

委託仕様書

1 件名

令和9年度地域包括支援センター運営業務委託（●●地域包括支援センター）

2 委託期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

3 地域包括支援センターの名称、所在地および担当地域

別紙のとおり

4 業務時間

- (1) 毎週月曜日から土曜日までの午前8時30分から午後5時15分までとする。
ただし、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、1月2日、同月3日および12月29日から同月31日までを除く。
- (2) 前項の規定のほか、休日・夜間に、虐待通報、安否確認、高齢者や介護者の急変等の緊急連絡があったときは、その内容に応じ、現場確認等を行うほか、練馬区（以下「甲」という。）および関係機関への連絡等の対応を適切かつ迅速に行うこと。また、緊急時の連絡先を変更したときは、速やかに甲に届け出ること。

5 総則

- (1) 甲および受託者（以下「乙」という。）は、本仕様書の定めに従い、誠実に業務を履行しなければならない。
- (2) 乙は、事業の運営に当たっては、この事業の趣旨を理解し、本仕様書に基づく甲の指示に従い、高齢者福祉の向上に努めるものとする。この場合、「24 担当」に規定する本件業務委託の担当のほか、別に示す各事業の所管課と十分に連携し進めなければならない。

6 業務内容

乙は、つぎの各業務について、介護保険法（平成9年法律第123号）第115条の47第1項に基づき甲が定める包括的支援事業の実施に係る方針および「練馬区高齢者虐待防止・養護者支援マニュアル」等の業務ごとに定めるマニュアルに基づき、適切、公正かつ中立に各事業を履行すること。

(1) 総合相談支援

ア 総合相談支援

- (ア) 高齢者やその家族等、個々の相談に応じ必要な支援を把握して、適切なサービ

ス、関係機関および各種制度の利用につなげる等の支援を行うこと。この場合において、担当地域内の高齢者に限らず相談に応じること。

- (イ) 相談業務は対面によるほか、パソコン端末やタブレット端末等を用いたオンライン相談を行うことが出来る環境を整備し、かつ実施すること。なおオンライン相談は相手側の環境に関わらず行うことが出来るソフトウェアないしアプリケーションを用いること。また窓口において区が提供する遠隔手話通訳サービスを使用できる環境を整備し、かつ手話通訳を希望する方の相談に対応すること。
- (ウ) 高齢者やその家族等から介護サービスに関する苦情を受け付け、解決に向けた支援を行うこと。
- (エ) 甲が実施する介護サービス等に係る各種申請の受付、または要介護認定等の申請の代行や支援を行うこと。

イ 地域包括支援ネットワークの構築

- (ア) 委託業務の実施を通じて、介護サービス事業者、医療機関、民生委員、高齢者の日常生活支援に関する活動に携わるボランティア等、地域における様々な関係者とのネットワークの構築を図ること。
- (イ) 民生児童委員協議会、地域密着型サービス事業者が実施する運営推進会議等、地域における様々な関係者の開催する会議に参加すること。

ウ 実態把握・安否確認・熱中症注意喚起

- (ア) イで構築したネットワークを活用するほか、「(9)ひとり暮らし高齢者等訪問支援事業」の実施等を通じ、高齢者や家族の状況等についての実態把握を行うこと。
- (イ) 高齢者の安否（所在）確認が取れない等、高齢者の異変に関する通報が、甲、配食事業者等の甲が実施する事業の受託者、見守りネットワーク事業協定締結団体、地域の関係者等からあった場合は、甲と連携し、当該高齢者の安否の確認を行うこと。
- (ウ) 5月～9月ごろにかけて、ひとり暮らし高齢者等に対し、訪問や電話等により、熱中症の注意喚起を実施すること。合わせて、注意喚起ができた実績等を区が指定する方法で報告すること。

(2) 権利擁護

ア 高齢者虐待への対応

- (ア) 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）第17条第1項の規定に基づき、高齢者虐待に係る相談、指導および助言、通報または届出の受理、高齢者の安全の確認その他通報または届出に係る事実の確認のための措置ならびに養護者の負担の軽減のための措置に関する事務を行うこと。
- (イ) 甲からの依頼に基づき、権利擁護事業に関する連絡・調整、担当者の資質向上を目的とした連絡会等に参加すること。

イ 成年後見制度等の利用支援

- (ア) 成年後見制度、日常生活自立支援事業（地域福祉権利擁護事業）等に関する相談を受け付け、制度の説明および申立ての支援を行うこと。また、必要に応じ権利擁護センターほっとサポートねりま等、関係機関の案内等を行うこと。
- (イ) 申立人が不在である等、練馬区長による成年後見等申立ての必要があると認められる場合は、甲に練馬区長による成年後見申立てを求めること。

