

白岡市地域包括支援センター運營業務委託特記仕様書

この特記仕様書は、介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）第115条の46の規定に基づき、本事業受託事業者（以下「受託者」という。）が設置した地域包括支援センターにおいて実施する業務に関し、必要な事項を定めるものとする。

1 地域包括支援センターの意義・目的

地域包括支援センターは、重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを最後まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムの構築を実現していくため、高齢者等の心身の健康保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健医療の向上及び福祉の推進を包括的に支援することを目的に設置する中核機関である。

また、地域包括支援センターの設置の責任主体は、本市であることから、その運営にあたり、適切に関与する。

2 運営上の基本的考え方

(1) 公益性の視点

地域包括支援センターは、本市の介護・福祉行政の一翼を担う「公益的な機関」として、公正で中立性の高い事業運営を行うものとする。

(2) 公平・中立性の確保

特に、正当な理由なく特定の事業者・団体・個人を有利に扱うことがないように十分配慮すること。

(3) 地域性の視点

地域包括支援センターは、地域の介護・福祉サービスの提供体制を支える中核的な機関として、担当圏域の地域特性や実情を踏まえ、地域が抱える課題の解決に積極的に取り組まなければならない。

(4) 協働性の視点

地域包括支援センター職員は、相互が情報を共有し、理念と方針を理解した上で、連携・協働の事務体制を構築し、業務全体を「チームアプローチ」として支えるものとする。

また、地域の保健・福祉・医療の専門職やボランティア、民生委員等の関係者と連携を図りながら活動するものとする。

3 名称及び担当圏域

本業務を行う地域包括支援センターの名称及び担当圏域は、次のとおりとする。

(1) 日勝圏域

ア 名称 「白岡市地域包括支援センター〇〇〇〇（※施設名等）」

イ 担当地域 岡泉、実ヶ谷、千駄野、小久喜、上野田、下野田、爪田ヶ谷、太田新井、彦兵衛

(2) 篠津・大山圏域

ア 名称 「白岡市地域包括支援センター□□□□（※施設名等）」

イ 担当地域 篠津、野牛、高岩、新白岡、寺塚、白岡、白岡東、西、柴山、
荒井新田、下大崎

4 施設等の整備

- (1) 地域包括支援センターを開設する建物等の不動産については、都市計画、建築基準法その他の法令等を遵守しているものであること。
- (2) 地域包括支援センターの事務所は、独立して設置することとし、併設する法人本体施設及びサービス提供部門等の事務所と共有することは認めない。
- (3) 事務室は業務に支障がない程度のスペースを確保すること。
- (4) 受付及び簡易な相談に対応できる場所を確保すること。
- (5) 事務室には、机、椅子、施錠できる書類保管庫のほか、専用の固定電話・FAX、パソコン（Word、Excel、セキュリティ機能を確保）、プリンターを設置するとともに、専用の電子メールアドレスを取得すること。
- (6) 事務所を2階以上に設置する場合は、エレベーターを有する建物や相談窓口を1階に設ける等、配慮すること。なお、設置場所を変更する場合は、移転の3か月前までに市へ書面をもって報告し、事前承認を得ること。
- (7) 駐車場は、専用のスペースを確保することが望ましい。
- (8) 事務所を借り上げた場合、契約締結時に建物賃貸借契約書の写しを提出すること。また、契約期間中に変更が生じた場合は速やかに報告すること。
- (9) 当該業務遂行に関連して必要な設備類に関する経費は受託者が負担すること。

5 業務日及び業務時間

施設の業務日、業務時間は次のとおりとする。

(1) 業務日

月曜日から金曜日まで（土・日曜日、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12月29日から翌年1月3日までは除く。）

(2) 業務時間

午前9時から午後6時までとする。ただし、利用者へのサービス提供の観点から、受託者の判断により上記の業務日及び開設時間を超えて開設することは差し支えないものとする。

(3) 緊急時の対応

緊急時においても24時間連絡が取れるように体制を整え、必要な措置を講じること。

なお、緊急時の連絡体制については、運営事業者の本体施設等との連携による対応としても差し支えないものとする。

(4) その他

窓口開設時間内においては、必ず「6 職員体制」のうちの1人以上の職員が事務室内に残り、相談業務等に対応できる体制をとること（困難事例の対応等、やむを得ない場合を除く。）。

