

介護認定及び障がい福祉サービス認定業務事務処理最適化支援業務委託 基本仕様書

1 業務委託名

介護認定及び障がい福祉サービス認定業務事務処理最適化支援業務委託

2 背景・目的

生産年齢人口の減少や少子高齢化の進展等に伴い、今後自治体の経営資源はますます制約されることが想定される一方、複雑・多様化する行政課題や、デジタル社会への変化に伴う新たな行政需要への対応が必要であり、本市においても「上質な生活都市」の実現に向けた持続可能な市政運営体制の構築、行政サービスの最適化に取り組んでいくことが不可欠である。

特に、本業務の対象となる要介護（要支援）及び障がい福祉サービスの認定業務は、今後更に認定者数の増加が見込まれることから、抜本的な事務処理方法・体制の見直しを図り、迅速化や平準化を進めていく必要がある。

そこで、これらの業務の現状分析を行い、市民サービスの向上や事務処理方法の効率化に向けた課題や方向性の整理を行うとともに、今後の社会情勢の変化やＩＣＴツールの活用なども踏まえた最適な在り方検討を行う上での支援を求めるもの。

3 履行場所

（１）熊本市役所 熊本市中央区手取本町１－１

（２）その他、必要に応じて委託者の指定する本業務に関係する部署（熊本市内）

4 履行期間

契約締結日から令和８年（２０２６年）３月２７日まで

5 提案上限額

６，０００千円（消費税及び地方消費税を含む）を上限とする。

※ 当該金額は、提案にあたっての目安（上限）となる額であり、契約額は別途設定する予定価格の範囲内で決定することとなるため、提示した額と必ずしも一致しない。

6 業務履行の基本的な考え方

本業務の履行にあたり、受託者は仕様に定めた業務の適切かつ正確な履行はもとより、受託者が有する知見・ノウハウを活かし、ＥＣＲＳの視点で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。

※ ECRS…Eliminate（排除）、Combine（結合と分離）、Rearrange（入替えと代替）、Simplify（簡素化）の英語の頭文字をとった言葉であり、業務改善を実現する上での視点を表す。

7 業務内容

（１）対象業務

本業務の対象は次の２業務とする。各業務の概要等は別紙１を参照すること。

- （ア）要介護（要支援）認定業務
- （イ）障がい福祉サービス認定業務

（２）詳細分析

（ア）現行業務プロセス・フローの可視化

対象業務について、本市から提供する資料や業務所管課（別紙１を参照）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。

なお、業務所管課へヒアリングを実施する場合は、業務所管課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、他の自治体における分析実績や対象業務の知見を有する従事者を配置し対応するなど、業務所管課職員の負担軽減を図り、効率的に対応すること。

（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）（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）検討に際しては、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、業務所管課の意見を取り入れ、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】

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） ・業務効率化に繋がる様式や作業工程の見直し・標準化
-------	--

D X	・ R P A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・工程の見直し ・ 紙書類の電子化や審査会のオンライン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	・ 各区でそれぞれ運用している業務部分の集約化の検討。または運用内容の標準化 ・ 要介護認定と障がいサービス認定の類似部分の集約化・アウトソーシング導入における一体化

（４）効果測定

- （ア）（２）、（３）の内容を踏まえ、現行運用体制と改善施策を反映した運用体制の比較を行い、業務所管課の業務削減効果を整理すること。
- （イ）現行運用体制コスト（人件費を主とした費用）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・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。その際、出来る限り定量的な効果を算出し、改善施策の効果を広い視点で整理すること。

（５）改善施策の実現に向けた支援

（ア）在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在り方を庁内で検討し、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とともに、有益となる情報の収集分析など、庁内での合意形成が円滑に進むよう工夫を図ること。

（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託事業者側の業務量（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整理項目や手法を具体的に提案すること。

① 拠点性

現本庁舎内のスペースが限られていること、また今後、新庁舎の建設が控えていること等を加味し、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

要介護（要支援）認定業務と、障がい福祉サービス認定業務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、必要な作図などの支援を行うこと。

（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２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。

