

介護の DX 導入伴走支援事業委託仕様書

1 事業名称

介護の DX 導入伴走支援事業委託

2 事業目的

介護職員の不足が深刻化する中、将来にわたって安定的に介護サービスを提供できる体制を確保することが求められている。このため、介護現場において DX 導入等を通じて業務改善を進め、サービスの質を確保しつつ、業務の効率化や職員の負担軽減を図るとともに、介護職員が専門性を発揮しながら継続して働くことのできる環境づくりを推進する必要がある。

本事業は、国の「介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン」（以下「国ガイドライン」）に基づき、介護現場における業務改善及び DX 導入を一体的に支援するとともに、これらの取組みを担うデジタル中核人材の育成を行うものである。

あわせて、本事業により DX 導入を実施した介護施設をモデル施設として位置付け、その取組内容や成果を市内の介護事業所・施設へ広く共有し、主体的・継続的事业として横断的な展開をめざす。これにより、市内全体の生産性向上及び職員の負担軽減を図るとともに、働きやすい職場環境の整備を推進し、人材の確保・定着に繋げる。

3 履行期間

契約締結日から令和 10 年 3 月 31 日とする。

4 委託業務内容

(1) DX 導入に係る全体設計

- ① 国ガイドライン等を踏まえ、DX 推進プロセスを整理すること。
- ② 各施設の規模・特性・課題を踏まえ、施設が策定した DX 導入方針および具体的な実施計画に対し、支援・提案すること。
- ③ 施設が設計した運用モデルを基に、長期的な定着を見据えた運用体制の構築を支援し、改善サイクルを含めた仕組みを提案すること。

(2) DX 導入に係る伴走支援

「(1) DX 導入に係る全体設計」で整理した基本方針に基づき、下記の段階ごとに伴走支援を実施すること。

① 事業立ち上げ支援

- ・施設における DX 導入および業務改善の推進体制（プロジェクトチーム等）の構築に向け、法人本部を含めた役割整理や意思決定プロセスの整理について助言・調整支援を行うこと。

- ・経営層から現場職員へ取組趣旨や目的が共有されるよう、説明資料の作成支援や説明方法に関する助言を行うこと。
- ② 業務分析および現状把握支援
- ・施設ごとの業務フロー、職員の業務内容・負担状況等を把握するため、調査手法の設計、ヒアリング等を通じた業務分析を支援すること。
 - ・分析結果について、施設が課題を理解・共有できるよう整理・可視化を行うこと。
- ③ 課題整理および改善方針明確化の支援
- ・現状把握の結果を踏まえ、DX導入により改善が見込まれる業務上の課題について、整理および構造化の支援を行うこと。
 - ・課題ごとの改善方針の検討や優先順位付けについて、専門的見地から助言を行うこと。
- ④ 実行計画の策定
- ・整理した課題および改善方針に基づき、DX導入を含む具体的な取組内容、スケジュール、役割分担等を明示した実行計画の策定を支援すること。
 - ・法人による意思決定や予算管理、補助金執行等との整合を考慮し、実行計画が現場で実行可能な内容となるよう、施設の体制や実情を踏まえた調整・助言を行うこと。
- ⑤ DX機器選定および導入支援
- ・DX機器の選定は施設が主体的に行うことを前提に、比較検討に必要な要件整理、情報収集、評価観点の整理等について助言・支援を行うこと。
 - ・導入にあたり必要となる運用体制や業務フローの整理、法人との調整等について支援を行い、円滑な導入を促進すること。
- ⑥ 運用定着および運用モデル構築支援
- ・DX導入後も継続的な活用および改善が図られるよう、運用体制、役割分担、見直しサイクル等の整理について助言を行い、DXの定着を支援すること。
 - ・法人における運用ルール等との整合を踏まえた持続可能な運用モデルの構築を支援すること。
- ⑦ 効果検証及び改善支援
- ・DX導入および業務改善の効果について、施設が設定した【定量目標】【定性目標】に基づき、施設が実施する効果検証に対し、必要な支援を行うこと。
 - ・目標設定の考え方について、施設に対し助言・支援を行うこと。
 - ・施設が実施した効果検証の結果を整理し、報告書として適切に取りまとめるための助言・支援を行うこと。
 - ・効果検証の結果を踏まえ、必要に応じて運用方法の見直しや改善提案を行うこと。また、各施設における効果検証結果に不均衡が認められる場合には、当該状況を踏まえた助言・調整等を行い、取組みの均質化を推進すること。

