

東大阪市介護保険業務委託事業仕様書

令和7年9月

東大阪市福祉部高齢介護室

目次

1 委託業務の概要	3
(1) 委託業務名.....	3
(2) 本仕様書の位置づけ.....	3
(3) 背景及び目的.....	3
(4) 本業務の基本的な考え方.....	3
(5) 受託者に求めること.....	3
(6) 期待する効果.....	4
2 委託業務の内容	4
(1) 委託期間.....	4
(2) 業務範囲.....	5
3 委託業務の要件	6
(1) 業務場所.....	6
(2) 運営時間.....	6
(3) 業務に使用する機器、備品等.....	6
(4) 業務に使用する消耗品、その他.....	7
(5) 業務に使用する資料・情報等.....	7
(6) 情報システムの利用環境.....	7
(7) 機器、物品等の持込について.....	8
(8) 推進体制.....	9
4 業務遂行上の留意点	10
(1) 情報セキュリティに関する考え方.....	10
(2) 関係法令等の遵守.....	11
5 委託業務開始までの準備	12
(1) 業務設計書の確認・修正及び前受託者からの引継ぎ等について.....	12
(2) 要員の育成.....	12
6 介護保険業務の実施	13
(1) 業務内容.....	13
(2) 業務の遂行.....	13
(3) 業務遂行マニュアルの修正及びドキュメント類の維持管理.....	14
(4) 業務の引継ぎ.....	14
7 委託業務履行の検査	15
(1) 履行期日等及び成果品.....	15

(2) 検査の方法	15
8 委託業務費の支払い	17
9 サービス水準指標の作成及び検証	17
(1) サービス水準指標の作成	17
(2) サービス水準指標の検証	17
10 業務改善の提案	18

1 委託業務の概要

(1) 委託業務名

東大阪市介護保険業務委託事業（以下「本業務」という。）

(2) 本仕様書の位置づけ

本仕様書は、民間事業者からの提案の前提となる条件を示したものである。応募者は、本仕様書の内容を満たしたうえで、自由に提案することができる。

なお、本業務を受託し契約を締結する場合、提案書に記載された内容については、本仕様書と同様に扱うこととする。

(3) 背景及び目的

平成12年度に創設された介護保険制度では、介護が必要な高齢者が心身の状況や生活環境等に応じて介護サービスを選択し、できる限り住み慣れた地域で自立した日常生活を送ることを目指している。

しかし、本市の要介護認定者数は今後も増加を続けることが見込まれており、それに伴い介護保険業務量や介護給付費も増大することが予想されている。

そして、介護を必要とする方が必要な制度を利用いただくためにも、介護サービスの適切な利用推進を今後、さらに強化する必要がある。

本市では、増大する介護保険業務への対応や適正化業務のさらなる強化のため、執行体制の見直しを行い、定型的な業務については民間活力を活用した委託業務により体制を確保することで、市民サービスの向上を目指すものである。

(4) 本業務の基本的な考え方

本業務は、本市と受託者が相互に協力することで効率的な運営を行い、円滑かつ安定した業務の運営を図るもの。

また、従来、職員が担うことによって培ってきた、業務に関する法令知識や事務処理のチェックポイント等を、受託者や担当者が代わってもサービスレベルを維持して業務処理が継続できるよう、必要な知識及びノウハウのマニュアル化、見える化を進めていく必要がある。

(5) 受託者に求めること

- ① 本業務を適切かつ効率的に遂行することができる教育を受けた人材が配置できること。
- ② 安全運営の観点から、繁忙時または欠員補充に際して、介護保険制度を理解し、本業務がスムーズに行える人材を配置できること。
- ③ 本業務の遂行体制・指揮命令系統を確保し、円滑な業務の実施が可能であること。

