

## 令和7年度とくしま介護現場DXサポートセンター設置・運営業務 業務委託仕様書

### 1 業務名

とくしま介護現場DXサポートセンター設置・運営業務（以下「本業務」という。）

### 2 業務の目的

介護現場の人材不足が深刻化する中で、質の高い介護サービスの維持・向上ができるよう、介護サービス事業者等からの生産性向上の取組等に関する相談窓口を設置し、介護サービス事業者等へのワンストップ型の支援を行うことで、介護職員の負担軽減や介護人材の確保を図る。

### 3 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

### 4 事業実施の基本姿勢

本業務を実施する上で連携が必要となる関係機関との連携には特に留意し、別途県が開催する「徳島県地域介護総合確保推進協議会介護現場革新部会」に参加するとともに、当該会議の方針に沿ったセンターの運営を行うなど、県との緊密な連携の上で実施すること。

### 5 センターの実施体制について

- (1) 本業務を円滑かつ効果的に実施できるよう、適切な人員配置を行うこと。  
なお、人員配置に当たっては、介護現場の実態や介護ロボット・ICT機器の導入及び介護DXの取組など生産性向上の内容を理解した人員を配置すること。
- (2) 本委託業務の全体を総括・管理する総括責任者を配置すること。
- (3) センターの職員については、厚生労働省委託事業「介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業」の中央管理事業所において実施する勉強会に参加するなど、介護現場における生産性向上に関する知識の向上に努めること。

### 6 委託業務の内容

#### (1) 相談窓口の設置

##### ア 概要

介護サービス事業所等からのロボット・ICT機器の導入をはじめとする介護テクノロジー活用に関する相談受付などの生産性向上の取組等に関する相談窓口を設置し、事業所等からの相談対応を行うとともに、事業所の抱える課題の解決策を共に検討し、必要に応じて関連する機関や事業と連携した上で、相談者の課題解決に向けた支援を行うこと。

##### イ 相談手法、相談時間、相談日

- (ア) 相談対応について、以下の体制で対応すること。
  - ・ 開所日：月曜日から金曜日までとし、土曜、日曜、休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）は閉所日とする。なお、休日とは国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日をいう。
  - ・ 対応時間：午前9時から午後4時までとする。

(イ) 受託者が確保する場所での対面による面談のほか、電話相談やメール、オンライン相談の実施やホームページへの相談受付フォームの設置、SNSの活用など、常時、相談受付ができる効果的な相談対応方法を提案し、実施すること。

ウ 関係機関との連携等

相談窓口の運営に当たっては、関係機関との連携に努めることとし、本窓口で対応できない相談については、他の適切な専門機関を案内すること。

エ 報告書の作成

相談受付時には、相談に関する情報（事業所名、サービス種別、相談内容、支援内容等）を記載した相談受付シートを作成することとし、毎月の相談件数や概要等について取りまとめた上で、県が別途指定する期日までに報告すること。

(2) 介護現場における生産性向上の取組に関する研修会やセミナー

ア 概要

厚生労働省の「生産性向上ガイドライン」や「介護ロボット・ICT導入の手引き」等を活用した介護現場における生産性向上の取組の普及を目的とした研修会やセミナーを実施すること。

イ 実施内容、実施方法、回数等

実施内容は、参加者が自分の事業所の問題や課題を認識することができるもので、事業所内の業務改善に繋がるものとする。また、座学のみでなく、双方向型のワークショップ等の手法も取り入れること。

実施回数は2回以上とし、開催手法は、オンラインの併用、アーカイブ配信等、内容・テーマに応じた効果的な手法にするとともに、より多くの事業者が参加できるよう工夫を凝らすこと。また、研修会の受講料は無料とし、受講に必要なテキストや資料、教材等を含めて受講者から料金を徴収しないこと。

ウ 研修会等の事前準備

(ア) 実施計画の作成

研修会・セミナーの実施計画を作成し、県が指定する期日までに提出すること。

なお、講師は、介護現場の生産性向上に関する専門知識を有した者を選定すること。

(イ) 資料の作成

当日に使用する資料を準備し、参加者数に応じて印刷すること。資料の作成に当たっては、県が指定する期日までに承認を得ること。また、講師が個別に資料を準備する場合は、県が指定する期日までに提出すること。

