

# 明石市要介護認定等調査業務委託仕様書

明石市要介護認定調査業務委託仕様書（以下「本仕様書」という）は、明石市（以下「甲」という。）と受託者（以下「乙」という。）との間で締結する明石市要介護認定等調査業務委託契約について、具体的な手続き等について定める。

## 1 業務委託名

### (1) 委託名

明石市要介護認定等調査業務

### (2) 契約形態

要介護認定等調査 1件あたりの単価契約とする。

## 2 目的及び概要

### (1) 目的

介護保険法（平成9年法律第123号）（以下「法」という。）の規定に基づき、日常生活を営む上で介護や支援が必要となった調査対象者等が、必要な介護保険サービスを受けるために、介護等が必要な程度を決定する要介護認定及び要支援認定（以下「要介護認定等」という。）を甲が実施するにあたり、調査対象者等の心身の状況、その置かれている環境等について、面接による調査（以下「認定調査」という。）が必要となる。

本業務は、法第24条の2第1項第2号の規定に基づき、認定調査に関する事務等を指定市町村事務受託法人（以下「事務受託法人」という。）に委託することで、安定的な認定調査業務体制を構築し、公平性・中立性を確保すると共に、迅速な認定調査の実施を図ることを目的とする。

### (2) 委託業務の概要

#### ア 法に基づく調査業務

法第27条第2項、第28条第4項、第29条第2項、第30条第2項、第32条第2項、第33条第4項、第33条の2第2項及び第33条の3第2項の規定に基づく認定調査（新規申請、介護申請、区分変更申請及び更新申請に係る認定調査）に関する事務とする。

なお、調査業務を行うに当たっては、次の法令、手引き等を参照すること。

#### (ア) 法

(イ) 介護保険法施行令（平成10年政令第412号。以下「施行令」という。）

(ウ) 介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号。以下「施行規則」という。）

(エ) 指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第38号）

(オ) 認定調査員テキスト2009改訂版（令和6年4月）（厚生労働省老健局。以下「認定調査員テキスト」という。）

[http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/index\\_nintei.html](http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/index_nintei.html)

イ 生活保護法（昭和25年法律第144号）第15条の2の規定に基づく介護扶助及び中国残留邦人等の円滑な帰国の促進並びに永住帰国した中国残留邦人等及び特定配偶者の自立の支援に関する法律（平成6年法律第30号）第14条第2項の4の規定に基づく介護支援給付の決定に係る調査のうち、（1）に相当する認定調査に関する事務を行う。

#### ウ 他市町村からの認定調査依頼

住所地特例や他市町村の親族宅へ身を寄せている場合等、他市町村が保険者である調査対象者等の調査依頼は、介護保険法に基づき各市町村の調査依頼が可能となっており、相互に協力して実施している。

他市町村分についても甲の依頼に基づき、認定調査を実施し、甲に提出する。  
ただし、他市町村分については、調査票の様式等が異なるため、それぞれの市町村の様式や指示に対応すること。

### 3 契約期間及び形態

#### (1) 履行期間

2026年（令和8年）1月1日から2028年（令和10年）9月30日まで  
なお、契約締結日から2025年（令和7年）12月31日までは委託準備期間とし、要介護認定・要支援認定調査の実施は2026年（令和8年）1月1日からとする。ただし、委託準備完了が早まった場合には、双方で協議の上、実施を早めることができるものとする。

また、本委託は、地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約として契約を行うものであるため、契約の翌年度以降において、本委託における予算が当該年度における年間予定委託料総額未済に減額された場合、又は削除された場合は、契約を変更又は解除することがある。

#### (2) 委託準備期間

##### ア 認定調査員の育成及び業務体制の確立

乙は、認定調査に必要な認定調査員等の人員確保、知識の習得、業務内容の把握等を行い、業務体制を確立するものとする。また、必要に応じて甲が指定する打合せに参加できる業務体制とすること。

##### イ 費用負担

委託準備にかかる一切の費用は、乙の負担とする。

### 4 調査可能対象区域

(1) 甲の市内だけでなく、隣接市町（神戸市西区、神戸市垂水区、稲美町、播磨町、加古川市）への認定調査も可能とすることが望ましいが、契約締結後に調査可能対象区域を拡大することも可とする。

