

# 令和8年度宍粟市指定介護保険事業者に対する運営指導業務委託仕様書

## 1 事業の概要

介護保険法（平成9年法律第123号）第24条の2の規定に基づき、介護保険に係るサービス提供事業者に対する運営指導の一部を県が指定する指定市町村事務受託法人に委託することにより、介護給付費等対象サービスの質の確保、利用者保護及び保険給付の適正化をより一層推進する。

## 2 業務の名称

令和8年度宍粟市指定介護保険事業者に対する運営指導業務委託

## 3 委託期間

契約日の翌日から令和8年12月28日まで

## 4 履行場所

市内指定介護保険サービス事業所

なお、現地における運営指導以外の業務を行う事務室は、受注者が確保するものとする。

## 5 対象介護保険サービス事業所の種別及び実施箇所数

### (1) 対象介護保険サービス事業所の種別

対象介護保険サービス事業所の種別は、居宅介護支援事業所とする。

### (2) 運営指導実施箇所数

運営指導実施箇所数は、10事業所とする。

## 6 業務内容

### (1) 委託する業務

指定介護保険サービス事業者に係る定型的かつ定例的な運営指導の業務のうち、事業所訪問調査にかかる事前提出書類（チェックシート等）の確認、運営指導前の打合せ（事前提出書類確認結果の共有及び運営指導の着眼点及び重点確認

項目の助言・提案)、現地における運営指導、運営指導報告書原案の確認、運営指導の振り返り及び運営指導報告書原案に対する助言・提案を行う。

(2) 運営指導業務の流れ(業務委託の範囲は、次の⑦・⑧・⑨・⑬・⑭)

- ① 運営指導先の選定(宍粟市実施)
- ② 実施通知原案及び事前提出書類(チェックシート等)の作成及び日程調整(宍粟市実施)
- ③ 実施通知及び事前提出書類(チェックシート等) 決裁(宍粟市実施)
- ④ 実施通知及び事前提出書類(チェックシート等) 発送(宍粟市実施)
- ⑤ 事前提出書類(チェックシート等)の受理(宍粟市実施)
- ⑥ 事前提出書類(チェックシート等)の共有(宍粟市実施)
- ⑦ 事業所訪問調査にかかる事前提出書類(チェックシート等)の確認
- ⑧ 運営指導前の打合せ(事前確認書類の確認結果の共有及び運営指導の着眼点及び重点確認項目の確認)
- ⑨ 現地における運営指導
- ⑩ 改善指導事項の確認・整理(宍粟市実施)
- ⑪ 運営指導報告書原案の作成(宍粟市実施)
- ⑫ 運営指導報告書原案の共有(宍粟市実施)
- ⑬ 運営指導報告書原案の確認
- ⑭ 運営指導の振り返り及び運営指導報告書原案に対する助言・提案
- ⑮ 運営指導報告書 決裁(宍粟市実施)
- ⑯ 運営指導報告書 発送(宍粟市実施)
- ⑰ 改善報告の受理・改善状況の確認(宍粟市実施)

## 7 実施日時等

(1) 事業所訪問調査にかかる事前提出書類の確認(6-(2)-⑦)

発注者が現地における運営指導実施日の概ね3週間前に事前提出書類(チェックシート等)を電子メールにより共有する。受注者は事前提出書類の確認を行い、適正、疑義、不適を法令等に基づき行うとともに、運営指導の着眼点及び重点確認項目等の助言・提案の準備をする。

(2) 運営指導前の打合せ(6-(2)-⑧)

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。）を除く日であって、発注者と受注者の協議により決定した日とする。標準的な実施日は運営指導の概ね2週間前の日とする。

② 実施時間

9時から17時の間であって、発注者と受注者の協議により決定した時間とする。実施時間は2時間以内とする。

③ 実施方法

オンラインとする。なお、オンラインに必要な機器は発注者、受注者がそれぞれで調達し、オンラインに係るツールはzoom meeting（ズーム ミーティング）とし、発注者が設定する。

(3) 現地における運営指導（6-(2)-⑨)

① 実施日

休日等を除く日であって、発注者と受注者の協議により決定した日とする。

② 1日の実施件数

1日あたり2事業所に対して実施する。

③ 実施時間

9時から17時の間であって、発注者と受注者の協議により決定した時間とする。実施時間は下表を標準とする。

	開始時刻	終了時刻
1 事業所目	9時30分	正午
2 事業所目	14時00分	16時30分

④ 実施方法

市内介護保険サービス事業所を訪問のうえ、実施する。なお、現地までは発注者、受注者がそれぞれで移動する。

(4) 運営指導報告書原案の確認（6-(2)-⑬)

