

令和8年度岡山県認知症コールセンター事業委託に係る仕様書

1 事業目的

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、認知症介護の専門家や介護経験者等が対応するコールセンター（電話相談）の設置により、認知症の人や家族等が気軽に相談できる体制を構築することを目的とする。

2 対象圏域

県内全域を対象として、事業を実施する。

3 事業内容

認知症の人やその家族等に対する電話相談等

(1) 相談に応じる手段

原則として、電話により応じること。ただし、必要と認められる場合については面談等の実施を行う。

(2) 相談受付日及び時間

① 期間 令和8年4月1日から令和9年3月31日までの各週3日（月曜日、水曜日、金曜日）、なお、各週2日（火曜日、木曜日）は別途岡山市との契約により実施する。

ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び8月13日から15日、12月29日から翌年の1月3日までの日を除くものとする。

② 時間 午前10時から午後4時までの6時間

(3) 相談への対応

① 相談者の話を真摯に聞き、認知症の知識や介護技術、精神面のケア等相談内容に応じた助言等の支援を行うこと。

② 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、市町村等関係機関が行う支援へ適切につなぐこと。

③ 地域包括支援センター、市町村等の相談体制の支援に資するため、定期的な情報提供などにより連携を図ること。

④ 相談内容は1件ごとに個別票を作成し記録すること。

(4) 相談員の配置

① 認知症の人やその家族等の相談内容・頻度等を考慮しつつ、利用者が身近に相談でき、かつ、相談に対して総合的に対応できる相談員を配置することとする。

② 相談員には、認知症介護の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の人やその家族等に対し、適切な相談援助を行うことができる者を必要に応じて配置すること。

(5) 設備等

相談窓口には、相談専用の電話及びその他相談を適切に行うために必要な設備を設けること。

4 実績報告

実績報告書の提出

委託期間中は6月、9月、12月、3月の各末日までの四半期分の実績を「認知症コールセンター実績報告書」によりそれぞれ翌月の15日までに報告すること。

委託期間終了後15日以内に経費明細書を添付した実績報告書を提出すること。

5 その他

(1) 適切な事業実施のため、県と密接な連携を図ること。

(2) 本事業に携わる相談員等を含めた従業者に関する個人情報の保護に関することは、別途定めることとする。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等関係法令の規定に従い個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(責任体制の整備)

第2 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第3 乙は、この契約による個人情報の取扱いに係る作業責任者、作業従事者及び作業場所を定め、書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、作業責任者、作業従事者又は作業場所を変更する場合は、あらかじめ甲に報告しなければならない。

(秘密の保持)

第4 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

2 乙は、この契約による業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならないこと、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

(教育の実施)

第5 乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識その他この契約による業務のうち個人情報を取り扱うもの（以下「個人情報取扱業務」という。）を適切に実施するために必要な事項に関する教育及び研修を作業責任者及び作業従事者全員に対して実施しなければならない。

(収集の制限)

第6 乙は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(個人情報の適正管理)

第7 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該個人情報の適正な管理のため、次に定めるところにより、その管理を行わなければならない。

- 一 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室する者の管理が可能な保管室で厳重に当該個人情報を保管すること。
- 二 甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、当該個人情報が記録された資料等を作業場所から持ち出さないこと。
- 三 当該個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- 四 甲の指示又は承諾がある場合を除き、甲から提供された個人情報が記録された資料等を複製し、又は複写しないこと。
- 五 当該個人情報を電子データで保管する場合は、当該電子データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録された電子データの正確性について、定期的に点検すること。

- 六 当該個人情報を管理するための台帳を整備し、当該個人情報の利用者、保管場所その他の当該個人情報の取扱いに関する状況を当該台帳に記録すること。
- 七 作業場所に、私用のパソコン、記録媒体その他私用の物を持ち込ませないこと。
- 八 当該個人情報を利用する作業を行うパソコンに、当該個人情報の漏えいにつながると考えられる業務に関係のないソフトウェアをインストールしないこと。

(利用及び提供の制限)

- 第8 乙は、甲の指示又は承認がある場合を除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報をこの契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。
- 2 乙は、甲乙間の個人情報の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行い、甲から個人情報を提供された場合は、甲に当該個人情報の預り証を提出しなければならない。

(再委託)

- 第9 乙は、甲の承認がある場合を除き、個人情報取扱業務を第三者に再委託してはならない。
- 2 乙は、個人情報取扱業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う個人情報、再委託先における個人情報の取扱いの安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、あらかじめ書面により再委託する旨を甲に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 前項の規定により個人情報取扱業務の一部を再委託する場合は、乙は、再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 4 乙は、再委託先との契約において、甲及び乙の再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法を具体的に定めなければならない。
- 5 乙は、再委託先に対して、再委託した個人情報取扱業務の実施状況を管理し、及び監督するとともに、甲の求めに応じて、管理及び監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

- 第10 乙は、個人情報取扱業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、当該労働者に個人情報取扱業務を適正に実施するために必要な義務を遵守させなければならない。
- 2 前項に規定する場合において、乙は、甲に対して、当該労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の返還又は廃棄)

- 第11 乙は、この契約による業務を行うために甲から提供を受け、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報及び当該個人情報が記録された資料等は、業務完了後、甲の指示に基づいて甲に返還し、廃棄し、又は個人情報を消去しなければならない。
- 2 乙は、第1項の規定による資料等の廃棄又は個人情報の消去に際し、甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 3 乙は、第1項の規定により資料等を廃棄する場合は、当該資料等を物理的に破壊する等記録された個人情報を判読し、復元することができないように確実な方法で廃棄しなければならない。
- 4 乙は、パソコン等に記録された第1項の個人情報を消去する場合は、データ消去用ソフトウェアを使用し、通常の方法では当該個人情報を判読し、復元することができないように確実に消去しなければならない。

(点検の実施)

- 第12 乙は、甲から個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、個人情報の取扱いに関する点検を実施し、直ちに甲に報告しなければならない。

(監査及び検査)

第13 甲は、個人情報取扱業務について、第1から第14までの規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかを検証し、及び確認するため、乙及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。

2 甲は、前項に規定する目的を達するため、乙に対して必要な情報の提供を求め、又は個人情報取扱業務の実施に関して必要な指示をすることができるものとし、乙は、これに従わなければならない。

(事故時の対応)

第14 乙は、この契約による業務に関して個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、当該事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容及び件数並びに当該事故の発生場所及び発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

2 甲は、この契約による業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第15 甲は、乙が第1から第14までに定める義務を履行しない場合は、この契約に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

2 乙は、前項の規定による解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第16 乙の故意又は過失の有無を問わず、乙がこの契約の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。

(注) 1 甲は委託者である岡山県(実施機関)を、乙は受託者を指す。

2 委託等の内容に即して、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項を削除することができる。