

袖ヶ浦市地域包括支援センター運営業務委託（昭和・根形地区）仕様書

本仕様書は、介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）第115条の46の規定に基づき、本業務の受注者（以下「受注者」という。）が設置した地域包括支援センター（以下「センター」という。）において実施する業務に関し、必要な事項を定めるものとする。

1 業務名

袖ヶ浦市地域包括支援センター運営業務委託（昭和・根形地区）

2 業務目的

包括的支援事業等を地域において一体的に実施する中核的機関としてのセンターを設置運営することで、地域住民の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、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ことを目的とする。

3 委託期間

令和7年7月1日から令和10年3月31日までとする。

※契約締結日から令和7年6月30日までは準備期間とする。

4 業務地域

本業務を行う地域は、昭和地区（坂戸市場、奈良輪、奈良輪1丁目～2丁目、袖ヶ浦駅前1丁目～2丁目、福王台1丁目～4丁目、神納、神納1丁目～2丁目、南袖）及び根形地区（飯富、下新田、三ツ作、大曾根、野田、勝、のぞみ野）とする。

R5.10.1 時点（概算）	高齢者人口	要支援認定者数	
昭和・根形地区	6,170 人	210 人	うちサービス利用者数
			110 人

5 センターの名称

本業務を行う拠点となるセンターの名称は、袖ヶ浦市昭和・根形地区地域包括支援センターとする。

6 センターの設置場所

センターの設置場所は、業務地域内の場所とし、できる限り利用者の利便性に配慮した場所とすること。

7 センターの建物設備等

センターの建物設備等は、次に掲げる要件を満たすものとする。なお、設備等に関する経費は発注者から特段の指定がない限り受注者が負担するものとし、設備等に係る契約についても、(7)に係る契約を除き、発注者は一切の関与をしないものとする。

- (1) 本業務を行う上で、必要な広さを有する事務室及び運営に必要な相談室並びに会議室を設置すること。
- (2) センターを受注者の施設等の中に設置する場合、公平・中立な運営を確保するため、他の施設等との区分を明確にすること。ただし、相談室及び会議室については、他の施設等と共用としても差し支えない。
- (3) 事務室には、簡易な相談にも対応可能な受付カウンター等を設置すること。
- (4) 事務室内には、業務を行う上で必要な数の机、椅子、施錠できる書類保管庫、パソコン、プリンタ、電話及びファクシミリを設置すること。
- (5) 相談室は、相談者のプライバシーが確保されるような構造とすること。
- (6) 専用のパソコンを1台以上常備し、インターネット接続環境を確保するとともに、センターが専用で利用する新規メールアドレスを取得すること。なお、同パソコンについてはセキュリティ機能を確保すること。
- (7) 指定介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント、国民健康保険団体連合会への請求に使用する地域包括支援センターシステムは発注者指定のものとし、その費用は全て発注者が負担する。なお、委託期間中にシステムを変更することもある。
- (8) センターは、周辺・入口も含め高齢者に配慮した設備を有し、事務室が2階以上の場合はエレベーターが設置されていること。
- (9) 利用者専用の駐車場スペースを3台以上敷地内又は隣接地に確保すること。
- (10) センターの看板及び案内板等を、道路側から見える場所に1つ以上設置すること。また、看板及び案内板等は視認性が高いものとする。
- (11) 機械警備を設置し、セキュリティを確保すること。ただし、センターのある施設内に人員が常駐する場合は、発注者と受注者で協議し設置の可否を決めるものとする。
- (12) 車両を配置し、車両にセンターの名称を掲げること。なお、配置する車両は、発注者と事前協議し決定すること。また、交通事故等の損害金、その他車両整備に関する一切の責任は受注者が負うものとする。
- (13) センターを設置する建物等の不動産については、市の都市計画等並びに建築基準法（昭和25年法律第201号）、その他の法令等を遵守したものとする。