８ 業務スケジュール（案）

「７ 業務内容」の実施については、本市で想定するスケジュールを参考に、出来る限り前倒しを図りながら、本市側の業務負担軽減に繋がるよう工夫を行うこと。

<本市想定スケジュール（案）>

	R7.6	R7.7	R7.8	R7.9	R7.10	R7.11	R7.12	R8.1	R8.2	R8.3
【参考】市側の動き	作業対応			庁内で方針を整理			作業対応			
					来年度予算要求作業					
全 体	★キックオフ ★全体方針の提示			★中間報告 ↑						★レビュー ↑ ★最終報告
①詳細分析										
②改善施策の 検討・提案										
③効果測定										
④改善施策の実現に 向けた支援				予算要求支援			新マニュアル作成、施策導入支援			
⑤プロジェクト全体の 進捗管理	●定例	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●	●

9 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、指定するのは紙媒体で提出すること。）

【成果品一覧】

成果品	納入期限（案）	備考
①着手届・業務工程表	業務着手時	紙媒体で提出すること。
②プロジェクト方針資料	業務着手後、1週間以内	プロジェクト全体の進め方、各業務の整理方針等をまとめること。
③プロジェクト進捗管理資料	定例会議等開催後、2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。
④現行業務プロセス・フロー図	R7.8月までの間で本市が指定した時期	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。
⑤在り方検討資料	R7.9月に実施する中間報告の時期	「7 業務内容」中、(5)の(ア)在り方検討資料の作成のとおり。また、その際詳細分析や改善施策検討、効果測定の取組内容や成果についてもまとめて報告すること。なお、当該資料の提出、本市承認をもって業務の中間報告とする。

⑥新業務プロセス・フロー図	R 7.10 月までの間で 本市が指定した時期	あり方検討資料の整理において必要となる場合は、先行して納品すること。
⑦新業務（作業）マニュアル	R 8. 2 月までの間で 本市が指定した時期	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。
⑧改善施策の実現に向けた支援で発生した資料	R 8. 2 月までの間で 本市が指定した時期	「7 業務内容」中、（５）の（エ）、（オ）の作業の中で発生（作成）した資料のうち、本市が指示したもの。
⑨最終実施報告書	R 8. 3 月中旬	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。

1 0 留意事項

- （１）受託者は、本業務の履行にあたって、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、速やかに本市と協議を行うこと。
- （２）本業務の遂行に際しては、審査会で選定された企画提案書を基に、内容・実施手法等について、修正・調整等を行う場合がある。
- （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託者の使用人等も同様の義務を負い、この違反について受託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、受託者は許可なくこれを使用し、又は流用してはならない。
- （５）業務の実施にあたっては、熊本市改革プロジェクト推進課と協議し、承認を得ることとし、委託金額の範囲内において実施内容の変更等を指示した場合は、それに従うこと。また、関連する法令等を遵守すること。