ウ 消費者被害の防止

- (ア) 練馬区消費生活センターとの情報交換、警察からの被害発生情報等、日常的に消費者被害に関する情報を収集し、消費者被害の防止を目的とした関係機関への周知や啓発活動を行うこと。
- (イ) 消費者被害に関する相談を受け付け、被害に遭った高齢者の被害回復および再発防止のために警察や弁護士等につなげる等の支援を行うこと。

エ 終活支援

終活に関する相談を受け付けた際には、必要に応じ権利擁護センターほっとサポートねりまの終活相談窓口の案内等を行うこと。

(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援

ア 包括的・継続的ケアマネジメントの環境整備

- (ア) 地域における主任介護支援専門員および介護支援専門員のネットワーク構築、資質向上等のために、地域の主任介護支援専門員および介護支援専門員の連絡会等を計画的に実施すること。
- (イ) (ア)に規定する連絡会等には、基本地区内に設置される地域包括支援センターとの共催によるものや介護支援専門員の職能団体等が開催する連絡会等への参画によるものを含む。
- (ウ) 甲からの依頼に基づき、甲や介護支援専門員の職能団体等が開催する、介護支援専門員のネットワーク構築または資質向上を目的とした連絡会等に適宜参加すること。

イ 介護支援専門員への支援

- (ア) 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、介護支援専門員向け研修の運営支援等、専門的な見地からの指導助言、相談への対応を行うこと。
- (イ) 介護予防支援の適切・有効な実施のため、居宅介護支援事業所から助言を求められた際には、必要な対応を行うこと。

(4) 在宅医療・介護連携の推進

ア 医療と介護の相談窓口の設置および医療・介護連携推進員の配置

4(1)に掲げる業務時間内において、所在地の事務所内に「医療と介護の相談窓

口」を開設し、在宅療養に関するコーディネーターとして「医療・介護連携推進員」を配置すること。ただし、医療・介護連携推進員は、7 (1) ア(ア)に規定する従事者の内、甲が指定する研修を修了したもしくは受講予定の者とする。

イ 在宅医療等に関する相談支援

「医療と介護の相談窓口」においては、病院や介護保険施設等から在宅療養への移行、または在宅医療開始・継続に関する高齢者やその家族等および医療・介護関係者等からの相談を受け付け、必要な支援を把握し、適切なサービス、関係機関および各種制度の利用につなげる等の支援を行うこと。

ウ 地域の医療・福祉資源の把握

地域の医療・福祉資源の把握に努め、それらに関するリストを作成し、情報の最新化を図ること。把握した情報については、地域の医療・介護関係者間の連携等に活用するとともに、相談時の情報提供に活用を図ること。

エ 医療・介護連携の強化

- (ア) 医療機関および介護サービス事業者、地域団体等の多職種による在宅医療・介護連携に関する会議または研修等を計画的に開催および参加すること。
- (イ) (ア)に規定する会議および研修等には、基本地区内に設置される地域包括支援センターとの共催によるものや関係機関等が開催する事例検討会等への参画によるものを含む。

オ その他

- (ア) 地域住民、団体等に対し、在宅療養および医療・介護連携に関する勉強会等を開催し、理解普及に努めること。
- (イ) 甲からの依頼に応じて、甲が主催する在宅療養および医療介護連携に関する会議体や研修等に適宜参加すること。
- (ウ) 医療・介護関係者との連携に際しては、ICT の活用を図る等により、効果的な方策をとるよう努めること。

(5) 認知症施策の総合支援

ア 認知症地域支援推進員の配置

「医療と介護の相談窓口」に「認知症地域支援推進員」を配置すること。認知症地域支援推進員は、7 (1) ア(ア)に規定する従事者のうち、認知症地域支援推進員研修を修了した者もしくは受講予定の者とする。

イ 認知症に関する相談支援

- (ア) 「医療と介護の相談窓口」において、認知症の高齢者および若年性認知症の方やその家族、医療・介護関係者からの相談を受け付け、アセスメントを実施すること。
- (イ) 相談内容およびアセスメントの結果に基づき、必要な支援を把握し、適切なサービス、関係機関および各種制度の利用につなぐとともに、本人の希望を踏