8 開所日及び開所時間

センターの開所日及び開所時間は、次のとおりとする。

- (1) 開 所 日 月曜日から金曜日まで

※国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までを除く。

(2) 開所時間 午前8時30分から午後5時15分まで

(3) 開所日及び開所時間外の対応について

緊急時の相談等に対応するため、24時間対応可能な連絡体制を確保すること。ただし、緊急時の連絡体制については、受注者の本体施設等との連携による対応としても、差し支えないものとする。また、開所時間外であっても、市、地域の住民、関係団体等の会議や教室等への出席を求められた場合は対応すること。

9 職員配置等

(1) 職員配置

次に掲げる員数の職員を配置することとする。また、開所時間内は、1人以上の職員が事務室内に残り、来所者の相談業務等に対応できるようにすること。

ア 保健師又はこれに準ずる者 常勤・専従1名

これに準ずる者とは、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経験を1年以上有する看護師（准看護師は含まない）とする。

イ 社会福祉士又はこれに準ずる者 常勤・専従1名

これに準ずる者とは、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とする。

ウ 主任介護支援専門員又はこれに準ずる者 常勤・専従1名

これに準ずる者とは、センターが育成計画を策定しており、センターに現に従事する主任介護支援専門員の助言のもと、将来的な主任介護支援専門員研修の受講を目指す介護支援専門員であって、介護支援専門員として従事（専任か否かは問わない。）した期間が通算5年以上である者とする。※厚生労働省が現時点で出している令和6年度介護改正の案です。正式な改正が出されて以降確定いたします。

エ ア～ウの職種（以下「3職種」という。）のうちいずれかの職員

常勤・専従1名 ※エについては、常勤により難しい場合は常勤換算も可とする。

オ 事務員 1名まで配置することができるものとする。

カ 管理者 3職種のうち、常勤の者1名が兼務するものとする。

キ 認知症地域支援推進員 3職種のうち、1名以上が兼務するものとする。

ク キャラバン・メイト 3職種のうち、1名以上が兼務するものとする。

ケ 介護支援専門員 必要に応じ適宜採用すること。ただし、指定介護予防支援に係る費用は受注者の負担とする。

(2) 職員配置の報告

受注者は、当該業務に従事する職員について、当該資格を有する書類の写しを添付し、あらかじめ発注者に書面で報告すること。また、職員に変更が生じる場合は30日前までに発注者へ書面で報告し、事前に承認を得ること。

(3) 育児休暇及び病気休暇等

職員が育児休暇若しくは30日以上の子病気休暇を取得する場合又は退職する場合等に

は、発注者に報告し、速やかに代替職員を補充すること。なお、管理者の欠員は認めない。

(4) 兼務の禁止

当該業務に従事する職員については、センター以外の業務との兼務は認めない（指定介護予防支援業務は除く）。

10 業務内容

2の目的を達成するために、事業の実施に当たっては、「地域支援事業の実施について」（平成18年6月9日老発第0609001号厚生労働省老健局長通知）及び「地域包括支援センターの設置運営について」（平成18年10月18日老計発第1018001号、老親発第1018001号、老老発第1018001号）に基づき行うものとし、具体的な運用については、一般財団法人長寿社会開発センター発行「地域包括支援センター運営マニュアル」の最新のを参照すること。

また、指定介護予防支援は、制度上は包括的支援事業とは別であるが、その実施に当たっては、第1号介護予防支援と共通の考え方に基づき一体的に行われるものとする。

(1) 包括的支援事業

2の目的に沿って、地域住民の保険医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援するため、包括的支援事業として次の業務を実施する。

ア 総合相談支援業務（法第115条の45第2項第1号）

イ 権利擁護業務（法第115条の45第2項第2号）

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）

エ 認知症総合支援事業（法第115条の45第2項第6号）

オ 地域ケア会議（法第115条の48）

なお、アからオの各業務の詳細は次のとおりである。

ア 総合相談支援業務（法第115条の45第2項第1号）

地域の高齢者が、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、地域における関係者とのネットワークを構築するとともに、高齢者の心身の状況や生活の実態、必要な支援等を幅広く把握し、相談を受け、地域における適切な保健・医療・福祉サービス、関係機関及び制度の利用につなげる等の支援を行う。

