千葉市要介護認定業務委託仕様書

令和７年２月

千葉市保健福祉局高齢障害部介護保険管理課

目次

第１章　目的及び委託業務の基本的な考え方 1
１　件名 1
２　目的 1
３　委託業務の基本的な考え方 1
第２章　委託業務の概要 2
１　契約期間等 2
２　履行場所 2
３　契約方法 2
４　委託料の支払 3
５　業務概要 3
６　業務時間等 3
第３章　委託業務の実施について 4
１　業務実施計画書の立案 4
２　運営準備等 5
３　業務マニュアルの整備 6
４　業務従事者への教育 6
５　業務従事スペース、機器、什器及び物品等の確保 7
６　運営業務 8
７　事務引継 10
８　納入成果物 11
第４章　その他 13
１　再委託について 13
２　情報セキュリティ対策 13
３　雇用主としての義務 14
４　使用する言語について 14
５　損害賠償等について 14
６　著作権 14
７　秘密の保持 14
８　改善勧告等 15
９　留意事項 15

第１章　目的及び委託業務の基本的な考え方

１　件名

千葉市要介護認定業務委託

２　目的

本業務は、本市が実施する要介護・要支援認定業務（以下、「認定業務」という。）及び介護保険法第 24 条の２により指定市町村事務受託法人の指定を受け、27 条第２項（第 28 条第４項、第 29 条第２項、第 30 条第２項、第 31 条第２項及び第 32 条第２項（第 33 条第４項、第 33 条の２第２項、第 33 条の３第２項及び第 34 条第２項において準用する場合を含む。）において準用する場合を含む。）の規定による調査及びこれに付随する業務（以下、「調査業務」という。）を委託することにより、市民サービスの向上、効率的な業務運営及び人的資源の有効活用を図ることを目的とする。

３　委託業務の基本的な考え方

業務の実施にあたっては、関係法令を順守し、次の基本的な考え方に基づいて適切に業務を遂行すること。

（１）スムーズかつ安定的な業務の始動

業務の混乱及び市民サービスの低下等を招かないよう、契約締結から委託業務開始までの間に従事者の確保や体制構築をはじめとした責任のある業務設計及び従事者教育等を行い、業務のスムーズかつ安定的な始動を実現すること。

（２）善管注意義務

受託者は、本契約の履行につき、業務委託の目的に従い、善良なる管理者の注意を持って誠実に本業務を処理すること。

（３）効率的・効果的な運営

効率的な運営手法や業務実行スキル等、受託者が有するノウハウを最大限に活用し、業務の目的を実現すること。

（４）個人情報保護の徹底

本業務は、個人情報を厳格な管理の上で取り扱うことが必要な業務であり、受託者は本業務の実施にあたって、「介護保険法」及び「個人情報保護法」等の関係法令等を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理のために万全の体制を整備すること。

第２章　委託業務の概要

１　契約期間等

契約締結日から令和９年 10 月 31 日まで

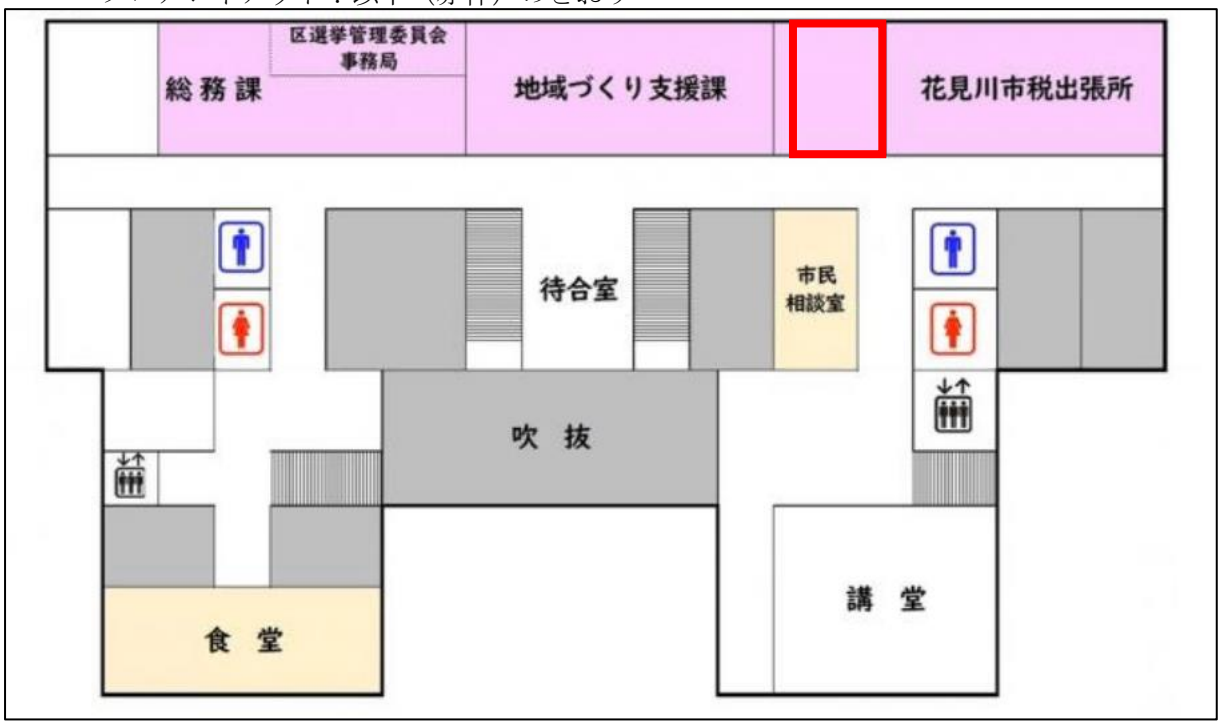
項目	日程
（１）契約締結	令和７年５月見込
（２）業務準備期間	契約締結日から令和７年 10 月 31 日まで
（３）業務履行期間	令和７年 11 月１日から令和９年 10 月 31 日まで

