

仕 様 書

- 1 件 名 流山市要介護認定等に関する作業業務委託
- 2 委託期間 平成31年4月1日から平成34年3月31日
- 3 履行場所 流山市役所（流山市平和台一丁目1番地の1）
- 4 委託内容

（1）業務概要

流山市（以下「委託者」という。）における要介護（要支援）認定等の申請から結果通知、その他要介護認定等に関する業務に係る事務処理全般（詳細は、別紙要介護認定等に係る作業業務内訳書（以下「内訳書」という。）を参照）

（2）申請想定件数

18,400件

（平成31年度6,900件、平成32年度4,600件、平成33年度6,900件）

（3）介護認定審査会想定開催回数

461回

（平成31年度173回、平成32年度115回、平成33年度173回）

5 作業実施日時等

（1）業務実施日

業務委託の履行期間における委託者の職員勤務日と同様とする。

（2）業務実施時間

業務実施日の午前9時から午後5時までとする。ただし、業務実施日のうち、流山市介護認定審査会（以下「審査会」という。）の開催日（月に10～15回程度）については、午前9時から審査会終了時間（概ね午後9時頃）までとする。

6 業務従事者の配置等

- （1）受託者は、内訳書で示す総処理時間分の業務を業務実施時間内に適切に処理できる人数を業務に従事させなければならない。この場合において、審査会の開催日の午後5時から審査会終了時間までの間は、1の合議体に対して最低1名の審査会事務局事務に従事する者のみを配置するものとする。

- (2) 業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）は、委託者が指定する流山市役所内の事務室に常駐して作業を行うものとする。
- (3) 受託者は、業務従事者の中より、実務経験を有し、業務全体の管理及び監督を行う常勤の責任者（以下「責任者」という。）を1名配置すること。
- (4) 受託者は、責任者のほか、業務従事者を1名以上配置すること。
- (5) 受託者は、責任者が休暇等により不在となる場合は、責任者の代理となる者を配置すること。この場合においては、市が承諾した場合を除き、原則常勤の業務従事者を当該責任者の代理とすること。
- (6) 受託者は、責任者を変更しようとするときは、事前に市の了承を得ること。
- (7) 業務従事者は、パソコンの基本操作に習熟していること。
- (8) 受託者は、業務従事者に対して介護保険制度及び個人情報保護制度等、当業務に必要な知識について定期的に教育を行うこと。

7 業務の処理及び管理等

(1) 業務の処理

委託者の定めた委託業務は、即日処理することを原則とする。

ただし、業務終了時間の間に事務処理が生じた場合やシステムが使用できない場合などやむを得ない場合はこの限りではない。

(2) 業務の管理

業務従事者に対する業務の遂行方法に関する指示、その他必要な管理については、受託者が行うものとする。受託者は、受託する業務について、業務内容や作業手順、業務にあたっての連絡体制等についてマニュアル等を作成し、業務従事者が委託者に必要以上の指示を求めることがないようにしなければならない。

なお、業務に関して、疑義等が生じた場合には、責任者を通して委託者に必要な指示を求めるとする。

ただし、次の場合においては、委託者は、業務従事者に直接、指示等を行うことができるものとする。

- (ア) システム改修が行われ、改修後の端末機を業務従事者が初めて使用する場合等において、当該端末機の操作方法等について、受託者の責任者の下、委託者が業務従事者に操作方法

等の説明を行う場合。

(イ) 業務手順等の見直しに伴い、受託者の責任者の下、委託者が業務従事者に業務手順等の説明を行う場合。

(ウ) 安全上、緊急に対処する必要がある場合において、委託者が直接、業務従事者に指示を行う必要がある場合。

8 業務従事者名簿及び個人情報保護の誓約書の提出

受託者は、業務開始時及び従事者の変更が生じた場合には、速やかに業務従事者の名簿及び個人情報に関する誓約書を市に提出すること。

9 業務に使用する機器、用品等

(1) 業務に使用するPC、プリンター、アプリケーションソフト等の機器等は、委託者が提供するものを使用すること。

(2) 受託者は業務に使用するための椅子(必要数)を用意し、履行場所に持ち込むこと。

(3) 筆記具等の事務用品類は、受託事業者が必要に応じ、用意すること。

10 端末機の適正運用

委託者は、受託者が端末機を使用するにあたり、各業務従事者を識別できるID等を付与した専用のICカードを配布する。

受託者は、業務従事者が退職した場合には、速やかにICカードを委託者に返却するものとする。

11 名札の着用

受託者は、業務従事者に受託者名、業務従事者名(責任者においては責任者である旨)を記載した名札を着用させること。

12 業務報告

受託者は、各月の業務終了後、速やかに当該各月の業務量を委託者に報告すること。

13 契約及び支払方法

各月の業務完了後、速やかに完了届を提出し、検収を受けるものとする。検査合格の後、正当な請求のあった日から30日以内に、各年度の委託料の12分の1に相当する金額を支払うものとする。

14 消費税及び地方消費税の取扱いについて

消費税法及び地方税法の改正により、契約期間中に消費税及び地方消費税率の変更があった場合には、速やかに変更契約を行うものとする。

1.5 個人情報の保護

受託者は「流山市個人情報保護条例（平成14年流山市条例1号）」及び個人情報保護委員会から公表されている「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」に基づき個人情報の保護を図るとともに、その取扱いは別記「個人情報取扱特記事項」に定めるところによる。

1.6 連絡調整及び協議

委託者及び受託者は、契約業務の履行に当たり、相互に連絡を密にして業務に支障が生じないように努めることとし、原則として月1回の定例会（打ち合わせ）を行うものとする。なお、業務上の課題が生じた場合や業務の見直しが必要と判断した場合には、速やかに協議を行うものとする。

1.7 契約満了時の引継ぎ

契約期間満了等により受託者の交代があった場合には、契約期間内に次の受託予定事業者等に業務を引き継ぎ、交替後も円滑に業務が支障なく行われるようにすること。

1.8 補則

この仕様書の内容に疑義が生じた場合又はこの仕様書に定めのない事項が生じた場合は、必要に応じ委託者及び受託者が協議するものとする。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、この契約による業務上知り得た個人情報は、他に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(収集の制限)

第3 受託者は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(漏えい、滅失及びき損の防止)

第4 受託者は、この契約による業務上知り得た個人情報について、個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(事務従事者への周知)

第5 受託者は、その事務に従事している者に対して、在職中及び退職後においてもこの契約による業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は使用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を周知させるものとする。

(個人情報の目的外利用・提供の禁止)

第6 受託者は、委託者の指示がある場合を除き、この契約による業務上知り得た個人情報を契約の目的外に利用し、又は委託者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第7 受託者は、この契約による業務を処理するために委託者から引き渡された個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾なしに複写又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第8 受託者は、委託者が承諾した場合を除き、この契約による個人情報を取り扱う業務については自ら行ない、第三者にその取扱いを委託してはならない。

(資料等の返還等)

第9 受託者は、この契約による業務を処理するために、委託者から提供を受け、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約完了後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(事故発生時における報告)

第10 受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。