

## 令和7年度八尾市介護保険事業者運営指導等業務仕様書

### 1. 業務内容

#### (1) 介護保険事業者に対する運営指導業務

**実施事業所数 48 事業所 以上**

- ・介護保険事業所等に対する運営指導の実施計画案、運営指導実施通知案を作成し本市に提出する。
- ・介護保険事業所等からの事前提出資料を審査する。
- ・介護保険事業所等に対し運営指導を行い、運営、人員及び報酬に関する資料を確認する。
- ・介護保険事業所等に対する運営指導内容の結果を説明する。
- ・運営指導後に介護保険事業所等に対する運営指導報告書及び運営指導結果通知案を作成し、本市に提出する。
- ・介護保険事業所等からの改善報告書を受取る。
- ・運営指導の実績報告書を本市に提出する。

#### (2) 介護保険事業所等に関する通報等電話問合せ受付業務

- ・介護保険事業所等の従業員、利用者及びその家族からの通報等電話問合せについて、必要事項を聞き取り、記録をまとめ、本市に報告する。

### 2. 履行場所

八尾市役所 福祉指導監査課 執務室内 及び 介護保険事業所等(八尾市内)

### 3. 実施日時等

(1) 実施日:土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日(以下「休日等」という。)及び 12月 29 日から翌年の1月3日までの日を除く日とする。

(2)実施時間:8時 45 分から 17 時 15 分まで

ただし、実施時間を過ぎて電話対応をしている場合は、処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うものとする。

### 4. 業務実施方法

#### (1)業務マニュアルの作成と本市への提出

- ・受注者は、あらかじめ本市が提供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うえで、業務設計を適切に行い、本業務の実施に必要な業務マニュアルを作成し本市へ提出し、了承を得るものとする。
- ・法令改正や制度改正、運用変更及び組織改編等により業務内容の変更等があった場合は、本市が提供する資料等に基づき、適宜、適切に業務マニュアルの内容を修正し、本市に提出するものとする。ただし、変更した業務マニュアルの内容が不十分であると本市が認めた場合は、受注者において修正を行ったうえで、再度提出し本市の検査を受けることとする。

## (2) マニュアルに基づいた業務の実施

・従事者等が業務マニュアルに基づき本業務を遂行することを原則とする。

※ただし、本業務の遂行にあたって業務マニュアルに定めのない事項又は疑義がある事項が生じた場合は、管理責任者が本市の職員(以下「職員」という。)と協議のうえ実施方法を決定する。

## (3) 運営指導業務

本市が実施している介護保険事業所等への運営指導の一部を受託者に委託し、定期的な運営指導を実施する。

指導担当者は、運営指導において次に掲げる不正又は著しく不当な行為を確認したときは、速やかに本市に報告すること。

- a 著しい法令違反が確認され、利用者の生命または身体の安全に危害を及ぼす恐れがあるとき。
- b 介護給付の請求に誤りが確認され、その内容が著しく不正な請求と認められるとき。
- c 正当な理由が無く、介護保険事業者が運営指導を拒否したとき。

## (4) 通報等電話問合せ受付業務

・介護保険事業所等の従業員、利用者及びその家族からの通報等電話問合せについて、必要事項を聞き取り、記録をまとめ、市職員に報告すること。なお、本業務に従事する者は「八尾市職員接遇マニュアル」を読んだうえで業務に従事すること。

## (5) 業務改善

・本業務の遂行にあたっては、業務の改善に努めること。

## 5. 実施体制

### (1) 運営指導業務

- ① 1回の運営指導における指導担当者は2名以上の体制を確保すること。
- ② 指導担当者のうち1名以上は介護支援専門員の有資格者であること。
- ③ 介護保険事業所等を訪問する際には「立入検査等をする職員の携帯する身分を示す証明書」(以下「検査員証」という。)を携行すること。
- ④ 契約期間中は、原則として同一の者が運営指導を行うこととするが、指導担当者が退職、異動等により当該運営指導を行うことができなくなった場合においては、速やかに別の指導担当者を配置し、本市に報告すること。

