

## 四條畷市地域包括支援センター運營業務委託仕様書

### 1 趣旨

本仕様書は、地域包括支援センター（以下、「センター」という。）が行う業務の範囲、職員配置、委託料の支払いその他委託業務の実施方法について定めるものとする。

### 2 担当圏域及びセンターの名称

別紙「地域包括支援センター圏域一覧」に定めた圏域のうち、受託した圏域を担当するものとする。なお、担当圏域を超える業務については、他圏域のセンターと連携を図りながら実施する。

また、設置するセンターの名称については、四條畷市（以下、「本市」という。）が定めるものとする。

### 3 期間

#### (1) 委託期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日

#### (2) 準備期間

令和5年12月1日から令和6年3月31日

体制整備を行うこととし、準備期間に係る経費は、全額受託者負担とする。

### 4 窓口の開設日及び開所時間

(1) 開所日は、月曜日から金曜日(国民の祝日に関する法律に規定する休日および12/29～1/3を除く)を基本とする。ただし、受託者が定める開所日がこれと異なる場合には、あらかじめ本市と協議を行ったうえで、別の開所日とすることができる。

(2) 開所時間は、午前8時45分～午後5時15分とする。ただし、受託者が定める開所時間がこれと異なる場合には、あらかじめ本市と協議を行ったうえで、別の開所時間とすることができる。

(3) 窓口の開設時間外であっても、緊急時に対応できるよう24時間、職員に連絡が取れる体制を確保し、ホームページや掲示物により連絡先を周知しておくこと。

(4) 平日の来所相談などが困難な人に対し、事前予約等により土曜日・日曜日・祝日に面接による相談対応を行うこと。

### 5 職員の配置

(1) 包括的支援事業を担う常勤専従の専門三職種（保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員）を各1人以上で下表の人数配置すること。

担当圏域	第1圏域	第2圏域	第3圏域
専門三職種	4人	4人	3人

専門三職種の職員配置が困難な場合、本市と事前協議のうえ、次の(ア)から(ウ)の者

(以下、「準ずる者」という。)を専門三職種として配置できるものとする。ただし、早期に専門三職種の確保に努めなければならない。

(ア) 保健師に準ずる者：地域ケア、地域保健等に関する経験があり、かつ、高齢者に関する公衆衛生業務に1年以上従事した経験を有する看護師であること。准看護師は含まない。

(イ) 社会福祉士に準ずる者：福祉事務所の現業員等の業務経験が5年以上又は介護支援専門員の業務経験が3年以上あり、かつ、高齢者の保健福祉に関する相談援助業務に3年以上従事した経験を有する者。

(ウ) 主任介護支援専門員に準ずる者：ケアマネジメントリーダー研修を修了し、介護支援専門員としての実務経験を有し、かつ、介護支援専門員の相談対応や地域の介護支援専門員への支援等に関する知識と能力がある者。

(2) 管理者1人を配置すること。(専門三職種との兼務可能)

(3) 事務職1人を配置すること。非常勤可とし、週5日×7時間以上従事すること。ただし、複数人の配置を可能とし、その場合は勤務時間の合計が要件を満たすこと。

電話及び窓口の一時対応や給付管理業務及び請求業務等の事務業務を担い、専門三職種の業務を補助するものとする。

(4) 第2層生活支援コーディネーター1人を配置すること。非常勤可とし週20時間以上従事すること。資格要件は問わない。

(5) 専門三職種の業務負担緩和するため、ケアプラン作成を専任する介護支援専門員などの配置に努めること。

(6) 一般介護予防事業の実施にあたり、看護職、リハビリテーション職、介護支援専門員、社会福祉士、介護福祉士、運動指導士など介護予防の知識を有する職員の配置に努めること。

## 6 準備期間の体制整備

受託者においては令和6年4月1日から円滑に業務開始できる体制を整えるため、令和5年12月1日から令和6年3月31日の準備期間内に現行の圏域を担当する地域包括支援センターから利用者及び業務の引継ぎを受けること。

