

令和8年度～令和10年度
東大阪市障害支援区分認定調査業務委託
仕様書

令和8年4月

東大阪市福祉部障害者支援室

障害福祉認定給付課

1 事業の背景及び目的

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（以下、「障害者総合支援法」という。）第21条及び第22条等に規定されている障害支援区分認定及び支給要否決定等業務は、障害者総合支援法の規定に基づき、申請者からの申請受付から認定調査及び主治医意見書の依頼・回収、東大阪市障害支援区分認定審査会による審査判定、認定結果の通知及び支給要否決定等を東大阪市福祉部障害者支援室障害福祉認定給付課（以下、「障害福祉認定給付課」という。）で行っている。障害福祉サービス利用の需要増加に伴い障害福祉認定給付業務の増加が見込まれるなか、障害支援区分認定調査業務の一部を民間活力の導入により、円滑かつ安定した業務の運営を図るもの。また、障害福祉認定給付業務の運営にあたっては、個人情報保護に十分留意した上で、一部業務の委託を行い、効率的・効果的な事務執行により市民サービス全体の質の向上を目指すものである。

2 業務の範囲

(1) 委託業務名

令和8年度～令和10年度東大阪市障害支援区分認定調査業務委託（以下「本業務」という。）

(2) 委託期間

令和8年6月1日から令和11年3月31日まで（34か月）

(3) 委託件数

3,600件／34か月

内訳 令和8年6月1日～令和9年3月31日まで 1,200件

令和9年4月1日～令和11年3月31日まで 2,400件

※ただし、委託件数については、障害福祉認定給付課と受託事業者で調整のうえ、決定するもの。

(4) 認定調査対象者

障害支援区分認定調査が必要な障害福祉サービスの支給申請をされた方で調査実施場所が原則東大阪市内及び大阪市内の方。ただし調査実施場所が東大阪市内外である認定調査は、障害福祉認定給付課と受託事業者で調整のうえ実施する件数を含む。

(5) 具体的な調査内容

ア) 認定調査依頼書等の受理

申請者から障害支援区分認定等の申請があった場合、障害福祉認定給付課より認

定調査に必要な書類を受託事業者宛に郵送または電子メールする。

必要な書類：依頼書（帳票No.1）、支給申請書兼利用者負担額減額・免除等申請書兼届出書の写し（帳票No.2）、概況・認定調査票帳票（帳票No.3）、行動援護判定基準表（帳票No.4）、連絡票（帳票No.5）

イ) 日程調整

調査対象者の日程調整連絡先に連絡し、認定調査日の日程調整を行う。

認定調査実施場所は、調査対象者の日頃の状況を確認できる場所（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。

ウ) 認定調査の実施

認定調査員は、障がい支援区分認定調査員マニュアル（令和7年（2025年）5月大阪府福祉部障がい福祉室障がい福祉企画課：ただし、最新版が出た際は、その最新版とする。）に従い、調査対象者等から日頃の状況について面接により調査を行う。その際、調査内容については、本市指定の様式である認定・概況調査票（認定調査票、特記事項を含む。以下同じ）（帳票No.3・4）に記載する。

認定調査終了後、調査対象者（必要に応じて同席者）等に記載内容を確認し、記載事項に修正がある場合には修正する。

エ) 認定・概況調査票の提出

認定調査後、認定・概況調査票を作成し、内容の点検後、成果物として障害福祉認定給付課に認定・概況調査票（東大阪市用）を提出する。また、特別な事情を除き原則として障害支援区分認定調査依頼書到達日から20日以内に認定調査を実施し、認定・概況調査票を障害福祉認定給付課に提出しなければならない。なお、調査対象者の都合により20日以内に認定調査を実施し、認定・概況調査票を提出することができない場合は、速やかに障害福祉認定給付課へ報告するとともに、その詳細について記録、保管を行うこと。

また、提出の際には、障害福祉認定給付課からの照会に対応するため、認定・概況調査票（調査機関用）、連絡票を適切に保管しておかなければならない。

オ) 進捗状況の管理

障害支援区分認定調査依頼書到達日から20日以内（到達日含む）に認定調査を実施し、認定・概況調査票を障害福祉認定給付課に提出ができるように、依頼を受けてからの日程調整等の進捗管理を3（1）にて規定する管理者が行うこと。

障害福祉認定給付課より、進捗状況について問い合わせがある場合は、翌営業日までに電子メール・電話等により回答を行うこと。また、「障害支援区分認定にかか

る調査票提出状況確認連絡票」(別紙1)等により調査票の進捗状況についての問い合わせがある場合、「障害支援区分認定にかかる調査票提出状況確認連絡票」(別紙1)等により迅速に回答を行うこと。

