「大分県介護人材に関する実態調査事業実施委託業務」仕様書

１　委託業務の名称　　大分県介護人材に関する実態調査事業実施委託業務

２　委託の目的

高齢化が進展する中、喫緊の課題である介護人材確保対策について、介護保険施設関係者や職能団体、介護福祉士養成校など関係者と行政が一体となって検討・取組を行うため「おおいた介護人材確保対策検討委員会」を設置することとしている。

同検討会では、Ｒ２年度策定予定の第８期おおいた高齢者いきいきプラン（大分県高齢者福祉計画・介護保険事業支援計画）に盛り込む取組について検討する予定であり、より実態に沿ったものとするために、地域やサービス種別ごとの介護人材の確保や定着等の状況について調査を実施する。

３　履行期間　　　　　契約締結の日から令和２年１０月１５日まで

４　調査について

　（１）委託業務のスケジュール：

　　　令和２年４月末　　　　　受託者は実施計画書、調査対象事業所リスト案、

調査票案を提出

　　　令和２年５月初旬　　　　調査対象事業所の決定、調査票作成期限

　　　令和２年５月下旬　　　　調査票の発送

　　　令和２年６月下旬　　　　調査票の回答期限

　　　令和２年７月初旬　　　　集計・分析結果（速報値）報告

　　　令和２年７月中旬　　　　調査結果報告書の１次原稿提出

　　　　　　　　　　　　　　　県内市町村に対する説明資料の１次原稿提出

　　　令和２年７月下旬　　　　調査結果報告書提出

　　　令和２年８月上旬　　　　県内市町村に対する説明資料提出

令和２年８月上旬～９月　市町村に対する情報提供

令和２年１０月１５日　 業務完了

　（２）調査地域：大分県全域

　（３）調査対象：県内介護保険事業所　約4,900件

（４）調査方法：事業所への郵送による調査（自記式のアンケート）及びＷＥＢ調査

　（５）回収数：2,450件（回収率50％を想定）

　（６）調査項目：

・法人の概要

・利用者確保・サービスの状況

・職員の状況

・採用・離職の状況

・職員確保・定着対策

・経営課題・見通し

　　　・外国人材受入れにかかる課題

　　　・行政に求める支援内容　　　等

　　※質問内容は、県と協議の上で決定する。

５　委託業務内容

　（１）調査票の作成

受託者が作成する調査票案の内容を基に、県と協議・調整を行う。

（２）調査対象事業所の決定

受託者が作成する調査対象事業所リスト案の内容を基に、県と協議・調整を行う。

（３）依頼状・封筒の印刷（封筒購入代を含む）

（４）依頼状の発送作業（発送費用も含む）

（５）礼状及び督促状の発送作業（発送費用・作成印刷費を含む）

［依頼状及び調査票等の仕様］

　① 調査票：Ａ４判両面印刷８枚程度及びＷＥＢ調査票

※紙紙媒体の回答を希望する事業所に対応できるよう紙媒体の調査票も作成する。

② 依頼文：Ａ４判１枚

※紙媒体での調査票の返送先は受託者とし、回答期間は２週間以上確保する。

③ 封筒：長３号クラフト

　 ※料金受取人払郵便を使用の際は、承認手続及び印刷見本の郵便局への提出は受託業者が行う。

④ 礼状及び督促状：官製はがき

※予備として①～③各20 部を県へ納入

（６）回収率向上のためのフォローコールの実施

　　回収率50％を目標値とし、未返送先へフォローコールを行う。

※対応マニュアル等の必要資料については受託業者より提出すること。

※フォローコール実施記録書を提出すること。

（７）回収票のデータ入力・集計

※帳票数は、2,450 部（回収率50％）を想定しているが、標本数が増加した場合においても、集計及び分析に要する費用は受託者の負担とする。

※調査票は、「Microsoft Excel」を使用して回答データを入力し、集計する。

※調査票と回答データはナンバリングを行い、双方の番号を一致させること。

※全体集計の他、クロス集計の分析を行うものとする。詳細については別途協議の上決定するが、最適な方法を受託業者より提案すること。

（８）調査結果分析

（９）集計・分析結果（速報値）の作成・提出

※ＣＤ－Ｒ１枚に保存したもの、及び印刷したもの１部を、下記納入先へ令和２年７月３日（金）までに納入する。

　（11）調査結果報告書及び市町村に対する説明資料の１次原稿提出

　　　調査結果報告書及び市町村に対する説明資料の１次原稿（電子データ）を下記納入先へ令和２年７月１６日（木）までに提出する。

（12）結果報告書（ＣＤ－Ｒ等電子媒体、概要版も作成）の作成・提出

※報告書は、調査結果から課題を抽出し、今後の方向性を示して総括したものを作成する。

※報告書は、「Microsoft Word 又はMicrosoft Excel」を使用して作成する。

※回答データの入力一覧、集計・グラフ化したもの、報告書をＣＤ－Ｒ１枚に保存し、下記納入先へ納入する。また、報告書は印刷したものを併せて５部納入する。

※回収した調査票は、ナンバリングした順番に整理し、下記納入先へ返却する。

（13）県内市町村に対する説明資料（ＣＤ－Ｒ等電子媒体も作成）の作成・提出

※市町村単位で資料（パワーポイント形式の資料）を作成し、下記納入先へ令和２年７月２９日（水）までに提出する。

（14）県内市町村に対する説明会の実施

［集計・分析結果（速報値）及び結果報告書の納入先］

大分県福祉保健部 高齢者福祉課 介護サービス事業班

〒870-8501　大分市大手町３丁目１番１号

電話　097-506-2686

