令和８年度
仙台市指定障害福祉サービス事業者等
運営指導委託業務

業　務　仕　様　書

＜目次＞

１　業務名
２　業務目的等
３　契約履行期間
４　受託者の要件
５　業務内容
６　業務場所、業務実施体制等
７　実施内容
８　運営指導の内容等
９　新受託者への業務の引継ぎについて
10　成果物等
11　委託料の請求及び支払
12　権利義務
13　留意事項
14　個人情報の保護等
15　その他

業務委託仕様書

1　業務名

令和８年度　仙台市指定障害福祉サービス事業者等運営指導委託業務

2　業務目的等

(1) 本業務の目的

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（平成十七年法律第 123 号。以下「障害者総合支援法」という。）第９条第１項、第 10 条第１項に基づき仙台市が実施している指定障害福祉サービス事業者に対する運営指導（以下、これを「運営指導等」という。）について、障害者総合支援法第 11 条の２第１項に基づきその一部業務を宮城県が指定する指定事務受託法人（以下「受託者」という。）に委託することで、サービスの質の確保及び給付費の適正化を推進すること。

(2) 運営指導について

本業務で委託する運営指導は、厚生労働省から、同省の定める指定障害福祉サービス事業者等指導指針を参考に実施するよう求められている。

当該指針には、運営指導はサービス及び支援の質の確保並びに給付費の適正化を図ることを目的とし、おおむね３年に１度実施するとされている。

また、運営指導の対象となる障害福祉サービス等は、ほぼ３年ごとに人員、設備及び運営に関する基準、給付費に関する基準等の大規模な制度改正がなされており、直近では令和６年度に制度改正が実施されている。

運営指導に当たっては当該基準を熟知した上で実施しなければならない。

(3) 本業務の根拠法令等

ア　障害者総合支援法

イ　仙台市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の施行に関する条例（平成 18 年 3 月 17 日条例第 4 号）

ウ　仙台市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等の施行に関する規則（平成 18 年 3 月 31 日規則第 64 号）

エ　仙台市指定障害福祉サービス事業者等指導監査要綱（平成 24 年 4 月 1 日）

(4) 本業務により実施する運営指導の対象となる事業者

指定障害福祉サービス事業者（以下「事業者」という。）

3　契約履行期間

契約締結日から令和９年３月 31 日まで（ただし、本件委託業務に係る令和８年度仙台市予算が成立しない場合、契約を締結しないことがある。）

4　受託者の要件

宮城県から指定事務受託法人の指定を受けた者、または、指定を受ける見込みである者であること。宮城県から指定事務受託法人の指定を受ける見込みである者で

ある場合、遅くとも契約締結日の前日までに宮城県から指定事務受託法人の指定を受けたうえ、当該指定を確認できる資料を仙台市に提出しなければならない。なお、宮城県から上記の期限までに当該指定を受けることができない場合は、本契約を締結しないものとする。

5　業務内容

(1) 運営指導の実施日時及び担当者の決定
(2) 事業者から事前に提出される資料の確認及び事業者との連絡調整
(3) 運営指導当日に使用する確認項目リスト等の事前準備資料の作成
(4) 運営指導の実施
(5) 結果調書及び結果通知案の作成
(6) 事業者から提出される改善状況報告書の確認及び事業者との連絡調整
(7) その他、実施体制の構築及び維持に必要な業務等

※　具体的な業務内容は「8　運営指導の内容等」を参照すること。

6　業務場所、業務実施体制等

(1) 業務場所等

ア　執務室

仙台市内において受託者が確保すること。

イ　運営指導の実施場所

原則、事業者の事業所（市内各地）で実施する。

ウ　移動手段

定めない。公共交通機関、自動車等での移動が想定される。自動車による移動の場合、原則として、受託者の負担で駐車場を確保すること。

(2) 業務時間

執務室における業務時間は定めない。ただし、仙台市役所の開庁時間（平日（12月29日～1月3日を除く）、8時30分～17時15分）は、委託者又は事業者からの電話等に対応できる体制を整備すること。また、運営指導及び委託者、事業者との連絡調整は、原則、上記開庁時間内に実施すること。