まえ、地域での役割や社会参加の機会の確保・活躍の場につながるよう配慮した支援を行うこと。

- (ウ) 認知症初期集中支援チームや、認知症疾患医療センターなどの専門医療機関の助言を受けられるよう支援を行うこと。また、必要に応じ、総合福祉事務所高齢者支援係とケース検討を行い、相談利用時の参加、その後の支援およびモニタリングを行うこと。

ウ もの忘れ検診事業への対応

- (ア) 検診対象者に対し、必要に応じてチェックリストの実施や検診に関する相談等の支援を行うこと。
- (イ) 甲から提供される検診結果に基づき、検診受診者へ(5)イの相談支援と同様に対応すること。

エ 地域における認知症の理解普及と地域で支える体制づくり（チームオレンジ）

- (ア) 地域住民、団体等に対し、認知症サポーター養成講座を開催し、認知症サポーターの養成を図ること。
- (イ) 地域住民、団体等に対し、認知症ガイドブックおよび N-impro（ニンプロ）を活用した認知症に関する勉強会等を開催し、理解普及に努めること。
- (ウ) 地域において、生活支援コーディネーターや訪問支援員などの包括内職員と連携し、街かどケアカフェ事業などを活用しながら、認知症の本人および介護家族のニーズを把握する取り組み（本人ミーティング）を推進すること。なお、本人および家族のニーズの実現にあたっては、地域の認知症サポーター等の活用を図ること。
- (エ) 介護家族の会や認知症カフェ等の地域の活動と連携を図ること。

オ 認知症伴走型支援

認知症の高齢者および若年性認知症の方やその家族からの相談があった際に、必要に応じ認知症伴走型支援事業所の案内を行うこと。また、必要に応じ認知症伴走型支援事業所との連携を図ること。また、区が実施する認知症に関する理解普及の取組について、事業への協力や地域住民への周知等に努めること。

カ その他

甲からの依頼に応じて、甲が主催する認知症に関する会議体や研修等に適宜参加すること。

(6) 地域ケア会議等

ア 地域ケア会議（地域包括支援センター担当地域）

- (ア) 個別の高齢者のケース検討を通じ、高齢者の課題解決を支援するとともに、課題解決に向けた社会資源の把握および地域包括支援ネットワークの構築を図る地域ケア個別会議を、年4回以上開催すること。
- (イ) 多職種協働により個別ケースを検討し、自立支援・介護予防に資するケアマ

ネジメントの実施を支援する地域ケア予防会議を、甲と連携し開催すること。

(ウ) 地域ケア個別会議、地域ケア予防会議または他の委託業務において把握した担当地域内の地域課題について、その解決に向け地域の関係者で話し合う地域ケアセンター会議を、年2回以上開催すること。(生活支援体制整備事業の協議体と一体的に開催、運営すること。)

(エ) 地域ケア会議にて、身寄りのない高齢者や住まいの確保が困難な高齢者、家族介護者支援（介護離職防止等）について取り扱うとともに、専門職や関係機関と連携した取組み（会議の開催、個別支援の実施等）の実施について検討を行うこと。

イ 地域ケア基本地区会議

地域ケアセンター会議で検討した地域課題について、その解決に向け、地域の関係者で協議する地域ケア基本地区会議を、甲と連携し年2回程度開催すること。
(生活支援体制整備事業の協議体と一体的に開催、運営すること。)

ウ 地域ケア推進会議

地域包括ケアシステムの確立に向け、地域ケア基本地区会議で把握された課題および社会資源の現状を共有するとともに、甲が対策を検討し政策形成を図る地域ケア推進会議に、甲からの依頼に応じて参加すること。

(7) 介護予防ケアマネジメント事業

ア 介護予防サービスの利用支援

介護予防に関するサービスの利用相談を受け付けた際には、介護予防サービス、総合事業のサービス・活動事業、一般介護予防事業等について説明を行うこと。また、高齢者がこれらのサービスの利用を希望する場合には、要支援認定の申請、基本チェックリストの実施、介護予防サービス計画作成依頼の届出等、各事業の利用等に必要な支援を行うこと。

イ 介護予防ケアマネジメント

予防給付または総合事業のサービス・活動事業の対象となる高齢者が、要介護状態等となることの予防および改善を支援するため、心身の状況等を把握し、対象者自らの選択とケアマネジメントに基づき介護予防サービス計画等を作成し、介護予防サービスその他の適切なサービスが包括的かつ効率的に提供されるよう必要な援助を行うこと。

ウ 指定居宅介護支援事業所への委託

(ア) 乙は、イの業務の一部を指定居宅介護支援事業所に委託することができる。
委託先の選定に当たっては、介護予防ケアマネジメントに関する知識や能力を有する事業者を選定すること。

