

別添

## 令和6年度宮崎県介護生産性向上総合相談センター設置・運営事業 業務委託仕様書

### 1 業務の目的

介護現場の人材不足が深刻化する中で、介護サービス事業所向けにワンストップ型の相談窓口等の機能を持つ「宮崎県介護生産性向上総合相談センター（以下「センター」という。）」を設置し、介護現場における生産性向上を推進することで、介護職員の負担軽減や介護分野の魅力向上による介護人材の確保を図る。

### 2 業務の名称

令和6年度宮崎県介護生産性向上総合相談センター設置・運営事業業務

### 3 委託期間

契約締結の日から令和7年3月31日（月）まで

### 4 委託料

25,336,000円（消費税及び地方消費税を含む）を上限とする。

※委託料は、業務完了検査に合格した後、精算払により支払う。

### 5 事業実施の基本姿勢

本業務を実施する上で連携が必要となる関係機関との連携には特に留意し、別途県が開催する宮崎県介護現場革新会議に参加するとともに、当該会議における方針等に沿ったセンターの運営を行うなど、県との緊密な連携の上で実施すること。

### 6 センターの開設日

センターにおいて実施する事業のうち「8（1）相談窓口の設置」については、契約締結日以降、遅くとも令和6年8月中に正式に設置・運用を開始し、相談窓口以外の業務については、実施できるものから順次開始の上、令和7年3月31日までに全ての業務を完了すること。

### 7 センターの実施体制

（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、介護現場の実態や生産性向上の内容を理解した人員を

配置すること。

- (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) センターの職員については、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。

## 8 業務委託の内容

### (1) 相談窓口の設置

#### ア 概要

介護サービス事業所等からの業務改善やテクノロジー活用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し、相談対応を行うとともに、必要に応じ関連する機関や事業と連携した上で、相談者の課題解決に向けた支援を行うこと。

#### イ 実施方法

(ア) 相談対応について、以下の体制で対応すること。

- ・ 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) 受託者が確保する場所での対面による面談のほか、常時相談可能な体制（オンライン相談の実施、ホームページへの相談受付フォームの設置、SNSの活用など）の構築を検討すること。

#### ウ 関係機関との連携等

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を案内すること。

#### エ 報告書の作成

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、支援内容等）を記載した相談受付シートを作成することとし、毎月の相談件数や概要等について取りまとめた上で、翌月の20日までに委託者へ報告すること。

### (2) 有識者派遣の実施

#### ア 概要

##### (ア) 通常派遣分

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) 伴走支援分

モデルとなる介護サービス事業所の取組を創出するため、長期的な伴走支援を

行い、生産性向上の観点から、以下の業務を行うこと。

- a 課題分析
- b 業務改善策の検討
- c 業務改善策の遂行
- d 効果検証

#### イ 実施方法

(ア) については、相談内容に応じて随時派遣すること。

(イ) については、少なくとも3事業所を選定することとし、派遣回数は1事業所につき6回程度とすること。

なお、事業所を選定する際は、多くの介護サービス事業所の参考となるよう、地域や介護サービスの種類が偏らないよう考慮すること。

また、介護サービス事業所については、モデル事業所として「宮崎県介護現場革新会議」に参加できる事業所であり、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、事前に委託者に承認を得ること。

#### ウ 報告書の作成

有識者の派遣を行った事業所の取組内容について、とりまとめの上、報告書を作成すること。

なお、作成に当たっては、生産性向上に取り組む他の事業所の参考となる視点を取り入れて作成すること。

また、「(5) 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。

### (3) 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

##### (ア) 展示場所

県が提供する場所（宮崎県福祉総合センター1階、介護ロボット・福祉用具展示場）を使用し、常設展示場を設置すること。

##### (イ) 展示業務

介護職員の負担軽減や業務効率化に有効性が認められる介護ロボット・ICT機器を展示し、最新の機器を展示するため、少なくとも半年に1回は展示機器の見直しを検討すること。

展示機器は受託者が調達を行うものとし、導入機種及び台数等については、あらかじめ県と協議を行い決定すること。

なお、展示機器の選定においては、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。

#### (ウ) 配置職員

来場者対応等のため、展示場内に機器の取扱い等について説明できる担当職員を1名以上常駐させること。

#### ウ イベントの開催

展示場等において、3月に1回程度、県内の介護サービス事業所を対象とした介護ロボット・ICTの導入促進に資するイベントを開催すること。

#### エ 利便性の向上

相談窓口と展示場が同一の場所がない場合は、オンラインで双方をつなぐ等、利用者の利便性の向上に取り組むこと。

必要に応じて、展示スペース以外で実施する出張型の展示も検討すること。

#### オ 報告書の作成

展示場への来場者数や体験希望のあった介護ロボット・ICT機器の種類等を取りまとめるとともに、相談に関する情報（事業所名、サービス種別、相談内容、支援内容等）を記載した相談受付シートを作成し、毎月の相談件数や概要等について取りまとめた上で、翌月の20日までに委託者へ報告すること。

### (4) 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

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」の無償貸出を仲介することとする。

介護ロボット・ICTの貸出しを行った介護サービス事業所に対してアンケートを実施し、結果を介護サービス事業所等にフィードバックすること。

#### ウ 費用負担

試用貸出に費用が発生する場合は、借受者（介護サービス事業所）の負担とすること。

#### エ 留意事項

試用貸出の説明の際は、貸出を希望する介護ロボット等が事業所に適したものかを確認し、介護ロボット等の効果的な活用につながるよう助言を行うこと。

#### オ 報告書の作成

展示場への来場者数や試用貸出希望のあった介護ロボット・ICT機器の種類等を取りまとめ、翌月の20日までに委託者へ報告すること。

### (5) 介護現場における生産性向上の取組に関する研修会

#### ア 概要

生産性向上の取組手法（取組計画の策定、現場の課題の把握とそれに応じた取組方

策、取組実施時の留意事項、取組による効果の把握等)の説明や双方型のワークショップ等による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 実施方法

