

## 逗子市在宅高齢者紙おむつ等支給事業業務委託仕様書

### 1 業務名

逗子市在宅高齢者紙おむつ等支給事業業務委託

### 2 業務の目的

逗子市在宅高齢者紙おむつ等支給事業実施要綱に基づき、在宅高齢者を介護している家族等（以下「利用者」という。）に対し、発注者が定める限度額を上限とし、介護に必要な紙おむつ等を支給するもの。

### 3 履行場所

市内全域（ただし、市外へ配送する場合もある。）

### 4 契約期間

令和8年7月1日から令和9年3月31日まで

### 5 利用者

利用者は、令和8年7月1日から令和9年3月31日までの間に発注者が指定した者とする。

### 6 業務の内容

#### (1) 概要

受注者は、次の業務を行うこと。

- ア カタログ作成業務
- イ 受付等業務
- ウ 配送等業務
- エ 支給対象品の回収
- オ 支給対象品の交換
- カ 市外への配送
- キ 帳票等管理業務
- ク 報告書及び資料提出業務
- ケ その他発注者が指示する当該事業に係る業務

#### (2) カタログ作成業務

ア 受注者は、支給対象品に関する情報及び支給に関する概要等、発注者が指定する内容を掲載したカタログを発注者が指定した部数作成すること。

イ カタログはカラー印刷とすること。

#### (3) 受付等業務

受注者は、次の受付等業務を行うこと。

- ア 契約後直ちにフリーダイヤルによる電話及びファクシミリを1回線以上設置し、支給

対象品の発注、配送先の変更、一時中止、再開等の連絡及び支給対象品等に対する相談に常に対応できる体制を整備すること。

イ 電話受付は、月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に定める休日を除く。）の午前 9 時から午後 5 時まで行うこと。

ウ 利用者等からの発注、連絡及び相談等に関する記録を作成し、発注者からの問合せ等があった際に提出できるようにすること。廃止、休止及び再開等について、利用者等からの連絡があった場合は、書面にて発注者に報告すること。

エ 受付業務に従事する者は、排泄及び支給対象品等に対する知識をもって、的確な助言と説明を誠実に行うこと。

オ 利用者から当該業務に係る苦情等があった場合には、問題解決のために誠実に対応すること。

カ 利用者の月額を支給限度額を管理し、限度額を超える発注があったときは、その旨を伝え、当委託業務としては応じないこと。この場合、本契約と同一の単価で対応することとし、支給限度額から超過する金額については、受注者が利用者から直接徴収すること。発注者から支給廃止の通知があった利用者については、当該利用者から継続申出がある場合は本契約と同一の単価で対応するよう個別の相談に応じること。なお、徴収方法については、現金払い、銀行口座からの引き落とし又は郵便振込等により、利用者の便宜を図ること。振込手数料が発生する場合は利用者の負担となることを、受注者が利用者に説明すること。

#### （4）配送等業務

受注者は、次の配送等業務を行うこと。市内への配送について配送料は委託料に含まれるものとし、配送料として実費は徴収しないこと。

ア 配送は、1 か月当たり 1 回以上実施すること。発注者が別途定める支給対象品について、1 個装を単位として、利用者から申込みのあった分を利用者宅へ配送すること。

イ 毎月 10 日までに受付した支給対象品について、受付等業務を行った同月 15 日頃以降、同月 20 日頃までに、配送を完了させること。なお、利用者が、毎月、同一支給対象品の配送を希望する場合は、翌月以降の利用者の手続きが不要となるよう配慮すること。

ただし、配送日は月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に定める休日を除く。）とする。

ウ 配送完了時に利用者又は代理人から受領確認に関する書面に押印等を受けること。

エ 支給対象品は、衛生管理に留意し、支給対象品の個装を開封せず配送すること。

オ 支給対象品の製造中止や仕様変更、入数変更等、支給対象品を納入できない可能性が判明したときは速やかに発注者と協議すること。また、カタログ訂正の必要があると発注者が認めた場合は、カタログの作成については受注者の負担で行うこと。

