

福岡市
「認知症コーディネーター(仮称)モデル事業」
運營業務委託 仕様書(案)

令和8年9月

目 次

1. 総則	1
1.1. 委託名称	1
1.2. 本仕様書の適用範囲	1
1.3. 履行期間	1
1.4. 履行場所	1
1.5. 基本的な履行原則	1
1.6. 関連法令等	2
2. 業務の背景・目的	3
2.1. 背景	3
2.2. 目的	3
3. 本業務の基本的な考え方	4
3.1. これまでの検討を踏まえた事業の考え方	4
3.2. 検証する主な課題	4
3.3. 想定する機能と令和 8 年度の位置づけ	5
3.4. 既存施策との関係	5
3.5. 認知症の人を中心とした事業活動の実施	5
4. 業務内容	7
4.1. 実施計画書の作成	7
4.2. 研修カリキュラム及び教材の作成	8
4.3. 認知症コーディネーターの養成	8
4.4. 認知症コーディネーターによるモデル支援の実施	8
(1) 専門職等への後方支援	9
(2) 認知症の人・家族への伴走及び支援先や関係機関間との接続・調整	9
(3) 相談・活動データの記録、整理、還元	10
4.5. モニタリング及び実施結果の報告	10
5. 受託者の実施体制	11
5.1. 業務責任者	11
5.2. 人材要件	11
6. 会議・協議	11
6.1. 市との協議	11
6.2. ケースレビュー・相談	11
6.3. 関係機関との協議	11
7. 成果物	12

7.1. 実施計画書.....	12
7.2. 運営マニュアル・必要様式	12
7.3. 最終報告書.....	12
8. スケジュール	13
9. 留意事項	13
9.1. 認知症の人・家族への説明及び意思確認.....	13
9.2. 個人情報・情報資産の取扱い.....	14
9.3. 安全管理・権利擁護	14
9.4. 苦情対応.....	14
9.5. 再委託	14
9.6. 成果物・公表	14
9.7. 経費	15
9.8. 疑義・協議	15

1. 総則

1.1. 委託名称

福岡市「認知症コーディネーター(仮称)モデル事業」運営業務委託

1.2. 本仕様書の適用範囲

本仕様書は、市が実施する「認知症コーディネーター(仮称)モデル事業」(以下「本事業」という。)について、受託者が実施する業務の内容及び履行条件等を定めるものである。

本事業は、モデル実施を通じて、必要な機能、既存施策との役割分担及びそれらの機能を担う体制を検証するものである。

なお、本業務委託には、別途市が実施する企業の製品・サービス開発・共創支援業務並びに「認知症データ活用事業」に係るデータベース、AI、チャットボット等のシステム構築は含まない。

ただし、受託者は、市が指定する関係事業者等と連携し、相談・活動等の記録項目の調整、匿名化又は集計した情報の提供、データベース等の実証に係る運用上の意見提出その他市が求める協力を行うこと。

1.3. 履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。

1.4. 履行場所

福岡市内の施設及び介護事業所等。

専門職等への研修、市との協議等については、市の承認を得た上で、オンラインによる方法を活用することができる。認知症の人・家族への面談及び伴走支援は対面を基本とする。ただし、認知症の人・家族が希望し、活動内容及び情報管理上の安全性に問題がない場合は、オンラインによる方法を併用することができる。

1.5. 基本的な履行原則

本事業は、あらかじめ完成した事業モデルをそのまま運営する業務ではなく、一定の事業仮説に基づきモデル実施を行い、その結果を令和 9 年度以降の事業設計に反映するものである。受託者は、次の事項を踏まえて業務を実施すること。

- 本事業がモデル実施・仮説検証事業であることを十分に理解すること。
- 認知症の人の意思、希望、強み及び生活を尊重し、認知症の人を中心とした支援を行うこと。
- 既存施策と重複して新たな仕組みを構築するのではなく、既存施策との連携・補完を基本とすること。

- モデル実施の結果を踏まえ、定期的に市と協議しながら活動内容、役割分担等を必要に応じて見直すこと。
- 想定した利用や効果が得られなかった場合も、その理由を分析し、次年度以降の事業設計に活かせるよう整理すること。