２　履行場所

業務	場所
認定業務	千葉市花見川区瑞穂１－１　花見川区役所２階
調査業務	介護保険法第 24 条の２により指定を受けた場所

※認定業務については以下のとおり。

・フロアレイアウト：以下（赤枠）のとおり



・災害発生時等において一時的に他の場所を履行場所とする場合がある。また、業務量増に伴う従事者数の増員により、執務スペースが不十分と判断された場合等は、移転を要する場合がある。移転が必要となった場合の移転費用等については、本市と受託者で協議し、別途契約により有償にて対応すること。

３　契約方法

総価契約とする。

４　委託料の支払

（１）体制構築業務

体制構築業務履行確認後に当該業務に係る費用を一括で支払うものとする。

（２）運営業務

各月の履行確認後に支払うものとする。

（３）消費税及び地方消費税の変更措置

消費税法等の改正により、本契約期間中に委託料に係る消費税及び地方消費税の税率が変更され、当該契約において変更後の消費税率が適用される場合には、変更後の税率を適用する。

５　業務概要

（１）本市が実施する認定業務の一部及び調査業務について、以下の業務を行うこと。

ア　「第３章６（１）ア」に定めた認定業務。

イ　「認定調査票記入の手引き(平成 21 年９月 30 日付け老老発 0930 第２号厚生労働省老人保健課長通知)」（以下、「認定調査票記入の手引き」という。）に基づく訪問調査。

（２）前項の業務を円滑に進めるために必要な業務として、以下の業務を行うこと。

ア　計画書の作成及び業務マニュアルの整備。

イ　統括責任者、業務責任者及び担当者（以下、「業務従事者」という。）への教育。

ウ　本市への適宜報告。

エ　本市等への事務引継。

オ　各種什器、電話機及び複合機等、業務に必要な機器並びに消耗品の確保。

カ　業務内容の見直しが必要となった場合や調整事項等が発生した場合等、本市と受託者による適宜協議。

キ　その他、履行期間中に前項の業務を円滑に進めるために必要な各業務。

６　業務時間等

（１）認定業務

本業務を要する日時は、平日（千葉市の休日を定める条例（平成元年千葉市条例第１号）第１条第１項に規定する休日を除く各日をいう。以下同じ。）の午前８時 30 分から午後５時 45 分までとする。ただし、時間内の処理が不可能な場合等は、上記の運営時間によらず、本市と作業時間の延長を協議することとする。

（２）調査業務

調査業務における調査日程の調整及び訪問調査の業務時間は、調査対象者との調整により決まるため、適宜行うこと。

第３章　委託業務の実施について

１　業務実施計画書の立案

本委託業務に着手するにあたり、以下に示す項目を記載した業務実施計画書を契約締結後 14 日以内に提出し、本市の承認を得ること。業務実施計画書立案にあたっては、作業の内容を明確にすること。

なお、同計画に変更を加える必要がある場合には、本市の承認を得た上で、業務実施計画書を再提出すること。

（１）マスタスケジュール

本委託業務の実施におけるマスタスケジュール（準備から履行開始まで）を作成すること。作成にあたっては、業務全体を大きな単位に分割してから、それぞれの部分についてより細かい単位に分割していき、階層的に構造化していくこととする。細分化、構造化を行った後、それぞれの部分を構成するのに必要な作業を考え、最下層に配置していくこと。

