

令和7年度（2025年度）熊本市介護未経験者マッチング機能強化モデル事業業務委託

基本仕様書

1 業務名

令和7年度（2025年度）熊本市介護未経験者マッチング機能強化モデル事業業務委託

2 事業の目的

高齢化の急速な進展に伴い、介護分野での人材確保と生産性向上が喫緊の課題となっている。

このような背景の中、介護事業所における身体介助を伴わない介護周辺業務（以下、「介護周辺業務」という。）について、既存のマッチングサービスを活用して、介護未経験者を含めた地域住民の市民ボランティアとしての参加を促進することで、介護専門職が本来の専門業務に集中できる環境を整備するとともに、介護未経験者に対して「自分のできることから関わる」という入口の提供により、将来の介護人材確保につなげ、ひいては、地域の互助機能強化による地域包括ケアシステムの実現を目指す。また、あわせて、当該取組の有効性を検証することを目的とする。

3 履行場所

熊本市内

4 履行期間

令和7年（2025年）12月1日から令和8年（2026年）3月31日まで

5 業務内容

(1) 介護事業者への周知等

- ・ 熊本市内に所在する介護事業所を運営する事業者（以下、「介護事業者」という。）を対象として、本業務委託の目的及び内容についての理解促進を図るため、周知・広報の取組を実施すること。
- ・ 周知方法については、ウェブサイト、SNS等の多様な手法を活用すること。

(2) ボランティア参加希望者への周知等

- ・ 介護周辺業務のボランティア参加を希望する者（以下「ボランティア参加希望者」という。）に対し、自社のマッチングシステムを活用して、介護周辺業務への参加の周知を図るほか、新たなボランティア参加希望者を獲得するための取組を実施すること。

- ・ 介護周辺業務として、以下の業務を想定する。ただし、身体介助及び医療行為は含まないものとする。

【実施可能な業務例】

- ・ 環境整備（清掃、ベッドメイキング、洗濯物の整理等）
- ・ 食事関連補助（配膳、下膳、食器洗い等）
- ・ レクリエーション活動の補助
- ・ 話し相手、傾聴活動
- ・ 事務補助（書類整理、受付補助等）
- ・ その他、介護専門職の指導のもとで実施可能な軽作業

【禁止事項例】

- ・ 身体介助（移乗、入浴介助、排泄介助等）
- ・ 医療行為及び医療的ケア
- ・ 金銭管理
- ・ その他、専門的な知識・技術を要する業務

(3) マッチングシステムの提供

- ・ 介護事業者に対し、介護周辺業務として募集する案件とボランティア参加希望者とのマッチングを促進するため、介護事業者にマッチングシステムを利用させるとともに、介護事業者が負担する手数料を無料とすること。
- ・ ボランティア参加希望者及び介護事業者のマッチングシステムの利用にあたっては、円滑なシステム利用のために、システム操作等の必要な支援を丁寧に行うこと。
- ・ システムには最低限以下の機能を備えること
 - ・ ボランティア募集案件の登録、検索機能
 - ・ ボランティア参加希望者の登録、プロフィール管理機能
 - ・ マッチング機能（応募、受入承認等）
 - ・ 評価・フィードバック機能
- ・ 個人情報保護及びセキュリティ対策を適切に実施すること。

(4) 介護事業者への介護周辺業務の切り出し支援・案件募集業務支援

- ・ 介護事業者が介護周辺業務として募集する案件をより多く提供できるよう、自社のノウハウを活かして、介護業務の未経験者でも参加可能な介護周辺業務の切り出しの考え方の理解促進のなど、介護事業者の案件募集業務を支援すること。（セミナーの開催、個別相談対応、アンケート実施による意向調査等を含む）