1.6. 関連法令等

受託者は、共生社会の実現を推進するための認知症基本法、個人情報の保護に関する法律、介護保険法その他関係法令並びに市の条例、規則及び情報セキュリティに関する定めを遵守すること。

2. 業務の背景・目的

2.1. 背景

本市では、認知症になっても住み慣れた地域で安心して自分らしく暮らせるまちを目指し、「認知症フレンドリーシティ・プロジェクト」を通じて、認知症の人の参画、理解促進、相談支援、地域づくり及び企業との共創等を進めてきた。また、「メイヤーズ・チャレンジ 2025-2026」の受賞を契機として、これらの取組をさらに発展させるため、本事業及び「認知症データ活用事業」等の具体化を進めている。

これらの事業は、認知症の人・家族や支援現場のニーズを把握し、より良い支援や施策・サービスの改善につなげることを共通の方向性とし、それぞれ「人による支援・接続」と「情報の蓄積・活用」等の観点から検討を進めている。

本事業については、これまでの検討において、専門職等への実践支援、認知症の人・家族への伴走、必要な支援先への接続、企業共創等の機能が想定されている。

一方、それぞれの機能について、実際にどのような場面で必要とされるのか、既存施策とどのように役割を分担するのか、誰がどの程度担うことが適切か等については、実際の活動を通じた検証が必要である。

2.2. 目的

本業務は、「認知症コーディネーター(仮称)」(以下、「認知症コーディネーター」という。)としてモデル活動に従事する者に必要な研修カリキュラム及び教材を作成し、当該カリキュラムを用いた養成を行うとともに、養成した者による専門職等への後方支援並びに認知症の人・家族への伴走支援(必要な支援先への接続・フォローを含む)をモデル的に実施するものである。

あわせて、各活動の実施状況、効果、業務量、運営上の課題、支援を通じて把握したニーズ、その充足状況、充足されなかったニーズ等を記録・整理し、市が令和9年度以降の事業のあり方を検討するための基礎資料を得ることを目的とする。

3. 本業務の基本的な考え方

3.1. これまでの検討を踏まえた事業の考え方

市では、これまでの認知症フレンドリーシティ・プロジェクトの取組を踏まえ、認知症の人・家族が必要な情報や支援につながり、地域で自分らしく暮らし続けることを支えるとともに、専門職等による支援の充実や、認知症の人の声を活かした企業との共創を進めるため、新たな仕組みとして本事業の検討を進めてきた。

検討に当たっては、「認知症コーディネーター」という新たな職種や資格を先に定めるのではなく、既存施策では十分に対応できていない可能性がある課題や、今後さらに強化すべき取組を整理した上で、それらに対応するために必要となる機能を検討してきた。

その結果、現時点では、専門職等への実践支援、認知症の人・家族への伴走、必要な支援先への接続、企業との共創等の機能が必要となる可能性がある整理している。一方、これらの機能には、既存施策ですでに一定程度担われているものや、必要性・実施方法を今後確認する必要があるものも含まれる。

このため、令和 8 年度は、これらを確定した事業内容として一律に実施するのではなく、「どの機能が、どのような場面で必要か」「既存施策との役割分担をどうするか」「誰が担うことが適切か」等をモデル活動を通じて検証する年度と位置付ける。

事業の設計及び意思決定は、モデル活動の指標に基づき、市が主導して行う。受託者は市と合意した設計に沿った実施及び市の意思決定に必要な成果指標の提供を担う。

3.2. 検証する主な課題

市は、これまでの検討及び関係者ヒアリング等を踏まえ、令和 8 年度に検証する課題及び既存施策との基本的な役割分担を整理している。受託者は、市が示す条件等に基づきモデル活動を実施し、次の事項に関する実施結果、効果、課題及び業務量等を記録・報告すること。

検証テーマ	主に検証する内容
研修カリキュラム及び養成	必要な研修内容・方法、受講者の理解・実践力の変化、カリキュラムの改善点 等
専門職等への後方支援	実施方法、利用状況、専門職等の評価、支援実践上の変化 等
認知症の人・家族への伴走及び支援先への接続	支援内容、認知症の人・家族の評価、支援先への接続・利用・継続状況 等
実施体制・業務量	各役割の活動内容、活動時間、担当件数、相談・助言体制、兼務可能性 等
活動記録・データ連携	必要な記録項目、記録負担、データの活用可能性、データ活用事業との連携上の課題 等