- ④ 業務量を踏まえて、業務の運営に必要十分な要員が安定的に確保できること。
- ⑤ 個人情報については、厳格な管理のうえでの取り扱いが必要であることから、受託者は業務の実施にあたって、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び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）、その他関係法令を遵守するとともに、個人情報保護、機密保持、情報漏洩の防止等に対する安全対策を確実に行う体制・方法が確立されていること。
- ⑥ 委託業務稼働後は、継続的に要員のスキルを維持・向上し、事務の効率性・利便性・正確性を確保すること。
- ⑦ 本業務の実施状況を適切に管理・把握し、受託者が主体的にサービス品質の向上を図ること。また、再委託は認めない。
- ⑧ 受託者は自己の雇用者について、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）、最低賃金法（昭和 34 年法律第 137 号）、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）その他関係法令を遵守すること及び、本業務開始後、速やかに市長あてに労働関係法令の遵守に関する報告書（以下「報告書」という。）により従事者に関する労働関係法令の遵守について報告すること（報告書の内容が労働関係法令を遵守していないとの報告であった場合は、受託者に対し適正な労働環境を確保するための改善と労働関係法令の遵守に関する改善報告書の提出を求める）。

（6）期待する効果

ア 業務の円滑な実施

委託で介護保険業務の経験豊かな人材を配置することにより、業務全体の効率化・高度化が図れ、本業務の円滑な実施を行うことが可能となる。

イ 安定した業務運用の維持

本業務遂行に必要なスキルを有する人材を、本市の人事異動に影響されることなく配置できるため、長期的に安定した業務運用を維持できる。

ウ 作業品質の確保

本業務について、受託者内でサービス品質の維持・向上を図るためのチェック体制を確立することにより、業務全体の作業品質が確保されるとともに、本市職員の作業負荷を軽減することが可能となる。

2 委託業務の内容

（1）委託期間

委託期間は、令和 8 年 3 月 1 日から令和 11 年 2 月 28 日までとし、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 214 条に基づく債務負担行為による 3 年間の契約を行う。ただし、委託業務の範囲や委託の内容について、制度改正等により、契約期間

内においても適宜見直しを行い、変更の必要が生じた場合は、市及び受託者にて協議のうえ、変更契約を可能とするもの。

(2) 業務範囲

受託者が行うべき業務の範囲は、以下に示すとおりである。(ただし、各業務の詳細については、「6 介護保険業務の実施」以降を参照のこと。)

ア 委託業務開始までの準備

東大阪市介護保険業務委託事業に必要な文書等の引継ぎ書、業務フロー・マニュアル等の業務設計書の確認、委託業務開始に向けた業務担当者等の要員育成、業務における各関連システムの習熟、その他本業務の稼働に伴うことなどがこれに該当する。

イ 本業務の遂行

本業務に係る一連の事務作業、窓口、電話対応、関連システムへのデータ入力・処理、本市職員への業務連絡、本市職員からの業務連絡の周知徹底等がこれに該当する。また、これらの業務遂行状況の把握・管理、必要情報の適正な管理、委託業務稼働後の継続的な要員育成、業務連絡の周知徹底等もこれに該当する。

ウ サービス水準指標の作成及び検証

受託者のサービス水準を評価できる指標の作成などがこれに該当する。また、作成した指標によるモニタリングの実施や、それに基づくサービスの品質維持、向上などもこれに該当する。

エ 業務改善の提案

本業務の精度向上と効率化及び市民へのサービス向上が期待できるような業務改善の提案及び改善提案の仕組みなどがこれに該当する。

オ 業務マニュアルの作成

業務の遂行にあたっては、本市と受託者が協議の上、受託者がマニュアルを作成し、そのマニュアルに従い本業務を行うこと。なお、マニュアルは適宜協議の上、更新することとする。

カ 定例会議の開催

本業務の振り返り、業務改善項目、業務履行検査等を目的とした本市と受託者との定例会議を開催すること。

キ ファイリング

処理後の書類等は本市の検査後、本市の指示に従い整理をしてファイリング等を行うこと。

ク 新受託者への事務の引継ぎ

令和 11 年 2 月の契約終了に伴う、令和 11 年 3 月以降の新受託者への事務引継ぎを円滑に行うための「業務引継書」の作成等がこれに該当する。受託者は契約終了日までに本業務を本市が継続して遂行できるよう誠意を持って行うものとする。