カ その他、利用者の状況を考慮し、誠実かつ適切に配送業務を行うこと。

#### （5）支給対象品の回収

利用者の死亡、長期入院、介護度の変更その他類似する事由により支給対象者に該当しなくなった者については、配送月の翌月末までに未開封の支給対象品の回収依頼があった場合、受注者の負担により速やかに回収すること。

(6) 支給対象品の交換

ア 本事業の初めての利用者から配送月の翌月末までに同一品名のサイズ交換の依頼があった場合、未開封の支給対象品については、受注者の負担により交換すること。この場合の交換は1回限りとする。

イ 上記ア以外の利用者から配送月の翌月末までに同一品名のサイズ交換の依頼があった場合、未開封の支給対象品については、受注者は配送料実費相当分として500円を利用者へ請求することができる。ただし、配送料実費相当分を請求する場合は、利用者へ十分説明し理解を得ること。

(7) 市外への配送

ア 発注者から指示があった場合は、市外への配送にも対応すること。ただし、配送料実費相当分として受注者が利用者に請求する場合は、利用者へ十分説明し理解を得ること。

イ 市外での回収、交換に係る経費は(5)、(6)に準じる。

(8) 帳票等管理業務

受注者は、次の帳票等管理業務を行うこと。

ア 安全かつ効率的な帳票管理を行うこと。

イ 利用者台帳を作成し、適正に管理すること。

ウ 発注者から利用実績及び今後の推計等の情報提供を求められた場合には、速やかに必要な資料を作成し、提出すること。

エ 発注者から利用者の紙おむつ等の配送先の一覧の提出を求められた場合は、速やかに作成し提出すること。

(9) 報告書及び資料提出業務

受注者は、次の報告書及び資料を月毎に発注者へ提出すること。

ア 利用者別納品受領書

イ 月次管理名簿

給付番号・支給限度額・月別利用額・累積利用額が給付番号順利用者別に記載されているもの。

ウ 請求対象者名簿

請求額・請求内訳(商品名等)・給付限度額・品番・製品名・単価・数量・合計金額・限度超過額・請求額が利用者別に記載されているもの。

エ 支給対象品回収報告書

回収依頼日、回収日又は予定日、数量、商品名が利用者別に記載されているもの。

オ 支給対象品交換報告書

交換依頼日、再配送日、数量、交換前後商品名が利用者別に記載されているもの。

カ 支給廃止名簿

発注者及び利用者等から支給廃止の連絡があったものについて、給付番号、利用者氏名、住所、電話番号、対応内容、受付日が記載されているもの。

キ 支給休止名簿

発注者及び利用者等から支給休止の連絡があったものについて、給付番号、利用者氏名、住所、電話番号、対応内容、受付日が記載されているもの。

#### ク 支給再開名簿

発注者及び利用者等から支給再開の連絡があったものについて、給付番号、利用者氏名、住所、電話番号、対応内容、受付日が記載されているもの。

### 7 契約方法

- (1) 契約は、支給対象品 1 個装当たりの単価契約によるものとする。
- (2) 契約単価は、受付及び配送等に係る経費を含むものとする。

### 8 委託料の請求

- (1) 受注者は、月毎に利用額を取りまとめ、翌月末までに発注者へ委託料を請求すること。
- (2) 請求書には請求内訳書及び 6 (9) の報告書及び資料を添付すること。

### 9 個人情報の保護

- (1) 別添「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」に定める事項を遵守すること。
- (2) 当該業務に係る利用者台帳等個人情報の含まれる情報データをコンピューターにおいて管理する場合、そのコンピューターは電気通信回線に接続をしないこと。
- (3) コンピューター及び個人情報の全部又は一部を記録した記憶媒体の破損、盗難等に留意すること。

### 10 支給対象品

別紙内訳書のとおり

### 11 その他

この仕様書に定めのない事項又はこの仕様書の解釈について疑義が生じたときは発注者、受注者双方協議のうえ定めるものとする。

[別 添]