カ) 照会に対する対応

障害福祉認定給付課から認定・概況調査票の内容に疑義があれば速やかに対応する。また、障害支援区分認定審査会から要請があった場合には、再調査の実施をしなければならない。

キ) 難病患者等に対する調査について

難病患者に対しての認定調査については、別途、「障害者総合支援法対象の難病患者等に対する障害支援区分認定マニュアル(令和7年4月厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部)」を参照。また、令和8年4月1日より難病追加分は厚生労働省のホームページの対象疾病の一覧を参照のうえ行うこと。

ク) 認定調査の中止

障害支援区分認定調査対象者等から、申請の取下げがある場合等、以後の認定調査業務を中止すべき事情がある時には、障害福祉認定給付課から受注者に連絡を行う。受注者が、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には、速やかに障害福祉認定給付課に連絡し、以後の業務実施について指示を受けること。

ケ) 調査事務の内容等の記録、保管

受注者は、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。

- ・本市に提出した認定・概況調査票(調査機関用)
- ・認定調査の日程調整にかかる経過の記録
- ・本市からの照会の記録
- ・その他認定調査業務実施において受託事業者が作成する書類で本市が必要と認めるもの

3 従事者体制等

(1) 管理者

- ・受託業務の業務責任者として、以下の要件を満たす者を常勤で1名以上配置すること。なお、他市の管理者及び要介護認定調査業務委託の管理者を兼任することができる。
- ・障害支援区分認定調査の認定調査員の資格を有すること。または、下記(2)に記載

載する新規研修を受講し、障害支援区分認定調査員の資格を取得すること。

(2) 認定調査員

前記2(3)委託件数に定める認定調査を遅延なく実施する上で必要な数の認定調査員(次に示す資格等を有する者に限る。)を確保すること(令和8年6月1日採用予定者を含む。)。障害支援区分認定調査員は、社会福祉にかかる専門的知識を有し、次の各号に掲げる資格のいずれかを有する者でなければならない。

- ア) ホームヘルパー養成研修2級課程修了者
- イ) 介護職員基礎研修課程修了者
- ウ) 介護職員初任者研修課程修了者
- エ) 社会福祉主事の任用資格を取得している者
- オ) 保健師又は看護師
- カ) 社会福祉士
- キ) 介護福祉士
- ク) 介護支援専門員
- ケ) 大学又は大学院において社会福祉学を専攻した者
- コ) 精神保健福祉士

なお、都道府県が実施する認定調査員新任研修(以下「新任研修」という)の修了者とする。契約期間中における新任研修については、別途連絡するもの。

(3) 事務所の業務時間等

ア) 営業日

東大阪市役所の開庁日に準ずる。

(土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日及び年末年始(12月29日から1月3日まで)を除く日)

イ) 業務時間

事務所の業務時間は午前9時から午後5時30分とする。この時間は必ず業務すべき時間帯であり、調査対象者等の利便性を考慮して、この時間を越えて業務を行うことは差し支えない。

(4) 設備の基準

調査対象者との日程調整や障害福祉認定給付課との連絡調整のため、事務所に電話・電子メール等の使用が可能な環境を整備すること。

4 運営上の留意点

(1) 個人情報の保護

受注者は、本契約の履行に際しては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）（以下、「個人情報保護法」という。）を踏まえ、各条項の規定を遵守し、また、受注者の従事者にも個人情報保護法の規定を遵守させなければならない。関係帳票類をはじめ、認定調査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。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。

なお、本市は、個人情報保護法に受注者が違反していると認めたときはこの契約を解除することができる。

(2) 人権研修の実施

受注者は、従事者が基本的人権について正しい認識を持ち業務を遂行するよう、毎年度適切な研修を実施すること。

(3) 認定調査員の資質向上

研修等に参加するとともに、受注者として主体的に新任・現任研修を実施するなど認定調査の精度向上のための体制を構築し、認定調査の平準化・適正化に努めること。

(4) 根拠法令の改正等による業務内容の変更

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、本市と協議の上、変更された業務内容に沿って業務を行うこと。

(5) 苦情処理

利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置、円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順を定めること。

