吹田市介護保険事務業務委託
仕様書

令和8年（2026 年）10 月19日

吹田市 福祉部 高齢福祉室

目次

１ 業務名 2
２ 契約期間等 2
３ 業務日時 2
４ スケジュール概要 2
５ 業務内容 3
６ 関係事業者との協力 10
７ 効率的な窓口案内の実現 10
８ 業務履行場所 10
９ 機器・什器等 10
１０ 費用について 12
１１ 実施体制等 12
１２ 秘密の保持及び個人情報保護 14
１３ リスク分担 15
１４ 納品成果物・期日 15
１５ その他 16

1　業務名

吹田市介護保険事務業務

2　契約期間等

(1) 契約期間　　契約締結の日から令和15年（2033年）9月末まで
(2) 準備期間　　契約締結の日から令和9年（2027年）9月末まで
(3) 実施期間　　令和9年（2027年）10月から令和15年（2033年）9月末まで

3　業務日時

(1) 業務日

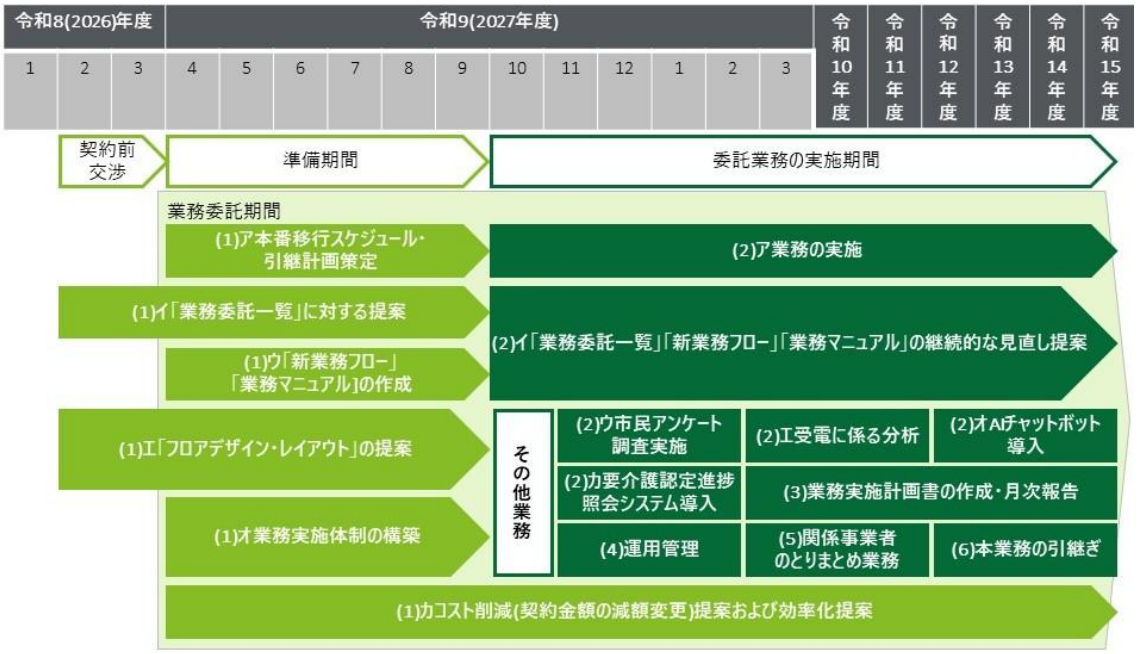
毎週月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで。）を除く。

(2) 業務時間

原則として、午前9時 00 分から午後5時 30 分までとし、窓口対応は業務時間後であっても対応すること。繁忙期や定期的に発生する業務時間外にしかできない業務は、本市と協議のうえ、対応すること。

4　スケジュール概要

本業務のスケジュールは以下に示すとおりである。契約締結手続き完了後、業務実施開始までの期間を準備期間とする。この間、遅滞なく業務を開始できるように、業務の引継ぎを完了させること。スケジュール概要は以下のとおり。



5　業務内容

受注者が行うべき業務の範囲の内、特に重要なことは以下に示すとおりである。

（1）準備期間：委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案

ア 本番移行スケジュール・引継計画策定

現在委託業務として実施している行政サービスの質を低下させることなく円滑に引継を完了するため、受注者は、これらが達成できる本番移行スケジュール、引継計画を作成すること。具体的な引継方法は受注者の提案をもとに本市、現受注者と協議しながら決定するものとし、これらの内容について、受注者は図表も用いて引継計画を詳細に記載し、本市に提案すること。

本業務の契約形態は請負契約となるが、実態として労働者派遣の形となる「偽装請負」について、その疑いを含めて徹底的に排除できるように、受注者は、「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（昭和61年労働省告示37号）」などに基づいて業務従事者の就労の実態調査を定期的に行うなど、何らかの具体的な方策を本市に提案すること。