(ア) 地域におけるネットワークの構築

支援を必要とする高齢者を把握し、保健・医療・福祉サービスをはじめとする適切な支援へつなげるとともに、継続的な見守りを行い、更なる問題の発生を防止するため、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など、地域における様々な関係者のネットワークの構築を図る。

(イ) 要援護高齢者等の実態把握

(ア)で構築したネットワークを活用するほか、様々な社会資源との連携、高齢者世帯への戸別訪問、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、業務地域における高齢者や家族の状況等についての実態の把握を随時に行う。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などに対し、当該世帯の高齢者や家族への支援につなげることができるよう留意するものとする。

また、市が配布している救急医療情報キットの配布に協力すること。

(ウ) 在宅介護等に関する総合相談

- ・業務地域内の高齢者及びその家族並びに関係者等から、高齢者等が安心して自立した生活を営む上で必要な事項についての様々な相談を、センターでの面接や電話、相談者の自宅への訪問等により積極的に受ける。
- ・相談を受けた内容についての的確な状況把握等を行い、専門的・継続的な関与又は緊急の対応の必要性を判断する。
- ・適切な情報提供を行うことにより相談者自身が解決することができる判断した場合には、相談内容に即した適切なサービス又は制度に関する情報提供、関係機関の紹介等を行う。
- ・専門的、継続的な関与又は緊急の対応が必要と判断した場合には、より詳細に情報を収集し、適切に支援を行う。
- ・適切なサービスや制度につなぐとともに、定期的に情報収集を行い、期待された効果の有無を確認する。
- ・総合相談の件数及び内容については、発注者が提示する様式を使用して全て記録すること。

イ 権利擁護業務

地域の住民や民生委員、介護支援専門員等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がる方法が見つからない等の困難な状況にある高齢者が、地域において尊厳ある生活を安心して行うことができるよう、専門的・継続的な視点からの支援を行う。

(ア) 成年後見制度及び日常生活自立支援事業の活用促進

総合相談支援等を行う過程において、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、成年後見制度の説明や申立てに係る関係機関の紹介等を行う。

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る場合は、速やかに市に当該高齢者の状況等を報告し、市と連携して市長申立ての支援を行う。

成年後見制度に関する具体的な業務は次のとおりとし、必要に応じて市と連携して実施すること。

- ・成年後見制度の普及啓発
- ・成年後見制度の利用に関する判断
- ・成年後見制度利用の申立てに係る支援及び連絡調整
- ・診断書の作成や鑑定に関する地域の医療機関との連携
- ・成年後見人等となるべき者を推薦できる団体等との連携
- ・その他成年後見制度の活用及び促進に関すること

また、必要と思われる場合には、日常生活自立支援事業についても高齢者の親族等に対して紹介すること。

(イ) 高齢者虐待への対応

通報や、相談により虐待及び虐待の疑い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、速やかに当該高齢者を訪問して状況を確認する等、適切な対応をとるとともに、特に緊急の対応が必要と判断した場合には、速やかに市へ報告し、連携して対応すること。

また、養護者に対しては、養護者の負担軽減のため、養護者に対する相談・指導及び助言、その他必要な措置をとることとし、虐待等により、当該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、市に状況等を報告するとともに、措置入所の実施を求めること。

(ウ) 困難事例への対応

重度の障がい又は認知症のひとり暮らし高齢者、精神疾患を有する高齢者、家庭環境により意思決定が困難な高齢者、地域との関わりに問題を有する高齢者など、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には、センターに配置されている専門職が相互に連携するとともに、センター全体で対応を検討し、必要に応じて市に報告し助言等を得て必要な支援を行う。

(エ) 消費者被害の防止

訪問販売などによる消費者被害を未然に防止するため、消費生活センターや警察等と定期的な情報交換、連携を図るとともに、適宜、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。

