

## 流山市介護保険事務に関する作業業務委託仕様書

本仕様について、次のとおり定める。

なお、本書に定めのない事項または疑義が生じた事項等については、必要に応じて委託者及び受託者において協議を行うものとする。

### 1 委託業務名

流山市介護保険事務に関する作業業務委託

### 2 履行期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日

### 3 履行場所

流山市平和台1丁目1番地の1 流山市役所

### 4 委託内容

#### (1) 業務概要

流山市（以下「委託者」という。）における介護保険制度の要介護（要支援）認定及び介護給付等に係る事務処理全般（詳細は、流山市介護保険事務に関する作業業務内訳書（以下「内訳書」という。）を参照）

#### (2) 申請件数（想定）

24,900件

（内訳）

令和7年度 8,100件

令和8年度 8,300件

令和9年度 8,500件

#### (3) 介護認定審査会開催回数（想定）

650回

（内訳）

令和7年度 212回

令和8年度 217回

令和9年度 221回

(4) 介護保険制度の各種給付件数（5年度実績）

令和4年度末要介護・要支援認定者 8,883人

（高額介護サービス費支給件数 ※予防含む）

令和5年度 1,800件／月

うち新規受付件数 200件／月

（高額医療合算介護サービス費 ※予防含む）

令和5年度 1,500件（7月～9月）

（保険料還付）

令和5年度（月次発送） 250件／月

## 5 業務日時等

(1) 業務日

委託者の職員出勤日（平日）

なお、年末年始（12月29日から1月3日まで）及び土曜・日曜・祝祭日は除く

(2) 業務時間

午前9時から午後5時まで

ただし、流山市介護認定審査会（以下「審査会」という）開催日（1か月あたり15日前後）については、午前9時から審査会終了（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、内訳書に示す業務を業務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、審査会開催日の午後5時から審査会終了までの間は、審査会事務局事務に従事する者を1の合議体に対して最低1名配置すること。

(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こと。

(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、原則として常勤の業務従事者を責任者の代理として配置すること。
- (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（マウス操作、文字入力等）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 業務管理等

### (1) 事務処理の期限

委託業務は即日処理することとする。

時間外勤務は原則として認めないが、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等、委託者の事情によりやむを得ない状況が生じた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及びその他の必要な業務管理については、受託者が行うこと。受託者は、委託業務について、業務内容、事務処理手順及び連絡体制等に関する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、委託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こととする。

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 情報システムの改修等が行われた場合に、受託者の責任者の下、システムの新たな操作方法等に関する説明を行う場合。

イ 業務手順の見直し等が行われた場合に、受託者の責任者の下、新たな業務手順等に関する説明を行う場合。

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、委託業務の開始時及び業務従事者に変更が生じた場合は、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 機器及び用品等**

- (1) 委託業務に使用するパソコン、プリンタ、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、業務に使用する椅子を必要数分用意し、履行場所に持ち込むこと。
- (3) 筆記用具等の事務用品は、必要に応じて受託者が用意すること。

## **10 情報システム端末の適正運用**

委託者は、受託者が情報システム端末を使用するにあたり、業務従事者毎にＩＤ等を付与した専用のＩＣカードを配付する。

受託者は、委託業務の終了または業務従事者の変更が生じた場合は、速やかにＩＣカードを委託者に返却すること。

## **11 名札の着用**

受託者は、業務従事者に受託者名及び業務従事者名（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、速やかに委託者に対し月間の事務処理実績を報告すること。

## **13 検 収**

受託者は、各月の業務完了後、速やかに委託者に対し完了届を提出のうえ検収を受けるものとする。

## 14 委託料の支払い

委託者は、検収後、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に相当する金額を受託者に支払うものとする。

## 15 消費税及び地方消費税の取扱い

契約期間中に消費税及び地方消費税の税率の改正があった場合は、速やかに変更契約を行うものとする。

## 16 個人情報保護

受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、個人情報保護委員会の公表している「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」及び別記「委託先における個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

## 17 連絡調整等

- （1）委託者及び受託者は、契約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する。
- （2）委託者及び受託者は、原則として月1回の定例会（打ち合わせ）を行い、事務処理の状況等について共有を行うこととする。
- （3）委託者及び受託者は、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は、（2）に依らず速やかに協議を行うものとする。

## 18 委託業務の引継ぎ

契約期間の満了等により受託者の変更が生じた場合には、受託者の負担において次の受託予定者等へ契約期間内に業務を引き継ぎ、変更後も円滑かつ支障なく業務が行われるようにすること。

## 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。