（２）実施体制

受託者は、契約締結後、受託者の体制について、必要な人員とその役割、責任分担、指示及び連絡系統を業務実施計画書に記述し、本市の承認を得ること。

なお、受託者の人員体制は、以下に示すことを基本として、必要な役割の担当者を追加する等、業務遂行に十分な体制を組むこと。また、受託者は、本業務に従事する者の氏名等を本市に書面で報告の上、承認を得ること。ただし、計画立案時点で指定が難しい者については、業務開始日前の適切な運用を確保するために必要な時期までに指定し、本市に書面で報告の上、承認を得ること。

ア　統括責任者（１名）

受託者は本業務の総括的な責任者として現状を的確に把握し、本仕様書に掲げる本業務の方針に基づいて全体を適切に運営しその責務を負うことを目的として統括責任者を配置する。また、必ず受託者に直接雇用されている者が行うこととし、第三者に委託することは許可しない。統括責任者の主な役割及び業務は以下のとおりとする。

（ア）本業務の実施に係る計画等の立案

ａ　本業務の実施に係る計画の策定

ｂ　本業務の遂行にあたっての障害や事故発生の防止及び被害の最小化を目的とした対応策の策定

（イ）計画に対する進捗状況の把握及び分析並びに課題の把握及びその対応方法の検討

（ウ）業務従事者に係る配置計画の策定及び配置

（エ）日々の本業務に係る実績の把握及び分析並びに課題の把握及びその対応方法の検討

ａ　マニュアル等の再点検

ｂ　業務改善策の検討等

（オ）業務従事者に対する指導、教育及び情報共有等

（カ）本市への報告及び連絡調整並びに本業務の円滑な履行の管理に関すること

（定例報告会への出席を含む）

（キ）不適切な事務処理や事故等が生じた場合の対応及び報告書の作成並びに本市への報告

（ク）苦情対応やトラブル発生時における業務従事者からの引継ぎ及びその対応

（ケ）業務遂行上想定されるリスク管理と対策

（コ）その他本業務の履行に際し受託者が必要と認める事項

イ　業務責任者

受託者は、履行開始後の現場責任者として、担当者の労務管理や実績報告、履行場所における個人情報管理の徹底等を行う業務責任者を配置する。なお、業務責任者は原則履行場所に常駐するものとする。ただし、調査業務については、この限りでない。

ウ　担当者

受託者は、本書に掲げる方針に基づいて本業務を実施し、制度の趣旨、マニュアルに掲げる実施方法及び手順等に基づき適正に本業務を遂行することを目的として担当者を配置する。担当者は、業務責任者等の指揮命令の下、本業務を行う。

（3）その他

その他、履行開始に向けた作業計画及び研修計画等を適宜記載すること。

2　運営準備等

（1）資格要件等

ア　認定業務

業務従事者は、介護支援専門員の資格保有者を１名以上、かつ認定調査経験を有する者を１名以上配置すること。また、いずれの要件も満たす者はそれぞれ１名と計上して差し支えない。従事者数は、事務処理件数に応じた適切な配置とし、詳細については契約後、本市と協議の上定める。

また、その他の業務従事者は、次のいずれかに該当し、システム操作等に必要なＯＡ機器を問題なく操作できること。

（ア）介護支援専門員、保健師、看護師、社会福祉士、介護福祉士のいずれかの資格を有する者

（イ）保健医療・福祉分野の実務経験が概ね３年以上の者

（ウ）上記以外で、要員育成のための研修を修了した者

イ　調査業務

認定調査を実施する者は、「要介護認定等の実施について」（平成 21 年９月 30 日老発 0930 第５号厚生労働省老健局長通知）に従い、都道府県又は指定都市が実施する認定調査員研修を修了し、かつ次のいずれかに該当すること。

（ア）介護支援専門員の資格を有する者

（イ）介護に係る実務の経験が５年以上であり、かつ医師、歯科医師、薬剤師、保健師、助産師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、社会福祉士、介護福祉士、視能訓練士、義歯装具士、歯科衛生士、言語聴覚士、あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師、柔道整復師、栄養士又は精神保健福祉士のいずれかの資格を有する者