また、令和6年4月1日より本市から貸与する「地域包括支援センター支援システム」が本稼働するため、準備期間中に開催するシステム操作研修に参加すること。なお、新システムへのデータ移行に伴い、システム停止やデータ入力作業等が生じた場合は、本市の指示に従い協力すること。

## 7 業務内容

(1) 包括的支援事業

① 第1号介護予防支援業務(居宅要支援被保険者に係るものを除く)

(ア) 介護予防ケアマネジメントの実施

基本的なケアマネジメントのプロセスにより専門的知見からアセスメントし、

高齢者自身が地域で自立した日常生活が送れるよう支援する。また、指定介護予防支援事業と連携し、一体的に取り組むこと。

(イ) 地域リハビリテーション活動支援事業の活用

必要に応じて市の事業である地域リハビリテーション活動支援事業を活用し、リハビリテーション職等によるケアマネジメント支援を受け、高齢者の自立支援を図ること。

(ウ) 指定居宅介護支援事業者への委託

- a 指定居宅介護支援事業者への委託を可能とする。ただしその場合でもケアプラン作成及び支援経過において、センターが関与し、利用者の自立支援・重度化防止に向けた支援が適切に講じられるよう、進捗管理を行うこと。
- b 委託プランについては指定居宅介護支援事業者ごとに委託した件数を年度ごとに集約し、本市が指定する期日までに報告すること。

② 総合相談支援業務

(ア) 地域に置けるネットワークの構築

被保険者及びその家族等（以下「被保険者等」という。）からの相談を受け、被保険者等に対し適切な支援を行うため、保健・医療・福祉を始めとする多様な関係機関・関係者（介護サービス事業者、医療機関、町会・自治会、地区福祉委員会、民生委員・児童委員、社会福祉協議会、ボランティア等）の会議・行事等へ積極的に出席し、地域における関係機関・関係者とのネットワークを構築すること。

(イ) 被保険者等の実態把握

総合相談支援業務を適切に行うため、地域におけるネットワークを活用するほか、多様な社会資源との連携、被保険者等への戸別訪問、地域住民からの情報収集等により被保険者等の実態を把握すること。

特に、地域から孤立している要介護（支援）者のいる世帯や介護を含めた重層的な課題を抱えている世帯等、支援が必要な世帯を把握し、当該世帯の高齢者や家族への支援につなげるように留意すること。

(ウ) 総合相談支援

a 初期段階の相談対応

被保険者等や近隣住民、地域のネットワーク等を通じた様々な相談を受け、的確な状況把握及び緊急性又は継続的関与の必要性について判断すること。相談者のニーズを把握し、相談内容に即した情報提供又は関係機関の紹介等行うこと。

b 継続的・専門的な相談支援

緊急対応又は継続的関与が必要な場合は、詳細な情報収集を行い、個別支援計画を策定すること。支援計画に基づき、サービスや制度につなぐとともに定期的なモニタリングにより支援の効果等検証すること。

(エ) 家族を介護する者に対する相談支援

家族介護者を「要介護者の家族介護力」として支援するだけでなく、「家族介護者の生活・人生」の質の向上に対しても支援する視点をもち、要介護者と共に家族介

護者にも同等に相談支援の対象として関わること。

(オ) 地域共生社会の観点に立った包括的な支援の実施

複合化・複雑化した課題を抱える被保険者等に対する適切な支援や対応を行うため、制度の枠を超えて関係機関との連携強化を図り、必要に応じて適切な支援機関につなぐこと。

(カ) 記録及び集計

相談内容は時系列に記録するとともに本市が示すカテゴリーごとに集計し、報告するとともに結果分析により地域の実情把握に努めること。

③ 権利擁護業務

高齢者の権利擁護の観点から次の各号に留意し、ニーズに即した適切なサービスや機関へのつなぎにより適切な支援を提供することで高齢者の生活の維持を図ること。

(ア) 成年後見制度利用支援

成年後見制度の理解促進に向け、普及啓発を行う。また、支援が必要な高齢者や家族に対し、成年後見制度の説明や申立てに当たっての関係機関の紹介等を行うこと。

(イ) 老人福祉施設等への措置支援

虐待等の場合で、高齢者を老人福祉施設等へ措置入所させることが必要と判断した場合は、本市に当該高齢者の状況等を報告し、本市と連携しつつ措置入所に向けた支援を行うこと。

