

平成 29 年 7 月 20 日  
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業  
「要介護認定適正化事業」の評価について（案）

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号）第 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

記

I 事業の概要等

事 項	内 容
事業概要	要介護認定を行う自治体に対する技術的助言及び業務分析データの提供並びに認定調査員を対象とした能力向上研修会の開催及び e-ラーニングシステムの開発提供等業務の実施（事業は平成 19 年度より実施）。
実施期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
受託事業者	三菱UFJリサーチ&コンサルティング
契約金額（税抜）	258,098,500 円（単年度当たり：86,032,833 円）
入札の状況	1 者応札（説明会参加＝3 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	各自治体等に対してより適正な認定調査および審査を行うための情報提供及び技術的助言を行い、これらを全国の自治体に広く普及させるとともに、各地域の自治体が自律的な取り組みを進めるための支援を行い、全国的な要介護認定の適正化を推進することを目的とする。
選定の経緯	競争性に課題があったことから、平成 26 年基本方針において選定

## II 評価

### 1 概要

市場化テストを継続することが適当である。競争性の確保という点において課題が認められ、総合的に勘案した結果、改善が必要である。

### 2 検討

#### (1) 評価方法について

厚生労働省から提出された平成27年4月から平成29年3月までの実施状況についての報告(別添)に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から評価を行う。

#### (2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

事 項	内 容	
確保されるべき 質の達成状況	以下のとおり、適切に履行されている	
	確保されるべき水準	評価
	策定した実施計画、作業スケジュールに沿って業務を確実に行うこと。	実施計画及び作業スケジュールに沿って適切に実施された。
	各都道府県につき1自治体程度、認定適正化専門員が訪問し、技術的助言を行うこと。	平成27年度は43自治体(47合議体)、平成28年度は45自治体(47合議体)を訪問し、訪問自治体の審査状況の分析及び助言を行い要求される水準を満たしている。
	600人程度を対象として、認定調査員能力向上研修会を地方単位で開催し、認定調査員の能力を向上させること。	平成27年度は11会場で計671人、平成28年度は10会場で計682人が研修を受講し、要求水準を満たしている。
	事業実施の二年度目及び三年度目の当初において、前年度に技術的助言事業に参加した自治体に対してアンケートを行い、「非常に役に立った」「役に立った」の肯定的回答が75%以上であること。	27年度実施自治体へのアンケート結果は「非常に役に立った」「役に立った」の肯定的回答が87%であり、要求水準を上回っている。 (28年度分は回答集計中)
認定調査員能力向上研修会受講者全員に各会場でアンケート調査を行い、「非常に役に立った」「役に立った」の肯定的回答が75%以上であること。	左記アンケート結果は、以下のとおりであり、要求水準を上回っている。 27年度：全ての項目で肯定的回答が95%を上回っている。 28年度：全ての項目で肯定的回答が95%を上回っている。	

	<p>e-ラーニング研修システムについては、平成 27 年度時点での登録者数は 22,315 人、受講者数 7,548 人、平成 28 年度時点での登録者数は 28,656 人、受講者数 7,700 人であった。対象者数が目標（3 万人～4 万人程度）を下回っているものの、平成 27 年度に登録後一定期間利用が無い者のアカウントをいったん削除しており、削除前のアカウント数を考慮すると、対象者数は 4 万人を上回っているものと推測される。</p>
民間事業者からの改善提案	<p>○業務分析データについて 各自治体が自身の状況を把握し、自ら適正化に向けた課題を明らかにすることができる客観的な情報となるよう、掲載データの内容を見直し、新規データの掲載や不要なデータ項目の削除を行った。</p> <p>○技術的助言事業について 助言事業の訪問先について、地域間格差の解消に効果的な取り組みとするため、特にはずれ値を示す自治体から優先的に選定することを募集要項で明記するようにした。</p> <p>○能力向上研修会/各自治体での研修について 参加自治体の固定化が進んでいることから、適正化事業 HP の構成を見直し、都道府県をはじめとする自治体が活用しやすいように再構成した。</p>