エ 参加者の募集・決定

(ア) 研修会・セミナーの周知

研修会・セミナーに関するチラシを作成し、県が別途指定する期日までに提出すること。

なお、チラシ作成に当たって、デザインは集客につながるような効果的なものとし、県の承認を得ること。

また、センターのホームページ等で研修会・セミナーの広報を実施すること。

(イ) 参加希望者の受付

電子メールや専用フォーム等により、参加希望者の受付を行うこと。

(ウ) 参加者の決定

参加希望者が定員を超過した場合は、先着順により参加者を決定するものとする。なお、参加申込者には、参加の可否について、速やかにお知らせすること。

(エ) その他

生産性向上の取組に関する質問等を参加受付時に募集し、可能な限り開催当日に回答すること。

オ 開催当日

(ア) 進行と運営

研修がスムーズに行えるよう進行管理を行うこと。

(イ) アンケートの実施

参加者へアンケートを実施し、回収の上集計すること。アンケートの内容については、事前に県に提出し、承認を得ること。また、実施方法については、WEB等を活用するなど、オンラインでの参加も考慮した、効果的な方法とすること。

(ウ) その他

会場開催の場合、会場の設営及び受付に関しては、全て受託者の責任において行うこと。

カ 報告書の作成

開催後は、研修会等に関する概要（開催会場、研修テーマ、参加者数など）やアンケートの結果・分析等を記載した報告書を作成し、当日資料を添付の上、県が別途指定する期日までに提出すること。

(3) 介護ロボット・ICT機器の展示

ア 概要

介護ロボット・ICT機器の体験等が可能な展示を行うこと。

イ 実施方法及び回数

展示方法については、展示会場を借り上げた常設又は出張展示による方法とし、出張展示の場合は、介護ロボット等の開発企業を集め、委託期間中に2回以上実施することとし、「7（2）介護現場における生産性向上の取組に関する研修会やセミナー」と同時開催することも可能とする。

展示する機器の選定に当たっては、特定の開発企業や介護ロボット・ICT機器の斡旋とならないよう配慮することとし、見守り機器や移乗機器など様々な種類の機器を展示すること。

ウ 報告書の作成

展示会場への来場者数や体験希望のあった介護ロボット・ICT機器の種類等を取りまとめるとともに、来場者にアンケートを実施し、結果を取りまとめた上で、県が別途指定する期日までに提出すること。

(4) 介護ロボット・ICT機器の試用貸出

ア 概要

介護ロボット・ICT機器の開発企業と調整の上、介護ロボット等の試用貸出を行うこと。

イ 実施方法

公益財団法人テクノエイド協会ホームページ「介護ロボットの試用貸出リスト」の無償貸出を仲介することとする。

介護ロボット・ICT機器の貸出しを行った介護サービス事業所等に対して、アンケートを実施し、結果を開発企業等にフィードバックするとともに、相談対応業務をはじめ、他の業務に活用すること。

ウ 費用負担

試用貸出の借受者（介護サービス事業所等）にかかる費用は無料とすること。

エ 留意事項

試用貸出の説明を行う際は、貸出を希望する介護ロボット等が事業所に適したものかを確認し、介護ロボット等の効果的な活用につながるよう助言を行うこと。

オ 報告書の作成

試用貸出希望のあった介護ロボット・ICT機器の種類や仲介実績等を取りまとめ、県が別途指定する期日までに報告すること。

(5) 有識者派遣の実施

ア 概要

生産性向上の取組を実施しようとする介護事業者等に対し、介護現場の生産性向上に向けた事業内容の見直しやテクノロジーの導入等に係る有識者を、個別に派遣し、助言等の支援を行うこと。

イ 派遣対象施設・事業所

伴走支援を希望する施設・事業所を公募の上、対象施設を決定し、派遣に当たっては、派遣先の施設・事業所と協議を行い、派遣計画を策定すること。

なお、事業所を選定する際は、多くの介護サービス事業所の参考となるよう、地域や介護サービスの種類が偏らないよう考慮すること。

ウ 派遣する有識者

派遣希望施設・事業所の課題に応じた有識者を選定すること。

エ 派遣時間及び回数

派遣時間は、合計180時間以内で、各施設・事業所への派遣回数や人数を調整すること。

オ 派遣終了後、有識者派遣を行った事業所の協力を得て、実施概要（派遣計画、期待できる効果、業者の感想等）についてとりまとめた報告書を作成し、県が別途指定する期日までに提出すること。なお、作成に当たっては、生産性向上に取り組む他の事業所の参考となるような視点も取り入れて作成すること。