(5) 介護事業所等の登録者数の目標数と達成のための取組

- ・ 本業務において、次のア～エの項目について、委託者及び受託者と協議のうえ目標数を定めること。いずれの目標数についても、履行期間満了の時点（令和

7 年度（2025 年度）末時点）での達成をめざすものとする。

ア 介護事業所の登録数

イ 熊本市内に居住するボランティア参加希望者の登録数

ウ 介護事業所の介護周辺業務の案件募集件数

エ 介護事業所とボランティア参加希望者とのマッチング数（受け入れ完了数）

- ・ 事業実施にあたっては、この目標数を意識して進捗管理を行うこと。目標数との乖離が大きい場合や事業実施にあたり課題等がある場合は、要因分析を行い、改善に取り組むこと。改善方法等について委託者と協議のうえ、実施すること。
- ・ 介護事業所の登録数については、履行期間満了の時ににおいて、実際の登録数及び事業所の登録月数に応じて、委託料積算時のシステム利用料に係る費用からの差分について、委託料総額から減額するものとする。
- ・ 減額する場合としては、1 か月あたりのシステム利用料に対して、登録事業所数及び登録月数を乗じ、消費税分としてさらにその額に 1 0 0 分の 10 に相当する金額を加算した金額と委託料総額におけるシステム利用料に係る費用の差額が生じる場合において、その差額分を減額する。
- ・ なお、介護事業所の登録数及び登録月数に応じたシステム利用料に係る費用について、委託期間満了の時点において、委託料積算時の費用よりも実際の登録数及び登録月数から算出した費用が上回った場合でも、委託料総額は変更しないものとする。

(6) 事業効果の測定・検証

- ・ 介護事業者に対して、ボランティア参加希望者の受入における課題や満足度、改善要望等を把握するため、アンケート等の実施により意向調査を行うこと。
- ・ 熊本市内に居住するボランティア参加希望者及び熊本市内の介護事業所でボランティア活動に参加した利用者に対して、その属性、参加動機及び満足度等を把握するため、アンケート等の実施により意向調査を行うこと。
- ・ このほか、ボランティア活動参加希望者の受入の実態及び制度普及に向けた課題などを把握するために必要な調査等を行うこと。
- ・ 介護職員への影響調査（業務負担軽減、モチベーション変化、離職意向の変化等）
- ・ 介護事業者、介護職員及びボランティア参加希望者に対するアンケート調査などを集計・分析し、本業務の効果を測定・検証したレポート等を作成すること。
また、本業務の効果の検証において把握した好事例や課題事例については、あわせて成果物として報告すること。

(7) 事業の報告

- ・ 本業務の目標数として(5)ア～エで定める 4 つの項目について、月ごとの登録

者数等を委託者に報告すること。

- ・ 介護事業者向けのセミナーや個別相談を実施した場合、実施状況について報告書を作成し、委託者に報告を行うこと。
- ・ 報告の内容・様式等は委託者と協議のうえ、決定する。また、委託者が求める報告事項については、適宜対応すること。
- ・ このほか、「8 成果品」で定めるものを提出すること。

6 サービスレベル合意書

委託者が指示する時期において、委託者と受託者が協議（合意）のうえ、受託者は委託者に対しサービスレベル合意書を提出すること。

(1) サービスレベル合意書の必須項目

- ア サービス中断時の復旧要件
- イ 稼働率、目標復旧時間、目標復旧ポイント、バックアップの保管方法などの可用性に関する事項
- ウ 情報セキュリティインシデントへの対処方法（責任分担や連絡方法の取り決め）
- エ 脅威に対する外部サービス提供者の情報セキュリティ対策（なりすまし、情報漏えい、情報の改ざん、否認防止、権限昇格への対応、サービス拒否・停止等）の実施状況やその他の契約の履行状況の確認方法
- オ 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法
- カ 外部サービス提供者による利用規約、各種設定が変更された場合の変更内容の確認方法や連絡方法

7 業務運営体制

(1) 責任者の配置

受託者は、本業務を実施するにあたり、以下の業務を担当する責任者1名を配置すること。

- ア 本業務の運営管理及び委託者との連絡調整
- イ 本業務で配置する業務従事者の指導及び支援
- ウ 業務全体の進捗管理
- エ 緊急時対応の統括
- オ その他本業務の運営上必要と認められる事項

(2) 実施計画書の提出

- ア 受託者は、速やかに実施体制、実施方法、スケジュール等を記載した実施計画書を作成し、委託者に提出し、承認を得なければならない。実施計画書を変更する場合も同様とする。
- イ 委託者は、受託者から提出された実施計画書に対して、必要な指示をすることが