3.3. 想定する機能と令和 8 年度の位置づけ

現時点では、「認知症コーディネーター」に必要となり得る機能を次のとおり整理している。

機能を特定の一人の「認知症コーディネーター」がすべて担うことや、すべての機能を同一の規模・方法で実施することを求めるものではない。令和 8 年度のモデル実施の結果を踏まえ、令和 9 年度以降に必要な機能、担い手及び実施方法を改めて整理していく。

機能	令和 8 年度の位置付け
① 新しい認知症観・支援手法の実践支援	中核的に実施
② 専門職・地域関係者への後方支援	中核的に実施
③ 認知症の人・家族への 1on1 伴走支援	中核的に実施
④ 企業の製品・サービス開発・共創支援	別途委託業務として実施し、本業務の対象外とする。但し、必要な協力・情報連携等を行う。
⑤ 相談・活動データの記録、整理、還元	データ整備方針等の検討は別途委託業務として実施し、本業務の対象外とする。但し、必要な協力・情報連携等を行う。
⑥ 事業統括・品質管理・スーパービジョン	本業務の安全かつ適切な実施に必要な範囲で実施。独立した「チーフ」の配置を必須とはしない。

3.4. 既存施策との関係

受託者は、本事業を既存施策と重複して実施するのではなく、既存施策を活用・補完することを基本とする。

特に、次の事項に留意すること。

- 地域包括支援センター、認知症地域支援推進員、認知症ライフサポートワーカー、認知症初期集中支援チームその他の既存施策との役割分担を整理すること。
- 医療、介護、福祉等の既存機関が担う支援を、本事業が一方的に代替しないこと。
- 地域資源については、市、生活支援コーディネーターその他の既存主体が保有する情報を活用し、同様の情報収集を重複して行わないこと。
- 既存施策で対応できる機能については、新たな仕組みを設けることを目的とせず、既存施策との接続や強化による対応を優先すること。

3.5. 認知症の人を中心とした事業活動の実施

受託者は、次の事項を基本として活動を行うこと。

- 認知症の人の意思、希望、強み及び可能性並びに現在の生活を起点とすること。
- 認知症の人が理解し、意思を表明しやすい方法で説明すること。
- 認知症の人の意思を家族又は専門職の意見に一律に置き換えないこと。
- 認知症の人が支援の利用又は活動への参加について選択できるようにすること。

- 支援内容について認知症の人と継続的に確認し、必要に応じて見直すこと。
- 医療、虐待、緊急対応等については、本事業内で抱え込まず、必要に応じて既存の専門機関へ接続すること。

4. 業務内容

4.1. 実施計画書の作成

受託者は、市が示す下記のモデル実施概要、既存施策との役割分担及び本事業における検証事項等を踏まえ、契約締結後速やかに実施計画書を作成し、市の承認を得ること。

実施計画書には、実施体制、工程、モデル実施事業所との連携方法、研修・養成方法、支援実施方法、活動記録、情報管理、安全管理及び相談・報告体制等を記載すること。

モデル実施事業所及び養成対象等については市と協議の上、受託者にて調整・確保を行うことを想定する。モデル実施事業所数や養成対象者及び支援対象者の人数等は受託者の提案に基づき、市と協議の上、決定するが、少なくとも 5 事業所で 5 名を養成し、認知症の人及び専門職それぞれ 15 名に対して支援を行うこと。また、認知症の人については、可能な限りその家族も支援対象とすること。なお、認知症の人については、在宅、入所、双方を含めることとし、在宅者を大半とすること。

<令和 8 年度モデル実施概要>

項目	現時点での想定
主な実施内容	カリキュラム作成、養成、専門職等への後方支援、認知症の人・家族への伴走・接続、活動記録 ※詳細後述
実施期間	事業計画書の確定から令和 9 年 3 月 31 日まで
モデル実施事業所	福岡市内の介護事業所等
養成対象	福岡市内の専門職等(モデル実施事業所の職員かつ認知症医療や介護に関する専門的知識・技術の経験が5年以上ある有資格者(資格とは、介護福祉士、社会福祉士、精神保健福祉士、看護師、保健師、理学療法士、作業療法士、介護支援専門員など)を想定)
主な支援対象者	モデル実施事業所に関係する認知症の人・家族及び専門職

