

障害支援区分認定調査業務委託特記仕様書

1. 業務内容

(1) 名称

障害支援区分認定調査業務

(2) 履行期間

履行期間は、令和2年12月1日（火）から令和3年3月31日（水）までとする。

(3) 業務範囲

- ①各区役所より調査依頼を受ける
- ②利用者等と調査日・調査場所について調整する
- ③利用者の居宅・通所施設・入所施設等を訪問し、利用者に面談の上、利用者及び家族・支援者等に利用者の状況を確認する
- ④認定調査票、概況調査票、サービス利用状況票を作成する
- ⑤作成した調査書類を認定事務センターへ送致する
- ⑥上記①～⑤の進捗管理を行う
- ⑦調査書類について認定事務センターからの疑義照会に回答する

(4) 処理見込件数

約 900 件

（原則として、現在の認定期間が終了する月が令和3年4月～令和3年7月のもの及び新規申請のあったもの。ただし、個別の事情により期限内に処理することができない場合は、適切に引継ぎを行うこと）

(5) 根拠法令の改正等による業務内容の変更

本業務にかかる根拠法令の改正等により、契約期間中に業務内容の変更を行うことがある。この場合には、本市と協議の上、変更後の業務実施に協力すること。

2. 調査業務実施要件

(1) 業務場所

市内で受託者が指定する場所。ただし、調査業務及び本市との連携に支障のない場所とすること。

(2) 業務体制

受託者は、障害支援区分認定業務を理解し、本業務を遂行するための適切な能力を有した人員を確保したうえで、適正な要員配置を行い、効率的かつ効果的な調査が可能な体制を整備すること。

ア 実施体制

以下のとおり「統括責任者」と「その他の事務従事者」の役割を設置するとともに、業務繁忙期や重大なトラブル発生時の緊急対応時には柔軟に対応できるよう十分な

要員を確保すること。また、業務に従事する者は、本市の受託業務に従事することを自覚し、担当業務の理解及び服務規律の保持（サービス、服装、態度、言葉づかい）に努め、利用者に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

役割	主な業務内容	資格要件等
統括責任者	運営全般、個々の作業スケジュール管理を行うとともに、作業日報等の内容を確認し、業務従事者への的確な作業指示を行う。必要に応じ、業務従事者の教育・育成を行う。	調査を実施する者は、兵庫県が行う障害支援区分認定調査員研修を修了した者であること。
統括責任者及びその他の事務従事者	統括責任者の指示やマニュアル等により、調査、調査票等書類の作成、作業日報等の業務実績報告書の作成を行う。作成した資料は、統括責任者に提出し、承認を得る。作業スケジュール管理や作業進捗管理を適切に行うこと。	

イ 運営体制

- (ア) 受託者は、本業務の管理及び統括を行う統括責任者を定めること。
- (イ) 本業務の運用開始以後、業務繁忙や重大なトラブルの発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるよう、体制を確保すること。
- (ウ) 各業務を期限内で履行できる要員を配置とするとともに、労働基準法等関係法令を遵守すること。

(3) その他

- 受託者にて事務用PCを用意すること。
- また、個人情報を含む書類の保管にあたっては、施錠のできる書架等を使用すること。

3. 業務遂行上の留意点

障害支援区分認定調査業務の性質に鑑み、受託者は以下の考え方を十分に踏まえて業務を遂行するものとする。

(1) 情報セキュリティに対する考え方

ア 個人情報の保護

電子データや帳票類をはじめ、相談対応等により知りえた申請者の個人情報については、情報の漏えい、滅失、き損等の防止、その他個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。

イ 情報漏えいの防止

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えた情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

ウ 入退室管理の徹底

本業務の実施にあたっては、執務室への入退室を許可された者のみに制限し、本市の定める管理ルールにしたがって入退室管理を行わなければならない。

受託者は、業務開始までに統括責任者及び事務従事者を書面にて本市に報告すること。また、追加、変更、削除がある場合は、その都度書面にて本市に報告すること。

エ その他情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施にあたっては、本市の定める「神戸市個人情報保護条例」、「神戸市個人情報保護条例施行規則」その他情報の保護に関連する各種規定等については、本市職員と同様に遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の機密の保持に留意すること。

(2) 関連法令等の遵守

受託者は、法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。なお、本業務に係る主な法令は以下のとおりである。

- ・ 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（障害者総合支援法）（平成 17 年法律第 123 号）
- ・ 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- ・ 行政手続法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）