（ウ）認定調査に従事した経験が１年以上である者

（2）指定市町村事務受託法人の指定について

調査業務に必要な指定市町村事務受託法人の指定については、業務履行期間開始までに滞りなく実施し、必要な手続きをとること。

３　業務マニュアルの整備

（１）本市が提供する業務内容に関する資料及びヒアリング等を通じて、本業務の内容を十分に把握した上で、業務設計を適切に行い、必要な業務マニュアルを作成すること。

（２）業務マニュアルは、業務を効果的に実施できるよう作成すること。

（３）作成した業務マニュアルは、内容の検証を行った上で本市へ提出し、検査を受けること。また、業務期間中に修正した場合も同様とする。

（４）業務マニュアルについては、令和７年１０月中旬までに作成し、運用の前後にかかわらず必要の都度、修正を行うこと。

（５）法改正や本市の組織改正等により業務内容の変更があった場合は、本市が提供する資料等に基づき、適宜、適切に業務設計及び業務マニュアルを見直し、内容の修正を行うこと。

（６）トラブル等が発生し、原因の究明と対応策を検討した上で改訂が必要と判断される場合は、内容の修正を行うこと。

（７）業務遂行上必要となる各種様式類については、本市と協議の上適宜作成すること。

（８）業務マニュアルとして整備する最低限の事項は、次のとおりとする。

ア　基本情報（運営体制、一日の業務の流れ、本市職員との連携及び個人情報の保護等）

イ　各業務に関する手順

ウ　業務運営上の判断基準

エ　施設、設備に関する運用ルール及び業務手順

オ　危機管理、緊急対応業務に関するルール及び業務手順

（９）新規の業務に関しては、本市と協議の上、作成すること。

(10) 受託者は、マニュアルの改訂がなされた際は、変更履歴を記録し、改訂履歴を管理すること。

(11) 作成したマニュアルは、本市庁舎内、従事スペース及び受託者所在地以外への持ち出しを禁止とする。

４　業務従事者への教育

受託者は、業務従事者に対し、本業務の開始前に、業務を実施するために必要な知識を習得するための研修（服務規律、倫理、コンプライアンス及び個人情報保護等を含む。）を行うこと。また、業務開始後も定期的に必要な研修を行い、本業務の質の維持、向上に努めること。

特に、次の事項については、必須とする。

（１）個人情報の適切な取扱い、管理、守秘義務等が遵守されるよう、十分な研修を行うほか、退職後を含む個人情報遵守に係る誓約書を提出させる等、必要な対策を講じること。

（２）各業務の制度及び関連する制度の概要、事務処理手順、システム端末の操作方法について、適切かつ迅速に業務が遂行できるよう十分な研修を行うこと。

５　業務従事スペース、機器、什器及び物品等の確保

（１）認定業務

本業務を遂行するにあたり、受託者が使用する業務従事スペース、機器、什器及び物品等は、次のとおりとする。なお、本市の指示により変更が生じた場合は、継続して業務が実施できるよう、受託者は、本市と協力して対応すること。

ア　業務従事スペース

「第２章２　履行場所」のとおり。なお、空調機器及び照明の設定等は、本市の庁舎管理の範囲内とする。また、災害発生時等において一時的に他の場所を履行場所とする場合や、業務量増に伴う業務従事者数の増員により、執務スペースが不十分と判断された場合は、移転を要する場合がある。移転が必要となった場合の移転費用等については、本市と受託者で協議し、別途契約により有償にて対応すること。

イ　光熱水費

従事スペース及び庁舎の使用に係る光熱水費は、本市が負担する。

ウ　介護保険システム機器等

認定業務の実施に必要な介護保険システム及び端末等は、本市が用意し、受託者に無償で貸与する。ただし、庁舎外への持ち出しは禁止する。また、受託者の故意又は社会通念上受託者の責めに帰すべき過失により当該機器等を不能又は毀損した場合は、受託者がその損害を負担する。

エ　什器

机、椅子及びキャビネット等の各種什器は、受託者が確保し、適宜保全及び補填する等、業務の円滑な実施に努めること。

オ　複合機

複写、印刷等に必要な複合機は、受託者が確保し、適宜保全及び補填する等、業務の円滑な実施に努めること。また、これらに係る費用及び印刷に係る費用等は受託者が負担すること。