本市が準備期間に上記以外で委託を想定している業務は以下のとおりである。

(ア)　効率化のための準備作業

(イ)　帳票類のコード付番や作業の分類（引抜コード等）

(ウ)　年間のイベントやスケジュールの整理（日程計画の立て方のルール、雛型作成）

(エ)　作業の統制や管理を行う仕組みの作成

(オ)　吹田市介護保険事務委託方針（3.0 版）に記載の「4 本方針の共通仕様書」を参照のうえ、関係者と調整しながら実務内容をマニュアル化して作成

イ　業務委託一覧に対する提案

本業務の委託範囲は、本市が提示した業務一覧を基に受注者の提案について本市と協議のうえで決定し、「委託業務一覧」を作成すること。ただし、現在すでに業務委託を実施している内容については委託範囲外にすることはできない。なお、「委託業務一覧」に記載のない、いわゆる雑務についても業務範囲とする。

業務範囲において、法令の改正等により業務量に変動があった場合にも受注者側の責任により柔軟に対応すること。なお、大きな変動等が生じた場合は、協議のうえ仕様及び契約金額を見直すものとする。

受注者には、提案時において実現可能な最大限の委託範囲の提案を期待するが、準備期間において、本市との協議の結果、提案の業務範囲が狭まった場合は、契約金額の減額変更を行うものとする。提案内容と実施内容が合致する場合は、契約金額の変更は行わない。

業務実施期間の令和9年（2027年）10月以降は、後述する将来的なコスト削減（契約金額の減額変更)の提案を除き、外部要因の大きな変化がない限り、契約金額の変更は行わない。

また、本業務においては、「実施体制等」に記載のとおり、「偽装請負」についてその疑いを含めて徹底的に排除することに留意すること。

ウ 「新業務フロー」「業務マニュアル」の作成

本市では、標準準拠システムの導入を機に業務の効率化及び市民サービスの向上を図るための抜本的な見直しを課題とし、対策を検討しているところである。

受注者は、準備期間で、標準準拠システム移行前後の手順、工程を詳細に調査分析し、受注者と本市の作業分担を明示したうえで、業務の標準化及び効率化のための改善提案を反映した

「新業務フロー」の作成を行うこと。

また、受注者は、業務を円滑、適切に実施するため、業務実施状況の管理、監督体制や問題発生時のルール（クレーム対応を含む）、体制などを踏まえた業務マニュアル及び適切な回答を行うための FAQ などの回答マニュアル、情報の取扱要領を統合した「業務マニュアル」を作成すること。

本市では「行政手続の電子化に関する基本的な考え方」（令和6年7月 29 日制定、https://www.city.suita.osaka.jp/shisei/1018811/1019052/1019070/1007876.html）に基づき、行政手続の電子化とそれによる関係者の利便性向上及び行政経営の効率化を推進しているところである。受注者は新業務フローを検討するに当たり、上記を踏まえ、申請の電子化や電子申請の利用促進、後工程の効率化等に配意すること。

エ フロアデザイン・レイアウトの提案

受注者は、本市との業務の切り分けを考慮し、必要に応じて本市職員が使用するフロアデザイン・レイアウトも提案すること。準備期間において、段階的に本番移行を行う場合、移行段階にあわせてフロアデザイン・レイアウトを変更するなどの柔軟な提案を期待する。ただし、準備期間におけるフロアデザイン・レイアウトの段階的な変更は1～2回程度に留めるものとする。ただし、什器の設置は数回に分けて実施しなければならないことに留意すること。

オ 業務実施体制の構築

本市は、人的労働力の不足や未知のリスクが発生しても、本業務を滞りなく効率的に履行できるコミュニケーションや事務処理能力を備えた人員及び体制を求めている。災害発生時においても必要最低限の業務が可能となる体制を構築すること。

本仕様書の要件を満たす業務実施体制及び構築計画を、本番移行スケジュール等に合わせて本市に提案すること。

カ コスト削減(契約金額の減額変更)提案及び効率化提案

本業務の内容を見直すことで、コスト削減(契約金額の減額変更)や業務効率が上がるような民間のノウハウを活かした積極的な提案を期待する。

たとえば、認定審査会システムを導入し、認定審査会の効率化やペーパーレス化に対応することで、認定申請から認定結果が出るまでの期間の短縮など、本市が抱えている課題を解決できるような提案を期待する。

ただし、セキュリティや業務運営上のリスク等を法令等に照らし、本市で受入可能か検討が必要なため、コスト削減 (契約金額の減額変更)の提案は追加提案することとし、提案時の見積金額には（追加提案による減額変更の効果は）**反映させず**、追加提案の記載のなかで、別で金額（効果）を明記すること。本番移行後の長期的な追加提案も可能とする。なお、見積金額以外に追加費用が必要となる提案は一切認めないため、コスト増加となる提案はすべて見積金額に含めること。

