

豊中市介護サービス相談員派遣事業委託業務仕様書

1. 委託業務名

豊中市介護サービス相談員派遣事業委託業務

2. 業務の目的

本委託業務は、豊中市介護サービス相談員派遣事業実施要綱（以下「実施要綱」という）に基づき、介護サービス提供の場を訪ね、サービスを利用する者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者（以下「相談員」という）の登録を実施し、介護サービス事業所等に相談員を派遣すること等により、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、派遣を受けた事業所における介護サービスの質的な向上や利用者の自立した日常生活の実現を図ること及び虐待等が疑われる事案が生じることなく、利用者が安心して過ごせる環境を作ること等を目的とする。

3. 業務履行期間

令和8年（2026年）4月1日から令和9年（2027年）3月31日まで

4. 根拠法令等

本業務は、この仕様書に定めるほか、「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」（令和2年5月29日老発0529第1号厚生労働省老健局計画課長）、及び「令和4年度「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援者に関する法律に基づく対応状況等に関する調査」の結果及び高齢者虐待の状況等を踏まえた対応の強化について」（令和6年3月29日老発0329号第1号）に基づき実施するものとする。

5. 業務実施上の基本方針

- (1) 受託者は公正・中立性を確保し、市の施策に沿って業務を実施すること。
- (2) 受託者は、業務の目的を達成するため、受託者の経験とこれまでの取組みを活かし、さらに必要となる新たな手法に取り組みながらも費用対効果に留意すること。

6. 業務内容

受託者は実施要綱の主旨に基づき、次の項目を実施する。

- (1) 相談員または相談員候補者の選定及び登録に関しては、実施要綱第4条1項に該当する相談員を選定すること。選定基準及び選定方法については、必要に応じて委託者と協議すること。
- (2) 相談員候補者は実施要綱第4条1項2号に該当する人物を選定し、実施要綱第4条1項1号に定める研修へ派遣すること。
- (3) 相談員登録証を作成すること。
- (4) 相談員の確保・事業の普及促進は業務履行期間開始日時点において事業実施に耐えうる人員を確保しておくこと。また、事業の普及促進も活動の一環として行うこと。

- (5) 相談員を派遣する介護サービス提供の場の選定及び管理を行うこと。
- (6) 本事業受け入れ先施設の拡充について、これまで受け入れ実績のなかった事業所の中から、新たな受け入れ先候補事業所を選定し、当該施設に対する事業への理解啓発活動及び受け入れ促進活動を行うこと。また、前述活動内容については別途報告書を作成し、委託者に報告すること。なお、事業所の選定は事業主旨や市の施策に則った事業所を、委託者と協議の上、選定すること。折衝方法についても市と協議の上検討すること。
- (7) 実施要綱第5条1項及び2項に定める事業所へ派遣する相談員の選定に関して、派遣は原則月1回以上、2人一組で行い、1回につき2時間程度とする。ただし、相談員の人員配置の都合上、派遣先事業所の状況等、及び、その他やむを得ない事情がある場合はこの限りではない。なお、派遣先事業所の状況や訪問予定回数等については委託者と受託者の間で十分に協議すること。
- (8) 派遣した相談員の活動状況のとりまとめ、利用者等への情報提供を行うこと。
- (9) 相談員の例月の連絡会、研修会等の開催について、連絡会は原則月1回とし、相談員の活動状況・活動費用についてまとめた上で委託者へ提出すること。なお、活動状況と活動費用については整合性がとれていること。必要に応じて相談員の育成に関する研修等を開催すること。
- (10) 相談員の意見を聴取し、相談員に対して必要な情報の提供を行うこと。
- (11) 相談員の活動に関する苦情についての事実関係の調査及び必要な措置を行うこと。
- (12) 相談員の活動実績について、委託者への報告及び報告書の作成を行うこと。報告書の作成については次の項目7. に規定するとおり行うこと。
- (13) その他、本事業の普及啓発につながる活動及び相談員の活動に必要な措置を講じること。

7. 報告書の作成

受託者は、本事業の実施内容を報告書にまとめ、委託者に報告すること。報告書の内容等については次のとおりとする。

- (1) 報告内容 ①事業実施概要、②事業実績、③事業の成果と今後の課題等
- (2) 報告書の体裁 表紙：色紙、一色刷り、A4両面仕上げ、20頁程度
- (3) 紙媒体の発行部数 600部
- (4) 電子データ PDF形式にて委託者に提出

8. 活動対象区域

豊中市

9. 相談活動費用及び活動回数

- (1) 相談員活動費用は概ね 2,000 円/1 回とする。
- (2) 相談活動回数の目安は年間 1,400 回以上とする。
(概ね月 60 回×2 人×12 か月)

10. 業務実施上の注意

- (1) 受託者は業務を円滑に進めるため、委託者と密接に連絡を取り、その連絡事項を記録し、協議の際、相互に確認するものとする。また、受託者は委託者から報告（業務の進捗状況、疑義回答等）を求められたときは、速やかに（概ね 10 営業日以内）報告すること。
- (2) 受託者は受託業務に関する相談及び苦情の受付窓口及び責任者を明示すること。
- (3) 受託者は、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、豊中市個人情報保護に関する法律施行条例（令和 4 年条例第 44 号）その他法令等に定めるものを遵守するほか、個人情報保護対策を施した管理下で業務を行うこと。また、業務終了後も含め、個人情報その他業務上知り得た内容を第三者に漏らし、または公表してはならない。ただし、本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合はこの限りではなく、次期受託者が円滑に業務を行えるよう十分な引継ぎを行うものとする。
- (4) 委託者から提供を受けた資料等は、本委託業務以外に使用してはならない。ただし、第三者に提供する場合で、あらかじめ委託者の承諾を得たものについてはこの限りではない。
- (5) 受託業務に係る書類は、委託期間終了の翌年度 4 月 1 日から起算して 5 年間保存すること。
- (6) 受託者は、本委託業務での総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等を第三者に委託し又は請け負わせてはならない。
- (7) 感染症の流行等により業務の実施に当たり対応困難な事態が発生した場合は、相談員の派遣を一時的に中止し、委託業務の契約期間内の実施について協議する。

11. その他

- (1) 軽微な作業（報告書の製本等）を除き、本件委託業務の全部又は一部を、委託者の許可なく第三者へ再委託してはならない。
- (2) この仕様書に定めのない事項については、双方協議の上処理する。