

令和８年度 被保護高齢者訪問・サポート強化事業業務委託（西区） 仕 様 書

1 目的

単身世帯化が進み、扶養義務者との交流が疎遠となるなど社会的に孤立しがちな被保護高齢者世帯に関して、地区担当員（ケースワーカー）による訪問活動に加えて、生活支援相談員（以下「相談員」という。）が居宅訪問することにより、安否を確認するとともに生活状況を把握し、必要に応じて相談助言や福祉サービス等に関する情報を提供するなど、自立した在宅生活を支援するもの。

2 履行期間

令和８年４月１日 から 令和９年３月31日 まで

3 履行場所

- ・福岡市中央区天神一丁目８番１号（福祉局生活福祉部保護課）
- ・福岡市西区内浜一丁目４番１号
（西区保健福祉センター保護課。以下「福祉事務所」という。）

4 支援対象世帯

履行場所のうち、福祉事務所において、所管内に居住する65歳以上の被保護者のみで構成され、かつ、福祉事務所が選定した世帯のうち、本委託による支援に同意する世帯（以下「支援対象世帯」という。）を対象として実施する。

なお、支援対象世帯数は495世帯程度とし、年度中途での支援対象世帯の入れ替えを可能とする。

5 業務内容

（１）居宅訪問の実施

支援対象世帯の居宅に、福祉事務所の地区担当員との同行訪問を年１回、受注者単独による定期訪問を年２回以上、その他必要に応じて臨時の訪問を実施すること。

- ・地区担当員との同行訪問は、発注者が同行訪問を要しないと判断した場合は、実施しないことができる。
- ・定期訪問は、概ね６か月以内に１回は実施するものとし、連続した月には実施しないものとする。

また、実施の時期は必要に応じて発注者と協議するものとし、支援対象世帯の入れ替えの都合上、発注者が年２回の訪問を要しないと判断した場合は、年１回の実施とすることができる。

（２）居宅訪問時の業務

- ・生活状況及び安否の確認
- ・健康状態、医療機関への通院状況等の確認
- ・介護サービスの利用状況等の確認

- ・扶養義務者との交流状況の確認
 - ・支援対象世帯の生活状況等に応じた福祉及び介護サービスの利用に関する支援
 - ・収入申告書等の福祉事務所あての提出書類の預かり及び地区担当員への受け渡し
※必要に応じて、発注者の指示に基づく収入申告書等の書類の交付を行う。
 - ・その他支援対象世帯の生活全般に関する相談及び助言
- (3) 支援対象世帯からの電話及び福祉事務所への来所時の対応
- ・必要に応じて、地区担当員に対応を引き継ぐものとする。
- (4) 関係機関又は福祉事務所との連絡会議等の出席
- (5) 上記(2)、(3)及び(4)の対応等の記録作成及び地区担当員への必要事項の伝達
- ・受注者は、別に掲げる項目を満たした様式を用いて、対応記録を作成し地区担当員に報告すること。
- (6) 上記(1)から(5)までのほか、業務の実施にあたり必要となる業務
- (7) 公権力の行使に当たる行為の禁止
- ・保護の開始・廃止・変更、指導、保護費の返還等公権力の行使に当たる行為は行わず地区担当員に対応を引き継ぐものとする。

6 人員配置及び実施体制等

- (1) 相談員として、「高齢者支援に関する知識を有する、介護福祉士、社会福祉士、保健師、看護師又は介護支援専門員の資格を有する者」又は「高齢者への支援経験を2年以上有する、准看護師又は介護職員初任者研修若しくは訪問介護員養成研修（ホームヘルパー）2級以上を修了した者」を福祉事務所に配置すること。
- また、相談員の数は原則として常勤3名（常勤換算による配置も可とする。）とし、各相談員の支援担当世帯は原則として固定すること。
- (2) 相談員のうち、業務を統括するリーダーを1名選任し、配置すること。
- また、リーダーは「高齢者支援に関する知識を有する、介護福祉士、社会福祉士、保健師、看護師又は介護支援専門員の資格を有する者」を選任すること。
- (3) 配置する相談員の名簿及び履歴書を提出すること。
- また、履行期間中に相談員を変更する場合は、事前に発注者に報告すること。
- (4) 午前9時から午後5時までの間（休憩時間及び福祉事務所の閉庁日を除く。）は少なくとも相談員1名を福祉事務所に配置し、支援対象世帯からの連絡等に対応できる体制とすること。