（2） 実施期間：業務の実施及び運営管理、継続的な見直し提案

ア 業務の実施

本業務の詳細な委託範囲は、準備期間で本市と協議のうえ、決定した委託業務一覧に基づくものとする。ただし、現在すでに業務委託を実施している内容については必ず委託範囲に含める

ものとする。

イ 「委託業務一覧」「新業務フロー」「業務マニュアル」の継続的な見直し提案

準備期間で作成した「委託業務一覧」「新業務フロー」「業務マニュアル」は、民間の効率化ノウハウや創意工夫を活かし、委託範囲や業務内容の見直しを随時行い、継続的に改善提案を行うこと。

また、本市では、デジタル活用の方向性とビジョンを定める「吹田市デジタル政策 1.0」及び個別方針「吹田市フロントヤード改革基本方針」（https://www.city.suita.osaka.jp/shisei/1018811/1020207/1018865/1007875.html）に基づく全庁的な DX・AX ソリューションの導入等の検討を進めているところである。これらの進展に伴い、本業務で利用するシステム・ソリューション及びこれを用いた業務フローの変更が必要になる可能性があるが、これらにも柔軟に対応することを期待する。

ウ 市民アンケート調査実施

本業務における市民満足度を計るため、また、市民ニーズの抽出のため、定期的に（年に1回以上）アンケート調査（窓口や郵送等）を実施し、集計及び分析を行うこと。分析結果を取りまとめて、委託結果を評価したり、今後の業務改善等の参考にしたりすること。質問内容から有意水準を加味し、抽出条件、標本数等の提案（今回の提案書内では抽出条件、標本数等の提案は不要。）を行い、標本の抽出、宛名シール作成、貼付け作業、アンケート用紙の作成及び封入封緘作業も実施すること。（※郵送する場合の郵送代は、本業務委託範囲に含むものとする）

（参考）令和7年度実績 窓口アンケート 220 件

エ 受電に係る分析

市民や事業者からの受電時に、日時・目的・受電時間などを入力し、日次、月次、年次報告や業務分析等に活用すること。

オ AIチャットボットの導入

現業務委託契約の中で、AIを活用した自動応答システム（AIチャットボット）を導入し、住民からの問合せに対応している。受注者が変わっても同等のサービスを提供できるよう、実施期間開始までの準備期間中に、本市のセキュリティ要件を充たすシステムを導入すること。

Q&Aデータは現受注者から引継ぎを受け、実施期間開始時までに運用を開始すること。また、Q&AデータをExcelファイル等の汎用的なファイル形式にて提供すること。

なお、AIチャットボットの現在の仕様は以下のとおりであるが、同等以上の機能を有するものであれば、別の仕様でも可とする。

（ア）サービス提供環境

a サービス提供時間

本サービスの提供時間については、24 時間 365 日を保証すること。ただし、保守範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間を除く。

b 計画停止

計画停止については本市に対し、30 日前に電子メール又は文書で通知すること。

c 問合せ窓口の設置

本市担当者からの問合せに対応する窓口を設置すること。問合せ方法や対応時間帯について、本市の業務体制を踏まえ、必要十分な体制とすること。

d 故障等受付窓口の設置

障害や故障、不具合等（重大な障害を除く）に対する受付窓口を設置すること。緊急連絡先（電話番号は必須）を示すこと。また、サーバーダウン等の重大な障害発生時は 24 時間年中無休で受け付けること。また、市民の利用にあたって不都合が生じない時間内で復旧対応できること。

e 障害等に対する報告書届出

障害が発生した際は障害内容、対応等を速やかに報告すること。

f セキュリティ

（a）システムへのアクセスは、アカウント管理やアクセス制限が実施できる等、不正アクセスを防止するための対策を実施すること。

（b）システムにセキュリティホール等の脆弱性が発見された場合は、協議の上、最新のセキュリティパッチを適用すること。

（c）システムで利用するAIについて、作為的に学習の判断を誤らせる攻撃（アドバーサリアル・エグザンブル攻撃等）への対策を行うこと。

g その他

（a）操作マニュアル

システム操作に必要となる操作マニュアルが提供できること。

（b）バックアップ

バックアップを取得し、バックアップ取得時にシステムの機能に影響が出ないようにすること。

（イ）利用環境

a 対応ブラウザ

パソコン・タブレット・スマートフォンのいずれかを使って、次のブラウザで利用可能であること。契約後の各ブラウザのバージョンアップについても対応すること。

（a）Microsoft Edge 最新版

（b）Google Chrome 最新版

（c）Safari（Mac版） 最新版

（d）Chrome for Android 最新版

（e）Safari（iOS版） 最新版

b バージョンアップ

契約期間中は最新バージョンでの利用を保証すること。

c 表示機能

本市ホームページに設置するリンクから利用でき、ホームページ上にフローティング表示できるソースコードの提供が可能であること。なお、ホームページへの設置は本市で実施するが、本市の設置にあたっての支援を行うこと。