カ　電話

本業務において使用する電話機及び通信回線は受託者が用意し、これらに係る費用及び電話料金等は、受託者が負担すること。

キ　郵便料

本業務を遂行するにあたり必要な郵便料は、本市が負担する。ただし、業務報告等、本市及び受託者間の連絡に必要な郵便料は、受託者が負担すること。

ク　消耗品

筆記用具、コピー用紙及びトナー等、業務の遂行に必要な消耗品は、受託者が確保し、適宜補填する等、業務の円滑な実施に努めること

ケ　受託者による機器等の持ち込みについて

上記に記載の機器の他、受託者の管理業務等に必要なＰＣ及び通信回線等については、受託者の負担において用意し、利用することを認める。ただし、事前に書面で機器一覧を提示し、必要である理由を付した上で本市と協議を行い、予め本市の承認を得ること。なお、持ち込んだ機器に起因した事故等に関して、本市は一切の責任を負わない。また、本市のネットワークへの接続は、いかなる場合も不可とし、本業務で使用するデータを含む

業務上知り得た個人情報等の取込は、手段を問わず一切認めない。その他、設置及び撤去に必要な費用は受託者の負担とする。

（2）調査業務

調査業務に必要な執務スペース、移動手段、機器、通信回線、その他業務の履行に必要な物品等については、受託者が用意し、これらに係る一切の費用は、受託者が負担すること。ただし、認定調査票（OCR 用紙）が必要な場合は、本市が用意するものとする。

6　運営業務

（1）認定業務

ア　委託業務

受託者に委託する業務は以下のとおり。

業務内容		概要
調査票作成依頼（居宅介護支援事業所等委託）		調査対象者を把握し、訪問調査が可能な近隣の居宅介護支援事業所等を選定する。また、依頼した居宅介護支援事業所等の進捗管理を行う。
調査票不備内容確認	調査票記入漏れ確認	調査票に記入漏れがないか確認する。
	調査票内容精査	「認定調査票記入の手引き」に基づいて作成されているか、調査票及び特記事項の内容に不整合や不足等がないか確認する。なお、本市直営調査員が作成した調査票は、原則、本市が活用する「介護保険要支援・要介護認定訪問調査用システム」にて確認作業等を行うこと。
調査員への問い合わせ		記入漏れ、不整合及び不足等があった場合は、調査員に適宜問い合わせし、必要な修正を行う。

イ　件数（見込）

履行期間において、以下の件数を受託者に委託するものとする。なお、処理件数の内訳については準備状況を踏まえ、市と協議の上決定する。

また、以下の件数は予測に基づく見込件数のため、処理件数の増減が生じることは、十分に想定される。このような場合は、本市と受託者の協議の上、可能な範囲で誠実に対応すること。

令和７年度　　調査票作成依頼約 1,900 件、調査票確認約 14,000 件（調査委託分及び直営調査員分の合計）

令和８年度　　調査票作成依頼約 4,400 件、調査票確認約 48,000 件（調査委託分約 10,000 件、直営調査員分約 38,000 件）

令和９年度　　調査票作成依頼約 2,600 件、調査票確認約 30,000 件（調査委託分約 7,000 件、直営調査員分約 23,000 件）

ウ　報告及び提案

（ア）業務報告

本業務の遂行にあたり、受託者は日報を作成し、業務の状況を月次報告書及び年次報告書で本市に報告すること。なお、報告書の様式については、本市と協議の上、作成すること。

（イ）定例報告会

受託者は、毎月、報告書に基づき本市と定例報告会を行うこと。日時は協議により決定する。定例報告会では、運用状況や課題等について報告し、対応策について協議の上、安定的、効率的な運営に努めること。なお、双方が認める場合は、書面開催やオンライン会議による実施も可能とする。

（ウ）トラブル及び事故等の報告

受託者は、トラブル及び事故等があった場合は、直ちに状況を本市に報告し、必要な措置を取ること。また、本市から要求があった場合は、内容、原因、対処内容及び今後の対応策等を記載した報告書を提出すること。さらに、今後の対応策等をマニュアルに反映させ改訂を行うとともに、業務従事者へ周知し、必要に応じて研修を実施すること。

（エ）業務遂行に係る報告

受託者は、業務履行に際し遅延が生じた場合又は生じる見込みとなった場合等、業務遂行に支障となることが判明した場合は、直ちに本市へ報告し、対応を協議すること。

（オ）提案等

受託者は、業務処理手順等についてより効率的に事務を遂行できるよう検討し、本市に対して積極的に提案すること。

（２）調査業務

ア　業務内容

（ア）調査員名簿の提出

認定調査員資格が確認できるもの（各種資格及び認定調査員研修修了証の写し）を添付の上、調査員名簿を提出すること。また、履行期間中に調査員に変更があった場合は、受託者は速やかに調査員名簿を再整備し、提出すること。

（イ）日程調整

認定調査対象者、その家族又はその他関係者へ架電等の方法により、本市が調査を依頼してから原則 10 日以内に認定調査を実施できるよう日程調整を行う。認定調査実施場所は、日頃の状況を把握できる場所（入院中の場合は病院等）とし、介護者がいる場合は、介護者の立会いが得られるよう調整すること。