(2) 原則として他市区域での認定調査は他市町に依頼することとしており、他市区域を全て調査対象とする意図ではない。

ただし、甲の市内全域のみを調査区域として登録している場合、他自治体の住所への調査場所へ変更となった際には、速やかに甲へ報告し、書類一式を返却すること。

※本要件を満たさない場合においても、入札要件や契約条件に影響はないものとする。

### 5 業務の標準的な流れ

#### (1) 認定調査依頼等の受理

ア 甲が保険者である調査対象者等の調査依頼、他市町村が保険者である調査対象者等の調査依頼、生活保護被保護者の調査依頼は、甲から受理すること。

イ 甲乙双方で数量確認を行い確実な受け渡しを実施すること。

#### (2) 認定調査の実施

ア 調査にかかる日程調整の連絡は遅滞のないよう、依頼受理後、原則10日以内に認定調査を実施できるよう日程調整を行う。認定調査実施場所は、申請書に記載された日頃の状況を把握できる場所（入院中の場合は病院等）とし、介護者がいる場合は、介護者の立会いが得られるよう調整し、適切な進捗管理を行うこと。

##### イ 身分証明書の携行

乙は、認定調査を行う際は、乙の業務を請負っている旨の身分証明書及び甲が発行する認定調査員証を必ず認定調査員に携行させること。

##### ウ 認定調査の中止

認定調査対象者等から申請の取下げがある場合等、以後の認定調査を中止すべき

事情がある時には、甲から乙へ連絡を行う。また、乙は、認定調査対象者等から申請の取下げの意向が確認された際には、速やかに甲に連絡すること。

乙は、当該対象者について、認定調査が中止となった理由を甲に報告すること。

エ 照会に対する対応

乙は、甲から認定調査の内容に関する照会があれば、速やかに内容確認の上、対応すること。

オ 再調査

乙は、乙の責めに帰すべき事由により甲から再調査の指示を受けた場合、甲が指定する日までに調査を実施し、甲に調査票を提出すること。この場合の再調査に関しては委託料の支払いは行わない。

カ 進捗状況の報告

乙は、原則として1週間に1度、業務の進捗状況を書面にて、甲に報告すること。なお、認定調査対象者リストを受領した日から30日を超えて認定調査が遅延している場合は、必ず理由を添えて報告すること。

キ 苦情等の報告

乙は、対象者等から苦情等を受け付けた場合は、苦情等の概要及び処理結果を甲へ報告すること。

ク 調査事務の内容等の記録、保管

乙は、事務受託法人として、施行規則第34条の13に基づき業務内容の記録、保管を行わなければならない。

(3) 調査票等の作成

ア 認定調査後、認定調査員テキストに従い、すみやかに甲が所定する「認定調査票」及び「認定調査票（特記事項）」（以下「調査票等」という。）を作成すること。

イ 個人情報等を第三者に知られることのないよう、原則として乙の設置する事業所において行うものとする。

(4) 調査票等の点検

作成した調査票等が、認定調査員テキストに従い作成されているか、記載漏れや不整合等がないか、調査担当者以外が点検作業を行った上で提出するものとする。

(5) 調査票等の納品

ア 調査票等は、認定調査実施後、原則5営業日以内に甲へ提出すること。

なお、対象者等の状況等やむを得ない事由により期限内に提出できない場合は、すみやかに甲へ状況報告を行い、早期提出に努めること。

イ 乙の事業所の設置場所により手渡し・郵送等の受け渡し方法が想定される。受け渡し方法が郵送となる場合は、甲から料金受取人払郵送の返信用封筒を提供し、返信に係る郵送料は甲が負担することとする。受け渡しの際は、双方数量確認を行い確実な受け渡しを実施すること。

なお、検査の結果合格と認めた日をもって納品日とし、月毎の支払件数の集計対象とする。

(6) 相談・支援

認定調査の際に、対象者等から高齢者福祉や介護保険制度に関する様々な相談を受けた場合、対象者等の希望に応じた関係資料の提供を行うとともに、場合によっては、市・地域包括支援センター等関係機関との調整等、必要な支援をするよう努めること。