6 職員体制

(1) 職員配置及び人数

次のアからウまでの資格を有する職員を各1名、それに加え、アからエまでのいずれかの資格を有する職員を2名の計5名を配置し、その中の1名を管理者とすること。なお、受託者の判断により、5名を超えて管理職、事務職員等を配置することは差し支えないものとする。

ア 保健師又はこれに準ずる者

a 保健師

b 地域ケア・地域保健等に関する経験のある看護師（准看護師を含まない）かつ、高齢者に関する公衆衛生業務経験を1年以上有する者。

イ 社会福祉士又はこれに準ずる者

a 社会福祉士

b 福祉事務所の現業員等の業務経験が5年以上又は介護支援専門員の業務経験が3年以上あり、かつ高齢者の保健福祉に関する相談援助業務に3年以上従事した経験を有する者。

ウ 主任介護支援専門員

エ 介護支援専門員

(2) 勤務形態

上記(1)の職員は、5名の常勤かつ専従の配置とする。

(3) 配置職員の登録等

ア 当該業務に従事する者を、事前に市へ報告すること。

イ 登録した職員に変更が生じる場合は、30日前までに市へ書面をもって報告すること。

(4) その他

ア 上記(1)ア～エまでのいずれかの職員が育児休暇又は90日以上療養休暇等を取得する場合、あるいは退職等に伴う欠員が生じた場合には、速やかに代替職員を配置するものとする。ただし、緊急によるやむを得ない場合は、書面等をもって市に報告し、事前に承認を得るものとする。

イ 介護保険にかかる申請書類を市に提出する場合や利用者を訪問する際に、地域包括支援センターの職員であることがわかるように、職員に名札を着用させること。

ウ 職員は、事業の果たすべき重要性に鑑み、各種研修及び他職種との交流等の機会をとらえ、自ら資質の向上に努めるものとする。

エ 管理者にあつては、職員が研修等に積極的に参加できる機会を確保し、人材育成に努めるものとする。

7 業務内容

(1) 運営指針

ア 事業計画の策定

地域包括支援センターは、地域の実情に応じて、重点課題と重点目標を設定し、地域において特色のある事業運営に努めるものとする。

イ 地域との連携

地域包括支援センターは、地域住民や関係団体、サービス利用者及び、事業者等の

意見を幅広くくみ上げ、日々の活動に反映させるものとする。

特に地域で支えあう環境づくりに重点を置き、市内2か所の地域包括支援センターを拠点とした関係機関のネットワーク連携・協働体制の充実を図るための事業に取り組み、地域包括支援センターの機能強化を図ること。

ウ その他

業務の実施にあたっては、国が定める「地域包括支援センター運営マニュアル」に基づき、市と連携を図りながら行うものとする。

(2) 指定介護予防支援事業（法第115条の22）

要支援1、要支援2に認定された方の状況に合わせ、自立を促すためのプランの作成、モニタリング、評価を行い、インフォーマルなサービスを含めた介護予防プランの作成を行うこと。

ア 設置した地域包括支援センターに対する市の指定を受けること。

イ 生活保護法第54条の2第1項の規定に基づき、埼玉県知事の指定を受けること。

ウ 指定介護予防支援事業に係る介護予防サービス計画費（介護報酬）は、受託者の収入とする。

エ 地域包括支援センターは指定介護予防支援業務の一部について、委託契約を締結した事業者が営む指定居宅介護支援事業所に委託することができる。

また、委託に当たっては、次の点に留意すること。

(ア) 指定介護予防支援基準第30条に規定するアセスメント業務や介護予防サービス計画の作成業務等が、一体的に行われるよう配慮すること。

(イ) 委託先の指定居宅介護支援事業所は、指定介護予防支援業務に関する研修を受講する等必要な知識・能力を有する介護支援専門員が従事する事業所であること。

(ウ) 指定介護予防支援業務に係る責任主体は、地域包括支援センターであり、委託を行った場合であっても、委託先の指定介護支援事業者が介護予防サービス計画の原案を作成する場合には、当該計画が適切に作成されているか、内容が妥当であるか等について確認を行うこと。