【定量目標】：総業務時間や超過勤務時間の縮減、年次有給休暇の取得率の向上等、生産性向上に関する指標を対象とする

【定性目標】：DX機器の活用や業務改善に対する理解の向上、業務への主体的な関与等、

意識又は行動の変化等、施設職員の態度変容に関する指標を対象とする

(3) デジタル中核人材の育成

① デジタル中核人材の定義

デジタル中核人材とは、介護施設の運営方針および業務特性を踏まえ、現場職員との対話・合意形成を行いながら、DXの活用および業務改善の取組みを主体的に企画・推進・管理する人材をいう。当該人材は、「(2) DX導入に係る伴走支援」の一連のプロセスを現場で主導し、業務効率化と介護の質の向上を両立させるとともに、組織内における継続的なDX推進および生産性向上の取組みを担う中核的存在として位置づけるものとする。

② 研修プログラムの実施

- ・基礎研修：介護現場における生産性向上の考え方、DX導入の目的、国ガイドラインの内容、DX機器の概要および業務改善の基本的手法について理解を深める研修
- ・業務改善推進研修：業務改善を現場で主体的に推進するための実践的能力を養成する研修
- ・データ活用研修：データ活用・分析の考え方および手法を学ぶ研修

③ 実践伴走支援

- ・デジタル中核人材が中心となって介護現場においてDX機器の導入を進める過程において、「(2) DX導入に係る伴走支援」の各段階で、現場の状況に応じた助言・支援を行うこと。
- ・改善の取組みが一過性に終わることなく、自律的に改善を継続できる運用体制の構築を支援すること。

④ 人材育成

当該人材が施設内におけるDX推進の中核を担う段階から、将来的には他の介護事業所・施設への助言、研修、取組支援を担う人材として活躍できるよう、段階的な育成を図ること。

⑤ 効果検証及び改善支援

- ・デジタル中核人材の育成効果については、デジタル中核人材育成数を主たる指標とし設定し、報告すること。
- ・施設が実施した効果検証の結果を整理し、報告書として適切に取りまとめるための助言・支援を行うこと。
- ・効果検証の結果を踏まえ、必要に応じて運用方法の見直しや改善提案を行うこと。また、各施設における効果検証結果に不均衡が認められる場合には、当該状況を踏まえた助言・調整等を行い、取組みの均質化を推進すること。

(4) モデル施設の育成と市内展開

① モデル施設の役割

本事業により支援する施設については、補助額に応じて「普及モデル施設（牽引型）」および「中核モデル施設（協働型）」の2つの類型に区分し、類型区分に応じた取組内容を設定する。

【類型1】普及モデル施設（牽引型） 対象施設数：8施設

実践したDX導入及び業務改善の取組みを整理・共有することで、市内介護事業所・施設への横展開を牽引する役割を担う

【類型2】中核モデル施設（協働型） 対象施設数：1施設

普及モデル施設としての役割に加え、より高度かつ発展的な取組みを担い、市内介護事業所・施設との協働・助言・実践支援等を通じて、市内全体の生産性向上及びDX推進を中核的に支える役割を担う

② モデル施設に求める取組内容

モデル施設に求める取組内容については、以下のとおり整理し、取組みの難易度及び負荷の度合いに応じて優先順位を設定する。

【取組項目の整理及役割分担】

優先順位	取組内容	普及モデル施設 (牽引型)	中核モデル施設 (協働型)
1	DX導入・業務改善の取組内容及び成果について、他事業所・施設に説明・共有できる形で整理すること	○	○
2	研修会・講習会・報告会等において、自施設の実践事例を紹介し、普及啓発に協力すること	○	○
3	見学受入れや意見交換会等を通じて、他事業所・施設の理解促進及び取組みの後押しに協力すること	○	○
4	他事業所・施設のDX推進担者（デジタル中核人材）等に対し、取組みの進め方や工夫点に関する助言を行うこと	○	○
5	他事業所・施設との協働化や横断的な取組みを見据えた業務プロセスの整理を行うこと	—	○
6	DX導入及び業務改善に係る委員会・検討会等について、関係事業所・施設と協働して企画・設計を行い、開催及び運営を行うこと	—	○
7	実践したデジタル中核人材の育成・活用モデルについて、具体的な運用内容や成果を整理し、事例資料の作成・研修会・報告会での紹介等を通じて市内の他事業所・施設へ共有し、人材育成の取組が波及するよう展開を図ること	—	○
8	他分野との連携による業務効率化や生産性向上に資する取組みについて、連携内容及び業務プロセスを整理した上で、試行的な実践又は市内展開を見据えた具体的な取組みを企画・実施すること	—	○

