資料１：鈴鹿亀山地区広域連合地域包括支援センター運営業務委託仕様書（案）

鈴鹿亀山地区広域連合〇〇地域包括支援センター運営業務委託仕様書

本仕様書は，委託業務の大要を示すものであるが，本書に記載されていない事項があっても，鈴鹿亀山地区広域連合（以下「広域連合」という。）が特に必要とする業務については，契約金額の範囲内で業務を遂行するものとする。

１　委託名称　鈴鹿亀山地区広域連合〇〇地区包括支援センター運営業務委託

２　委託場所　鈴鹿亀山地区広域連合管内

３　目的

地域包括支援センター（以下「センター」という。）を運営し，高齢者が住み慣れた地域で安心して過ごすことができるように，心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより，その保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを本業務の目的とする。

本業務の受託事業者（以下「受託者」という。）は，広域連合の提示した運営方針に基づき，業務の実施に先立ち，本業務を遂行するための実施体制や業務を適正に実施するための事業計画等を策定し，これに基づき業務を行うものとする。

４　委託期間等

（１）委託期間　　令和３年４月１日から令和４年３月31日まで

（２）窓口開設日　　月曜日から金曜日まで

※ただし，国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の１月３日までは除く。

（３）窓口開設時間　午前８時30分から午後５時15分まで

（４）24時間対応　　年間を通して24時間の対応が取れる体制を構築すること。窓口開設時間外におけるセンターへの連絡は，設置法人（関連）施設へ自動転送されることを原則とする。

（５）予約対応　　平日の来所相談などが困難である方への対応には，事前の予約等を行い，柔軟に対応するよう努めること。

5 担当地域

当該業務の担当地域は，次に掲げる日常生活圏域（地域づくり協議会，まちづくり協議会単位）とする。（詳細は別表１のとおり。）

担当圏域名	日常生活圏域名（地域づくり協議会，まちづくり協議会単位）
○○	○○

※ 担当圏域を超えた業務については，他地域のセンターと連携を図りながら実施すること。

6 業務内容

（１）包括的支援事業

ア 総合相談支援業務（介護保険法(以下「法」という。)第115条の45第２項第１号）

（ア） 地域にお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・福祉を始めとする様々な関係機関，関係者（介護サービス事業者，医療機関，地域づくり協議会，まちづくり協議会，自治会，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。

（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，様々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。

（ウ） 総合相談支援

a 被保険者等及び（ア）のネットワーク等からの電話，面接，訪問等による保健・医療・福祉に関する各種の相談に対し，的確に状況把握等を行い，適切なサービス又は制度に関する情報提供や関係機関の紹介等を行うこと。

b 相談に来た被保険者等に対しては，相談の目的・対象者の状態を聞き取り，適切にアセスメントを行って，必要なサービスの案内を行う。その際，事業の主旨や手続き後の流れについては，詳しく説明するよう配慮する。

総合事業の利用について検討する場合は，介護サービス等利用受付票を適宜利用し，積極的に基本チェックリストを活用すること。

相談内容の把握・分析を行い，解決困難な相談事例については，定期的に進捗管理を行うこと。相談を受けた中で，専門的・継続的な関与又は

高齢者虐待等緊急の対応が必要と判断した場合には，速やかに，担当圏域が鈴鹿市に属するセンター（以下「鈴鹿市センター」という。）は，鈴鹿市長寿社会課へ，担当圏域が亀山市に属するセンター（以下「亀山市センター」という。）は，亀山市長寿健康課へ報告するとともに，担当の基幹型包括支援センターと連携を図り，事例に即した適切な対応をとること。

c　センターは，地域で開催される行事など様々な機会を活用し，被保険者等からの相談を受けるとともに，保健・福祉・医療に関するサービスや制度及び介護予防に関する普及啓発活動を行うこと。

d　被保険者等に対し，ワンストップサービスの窓口となるよう対応すること。こうした観点から，必要に応じて高齢者以外の他分野等の関係機関とも連携して相談対応を行うこと。

（エ）　地域の社会資源の把握・開発

高齢者支援等に関する，インフォーマルサービスなどの地域の社会資源を把握・開発するよう努めること。

イ　権利擁護業務（法第 115 条の 15 第 2 項第 2 号）

被保険者等に対し，日常生活自立支援事業，成年後見制度等の活用など，被保険者等の権利擁護に資する支援を行うこと。特に，高齢者虐待対応が必要と判断される場合には，鈴鹿市センターは，鈴鹿市長寿社会課へ，亀山市センターは，亀山市長寿健康課へ報告するとともに，担当の基幹型包括支援センターと連携を図ること。