3 委託業務の要件

(1) 業務場所

東大阪市荒本北一丁目 1 番 1 号

東大阪市役所 9 階 福祉部 高齢介護室内※

※ただし、執務スペースの確保上の点から別のフロアーにて執務室を確保することもある。

(2) 運営時間

業務の運営日については、月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）を除く。

また運営時間は、原則、午前 9 時より午後 5 時 30 分までとする。

ただし、条例等の改正により、本市の開庁日時に変更が生じた場合は、別途本市と協議するものとする。

受託者の作業日及び作業時間は、原則として上記と同様とするが、午後 5 時 30 分を超えて窓口受付及び電話対応が必要な場合は、その対応が終了するまでとする。なお、業務履行のために、本市または受託者が必要と認める準備・整理等に時間を要する場合は、双方協議をして変更できるものとする。

また、繁忙期や緊急対応時のため時間内の処理が不可能なときは、本市と作業時間の延長について協議する。

(3) 業務に使用する機器、備品等

業務にあたっては、以下に記載する本市の機器、備品等を貸与する。機器、備品等は本市の承認を受けずに業務場所以外での使用及び持ち出しを禁止する。本市が貸与する機器、備品等の取扱いには善良な管理者の注意をもって行うものとする。

受託者の責任により機器、備品等を滅失またはき損した場合には、本市に損害賠償をしなければならない。

本市において貸与する機器、備品等	
①	事務用品（机、イス、ロッカー）
②	窓口用カウンター、カウンター用イス
③	電話機、電話回線
④	コピー機

なお、文書等の保管場所については、高齢介護室内の設備を使用する。

（４）業務に使用する消耗品、その他

筆記用具等の消耗品については受託者が準備すること。ただし、コピー用紙やプリンタートナーについては、本市が業務上必要と認める範囲内において支給する。

また、以下については本市の負担とする。

①	施設内資材（トイレトーパー、蛍光灯等）
②	光熱水費
③	通信費
④	廃棄物処理

（５）業務に使用する資料・情報等

本業務を行うために必要となる本市所有の資料・情報等については、必要に応じて受託者に貸与する。なお、資料・情報等については、本市の承認を受けずに業務場所以外に持ち出してはならない。

（６）情報システムの利用環境

本業務における情報システムの利用環境は下記とし、委託期間中貸与する。ただし、庁舎外への持ち出しは禁止する。

記

貸与するシステム等		台数
端末	介護保険システム(MCWEL)	28台
	介護認定ソフト(SIGNA)	12台
プリンター		10台

※各システムについては、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号）、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律第二条第一項に規定する標準化対象事務を定める政令（令和四年一月四日号外政令第一号）に

より、標準化の対象となっており、令和8年度よりシステム変更の可能性がある。

また、上記の業務システムや機器を利用する際の環境は、以下のとおりとする。

提供する環境等	利用状況等
ユーザーID	各システムについて、利用者1人につき1つのIDを付与する。
使用アプリケーション	Microsoft Excel、Word
ファイルサーバー上の共有フォルダ	セキュリティ上、アクセス制限を設ける。
インターネット	本市環境からの閲覧は不可とする。
外部インターフェース	媒体からの貸与端末へのデータ取り込みは不可とする。

(7) 機器、物品等の持込について

ア 次に掲げるものは、本市が定める委託作業管理区域への持込を禁止する。ただし、労務の管理等により必要な機器については、事前に申請を行い、承認を得たもののみ持込を許可する。

- ①外付けハードディスク、USBメモリ等の外部記録媒体
- ②携帯電話、スマートフォン
- ③デジタルカメラ
- ④パソコン、タブレット機器
- ⑤パソコン周辺機器類（プリンター、DVD・CD書き込み装置等）
- ⑥その他、個人情報を取得する事が可能な情報機器類

イ 本市より貸与する物品、利用環境のほか、受託者の管理業務等で業務遂行上必要な場合において、以下の条件により設置スペースや光熱費等を考慮に入れ、必要最低限の物品の持ち込みは可とするが、本市のネットワークへの接続は不可とする。持ち込む物品の詳細については、本市と受託者で協議の上、契約時に定める。

- ① 受託者による機器、物品等の持込み・撤去に際しては、対象物品等について、事前に書面にて本市に報告し、許可を得ること。
- ② 必要な物品及び機器は受託者が用意すること。
- ③ 持ち込んだ物品及び機器の管理を徹底すること。破損、紛失等の事故について、本市は一切の責任を負わない。
- ④ 持ち込んだ物品及び機器を一時的に庁舎外部へ持ち出す際には、本市へ事前に報告を行い、許可を得ること。
- ⑤ 庁内配管等の利用はできない。
- ⑥ 持込み物品の撤去にかかる費用は、受託者が負担すること。