(3) 定例会議の開催

本委託業務について、サービス水準を適切に維持・運営するために、本市及び受託者よりメンバーを選出した定例会議を構成することとする。定例会議は月次で開催し、業務実施報告及び課題の共有と改善策・対応方針の検討を行うこと。

(4) 引継ぎ事務

受託者は、履行期間終了時に円滑に引継事務が行えるよう、蓄積したノウハウ等について資料を作成する等の措置を講ずること。

(5) その他

その他業務上不明な事項が生じたときは、委託者と協議の上業務を実施すること。

4. サービス水準

本業務を遂行する上で満たすべきサービス水準については次に定めるところによる。受託者は、ここで定めるサービス水準を満たすよう最大限の努力を払わなければならない。

(1) 満たすべきサービス水準

本市が指定する満たすべきサービス水準のとその概要については次のとおりとする。

① 個人情報の漏洩及び紛失事故について

個人情報の漏洩及び紛失事故は、本業務の根幹にかかわるものであり、個人情報の取

り扱いには最大の注意をもってあたること。常に作業マニュアルを遵守し個人情報の漏洩及び紛失を発生さないように最善の取り組みを行うこと。

② 適切な期間内における処理について

更新申請にあたっては、概ね現在の認定期間が終了する月の4か月前から2か月前を目途に調査を終了すること（計画相談支援対象者は4か月前を目途に調査を終了すること）。

新規申請にあたっては、概ね1か月以内に調査を行うこと。

なお、個別の事情により上記期間内に調査が困難な場合は、この限りではない。

③ 適切な対応処理

訪問・電話対応は多様なケースが想定されるが、本委託業務における訪問・電話対応は原則として受託者にて完結することを前提としている。苦情につながらないよう適切な対応に努めるとともに、苦情案件については記録を残すこと。（業務そのものについての苦情は除く）

(2) 適用除外

災害や外部要因の障害による事由または委託者側の事由等により、受託者が設定したサービス水準を達成できなくなる場合が想定される。以下についてはサービス水準の適用対象外とする。

(ア) 委託者の事由を直接の原因とした事故・サービスレベルの低下

(イ) その他本市が受託者の原因でないと認める場合

5. 業務履行の検査

各業務の履行状況については、定例会議において下表の成果品の内容を確認することにより検査を行う。また、受託者は、本市が求めたときは履行状況について遅滞なく報告を行うこと。

履行時期	成果品	記載内容
月次報告	月次業務実績報告書	進捗状況 (調査依頼件数、調査件数等) 問題点 改善点
年度末報告	業務引継書	処理状況 (調査依頼件数、調査済み件数、引き続き処理すべき案件)

6. 委託事業費の支払

委託事業費については、本市が受託者から受けた業務遂行状況や完了状況等の報告に基づき、必要な検査を行ったうえで、当該検査を合格した場合において、受託者からの

請求に基づき、各月分ごとに支払う。受託者からの請求を受けた日から 30 日以内に支払うものとする。

7. 再委託の禁止

- (1) 本委託業務における「主たる部分」とは次に掲げるものをいい、受託者はこれを再委託することはできない。
 - (ア) 委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等
 - (イ) 認定調査票取扱、医師意見書取扱、入力業務、審査会資料取扱、審査会結果通知取扱、審査判定結果通知取扱、データバックアップ、電話対応
- (2) 受託者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託に当たっては、本市の承諾を必要としない。
- (3) 受託者は、ア及びイに規定する業務以外の業務の再委託にあたっては、書面により本市の承諾を得なければならない。
- (4) 受託者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

8. その他

この仕様書又は業務に関わる仕様書以外の件に関して疑義が生じた場合は、協議のうえ決定するものとする。

情報セキュリティ遵守特記事項

(趣旨)

第1条 この契約で定める情報セキュリティ遵守特記事項(以下「特記事項」という。)は、委託契約約款の特記条項として、特定個人情報を取り扱う業務又はネットワーク又は情報システムの開発、保守又はデータ処理その他情報処理に係る業務(以下「情報処理業務」という。)の委託契約に関する情報の取扱いについて、必要な事項を定めるものである。

(定義)