なお、認知症コーディネーターに期待される役割の仮説は多岐にわたるため、役割に応じて 3 階層(チーフ、ローカル及びバディ)の設定も検討している。3 役をそれぞれ別の専任者として配置することを必須とするものでもなく、同一の者又は組織が複数の役割を担うことも想定する。実施計画書の作成に際しては、本仮説も踏まえることとする。

階層	役割の仮説
チーフ	市全体を俯瞰し、事業運営、品質管理、相談・助言等を担う
ローカル	地域において、専門職等との連携、相談支援、バディへの助言等を担う
バディ	認知症の人・家族への継続的な対話・伴走及び支援先への接続等を担う

4.2. 研修カリキュラム及び教材の作成

受託者は、認知症コーディネーターとしてモデル活動に従事する者を養成するため、以下の内容を含む研修カリキュラム、研修教材、演習・事例検討資料及び研修効果の確認方法を作成し、市の承認を得ること。

- 新しい認知症観、認知症の人の意思・強み・可能性を起点とした支援
- 福岡市の認知症に関する既存施策・地域資源との連携・活用
- コマニチュード(実施手法については市で検討)

受託者は、上記以外に必要と考える研修内容があれば提案すること。また研修内容に応じた研修方法を提案すること。また、カリキュラム又は教材の作成・確認、研修の実施等において、認知症の人の意見・経験を反映する機会を設けること。

4.3. 認知症コーディネーターの養成

受託者は、作成した研修カリキュラムを用いて、モデル事業の活動を行う認知症コーディネーターに対する研修を実施すること。

また、認知症コーディネーターが研修を受けた上で実施する業務内容、業務遂行時の配慮すべき事項(個人情報保護、安全管理等)、及び活動の記録・手法について説明を行うこと。

養成対象は、福岡市内の専門職等(モデル実施事業所の職員かつ認知症医療や介護に関する専門的知識・技術の経験が5年以上ある有資格者)とすること。受託者は、受講状況及び研修前後の理解・実践意識等を確認し、研修の効果及び改善点を整理すること。

4.4. 認知症コーディネーターによるモデル支援の実施

本項に定める支援活動は、原則として、4.3の研修を受講した認知症コーディネーターが実施するものとする。

受託者は、認知症コーディネーターの所属先、モデル実施事業所、市その他の関係者と連携し、認知症コーディネーターによる支援活動が円滑かつ安全に実施されるよう、次の業務を行うこと。

- 支援対象及び担当する認知症コーディネーターの調整
- 支援内容、役割分担及び実施方法の確認
- 認知症の人・家族及び関係者との日程・連絡調整
- 認知症コーディネーターへの助言及び活動上必要となる情報の提供
- ケースレビュー及び相談対応
- 関係機関との連携・調整の支援
- 活動記録の回収、確認及び整理
- 活動の進捗管理、品質管理及び安全管理
- 活動上の課題の把握及び市への報告

(1) 専門職等への後方支援

受託者は、認知症コーディネーターが、モデル実施事業所の専門職等に対し、認知症の人への支援に関する後方支援を実施できるよう、相談受付、担当者の調整、実施方法の確認及び必要な助言等を行うこと。

認知症コーディネーターが行う後方支援には、次の活動を含むものとする。

- 認知症の人との関わり方や支援方法に関する助言
- 地域資源及び既存施策に関する情報提供
- 支援実践後の振り返り

受託者は、認知症コーディネーターから活動記録を収集し、相談内容、実施した後方支援、専門職等の評価、その後の支援実践上の変化及び認知症コーディネーターが対応に困難を感じた事項等を整理すること。

(2) 認知症の人・家族への伴走及び支援先や関係機関間との接続・調整

受託者は、認知症コーディネーターが、認知症の人・家族への伴走支援並びに必要な支援先への接続及び接続後のフォローを実施できるよう、対象者及び担当者の調整、活動方法の確認、日程調整、関係機関との連絡調整並びに必要な助言等を行うこと。

認知症コーディネーターは、認知症の人・家族と継続的に対話し、認知症の人の意思、希望、強み、生活上の困りごと及び必要な情報・支援を整理しながら、必要な対応と一緒に検討すること。

