

1 件名

包括的支援事業の実施等に係る委託

2 委託期間

平成 27 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日

3 地域包括支援センターの名称、所在地および所管区域

介護保険法施行規則第 140 条の 65 に基づき練馬区（以下「甲」という。）に届け出たとおり。

4 委託内容

- (1) 地域における医療及び介護の総合的な確保を推進するための関係法律の整備等に関する法律（平成 26 年法律第 83 号）の成立に伴う改正後の介護保険法（平成 9 年法律第 123 号。以下「法」という。）第 115 条の 47 第 1 項および第 2 項に基づき、法第 115 条の 45 第 2 項各号に規定する包括的支援事業（第 5 号に規定する生活支援サービス体制の整備を除く。）の実施を委託する。
- (2) 法第 115 条の 47 第 4 項に基づき、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（指定介護予防支援または特例介護予防支援サービス計画に係る介護予防支援を受けている者を除く居宅要支援被保険者に限る。）の実施を委託する。
- (3) 法第 28 条第 5 項、法第 29 条第 2 項、法第 33 条第 4 項および法第 33 条の 2 第 2 項に基づき、要介護認定および要支援認定の更新または区分変更の申請に伴う申請に係る被保険者の心身の状況等に関する調査を委託する。
- (4) 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 124 号。以下「高齢者虐待防止法」という。）第 17 条に基づき、養護者による高齢者虐待の防止等に関する事務を委託する。

5 履行内容

(1) 業務時間

ア 毎週月曜日から金曜日までの午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。

ただし、国民の休日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日、1 月 2 日から 3 日および 12 月 29 日から 12 月 31 日までの日を除く。

イ 休日・夜間に安否確認や虐待通報等の緊急連絡があったときは、その内容に応じ、あらかじめ定めたマニュアルに基づき、現場確認等を行うほか、甲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。

## (2) 業務内容

包括的支援事業の実施を受託した事業者（以下「乙」という。）は、つぎの各業務について、法第 115 条の 47 第 1 項に基づき甲が定める「練馬区地域包括支援センター運営方針」に基づき、適切、公正かつ中立に各事業を履行すること。また、期限までに各業務を履行し、甲の検査を受けなければならない。

### ア 総合相談支援事業（法第 115 条の 45 第 2 項第 1 号）

- ・ 5 (1) に掲げる業務時間内において、所在地の事務所内に総合相談窓口を開設し、6 (1) ア (7) から (9) までに掲げる職員を配置すること。
- ・ 地域の被保険者が住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるようにするため、あらかじめ定めたマニュアルに基づき、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、担当圏域内の被保険者に限らず相談に応じること。
- ・ 甲が実施する介護サービス等に係る各種申請の受け付け、または法第 27 条第 1 項および法第 32 条第 1 項に基づき要介護認定等の申請の代行を行うこと。受理した申請書等は書類の原則右下に文字が隠れないよう收受印を押印し、その横に受取方法を記入のうえ、申請日の翌々日の開庁日までに、甲の当該申請事務を担当する部署に送付すること。また申請書は写しをとり、ファイルにて甲が貸与するキャビネットで保管すること。
- ・ 紙おむつまたは紙おむつ代の支給の申請があった場合、申請を受け付け、甲が定める基準を確認すること。基準に該当する申請書および添付書類については、書類の原則右下に文字が隠れないよう收受印を押印し、その横に受取方法を記入のうえ、申請日の翌々日の開庁日までに練馬総合福祉事務所福祉事務係に送付すること。また申請書は写しをとりファイルにて保管すること。
- ・ 上記の履行内容については、毎月末日までの相談件数等について、翌月 15 日までに、甲が別に定める様式に基づき報告すること。

