

令和 7 年度 保地委第 1 号

静岡市認知症ケア推進センター相談業務仕様書

目 次

1	目的及び趣旨	2
2	業務内容	2
3	従事日時	4
4	個人情報の取扱い	4
5	提出書類及び提出期限	5
6	対象経費	5
7	その他特記事項	5
	認知症介護の訪問支援事業実施要領（別紙１－１）	6
	地域への出張講座等運営事業実施要領（別紙１－２）	7
	様式集（様式１・２・３・４・５）	

1 目的及び趣旨

認知症ケア推進センター（以下、「センター」という。）は、認知症の発症を遅らせ、認知症になっても住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができる社会を構築するための活動拠点として、認知症の本人やその家族の支援を行うとともに、全世代を対象とした認知症予防や認知症の理解促進に係る事業を広く展開する。

令和7年度 保地委第1号 静岡市認知症ケア推進センター相談業務（以下、「本業務」という。）は、この拠点となるセンターで、本人や家族等市民からの認知症に関する相談への対応や、地域の医療・介護・福祉等の関係機関との連絡調整とともに、市民に認知症についての普及啓発を行う、相談員等を配置するものである。

2 業務内容

受託者は、以下の業務を実施する。

（1）体制管理に関すること

① 相談員の配置及び管理

看護師、介護福祉士、または社会福祉士等、医療や介護、福祉に関する資格を有する相談員を配置し、業務に当たらせること。ただし、要件を満たす相談員の配置が困難な場合は、これと同等の知識を有すると認められる者を配置することとし、事前に委託者の了承を得ること。なお、業務の特性上、一定期間継続して従事出来る者を配置するよう努めること。配置人数は、センターに常駐する相談員2名及び、認知症介護の訪問支援事業として派遣する相談員を配置すること。また職員は、複数人によるローテーションも可能とするが、事前に委託者の了承を得ること。

② 施設管理及び経理に関すること

センターの施設運営および認知症介護の訪問支援事業や地域への出張講座等運営事業に係る消耗品等（紙、インク、訪問かばん等の事務用品、トイレトペーパーや洗剤等の衛生用品）や講座等の開催に必要な物品（マジック、折り紙等）の購入や在庫管理を行うこと。また、経理の取り扱いについては、自ら経理規定等を定め適正に行うこと。

（2）センター業務に関すること

① 認知症に関する相談業務

認知症の早期発見や予防、介護、医療、生活支援等に関して、認知症本人や家族、支援者等からの相談に対面・電話により対応すること。なお、対応する際には認知症による問題の複雑困難化を防ぐために、明確な見通しや可能性を示しながら、総合的に対応すること。また、継続フォローを提案することを基本とし、相談者が拒否する場合を除き、継続フォローや適切な支援機関につなげる支援を行うこと。（見込み件数 50 件/月）

② センター常設機器を利用する来場者の対応

センターが所有する脳の健康度測定機器・認知症VR体験機器・身体機能測定機器を扱う技術を習得し、利用する来場者の対応をすること。（見込み件数 60 件/月）

③ 認知症介護の訪問支援事業の対応業務

認知症介護の訪問支援事業の電話等による受付と、インストラクターとして訪問する相談員の調整、並びに家庭訪問により認知症の対応や介護に関する相談に応じ、助言や指導を行うこと。また概ね1か月後を目途に、訪問した認知症家族介護者に対して電話によるフォローアップを行うこと。（見込み件数 20 件/月）

本業務の実施については、認知症介護の訪問支援事業実施要領（別紙1－1）に定める。

④ 地域への出張講座等運営事業の対応業務

地域への出張講座等運営事業（団体対象の認知症予防や認知症の正しい知識の普及啓発に関する講座や支援者向けの研修、イベントブース出展等）の電話等による受付と、派遣する専門職の調整、並びに依頼内容に応じた打合せや当日の運営を行うこと。

ア 出張講座（見込み件数2回/月）

イ 出張相談会（見込み件数2単位/月）

本業務の実施については、地域への出張講座等運営事業実施要領（別紙1－2）に定める。

⑤ 認知症予防や認知症の正しい知識の普及に関する講座やイベントの企画・運営

認知症予防や認知症の正しい知識の普及啓発に関する講座や支援者向け研修等を毎月3回企画し、周知、予約対応及び、当日の会場設営・準備、受付、来場者の誘導、司会進行、片付け、アンケート集計等を行うこと。なお、世界アルツハイマー月間に毎月開催する講座等と異なるテーマの講座等を5回開催し、センター以外の市内会場でも各区で年2回ずつ講座やイベントを開催すること。

