

福岡市認知症フレンドリーセンター事業 業務委託仕様書

第1章 総括

1 事業の目的

この事業は、認知症フレンドリーシティ・プロジェクトで実施する各取組みを集約して市民や企業等に最新の知見・技術等をワンストップで提供するとともに、国内外に情報発信することにより、認知症の人やその家族への支援の充実、認知症に関する理解の促進、共生の推進を図ることを目的とする。

2 仕様書の位置づけ

福岡市認知症フレンドリーセンター事業（以下「本事業」という。）における受託者が行う業務（以下「受託業務」という。）の内容及び基準は、本仕様書及び本章5に規定する法令等に基づくものとする。

3 市と受託者の役割及び責務

(1) 市と受託者の役割に関する基本的考え

福岡市（以下「市」という。）は、本事業に関する内容及び実施体制に関する基本的な事項並びに市が必要と認める事項について定め、また、受託者においては、市の指導監督の下に市が定めた事項の範囲内で本事業を実施する。

(2) 市と受託者の責務に関する基本的な考え方

受託者は、本事業の目的を理解の上、所期の目的を達成するために誠実に受託業務を遂行し、また、市に対する必要な報告を行わなければならない。

市は、本事業の所期の目的を達成するために、受託者の指導監督及び支援を怠ってはならない。

本事業に疑義が生じた場合には、市と受託者で協議し、決定するものとする。

4 費用負担

受託業務に要する費用は、本仕様書等に市が負担する旨を規定しているものを除き、受託者が本市からの委託料から負担するものとする。

また、当該委託料は、受託業務以外に充当してはならない。

5 受託業務実施に関係する法令等

受託業務の実施にあたっては、下記の法令等に基づくものとする。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）

- (3) 介護保険法（平成 9 年法律第 123 号）
- (4) 共生社会の実現を推進するための認知症基本法（令和 5 年法律第 65 号）
- (5) 福岡市個人情報保護に関する法律施行条例（令和 5 年福岡市条例第 38 号）
- (6) 福岡市廃棄物の減量及び適正処理等に関する条例（平成 5 年福岡市条例第 26 号）
- (7) 福岡市火災予防条例（昭和 37 年福岡市条例第 28 号）
- (8) 福岡市認知症フレンドリーセンター事業運営要綱
- (9) 認知症施策推進大綱（令和元年 6 月 18 日認知症施策推進関係閣僚会議）
- (10) 認知症総合戦略推進事業実施要綱
- (11) 福岡市認知症サポーター養成講座等実施要領（平成 21 年度 4 月施行）
- (12) その他必要な法令等

第 2 章 業務の基準及び具体的な内容

I 福岡市認知症フレンドリーセンターの運営に関する業務

1 職員の配置と必要な研修の実施等

- (1) センター長の配置
福岡市認知症フレンドリーセンター（以下「センター」という。）の責任者としてセンター長を 1 名配置すること。必要に応じて市と情報交換を行い、センターの円滑な運営に努めること。
- (2) 職員の配置
 - ① 年間を通して運営に支障がないよう少なくとも 6 名以上の人員を確保すること。その他事業実施に必要な人員を適宜確保すること。また、勤務条件については、労働関係法令を遵守すること。
 - ② 開設時間中は、介護・医療職等の職員を常時（休憩時間を除く）2 名以上、若年性認知症支援コーディネーターを 1 名配置すること。
 - ③ 福岡市オレンジパートナーズの内容を熟知し、その運営支援を行うオレンジパートナーズコーディネーターを少なくとも 1 名確保すること。なお、担当者が休暇等の場合には、他のセンター職員と共有し、業務に支障がないよう努めること。また、オレンジパートナーズ担当市職員との連携を密に図るため、オレンジパートナーズコーディネーターの業務用携帯（計 2 台）を手配すること。
- (3) 職員への研修の実施
職員に対して必要な研修を行い、資質の向上に努めること。
- (4) その他
職員に対して必要な健康診断を行い、利用者や職員の健康を害さないように努めること。

