

吹田市介護保険帳票印刷・発送等業務仕様書

吹田市 福祉部 高齢福祉室

令和6年4月

目次

| | | |
|----|--------------------------------------|----|
| 1 | 業務の目的及び位置づけ | 2 |
| 2 | 対象業務 | 2 |
| 3 | 本業務の実施主体 | 2 |
| 4 | 作業場所・保管場所 | 2 |
| 5 | 個人情報保護 | 2 |
| 6 | 業務指示及び監督 | 4 |
| 7 | 監査 | 4 |
| 8 | 成果品の帰属 | 4 |
| 9 | 関係法令 | 5 |
| 10 | 再委託についての要件（委託業務の一部を第三者へ委託する場合） | 5 |
| 11 | 業務内容 | 5 |
| 12 | 印刷物・封筒の作成 | 5 |
| 13 | データの印字 | 6 |
| 14 | 封入・封緘 | 8 |
| 15 | 納品及び抜取り | 8 |
| 16 | 成果品の検品等 | 10 |
| 17 | 貸与品の取扱い | 10 |
| 18 | テスト | 10 |
| 19 | 【重要】工程管理（プロジェクト管理） | 11 |
| 20 | 在庫管理 | 11 |
| 21 | 帳票校正管理 | 12 |
| 22 | 作業報告書の作成 | 12 |
| 23 | 成果品 | 12 |
| 24 | 業務スケジュール | 13 |
| 25 | 留意事項 | 13 |
| | 別紙一覧 | 14 |

1 業務の目的及び位置づけ

「吹田市介護保険帳票印刷・発送等業務」（以下、「本業務」という。）は、介護保険業務に関する市民等への郵送物について、印刷物の作成、データの印字、封筒の作成、封入・封緘、抜き取り、発送業務を一括して委託することで本業務の効率化及び正確性の向上を図ることを目的とする。

なお本仕様書は、委託者である吹田市（以下「本市」という。）と本業務の受託事業者（以下「事業者」という。）との間で締結する本業務に適用される主要事項を定めるものである。

2 対象業務

本業務の対象業務は別紙1から別紙8までのとおりとする。

なお、別紙1から別紙8については、準備期間や業務運用中において、業務遂行上問題があると判断される場合は、本市及び事業者が協議のうえ変更、修正等を行うものとする。

3 本業務の実施主体

本業務は、事業者が実施するが、データの作成等は本市において行うこととする。

4 作業場所・保管場所

印刷関連業務の実施にあたっては、事業者は印刷関連業務に関する一連の業務を同一施設で実施し、印刷関連業務により作成された成果品等（未使用の帳票、封筒を含む）を保管することとする。また、作業場所及び保管場所は、成果品等の紛失、盗難及び焼失等が生じないように十分な対策を講じなければならない。なお、その施設は、大阪府内又は大阪府に隣接する府県に所在するものでなければならない。

5 個人情報保護

（1） 伝送先の設備に関する要件

- ア 業務を遂行するために必要な技術基盤を有していること。
- イ データの受信、印字、封入・封緘までの業務を同一施設で実施できること。
- ウ 上記イの施設が大阪府内又は大阪府に隣接する府県にあること。
- エ 施設内へは部外者が立ち入れないように、入退出の手順を明確化し、それに基づく入退室管理を徹底すること。

（2） 伝送先の義務に関する要件

- ア 事業者は、本業務の履行にあたり個人情報の保護に留意し、吹田市情報セキュリティポリシー（平成29年5月18日制定）、吹田市の保有する個人情報等保護管理要領（令和5年4

月1日施行)及び個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)等関係法令の各事項を遵守し、適切に処理するものとする。また、本業務上知り得た事項を準備期間中、契約終了後においても第三者に漏洩してはならない。

イ 事業者は、情報セキュリティに関する基準及び業務に必要な資料等は不要なコピーや複製をしてはならない。コピー等が必要な場合は、本市の了解を得るものとし、業務終了時にすべて返還し、本市の確認を得るものとする。

ウ 本市が提供する印字用データについては、テスト分を含めて、業務後速やかに消去又は、返却し、消去返却証明書を提出すること。

エ 事業者は「5 個人情報保護」の各要件に違反したときは、本市より直ちにその事実及び経過について公表されても一切の異議申し立てをせず、かつ、第三者に損害を与えたときはその損害に対する一切の責任を負わなければならない。