## 6 運営体制等

### (1) 事業所

#### ア 設置場所

事業所は、認定調査依頼を受けてから、調査結果への照会への対応が適切に行えるよう、必要に応じて、甲の市内、又は隣接する市町村に設置すること。ただし、事業所を甲の市内に分室として設けることは可能である。

甲は事業所の提供や紹介はしないものとする。拠点事業所数については制限しないが、安定的に認定調査が実施できるよう配慮すること。

イ 費用負担

事務の開始にあたり発生する事業所の整備費用及び退去時の現状復旧に係る費用については、乙の負担とする。

ウ 電話窓口・回線について

(ア) 調査対象者等や関係者が連絡をとるための代表電話を1番号設置すること。

甲は電話回線の提供や、設置・通話に係る経費の負担は行わない。

複数拠点を設ける場合も上記1か所の代表電話窓口を経由して用件を取り次ぐこと。

(イ) 甲が外部に公開する乙の電話番号は、代表電話番号1番号とする。

なお、認定調査日時調整における調査対象者等や関係者との個別やりとりについて、代表電話番号以外を使用することは禁止しないが、相手方によっては代表電話番号以外からの着信を拒否したり、不信感を抱く場合があるので、可能な限り代表電話番号からの発信となるよう技術的な配慮をすること。

(ウ) 回線数については、頻繁に話中状態とならないよう考慮すること。

複数の電話番号や同一電話番号で複数の回線を使用する場合についても、経費は乙の負担とする

(エ) 業務時間外の電話連絡について

業務時間外は対外的な連絡が不要であるため、留守番電話等を設定してもよい。

なお、緊急連絡を行う場合があるので、上記に関わらず、事業所に従事者が在室の場合に連絡可能な電話番号及び業務責任者の連絡先をあらかじめ甲に報告しておくこと。

エ 業務時間について

(ア) 本業務において、調査対象者等及び関係者との連絡、認定調査は原則として甲の開庁日・開庁時間と同等とする。(土日祝日は閉庁・年末年始は12月29日から1月3日まで閉庁・開庁時間は平日8時55分から17時40分。)

(イ) 調査票等の作成業務においては、乙の管理により業務時間外に行うことを妨げない。大雨等の災害時における認定調査可否の判断については、安全を優先とした対応をとること。その際には、調査対象者等や家族等へ連絡し、別日に日程を変更するものとする。

(2) 従事者体制等

事務受託法人の職員とし、以下の要件により配置すること。

ア 管理者(業務責任者)

委託事務の総括責任者として1名配置すること。

資格要件は、認定調査員の資格を有する者で、高齢者福祉に関する事務に3年以上従事した経験を有し、かつ、同事務に管理・監督的な立場として携わった経験を有する者とする。

勤務形態は、常勤専従とする。ただし、管理者に事故等があったことを理由に、臨時的に他の職員が運営に従事する場合にあっては、この限りとしない。

また、管理者が緊急対応等の事由により、認定調査に従事する場合は、管理者の代替となる職員を配置すること。

イ 認定調査員

定められた認定調査件数を遂行するために必要な職員数を配置すること。

認定調査員は、介護支援専門員その他の保健、医療又は福祉に関する専門的知識を有する者であって、都道府県又は指定都市が実施する認定調査に関する研修を修了した者とする。ただし、介護施設を含む介護事業所に所属する者を除く。

なお、介護支援専門員以外の保健、医療、福祉に関する専門的知識を有する者とは、介護保険法施行規則第113条の2第1号又は第2号に規定される者であって、介護にかかる実務の経験が5年以上である者、若しくは、認定調査に従事した経験が1年以上ある者とする。