また、認知症の人の意思及び状況に応じて、相談機関、医療・介護・福祉サービス、地域活動その他の支援先に関する情報提供、連絡、紹介、申込み、同行等を支援するとともに、接続後の利用状況及び認知症の人との適合状況を確認すること。未利用、中断又はミスマッチが生じた場合は、その理由を確認し、必要に応じて再調整すること。

受託者は、認知症コーディネーターから活動記録を収集し、支援内容、支援頻度、支援期間、支援先への接続・利用状況、認知症の人・家族の評価、認知症コーディネーターの活動時間及び対応上の課題等を整理すること。

加えて、認知症コーディネーターは、個別ケースの支援に必要な範囲で、地域包括支援センター、医療機関、介護事業所その他の関係機関と連絡・調整を行うこと。

受託者は、認知症コーディネーターのみでは調整が困難な場合、複数の機関との役割分担を確認する必要がある場合その他事業運営上の対応が必要な場合に、関係機関との連絡調整を支援すること。なお、本業務は、地域包括支援センターその他の既存機関が担う支援・調整機能を代替するものではない。

(3) 相談・活動データの記録、整理、還元

受託者は、相談、伴走、接続、研修等の活動について、市と協議して定める項目を記録・整理すること。記録項目は、モデル実施の評価及び今後の施策検討に必要な範囲に限定し、従事者の過度な負担とならないようにすること。

相談・活動データは、認知症データ活用事業へ還元する。個人を特定できる情報を連携する場合は、市の指示及び必要な手続に従うこと（認知症データ活用事業におけるシステム開発を行うものではなく、本モデル事業で得られる活動情報を、今後の支援・施策改善等に活用できる形で記録・整理するものである。）。

4.5. モニタリング及び実施結果の報告

受託者は、活動実績、効果、活動時間、担当件数、業務負担、関係者の評価、安全性及び運営上の課題を継続的に記録し、中間時点及び年度末に市へ報告すること。

モデル支援の評価に当たっては、主に次の事項を確認すること。また、必要に応じて、認知症の人・家族、専門職、関係機関、企業等からモデル実施に関する意見を聴取すること。本事業はモデル実施であることから、数値目標の達成のみを評価するものではない。利用が少なかった場合や想定した効果が確認されなかった場合についても、その理由を分析し、事業仮説の妥当性を判断するための検証結果として扱う。

- 認知症の人・家族のニーズや希望
- ニーズや希望を充足するために必要な支援、サービス、製品（開発・創出が必要なものを含む）
- 各機能の利用状況及び活動実績
- 認知症の人・家族の評価及び利用上の課題
- 支援先への接続・利用・継続状況
- 専門職等の評価及び実践上の変化
- 既存施策との役割分担及び支援の空白
- チーフ、ローカル及びバディの役割分担・兼務可能性
- 担当者の活動時間、担当件数及び業務負担
- 相談・助言及びスーパービジョンの必要性
- 活動記録の内容、負担及び活用可能性
- 安全性及び運営上の課題

市及び企画検討支援業務の受託者（株式会社日本総合研究所）が行うモデル事業の評価及び令和 9 年度以降の事業設計に必要な情報提供、ヒアリングその他の協力を行うこと。

5. 受託者の実施体制

5.1. 業務責任者

受託者は、本業務全体を統括する業務責任者を配置すること。業務責任者は、市との連絡調整、進捗管理、品質管理及び受託者内部の業務調整を行うこと。

5.2. 人材要件

本業務に従事する者は、担当する活動に応じ、認知症支援、相談支援、地域支援、関係機関との調整等に必要な知識又は経験を有すること。

業務責任者については、認知症施策、地域支援、相談支援、事業運営その他本業務に関連する業務の経験を有し、本業務を適切に統括できる者を配置すること。

本仕様書において特定の資格を必須として明記する場合を除き、資格名称のみで担い手を限定するものではない。担当する機能に必要な知識、経験、適性及び研修受講状況等を踏まえて配置すること。

6. 会議・協議

6.1. 市との協議

受託者は、業務の進捗、モデル実施の状況、課題及び今後の対応について、市と定期的に協議すること。

定例会議は原則として月2回以上実施するものとし、必要に応じて臨時の協議を行うこと。市の判断が必要な事項を把握した場合は、次回の定例会議を待たず、速やかに市へ報告・協議すること。