オ 本市と事業者との契約関係書類において、個人情報の取り扱いに関する条項を設け、さらに具体的な遵守事項を「保有個人情報取扱いに係る特記事項」(添付資料2)として定めるものとする。

カ 本業務は、本市の業務として行政サービスを提供するため、事業者は必要かつ十分な情報セキュリティ対策を継続して確保しなければならない。

キ 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。

(3) ネットワーク形態に関する要件

ア ネットワーク上で事前に登録された利用者間でデータ伝送を行う仕組みとすること(接続時にはID、パスワードが必要)。

イ パスワードは定期的に変更すること。

(4) ネットワーク接続回線に関する要件

ア IDを使用した契約回線以外からのアクセスを許可しない回線認証等によりセキュリティを保持すること。

イ 使用する回線は吹田市専用線とすること。

(5) 通信・ネットワーク制御機器に関する要件

ア 通信・ネットワーク制御機器間の通信において、データの暗号化及びカプセル化を行い、データの機密性の保持及び覗き見、改ざんを回避できる仕組みとすること。

イ 伝送に使用するパソコンは吹田市の専用機とし、目的外使用をしないこと。

ウ データ伝送で使用するネットワークには、本業務に使用する機器以外の接続を行わないこと。

(6) ログに関する要件

事業者は、サーバーへのアクセスログの記録を取り、不正なアクセスをチェックできるようにすること。

(7) 帳票等の保管に関する要件

施錠等のできるセキュリティレベルの高い部屋で24時間監視体制を実施すること。

(8) 個人情報取扱者に関する要件

委託業務の実施を行う事業者において、個人情報取扱者を指名すること。また、指名された者以

外の従業員等が、個人情報の取扱いを行うことのないようにすること。

(9) 個人情報保護における体制

ア 委託業務の実施を行う事業者において、個人情報保護の管理体制を整備し、個人情報の取扱いに係る責任体制等の届出書を提出すること。

イ 個人情報漏洩発生時、障害発生時及びインシデント発生時の体制、対応フロー及び業務再開計画について事前に書面にて本市に提出すること。

(10) 個人情報保護に関する研修

委託業務の実施を行う事業者において、個人情報保護に関する社内研修を年1回以上実施し、報告書を提出すること。

6 業務指示及び監督

(1) 事業者は業務遂行にあたり、本市と密接な連絡を取り、その指示及び監督を受けるものとする。

(2) 事業者は業務実施中、本仕様書についての疑義及び明記していない事項が発生した場合は、本市と協議を行い、その指示に従わなければならない。また、契約締結後の仕様書の解釈については、本市が行うものとする。

(3) 業務の実施において障害等の不具合が発生した場合は、速やかに不具合の状況を報告するとともに、その解消にあたらなければならない。

(4) 本市及び事業者は、本業務を主として担当する者（以下「主任担当者」という。）を定め相互に通知しなければならない。主任担当者を変更したときも同様とする。業務処理内容の連絡は、原則として主任担当者を通じて行うこととする。

7 監査

(1) 本市は本業務の実施にあたって、必要に応じて業務実施施設に立ち入り監査を要求できるものとし、事業者はこれを拒むことができない。

(2) 事業者は本市から監査の要求があった場合、その日程等を折衝、調整すること。

(3) 監査に実施にあたり、事前に資料等の提出を求める場合があるが、これに応じること。

(4) 本市は監査の結果、必要があると認めたときは、履行状況について、事業者に報告を求めることができるものとする。この場合において、本市は事業者の当該業務の履行が不相当と認められたときは、事業者に是正を求めることができるものとする。

(5) 事業者は、是正の結果について期限を設けて、本市に報告しなければならない。

8 成果品の帰属

本業務の成果品については、全て本市に帰属することとする。また事業者は、貸与品及び成果品に関し、本市の許可なく第三者に公表、貸与又は提供してはならない。

9 関係法令

本業務の実施にあたっては、委託契約書及び本仕様書の他、次の各種法令、規定及び関連文書に基づいて行う。

- (1) 介護保険法
- (2) 介護保険法施行規則
- (3) 吹田市介護保険帳票印刷・発送等業務入札心得書
- (4) 吹田市情報セキュリティポリシー
- (5) その他関連法令