1 1 担当部局・問い合わせ

熊本市総務局行政管理部改革プロジェクト推進課

〒860-8601 熊本市中央区手取本町1番1号 本庁舎6階

電話：096-328-2110（直通）

電子メール：kaikakuproject@city.kumamoto.lg.jp

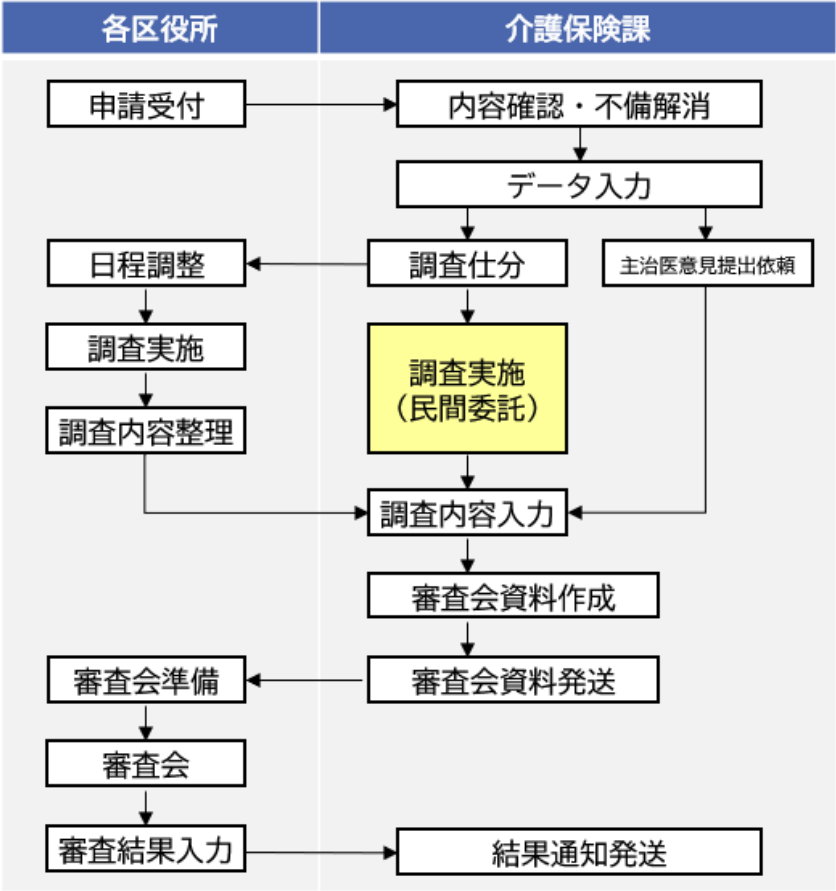
業務①	要介護（要支援）認定業務
-----	--------------

1 本委託で対象とする業務内容

介護保険制度に基づく要介護認定（要支援認定を含む）に係る市が実施する受付から認定（通知）処理までの一連の事務作業を本委託調査の対象範囲とする。

なお、新規申請のほか、期間満了に伴う更新申請、区分見直しに伴う変更申請も対象とする。

【参考：対象範囲となる業務プロセス】



2 業務所管課

本業務の実施においては、改革プロジェクト推進課のほか、下記の業務主務課及び業務関連課と連携し実施すること。

【業務主務課】 健康福祉局高齢者支援部 介護保険課（電話番号：096-328-2347）

【業務関連課】 中央区役所保健福祉部 福祉課 (電話番号：096-328-2311)

東区役所保健福祉部 福祉課 (電話番号：096-367-9127)

西区役所保健福祉部 福祉課 (電話番号：096-329-5403)

南区役所保健福祉部 福祉課 (電話番号：096-357-4129)

北区役所保健福祉部 福祉課 (電話番号：096-272-1118)

3 業務量（参考用概算データ）

① 申請の状況

（単位：件）

	令和6年												年間計
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
新規	780	779	742	743	771	676	724	685	833	806	746	689	8,974
更新	1,549	1,117	1,105	1,262	1,234	1,289	1,243	1,201	1,198	1,221	1,329	1,454	15,202
変更	479	545	553	535	534	517	540	543	559	526	511	492	6,334
合計	2,808	2,441	2,400	2,540	2,539	2,482	2,507	2,429	2,590	2,553	2,586	2,635	30,510

② 認定の状況

ア) 認定件数

（単位：件）

	令和6年												年間計
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
新規	540	769	748	719	611	775	665	659	574	715	848	708	8,331
更新	1,239	1,393	1,314	1,140	1,139	1,282	1,214	1,207	1,151	1,144	1,285	1,362	14,870
変更	366	466	546	460	397	516	437	457	441	461	509	483	5,539
合計	2,145	2,628	2,608	2,319	2,147	2,573	2,316	2,323	2,166	2,320	2,642	2,553	28,740

イ) 認定までに要した日数

（単位：日）

	令和6年												年間平均
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
新規	40.2	35.7	36.2	34.4	37.7	36.5	35.0	35.6	38.0	38.8	39.2	35.7	36.9
更新	42.8	39.5	39.7	38.2	40.7	40.0	37.0	40.2	42.9	42.6	43.1	38.8	40.5
変更	40.7	36.5	34.9	33.5	37.1	35.8	34.2	36.0	38.0	37.6	39.3	35.6	36.6
平均	41.2	37.2	36.9	35.4	38.5	37.4	35.4	37.3	39.6	39.7	40.5	36.7	38.0

