

仕 様 書 (案)

1 契約件名

令和8年度福岡市介護支援ボランティア事業業務委託

2 目的

高齢者が、社会参加・地域貢献を行いながら、自らの健康増進・介護予防を促進できるよう介護保険施設等におけるボランティア活動を奨励、支援することを目的とする。

3 事業内容

介護支援ボランティア（以下、「ボランティア」という。）を登録し、ボランティアの活動を支援するとともに、登録者の活動の実績等に応じてボランティアにポイントを付与し、ボランティアの申し出により、ポイントの合計に応じてボランティア活動に対する奨励金（以下「奨励金」という）を交付、又は寄附を行うもの。

4 委託内容

I 事業受託時の初期業務（初年度のみ）

（1）事業受託時におけるボランティア及びボランティア受入施設への広報

- ① 事業受託に伴い、すべてのボランティア及びボランティア受入施設（以下、「受入施設」という。）に対し、郵送にて事業受託した旨の通知を行うこと。通知の時期については、市と協議のうえ決めること。
- ② ボランティアを対象とする登録等に関する説明会を、令和8年6月末までに各区で1回以上ずつ実施すること。会場は受託事業者が確保することとし、必要に応じて市と調整のうえ、市の施設を使用できるものとする。
なお、ボランティアの登録やポイントの管理等は、LINE 等を活用したシステム（以下、「システム」という。）で行うが、説明会の参加者に対するシステムの操作に関する説明はシステム運用事業者が実施する。
- ③ 事業概要や、受託事業者を周知するためのチラシ及び受入施設未登録の施設等へ登録を促すための受入施設登録勧奨チラシを作成すること。

（2）本事業を実施するための管理簿の整備

ボランティアの活動状況（活動回数、活動日、活動者実・延数等）や受入施設の状況（受入可能日、活動募集内容等）を管理するための管理簿^{※1}を作成すること。

※1 Excel 等により作成すること。また、個人情報 を適正に取り扱うことができる仕様とし、必要なバージョンアップやセキュリティ対策を実施すること。なお、本市が保有するボランティア等のデータは、CSV形式での付与を想定している。

（3）ホームページの作成

受託事業者を周知すること及び本事業を効果的に広報するツールとして、ホームページを作成すること。ホームページは、ボランティアが必要とする情報（事業概要、受入施設情報、受入施設情報（地図情報を含む））を掲載すること。

（4）ポイントの整理

令和8年1月からシステム登録前までに令和7年度交付の手帳^{※2}に付与されたポイントを、上記（1）②の事業説明会や個別連絡等を通じて、システムに登録すること。

※2 ボランティアが、1日1時間以上ボランティア活動をした際に、受入施設がスタンプを1個押して、ポイントを付与するための手帳。

(5) 活動者向けハンドブックの作成

本事業の概要やボランティア活動をする際の心得などを周知するための活動者向けハンドブックを作成すること。

【規格】仕上がり B6、展開 B5、中綴じ

(本文) 16 ページ、単色1色(黒) 上質紙90kg

(表紙) 4 ページ、表面カラー裏面モノクロ 表紙ニス加工あり コート135

Ⅱ 経常業務

(1) 事業の広報啓発

① ホームページの管理・運用

I (3) で作成したホームページの情報を随時更新し、情報発信を行うこと。

② チラシの配布を通じた広報

I (1) ③で作成したチラシを活用し、ボランティアや受入施設の増につながるための広報を行うこと。

③ その他

②のみにならず、ボランティアや受入施設の増を図るための広報や働きかけを行うこと。

(2) 受入施設の登録及び管理

① 受入施設の登録

受入施設の登録申請を受付けた際は、その内容を審査し、適当と認めた場合は受入施設として登録すること。

登録した受入施設に対しては、受入施設用二次元コード※3 及びシステム未利用者が活動した際に手帳に押印するためのスタンプを提供すること。

※3 ポイントを付与するための二次元コードで、受入施設毎に発行する。

② 受入施設の管理及び、受入状況の確認

I (2) で整備した管理簿にて受入施設の状況等を管理するとともに、随時最新の情報に更新すること。

③ 受入施設の登録情報の公開

受入施設の登録情報に追加や変更等があった際は、I (3) で作成したホームページを最新の情報に更新し、公開すること。

④ 未登録施設等への登録勧奨

受入施設を増やす取組みとして登録を促すチラシ(受入施設登録勧奨チラシ)を配布するなど、未登録施設等への登録勧奨を行うこと。

(3) ボランティアの登録及び管理

① ボランティアの登録・管理

ボランティアの登録申請を受付けた際は、その内容を審査し、適当と認めた場合は、ボランティアとして登録すること。

システムを通じて登録申請を受け付け、市が提供する情報と併せてその内容を審査し、適当と認められた場合はボランティアとして登録のうえ、管理簿へ入力し、管理すること。

※ボランティア登録の希望者からスマートフォン等の機器を持っていない等、システムを利用できないやむを得ない事情の申し出があった場合は、介護保険被保険者番号の確認等、必要な手続きを行った上で、ボランティアとして登録し、管理簿へ入力し管理すること。また、この場合、紙の手帳を渡すこと。

なお、手帳は、市の在庫分を使用するが、在庫が不足する場合は、市と協議のうえ、作成すること。

また、1月初旬にすべてのボランティアを対象として福岡市の第1号被保険者であることを市へ確認し、管理簿を整理※4すること。

※4 受託事業者は、市へ12月末時点のボランティアの管理簿（被保険者番号、氏名、フリガナ、生年月日、住所が記載されたもの）を提出し、転居、死亡等により福岡市の第1号被保険者ではなくなっている者について、管理簿から削除を行う。