（ウ）訪問調査

「認定調査票記入の手引き」に基づいて調査を実施すること。

（エ）認定調査票の作成

「認定調査票記入の手引き」に従い、認定調査票（OCR 用紙）及び認定調査票（特記事項（概況調査を含む））（以下、「認定調査票」という。）を作成すること。

（オ）認定調査票の点検

「認定調査票記入の手引き」に従い、基本調査項目の評価と特記事項の不整合を確認し、必要に応じて修正すること。

（カ）照会に対する対応

記入漏れや不整合等により、本市において疑義が生じた場合は、受託者に照会を行うため、速やかに内容を確認の上、対応すること。

（キ）再調査

本市又は千葉市介護認定審査会において、不備等により再調査が必要と判断された場合は、速やかに再調査を実施し、認定調査票を再作成すること。

（ク）実績報告書の提出

毎月、月次報告書を本市に提出すること。また、年度末に、年次報告書を提出すること。なお、報告書の様式については、本市と協議の上、作成すること。

（ケ）会議の開催

トラブル及び事故等があった場合や調整事項が生じた場合等、必要に応じて、本市との会議を開催すること。

イ　調査件数（見込）

履行期間において、以下の件数を受託者に委託するものとする。なお、処理件数の内訳については準備状況を踏まえ、市と協議の上決定する。

また、以下の件数は予測に基づく見込件数のため、処理件数の増減が生じることは、十分に想定される。このような場合は、本市と受託者の協議の上、可能な範囲で誠実に対応すること。

令和７年度　　約 2,000 件
令和８年度　　約 5,740 件
令和９年度　　約 4,200 件

７　事務引継

本契約における契約期間の満了又は契約書に基づく契約の解除にあたり、受託者が行うべき本業務の引継は次のとおりとする。

（１）貸与物品等の返還及び持ち込み品の撤去

本市が貸与した機器等及び資料等について、遅滞なく契約期間満了日又は契約解除日（以下、「契約終了日」という。）までに本市に返還しなければならない。なお、貸与物品及び本市が管理する物品等について、滅失又は損傷等が生じた場合は、受託者はその機能を回復させる又は機能回復に必要な費用を本市に支払うこと。その他、受託者が持ち込んだ物品等については、契約終了日までに撤去し、執務スペースを原状回復させること。

（２）引継書の作成

受託者は、次の項目を含む引継書を作成し、契約終了日までに本市に引き渡すものとする。なお、引継書に関する一切の権利は、引渡しと同時に本市に帰属するものとする。

ア　業務実施手順及び手法、運営上の留意点並びにサービス水準の維持・向上に寄与する事項

イ　処理が完結していないものが明示され、進捗状況等が詳細にわかるもの

ウ　その他、特に注意が必要となる事項又は本市が指示する事項

（3）引継方法

本業務を本市及び他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。その際、本市からの資料等の請求は、受託者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあると本市が認めた場合を除き全て応じること。

また、本市から業務内容及び個別の事案等について質疑があった場合は、契約終了後であっても、これに応じること。

（4）その他

その他、引継に必要となる事項等については、双方協議の上決定する。

8　納入成果物

本業務における納入成果物及び検査項目等は、次のとおりとし、A4 判又は A3 判ファイル 1 部（製本すること）及び電子データ（本市指定のファイル形式で提出すること）で納入すること。ただし、本市が前述の方法のいずれかによる納入のみで差し支えないと判断した場合は、この限りでない。また、各業務の履行状況については、成果物の内容を確認することにより検査を行うこととする。

なお、成果物の内容だけでは、履行状況の確認が不十分と判断された場合は、別の手法による検査を行うものする。

このほか、トラブル及び事故等の発生による内容報告、課題、運営に関わる協議事項等については、随時行うものとし、必要に応じて書面にて提出すること。

時期	成果物	主な検査項目	納期等
運用開始前	業務実施計画書	マスタスケジュール、実施体制、作業計画及び研修計画等、業務履行に向けた計画が具体的に記載されているかの確認	契約締結後 14 日以内 ※実施体制の一部は、必要な時期まで
	業務マニュアル及び様式等	具体的な作業・取扱方法等分かりやすく記載されているかの確認	令和 7 年 10 月中旬 ※更新時は随時
	研修報告書	研修計画に沿って立場や役割に応じた業務に必要な研修等が行われているかの確認	令和 7 年 10 月下旬 ※個人情報の取扱い等に関する研修は毎年実施すること
	レイアウト図	什器及び機器等の配置が明確になっているかの確認	令和 7 年 10 月中旬 ※変更時は随時
	業務従事者名簿（認定業務）		必要な時期まで ※変更時は随時
	業務従事者名簿（調査業務）	調査員の氏名及び認定調査員資格が確認できるものの確認	必要な時期まで ※変更時は随時
	守秘義務等に関する誓約書の写し		必要な時期まで ※変更時は随時