-

③ 認定者数の推移

（単位：人）

	令和6年												年間計
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
要支援 1	327	387	370	348	324	400	350	371	287	382	456	397	4,399
要支援 2	257	375	309	304	304	373	321	307	316	337	343	328	3,874
要介護 1	533	633	657	540	513	596	596	578	532	596	665	618	7,057
要介護 2	324	420	446	372	334	408	362	365	337	306	391	395	4,460
要介護 3	251	298	268	267	217	270	239	249	250	231	269	281	3,090
要介護 4	274	311	329	305	268	334	270	267	242	271	295	307	3,473
要介護 5	179	204	229	183	187	192	178	186	202	197	223	227	2,387
合計	2,145	2,628	2,608	2,319	2,147	2,573	2,316	2,323	2,166	2,320	2,642	2,553	28,740

④ 訪問調査件数

（単位：件）

	令和6年												年間計
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
直接実施	1,738	1,815	1,716	1,732	1,794	1,744	1,766	1,344	1,505	2,019	1,735	1,728	20,636
民間委託	711	753	758	733	741	732	763	636	825	889	787	779	9,107
合計	2,449	2,568	2,474	2,465	2,535	2,476	2,529	1,980	2,330	2,908	2,522	2,507	29,743

⑤ 審査会実施状況

（単位：回・件）

	令和6年												年間計
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
開催回数	63	68	68	69	67	73	68	68	67	69	68	71	819
審査件数	2,196	2,683	2,684	2,374	2,208	2,666	2,391	2,396	2,233	2,391	2,714	2,640	29,576