⑥ 委託者が企画するイベント等の運営・補助

七間町名店街連携事業や委託者が企画しセンターを会場とするイベントに係る、当日の会場設営・準備、受付、来場者の誘導、司会進行、片付け等について、委託者の指示のもと運営及び補助すること。

⑦ SNSを利用した認知症に関する情報及びセンターの周知

認知症の正しい理解についての普及啓発や認知症予防や早期発見のための取組の促進、センターの認知度向上を図るため、委託者が開設したセンター公式アカウントに、センターで開催されるイベントの告知・実施報告、市内で開催される認知症予防のための取組や講座の紹介、センター相談員による認知症介護の豆知識等の投稿を行う。投稿の際には、イベント実施風景やイベントちらし等の関連性の高い写真を掲載する。投稿にあたっては、静岡市ソーシャルメディアの利活用に係るガイドブックに準拠し、投稿は委託者と受託者が共同で行うこととする。（投稿の目安：20回以上/月）

⑧ 情報収集、情報提供、指導助言業務

医療及び介護サービスに係る資源マップや地域の支え合いサービスマップ、関係機関連携シート等を活用するとともに、必要な情報を収集し、市民や関係機関等を対象に医療・介護連携やインフォーマルサービスに係る情報提供、指導助言、啓発を行うこと。

⑨ 認知症及びセンターについての市民への普及啓発業務

施設内掲示物の企画や作成による認知症の理解促進に係る普及啓発、及びセンターで開催する認知症の理解促進や認知症予防に関する講座・イベント等の周知を積極的に行うこと。

また、センターの認知度向上のため、受託者が有する媒体や委託者が作成するチラシ等を活用して周知に努めること。

⑩ 関係機関との連絡調整業務

必要に応じて、以下の関係機関との連絡調整を行うこと。

ア 地域包括支援センター

介護保険認定申請や認知症初期集中支援チーム活動等、地域包括支援センターの支援を必要とする市民に関する情報提供

イ 認知症疾患医療センター

認知症に関する専門的な助言の求め、鑑別診断を要する市民に関する情報提供等

ウ かかりつけ医、ケアマネジャー

本人または家族の生活を支えるための医療・介護提供体制の見直し等に関する情報提供（ケアマネジャーが主催するサービス担当者会議への出席を含む）

エ その他必要と考えられる機関

⑪ 相談員に対する研修等の実施

相談業務に従事する相談員の資質向上のため、受託者において研修や防災関連の訓練、勉強会等（個人情報保護及び情報セキュリティに関するものを含む）を行うこと。また、相談員が円滑に相談業務に従事できるよう必要な情報提供、資料の作成等を行うこと。

⑫ センターの環境整備

開館時間の開始または終了時間帯等を目安に1日1回、センター内の清掃を行うこと。また、来場者が利用しやすいよう、安全、衛生面等に配慮した環境整備に努めること。

⑬ 上記①～⑫に係るその他の業務

静岡市認知症対策推進協議会に関連する会議等における業務の報告等、必要に応じて①～⑫に係るその他の業務を行うこと。

3 従事日時

(1) センターに常駐する相談員2名の従事日及び従事時間

①従事日

次に掲げる日以外の日を従事日とする。

水曜日及び木曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年7月20日法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）

②従事時間

午前9時から午後6時までの間

※ただし2（2）①～④の受付時間は、午前9時30分から午後5時までとする。

(2) 認知症介護の訪問支援事業、地域への出張講座等運営事業に従事する専門職の従事日及び従事時間

①従事日

原則、申込者が希望する日

②従事時間

午前9時から午後5時までの間で、申込者が希望する時間

(3) やむを得ない事情による従事不能

やむを得ない事情により、従事日に従事できない場合には、速やかに委託者に報告し、必要な措置等の指示を受けること。

4 個人情報の取扱い

(1) 静岡市個人情報保護条例（平成17年静岡市条例第9号）第56条第1項及び第3項を遵守すること。

静岡市個人情報保護条例

第56条 実施機関から個人情報の取扱いの委託を受けたもの又は地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項の規定に基づき実施機関の所管に係る公の施設の管理を行う指定管理者（次項においてこれらを「受託者等」という。）は、その受託した業務又は公の施設の管理業務（以下「受託業務等」という。）を行うに当たって個人情報を取り扱うときは、個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(中略)