(ウ) 高齢者虐待への対応

- a 通報等により高齢者虐待の情報を把握した場合は、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」（平成17年法律第124号）等に基づき迅速な安全確認を行う。
- b 本市と連携し、虐待事例の支援計画、支援内容の評価、終結に向けた判断を行う。
- c 高齢者虐待の理解促進に向け住民啓発を行うとともに、見守りネットワーク構築等により、予防に努めること。

(エ) 困難事例への対応

高齢者やその家庭に重層的に課題が存在している場合、高齢者自身が支援を拒否している場合等の困難事例を把握した場合に、地域包括支援センターに配置されている専門職間の相互連携を図るとともに本市及び関係機関と連携を図り、必要な支援を行うこと。

(オ) 消費者被害の防止

訪問販売によるリフォーム業者等による消費者被害を未然に防止するため、消費者センター等と定期的な情報交換を行うとともに、民生委員、介護支援専門員等、ネットワークを活用した情報提供を行うこと。

④ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

(ア) 包括的・継続的なケア体制の構築業務

地域の保健、医療、福祉サービス等フォーマル・サービスを提供する関係機関や地域の助け合い等インフォーマル・サービスを提供する団体等、多様な機関との連携体制を構築し、地域の介護支援専門員への協力体制を整備する。

(イ) 地域における介護支援専門員のネットワークの活用

介護支援専門員相互の情報交換等を行う場を設定し、ネットワークを構築するとともに、その場を活用した事例検討会や研修会の企画開催を行い、ケアマネジメントの資質向上を図ること。

(ウ) 介護支援専門員への日常的個別支援、相談対応

地域の介護支援専門員の日常的業務の実施に関し介護支援専門員に対する個別の相談窓口の設置、居宅(介護予防)・施設サービス計画の作成技術の指導、サービス担当者会議の開催支援等、専門的知見により個別指導や相談への対応を行うこと。

(エ) 支援困難事例等への指導・助言

地域の介護支援専門員が抱える支援困難事例について、適宜、センターの各専門職種や地域の関係者及び関係機関と連携しつつ具体的な支援方針を検討し、同行訪問やサービス担当者会議への出席、地域ケア会議等を通じて、個別指導・助言等を効果的に行う。

(2) 包括的支援事業(社会保障充実分)

① 在宅医療・介護連携の推進

(ア) 医療・介護関係者の連携促進

センターは地域包括ケアの中核的機関として連携会議に積極的に参画し、切れ目のない支援が提供される体制整備に向け、医療関係者及び介護関係者と協働すること。

(イ) 在宅医療・介護連携相談支援(実績払い)

介護者や介護支援専門員、病院の地域連携室等から在宅医療へのつなぎ等の相談を受けた際に情報を提供するとともにカンファレンスやサービス担当者会議等に参加し必要な支援につなげること。

※在宅医療及び介護に関する情報提供をただけでは適用しない。

② 生活支援体制整備業務

センターに第2層生活支援コーディネーターを配置し、包括的支援業務を担う専門職と連携のもと生活支援体制整備を図ること。

(ア) 第2層生活支援コーディネーターの業務内容

- a 第1層SCと連携のもと、地域資源を把握し、資源マップ等により地域住民や介護支援専門員等の支援者に情報発信すること。
- b 地域のニーズを把握し、サービス提供主体等資源とのマッチングを行うこと。
- c 不足するサービスの創出や担い手の養成等、資源開発を行うこと。
- d 地域のニーズと社会資源の見える化を図り、地域住民や既存の団体に対し、地域課題を共有や勉強会の開催を働きかけ、支え合いの醸成を図ること