### （3）実施経費（税抜）

実施経費は、従前経費と比較して 9.1%（年平均約 907 万円）減少しており、一定の効果があつたものと評価できる。

従前経費	99,646,250 円（平成 26 年度）
実施経費	90,579,500 円（平成 27 年度）
削減額	9,066,750 円
削減率	9.1 %

※ 平成 27 年度及び 28 年度の 2 か年度分の平均実施経費額（87,169,500 円）で比べると、削減率は 12.5%

#### (4) 選定の際の課題に対応する改善

課題	競争性に課題が認められたところ、入札公告期間の延長(1か月程度から2か月程度へ)や、仕様書に従来の事業実施状況等の記載をして新規参入事業者への配慮をしたが、結果として1者応札するに至り、課題が残った。
----	--

#### (5) 評価のまとめ

経費削減効果について、約907万円(9.1%)が認められた。

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質について、ほぼ全ての項目について要求水準を満たしており、評価することができる。

競争性の確保については、上記の取り組みを行ったものの改善には至っていない。

#### (6) 今後の方針

以上のとおり、競争性の確保において課題が認められ、その点において良好な実施結果を得られたと評価することは困難である。そのため、次期事業においては、この課題について検討を加えた上で、引き続き民間競争入札を実施することにより、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図っていく必要があるものとする。

平成 29 年 6 月 14 日

厚生労働省老健局老人保健課

## 要介護認定適正化事業の実施状況について（平成 27 年度～28 年度分）

## 1. 事業の概略等

## （目的）

介護保険は、介護サービス利用に関する国民の権利を普遍的に保障する全国的な制度であり、要介護認定は全国どこで申請しても統一された基準に基づいて審査されることが基本原則となっている。しかし、各自治体における要介護認定の実態をみると、自治体によっては、認定調査の選択に偏りがみられたり、介護認定審査会において審査判定が適切ではない手順で行われているといったことがみられる。

本業務では、引き続き、各自治体等に対してより適正な認定調査および審査を行うための情報提供及び技術的助言を行い、これらを全国の自治体に広く普及させるとともに、各地域の自治体が自律的な取り組みを進めるための支援を行い、全国的な要介護認定の適正化を推進することを目的とする。

## （内容）

## （1）自治体に対する技術的助言（介護認定審査会訪問事業）

都道府県および市町村等の求めに応じて、認定適正化専門員が個別の介護認定審査会を訪問し、合議体の審査を傍聴の上、介護認定審査会の運営手順や認定調査の状況等について、技術的助言を行う。

## （2）業務分析データの提供

各自治体の介護認定審査会の業務の状況や適正化に向けた課題を明らかにするため厚生労働省から提供される全国の自治体の認定結果に関するデータについて、適正化を進めるに当たって必要となる指標、集計・分析すべき項目や、自治体へのデータ提示を行うためのレイアウト等を検討・決定し、データの分析結果を自治体毎に配布するとともに、その活用の仕方等について支援する。

## （3）認定調査員向け研修システム（eラーニングシステム）の開発・運用

e-ラーニングによる認定調査員向けの研修システムの改善と運用を行う。また、利用者からの質問等に対応するための窓口を設置する。

## （4）認定調査員能力向上研修会の企画・運営・講師派遣

各自治体における認定調査員の能力を向上させ、認定調査（基本調査・特記事項）のばらつきを抑制することを目的とした研修会を、地方単位で企画・運営し、講師派遣を行う。

(5) 質問受付窓口の運営・回答支援

厚生労働省が設置した「質問受付窓口（要介護認定に関する技術的な質問を受け付けるインターネット上の窓口）」の管理運営を行うとともに、寄せられる各種質問への回答作成支援を行う。

(6) 本業務を遂行するために必要となる業務

① 適正化事業のホームページの作成、運用

本事業に関する情報提供及び各事業の実施窓口として、本事業の総合窓口となる専用ホームページの作成、運用を行う。

② 相談受付窓口の設置

本事業の参加自治体からの各種相談（本事業の遂行上の相談等）に対する受付窓口を設置する。

③ 要介護認定適正化事業の推進・資料等の作成

本事業を遂行する上で必要とされる要介護認定の適正化に資するデータの集計・分析等を行う。また、要介護認定に関する会議等で使用する資料を作成するとともに、求めに応じて会議に同行する。

