

**令和 8 年度**  
**地域包括支援センター及び高齢者みまもりステーション業務委託仕様書**

**1 件名**

地域包括支援センター及び高齢者みまもりステーション業務委託（南千住地域）

**2 本業務委託の目的**

本事業は、高齢者が住み慣れた地域で安全にかつ安心して暮らし続けられるように、包括的及び継続的な支援を行う「地域包括ケア」実現のため、地域包括支援センター（以下「センター」という。）及び高齢者みまもりステーション（以下「ステーション」という。）が、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支援を行うとともに、保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とする。

**3 履行期間**

令和 4 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

**4 適用期間**

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

**5 履行場所と担当地域**

- (1) 南千住東部地域包括支援センター及び南千住東部高齢者みまもりステーション  
所在地：荒川区南千住 4-9-6 担当地域：荒川区南千住 2・3・4・8 丁目
- (2) 南千住西部地域包括支援センター及び南千住西部高齢者みまもりステーション  
所在地：荒川区南千住 1-10-1 担当地域：荒川区南千住 1・5・6・7 丁目

**6 窓口開設時間**

下記の時間帯に窓口を開設すること。ただし、祝日及び 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までを除くこととする。

- (1) 地域包括支援センター  
月曜日から土曜日まで 午前 9 時から午後 5 時まで
- (2) 高齢者みまもりステーション  
月曜日から金曜日まで 午前 9 時から午後 5 時まで

**7 事業の対象者**

原則として高齢者（65 歳以上の者）、第 2 号被保険者で介護サービスが必要となる者並びにその家族及び親族（以下「家族等」という。）とする。

## 8 委託する事業

- (1) 包括的支援事業（地域包括支援センターの運営）
  - ア 総合相談支援業務（介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）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 第1号介護予防支援事業（介護予防ケアマネジメント）（法第115条の45第1項第1号ニ）
- (2) 包括的支援事業（社会保障充実分）
  - ア 生活支援体制整備事業（法第115条の45第2項第5号）
  - イ 認知症地域支援・ケア向上業務（法第115条の45第2項第6号）
  - ウ 地域ケア会議（法第115条の48第1項、第2項）
- (3) 高齢者みまもりステーション運営事業
  - ア 高齢者の総合相談
  - イ 見守りを要する高齢者の実態把握及び安否確認
  - ウ 地域ネットワークの構築、関係機関等との連携及び関係機関等への支援
  - エ 広報紙の発行
  - オ 緊急通報システム（生活リズムセンサーを含む。）の設置勧奨及び発報情報に基づく実態把握
  - カ 配食見守りサービスの利用勧奨及び通報に基づく実態把握
  - キ 熱中症予防対策業務
- (4) その他必要な事業等
  - ア 介護保険認定申請の受付業務
  - イ 基本チェックリスト実施業務
  - ウ 指定介護予防支援事業所の設置
  - エ 健康教室、イベントの企画・運営・協力

## 9 包括的支援事業（地域包括支援センターの運営）の個別業務内容

法第115条の45第2項第1号から第3号までに定める包括的支援事業、法第115条の45第1項第1号ニに定める第1号介護予防支援事業とし、内容は以下のとおりとする。

### (1) 総合相談支援業務

総合相談支援業務は、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を支援することを目的とする。そのため、地域の高齢者の実態を把握するとともに、関係機関のネットワークを構築し、かつネットワークを活かしながら、重層的支援体制を構築する支援機関の一つとして、必要に応じて他分野の相談支援機関と連携を図り、制度の垣根を越えた横断的かつ多面的な支援に取り組むものである。

ア 区民、介護サービス事業者及び関係機関等からの相談等に対しては、情報の提供、助

言及び指導等を総合的に行うとともに、それらを継続的かつ専門的に支援すること。

イ 総合相談支援に当たって、荒川区（以下「区」という。）が実施する高齢者在宅保健福祉サービスの利用申請についての手続代行の必要性がある場合は、必要な手続を代行すること（別表1参照）。また、この申請をするに当たって必要な調査についてもセンター又はステーションが行うこと。

