

重層的支援体制整備事業に係るデジタル化事業業務委託 仕様書

1 業務委託の名称

重層的支援体制整備事業に係るデジタル化事業業務委託

2 事業の目的

- ・ 県では、平成16年度から中核地域生活支援センターを設置し、高齢、障害、子ども、生活困窮等分野横断的に対象にとらわれない地域の支援ニーズに対応した包括的な支援体制として、相談支援業務を実施しており、地域における重要な役割を果たしている。
- ・ また、市町村においても、令和3年4月に始まった重層的支援体制整備事業により、属性や世代を問わない福祉の包括的な支援体制を整備するため、県内各市において相談支援業務を行っている。
- ・ 今後、生産年齢人口の減少に伴い、人材確保が一層困難になることが見込まれる中、福祉の相談支援業務においては、案件が複雑化し、事務量は著しく増加しており、人員の限りがある中においても、質の高い相談支援業務が遂行できるよう、現在は紙（アナログ）に頼っている部分等のプロセスにおいて、デジタル化の推進が急務である。
- ・ この状況を受け、県では、令和6年度、相談窓口を探す方の負担軽減のため、AIチャットボットを導入するとともに、相談員の相談記録票等の作業負担軽減を図るため、相談時の音声情報をリアルタイムで文章化するICTツール（以下、「音声マイニングシステム」）を県内複数市との共同調達により導入する。
- ・ 更に、将来的に他自治体の相談支援業務で利用できるよう、本委託業務において、AIチャットボット及び音声マイニングシステムと連携した、福祉の相談支援現場のデジタル化モデルとなるような、相談から支援までの業務フローのシームレスなデジタル化のプロトタイプ※を、現場の声を反映させながら作成する。
- ・ こうした取組により、相談支援業務の質の充実確保を図ることを目的とする。

※ フォーマットも含めて整理をしながら、実際に試作品を作り、ユーザーが操作し、その使い勝手がわかるようにするもので、ユーザーの意見を反映させたもの。

3 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

4 委託業務内容

(1) 業務の概要

本業務においては、AI チャットボット及び音声マイニングとの連携を始めとするデジタル技術の活用により、福祉の相談支援業務における効率化や円滑な進行管理、関係者間の共有の方策を現場の課題を踏まえて提案し、他自治体でも利用可能なデジタル化モデルのプロトタイプを作成する。

本業務は、AI チャットボット及び音声マイニングの導入と一体で、国の「デジタル田園都市国家構想交付金 TYPES」へ応募することを前提としており、当該交付金の募集要項である、「住民に寄り添った相談・支援業務を行うためのデジタル技術活用」に適合する必要があるため留意すること。

(2) 業務の実施方法

県は、福祉の相談支援業務プロセスのデジタル化に向けた、プロセスの検証や課題分析・課題解決策の立案を行うため、「重層的支援体制整備事業に係るデジタル化検討会」(以下「検討会」という)を設置する。

受託者は、検討会において、

- ・ デジタル技術の活用による業務効率化や、円滑な進行管理・情報共有等が可能となる方策を現場の課題を踏まえて提案し、
- ・ 福祉の相談支援現場のデジタル化モデルの実現に向けたプロトタイプを作成・提供するとともに、
- ・ 検討会の意見交換が円滑に進むようサポートする、ファシリテーターを務めることで、令和7年度以降の実装の是非も含めた検討を支援する(支援内容には、報告書の作成・提出を含む) こと。

(3) 検討会の概要

[検討会の構成]

検討会は、重層的支援体制整備事業による福祉の相談支援業務を実施する各市及びその受託法人、中核地域生活支援センター、厚生労働省、県を構成員とし、委託期間内に開催する(検討会の規程については県が別に定める)。

[検討会の進め方]

検討会は、以下のア〜クのとおり原則8回実施し、このうちワークショップ(以下「WS」という)を原則4回実施すること。

なお、実施回数等の詳細については、県と受託者との協議の上、変更可能とする。

ア 検討会 1 回目 (WS①) [福祉の相談支援現場のデジタル化に向けた現状分析、検討]

(ア) 現況の整理

受託者は、WS実施前に、ケースにおける受付から支援までの一連の業務プロセスについて、構成員に記載してもらった調査票を、県と協議の上作成する（構成員への記載依頼は県が行う。）。

調査票を踏まえ、受託者は重層的支援体制整備事業における業務プロセスを可視化し、紙書類をデジタル化できる点や、職員の進捗管理や業務遂行においてデジタル化により効率化できる点、関係者間の情報共有や方針決定のデジタル化によりスムーズな意思決定等が可能となる点等を提出のあった調査票から抽出し、WSでは構成員が円滑な議論ができるよう資料として示すこと。

(イ) WSの検討

業務におけるデジタル技術の活用や、その活用に伴う課題をWSで検討・議論し、福祉の相談支援現場のデジタル化に向けた現状分析を行うこと。なお、WSの際は以下を検討事項の中心とすること。