また、消費者被害を受けていると思われる高齢者を発見した場合、消費生活センター等の関係機関に速やかにつなげること。

ウ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務（法第115条の4第2項第3号）

高齢者が住み慣れた地域で暮らすことができるよう、主治医と介護支援専門員、その他の関係機関の様々な職種との連携、在宅と施設との連携など、地域において多職種相互の協働等による連携により、個々の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、地域における連携・協働のための体制づくりや個々の介護支援専門員に対する後方支援等を行う。

- (ア) 包括的・継続的ケアマネジメントの体制構築
 - ・医療機関を含めた関係機関との連携体制を構築及び地域の介護支援専門員と関係機関の間の連携支援
 - ・入退院、入退所時の連携及び調整
- (イ) 地域の介護支援専門員に対する後方支援
 - 業務地域内にある居宅介護支援事業所及び業務地域内に居住する対象者を担当する介護支援専門員に対して、以下の支援を行うこと。
 - ・介護支援専門員からの個別相談対応。
 - ・支援困難事例を抱える介護支援専門員への対応。
 - ・その他、ケアプラン作成に対する指導・助言等、介護支援専門員が、包括的・継続的ケアマネジメントを円滑に行うための支援。

エ 認知症総合支援事業（法第115条の4第2項第6号）

- (ア) 認知症地域支援推進員の配置
 - 受注者は、認知症の人やその家族を支援する相談業務等を行う「認知症地域支援推進員」を配置するため、3職種のうち1名以上に対し、認知症地域支援推進員研修を受講させること。
- (イ) 認知症地域支援推進員の業務内容
 - 認知症地域支援推進員は、認知症の人に対し、その状態に応じた適切なサービスが提供されるよう、医療機関、介護サービス事業者や地域の支援機関、認知症患者医療センターを含む医療機関との連携ネットワークを構築し、認知症の人やその家族を支援する相談業務等を行う。
- (ウ) 認知症カフェ
 - 定期的に認知症カフェを開催し、認知症の人とその家族、地域住民、専門職が集い、認知症の人を支えるつながりを支援し、認知症の人の家族の介護負担の軽減を図ること。また、必要に応じて認知症カフェの立ち上げ支援を実施すること。

オ 地域ケア会議（法第115条の4第8号）

- (ア) 個別課題検討型地域ケア会議
 - 業務地域内の高齢者が抱える問題や、困難事例などの個別ケースに対して、包括的・継続的な支援を実施するための方法や課題の解決を図るため、保健福祉、医療関係者、民生委員など地域の当該事例関係者を集めて、当該事例を検討・協議する会議を必要に応じて随時開催するとともに、開催後14日以内に発注者へ議事録を提出すること。
- (イ) 地域課題検討型地域ケア会議
 - 地域課題を共有し、関係機関の相互連携を高めることによる地域支援ネットワークの構築、地域づくり及び必要な資源開発を図るため、地域の多様な関係者を集めて当該課題を検討・協議する会議を、地域の課題把握に努めて積極的に開催する

とともに、開催後14日以内に発注者へ議事録を提出すること。

(ウ) 市が開催する地域ケア会議への出席

市が概ね月1回開催する地域ケア会議に出席を求められた場合は出席すること。

(2) 指定介護予防支援等業務（指定介護予防支援・第1号介護予防支援）（法第8条の2第16項・法第115条の45第1号ニ）

要支援者又は介護予防・日常生活支援総合事業対象者に対して、その心身の状況、置かれている生活環境等に応じて、本人の選択に基づき、指定介護予防サービス及び介護予防・日常生活支援総合事業等のサービスを適切に利用することができるよう、介護予防サービス計画及び介護予防ケアマネジメント（以下「介護予防サービス計画等」という。）を作成するとともに、当該介護予防サービス計画等に基づくサービスの提供が確保されるよう、介護予防サービス事業者及び介護予防・日常生活支援総合事業事業者等の関係機関と連絡調整などを行うこと。

なお、受注者は、指定介護予防支援業務を実施するため、法第115条の22第1項の規定に基づき市の指定を受けること。

また、業務の実施に当たっては、袖ヶ浦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等に関する基準を定める条例（平成27年条例第1号。以下「基準条例」という。）に定める基準を遵守するものとする。