ウ 徘徊高齢者の保護又は緊急搬送等への対応については、関係機関と連携して、これを支援すること。

エ 地域ネットワーク構築のため、以下に掲げる事業等を実施すること。

① 民生委員、町会、自治会、介護サービス事業者及び医療機関等との地域ネットワークの構築を目的として、地域連携推進会議等を企画及び開催すること。また、企画及び開催に当たっては、地域の実情に合わせるとともに、創意工夫すること。

② 介護者及び介護団体の支援及び育成を区と協働で実施すること。

③ 区が実施する在宅医療・介護・福祉の連携推進に関する事業へ積極的に取り組むこと。

④ 地域密着型サービス事業所が開催する運営推進会議等に参加すること。

オ 地域の高齢者の個別ニーズ及び地域ニーズ等の実態を把握するとともに、その対応に積極的に取り組むこと。

カ その他総合相談支援業務を実施する上で、区長が特に必要と認める業務を行うこと。

## (2) 権利擁護業務

権利擁護業務は、地域の住民、民生委員及び介護支援専門員等による支援だけでは問題が解決できない場合又は適切なサービスにつなげる手段が見つからない場合等、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維持し、安心して住み続けられることを目的とする。そのため、専門的な視点から継続的に、高齢者の権利擁護のために必要な支援を行うものである。

ア 高齢者虐待又は虐待の疑いがあるケースを把握した場合には、「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）及び「高齢者虐待対応マニュアル」に基づき、区と連携して速やかに対応すること。

イ 高齢者虐待（疑いを含む。）については、事実確認、情報収集に努め、支援計画を立てて支援を行うこと。また、支援継続中のケースについても、その様子の観察及び在宅時のモニタリングを行うこと。終結ケースについては、その後の様子をモニタリングし、必要に応じて包括的・継続的ケアマネジメント支援業務に移行すること。

ウ 高齢者及びその家族等からの権利擁護に関する相談を受けるとともに、各種制度を活用して、助言及び支援を行うこと。

エ 介護サービス事業者及び関係機関等に対して、高齢者虐待の早期発見・早期対応ができるよう啓発すること。

オ 関係機関と連携して、成年後見制度を活用して支援すること。

カ 身寄りがない場合等当事者による成年後見制度の利用が困難な者については、区長申立てに向けた支援を行うこと。

キ 高齢者やその家族について様々な問題が集積している場合又は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時は、センターの三職種を含めた多職種で対応方針を検討するとともに相互に協力して対応すること。また、困難事例の処遇に当たっては区の関係部署や地域の関係機関等との連携を密にし、総合的・継続的な支援に努めること。

ク 消費者被害の防止に関する諸制度を活用し、高齢者が安心して生活できるように支援すること。

ケ その他権利擁護業務を実施する上で、区長が特に必要と認める業務を行うこと。

### (3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

包括的・継続的ケアマネジメント支援業務は、主治医、介護支援専門員及び地域の関係機関等が相互に連携し、個々の高齢者の状況やその変化に応じて、包括的かつ継続的に支援していくことを目的とする。そのため、地域ケア会議等を積極的に活用し、地域における連携・協働による体制づくり及び個々の介護支援専門員に対する支援を行うものである。

ア 地域及び在宅における包括的かつ継続的な支援を行うため、医療機関を含めた関係機関との連携体制を構築するとともに、地域の介護支援専門員とこれらの関係機関との連携を図ること。

イ 地域の介護支援専門員の円滑な業務の遂行を支援するため、介護支援専門員相互の情報交換を行う場を設定する等の手段により、介護支援専門員のネットワークの構築を図ること。

ウ 地域の介護支援専門員に対して、ケアプラン作成技術の指導、サービス担当者会議の開催に対する支援、資質向上に関する研修や勉強会等の開催、その他の専門的な個別指導及び相談対応を行うこと。