10 再委託についての要件（委託業務の一部を第三者へ委託する場合）

- (1) 再委託については原則認めない。ただし、委託業務のうち帳票の運搬、パンフレット及び封筒作成に限ってはこの限りではない。
- (2) 本業務委託期間中に再委託を必要とする特段の事情が発生した場合は、すみやかに本市と協議のうえ本市が認める場合のみ再委託を許可する。
- (3) 再委託先から、さらに他の事業者への委託（再々委託）は認めない。
- (4) 再委託について、本市が異議を申し立てた場合は、再委託を中止すること。
- (5) 再委託する際には、再委託する業務と再委託先に対する監理体制を本市に報告すること。
- (6) 再委託については、本市に会社概要等を提出し、再委託先の身元を明らかにしたうえで、本市の許可を得るものとする。

11 業務内容

印刷物の印刷、封筒の作成、データの印字、封入・封緘、抜取り、発送及び納品及び、帳票等の在庫管理、これらに関する業務改善提案までを一体的に委託する、いわゆる BPO（Business Process Outsourcing）である。

なお、本市介護保険業務の運営は、様々な委託事業者の協力関係で成立している。添付資料1 吹田市介護保険事務委託方針 2.0 版(運用編)を熟読のうえ、本業務における事業者としての役割を十分理解すること。また、吹田市介護保険事務委託方針 2.0 版(運用編)を遵守し業務に臨むこと。なお、吹田市介護保険事務委託方針 2.0 版(運用編)の「10 個人情報保護」に記載のある「吹田市個人情報保護条例」は「吹田市個人情報の保護に関する法律施行条例」へ読み替えるものとする。

12 印刷物・封筒の作成

- (1) 印刷物・封筒の作成業務の内容
 - ア 作成する印刷物及び封筒の発注時期、納期ごとの数量等の詳細については協議のうえ決定する。

- イ 帳票等の印刷にあたっては、事業者は年度ごとに年度表記など変更する必要がある。
- ウ 月次処理など年間を通じて使用する印刷物や封筒（本市が持ち込む印刷物を含む。）は業務実施施設で管理・保管すること。
- エ 著作権及び著作権については、吹田市役所高齢福祉室に帰属するものとする。
- オ 業務終了後、未使用の本市が持ち込む印刷物は速やかに本市へ返却すること。
- カ 帳票の校正は年2回程度実施すること。
- キ 帳票の新旧確認のため、管理番号を印字すること。

(2) 印刷物・封筒の作成業務の品質の確認

- ア 印刷標準見本作成において、校了指示、校正刷りとの比較・チェック、標準見本の作成・チェック、本刷り前に設定条件の再確認をすること。本市に検査用サンプルを提出し、確認を行うこと。
- イ 本刷りにおいて、適時、標準見本との比較による品質確認、検査用サンプル取りを行うこと。
- ウ 刷了においてサンプルの品質確認、校了紙、標準見本と検査用サンプルの検査を行うこと。
- エ 損紙処理は本作業終了後、損紙は適正に処理し、本市に書面で報告すること。

(3) 印刷物、封筒等の仕様

印刷物の仕様は別紙1「作成する印刷物の仕様」、封筒の仕様は別紙2「作成する封筒の仕様」のとおり。また、本市が持ち込む印刷物は別紙3「本市が持ち込む印刷物の仕様」のとおり。

(4) 【重要】P-01 封筒Aシリーズの窓あき位置の統一

別紙2「作成する封筒の仕様」にあるP-01封筒Aシリーズについては、窓あきの位置を統一する。なお、統一の基準は、P-01①封筒A【本市納品用（市内）】とし、本業務で作成する納品物でP-01を用いるものは、全て印字位置や折り位置を調整することで統一を図ること。