2 福岡市認知症フレンドリーセンター管理・運営

(1) 開設時間及び閉設日

- ① 開設時間…原則として、火曜日から土曜日の午前 10 時から午後 6 時までとする。
- ② 休館日……原則、12 月 29 日から翌年 1 月 3 日、毎週日・月曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日（以下「祝日」という。）とする。ただし、荒天・災害時など利用者や職員の安全を確保する必要がある場合は市と受託者が協議のうえ、休館日とする。
- ③ 月曜日（祝日を除く）は、原則、事務作業や市主催の認知症施策に関する事業への協力を行うものとする。

(2) センターの管理

- ① 運営に必要な備品については、認知症の人にもやさしいデザイン（以下「認知症デザイン」という。）に配慮の上、適宜調達を行うこと。また、認知症デザインに配慮した運営に努めること。
- ② 販売等の営業活動、営利行為とみなされる行為を行うことはできないので、留意すること。
- ③ 視察で受け入れた海外自治体等から、記念品を受領した場合は、記念品台帳を整理し、適切に管理すること。

II 福岡市認知症フレンドリーセンター事業に関する業務

本事業における市と受託者の業務の基本的な業務分担は、別表 1 のとおりとする。ただし、疑義等が生じた場合は、密な連絡調整・協議を行い、また、両者が協力し円滑な事業運営に支障のないように努めるものとする。

1 事業内容

福岡市認知症フレンドリーセンター運営要綱に基づき、次の事業を行う。

(1) 認知症についての相談業務

- ア 福岡市内に居住、または通勤通学している認知症の人やその家族等を対象として、認知症に関する相談を受けるとともに、情報提供を行うこと。
- イ 相談の内容により、他の機関の紹介または引継ぎを適切に行うこと。
- ウ 相談を受けた際には、相談票に記入すること。相談内容の集計後は問題点・課題、相談者のニーズ等の分析を行い、対応等を市に報告すること。
- エ 認知症の人による当事者相談の機会を調整し運営すること。また、認知症コミュニケーション・ケア技法ユマニチュード（以下「ユマニチュード」という。）や認知症デザインに関連した認知症の人、家族、一般市民、企業などからの相談について対応し、必要に応じて調整すること。
- オ 「タブレット端末を活用した物忘れチェック」については、希望者に対し、医療・介護専門職が実施し、認知症の早期発見に努めること。また、必要に

応じて他の機関の紹介または引継ぎを行うこと。

カ 冊子やチラシ等を窓口に配架し、よりわかりやすく情報提供を行うよう努めること。

(2) 認知症に関する理解促進

ア 一般市民を対象として、認知症サポーター養成講座やユマニチュード講座、ARを活用したユマニチュード訓練システム「HEARTS」の体験会の開催（各1回/月程度）により、認知症に対する正しい理解の促進や認知症の人への適切な対応の普及を図ること。

イ 認知症サポーター養成講座（企業向け）やユマニチュード一般向け講座・児童生徒向け講座、「HEARTS」の体験会の申し込みの受付及び講師調整を行うこと。

ウ キャラバン・メイト活動を通して認知症に対する正しい知識と理解の普及・啓発を図るため、必要に応じて交流会や養成研修等の活動支援を行うこと。

エ ライフサポートワーカーの育成及びその活動の支援を行うこと。

オ センターに導入している認知症デザインの紹介や市民講座の開催、認知症AR「Dementia Eyes」による認知症当事者体験プログラムの常設・実施により、認知症に配慮した環境整備の必要性の啓発や、デザインの導入促進を図ること。なお、講座の講師は別途市が指定するものとし、受託者は講師との連絡調整を行うものとする。