## 個人情報の取扱いに関する特記仕様書

この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）、逗子市情報セキュリティ基本方針その他関係法令等に基づき、次の事項を遵守して行うものとする。

（基本的事項）

第1条 受注者は、この業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵すことのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（秘密等の保持）

第2条 受注者は、この業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他に漏らしてはならない。この業務が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（責任体制の整備）

第3条 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

（責任者等の報告）

第4条 受注者は、この業務に従事する者を明確にするため、個人情報の取扱いの責任者及び業務に従事する者（以下「従事者」という。）を定め、書面により発注者に報告しなければならない。これらを変更する場合も同様とする。

（作業場所の特定）

第5条 受注者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、業務の着手前に書面により発注者に報告しなければならない。これらを変更する場合も同様とする。

2 受注者は、発注者の事務所内に作業場所を設置する場合は、責任者及び従事者に対して、受注者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

（再委託の禁止等）

第6条 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、個人情報の処理は自らが行き、第三者（受注者に子会社（会社法第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）がある場合にあっては、当該子会社を含む。以下同じ。）にその処理を委託してはならない。

2 受注者は、この業務の一部について再委託（再委託の相手方が行う再々委託以降の委託を含む。以下同じ。）する場合は、あらかじめ発注者の承諾を得なければならない。

3 受注者は、前項の承諾を得て第三者に再委託する場合は、この契約により受注者が負う義務を再委託先に対しても遵守させなければならない。

4 受注者は、第三者に再委託した場合、その履行を管理監督するとともに、発注者の求めに応じ、その状況等を発注者に報告しなければならない。

（派遣労働者利用時の措置）

第7条 受注者は、この業務を派遣労働者に行わせる場合は、派遣労働者に対して、本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、派遣労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うも

のとする。

(保有の制限等)

第8条 受注者は、この業務を処理するために個人情報保有する場合は、その目的を明確にし、目的達成のために必要最小限のものとし、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(安全管理措置)

第9条 受注者は、この業務を処理するために取り扱う個人情報の漏えい、き損、滅失、紛失、盗難その他の事故（以下「漏えい等の事故」という。）が起こらないよう、当該個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第10条 受注者は、この業務を処理するために取り扱う個人情報を、発注者の指示又は承諾を得ることなくこの契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第11条 受注者は、この業務を処理するために取り扱う個人情報を、発注者の指示又は承諾を得ることなく複写又は複製してはならない。

(持出しの禁止)

第12条 受注者は、この業務を処理するために取り扱う個人情報を、発注者の指示又は承諾を得ることなく作業場所から持ち出してはならない。

(罰則の周知及び従事者の監督)

第13条 受注者は、この業務の従事者に対し、個人情報保護法の義務及び罰則が適用されることについて周知するとともに、個人情報の安全管理が図られるよう、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(教育及び研修の実施)

第14条 受注者は、個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、この業務の従事者に対し、本特記仕様書において従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第15条 受注者は、この業務を処理するため使用した個人情報について、使用する必要がなくなった場合は、速やかに、かつ、確実に返還又は廃棄しなければならない。

(事故発生時の対応)

第16条 受注者は、この業務を処理するために取り扱う個人情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生したおそれがある場合は、直ちに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。

2 受注者は、前項の漏えい等の事故が発生した場合には、被害拡大の防止、復旧、再発防止等のために必要な措置を迅速かつ適切に実施しなければならない。

3 受注者は、発注者と協議の上、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等の事故に係る事実関係、発生原因及び再発防止策を公表するものとする。

(調査監督等)

第17条 発注者は、受注者における契約内容の遵守状況等について実地に調査し、又は受注者

に対して必要な報告を求めるなど、受注者の個人情報の管理について必要な監督を行うことができる。

2 受注者は、前項における報告について、発注者が求める場合には定期的に報告をしなければならない。

(指示)

第18条 発注者は、受注者がこの業務に関し取り扱う個人情報の適切な管理を確保するために必要な指示を行うことができるものとし、受注者はその指示に従わなければならない。

(契約解除及び損害賠償)

第19条 発注者は、受注者が本特記仕様書の内容に反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。