## ウ 主任認定調査員

認定調査員とは別に、主任認定調査員を配置すること。要件は下記のとおりとする。

### (ア) 主任認定調査員配置の目安

主任認定調査員は、認定調査業務に精通し、認定調査員の習熟度や勤務状況について適切なマネジメント業務が行える人員を選定すること。

主任認定調査員は、認定調査員をとりまとめる役割とし、認定調査員の資格を有し、2年以上従事した経験を有すること。

### (イ) 新規認定調査員の質の向上

新規認定調査員配置時の指導や同行訪問を実施すること。

また、主任の直接的な補助なく単独で調査を開始後、当面の間の調査票等の重点チェックを行うこと。

新規認定調査員配置後、当該認定調査員の習熟度を把握し、適宜同行訪問や指導を実施すること。

### (ウ) その他認定調査員の質の向上

上記ア以外の調査員についても、習熟度を把握し、適宜同行訪問や指導を実施すること。

特に特記事項においては、介護認定審査会の二次判定において、介護の手間となる判断の材料になることを意識して記入するよう指導すること。

### (エ) 困難ケースの対応

認知症の症状その他の理由により、認定調査そのものに強い拒否を示す調査対象者等や、通常認定調査と比較して困難なケースであると判断される場合に、主任認定調査員による認定調査や、複数名の認定調査員で対応するなど事例に応じて対策を講じること。

### (オ) 情報共有

本業務における業務責任者及び主任認定調査員は、定期的に内部で情報共有する機会を設け、認定調査業務の遂行における問題点、認定調査員の習熟度の把握、外部からの苦情の共有などの課題を整理し、対策を検討すること。

情報共有の機会は対面・リモートなどの手段は制限しないが、相互に意見交換できる場とし、一方的な情報伝達とならないようにすること。

### (カ) 連絡会議及び定例会の出席

業務責任者及び主任認定調査員は、定期的に甲と連絡会議を行うものとする。

業務責任者及び主任認定調査員の出席が困難な場合は、他の認定調査員の出席でも差し支えないが、業務責任者は原則として出席すること。

連絡会議の議事録は乙が作成し、甲が内容確認の上、会議開催後に甲に提出すること。

また、甲は、乙からの業務報告を受けて、その内容を確認するとともに、当月における業務上必要な事務処理上の指導及び確認を行うものとする。

## (3) 認定調査員の届出

乙は、「明石市要介護認定等調査従事者名簿」により、認定調査員について明石市長（以下「市長」という。）に届出を行うものとする。また、届出後に認定調査員の登録に変更・取消がある場合も、「明石市要介護認定等調査従事者名簿」より、市長に届出を行うものとする。

ア 認定調査員氏名

イ 生年月日

ウ 介護支援専門員登録番号、登録年月日及び有効期間満了日

エ 介護支援専門員の受験資格

オ 国家資格等免許証・登録証の写し

カ 都道府県介護支援専門員実務研修受講試験の実務経験証明書の写し等

## (4) 認定調査員証の交付等

ア 認定調査員の届出(取消届出を除く)があったとき又は再発行の申請があったとき

に認定調査員証を交付する。

イ 認定調査員証の有効期限は委託契約終了日とする。ただし、必要と認める場合は有効期限を短縮できるものとする。

ウ 認定調査員の資格を喪失した場合又は認定調査員の取消届出を行った場合は、認定調査員証を甲に返却しなければならない。

エ 介護支援専門員を要件として採用した認定調査員については、介護支援専門員の資格更新を義務付けるものとする。

介護支援専門員の資格更新に係る経費の負担はしないが、乙がこれらの経費もしくはその一部を補填することを妨げるものではない。

オ 認定調査員の配置人数は規定しないが、標準提出期限・想定件数を考慮して、業務の遅延が生じないようにすること。

業務の遂行に問題が生じる恐れがある場合には、速やかに認定調査員の適正配置対策を講じること。(担当区域の組み替え・増員等)

#### (5) 委託業務履行の検査

各業務の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し、乙は業務終了後速やかに甲に提出すること。各業務の履行状況については、成果品の内容を確認することにより検査を行う。

なお、各報告書の様式については、甲の承認を得たものを使用すること。

業務	履行期日	成果品
認定調査業務	毎月末	月次業務実績報告書
	毎年3月末	年次業務実績報告書
甲又は新受託者への事務の引継ぎ	契約終了月	業務引継書

## 7 調査票等の作成手段について

調査票等をOCRによりデータ化しており、甲の指定する調査票等の様式での紙帳票の提出とする。

OCRの仕様の制限上、下記の作成手段のみを認めることとし、甲が指定する様式以外の独自様式については、必要事項が記載されていても一切認めない。

#### (1) 手書きによる調査票等

甲の調査票等用紙(手書き用)を調査依頼時に交付する。ただし、本市ホームページからExcel版の概要Ⅳ及び特記事項差し込み印刷用をダウンロードし、印刷することも可能である。なお、甲は特記事項帳票を印刷するための用紙は提供しない。