### (2) 通報等電話問合せ受付業務

実施時間中は担当者が常駐し、常に電話問合せに対応できる体制を確保する。

(3) 受注者は、管理責任者が不在のため、職員との連絡、調整又は協議ができない状況を生じさせてはならない。

(4) 業務に従事中は名札を携帯すること。

## 6. 研修等

受注者は、従事者等に対し、次の事項に留意して、自己の責任において本業務を遂行する上で必要な能力を習得させるとともに、モチベーションを高める方策を継続的に講じるものとする。

(1) 初期研修における留意事項

- ・「個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)」(以下「個人情報保護法」という。)第2条第1項に規定する個人情報(以下「個人情報」という。)の適切な管理、守秘義務の遵守が徹底されるよう十分な研修を行うこと。
- ・各種の制度概要を理解し、適切に本業務を遂行するために必要な能力を習得できるよう十分な研修を行うこと。

(2) スキルアップ研修における留意事項

- ・個人情報保護の重要性を認識させるために定期的な研修を行うこと。
- ・本業務に対する習熟度を把握し、適切な研修を行うこと。
- ・法令の改正や業務内容及びシステムの変更があった場合は、本市が提供する資料に基づき、適切に本業務が遂行できるよう迅速かつ十分な研修を行うこと。

7. 施設、機器等

本業務を遂行するにあたり、受注者が使用する施設、機器等は次のとおりとする。

(1) 施設(本業務従事スペース)

八尾市役所 福祉指導監査課 執務室内の本市が指定する場所

(2) 電話機

業務において使用する電話機及び電話回線は本市が用意する。また、業務の遂行にかかる電話料金は本市が負担する。(受注者の事業所との連絡のための電話(携帯電話等)は受注者の負担で用意する。)

(3) 事務機器

別表に掲げる機器を本市が受注者に無償で貸与する。なお、機器にかかる電力使用料は本市の負担とする。

(4) 消耗品

本業務を遂行するにあたり必要なコピー用紙は本市で用意する。その他の文具類等の消耗品は受注者で負担すること。

(5) その他

業務を実施するために必要な光熱水費は、本市の負担とする。

8. 成果物(業務報告書等)及び業務関連書類等の提出について

(1) 受注者は、本市と定期的な会議を設定し、次のことに留意したうえで日々の実績について報告を行うこと。

- ①各種報告については、各業務の統括責任者が取りまとめ、簡潔かつ明瞭に報告を行うこと。
- ②本市からの指示があった際には、本業務により得られたデータ等を提出すること。
- ③会議での業務報告に加え、書面でも業務報告を行うこと。また、報告書は毎月の月次報告書と当該年度をまとめた年間報告書の2種類を作成すること。なお、業務報告書に記載する項目については、受注者と市担当者との協議により決定すること。

(2) 提出書類(成果物を含む)と提出期限は次のとおりとする。

分類	書類名	提出期限
業務全体	緊急連絡体制及び緊急連絡先	契約締結後、速やかに
	業務従事者名簿及び顔写真データ ※運営指導時の検査員証に使用します。	雇用後及び毎年度速やかに
	業務計画書	契約締結後、速やかに
	事務マニュアル	契約締結後、1ヶ月以内に
	研修計画書 ※ 従事者向け研修	契約締結後、速やかに
	研修実施報告書	年度終了後4月30 日までに
	年間業務報告書	年度終了後4月30 日までに
運営指導事務	運営指導実施計画書(案)	運営指導実施月の前々月の 末日までに
	運営指導実施通知書(案)	発送予定日の10 開庁日前ま までに
	運営指導結果通知書(案)	運営指導実施日から14日以 内に
	事前提出資料(内容確認済)	月次報告書と同時に
	改善状況報告書(内容確認済)	月次報告書と同時に
通報電話受付問合 せ	通報内容報告書	報告書作成後、速やかに
その他	その他書類	必要に応じて随時協議による