カ 小中学校向けの校外学習の受け入れや専門家によるセミナーの開催等により、認知症の啓発を行うこと。

キ 市主催の認知症施策に関する事業について、必要に応じて広報・設営等を行うこと。

(3) 認知症に関する情報発信

ア 認知症フレンドリーシティ・プロジェクトの取組みについて、多言語対応のホームページやSNSの企画・作成・開設・運営等を行い、国内外へ情報発信すること。

イ 認知症の人による情報発信の機会や場の企画・調整・運営など、認知症の人の声を発信すること。

ウ 認知症デザインのショールームとして、国内外からの視察の受付や対応を行い、市の認知症デザインの取組みについて情報発信すること。

エ センターで開催する講座等イベントに関するチラシを作成し、広報を行うこと。

オ 認知症の人の活躍や認知症フレンドリーな製品・サービスの展示、NEXTミーティングの取組み等に関する事例整理を行い、国内外に情報発信すること。

カ 前項に加え、センター内に認知症関連の書籍等の展示を行い、市民等への認

知症施策の啓発や理解促進に寄与する効果的な情報発信を行うこと。なお、展示物の設置・管理・更新等に関しては、別途定めるものとする。

キ ユマニチュードに関する市の取組みの情報発信拠点として、ユマニチュードコーナーを設置するとともに、国内外からの視察の受付や対応を行い、市の取組みについて国内外に情報発信すること。

ク 市主催の福祉関連イベント等に出展し、認知症フレンドリーシティ・プロジェクトの取組みについて情報発信すること。（1回/月程度）

ケ 認知症に関する情報発信の内容については、市と協議し許可を得ること。

(4) 共生に関する取組み

ア 認知症の人やその家族、地域住民、企業等が交流できるスペースを常設することで、互いを理解し情報交換できる機会を提供すること。

イ 本人ミーティングを企画・実施すること。（1回/月程度）

ウ 認知症カフェ運営者向けの交流会や、認知症カフェ市民講座、開設支援講座等の企画・調整・受付・開催、相談対応により、市内の認知症カフェの設置促進に寄与すること。

エ 認知症の人の家族や地域住民、企業等に、ユマニチュード講座への参加を促進するため広報すること。

(5) 若年性認知症支援コーディネーターの業務

ア 福岡市内に居住、または通勤通学している若年性認知症の人やその家族等を対象として、認知症に関する相談を受けるとともに、情報提供を行うこと。

イ 相談内容により、必要に応じて適切な医療機関につなぐとともに、継続して支援を行うこと。その場合は、当該医療機関との連絡調整・引継を適切に行うこと。また、利用できる制度やサービス、他の機関の情報提供を行うこと。

ウ 若年性認知症の人やその家族が交流できる居場所をつくること。

エ 市町村や関係機関等との連携体制の構築を行うこと。

オ 地域や関係機関に対する若年性認知症にかかる正しい知識の普及を行うこと。一般市民向けの講座、若年性認知症相談従事者向けの研修を開催すること（各1回/年）。

(6) 福岡オレンジパートナーズ運営支援及びオレンジ人材バンク運営支援

ア 認知症当事者参画型開発^{*}を希望するオレンジパートナーズ企業の相談対応を随時実施し、実証等の調整、支援、事例整理を行うこと（10件程度/年）。

^{*}「認知症当事者参画型開発」とは、認知症の人が主体的に企業や社会等と関わり、認知症の人の真のニーズをとらえた製品・サービスの開発を行うことを指す。

イ オレンジパートナーズ参画企業等と連携し、認知症の人が活躍できる場を創出すること。また、認知症の人の活躍の場の事例整理を行うこと。

ウ オレンジ人材バンクの新規申込受付や登録者への連絡、フォローアップを行うこと。

エ センター運営の受付業務や相談業務等のスタッフとして、認知症の人を配置し、活躍の場を創出するとともに、そのサポートを行うこと。また、活躍のあり方についてはオンラインを活用する等、柔軟に対応すること。（60時間×12か月を上限とし、超過する場合は市と協議すること。）

(7) その他認知症に関する取組み

必要に応じて認知症に関する取組みを企画・実施すること。

2 他機関との連携

事業の実施にあたっては、福岡市認知症フレンドリーセンター事業運営要綱第5条に基づき、介護保険制度及びその他の高齢保健福祉サービスの普及等に関して、各区役所、地域包括支援センター、医療機関等、関係機関と情報交換や連絡調整を行い、密接な連携を図ること。