第2条 この特記事項において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 個人情報

神戸市個人情報保護条例(平成9年10月条例第40号。以下「条例」という。)第2条第1号に規定する個人情報をいう。

(2) 特定個人情報

条例第2条第2号に規定する特定個人情報をいう。

(3) 第1号及び前号以外の秘密等に係る情報

法令の規定により秘密を守る義務を課されている情報、部外に知られることが適当でない法人その他の団体に関する情報及び部外に漏れた場合に行政の信頼を著しく害するおそれのある情報をいう。

(4) 重要情報

第1号から前号までに規定する情報及び神戸市(以下「甲」という。)が指定する情報をいう。

(5) 情報

重要情報及び重要情報以外の情報をいう。

(基本的事項)

第3条 この契約により甲から業務を受託し情報を取り扱う者(以下「乙」という。)は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、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)、条例、電子計算機処理に係るデータ保護管理規程(平成17年5月神戸市訓令甲第3号。市長の事務部局を除く機関の場合は、それぞれの機関が定めた同様のものに読み替えて適用するものとする。)及び神戸市情報セキュリティポリシーその他関係法令を遵守し、この契約による業務(以下「委託業務」という。)を通じて知り得た情報の保護の重要性を認識し、委託業務を履行するために必要な情報の取扱いにあたっては、甲の業務に支障が生じることが

ないよう、適正に取り扱わなければならない。

- 2 乙は、委託業務を通じて知り得た情報を正当な理由なく他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。
- 3 乙は、委託業務を履行するにあたって、情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(管理体制の整備等)

第4条 乙は、情報の適正な管理を実施する者として総括責任者を選定して管理組織を整備するとともに、前条第3項の措置に係る管理規程又は情報の具体的な取扱い内容を規定しなければならない。

- 2 乙は、前項に定める管理体制を書面により速やかに甲に通知しなければならない。管理体制を変更するときも同様とする。
- 3 乙は、情報処理業務を行う場所及び情報を保管する施設その他情報を取り扱う場所において、入退室の規制及び防災防犯対策その他必要な情報セキュリティ対策を講じなければならない。

(従事者の監督)

第5条 乙は、乙の総括責任者に、乙の従業員その他委託業務に従事する者（以下「従事者」という。）に対し、委託業務を通じて知り得た重要情報を正当な理由なく他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう、並びに委託業務に関する重要情報を安全に管理するよう、必要かつ適切な監督を行わせなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(教育の実施)

第6条 乙は、乙の総括責任者及び従事者に対し、委託業務に関する情報を取り扱う場合に遵守すべき事項、関係法令に基づく罰則の内容及び民事上の責任その他委託業務の適切な履行のために必要な事項に関する研修等の教育を実施しなければならない。

(作業場所及び従事者の届出)

第7条 乙は、委託業務に関する仕様書において委託業務の履行に係る作業場所が定められていない場合、当該作業場所を書面により速やかに甲に届け出なければならない。作業場所を変更するときも同様とする。

- 2 乙は、委託業務を履行するにあたって、作業場所ごとに従事者の氏名及び役職その他必要な事項を書面により速やかに甲に届け出なければならない。従事者を変更するときも同様とする。

(収集の制限)

第8条 乙は、委託業務を履行するにあたって情報を収集するときは、委託業務を履行するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第9条 乙は、委託業務を履行するにあたって知り得た情報を、甲の書面による事前の承諾を得ることなく委託業務を履行する目的以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第10条 乙は、委託業務を履行するにあたって甲から貸与された重要情報が記載又は記録された文書及び資料その他ファイル等を、甲の指示又は承諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(重要情報の管理)

第11条 乙は、委託業務に関する重要情報を安全に管理するため、次の各号に定める事項を遵守しなければならない。

- (1) 重要情報を作業場所以外に持ち出さないこと。やむを得ず持ち出さなければならないときは、甲の承諾を得たうえで、持ち出しの状況に関する記録を作成し、確実に保管すること。
- (2) 重要情報が記載された文書が第三者の利用に供されることのないよう施錠管理すること。また、重要情報が格納された電子計算機又は電子記録媒体が第三者の利用に供されることのないよう、記憶領域の暗号化又はファイルへのパスワード設定を施したうえで施錠管理すること。
- (3) 重要情報の格納又は処理を行うにあたって、個人のパーソナルコンピュータ等の電子計算機又は電子記録媒体を使用しないこと。
- (4) 重要情報を処理する電子計算機について、ウイルス対策ソフトウェアの導入及び最新のウイルス定義ファイルへの更新を行うこと。

(再委託先の監督等)