### イ 権利擁護事業（法第 115 条の 45 第 2 項第 2 号）

- ・ 被保険者に対する虐待の防止のため、総合相談窓口において、または居宅等に訪問して、相談、指導および助言を行うこと。また圏域内支所と協力して日常的に虐待防止を目的とした啓発活動を行うこと。
- ・ 高齢者虐待防止法第 18 条に基づき、高齢者虐待に関する通報および届出等の窓口であることを明示して周知すること。また圏域内の支所にも明示して周知させること。
- ・ 高齢者虐待に関する通報、届出および発見があったときは直ちに甲に報告し、事実の確認および被保険者の安全の確認を行なったうえで、その結果を甲が開催する高齢者虐待ケース検討会に報告すること。また高齢者虐待ケース検討会の結果、高齢者虐待の事実が認められたときは、被保険者または養護者に対して相談、指導および助言を行うとともに、被保険者を老人福祉施設等へ入所させる措置が必要と考えられる場合は、別に定める様式により甲に措置入所の実施を求めること。これらはあらかじめ定めたマニュアルに基づき、適切かつ迅速に対応すること。
- ・ 総合相談窓口において、成年後見制度の利用に関する相談を受け付け、制度の説明および申立てを支援する関係機関の案内等を行うこと。また、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、別に定める様式により甲に練馬区長による成年後見申立てを求めること。

- ・ 総合相談窓口において、消費者被害に関する相談を受け付け、被害に遭った被保険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。また練馬区消費生活センターと情報交換を行い、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。
- ・ 上記の履行内容については、一般的な相談等については毎月末日までの件数等について翌月 15 日までに、甲が別に定める様式に基づき報告することとし、緊急対応を行った場合においては、甲が別に定める様式に基づき、直ちに報告すること。

ウ 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業（法第 115 条の 45 第 2 項第 3 号、法第 115 条の 48）

- ・ 総合相談窓口において、圏域内の被保険者を担当する介護支援専門員から相談があったときは、その内容に応じ、居宅（施設、介護予防）サービス計画の作成に関する指導・助言、介護支援専門員との同行訪問、あるいはサービス担当者会議等の開催の支援を行うこと。
- ・ 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情報交換、資質向上等のために、圏域内支所と協力し、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または事例検討会等を年 6 回程度開催すること。
- ・ 地域ケア圏域会議を年 4 回程度計画的に開催すること。
- ・ 圏域内支所が主催する地域ケア個別会議の開催を支援すること。
- ・ 上記の履行内容については、毎月末日までの相談件数および会議開催回数等について、翌月 15 日までに、甲が別に定める様式に基づき報告すること。

エ 在宅医療・介護連携の推進事業（法第 115 条の 45 第 2 項第 4 号）

- ・ 5 (1) に掲げる業務時間内において、所在地の事務所に「在宅医療と介護の専門相談窓口」を開設し、6 (1) ア(エ) に掲げる職員を配置すること。
- ・ 「在宅医療と介護の専門相談窓口」において、あらかじめ定めたマニュアルに基づき、病院や施設から在宅医療への移行、または在宅医療開始・継続に関する相談を受け付け、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。
- ・ 地域の医療・福祉資源を把握し、それらに関するリストについて情報の最新化を図ること。リストは圏域内支所に提供すること。
- ・ 医療機関、介護サービス事業者等を対象に在宅医療・介護連携に関する事例検討会や研修を年に 2 回程度計画的に開催すること。
- ・ 上記の履行内容については、毎月末日までの相談件数等について、翌月 15 日までに、甲が別に定める様式に基づき報告すること。

オ 認知症施策の推進事業（法第 115 条の 45 第 2 項第 5 号）

- ・ 「在宅医療と介護の専門相談窓口」は認知症に関する相談窓口を兼ねることとし、6 (1) ア(オ) に掲げる職員を配置すること。
- ・ 「在宅医療と介護の専門相談窓口」において、あらかじめ定めたマニュアルに基づき、認知症の被保険者やその家族からの相談を受け付け、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。

