

常滑市中部地域包括支援センター運營業務委託仕様書

1 業務名称

常滑市中部地域包括支援センター運營業務委託

2 委託期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

3 目的

地域の高齢者の総合相談、権利擁護や地域の支援体制づくり、介護予防の必要な援助などを行い、高齢者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目的とした中核機関として、中部圏域（常滑地区）に常滑市中部地域包括支援センター（以下「センター」という。）を設置し、その運営を業務委託するもの。

4 開設日及び時間

（1）開設日

月曜日から金曜日（祝日、12月29日から1月3日までを除く。）とする。開設日以外に法人としてセンター事業を実施することは、差し支えない。

（2）開設時間

午前8時30分から午後5時15分までとする。
ただし、夜間等の緊急の相談に備えるため、休日も含めた24時間速やかに連絡が取れる体制を確保すること。

5 運営にあたっての留意事項

センターは、次の点に留意して業務を運営すること。

- （1）センター職員（以下「職員」という。）全員が、地域の課題に対する共通認識を持ち、目的を共有化し、連携及び協力して業務を実施すること。
- （2）事業計画に基づいて評価を行い、年間活動計画や業務内容・改善内容について職員間で共有し、適宜進捗管理を行うこと。
- （3）対応事例等について、職員が相互に報告し、ケース会議等を定期的に行い、センター全体として対応を図ること。
- （4）緊急対応等、必要に応じて市とケース支援を行うなど、行政と連携を図りながら業務にあたること。
- （5）研修等への参加など、職員の資質向上に努めるとともに、職種に関わらず相互に連携・協働しながらチームアプローチによ

る運営を図ること。

- (6) センターへの苦情等については、その内容や対応方法について記録を残し、随時速やかに市に報告すること。また、今後の対応策については、センター内で協議し、解決に向けて取り組むこと。
- (7) 個人情報の取扱いについては、関係法令等を遵守し、厳重に取り扱うこと。また、その保護に遺漏のないよう留意すること。
- (8) 休日及び夜間対応については、市や関連機関等との連絡体制を調整の上、緊急時に対応できる体制を整備すること。
- (9) 圏域を超えた業務については、他センターと連携を図りながら実施すること。
- (10) 事業の運営にあたっては、法令を遵守するとともに、国、県及び市が発出した条例、告示、通知等に従うこと。

6 センターの業務内容

(1) 重点的に取り組むべき事項

ア 地域包括ケアシステムの深化と推進

「常滑市高齢者福祉計画・第8期介護保険事業計画」の基本方針及び基本理念に基づき、重点目標を達成するために地域での資源開発や様々な支援、システムづくりを行い、高齢者になっても住み慣れた地域で、支え合いながらいきいきと暮らせるまちづくりを行う。

地域ケア会議（地域ケア個別会議）は、医療・介護等の多職種や民生委員児童委員、老人クラブ、高齢者サポーターなど地域の関係者と協働して、高齢者の個別課題の解決を図るとともに、地域に共通した課題を明確化し、共有された地域課題の解決に必要な資源開発や地域づくりなどの政策形成につなげる。

また、市が選任する生活支援コーディネーターとセンターが中心となって協議体を設置し、資源開発やネットワーク構築の機能を充実させ、地域を支える活動を整備し、ボランティアの育成、社会資源の開発に努め、地域の課題解決を図る。

イ 介護予防と社会参加の促進

介護予防・日常生活支援総合事業については、センターが中心となって実施する。

センターが介護予防ケアマネジメントを行うにあたっては、インフォーマルサービスをケアプランに位置づけることが重要なため、地域の生活支援・介護予防サービスの情報を整理して提供する。

ウ 虐待及び処遇困難事例などの支援

困難事例は、専門的な支援が必要となるため、センターが中

心となり、問題解決に向けた流れを明確にした上で支援する。また、必要に応じて保健・医療・福祉関係者など虐待対応協力機関と連携し、地域ケア個別会議等を開催する。なお、措置等が必要なケースは、市と連携して対応する。

エ 介護予防事業の推進

センターは市と連携し、要支援者と要支援状態となるおそれのある高齢者の実態把握や相談事業等から、介護予防や日常生活への支援を行う。また、対象者が参加しやすい事業となるよう、市の介護予防担当等と検討する。

オ 認知症対応支援

増加する認知症高齢者の支援と予防啓発のため、相談体制の充実や医療機関への情報提供、高齢者や地域住民に向けた認知症の理解のための勉強会の開催など、事業所やボランティア、関係機関と連携して機能を充実する。