7 対応記録の項目

5(5)に定める対応記録は、次に掲げる項目を満たすものとする。

- (1) 居宅訪問時
- ・居宅訪問の種類（同行訪問、定期訪問又は臨時訪問）
※臨時訪問の場合は、訪問の目的も記載すること。
 - ・居宅訪問の日時及び面接の相手方の氏名等（世帯の続柄でも可とする。）
 - ・福祉事務所におけるケース番号
 - ・健康状態（本人の申し出及び課題点等）

- ・日常生活における運動及び身の回りの動作等（本人の申し出及び課題点等）
 - ・日常生活におけるコミュニケーションの状況等（本人の申し出及び課題点等）
 - ・医療機関への通院状況等（医療機関名、頻度及び課題点等）
 - ・介護サービスの利用状況等（介護事業所名、頻度及び課題点等）
 - ・扶養義務者との交流状況等（扶養義務者の氏名又は続柄、交流の頻度、交流の手段及び課題点等（扶養義務者がいない場合を除く。））
 - ・収入申告書等の福祉事務所あての提出書類の預かり状況及び発注者の指示した収入申告書等の書類の交付状況
 - ・その他発注者、福祉事務所及び地区担当員への連絡事項等
- （２） 支援対象世帯からの電話及び福祉事務所への来所時の対応
- ・対応の経緯（支援対象世帯からの電話又は福祉事務所への来所）
 - ・対応の日時及び相手方の氏名等（世帯の続柄でも可とする。）
 - ・福祉事務所におけるケース番号
 - ・対応の内容（本人の申し出、地区担当員への引き継ぎ事項及び課題点等（該当がないものを除く。））
- （３） 関係機関又は福祉事務所との連絡会議等の出席
- ・会議等の経緯（主催者等）
 - ・会議等の日時及び参加者
 - ・福祉事務所におけるケース番号
 - ・会議等の内容（議題、今後の方針及び課題点等）

※上記（１）から（３）までにおける「課題点等」とは、支援対象世帯の社会生活又は日常生活の自立に向けた課題及び相談員の所見のことをいう。

８ 業務に係る費用及び区分

本件の業務に係る費用は、支援対象者に負担を求めてはならない。また、発注者と受注者において、業務に係る費用を次のとおり区分する。

		発注者	受注者
1	業務に直接必要な用紙・封筒類・書籍等	○	
2	業務で使用するパソコン・プリンター・配線・インターネット接続等		○
3	業務で使用（携帯）する名札 ※発注者が用意する従事者証を除く		○
4	支援対象世帯宅及び関係機関への訪問、支援対象世帯との諸手続き同行の際の移動に要する経費 ※支援対象世帯の世帯員自身の移動に要する経費を除く		○
5	支援対象世帯宅への訪問で用いる自転車等の交通用具 ※交通用具の保管場所は発注者と協議し決定する		○

9 使用を許可する設備等

発注者が受注者に無償で貸与する福祉事務所内の設備は次のとおりとする。また、設備等の使用は業務の実施に必要な場合に限るものとする。

なお、数量については発注者の都合により変更する場合がある。

		数量	単位	専用	兼用
1	業務に必要なスペース ※発注者の都合により複数箇所となる ことがある	1	式		○
2	コピー機	1	台		○
3	ファックス機	1	台		○
4	電話機	2	台	○	
5	電話回線	1	回線	○	
6	机及び椅子	3	台	○	

10 個人情報の保護

受注者は、別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」を遵守しなければならない。

11 一括委任又は一括下請の禁止及び再委託

受注者は、業務を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ発注者の書面による承諾を得なければならない。

12 業務実施報告書等の提出

受注者は、業務を実施した月の翌月末までに、発注者が指定した様式により事業の計画及び実施経過について報告を行うものとする。この場合において、事業実施に疑義が生じた場合や、協議を要する事項があった場合は、適宜協議するものとする。