(3) 業務実施体制

受託者は、「7　実施内容」に定める委託件数を実施できる体制を確保するものとし、以下ア～ウの業務従事者を自ら直接雇用により配置（労働者派遣による配置は認めない）し、書面にて委託者に届け出ること。

業務従事者を変更した場合においても、書面にて委託者に届け出ること。

ア　管理者

(ｱ) 配置人数

1名以上（受託者の正規職員であること。）

(ｲ) 主たる業務内容

管理及び統轄として業務全体の進捗管理、成果物の精査及び提出、委託者との

連絡調整、委託者からの疑義照会への対応、各種連絡調整等の対応。なお、調査員との併任は妨げない。

イ　調査員

(ｱ) 配置人数

２名以上。受託者において必要人数を用意すること。

(ｲ) 主たる業務内容

事業所を訪問し、運営指導を行う。

ウ　主任等

管理者の補佐、調査員への指導等を担う主任等（職名は問わない）を置くことを可能とする。設置に当たっては所管する事務、権限等の事務の分担を明らかにすること。

エ　個人情報保護責任者

個人情報保護について責任者を１名以上置くこと。なお、委託者の指定するところにより、個人情報セキュリティ研修を業務開始時までに受講しなければならないものとする。他の役職との併任は妨げない。

オ　共通事項

(ｱ) 兼務

本業務に支障がない範囲内で他業務との兼務を可能とする。兼務する場合は委託者にその旨を報告し、承認を得ること。

(ｲ) 従業者にしてはならない者

現に事業者の従業者として従事する者、事業者として指定の取消処分を受けた法人の欠格事由該当者等、運営指導における公正性の確保等が困難であると委託者が判断した者を従業者にしてはならない。

(ｳ) 在宅勤務

本業務においては、在宅勤務を行ってはならない。

(4) 委託者からの資料等

本件業務の実施にあたり生じた費用は、全て受託者が負担するものとする。

ア　運営指導を行う職員の身分を示す証明書

当該証明書を携帯し、事業者から求められたときは、これを提示すること。

イ　事業者の電子データ等

(ｱ) 運営指導の直近３か月分の、利用者ごとの事業者に支給される給付費に関する情報（以下「請求情報」という。）（CSV ファイル又は excel ファイル）

(ｲ) 事業者から各年４月に提出される体制届等の情報（以下「事業所台帳登録情報」という。）（紙台帳、PDF、excel ファイル等）

(5) 受託者の準備物品等

ア　パーソナルコンピューター等

(ｱ) 台数

定めない。受託者において必要台数を用意すること。ただし、本件委託業務に使用するパーソナルコンピューター等端末について、受託者は、メーカー名、

パーソナルコンピューター名、端末識別情報を予め委託者に届け出たうえで委託者に承認を得ることとし､届け出た端末以外の端末は使用しないこと｡また、当該端末は本件委託業務以外に使用しないこととする。なお、パーソナルコンピューターの運用にあたっては、「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」＞第二章情報セキュリティ対策基準＞（６）技術的セキュリティの項を遵守するものとする。

(ｲ) MS Office

本業務に必要な事務のために、Microsoft Word・Excel を整備すること。

イ　データ授受

(ｱ) 委託者とのデータ授受

委託者とのデータ授受は、仙台市が管理する OneDrive において行うことを予定している｡仙台市が管理する OneDrive の利用に当たっては､次の要件を満たすこと。

a　OS は Windows11（メーカーサポートバージョン）であること。

b　ブラウザはメーカーサポートバージョンの Microsoft Edge 又は Google Chrome であること。

ほか、電子メールでの通信を行えるよう、環境を整備すること。なお、電子メールを用いて個人情報を含む情報授受は行ってはならない。

エ　プリンタ、複合機等

台数及び仕様は定めない。

オ　電話

事業者との連絡用に専用の電話を用意すること。台数は定めない。受託者において必要台数を用意すること。また、固定電話、携帯電話の別は問わない。ただし、本件委託業務に使用する電話について、受託者は、電話番号を予め委託者に届け出たうえで承認を得ることとし、届け出た端末以外　は使用しないこと。