ア 業務内容

次に掲げる業務を行う。ただし、3職種の担当可能件数は他の業務に支障をきたさない範囲内とすること。

- (ア) 利用申込の受付
- (イ) 契約締結及び個人情報の利用に関する同意書の作成
- (ウ) アセスメント
- (エ) 介護予防サービス計画等原案の作成
- (オ) サービス担当者会議の開催
- (カ) 介護予防サービス計画書等の確定・交付
- (キ) モニタリング
- (ク) 評価、計画書の見直し
- (ケ) 給付管理、介護報酬の請求

ただし、介護予防・日常生活支援総合事業対象者に対して介護予防ケアマネジメントBや介護予防ケアマネジメントCを実施する場合は、国が定める介護予防・日常生活支援総合事業のガイドライン（平成27年6月5日老発0605第5号通知別紙）に基づき業務の一部を簡略化することができる。

イ 指定介護予防支援等に係る介護予防サービス計画等費（介護報酬）

指定介護予防支援等に係る介護予防サービス計画等費は受注者の収入とする。なお、その額については、指定介護予防支援に要する費用の額の算定に関する基準（平

成18年厚生労働省告示第129号)及び袖ヶ浦市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱(平成28年告示第27号)第6条の2第4号に定める額とする。

ウ 指定介護予防支援等の委託

センターは、指定介護予防支援等のうち一部を、指定居宅介護支援事業者が運営する居宅介護支援事業所(以下「指定居宅介護支援事業所」という。)に委託契約を締結して委託することができる。この委託に当たっては、次の点に留意すること。

(ア) 公正・中立を確保する観点から、「袖ヶ浦市介護保険運営協議会」の議を経た指定居宅介護支援事業所に委託できるものとするが、当該指定居宅介護支援事業所以外に委託をする必要性が生じた場合は、対応について発注者に相談すること。また、委託契約を締結した場合は発注者に報告することとし、正当な理由なしに特定の指定居宅介護支援事業所に委託が偏らないようにすること。

(イ) 基準条例に規定するアセスメント業務や介護予防サービス計画等の作成業務が一体的に行われるよう配慮すること。

(ウ) 指定介護予防支援等に係る責任主体は、センターであり、委託を行った場合であっても、委託先の指定居宅介護支援事業所が介護予防サービス計画等の原案を作成する場合には、当該計画が適切に作成されているかについて内容の妥当性等の確認を行うこと。また、委託先の指定居宅介護支援事業所が評価を行った場合には、当該評価の内容について確認を行い、当該評価を踏まえ今後の指定介護予防支援等の方針等を決定すること。

(エ) 介護予防サービス計画等費の相当分を、委託した指定居宅介護支援事業所へ委託料として支払うこと。

(3) その他事業等

ア 認知症お出かけ安心シールの配布

認知症お出かけ安心シールを希望者に窓口にて配布し、配布実績をその都度発注者に報告すること。

イ 認知症サポーター養成講座の実施

受注者は、3職種のうち1名以上に対し、キャラバン・メイト養成研修を受講させること。キャラバン・メイトとなった職員は、市から認知症サポーター養成講座又は認知症サポーターステップアップ講座の開催依頼を受けた場合、キャラバン・メイトとして開催すること。

ウ 介護保険認定申請等の申請代行及び調整

(ア) 対象者

業務地域内の高齢者又は要介護状態等となるおそれのある高齢者で、介護保険サービス等の利用を希望する者

(イ) 業務内容

介護保険認定申請等に関して、サービスの説明、サービスを利用する際の適正な契約手続きや留意点などについての周知・助言を行い、必要に応じて本人・家族の

状態を調査し、申請書を本人・家族に代わって市の担当課へ提出すること。

エ 住宅改修に係る理由書の作成及び申請支援

居宅介護支援、介護予防支援の提供を受けていない、介護サービスの住宅改修のみを利用しようとする被保険者への支援を行うこと。

(ア) 住宅改修が必要な理由書の作成

(イ) 住宅改修に係る申請等に必要な支援

オ 業務地域を超えた業務への対応

多様な関係機関との調整・ネットワーク構築など、業務地域に限らず対応が必要な業務については、業務地域を超えて対応すること。また、必要に応じてその他の地域のセンターと連携を図りながら実施すること。