(8) 推進体制

ア 役割ごとの業務等

「2(2)業務範囲」に示す業務を遂行するうえで、以下のとおり「管理責任者」、「業務リーダー」、「業務担当者」を配置するとともに、業務繁忙や重大なトラブル発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるようそれぞれにおいて十分な要員を確保すること。

【役割定義】

名称※	主な役割	本市職員との関わり
管理責任者	本業務の責任者として、リスク管理や品質管理など業務全体の進行管理を行う	あり
業務リーダー	作業責任者として個々の作業スケジュール管理及び確認を行うとともに、必要に応じ業務担当者の指導を行う	あり
業務担当者	管理責任者、業務リーダーの指示やマニュアル等により作業を行う	なし

※名称については例示であり、限定しない。

イ 要員配置

- ① 受託者はワード、エクセル等を使用した機器操作の経験を有し、受託業務を十分に理解し遂行できる者を必要人数配置することとし、業務量の変動に応じた適正な要員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。
- ② 突発的に欠員が生じた場合についても、交代要員を配置するなど、本業務の遂行に支障をきたすことの無いよう、交代要員についても業務に対応できる一定水準に達している要員で対応を行い、円滑に業務を遂行すること。
- ③ 特に業務開始当初や繁忙期については、要員の業務習熟度なども勘案し、業務の遂行に支障をきたすことのない体制を構築する特段の配慮を行うこと。
- ④ 業務場所には、管理責任者及び業務リーダーは原則として常駐し、業務繁忙や重大なトラブルの発生等の緊急時には柔軟に対応できるよう、十分な体制を確保すること。
- ⑤ 業務従事者は、担当業務の理解及び服務規律（サービス、服装、態度、言葉づかい）を保持し、公共団体で業務に従事することを自覚し、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。

ウ 業務従事者の管理

- ① 受託者は、本業務の進め方、出退勤管理、業務システムのパスワードの適切な取り扱いなど、業務を進めるための情報セキュリティ対策、個人情報を取り扱ううえでの留意点や保護対策、利用者のプライバシー保護に関する取組みなどを適宜業

務マニュアルへ盛り込むとともに、業務従事者に対して採用時及び定期的に行動規範の教育を十分に実施すること。

- ② 業務従事者に対して守秘義務違反に関する責任及び処罰の内容を周知徹底すること。
- ③ 情報セキュリティに関する内部監査を定期的を実施すること。(項目については本市の示す項目及び受託者からの提案による項目とする。)
- ④ 業務従事者教育の実施計画、実施内容及び実施結果を定期的に本市へ報告すること。
- ⑤ 業務従事者全員分の守秘義務遵守についての誓約書を業務実施前に本市へ提出すること。
- ⑥ 新たな業務従事者を配置する場合は本業務に従事する前に前記の誓約書を本市へ提出すること。

エ 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、市民や事業者等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、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

4 業務遂行上の留意点

(1) 情報セキュリティに関する考え方

本業務の性質を鑑み、受託者は、以下の考え方を十分踏まえて業務を遂行するものとする。

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個人情報について、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。

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、複写及び複製をしてはならない。

ウ 入退室管理の徹底

本業務の実施に当たっては、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従って入退室管理を行わなければならない。また、業務従事者については、作業者の名簿を本市へ提出し、執務室に入室する際には、身分証

明書等を携帯すること。

エ その他情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施に当たっては、本市の定める「東大阪市電子計算組織の管理及び運営に関する規則（昭和 61 年規則第 15 号）」、「東大阪市情報セキュリティポリシー」その他情報の保護に関連する各種規程等について本市職員と同様に遵守するとともに、「別紙 1 委託事業者が利用する端末についてのセキュリティ対策」、「別紙 2 個人情報管理チェック表」の活用等により、個人情報の保護や業務上の機密の保持に留意すること。

オ 事故対応

本業務を行うにあたり個人情報の流出、漏えい、誤作動その他の事故（以下「事故」という。）に備え、事故発生時直ちに連絡が取れ対応ができるよう事前に連絡体制表を策定し備えておくこととする。事故が生じたときは、受託者の責任者は高齢介護課長に対して直ちに連絡し、本市に対して、当該事故に関わる情報資産の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、本市の指示に従わなければならない。従事者等は受託者の責任者の指示に従い事故の原因、被害状況等を調査し、報告するとともに被害拡大の防止及び復旧のための措置を講じなければならない。また、本市は、本業務に関し情報資産の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

