

## 奈良県介護生産性向上総合相談センター運営事業委託仕様書

### 1 業務の名称

奈良県介護生産性向上総合相談センター運営事業委託

### 2 業務の目的

生産性向上の取組を進めるため、関係機関との協議会（奈良県介護現場革新会議）の実施や生産性向上や人材確保に関するワンストップ窓口である介護生産性向上総合相談センターの設置等の取組を行うことにより、人出不足の中であっても介護の質を維持・向上しつつ、急増・多様化する介護ニーズに的確に対応することを目的とする。

### 3 契約期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日までとする。

### 4 業務内容等

#### (1) 委託業務の内容

委託する業務内容は次のとおりとする。

#### I 奈良県介護生産性向上総合相談センターの設置・運営

##### ① 相談窓口の設置

##### ア 概要

奈良県内に、介護サービス事業所等からの業務改善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の上、相談員を常駐で配置し、業務改善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 実施方法について

- ・ 窓口相談で使用する場所の確保及び設置場所  
窓口相談で使用する場所については、受託事業者が確保し、奈良県内で設置するものとする。
- ・ 開所日  
月曜日から金曜日までとし、土曜、日曜、祝日及び年末年始（12月29日～翌年1月3日まで）は閉所日とする。
- ・ 対応時間  
午前9時から午後5時までとする
- ・ 相談手法  
受託事業者が確保する場所での対面による相談のほか、メール・オンライン等による相談対応など効果的な相談方法を実施すること。
- ・ 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、関係機関との連携に努めることとし、本窓口で対応できない相談については、他の適切な専門機関に案内すること。
- ・ 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、県へ報告すること。

## 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 実施方法について

展示方法については、展示会場を借り上げた常設展示とする。

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機器の取扱企業と調整の上、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」等を参考に貸出機器の対象リストを作成すること。

試用貸出の際には、申込書を作成するとともに、試用貸出後のアンケートを実施すること。

### 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、取扱企業への謝金については、貸出1件あたり3万円を限度とする。

### エ 留意事項

機器による事故や破損などのトラブルを避けるため、取扱企業と介護サービス事業所等との間での貸出に関する詳細なルールをあらかじめ決めておくことに留意すること。

## 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

生産性向上ガイドラインや介護ロボット・ICT導入の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。

### イ 実施方法について

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2回以上とし、各研修会の参加者数等の実施方法については、県と協議すること。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

#### ・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。

#### ・研修計画の作成

研修計画を作成し、県が別途指定する期日までに提出すること。

#### ・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、県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、県が指定する期日までに提出すること。

⑤ 有識者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有識者を個別に派遣し、助言等の支援を行うこと。

イ 実施事業所、回数等について

有識者の派遣については、3事業所以上を選定することとし、派遣回数は1事業所につき3回程度とすること。

また、事業所の選定にあたっては、偏りがないうよう、サービス種別や地域等を考慮するとともに、モデル事業所として「奈良県介護現場革新会議」に参加でき、かつ取組の発表等に協力することに同意が得られる事業所とし、選定を行う際には事前に県に承認を得ること。

ウ 報告書の作成

有識者派遣を行った事業所の取組内容について、報告書を作成すること。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。

また、「④ 介護現場における生産性向上の取組に関する研修会」等の場を活用し、県内介護サービス事業所への横展開を図ること。

⑥ 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で行われている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 情報収集、提供について

厚生労働省委託事業「介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業」の中央管理事業において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。

⑦ センターの広報について

ア 概要

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

イ 実施方法について

センターの相談窓口の電話番号、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、チラシやホームページ、SNS等を活用し、積極的な広報活動を行うこと。

⑧ 関係機関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（都道府県労働局、ハローワーク、介護労働安定センター、福祉人材センター及び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。

II 奈良県介護現場革新会議の開催

①概要

県において、介護現場における生産性向上の取組みを推進するため設置するセンターを設置・運営するにあたり、総合的かつ専門的な見地から意見を聴取するため、奈良県介護現場革新会議を開催する。