(イ) 委託業務に従事する指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員に対し、利用者尊重の精神や運営基準、効果的な支援の方法に関する基準を遵守させると

もに、介護予防および自立支援に資する介護予防ケアマネジメントが行えるよう、必要な指導および助言を行うこと。

- (ウ) 介護予防サービス計画等の検証のため必要があるときは、居宅介護支援事業所に対し、情報の提供を求めること。

エ 指定介護予防支援事業者に対する支援

- (ア) 介護予防サービス計画の検証のため必要があるときは、指定介護予防支援事業者に対し、情報の提供を求めること。

- (イ) 介護予防支援の適切・有効な実施のため必要があるときは、必要な助言を行うこと。

オ 介護予防サービス計画の自己作成者への支援

自ら介護予防サービス計画を作成しようとする者に対し、必要な支援を行うこと。

カ 東京都国民健康保険団体連合会への伝送

- (ア) 乙および乙が事業の一部を委託した指定居宅介護支援事業所が作成した介護予防サービス計画等に基づき、被保険者に提供された介護予防サービスおよび総合事業のサービス・活動の利用実績について、地域包括支援センターシステムに入力すること。

- (イ) 乙は、(ア)に基づき入力したデータを東京都国民健康保険団体連合会に伝送すること。

(8) 生活支援体制整備事業

生活支援コーディネーターを配置し、生活支援コーディネーターを中心として、見守りを行う民生・児童委員、訪問支援員や訪問支援協力員、高齢者支え合いサポーター、認知症サポーター等のボランティアおよび練馬区社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターや権利擁護センターなど、協力団体と連携し、また地区民生児童委員協議会、認知症初期集中支援チーム員会議、地域ケア個別会議、地域ケア予防会議その他関係する会議等に参加および関与し、地域包括支援センターを中心とした地域の高齢者の見守りのネットワークの強化を図るとともに、地域課題をふまえ総合事業のサービス・活動の提供体制の構築に向けたコーディネート機能を果たすこと。

ア ニーズと取組のマッチングに努めること（日常生活において支援が必要な高齢者とサービス提供主体の活動のマッチング、地域の活動等に対して意欲のある高齢者と団体とのマッチング、地域とのつながりが希薄な人に対して、地域活動や社会参加を促す、アプローチリストの活用（高齢者実態調査の結果をもとに対象者を抽出し、個人に対し地域活動や社会参加を促す）等。

イ 高齢者支え合いサポーターと地域の活動団体とのマッチングを行うこと。

ウ 地域のネットワークの構築・強化に努めること（関係者間の情報共有、サービス提供主体間の連携の体制づくり等）。

- エ 練馬区社会福祉協議会の地域支え合い活動団体や、街かどケアカフェ地域サロン型の活動団体、高齢者支え合いサポーター、認知症サポーター等の連携を行うこと。練馬つながるフェスタ（地域のための活動を多くの人に見てもらい、知ってもらい、団体同士も知り合ってつながるイベント）等の地域イベントの参加に努めること。
- オ 地域団体（町会・自治会、民生・児童委員、老人クラブ等）との連絡調整を行うこと。民間企業等との事業実施に向けた連絡調整を行うこと。
- カ 資源の把握、活用および開発に努めること（社会資源の把握、情報共有プラットフォームへの情報の登録・登録支援と資源の活用、地域に不足するサービスの創出、サービスの担い手の養成、高齢者が担い手として活動する場の確保等）。
- キ 地区協議体（各日常生活圏域）、基本地区協議体の設置および運営に関わること。
- ク 区全域協議体の運営に関わること。
- ケ 地区協議体、基本地区協議体は、地域ケアセンター会議、地域ケア基本地区会議と一体的に開催、運営すること。
- コ 第1層コーディネーターと連携し業務を進めること。
- サ 東京都が実施する生活支援コーディネーター（地域支えあい推進員）養成研修およびこれに準ずる研修に参加すること。
- シ 東京都が実施する生活支援体制整備事業連絡会に参加すること。
- (9) ひとり暮らし高齢者等訪問支援事業
- ア 地域のひとり暮らし高齢者等の自宅を年1回以上訪問する業務
- (ア) 生活実態の聴取および基本チェックリストを実施すること。
- (イ) 介護予防事業や地域団体によるサロン活動等への参加を促すこと。
- (ウ) 介護保険サービスや甲の高齢者福祉サービスの利用支援を行うこと。
- イ 高齢者の見守りに関する業務
- (ア) アの訪問の結果、支援を要すると判断した高齢者に対し、訪問支援協力員（区民ボランティア）と連携して見守り体制を整える、または民生・児童委員、地域のボランティア団体等の見守り協力機関につなげる支援をすること。
- (イ) 「高齢者在宅生活あんしん事業」により見守り訪問の登録をした高齢者に対し、訪問支援協力員と連携して、見守り訪問を実施すること。
- (ウ) 甲から提供される訪問支援事業対象者リスト等を基に、(1)ウ(ウ)に定める熱中症注意喚起を実施すること。
- ウ 訪問支援の対象となる高齢者の把握および名簿の管理
- (ア) 甲から提供される訪問支援事業対象者リスト等を基に、見守り協力機関等から提供される情報を付加し、訪問対象者の把握・管理を行うこと。
- (イ) 甲が実施する、高齢者の実態を把握するための調査に協力すること。
- エ 訪問支援協力員の募集および資質向上に向けた研修等の参加の勧奨