(5) 点字ラベルの作成

封筒に貼付する点字ラベル（裏面がシールになっているもの）を作成し、抜き取り仕様に基づき抜き取りを行い、点字ラベルを封筒に貼付し納品すること。

ラベルの大きさは縦2cm×6cm程度

内容は下記の文面を点字で作成

1行目 「吹田市役所 高齢福祉室」

2行目 「介護保険に関する通知」

1.3 データの印字

(1) データ伝送作業の内容

ア データの種類

(ア) 指定帳票の指定箇所に印字を行うためのデータ（印字データ）

(イ) ユーザ外字データ

イ 印字データの形式等

(ア) ファイル形式は、可変長ファイル（CSV形式）である。

(イ) 文字コードは、UTF8（ユーザ外字あり）である。

(ウ) 印字フォントは、印字仕様書により本市が指定したフォントとする。

なお、別紙4「入力ファイル及び印字帳票の仕様」にいうUDフォントについては、UDフォント又は事業者がフォントのサンプルを提示したのから本市が選択したものとする。高齢者にも読みやすく配慮されたフォントのサンプルを提示すること。(※必ずしもUDフォントでなくても良い)

また、氏名や住所などの漢字項目で、外字を含む可能性がある項目については、本市が提供する吹田市明朝を使用すること。詳細については、本市と協議のうえ決定する。

ウ ユーザ外字の更新

本市は、逐次ユーザ外字を更新している。毎回、印字データとフォントデータをセットで提供するので、速やかに取込み、印字内容に反映すること。

エ データの受け渡しの方法

データの受け渡しは伝送による。データの受け渡し方法は、セキュリティ要件、運用面、費用面などを考慮した方法で行うこと。ただし、回線速度は概ね1Mbps以上を確保すること。

オ 事業者は、原則、別紙4「入力ファイル及び印字帳票の仕様」のとおり印字する。

ただし、帳票ごとの初回業務前に必ずテストを実施し、本市と確認作業を行うこと。テスト実施中に別紙4の内容に修正の必要があった場合は、必ず修正に応じること。

また、別紙4の内容に修正があった場合は、事業者は、別紙4を修正し、速やかに本市に提出すること。

(2) データチェック

事業者は、本市から伝送された印字データについて、事業者の印字システムとの関係で不具合がないかデータチェックを行い、エラー分については別途エラーリストを作成すること。

(3) 個別番号

ア 事業者は、データの印字順を管理し、封入時に同封するデータを識別するための個人番号をデータにセットし印字する。

イ 帳票の発送順・区分については、別紙6「抜取りの仕様」のとおり。

(4) 郵便バーコード

郵便料金の割引を受けるための「郵便番号バーコード」(カスタマバーコード)を印字する。郵便番号バーコードの印字については、郵便局の取り扱いに基づくこととする。

(5) 本市と事業者の作業場所に係る施設との間でデータ伝送システムを構築すること。

(6) 本市が提供するテストデータを使用してテストを実施し、本番実施前にテスト品を納品すること。テスト品のうち納付書については、本市のOCR読み取り機及びコンビニエンスストアのバーコード読み取り機による検査を受けること。テストで使用する印刷物や封筒等に係る費用の一切は事業者の負担とする。ただし、本市が持ち込む印刷物はその限りではない。

(7) データ伝送、印字業務の品質の確認

ア データ伝送の件数リストの件数と受領データの件数が同一であるか確認をすること。

イ 印字前に本市指定の簡易チェック(日付等の固定値)を行い、不備があれば直ちに(印字前)報告をすること。

ウ 被印字帳票を校了紙と照合し、また汚れ、欠けのチェックを行うこと。

- エ 印字見本を作成し印字位置、項目、フォント、かすれ等について、事前校了済テスト印字サンプルと照合すること。
- オ 本刷りにおいて、適時、標準見本との比較による品質確認を行い、検査用サンプル取りを行うこと。
- カ 本番印字において、印字見本との照合を行い、表裏印字マッチング確認をすること。
- キ 印字終了後、印字件数が指定数量の件数と一致することを確認すること。

(8) 印字の仕様等

印字に用いるデータのファイルレイアウト及び印字の仕様は別紙4「入力ファイル及び印字帳票の仕様」のとおり。

(9) 【重要】別紙4「入力ファイル及び印字帳票の仕様」のファイルレイアウト

別紙4「入力ファイル及び印字帳票の仕様」のファイルレイアウトは確定済みとなっている。本市側で出力データを変換等できないので、必要に応じて全て事業者側で変換等を行い印字すること。