６ 提出物

1. 実施計画書（任意様式。業務行程表および業務担当者名簿を記載）
2. 調査対象事業所リスト案、及び調査票案（任意様式）
3. 集計・分析結果（速報値）

ＣＤ－Ｒ等電子媒体１部、紙１部

　（４）フォローコール実施記録書（任意様式）

　（５）調査結果報告書の１次原稿（電子データ。任意様式）

（６）調査結果報告書

ＣＤ－Ｒ等電子媒体１部、紙５部

報告書提出前に報告書の内容について、事前に県と協議すること。

※調査結果は公表する。

（７）委託業務完了通知書

（８）成果物引渡書

７ 個人情報の取扱いについて

（１）個人情報取扱いの範囲について、調査票等に明記すること。

（２）本事業を通して知り得た個人情報については、他に漏洩してはならない。

（３）個人情報については、他の目的で使用すること及び売買することを禁止する。

（４）上記(2)及び(3)については、本事業の委託契約が終了した後も同様である。なお、個人情報が記載された資料については、事業完了後、県に返還すること。

（５）個人情報の紛失・破壊、個人情報への不正アクセスなどを防止するため情報セキュリティ対策を実施すること。

（６）その他詳細は別記機密保持及び個人情報保護に関する特記事項のとおり。

８ 受託事業者の責務

（１）本業務に関するトラブル等に関しては、受託者が責任を持って対応すること。

（２）受託者は、個人情報の保護や労働基準法、労働関係調整法、労働契約法等の諸法令を遵守すること。

（３）委託業者に関連する書類・領収書等は、委託事業の完了した日の属する会計年度の翌年度から５年間保存するものとする。

（４）本事業について、会計実地検査がある場合は協力すること。

９　その他

（１）本業務を適正かつ円滑に行うため、県と常に綿密な連携をとり、必要な段階で十分協議して実施する。

（２）この仕様書に定めのない事項については、県と受託者とで協議のうえ決定する。

別記

機密保持及び個人情報保護に関する特記事項

（基本的事項）

第１条　乙は、機密情報（本契約に基づき相手方から提供を受ける技術情報及び行政の運営上の情報等で、秘密である旨を示されたもの。）及び個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人を識別することができるもの（他の情報と照合することにより、特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。）（以下「機密情報・個人情報」という。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務を行うに当たっては、人の生命、身体、財産その他の権利利益を害することのないよう、機密情報・個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

（秘密の保持）

第２条　乙は、この契約による業務に関して甲から提供を受けた機密情報・個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（収集の制限）

第３条　乙は、この契約による業務を行うために機密情報・個人情報を収集するときは、その業務の目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な方法により行わなければならない。

（複写又は複製の禁止）

第４条　乙は、甲の承諾があるときを除き、この契約による業務を行うため甲から提供を受けた機密情報・個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

（安全管理）

第５条　乙は、この契約による業務を処理するため収集、作成した機密情報・個人情報又は甲から引き渡された電子媒体に記録された機密情報・個人情報を漏えい、き損及び滅失（以下「漏えい等」という。）することのないよう、当該機密情報・個人情報の安全な管理に努めなければならない。

２　乙は、甲が同意した場合を除き、前項の機密情報・個人情報を事業所内から持ち出してはならない。

３　乙は、機密情報・個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を特定し、あらかじめ甲に届け出なければならない。その特定した作業場所を変更しようとするときも、同様とする。

４　乙は、この契約による業務を処理するために使用するパソコンや電子媒体（以下「パソコン等」という。）を台帳で管理するものとし、甲が承諾した場合を除き、当該パソコン等を作業場所から持ち出してはならない。

５　乙は、この契約による業務を処理するために、私用のパソコン等を使用してはならない。

６　乙は、この契約による業務を処理するパソコン等に、ファイル交換ソフトその他機密、個人情報等の漏えい等につながるおそれがあるソフトウェアをインストールしてはならない。

７　乙は、機密情報・個人情報を、その秘匿性等その内容に応じて、次の各号に定めるところにより管理しなければならない。

（１）金庫、保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室に保管すること。

（２）電子データとして保存及び持ち出す場合は、可能な限り暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置をとること。