(ア) 必要に応じ、訪問支援協力員の募集チラシ等の作成・配布をすること。

(イ) 必要に応じ、訪問支援協力員に対し研修の参加を促すこと。

オ 訪問支援協力員の活動の管理および支援

(ア) 訪問支援協力員の活動を管理し、必要に応じて相談支援を行うこと。

(イ) 訪問支援協力員同士の交流・資質向上等を目的とした連絡会を、年2回以上実施すること。

カ 高齢者を見守る地域づくり

民生・児童委員、町会・自治会、老人クラブその他高齢者の見守りに関わりのある者に働きかけ、高齢者を見守るための地域づくりを行うこと。

(10) 出張型街かどケアカフェ事業

ア 事業内容

地域集会所や公営住宅の集会所等、地域の高齢者の利便性が良い会場において、定期的につぎに規定する事業を「出張型街かどケアカフェ」として実施すること。
なお、コンビニエンスストアおよび保険薬局等の会場において実施する場合も同様とする。出張型街かどケアカフェの実施回数は別紙のとおりとすること。

(ア) 体操や講座等「介護予防」を目的としたもの

(イ) 茶話会や認知症カフェ等地域住民の「交流」を目的としたもの

(ウ) 介護や医療に関する出張相談会等「相談支援」を目的としたもの

(エ) (ア)、(ウ)および転倒予防を目的とし、高齢者の保健事業と介護予防の一体的実施（高齢者みんな健康プロジェクト）と連携して実施するもの

(オ) 多世代および障害等の他分野との交流を目的としたもの

(カ) その他、高齢者の在宅生活を支援する活動と認められるもの

イ 実施場所

担当地域内の地域集会所や公営住宅の集会所等において、より多くの高齢者が事業に参加できるよう実施し、実施場所が担当地域の一部に偏らないよう留意すること。

(11) 常設型街かどケアカフェ事業

ア 業務内容

(ア) 施設利用に係る業務

a 利用者への飲料等の提供の支援

b 利用者間の利用調整

c 利用者の安全管理

d 苦情処理

e 緊急時対応

f クーリングスポット（涼みどころ）の開放（体調不良者の対応を含む）

(イ) トレーニング事業に関する業務

- a 利用登録受付
- b 施設利用受付・案内
- c 利用者間の利用調整
- d 利用者の安全管理
- e 苦情処理
- f 緊急時対応
- g 新規利用者向け説明会等の実施・利用登録
- h 機器の管理、メンテナンス、修繕および更新
- (ウ) 施設・備品等に係る業務
 - a 施設設備の清掃（開所前、閉所後清掃等）
 - b 物品の購入（茶葉、用紙等）
 - c 物品管理（机、椅子、ティーサーバー、プロジェクター、パソコン、eスポーツ機器等）
 - d 物品の修繕および更新
 - e 併設施設の防火管理者と協力して行う業務
- (エ) 事業実施等に係る業務
 - a 高齢者の介護予防および健康増進に資する活動を企画し、実施すること。
 - b 認知症高齢者の交流の機会の提供および介護者支援に資する活動を企画し、実施すること。
 - c 高齢者等の医療、介護および健康に関する相談に応じ、必要に応じて、甲その他の関係機関と連絡をとること。
 - d 介護従事者等に対する知識の習得および情報交換等の場の提供を行うこと。
 - e 地域の高齢者関連情報の収集や提供を行うこと。
 - f 敬老館からの機能転換により設置する街かどケアカフェにおいて、甲が必要と認めた事業を引き継ぎ実施すること。
 - g 多世代および障害等の他分野との交流を目的とした事業を実施すること。
 - h 甲が主催する、街かどケアカフェ担当者連絡会に参加すること。
 - i 業務に必要とされる研修を受講すること。
 - j その他、高齢者の在宅生活を支援する活動および事業を行うこと。
- イ 実施時間

