

仕様書（案）

1 契約件名

令和8年度福岡市地域包括支援センター運営に係る後方支援業務委託

2 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

3 業務目的

地域包括支援センター（以下「センター」という。）の安定的かつ効果的な運営とサービスの質の向上を図るため、研修の実施による職員の育成支援や、ワーキンググループでの活動等を通じた運営支援、多様な主体とのネットワーク構築にかかる現状調査を通した課題の抽出など、センター運営に係る後方支援を実施する。

4 業務概要

(1) 研修の実施によるセンター職員の育成支援

センター職員等のスキルアップのため、下記の研修を実施する。

① 研修内容

ア 初任者研修

研修目的	センターに新規採用された職員等が、センターの役割、総合相談支援をはじめとした包括的支援事業等について理解し、業務を行う上で必要な知識を習得すること。
研修内容	<ul style="list-style-type: none">・センターの基本機能・総合相談支援の実際（事例紹介を含む）・権利擁護（養護者による虐待への対応を含む）・包括的・継続的ケアマネジメント支援・介護予防（介護予防ケアマネジメント、一般介護予防事業）・地域ケア会議・生活支援・介護予防推進員の活動・その他
実施方法	原則、オンデマンド配信 ※年度途中で採用された職員も受講できるよう、通年のオンデマンド配信環境を整備すること。 ※新規採用職員同士の顔の見える関係づくりを支援するため、必要に応じて対面開催も行うこと。
実施時期	令和8年4月（予定） ※配信期間は、研修実施日から令和9年3月末日まで（予定）
実施回数	8回程度
受講対象者	センターに令和8年度に新規採用された職員 センターに令和7年度途中に採用された職員で希望する者 関係機関等に令和8年度に配置された職員で希望する者
定員	100名程度

イ 管理者研修

研修目的	センターを安定的かつ効果的に運営するため、管理者として必要な知識や技術を学ぶこと。
実施方法	対面開催
実施時期	令和8年6月（予定）

実施回数	1回
受講対象者	センター管理者 関係機関等の職員で希望する者
定員	70名程度

ウ 事業別（職種別）研修

事業分野ごとの研修を行うことで、センター内での役割を再認識し、各職種の職員がそれぞれの専門性を活かし、方針を明確に持って業務に取り組めるよう支援する。

また、最新の法令及び国の要綱の改正等も踏まえたタイムリーな情報共有、市の方針及び重点取組項目についての意識の共有を図るとともに、同職種の学び合いの場を支援し、知識・技術の底上げを図ることで、効果的なセンター運営に役立てていく。

（ア）権利擁護研修

研修目的	高齢者の虐待防止や処遇困難事例への対応、成年後見制度の利用促進等、高齢者の権利擁護を推進するために必要な知識や技術を学ぶこと。
実施方法	対面開催
実施時期	市と協議の上で決定
実施回数	4回
受講対象者	センター職員のうち社会福祉士、その他希望する者 関係機関等の職員で希望する者
定員	各回100名程度

（イ）包括的・継続的ケアマネジメント支援研修

研修目的	介護支援専門員等への支援に加え、関係機関の連携体制構築など包括的・継続的ケアマネジメントを実践するための環境整備等に取り組むために必要な知識や技術を学ぶこと。
実施方法	対面開催
実施時期	市と協議の上で決定
実施回数	1回
受講対象者	センター職員のうち主任介護支援専門員、その他希望する者 関係機関等の職員で希望する者
定員	80名程度

（ウ）介護予防研修

研修目的	介護予防の意義、重要性についての意識の向上を図るとともに、予防の視点を積極的に取り入れた個別支援や事業展開のために必要な知識や技術を学ぶこと。
実施方法	対面開催
実施時期	市と協議の上で決定
実施回数	1回
受講対象者	センター職員のうち保健師、その他希望する者 関係機関等の職員で希望する者
定員	80名程度

エ クレーム対応研修

研修目的	カスタマーハラスメントに関する正しい知識、並びに基本的なクレームからハードクレームまでを含む具体的な対応技術を学ぶこと。
------	--

実施方法	対面開催及びオンデマンド配信
実施時期	市と協議の上で決定
実施回数	2回（オンデマンド配信を含む）
受講対象者	センター職員 関係機関等の職員で希望する者
定員	300名程度（オンデマンド配信を含む）

② 研修の実施に伴う業務内容

ア 研修の企画・立案・調整・準備に関すること

- (ア) 市と協議の上、年間スケジュールを立て、センターおよび関係機関等へ事前に周知する。
- (イ) センターに関連する全国的な動向や、福岡市の高齢者支援及び地域支援施策、並びにセンターの現状等を十分に踏まえた上で、研修内容の企画・立案を行う。
- (ウ) 研修内容、講師及び対象者については、市と協議の上決定する。適宜グループワークを取り入れるなど、参加者同士の学び合いの場を提供できるよう留意する。
- (エ) 講師謝礼等について市と事前に協議した上で、講師依頼の手続きを行う。
- (オ) 講師との連絡、打合せ日程の調整、講義資料の準備、講師との打合せなど、必要な調整・準備を行う。
- (カ) 各研修において、参加者へのアンケートを実施する。

