

# 令和7年度みえ介護生産性向上支援センター運営事業委託業務仕様書

## 1 業務名

令和7年度みえ介護生産性向上支援センター運営事業委託業務

## 2 目的

この仕様書は、委託者三重県（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に委託する上記業務（以下「委託業務」という。）について、その内容及び実施方法を定めるものとする。

## 3 事業委託期間

契約締結日から令和8年3月31日（火）までとする。

## 4 履行場所

三重県内

## 5 履行方法

以下の委託業務を実施する。

## 6 事業の概要

介護現場における生産性向上の取組を推進するため、介護サービス事業所等からの業務改善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するとともに、介護ロボット・ICT機器の展示や試用貸出、生産性向上の取組に関する研修会の実施、専門家による業務改善の取組に対する伴走支援の実施など、介護サービス事業者等に対してワンストップ型の支援を行う「みえ介護生産性向上支援センター（以下「センター」という。）」の設置・運営を行う。

## 7 事業実施の基本姿勢

センターには、地域における生産性向上に資するあらゆる取組のハブとして機能し、これまで様々な実施主体により分散して行われていた情報を整理し、効率的な事業展開を行っていくことが求められている。

本業務を実施する上で連携が必要となる三重労働局や福祉人材センターを始めとする関係機関との連携には特に留意し、甲において実施する生産性向上の取組に関する会議に参加するとともに、当該会議における方針等に沿った運営を行うなど、甲との緊密な連携の上で実施すること。

## 8 センターの開所日について

センターにおいて実施する事業のうち相談窓口については、令和7年4月1日に設置・運用を開始し、相談窓口以外の業務については、令和8年3月31日までにすべて

の業務を実施すること。

## 9 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、以下の項目を満たすこと。

ア 介護現場の実態や介護業務の内容を理解した人員を配置すること。

イ 介護現場の業務改善に関する専門知識を有した人員を配置すること。

※イについては、相談できる体制等が整備されていれば常時配置を求めない。

(2) 本委託業務の全体を総括・管理する統括責任者を配置すること。

(3) なお、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とする。

## 10 委託事業の内容

(1) 相談窓口の設置

ア 概要

介護サービス事業所等からの業務改善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、業務改善に関する相談等の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、関連する機関や事業と連携したうえで、相談者の課題が解決するような支援を行うこと。

イ 相談手法、相談時間、相談日について

(ア) 専用ダイヤルによる電話相談について、以下の体制にて対応すること。

・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5時までとする。

開所日における対応時間中は、乙の職員1名以上がセンターに駐在し、相談対応できる体制をとること。また、センターには1台以上固定電話およびFAXを設置すること。

(イ) 乙が確保する場所での対面による面談やメール、オンライン等による相談対応など、効果的な相談対応方法を提案し、実施すること。

(ウ) 相談状況の報告について

相談受付においては、相談に関する情報（事業所名、サービス種別、相談内容等）の相談受付シートを作成することとし、相談の種類、件数、概要及び結果等について、毎月、甲へ報告すること。

ウ 相談内容に対するアドバイザーの派遣

(ア) 事業所からの相談内容に対し、専門的な対応が必要な場合は、アドバイザーを派遣し、事業所の業務改善や課題解決を支援すること。

・派遣回数：アドバイザーの派遣回数は40回以上行うこととし、1回当たり

の支援時間は2時間程度とする。原則として、同一事業所への派遣回数は2回までとする。

(イ) アドバイザーの経歴や専門とする分野等をまとめたアドバイザーリストを作成すること。

(ウ) アドバイザー派遣実施にあたっては、アドバイザーの派遣に関する情報(事業所名、サービス種別、支援内容等)の報告書を作成することとし、相談内容、支援内容及び結果等について、毎月、甲へ報告すること。

#### エ 関係機関との連携等について

相談窓口の運営に当たっては、三重労働局、各市町及び福祉人材センター等、関係機関との連携に努めること。

本窓口で対応できない相談については、よろず支援拠点等、他の適切な専門機関に案内すること。

### (2) 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・回数について

展示方法については、展示会場を借り上げた出張展示による方法とし、2回以上実施すること。

#### ウ 展示会の事前準備について

##### (ア) 展示会開催会場の選定について

県内全域に本業務の効果が波及するよう、展示会の会場を選定すること。

##### (イ) 出展企業の選定について

展示会に出展する企業数は30社程度を参加想定とすること。選定にあたっては、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に配慮し、国が示す「介護テクノロジー利用の重点分野」等を参考にするなど、様々な機器展示が可能となるよう出展企業を選定すること。