（３）保管・管理するためのシステムに対するアクセスを監視及び記録すること。

（４）保管・管理するための台帳を整備し、機密情報・個人情報の受け渡し、使用、複写又は複製、保管、持ち出し、廃棄等の取扱いの状況等を記録すること。

（５）盗難・漏えい・改ざんを防止する適切な措置を講じること。

（６）バックアップを定期的に行い、機密情報・個人情報が記載された文書及びそのバックアップに対して定期的に保管状況及びデータ内容の正確性について点検を行うこと。

（目的外利用及び提供の制限）

第６条　乙は、この契約による業務に関して甲から提供を受けた機密情報・個人情報を契約の目的にのみ利用するものとし、本契約期間中はもとより契約を解除又は終了した後といえども、他者へ提供若しくは譲渡し、又は自ら用いる場合であっても他の目的に利用してはならない。ただし、甲の指示又は承諾を得たときは、この限りでない。

（返却及び廃棄）

第７条　甲から引き渡された電子媒体に記録された機密情報・個人情報のほか、この契約による業務を処理するために甲の指定した様式により、及び甲の名において、乙が収集、作成、加工、複写又は複製した機密情報・個人情報は、甲に帰属するものとする。

２　乙は、委託業務完了時に、甲の指示に基づいて、前項の機密情報・個人情報を返還、廃棄又は消去しなければならない。

３　乙は、機密情報・個人情報を廃棄する場合、電子媒体を物理的に破壊する等当該機密、個人情報等が判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。

４　乙は、パソコン等に記録された機密情報・個人情報を消去する場合、データ消去用ソフトウェアを使用し、通常の方法では、当該機密情報・個人情報が判読、復元できないように確実に消去しなければならない。

５　乙は、機密情報・個人情報を廃棄又は消去したときは、完全に廃棄又は消去した旨の証明書（情報項目、媒体名、数量、廃棄又は消去の方法、責任者、廃棄又は消去の年月日が記載された書面）を甲に提出しなければならない。

６　乙は、廃棄又は消去に際し、甲から立会いを求められたときはこれに応じなければならない。

（責任体制の整備）

第８条 乙は、機密情報・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。

（業務責任者及び業務従事者の監督）

第９条 乙は、この契約による業務に関して機密情報・個人情報を取り扱う責任者（以下「業務責任者」という。）及び業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。業務責任者及び業務従事者を変更する場合も、同様とする。

２　乙は、業務責任者に、業務従事者が本件特記事項に定める事項を適切に実施するよう監督させなければならない。

３　乙は、業務従事者に、業務責任者の指示に従い本特記事項を遵守させなければならない。

（派遣労働者）

第１０条　乙は、この契約による業務を派遣労働者によって行わせる場合、労働者派遣契約書に、秘密保持義務等機密情報・個人情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。その場合の守秘義務の期間は、第２条に準ずるものとする。

２　乙は、派遣労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と派遣元との契約内容にかかわらず、甲に対して派遣労働者による機密情報・個人情報の処理に関する責任を負うものとする。

（教育の実施）

第１１条　乙は、業務責任者及び業務従事者に対し、この契約による業務に関する情報を取り扱う場合に遵守すべき事項、関係法令に基づく罰則の内容及び民事上の責任その他委託業務の適切な履行のために必要な事項に関する教育又は研修を実施しなければならない。

（意見聴取）

第１２条　甲及び乙は、法令（甲の情報公開条例を含む。）に基づき相手方の機密情報が記載された文書の提供又は提出の請求がなされた場合には、法令の趣旨に則り、提供又は提出に関し、相手方に対し意見を述べる機会又は意見書を提出する機会を設ける等、提供又は提出に係る手続上の保障を与えるものとする。

（知的財産権）

第１３条　乙は、甲が行う機密情報の提供は、乙に対して現在又は今後、所有又は管理するいかなる特許権、商標権その他の知的財産権の使用権及び実施権を付与するものでないことを確認する。

（対象外）

第１４条　甲及び乙は、次の各号に該当する情報は、機密情報として扱わないことを確認する。ただし、機密情報に該当しないことはこれを主張する側において明らかにしなければならないものとする。

（１）提供時点で既に公知であった情報、又は既に保有していた情報

（２）提供後、受領者の責めに帰すべからざる事由により公知となった情報

（３）正当な権限を有する第三者から適法に入手した情報

（４）機密情報を利用することなく独自に開発した情報

（５）保持義務を課すことなく第三者に提供した情報

２　個人情報の取扱いにおいては、甲及び乙は前項を適用しない。

（契約内容の遵守状況の報告）

第１５条 甲は必要があると認めるときは、乙に対し、この契約による業務に関する機密情報・個人情報の管理状況及び情報セキュリティ対策の実施状況について報告を求めることができる。

（事故発生時の対応）

第１６条　乙は、この契約による業務の処理に関して機密情報・個人情報の漏えい等があった場合は、当該漏えい等に係る機密情報・個人情報の内容、数量、発生場所、発生状況等を甲に速やかに報告し、その指示に従わなければならない。

２　乙は、前項の漏えい等があった場合には、速やかに被害を最小限にするための措置を講ずるとともに、前項の指示に基づいて、当該漏えい等に係る事実関係を当該漏えい等のあった個人情報の本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態にする等の措置を講ずるものとする。

３　乙は、甲との協議の上、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に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

（調査）

第１７条　甲は、必要があると認めるときは、乙が処理するこの契約による業務に係る機密、個人情報等の取扱い状況について、随時調査することができる。