7　実施内容

(1) 令和８年度６月までの実施内容

「10　成果物等」に示す「(1)業務運営に係る報告」及び「(3)事務処理要領等 」に掲げる成果物を作成を進めること（運営指導の実施に伴うものを除く)。

(2) 令和８年度７月から８月までの実施内容

以下のア及びイのとおり２つの過程で運営指導を実施する。運営指導の対象となる事業者及び運営指導日時は委託者が決定する。

ア　委託者が実施する計画的運営指導への管理者の同行

(ｱ) 期間

令和８年７月１日～令和８年７月 31 日

(ｲ) 当該期間の目的

管理者が運営指導のための十分な知識の習得及び経験を積み、下記イに定め

る令和８年８月からの委託者立会のもとで実施する受託者による運営指導を円滑に進めることを目的とする。

(ｳ) 対象サービス

居宅系サービス（居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護）

(ｴ) 方法

管理者の実地研修として、委託者が実施する運営指導について、原則、１件の運営指導につき１名の管理者の同行を可能とする。管理者は同行に当たって、あらかじめ法令等の研修、運営指導を想定した机上訓練を実施すること。当該訓練に当たっては、実際の運営指導で使用している各種資料を貸与する。貸与に当たっては記録簿を作成し、貸与及び返却に際して管理することとする。

(ｵ) 件数

５件

(ｶ) 当該期間に完結すべき事項

契約締結後、受託者は速やかに以下に関する計画を委託者に報告し、承認を得ること。

・調査員の確保及び調査員に対する法令等の基礎研修及び机上訓練
・各対象サービスの確認項目の整理及び調査票（運営指導の現場における確認項目を整理したチェックリスト）の作成

イ　委託者立会のもとで実施する受託者による運営指導

上記「７実施内容」(2)アの完了後に実施する。

(ｱ) 期間

令和８年８月１日～令和８年８月 31 日

(ｲ) 当該期間の目的

9 月以降、委託者が同行せずに受託者が主体となった運営指導の実施を可能とするために実施する。また、次年度に向けた効果検証のための情報収集を目的とする。

(ｳ) 対象サービス

上記ア(ｳ)のとおり

(ｴ) 方法

受託者の調査員２名（これに加えて管理者等の同行も可能とする）が実地研修を兼ねて行う運営指導に、障害福祉サービス指導課職員１名以上が立会う。なお、運営指導の場（訪問先事業所等）において、調査員に対して市職員から直接助言等は原則として行わない。運営指導の後、仙台市障害福祉サービス指導課の執務室にて、委託者は、受託者の調査内容について受託者の業務管理者に対し指導を行う。

(ｵ) 件数

５件

(ｶ) 事業者との連絡調整等

「８　運営指導の内容等」のとおり受託者が実施する。

(ｷ) 成果物

本運営指導の終了後、成果物として実施報告書を作成し、納品すること（詳細は「10　成果物等」を参照)。

(3) 令和８年度９月以降の実施内容

上記「７実施内容」(2)イの完了後に実施する。受託者が運営指導を実施することとし、委託者は立会しない。

ア　対象サービス

上記(2)ア(ｳ)のとおり

イ　委託件数

20 件を最小として受託者の提案について、委託者と受託者が協議の上決定することとする。

ウ　成果物

本運営指導の終了後、成果物として日次業務報告、月次業務報告、結果通知案及び結果調書、事務処理要領、事務処理要領を除く業務資料を作成し、納品すること（詳細は「10　成果物等」を参照)。

8　運営指導の内容等

(1) 運営指導の流れ

	業務内容	実施者		実施期限
		委託者	受託者	
①	・運営指導対象事業所の選定	○		６月 30 日まで
②	・各月の実施日時及び担当者の決定 ・委託者へ報告　※各月		○	⑥の前々月 15 日
③	・事業者に運営指導の実施を通知 ・受託者に事業者の請求情報、体制届等のデータを提供　※各月	○		⑥の前月１日
④	・事前提出資料の受領		○	⑥の１週間前まで
⑤	・事前提出資料の確認及び連絡調整 ・委託者から事業所台帳の借受け ・確認項目等、準備資料の作成		○	⑥の前日まで
⑥	・運営指導（当日）		○	－
⑦	・結果調書及び結果通知案の作成 ・委託者へ報告		○	⑥の１週間後
⑧	・結果通知案等の確認、修正等 ・事業者に運営指導の結果を通知 ・受託者へ結果通知のデータを提供	○		⑥の１か月後
⑨	・改善状況報告書の受領		○	⑥の２か月後
⑩	・改善状況報告書の確認及び連絡調整 ・委託者への報告		○	⑥の２か月と１週間後
⑪	・改善状況報告書の最終確認、修正等	○		⑥の２か月と２週間後
⑫	・事業者へ運営指導完結の連絡 （委託者から受託者へも完結の連絡をする）	○		⑪の対応終了時