- ・ 認知症の早期発見および早期対応のため、認知症専門医および認知症サポート医による認知症（もの忘れ）相談事業を、乙と医師が協議のうえ日程等を調整し年 12 回（1 回 2 時間）実施すること。また認知症（もの忘れ）訪問相談を実施する場合は、事前に相談者の自宅を訪問し、被保険者およびその家族と面接し相談に必要な情報の収集を行うとともに、訪問相談時は、認知症専門医、認知症地域支援推進員、および 6 (1) ア (ア) から (イ) に掲げる職員のいずれか 1 名以上の、計 3 名以上で訪問すること。
  - ・ 上記の履行内容については、毎月末日までの相談件数等について、翌月 15 日までに、甲が別に定める様式に基づき報告すること。
- カ 地域包括支援ネットワークの構築事業（法第 115 条の 46 第 7 項）
- ・ 包括的支援事業を効果的に実施するため、地域包括支援ネットワークを構築する方法として、5 (2) ウに掲げる地域ケア圏域会議の開催および地域ケア個別会議の開催の支援を行うこと。
  - ・ 民生児童委員協議会ならびに、地域密着型サービス事業者が実施する運営推進会議および介護医療連携推進会議等、関係機関が実施する会議に参加すること。
- キ 介護予防支援事業（法第 115 条の 45 第 1 項第 1 号ニ）
- ・ 居宅要支援被保険者に対し、介護予防を目的として、厚生労働省令で定める基準およびあらかじめ定めたマニュアルに基づき、介護予防サービス計画を作成すること。
  - ・ 法第 115 条の 47 第 5 項に基づき、居宅要支援被保険者に係る事業の一部を、指定居宅介護支援事業者に委託するときは、厚生労働省令で定める基準に基づき届出を行うこと。また、受託した事業者が、被保険者の介護予防に資するケアマネジメントが行えるよう、指導・助言を行うこと。
  - ・ 乙および圏域内支所、ならびに乙が事業の一部を委託した指定居宅介護支援事業者が作成した介護予防サービス計画に基づき、被保険者に提供された介護予防サービスについて、あらかじめ定めたマニュアルに基づき、毎月末日までの利用実績を翌月 10 日までに 8 (1) アにより貸与された地域包括支援センターシステムに入力し、国民健康保険団体連合会に伝送すること。
  - ・ 上記の履行内容については、毎月末日までの介護予防サービス計画の作成数等について、翌月 15 日までに甲が別に定める様式に基づき報告すること。
- ク 圏域内地域包括支援センター支所の統括
- ・ 圏域内支所が行う法第 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（居宅要支援被保険者に係るものを除く。）およびよりあいひろば事業の実施に関する指導・助言・支援を行うこと。
  - ・ 圏域内支所の連絡・調整を行うこと。また、本所・支所連絡会を月 1 回開催すること。
  - ・ 圏域内支所の活動に対する支援および指導・助言を行うこと。
  - ・ 圏域内支所の業務等に関する相談・苦情があった場合はそれを受け付け、当該支所と協力して、解決・改善・再発防止に向けた取り組みを行うこと。
  - ・ 上記の苦情対応については、毎月末日までの苦情対応の内容および解決・改善・再発防止に向けた取り組みについて、翌月 15 日までに甲が別に定める様式に基づき報告すること。
- ケ 会議への参加
- ・ 甲が毎月開催する介護保険業務連絡会および地域包括支援センター長会に参加すること。

- ・ 甲が毎月開催する保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員、医療・介護連携推進員兼認知症地域支援推進員の各職種連絡会に参加すること。
- コ 特別養護老人ホーム入所申込者等に関する名簿管理業務
  - ・ 乙は、甲が貸与する記録媒体によって、圏域内の特別養護老人ホームから毎月提供される入所申込者等に関する名簿（以下「待機者名簿」という。）の情報を、8(1)に掲げる特別養護老人ホーム入所待機者名簿管理システム（以下この項に限り「特養待機者システム」という。）に、入力すること。
  - ・ 乙は、甲が毎月特別養護老人ホームごとに更新する待機者名簿の情報について、特養待機者システムにより甲が貸与する記録媒体に出力し、該当する特別養護老人ホームの従事職員であることを確認のうえ、提供すること。
  - ・ 入所待機者である本人等から、入所待機者の順番等に関する問い合わせがあったときは、特養待機者システムにより情報を確認し、回答すること。この場合、窓口において介護保険被保険者証等により本人等であることの確認ができた場合に限る。

## 6 職員の配置等

### (1) 職員配置

- ア 乙は、業務を効率的、計画的かつ確実に実施するために、必要な資格を有する職員を、地域包括支援センターに配置すること。なお、つぎに掲げる職員および員数については常勤かつ専従で配置しなければならない。
  - (イ) 保健師または看護師（保健師、看護師ともに、1年以上の医療または地域保健等に関する業務経験のある者。なお、准看護師を配置することはできない。1名以上。
  - (ロ) 社会福祉士（1年以上の相談支援に関する業務経験のある者）1名以上。
  - (ハ) 主任介護支援専門員 2名以上。
  - (ニ) 医療・介護連携推進員（医療・介護に関する業務経験のある者）1名以上。
  - (ホ) 認知症地域支援推進員（医療・介護に関する業務経験のある者）1名以上。なお、6(1)ア(エ)に定める医療・介護連携推進員を兼ねることができる。
- イ 乙は、従事者を配置するに当たり、法令および乙が定めたマニュアル等に関する研修を確実に行うこと。