また、ユマニチュードの国内外への普及促進のため、国境なきユマニチュード推進本部や日本ユマニチュード学会など関係機関と情報交換や連絡調整を行い、密接な連携を図ること。

3 業務報告

(1) 定期報告

翌月10日までに以下について報告すること（別表2）

- ① 来場者数(月毎・年度累計)
- ② 講座等の実施状況・受講者等（講座・月毎・年度累計）
- ③ 相談者・相談内容・件数等(月毎・年度累計)
- ④ センターで働く認知症の人の人数（月毎）
- ⑤ 福岡オレンジパートナーズ運営の実施状況（月毎・年度累計）

契約年度の事業終了後、以下について報告すること。

- ① センター利用状況総括表（月毎に集計）
- ② 講座等の実施状況・受講者等（講座・月毎に集計）
- ③ アンケート調査結果・今後の方策等
- ④ 認知症フレンドリーな製品・サービスの展示数・内容（分類ごとに集計）
- ⑤ 相談者・相談内容・件数等(月毎に集計)
- ⑥ 広報実績等

(2) 随時報告

定期報告によらず、市からの資料要求に対しては、遅滞なく報告を行うこと。

4 福岡市広報物への掲載

事業の広報にあたり、市政だより等の福岡市広報物に掲載が必要な場合は、掲載文案を作成し、遅くとも発行日の1か月半前までに福岡市と事前協議を行うこと。

認知症フレンドリーセンター事業〔福岡市・受託者〕業務分担表（別表1）

業務区分	業務詳細	区分		備考
		市	受託先	
相談対応（対面・オンライン）	かかりつけ医や専門医への受診勧奨		○	
	いきいきセンター紹介・連携、家族の会や認知症カフェ等の案内		○	
ピアサポート/本人ミーティング	認知症の人がピアサポーターとなる相談対応		○	
	認知症の人の調整		○	
	本人ミーティングの定期開催（月1回程度）	○	◎	
	広報（参加者連絡）・申込受付・スタッフ調整	○	◎	
	スタッフ・認知症の人への報償費支払		◎	
ICTを活用した認知症早期発見	関係事業者との調整	◎	○	
	希望者へ物忘れプログラム（タブレット端末に内蔵）を使用した物忘れチェックを実施		○	
ユマニチュード	ユマニチュード講座の定期開催（月1回程度）		○	
	ARを活用したユマニチュード訓練システム「HEARTS」の体験会開催（月1回程度）		○	
	定期講座と「HEARTS」体験会の講師調整・会場設営・参加者募集・とりまとめ		○	
	ユマニチュードに関する相談対応		○	
	出前講座（地域・児童生徒・企業等） 申込受付・講師調整		○	
	出前講座実施（地域・児童生徒・企業等）		○	講座はユマニチュード地域リーダーが実施。必要時フォロー。
	ARを活用したユマニチュード訓練システム「HEARTS」の実施（センター内常設）		◎	1台
	ユマニチュード地域リーダーへの報償費支払	○		
	関係機関との日常的な協力、情報交換、連絡調整	○	◎	
認知症サポーター養成講座	認知症サポーター養成講座の定期開催（月1回程度）		○	
	定期講座 講師調整・会場設営・参加者募集・とりまとめ		○	
	認サポ出前講座（企業向け（地域団体からの申込は各区が対応）） 申込受付・講師調整		○	事務局業務、講座はキャラバン・メイトが実施。
	認サポ出前講座実施（企業向け）		○	事務局業務
	全国キャラバンメイト協会との連携・調整・実績入力・テキストおよびグッズの発注、区への発送		○	事務局業務
	キャラバン・メイトへの報償費・テキスト代、およびグッズ代の支払	○		
	キャラバン・メイト養成研修及び市メイト交流会の企画・運営		○	事務局業務
	各区キャラバン・メイト交流会での実績報告		○	事務局業務
	サポーター養成講座実績集計		○	事務局業務
サポーターカード等受講グッズの作成	○			
認知症の人にもやさしいデザイン	認知症デザイン導入講座 実施（市民、公共的施設関係者等）	○	◎	講師は、市が別途指定する。
	認知症デザイン導入講座 講師調整・会場設営	○	◎	講師は、市が別途指定する。
	AR体験（随時及び不定期体験会）（センター内常設）		○	2台
	認知症デザインコンサルタントによる個別相談（軽微なもの）		○	
	認知症デザインコンサルタントによる個別相談（高度なもの、コンサルタントの調整）	◎	○	講師は、市が別途指定する。