(2) 運営指導における具体的な委託業務の内容

ア　実施日時及び担当者の決定（(1)表中②）

あらかじめ委託者が当該年度の運営指導の対象となる事業所を選定し、excel等の電子データにて受託者へ提供する。受託者は当該データを基に運営指導を実施する事業所を一覧化した資料を作成すること。

また、受託者は実施月の前々月15日までに、運営指導を実施する事業所、実施日時及び担当者（欠員を想定した補充要員を含む）を選定し、運営指導を実施する事業所を一覧化した資料を委託者に報告すること。

イ　事前提出資料の受領、確認及び連絡調整（(1)表中④及び⑤）

運営指導の１週間前までに事業者から提出される資料の受領、内容の確認及び連絡調整をすること。

また、事前提出資料の内容は、契約後に委託者から受託者へ提供する資料の１つである「運営指導における確認対象となる資料等（これらのうち、委託者が事前提出を要すると定めるもの)」を基に、提出された資料の不備等を確認の上、当該資料が全て揃うまで、事業者との連絡調整を行うこと。

なお、未提出の事業者に対しては、速やかに催促の連絡を行うこととともに、委託者に報告すること。

ウ　確認項目等、準備資料の作成（(1)表中⑤）

調査票（上記「７　実施内容」(2)ア(ｶ)）の様式をもとに、事前提出資料、請求情報、事業所台帳登録情報、WAM-NET、事業所HP等のインターネットによる公開情報、体制届等の事前に確認可能な資料を確認し、運営指導の現場で確認しなければならない項目を整理した資料を作成すること。

エ　運営指導(当日）（(1)表中⑥）

２名以上の調査員が対象の事業所に赴き、上記ウで作成した資料をもとに、関係書類の確認､事業所の管理者､サービス管理責任者等関係者からの聴取を行い、確認結果を記録すること。

所要時間は、約５時間（午前9時45分から午後3時45分程度。うち1時間の昼休憩を含む｡）を目安とし、状況に応じた所要時間の短縮を可能とする。予定所要時間内で終了しない場合は、延長の上、原則、実施日内に全ての項目を確認すること。

運営指導において不明点がある場合は、現地にいる調査員から受託管理者への問い合わせ、受託管理者から委託者への問い合わせ等により、不明点を解決すること。

なお､事業者側の正当な都合により実施予定日での実施が困難になった場合は、受託者及び事業者間の協議により再度日程を定め、委託者に報告すること。事業者の必要書類の未整備等により、実施予定日内で終了しなかった場合も同様とする。

オ　結果通知案等の作成（(1)表中⑦）

運営指導を終えた日から１週間以内に以下のものを作成し、委託者に報告する

こと。

(ｱ) 結果調書

運営指導の結果として、改善を要すると認められた事項及びその他特記すべき事項を委託者が定める様式にて記載すること。

(ｲ) 結果通知案

運営指導の結果として、改善を要すると認められた事項を事業者に通知する「結果通知案」を委託者が定める様式にて記載すること。

カ　改善状況報告書の受領、確認及び連絡調整（⑴表中⑨及び⑩）

事業者から電子メール等で提出される改善状況報告書の受付、内容確認及び連絡調整を行うこと。

また、改善状況報告書の内容は、指導事項について、具体的な改善に着手していることが確認できるまで、事業者との連絡調整を行うこと。

なお、結果通知から 30 日を超えて未提出の事業者に対しては、速やかに当該報告書を提出するよう連絡を行うとともに、委託者に報告すること。

※　委託者において結果調書、結果通知案及び改善状況報告書を確認し、内容に疑義がある場合は、受託者に対し、対面、電子メール、電話等で確認、修正指示等をする。このうち、書面で修正指示等をする場合は対面により書面を手渡すため、委託者の求めに応じ、管理者等が仙台市障害福祉サービス指導課の執務室に来庁すること。