イ 会場の確保に関すること

市と協議の上、規模や利便性、費用面などを考慮し、市内に会場を確保する。

ウ 研修の周知に関すること

研修開催日の1か月前までに、各研修の案内通知を作成し、対象者へ事前周知する。

エ 受講申込、管理に関すること

- (ア) 申込の受付を行い、受講申込者名簿を作成する（とりまとめの際は、申込忘れがないか研修案内先への確認を行う）。必要に応じ、事前にグループ分けをしておく。
- (イ) 受講申込者名簿及びグループ分け名簿は、研修開催日の1週間前までに市へ共有する。

オ 当日の運営

- (ア) 当日の研修運営（受付、講師対応、必要物品や資料の準備、司会進行等）を行う。
- (イ) 研修には市も出席し、必要に応じて連携しながら実施する。

カ 事後事務

- (ア) 講師謝礼及び会場費の支払いを行う。
- (イ) 参加者名簿のとりまとめ及びアンケートの集計を行い、報告書を作成の上、市に提出する。

③ 留意事項

ア 研修の内容や実施方法等については、市と協議の上、決定すること。

イ 研修に係る参加者の受講料は無料とすること。

ウ 各研修において、4(2)②の交流会との同時開催も可とする。

(2)センター運営支援の強化に係るワーキングや交流会の開催

現場の声を活かした効果的な事業展開やセンターの業務改善につなげるため、センター業務に関する経験が豊富な職員によるワーキンググループを設置し、課題の抽出や好事例の共有、並びに今後の取組みへのアイデア出し等を行う。

また、職員同士のつながりを強化することで、風通しのよいセンター運営につなげ、業務改善や新規事業に積極的に取り組める職場環境を醸成するため、交流会を開催する。

① ワーキンググループの設置及び運営

- ア 各法人およびセンターから業務経験が豊富な者（現センター職員含む）の推薦を受け、メンバーを選任し、ワーキンググループを設置する。
- イ ワーキンググループにおいて、年3回以上、検討会を開催する。
- ウ 検討会のテーマについては、市やメンバーと協議の上決定する。
- エ メンバーへの案内、会場準備、当日の運営、議事録の作成など、ワーキンググループの運営に必要な業務を行う。
- オ ワーキンググループに係る報告書を作成の上、市に提出する。

② 職員同士の交流会の開催

- ア 立場が近い職員同士等で情報交換や顔の見える関係づくりができる交流会を、年1回以上開催し、職員相互の支え合いや働きやすい職場づくりを支援する。
- イ 交流会のテーマは市と協議の上で決定する。なお、4(1)の職員研修との同時開催も可とする。
- ウ 対象者への案内、会場準備、当日の運営など、交流会の実施に必要な業務を行う。
- エ 交流会に係る報告書を作成の上、市に提出する。

(3)多様な主体との連携等に関する現状調査

センターにおける多様な主体との連携等に関する現状調査を通して、課題の抽出や好事例の把握を行う。調査結果について、センターや市、及び関係機関等にフィードバックすることで、課題や好事例を共有し、各センターが具体的な取組みにつなげられるよう支援する。

① 調査方法

- ア センターにおける多様な主体との連携等に関する調査
 - (ア) センターにおける多様な主体との連携等の現状について、全センターへアンケート調査を実施する。
 - (イ) アンケート結果をもとに、連携の強化が必要な分野や圏域、好事例等を抽出し、センターや市、関係機関等へフィードバックする。
 - (ウ) その他必要に応じて、センターの業務改善等に向けた現状把握のための調査を実施する。

② 調査の実施に伴う業務内容

- (ア) センターの現状等を十分に踏まえた上で、アンケート項目の提案及び素案の作成を行う。
- (イ) 市と協議の上、アンケート項目及びフィードバック用資料の様式を作成する。
- (ウ) 全センターへアンケートを実施し、結果集計とフィードバック用資料の作成を行う。
- (エ) センター等へフィードバックを行うとともに、報告書を作成の上、市に提出する。

5 その他

- (1)本委託業務の遂行にあたっては、市の指示に従い、業務遂行上の疑義が生じた場合は、市と協議の上で決定すること。
- (2)本委託業務の遂行にあたっては、別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」を遵守すること。個人情報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、マニュアル等を作成し、個人情報及び情報資産を適正に取扱うこと。
- (3)本委託業務の遂行にあたっては、全市57か所のセンターに公平に支援が行き届くよう、十分配慮するとともに、積極的に、市との連携に努めること。
- (4)本委託業務において作成した資料・データの著作権はすべて福岡市に帰属するものとすること。
- (5)本仕様書に記載のない事項については、事前に市に協議・報告の上、業務を遂行すること。

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かれていることから、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をいう。

(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 従業者の監督等

受託者は、その従業者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、取り扱う従業者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。
- ・従業者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、消去等をしなければならない。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。