（ア）　日常生活自立支援事業・成年後見制度の活用促進

判断能力が不充分な為，日常生活に支障がある被保険者等に対して，自立した地域生活が安心して送れるように福祉サービス等の利用に関する周知や支援を行う。

判断能力が低下し，日常生活に支障がある被保険者等に親族がいる場合で成年後見制度が必要と判断される場合，制度を説明し，本人又は親族からの申立てが行われるよう支援する。

また，申立てを行える親族がないと思われる場合や，親族があっても申立てを行う意思がない場合で，成年後見制度の利用が必要と認められるときは，速やかに，鈴鹿市センターは，鈴鹿市長寿社会課，鈴鹿市社会福祉協議会に設置される鈴鹿市後見サポートセンターみらいへ，亀山市センターは，亀山市長寿健康課，亀山市社会福祉協議会へ当該高齢者の状況等を報告し，担当の基幹型包括支援センターと連携を図りながら市長申立てを視野に入れた支援を行う。

（イ）　高齢者虐待への対応

高齢者の虐待防止，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。以下「高齢者虐待防止法」という。）第17条に規定する事

務の委託を受け，高齢者及び高齢者の養護者に対して，高齢者虐待に関する相談，指導，助言，通報及び届出の受理その他必要な措置等を行うこと。

また，鈴鹿市センターは鈴鹿市長寿社会課及び鈴鹿市基幹型包括支援センター，亀山市センターは亀山市長寿健康課及び亀山市基幹型包括支援センター，それぞれに加えて連携協力する者と，その対応について協議（個別事例検討会の開催）するほか，鈴鹿市センターは鈴鹿市が開催する鈴鹿市高齢者虐待連絡会議等へ，亀山市センターは亀山市が開催する第一次虐待対策会議等へ，必要に応じ出席すること。

なお，具体的な虐待への対応方法等については，鈴鹿市センターは，国の定める「市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き」に従うものとし，亀山市センターは，亀山市が定める「高齢者，障がい者虐待防止・早期発見対応マニュアル」に従うものとする。

また，虐待を把握した場合には，速やかに担当圏域の属する市に状況等を報告し，必要に応じて市と連携し，適切かつ迅速な対応をとること。

（ウ）　支援が困難な事例への対応

高齢者やその家庭に重層的に課題が存在している場合や高齢者自身が支援を拒否している場合などの支援が困難な事例を把握した場合には，センターの専門職種が相互に連携し，センター全体で対応する。

（エ）　消費者被害の防止

リフォーム業者等による訪問販売等の消費者被害を未然に防止するため，基幹型包括支援センター，鈴鹿亀山消費生活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，訪問介護員等に必要な情報提供を行う。

ウ　包括的・継続的ケアマネジメント支援業務（法第 115 条の 45 第 2 項第 3 号）

（ア）　包括的・継続的なケア体制の構築業務

在宅・施設を通じた地域における包括的・継続的なケアを実施するため，医療機関を含めた関係機関との連携体制を構築し，介護支援専門員と関係機関の間の連携を支援する。また，介護支援専門員が地域における健康づくりや交流促進のためのサークル活動，老人クラブ活動，ボランティア活動など介護保険サービス以外の地域における様々な社会資源を活用できるよう，地域の連携・協力体制のネットワークを整備する。

（イ）　介護支援専門員への日常的個別指導・相談など

介護支援専門員に対する相談窓口を設置するとともに，専門的な見地からケアプラン作成に伴う日常的個別指導・助言を効果的に行うこと。

また，介護支援専門員の資質の向上を図る観点から，広域連合，鈴鹿市，亀山市及び総合相談支援業務（アの（ア））で構築した関係機関と連携の上，事

例検討会・研修会を開催するとともに，制度や施策に関する情報提供等を行うこと。

（ウ） 支援困難事例等への指導・助言業務

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の上，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等を通じて，個別指導・助言等を効果的に行う。

エ 介護予防ケアマネジメント業務（第１号介護予防支援事業）

法第115条の45第１項第１号ニに規定する第１号介護予防支援事業は，「鈴鹿亀山地区広域連合介護予防ケアマネジメント事業実施要綱」（令和元年10月１日施行）（以下「実施要綱」という。）において必要な事項を定めるものとする。