#### エ 展示会の周知について

センターのホームページ等で本業務に関する広報等を実施すること。

#### オ 展示会当日について

##### (ア) 会場の設営

会場設営に関しては、全て受託者の責任において行うこと。

##### (イ) 展示会の受付

受付において入場者の確認を行うこと。

##### (ウ) 進行と運営

展示会がスムーズに行えるよう進行管理を行うこと。

##### (エ) アンケートの実施

来場者へアンケート(10問程度)を実施し、回収の上集計すること。

### (3) 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 実施方法について

機器の試用貸出は、募集から貸出終了まで全体で6ヶ月以上の事業期間を設定すること。

また、貸出機器については、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」等を参考に貸出機器の対象リストを作成すること。試用貸出の際には、申込書を作成するとともに、試用貸出後のアンケートを実施すること。

#### ウ 試用貸出期間及び試用貸出回数等について

試用貸出期間については、1機器あたり2週間～1ヶ月とし、原則として同一事業所への貸出回数は1回とすること。

#### エ 留意事項

機器による事故や破損などのトラブルを避けるため、開発企業と介護サービス事業所等との間での貸出に関する詳細なルールをあらかじめ決めておくことに留意すること。

### (4) 介護現場における生産性向上の取組に関する研修会

#### ア 概要

生産性向上ガイドラインや介護ロボット・ICT機器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を実施する。

#### イ 研修の内容、実施方法、回数等について

研修内容は、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、ワークショップ等による双方向型の内容を取り入れること。

研修の実施形式は、研修会場にて参加する対面方式とWebで参加するオンライン方式を組み合わせたハイブリッド方式で実施すること。

研修の回数は、2回以上で、各回100名程度の参加想定とすること。ただし、やむを得ない事情等により研修参加者が各回50名に満たない場合は、甲乙で協議を行うものとする。

また、研修受講料は無料とし、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 研修の事前準備について

##### (ア) 講師の選定

介護現場の業務改善に関する専門知識を有した者を講師として選定すること。

##### (イ) 研修計画の作成

研修計画を作成し、県が別途指定する期日までにデータを提出すること。

##### (ウ) 資料の作成

研修当日に用いる資料を準備し、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。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データを提出すること。

## エ 研修参加者の募集・決定について

### (ア) 研修の周知

センターのホームページ等で本業務に関する広報等を実施すること。

### (イ) 希望者の受付

受付の方法は原則として電子メール、郵便又はFAXによるものとする。

### (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。

### (エ) 決定通知等の通知

各回の研修の開始日までに参加者に決定通知を、不参加決定者には不決定通知を行うこと。決定通知には会場へのアクセス方法や、駐車場の有無、会場内での温度調整等について詳細に記載すること。

### (オ) その他

参加者の決定後、研修参加者に対し、生産性向上の取組に関する質問等を事前に募集し、可能な限り研修内で回答すること。

## オ 研修当日について

### (ア) 会場の設営

会場設営に関しては、全て受託者の責任において行うこと。

### (イ) 研修の受付

受付において出席確認を行い、参加者に研修資料の配布を行うこと。

### (ウ) 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。

### (エ) アンケートの実施

参加者へアンケート（10問程度）を実施し、回収の上集計すること。

## (5) 生産性向上に係る個別テーマを設定したセミナーの開催

### ア 概要

介護サービス事業所や関係団体が抱える生産性向上に係る課題解決のためのセミナーを3回以上行うこと。

### イ セミナー内容について

セミナー内容は、介護サービス事業所や関係団体が抱える生産性向上に係る課題に沿った個別テーマを設定し、各々の課題解決に資する内容とすること。

各回50名程度の参加想定とすること。

また、講師の選定にあたっては、介護現場の業務改善や設定した個別テーマに関する専門知識を有したものを講師として選定すること。

### ウ セミナーの事前準備、実施方法等について

#### (ア) セミナー実施計画の作成

セミナー実施計画を作成し、県が別途指定する期日までにデータを提出すること。

#### (イ) 資料の作成

セミナー当日に用いる資料を準備し、参加者数に応じて印刷すること。

(ウ) セミナーの周知

センターのホームページ等で本セミナーに関する広報等を実施すること。

(エ) 当日の運営について

会場設営や受付を行い、セミナーがスムーズに実施できるよう進行管理を行うこと。

(6) 専門家による伴走支援モデル事業の実施

ア 概要

生産性向上の取組を実施しようとする介護サービス事業所等に対し、介護現場の生産性向上に向けた業務内容の見直しやテクノロジーの導入等に係る専門家を個別に派遣し、助言等の支援を行うこと。