6.2. ケースレビュー・相談

受託者は、1on1 伴走支援その他の個別支援について、担当者が判断に迷った場合又は支援上の課題が生じた場合に、相談・助言を受けられる体制を整えること。

必要に応じてケースレビューを実施し、認知症の人の意思、支援方針、安全性及び関係機関との役割分担を確認すること。

6.3. 関係機関との協議

受託者は、市の指示に基づき、地域包括支援センター、医療機関、認知症地域支援推進員、認知症ライフサポートワーカー、福岡オレンジパートナーズその他必要な関係者と協議し、円滑な連携に努めること。

7. 成果物

成果物は、単に本業務の実施結果を報告するためのものではなく、令和 9 年度以降の事業内容、実施体制及び仕様書を検討するために、市が活用できる内容とすること。

受託者は、次の成果物を市が指定する期日までに提出すること。

7.1. 実施計画書

実施体制、工程、モデル実施内容、対象、評価方法、リスク管理等を整理したもの。

7.2. 運営マニュアル・必要様式

活動の基本的な実施方法、認知症の人・家族への説明及び意思確認、活動記録、情報管理、安全管理、相談・報告等について整理したもの。

7.3. 最終報告書

次の事項を含むものとする。

- 認知症の人・家族のニーズや希望
- ニーズや希望を充足するために必要な支援、サービス、製品（開発・創出が必要なものを含む）
- 各機能の実施結果
- 各機能の必要性、有効性及び実施可能性
- 既存施策との役割分担
- チーフ、ローカル及びバディの役割・配置に関する検証結果
- 認知症の人・家族及び関係者の評価
- 活動時間、担当件数及び業務負担
- 安全性及び運営上の課題
- 令和 9 年度以降の事業内容、実施体制及び事業規模等の提案
- 次年度の仕様書へ反映すべき事項

最終報告書では、実施した内容だけでなく、必要性が確認されなかった機能、既存施策で対応可能と考えられた機能、想定どおり実施できなかった事項等についても、その理由と今後の対応方針を整理すること。成果物は、Word、Excel、PowerPoint その他市が編集可能な電子データ及び PDF 形式で提出すること。

8. スケジュール

本業務は、概ね次の流れで実施する。

工程	主な実施事項
1. 立上げ・実施計画	関係資料の確認、実施計画、体制・工程の整理
2. カリキュラム・教材作成	カリキュラム及び教材の具体化
3. 認知症コーディネーターの養成	研修の実施、受講状況・研修効果の確認
4. モデル支援の実施	専門職等への後方支援、認知症の人・家族への伴走・接続
5. 記録・データ連携	活動記録、データ整理、データ活用事業との調整・協力
6. 中間確認・改善	実施状況、負担、役割分担等の確認及び改善
7. 最終評価	実施結果及び運営上の課題の整理、報告書の作成

上記は基本的な実施順序を示すものであり、モデル実施の準備状況や関係機関との調整状況を踏まえ、市と協議の上、一部の工程を並行して実施することができる。

受託者は、可能な限りモデル実施期間を確保するとともに、成果物の作成が年度末に過度に集中しないよう工程を管理すること。

具体的な工程及び成果物の提出時期は、契約締結後、市と受託者が協議して定めること。

9. 留意事項

9.1. 認知症の人・家族への説明及び意思確認

受託者は、支援又は活動への参加を開始する前に、事業の目的、内容、期間、記録、情報共有等について、認知症の人が理解しやすい方法で説明し、認知症の人の意思を確認すること。

認知症の人が参加又は支援を希望しない場合、又は途中で参加を中止する場合に、不利益を受けることがないようにすること。

活動内容又は情報の利用目的が変更される場合は、必要に応じて改めて認知症の人の意思を確認すること。

研修・教材作成やモデル支援への参加、ヒアリング、撮影・公表、通常の支援目的を超えた情報利用等については、それぞれの目的及び内容に応じて意思確認を行うこと。一つの意思確認をもって、他の目的への利用にも同意したものとして取り扱わないこと。

9.2. 個人情報・情報資産の取扱い

受託者は、個人情報の保護に関する法律及び別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」、その他関係する定めを遵守すること。認知症の人・家族の相談・支援情報については、業務上必要な範囲に限り収集・利用すること。