（ウ）サービス機能

a 問合せ対応機能

（a）サービス利用者からの質問文（テキスト情報）に対して、あらかじめ用意された回答文をテキスト情報で表示するチャットボット形式によるインターフェースでの回答を実現できること。

（b）多言語（英語、中国語（簡体、繁体）、ハングルなど）の翻訳機能を有すること。

(c) AI技術の活用により、テキスト形式による問合せにおいて、キーワードの不一致や表記のゆれ、複数の意味を持つ単語等があった場合においても、適切な回答等を表示することができること。

(d) 最終的な回答を表示した後に、回答に対する満足度を判定できる簡易なアンケート機能を有すること。

(e) アンケートには自由入力欄があること。

(f) 最終回答に導くことができなかった際に、問合せ先を表示できること。

(g) 自由入力による一問一答型又は回答を絞り込むための選択肢表示型により最終的な回を表示できること。

(h) あらかじめ用意している回答において、リンク先URLが記載されている場合、当該リンク先を別ウィンドウで表示できること。

(i) 利用者からの問合せに対する応答数に制限は設けないこと。

(エ) 管理機能

a アカウント

1つのチャットボットに対して、複数のアカウントによる管理ができること。また、アカウント数の制限は設けないこと。

b Q&Aデータ

管理画面から、登録済みQ&Aデータの回答内容の追加、修正、削除ができること。またQ&Aデータの登録数に制限は設けないこと。

(オ) サービス運用・保守

a Q&Aデータ等登録支援

Q&Aデータの追加、修正、削除は受注者にて実施すること。

b 回答精度向上支援

(a) チャットボットが正しい回答を表示しているか確認するため、受注者が利用者のログデータ等を定期的に分析し、本市に報告すること。また、分析結果により、Q&Aデータの修正、追加の提案を行うこと。分析状況や改善提案を月1回程度行うこと。

(b) 回答に対する満足度など、利用者の評価の確認及びその集計ができること。

(c) 市民にとって利便性の高いシステムとするため、本業務を通じ収集・分析した、市民からの意見や改善要望などを、チャットボットをメンテナンスする際の参考情報とすること。

(カ) 業務引継ぎ

いかなる理由を問わず本業務の委託契約が終了する場合、契約終了時までチャットボットにおいて管理している情報・データについて、本市が求める汎用的な様式(Excel等)で抽出し提出すること。なお、抽出範囲や提出様式については、本市と協議の上、決定すること。

カ 要介護認定進捗照会システムの導入

現業務委託契約の中で、要介護認定進捗照会システムを導入し、日次更新で、居宅介護事業所等がインターネットからいつでも進捗状況(審査会予定日・認定申請日・訪問調査実施日・意見書入手日)を確認できる仕組みを整えている。

受注者が変わっても同等のサービスを提供できるよう、実施期間開始までの準備期間中に、本市のセキュリティ要件を充たすシステムを導入し、必要に応じて居宅介護事業者等へ使用方法の周知を行うこと。

介護情報基盤の導入後に、改めてシステム運用について協議を行うこと。

（ア）利用環境

a 対応 OS

（a）Windows１１ 以上

（b）MacOS 最新版

（c）Android 最新版

（d）iOS最新版

b 対応ブラウザ

（a）Microsoft Edge 最新版

（b）Google Chrome 最新版

（c）Safari 最新版

キ その他データの利活用

受注者は、その他、運用業務での実績について、データを蓄積していき、そのデータを分析して、業務改善を行っていくこと。データを分析する能力については、受注者が主体的に高めていくことを期待しており、本市も協力するものとする。

（3） 業務実施計画書の作成・月例報告

受注者は、本市と協議のうえ、定期的な研修、教育訓練等委託業務に必要な業務実施計画書（業務マニュアル、業務フロー図等を含む）を各年度末及び各月当初に、業務従事者勤務予定表とともに提出すること。各様式は、受注者の提案により本市と協議のうえ、別に定めることとする。

また、受注者は、各月当初に前月の月次、各年度末に年次業務実績報告書を作成し本市に報告しなければならない。不適切な業務処理が認められる場合、本市は受注者に対して是正を指示できる。

（4） 運用管理

後述する SLA と KPI については、具体的な内容や設定値は準備期間中に協議のうえ定める。また、適宜、必要に応じて再設定を行う。SLA や KPI の未達成については、（特に SLA については）誠意をもって対応していないと本市が判断する場合は是正を求め、受注者はそれに応じること。