カ 医療との連携促進

在宅での医療依存度の高い高齢者や認知症高齢者の支援など、関係する医療機関と情報を共有するとともに、学習会などの開催により連携促進を図る。

キ 地域との連携

支援が必要な高齢者については、個人情報保護に留意しながら情報を集約し、必要に応じて民生委員児童委員、老人クラブ、高齢者サポーターなど地域の関係者と連携して対応する。

(2) 包括的支援事業

センターは、目的に沿って、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する。

ア 総合相談支援業務（法第115条の45第2項第1号）

(ア) 基本的な視点

高齢者が可能な限り住み慣れた地域で、自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるよう、地域包括ケアシステムの一層の推進を図り、様々な機会を活用してセンターを幅広く周知するとともに、高齢者がどのような支援が必要かを把握し、地域におけるサービスや制度の利用において適切な支援を行う。

(イ) 業務内容

① 地域ネットワーク構築業務

効率的・効果的に実態把握を行い、支援を必要とする高齢者について総合相談支援を実施し、適切な支援、継続的な見守りを行う。また、問題の発生を未然に防止するため、医療や介護、地域の関係者とのネットワークの構築を図り、地域ネットワーク会議（協議体）を開催する。

②実態把握業務

地域ネットワークを活用し、高齢者への戸別訪問、同居していない家族や近隣住民からの情報収集等により、高齢者の心身の状況や家族の状況等について実態把握を行う。

また、圏域内の地域特性を把握し、センター内で情報を共有する。

③総合相談支援業務

(a) 初期段階での相談対応

本人、家族、近隣住民、地域の関係者等から様々な相談を受け、的確に状況把握等を行い、専門的な見地から対応について判断する。

(b) 継続的・専門的な相談支援

継続的・専門的な関与または緊急の対応が必要と判断した場合は、当事者への訪問や関係者に詳細な情報収集を行うことにより、当事者に関する課題を明確にし、個別の支援計画を策定し、適切な機関、サービス、制度につなぐとともに、当事者や関係機関から、定期的に情報収集を行う。

(c) 介護者への支援

介護者の精神的な負担の軽減への支援や、身体的な負担の軽減のためのサービス利用への助言等を行う。

(d) その他

総合相談・支援事業などの過程で、介護予防事業の対象者とすべきと判断した場合は、必要に応じて一般介護予防事業につなげる。

イ 権利擁護業務（法第 115 条の 45 第 2 項第 2 号）

(ア) 基本的な視点

地域の関係者、介護支援専門員などの支援だけでは十分に問題が解決できない、適切なサービス等につなぐ方法が見つからない等、支援が困難な状況にある高齢者については、専門的な見地から支援を行う。

(イ) 業務内容

①成年後見制度の活用促進

成年後見制度の利用が必要と思われる高齢者の親族等に対して、制度の説明や関係機関の紹介などを行う。

申立てを行う親族がない場合や、親族があっても申立てを行えない特段の理由がある場合で、成年後見の利用が必要と認める場合は、速やかに市の担当部署に当該高齢者の状況等を報告し、市長申立てについて協議する。

また、成年後見制度における広報啓発を地域住民や関係機関等へ実施する。

② 老人福祉施設等への措置の支援

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、常滑市福祉事務所に高齢者の状況等を報告し、措置入所の実施について協議する。

また、措置入所後も高齢者の状況を把握し、できる限り速やかに成年後見制度やサービス等の利用について支援する。

③ 高齢者虐待への対応

虐待の事例を把握した場合は、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に関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、速やかに当該高齢者を訪問して状況を確認する等、事例に即した適切な対応をとる。

④ 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は、他の職種と連携し、センター全体で対応し、必要に応じて関係機関等との連携を図る。

⑤ 消費者被害の防止

消費者被害を未然に防止するため、消費生活センター等と定期的な情報交換を行う。また、地域の関係者、介護支援専門員、介護サービス事業者等に情報提供を行い、関係機関と連携して防止に努める。

ウ 包括的・継続的ケアマネジメント業務(法第115条の45第2項第3号)

(ア) 基本的な視点

高齢者の状況や変化に応じた包括的・継続的なケアマネジメントを実現するため、医療や介護、地域の関係者等の連携や協働における体制づくりや介護支援専門員に対する支援等を行う。

(イ) 業務内容

① 包括的・継続的なケア体制の構築業務

高齢者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、ボランティア活動等の介護保険サービス以外の様々な社会資源を活用できるよう、医療や介護、地域の関係者等との連携・協力体制の整備を支援する。

② 日常的個別指導・相談業務

介護支援専門員に居宅(介護予防)・施設サービス計画の作成、ケアマネジメントの指導、サービス調整への助言、サービス担当者会議の開催支援、社会資源の紹介等、専門的な見地からの指導・相談支援を行う。また、事例検討会や研修において、制度や施策等に関する情報提供を実施する。