毎週月曜日から土曜日までの午前 10 時から午後 4 時までとする。

ただし、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、1 月 2 日、同月 3 日および 12 月 29 日から同月 31 日までを除く。
- (12) はつらつシニアクラブ事業
 - ア 業務内容
 - (ア) 生活機能の低下の有無の確認（介護予防把握事業業務）

健康長寿チェックシート（基本チェックリスト）の確認および生活状況の聞き取りを行う。聞き取りにより認知機能の低下が疑われるまたは支援が必要な参加者に対して、適切なサービスが受けられるよう助言や連絡調整等を行う。

(イ) 地域活動団体等のマッチング（地域活動に関する勧奨・相談業務）

事前に本人が記入したアンケートから、現在の社会参加の状況、頻度等を把握し、本人の意向も含め、地域活動団体のマッチングを行う。

(ウ) 個別相談の対応（専門職による健康相談等の業務）

参加者の中で、健康相談等を希望する者について相談対応を行う。

(エ) 介護予防等に関する情報の提供

必要に応じて、介護予防、認知症予防、フレイル予防の情報提供や、社会参加に資する資源の紹介を行う。

(オ) その他

別途、はつらつシニアクラブ事業者と協力し、円滑に事業を実施すること。

イ 実施時間等

甲が指定した日時および実施会場に赴き、アの業務を別紙の回数実施すること。

(13) 施設特性に合わせた事業

併設施設等と連携するなど、その特性に合わせた事業を甲と協議し行うこと。

(14) その他

ア 会議への参加

(ア) 甲が開催する地域包括支援センター長会（年2回程度）、基本地区連絡会（原則月1回）等の会議に参加すること。

(イ) 基本地区内の地域包括支援センターと連携し、職種・役割別の連絡会を開催すること。

イ 事業への協力

(ア) 甲が実施する介護支援専門員等育成支援事業および介護給付適正化推進事業等の事業に協力すること。

(イ) 甲が実施する「高齢者みんな健康プロジェクト」の事業に協力すること。

(ウ) 甲が実施するフレイル予防アプリ「フィット&ゴー」の事業に協力すること。

(エ) 甲が実施する「高齢者いきいき健康事業」に協力すること。

ウ 電子申請システム

業務において電子申請システムが必要な場合は、自治体が用意する電子申請システムを利用して業務を行うこと。

7 従事者の配置等

(1) 従事者配置

ア 乙は、業務を効率的、計画的かつ確実に実施するために、以下に示す従事者を地域

包括支援センターに配置すること。

(ア) 主に「6 業務内容」の(1)から(6)までを担当する従事者

練馬区地域包括支援センターの人員および運営の基準に関する条例（平成 27 年 3 月練馬区条例第 9 号）および練馬区地域包括支援センターの人員および運営の基準に関する条例施行規則（平成 27 年 3 月練馬区規則第 64 号）に基づき、つぎに掲げる従事者を配置すること。

- a 保健師その他これに準ずる者
- b 社会福祉士その他これに準ずる者
- c 主任介護支援専門員その他これに準ずる者

(イ) 主に「6 業務内容」の(7)を担当する従事者

つぎに掲げる従事者を、専従で配置すること。職員数については、担当する介護予防ケアマネジメントの件数（居宅介護支援事業所に事業の一部を委託した件数は除く。）が月 40 件につき、常勤換算 1 人を基本とする。

- a 保健師その他これに準ずる者
- b 介護支援専門員
- c 社会福祉士その他これに準ずる者
- d 高齢者保健福祉に関する相談業務等に 3 年以上経験のある社会福祉主事

(ウ) 主に「6 業務内容」の(8)を担当する従事者

a を専従で 1 名配置すること。なお、甲と協議の上、a に代えて b を専従で 1 名配置することもできる。

- a 練馬区生活支援体制整備事業実施要綱に基づき、つぎに掲げる従事者のうち、高齢者の相談業務、地域支援事業、地域包括ケア業務等の経験が、概ね 3 年以上ある者
 - (a) 社会福祉士その他これに準ずる者
 - (b) 主任介護支援専門員その他これに準ずる者
 - (c) 保健師その他これに準ずる者
 - (d) その他甲と協議の上、つぎの資格を有する者を配置することもできる。