(5) 関係事業者の取りまとめ業務

本業務では、吹田市介護保険事務委託方針（3.0 版）に記載の「4 本方針の共通仕様書」のとおり、受注者に事務業務の実施に加えてリーダーとして現場を動かす全体管理の役割を求めている。そのため受注者は、介護保険業務の関係事業者の取りまとめ業務を行うこと。取りまとめ業務の詳細な業務範囲は、準備期間において、受注者の提案をもとに本市と協議のうえ、決定するものとする。

現行業務委託における取りまとめ業務は、主に下記のとおり。

ア 全体定例会議の主催(司会進行、議事録作成)

イ 会議資料の作成、全体共有事項(スケジュール、TODO、課題、インシデントなど)や各関係事業者の運用管理状況（SLA・KPI）の取りまとめなど

(ア)SLA: Service Level Agreement（サービスレベルに関する合意）

サービス提供者と利用者間で締結される、サービス品質の保証に関する合意。

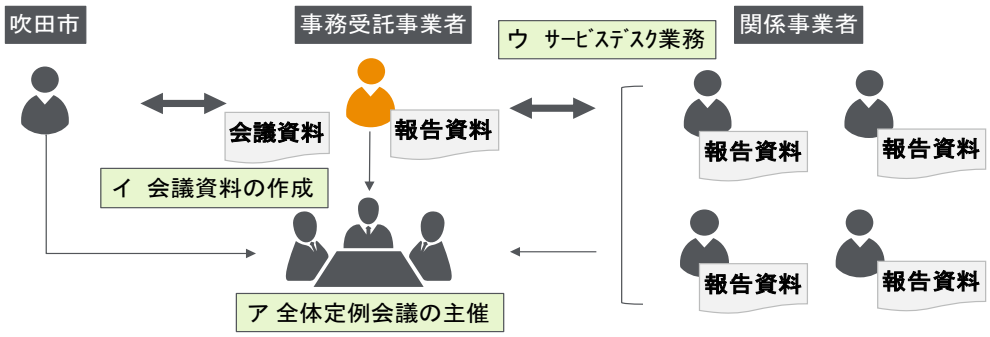
(イ)KPI: Key Performance Indicator（重要業績評価指標）

最終目標を達成するために、必要なプロセスを評価するための指標。

ウ サービスデスク業務

関係事業者と本市の連絡窓口、各種日程調整など

<取りまとめ業務のイメージ>



全体定例会議は、関係事業者で共有すべき事項(スケジュール、TODO、課題、インシデントなど)や、本市と各関係事業者との間で締結している SLA の達成状況を共有するだけでなく、本市と関係事業者とで別途 KPI として努力目標を設定し、本市と関係事業者とで達成に向けた継続的な改善努力を行うことで本市の行政サービス向上に向けて取り組んでいる。

本市の行政サービス向上には、各事業者の協力や連携が不可欠であることから、SLA を必達目標として一定の品質基準を保つ一方、改善が必要な課題が識別された場合は、全体最適化目線での業務改善・課題解消に向け継続的に検討が行える会議体の構築を目指すものとし、受注者には中心的な役割を期待する。

SLA と KPI については、具体的な内容や設定値は準備期間中に協議のうえ定める。また、適宜、必要に応じて再設定を行う。SLA や KPI 達成(未達成)によるインセンティブやペナルティは想定していないが、(特に SLA については)誠意をもって対応していないと本市が判断する場合は是正を求め、受注者はそれに応じること。

<全体最適化に向けた検討イメージ>

※KGI(Key goal indicator):重要目標達成指標

OLA(Operational level agreement):運用レベルの合意

(6) 本業務の引継

契約期間満了後の次期受注者への引継ぎを円滑に行うために、受注者は受託期間中に引継書

を作成し、次期受注者に業務の引継ぎを行うこと。また、やむを得ない事情により、契約期間の途中で契約を解除する場合も同様とする。一連の作業は本業務範囲内として行うこと。次期受注者への引継ぎについては、次期受注者の業務に影響が発生しないように誠意を持って対応すること。

6　関係事業者との協力

本業務は、本市と受注者のほか関係事業者（システム構築事業者等）が多く、それぞれの進捗状況や課題を共有し協力を行いながら業務を進めるという特性をもつ。

なお、関係者間のコミュニケーションの円滑化を図るため、システム構築事業者がインターネット上でファイルの授受等ができるサービスを用意している。受注者は、このサービスを最大限活かした業務運営を行うこと。また、準備期間の業務に記載のとおり、実務内容をマニュアル化して作成し、関係事業者と共有すること。

（1）　システム構築事業者との協力

システム構築事業者は、AI や RPA 等を活用し、業務の自動化（システム化）により全体業務量の最小化を図り、本業務委託が最大限効率的かつ効果的に業務運用ができるようなシステムを構築する役割を担っている。受注者は積極的に協力すること。