1.4 封入・封緘

(1) オンライン制御による封入・封緘作業

帳票に事前印字された封入情報（帳票枚数や同封物の情報）を読み取ることによって、オンライン制御により個別番号を用いて、自動的に名寄せ・マッチング処理を行うこと。

具体的には、名寄せによる帳票枚数の管理、同封物の管理、封入後の厚み検査等をコントロールすること。

(2) 封入、封緘作業の品質の管理

ア 抜き取り指示、仕分・梱包、封入時の形態、向きの確認を行うこと。

イ 印字帳票・封入物において、印字帳票、同封物の種類の確認及び校了紙との照合を行うこと。

ウ 仕上がり見本作成において、宛名と封筒窓位置（帳票向き、印字位置）、封入順序の確認及び仕上がり状態での厚みチェックを行うこと。

エ 本番確認において、誤封入チェック、封入件数・封筒接着の確認を行うこと。

(3) 改刷業務の品質の確認

不良品の照合をおこない、不良品があった場合にはデータ処理にてリプリント後、帳票を封入・封緘する。改刷分をすでに仕上がっている良品の山に加え、挿入箇所の前後を確認する。

(4) 封入・封緘の仕様

封入・封緘の仕様は別紙5「封入・封緘及び納品の仕様」のとおり。

1.5 納品及び抜取り

(1) 抜取り作業内容

ア 抜取り作業がある業務について、本市は事業者には抜取り対象者の「キー項目（被保険者番号）」

と抜取区分が紐付いたリスト（データ）」を送付する。なお、送付方法については、協議のうえ決定する。抜取りの仕様については（別紙6「抜取りの仕様」）のとおり

イ 事業者は、郵便局での発送業務前に、抜取りの仕様（別紙6「抜取りの仕様」）のとおり抜取りを行い、別途、抜取区分ごとに納品すること。

ウ 事業者が帳票等に個別番号を付番する場合は、抜取り品を納品の際に、区分別に抜き取った対象者の個別番号とキー項目（被保険者番号）及び抜取区分を紐づけたデータをリストとして作成し、本市に提出すること。

エ 封緘物の中に「キー項目（被保険者番号）と抜取区分が紐付いたリスト（データ）」に記載の物がない場合は引抜きを行わず、アンマッチリストを作成し本市に提出すること。

（2）箱詰め作業内容

ア 事業者は、別紙5「封入・封緘及び納品の仕様」のとおり、封入・発送の区分別に仕分けし、封入の並び順に箱詰めに詰める。

イ 箱の上部及び胴部に帳票名、通数（当該箱の中の通数）及び「○（箱）／○（箱中）」と箱数がわかるように記入すること。

ウ 箱の中の通数等については、原則、郵便局及び吹田市役所郵便物担当部署の仕様に従うこと。

エ 【重要】吹田市役所高齢福祉室納品分は、20通ずつ輪ゴムで束にして箱詰めすること。端数（20通以下）については、付箋で通数を記載するなどし、20通の束と端数（20通以下）の違いがわかるようにしておくこと。

オ 【重要】吹田市役所高齢福祉室納品分で、引抜き以外の箱詰めは、郵便番号別、重さ（25g以下/50g以下/100g以下/150g以下/250g以下）別に分け、納品する。これ以上の細分化は行わないこと。

（3）発送、納品業務の内容

ア 事業者は郵便物の発送の前日までに、本市に封入・発送の区分別の件数表を作成し、件数表の引き渡しと報告をすること。

イ 完成した郵便物等は、本市の指示に従い、本庁舎のほか、吹田郵便局及び吹田千里郵便局へ搬入すること。

ウ 【重要】上記の郵便局では、内訳票を作成の上、本市に代わって発送手続きを行い、その結果を報告すること。内訳票の内容は、郵便局の指定に準ずること。また、郵便局が作成する発送処理書類を受け取り、吹田市へ提出すること。

エ 搬送に係る措置については下記の点に留意すること。

オ 帳票・記録媒体等の搬送については、慎重に取り扱い、滅失、破損、水濡れ、盗難、その他の事故がないように適切な措置を講じること。なお帳票・記録媒体等の搬送については、衝撃等による媒体の破損防止及び管理上の観点から、耐衝撃性能を有し施錠可能なケースを事業者にて用意し、搬送時にはこれを施錠して用いること。