運用開始後	月次報告書 （認定業務）	処理日、処理件数、処理内容、問題点、改善内容、改善案、勤務体制及び研修の実施状況等の確認	翌月 10 日
	月次報告書 （調査業務）	処理日、処理件数等の確認	翌月 10 日
	課題管理表	確認日時、確認項目、調整状況、調整結果等が具体的に記載されているかの確認	随時
	年次報告書 （認定業務）	年度の実績を踏まえ、業務実績、運営上の課題、改善策の立案、次年度の履行計画等が明確に記載されているかの確認	毎年度末又は契約期間満了時
	年次報告書 （調査業務）	年度の実績を踏まえ、業務実績、運営上の課題、改善策の立案、次年度の履行計画等が明確に記載されているかの確認	毎年度末又は契約期間満了時
	業務引継書	業務実施手順及び手法、運営上の留意点並びにサービス水準の維持・向上に寄与する事項のほか、進捗状況が明確に記載されているかの確認	契約期間満了前の本市が指定する日

第４章　その他

１　再委託について

（１）受託者は、本委託業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に再委託してはならない。

（２）受託者は、本委託業務の一部を第三者に再委託しようとするときは、本市に対し、再委託先の名称、代表者氏名、その他必要な事項を事前に報告し、本市の承諾を得ること。

（３）受託者は、本委託業務の一部を第三者に再委託した場合、当該再委託先に対し、本仕様書に定める受託者の義務と同等の義務を負わせるとともに、本市に対して、当該再委託先の全ての行為及びその結果についての責任を負うものとする。

（４）個人情報を取り扱う事務の再委託に関しては、個人情報取扱特記事項に定めるところによる。

２　情報セキュリティ対策

（１）受託者は、本業務において、公の事務を担う社会的責任、市民、本市及び本市に関連する知りうる各種情報資産の保護を重視し、受託者自身が、情報セキュリティ体制を構築するための基本方針を定め、情報セキュリティマネジメントシステムを構築、導入、確立及び維持するほか、法令改正や社会情勢を鑑み、適切な改善を継続的に行うこと。

（２）受託者は、本市及び受託者の社会的信用を失墜させるような次の行為をしてはならない。

ア　情報の紛失や置き忘れ

イ　使用する端末、周辺機器及び備品の誤操作

ウ　本市報告外の端末及び周辺機器の持込み及び接続

エ　情報漏えい等

オ　廃棄すべき個人情報の記載されている書類の廃棄漏れ

（３）情報セキュリティの適用範囲は、本業務及び本業務を遂行する上で知りえた情報全てとする。

（４）受託者は、次の事項を順守し、慎重に機器等を取り扱うとともに、市が提供するパスワード等の管理を厳格に行うこと。

ア　業務遂行の際、使用の許可のあった機器等のみ使用すること。

イ　本委託業務のみに使用すること。目的外の使用は一切認めない。

（５）受託者は、誤入力等の事故が生じた際、直ちに本市に報告し、本市の指示のもとに善処すること。また、速やかに原因を分析した上で事故報告を行うとともに、再発防止に努めること。

（６）受託者は、業務従事者に対して、個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修を年度内に１回以上実施し、その結果を市に報告すること。また、各業務従事者から守秘義務等に関する誓約書を取得するとともに、守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、周知徹底すること。

（７）入退室管理

従事スペースへの入退室者を管理するため、名札の着用を徹底するとともに、入退室記録簿を整備すること。

（８）本業務で扱う全ての情報に関して、漏えい、毀損、滅失及び改ざん等の事故がないよう管理すること。

３　雇用主としての義務

（１）受託者は、本業務の重要性に鑑み、業務従事者に対し、法令で定められた雇用主としての一切の義務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に努めること。

（２）業務従事者の身だしなみは、市民に不快を与えず、かつ、業務に適したものとすること。また、本市職員と容易に区別できるよう、受託者名及び業務従事者名が記載された名札を用意し、必ず着用させること。