また、委託先の居宅介護支援事業所が評価を行った場合には、当該評価の内容について確認を行い、今後の指定介護予防支援の方針等を決定すること。

(エ) 委託料の支払は、介護予防サービス計画費の相当分を委託先事業者へ支払うこと。

(3) 包括的支援事業（地域包括支援センターの運営・社会保障充実分）

ア 第一号介護予防支援事業（法第115条の45第1項第1号ニ）

介護予防・生活支援サービス事業において、要支援者及び基本チェックリスト該当者が、自立し、活動的で生きがいのある生活を送ることが出来るよう、心身の状況、置かれている環境その他の状況に応じて、適切な介護予防・生活支援サービスを包括的かつ効率的に提供し、一人ひとりの状況に合わせた介護予防ケアマネジメントを行うこと。

(ア) 包括的支援事業のうち、第一号介護予防支援事業（居宅要支援被保険者に係るものを除く。）の介護予防ケアマネジメントを行うこと。

(イ) 第一号介護予防支援事業に係る介護予防ケアマネジメント費は、受託者の収入とする。

(ロ) 第一号介護予防支援事業の一部について、委託契約を締結した事業者が営む居宅介護支援事業所に委託することができる。

なお、委託にあたっての留意点は、当仕様書の7(2)エを準用する。

イ 総合相談支援業務（法第115条の45第2項第1号並びに社会福祉法第106条の4第2項第1号及び第4号）

地域の高齢者が住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるよう、地域における関係者とのネットワークを構築するとともに、高齢者の心身の状況や生活の実態、必要な支援等を幅広く把握し、相談を受け、適切な保健・医療・福祉サービス、機関又は制度の利用につなげる等の支援を行うこと。

また、高齢者に限らず地域生活課題を抱える地域住民及びその家族その他の関係者からの相談に包括的に応じ、関係機関につなげる等の支援を行うこと。

(ア) 地域におけるネットワークの構築

支援を必要とする高齢者を見い出し、保健・医療・福祉サービスをはじめとする適切な支援へのつなぎ、継続的な見守りを行い、更なる問題の発生を防止するため、介護サービス事業者、医療機関、民生委員等、地域における様々な関係者のネットワークの構築を図ること。

(イ) 実態把握

構築したネットワークを活用するほか、様々な社会資源との連携、高齢者世帯への戸別訪問、同居していない家族や近隣住民からの情報収集等により、高齢者や家族の状況等についての実態把握を行うこと。

特に、地域から孤立している要介護（支援）者のいる世帯や介護を含めた重層的な課題を抱えている世帯等、支援が必要な世帯を把握し、高齢者や家族への支援（アウトリーチ）につなげること。

(ロ) 総合相談支援

「重層的支援体制整備事業」の趣旨を踏まえ、相談内容の属性や世代に関わらず、本人、家族、近隣の住民、地域のネットワーク等を通じた様々な相談を受けて、的確な状況把握を行い、専門的・継続的な関与又は緊急の対応の必要性を判断すること。

適切な情報提供を行うことにより相談者自身が解決することができるかと判断した場合には、相談内容に即したサービス又は制度に関する情報提供、関係機関の紹介等を行うこと。

ウ 権利擁護業務（法第115条の45第2項第2号）

地域の住民、民生委員、介護支援専門員等の支援だけでは十分に問題が解決できない、適切なサービス等につながる方法が見つからない等の困難な状況にある高齢者が、地域において尊厳のある生活を維持し、安心して暮らすことができるよう、専門的・継続的な視点から、高齢者の権利擁護のために必要な支援を行うこと。

(ア) 成年後見制度の利用促進

高齢者の判断能力の状況等を把握し、成年後見制度の利用が必要と思われる高齢者の親族等に対して、成年後見制度の説明や申立てに当たっての関係機関の紹介等を行うこと。

なお、必要に応じて白岡市成年後見サポートセンターと連携を図ること。

(イ) 老人福祉施設等への措置の支援

虐待等の場合で、高齢者を老人福祉施設等へ措置入所させることが必要と判断した場合は、市に当該高齢者の状況等を報告し、措置入所の必要性を提案すること。

また、措置入所後も、市や入所施設等と連携を図って当該高齢者の状況を把握し、成年後見制度の利用等など必要なサービス等の活用を支援すること。

(ロ) 高齢者虐待への対応

虐待の事例を把握した場合には、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」等に基づき、速やかに当該高齢者を訪問して状況を確認する等、事例に即した適切な対応をとること。