エ 居宅介護支援事業所の主任介護支援専門員との連携を図ること。

オ 地域の介護支援専門員が抱える困難事例について、地域の関係者及び関係機関等と連携して支援方針を検討するとともに、適切な指導及び助言等を行うこと。

カ その他包括的・継続的ケアマネジメント支援業務を実施する上で、区長が特に必要と認める業務を行うこと。

### (4) 第1号介護予防支援事業（介護予防ケアマネジメント）

ケアマネジメントは、対象者の介護予防や社会参加の推進を目的とし、対象者の持つニーズに対して適切な社会資源やサービスを結びつける援助機能であり、第1号介護予防支援事業業務は、センターが実施する。

ア 居宅要支援被保険者（予防給付を受けている者を除く。）、事業対象者及び継続利用要

介護者（介護給付を受けている者を除く。）（以下「サービス事業利用者」という。）による主体的な取組を支援し、常に本人の生活機能向上に対する意欲を高めるよう支援することを念頭に置いてアセスメントを行い、その心身の状態や置かれている環境等に応じて、本人が自立した生活を送ることができるよう目標を設定すること。その目標を達成するために介護予防・日常生活支援総合事業（以下「総合事業」という。）やその他のサービスの中から適切なサービスを選択した上で、主体的に利用するための介護予防ケアプランを作成すること。なお、目標設定が難しい場合は、地域ケア会議を活用すること。

イ サービス事業利用者に対し、必要に応じてサービス担当者会議により課題の共有及び目標の検討等を行うとともに、適切な支援を実施すること。

ウ 期間を定めて目標を設定し、モニタリング及び評価を実施する介護予防ケアプランを作成したサービス事業利用者については、原則として1か月ごとに、サービス事業を実施する事業者から、参加状況、計画の進捗状況等についての報告を受け、必要に応じてモニタリングを行い、利用者自身の日常生活行動能力や環境の変化により課題が変化していないかを継続的に把握し、介護予防ケアプランの追加修正の必要性についてアセスメントすること。

エ ウの評価については、サービス提供事業所から事後アセスメントの結果を踏まえ、効果の評価を行うこと。その結果、サービス事業利用者について、改善されている場合は事業の終了及び一般介護予防事業の追加・移行、維持の場合は他のサービス事業への変更及び当該事業の継続、悪化の場合は予防給付への移行や要支援・介護認定の申請について支援すること。

サービス事業により、改善し自立した生活を送れるようになった利用者については、ボランティア・地域活動への参加、地域活動の場の創出など地域における役割を持てるよう継続的に支援すること。

オ サービス事業利用者に対する介護予防ケアプランの作成等については、「予防給付におけるケアマネジメントを受託する居宅介護支援事業所」として、荒川区介護保険運営協議会で承認された居宅介護支援事業所に再委託することができる。

カ 高齢者の多様化するニーズに応えるために、既存の介護予防事業に限らず、地域資源の発掘及びセンターが創意工夫することにより独自に実施する介護予防事業についても積極的に推進すること。

キ サービス事業を利用するサービス事業利用者に対し、給付管理を行うこと。なお、ケアマネジメント料については、別途通知するものとする。

ク 第1号介護予防支援事業業務を実施するにあたり、再委託する居宅介護支援事業所等における業務効率化を地域全体で推進するため、公益社団法人国民健康保険中央会が運営するケアプランデータ連携システムを導入すること。

ケ その他第1号介護予防支援事業業務を実施する上で、区長が特に必要と認める業務を行うこと。

## 10 包括的支援事業（社会保障充実分）の個別業務内容

### (1) 生活支援体制整備事業

生活支援体制整備事業は、生活支援サービスを担う多様な事業主体と連携しながら、日常生活上の支援体制の充実・強化及び高齢者の社会参加を促進し、介護予防事業の推進を重層的・包括的に図っていくことを目的とする。