- 3 受託業務等に従事している者又は従事していた者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

(2) 受託業務に従事している者又は従事していた者が静岡市個人情報保護条例第61条又は第62条に違反した場合は、刑事罰の対象となる。

静岡市個人情報保護条例

第61条 実施機関の職員若しくは職員であつた者又は受託業務等に従事している者若しくは従事していた者が、正当な理由がないのに、個人の秘密に属する事項が記録された第2条第4項第1号に係る個人情報ファイル(その全部又は一部を複製し、又は加工したものを含む。)を提供したときは、2年以下の懲役又は100万円以下の罰金に処する。

第62条 前条に規定する者が、その業務に関して知り得た保有個人情報を自己若しくは第三者の不正な利益を図る目的で提供し、又は盗用したときは、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

(3) 詳細は、個人情報の保護に関する取扱仕様書(別紙2)に定める。

5 提出書類及び提出期限

次に掲げる書類を提出期限までに委託者に提出すること。

- (1) 委託業務実施計画書 (様式1) 契約締結後、速やかに
- (2) 情報セキュリティ実施計画書 (様式2) 契約締結後、速やかに
- (3) 守秘義務及び情報セキュリティの遵守に関する誓約書 (様式3) 契約締結後、速やかに
- (4) 月次報告書 (様式4) 契約締結後、各月の翌月10日まで
(令和10年3月分は同月末日)
- (5) 委託業務完了報告書 (様式5) 委託業務完了日
- (6) その他、委託者が指定する書類 別途指定する日まで

6 対象経費

本業務の対象経費は、次のとおりとする。

- (1) 人件費(担当職員の給料、手当、法定福利費)
- (2) 交通費(家庭訪問や出張講座等に係る従事者の交通費)
- (3) 報償費(講座の講師への謝金)
- (4) 賃借料及び使用料(各区で開催する講座・イベントに係る会場使用料)
- (5) 印刷製本費(認知症介護の訪問支援事業の周知用チラシ等作成費用)
- (6) 消耗品費(施設運営に係る事務用品、衛生用品、事業実施に係る教材等)
- (7) 諸経費等

なお、契約締結後、施行日までに行う人的確保、従事者の研修、委託者への報告等にかかる経費は、受託者が負担するものとする。

7 その他特記事項

- (1) 委託者と十分な連絡調整を行い、本業務の円滑な実施を図ること。
- (2) 本業務の果たすべき役割の重要性を認識し、適切な運営を確保する上で必要な技術の習得及び知識の研鑽に努めること。また、それに資する会議や研修については、積極的に受講及び参加に努めること。

- (3) 月間の出勤予定表（認知症介護の訪問支援事業や地域への出張講座等運営事業を除く）及びSNS投稿計画を前月の末日までに委託者に提出すること。
- (4) 本業務で作成した書類及びデータの権利は、すべて静岡市に帰属するものとする。
- (5) 企画提案書については、委託者と協議の上実施が決定したものを、認知症ケア推進センター相談等業務企画書（別紙1－3）として本仕様に添付すること。
- (6) この仕様に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、委託者と受託者が協議の上処理するものとする。

認知症介護の訪問支援事業実施要領

1 実施内容

- ・在宅で認知症高齢者を介護する家族介護者の負担軽減のため、家庭訪問し、生活の場での具体的・実践的な実技を交えた対応方法・介護技術のアドバイスや介護サービスについての情報提供を行う。
- ・相談対応時間は1時間程度とする。
- ・1家族介護者に対する標準的な訪問回数は1～2回、上限は3回。必要に応じて、地域包括支援センター等の関係機関に繋ぐ。
- ・周知用のチラシ50,000部を作成すること。ただし、作成したチラシは、介護認定を受けた方等を対象に委託者が配布する。

2 実施手順

(1) 申込受付

- ・認知症ケア推進センター（以下、「センター」という。）において、受付時間内に電話により申込受付を行う。
- ・氏名・住所等の基本情報と合わせて、訪問希望日時、相談内容、可能な交通手段等を聴取する。

(2) 派遣調整

- ・訪問実施日にセンターに従事する相談員とは別に、インストラクターとして派遣する相談員を選出する。

(3) 家庭訪問

- ・相談対応時間は実質1時間程度とする。
- ・具体的・実践的な実技を交えた対応方法・介護技術のアドバイスや介護サービスについての情報提供を行う。
- ・必要に応じて、地域包括支援センター等の関係機関に繋ぐ。

(4) 報告書作成

- ・相談内容について記録を作成する。（当日でなくても可。）

(5) 事後フォロー

- ・概ね1ヶ月後を目途に、相談者に対して電話でのフォローアップを行う。
- ・相談者の状況により再度の訪問が可能だが、訪問回数は1～2回を標準、上限3回。必要に応じて、地域包括支援センター等の関係機関に繋ぐ。