第12条 乙は、委託業務を遂行するために得た重要情報を自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、甲の書面による事前の承諾を得た場合は、この限りではない。

- 2 乙は、前項ただし書の規定により重要情報を取り扱う業務を第三者に委託（請負その他これに類する行為を含む。以下「再委託」という。）する場合、当該再委託を受ける者（以下「再委託先」という。）に対し、この契約に基づく一切の義務を遵守させなければ

ならない。

- 3 乙は、再委託先の当該業務に関する行為及びその結果について、乙と再委託先との契約（以下「再委託契約」という。）の内容にかかわらず、甲に対して責任を負うものとする。
- 4 乙は、第2項の再委託を行う場合、再委託契約において、再委託先が委託契約約款及び特記事項を遵守するために必要な事項その他甲が指示する事項を規定するとともに、再委託先に対する必要かつ適切な監督、重要情報に関する適正な管理及び情報セキュリティ対策について、具体的に規定しなければならない。
- 5 乙は、第2項の再委託を行った場合、再委託先による当該業務の履行を監督するとともに、甲の求めに応じて、履行の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。
- 6 乙は、再委託先に対し、甲の書面による事前の承諾なくして、重要情報をさらなる委託（請負その他これに類する行為を含む。以下「再々委託」という。）により第三者（以下「再々委託先」という。）に取り扱わせることを禁止し、その旨を再委託先と約定しなければならない。
- 7 第1項から前項までの規定は、前項の規定による甲の承諾を得て重要情報を取り扱う業務を再々委託する場合について準用する。

（提供文書等の返還及び廃棄等）

- 第13条 乙は、委託業務を履行するにあたって甲から貸与され、又は乙が収集し、複製し、若しくは作成した重要情報が記載又は記録された文書及びファイル等を善良な管理者の注意をもって管理し、この契約が終了し、又は解除された後直ちに甲に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。
- 2 前項ただし書の場合において、重要情報が記録されたファイル又はファイルが格納された電子記録媒体の廃棄等を甲が指示した場合、乙は、焼却、シュレッダー等による裁断又は復元が困難な消去等当該重要情報が第三者の利用に供されることのない方法により速やかに廃棄等を行い、甲に廃棄等を行ったことを証する書面を速やかに提出しなければならない。
 - 3 第1項の場合において、乙が乙の電子計算機を使用して重要情報を処理し、同項ただし書の規定により当該電子計算機に格納された当該重要情報の消去を甲が指示した場合、乙は、当該重要情報を速やかに消去し、甲に消去したことを証する書面を速やかに提出しなければならない。

（報告及び検査）

- 第14条 甲は、必要があると認めるとき又はこの契約が終了したときは、乙に対し、委託業務に関する情報の管理状況及び情報セキュリティ対策の実施状況について報告を求め、

又はその検査をすることができる。

- 2 甲は、必要があると認めるときは、乙に対し、委託業務である情報処理業務を行う場所及び情報を保管する施設その他情報を取り扱う場所で検査することができる。
- 3 乙は、甲から前2項の指示があったときは、速やかにこれに従わなければならない。

(事故発生時等における報告等)

第15条 乙は、甲の提供した情報並びに乙、再委託先又は再々委託先が委託業務の履行のために収集した情報について、火災その他の災害、盗難、紛失、漏えい、改ざん、破壊、コンピュータウイルスによる被害、不正な利用、不正アクセスその他の情報セキュリティ事故が発生したとき、又は発生するおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

- 2 乙は、前項の場合において、次の各号に定める事項を行わなければならない。
 - (1) 直ちに被害を最小限に抑えるための措置を講じること。
 - (2) 甲の求めに応じて、当該事故の原因を分析すること。
 - (3) 甲の求めに応じて、当該事故の再発防止策を策定し、実施すること。
 - (4) 甲の求めに応じて、当該事故の経緯等の記録を書面で提出すること。
- 3 乙は、第1項の場合に備え、同項及び前項に定める報告等必要な事項を速やかに行うことができるよう、緊急時連絡体制を整備しなければならない。

(契約の解除及び損害の賠償)

第16条 甲は、次の各号のいずれかに該当するときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

- (1) 委託業務を履行するために乙、再委託先又は再々委託先が取り扱う重要情報について、乙、再委託先又は再々委託先の責に帰すべき理由による漏えい、滅失、き損又は改ざんがあったとき。
- (2) 前号に掲げる場合のほか、特記事項に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。