- e 元気な高齢者などが担い手として活動できるよう、センター職員と連携のもと通いの場などの立上げ支援を行うこと。
- f 第2層生活支援サービス協議体として地域のサービス主体者と会合の場を持ち、サービス主体者間のネットワークを構築すること。
- g センターが開催する地域ケア会議に積極的に参加し、地域課題を把握するとともに、課題解決に向け協力すること。

(イ) 本市への報告

- a 毎年度当初に活動計画を策定し提出すること。
- b 四半期ごとに実績報告書を作成し提出すること。

(ウ) 生活支援コーディネーター間の連携

第1層 SC 及び他の日常生活圏域の SC と定期的に情報交換し、相互連携を図ること。

③ 認知症総合支援業務

(ア) 認知症初期集中支援チームとの連携

センターは認知症の早期発見及び早期支援につなぐべく支援体制充実に向け、次の各号により認知症初期集中支援チームと相互連携を図ること。

- a 認知症初期集中支援事業認知度向上をめざした住民及び関係者への普及啓発
- b 総合相談支援や地域ネットワークにより把握した対象者把握への協力
- c 認知症初期集中支援チームへの支援対象ケースの情報提供
- d 認知症初期集中支援チームによるケース訪問への協力
- e 認知症初期集中支援終了後の円滑な引継ぎによる切れ目のない支援
- f 認知症初期集中支援チームの支援活動評価を趣旨としたモニタリングへの協力

(イ) 認知症地域支援推進員との連携

認知症の「予防」と「共生」を基本理念とし、認知症にやさしい地域づくりに取り組む認知症地支援推進員と相互連携のうえ、認知症本人や家族の視点に立った支援体制構築に取り組むこと。

④ 認知症サポーター活動促進・地域づくり推進事業

(ア) 認知症サポーター養成講座の開催

認知症バリアフリーの実現に向け、認知症地域支援推進員及び地域のキャラバンメイトとの連携のもと、認知症の理解促進を趣旨に、地域住民や地域の商店、企業、公共機関など高齢者が利用する施設、学校など多様な団体に働きかけ、認知症サポーターを養成すること。

⑤ 地域ケア会議開催業務

地域ケア個別会議及び圏域ケア会議はセンターが主体となり、介護予防ケアマネジメント検討会議などの自立支援型地域ケア会議は本市と連携のもと開催する。第10項に示す活動計画により年間開催計画を立てること。

(ア) 地域ケア個別会議

多職種協働による個別課題解決に向けた検討を行う。会議開催にあたり個人情

報漏洩防止対策を講じるとともに、モニタリング時期を明確にし、解決策や支援効果について適切に評価を行うこと。

(イ) 圏域ケア会議

担当する日常生活圏域のキーパーソンと地域課題の共有を図り、課題解決に向けて協働することで、我が事としての住民意識を醸成するとともに、不足する資源開発や政策提言につなげるように努めること。

(ウ) 介護予防ケアマネジメント検討会議（自立支援型地域ケア会議）

自立支援に焦点を置き、短期集中的なプログラム実施により改善が期待できる対象者の選定や多様なサービス利用が可能であるかについて、検討を行うこと。本市と連携し、リハビリテーション職等の助言者を招集し、専門的視点から助言を得ることで多職種の視点を活かしたケアマネジメントの実践に活かす。事例の提供や会議開催の調整及び記録の作成等を行うこと。

(3) 一般介護予防事業業務

介護認定の有無にかかわらず、すべての高齢者を対象とし、次の(ア)から(ウ)の各号に掲げる事業に取り組む。事業実施にあたっては、毎年度ごとに策定する活動計画において目標設定し、進捗状況を定期的に本市に報告すること。

(ア) 介護予防把握事業

閉じこもりや心身機能低下等により何らかの支援を要する高齢者早期に把握し、地域の通いの場など介護予防活動につなげるため、次の各号の取組みを講じること。

- a 総合相談支援業務での把握
- b 介護認定情報による把握（非該当者、サービス未利用認定者）
- c ネットワークを活用した情報収集
- d 高齢者保健事業や生活サポート相談窓口など介護分野以外との連携による把握
- e 出張相談会や基本チェックリスト実施、個別訪問等アウトリーチによる能動的把握