(ハ) 困難事例への対応

高齢者やその家族に重層的に課題が存在している場合、高齢者自身が支援を拒否している場合等の困難事例を把握した場合には、地域包括支援センターに配置されている専門職が相互に連携するとともに、地域包括支援センター全体で対応を検討し、必要な支援を行うこと。

(ニ) 消費者被害の防止

高齢者の消費者被害を未然に防止するため、消費生活相談員、民生委員、介護支援専門員等と情報交換や情報提供を行うこと。

エ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務（法第115条の45第2項第3号）

高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けることができるよう、介護支援専門員、主治医、地域の関係機関等の連携、在宅と施設の連携等、地域において、他職種相互の協働等により連携し、個々の高齢者の状況や変化に応じて、包括的かつ継続的に支援していくため、地域における連携・協働の体制づくりや個々の介護支援専門員に対する支援を行うこと。

(ア) 包括的・継続的なケア体制の構築

医療機関を含めた関係機関との連携体制を構築し、地域の介護支援専門員と関係機関の間の連携を支援すること。

(イ) 地域における介護支援専門員のネットワークの活用

介護支援専門員相互の情報交換等を行う場を設定する等の介護支援専門員のネットワークを構築し、その活用を図ること。

(ロ) 日常的個別指導・相談

地域の介護支援専門員に対する個別の相談窓口の設置、居宅（介護予防）・施設サービス計画の作成技術の指導、サービス担当者会議の開催支援等、専門的な見地からの個別指導、相談への対応を行うこと。

また、地域の介護支援専門員の資質向上を図る観点から、必要に応じて、地域

包括支援センターの各専門職や関係機関とも連携し、事例検討会や研修の実施、制度や施策等に関する情報提供等を行うこと。

(エ) 支援困難事例等への指導・助言

地域の介護支援専門員が抱える支援困難事例について、適宜、地域包括支援センターの各専門職や地域の関係者、関係機関との連携の下で、具体的な支援方針を検討し、指導助言等を行うこと。

オ 地域包括支援ネットワークの構築（法第115条の46第7項）

(3)のアからエまでに掲げる事業を効果的に実施するため、介護サービスに限らず、地域の保健・福祉・医療サービスやボランティア活動、インフォーマルサービス等の様々な社会的資源が有機的に連携することができる環境整備を行い、これらの関係者との連携に努めること。

カ 地域ケア会議（法第115条の48）

(ア) 地域ケア会議の開催

介護支援専門員、保健医療及び福祉に関する専門的知識を有する者、民生委員その他の関係者、関係機関及び関係団体により構成される地域ケア会議を開催すること。

なお、開催回数や方法については、効果的な実施となるよう市と協議を行うことができるものとする。

(イ) 個別事例の課題解決及び地域課題の把握

多職種が協働して個別事例の支援方針を検討することにより、高齢者の課題解決を支援するとともに、個別事例の課題分析等を積み重ねることにより、地域課題を把握すること。

キ 在宅医療・介護連携推進事業（法第115条の45第2項第4号）

医療と介護の両方を必要とする状態の高齢者が、住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、在宅医療と介護を一体的に提供するために、医療機関と介護事業所等の関係者の連携を推進すること。

(ア) 在宅医療・介護連携の拠点として、医療関係者、介護関係者等の多職種と連携を図ること。

(イ) 在宅医療・介護連携を推進するための事業について、市や市医師会等と協力して実施すること。

(ウ) 蓮田市、白岡市及び宮代町在宅医療・介護連携推進事業の共同実施に関する連携会議、研修会に参加し、地域課題の把握と情報共有に努めること。

(エ) 一般社団法人南埼玉郡市医師会、圏域である久喜市、蓮田市、白岡市及び宮代町における在宅医療・介護連携推進事業において、事業実施のため、市、関係機関、関係者等と連携を図ること。