（２）関係法令等の遵守

ア 受託者は、以下の法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。

- ①労働基準法、労働安全衛生法ほか労働法関係
- ②介護保険法、介護保険法施行令
- ③個人情報の保護に関する法律
- ④東大阪市情報セキュリティポリシー
- ⑤別紙 3 「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」
- ⑥その他関係法令

イ 受託者は本業務が業務委託であることを鑑みて、「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」（昭和 61 年労働省告示第 37 号）に基づき、適正に業務を執行すること。

5 委託業務開始までの準備

(1) 業務設計書の確認・修正及び前受託者からの引継ぎ等について

ア 概要・ねらい

前受託者から処理途中である業務や、申請者からの返答待ちになっている業務の種類やその状態について、前受託者が作成する「業務引継書」等により引継ぎをうけること。

また、業務遂行時の具体的な作業内容はもとより、業務上使用する帳票の確認や本市との役割分担など業務内容をより明確にするため、業務フロー・マニュアル等の業務設計書の詳細について確認し、委託業務開始時より円滑に業務を遂行するための必要な準備を行うこと。

また、必要に応じそれらを加筆・修正を行い、補足資料等の業務遂行に適したドキュメントを作成すること。

なお、各ドキュメント類の確認、遂行時の体制、業務遂行内容の確認方法に加え、確認の結果明らかになった課題等について、PDCA サイクルに留意した業務設計を行うこと。

イ 実施期限等

令和8年3月の委託業務開始までに必要な準備・引継ぎを終えること。その際、業務設計書中の不明な点などについて本市とともに確認すること。また確認後、その確認内容について「詳細確認事項報告書」で本市へ報告すること。

確認のうえで業務設計書の加筆・修正又は補足資料の作成等の作業が発生した場合は併せて報告するとともに、その際に加筆・修正後の業務設計書又は作成した補足資料等のドキュメントについても本市へ提出すること。

ウ その他

委託業務開始時には発生しない又は発生してもピーク時に比べ作業量が非常に少ない業務における業務設計書の確認期日については、イの内容に関わらず、それらの（ピーク時の）「事務手続きが発生する前」までとする。

(2) 要員の育成

ア 概要・ねらい

本業務を効率的に運営するために、業務リーダー、業務担当者などの要員を適正に確保し、また必要な研修等を実施することにより、一定の業務スキルを持った要員を育成する。要員の入れ替わりなどの事象が生じても、担当業務がスムーズに引き継げるように体制を整えておく。

また、本業務稼働後に順次要員の確保やその育成を行う場合は、本業務が円滑に機能するために、要員のスキルや業務遂行意識の維持向上を図ることを目的と

する。

イ 実施期限等

令和8年3月の委託業務開始までに必要な要員の確保及び育成を行うとともに、完了後速やかに「要員育成報告書」で本市へ報告すること。

また、委託業務開始に順次要員の確保やその育成を行う場合は、その計画についても「要員育成報告書」にて併せて報告すること。

6 介護保険業務の実施

(1) 業務内容

ア 業務内容は 別紙4『東大阪市介護保険業務委託 業務一覧』を参照

※別紙4は定型的な業務の処理工程をまとめた資料であり、委託業務の必要上、一覧以外の処理について、委託する場合がある。

イ 窓口対応に関する業務

窓口対応に関する業務は以下の業務を想定する。

- ① 手続き内容の問合せ（制度の詳細や相談業務は除く）に関すること
- ② 申請書類の記載内容に関すること
- ③ 事務処理の進行管理に関すること

ウ 電話対応に関する業務

電話対応に関する業務は以下の業務を想定する。

- ① 手続き内容の問合せ（制度の詳細や相談業務は除く）に関すること
- ② 申請書類の記載内容に関すること
- ③ 事務処理の進行管理に関すること

(2) 業務の遂行

ア 概要・ねらい

従来、職員が担うことによって培ってきた業務の信頼や正確性、また業務に関する法令知識や事務処理のチェックポイント等について、受託者だけでなく、本市として正確な業務水準を保ち、業務処理が常に継続できるよう、必要な知識やノウハウを“マニュアル化”、“見える化”を進め維持管理すること。また、受託者と本市とで進捗状況や課題等について共有することを目的とした定例会議を開催し、情報ギャップの解消に努めること。