(イ) 介護予防普及啓発事業

介護予防の正しい知識を普及啓発し、介護予防への動機付けとして次の各号の取組みを講じること。

- a 出前講座、講演会等の開催
- b 介護予防教室の開催（実績払い）

介護予防の正しい知識を普及啓発し、介護予防への動機付けを行うため、フレイル予防、疾病予防、感染予防、認知症予防等の介護予防教室を企画し開催すること。各年度において、実施要領に記載した支払い上限回数の半分以上開催すること。

(ウ) 地域介護予防活動支援事業

介護予防活動に取り組む住民への支援として次の各号の取組みを講じる。事業実施に際し、第2層生活支援コーディネーターと連携を図ること。

- a 通いの場の運営継続に向けた住民リーダーへの専門的知見によるアドバイス。
- b 通いの場拡充に向けた立ち上げ支援
- c 地域の通いの場の活動状況及び参加実人数の把握
- d 介護予防効果向上に資する保健事業との連携
- e 通いの場での体力測定実施に向けた住民への働きかけ
- f 通いの場参加者等へのいきいき手帳の配布及び活用方法のアドバイス

#### (4) 任意事業

##### ① 家族介護支援業務

高齢者単身世帯や高齢者夫婦のみ世帯の増加、認知症高齢者の増加に伴い、老老介護、ダブルケア、8050問題、ヤングケアラー問題、介護を理由とした離職など家族介護者を取り巻くさまざまな問題が顕在化していることを踏まえ、要介護者等の介護状態の悪化防止を図るとともに、家族が心身の健康を保ち、社会とのつながりを維持できるよう、次の支援を講じること。

##### (ア) 介護教室の開催（実績払い）

要介護被保険者の状態の悪化を防止し、介護者家族の心身負担緩和を趣旨に、適切な介護知識及び技術の習得に向けた講座を開催する。各年度において、実施要領に記載した支払い上限回数の半分以上開催すること。

##### (イ) 介護者家族交流会の開催（実績払い）

介護者間の情報交換、ピアサポート促進をめざした介護者交流会開催や介護者家族の会の立上げ支援を行う。各年度において、実施要領に記載した支払い上限回数の半分以上開催すること。

##### ② 住宅改修理由書作成業務（実績払い）

介護サービスを利用していない在宅要支援者又は要介護者の住宅改修申請において自立支援に資する助言及び理由書を作成し、円滑なサービス利用に向けた支援を行うこと。

##### ③ 認知症サポーターステップアップ講座の開催（実績払い）

認知症サポーターの活動意欲を高め、実践的支援活動につなげることを趣旨に認知症サポーターに働きかけ、ステップアップ講座を開催すること。各年度において、実施要領に記載した支払い上限回数の半分以上開催すること。

#### (3) 指定介護予防支援事業と介護予防ケアマネジメントの一体的実施

要支援者の利用するサービスの種類により、介護予防ケアマネジメント又は介護予防支援のいずれかによりサービス計画を作成することになるが、自立支援を促進するという趣旨はいずれにおいても変わらないことを認識し、効果的に介護予防が図られるよう一体的に取り組むこと。指定居宅介護支援事業者に委託する場合は、介護予防ケアマネジメントと同様に、センターが定期的に関与し、進捗管理を行い、介護支援専門員に対し、指導又は助言を行う。

## 8 事業計画及び実績報告等

- (1) 本市の高齢者福祉計画及び介護保険事業計画の運営方針に基づき、地域の実情に応じた目標を設定のうえ、毎年度事業計画書を提出すること。
- (2) センター自ら事業計画の進捗管理を行うほか、四半期ごとに実績報告書等を提出すること。また、本市が進捗状況又は報告内容の説明を求めた場合はヒアリング等に応じること。
- (3) センターは本市が示す基準に基づき自己評価を行い、指定の期日までに報告すること。
- (4) 毎年度業務終了後、本市の指示に従い決算書等を提出すること。
- (5) 上記のほか、本市が運営に係る書類の提出を求めた場合は、その求めに応じること。