- a 書類（紙）におけるデジタル技術の活用
- b 進捗管理におけるデジタル技術の活用
- c 会議等での情報共有や方針決定におけるデジタル技術の活用
- d その他（ア）の現況の整理で明らかになった課題へのデジタル技術の活用

イ 検討会 2 回目 (WS②) [デジタル技術の活用の方向性]

(ア) 業務の特定、ヒアリング等

受託者は前項（イ）の結果を踏まえ、構成員が所属する自治体・団体のヒアリングを適宜実施し、福祉の相談支援現場のデジタル化に向けた、業務改善が必要と考えられる部分を特定すること。

ヒアリングを実施する際は、必要に応じてグループインタビューも実施可能とするが、現場で働く職員の業務状況を考慮して実施すること。

ヒアリング・グループインタビュー等を行う自治体・団体については、十分な効果が得られるよう、受託者と県が協議の上、決定する。

(イ) デジタル化による方向性の提示

受託者はWSにおいて、（ア）で特定した、業務改善が必要と考えられる部分を明示の上、デジタル化による方向性を示すとともに、現在の業務プロセスがど

のように改善されるかを説明すること。

これを踏まえ、WSにおいて実現可能性や、その課題・障壁について議論する。

ウ 検討会3回目 [デジタル化の方向性を満たしたソリューションの提案]

- (ア) 受託者は、これまでの議論の結果を踏まえ、業務プロセスのスリム化も視野に入れながら、検討会において、デジタル化の方向性を満たす効果的なソリューションを提案すること。
- (イ) 提案ソリューションは、既製品等、デモやカスタマイズ等の実施が可能であるものとする。
- (ウ) 今後、他自治体の相談支援を実施する現場でも利用可能であり、かつ将来的に、相談者との接点から支援までの業務フローのシームレスなデジタル化を視野に入れた上で、AI チャットボット、音声マイニングとの連携を可能とするものを提案すること。

エ 検討会4回目 (WS③) [提案ソリューションのデモ実施、内容の検討]

- (ア) 受託者は、前項(ア)で提案したソリューションをWS参加者が体験できるデモを実施すること。デモにおいては、ダミーデータを使用すること。
- (イ) 更に現場のニーズや実用に即したものとするためWSで検討・意見交換を行う。

オ 検討会5回目 (WS④) [検討結果を踏まえた、プロトタイプの提示]

- (ア) 前項(イ)の結果を踏まえ、提案のあった元のソリューションに対し、カスタマイズを加えたものをWSで提示すること(⇒プロトタイプの提示)。
- (イ) カスタマイズ後の使用感について、WSで検討・意見交換を実施すること。デモにおいてはダミーデータを使用すること。

カ 検討会6回目 [現場でのデモ及びその報告]

- (ア) 受託者は、オで提示したプロトタイプについて、構成員が所属する自治体・団体に赴き(自治体・団体の選定は受託者と県で協議する。)、重層的支援体制整備事業等を実施する現場において、デモを実施し、現場で働く自治体・団体職員の意見をヒアリングする。受託者は、前項(イ)WSでの意見と、現場のヒアリング結果を踏まえ、必要なカスタマイズを行うこと。

(イ) 受託者は、デモの結果報告を検討会で行い、各構成員からの報告や意見交換を行う。

キ 検討会7回目 [プロトタイプの全国展開に向けた意見交換]

(ア) 受託者はこれまでの結果を踏まえ、次年度以降、プロトタイプを全国展開するにあたり、その方策やスキーム、課題等が記載されている計画概略(案)を作成すること。

(イ) (ア)の計画概略(案)について、構成員の意見交換を実施する。

ク 検討会8回目 [事業全体のまとめ]

受託者はこれまでの議論を踏まえ、完了報告書(素案)を提示し、事業全体のまとめを構成員に対し説明、構成員の意見交換を実施する。その後、必要に応じて報告書の修正を行うこと。

(3) 事業計画書及び報告書の提出

ア 事業計画書の提出

受託者は、契約締結後速やかに事業スケジュール等が記載された事業計画書を、千葉県健康福祉部健康福祉指導課地域福祉推進班(以下「地域福祉推進班」という。)へ提出する。

イ 中間報告書の提出

受託者は、下記(ア)を作成の上、下記(イ)により提出すること。

(ア) 中間報告書(Word、Excel、PowerPointファイル等)

- ・ 福祉の相談支援現場のデジタル化に向けた業務プロセスの分析結果に伴う、提案ソリューション概要
- ・ 提案ソリューションへのカスタマイズプランの概要
- ・ 全国展開にあたっての参考費用感