認知症フレンドリーセンター事業〔福岡市・受託者〕業務分担表（別表1）

業務区分	業務詳細	区分		備考
		市	受託先	
その他講座	小中学校向け校外学習（社会科見学等）	○	◎	
	国内外の専門家によるセミナー開催	○	◎	
情報発信	多言語対応のホームページ・SNS等の開設・保守管理		○	
	講座等イベントのチラシ作成		○	
	ユマニチュードやデザイン等認知症施策に関する紹介動画（既存動画）の放映		○	
	認知症フレンドリーな製品・サービスの展示・情報提供・展示物の管理	○	◎	
	認知症の人による情報発信	○	◎	
	国内外への取組み紹介	○	◎	
	認知症にやさしいまちづくり（地域）活動の紹介	◎	○	
	ユマニチュードコーナーの効果的な設置、国内外からの視察受付、当日対応	◎	○	
	市主催の福祉関連イベント等への出展	◎	○	
	オレンジパートナーズ	新規参画受付	○	◎
企業への案内・オレンジパートナーズの取組みに関する情報発信・写真撮影などの記録		○	◎	
相談受付			○	
オレンジ人材バンク	活躍の場等の案内等		○	
	認知症当事者（参加者）のフォローアップ		○	
	新規申込受付	○	◎	自宅訪問を除く
	事例整理	○	◎	
認知症デザインのショールーム	国内外からの視察受付・当日対応	○	◎	
	認知症の人にもやさしいデザインに配慮した必要な備品調達		◎	
認知症の人との交流スペースの常設	交流スペースの管理		○	
	認知症の人との交流の調整		○	
	認知症に関する書籍コーナーの設置		○	
認知症の人の活躍の場の創出	認知症の人の出勤調整・業務従事を支援		○	60時間×12か月
	認知症の人と地域の連携を調整	○	◎	
認知症カフェの充実	認知症カフェ運営者向け交流会の開催	○	◎	講師は、市と協議のうえ、別途指定する。
	認知症カフェ開設支援向け講座の開催	○	◎	講師は、市と協議のうえ、別途指定する。
	講師への報償費支払	○		
	お試しカフェの開催	○	◎	講師は、市と協議のうえ、別途指定する。
	認知症カフェへの場所提供		○	

認知症フレンドリーセンター事業〔福岡市・受託者〕業務分担表（別表1）

業務区分	業務詳細	区分		備考
		市	受託先	
若年性認知症支援コーディネーター	相談内容の確認と整理		○	
	適切な専門医療へのアクセスと継続の支援		○	
	利用できる制度・サービスの情報提供		○	
	関係機関との連絡調整（職場、障害福祉サービス事業所、介護保険サービス事業所等）		○	
	本人・家族が交流できる居場所づくり		○	
	県や市、関係機関との連携体制の構築		○	
	若年性認知症講演会の企画・運営・実施（一般市民向け）（年1回）		○	
	若年性認知症相談従事者研修会の企画・運営・実施（専門職向け）（年1回）		○	
	若年性認知症講演会・相談従事者研修会講師への報償費・会場代支払		○	
	福岡オレンジパートナーズ運営支援	企業ニーズの具体的な内容の把握及び整理	○	◎
参画企業による実証の目的、対象者、期間、モニターへの報償等の確認		◎	○	
認知症当事者参画型開発モニターの募集（オレンジ人材バンク、高齢者施設）			○	
実証を実施する企業とモニターの連絡調整			○	
実証当日の進行			◎	
実証当日の会場設営・撤去等			○	
実証内容の記録・整理			○	
認知症の人が活躍できる場の企画・提案		◎	○	
当該企画に参加を希望する認知症当事者の募集			○	
企画当日の進行等			◎	
企画当日の会場設営・撤去			○	
企画等における認知症の人の活躍の場の創造の記録・整理			○	
施設管理		センター内の清掃、警備等施設管理に関する連携	○	◎
	センター内の植栽（2階踊り場含む）		◎	
	視察時受入れの記念品の管理、台帳整備		◎	
その他	認知症に関する取組みの企画・実施		○	