(6) 他の機関との連携

ア 概要

センターを円滑かつ効果的に運営するため、関係機関との連携構築を図ること。

イ 連携先

県内外の関係機関（独立行政法人福祉医療機構、独立行政法人中小企業基盤整備機構、よろず支援拠点、ハローワーク、介護労働安定センター、福祉人材センター及びシルバー人材センター等）と連携構築のため調整等を行うこと。また、その連絡先について、事前に報告すること。

(7) 生産性向上に関する情報収集・提供

ア 概要

国の動向や他都道府県で行われている取組等の情報を収集し、介護サービス事業所等へ提供すること。

イ 情報収集と提供について

厚生労働省委託事業「介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業」の中央管理事業において実施する勉強会の参加等により、情報収集を積極的に行うとともに、介護サービス事業所等に対し、情報提供を行うこと。

(8) センターの広報

ア 概要

センターの実施業務等を県内の介護サービス事業所等、関係団体、市町村等の幅広い関係者に周知すること。

イ 広報の手法について

センターの相談窓口の専用ダイヤル、所在地、相談方法等やセンターで実施する各種事業について、広く県内の介護サービス事業所等に周知できるよう複数の媒体（チラシ、ポスター、新聞広告等）を利用し、効果的に広報すること。広報する際は各種媒体や送付用封筒に徳島県からの委託業務であることが分かるように明記すること。

ウ ホームページの作成・管理

センターの実施業務の案内等を行うためのホームページを作成し、管理を行うこと。なお、ホームページの作成に当たっては、介護サービス事業所等の参考となるよう工夫を凝らすこととし、定期的に更新を行うこと。

エ その他

その他センターの実施業務等を周知する上で有効と思われる手段（SNSの活用等）については、その活用を積極的に検討すること。

7 実績報告等

(1) 事業の実績報告

受託者は、事業に関する各種データを、介護サービス事業所別に記録・整備し、その分析を行い、県が求めたときには随時報告を行うものとする。

(2) 業務完了報告

ア 業務完了報告書

受託者は、委託業務を完了したときは、委託期間中に実施した全ての業務について、以下の内容を記載した業務完了報告書を作成し、県が別途指定する期日までに提出すること。

①業務の実施状況及び成果

②得られた知見

イ 提出方法

紙媒体1部及び電子媒体（CD-R又はDVD-R）

## 8 その他

### (1) 個人情報の保護

受託者は、本事業を実施する上で、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守することとし、関係機関と個人情報を共有する場合には、本人から同意を得ておくこと。

### (2) 守秘義務

受託者は、本事業を実施するに当たり、業務上知り得たあらゆる秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、委託業務の完了後も同様とする。

### (3) 権利の帰属

本事業により製作された資料等に係る著作権、所有権等は、原則として委託料の支払いが完了したときに受託者から県に移転するものとする。

### (4) 事業の再委託

受託者は、本事業の全部又は一部を第三者に委託することはできない。ただし、あらかじめ県から書面による承認を得たときは、この限りでない。

### (5) 委託料の減額

前項までの条件が満たされない場合には、一部の事業費を対象経費と認めず、委託料を減額する場合がある。

### (6) 事業の引継ぎ

年度内に終結しない案件については、次期受託者へ適切に引継ぎを行うとともに、本事業を継続して円滑に実施するために必要な措置を行うほか、契約終了後も、県や次期受託者からの要求に応じ、センターの運営に必要な協力を行うこと。

### (7) 会計検査等への協力

本事業に係る会計検査等が行われる際、受託者は協力すること。

### (8) 関係書類の保存

受託者は事業が完了した日の属する年度の終了後5年間、本事業に係る会計帳簿及び証拠書類を県の要求に応じて、閲覧に供することができるよう保存すること。

### (9) その他

ア この仕様書に定めるもののほか事業の詳細については、企画提案書のとおりとする。

イ 事業実施中にこの仕様書及び企画提案書に定める事項について疑義が生じたとき又はこの仕様書及び企画提案書に定めのない事項については、県と受託者の双方による協議の上、決定する。

ウ 本事業の実施に当たっては、綿密に県と協議を行うとともに、進捗状況を逐次報告すること。