※成果物の媒体について、紙・電子の別は本市と受注者の協議により調整すること。

## 9. 業務の引継ぎ

契約期間満了又は契約解除により契約が終了した場合の業務の引継ぎは、次のとおりとする。

### (1) 引継期間

受注者は、契約期間の満了日までに引継ぎを完了しなければならない。

### (2) 引継書の作成等

受注者は、本業務の遂行に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、本市に引き渡すものとする。また、本市は必要があると認めた場合、新たな受注者に対して、文書による引継ぎのほか、本業務に従事することが予定されている者に対して実地訓練、現場見学、実技演習等による引継ぎを行わなければならない。

### (3) 引継者

引継者は、従事者を管理し直接指揮命令する管理責任者及び管理責任者を補佐する副管理責任者とする。

### (4) 引継内容の説明

受注者は、引継書の内容について、本市又は新たに本業務を遂行することとなった者から説明を求められたときは、誠実に対応しなければならない。

(5) 経費負担

受注者は、本業務の準備行為である引継ぎに係る経費は本業務の経費に含まれるものとし、本市に別途これを請求しない。

(6) 守秘義務等

- ① 引継ぎ者は、引継ぎに際し知り得た情報を第三者に漏洩、開示又は提供してはならない。また、引継ぎ以外の目的に使用してはならない。
- ② 引継ぎ者は、前項の情報が、「個人情報保護法」に規定する個人情報に該当するときは、契約書の定めにより、これを取り扱わなければならない。
- ③ 前2号の規定は、引継期間終了後においても同様とする。

10. 個人情報及び情報資産の保護

受注者は、個人情報保護法、八尾市情報セキュリティ規則(平成 24 年八尾市規則第 21 号)及び八尾市情報セキュリティ対策基準(以下「情報セキュリティポリシー」という。)を遵守して、次のとおり業務を遂行することとする。また、別途、契約時に本市が定める個人情報保護特記事項を遵守しなければならない。

(1) 個人情報の管理徹底

本業務の遂行にあたり、公共の業務に携わる重要性及び特定個人情報を含む個人情報を取り扱う重要性を十分に認識し、情報の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備する。

(2) 業務マニュアルへの記載

業務マニュアルにシステムのパスワードの適切な取扱い等の情報セキュリティ対策や個人情報の保護対策等を盛り込む。

(3) 守秘義務等の徹底

- ・従事者等に対して守秘義務違反に関する責任及び個人情報保護に係る処罰の内容を周知徹底するほか「個人情報保護法」及び「情報セキュリティポリシー」に関する研修を実施する。
- ・本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らし、又は盗用してはならず、その職を退いた後も同様とする。

(4) 個人情報保護等に関する本市への報告

個人情報保護等に関する事項の履行確認のため、情報の取扱い状況について、随時本市に報告する。なお、特段の事故等がなくとも、適宜、個人情報の取扱い状況を報告する。

(5) 内部監査

情報セキュリティに関する内部監査を定期的実施する。

(6) 実地検査

個人情報管理体制の確認のため、市職員による実地検査を定期的実施する。

## 11. その他基本的な考え方

### (1)コンプライアンスの徹底

受注者は、業務に関連する関係法令通知等を遵守し、業務を適切に行うこととする。

### (2)信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、市民及び事業者からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、信用を失墜する行為を行ってはならない。

### (3)資料等の適正な保管

本市から提供を受けた業務に関する資料及び帳票類等は、個人情報を含むものが多数あるため、適切かつ厳重に保管することとする。

### (4)資料の複製等の禁止

本市が提供する一切のデータ、資料等については、適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用、執務場所からの持ち出し、複写及び複製をしてはならない。

### (5)指揮命令系統の確立

受注者は、作業内容を十分に把握し、業務の完成形を市へ納品するという請負契約の趣旨を十分認識した上で、受注者の独立した体制において、責任をもって業務を遂行することとする。

### (6)危機管理

受注者の責任において、業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じることとする。また、さまざまな事故、災害等の緊急事態発生により、業務の遂行に支障をきたすことがないように、緊急時の代替対応体制を整備することとする。さらに、緊急事態が発生した場合は、ただちに本市に報告することとする。

### (7)従事者の見だしなみ

受注者は業務を遂行するにあたり、市民の信頼を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみの確保に努めるとともに、受注者の負担で、その身分を明確にするための名札を用意し、業務従事中は必ず着用することとする。