7　効率的な窓口案内の実現

本業務は、限られた人員とスペースで多数の市民に品質の高い効率的な行政サービスを提供する必要がある。

効率的な窓口案内の実現に向けた提案内容について、「混雑の解消（効率的な窓口案内）」及び「日時・来庁目的等別のデータ収集」の実現を必須要件とする。

また、現業務委託契約の中で混雑状況の Web 表示や Web 予約、モニターでの順番表示といった機能活用、窓口案内役設置が実現されている。その結果、待ち時間の短縮・混雑の緩和について成果が出ており、現段階で窓口行政サービスにおいて大きな課題は出ていない。

受注者が変わってサービスの質が下がることの無いよう、現行サービスを考慮し見積を行うこと。

8　業務履行場所

業務開始時の受注者の執務スペースは、原則現受注者のスペースで行うこととし、契約前交渉より、受注者の提案をもとに本市と協議のうえ、決定するものとする。

なお、提案時点では、提案内容に関わらず、全ての業務実施は本庁舎で行う前提で費用積算を行うこと。

9　機器・什器等

（1）　実施期間において、**住民情報に関する業務**実施に必要となるシステム端末やプリンタ等の機器について、原則本市が用意し受注者に貸与するものとするが、その他、什器等は受注者で用意すること。詳細は以下の表のとおりとする。なお、以下の表にないものは原則受注者が準備することとする。

区分	物品名等	
本市	機器等	システム端末、電話器、プリンタ、コピー機（※1）
本市	用紙等	プリンタ用再生紙
本市	通信費	通信料（※2）、郵送料、電話料金等
本市	光熱水費	水道、電気料金等
受注者	機器等	プロジェクター（※3）、スピーカー（※3）、発券機等
受注者	什器等	事務机、事務用椅子、ロッカー、パーテーション
受注者	労務費	福利厚生、研修、交通費等を含む
受注者	備品	紙、ノート、付箋、ペン等
受注者	修繕費	受注者の過失によるもの
受注者	その他	運送・搬入・撤去に関する経費（梱包を含む）

※1委託業務外のコピー機の使用については実費精算を検討している。
※2管理業務等に要する外部と接続するための通信料及び設備費は、受注者が準備する。
※3受注者内での研修または、本市・受注者間の会議連絡用を想定。

（2） 受注者が業務効率化に必要であると判断した場合、本市が貸与する物品とは別に受注者機器、物品等を持ち込んで使用することができる。その場合の詳細事項については、本市と受注者で協議のうえで、下記を定める。

ア 受注者による機器、物品等の持込み、撤去に際しては、必要最低限としたうえで、事前に書面にて本市に報告し、本市の許可を得ること
イ 持ち込んだ物品、機器の管理を徹底すること、本市は一切の責任は負わないこと
ウ 持ち込んだ物品、機器を一時的に庁舎外部へ持ち出す際には、本市へ事前に報告を行い、許可を得ること
エ インターネット回線、電話回線の独自契約については、本市の許可を得ること
オ 受注者内の事務連絡等は受注者の携帯電話で行うこと
カ 持ち込んだ物品、機器を本市のネットワークと接続しないこと
キ 委託期間終了後における持ち込んだ物品の撤去に関する費用は受注者が負担すること
ク 持ち込んだパソコン等の機器に、業務で使用するデータの取込みは手入力等の手段を問わず一切行わないこと
ケ 情報セキュリティ対策及び障害対策については、受注者の提案をもとに本市と十分に協議のうえでルール化し、遵守すること。
コ 受注者により持ち込んだ物品等については、円滑な搬入・搬出ができるように、シール等で目印をつけること。

（3） その他、設備・機器・備品に関して、下記に配慮すること。

ア 持込みや設置に係る作業はできるだけ省力化し、短時間で作業を終えること
イ 障害や事故が発生した場合においても、業務に影響がないようにすること
ウ 契約終了時には、貸与を受けた一切の物品を遅滞なく本市に返還すること

10　費用について

本業務の実施に際して生じる一切の費用は、本仕様書に明記されているものを除き、すべて受注者が負担するものとする。

11　実施体制等

受注者は、本業務を遂行するにあたり、業務実施計画書を作成し、統括責任者及び現場管理責任者の設置を明記すること。また、業務量の変動に応じ、必要な業務従事者を適正数配置し、適切な役割分担のもと効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。具体的な実施体制については、受注者の提案をもとに本市と協議のうえ決定するものとする。

(1) 業務実施計画書

受注者は、本仕様書並びに本市が提供する資料等に基づき本業務の内容を把握し、運営に必要な業務実施計画書を作成して本市に提出すること。また業務実施計画書には、以下の事項を記載すること。

