

八尾市障がい福祉サービス事業者運営指導等業務 仕様書

障がい福祉サービス事業者等に対する以下の業務の一部について委託する。

1. 業務内容

(1) 運営指導業務

実施事業所数 令和8年度140事業所以上、令和9年度160事業所以上

- ・運営指導実施計画書(案)及び運営指導実施通知書(案)を作成し、委託者に提出する。
- ・事前提出資料の受付及び審査、また、未提出及び提出資料の不備等があった場合は当該障がい福祉サービス事業者等に対して連絡、調整を行う。
- ・運営指導を行い、運営及び報酬に関する資料を確認する。
- ・運営指導内容の結果を説明する。
- ・運営指導後に運営指導結果報告書(案)及び運営指導結果通知書(案)を作成し、委託者に提出する。
- ・改善報告書の受付及び未提出の督促、不備等があった場合は当該障がい福祉サービス事業者等に対して連絡、調整を行う。
- ・運営指導の業務報告書を委託者に提出する。

※実際に運営指導を行う事業者については、契約後に委託者と受託者の間において協議のうえ、決定するものとする。

(2) 指定更新受付審査業務

- ・指定更新申請(予定件数 年間 100 件)

※予定件数はあくまでも目安であり、実施すべき件数は委託者と受託者の間において協議のうえ、決定するものとする。なお、令和8年度については、10/12 を乗じた件数とする。

(3) 変更届等受付審査業務

- ・変更届出(予定件数 年間 1000 件)
- ・廃止(休止・再開)届出(予定件数 年間 50 件)
- ・業務管理体制の整備に関する届出(予定件数 年間 50 件)
- ・処遇改善計画書(予定件数 年間 300 件)
- ・処遇改善実績報告書(予定件数 年間 300 件)

※予定件数はあくまでも目安であり、実施すべき件数は委託者と受託者の間において協議のうえ、決定するものとする。なお、令和8年度については、10/12 を乗じた件数とする。

(4) 新規指定時研修実施業務

- ・指定時研修 毎月1回

2. 履行場所

八尾市役所 福祉指導監査課 執務室内、障がい福祉サービス事業所等(八尾市内)及び八尾市役所内で委託者が指定する会議室等

3. 実施日時等

(1) 実施日:市役所の開庁日(月曜日から金曜日まで。祝日及び12月29日から翌年1月3日までは除く)とする。

(2) 実施時間:午前8時45分から午後5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) 運営指導業務

委託者が実施している障がい福祉サービス事業者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。

担当者は、運営指導において次に掲げる不正、または著しく不当な行為を確認したときは、速やかに委託者に報告する。

- 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おそれがあるとき。
- b 自立支援給付等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 正当な理由なく、障がい福祉サービス事業者等が運営指導を拒否したとき。

(2) 指定更新受付審査業務

① 指定通知文作成

指定更新申請において八尾市指定事業者管理システム(以下「管理システム」という。)から指定期間の満了時期を迎える事業者を抽出し、指定更新申請手続通知書(案)を作成し、委託者に提出する。

② 問合せ対応

届出予定事業者からの指定更新申請の手続きに関する問合せについて、窓口対応及び電話対応を行う。対応においては、電子申請システムの案内も含めて事業者からの問合せに的確に対応する。

③ 届出の受付

郵送、窓口及び電子申請において事業者からの提出書類を受け付ける。ただし、その受付処理方法については、別途委託者と協議することとする。

④ 届出の審査、納品

過去の届出履歴を参照して届出書類の記載事項の確認、必要な添付書類の有無確認等を行う。内容に問題がない場合は、管理システムへ変更内容を入力し、審査済データを納品する。

⑤ 書類不備における補正依頼、不備解消

審査の結果、添付書類の未提出、書類の記載漏れ、誤り、添付書類の内容と書類記載内容との不整合及びその他疑義がある場合は、届出事業者へ補正依頼を行う。補正後の内容については再審査を行い、補正完了を確認する。

⑥ 未提出者への勧奨

指定期間満了案内通知対象者が指定更新申請書類を未提出の場合、受託者は申請書等提出の勧奨を行う。

⑦ 集計等の対応

審査後、審査結果の集計等を行う。

⑧ 更新書(案)の作成

指定更新申請において審査終了後、申請事業者への更新書(案)を作成し、委託者に提出する。

(3) 変更届等受付審査業務

① 問合せ対応

届出予定事業者からの問合せについて、受付審査の手続きに関する電話対応を行う。対応においては、加算制度の知識を有し、届出に関する質問に対して的確な回答を行うことができるような体制を整える。