(3) 実施体制の構築及び維持に必要な業務等

ア　業務報告

管理者は、業務の実施状況を原則毎日 OneDrive にて委託者に報告すること。報告事項は、事業者ごとの業務の進捗状況表、その他特記事項とし、詳細は委託者及び受託者間で協議の上、決定する。

また、委託者の求めがある場合は、対面により報告すること。

イ　職員教育・研修

本業務の実施に必要な従事者の技能や個人情報保護等の安全対策を維持・向上するために、受託者において定期的に社内研修を実施し、従事者の質及び業務遂行能力の向上を図ること。

また、新規の従事者に対して、少なくとも次の内容を満たした教育を実施し、本業務を遂行するうえで必要な能力を習得させること。

(ｱ) マナー、コミュニケーション、人権等の業務を遂行するための基本的な知識及び能力、パーソナルコンピューター操作等の本業務を適切に遂行できる能力の習得

(ｲ) 個人情報の適切な管理、守秘義務の遵守

(ｳ) 本業務の基本的な知識に関する研修

教育や研修の実施に当たり、契約後速やかに各年度における年間計画を策定し、委託者の承認を得るとともに、各年度末までに実施内容について委託者へ報告を行うこと。

(4) 運営指導資料の作成、情報整理及び指導状況の集計等

運営指導資料の作成、情報整理及び指導状況の集計等について業務の効率化を図るため、下記参考仕様を達成できる機能が実装されたツールを作成・運用すること。なお、当該ツールについて、本仕様書においては参考仕様として excel によるものを想定して記載しているが、ツールは必ずしも excel による稼働に限定するものではなく、受託者の提案を踏まえ、委託者と受託者が協議して定める。なお、提案に当たっては下記 A から D までの機能を充足すること。

A) 仙台市が用意する OneDrive 内で完結する機能であること

B) 仙台市において端末やソフトウェアの購入等の新たな使用環境の整備等を要す
るものでないこと

C) 受託者及び第三者のサーバーやクラウド上に実装されるシステムでないこと

D) 仙台市行政情報セキュリティポリシーに抵触することなく稼働するものであること

以下、参考仕様。

① 「運営指導結果記録用 excel」の作成及び運用について

(ア)「運営指導結果記録用 excel」を作成すること。当該 excel は下記のワークシート及び機能で構成される。

a 事業者基本情報（設置者名、事業所名、事業者番号、所在地、加算取得情報、等、仙台市が定める内容）及び前回の指導内容を入力するワークシート。

b 厚生労働省の定める指定障害福祉サービス事業者等指導指針別紙「主眼事項及び着眼点等」の内容と、それに基づき行った運営指導による確認内容を容易に対照できるよう併記するワークシート。なお、本ワークシートには、事業所名、事業者番号、運営指導実施日等必要事項を記載することとし、上記 a で入力した事業所情報を自動反映すること。運営指導結果記録は本ワークシートに記載すること。

※「指定障害福祉サービス事業者等指導指針別紙「主眼事項及び着眼点等」」は、下記 URL を参照

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaishahukushi/kanriseibi/index.html

c 運営指導実施通知書及び運営指導等結果通知書を出力するためのワークシート。なお、出力に当たっては上記 a 及び b で入力した事業所情報を自動反映すること。

(イ)「運営指導結果記録用 excel」を下記の通り運用すること。

a 仙台市が用意した OneDrive 環境に当該 excel のフォーマットを格納すること。なお、運用していくうえで当該 excel の関数等に不備が見つかった場合等には、必要な保守を行うこと。