(イ) 提出方法

令和6年9月20日(金)までに、上記(ア)を記録した書面1部、及び電子データを地域福祉推進班へ提出すること。

ウ 完了報告書の提出

受託者は、下記(ア)を作成の上、下記(イ)により提出すること。

(ア) 完了報告書 (Word、Excel、PowerPointファイル等)

- ・ 検討会 (WS) 実施結果、ヒアリング調査結果、課題分析
- ・ 各市の現場デモ結果、プロトタイプ概要、カスタマイズ結果
- ・ プロトタイプの全国展開について (検討過程・課題を含む)

(イ) 提出方法

令和7年3月19日(水)までに、上記(ア)を記録した書面1部、及び電子データを地域福祉推進班へ提出すること。

(4) 留意事項

ア 受託者は、当事業の実施に当たり県と十分に協議するとともに、検討会に出席する構成員や現場で働く自治体・団体職員等に対し、適宜ヒアリングを行う等、現場の実態や課題等について、理解を十分に得ながら進めることとする。

イ 県は、検討会実施日の日程調整を行い、決定すること。

ウ 検討会については、WSは原則対面で実施するが、WS以外は構成員の参集の負担を考慮し、WEB会議等も取入れて開催する。対面実施の際の会場確保については、県が行う。

エ 県は、検討会に参加する構成員のうち、受託者及び国又は市の職員以外について、報償費・旅費を負担すること。

オ 県は、検討会の議事録を作成すること。

(5) その他

本事業の目的を達成するために有効と思われる独自の企画等があれば提案すること。

5 委託業務実施

(1) 実施体制等

ア 受託者は、本委託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とする。

(ア) 福祉の相談支援現場の実態や重層的支援体制整備事業内容を理解した人員を配置する。

(イ) 検討会構成員からの質問・相談等に対し、対応できる人員を配置する。

イ 受託者は、本委託業務の全体を総括・管理する総括責任者を配置すること。

ウ 受託者は、業務遂行における体制を明確にし、作業に従事する者(総括責任者を含む)の名簿とその連絡先を明記した作業体制表を、本委託業務契約締結時に提出すること。

(2) 実施条件等

- ア 受託者は、委託契約書及び仕様書に基づき、常に県と密接な連絡を取り、本委託業務の円滑な進捗に努めるものとし、打ち合わせの頻度においては、県と受託者の協議により決定する。本委託業務に係る打ち合わせは千葉県庁又はWEB会議で行うものとし、双方が随時の打合せを要求した場合において、双方は速やかに応じるものとする。
- イ 受託者は、本委託業務の進捗状況について、県に適宜報告すること。
- ウ 受託者は、本事業について県が会議等を開催する際には、本委託業務に係る資料の提供等について、県に協力すること。
- エ 受託者は、本委託業務の実施に当たり、事故や運営上の問題等が生じた場合には直ちに県に報告するとともに、県と受託者の双方において協力の上、解決を図ること。
- オ 受託者は、本委託業務の実施上、疑義が生じた場合には、県と協議の上、その指示に従うこと。

(3) 再委託

- ア 受託者は本委託業務の全部を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、本委託業務の一部について書面により県の承諾を得たときはこの限りでない。
- イ 受託者（上記アにより再委託する場合の再受託者を全て含む）は、本委託業務の実施に当たり、関係法令等を遵守し適正に遂行すること。

6 著作権

- (1) 本委託業務の履行による成果物の原著作権及び二次的著作物の著作権（著作権法第21条から第28条に定める全ての権利を含む。）は、受託者が本調達の実施の従前から権利を保有しているものを除き、全て県に帰属するものとする。
- (2) 県及び受託者は、成果物に関する著作者人格権を行使しないものとする。
- (3) 成果物に、受託者又は第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物」という。）が含まれる場合は、受託者は、当該既存著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行い、その費用は委託料に含めるものとする。
- (4) 受託者は、県が承諾した場合には、成果物を使用、改変又は公表することができる。
- (5) 本委託業務の過程で、受託者が提案や助言を行った場合、受託者はそれを無償で受託者の今後のサービス（受託者における利用及び県以外の第三者への提供を含む）の提供及び改善のために自由に利用することができるものとする。

7 遵守事項

(1) 秘密の保持等

ア 受託者は、本委託業務の履行において職務上知り得た秘密を他人に漏らし、又は、自己若しくは第三者の利益のために利用してはならない。その職を退いた後も同様とする。

イ 受託者は、本委託業務の履行過程において得られた記録等を他人に閲覧させ、複写させ、又は譲渡してはならない。ただし、県の承諾を得たときは、この限りではない。

(2) 個人情報の保護

受託者は、本委託業務による事務を履行するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」に従うものとする。

(3) 情報セキュリティ管理

受託者は、情報セキュリティ管理について、別記「データ保護及び管理に関する特記仕様書」に従うものとする。

(4) その他

本仕様書に記載のない事項、又は本委託業務上生じた疑義については、県と受託者が誠意をもって双方で協議・対応を図るものとする。