④ 要介護認定制度の制度設計に資する情報の提供

業務を通じて得られた情報で、今後の要介護認定制度の改善に資すると思われるものについては、必要に応じて厚生労働省に提供する。

(7) 年度事業報告書の作成

要介護認定適正化事業の実施結果を報告書として取りまとめ、全国の自治体に対し、要介護認定適正化事業のホームページを通じて情報提供する。

(事業実施期間)

平成 27 年 4 月 9 日～平成 30 年 3 月 31 日（3 年間）

(受託者)

株式会社 三菱UFJリサーチ&コンサルティング

(受託者決定の経緯)

入札参加者（1 者）から提出された提案書について、外部有識者を委員に含めた審査委員会において審査した結果、評価基準を満たしていることを確認し、また予定価格の範囲内でもあったことから、上記の者を落札者とした。

2. 確保すべきサービスの質の達成状況及び評価

(1) 確保されるべきサービスの質に関する要求水準

イ 民間事業者は、本業務の実施において、策定した実施計画、作業スケジュールに沿って業務

を確実に行うこと。

- ロ 介護認定審査会訪問技術的助言：各都道府県につき1自治体程度
- ハ 認定調査員能力向上研修会の参加者数：600人程度参加
- ニ e-ラーニングシステム対象者数：3万人～4万人程度
- ホ 事業実施の二年度目及び三年度目の当初において、前年度に技術的助言事業に参加した自治体に対してアンケートを行い、「非常に役に立った」「役に立った」の肯定的回答が75%以上であること。
- ヘ 認定調査員能力向上研修会受講者全員に各会場でアンケート調査を行い、「非常に役に立った」「役に立った」の肯定的回答が75%以上であること。

## (2) 評価

(1) イ、ロ、ハについては、適切に実施された。(3.業務の履行状況を参照。)

ニについては、対象者数が目標を下回っているものの、平成27年度に登録後一定期間利用が無い者のアカウントをいったん削除しており、削除前のアカウント数を考慮すると、対象者数は4万人を上回っているものと推測される。

(参考：登録者数 平成26年度 39,991人→平成27年度 22,315人)

ホ及びヘについて、平成27年度技術的助言実施自治体へのアンケート調査結果及び平成27年度・平成28年度認定調査員能力向上研修会受講者へのアンケート調査結果は以下の通りであり、いずれも必要なサービスの質は確保されていたという結果となっている。

### ホ 平成27年度技術的助言実施自治体へのアンケート調査結果

(質問：「要介護認定適正化事業では、(事務局職員の方にとって)要介護認定業務(調査・審査会)の平準化に役に立つ内容でしたか。)

役に立った		役に立たなかった		未回答	満足度
非常に	役に立った	役に立たなかった	全く		
52%	33%	0%	0%	13%	87%

(聴取自治体(市区町村)数46,有効回答数40。)

市と市内の区で別途回答している場合があるため、「3.業務の履行状況」と一致しない。)

へ a 平成 27 年認定調査員能力向上研修会受講者へのアンケート調査結果

(※満足度の算定にあたっては「無回答」を除外していない。また、端数処理の関係で合計が 100%にならない場合がある)

設問	役に立った		どちらでもない	役に立たなかった		無回答	満足度
	非常に	役に立った		役に立たなかった	全く		
【講義】認定調査の基本的な考え方	79%	20%	1%	0%	0%	1%	99%
【演習】一次判定ソフトの基本的な構造	75%	24%	1%	0%	0%	1%	99%
【講義】介護認定審査会の手順とポイント	59%	37%	3%	0%	0%	1%	96%
【演習】模擬審査会と伝わる特記事項の書き方	69%	27%	3%	0%	0%	1%	96%
【講義】業務分析データの読み方	61%	35%	3%	0%	0%	0%	96%
【演習】業務分析データの解釈	60%	36%	3%	0%	0%	1%	96%
【講義】基本調査ポイントと疑義への対応	66%	31%	2%	0%	0%	0%	97%
【講義】認定調査の適正化プロセス	51%	44%	5%	1%	0%	1%	95%

(アンケート有効回答者数 642 人、各質問で記入がなかった者は「無回答」に計上)