できる。

8 成果品

- (1) 各成果物については、納入期限までに委託者に提出し承認を得ること。承認後納入期限までに必要な追加、修正を行うこと。

成果物名称	内容	納入期限 (予定)
登録者数等報告書 (月報)	・目標数を定める4つの項目について、月ごとの登録者数等をまとめたもの	翌月10日まで(ただし、令和8年3月分は令和8年3月31日まで)
セミナー等実施状況報告書	・介護事業者向けのセミナーや個別相談を実施した場合、その実施状況をまとめたもの	適時
議事録	・委託者と協議を実施した場合、その協議内容をまとめたもの	会議後一週間以内
業務完了報告書	・事業効果測定・検証したレポート、好事例・課題事例等を含む本業務全体の業務完了報告書	業務完了後速やかに
その他	・本業務で生じた資料のうち委託者が指示する資料一式	適時

- (2) 納入形態と部数

成果物の納入形態と部数は原則として下表のとおりとする。性質上、納入形態が下表にそぐわない成果物については、別途協議のうえ決定する。

種別	部数	備考
紙媒体	2	・原則としてA4版の用紙を使用し、種類別にチューブファイル等に収め、背表紙等にはタイトルを記載すること。
電子データ	2	・DVD-Rの電子媒体で提出すること。ファイル名と内容がわかる一覧も併せて提出すること。 ・ウィルス対策ソフトでウィルスチェックを実施のうえ、電子媒体のラベル面には、契約件名、提出ドキュメントの概要、納品期限、ウィルスチェックに関する情報を記載すること。 ・ファイルを提出する形式はPDF形式などを想定するが、委託者との協議の上、決定すること。

- (3) 納品場所

熊本市中央区手取本町 1 番 1 号

熊本市健康福祉局 高齢者支援部 介護保険課

9 知的財産権の帰属等

- (1) 本業務により作成する成果物（マッチングシステム自体を除く）に関し、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条から第 28 条までに定める権利を含む全ての著作権を委託者に譲渡するものとする。なお、受託者は委託者に対し、一切の著作人格権を行使しないものとし、第三者をして行使させないものとする。また、受託者が本業務の成果品に係る著作権を自ら又は第三者に使用させる場合、委託者と別途協議するものとする。
- (2) 既存のマッチングシステムの著作権は、当該システムの権利者に帰属するものとし、本業務における使用許諾を得ることは受託者の責任において行うものとする。
- (3) 成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合は、委託者が特に使用を指示した場合を除き、受託者は当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続を行うものとする。なお、この時、受託者は当該著作権者の使用許諾条件に付き、委託者の了承を得るものとする。
- (4) 本業務に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合、当該紛争の原因が委託者の責めに帰す場合を除き、受託者は自らの負担と責任において一切を処理するものとする。

10 個人情報等の取扱いについて

本業務において受託者が取得・管理する個人情報その他重要情報（以下「個人情報等」という。）については、関係法令及び個人情報取扱特記事項を遵守するとともに、委託者の指示のもと、適切に取り扱うこと。

受託者が管理・保有する個人情報等については、本業務の終了後、委託者の指示に基づき返還または適切に廃棄すること。ただし、委託者は、関係法令等にもとづき、委託者の定める範囲内で受託者が引き続き個人情報等を保有・利用することを認めることができる。

11 再委託の取扱い

- (1) 受託者は、この契約について、委託業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託することはできないものとする。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得たときは、この限りでない。
- (2) 本仕様書に定める事項については、受託者と同様に、再委託先においても遵守するものとし、受託者は再委託先がこれを遵守することに関して、一切の責任を負う。

12 関係法令等の遵守・守秘義務

- (1) 受託者は、本委託業務の実施にあたり、本仕様書の定めのほか、個人情報の保護に関する法律等の関係法令、規則並びに熊本市情報セキュリティ基本方針及び対策基準を遵守し、誠実に受託業務を処理すること。
- (2) 受託者は、委託業務を行うにあたり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために使用してはならない。また、本委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。このことについては、委託業務終了後であっても同様とする。
- (3) 受託者は、保存媒体の管理等、秘密保持に万全の措置を講じるものとし、資料の処分等については委託者と協議のうえ行うこと。