４　使用する言語について

（１）本市への成果品を始めとした全ての提出物及び会話・文書・メール等全てのコミュニケーションは日本語を用いること。

（２）本受託業務に関係する者は、日本語による通訳等を介さない意思疎通が可能であり、本市の意思を正確に把握可能であること。

５　損害賠償等について

（１）本市又は受託者は、自己の責に帰すべき事由により相手方に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。この場合における賠償額は、本市と受託者とで協議して定めるものとする。

（２）受託者は、本業務の遂行において自己の責に帰すべき事由により、第三者に損害を及ぼしたときは、受託者がその損害を賠償しなければならない。ただし、その損害のうち本市の責に帰すべき事由により生じたものについては、本市が負担する。

６　著作権

本業務の履行に際しての著作権等に関する取扱いについては、次に定めるとおりとする。

（１）受託者は、委託業務の遂行にあたり、特許権、実用新案権、著作権その他法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっている施行方法を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。

（２）本契約に基づいて作成される成果物等の著作権に関する取扱いについては、次のとおりとする。

ア　受託者は、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条（複製権）、第26条の２（譲渡権）、第26条の３（貸与権）、第27条（翻訳権、翻案権等）及び第28条（二次的著作物の利用に関する原著作者の権利）に規定する権利を発注者に無償で譲渡するものとする。

イ　本市は、著作権法第20条（同一性保持権）第２項に該当しない場合においても、その使用のために本仕様書等で指定する物件を改変し、また、任意の著作者名で任意に公表できるものとする。

ウ　受託者は、本市の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第 18 条（公表権）及び第 19 条（氏名表示権）を行使することができない。

７　秘密の保持

受託者は、業務上知り得た本市固有の機密を本契約の継続中はもとより、本契約が終了した後においても本業務以外の用途に利用し、又は第三者に漏らしてはならない。

８　改善勧告等

（１）本市は、日々の業務の進行状況及び受託者から提出された報告書の内容に基づき、検証の結果、明らかに改善が必要な事象について、受託者に対し是正指導を行う。なお、是正指導は、日々の業務従事者の遂行状況の瑕疵についても行うことができる。

（２）本市は、是正指導を行ったにもかかわらず、改善が見受けられない場合は、受託者に対して書面にて改善勧告を行うものとする。

（３）受託者は、改善勧告に基づく改善内容及び方法等について改善計画書を作成し、本市に提出すること。

（４）本市は、改善計画書の内容が本契約に定める仕様等に適合しないと認める場合又は受託者が改善計画書のとおり業務を遂行していないと認める場合は、受託者が本契約に違反し、その違反により本契約の目的を達成することができないとみなして、本契約を解除することができる。

９　留意事項

（１）法令を遵守し、本市が最適な成果を得られるよう本委託業務を遂行すること。また、必要な事項については、積極的な提案を本市に対して行うこと。

（２）本委託業務の中で作成する各種資料の書式については、本市の定めがあるものを除き、受託者が提案し、本市の承認を得ること。

（３）受託者が成果物等作成のために必要な経費は、受託者が準備すること。ただし、受託者が本市庁舎内で作業や会議、打合せを行う場合には、可能な限り本市がこれを準備する。

（４）本市との打合せを行う際には、議事案及び打合せ記録を作成すること。また、打合せはわかり易く、効率的に行うようにすること。

（５）打合せ等において生じた検討課題を表形式で整理すること。

（６）引き渡された成果物が種類、品質又は数量に関して、契約の内容に適合しないものであるときは、本委託業務完了後においても、速やかに本市の指示に基づき、成果物の修補、代替物の引き渡し又は不足物の引き渡しによる履行の追完を行わなければならない。また、同改正作業に要する費用は、全て受託者の負担によるものとする。

（７）受託者は、本委託業務完了後であっても、本委託契約の範囲内における本市からの問合せ等に応じること。

（８）本契約期間中は、本市の執務時間内（土曜日、休日、祝日、年末年始（12 月 29 日から１月３日まで）を除く午前８時 30 分から午後５時 45 分）に本市から常に連絡が取れるようにすること。

（９）本委託業務の遂行にあたっては、市場や国、地方公共団体等の動向を踏まえ、専門的視点に立ち行うこと。また、受託者は委託期間を通じ本市の求めに応じて、第３章に示す委託業務の範囲以外でも必要な調査、検討、資料作成、評価及び支援等を行うこと。

(10) 制度改正等が施行された場合は、本市と協議の上、必要な措置をとること。また、受託者は制度改正に係る動向及び影響等を把握し、業務従事者への周知及び知識の向上に努めること。

(11) 本仕様書及び関係書類等に定めのない事項については、発注者及び受託者の協議の上決定する。