福岡市認知症フレンドリーセンター事業運営要綱

(目的)

第1条 この事業は、認知症フレンドリーシティ・プロジェクトで実施する各取組みを集約して市民や企業等に最新の知見・技術等をワンストップで提供するとともに、国内外に発信することにより、認知症の人やその家族への支援の充実や、認知症に関する理解の促進、共生の推進を図ることを目的とする。

(運営及び実施の委託)

第2条 事業の実施主体は福岡市とする。ただし、事業の運営を前条の目的を達成するため適当と認められる民間事業者等へ委託することができるものとする。

(設置場所)

第3条 福岡市認知症フレンドリーセンターは、福岡市健康づくりサポートセンター（福岡市中央区舞鶴2丁目5-1）内に設置する。

(事業内容)

第4条 事業の内容は次のとおりとする。

- (1) 福岡市認知症フレンドリーセンターの管理・運営
 - ア 認知症についての相談業務
 - イ 認知症に関する理解促進
 - ウ 認知症に関する情報発信
 - エ 共生に関する取組み
 - オ 若年性認知症コーディネーターの業務
 - カ その他認知症に関する取組み

(他機関との連携)

第5条 この事業の実施にあたっては、各区役所、地域包括支援センター、医療機関等の関係機関の他、介護保険制度及び他の保健福祉サービスと密接な連携の下に実施するよう努めるものとする。

(その他)

第6条 この要綱に定めるものの他、事業実施に必要な事項は認知症支援課長が別に定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、令和5年9月15日から実施する。
- 2 この要綱は、令和6年4月1日から実施する。

福岡市認知症フレンドリーセンター事業実施状況報告書

(令和〇年〇月)

1. 利用状況

【来館】		【開館日数】	
月間来館者数	人	1日あたり	日
(年度累計)	人		人
開設以来の総来館者数	人		
【AR体験】		1日あたり	人
dementia eyes	人	1日あたり	人
HEARTS	人		
【物忘れチェック】		1日あたり	人
物忘れチェック実施数	人		
一次検査13点以下	人		
二次検査実施者数	人		
医療機関案内	人		
区担当者へ情報提供	人		

2. 相談業務

(1) 相談方法

区分	件数	割合
電話		
来館		
メール		
フォーム		
訪問		
オンライン		
その他		
計		

(2) 相談者内訳

区分	年度累計	合計	男	女	不明	割合
認知症当事者(65歳以上)						
若年性認知症当事者						
家族						
知人						
職場						
関係機関						
その他						
計						
割合						

(3) 相談者の住所

住所	市内								市外	県外	不明	計
	東	博多	中央	南	城南	早良	西					
件数												
割合												

(4) 相談対象者の住所

住所	市内								市外	県外	不明	計
	東	博多	中央	南	城南	早良	西					
件数												
割合												

(5) 相談対象者の年齢内訳

区分	件数	男	女	不明	割合
39歳以下					
40-49歳					
50-59歳					
60-64歳					
65-69歳					
70歳以上					
他・不明					
計					
割合					

(6) 相談内容の内訳

区分	年度累計	件数	うち若年性
認知症の病態について			
認知症のサポート先について			
介護サービス等について			
介護保険制度について			
介護者の悩みについて			
ユマニチュードについて			
認知症サポーター養成講座について			
認知症デザインについて			
オレンジパートナーズについて			
当事者の活躍について			
認知症カフェについて			
傾聴			
経済面について			
就労支援について			
その他の相談			

(7) 若年性認知症相談件数内訳

区分	件数	割合
新規		
二次対応		
その他		
合計		