なお，実施要綱第２条第２項に基づき，介護予防ケアマネジメント業務を委託する場合には，合理的に必要な範囲内で適正に行うものとする。

（ア） 実施手順

介護予防ケアマネジメント業務は，その類型ごとに，実施要綱に基づき実施する。

介護予防ケアマネジメント業務の実施に当たっては，自立支援に向けたケアマネジメントを行い，予防給付相当サービスに加え，住民主体のサービスや短期集中予防サービスなどの多様なサービスの活用を推進する。

また，モニタリングにより業務の評価を行い，次の課題分析につなげるとともに，保健師，社会福祉士，主任介護支援専門員等多職種が相互に連携しながらケアマネジメントを実施するものとする。

（イ） 担当数の上限

「７　人員体制」の(1)イに規定する人員配置基準の最小人数に該当する３職種職員の介護予防ケアマネジメントの実施件数の総数は,その配置人数におおむね240件／年を乗じた数を上限とする。なお,必要に応じて指定介護予防支援事業の業務を兼務して介護予防支援のケアプランを作成した時は，その数も含むものとする。

（ウ） セルフケアの助言

介護予防に意欲的に取組もうとする高齢者に対しチェックリストを活用して，生活機能，心身機能等を把握し，生活機能の低下を予防できない現状や要因の特定及び課題分析から一般介護予防事業の紹介等の必要な情報提供，高齢者本人が地域における集いの場に自ら積極的に参加していく等，セルフケアを継続できるようアドバイスを行うこと。

また，ケアマネジメントの一定期間後，状態をアセスメントし，必要時，地域の社会資源や一般介護予防事業の紹介等の情報提供，セルフケアの継続についてアドバイスを行うこと。

（２）多職種協働による地域包括支援ネットワークの構築

ア　包括的支援事業を効果的に実施するため，介護保険サービスに限らず，地域の保健・福祉・医療サービスやボランティア活動，インフォーマルサービスなどの様々な社会的資源が連携できるよう，環境整備を行うこと。

イ　担当地域内の地域密着型（介護予防）サービス事業所が主催する運営推進会議又は介護・医療連携推進会議等への出席

次に掲げる事業所が行う運営推進会議又は介護・医療連携推進会議等に出席し，必要な助言等を行うこと。

（ア）定期巡回・随時対応型訪問介護看護

（イ）地域密着型通所介護

（ウ）療養通所介護

（エ）（介護予防）認知症対応型通所介護

（オ）（介護予防）小規模多機能型居宅介護

（カ）（介護予防）認知症対応型共同生活介護

（キ）地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

（ク）看護小規模多機能型居宅介護

（３）地域ケア会議関係業務

ア　個別事例の課題解決と地域課題の把握

法第115条の48で定義される地域ケア会議を日常生活圏域ごとに，地域ケア圏域会議を年２回，地域ケア個別会議を随時開催し，支援困難な事例等の個別事例等の課題を解決するとともに，地域の課題を把握する。

なお，両会議は，地域の実情に応じて関係機関団体と連携して開催するとともに地域ケア圏域会議においては，地域の関係機関等の意見を聴取して事例やテーマの選定等を行う。

また，地域個別ケア会議については，地域におけるより多くの介護支援専門員等が会議を通じた支援を受けられるよう運営を行う。

イ　三層構造の地域ケア会議の連携を通じた地域課題の解決

地域ケア個別会議で抽出された地域課題を，地域ケア圏域会議の議論を通じて解決すること，また，広域連合の定める方法に従って地域の課題を広域連合及び担当の基幹型包括支援センターに報告すること。

さらに，鈴鹿市センターは，鈴鹿市が実施する地域ケア推進会議等に，亀山市センターは，亀山市が実施する地域ケア推進会議等に，それぞれ参加及び協力し，地域ケア推進会議における議論の内容（広域連合に報告した地域課題について決定された対応方針，他の圏域から抽出された課題も含めた市レベルの課題と

対応方針など）を地域ケア個別会議や地域ケア圏域会議で報告することなど，三層構造の地域ケア会議の連携を通じて，地域課題の解決を図る。

ウ　地域ケア会議運営に当たっての留意点

地域ケア会議の運営に当たっては，適宜，「鈴鹿亀山地区広域連合地域ケア会議運営マニュアル」を参考にすること。（マニュアルは令和２年12月中に開催予定の鈴鹿亀山地区広域連合介護保険運営委員会にて承認後受託者に提示する。）

エ　自立支援型地域ケア会議への協力

個別ケースの自立支援を重視した介護予防ケアプラン等の作成及び参加者の専門的能力の向上，地域の社会資源の把握・開発及び政策形成につなげることを目的として，広域連合及び基幹型包括支援センターが開催する自立支援型地域ケア会議へ参加及び協力すること。