カ 帳票等の搬送車については、雨天時等による水漏れや搬送時の散逸を防ぐ措置が講じられているとともに、荷室が施錠できること。

キ 搬出入作業中、配送物を配送車内に残したまま、車両付近を無人の状態にしないこと。

(4) 発送、納品及び抜取り業務の品質の確認

- ア 外観検査において、封筒の開封や破れなど不良品の混入を検査すること。
- イ 件数確認、区分別件数については、リストとの照合を行い、指定重量、郵便番号の区分別に仕分け管理を行うこと。
- ウ 員数確認において、員数機による員数確認及び員数結果とリストとの一致確認を行うこと。
- エ 結束・箱詰めにおいて、結束強度・箱詰め方法の確認を行うこと。
- オ 納品（抜取りおよび郵便局直納分は含まない）において、郵便番号かつ重さ別に 20 部ずつ束にして納品すること。
- カ 周知検査において、作業現場周辺を整理し、製品、不良品、仕掛品がないか確認を行うこと。
- キ 発送において、納品時必要書類・納品伝票による納品先を確認すること。

1.6 成果品の検品等

成果品の検品は、本市に納品されたものについて行う。直接郵便局に搬入されたものについては、成果品の検品の際に問題が生じたときに検品を行う。

1.7 貸与品の取扱い

本市が提供する貸与品は次のとおり。

| 順番 | 作業手順 |
|----|--------|
| 1 | 印字用データ |
| 2 | 印刷物 |
| 3 | 封筒 |

貸与品の管理については、破損、紛失、盗難等のないように万全を期し、業務終了後は、本市の指示に従い、速やかに返却又はデータ消去を行うこと。

1.8 テスト

- (1) 事業者は「2 対象業務」について、初めて各業務を行う前にテストを行い、印字帳票については、100～500 部程度を 2～3 回程度印字し、本市の検査をうけること。また、封入封緘を行ったサンプルについても 30 部程度を持参し、本市の検査をうけること。
- (2) 印字内容、印字位置に変更があった場合は、上記と同じようにテストを実施する。
- (3) 年次処理等、年 1 回しか実施しない処理や、1 回の処理が 5000 部を超えるような大規模な処理については、毎回テストを行う場合がある。
- (4) テストを繰り返しても検査が合格とならない場合は、合格となるまでテストを繰り返すものとする。
- (5) 検査の合格をもって、帳票・封筒等の作成を行い封入・抜取り・発送を行うものとする。
- (6) テストに関する一切の費用は単価に計上しておくこと。
- (7) 業務実施遅延が発生しないように、テスト工程等の管理は事業者が行うこと。

(8) 事業者によるテスト完了報告は、書面（チェックリスト等）により行うこと。

1.9 【重要】 工程管理（プロジェクト管理）

(1) 構築管理

印字データのファイルレイアウト及び各項目の内容等の確認から印字、封入封緘、納品までの仕組みの構築について工程管理を行う。

- ア 本業務における全ての工程（印刷物の納品、校正等）において、事業者で管理を行うこと。また、工程の進捗について定期的に報告を行うこと。工程管理を行うにあたり、実施計画書や工程管理表及び課題管理表を作成すること。
- イ 本市ではシステムを含めた介護保険事務全般の効率化を図っていく計画を実施する予定である。本業務についても本計画の一部となる点に留意し、本市の計画にできる限り協力すること。
- ウ 印字用データ作成対応における本市介護保険システムの改修については、本市が別で契約している介護保険システム保守事業者（以下、「システム保守事業者」）が実施する。システム保守事業者との調整については、本市で定めるコミュニケーションルールに従って行うこと。なお、会議における議事録（議事メモ）作成及び管理、電子メールの管理は本業務事業者が行うこと。
- エ 本市職員の不要な業務量増加を防ぐため、全体計画策定支援事業者及びシステム保守事業者とコミュニケーションルールにのっとり主体的かつ密に連絡を取り合いながら作業を進めていき、一定内容が固まった後、本市職員の判断を求めるようにする等の工夫をすること。
- オ 後工程に影響を与えるような取決めについては、影響を受ける関係者すべての合意をとってから次工程に進めること。合意については口頭を避けて文書等で行うこと。
- カ 本市との文書共有のやり取りは原則 OnSchedule（共有サイト）を使用し実施すること。
なお、スケジュール管理やドキュメント管理についても OnSchedule 上で実施すること。