## 9 委託料の支払い

### (1)概算払い

委託料のうち地域包括支援センター運営業務委託料、生活支援体制整備業務委託料、一般介護予防事業委託料については、年度当初の事業計画に基づいた受託者からの請求により、概算払いとする。なお、毎年度の業務終了後、すみやかに実績報告書を提出し本市の検査を受けるものとし、(3)委託料の減額に該当する職員配置があった場合は減額分の委託料を返還すること。

### (2)実績払い

(1)以外の委託料については、受託者からの請求により月ごとの実績払いとする。なお、講師謝礼を伴う場合は、事前に企画書を提出すること。

### (3)委託料の減額

専門三職種の配置について、次のアまたはイに該当した場合は、委託料を減額するものとする。

#### ア 職員欠員に伴う減額

退職、異動、休暇（病気休暇、産前・産後休暇、育児休暇、その他の休暇）などにより、専門三職種の欠員期間が1か月の勤務日数の3分の2を超える場合は、当該職員の人件費及び事務費1か月相当額を減額する。

この場合において千円未満の端数については切り捨てるものとする。

#### イ 準ずる者の配置に伴う減額

委託期間の各年度において1年を通して専門三職種に準ずる者を配置した場合は、専門三職種の委託料の年額から1割を減額する。また、年度途中で準ずる者を配置した場合は、按分して減算額を算出する。

この場合において千円未満の端数については切り捨てるものとする。

### (4)委託料超過分の返還（委託料収入が運営経費を超過した場合）

委託期間の各年度において、地域包括支援センター運営業務委託料並びに第1号介護予防支援事業及び指定介護予防支援事業に係る収入金額の合計金額が、センターの

同年度の総支出額（第1号介護予防支援事業及び指定介護予防支援事業の業務に係る経費を含むものとし、同業務を指定居宅介護支援事業所へ委託した場合の委託料も含むものとする。）を上回ったときは、総支出額から第1号介護予防支援事業及び指定介護予防支援事業に係る収入金額を差し引いた金額を同年度の地域包括支援センター運営業務委託料とし、超過した委託料を本市に返還するものとする。また、総支出額が収入金額の合計金額を上回ったときは、その差額は受託者の負担とする。

#### 10 職務姿勢

- (1) 本業務に従事する職員は地域の課題に対する共通認識を持ち、職種の専門性を最大限活かしつつ、相互連携を図ること。
- (2) 本業務に従事する職員は、本事業の果たすべき役割の重要性に鑑み、各種研修会及び異職種との交流等あらゆる機会をとらえ、個別サービス計画の作成及びソーシャルワーク等の技術等に関し自己研鑽に努めること。
- (3) 本市が貸与するパソコン端末及び地域包括支援センター支援システムを使用する職員は、「四條畷市情報セキュリティポリシー」を遵守し適切に取り扱うこと。

#### 11 個人情報の保護

- (1) 個人情報を取り扱う場合は、四條畷市個人情報保護法施行条例に基づき、その取扱いには十分注意し、漏洩、滅失及び毀損の防止、その他個人情報の適切な管理に努めること。
- (2) 前号の遂行に向け、個人情報保護マニュアル等、必要な内部規程を定めるとともに、チェック体制を構築するなどの措置を講じること。
- (3) 受託者は、本業務に従事する職員に対して、個人情報の適切な取り扱いについて教育を行うこと。

#### 12 苦情対応

センターに苦情窓口を設け、その周知を図ること。

センターに苦情等が寄せられた場合は、その内容や対応方法を記録したうえで本市に報告するとともに、業務改善につなげること。

#### 13 記録の保管

センターが受託する業務について必要な書類を整備し、その完結の日から5年間、保管しなければならない。

#### 14 再委託の禁止

受託者は、受託をする業務の全部又は一部を本市の承諾なく第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

## 15 協議事項

この仕様書及び委託契約書に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、関係法令に従い、両者が協議して書面にて定める。