

## 令和８年度さいたま市指定情報公表センター業務特記仕様書

介護保険法第１１５条の４２第１項に基づく、令和８年度さいたま市指定情報公表センター業務（以下「本業務」という。）については、契約書、さいたま市業務委託契約基準約款、情報セキュリティ特記事項に定めるもののほか、本仕様書によるものとする。

### 第１章 委託業務の概要

#### １ 基本方針

以下の基本方針に基づいて業務を遂行すること。

##### (1) 市民サービスの向上

市民からの信頼を損なわないよう、正確な情報の提供に努め、常に適切かつ丁寧に対応すること。

##### (2) 民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営

効率的な運営手法や顧客対応スキルなど受託者が有するノウハウを最大限に活用し、業務を遂行すること。

##### (3) 再委託の禁止

本業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、書面によりさいたま市（以下「市」という。）の承諾を受けた場合はこの限りでない。

##### (4) 自己検査の実施と品質の向上

(1)～(3)の基本方針のもと、適切で効率的な業務を遂行するために、受託者は定期的に自己検査を行い、常に業務の質、精度の維持、向上に努めること。

#### ２ 業務実施期間等

受託者は、以下の内容で業務を実施する。

##### (1) 業務実施期間

ア 業務実施期間は令和８年４月１日から令和９年３月３１日までとする。

イ 契約期間終了後１か月間は業務引継期間とし、委託料支払いの対象外とする。

##### (2) 履行場所

さいたま市浦和区常盤６－４－４ 外

情報公表センター事務所（以下「事務所」という。）をさいたま市内に設置し、必要に応じて速やかな連絡対応を可能とすること。

##### (3) 業務実施日及び時間

ア 実施日

月曜日から金曜日までの日（１２月２９日から翌年の１月３日までの日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日にあたる日を除く。）

イ 実施時間

午前９時から午後５時までの間

### 3 業務の概要

受託者は市が定める「介護サービス情報公表計画」に沿って、「介護サービス情報公表システム（以下「公表システム」という。）」により介護事業者情報を公表すること。

具体的には、介護サービス事業者が「サービス情報報告システム」により報告した情報を「介護サービス情報管理システム」において審査確認し、公表システムにより公表すること。

委託する業務は以下のとおりとする。（詳細は第2章に記載する。）

- (1) 情報公表の計画作成、報告等に関する周知
- (2) 情報の審査、受理、公表、問合せ対応
- (3) 運営管理業務

### 4 業務体制

受託者は本業務を円滑にまた効率的かつ効果的に運営するために適切な体制を整備すること。

#### (1) 責任者の設置

業務従事者のうち責任者を定めること。責任者は、本業務が安定的に遂行できるよう業務を管理し、本業務を指揮、監督するとともに市との連絡調整等を行うこと。主な業務内容は以下のとおりとする。

- ア 本業務のマネージメント全般（業務運営管理等）
- イ 業務実績報告の作成と市への報告（処理件数、業務完了報告等）
- ウ 全体スケジュールの作成と実行管理
- エ 業務の質、精度の維持、向上（サービスレベル管理等）
- オ 本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理
- カ 市への報告
- キ その他本業務を円滑に実施するために必要な業務責任者としての業務

#### (2) 業務経験者の配置

「介護サービス情報の公表」制度に係る調査及び事業者からの問合せ対応業務に複数年度従事した経験を有する職員を常時配置すること。

#### (3) 問い合わせ、苦情への対応

事務所には職員が常駐し、事業者からの苦情や問い合わせに対応できる体制を整備し、原則として即日回答を行うこと。

また、業務時間以外の時間帯について苦情や問い合わせを受理する方法を整備すること。

#### (4) セキュリティ対策

事務所等、本業務の執行に必要な場所について、業務時間外は施錠等が行われ、第三者が容易に侵入できることのないよう十分なセキュリティ対策を備えること。

また、本業務に使用するパソコン等には、必要なセキュリティ対策を備えること。

(5) 情報公表事務規程

介護保険法施行令第37条の6を準用する第37条の11の規定による情報公表事務規程を定め、業務開始前に市の承認を受けること。

(6) 経理等に関すること

ア 区分経理

本業務に関する経理については、法人の会計から区分して経理すること。

イ 負担の区分

委託業務に要する経費については、受託者の負担とする。

ウ 補償

本業務の経費について、市の責によらない事由により追加費用が生じても、市はその一切を補償しない。

## 5 業務の準備・引継ぎ

(1) 事前準備

令和8年3月31日までに、受託者は、市職員又は市が指定する者から、必要な引継ぎを受けること。なお、この期間は委託料の支払い対象外とする。

(2) 指定期間満了時の引継ぎ

ア 事務処理手順

指定期間満了等により業務を引き継ぐ場合に備え、予め事務処理手順を作成し、市の承認を得ること。

イ 引継ぎ

指定期間満了による引継ぎに関する事項については、引継期間を設け対応を図ること。

なお、期間満了後における引継ぎは委託料支払いの対象外とする。

## 6 事故等への対応

公表センターの運営に関し、事故等が発生した場合は、適切に対処するとともに、詳細について速やかに市へ報告し、その後の対応を協議すること。

## 第2章 委託業務の詳細

### 1 情報公表の計画原案作成・報告等に関する周知

(1) 介護サービス情報の公表対象事業者の特定及び計画原案の作成

受託者は、公表対象となる事業者（年間の介護報酬実績が100万円以上）を特定して（特定福祉用具販売業者を除く）、介護サービス情報の報告及び公表に関する計画（以下「公表計画」という。）の原案を一体的に作成し、指定された期日までに市に提出すること。