② システム未利用者へのシステム利用勧奨

システム未利用者に、登録を促すチラシを配布するなどの勧奨を行うこと。

③ ボランティアと受入施設の調整

ボランティアのうち、初回活動時などの支援を希望する者があった場合は、必要に応じて受入施設との調整や同行等を行うこと。

(4) ポイントの管理・奨励金の支払い

① ポイントの確認・整理

年間（1～12月）の活動日数に応じて、システム運用事業者が提供する管理画面より、ボランティアに付与するポイントの確認・整理をすること。

※システム未利用者については、12月末までにポイントの交換手続きに関する周知を行い、ポイント交換申出書※5・手帳の提出があった者について、ポイント付与状況を確認・整理すること。

※5 ポイントの交換にあたり、換金又は寄附及び振込口座の希望を選択するための申出書。

② 奨励金の交付または寄附の申請及び意向確認

システムを通じて奨励金の交付または寄附の申請を受け付けた際は、システム運用事業者が提供するシステム管理画面より奨励金の交付・寄附・振込口座等の意向状況を確認し整理を行うこと。

申請状況が確認できないボランティアについては、申請漏れがないよう、適宜電話等で申請の勧奨を行うこと。

※システム未利用者については、①で提出されたポイント交換申出書により奨励金の交付・寄附・振込口座の意向を確認し支払いに向けた整理を行うこと。

③ 支払い処理

②で確認・整理した口座へ振り込みを行うこと。

④ ポイント交換精算報告

3月末までに、市へポイント精算の結果を報告すること

(5) ボランティアに対する情報提供

各種研修会の案内や施設の募集状況について、ホームページ等の広報媒体で適宜情報提供すること。なお、必ずボランティアへ周知する必要がある場合は、郵便を使用すること。

(6) ボランティアに対する研修会の実施

下記の研修会を実施すること。ただし、参加者が集まらない等開催できない状況が生じた場合は、この限りではない。

- ① 新規登録希望者を対象として事業説明を行う研修（年2回）
- ② 新規登録者を対象とした研修（年6回以上）
- ③ 既登録者を対象としたスキルアップや意欲の維持向上を目的とした研修（年2回）
- ④ ボランティア交流会（年1～2回）

(7) アンケート調査の実施

① ボランティアに対するアンケート調査の実施

ボランティアの活動実態や事業に対する要望等を把握するためのアンケート調査を、市と協議のうえ実施すること。

※ICTを活用したアンケート調査の実施を検討すること。

② 受入施設に対するアンケート調査の実施

ボランティアに活動してもらいたい活動内容やボランティアに期待することなど、ボランティアと受入施設のマッチングを円滑に行うことができるような受入施設に対するアンケート調査を、市と協議のうえ実施すること。

(8) ボランティア保険の加入及び管理

ボランティアの活動中の事故や活動先で与えた損害に対応するため、ボランティアを被保険者とするボランティア保険に加入すること。また事故等が発生した際は、保険会社との事務手続き等必要な対応を行うこと。

(9) システム運用事業者との連携

ボランティアからの問い合わせや登録管理等において、事業の円滑な実施のために必要な連携を図ること。また、情報発信（講座情報やアンケート実施等）等について、適宜必要な連携を図ること。

(10) 本事業実施状況の集計と報告

ボランティアの登録状況、活動状況等を月及び年度で集計し、集計結果について市に報告すること。

(11) 事業報告

① 年間計画書の作成

事業開始時に年間計画書、資金計画書を作成し、市へ提出すること。

② 月次報告の作成

ボランティア登録、支援実施状況等を、翌月下旬までに任意の様式で報告すること。

③ 事業報告書の作成

事業完了時に事業報告書を作成し、市へ提出すること。

5 ボランティア奨励金と奨励金振込手数料

業務委託料の中のボランティア奨励金と奨励金振込手数料の額については、過去の奨励金支払い実績を踏まえ、次のとおりとする。

ボランティア奨励金	2,057,325 円
振込手数料	73,700 円
合 計	2,131,025 円

なお、(5)④ポイント交換精算報告に基づき確定した奨励金額について、上記表に記載する金額に過不足が生じた場合は、受託事業者及び市は、業務委託料の予算の範囲内において返納・追加交付の手続きを行うこととする。

6 業務の引継ぎ

- (1) 受託事業者は、次期契約受託事業者が変更となった場合は、次期契約受託事業者が委託業務を円滑に遂行できるように、業務の引継ぎを行うこと。
- (2) 契約終了時に速やかに業務を遂行できるよう「業務引継書」を作成のうえ、次期契約受託事業者へ業務の引継ぎを行うこと。
- (3) その他業務の引継ぎに関する事項については、本市と協議して決定する。

7 その他

- ・ 本業務の履行にあたっては、福祉局地域包括ケア推進課職員と十分協議すること。
- ・ 事業実施に伴うボランティアや受入施設におけるトラブルについては、受託事業者において適切に対応すること。また、状況に応じ、適宜、市に経過を報告・相談すること。
- ・ 個人情報及び情報資産の取り扱いについては、別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」を遵守すること。
- ・ 広報・啓発に関する印刷物については、福岡市の「ユニバーサルデザインに配慮した印刷物作成の手引き」に基づき制作すること。
- ・ チラシや講座での配布資料等、本事業における作成物の権利は市に帰属するものとする。
- ・ 仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、協議の上、決定する。