へ b 平成 28 年認定調査員能力向上研修会受講者へのアンケート調査結果

(※満足度の算定にあたっては「無回答」を除外していない。また、端数処理の関係で合計が 100%にならない場合がある)

設問	役に立った		どちらでもない	役に立たなかった		無回答	満足度
	非常に	役に立った		役に立たなかった	全く		
【講義】認定調査の基本的な考え方	76%	23%	0%	0%	0%	1%	99%
【演習】一次判定ソフトの基本的な構造	70%	28%	1%	0%	0%	1%	98%



【講義】介護認定審査会の手順とポイント	57%	39%	3%	0%	0%	1%	96%
【演習】模擬審査会と伝わる特記事項の書き方	65%	33%	2%	0%	0%	1%	98%
【講義】業務分析データの読み方	56%	39%	4%	1%	0%	0%	95%
【演習】業務分析データの解釈	55%	41%	3%	1%	0%	0%	96%
【講義】基本調査ポイントと疑義への対応	64%	33%	2%	0%	0%	0%	97%
【講義】認定調査の適正化プロセス	51%	45%	3%	1%	0%	0%	95%

(アンケート有効回答者数 647 人、各質問で記入がなかった者は「無回答」に計上)

### 3. 業務の履行状況

業務	業務詳細	履行状況及び評価
(1) 自治体に対する技術的助言	都道府県および市町村等の求めに応じて、認定適正化専門員が個別の介護認定審査会を訪問し、合議体の審査を傍聴の上、介護認定審査会の運営手順や認定調査の状況等について、技術的助言を行う。	平成 27 年は 43 自治体 (47 合議体)、平成 28 年度の 45 自治体 (47 合議体) を訪問し、訪問自治体の審査状況の分析及び実施した助言についての厚生労働省への報告も適切になされていた。
(2) 業務分析データの提供	全国の自治体の認定結果に関するデータについて分析し、結果を自治体毎に配布するとともに、その活用の仕方等について支援する。	平成 27 年度は 1 回目 : 1,660 自治体 2,938,771 件、2 回目 1,615 自治体 2,985,780 件 平成 28 年度は 1 回目 : 1,596 自治体 2,568,000 件、2 回目 : 1,591 自治体 2,466,999 件のデータを集計し、自治体向けのデータ提供を実施した。
(3) 認定調査員向け研修システムの開発・運用	e-ラーニングによる認定調査員向けの研修システムの改善と運用を行う。また、利用者からの質問等に対応す	e-ラーニング研修システムについては、平成 27 年度時点での登録者数は 22,315 人、受講者数 7,548 人、

	<p>るための窓口を設置する。</p>	<p>平成 28 年度時点での登録者数は 28,656 人、受講者数 7,700 人であった。</p> <p>また、質問窓口については、平成 27 年度に 205 件、平成 28 年度に 229 件の回答を行った。</p>
<p>(4) 認定調査員能力向上研修会の企画・運営・講師派遣</p>	<p>各自治体における認定調査員の能力を向上させ、認定調査のばらつきを抑制することを目的とした研修会を、地方単位で企画・運営し、講師派遣を行う。</p>	<p>平成 27 年度は 11 会場で計 671 人、平成 28 年度は 10 会場で計 682 人が研修を受講した。</p>
<p>(5) 質問受付窓口の運営・回答支援</p>	<p>厚生労働省が設置した「質問受付窓口」の管理運営を行うとともに、寄せられる各種質問への回答作成支援を行う。</p>	<p>平成 27 年度は 127 件、平成 28 年度は 160 件の質問に対応した。</p>
<p>(6) 本業務を遂行するために必要となる業務</p>	<p>① 適正化事業のホームページの作成、運用</p> <p>② 相談受付窓口の設置</p> <p>③ 要介護認定適正化事業の推進・資料等の作成</p> <p>④ 要介護認定制度の制度設計に資する情報の提供</p>	<p>①については、ホームページの運用及び資料更新等適切に実施された。</p> <p>②については、適切に設置されていた。</p> <p>③④については、毎年 5 月頃に厚生労働省において自治体の要介護認定担当者に対する研修を実施しており、例年本事業を担当する認定適正化専門員に講師を依頼した(2 日間の日程で総講義時間は 8 時間程度)。</p>
<p>(7) 年度事業報告書の作成</p>	<p>要介護認定適正化事業の実施結果を報告書として取りまとめ、全国の自治体に対し、要介護認定適正化事業のホームページを通じて情報提供する。</p>	<p>平成 27 年度、平成 28 年度ともに、適切な報告書が提出された。</p>