ア 業務従事者の業務分担
イ 業務従事者の研修計画
ウ 欠員の場合の補充体制
エ 業務継続計画（BCP）

なお、法改正や組織変更等により業務内容の変更があった場合は、本市と協議のうえ、内容の修正を行うこと。

業務継続計画（BCP）は、本市の業務継続計画（BCP）との整合を確認のうえ、必要に応じ修正を行い業務継続に可能な限り協力すること。

(2) 統括責任者の業務

受注者は、本市との連絡調整や定期的なモニタリング（監視）業務などの実施にあたり、業務及び関係法令等に精通している「統括責任者」を選任し、業務に従事させること。なお、選任した「統括責任者」については、速やかに書面をもって本市に報告すること。また、法改正や組織変更等により業務内容の変更が発生する場合は、本市と協議のうえ、内容の修正を行うこと。

主な業務内容は以下のとおりとする。状況は適宜、全体定例会議でも報告すること。

ア 運用開始に向けた準備（本番移行スケジュールの作成、引継計画、業務実施計画書の立案等）
イ 本市との連絡調整（委託契約の締結・変更、契約上の疑義等）
ウ 進捗管理
エ 定期的なモニタリングの実施
オ 業務実績報告書の作成と本市への報告（月次・年次報告等）
カ 業務改善推進に関する業務（業務フロー等の再点検、業務改善策の検討）
キ 現場管理責任者、現場副管理責任者の育成
ク 本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理

(3) 現場管理責任者の業務

受注者は、本業務を現場で指揮・監督する「現場管理責任者」を選任し、**常駐させ**、業務に支障がないよう密に連絡を取り合うこと。また、「現場管理責任者」が不在となる場合（休暇・休憩時など）に

その職務を代行する「現場副管理責任者」を選任し、配置すること。なお、選任した「現場管理責任者」及び「現場副管理責任者」については、速やかに書面をもって本市に報告すること。

主な業務内容は以下のとおりとする。状況は適宜、全体定例会議でも報告すること。

ア 本委託業務のマネジメント全般（要員管理、業務履行スケジュール作成などの業務運営管理全般）

イ 本市との連絡調整（緊急時の対応等）

ウ 業務の質、精度の維持・向上（サービスレベル管理等）

エ 業務実績報告書の作成と市への報告（日次・随時報告等）

オ 業務改善に関する業務（業務改善策の実施、マニュアル改訂等）

カ 業務従事者の育成（研修の立案・実施）

キ 業務上の連絡事項や注意事項の周知徹底

ク トラブル発生時における業務従事者からの引継ぎとその対応

(4) 現場管理責任者及び業務従事者に対する教育研修

受注者は、本業務の円滑な履行を図るため、業務に従事する前に現場管理責任者及び業務従事者に対して、次に示す知識を習得するために必要な研修及び訓練を実施すること。

下記、ア～エについて、研修及び訓練を年度ごとに 1 回以上実施し、完了している旨を研修及び訓練完了報告書として本市に提出すること。なお、研修内容について都度本市と協議し決定すること。

ア 業務知識の習得

業務を円滑に運用するため、現場管理責任者及び業務従事者は基本的な介護保険に関する制度の知識及び業務に必要となる税に関連する知識を十分に習得しておくこと。

イ 業務技能の習得

迅速な対応が行えるよう、現場管理責任者及び業務従事者は、機器類及びシステム操作方法(業務マニュアルの理解を含む)などの技能を十分に習得しておくこと。

ウ 個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上

現場管理責任者及び業務従事者は、個人情報の保護及び情報セキュリティに関して現場従事者が遵守すべき事項、本業務の適切な履行のために必要な事項及び以下の関連法令等を習得しておくこと。

(ア) 個人情報の保護に関する法律（平成 30 年法律第 80 号）

(イ) 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）

(ウ) 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）（平成 26 年 12 月 18 日特定個人情報保護委員会公布）

(エ) 吹田市の保有する個人情報等保護管理要領

(オ) 吹田市情報セキュリティポリシー

エ 業務への心構え

現場管理責任者及び業務従事者は、職務の重要性を重視し、本市職員に準ずる心構えで対応することとし、特に言葉遣いは高齢者の特性に配慮して親切・丁寧に行うこと。

(5) 業務遂行上の遵守事項

ア 受注者は業務の遂行にあたり、業務内容に精通した現場管理責任者及び業務従事者を配置し、業務量に応じて適切な人員を配置するなど、常に円滑に業務を実施できる体制をとり、業務の停

滞等が起こらぬよう万全を期さなければならない。

イ 受注者は、次に揚げる点に留意し現場管理責任者及び業務従事者を配置すること。

(ア) 現場管理責任者及び業務従事者は、業務に相応しい服装とする。

(イ) 現場管理責任者及び業務従事者は、受注者が用意する会社名及び氏名の記載のある名札を着用するものとする。

ウ 受注者、現場管理責任者及び業務従事者は、業務遂行にあたり、本市の定める端末操作マニュアル等各種マニュアルにより業務を適切に行わなければならない。

エ 受注者は、業務実施計画書に従い、業務従事者への指揮監督及び命令を行うものとする。また受注者は、統括責任者及び現場管理責任者を通して本市と連絡調整を行うものとする。