イ 実施期限等

毎月の末日に、日々の業務処理件数や処理内容等の業務履行状況に関する事項につ

いて「業務報告書」で本市へ報告すること。

ウ その他

市民や事業者からの業務に関する問合せ・相談については、以下の内容を踏まえ、業務遂行に支障が出ないように必要な措置を講ずること。また、問合せ・相談について統一的な回答ができるよう、Q&A事例集等を共有し、対応できる体制を構築すること。

主な問合せ・相談の種類	相談内容例
申請の方法について	<ul style="list-style-type: none">・申請書のほか提出すべき必要書類はなにか・どこへ提出すればいいのか・いつまでに提出すればいいのか・申請書や関係書類はどこで手に入るのか
申請内容について	<ul style="list-style-type: none">・申請書のこの箇所には何を記載すればいいのか・記載や入力を誤ったがどう対処すればいいのか
作業の進捗について	<ul style="list-style-type: none">・以前に申請した件はどうなったのか・どのくらいで処理が完了するのか・事前に送付した書類は届いているか

(3) 業務遂行マニュアルの修正及びドキュメント類の維持管理

ア 概要・ねらい

受託業者及び本市職員等の業務経験者が、何らかの事由で新規の者に入れ替わった場合でも業務に支障を生じないよう、「業務遂行マニュアル」等を適宜修正すること。

(4) 業務の引継ぎ

ア 概要・ねらい

令和11年2月末の契約終了時に、令和11年3月以降の新受託者に対して、処理途中である業務や、申請者からの返答待ちになっている業務の種類やその状態等を、引き継ぐ必要があるため、常日頃から、申請や処理状況、返答待ち等を明確に管理し、新受託者が速やかに業務を遂行できるよう「業務引継書」を作成する。

イ 実施期限等

処理途中である業務の処理状況や注意事項等について「業務引継書」により契約終了日までに本市へ報告すること。

7 委託業務履行の検査

(1) 履行期日等及び成果品

各業務（「2（2）業務範囲」を参照のこと）の履行状況及び成果を取りまとめ、報告を行うこと。履行期日や履行状況を確認できる成果品等については、以下のとおりとする。

なお、必要に応じて以下の報告以外にも報告を求めることができるものとする。

業務	成果品	履行期日	備考
業務開始前の準備	要員育成報告書	令和8年2月末	
	詳細確認事項報告書		
業務の遂行	日報	履行日業務終了後	日々業務の履行報告。履行日業務終了後に報告
	業務報告書(月報告)	履行月の翌月10日まで	月単位の業務の履行報告
	業務報告書(年度報告)	履行年度の翌年度当初月の末日まで	年度単位の業務の履行報告
	業務打合せ報告書	打合せの都度報告	業務打合せ、協議事項及び会議内容の記録、整理、報告。
	業務マニュアル	変更の都度提出	
	業務引継書	令和11年2月末	
サービス水準指標の作成及びサービス品質の検証	サービス水準指標	令和8年6月末	
	サービス水準指標自己評価結果(業務報告書の別添として)	委託稼働後、毎月末	
業務改善の提案	業務改善提案書	毎年10月末 令和10年9月末 令和11年2月末	