(2) 【最重要】 運用管理

添付資料3 吹田市介護保険事務委託方針 2.0 版(運用編)に基づき、運用及び運用管理を行うこと。

業務開始までに熟読しておくこと。

- ア 誤った内容物の作成、誤封入を防ぐため、本市、事業者が最大限協力し、未然に事故を防ぐような仕組を構築し業務運用を行うこと。
- イ 業務運用開始にあたり、添付資料3 吹田市介護保険事務委託方針 2.0 版(運用編)に記載のある KGI、KPI、OLA、SLA を本市と協議のうえ定めること。
- ウ 本市介護保険業務全体で取組む継続的な業務改善を理解し、本業務事業者も積極的に取組に参加すること。

2.0 【重要】 在庫管理

本市、介護保険業務の執務スペースは非常に狭く、帳票等を保管しておくスペースが少ない。よって、本業務の納品物は、原則、その都度必要最低限のみ本市に納品する。月数度の納品機会があることから、きめ細やかな納品を行うこと。特に別紙8「年度別処理件数表」に示す納品件数については随時本市と調整し、本市のスペース確保に協力する義務を負う。なお、事業者で保管した全ての帳票（例え

ば、M-01～M-04 など) も在庫管理の対象とする。

- (1) 本業務の納品物は、月1回程度の全体定例会時に在庫確認を行い、本市へ報告すること。なお、定例会では事務委託事業者が、本市に保管している本業務の納品物について、在庫量の報告を行うので、事業者者保管分、本市保管分について双方の在庫状況を把握すること。
- (2) 本業務の納品物は、随時(他の帳票の納品時など)、必要最低限の納品を行うこと。
- (3) 事業者保管の使用しなくなった帳票については、本市に確認をとり事業者が速やかに廃棄すること。

2.1 帳票校正管理

- (1) 必要に応じて、年2回から3回程度帳票の校正を行うものとする。
- (2) 校正については、バージョン管理を行う
- (3) 校正のスケジュールについても、スケジュールを示し、業務に遅滞等の影響がでないように管理を行うこと。
- (4) 帳票の校正を行ったとしても印字位置の変更は発生しないことを原則とする。ただし、業務に重大な支障があると本市が判断する場合は、本市、事業者協議のうえ、対応を検討するものとする。
- (5) 校正については、チェックリストを作成し本市に提出すること。なお、チェック項目が不足していると本市が判断した場合は、項目を追加しチェックを行い再提出すること。その後、本市が再度、チェックを行い校了とする。

2.2 作業報告書の作成

本業務について、年度末に当該年度分の作業報告書を作成し、本市に提出するとともに、作業結果について、問題点の事例等を報告書に取りまとめること。

報告書の内容については概ね以下のとおりを想定しているが、事業者で項目を追加しても構わない。

- (1) 報告期間
- (2) 報告概要(予実)
- (3) 今後の予定
- (4) 報告詳細(重さ別等の詳細件数及び件数の推移)
- (5) 在庫状況
- (6) 校正管理状況
- (7) 改善提案
- (8) 課題管理状況

2.3 成果品

本業務における成果品は以下のとおりとする。

- (1) 印刷物に関する成果物

- ア 別紙 1～8 に示す納品物
- イ テストに必要なサンプル等
- (2) 工程管理等に関する成果物
 - ア 実施計画書
 - イ 工程管理表
 - ウ 課題管理表
 - エ 作業報告書
 - オ 別紙 1～8 の最新版（変更毎に最新化し提出すること）

2.4 業務スケジュール

各業務の業務スケジュールは別紙 7「業務スケジュール表」のとおり。また、年度別処理件数については、別紙 8「年度別処理件数」のとおり。

2.5 留意事項

(1) 【重要】別紙の扱いについて

ア あくまで見本であり、詳細設計を確定したものではない。事業者は、仕様書を参考に先にサンプル（案）等を作成して本市に提出し、協議のうえ詳細を検討し、校了及びテスト完了をもって設計を確定するものとする。