#### (2) 独自システムによる作成

上記(1)のとおり、紙帳票による甲指定以外の様式は認めないが、乙の独自システムによる調査票等作成を希望する場合、下記の要件を満たせば提出可とする。

また、調査票等の様式は制度改正等により変更する場合があるので、それらにも対応できることが条件である。

##### ア 手書き帳票への記載内容印字

手書きの調査票等の用紙に、OCRの記載枠、概況記入欄等、全ての枠からはみ出すことなく記載内容のみを正しい位置に印字可能な場合はこれを認めるものとする。

なお、OCRの誤認識が認められる場合や誤認識の要因となり得る可能性がある場合、フォントの種類や大きさについて、甲の指示に従って改善すること。

##### イ Excel版の出力帳票に合致する印刷

白紙に調査票の枠を含めて印刷する場合、Excel版と完全に一致する印字内容であればこれを認めるものとする。

事前にテストを行い、システム上で作成したOCRがExcel版帳票として認識出来れば、使用を認めることとする。

なお、独自システムを操作するための端末やOS、Excelのソフトウェア、プリンタ及びそれらに係る消耗品、印刷用紙などは提供しないので、全て乙の負担で準備すること。

## 8 運営上の留意点

### (1) 情報の保護

事務受託法人はこの契約の業務を処理するための個人情報取り扱いについては、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

また、事務受託法人は、職務に従事していた者が、正当な理由なく、その業務に関して知りえた秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じなければならない。

### (2) 再委託の禁止

乙は、事務の全部又は一部を第三者に再委託することはできない。

### (3) 事故時の対応

万一事故が発生した場合は、乙は応急措置等迅速な対応を行うこととし、すみやかに甲にその経過及び対応について報告をすること。その後、甲と協力して原因究明及び再発防止に努めること。

### (4) 職員の研修等

乙は、委託事務の果たすべき役割の重要性を認識し、適切な事務を遂行するために職員の知識の習得及び技術の向上に努めること。

### (5) 苦情処理

利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置、円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順を定めること。

### (6) 勧誘の禁止

事務受託法人は、認定調査対象者等に対して、法第23条に規定する居宅サービス等を提供する特定の事業者又は施設を利用すべき旨等の勧誘、指示等を行わない。

### (7) 運営状況の点検・評価等

事務受託法人は、甲が別途指示する内容により事務委託期間における運営状況の点検及び報告、調査を行う。甲は、その内容をもとに事務委託期間の点検・評価を行うこと。

### (8) 根拠法令の改正等による業務内容の変更

本業務にかかる根拠法令の改正等により、契約期間中に業務内容の変更を行うことがある。この場合には、本市と協議の上、変更された業務内容に沿って業務を行うこと。

### (9) 認定調査員の感染対策について

調査にあたり、認定調査員のマスク着用や、手洗い・うがいの奨励など、各種感染対策に留意すること。

また、感染症に罹患した可能性のある認定調査員がいる場合は、認定調査に従事させることのないよう、職員の健康管理や労務管理を行うこと。

## 9 委託費の積算等

### (1) 事務実施に必要な経費

委託料は、「1(2)契約形態」とおり、「調査1件あたりの単価」を積算すること。単位は円単位とし、1円未満の端数を含む単価は認めない。

甲は、「手書きの調査票等の現物」「調査票等の提出時の返信用封筒現物（受取人払）」のみ負担する。それ以外の全ての経費は乙の負担とする。

認定調査時の交通費、外国語や手話の通訳等の経費も乙の負担となり単価に含むので注意すること。

#### ア 認定調査件数（想定件数）

単価の積算に必要な「各年度の想定件数」は、下表のとおり。

ただし、認定調査件数は要介護認定申請件数等により変動することから、認定調査件数は想定件数であり、数量の増減が伴う場合もある。

年度	令和7年度 (1月～3月)	令和8年度 (4月～3月)	令和9年度 (4月～3月)	令和10年度 (4月～9月)
(想定件数)	60件	1,550件	1,550件	840件

イ 委託対象となる認定調査は、令和8年1月1日（予定）から令和10年9月30日までの間に、甲からの認定調査依頼分として実施した認定調査とする。なお、令和7年12月1日から12月31日までの「認定調査依頼書等の受理」については、令和8年1月以降に実施する認定調査の準備行為に当たるため、令和7年度における経費に含めて積算する。