※上記成果物の他、本仕様書に定める成果物及びその他業務に付随して発生するすべての提出物等の著作権は、すべて本市に帰属するものとする。

(2) 検査の方法

各業務の履行状況については、成果品（「7（1）履行期日及び成果品」を参照の

こと)の内容を確認することにより検査を行う。また、主な検査項目は以下のとおりとする。

なお、成果品の内容だけでは履行状況を確認しづらい場合は、別の手法により検査を行うものとする。

検査対象 (成果品)	主な記載項目	主な検査項目
詳細確認事項報告書	確認日時 確認事項 加筆・修正事項 補足内容	○本市と受託者において確認した事項について具体的に記載されているか ○加筆、修正を行った事項について具体的に記載されているか ○その他補足事項について具体的に記載されているか
要員育成報告書	研修内容 指導記録 研修計画	○業務に必要な研修等が十分行われているか ○立場や役割に応じて育成がなされているか
日報	処理日 処理件数 処理内容 検討事項	○処理内容や処理件数等が明確にされているか ○相談内容や相談件数等が明確にされているか ○業務遂行上の問題点等が明確にされているか ○業務遂行時に発生した問題に対する対応の方向性が明確にされているか ○本市との調整事項などが明確にされているか
業務報告書 (月報告) (年度報告)	処理日 処理件数 処理内容 検討事項	○処理内容や処理件数等が明確にされているか ○相談内容や相談件数等が明確にされているか ○業務遂行上の問題点等が明確にされているか ○業務遂行時に発生した問題に対する対応の方向性が明確にされているか ○本市との調整事項などが明確にされているか
業務マニュアル		○本市に確認をとるなどして判明した具体的な作業を、わかりやすく追記しているか ○改善前のマニュアルでは理解しづらかった部分について、わかりやすい表現に修正しているか ○事務フローの変更が明確に反映されているか
業務引継書	処理状況 今後の作業 特記事項	○各作業の処理状況が明確に記載されているか ○特に処理中の案件については、「どのような状況」で「次にどのような処理をしなければならない」のか等を具体的に記載できているか

検査対象 (成果品)	主な記載項目	主な検査項目
		○その他、次の受託者が業務を遂行するうえで気を付けるべきことが明確に記載されているか
サービス水準指標		○業務遂行の水準を客観的に評価できるような項目、評価基準となっているか ○業務遂行の全般を評価できるようなものになっているか
サービス水準指標自己評価結果	モニタリング結果 検証内容	○作成したサービス水準指標の主な評価項目をモニタリングできているか ○各評価項目について十分な検証が行われているか
業務改善提案書	問題点 改善内容 改善効果	○業務の精度向上、効率化または職員へのサービス向上を図れるような提案ができているか ○改善に費用が必要な場合は、費用対効果等の検証が十分なされているか

8 委託業務費の支払い

委託業務費については、受託者から業務完了の報告（毎月）を受けた後に、本市が必要な検査（「7（2）検査の方法」参照）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は本市（東大阪市長）に対して、完了した業務に対する事業費を請求し、本市は請求のあった日から30日以内に受託者に対してそれを支払うものとする。

9 サービス水準指標の作成及び検証

（1）サービス水準指標の作成

ア 概要・ねらい

本業務を定期的に評価し、サービス品質を維持・向上させるため、サービス水準を測り、受託者・市職員の双方で確認し合える指標を作成する。

イ 実施期限等

個々のサービス水準やそれらの評価基準等を示した「サービス水準指標」を令和8年6月末までに作成のうえ、本市へ提出すること。

（2）サービス水準指標の検証

ア 概要・ねらい

「（1）サービス水準指標の作成」で示した指標を受託者自らモニタリングするとと

もに、その改善策を検討することで、サービス品質を維持・向上する。

イ 実施期限等

作成した「サービス水準指標」に基づき、毎月末日に提出する「業務報告書」に添付して、「サービス水準指標自己評価結果」を本市へ提出すること。

10 業務改善の提案

ア 概要・ねらい

本業務の運営について継続的な効率化、精度向上及び職員へのサービス向上を図るため、本業務の所掌事務の改善に寄与する提案を行い、もって本市及び受託者双方の負担軽減を図る。

イ 実施期限等

業務遂行上発生している問題点やその改善方法、あるいはそれにより期待できる効果等について、毎年10月末（令和8年、9年の各年の10月末）までに「業務改善提案書」を作成のうえ、本市へ提出すること。また、受託契約満了前の令和10年9月末に時点報告を行ったうえで、受託契約終了時の令和11年2月末までに、それまでに明らかになった課題の検証をおこない、総括的な改善提案を本市に提出すること。

ウ その他

業務改善提案書に盛り込む改善提案について、それぞれの改善措置を取るまでのスケジュール・期限についても言及すること。

大幅な人員体制の見直し又は予算化の必要がないもので、かつ実施することで本業務の効率的な運営に寄与すると期待できる事項（システムに関する改善提案含む）に関しては、上記イの内容に関わらず、随時提出すること。