③ モデル施設の取組みに対する支援

モデル施設が「②モデル施設に求める取組内容」を、円滑かつ効果的に実施できるよう、専門的知見に基づき、企画、調整、整理、運営等の支援を行うこと。

④ 効果検証及び改善支援

- ・「②モデル施設に求める取組内容」に掲げる各取組内容について、施設が目標を設定し、施設が実施する効果検証に対し、必要な支援を行うこと。
- ・目標設定の考え方について、施設に対し助言・支援を行うこと。
- ・施設が実施した効果検証の結果を整理し、報告書として適切に取りまとめるための助言・支援を行うこと。
- ・効果検証の結果を踏まえ、今後の市内展開および事業改善に資するよう整理し、必要に応じて改善提案を行うこと。また、各施設における効果検証結果に不均衡が認められる場合には、当該状況を踏まえた助言・調整等を行い、取組みの均質化を推進すること。

(5) その他

上記に定める事項に限らず、受注者の固有の技能やアイデアを活かし、事業効果を高めるための創意工夫を行うこと。

5 業務スケジュール

実施スケジュールは別紙のとおりとし、業務の遂行にあたっては本市と協議のうえ、必要に応じて適切に調整するものとする。

6 実施計画及び事業実施状況報告書・事業報告書

- (1) 本業務の委託契約締結後、速やかに実施計画書を提出すること。
実施計画書には実施内容、スケジュール表および従事者を明記するものとする。
- (2) 受注者は、業務の進捗について、毎月 10 日までに前月の事業実施状況報告書を提出すること。また、業務終了後は事業報告書を提出すること。
- (3) 必要に応じ、業務内容等について臨時に報告を求めることがある。
- (4) (1)～(3)の提出書類にあたっては、書式および媒体を問わず、市が適切と判断する形式にて提出することができるものとする。

7 業務実施上の注意

- (1) 受注者は、業務の全部又を一括して、または「(2) DX 導入に係る伴走支援 (3) デジタル中核人材の育成」に定める部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。また、上記業務以外の部分において業務の一部を第三者に委任し、または請け負わせようとするときは、発注者の事前承諾を得るものとする。
- (2) 受注者は、業務を行うにあたり、その責めに帰すべき理由により、委託業務の実施に関し、第三者に及ぼした損害について、損害賠償を行わなければならないときは、受注者がその損害額を負担すること。
- (3) 受注者は、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、豊中市個人情報の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、次期受注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) 本事業の遂行に際し、必要な素材は、受注者が調達し、使用する著作物については、肖像権、著作権、商標権その他諸権利を侵害しないよう、事前に許可や承認を得るなどの必要な手続きを行うこと。当該手続きに係る費用については委託料に含むものとする。また、これら知的財産権に関する問題が生じた場合には、受注者の責任においてこれを処理すること。
- (5) 成果物に関する著作権は、委託料が支払われたときに受注者から市に譲渡されるものとし、市および市が認める団体等が行う他の媒体等での活用を妨げないものとする。また、成果物に関する著作権者人格権は行使しないものとする。
- (6) 受託業務の中で提供を受けた資料等は、本受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、あらかじめ提供者より承諾を得たものについてはこの限りではない。
- (7) 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。

8 その他

- (1) 業務実施にあたっては、本市と連絡を密にとり、情報を共有し、十分に協議を行いながら進めること。
- (2) 本市のほか、一般社団法人豊中市介護保険事業者連絡会などとの関係機関とも、十分に協議や連携を行うこと。また必要に応じて、本市と関係機関との打合せや会議の場に参加させることがある。
- (3) 本事業は、施設に対する補助金予算の確保を前提として実施するものとし、当該予算が確保できなかった場合には、本契約の全部または一部を解除することができるものとする。
- (4) 国及び大阪府における介護テクノロジー導入支援事業の動向を踏まえ、制度内容等に変更が生じた場合には、発注者と受注者が協議のうえ、事業内容、実施方法等を見直すことができるものとする。
- (5) 国及び大阪府が発信するDXに関する最新の動向・制度等の情報を積極的に収集し、必要に応じて施設へ適切に共有すること。
- (6) 本仕様書に定められていない事項については、発注者と受注者が協議のうえ決定するものとする。

●全体スケジュール案

	令和8年度												令和9年度											令和10年度			
	R8.4月	R8.5月	R8.6月	R8.7月	R8.8月	R8.9月	R8.10月	R8.11月	R8.12月	R9.1月	R9.2月	R9.3月	R9.4月	R9.5月	R9.6月	R9.7月	R9.8月	R9.9月	R9.10月	R9.11月	R9.12月	R10.1月	R10.2月	R10.3月	R10.4月		
豊中市	施設選定公募	第1回委員会開催	募集期間			第2回委員会開催	選定結果						交付決定→補助金支払(概算払)								実績確認・精算						
伴走支援事業者		施設、審査委員からの質問対応					伴走支援						デジタル中核人材育成														
施設		応募申請			第2回委員会	選定結果							交付申請(概算払)		伴走支援						デジタル中核人材育成					実績報告	
							機器導入			効果検証						横展開											

※スケジュールは現時点での案