

業務処理要領（案）

第1 目的

「介護現場業務改善総合相談センター（仮称）」の設置・運営により、介護現場における生産性向上に資する様々な支援・施策を総合的・横断的に一括して取扱い、適切な支援につなぐワンストップ型の総合的な事業者への支援を行う。

第2 委託業務の内容

「介護現場業務改善総合相談センター（仮称）」を設置し、以下のとおり介護事業所を対象とした総合的な相談支援、介護ロボット等機器展示・無償貸与、研修会の開催等を実施する。

(1) ワンストップ型相談支援

介護事業所からのテクノロジー活用等をはじめとした業務改善全般に関する相談対応を実施する。

また、他機関との連携により、業務改善に限らず、人材確保や事業所の経営面での相談、魅力発信等、相談内容に応じて関連事業や事業実施機関を紹介する等、適切な支援につなぐものとする。

ア 実施方法

相談受付を行う職員を1名以上配置の上、電話・WEBでの相談対応を可能とする窓口を開設し、介護事業者からの相談を受け付けられる体制を整備する。

相談対応にあたっては、個別の介護事業所のサービス内容に応じて効果的な業務改善に繋がるよう、厚生労働省が作成する「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改訂版」（以下、「生産性向上ガイドライン」という。）や「居宅サービス事業所におけるICT機器・ソフトウェア導入に関する手引き Ver. 2」（「ICT導入の手引き」という。）等を踏まえた助言を行うこととする。

また、他機関との連携による相談内容に応じた支援にあたっては、以下イの機関を主な例とし、その他機関とも必要に応じ連携し、案件の橋渡し等を行うこととする。

イ 連携先の例

- ・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
- ・都道府県労働局
- ・ハローワーク
- ・介護労働安定センター
- ・福祉人材センター
- ・シルバー人材センター

(2) 介護ロボット等の常設展示

テクノロジー活用による介護現場の業務改善推進を目的とした介護ロボット・ICT等機器を展示し、介護従事者等の視察・見学受入を行う。

ア 展示地域

道央地区に1カ所常設展示場を設置するものとする。

イ 展示機種

日常生活支援における移乗介護、移動支援、排泄支援、見守り・コミュニケーション、入浴支援、介護業務支援のいずれかの場面で使用され、介護従事者の負担軽減や業務の効率化に有効性が認められる介護ロボットを展示する。

ウ 機種数

5種類以上。

ただし、機種については、道と協議の上決定する。

エ 機器調達

受託者が導入機種を選定して調達を行うものとし、あらかじめ道に対して、導入機種、台数及びその選定理由を報告するものとする。

オ 実施方法

来所者対応等のため、展示場内に機器の取扱い等について説明できる担当職員を1名以上常駐させること。

(3) 展示・講習会等の開催

ア 展示・講習会等

(ア) 実施方法

a 集合研修

原則、介護事業者を対象とし、40回以上開催することとする。なお、開催場所については次の各地区ごとに10回以上を基本とするが、地域のニーズに応じて柔軟な回数の振り分けを可能とし、道と別途協議の上で決定することとする。

地区名	対 象 地 域
道 北	上川・留萌・宗谷管内の市町村
道 東	オホーツク・十勝・釧路・根室管内の市町村
道 央	石狩・空知・胆振・日高管内の市町村
道 南	渡島・檜山・後志管内の市町村

b 伴走支援

業務改善の取組を実施しようとする介護事業所に対して、訪問（又はWebによる面談等を実施）し、専門職による業務改善に関する取組手法等の助言等を実施する。

なお、20事業所以上に対し実施することとし、同一事業所に対する支援は3回までとする。

また、全道各地の介護事業所に支援できるよう、同一の管内・市町村に集中しないよう配慮すること。

(イ) 実施内容

区 分	基本的事項
集合研修	<ul style="list-style-type: none">介護ロボット・ICTの展示、説明、試用体験伴走支援を実施した介護事業所など、業務改善の取組を行っている事業所による事例紹介（失敗事例の紹介を含む）関係助成制度の紹介生産性向上ガイドライン等による業務改善の取組事例の紹介及び業務改善に係る相談対応
伴走支援	生産性向上ガイドライン及びICT導入の手引き等を参考とした、個別の介護事業所の業務課題解決に向けた介護ロボット・ICTの活用を含む業務改善に関する専門的助言等。

※ ICTは、記録・情報共有及び請求業務を紙媒体への転記を要せずにすべてソフト上で行うことのできる介護ソフト、音声入力等の介護記録ソフト、インカムやタブレット端末等の情報共有ツールなど、業務改善の効果が高いと認められるものを対象とする。