ア 地域のニーズと資源の状況を把握し、地域課題を地域で解決できる仕組みづくりに努めること。

イ 地域の支援ニーズに対応する資源とのマッチングを行うほか、新たな資源（場所、人、企業、地域活動団体、サービス等）の創出を図ること。なお、住民主体による地域活動団体等を年に1団体以上創設するものとする。

ウ 地域において高齢者の在宅生活を支援する活動の担い手となる人材を育成すること。

エ 生活支援体制整備事業の進捗や活動内容を広く周知するため、年に3回以上、広報誌等に掲載すること。

オ その他生活支援体制整備事業を実施する上で、区長が特に必要と認める業務を行うこと。

### (2) 認知症地域支援・ケア向上業務

認知症地域支援・ケア向上業務は、高齢者が認知症になっても住み慣れた地域で生活を継続するために、担当地域における認知症の施策推進を中心的に担い、医療・介護及び各種サービスのネットワークを形成し、認知症の人と家族にとって効果的な支援を行うとともに、地域の実情に応じて、認知症ケアの向上を図るものである。本業務については以下のとおり実施すること。

ア 区が実施する認知症施策に協力し、施策の推進に努めること。

イ 認知症について普及啓発するために、以下に掲げる事業を行うこと。

① 認知症に関する健康教育及び各種団体から開催の依頼があった健康教育の企画、運営

② 地域活動の中での認知症サポーター養成講座等認知症事業の普及啓発及び運営

③ センターが担当する地域のチームオレンジの運営支援（連絡会の開催や認知症サポーター養成講座を含む事業企画等）

④ オレンジカフェ等の運営の支援とともにボランティア等の育成や当事者の社会参加の支援

ウ 区が実施する「ものわすれ相談事業」の担当地域での運営及び医師との調整を行うこと。

エ 認知症の人やその家族等から相談があった際、専門的な視点から相談支援を実施すること。

オ 認知症の人を支援する関係者の連携を図るため、認知症疾患医療センターをはじめとした医療機関、認知症初期集中支援チーム、介護サービス事業者、認知症サポーター

- 等、介護・医療・地域団体等の各機関の支援やネットワーク作りを推進すること。
- カ 認知症の人を支えるネットワーク構築のため、認知症に係る家族会等を支援すること。
- キ その他認知症地域支援・ケア向上業務を実施する上で、区長が特に必要と認める業務を行うこと。

### (3) 地域ケア会議

包括的・継続的ケアマネジメントを効果的に実施するため、原則、隔月で個別の地域ケア会議とテーマ別の地域ケア会議を以下のとおり実施すること。また、区が主催する地域ケア会議（中央会議）の開催に協力すること。

ア 個別の地域ケア会議は、支援内容を多職種協働で検討し、個別課題の解決を支援するとともに、ケアマネジメントの実践力の向上、地域支援ネットワークの構築、地域課題の抽出等を行うことを目的に、センターが中心となって開催すること。なお、開催月には1~2件のケースを検討するよう努めること。

イ テーマ別の地域ケア会議では、個別の地域ケア会議で抽出された地域課題やその地域特有の課題に対して、区の関係部署も交え、現状の共有と情報交換を行い、課題への対応や長期的視点での予防措置等の検討を行うこと。

ウ 中央会議では、テーマ別の地域ケア会議で検討した内容の報告及び課題の解決に向けた提案等を行うこととする。

エ その他地域ケア会議に係る事項で、ここに定めのない事項については、適宜、区と協議を行うこととする。

## 11 高齢者みまもりステーション運営事業の個別業務内容

### (1) 高齢者の総合相談

在宅高齢者等に関する各種の相談及び通報等に際して、戸別訪問、電話等（以下「戸別訪問等」という。）により、総合的に対応すること。その際に、複雑かつ困難な相談事例であると判断される場合には、センターへ円滑に引き継ぐこと。

### (2) 見守りを要する高齢者の実態把握及び安否確認

ア 見守りを要する高齢者について本人、家族、地域住民又は関係機関等から相談及び通報があった場合には、その内容を確認し、戸別訪問等により本人の心身の状況及び家族の状況等について実態を把握すること。