③ 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、センター内の各専門職を始め、関係機関や地域の関係者等と連携して具体的な支援方針を検討し、指導や助言を行う。

また、必要に応じてケース会議等を開催し、自立支援に資するケアマネジメント支援、多職種連携によるネットワーク構築を行う。

④ 地域ケア会議等によるケアマネジメントの支援

地域ケア会議等により、高齢者の実態把握や地域の課題解決に向けた分析等を行い、高齢者の自立支援に資するケアマネジメントの支援を行う。

⑤ その他

各事業を行うにあたっては、医療や介護、地域の関係者との連携を図る。

エ 認知症施策推進業務

(ア) 基本的な視点

高齢化が進み、認知症高齢者が急速に増加する中、認知症になっても住み慣れた地域で安心して生活を継続するため、医療や介護、地域の関係者が連携したネットワークを形成し、効果的な支援を行う。国の「認知症施策推進総合戦略(新オレンジプラン)」を推進し、地域ケア会議等を活用して、認知症の人や家族を支える仕組みづくりについて認知症初期集中支援チームと連携して業務を行う。

(イ) 業務内容

① 認知症の正しい知識の普及・啓発と予防

(a) 標準的な認知症ケアパスの作成・普及

認知症の人を支えるため、さまざまなサービス(介護保険サービス、自治体独自サービス、民間サービス、地域住民によるサービス等)を適切に提供できるよう、認知症地域支援推進員を中心に認知症ケアパスを作成し、地域住民や関係機関が有効に活用できるよう普及に努める。

(b) 認知症サポーター養成講座の開催

認知症の正しい知識をもち、認知症の人や家族を支援し、誰もが暮らしやすい地域をつくるため、認知症サポーター養成講座の開催について計画立案、準備等を行う。

(c) その他

地域活動支援等の活動の場において、地域住民に対して認知症の正しい知識や理解のための啓発を実施する。

② 早期診断・早期治療への支援

個別相談支援を通じて、認知症初期集中支援チームと協働

し、市内の相談診療が行える医療機関や専門外来の情報提供を行い、早期受診への支援を行う。

③ 認知症の人の介護者への支援

認知症の人を介護している家族への相談支援や相談窓口等の情報提供を積極的に行う。

(a) 認知症介護相談交流会の開催

認知症の高齢者への介護に関する相談や介護者同士の情報交換のため、交流会の計画立案、準備を行うこと。

(b) 地域で認知症の人や家族、認知症予防のために集える認知症カフェを展開し、認知症になっても地域で集える仕組みづくり、支援を行う。

④ 関係機関との連携強化

認知症初期集中支援チームを始め、保健・医療・福祉関係機関や地域とのネットワーク形成及び連携を促進し、地域における認知症の人の見守り体制の構築・強化を推進する。

オ 介護予防ケアマネジメント業務（法第115条の45第1項第2号）

(ア) 基本的な視点

介護予防ケアマネジメントは、本人ができることはできる限り本人が行うことを基本としつつ、利用者のできることを利用者とともに発見し、利用者の主体的な活動と参加意欲を高めることを目的とし、センターが中心となって地域の関係機関等と連携して実施する。

(イ) 業務内容

① 介護予防事業に関するケアマネジメント業務

「常滑市高齢者福祉計画・第8期介護保険事業計画」に沿って「介護予防・日常生活支援総合事業」として、地域の実情に応じて効果的・効率的な介護予防の取組を推進する。また、住民運営の通いの場が人と人とのつながりを通じて、継続的に拡大するよう地域づくりを行う。

② 予防給付に関するケアマネジメント業務

予防給付に関する業務において、「利用申込みの受付」、「契約締結」、「介護報酬の請求」業務以外の実施を居宅介護支援事業所へ業務を委託する場合は、常滑市地域包括ケア推進協議会の承認を必要とし、委託実施内容は、センターが責任を持って確認するものとする。