b 運営指導の実施前に当該 excel に事業者基本情報を入力し、運営指導実施通知書の原案を作成すること。

c 運営指導を実施する都度当該 excel に運営指導結果記録を記載し、運営指導等結果通知書の原案を作成すること。

② 「運営指導結果管理用 excel」の作成及び運用

(ア)「運営指導結果管理用 excel」を作成すること。当該 excel は下記の機能で構成される。

a 「運営指導結果記録用 excel」の管理機能

「運営指導結果記録用 excel」の名称を一覧化し、運営指導を実施した事業所を一覧化して管理する機能。また、当該機能を用いて運営指導実施計画書を作成できる機能。

b 「運営指導結果記録用 excel」の検索機能

上記 a で管理している事業所のうち対象となる事業所（１件ずつを想定）について、ショートカット機能などを用いることにより当該事業所の「運営指導結果記録用 excel」をワンタッチで起動する機能。

c 「運営指導結果記録用 excel」の集計機能

令和６年度障害者支援施設等に係る指導監査の実施状況等の報告について（依頼）（令和７年４月９日　障企発０４０９第１号　厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課長）のうち下記に定められる事項を、上記 a の一覧に記載の事業所について集計できる機能。

・様式１　令和６年度障害福祉施設等（公営を含む）に対する文書指摘事項
・様式２　令和６年度障害福祉施設指導監査実施状況報告書（１対象別年間指導監査実施状況）
・様式４　令和６年度指定障害福祉サービス事業者等に対する指定及び指導等の状況１（指定及び指導等の状況）

(イ)「運営指導結果管理用 excel」を下記の通り運用すること。

a 仙台市が用意した OneDrive 環境に当該 excel のフォーマットを格納すること。なお、運用していくうえで当該 excel の関数等に不備が見つかった場合等には、必要な保守を行うこと。

b 運営指導の実施前に当該 excel に必要情報を入力し、管理機能・検索機能・集計機能が機能する状況に保つとともに、運営指導実施計画書を作成すること。

c 運営指導の実施後に当該 excel に必要情報を入力し、管理機能・検索機能・集計機能が機能する状況に保つとともに、運営指導等実績報告書を作成すること。

なお、上記①②は成果物として委託者に納品のうえ、仙台市に帰属するものとし、受託者は著作権について一切主張しないこととする。また、仙台市職員も①②使用することとし、受託者は発注者と協議の上、上記①②の利便性向上に必要な保守管理・改変等を行うこと。

受託者は上記①②の運用・保守管理・改変のために当該ファイル（但し、仙台市重要性分類 S に分類されるものを除く）をダウンロードして作業して差し

支えないが、運用・保守管理・改変作業の終了後には速やかに仙台市の OneDrive に当該ファイルをアップロードし、また、受託者がダウンロードした当該ファイルは削除しこれを保有しないこと。

上記①②に係る帳票のレイアウトについては委託者と受託者で協議の上、別途に定めるものとする。

(5) 留意事項

事業実施にあたっては、関連する法令、委託者の指示及び FAQ 等に従いながら進めることとし、受託者は、事業の計画及び実施経過について報告を行うものとする。事業実施において、疑義が生じた場合や協議を要する事項がある場合は、カンファレンスを実施し協議する。ただし、急を要する場合はこの限りではない。

9　新受託者への業務の引継ぎについて

受託者は、本契約満了又は解除に伴い、新受託者に本業務を引継ぐときは、契約満了又は解除日までに事務処理要領（下記「10 成果物等」(1)エ）及び業務資料を再整備し、引継ぎ資料として委託者に提出し、承認を得なければならない。

当該要領及び業務資料は、新受託者が本業務の遂行を可能とするために必要なものであることから、委託者からの修正、資料の不足等による追加提出等の指示には速やかに対応すること。