認知症データ活用事業その他、本業務の通常の支援目的を超えて情報を利用する場合は、市の指示及び必要な手続に従うこと。認知症の人が、本来の支援目的を超えた情報利用に同意しないことを理由として、本来利用可能な相談・伴走支援等を利用できなくなることがないようにすること。

9.3. 安全管理・権利擁護

受託者は、認知症の人の生命、身体、財産及び権利の保護に十分配慮すること。

虐待、急病、行方不明、犯罪被害その他緊急性の高い状況を把握した場合は、本事業内のみで対応せず、市又は適切な専門機関へ速やかに連絡・接続すること。

医療行為、介護保険制度上の認定・給付決定その他法令上、特定の機関又は資格者が担う業務を、本事業が代替してはならない。

また、特定の製品、サービス又は事業者の利用を認知症の人へ不当に誘導してはならない。

9.4. 苦情対応

受託者は、認知症の人・家族その他の関係者からの苦情・相談を受け付ける体制を整備し、必要に応じて市へ報告すること。

苦情を申し出たことを理由として、認知症の人・家族が支援上の不利益を受けることがないようにすること。

9.5. 再委託

受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。

業務の一部を再委託する場合は、事前に市の承認を得ること。

9.6. 成果物・公表

本業務により作成した成果物の権利の取扱いは、契約書の定めによる。

受託者は、市の承認なく、本業務の内容、認知症の人・家族の情報、事例又は成果を公表してはならない。認知症の人・家族の発言、写真、事例等を公表する場合は、公表目的及び範囲を説明し、必要な意思確認を行うこと。

9.7. 経費

本業務の実施に必要な人件費、交通費、会場費、資料作成費、保険料その他の経費は、契約書又は市との協議により別に定めるものを除き、委託料に含むものとする。

認知症の人等が研修・教材作成、ヒアリング、モデル事業の評価その他市が指定する活動に参画する場合の謝金及び交通費等の取扱いについては、市と協議すること。

9.8. 疑義・協議

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、市と受託者が協議して定める。

モデル実施の結果等を踏まえ、業務内容を変更する必要がある場合は、受託者は市と協議し、承認を得た上で対応すること。

以上

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）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

（3）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。

（4）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。

（5）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、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、年に1回以上、原則として実地検査を行うほか、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。

なお、実地検査を行うに当たっては、別添「個人情報・情報資産の委託先監督チェックリスト」により確認を行うものとする。

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。

決 裁	・ ・	課長	係長	担当者

個人情報・情報資産の委託先等監督チェックリスト

このチェックリストは、契約書添付の「個人情報・情報資産取扱特記事項」の各項目に関し、委託先等において適切に実施されていることを確認するためのものです。実地検査を行う場合は、このチェックリストに基づいて、委託先等の安全管理措置状況を確認してください。

契約件名		確認者	
委託先等		補助者	

適→○ 否→× 該当なし→／

確認項目		確認結果	実施日	確認内容
1	組織体制等	①個人情報等の管理体制を確認		
		ア.個人情報等の取扱責任者や取り扱う担当者は明確になっているか。		
		イ.取り扱う文書・データの種類、個人情報等の記載項目は明確にされているか。		
		②漏えい事故等発生時の体制を確認		
		ア.委託業者内での報告体制は明確になっているか。		
		イ.委託業者から市への報告体制は明確になっているか。		
		③従事者に対する研修の実施状況を確認		
		ア.研修資料、対象者、実施回数は適切か。		
		④業務の再委託は原則として認められないことを踏まえた確認		
		ア.業務の再委託を行う場合、市からの承諾を得ているか。		
		イ.再委託先で個人情報の取り扱いがある場合、再委託先でも同等の措置が行われることを確認しているか。		
2	作業場所、保管場所	①個人情報等を取扱う作業場所を確認		
		ア.個人情報等を取り扱う区域や場所を明確に定めているか。		
		イ.入退室管理を適切に行っているか。		
		ウ.十分なスペースが確保され、整理整頓されているか。		
		②個人情報等の保管場所を確認		
		ア.個人情報等の保管場所・保管方法は適切か。（個人番号が記載された書類は、施錠できる場所に保管しているか。）		
		イ.USBメモリ等の電磁的記録媒体を使用する場合、施錠できる場所に保管されているか。		
		ウ.本契約に関係のない他の書類、電磁的記録媒体等と区分されているか。（自社のものや他契約のもの）		
		③個人情報を含むデータの保存場所や取り扱いの状況を確認		
		ア.個人情報等を含むデータが、アクセス権やパスワード等により、許可された者のみが閲覧できる場所に適切に保存されているか。		
		イ.サーバーおよび端末において、修正プログラムが適切に適用され、ウイルス対策ソフトが最新状態で運用されているか。		