## ② 構成員

想定する構成員は以下のとおりとする。

- ・ 介護関係団体
- ・ 職能団体
- ・ 国、市町村
- ・ 奈良県介護生産性向上総合相談センター運営事業業務受託者

## ③ 業務内容

「奈良県介護現場革新会議」を開催し、介護現場の生産性向上や人材確保を推進する観点から、介護現場の課題に即した対応方針やセンターの運営方針等について取りまとめる。なお、開催回数は2回とし、構成員への連絡・謝金及び旅費の支払い、会場の確保、会議資料の作成、会議の運営等の事務局事務を行うものとする。

### (2) 統括責任者の選任

受託事業者は、統括責任者を選任し、業務を円滑に執行できるよう委託業務実施体制表を県に提示し了解を得ること。

### (3) 事業の協議及び報告

県と受託事業者は、本業務に関して協議を実施するとともに、受託事業者において議事録を作成すること。また、業務実施状況等につき、受託事業者に報告を求めることができるものとする。なお、委託業務の実施内容については記録に残し、本業務完了後、成果物として結果についてまとめた実績報告書及び収支報告書を作成し、県に提出すること。

## 5 契約の解除

次に該当する場合、期間の満了を待たずに契約を解除する場合がある。

なお、契約の解除にあたっては、次の事業実施者が円滑かつ支障なく業務を実施できるよう、速やかに引継ぎなどを行うこと。

- (1) 法令や要綱等を遵守しない場合
- (2) 適切、公正、中立かつ効率的に業務を実施しておらず、県の是正指示に従わない場合
- (3) 応募書類、必要書類等に虚偽の記載や改ざんが行われていることが判明した場合

## 6 留意事項

### (1) 個人情報の取り扱い

個人情報の取り扱いについては、本県関係法令（ガイドラインを含む）を遵守し、厳重に取り扱うこととし、その保護に遺漏のないよう十分に留意すること。また、個人情報を扱う際の手順書を作成し、職場内研修において手順書の内容を周知徹底したうえで業務にあたること。研修実施後は、手順書を添付のうえ、県に対し実施内容等を速やかに報告すること。個人情報漏洩事案が発生した場合は、県が行う調査に協力すること。

また業務完了報告書提出時にあわせて個人情報消去作業完了報告書を作成し、県に提出すること。

### (2) 再委託の禁止

業務の全部又は主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、受託業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、県と協議のもと、承認を受けた受託業務の一部を委託することができる。受託事業者が、業務の一

部を再委託する場合は、再委託先の行為について全ての責任を負うこととする。

(3) 公正・中立の確保

業務の遂行にあたっては、公正・中立性を確保しなければならない。

(4) 守秘義務

受託事業者は、業務遂行中に知り得た事項及び付随する事項は、いかなる理由があっても第三者に漏らさないこと。業務が終了した後についても同様とする。

(5) 業務の引継ぎ

本業務に係る契約の終了後、他者に業務の引継ぎを行う必要がある場合には、利用者の利便性を損なわないよう必要な措置を講じ、円滑な引継ぎに努め、引継ぎを行った結果については、書面で県に報告すること。

(6) 感染症等対策

事業の実施にあたっては、基本的な感染対策等に留意したうえで実施すること。

(7) その他

① 本業務は、地域医療介護総合確保基金を活用して行う事業であり、厚生労働省が定める「地域医療介護総合確保基金管理運営要領」に基づいて実施すること。

② 別紙1「公契約条例に関する遵守事項（特定公契約以外用）」及び別紙2「情報セキュリティに係る特記事項」に記載の事項を遵守すること。

③ 受託者は、災害（台風・地震等）発生時や重大な事故発生等の緊急時における連絡方法などはあらかじめ明らかにしておくこと。

なお、これらの場合において、台風等あらかじめ災害発生が予測できる場合は、業務（相談、訪問、交流会等）の延期・中止等の適切な措置を講じること。また、業務中の突発的な災害発生等の緊急事態については速やかに県に報告し、県と協議の上対応すること。