（４）指定介護予防支援事業（法第８条の２第16項）

センターに併設して，指定介護予防支援事業所（法第115条の22）を設置し，指定介護予防支援事業（予防給付のマネジメント）を実施すること。

ア　指定介護予防支援事業については，「鈴鹿亀山地区広域連合指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例」（平成27年４月１日施行）を遵守し，介護保険における要支援者一人ひとりに必要なサービスが，公正・中立に提供されるよう努める。

イ　指定介護予防支援事業の実施に当たっては，自立支援に向けたケアマネジメントを行い，予防給付及び予防給付相当サービスに加え，住民主体のサービスや短期集中予防サービスなどの多様なサービスの活用を推進する。

ウ　指定介護予防支援事業の管理者が１人で配置され，担当職員を兼ねていても，　管理業務に支障がない場合は，地域包括支援センターの介護予防ケアマネジメント業務に従事（兼務）できるものとする。

エ　センターに配置する３職種職員は，原則，常勤専従の職員としており，指定介護予防支援事業を含む他の業務への兼務は認めない。ただし，支援困難なケース等，(1) エ（イ）に定める介護予防マネジメント業務の担当数の上限の範囲内で，介護予防支援，介護予防ケアマネジメントにおけるケアプランを作成することができる。

オ　指定介護予防支援事業者が最終的な責任を負うことを前提に，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。その場合，公正・中立を確保し，三重県知事が実施する介護予防支援に関する研修を受講する等必要な知識および能力を有する介護支援専門員が従事する指定居宅介護支援事

業者とする。また，適切な業務を実施するために，委託事業者を対象とした研修会を開催すること。

カ　委託を行った場合も，サービス計画作成のためのアセスメント業務が適正に行われているか，評価が適切に実施されているか等責任をもって確認を行い，今後の指定介護予防支援の方針等を決定する。

キ　指定介護予防支援事業に要する費用は，介護報酬によって支払われる。

（5）その他

ア　その他の包括的支援事業について

(1) アに掲げる以外の包括的支援事業については，別に定める「令和３年度鈴鹿亀山地区広域連合地域包括支援センターにおける包括的支援事業運営方針」及び「令和３年度地域支援事業における連携方針」に基づき業務を行うこととする。

イ　令和３年度以降の継続的・安定的なセンター運営に必要な業務

令和３年度以降，センターを継続的・安定的に運営できるよう，研修・広報・体制構築など，広域連合への協力を行うこと。

ウ　各種会議への出席

基幹型包括支援センターが開催するセンター長会議（原則毎月開催）及びセンター合同連絡会，専門職部会，自立支援型地域ケア会議，その他各種研修会へ出席するとともに，それらを通じて広域連合と緊密な連携を図ること。

エ　災害や感染症対策と対応

災害や感染症等の発生時に備え，鈴鹿市，亀山市が把握する災害時要援護者台帳などをもとに，関係機関，地域の関係者等と連携を図り，発生時にも介護保険サービス等が持続的に提供できる体制を構築するとともに，要援護者等の把握に努めること。

また，発生時には，要援護者，関係機関に対し，必要に応じて情報提供や支援を行うこと。

7　人員体制

(1) ３職種職員の配置

ア　専門職の職種

センターには，次の（ア）から（ウ）までの職種（以下「3職種」という。）の職員を常勤専従で配置する。

（ア）　保健師その他これに準ずる者（次の a又はbの者をいう。以下同じ。）

a　保健師

b　地域ケア，地域保健等に関する経験及び高齢者に関する公衆衛生業務の経験年数が１年以上ある看護師

（イ）　社会福祉士その他これに準ずる者（次の a又はbの者をいう。以下同じ。）

a　社会福祉士

b　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その他これに準ずる者（次の a又はbの者をいう。以下同じ。）

a　主任介護支援専門員

b　「ケアマネジメントリーダー活動等支援事業の実施及び推進について」（平成14年４月24日付け老発第0424003号厚生労働省老健局長通知）に基づく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及び能力を有している者

イ　３職種職員の員数

センターに配置する３職種職員の員数は，常勤専従で別図１に定める。

(2) その他

ア　センターの管理責任者を定めるものとする。なお，管理責任者は３職種職員が兼務することができる。

イ　３職種職員にあっては，今後，国・三重県等が実施する地域包括支援センター従事者研修及び主任介護支援専門員研修等に参加すること。

ウ　(1) イに規定する人員配置基準の最小人数に該当する３職種職員の産前産後休暇・育児休暇又は病気休暇等取得時等，業務に支障が出る恐れがある場合には，速やかに代替職員を補充すること。