確認項目		確認結果	実施日	確認内容
3	個人情報の 收受、利用	①漏えい等の事故を防止するための対策を確認		
		ア.個人情報等の收受や送付について、記録等の管理が行われているか。（日時・書類名・担当者等）		
		イ.郵送時に、封入物のダブルチェックをするなど誤送付対策が適切に行われているか。		
		ウ.メール送信時には、事前に複数人で確認するなど誤送付対策が適切に行われているか。		
		エ.WEBへの公開時には、事前に複数人で確認するなど公開情報の確認等の対応を行っているか。		
		②作業場所以外への持ち出し時の安全対策を確認		
		ア.契約書等で定められた場所以外に持ち出しを行っていないか。持ち出す場合は、市に書面で承認を得ているか。		
		イ.持ち出す場合、責任者に許可をとるとともに、日時、書類・データの名称、持出先、持ち出し者名などを記録しているか。		
		ウ.施錠可能なバッグを使用するなど、紛失・盗難対策を行っているか。		
		エ.USBメモリ等でデータを持ち出す場合、暗号化やパスワード設定を行っているか。		
		③業務目的以外での利用、外部提供、複製を確認		
		ア.業務以外の目的で複製や加工を行う場合、市に書面で承諾を得ているか。		
		イ.業務以外の目的外利用をする場合（自社の営業活動など）、市に書面で承諾を得ているか。		
4	返還・廃棄・ 消去	①個人情報の返還や廃棄が適切に行われていることを確認		
		（個人情報 を市に返還する場合） ア.返還が必要な書類や電磁的記録媒体等の引き渡しを受けたか。		
		（個人情報 を委託業者で廃棄・消去する場合） イ.媒体に応じて適切な方法で、復元不可能な方式により廃棄等を行った旨の証明書は提出されているか。		

【確認要領】

- ① 特記事項に基づき、少なくとも年 1 回以上、原則として実地検査により確認を行ってください。
※委託先が遠隔地にある等の理由により現地に赴くことが難しいような事情がある場合は、例えばテレビ通話や写真等で管理の現況を確認するなど、代替方法により確実に検査を実施してください。
※確認項目 1 及び 4 については、提出された書類等の確認を持って検査に代えることもできますが、必要に応じて実地検査により確認を行ってください。
- ② 実地検査は原則として本契約の監督員が実施してください。やむを得ず監督員以外の者が実施する場合は、事前に所属長に承認を受けた者が実施してください。また、必要に応じて補助者を指名し、複数人で確認を行ってください。
- ③ 確認項目ごとに、確認結果及び実施日、確認内容を記載してください。
【確認結果】 適→○ 否→× 該当なし→／ ※業務内容により確認する必要がない項目は「該当なし」を選択
【実施日】 実地検査を行い確認した日を記載
【確認内容】 実地検査において確認した内容（適否判定の根拠）を記載
- ④ 確認結果が「否（×）」の場合は、委託先等と協議の上、改善に要する期間を定め、改善を指導してください。
また、改善結果を報告させるとともに、必要に応じて再度実地検査を実施するなどして、改善状況を確認してください。
なお、改善が確認できた場合は、確認内容欄にその旨（再確認日・改善結果）を追記してください。
- ⑤ 全ての項目の確認が終了した後、課長まで決裁のうえ、契約の一件書類に編綴してください。

※ 業務内容に応じて項目の追加が必要な場合は、適宜確認項目を追加（行を追加）して実施してください。
ただし、既存の確認項目について削除または改変する場合は、事前に情報セキュリティ統括管理者に協議が必要です。
（情報セキュリティ共通実施手順 8 (1)①エ）