イ 実態把握を行った際には、本人に対する見守りを行う等、今後必要な支援を講じていくため、本人及びその家族等に関する基本情報、生活状況、介護保険サービスや区の福祉サービス等（以下「各種サービス等」という。）の利用意向及び今後の課題等を記載した台帳を整備すること。なお、高齢者みまもりネットワーク事業（以下「みまもりネットワーク」という。）登録者に関しては、台帳に併せてみまもり名簿への反映も

行うこと。

ウ 実態把握の結果、本人の心身の状況及び家族の状況に応じて、継続的な見守りが必要と思われる場合には、定期的に戸別訪問等を行うとともに、地域住民又は関係機関等に継続的な見守りの協力を依頼すること。また、各種サービス等の利用が必要と判断した場合には、当該サービス又は制度に関する情報提供やセンターへ円滑に引き継ぐ等、適切な処置を講ずること。その際に、本人から各種サービス等における利用申請手続の取次ぎを行う等、柔軟に対応すること。

エ 地域住民又は関係機関等から見守りを要する高齢者の安否情報について情報の提供があった場合には、その内容を確認し、戸別訪問等により安否確認及びアセスメントを行うこと。また、必要に応じて、地域住民や関係機関等と連携して、継続的な見守りや各種サービス等の利用につなぐ等、適切な処置を講ずること。

オ 各種の相談や通報を通して実態把握を行った高齢者のうち、ひとり暮らし高齢者又は高齢者のみで構成される世帯に属する高齢者等、見守りや支援が必要と考えられる高齢者に対して、みまもりネットワークへの登録を勧奨すること。

### (3) 地域ネットワークの構築、関係機関等との連携及び関係機関等への支援

ア 地域ネットワークを構築し、関係機関等と連携を密に図りながら、高齢者に対して必要な支援を行うとともに、みまもりネットワークが円滑に運用されるよう、区と一体となって運営すること。

イ 既に把握しているみまもりネットワーク登録者のうち、各種サービス等の利用が必要と思われる高齢者を抽出し、地域住民や関係機関等と連携し、継続的な見守りを行いながら、本人の心身の状況及び家族の状況に応じて、各種サービス等又は制度に関する情報提供やセンターへ円滑に引き継ぐ等、適切な処置を講ずること。

ウ みまもりネットワーク登録者の登録内容を更新するために行う現況確認に関し、区の指示のもと、回収作業やみまもり名簿への反映等を行うこと。

エ 地域ネットワークの拠点として、実態把握により得られた高齢者の情報を活用しながら、高齢者を見守る地域住民や関係機関等に対して必要な支援や助言を行うこと。

オ 関係機関に対し、みまもり名簿の配付や回収を始めとした連絡調整等を行うこと。

カ ひと声運動の際に、民生委員に対し、配付物の取扱い方法等の説明を行うこと。

キ 地域ネットワークの未参加機関に対する参加勧奨等の調整を区と協働しながら行うこと。

### (4) 広報紙の発行

地域ネットワークの構築及びみまもりネットワークの周知を図るため、年6回、広報紙を発行し、配布場所等の拡充を行うこと。

### (5) 緊急通報システム（生活リズムセンサーを含む。）の設置勧奨及び発報情報に基づく

### 実態把握

- ア 担当地域において、支援が必要と思われる高齢者等に対して、緊急通報システムの設置を勧奨すること。
- イ 緊急通報システム（生活リズムセンサー及び人感センサーを含む。）の発報情報の報告を受けた場合には、遅滞なく戸別訪問等により安否確認を行い、関係機関と連携して適切な処置を講ずること。

### (6) 配食見守りサービスの利用勧奨及び通報に基づく実態把握

- ア 担当地域において、支援が必要と思われる高齢者等に対して、配食見守りサービスの利用を勧奨すること。
- イ 配食見守りサービス中に通報を受けた場合には、遅滞なく戸別訪問等により安否確認を行い、関係機関と連携して適切な処置を講ずること。