研修会は、県内3圏域(県央、県北、県南/県西)ごとに年2回以上開催し、研修受講料は無料とすること。

会場参加とは別にオンラインによる受講の機会を設けること。

各研修会の参加者数等の実施方法について、委託者と協議すること。

#### ウ 研修会の事前準備

##### (ア) 講師の選定

介護現場の業務改善に関する専門的知識を有する者を講師として選定すること。

##### (イ) 研修会の計画作成

研修会の年間計画を作成し、委託者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

研修会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。

また、研修資料一式を事前に委託者が別途指定する期日までに提出し、承認を得ること。

#### エ 研修会参加者の募集・決定

##### (ア) 研修会の周知

研修会に関するチラシを作成し、開催日の40日前までに委託者に提出すること。

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、委託者が指定する期日までにデータを提出し、承認を得ること。

また、センターのホームページ等で研修会の広報を実施すること。

##### (イ) 希望者の受付

電子メールや専用フォーム等により、参加希望者の受付を行うこと。

##### (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。

定員超過により参加できない者には直ちにその旨を連絡すること。

##### (エ) 研修会案内の送付

各回の研修会の開始日のおおむね1週間前までに参加者に研修会案内を送付すること。

##### (オ) その他

生産性向上の取組に関する質問等を事前に募集し、可能な限り研修会内で回答すること。

#### オ 研修当日

(ア) 会場の設営

会場設営に関しては、全て受託者の責任において行うこと。

(イ) 研修会の受付

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を実施し、回収の上集計すること。アンケートの内容については、事前に委託者に提出し、承認を得ること。

カ 報告書の作成

研修会開催後は、研修会に関する概要（開催会場、研修テーマ、参加者数など）やアンケート結果等を記載した報告書を作成し、当日使用した資料を添付の上、翌月の20日までに委託者へ報告すること。

(6) 生産性向上に関する情報収集・提供

ア 生産性向上の関連情報の収集・提供

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、センターのホームページ等を活用して介護サービス事業所等への提供を行うこと。

イ 好事例のリーフレットの作成・配布

県内の介護現場における生産性向上の取組を行っている好事例などをまとめたリーフレットを作成すること。リーフレットは事業所が生産性向上の取組を行う際の参考となるものとする。

(7) 生産性向上に関する各種調査の実施

介護サービス事業所が生産性向上の取組を行う上で必要となる情報（介護ロボットの導入コストやランニングコストなど）を収集するために必要な調査を実施し、収集したデータの分析を行うこと。

また、当該分析結果については、センターが行う業務やその改善に活用すること。

(8) センターの広報

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、市町村等、幅広い関係者へ周知を行う。

イ チラシの作成・配布

センターの相談窓口の所在地、相談方法等やセンターで実施する事業概要について、広く県内の介護サービス事業所等に周知するため、委託者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2,000部）作成し、別途委託者が指定する宛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宮崎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。

ウ ホームページの作成・管理

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こととし、定期的に更新を行うこと。

エ その他

その他センターの実施業務等を周知する上で有効と思われる手段（SNSの活用など）については、その活用を積極的に検討すること。

(9) 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（独立行政法人福祉医療機構、独立行政法人中小企業基盤整備機構、よろず支援拠点、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。また、その連絡先について、事前に報告すること。

9 委託者への報告等

(1) 事業の実績報告

受託者は、事業に関する各種データを、介護サービス事業所別に記録・整備し、その分析を行い、委託者が求めたときには随時報告を行うものとする。

(2) 業務完了報告及び成果品

ア 業務完了報告書

受託者は、委託事業を完了したときは、委託期間中に実施した全ての業務について、遅滞なく、以下の内容を掲載した業務完了報告書を作成し提出すること。

(ア) 業務の実施状況、成果

(イ) 得られた知見

イ 成果品

受託者は、委託業務を完了したときは、遅滞なく当該目的物（紙媒体1部及び電子媒体（CD-R又はDVD-R）1枚）を県に引き渡すこと。

10 その他

(1) 個人情報の保護

受託者は、本事業を実施する上で、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守すること。

関係機関と個人情報を共有する場合は、本人から同意を得ておくこと。

(2) 守秘義務

受託者は、本事業を行うに当たり、業務上知り得たあらゆる秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、委託業務終了後も同様とする。

(3) 権利の帰属

本事業により製作された資料等に係る著作権、所有権等は、原則として委託料の支払いが完了したときに受託者から委託者に移転するものとする。

(4) 事業の再委託

受託者は、本事業の全部又は一部を第三者に委託することはできない。

ただし、あらかじめ甲の書面による承認を得たときは、この限りではない。

(5) 委託料の減額

前項までの条件が満たされない場合には、一部の事業費を対象経費と認めず、委託料を減額する場合があること。

(6) 事業の引継ぎ

年度内に終結しない案件については次期受託事業者へ適切に引継ぎを行うほか、契約終了後も、委託者や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。

(7) 会計監査等への協力

本業務に係る会計監査等が行われる際、受託者は協力すること。

(8) 関係書類の保存

受託者は事業完了した日の属する年度の終了後5年間、本業務に係る会計帳簿及び証拠書類を委託者の求めに応じて、閲覧に供することができるよう保存すること。

(9) その他

本仕様書に定めのない事項及び事業実施中に生じた疑義については、委託者と受託者双方による協議の上、決定する。