

「令和7年度三重県認知症コールセンター事業」業務委託仕様書

1 委託業務の概要

- (1) 「令和7年度三重県認知症コールセンター事業」業務委託
- (2) 委託期間 契約日から令和8年3月31日（火）まで

2 本事業の目的

認知症の本人や家族に対しては、認知症の各ステージにおいて、認知症の知識や介護技術の面だけではなく、精神面も含めた様々な支援が重要であることから、認知症介護の専門家や経験者等が対応するコールセンターを設置し、認知症の本人や家族が気軽に相談できる体制を構築するとともに、地域の実情に応じた効果的な支援を行う。

3 対象事業

(1) 電話相談業務

ア 対象者

認知症の人やその家族等

イ 開設日及び時間

令和7年4月1日（火）から令和8年3月31日（火）までの期間において、土・日のいずれかまたは両方を含む週5日を開設日とする。

開設時間は1日8時間とし、利用者の利便性を考慮のうえ設定すること。

なお、委託期間を通じて開設曜日の変更は行わないこと。また、祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）は休業日とする。

ウ 場所

三重県認知症コールセンター
（三重県立こころの医療センター）

土日の開設については、受託者の事務所電話等への自動転送による対応も可とする。

エ 相談員

認知症介護の経験・実務経験を有する者の他、介護支援専門員や社会福祉士、認知症医療の専門家、高齢者権利擁護の専門家等、認知症高齢者等に対し適切な相談援助を行うことができる者を、1名以上配置すること。

オ 相談記録票の作成等

相談員は、5（2）の報告事項を含む電話相談の内容について、様式を定めて記録すること。

(2) 広報

チラシ、ポスターの印刷・配布など、コールセンターの活動の周知に努めること。

(3) その他

- ・認知症介護経験者や実務経験を有する者等、認知症の人等に対し適切な相談援助を行うことができる者を相談員として配置し、相談内容により、地域包括支援センター、介護サービス事業者、医療機関、三重県若年性認知症支援コーディネーター、市町等関係機関が行う支援へ適切につなぐこと。
- ・相談員の教育・指導等資質向上に努めること。
- ・地域包括支援センター、市町等の相談体制の支援に資するため、定期的な情報提供、情報交換会などにより連携を図ること。
- ・認知症の人や家族を、認知症の知識や技術面だけでなく精神面も含め支えることを目的として、必要に応じて面接面談による相談を関係機関と連携して実施すること。
- ・三重県認知症コールセンターの環境整備は、原則として受託者が行うこと。

4 委託業務にかかる留意事項

(1) 電話相談業務

- ・コールセンターの運営に伴って発生する光熱水費及び電話使用料(基本料金、通話料金及び自動転送費用等)は委託金で支払うものとする。
 - ・コールセンター設置箇所について、現状に変更を加えないこと。
 - ・コールセンター事業の運営にあたっては、三重県立こころの医療センターの業務及び利用者に支障をきたすことのないよう、十分配慮すること。
 - ・土日の業務について自動転送を利用する場合、自動転送される回線は、受託者の負担により三重県用の専用回線を設置するものとする。専用回線を設置できない場合は、三重県認知症コールセンターへの電話であることが明確に判断できるようなシステムにすること。
- (2) 上記に示した本県の要求仕様のほか、本事業の目的を達成するために効果的と考えられるものについては、積極的に提案を行うこと。

5 納品成果物について

(1) 納期等

成果品	納期
事業終了後の評価・検証等報告書	令和8年3月31日(火)
電話相談業務の実施報告書	令和8年3月31日(火)

(2) 電話相談業務の実施報告

成果品とは別に、電話相談実績を3ヶ月ごとに三重県へ報告すること。報告期限は翌月末までとする。なお、令和8年1月～3月分実績については(1)の成果品に含めることとする。(報告内容：相談件数、時間帯別相談件数、曜日別相談件数、相談者年代別内訳、相談者地域別(市町別)内訳、相談対象者年代別内訳、相談者と相談対象者の関係別内訳、相談内容内訳 等)

(3) 体裁等

様式は、A4版・両面・左綴じとすること。

ただし、見やすさ等に配慮して、A3版を使用する場合は、A4版の大きさに折り込んだうえで綴じること。

6 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項、又は疑義が生じた場合は、委託者と受託者の双方が協議して定めるものとする。
- (2) 個人情報の保護については別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」の内容を遵守すること。
- (3) 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。
- (4) 契約にあたり、原則として再委託は認めないが、契約業務の一部を再委託する場合について、三重県の承諾を得た場合はこの限りではない。業務の再委託を計画する場合は、企画提案書に記載すること。
- (5) 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。
- (6) 受託者は、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」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こと。
 - ウ 受託者に報告すること。
 - 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、委託者と協議を行うこと。

- (7) 受託者が(5)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こととする。