オ **業務従事者への指揮監督及び命令は、受注者が設置する統括責任者及び現場管理責任者が自ら行うものとする。また、統括責任者及び現場管理責任者は、業務の適正な遂行管理を図ることにより、偽装請負をその疑いを含めて徹底的に排除しなければならない。偽装請負に関してリスクを識別した場合、ただちに本市に報告し、リスク低減に向けた協議を行うものとする。そのため、受注者は「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（昭和61年労働省告示37号）」や疑義応答集などを熟読し、完全に理解したうえで業務を適切に行わなければならない。**

カ 受注者は、本市から本業務の内容について適切に行われているかを確認するために説明、報告又は立入調査を求められた場合には協力しなければならない。

12 秘密の保持及び個人情報保護

(1) 受注者は、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、吹田市の保有する個人情報等保護管理要領、個人情報保護法関連法令、公共サービス改革法の各事項を遵守し、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。

(2) 受注者は、本市のセキュリティに関する基準を順守し、業務に必要な資料等について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。

(3) 受注者は「吹田市情報セキュリティポリシー、吹田市の保有する個人情報等保護管理要領、個人情報保護法関連法令、公共サービス改革法」の各事項に違反したときは、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。

(4) 本市と受注者との契約関係書類において、個人情報の取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として定めるものとする。

ア 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、受注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。

イ 守秘義務に関する誓約書を提出し、本市が管理する。

ウ 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。

(5) 本業務は業務特性上、税務情報・住民情報・生活保護情報等を取扱う。本市職員は、地方公務員法及び地方税法等において守秘義務が課せられており、これらの情報について厳格な管理を行っている。このことを踏まえ、受注者は、本業務の実施にあたって、本市職員と同水準の義務を課たすため、吹田市情報セキュリティポリシー、吹田市の保有する個人情報等保護管理要領、個人情

報保護等関連法令個人情報の取扱いに関する条項、公共サービス改革法、保有個人情報取扱いに係る特記事項を遵守するとともに、個人情報を含む税務情報・住民情報・生活保護情報等の厳格な管理に万全の体制を整備すること。

なお吹田市情報セキュリティポリシーは契約締結後に受託者に交付するが、内容は総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に準ずるものと理解されたい。

13 リスク分担

本業務において、本市又は第三者に損害等が発生した場合の責任及び負担の帰属については、本仕様書等に定めがあるものを除き、下表に定めるとおりとする。ただし、大規模な自然災害又は暴動その他不可抗力等、本市・受注者いずれの責めにも帰さないものにより本業務の履行に重大な支障が生じた場合は、本市が事実確認のうえ、履行義務を免除することができる。

項目	内 容	リスク分担	
		本市	受注者
仕様変更	本市の指示による仕様の変更	○	
	受注者の都合による仕様の変更		○
個人情報の漏洩等	本市に帰する事由による個人情報の不正取得、漏洩等	○	
	受注者に帰する事由による個人情報の不正取得、漏洩等		○
クレーム	本委託業務内容へのクレーム		○
	上記以外のクレーム	○	
設備・機器備品の損壊	受注者の従事者による損壊		○
	上記以外の事由による損壊	○	
第三者への賠償	受注者の従事者による賠償		○
	上記以外の事由による賠償	○	
労務災害	受注者の従事者の労務災害		○

14 納品成果物・期日

現時点で想定している本業務の成果物は、次のとおりである。受注者は、契約締結後、速やかに業務実施計画書を作成し、納品成果物について本市の合意を得ること。

成果物	提出時期
業務実施計画書（年間・月間）	各年度末・各月当初
業務従事者勤務予定表（月間）	各月当初
委託業務一覧	実施期間開始時
新業務フロー	実施期間開始時
業務マニュアル	実施期間開始時
コミュニケーションルール	実施期間開始時
研修及び訓練完了報告書	適時
業務実績報告書（年間・月間）	各年度末・各月当初

業務実績報告書（日次）	当日業務終了時
業務実績報告書（随時）	随時
アンケート調査票	各年度末
アンケート集計・分析結果報告書	各年度末
窓口改善・受付発券機等調達関連資料	実施期間開始時
業務継続計画（BCP）	実施期間
本番移行スケジュール	準備期間開始時
引継計画	準備期間開始時

15　その他

(1)　業務運営上の課題などについて、必要に応じて本市と協議及び報告を行える体制を整えること。

(2)　受注者は、個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、本市と協議し、その指示に従わなければならない。

(3)　関連法案等を遵守し、その他適用及び運用は受注者の責任において的確に行うこと。

以上