① 介護支援専門員

② 精神保健福祉士

- b 練馬区の当該地域包括支援センターで訪問支援員として 1 年以上の経験がある者。ただし、上記 a(a)～(d)のいずれかの資格、または介護福祉士の資格を有すること。

(エ) 主に「6 業務内容」の(9)を担当する従事者

練馬区ひとり暮らし高齢者等訪問支援事業実施要綱に基づき、つぎに掲げる従事者のいずれかを配置すること。

- a 社会福祉士その他これに準ずる者

- b 主任介護支援専門員その他これに準ずる者
- c 保健師その他これに準ずる者
- d その他甲と協議の上、つぎの資格を有する者を配置することもできる
 - ① 介護支援専門員
 - ② 精神保健福祉士
 - ③ 高齢者保健福祉に関する相談業務等に3年以上経験のある社会福祉主事
 - ④ 高齢者の居宅生活支援に関する知識を有する介護福祉士

(カ) 主に「6 業務内容」の(11)を担当する従事者

つぎに掲げる従事者を専従で1名、必要に応じ追加して職員を配置すること。

- a 保健師または看護師
- b その他区長が特に必要と認める者

(キ) (ア)から(カ)までの従事者の他、甲が認める者を配置することができる

イ 乙は、業務を適切に履行するため、地域包括支援センター長を、1名常勤で配置すること。なお、地域包括支援センター長は、(1)アに規定する従事者および(2)に規定する業務責任者と兼ねることができる。

(2) 業務責任者の選任

ア 乙は、業務を適切に履行するため、従事者の管理監督・指揮命令を行う業務責任者を選任し、配置すること。なお、業務責任者は、(1)アに規定する従事者および(1)イに規定する地域包括支援センター長と兼ねることができる。

イ 業務責任者は、業務履行上必要な甲との連絡調整および業務報告等を担当する。

ウ 業務責任者は、業務の履行状況により、適時、業務の割付および従事者の配置等を指示する。

エ 乙は、業務責任者および従事者の配置に際し、甲の定める様式による「従事者名簿」を甲に提出すること。また、業務責任者および従事者に変更が生じた場合も同様とする。

(3) 従事者証の発行

ア 甲は、(2)エの規定により届出のあった従事者名簿に基づき、委託事業に従事していることを証明するために、別に定める従事者証を発行する。

イ 乙は、従事者に名札の着用および従事者証の携帯を義務付けること。

ウ 乙は、従事者証の発行を受けた従事者が、委託業務に従事しなくなった場合には、速やかに甲へ従事者証を返却すること。

(4) 従事者の資質向上

ア 乙は、委託業務が効果的かつ効率的に実施されるよう、乙、甲または関係機関が実施する研修に従事者を参加させること。

8 事業計画の策定等

(1) 事業計画等の策定

乙は、当該年度の事業計画書および収支予算書を4月末日までに、甲に提出すること。

(2) 評価の実施等

乙は、自らその実施する事業の質の評価等を行うことにより、その実施する事業の質の向上に努めること。

9 履行確認等

(1) 各業務の検査確認については、実績報告書をもって行う。実績報告書は翌月10 15日までに甲に提出すること。

(2) 甲は、乙の履行状況を適時調査し、報告を求めることができる。また、必要があるときは改善を求めることができる。

10 支払方法および支払の調整

四半期毎の支払とする。乙が受託業務履行の検査を受けこれに合格したとき、甲は乙からの適法な請求に基づき、請求日から30日以内に、乙の指定する口座に委託料を支払う。端数が発生した場合は最終支払時に調整する。

11 個人情報保護および管理

乙は相談業務等を行うに際しては他の相談者の情報やその他重要情報が漏れることがないように配慮を持って対応すること。乙は、別紙「情報の保護および管理に関する特記事項」および「特定個人情報等の保護および管理に関する特記事項」を遵守しなければならない。

12 業務の引継ぎ

乙は、次期の受託者が確実に業務を履行できるよう、必要な引継ぎを適切に行わなければならない。この際、甲および次期受託者からの資料等の請求は、乙の不利益になると甲が認めた場合を除いて全て応じるものとする。甲は、乙が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、乙に対しその損害額の賠償を求めることができる。

13 事故報告

乙は、委託業務および指定介護予防支援事業に関して発生した事故について、その事故が乙の故意または重大な過失による場合は、その責任において処理するものとする。また、乙は、つぎの項目に該当するときは、応急措置の上、直ちに甲に報告しなければならない。