10　成果物等

受託者は、次のとおり成果物を提出することとし、委託者の承認を得ること。各種様式は委託者及び受託者間で協議の上、決定する。

(1) 業務運営に係る報告

次のとおり各期日等までに報告に係るデータを仙台市が管理する OneDrive に保管し、保管した旨を委託者に報告すること。

ア　緊急連絡体制及び緊急連絡先：契約締結後速やかに

イ　個人情報の取扱い及び情報セキュリティに係る保護管理者：契約締結後速やかに

ウ　業務従事者名簿：雇用後速やかに。また、従事者の状況を明らかにするため、従事者の氏名、兼務状況及び雇用形態等の一覧を契約後３月に一度提出すること。

エ　事務処理要領：令和８年８月 31 日まで

オ　年間研修計画：令和８年７月１日まで

カ　年間研修実施報告：令和９年３月 31 日まで

キ　日次業務報告（上記「８　運営指導の内容等」⑶ア「業務報告」）：毎日の業務終了後

ク　月次業務報告：翌月 15 日まで（令和９年３月分は同年３月 15 日まで）に個人情報取扱状況報告書を併せて提出すること。

ケ　年次業務報告：令和９年３月 31 日まで

(2) 運営指導に係る報告

次のとおり各期日までに報告に係るデータを仙台市が管理する OneDrive に保管し、保管した旨を委託者に報告すること。

ア　事業者からの提出資料、体制届等、運営指導前の確認用資料

運営指導の当日まで

イ　結果通知案及び結果調書

運営指導の実施日から１週間以内

ウ　改善報告書（受託者による確認を終えたもの）

事業者から受領後１週間以内

(3) 事務処理要領等

次のとおり令和８年８月 31 日までに報告に係るデータを仙台市が管理する OneDrive に保管し、保管した旨を委託者に報告すること。なお、事業所からの問い合わせや委託者の要請・確認事項、作業従事者の意見等により随時更新を行うこととし、事務処理要領の内容を変更した場合は、速やかに委託者の承認を得ること（体裁、文言整理等の軽微な修正を除く）。当該要領及び業務資料の著作権は委託者に帰属するものとする。

ア　事務処理要領

(ｱ) 内容

新規の従業者であっても業務に支障が生じないよう、委託者が運営指導で使用しているマニュアル等の各種資料を参考として、受託者が運営指導を実施するための業務フローや事務の詳細を整理した事務処理要領（業務スケジュール、トークスクリプト、全体及び工程間の FAQ・マニュアルを含む）を作成し、委託者の承認を得ること。

(ｲ) 提出期日

令和８年８月 31 日

イ　事務処理要領を除く業務資料

(ｱ) 内容

事務処理要領のほか、委託者から交付された各種資料に記載の無い事項で、実務上必要となる業務処理の手順、方法等を記載した業務資料を整備すること。

(ｲ) 提出期日

令和８年８月 31 日

11　委託料の請求及び支払

(1) 支払回数及び支払額

委託料の支払い時期は概ね半期毎の２回払いとする。具体の期日及び支払額については委託者と受託者で協議の上、契約時に定める。

(2) 実施結果一覧表の作成

受託者は、委託料の請求に当たっては、業務完了届または一部完了届を作成の上、運営指導実施日、事業所名、事業者名等が記載された「年次業務報告（上記「10　成

果物等」⑴ケ)」と併せて提出すること。

12　権利義務

本業務における成果物に関する一切の著作権及び所有権は、委託者に帰属する。

13　留意事項

(1) 制度改正に伴う新たな業務の追加

本業務は、関係法令、通知等によってその内容や事務処理方法が定められている。関係法令等の改正により本業務の実施手法の変更等が生じる場合には、改正に関する厚生労働省等からの通知を随時受託者に提供する。また、受託者においては、主体的に当該改正内容の情報を収集し、事務設計を確立の上、委託者の承認を得ること。

(2) 障害者への合理的な配慮の提供に関する研修の実施

受託者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に基づき、合理的配慮の提供が適切になされるよう、「仙台市障害を理由とする差別をなくし障害のある人もない人も共に暮らしやすいまちをつくる条例」を参照して、従事者向けの研修を定期的（少なくとも１年度に１回以上）実施し、委託者へ報告すること。

(3) 業務の再委託について

受託者は、本業務の一部を第三者に委託する際には、予め届け出たうえ委託者の承認を得ること。また、第三者への委託に当たっては、仙台市内に本店又は支店を有する企業の中から優先して選定するよう努めること。なお、受託者は本業務の全部または主要な部分を第三者に委託してはならない。

(4) 緊急時、災害時等の対応

緊急時、災害時等における連絡体制を構築し、その体制及び緊急時、災害時等における連絡先を委託者に提出すること。

また、緊急時、災害時等には、受託者の責任において本業務に従事する職員への安全確保等の必要な措置を行うこととし、当該措置に伴って本業務を一時的に停止せざるを得ない場合は、速やかに委託者に報告し、承認を得ること。