### (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、配置しなければならない。
- 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などを担当する。
- 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」を甲に提出しなければならない。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、6(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、従事者証の発行を受けた職員が、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。

## 7 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5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。

## 8 業務に要するシステムおよび機器の貸与等

### (1) システムの使用

ア 甲は、業務履行のため、乙に以下のシステムを使用させる。

- ・地域包括支援センターシステム
- ・要介護認定支援システム
- ・福祉情報システム
- ・特別養護老人ホーム入所待機者名簿管理システム

イ 甲は、各システムの使用に際し、乙の従事者にIDを付与し、使用状況を記録する。

### (2) 機器の貸与・使用

ア 甲は、地域包括支援センターシステムおよび特別養護老人ホーム入所待機者名簿管理システム兼用の端末機4台、要介護認定システム端末機1台および福祉情報システム端末機1台を用意し、乙に貸与する。また、それぞれのシステムに関する使用マニュアルを貸与する。

イ 甲は、業務の履行に必要な電話（電話回線を含む）、複写機、印刷機等乙に貸与する。

ウ 乙は、業務の履行に必要なときは、甲に必要な機器の貸与を求めることができる。

エ 端末機の貸与期間は、原則として業務時間内とする。ただし、業務時間内に業務が未了の場合、および繁忙期については、甲乙協議の上、貸与期間を変更することができる。

オ 乙は、甲と協議の上、端末機等の操作およびセキュリティ管理に関する研修を従事者に受けさせなければならない。

カ 乙は、貸与された端末機について、研修で習得した遵守事項を守り、貸与された端末機等を業務以外の用途に使用してはならない。

キ 乙は、甲が貸与する以外の機器の使用およびインターネット接続を利用する必要があるときは、事前に甲と協議し文書による許可を受けなければならない。

ク 8(2)キにより設置を許可した機器での、利用者の個人情報の取り扱いは認められない。

ケ 8(2)キにより設置を許可した機器に対して、記録媒体が使用できないようにするための措置を講じなくてはならない。

### (3) 事務用品の提供等

ア 甲は、業務履行に必要な、用紙、事務用品、ファイリング用品等の事務用品について、乙に提供する。

イ 乙は、業務履行に必要なときは、甲に事務用品の提供を求めることができる。

ウ 甲は、乙の従事者に対し、更衣室、休憩室等を使用させる。

## 9 履行確認等

(1) 各業務の検査確認については、業務日報、月報をもって行う。業務日報は翌開庁日午前中までに、月報は翌月 15 日までに甲に提出すること。

(2) 定例会は月 1 回、甲乙において開催する。

(3) 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。

(4) 乙は、甲の求めに応じて、圏域内支所の業務実績等について評価することができる。

## 10 支払方法

甲は、乙の請求に基づき、委託料を乙に支払う。

## 11 個人情報保護および管理

(1) 乙は、別紙「受託者が定める個人情報保護規定に関する参酌基準（骨子）」の内容を参考に、個人情報保護に関する規定類を事前に定め、その内容について甲の承認を得なければならない。また乙は、従事者に対する研修等を行い、乙の定める個人情報保護規定および、甲の定める個人情報保護規定の遵守を従事者に誓約させなければならない。

(2) 乙は、別紙「個人情報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 受託情報の取り扱いに関する特記事項

乙は、システムの取扱いに当たり、別紙「情報システムに係る委託契約等における受託情報の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

## 13 その他

(1) 乙は、善良な受託者として本仕様書に基づき、業務を誠実に履行すること。

(2) 乙は、従事者に名札の着用および従事者証の携帯を義務づけること。

(3) 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。

(4) 乙は、委託業務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、次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。

ア 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。

イ 業務運営中に利用者に事故があったとき。

ウ 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。

(5) 甲は、乙が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、乙に損害賠償を求める。

(6) 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。また、苦情のあった場合には直ちに甲に報告しなければならない。

(7) 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。