(1) 非常災害その他の事故により、委託業務の履行が困難となったとき、またはそのおそれがあるとき。

- (2) 業務運営中に利用者に事故があったとき。
- (3) 前各号の他業務運営、管理に支障を来す事態が発生したとき。

14 施設設備の清掃等

利用者および職員が衛生的に施設や執務室等を利用できるよう、清掃等を行い、清潔に保つこと。

15 災害時対応および感染症対策

(1) 事業継続計画の策定

乙は、災害に備え、あらかじめ事業継続計画を定め、個人情報等を除く提出可能な範囲を甲に提出すること。

内容に変更があった場合は、再提出すること。災害発生後も可能な限り早期の初動態勢を確保し、本事業を継続して実施するものとする。また、定期的な訓練を実施し、実効性を確保するものとする。

(2) 災害発生時の役割

災害発生後において、乙は、甲が定める「練馬区災害時要援護者支援プラン」等に従い、担当地域の避難行動要支援者名簿および平常時の見守り活動の中で把握している情報をもとにできる限り安否確認を行い、その結果を管轄の総合福祉事務所高齢者支援係に報告すること。また、災害時においても、高齢者に対し介護保険サービス等が円滑に提供されるよう、担当地域内の介護保険事業所の被災状況等の情報を収集し、地域の介護支援専門員等の関係機関に提供すること。

(3) 感染症対策

ア 感染症等が発生またはまん延しないように必要な措置を講じること。

イ 感染症対策については、事前に甲と協議し甲の了承を得ること。

ウ 感染症等について、甲の対策や事業に協力すること。

16 賠償責任

- (1) この契約の履行に関して発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、乙がその費用を負担するものとする。ただし、その損害のうち、甲の責めに帰すべき理由により生じたものについては、甲が負担する。
- (2) 甲は、乙がその責めに帰すべき事由により、業務を適正に履行できない場合および期限内に履行できない場合、乙に業務改善命令を発行するなどの段階を経て是正されないときは損害賠償を求める場合がある。

17 苦情処理体制

- (1) 乙は、利用者からの苦情処理に関する体制を整備しなければならない。

- (2) 乙は、利用者からの苦情があった場合は、乙が定める苦情処理規程等に基づき、事実確認等の必要な対応を行った後、すみやかに介護保険苦情・相談等記録票を作成するとともに、必要に応じて苦情等の状況調査票を作成し甲に報告すること。

18 環境配慮

地域包括支援センター運營業務の実施にあたっては、環境関連法令を遵守するとともに、環境負荷の低減に努めること。

19 相談環境の配慮

- (1) 乙は、相談受付カウンターがある場合は、簡易のパーテーションを設ける等、隣の相談者のプライバシーが確保される（申請書等が見えない）ように努めること。
- (2) 乙は、虐待等、深刻な内容の相談の場合、原則個室等を使用して対応すること。特別養護老人ホーム等の他事業と併設している場合は、他事業の個室等を使用できるよう調整を図ること。
- (3) 乙は、来所者がいる場合は、事務所内における職員の会話や電話の話し声の音量等に配慮すること。

20 障害者差別の禁止および合理的配慮の提供

乙は、委託業務の遂行に当たっては、練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 28 年 3 月 10 日 27 練福障第 2089 号）を踏まえ、練馬区と同等の合理的配慮の提供を行うものとする。また、福祉分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針（平成 27 年 11 月 11 日厚生労働大臣決定）に基づき、不当な差別的取扱いの禁止および合理的配慮の提供をするために必要な措置を講ずること。

21 職員へのカスタマーハラスメント防止について

カスタマーハラスメントに対しては、『練馬区職員のカスタマーハラスメント防止に関する指針（ガイドライン）』に則った対応を行うこと。

22 協議事項

本仕様書に定めのない事項を含む疑義については、甲乙協議の上、決定する。

23 一括再委託の禁止

乙はこの契約に係る履行の全部または主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、やむを得ない事情により再委託する必要があると認められた場合は甲への協議を行い、甲が必要と認めた場合に限りこれを可とする。

24 担当

- (1) 主に委託契約、支払に関すること

練馬区高齢施策担当部高齢者支援課管理係

連絡先： 電話 5984-4582 FAX 5984-1214

- (2) 主に委託業務の遂行に関すること

地域包括支援センターの担当地域を管轄する総合福祉事務所高齢者支援係