②届出の受付

郵送、窓口及び電子申請において事業者からの提出書類を受け付ける。ただし、その受付処理方法については、別途委託者と協議することとする。

③ 届出の審査、納品

過去の届出履歴を参照して届出書類の記載事項、要件及び必要な添付書類の有無確認等を行う。内容に問題がない場合は、管理システムへ変更内容を入力し、審査済データを納品する。

④ 書類不備における補正依頼、不備解消

審査の結果、添付書類の未提出、書類の記載漏れ、誤り、添付書類の内容と書類記載内容との不整合及びその他疑義がある場合は、届出事業者へ補正依頼を行う。補正後の内容については再審査を行い、補正完了を確認する。

⑤ 未提出者への勧奨

すでに処遇改善加算を算定しており、計画書、または実績報告書の提出が必要な事業者に対し、計画書、または実績報告書の提出を促すために連絡を行う。

⑥ 集計等の対応

審査後、審査結果の集計等を行う。

(4)新規指定時研修実施業務

新規指定の事業者に対して以下の業務を行う。

① 事業者に対する指定時研修実施会場での受付及び誘導。

② 講習会形式により事業者に対して説明を行う。委託者との協議のうえで、動画投影等による説明も可能とする。また、実施会場は委託者が準備することとする。

(5)その他

① 業務マニュアルの作成と委託者への提出

受託者は、あらかじめ委託者が提供する資料等を通じて、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委託者へ提出し、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、委託者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、委託者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委託者が認めた場合は、受託者において修正を行ったうえで、再度提出し委託者の検査を受ける。

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、または疑義がある事項が生じた場合は、管理責任者が委託者の職員(以下「職員」という。)と協議のうえ実施方法を決定する。

③ 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。

5. 実施体制

(1) 運営指導業務等

- ① 1回の運営指導における担当者は2名以上の体制を確保する。
- ② 障がい福祉サービス事業所等を訪問する際には、委託者が発行する検査員証を携行する。
- ③ 契約期間中は、原則として同一の者が運営指導を行うが、担当者が退職、異動等により当該運営指導を行えなかった場合においては、速やかに別の担当者を配置し、委託者に報告する。

(2) 指定更新受付審査業務

受付審査事務及び事業者からの問合せに対応できる体制を確保する。

(3) 変更届等受付審査業務

受付審査事務及び事業者からの問合せに対応できる体制を確保する。

(4) 新規指定時研修実施業務

会場の設営準備、出席者の受付、誘導及び研修を実施する。

(5) その他

- ① 受託者は、管理責任者が不在のため、職員との連絡、調整、または協議ができない状況を生じさせてはならない。
- ② (1)～(4)の業務に従事中は名札を携帯する。なお、名札は苗字のみで可とする。

6. 研修等

受託者は、従事者に対し、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

- ① 「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。
- ② 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。

(2) スキルアップ研修における留意事項

- ① 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。
- ② 本業務に対する習熟度を把握し、適切な研修を行う。
- ③ 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、委託者が提供する資料等に基づき、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。

7. 施設、機器等

本業務を遂行するにあたり、受託者が使用する施設、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、障がい福祉サービス事業所等(八尾市内)及び八尾市役所内で委託者が指定する会議室等

(2) 管理システム

八尾市指定事業者管理システムを受託者に無償で使用を許可する。

(3) 電話機

業務において使用する電話機及び電話回線は委託者が用意する。また、業務の遂行に係る電話料金は委託者が負担する。なお、携帯電話等は受託者の負担で用意する。

(4)事務機器

別表に掲げる機器を委託者が受託者に無償で貸与する。また、機器に係る電力使用料は委託者の負担とする。

(5)消耗品

本業務を遂行するにあたり必要なコピー用紙及び封筒は委託者で用意する。その他の文具類等の消耗品は受託者で負担する。

(6)その他

業務を実施するために必要な郵送料及び光熱水費は、委託者の負担とする。

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)受託者は、委託者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。

- ① 各種報告については、管理責任者が取りまとめ、簡潔かつ明瞭に報告を行う。
- ② 委託者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。
- ③ 会議での業務報告に加え、書面でも業務報告を行う。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業務報告書の2種類を作成する。なお、業務報告書に記載する項目については、受託者と市担当者との協議により決定する。