ただし、緊急の場合はこの限りではない。

13 確認資料の整備及び提出について

業務委託料の支出にあたり従事者の勤務状況を確認するため、受注者の負担により出勤簿、タイムカード等の勤怠状況に係る書類を整備し提出すること。

14 現地調査について

業務委託の内容が適切に履行されているか確認するため、発注者が必要と判断した場合には、事前予告なく当該業務の履行に関連する受注者の施設等を現地調査することがある。この場合、受注者は誠実に応じること。

15 不正請求が発覚した場合の対応について

受注者が虚偽の書類の提出等不正な手段により業務委託料の支払いを受けたときは、契約書の規定に基づき違約金を支払う必要があるほか、競争入札参加停止等の措置を行う場合がある。

16 受注者の責務

受注者は、業務を実施するうえで次の法令を遵守すること。

- (1) 労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律（昭和60年法律第88号）、労働基準法（昭和22年法律第49号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）及び労働関係諸法令
- (2) 個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (3) 福岡市個人情報保護条例（平成17年条例第103号）
- (4) 福岡市暴力団排除条例（平成22年条例第30号）
- (5) その他関係法令

17 相談員の安全対策

- (1) 相談員は、5に定める業務の実施中に、支援対象世帯の被保護者又はその関係者から、次に掲げる事項が生じた又は示唆されたことにより、相談員が事業の継続を困難と認めたときは、福祉局生活福祉部保護課と協議のうえ、業務を中止することができる。

- ① 暴行、傷害等の行為（未遂を含む。）
- ② 刃物等の身体に危害を被る可能性のある道具の表示
- ③ つきまとい、脅迫、暴言、誹謗中傷等の行為
- ④ 金銭又は食料の提供、食事の介助等の業務以外の要求
- ⑤ その他相談員が事業の継続を困難と認める行為

- (2) 第1項により業務を中止した場合は、福祉局生活福祉部保護課は、特に業務の継続が必要であると認める場合を除き、直ちに支援対象世帯から除外するものとする。また、福祉事務所は、当該世帯に対し支援終了を通知するものとする。

この場合において、当該対象世帯等から説明等の求めがあったときは、福祉事務所が対応するものとする。

- (3) 第2項により支援対象世帯から除外した場合は、福祉局生活福祉部保護課が第1項に定める事項が生じないと認めた場合を除き、福祉事務所は、支援対象世帯に再度選定することはできない。

この場合において、当該対象世帯等から説明等の求めがあったときは、福祉事務所が対応するものとする。

18 その他

- (1) 発注者は、受注者の業務の履行状況を適宜調査・確認し、報告を求めることができるものとし、かつ、必要に応じて改善を求めることができるものとする。
- (2) 相談員が業務に従事するときは、発注者が発行する従事者証を常に携帯し、支援対象者又は業務に関係する者から提示を求められたときは、これを提示しなければならない。また、相談員が退職等により業務から外れる場合は、従事者証を発注者に返却しなければならない。
- (3) 業務の実施において疑義が生じた場合又はこの仕様書に定めのない事項については、発注者と協議のうえ実施すること。

別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」

1 基本的事項

受託者は、この契約に基づき委託された業務（以下「委託業務」という。）を実施するに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）、福岡市情報セキュリティに関する規則（平成23年福岡市規則第51号）及び情報セキュリティ共通実施手順その他関係法令を遵守し、個人情報（個人番号及び特定個人情報を含む。）及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なうことのないよう、個人情報及び情報資産を適正に取り扱わなければならない。

特に個人情報については、法第66条第2項において、受託者に行政機関等と同様の安全管理措置が義務付けられていることから、その保護の重要性を認識し、適正に取り扱わなければならない。

2 定義

（1）個人情報

法第2条第1項に規定する個人情報をいう。

（2）個人番号

番号法第2条第5項に規定する個人番号をいう。

（3）特定個人情報

個人番号（個人番号に対応し、当該個人番号に代わって用いられる番号、記号その他の符号であって、住民票コード（住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）第7条第13号に規定する住民票コードをいう。）以外のものを含む。）をその内容に含む個人情報