#### 4. 実施経費の状況及び評価

##### (1) 本事業の落札金額

258,098,500円（税抜）

但し、上記金額は平成27年度～29年度の3年契約についての契約金額である。

##### (2) これまでの各年度の実施経費及び今後の予定額（すべて税抜）

平成27年度 90,579,500円

平成28年度 83,759,500円

（平成29年度 83,759,500円）

##### (3) 経費削減効果

市場化テスト実施前である平成26年度（企画競争方式）の契約額と、平成27年度（総合評価落札方式）の契約額を比較し、経費削減効果を測定すると、約9%の減となっている。事業内容において平成26年と平成27年度は大きな差は無いものと考えられるため、総合評価落札方式を採用したことにより、一定の経費削減効果が生じたものと評価できる。

年度	契約額（税抜）	契約額 前年度比
26年度	99,646,250円	—
27年度	90,579,500円	90.9%

##### (4) 今後の競争性確保のための検討

本事業では、受託事業者以外の応札者はなく一者応札となったところである。

本事業は平成19年の事業開始時から当該事業者によって実施されており、事業の性質上、相当程度の専門性を必要とすることから、事業者の新規参入が困難となっているものと推測されるが、今後は、過去の事業実施状況の開示のさらなる推進等により、新規事業者が参入できるよう留意することとしたい。

#### 5. 業者からの提案による業務実施状況

民間業者からの提案により、以下の業務改善を実施した。

##### ①業務分析データ

- ・「見える化システム」と歩調を合わせる形で、認定率についての年齢補正値を掲載することとした。
- ・認定有効期間の出現率によって、各要介護度の出現率が変化することを鑑み、また有効期間の適用状況が自治体の裁量下にあることから、その実態を把握してもらうため、有効月数の実績値を掲載することとした。

- ・従来は居宅と施設の調査項目選択率を掲載していたが、施設側選択率は、サンプル数が少ない自治体においては、ブレ幅が大きく、データの解釈上混乱を招くことから、またデータ表示の簡素化の観点から、削除することとした。

## ②技術的助言事業

- ・助言事業の訪問先は、都道府県の推薦による手上げ方式になっているが、地域間格差の解消に効果的な取組とするため、訪問先については、特にはずれ値を示す自治体から優先的に選定することを募集要項で明記するようにした。

## ③能力向上研修会／各自治体での研修

- ・能力向上研修会については参加者の固定化が進んでいることから都道府県の研修能力を向上させることも大きな課題となりつつあるところ。適正化事業HPには以前より研修に活用できる素材が準備されているが、これらの活用が低調であることから、HPの構成を一新し、都道府県をはじめとする自治体が活用しやすいように再構成した。

## 6. まとめ

### (1) 全体評価

上記2～5のとおり、サービスの水準、業務の履行、その他事項のいずれにおいても民間事業者は高い評価を得ており、円滑に委託事業を実施しているが、競争性の確保については一定程度の課題が認められる。

### (2) 今後の事業

1) 本事業の市場化テストの実施状況は以下の通りである。

- ① 事業実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受けたり、業務に係る法令違反行為等を行った例はなかった。
- ② 実施状況については、報告書全文を認定適正化事業ホームページで公開しており、一般国民誰もが閲覧できるほか、特に自治体職員に対しては研修会等の場においても内容を周知しており、事業内容や実施状況について常に確認ができるよう配慮している。
- ③ 入札に当たっては、入札公告期間の延長や仕様書の記載の詳細化等、競争性を確保するための方策は適切に実施されていたものと考えられる。
- ④ 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標について、目標を達成している。
- ⑤ 従来経費と契約金額（支払金額）とを比較した場合、経費削減の点で一定の効果を上げている。

2) 上述のとおり、本事業については、実施結果については良好であると言えるが、競争性の確保について一定の課題があり、引き続き3年間の期間を設定して市場化テストを実施することとしたい。