カ 各種事業への協力及び各種会議や教室等への出席

市が実施する地域支援事業において、市が協力を求めた場合は応じること。

また、市が開催する会議や教室及びセンター月例会、袖ヶ浦市ケアマネジャーネットワークが開催する会議、その他多職種交流会等に出席を求められた際には、当該会議等へ出席することとし、地域密着型サービス事業所が開催する運営推進会議には出席協力すること。

キ 研修等への参加

国、県及び職能団体等が主催する会議及び研修等に職員が参加する機会を適宜確保し、人材育成及び業務に必要な最新情報の収集に努めること。

ク その他

契約締結日以降、介護保険制度への市の対応方針の決定及び国の政令・省令などでセンターに関する新たな業務が発布された場合等により、前述の業務以外の業務を実施する必要性が生じた場合には、別途、発注者と協議の上これを実施するものとする。

また、一般介護予防事業（法第115条の4第1項第2号）及び家族介護支援事業（法第115条の4第3項第2号）の一部についても実施するものとし、委託期間、業務内容及び費用等の詳細については、別途契約により定めるものとする。

1.1 提出書類等

受注者は、本仕様書に基づき、次に掲げる書類を発注者に提出しなければならない。また、発注者が次に掲げる書類の他に提出を求めた場合は、その求めに応じること。

(1) 契約締結以降

ア 法第115条の4第3項に基づく地域包括支援センター設置届出書（介護保険法施行規則第140条の6第5に規定されている事項を記載のこと）

※ 受注者が新規に袖ヶ浦市昭和・根形地区地域包括支援センターを設置する場合に限る。

イ 市が保有する情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者に関する届

ウ 市が保有する情報の取扱いに係る作業場所に関する届

エ センターを設置した不動産の賃貸借契約書の写し ※ 賃貸借の場合のみ
なお、内容について変更があった場合は、速やかに書面にて報告すること。

また、受注者が新規に袖ヶ浦市昭和・根形地区地域包括支援センターを設置する場合に限り、法第115条の22第1項の規定に基づく指定介護予防支援事業所の指定申請書を市に提出すること。

(2) 各年度業務開始時

次に掲げる書類を、各年度業務開始後、速やかに発注者に提出すること。

- ア 年間事業計画書
- イ 収支予算書
- ウ 休日・夜間の緊急時連絡体制届出書

(3) 月次報告

次に掲げる事業報告書を、業務実施月の翌月10日までに発注者に提出すること。

- ア 総合相談支援業務実績
- イ 権利擁護業務実績
- ウ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務実績
- エ 認知症総合支援業務実績
- オ 指定介護予防支援、第1号介護予防支援業務実績
- カ 住宅改修に係る理由書の作成及び申請支援実績
- キ その他業務実績
- ク 出勤簿

(4) 随時報告

- ア 指定介護予防支援等の指定居宅介護支援事業所への新規委託
- イ 地域ケア会議議事録
- ウ 認知症お出かけ安心シール配布実績

(5) 各年度業務終了後

次に掲げる書類を、各年度業務終了後、速やかに発注者に提出すること。

- ア 年間事業報告書
- イ 収支決算書
- ウ 自己評価書

1.2 経理について

経理は、本業務単独で行い、かつ指定介護予防支援業務とそれ以外の業務で明確に区分して処理すること。

1.3 苦情等の対応

苦情等に対応する体制を整備、周知するとともに、誠実に対応し、再発防止に努めること。また、必要な場合は速やかに発注者に報告すること。

1.4 事故発生時の対応等について

受注者は、業務の実施に関連して事故が生じた場合は、被害を最小限に防止するため必要な措置を講ずるとともに、発注者に速やかに報告すること。なお、事故の発生による損害に係る一切の責任は全て受注者が負うものとする。