イ 契約後、本市より別紙 1～8 までの電子データを事業者に渡す。校了及びテスト完了をもって確定した仕様について、事業者で別紙 1～8 までを訂正し本市に納品すること。

(2) 別紙 4「入力ファイル及び印字帳票の仕様」における F-00 ファイルについて

ア F-00 ファイルの内容について

F-00 ファイルは、機構名、電話番号など全帳票に共通して印字する内容を格納したものである。計 2 レコードで構成され、1 レコード目は項目名、2 レコード目はデータとなる。印字に使用するのは 2 レコード目のデータのみである。

イ F-00 ファイルの更新手順について

ファイルの正本は事業者、副本を本市が保管するものとする。又はファイル更新時は以下の手順をとるものとする。

(ア) 本市から事業者へ F-00 ファイル更新の旨をメール等の文書で伝える。

例：「項番 3 機構名（室）を 高齢福祉室 から 高齢介護室 に変更する。」

(イ) 事業者にて、F-00 ファイルを修正する。

(エ) 事業者にて、テスト印字を行い、印刷物を本市に提供する。

(オ) 本市にて、F-00 ファイルの内容が正しいか確認する。

ウ テストについて

F-00 ファイルを更新した場合、必要に応じてテストを実施すること。

(3) 費用及び請求についての考え方

ア 費用について

(ア) 費用については、全て単価に含まれるものとする。

(イ) 単価についての考え方は、以下のとおりとする。

a 帳票（未印字）のもの1枚あたりの単価

納品枚数については、仕様書のとおり。

b 封入・封緘済で納品されたもの1件あたりの単価

※抜取納品分も1件とする。

c 封入封緘した納品物 X シリーズ (X-xx) の単価と帳票のみの納品物 C シリーズ (C-xx)

の単価について、X シリーズの方が C シリーズより高くなるように設定すること。

イ 請求について

請求については、毎月月締めで実際に納品した数量に単価を乗じた金額を請求するものとする。

(4) 帳票（印字前）及び封筒のみの納品について

当該年度の最初に発送する帳票及び封筒を作成する際に帳票（印字前）及び封筒についても同時に作成し納品すること（※発送の前年度に帳票及び封筒を校正する場合があるので注意すること）。また、年度途中で追加で帳票及び封筒を作成する際には、本市に追加分の有無について確認すること（※追加納品分がある場合があるので注意すること）。

(5) 帳票設計について

別紙4「入力ファイル及び印字帳票の仕様」の帳票レイアウトを参考に帳票を設計することとなるが、その際に封筒の窓空き部分に宛名や郵便番号バーコード（カスタマーバーコード）が入るように設計すること。よって先に封筒の設計を確定させた後に帳票の設計を確定させるものとする。

(6) 別紙8「年度別処理件数表」について

処理件数は、あくまで想定であり、件数について一定の増減が発生する点に留意すること。

また、本契約は、地方自治法第234条の3の規定による長期継続契約であるため、この契約の締結する日の属する年度の翌年度以降において、当該契約に係る発注者の歳出予算において減額又は削除があった場合、発注者は、この契約を変更し、又は解除することができる。

したがって、別紙8「年度別処理件数表」における令和7年度の件数については、必ず本市に確認をしたうえで、作業を行うこと。

(7) Web 会議の活用とペーパーレス化の取組について

DX 推進の社会的な流れの中で、今後、介護保険業務における会議については、Web での実施を推奨していく予定である。それに伴い、会議資料についても紙媒体での共有よりも、電子媒体での共有を推奨していくこととなる。事業者についても、本取組に積極的に協力すること。

別紙一覧

別紙1「作成する印刷物の仕様」

別紙2「作成する封筒の仕様」

- 別紙 3 「本市が持ち込む印刷物の仕様」
- 別紙 4 「入力ファイル及び印字帳票の仕様」
- 別紙 5 「封入・封緘及び納品の仕様」
- 別紙 6 「抜取りの仕様」
- 別紙 7 「業務スケジュール表」
- 別紙 8 「年度別処理件数表」