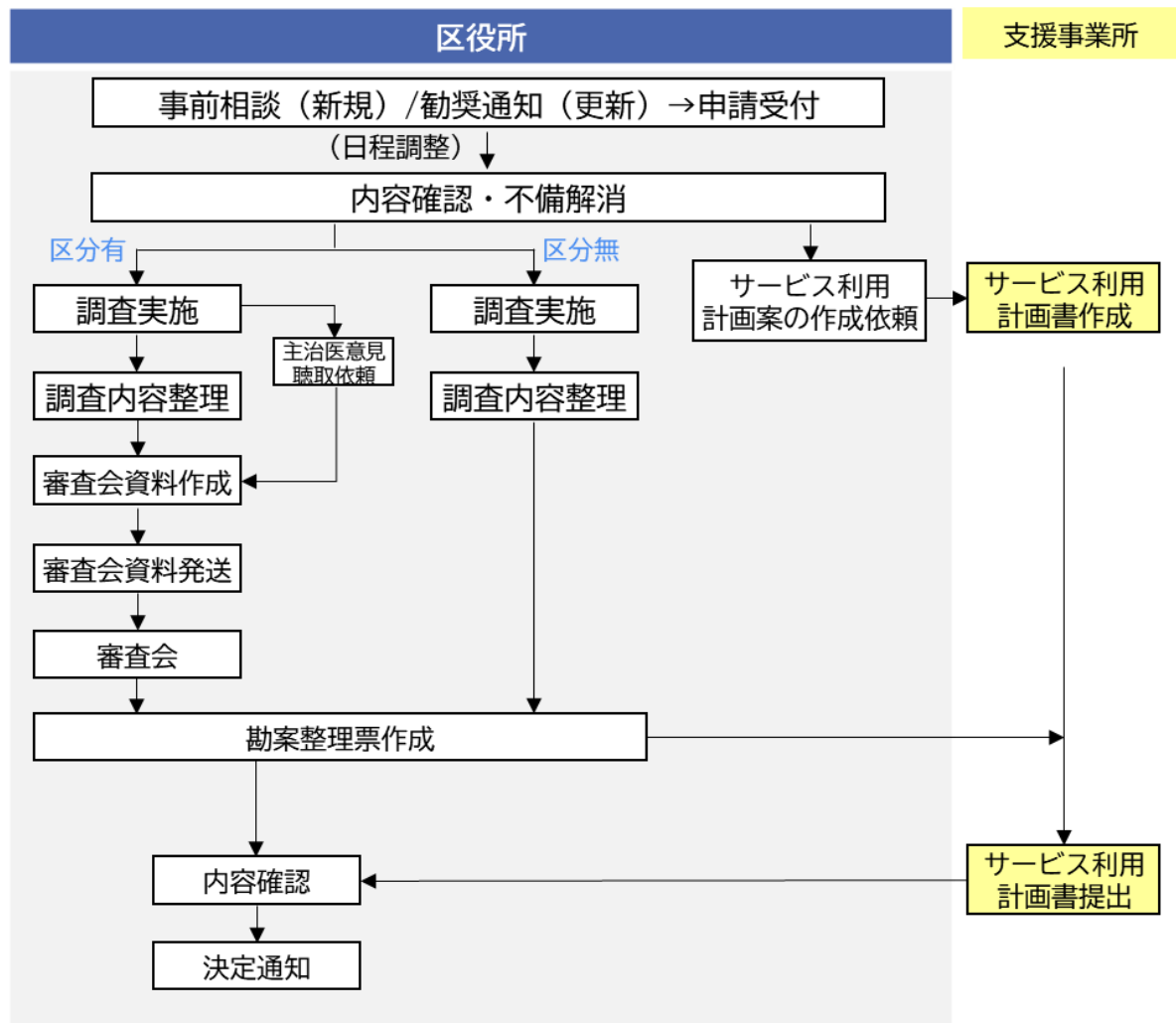
業務② 障がい福祉サービス認定業務

1 本委託で対象とする業務内容

障害者総合支援法に基づく障がい者サービス及び、児童福祉法に基づく障がい児サービスの認定（要支援認定を含む）に係る市が実施する受付から認定（通知）処理（通知）までの一連の事務作業を本委託調査の対象範囲とする。

なお、新規申請のほか、期間満了に伴う更新申請、区分見直しに伴う変更申請も対象とする。

【参考：対象範囲となる業務プロセス】



2 業務所管課

本業務の実施においては、改革プロジェクト推進課のほか、下記の業務主務課及び業務関連課と連携し実施すること。

【業務主務課】

健康福祉局障がい者支援部 障がいサービス課（電話番号：096-361-2588）

【業務関連課】	中央区役所保健福祉部	福祉課	(電話番号：096-328-2313)
	東区役所保健福祉部	福祉課	(電話番号：096-367-9177)
	西区役所保健福祉部	福祉課	(電話番号：096-329-5403)
	南区役所保健福祉部	福祉課	(電話番号：096-357-4129)
	北区役所保健福祉部	福祉課	(電話番号：096-272-1118)

3 業務量（参考用概算データ）

① 申請の状況															
		区	令和6年												年間 計
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
新規	区分あり	中央	2	4	1	6	4	1	4	4	3	4	5	3	41
		東	4	0	3	3	4	2	7	4	2	9	7	2	47
		西	7	2	3	2	1	2	3	3	4	0	4	0	31
		南	1	4	2	7	3	1	4	1	4	4	4	5	40
		北	4	3	0	0	1	0	3	1	5	6	4	1	28
	区分なし	中央	51	23	41	46	36	27	43	36	44	47	44	30	468
		東	75	54	46	63	38	39	58	40	33	52	62	41	601
		西	40	39	13	33	28	27	35	25	37	32	26	49	384
		南	46	77	64	34	46	34	43	29	30	42	36	41	522
更新	区分あり	中央	11	9	9	14	9	9	11	17	20	13	15	13	150
		東	14	12	16	29	21	25	15	21	23	29	32	14	251
		西	12	10	6	6	10	22	13	9	8	21	7	7	131
		南	4	19	10	8	14	17	20	26	16	25	11	11	181
		北	12	12	15	13	23	20	26	17	11	22	14	11	196
	区分なし	中央	157	159	134	170	111	99	94	87	80	110	94	107	1,402
		東	202	171	173	166	185	177	188	200	201	238	254	205	2,360
		西	68	70	47	91	79	76	83	74	62	110	90	81	931
		南	118	118	119	102	105	102	101	115	118	144	107	123	1,372
変追加	区分あり	中央	1	0	0	2	1	0	0	2	2	2	2	1	13
		東	2	2	1	0	0	2	1	0	1	3	2	1	15
		西	2	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	5
		南	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
		北	1	0	1	0	0	2	0	1	0	0	1	0	6
	区分なし	中央	7	21	18	19	24	21	15	9	12	10	16	8	180
		東	16	16	19	14	19	10	13	18	21	20	17	20	203
		西	26	15	31	27	37	46	36	38	33	14	27	25	355
		南	2	2	4	3	2	2	2	1	5	2	1	5	31
合計		1,086	1,010	974	1,074	995	958	1,013	939	977	1,226	1,044	947	12,243	