ウ 委託料

（ア）委託料単価の増額は原則認められない。

ただし、認定調査件数（想定件数）を超える場合、市は予算の範囲内において、当該委託契約を締結した乙と協議し、対応をするものとする。

（イ）市の故意又は過失を除き、委託事務を休止又は縮小することとなった場合は、委託料を減額することがある。

（2）委託料に含まれる経費

委託業務の実施にかかる以下の経費については、全て計上することができる。

ア 人件費（職員の給与、手当等。なお、退職給与引当金も含む。）

イ 物件費（職員研修費、旅費、消耗品費、印刷製本費、通信運搬費、備品購入費等）  
※ただし、事業所の賃借料、電気料及び水道料は計上不要とする。

（3）委託料の支払い

ア 月ごとに調査件数を集計して履行検査を行う。

イ 甲は、正しく作成された調査票等を乙より受理する。

不備が無いことを確認して受理した日を集計の基準とし、乙が調査票等を作成した日とは異なるので注意すること。

調査件数の不一致が生じないように、乙は甲に各月の受理件数を確認の上、履行件数を確定し、月毎に納品書を甲に提出すること。

なお、調査が中止になるなど、調査票等の提出に至らなかった場合においては履行検査及び支払いの対象としない。

（4）委託料の支払について

乙は、（3）で確定した月毎の履行件数に応じて請求すること。委託料単価に認定調査件数を乗じて消費税を加算し、1円未満の端数は切り捨てるものとする。甲は乙からの適法な請求書を受理した後、30日以内に支払うものとする。支払いは口座振込みとする。

## 10 その他

（1）事務受託法人の指定

本業務の契約候補者においては、令和7年9月20日までに兵庫県知事から甲の事務受託法人としての指定を受けるよう努めるものとする。

なお、上記期限までに指定を受けられない場合は甲と協議する。また、甲の事務受託法人として指定を受けられない場合は委託契約を締結しないものとする。

（2）契約終了後の事務引継

乙は契約期間の終了後、事務を継続して受託しないもしくは受託できない場合は、甲又は新たな事務受託法人が円滑に事務を遂行できるよう引継ぎを行うこと。

ア 概要

令和10年9月の契約終了に伴う、令和10年10月以降の新受託者への事務引継ぎを円滑に行うための「事務引継書」を作成すること。乙は契約終了日までに要介護認定調査業務を甲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。

イ 事務引継書の記載事項

（ア）処理途中である業務の処理状況や注意事項等

（イ）要介護認定等調査業務における留意点、Q&A等

（ウ）その他、本業務を円滑に履行するために必要な申し送り事項

（3）調査等

ア 調査

適正な事務実施のため、甲は乙の事業所への立ち入り、事務の執行状況についての調査又は必要な資料の提出を求めることができる。

イ 監査

甲が必要と認める場合は、事務を監査するのに必要な範囲で、乙に対し出頭を求め、帳簿書類その他の記録の提出を求めることができる。

(4) 委託の取消し

次に掲げる場合、甲は委託契約を取り消すことができる。

ア 著しく社会的信用を失うに至った場合

イ 乙の責めに帰すべき事由により事務継続が困難になった場合

ウ 契約締結後、当該契約の履行期間中に乙が甲の契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けた場合

エ その他、事務受託法人としてふさわしくないと認められる場合

(5) 市の免責事項

(1)の指定を受けることができなかつた場合及び(4)の各事由により委託契約に至らなかつた場合、事務受託法人が事務の準備のために支出した費用等について甲は補償しないものとする。また、この場合に甲に損害が生じた場合は、乙が当該損害を賠償するものとする。

(6) 法改正その他不可抗力等により事務の継続が困難となった場合の措置

法改正その他不可抗力等、甲及び乙双方の責めに帰すことのできない事由により事務の継続が困難、もしくは大幅な変更が必要になった場合は、委託契約の継続並びに委託料等の取扱いについて協議を行う。

(7) 本仕様書に明示されていない事項又は疑義が生じた場合、又は委託契約に定めのない事項が発生した場合は、甲と乙で協議の上、決定する。