13 その他留意事項

- (1) 国または市の予算措置等の状況により業務内容を変更・追加する必要がある場合は、委託者と協議のうえ対応すること。
- (2) 本業務の実施に関し、受託者が委託者並びに第三者に事故等の損害を与えた場合は、受託者は直ちに損害を被害者に賠償しなければならない。また、委託者が契約を解除した場合、受託者に損害があっても受託者に対しその損害を賠償しない。
- (3) 本業務に関する事故等は、委託者に速やかに報告するとともに受託者の責任により適正に処理すること。
- (4) その他、仕様書の記載事項に疑義が生じたとき、又は仕様書に定めのない事項については、委託者と協議のうえ、決定するものとする。

14 本業務でクラウドサービス等の外部サービス（以下「外部サービス」という。）を利用する場合の特記事項

- (1) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認証する「プライバシーマーク」、国際規格ISO/IEC 27001の評価基準である「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」認証の取得又は同等程度の水準を備えていること。同等程度の水準を備えていることとは、委託者が提出を求める書類等によって同等程度の水準を備えていると判断ができる状態を含む。
- (2) 日本の裁判管轄、法令が適用されること。海外への機密情報の流出リスクを考慮し、外部サービスを提供するリージョン（国・地域）を国内に指定すること。国内の外部サービスにおいて、利用者のデータが、海外に保存されないこと。
- (3) 外部サービス提供者における情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制について、公開資料や監査報告書（又は内部監査報告書・事業者の報告資料）の内容を確認すること。
- (4) 外部サービス提供者若しくはその従業員、再委託先又はその他の者によって、利用者の意図しない変更が加えられないための管理体制について、公開資料や監査

報告書（又は内部監査報告書・事業者の報告資料）の内容を確認すること。

- (5) 外部サービスを利用した情報システムの導入・構築時のセキュリティ対策
- ・ 不正なアクセスを防止するためのアイデンティティ管理（ID のプロビジョニングから廃棄まで）とアクセス制御を実装すること。
 - ・ システム管理者等の特権アカウントが外部サービスに接続する際は、強化された認証技術（多要素認証等）を用いること。
 - ・ 外部サービス利用者による外部サービスに影響を与える操作の特定と誤操作の抑制するために、手順書の作成や誤操作を認識可能なアラート等の実装を考慮すること。
 - ・ 外部サービス上で構成される仮想マシンに対して、適切なセキュリティ対策（WAF）を行うこと。
 - ・ 適切な暗号アルゴリズム（CRYPTREC により安全性及び実装性能が確認された「電子政府推奨暗号リスト」）を用いた暗号化処理を行うこと。
 - ・ 外部サービスの企画、要件の確認の段階から想定される脅威やリスクに対するセキュリティ対策を検討し、その検討結果を踏まえ、設計・開発におけるセキュリティ対策を行うこと。また、外部サービスで取得可能なログの種類、範囲等を確認し、必要となるログの取得機能を実装すること。
 - ・ 外部サービス内における取得するログの時刻、タイムゾーンを統一すること。
 - ・ 設計・設定時の誤りの防止の対応として、設計書や設定のレビューやクラウドサービスのフレームワークとの比較などを行うこと。
 - ・ セキュリティを保つための開発手順やフレームワーク等の情報を活用すること。
 - ・ 外部サービス上に他ベンダが提供するソフトウェア等を導入する場合のそのソフトウェアの外部サービス上におけるライセンス規定を委託者に報告すること。
 - ・ 外部サービス上に構成された情報システムと他の外部サービス利用者のネットワークやサブネット間等の異なるネットワーク間の通信（トラフィック）を監視すること。
 - ・ 利用する外部サービス上の情報システムが利用するデータ容量や稼働性能（移植容易性）について、外部サービスの利用業務が継続できるよう考慮すること。
 - ・ 外部サービスの利用に係る可用性（冗長構成や冗長回線等の実装）を考慮した設計とすること。