ク 生活支援サービスの体制整備事業（法第115条の45第2項第5号）

(ア) 第1層に関すること。

a 生活支援サービスの充実に関する第1層協議体に構成員として参加し、生活支援サービスの構築に向けた協議を関係機関等と連携して行うこと。

- b 第1層生活支援コーディネーターの活動に協力・支援すること。
- (イ) 第2層に関すること。
 - a 第2層生活支援コーディネーターの配置
地域包括支援センターに第2層生活支援コーディネーターを1名以上配置し、生活支援体制整備事業の推進を図ること。
 - b 第2層協議体の設置・運営
地域住民を主体として、地域課題や支え合いのしくみづくりについての話し合いや情報共有等を行う場を立ち上げ、第2層協議体の設置・運営すること。
 - c 社会資源及び地域課題の把握
第2層協議体や地域住民との直接的な関わり等を通じて、担当圏域における社会資源や住民のニーズ、地域課題を把握すること。
 - d ニーズと資源のマッチング
担当圏域におけるニーズと地域資源のマッチングを行うこと。
 - e 生活支援サービス等の創出
担当圏域に不足する生活支援サービス等の創出にむけた取組みを行うこと。
 - f ネットワークの構築
担当圏域内のキーパーソンとなる住民や関係者と連携し、担当圏域におけるネットワークを構築する。
 - g 第1層生活支援コーディネーター及び他圏域の第2層生活支援コーディネーターとの連携
第1層生活支援コーディネーターと連携し、担当圏域における課題や社会資源、第2層協議体の取組み等について情報共有を図る。また、必要に応じて、他の圏域の第2層生活支援コーディネーターとの連携を図ること。
 - h その他
生活支援体制整備事業に係るその他事業における市への協力をすること。
- (ウ) 第2層生活支援コーディネーターの要件
コーディネーターについて、特に資格要件等は設けないが、活動するにあたっては、次の各号に定める内容を遵守すること。
 - a コーディネーターは、住民活動への理解を深め、多様な理念を持つ地域のサービス提供主体の調整を適切に行うこと。
 - b コーディネーターは、所属する法人等の利益によることなく、地域住民のニーズにこたえるよう公平・中立な立場で活動を行うこと。
 - c コーディネーターは、国や都道府県等が実施する研修を受講し、常に資質の向上に努めること。
- (エ) 第2層生活支援コーディネーターの活動及び実績報告等
 - a 会議、学習会、第2層協議体等を開催した場合は、内容や参加者及び議事録等を遅滞なく、随時、市に報告すること。
 - b 月次活動報告

受託者は、月次活動報告書を作成し、翌月10日までに市に提出するものとする。

市は、月次活動報告書により、事業の進捗状況を確認するものとする。

- c その他、必要に応じ提出を求める書類等については、市と協議の上、対応すること。

ケ 認知症総合支援事業（法第115条の45第2項第6号）

(ア) 認知症初期集中支援推進事業

認知症初期集中支援チームとの連携及びサポートを行い、認知症の早期対応に努めること。

(イ) 認知症地域支援・ケア向上事業

a 地域包括支援センターに認知症地域支援推進員を1名以上配置し、認知症地域支援推進員を中心として、医療・介護等の連携強化等による、地域における支援体制の構築と認知症ケアの向上を図ること。

b 認知症ケアパスの作成・普及

c 認知症の人とその家族、地域住民、専門職が集い、認知症の人を支えるつながりを支援し、認知症の人とその家族の介護負担の軽減等を図るため、認知症カフェ（オレンジカフェ）を毎月開設・運営すること。ただし、他の事業者等の認知症カフェの立ち上げを支援し、毎月そのカフェに地域包括支援センター職員が講話、相談等をする場合は、この限りではない。

d 認知症高齢者に関する模擬訓練等を年度内に1回以上実施すること。

(4) 任意事業

ア 配食サービス事業

配食サービス事業の申請に必要な調査及び書類（配食サービス利用者生活状況等調査票）の作成を行うこと。

イ 認知症サポーター等養成事業

(ア) 認知症を正しく理解し、認知症の人やその家族を温かく見守る応援者となる認知症サポーターを養成するため、地域包括支援センターに認知症サポーター養成講座の企画・立案及び実施を行うキャラバン・メイトを2名以上配置すること。

(イ) 地域住民、団体等から認知症サポーター養成講座等の依頼があった場合は、依頼のあった担当地域の地域包括支援センターが講師（キャラバン・メイト）を派遣すること。

