック(変更)	
	補正指示(変更)	
	データ入力(変更)	
有料老人ホーム変更届	申請書類ファイリング(変更)	
	郵便物の開封・受付印の押印(変更)	
	受付簿への記入(付番)	
	形式チェック(変更)	
	補正指示(変更)	
	データ入力(エクセルによる管理・変更)	
サービス付き高齢者向け住宅変更届	申請書類ファイリング(変更)	
	郵便物の開封・受付印の押印(変更)	
	受付簿への記入(付番)	
	形式チェック(変更)	
	補正指示(変更)	
	データ入力(エクセルによる管理・変更)	
電話対応	問い合わせ対応、補正依頼、他	
来庁対応	新規設置届、加算変更届受付、他	
窓口対応	変更届受付、呼び出し、他	
処理件数合計		

新規登録・変更届関係業務対応従事者数

名

介護・障がい指定等業務委託 業務報告書（令和 年度）

令和 年 月 日

大阪市福祉局
障がい者施策部 運営指導課 御中

業務委託作業について 以下のとおり業務を行いましたので報告いたします。

(受注者名)

TEL : ○○○○ - ○○○○

FAX : ○○○○ - ○○○○

【障がい福祉指定等関係事務】

種別	内容	処理件数
ア 新規申請(事前協議のあるもの)	3 事前協議書類の形式的な確認	
	5 補正後事前協議書類の引継ぎ	
	8 申請書類ファイリング	
イ 新規申請(事前協議のないもの)	4 指定申請受付、形式チェック	
	7 指定時研修参加(指定書交付)票の交付	
	12 申請書類ファイリング	
ウ 新規申請(移動支援)	1 新規申請受付、形式チェック	
	4 新規登録受付票送付	
	8 申請書類ファイリング	
エ 更新申請	1 更新申請の案内発送準備	
	3 休止・返戻事業者等への連絡	
	4 申請勧奨	
	5 更新申請受付	
	7 更新通知書の発送	
	8 申請書類ファイリング	
オ 変更届等	17 事前協議書類の形式的な確認 補正後事前協議書類の引継ぎ	
	13 変更届連絡票の作成	
	15 届出書類ファイリング	
キ 通報等受付業務	1 通報等受付	
処理件数合計		0

障がい福祉指定等関係事務対応従事者数	名
--------------------	---

介護指定等業務委託 業務報告書（令和 年度 月～ 月）

大阪市福祉局
高齢者施策部 介護保険課 御中

令和 年 月 日

業務委託作業について 以下のとおり業務を行いましたので報告いたします。

受注者名

TEL : 〇〇〇〇 - 〇〇〇〇

FAX : 〇〇〇〇 - 〇〇〇〇

【介護保険指定等関係事務】

業務コード	種別	内容	処理件数
カー1	介護	処遇改善加算計画書受付処理	
カー3	介護	計画書の点検	
カー4	介護	届出書類ファイリング	
カー5	介護	計画書処理件数の報告	
カー6	介護	処遇改善加算実績報告書受付処理	
カー7	介護	実績報告書の点検	
カー11	介護	届出書類ファイリング	
カー12	介護	実績報告書の届出勧奨	
カー13	介護	実績報告書処理件数の報告	
処理件数合計			

介護保険指定等関係事務対応従事者数 名

介護・障がい指定等業務委託 業務報告書（令和 年度）

令和 年 月 日

大阪市福祉局
障がい者施策部 運営指導課 御中

業務委託作業について 以下のとおり業務を行いましたので報告いたします。

(受注者名)

TEL : 〇〇〇〇 - 〇〇〇〇

FAX : 〇〇〇〇 - 〇〇〇〇

【障がい福祉指定等関係事務】

種別	内容	処理件数
カ 処遇改善加算	1 計画書受付処理	
	2 計画書点検	
	5 計画書の整理	
	7 実績報告書の受付処理	
	8 実績報告書点検	
	9 実績報告書の整理	
	10 実績報告書の届出勧奨	
処理件数合計		0

障がい福祉指定等関係事務対応従事者数 名