### (7) 熱中症予防対策業務

- ア 高齢者に、熱中症予防に関するアドバイス等、必要な普及啓発及び呼び掛けを実施すること。なお、普及啓発に当たっては、区と事前に調整の上、熱中症予防に資する取組（地域限定のチラシの作成、対象者への清涼グッズの配付等）を行うこと。
- イ 夏季の熱中症予防のために、必要に応じて、みまもりネットワーク登録者（民生委員によるひと声運動により、必要な見守り活動又は安否確認が実施された者を除く。）の見守り活動又は安否確認を戸別訪問等により実施すること。

## 12 その他必要な事業等の内容

### (1) 介護保険認定申請の受付業務

介護保険認定申請の受付を行うこと。また、受理した申請書を速やかに荒川区福祉部介護保険課へ提出すること。

### (2) 基本チェックリスト実施業務

基本チェックリスト実施業務は、介護保険被保険者（第2号被保険者を除く。）に対して基本チェックリストを実施し、利用すべきサービスの区分の振り分けを行うものである。本業務は、センターが実施する。

- ア 基本チェックリストは、法施行規則第140条の62の4第2号の規定に基づき厚生労働大臣が定める基準の様式第一にある25項目を使用すること。
- イ 相談受付時に、被保険者等より、相談の目的や希望するサービスを聞き取り、介護予防・生活支援サービス事業の利用希望者には、事業の趣旨を説明の上、原則として面接方式で基本チェックリストを実施すること。
- ウ 基本チェックリストを実施し、法施行規則第140条の62の4第2号の規定に基づき厚生労働大臣が定める基準の様式第二に該当する者（以下「事業対象者」とい

う。)については、介護予防ケアマネジメントを行うこと。非該当者については、一般介護予防事業を紹介するなど適宜支援を行い、要介護認定等の申請が必要と判断された場合は、認定申請につなげること。

エ 基本チェックリストの実施状況及びその結果、対応状況を記録し、実施状況については、区が指定する方法により提出すること。

### (3) 指定介護予防支援事業所の設置

法第115条の22に基づき、指定介護予防支援事業所の指定申請を行い、区の指定を受け、センター内に指定介護予防支援事業所を設置すること。

なお、指定介護予防支援事業の一部を、指定居宅介護支援事業者に委託することができる。

### (4) 健康教室、イベントの企画・運営・協力

各種団体から開催の依頼があった健康教室、イベントの企画・運営等について積極的に実施するとともに、高齢者の健康づくりやフレイル予防を推進するために、既存の地域の通いの場に限らず、幅広く介護予防の普及啓発を自発的に実施すること。

なお、区に開催の依頼があった場合(区が主催する場合を含む。)には、これに協力し、センターについて区民に広く周知する機会として取り組むこと。

## 13 業務実施上の留意点

委託事業の実施に当たっては、以下の通知・要綱等に基づき行うものとする。

また、第1号介護予防支援事業及び指定介護予防支援事業については、制度としてはそれぞれ別のものであるが、その実施に当たっては、共通した考え方に基づき一貫性を持って連続的に実施するものとする。

- ・「地域支援事業の実施について」(令和7年7月17日付老発0717第5号厚生労働省老健局長通知)
- ・「地域包括支援センターの設置運営について」(令和7年7月17日付一部改正老計発第1018001号、老振発第1018001号、老老発第1018001号厚生労働省老健局計画課長ほか連名通知)
- ・第9期荒川区高齢者プラン(令和6年度～令和8年度)
- ・「孤独・孤立対策と重層的支援体制整備事業との連携について」(令和6年6月24日付府孤推第32号、社援地発0624第5号内閣府孤独・孤立対策推進室参事官ほか連名通知)
- ・「重層的支援体制整備事業の実施について」(令和7年10月29日付社援発1029第2号、障発1029第3号、老発1029第1号、こ成環第696号、こ支虐第429号厚生労働省社会・援護局長ほか連名通知)