(ウ) 参加料

徴収しない。

イ その他

(ア) 開催周知、会場・講師の手配、機器の運搬及び会場設営については受託者が行うこととする。

(イ) 実施に用いる機器は、(2)イに定めるものを原則とし、道と協議の上決定する。

(4) 介護施設等において需要が高い機器の無償貸与

ア 貸与機器

次の a 及び b のとおり介護事業所に対し、無償貸与を行うものとする。

また、貸与機器については、(2)イに定めるものを原則とし、道と協議の上決定する。

a 施設・居住系の介護サービス事業所で需要が高い機器（2機種以上）

b 在宅系の介護サービス事業所で需要が高い機器（1機種以上）

イ 貸与台数

アで選定した貸与機器一機種毎に3台（セット）以上を調達し、必要台数を決定の上、貸与を行うものとする。

ただし、3機種を超える機種は、1台（セット）以上調達するものとする。

ウ 貸与先

介護保険法に基づく指定・許可を受けた介護事業所を対象とし、36事業所以上に貸与を行うものとする。全道各地の介護事業所に貸与できるよう、同一の管内・市町村に集中しないよう配慮すること。

エ 貸与期間

3ヶ月以内とする。

オ 機器調達

賃貸借契約を原則とする。

カ 実施方法

製品に精通した者が、機器を施設等職員の元へ直接送り届け、説明し、装着・実践を行うこと。機器の返却は、宅配便等による施設対応（自己負担）を基本とする。

また、貸与を行った介護事業所に対し、アンケートを実施し、開発企業にフィードバックすること。

(5) その他

「介護現場生産性向上総合相談センター（仮称）」の運営（第2（1）～（4）の取組）について、ホームページ等により案内・周知を行うこと。

第3 各種報告等

- (1) 契約書第4条に定める業務処理計画書を提出する場合は、別記第1号様式により行うものとする。
- (2) 契約書第6条に定める業務処理責任者を通知する場合は、別記第2号様式により行うものとする。
- (3) 契約書第11条の規定に定める委託業務完了後に提出する書類は、別記第5号の1様式及び別記第5号の2様式により行うものとする。なお、別記第5号の2様式について、受託者が免税事業者の場合は、計及び消費税及び地方消費税相当額の記載欄を削除し、支払った消費税及び地方消費税はそれぞれの支出金額に含め、摘要に「消費税及び地方消費税を含む」等の文言を記載するものとする。
- (4) 契約書第13条第1項に定める概算払の請求を行う場合は、別記第3号様式及び参考様式により行うものとする。
- (5) 受託者は、業務処理状況報告書（別記第4号の1様式）及び業務処理状況一覧表（別記第4号の2様式）により、毎月末の処理状況を翌月10日までに道に報告すること。

第4 提出書類

別記第5号の2様式を提出するときは、次の書類を添付するものとする。

なお、委託期間中の現地調査、業務の処理状況に関する報告等において、随時提出を求めることがあるので常に整備しておくこと。

(1) 人件費

業務日誌(写)、出勤簿(写)、給与台帳(写)、給与支払明細書(写)、雇用契約書(写)、標準報酬決定通知書(写)、領収書(写)及び銀行等の振込受取書(写)又はこれらに類する書類

(2) 旅費

出張命令書(写)、出張復命書(写) (出張内容がわかる資料)、交通費等の領収書(写)等及び銀行等の振込受取書(写)又はこれらに類する書類

(3) その他の経費

請求書(写)、契約書(写)、発注書(写)、納品書(写)、領収書(写)及び銀行等の振込受取書(写)又はこれらに類する書類

(4) インターネットバンキングを利用して経費の支払を行ったときは、画面の写しを提出すること。

第5 再委託について

(1) 再委託は原則禁止とする。必要により業務の一部を再委託しようとするときは、あらかじめ次の書面を提出し委託者の承諾を得なければならない。

ア 次の事項を記載した書面

(イ) 再委託の相手方の商号又は名称及び住所

(ロ) 再委託する業務の範囲

(ハ) 再委託する理由及びその必要性

(ニ) 再委託の契約金額

(ホ) 再委託の相手方に対する業務の管理履行体制

(ヘ) 再委託の相手方の履行実績、組織体制、職員の状況

イ 再委託の相手方の法令等を遵守する旨の誓約書

(2) 再委託の承諾を得た場合は、受託者が再委託の相手方への管理監督を行うものとする。

(3) 再委託の相手方に対して道との契約書を準用した約定、契約内容や留意事項の十分な説明と理解を得るものとする。

(4) 再委託の相手方が第三者に委託することのないよう受託者から再委託の相手方に指導すること。

第6 その他

(1) 業務内容は提案により選定された企画案を基本とすること。

(2) 業務を遂行する際に発生する著作権、肖像権等の権利関係については、受託者の責任により処理すること。

(3) 受託者は、業務を遂行するに当たり、道と常に密接な連絡を取り、その指示及び監督を受けること。

(4) 受託者は、業務の各段階において、必要に応じて道と協議を行い、事務を進めるものとし、道の指示のもと随時報告を行うこと。

(5) 受託者は、委託期間中及び業務完了後における現地調査に協力すること。

(6) 受託者は、委託業務に関する帳簿及び書類を備え、委託業務に要した経費とそれ以外の経費を区別することができるよう整理すること。

(7) 委託業務に要したことが確認できない経費は、当該経費を除き委託料の額を確定する。

(8) 委託契約書及び本要領に定めのない事項については、必要に応じ協議の上定めるものとする。