（4）情報資産

次に掲げるものをいう。

- ・ ネットワーク、情報システム及びこれらに関する設備、電磁的記録媒体
- ・ ネットワーク及び情報システムで取り扱う情報（OAソフトウェアで取扱われるファイルを含む）並びにそれらを印刷した文書
- ・ ネットワーク及び情報システムに関連する文書

（5）機密性

情報の利用を認められた者だけがその情報を利用することができることをいう。

（6）完全性

情報が破壊、改ざん又は消去されていないことをいう。

（7）可用性

情報の利用を認められた者が、必要な場合に中断されることなく、情報を利用することができることをいう。

3 秘密保持

受託者は、委託業務に係る個人情報並びに情報資産及び情報資産に関する情報を他人に知らせてはならない。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。

4 従業員の監督等

受託者は、その従業員に委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱わせるに当たっては、取り扱う従業員を書面で報告するとともに当該個人情報及び情報資産の安全管理が図られるよう、次に掲げる事項を周知し、その他必要かつ適切な監督及び教育を行わなければならない。

- ・ 委託業務に係る個人情報及び情報資産について、その適正な取扱い及び機密性、完全性、可用性の維持に必要な事項を遵守すること。
- ・ 個人情報を正当な理由なく利用したり、他人に提供したり、盗用した場合、法及び番号法に規定する罰則が適用される場合があること。
- ・ 上記の各事項は、委託業務に従事中のみならず、従事しなくなった後も同様であること。
- ・ 従業員の情報資産へのアクセス権限は、担当業務の内容に応じた最小限の権限に限定するとともに、取扱う情報資産の重要度に応じて複数人による確認の実施等を行うこと。

5 作業場所の制限

受託者は、定められた履行場所以外で委託業務に係る個人情報及び情報資産を持ち出し、又は取り扱ってはならない。ただし、福岡市（以下「市」という。）の書面による承認があるときは、この限りではない。

6 収集に関する制限

受託者は、委託業務の実施に当たって個人情報を収集するときは、この契約の目的を達成するため必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

7 使用及び提供に関する制限

受託者は、委託業務以外の目的のために委託業務に係る個人情報及び情報資産を利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りではない。

8 安全確保の措置

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産の適切な管理のために、市が求める個人情報保護及び情報セキュリティの体制を備えるとともに、その他必要な措置を講じなければならない。

9 複写、複製又は加工の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産が記録された文書、電磁的記録等を複写、複製又は加工してはならない。ただし、市の書面による指示又は承認があるとき

は、この限りではない。

10 再委託の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産については、自ら取り扱うものとし、第三者に当該個人情報及び情報資産の取扱いを委託してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りでない。なお、市の承認により第三者に委託する場合は、当該第三者に対して、契約書及び特記事項に規定する個人情報及び情報資産の取扱いの義務を遵守させるものとする。

11 委託業務終了時の返還、廃棄等

受託者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、委託業務に係る個人情報及び情報資産を、市の指示に従い、市に返還し、若しくは引き渡し、又はその廃棄、消去等を行わなければならない。なお、廃棄又は消去等をしたときは、廃棄又は消去等を行った旨の証明書を提出しなければならない。

12 報告及び監査・検査の実施

市は、受託者における委託業務に係る個人情報及び情報資産の取扱いの状況について、契約内容の遵守を確認するため、定期的に書面による報告を求め、必要に応じて監査又は検査をすることができる。

13 事故等発生時の報告

受託者は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう、又は損なうおそれのある事故並びに欠陥及び誤動作を発見したときは、直ちに市に報告し、市の指示に従わなければならない。

14 事故等発生時の公表

市は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう事故等が発生した場合、市民に対して適切な説明責任を果たすために必要な当該事故等の情報の公開を行うことができる。

15 契約の解除及び損害の賠償

市は、受託者がこの特記事項の内容に違反したときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。この場合において、受託者に損害を生じることがあっても、市はその責めを負わないものとする