なお、本業務を一時的に停止する場合は、委託者の指示に基づいて事業者への連絡等の対応をすること。

(5) 苦情、提言等の対応

受託者は、本業務に関して事業者からの苦情、提言等を受け付けた場合、原則、受託者の責任において、管理者が必要な対応を行うこととし、苦情、提言等の内容、対応結果等を委託者に報告すること。ただし、受託者による対応だけでは不十分等、委託者による対応が必要となる場合は、速やかに委託者に報告すること。

(6) 感染症対策

受託者は、事業の履行場所及び職場環境等において、委託者が推奨する基本的な感染症対策を講じること。また、感染の疑いのある従事者については、出勤を停止

し、代替職員の確保など、業務に支障が生じないよう所要の措置を講じるものとする。

(7) 業務の平準化について

受託者は、作業者の対応に齟齬が生じることがないよう業務を標準化すること。なお、他の作業従事者も把握するべき個別の留意事項等については、委託者、受託者ともに文書で記録を残し、共有を図るものとする。

(8) 業務確認について

受託者は、業務確認は、原則書面を用いること。ただし、急を要する場合はこの限りではない。受託者は、問合せ内容を記録し、委託者が指定する方法で送付するものとし、委託者は回答内容を記録し返信するものとする。更新された記録は、仙台市が用意した OneDrive 環境に受託者が格納すること。なお、口頭で確認したものについても、受託者において記録・送付・格納すること。

14 個人情報の保護等

受託者は、委託業務を遂行するに当たり、これに携わる者全てに個人情報の適正な取扱いを徹底させる。また、受託者は、委託業務に携わる全ての者に対し個人情報の取扱いに関する遵守事項を周知し、個人情報の適正な取扱いに関する誓約書を提出させ、この誓約書の写しを委託者へ提出する。

(1) 保護すべき情報の取扱い

受託者は、個人情報保護の必要性と保護できなかった場合のリスク等を十分に認識し、個人情報保護を徹底すること。本仕様書における個人情報の保護とは、保護して安全である状態に保つことであり、よって、故意、過失の有無を問わず、受託者による情報の漏えいのほか、滅失、棄損、改ざん、盗難等があってはならない。また、受託者は、情報を委託業務以外の目的で使用すること、不適切な事務処理等により特定の個人に対して有利に委託業務を遂行すること及び書類やデータについて委託者の承諾なしに複写又は複製をしてはならず、この他第三者への提供又は秘密情報の漏えいにつながる事務処理や管理をすることがあってはならない。個人情報について、本仕様書に定める履行場所外への持ち出しは禁止する。ただし、特別な事情があり、委託者の承諾を得た場合は、この限りではない。なお、受託者は、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」、「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」、別記１「個人情報取扱特記事項」、別記２「個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」、別記３「行政情報の取扱いに関する特記仕様書」、の内容を遵守すること。

※「仙台市行政情報セキュリティポリシー」は、下記 URL を参照

http://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/mokuji/index.html

※「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」は、下記 URL を参照

http://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/security/guidelines.html

(2) 守秘義務

受託者は､委託業務の遂行上知ることができた秘密を漏らしてはならず､これは、委託業務が終了した後又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

(3) 事故等が発生した場合の取扱い

受託者は、委託業務を遂行上、何らかの事故や不適切な事務処理等により、個人情報保護ができなかった又は保護できていない可能性が生じた場合は、直ちに委託者に報告し、委託者の指示に従い対応するものとする。また、受託者は事実を明らかにした報告書を遅滞なく委託者に提出するものとする。なお、この場合に生じた費用は、全て受託者が負担するものとする。

(4) 文書の廃棄について

文書の廃棄について、受託者は仙台市の古紙分別ルールに従い分別し、管理責任者が申請書の原本等、廃棄してはならないものが混入していないか確認し、ひもで縛り排出すること。なお、機密文書の廃棄については委託者の指示に従うものとする。

(5) 入退室の管理について

受託者は、委託者及び受託者の関係者以外の者が業務従事スペースに入室しないように監督するとともに、不正に個人情報等の持ち出し等を行っていないか確認するものとする。

15　その他

本仕様書に明示なき事項又は業務上の疑義が発生した場合は、両者協議により決定する。