エ　受託者は，指定介護予防支援事業従事職員として，介護支援専門員を１名以上配置すること。

８　センターの設置場所及び設備について

(1)　設置場所については，担当圏域の中心地にするなど利用者の利便性を確保するよう努めること。

(2)　事務所を２階以上に設置する場合は，エレベーターやエスカレーターを有する建物であること。

(3) センターの事務室は，原則として独立で設置され，併設する法人本体施設及びサービス提供部門等の事務室と共用しないこと。

(4) 軽易な相談にも対応可能な受付カウンターを設置することが望ましい。

(5) 運営に必要な相談室及び会議室を設けること。なお，相談室及び会議室については，必ずしも別の部屋である必要はないが，相談者のプライバシー確保に努めること。また，併設する法人本体施設及びサービス提供部門等と共用することは差し支えない。

(6) センターの看板及び案内板を来所者に明確になるよう１か所以上設置すること。

(7) 事務室には，机，椅子，施錠できる書類保管庫のほか，専用の固定電話・ＦＡＸ，パソコン（Word，Excel，セキュリティ機能を確保），プリンターを設置するとともに，専用の電子メールアドレスを取得すること。

(8) 当該業務遂行に関連して必要な設備類は，受託者の負担で設けることができる。なお，設備類に関する契約等に広域連合は一切関与しないものとする。

(9) 事務所を借り上げた場合，本契約締結時に建物賃貸借契約書の写しを提出すること。また，本契約中に変更が生じた場合は速やかに報告すること。なお，賃貸借物件が防火管理者を選任しなければならない建物の場合は，防火管理者を選任するなど各関係法令を遵守すること。

９ 従事職員の責務

(1) 従事職員は，本事業の実施に当たって，利用者及びその家族のプライバシーの尊重に万全を期するものとし，正当な理由なく，その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(2) 従事職員は，本事業の果たすべき役割の重要性を鑑み，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) 従事職員は，広域連合の公共事業を受託しているという自覚を持って行動すること。

１０ 委託料等

(1) 委託料，介護報酬及び介護予防ケアマネジメント費については，それぞれ明確に区分して経理を行い，領収書等経理に関する帳簿等必要な書類を整備すること。

(2) 委託料については，事業費の決算額をもって精算するものとする。ただし，契約金額を上回る精算は行わないものとする。

１１ 委託業務実施上の留意点

(1) 受託者は，職員の資質の向上を図るため，定期的に研修の機会を設けるなど必要

な取組を図るものとする。

(2) 本業務の実施に当たっては，最新の「地域支援事業実施要綱（厚生労働省老健局長通知）」，長寿社会開発センター作成「地域包括支援センター業務マニュアル」，広域連合作成「地域包括支援センター業務マニュアル」その他広域連合が指定するマニュアルを遵守して実施するものとする。

(3) 受託者は，本業務を運営するに当たり，地域包括支援センターの公正・中立性の確保を図り，地域福祉の中核機関としての役割を果たすこと。

(4) 介護保険にかかる申請書類を広域連合等に提出する場合や利用者を訪問する際に，地域包括支援センターの職員であることがわかるように，職員に広域連合より配布した名札を着用させること。

(5) 想定される業務中の事故に対して，損害賠償責任保険に加入すること。

(6) 苦情窓口を設けた上で，その周知を図ること。あわせて，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上で広域連合及び基幹型包括支援センターに報告するとともに，必要な業務改善につなげること。

(7) 地域包括支援センターは，広域連合が定める方法により，事業についての評価を自ら行うとともに，この自己評価結果と，鈴鹿亀山地区広域連合介護保険運営委員会における事業についての点検・評価結果を踏まえて，必要な業務改善を行うこと。

(8) 地域包括支援センターは，委託業務に関して作成又は取得した文書を，委託期間の終了日の属する年度の翌年度の初日から起算して５年間保存し，広域連合から求めがあれば一切の文書等を開示しなければならない。

(9) 個人情報を破棄する場合は，匿名化又は適切な廃棄物処理業者へ委託すること。

(10) 提出書類等について，広域連合が求める各種書類は，広域連合が定める期日までに提出すること。

別表１　担当地域内の町字名一覧

担当圏域	地域づくり協議会・まちづくり協議会，町名等
○○	○○

※担当圏域内の町名は表のとおりであるが，そこに属する地域づくり協議会，まちづくり協議会によりその地域を超える場合がある。