

「令和8年度ちば認知症相談コールセンター運営事業」企画提案仕様書

1 業務の名称

「令和8年度ちば認知症相談コールセンター運営事業」

2 適用範囲

本仕様書は、千葉県が発注を予定している「令和8年度ちば認知症相談コールセンター運営事業」委託の企画提案募集及び委託する場合において適用される主要事項を示すものであり、業務委託契約書に添付する仕様書は、受託候補者と協議の上、別途作成する。

3 事業の目的

認知症の人や家族等に対しては、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、認知症介護の経験を有する者のほか、社会福祉士、高齢者権利擁護の専門家等が対応するコールセンターを千葉市との共同により運営し、認知症の人や家族等が気軽に相談できる体制を構築し、認知症の理解の促進を図ることにより、地域の実情に応じた効果的な支援を行うことを目的とする。

4 委託期間 令和8年4月1日から令和9年3月31日

5 委託業務の内容

(1) 相談員の配置

相談者が抱える多種多様な課題に対して適切な相談援助を行うことができる者を2名以上配置すること。

また、従事者は、以下のア・イ・ウのいずれかの要件を満たす者に限る。

ア 認知症介護の経験を有する者

イ 社会福祉士など、医療、介護、福祉に係る資格を有する者

ウ 高齢者権利擁護の専門家（弁護士、司法書士など）

(2) 相談支援事業に関すること（「ちば認知症相談コールセンター」の設置）

相談員を配置して下記の相談窓口を設置すること。

ア 相談方法：電話または面談により実施すること。ただし、相談内容に応じて、相談方法は柔軟に対応すること。

イ 相談体制：専用の電話回線を有すること。

ウ 相談窓口開設日：月・火・木・土（祝日及び年末年始期間を除く。）

エ 相談窓口開設時間：午前10時～午後4時

上記開設時間中は、電話対応が可能な状態とすること。その他の日時については、相談者と調整の上、柔軟に対応すること。

オ 相談場所

主たる相談場所を千葉市内に定めておくこと。ただし、相談内容に応じて相談場所は柔軟に対応すること。

カ 対応内容

- ・ 認知症の人やその家族等からの相談及び支援関係者等からの各種相談に応じること。
- ・ 相談内容を踏まえ、必要な支援制度やサービス等を紹介すること。
- ・ サービス提供機関等と情報を共有の上、連絡調整等連携を図ること。
- ・ サービス提供機関等から、必要に応じて相談者の状況を定期的に情報収集すること。
- ・ その他、認知症の人や家族、関係機関等の支援に資すること。

キ 相談記録：対応内容について、別紙1を参考に個別に記録すること。

ク 実績報告：6月、9月、12月、3月の各末日までの各四半期分の実績を別紙2により各翌月末までに県に提出すること

《参考》過去3年間の相談実績

令和4年度 1150件（電話1138件、面談12件）

令和5年度 1387件（電話1374件、面談13件）

令和6年度 1494件（電話1487件、面談7件）

（3）コールセンターの周知啓発に関するここと

認知症の人及びその家族等への支援を推進するため、市町村や一般住民に対し、コールセンターについて広く周知すること。

【例】・周知啓発用リーフレットの作成、配布

6 事業実施における前提条件

（1）机、椅子、電話、パソコン等事業の実施に必要な備品は、受託者の責任で準備すること。

（2）相談員の研修については、受託者が行うものとする。

7 台帳等の管理

（1）相談者に対する支援業務に関する記録を利用者ごとに整備し、当該支援事業を終了した日から5年間は、これを適切に管理すること。

（2）職員、設備、備品及び会計等その他の業務に必要な台帳について、当該支援事業を終了した日から5年間は、これを適切に管理すること。

8 再委託の禁止

本委託業務の全部または一部を第三者に再委託してはならない。ただし、再委託先や再委託内容、委託理由を明記し、書面により県の承諾を得た場合は、この限りではない。

9 その他

（1）事業の実施にあたっては、定期的に実施状況を県に報告するほか、委託業務が完了したときは、遅滞なく、業務委託実績報告書を県に提出すること。

（2）本業務の実施にあたり、個人情報の取扱については、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

（3）本仕様書に疑義が生じた場合及び記載のない事項については、必要に応じて協議して決定するものとし、細部については、県の指示に従うこと。