(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
	月次報告書	翌月10日までに
	年間業務報告書	年度終了後4月30日までに
運営指導業務	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
	運営指導実施通知書(案)	発送予定日の1ヶ月前までに
	運営指導結果報告書(案)	運営指導実施日から2週間以内
	運営指導結果通知書(案)	
	事前提出資料	事業者の提出後2週間以内
	改善報告書	
業務報告書		

指定更新受付審査業務	指定更新申請手続通知書(案)	指定の有効期間満了日の2ヶ月前まで
	更新書(案)	指定期間満了日まで
	業務報告書	業務完了後2週間以内
変更届等受付審査業務	処遇改善計画書、または処遇改善実績報告書	・4月5月から算定する場合は、4月中旬まで ・6月以降の年度途中から算定する場合は、加算を取得する月の前々月の末日まで
	チェックリスト	※詳細は委託者と協議のうえ で決定する
	受付簿	
	変更届出	随時
	廃止(休止・再開)届出	
	業務管理体制の整備に関する届出	
	受付簿写し	提出物に添付すること
	業務報告書	業務完了後2週間以内
新規指定時研修実施業務	業務報告書	業務完了後2週間以内
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・電子の別は委託者と受託者の協議により調整する。

提出期限が、土日祝日及び12月29日から翌年1月3日までの期間に当たる場合は、翌開庁日とする。

9. 業務の引継ぎ

契約期間満了、また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

受託者は、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

受託者は、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、委託者に引き渡すものとする。また、委託者は必要があると認めた場合、新たな受託者に対して、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

受託者は、引継書の内容について、委託者、また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

受託者は、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、委託者に別途これを請求しない。

10. 個人情報及び情報資産の保護

受託者は、「個人情報保護法」、「八尾市情報セキュリティ規則」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。また、別途、契約時に委託者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、また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委託者への報告

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、随時委託者に報告する。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. 委託料等

委託料の支払いは、業務終了後、委託者の検査を得て、受託者の請求に基づき年1回支払うものとする。

12. その他基本的な考え方

(1) コンプライアンスの徹底

受託者は、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

委託者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

委託者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

受託者は、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、受託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

受託者の責任において、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、ただちに委託者に報告することとする。

(7) 従事者の見だしなみ

受託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、受託者の負担で、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

受託者は、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

受託者は、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。

(10) 事故、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、委託者の責に帰するものを除き、全て受託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、受託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、速やかに委託者に報告する。

(11) 第三者への損害の賠償

受託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、その損害が受託者の故意、または過失により生じた場合には、受託者の責任においてその損害を賠償する。

(12) 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 現に障がい福祉サービス事業所の従業員として従事している者
- ② 障害者総合支援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委託者が判断した者
- ④ 本業務に関連する事業者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

(13) 暴力団等の排除

受託者は、八尾市暴力団排除条例(平成25年八尾市条例第20号)第2条第1号に規定する暴力団、または同条第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。

(14) 第三者への再委託の禁止

受託者は、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、または解除された後においても同様とする。

(15) 関係法令の遵守

受託者は、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。

(16) その他

- ① 受託者は、本業務の目的や意図を十分に理解したうえで、委託者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、委託者と受託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、委託者の判断により事業所への訪問に替えて、事業者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委託者に提出することを可とする。
- ④ 収集すべきデータの内容及びその取扱いについては、委託者と協議のうえ決定し、実施すること。
- ⑤ 受託者は、業務の遂行にあたり委託者から資料等の貸与を受ける必要がある場合は、委託者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。
- ⑥ 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、全て受託者の負担とする。
- ⑦ 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、全て受託者の負担とする。
- 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委託者が協議を申し出た場合、受託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。
- ⑨ 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、委託者を受託者が協議して解決するものとする。
- ⑩ 上記の①～⑨の事項に違反したとき、また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。

13. 協議事項

この仕様書に定めなき事項または、この仕様書の事項に生じた疑義については、委託者と受託者が誠意をもって協議のうえ、決定するものとする。

●受託者が無償使用できる機器

(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
コピー機(※)	1
シュレッダー(※)	1
FAX(※)	1
電話機	1
更衣ロッカー	必要人数分
ナンバーロック付金庫	1
八尾市指定事業者管理システム	2
八尾市指定事業者管理システム専用プリンタ(※)	1

(※)は職員との共用とする。

指定時研修時は委託者から指定された会場内にある備品を使用する。

その他、業務に必要な備品等については、委託者と協議のうえ、受託者で準備する。

●受託者が無償使用できる機器

名称
事業所ファイル(※)
給付詳細情報
その他委託者が必要と認めるもの

(※)は職員との共用とする。