

仕 様 書

1 業務名

認知症・介護家族コールセンター運営業務

2 契約期間 契約締結日から令和8年3月31日まで

3 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を通し、認知症の知識や介護技術の面だけでなく、精神面も含めた様々な支援が必要となる。認知症本人や介護をしている家族等が抱える不安や悩みなどを相談できるコールセンターを設置することにより、認知症の本人や家族の心理的な負担を軽減する。

また、相談対応を家族等の介護経験者が行うことにより、本人に寄り添った心理的なサポートを行うことを主目的とする。

4 実施内容

(1) 実施場所 市が指定する場所（市と協議して決定する。）

※ 天災事変その他の不測の事態により、相談員が実施場所への出務が適当でない場合の対応については、市と協議して決定する。

(2) 従事時間 月曜日から土曜日のうちの5日間 午前10時～午後3時
（年末年始、祝・祭日を除く）

(3) 対象者 ・認知症（若年性認知症を含む）の本人や家族等
・その他、高齢者を介護している家族等

(4) 従事者 家族等の介護経験があり、認知症の知識や介護技術、精神面サポート支援等技能能力向上のためのスキルアップを目的とした研修等を受講している者

(5) 相談方法 フリーダイヤル等による電話相談

(6) 相談料 無料

(7) その他

ア 業務に必要な物品等は、受託者が調達する。また、実施場所の安全確認を徹底すること。

イ 対象者の個人情報保護の観点から、原則として個人情報に関する記録は行わないこと。

また、相談の内容についても、相談員のスキルアップのための情報共有以外の目的で記録・公開はしない。

ウ 本業務について、受託者のネットワーク等を通じて広報活動を行うこと。

5 業務計画書等の提出

契約締結後速やかに業務計画書及び従事者名簿を提出すること。

6 報告書の作成

相談実績（相談者数、相談の概要）及び相談員の配置計画（シフト表）をまとめた報告書を作成し、翌月10日までに提出すること。

7 安全管理体制

受託者は、執務室での相談員の安全管理体制を整え、保険等に加入する等備えること。万が一、事故等が発生した場合は、速やかに対応すること。また、事故発生時には、北九州市に速やかに報告すること。故意または天災事変その他の不測の事件により事故等が発生し、執務室内の備品等が破損した場合の費用は、受託者がこれを負担する。

8 苦情対応

受託者は、利用者の苦情に対し、迅速かつ丁寧な対応により円満な解決を図るように努め、速やかに北九州市に報告すること。

9 個人情報の保護

受託事業者及び事業に従事する者は、事業の実施に当たり個人情報保護法の規定を踏まえ、参加者の個人情報やプライバシーの尊重、保護に万全を期するものとし、正当な理由無く、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。また、事業終了後も同様とする。

10 その他

- (1) 受託者は、認知症についての理解のみならず、認知症支援に対する理解を深め、また、心理的・社会的にも高齢者を理解した上で、安全に事業を実施するものとする。
- (2) 受託者は、公正で中立性の高い事業運営に努めるものとし、利用者に対して特定の施設の宣伝、紹介等の営業活動または営業活動に準ずることを行わないものとする。また、宗教への勧誘等、認知症支援に関する業務にそぐわない行為は禁止する。
- (3) 天災事変その他の不測の事件により、事業の実施が適当でない状況となった場合においては、市と協議する。
- (4) その他、業務仕様書に定めのない事項については、その都度、北九州市と受託者が協議して決定する。