イ 伴走支援の事前準備について

(ア) 専門家の選定

介護現場の生産性向上や介護ロボット・ICT機器に関する専門知識を有した者を派遣する専門家として選定すること。

(イ) 伴走支援計画の作成

伴走支援計画を作成し、県が別途指定する期日までにデータを提出すること。

ウ 伴走支援先事業所の募集・選定等について

(ア) 伴走支援先事業所の募集の周知

センターのホームページ等で本業務に関する広報等を実施すること。

(イ) 伴走支援先事業所の選定、実施回数

専門家の伴走支援先事業所については、県の承認のうえ、5事業所以上選定することとし、1事業所につき5回以上、伴走支援を実施すること。

なお、事業所の選定にあたっては、偏りがないよう、サービス種別や地域等を考慮するとともに、三重県内におけるモデル事業所として、取組の発表等に協力することに同意が得られる事業所を選定する。

(ウ) 決定通知等の通知

伴走支援先事業所の選定後速やかに選定事業所に決定通知を、非選定事業所には不採択通知を行うこと。

エ 報告書の作成について

伴走支援を行った事業所の取組内容について、報告書を作成すること。作成にあたっては、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。

(7) 生産性向上の関連情報の収集・提供について

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を行うこと。

イ 情報収集・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、センターホームページ等を活用して介護事業者等に対し情報提供を行うこと。

(8) 介護現場革新会議運営補助業務について

ア 概要

介護現場革新会議とは、各関係機関や介護サービス事業所の経営層が介護現場の課題と共に当事者意識を共有し、それぞれの立場において果たすべき役割について対話を重ねる場である。

イ 実施内容等

年2回程度、県が開催する三重県介護現場革新会議に出席し、センターの事業実施状況の説明やその他の資料作成、会議運営補助などを行うこと。

(9) センターの広報について

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、関係団体、市町等、幅広い関係者へ周知を行う。

イ チラシの作成・配布について

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するため、センターに関するチラシ（A4カラー刷り）を1,000部作成し、介護サービス事業所、関係団体等へ周知すること。

ウ ホームページの作成・管理について

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。

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よう努めることとし、定期的に更新を行うこと。

(10) 関係機関等とのネットワークの構築

ア 概要

関係機関との連携構築を図ること。

イ 連携先について

県内の関係機関（よろず支援拠点、三重労働局、ハローワーク、福祉人材センター等）と連携構築のため調整等を行うこと。

11 その他

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

(2) この仕様書及び乙の企画提案書に定める事項について疑義が生じたときは、甲、乙協議の上、これを定める。

(3) 本業務の実施に当たっては、綿密に甲と協議するとともに、進捗状況を逐次報告すること。

(4) 本業務に係る会計監査等が行われる際、乙は協力すること。

- (5) 乙は事業完了後5年間、本業務に係る会計帳簿及び証拠書類を甲の求めに応じて、閲覧に供することが出来るように保存すること。
- (6) 乙は、当契約により知り得た甲の業務上の秘密を他人に漏らしたり、他の目的に利用してはならない。
- (7) 委託契約の支払いについては、委託業務が完了し、三重県の検査後に支払うものとする。ただし、発注者が業務の円滑な遂行を図るために必要があると認めるときは、受注者は、前金払いによる業務委託料支払いを請求することができる。
- (8) 本仕様書に基づく業務を処理するための個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。また、委託を受けた事務に従事している者若しくは従事していた者等について個人情報保護法第176条、第180条及び第184条に罰則があるので留意すること。
- (9) 乙は、業務の履行にあたって「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第2条に規定する暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下暴力団等という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。
- ア 断固として不当介入を拒否すること。
  - イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をする事。
  - ウ 甲に報告すること。
  - エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、甲と協議を行うこと。
- (10) 乙が(9)のイ又はウの義務を怠ったときは、「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第7条の規定により「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止等の措置を講じる。