3 留意事項

(1) 個人情報の取扱いについて

- ・家庭訪問時は、センターで従事する以上に、個人情報の紛失、漏洩等がないよう取扱いに注意すること。

(2) 家庭訪問に伴う事故対応について

- ・家庭訪問に伴い、従事する相談員が遭遇する交通事故や介護指導により市民が傷害等を負った際の対応は、受託者により行うこと。

地域への出張講座等運営事業実施要領

1 実施内容

(1) 出張講座

- ・地域団体等からの依頼に応じ、認知症予防や正しい知識の普及啓発に関する講座、認知症の介護者の負担軽減のための対応方法や介護サービスについての情報提供、支援者向けの研修等を行う。
- ・出張講座の対応時間は1回（1単位）60～90分程度とする。
- ・原則1名の専門職で対応する。

(2) 出張相談会（VR認知症や脳の健康度測定等のブース出展）

- ・地域団体等からの依頼に応じ、地域や団体が開催するイベントに認知症に関する啓発のためのブース出展を行い、VR認知症や脳の健康度測定、認知症に関する相談対応や情報提供を行う。
- ・出張相談会の標準的対応時間2時間～6時間程度とする。なお、4時間未満を1単位とし、4時間以上は2単位とする。
- ・1単位あたり、原則2名の専門職で対応する。

2 実施手順

(1) 申込受付

- ・認知症ケア推進センター（以下、「センター」という。）において、受付時間内に電話により申込受付を行う。
- ・団体名及び代表者氏名、住所、連絡先等の情報と合わせて、希望日時、実施内容、可能な交通手段等を聴取する。

(2) 派遣調整

- ・実施日にセンターに従事する相談員とは別に、派遣する専門職を選出する。

(3) 事前打合せ及び準備

- ・実施内容等やPC等の必要物品等の詳細について、電話やメール等により事前打合せを行う。
- ・実施内容に応じて、必要物品を確保する（センターでの使用と重ならないように調整する）。

(4) 出張講座等の実施

- ・上記1（1）（2）に記載のとおり、依頼内容に応じて実施する。

(5) 報告書作成

- ・実施報告書を作成する。（日時や実施内容、対応人数を明記した様式を受託者が作成する。）

3 留意事項

(1) 個人情報の取扱いについて

- ・相談対応時は、個人情報の紛失、漏洩等がないよう取扱いに注意すること。

(2) 出張講座等の実施に伴う事故対応等について

- ・従事職員が遭遇する交通事故や介護指導等により市民が傷害等を負った際の対応や使用機材（タブレット、VR機器等）が破損した場合の対応は、受託者により行うこと。

(3) その他

- ・会場の確保や周知については、主催者（地域団体等）が行う。

様式 1（委託業務実施計画書）

年 月 日

（宛先）静岡市長

受託者 法人名
代表者名

静岡市認知症ケア推進センター相談業務実施計画書

令和 7 年度静岡市認知症ケア推進センター相談業務について、下記のとおり実施いたします。

記

- 1 実施期間
- 令和 年 月 日 から 令和 年 月 日まで
- 2 配置する相談員

氏名（ふりがな）	
年齢・性別	
資格	
職歴	

氏名（ふりがな）	
年齢・性別	
資格	
職歴	

氏名（ふりがな）	
年齢・性別	
資格	
職歴	

3 業務の内容

	区分	実施計画・実施方法等
業 務 内 容	施設管理及び経理に関すること	
	認知症予防や認知症の正しい知識の普及に関する講座やイベントの企画・運営	
	情報収集・情報提供・指導助言業務	
	市民への普及啓発業務	
	関係機関との連絡調整業務	
	相談員に対する研修等の実施	
その他		

事業内容については、詳細に記載してください。

資料等があれば添付してください。

様式2（情報セキュリティ実施計画書）

年 月 日

（宛先）静岡市長

受託者 法人名
代表者名

静岡市認知症ケア推進センター相談業務情報セキュリティ実施計画書

令和7年度静岡市認知症ケア推進センター相談業務の情報セキュリティ管理について、下記のとおり
取組めます。

記

1 情報セキュリティ実施責任者

所属・職名	氏名

2 情報セキュリティに関する具体的計画

1 鍵の管理	
2 記録物の管理	
3 個人情報の不正 アクセス防止	
4 個人情報の改ざ ん、不正な複写・ 複製等の防止	
5 個人情報漏えい 時の対応	
6 情報セキュリテ ィに関する研修 実施計画	
7 その他	