1 5 災害時の対応について

災害時においては、総合相談支援業務で把握している又はサービスを利用している高齢者等の安否確認や必要な支援を行うとともに、発注者と協議してその指示に従うこと。

1 6 守秘義務

センターの設置者若しくは、その職員及びこれらの職にあった者は、正当な理由なしに、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

また、各業務の実施に当たり、当該業務の実施に関する個人情報の活用を図る必要があるときは、あらかじめ本人から個人情報を目的の最小限の範囲で利用することに同意を得ておくとともに、指定介護予防支援等の委託における委託先の個人情報の取扱いについては、委託契約において関係法令を遵守し、厳重に取り扱う旨を明記し、その保護に遺漏の無いよう指導・配慮すること。

なお、受注者は本業務内で扱う全ての個人情報に対して、別記「市が保有する情報の取扱いに関する特記仕様書」に準ずる措置を講ずるものとし、万一、個人情報の紛失、漏洩があった場合には、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に基づいて対応すること。

1 7 法令等の遵守及び公平、中立性の確保

受注者は、業務を実施するにあたり、関係法令等を遵守するとともに、正当な理由なく特定の事業者・団体・個人を有利に扱うことが無いよう十分配慮すること。

また、受注者が行う他事業の広報等に、センターの名称を用いてはならない。

1 8 契約の解除

発注者は、受注者が関係法令等に定められた事項を遵守しないと認められる場合や、公正、中立に業務を実施していない場合など、不適切な事業の実施を認めた場合には、書面により改善の勧告を行う。

なお、発注者の勧告にも関わらず十分な改善が見られない場合には、袖ヶ浦市介護保険運営協議会に諮り、期間の満了を待たずに契約を解除する場合がある。これにより、発注者に損害が生じた場合は、受注者はその費用を負担するものとする。

1 9 業務委託料の支払

(1) 業務委託料

業務委託料は前金払いとし、受注者は、年間業務委託料の4分の1ずつ4月、7月、10月、1月に請求書を発注者に提出する。ただし、令和7年度のみ、準備費用を除く年間業務委託料の3分の1に準備費用を加えた分を7月、準備費用を除く年間業務委託料の3分の

1 ずつを 10 月、1 月にそれぞれ請求書を発注者に提出するものとする。発注者は、適正なる請求書の受理後 14 日以内に業務委託料を支払うものとする。

なお、3 職種、事務員及び介護支援専門員の各職種に年間 30 日以上欠員が生じた場合は、当該職員の欠員期間に係る人件費について、毎年度業務終了後 4 月末までに返還するものとする。ただし、介護支援専門員の指定介護予防支援事業に係る人件費は返還の対象外とする。

(2) 準備費用

準備期間に要した以下の費用については、準備費用として初年度の業務委託料に含めることができるものとし、それ以外の費用については受注者の負担とする。なお、「18 契約の解除」及びその他の理由により、本業務を委託期間の間継続できない場合は、準備費用にて対応したものについて、発注者の指示に従いその費用を返還するものとする。

- ア 3 職種、事務員及び介護支援専門員の準備期間に係る人件費（最大 3 ヶ月分）
- イ 什器・パソコン等備品及び消耗品等準備費用
- ウ 車両準備費用
- エ センター看板及び案内板設置費用
- オ センターの業務に関する研修参加費用

20 業務の引継ぎ

本業務委託期間の満了又は契約の解除により、本業務の受注者が変更となる場合や、業務地域の変更により一部地域を他のセンターが担当することとなる場合は、変更後の受注者に対して、業務に支障が出ないよう業務全般の引継ぎを遅滞なく行うこと。また、利用者には、十分な説明を行い、サービス提供に支障が出ないようにすること。

21 その他留意点

- (1) 高齢者等を訪問する際には、センター職員の身分証明のため、職員に名札を着用させること。なお、名札や名刺には、センターの名称、職員氏名、職種を記載すること。
- (2) 受注者は、本業務に関して作成又は取得した文書等について、適切な方法で 5 年間保存すること。

22 協議事項

本仕様書に定めのない事項又は本業務について疑義が生じた事項については、必要に応じて発注者と受注者とが協議して定めるものとする。