ア 既存事業所（特定福祉用具販売業者を除く）については5～6月頃に国民健康保険団体連合会から提供されるデータをもとに特定すること。

イ 新規事業所については毎月上旬に市から提供されるデータに基づき特定すること。

(2) 介護サービス情報公表に関する計画、情報公表の周知

受託者は、市が決定した公表計画と併せ、基本情報及び運営情報の報告について情報公表対象事業者（特定福祉用具販売業者を含む）に周知すること。

(3) 制度概要、操作マニュアル、Q & A等の作成、周知

制度の概要、公表システムの操作方法に関するマニュアル及び問い合わせの多い基本的事項に関するQ & A等を作成し、これらについて事業者に対して周知すること。

## 2 情報の審査、受理、公表及び問合せ対応

(1) 報告の審査、受理、公表

受託者は公表対象事業者（以下「事業者」という。）から報告された基本情報及び運営情報について、市から提供される事業者情報との突合等により審査を行い、受理し、不備または誤りがないことを確認したうえで公表を行うこと。

ア 事業者から提出を受ける報告は基本情報及び運営情報とする。ただし、新規に指定を受けた事業所の報告は、基本情報のみとする。

イ 報告の方法は「介護サービス情報報告システム」における事業者自身によるWEB入力を原則とする。新規指定を受けた事業所の場合には基本情報調査票の書面提出を受けた後、WEB入力による報告を受けるものとする。

(2) 情報の正誤確認

公表対象事業者（以下「事業者」という。）から報告のあった内容について、情報に不備又は誤りがある場合には、事業者へ再報告を求めること。

また、事業者へ連絡した日時や経過を記録すること。

(3) 介護サービス情報の公表

上記(1)、(2)で受理、審査し正誤確認した報告を公表システムにより公表することとし、公表対象外の事業者から任意の報告が行われた場合も同様とする。

また、利用者等からの要請に応じて、紙媒体による情報提供、閲覧等について行うこと。

(4) 未報告、未修正事業者への対応

原則として、全ての公表対象事業者の情報が公表されることを前提とし、公表情報の未報告、未修正事業者について、適宜、電話、文書等にて督促を行うこと。

督促を相当程度実施してもなお公表情報の報告又は修正を行わない事業者等については、その日時や方法、経過を記録し、経緯を含め状況を市に報告すること。

(5) 休止、廃止事業者への対応

事業者の休止、廃止に係る情報を入手した場合には、事実を確認し、速やかに公表システムから削除すること。

(6) 利用者、事業者からの問い合わせ（操作方法、入力項目等）への対応

業務時間中は職員が常駐し、事業者からの問い合わせに対応すること。

問い合わせの日時や経過について記録し、必要に応じて内容の事実確認を行い、適切に対応すること。

(7) 調査への対応、審査

市による調査が実施される場合には、必要に応じ情報提供等を行うこと。

調査の実施により事業者から報告された内容について審査を行い、不備がないことを確認したうえで公表すること。

(8) 苦情等への対応

利用者及び事業者からの苦情及び「介護サービス情報の公表」制度に関する意見等があった場合には、日時や経過について記録し、必要に応じて内容の事実確認を行い、適切に対応すること。

虚偽報告等重大な不備が疑われる場合には、速やかに市へ情報を提供すること。

(9) 公表システムの運用

国及び情報公表支援センターから連絡される公表システムの更新等に伴う各処理について、速やかに行うこと。

(10) 事業者ID及びパスワードの交付、管理等

公表システムにログインするための事業者用パスワードについて、新規配布、変更、使用停止等の管理を行うこと。

### 3 運営管理業務（連絡、報告、システム関連業務）

(1) 定期報告

月次の運営状況について、別に定める報告様式にて、翌月10日までに（3月分は3月31日までに）市へ報告すること。

(2) 事業実績報告

年次の運営状況について、別に定める報告様式にて、翌年度4月10日までに市へ報告すること。

(3) 連絡会議

本業務の実施に当たり、必要に応じて連絡会議を開催する。

(4) 問い合わせ等の集計、分析

問い合わせ、苦情等について件数を集計するとともに、その傾向を分析し、市へ報告すること。

(5) 書類保存

事務に関する書類について、年度終了後3年間保存すること。

なお、基本情報については1年間保存すること。

## 第3章 その他

### 1 納入成果物

本業務における納入成果物は以下のとおりとする。また、この成果物の一切の権利は、市に帰属するものとする。

また、これらの提出物について、委託期間中に市から提示の要請があった場合は、作成途中のものであっても、これに応じること。

- (1) 公表システム事業者情報
- (2) 業務実施報告書
- (3) 様式類（その内容に変更が生じた部分を含む）

## 2 留意事項

- (1) 「指定情報公表センター」の指定

受託者は、本契約とは別に介護保険法第115条の42に定める指定情報公表センターの指定を受けるものとし、必要な手続きをとること。

- (2) 報告検査

市は、本業務の適切な履行を担保するため適宜報告を求め、必要に応じて検査を実施する。

受託者は、市が求める報告または市が実施する検査に協力するとともに必要な資料及びデータの提供と説明を行うこと。

受託者は、検査の結果により改善を求められた場合、改善策を提示し、市と協議のうえ直ちにこれを実行し、その結果を速やかに市に報告すること。

- (3) 疑義についての取扱い

本仕様書に定めのない事項又は明記されていない細部の事項及び業務遂行中に疑義が生じた事項は、市と受託者双方協議のうえ決定するものとする。