### (8)従事者への配慮等

受注者は、従事者に対し、法令で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に配慮するとともに、従事者の安全と健康を確保し、快適な職場環境の形成を推進するよう努めなければならない。

### (9)人権の尊重

受注者は、業務の実施にあたって人権を侵害することのないよう留意しなければならない。

### (11)事故及び苦情等への対応

委託事務に係る事故、苦情及びその他トラブルについては、本市の責に帰するものを除き、すべて受注者の責任にて処理するものとする。また、事故等が発生した場合は、受注者は必要な対応を迅速に行ったうえ、事故等の内容及び対応について記録を作成し、速やかに本市に報告すること。

### (12)第三者への損害の賠償について

受注者が本委託業務の遂行に関連し第三者へ損害が発生した場合、その損害が受注者の故意又は過失により生じた場合には、受注者の責任においてその損害を賠償すること。

(13)本業務に従事できない者

次に掲げる者は、本業務に従事してはならない。

- ① 現に介護保険サービス事業所の従業員として従事している者
- ② 介護保険法に基づく指定取消処分等を受けた法人の欠格事由該当者
- ③ 本業務の実施にあたり公平性の確保等が困難であると本市が判断した者
- ④ 本業務に関連する事業所等と利害関係がある者
- ⑤ 「従業者名簿」で報告する従業者以外の者

(14)暴力団等の排除

受注者は、八尾市暴力団排除条例(平成25年八尾市条例第20号)に規定する暴力団又は同条第2号に規定する暴力団員若しくは同条第3号に規定する暴力団密接関係者に該当してはならない。また、本業務の一部を第三者に委託する場合においては、当該第三者も同様に該当してはならない。

(15)第三者への再委託の禁止

受注者は、受託した業務を第三者に再委託してはならない。この契約を終了し、又は解除された後においても同様とする。

(16)関係法令の遵守

受注者は、本業務の実施にあたり各種法令を遵守しなければならない。

(17)その他

- ① 受注者は、本業務の目的や意図を十分に理解したうえで、本市と打ち合わせを行い、誠意をもって業務を遂行すること。
- ② 本仕様書に定めのない事項については、八尾市財務規則(昭和39年7月18日八尾市規則第33号)に定めるところによるほか、八尾市と受注者の協議により決定することとする。
- ③ 運営指導における調査の実施については、原則実地において行うものとするが、大規模災害発生時や感染症のまん延時等には、被害拡大防止及び感染拡大防止の観点から、本市の判断により事業所への訪問に替えて、事業所に書面の提出を求め、必要に応じ追加のヒアリングを行い、事業所への訪問時と同等の成果物を本市に提出することを可とする。
- ④ 受注者は、本業務を遂行するうえで、関係法令を遵守しなければならない。
- ⑤ 収集すべきデータの内容及びその取扱いについては、本市と協議のうえ決定し、実施すること。
- ⑥ 受注者は、業務の遂行にあたり本市から資料等の貸与を受ける必要がある場合は、本市と協議のうえ貸与を受けること。なお、貸与を受けた場合は、業務終了後速やかに返却すること。
- ⑦ 契約の締結、業務の履行に関して必要な費用は特段の定めがない限り、すべて受注者の負担とする。
- ⑧ 業務実施過程で本仕様書記載の内容に変更の必要が生じたことにより本市が協議を申し出た場合、受注者は受託料の範囲内において仕様書の変更に応じること。
- ⑩ 本業務の実施に関し、仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は、本市を受注者が協議して解決するものとする。
- ⑪ 上記の①～⑩の事項に違反したとき又は業務を完了する見込みのないときは、契約を解除し、損害補填させる場合がある。

## 12. 協議事項

この仕様書に定めなき事項又はこの仕様書の事項に生じた疑義については、本市と受注者が誠意をもって協議のうえ、決定するものとする。

●本市が受注者に無償貸与する機器

(別表)

名称	数量
キャビネット	1
長机(45 cm × 180 cm)	4
椅子	必要人数分
複合機(※)	1
シュレッダー(※)	1
FAX(※)	1
電話機	2
更衣ロッカー	必要人数分

(※)は職員との共用とする。