様式3（守秘義務及び情報セキュリティの遵守に関する誓約書）

年 月 日

（宛先）静岡市長

法人名

情報セキュリティ実施責任者 氏名

業務従事者

氏名		氏名	
氏名		氏名	
氏名		氏名	
氏名		氏名	

守秘義務及び情報セキュリティの遵守に関する誓約書

私は、令和7年度静岡市認知症ケア推進センター相談業務において、静岡市から提供された資料及び業務従事中に把握した秘密事項につき、法令、条令、契約書及び仕様書を遵守し、以下に従って使用・管理することを誓います。

記

- 1 提供された資料等は提供目的にのみ使用し、他の目的には使用いたしません。
- 2 提供された資料等は、私のみが閲覧し、第三者への閲覧はさせません。また、第三者が閲覧できないよう対策します。
- 3 提供された資料等は、市の許可を得ずに複製いたしません。許可を得て作成した複製物は、提供された資料と同様に取り扱います。
- 4 提供された資料等は、市の指示があったとき及び提供目的が達せられたとき、市の指示に従って返却します。
- 5 提供された資料等の内容については公知の事実となるまでは他言いたしません。
- 6 この誓約内容については、契約終了後も遵守します。

（注）

- 1 氏名欄には、情報セキュリティ実施責任者及び本業務に従事するすべての職員の署名または記名押印をすること。

様式 4（月次報告書）

年 月 日

（宛先） 静岡市長

受託者 法人名
代表者名

静岡市認知症ケア推進センター相談業務月次報告書（ 月分）

令和 7 年度静岡市認知症ケア推進センター相談業務について、下記のとおり報告いたします。

記

1 相談延べ件数

相談件数（延べ） 人
（詳細件数は別紙による）

2 認知症介護の訪問支援事業

家庭訪問件数 延べ 件
（うち同一対象者への訪問件数 件）

3 地域への出張講座等運営事業

出張講座回数 回
出張相談会（ブース出展） 単位
（実施日時、場所、従事者数等の一覧を記載してください）

4 実施事業報告

※実施計画により実施した事業等の実施実績を記載してください。

5 相談員勤務実績 別紙出勤表のとおり

6 その他特記事項

様式 5（委託業務完了報告書）

年 月 日

（宛先） 静岡市長

受託者 法人名
代表者名

委託業務完了報告書

次のとおり委託業務が完了したので報告いたします。

記

1 業 務 名

2 施 行 場 所

3 契約年月日

4 施 行 期 間

5 委 託 料

円

（内訳）	ア	業務管理費等（イ・ウ・エを除く）		円
	イ	家庭訪問 1 件につき	6,000 円 × 件 =	円
	ウ	出張講座 1 回につき	6,000 円 × 回 =	円
	エ	出張相談会 1 単位につき	12,000 円 × 単位 =	円

6 完 了 日

個人情報保護に関する取扱仕様書

1 個人情報保護の基本原則

乙は、この契約に基づく業務（以下「業務」という。）の実施に当たり、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人を識別できるものをいう。以下同じ。）について、その保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、適正に取り扱わなければならない。

2 個人情報の漏えい等の禁止

乙は、業務に関して、知り得た個人情報を他人に漏らしてはならない。この業務が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。

3 使用者への周知

乙は、その使用する者に対し、在職中及び退職後において、業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は契約の目的以外に利用してはならないこと等の個人情報の保護の徹底に関する事項を周知しなければならない。

4 適正な管理

乙は、業務に係る個人情報の漏えい、滅失、改ざん又は毀損の防止を図るため、管理責任者を選任し、個人情報の適切な管理を行わせる等個人情報の適正な管理について必要な措置を講じなければならない。

なお、業務で使用する機器については、ウイルス対策等、外部からの不正なアクセス、攻撃等に対する対策を講じ、パターンファイル等を常に最新の状態にしておくこと。

また、本業務で使用する情報機器を廃棄又は撤去する場合においては、装置内に保存されている情報を復元できないよう消去するか、記録媒体を破壊し、情報漏えいが生じないように厳重な措置を講ずること。

5 収集の制限

乙は、業務において個人情報を収集するときは、当該業務を実施するために必要な範囲内で、本人から直接収集しなければならない。

6 利用及び提供の制限

乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、業務に係る個人情報を当該業務の目的以外に利用し、又は提供してはならない。この業務が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。

7 複写及び複製の禁止

乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、業務の実施に当たり甲から提供された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

8 資料等の返還

乙は、業務の実施に当たり甲から提供され、又は乙が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、業務の終了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

9 事故発生時における報告

乙は、業務の実施において、この仕様書に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。業務が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。