発注者が現地における運営指導実施した日から概ね1週間以内に運営指導報告書原案を電子メールにより共有する。受注者は運営指導報告書原案の確認を行い、記載内容及び根拠法令等の適否を判断するとともに、運営指導報告書原案に対する助言・提案の準備をする。

(5) 運営指導の振り返り及び運営指導報告書原案に対する助言・提案

(6-(2)-⑭)

### ① 実施日

休日等を除く日であって、発注者と受注者の協議により決定した日とする。標準的な実施日は運営指導結果報告書原案を共有した日から1週間以内とする。

### ② 実施時間

9時から17時の間であって、発注者と受注者の協議により決定した時間とする。実施時間は1時間以内とする。

### ③ 実施方法

オンラインとする。なお、オンラインに必要な機器は発注者、受注者がそれぞれで調達し、オンラインに係るツールはzoom meeting（ズーム ミーティング）とし、発注者が設定する。

## 8 業務実施体制

受注者は、次の者を配置し、契約締結後、2週間以内に宍粟市へ「指定市町村事務受託法人業務従事者名簿」により届け出ること。

### (1) 管理責任者の配置及び業務内容

- ① 受注者は、本業務の管理及び統括を行う管理責任者を1名配置すること。
- ② 管理責任者の業務内容は、次のとおりとする。なお、業務に支障がない場合に限り業務従事者との兼務を可能とする。
  - ・業務従事者の指揮監督、リスク管理に関すること
  - ・業務全体のマネジメント、履行管理に関すること
  - ・宍粟市からの疑義照会等への対応
  - ・その他宍粟市との連絡調整に関すること

### (2) 業務従事者の配置及び資格要件等

- ① 受注者は、本業務の重要性を十分理解するとともに、本業務に必要な法令等の知識や接遇の技術を有する者を業務従事者として2名以上配置すること。
- ② 現地における運営指導（6-(2)-⑨）を行う業務従事者のうち、1名以上は、次のいずれかの資格または経験を有していること。
  - ・介護支援専門員資格を有する者
  - ・介護福祉士資格を有する者
  - ・社会福祉士資格を有する者
  - ・都道府県又は市町村において介護保険事業者の指定もしくは指導監査（運

営指導を含む)の経験を有する者

- ・介護福祉士実務者研修の講師経験
- ・保健・福祉に関する国家資格を有する者であって、保健・福祉の現場に5年以上携わった者等、上記と同等の能力及び見識を有すると認められる者

③ 上記②の資格要件にかかわらず、指定介護保険サービス事業所の従事者として従事する者、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発注者が判断した者については業務従事者としな

④ 業務従事者は、運営指導を行う際には服装、姿勢、態度、言葉遣いなどに注意し、礼儀正しい対応を心掛け、訪問先となる事業所の管理者等に不快な印象を与えないようにすること。

### (3) 身分証明書

受注者は、運営指導を行うときは、宍粟市が発行する身分証明書を携帯し、訪問先となる事業所の者から提示を求められた際には速やかに提示できるようにすること。

## 9 業務従事者の研修

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、業務の質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。

## 10 費用分担

受注者が業務を遂行するにあたり必要となる経費は契約金額に含まれるものとし、  
宍粟市は契約金額以外の費用を負担しないこととする。

## 11 検査及び報告

宍粟市は委託業務に関し、必要があると認めるときは、受注者に対し随時検査し、  
又は報告を求めることができる。

## 12 個人情報及び情報資産の保護

受注者は、個人情報保護法を遵守して、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) 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」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。

### (3) 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。

## 13 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の中には、直接個人を特  
定される情報については、マスキング等処理を行うが、業務を履行するためにマ  
スキング等処理を行うことが適当ではないものがあり、直接個人を特定されない

個人情報を含むものがあるため、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、業務委託契約の趣旨を十分認識した上で、本市と十分に協議し、指揮命令系統を確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。

(10) 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。

(11) 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。

(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正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

(13) 暴力団等の排除

受注者は、宍粟市暴力団排除推進条例（平成 24 年 3 月 14 日宍粟市条例第 4 号）第 2 条第 2 号に規定する暴力団又は同条第 3 号に規定する暴力団員若しくは同条第 4 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。

(15) 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。

(16) 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、宍粟市と受注者の協議により決定することとする。
- ③ 現地における運営指導については、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 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。

- ⑤ 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。
- 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、すべて受注者の負担とする。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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、本市と受注者が協議して解決するものとする。
- ⑨ 上記の①～⑧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、損害賠償を請求する場合がある。