③ その他

センターにおいて実施する予防給付及び介護予防事業に関するケアマネジメントと介護支援専門員が行う介護給付のケアマネジメント相互の連携を図るものとする。

(3) 介護予防・日常生活支援総合事業

ア 介護予防・生活支援サービス事業

(ア) 基本的な視点

要支援者及び日常生活支援総合事業対象者について、要介護状態等となることの予防や要支援状態の軽減、悪化の防止等、地域における自立した日常生活の支援を目的とする。

(イ) 業務内容

運動器の機能向上プログラム、口腔機能の向上プログラムなどに相当する介護予防については、サービス事業として介護予防ケアマネジメントに基づき実施する。

イ 一般介護予防事業（法第115条の45第2項第5号）

(ア) 基本的な視点

要支援・要介護状態に陥る可能性の高い高齢者を早期に把握し、要介護状態等となることを予防し、活動的で生きがいのある生活や人生を送ることができるよう支援する。

また、介護予防にかかわる人材育成、地域活動組織の育成、支援等を行い、地域ぐるみで介護予防の推進を目指す。

(イ) 業務内容

① 介護予防把握事業

保健・医療・福祉など関係部門と連携を図り、地域の要介護・要支援状態のおそれがある高齢者について情報を収集し、介護予防活動の取り組みにつなげる。

② 介護予防普及啓発事業

介護予防の基本的な知識を普及啓発するため、講演会、相談会及びイベント等の開催における計画立案、準備を行う。

介護予防教室等の実施にあたっては、幅広く地域住民に周知を図ること。なお、プログラムは地域の特性に合わせた企画とし、参加者が自宅でも継続して行うことができる内容とする等、介護予防の効果を高める取り組みとする。

③ 地域介護予防活動支援事業

介護予防に資する地域活動を行う組織（社会福祉協議会、ボランティア、老人クラブ、介護予防を実施している団体等）の定例会等に参加し、地域での介護予防活動等の支援を実施する。

(4) 指定介護予防支援（法第115条の22）

ア 基本的な視点

指定介護予防支援は、予防給付の対象となる要支援者が介護予防サービス等の適切な利用ができるよう、その心身の状況、生活環境等を勘案し、介護予防サービス計画を作成し、介護予防サービス事業者等の関係機関との連絡調整を行う。

イ 業務内容

常滑市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3月27日条例第5号）を遵守すること。

（ア）介護予防サービス計画担当数

職員の介護予防サービス計画担当数は、他の業務に差し支えない範囲とすること。

（イ）指定介護予防支援の一部委託

委託にあたっては、正当な理由なしに特定の指定介護予防支援事業者に偏ることがないように、公正・中立性の確保に努めること。また、委託先の指定居宅介護支援事業所の業務に支障のない範囲で委託すること。

なお、委託先の指定居宅介護支援事業者が介護予防サービス計画の原案を作成する場合、当該計画が適切に作成されているか、内容が妥当か等について確認を行う。評価を行った場合も同様とし、今後の指定介護予防支援の方針等を決定すること。

7 会議等の開催及び出席

（1）地域包括ケア推進協議会

センターの運営に当たっては、中立性・公正性を確保し、その円滑かつ適正な運営を図るため、その方針について、地域包括ケア推進協議会（以下「推進協議会」という。）の議を経ることとなる。そのため、推進協議会が開催される際には、職員が出席し、その運営状況の意見や説明等を行うこと。

（2）センター連携会議

各センターの運営状況の報告や確認、市との連携強化を目的としたセンター連携会議を月1回開催するため、職員が出席し、市に説明等を行うこと。

（3）地域密着型サービスの運営推進会議

担当地域内の指定地域密着型介護及び介護予防サービス事業者が開催する運営推進会議に出席し、サービス提供状況の報告を受けるとともに、必要な助言、情報提供等を行うこと。

（4）その他必要に応じて開催される会議へ出席すること。

8 研修について

職員の資質向上のため、職員研修・説明会等の機会を確保し、参加すること。

9 公正・中立性

受託法人はセンターを運営するにあたり、正当な理由なく特定の事業者、団体、個人を有利に取り扱うことがないように十分に配慮すること。

10 個人情報の取扱いについて

センターの運営上、多くの個人情報を取り扱うこととなるため、次に掲げる事項に留意しなければならない。

- (1) センターにおける各事業の実施にあたり、各業務の担当者が互いに情報を共有し、その活用を図ることが重要であることに鑑み、予め本人から個人情報を事業目的の範囲内で利用する旨の了解を得ること。
- (2) 個人情報の取り扱いについては、関係法令（ガイドライン等を含む。）を遵守し、厳重に取り扱うこと。ファイルの保管やシステムの閲覧制限など、セキュリティ管理に充分留意すること。

11 感染症等への対応

新型コロナウイルス感染症等の感染予防対策を講じ、各事業を実施すること。また、高齢者世帯、特に一人暮らしの高齢者に対しては、継続的に心身の状況や生活の実態を把握し、適切な支援につなげるよう努め、感染予防に配慮しつつ、地域の実情を踏まえた介護予防や見守り等の取組を行うこと。

12 その他

このセンター事業の運営上において疑義を生じた場合は、速やかに市と協議し、又は市の指導及び指示を受けて、円滑かつ効率的な事業運営に努めるものとする。