④ その他、本仕様書に定めのない事項については、受託事業者と県が双方協議して定めるものとする。

### 公契約条例に関する遵守事項（特定公契約以外用）

本業務を受注しようとする者は、この遵守事項を理解した上で受注すること。

- 1 奈良県公契約条例の趣旨にのっとり、公契約の当事者としての社会的責任を自覚し、本業務を適正に履行すること。
- 2 本業務の履行に当たり、次に掲げる事項その他の法令を遵守すること。
  - ア 最低賃金法第4条第1項に規定する最低賃金の適用を受ける労働者に対し、同法第3条に規定する最低賃金額（同法第7条の規定の適用を受ける労働者については、同条の規定により減額して適用される額をいう。）以上の賃金（労働基準法第11条に規定する賃金をいう。）の支払を行うこと。
  - イ 健康保険法第48条の規定による被保険者（同法第3条第4項に規定する任意継続被保険者を除く。）の資格の取得に係る届出を行うこと。
  - ウ 厚生年金保険法第27条の規定による被保険者（同条に規定する70歳以上の使用される者を含む。）の資格の取得に係る届出を行うこと。
  - エ 雇用保険法第4条第1項に規定する被保険者について、同法第7条の規定による届出を行うこと。
  - オ 労働保険の保険料の徴収等に関する法律第4条の2第1項の規定による届出を行うこと。
- 3 本業務の一部を、他の者に請け負わせ、若しくは委託し、又は本業務の履行に他の者が雇用する労働者の派遣を受けようとするときは、当該他の者に対し、この遵守事項を周知し、遵守するよう指導すること。

<別 紙2>

### 情報セキュリティに係る特記事項

本業務委託の履行にあたり、奈良県情報セキュリティポリシーを遵守すること。特に下記の事項については留意すること

#### 記

(認定・認証制度の適用)

- 第1 個人情報等を取り扱う場合、情報セキュリティ対策が確保されていることが確認できる書類を提出し、県の承認を得ること
- 2 前項にかかわらず ISO/IEC27001、ISMS 認証またはプライバシーマーク等の第三者認証を取得している場合は明示すること

(情報へのアクセス範囲等)

- 第2 取り扱う情報の種類、範囲及びアクセス方法を明確にすること（どの情報をどこに保存しているか、誰がどのようにアクセスできるのか明示すること）

(再委託先の情報セキュリティ)

- 第3 再委託する場合は、元請けと同等以上の情報セキュリティ対策が確保されていることが確認できる書類を提出し、県の承認を得ること
- 2 前項にかかわらず再委託先が ISO/IEC27001、ISMS 認証またはプライバシーマーク等の第三者認証を取得していることを明示すること

(情報セキュリティ事故発生時の対応)

- 第4 情報セキュリティ事故またはそのおそれを覚知した場合は、直ちに発注者側担当者に連絡するとともに、発注者と連携して迅速な対応を行うこと

(電子メール利用時の遵守事項)

- 第5 インターネットメール送信時には、特に以下の点に留意すること
  - ・送信先メールアドレスに間違いがないか十分に確認すること
  - ・外部の複数の宛先にメールを送信する場合は、BCCで送信すること
  - ・機微な情報を送信するときは暗号化すること

(郵便等利用時の遵守事項)

- 第6 郵便やファックスを送信する場合は、送り先や内容に間違いがないよう複数人で確認すること

(コンピュータウイルス等の不正プログラム対策)

- 第7 奈良県の情報を取り扱うサーバーや端末等にはウイルス対策ソフトを導入するとともに、不正アクセスがないか監視すること
- 2 奈良県の情報を取り扱うサーバーや端末等で使用する OS やソフトウェアは、常に最新の状態に保つこと

(情報の持ち出し管理)

第8 仕様書等で定める場合を除き、奈良県の情報を外部記録媒体等で持ち出しすることを禁止すること

(準拠法・裁判管轄)

第9 データセンターを利用する場合、データセンターが国内の法令及び裁判管轄が適用される場所にあること

(契約満了時のアカウント削除)

第10 クラウドサービス等でその利用を終了する場合、アカウントが正式に削除・返却されたことを明示すること

(サービスの設定)

第11 発注者または受注者が公開設定のあるサービスを利用する場合、適切に設定されているか確認すること