

あいち介護生産性向上総合相談センター運営事業 委託業務仕様書

1 業務名

あいち介護生産性向上総合相談センター運営事業委託業務(以下「本業務」という。)

2 事業委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 事業の概要

介護現場における生産性向上の取組を推進するため、介護サービス事業所等からの業務改善や経営支援に関する相談受付などの生産性向上の取組等に関する相談窓口を設置するとともに、介護ロボット・ICT機器の展示や試用貸出、生産性向上の取組に関する研修会、専門家による業務改善の取組に対する伴走支援の実施など、介護サービス事業者等に対してワンストップ型の支援を行う「あいち介護生産性向上総合相談センター(以下「センター」という。)」の運営を行う。

4 事業実施の基本姿勢

センターには、地域における生産性向上に資するあらゆる取組のハブとして機能し、これまで様々な実施主体により分散して行われていた情報を整理し、効率的な事業展開を行っていくことが求められている。

本業務を実施する上で連携が必要となる愛知労働局や愛知県福祉人材センター、なごや福祉用具プラザを始めとする関係機関との連携には特に留意し、甲において実施する「愛知県介護生産性向上推進協議会」に参加するとともに、当該会議における方針等に沿った運営を行うなど、甲との緊密な連携の上で実施すること。

5 センターの実施事業について

センターにおいて実施する事業のうち相談窓口については、契約日以降、速やかに運用を開始し、相談窓口以外の業務については、実施できる事業から順次開始の上、令和9年3月31日までにすべての業務を実施すること。

6 センターの実施体制について

(1) 本業務を円滑かつ効果的に実施できるよう、適切な人員配置を行うこと。

なお、人員配置に当たっては、以下の項目を満たすこと。

ア 介護現場の実態や介護業務の内容を理解した人員を配置すること

イ 介護現場の業務改善に関する専門知識を有した人員を配置すること

※イについては、相談できる体制等が整備されていれば常時配置を求めない。

- (2) 本委託業務の全体を総括・管理する統括責任者を配置すること。
- (3) なお、センターの職員については、厚生労働省が実施する勉強会等各種研修に参加するなど、介護現場における生産性向上に関する知識の向上に努めることとする。

7 委託事業の内容

(1) 相談窓口の設置

ア 概要

介護サービス事業所等からの生産性向上の取組等に関する相談窓口を設置し、業務改善や経営支援に関する相談等の対応を行うとともに、事業所の抱える課題の解決策を共に検討し、関連する機関や事業と連携したうえで、相談者の課題が解決するような支援を行うこと。

イ 相談手法、相談時間、相談日について

(ア) 専用ダイヤルによる電話相談について、以下の体制にて対応すること。

・開所日：月曜日から金曜日までとし、土曜、日曜、休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）は閉所日とする。なお、休日とは国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日をいう。

・対応時間：午前9時から午後5時までとする。

(イ) 乙が確保する場所での対面による面談やメール、オンライン等による相談対応など、効果的な相談対応方法を提案し、実施すること。

ウ 関係機関との連携等について

相談窓口の運営に当たっては、愛知労働局、各市町村及び愛知県社会福祉協議会等、関係機関との連携に努めること。

本窓口で対応できない相談については、独立行政法人中小企業基盤整備機構、よろず支援拠点等、他の適切な専門機関に案内すること。

エ 相談状況の報告について

相談受付時には、相談に関する情報（事業所名、サービス種別、相談内容等）の相談受付シートを作成することとし、相談の種類、件数、概要及び結果等について、毎月、甲へ報告すること。

(2) 介護ロボット・ICT機器の展示

ア 概要

介護ロボット・ICT機器の体験等が可能な展示を行うこと。

イ 実施方法・回数について

展示方法については、展示会場を借り上げた出張展示による方法とし、年3回

以上実施すること。

展示の機器の選定については、特定の開発企業や介護ロボット・ICT機器の斡旋とならないよう配慮することとし、見守り機器や移乗機器など様々な種類の機器の展示を行うこと。

(3) 介護ロボット・ICT機器の試用貸出

ア 概要

介護ロボット・ICT機器の開発企業と調整の上、介護ロボット等の試用貸出を行うこと。

イ 実施方法について

貸出機器や貸出期間、申込書の様式等の必要事項をまとめた実施要領を定めること。なお、実施要領の制定の際には、事前に甲の承認を得ること。また、貸出機器については、公益財団法人テクノエイド協会ホームページ「介護ロボットの試用貸出リスト」等を参考に選定を行い、貸出機器の対象リストを作成すること。