②支給決定の状況

ア) 支給決定件数

(単位：件)

		区	令和6年												年間 計
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
新規	区分あり	中央	3	7	16	1	2	4	4	3	4	5	3	5	57
		東	10	13	15	4	3	3	8	6	2	7	5	4	80
		西	3	12	7	2	2	5	3	2	6	3	3	0	48
		南	7	11	10	4	1	7	5	4	4	1	2	4	60
		北	13	7	11	2	3	5	4	3	3	5	0	8	64
	区分なし	中央	38	43	126	34	38	47	44	33	26	46	47	55	577
		東	49	41	232	48	36	36	56	35	34	47	45	48	707
		西	23	58	58	17	19	25	26	24	25	24	10	20	329
		南	30	39	113	33	30	36	37	22	25	32	25	27	449
更新	区分あり	中央	43	54	36	37	34	33	38	56	50	30	49	48	508
		東	93	60	58	153	40	55	97	56	54	60	51	58	835
		西	46	48	29	80	20	78	16	29	24	31	27	23	451
		南	55	44	27	75	15	126	24	26	42	25	42	38	539
		北	37	60	27	105	26	70	47	30	53	33	47	35	570
	区分なし	中央	114	89	145	111	108	144	92	104	111	114	142	91	1,365
		東	101	112	174	193	125	188	164	155	175	196	155	65	1,803
		西	63	53	65	76	71	91	62	58	72	76	55	56	798
		南	91	87	191	119	92	100	76	83	103	123	119	89	1,273
合計		994	1,090	1,552	1,239	797	1,224	939	857	994	1,005	979	812	12,482	

イ) 認定までに要した日数

(単位：日)

		区	令和6年												年間 平均
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
新規	区分あり	中央	61	90	75	90	63		103	74	83	73	87	57	77.8
		東	52		61	70	53	61	54	70	61	71	65	76	63.1
		西	67	73	91	127	87	102	76	91	72		102		88.8
		南	140	137	117				82	105	64	108		121	109.3
		北	96	78	90		75	67	35	80	55	54			69.7
	区分なし	中央	36	46	47	40	34	30	30	23	30	24	30	24	32.8
		東	68	35	22	24	22	38	21	20	29	28	58	38	33.6
		西	38	25	48	37	46	27	29	24	22	33	50	60	36.6
		南	53	49	39	38	33	27	27	45	34	47	29	47	39.0
		北	35	28	16	36	29	22	24	26	23	18	12	7	22.9

④ 調査件数

(単位：件)

	区	令和6年												年間計
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
実施件数	中央	129	170	178	168	155	162	185	154	154	196	161	156	1,968
	東	229	250	233	247	223	174	175	183	170	207	206	226	2,523
	西	82	111	92	91	99	93	89	102	101	101	98	105	1,164
	南	130	157	145	126	107	108	124	104	118	137	98	121	1,475
	北	147	135	147	193	165	164	148	135	138	177	160	108	1,817
合計		717	823	795	825	749	701	721	678	681	818	723	716	8,947

⑤ 審査会実施状況

(単位：回・件)

	区	令和6年												年間 計
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
開催回数	中央	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	東	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	西	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	南	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	北	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
審査件数	中央	19	18	16	9	16	13	19	21	13	16	27	19	206
	東	43	34	33	29	14	23	27	28	27	25	28	33	344
	西	33	26	18	17	10	10	16	15	20	15	16	17	213
	南	21	15	13	12	21	17	13	23	20	22	29	22	228
	北	21	33	25	17	19	17	18	20	31	22	19	22	264
合計		137	126	105	84	80	80	93	107	111	100	119	113	1,255