(6) 事故時の対応

万一事故が発生した場合には、受注者は応急措置等迅速な対応を行うこととし、速やかに本市にその経過及び対応について報告すること。

5 契約に関する事項

(1) 契約の方法

東大阪市財務規則（昭和42年東大阪市規則第31号）に基づき、委託契約を締結する。契約内容は本市と協議の上、仕様書に基づき決定する。

なお、契約の締結に際し、万一、応募書類の記載内容に虚偽の内容があった場合は、契約締結をしないことがあるほか、東大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置を講じることがある。また、本市が被った損害について、賠償請求を行うことがある。

(2) 委託料の支払い

毎月業務終了後、速やかに業務完了報告書（別紙2-1）を障害支援区分認定調査業務委託実績報告書（別紙2-2）とともに本市に提出することとし、調査実施の実績に基づき本市が検査を行い合格したものに対し、月ごとに委託料を支払う。適正な支払いの請求があったときは、その日から30日以内に委託料を受注者が指定した銀行口座に振り込むことができる。（※ただし、実際の委託件数に応じた単価により請求するものとする。本業務に係る単価は、委託料総額を仕様書に定める委託件数3,600件で除して得た額とする。）

また、認定調査は、原則的に1回の訪問で終了するものとするが、訪問が長時間に及ぶ場合（概ね2時間を超える場合）については、調査対象者及びその家族の負担を考慮して、一旦調査を中断し、日を改めて再度調査を行うこと。この場合については、1件の調査として取り扱う。調査対象者の体調不良等により調査の継続が困難であると判断し、一旦調査を中断し、日を改めて再度調査を行った場合も同様とする。

(3) 費用分担

受注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、本市は、契約金額以外の費用を負担しない。

(4) 再委託の禁止

ア)「委託業務の全部又は一部の処理」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。

- ① 委託業務における業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等
- ② 認定調査票取扱、認定調査実施、電話対応

イ) 受注者は①及び②に規定する業務以外の業務の再委託にあたっては、書面により本市の承諾を得なければならない。ただし、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当たっては、本市の承諾を必要としない。

ウ) 受注者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託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。

(5) 勧誘の禁止

調査対象者に対して、障害者総合支援法第28条に規定する障害福祉サービスを提供する特定の事業者又は施設等の利用を勧誘することを禁止する。

(6) 関係法令等の遵守

ア) 受託者は、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
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）
個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

イ) 障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）に基づき、法定雇用率を確保するとともに障害者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する法律（平成23年法律第79号）を遵守すること。

ウ) 本契約の履行にあたり、東大阪市暴力団排除条例（平成24年東大阪市条例第2号）を遵守すること。

6 障害のある人への合理的配慮の提供

受注者は、本業務が本市の事務又は事業を実施する事業者であることから、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）に基づき東大阪市が定めた「東大阪市における障害者差別解消相談対応ガイドライン」を踏まえ、過重な負担が生じない範囲で、障害のある人が障害のない人と同等の機会が確保できるよう環境への配慮に努めるとともに、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、個々の場面において必要とする社会的障壁の除去について、合理的な配慮の提供に努めなければならない。

7 その他事項

- (1) 従事者に対し、受注者として関係法規に規定された全ての義務を負うとともに、妥当な労働条件及び賃金確保・福利厚生に務めなくてはならない。
- (2) 従事者等が認定調査実施にあたり、実施場所等に入るときは、会社名と氏名が明記された名札等を付けること。
- (3) 受注者が変更となった際には、申請者をはじめ関係者に混乱を生じさせないように、

適正に次の受注者に引き継げるよう努力すること。

- (4) 3年間の委託に伴い、各年度末に年度の事業内容を見直し、改善点等を協議し改善に努めるものとする。また、予算の範囲内で業務内容等を変更できるものとする。法改正などによる変更もできることとする。
- (5) その他、本仕様書に定めのない事項又は事業内容等について、事業の実施にあたり必要とする事項は、必要に応じ協議し、協議において決定した事項は、この仕様書と同等の効力を持つものとする。

8 担当部署

東大阪市荒本北一丁目1-1

東大阪市 福祉部 障害者支援室 障害福祉認定給付課

電話：06-4309-3184

メールアドレス：shogainintei@city.higashiosaka.lg.jp

9 帳票

- (帳票No.1) 依頼書
- (帳票No.2) 支給申請書兼利用者負担額減額・免除等申請書兼届出書の写し
- (帳票No.3) 概況・認定調査票
- (帳票No.4) 行動援護判定基準表
- (帳票No.5) 連絡票

別紙

- (別紙1) 障害支援区分認定にかかる調査票提出状況確認連絡票
- (別紙2-1) 業務完了報告書
- (別紙2-2) 障害支援区分認定調査業務委託実績報告書