ウ 試用貸出期間及び謝金について

試用貸出期間については2週間～1ヶ月、企業への謝金については、貸出1件あたり3万円（税抜き）を限度とする。

エ アンケートについて

貸出終了後は、貸出事業所を対象としたアンケートを実施すること。

(4) 介護現場における生産性向上の取組に関する研修会

ア 概要

生産性向上に資するガイドラインや介護ロボットのパッケージ導入モデル等の各種手引き等を活用した介護現場における生産性向上の取組の普及を目的とした研修会を実施すること。

イ 研修の内容、実施方法、回数等について

研修内容は、参加者が自分の事業所の問題や課題を認識することができるもので、事業所内の業務改善に繋がるものとする。また、座学のみでなく、ワークショップ等による双方向型の内容を取り入れること。

研修の回数は、集合形式で2回以上、定員については、合計200名以上とすること。また、研修受講料は無料とし、受講に必要なテキストや資料、教材等を含めて受講者から料金を徴収しないこと。

ウ 研修の事前準備について

(ア) 講師の選定

介護現場の業務改善に関する専門知識を有した者を講師として選定すること。

(イ) 研修計画の作成

研修計画を作成し、甲が別途指定する期日までにデータを提出すること。

(ウ) 資料の作成

研修当日に用いる資料を準備し、参加者数に応じて印刷すること。資料の作成に当たっては、甲が指定する期日までに承認を得ること。講師が個別に資料を準備する場合は、甲が指定する期日までにデータを提出すること。

エ 研修参加者の募集・決定について

(ア) 研修の周知

研修に関するチラシを作成（約11,000部）し、研修日の40日前までに別途甲が作成する周知文書1部を添付して甲が指定するあて先へ指定部数送付すること。送付する際はチラシや送付用封筒に愛知県からの委託事業の研修案内であることがわかるように明記すること。あて先及び協力依頼文書は甲からデータで提供するものとする（約10,900箇所）。

なお、チラシのデザインは集客につながるような効果的な案を作成し、甲が指定する期日までにデータを提出し、承認を得ること。

センターのホームページ等で本業務に関する広報等を実施すること。

(イ) 希望者の受付

受付の方法は原則としてホームページ、電子メール、郵送又はFAXによるものとし、その他の方法による場合には事前に甲の了解を得ること。

(ウ) 参加者の決定

参加希望者が定員を超過した場合は先着順により参加者を決定するものとする。

(エ) 決定通知等の通知

各回の研修の開始日の2週間前までに参加者に決定通知を、不参加決定者には不決定通知を行うこと。決定通知には会場へのアクセス方法や、駐車場の有無、会場内での温度調整等について詳細に記載すること。

(オ) その他

参加者の決定後、研修参加者に対し、生産性向上の取組に関する質問等を事前に募集し、可能な限り研修内で回答すること。

オ 研修当日について

(ア) 会場の設営

会場設営に関しては、全て乙の責任において行うこと。

(イ) 研修の受付

受付において出席確認を行い、参加者に研修資料の配布を行うこと。

(ウ) 進行と運営

研修がスムーズに行えるよう進行管理を行うこと。

(エ) アンケートの実施

参加者へアンケート（10問程度）を実施し、回収の上集計すること。

(5) 介護現場における生産性向上の取組に関する研修動画の作成・公開

ア 概要

介護現場における生産性向上の取組に関する研修動画を作成し、センターのホームページにおいて公開すること。

イ 研修動画の作成について

(ア) 講師の選定

介護現場の業務改善に関する専門知識を有した者を講師として選定すること。

(イ) 研修動画の内容

研修動画の内容は、生産性向上に資するガイドラインや、介護ロボット・ICT機器等の介護テクノロジーの導入に当たっての注意事項等、介護現場における生産性向上の取組に関する基礎的な内容とすることとし、合計2時間程度のものであること。

なお、内容については、甲が指定する期日までに承認を得ること。

(ウ) 資料の作成

研修動画に用いる資料(講師が個別に資料を準備する場合を含む)を作成し、甲からの承認を得ること。

(エ) 研修動画の撮影・編集

研修動画の撮影・編集に関しては、全て乙の責任において行うこと。

ウ 研修動画の公開について

(ア) 研修動画の確認・修正

公開前に、編集完了後の研修動画データを甲へ提出の上、承認を受けること。また、甲からの指示に応じて、研修動画の修正等の対応を行い、甲からの承認を得ること。

(イ) 研修動画の公開

甲からの承認を得た研修動画をセンターのホームページにおいて公開すること。なお、公開時期については、できる限り年度当初の早い時期とすること。

(6) 専門家による伴走支援の実施

ア 概要

生産性向上の取組を実施しようとする介護サービス事業所等に対し、介護現場の生産性向上に向けた業務内容の見直しやテクノロジーの導入等に係る専門家を個別に派遣し、助言等の支援を行うこと。