(5) その他の業務

ア 介護予防・日常生活支援総合事業に係る基本チェックリスト（給付サービスが必要な場合やそれらを希望している場合等を除く。）を実施すること。

イ 担当地域内の高齢者への見守り訪問、事業実施に伴う啓発を行うこと。

また、認知症、虐待等による見守りが必要な高齢者等については、随時見守り訪問を行うこと。

ウ 業務に付帯して発布される政省令等により追加される業務も含むものとする。

エ 市高齢介護課との連携する業務に関すること。

オ 例月の報告及び年間活動報告に関すること。

カ 他の地域包括支援センターとの連携強化のため、定期的に連絡調整会議を実施すること。

キ 市からの依頼があった場合に白岡市介護保険等運営協議会に出席し、地域包括支援センター運営状況等の報告を行うこと。

ク 市と連携して、白岡市高齢者福祉計画・介護保険事業計画を推進すること。

ケ 高齢者見守りキーホルダー事業において通報があった場合の対応に関すること。

コ その他市が地域包括支援センターで実施する必要があると判断する業務に関すること。

8 委託料

(1) 委託料は、四半期ごとに検査を行い、合格した後、次のとおり支払うものとする。

支払月	第1期	第2期	第3期	第4期
	7月	10月	1月	業務完了後
支払額	契約額の25%以内	契約額の25%以内	契約額の25%以内	委託料残額

※千円未満の端数は、第4期に支払うものとする。

(2) 「6 職員体制」に規定する人員体制を満たさなかった場合は、その期間に応じて、委託料の減額精算を行うものとする。この場合において、減額精算の金額は、月の初日から末日までを1月分として、1名につき月額〇〇〇,〇〇〇円を基準とし、1月を満たさない場合は当該月の日数に応じて日割計算をして得た金額（当該金額に1円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てた金額）とする。

(3) 当仕様書中7(3)ケ(イ)cの認知症カフェの開催に係る費用として、「白岡市認知症カフェ運営補助金交付要綱」に定める額を支払うものとし、その支払時期については、年度末に一括とする。

また、カフェの開催毎に実績報告書を提出し、年度末には年間の実績報告書及び収支報告書を提出するものとする。

9 法令等の遵守

受託者は、地域包括支援センターを運営するにあたり、介護保険法及び関係法令を遵守すること。

10 秘密の保持

(1) 受託者は、個人情報の取扱いにつき関係法令及び市条例等を遵守し、厳重に取り扱うとともに、その漏洩がないように十分配慮すること。

(2) 各事業の実施にあたり、当該事業に関する個人情報の活用を図る必要があるときは、あらかじめ本人から個人情報を目的の最小限内の範囲で利用することに同意を得ておくこと。

(3) 受託者は、業務の履行に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。契約の解除又は期間満了後においても同様とする。

11 契約の期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日までとする。

地域包括支援センター運營業務委託業者については、次期計画である「白岡市高齢者福祉計画・第9期介護保険事業計画」の計画期間である令和6年度から令和8年度までの3年間を契約期間として、計画に掲げる基本理念と基本目標等を達成するため、広く一般から募集し、企画・提案を評価して委託業者を選定することとする。

12 業務の引継ぎ

- (1) 契約日から円滑に本業務が実施できるよう、前任受託者との引継ぎを実施すること。
- (2) 契約期間中において、職員の異動等により担当職員が変更となる場合は、前任職員の業務を後任職員に遺漏なく引き継ぐこと。
- (3) 契約期間終了前までに、後任受託者が円滑かつ支障なく本業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。
- (4) 契約期間終了若しくは契約の取消し等により後任受託者へ業務を引き継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供するものとする。
- (5) 受託者は、引継ぎ業務に要する費用を全て負担するものとする。

13 その他

- (1) 受託者は、本業務の履行に当たり、受託者の責めに帰すべき事由により市又は第三者に損害を及ぼした場合は、受託者の責任においてその損害を賠償すること。なお、受託者は、上記損害が発生したときは、速やかに市に報告しなければならない。
- (2) 受託者は、意見や苦情等が寄せられた場合、その内容や対応方法を記録した上で速やかに市に報告するとともに、業務改善等の適切な対応を図ること。
- (3) 本仕様書及び契約書に定めのない事項又は業務の実施に当たり疑義が生じた場合は、市及び受託者が協議した上で決定するものとする。