イ 実施事業所、回数等について

専門家の伴走支援先事業所については、5事業所以上選定することとし、1事業所につき5回以上、派遣すること。

事業所の選定に当たっては、偏りがないう、過去の本事業で実施した伴走支援先のサービス種別や地域等を考慮するとともに、愛知県内におけるモデル事業所として、事例発表会（経験交流会）での取組の発表や今後の事業展開等に協力することに同意が得られる事業所を選定すること。なお、選定を行う際には、事前に甲の承認を得ること。

ウ 報告書の作成等について

伴走支援を行った事業所の取組内容について、報告書を作成するとともに、「愛知県介護生産性向上推進協議会」において支援状況を適宜報告すること。報告書の作成に当たっては、他の事業所の参考となるような視点も取り入れて作成すること。

(7) 生産性向上の関連情報の収集・提供について

ア 概要

国の動向や他都道府県又は県内事業所で行われている先進的取組等の情報を収集し、介護サービス事業所等へ提供を行うこと。

イ 事例発表会（経験交流会）について

県内の先進的取組の横展開及び生産性向上の取組に関する情報交換の場となる事例発表会（経験交流会）を1回以上実施すること。

ウ 情報収集・提供について

厚生労働省が実施する勉強会の参加等により、情報収集を積極的に行うとともに、センターホームページ等を活用して介護事業者等に対し情報提供を行うこと。

(8) センターの広報について

ア 概要

センターの実施業務等について、地域の介護サービス事業所、関係団体、市町村等、幅広い関係者へ周知を行う。

イ チラシの作成・配布について

センターの相談窓口の専用ダイヤル、所在地、相談方法等やセンターで実施する各種事業について、広く県内の介護サービス事業所等に周知するため、甲が別途指定する日までにセンターに関するチラシ（A4カラー刷り）を約11,200部作成し、別途甲が作成する周知文書1部を添付して甲が指定するあて先へ指定部数送付すること。送付する際はチラシや送付用封筒に愛知県からの委託事業の案内であることがわかるように明記すること。あて先及び協力依頼文書は甲からデータで提供するものとする（約10,900箇所）。

ウ ホームページの作成・管理について

センターの実施業務の案内等を行うためのホームページを作成し、管理を行うこと。

ホームページの作成に当たっては、介護サービス事業所等の参考となるよう工夫を凝らすよう努めることとし、定期的に更新を行うこと。

＜ホームページの作成における留意事項＞

本業務に係るホームページ等を作成する際、愛知県の公式サイトのサブドメインを使用すること。なお、ウェブアクセシビリティを確保したホームページの作成に努めること。特に、JISX8341-3:2016「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」の適合レベル A 及び AA に極力準拠するように作成すること。

ウェブアクセシビリティの確認は、総務省が提供するアクセシビリティ評価ツール「miChecker」を利用し、少なくとも「問題あり」がないようにすること。

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/michecker.html

また、ホームページ等で個人情報を扱う場合は、該当する情報資産へのアクセス制限などセキュリティ対策を行うこと。

(9) 関係機関等とのネットワークの構築

ア 概要

関係機関との連携構築を図ること。

イ 連携先について

県内の関係機関（独立行政法人中小企業基盤整備機構、よろず支援拠点、都道府県労働局、ハローワーク、福祉人材センター、シルバー人材センター等）と連携構築のため調整等を行うこと。

8 引継ぎ等について

年度内に終結しない案件の引継ぎのほか、本業務を継続して円滑に実施するために必要な措置を実施するほか、契約終了後も、甲及び次期受託事業者の要求に応じ、センターの運営に必要な協力を行うこと。

9 その他

- (1) この仕様書に定めるもののほか事業の詳細については、乙の企画提案書のとおりとする。
- (2) この仕様書及び乙の企画提案書に定める事項について疑義が生じたときは、甲、乙協議の上、これを定める。
- (3) 本業務の実施に当たっては、綿密に甲と協議するとともに、進捗状況を逐次報告すること。
- (4) 本業務に係る会計監査等が行われる際、乙は協力すること。
- (5) 乙は事業完了後5年間、本業務に係る会計帳簿及び証拠書類を甲の求めに応じ、閲覧に供することが出来るように保存すること。