- ・荒川区地域福祉計画（令和 8 年度～令和 13 年度）
- ・「荒川区地域包括支援センター事業実施要綱」（令和 5 年 8 月 7 日一部改正 17 荒保高第 1984 号）
- ・「荒川区地域ケア会議設置運営要綱」（令和 3 年 2 月 25 日一部改正 24 荒福介第 5725 号）
- ・「荒川区高齢者みまもりステーション事業実施要綱」（令和 5 年 8 月 7 日一部改正 23 荒福高第 724 号）
- ・「荒川区高齢者みまもりネットワーク事業実施要綱」（令和 7 年 2 月 1 日一部改正 23 荒福高第 711 号）
- ・「荒川区介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱」（令和 5 年 12 月 28 日一部改正 26 荒福高第 3152 号）
- ・「荒川区認知症地域支援推進事業実施要綱」（平成 28 年 3 月 11 日制定 27 荒福高第 3548 号）
- ・「荒川区地域包括ケア・ケアマネジメントマニュアル」
- ・「荒川区地域包括支援センター業務ガイドライン 総合相談支援・権利擁護版」
- ・「高齢者虐待対応マニュアル」
- ・「認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）」平成 27 年 1 月策定
- ・「認知症施策推進大綱」令和元年 6 月 17 日公表

なお、いずれの業務の実施に当たっても、以下の点に留意しなければならない。

- (1) 高齢者のニーズや生活実態に基づいて総合的に判断し、高齢者が自立した日常生活を営むことができるよう、包括的・継続的なサービスを提供すること。また、地域の実情に合わせて、民生委員、町会、自治会、医療機関等の関係機関と連携及び調整を図ること。
- (2) 多職種協働のチームケアによる地域包括ケアを有効に機能させるために、保健師、主任介護支援専門員、社会福祉士等の各々の専門職員の知識を活かして常に情報を共有するとともに、業務の理念及び基本的な骨格を互いに理解した上で、連携、協働の体制を構築し、業務を行うこと。
- (3) センター及びステーションは、高齢者や介護者等からの相談内容や対応方針等について記録し、適切に管理すること。また、連携に必要な情報はセンターとステーションで共有すること。
- (4) 公益機関として、公正で中立な事業運営に努めること。
- (5) 業務の推進に当たっては、本仕様書や区が定める「重点事項」（別表 2）のほか、センターで「実施計画」を定め、これらに基づき、計画的に執行すること。

#### 14 事業実施体制

センター及びステーションでは、以下の体制を整備し、委託事業を実施すること。

(1) 相談窓口体制

ア 相談窓口開設時間内においては、センター及びステーション、併設の指定介護予防支援事業所と合わせて 1 名以上の職員を常駐させること。やむを得ない事情により職員不在となる場合は、受託法人が運営する別のセンターや特別養護老人ホーム等と連携し、相談窓口体制を確保すること。

イ 高齢者虐待等、緊急性を有する相談等に関しては、併設又は受託法人が運営する特別養護老人ホーム等の職員と連携し、24 時間対応できる体制を確保すること。

(2) 職員の配置等

ア 委託業務の業務責任者(センター長)を定めるとともに、本委託業務を遂行する上で、支障を来たすことのないよう常勤(当該センターにおいて、常勤の職員(育児・介護休業法による短時間勤務制度を利用する職員を除く。)が勤務すべき時間数(以下「所定労働時間数」という。)を満たして勤務する者。以下同じ。)の職員を 1 名配置すること。

イ 本仕様書 8(1)包括的支援事業(地域包括支援センターの運営)を実施するため、主任介護支援専門員、社会福祉士、保健師等の資格を有する常勤の職員を各 1 名以上、計 3 名配置すること。

ウ 本仕様書 8(2)ア生活支援体制整備事業を実施するため、地域における助け合いや生活支援等サービスの提供実績又は中間支援を行う団体等での実務経験のある常勤の職員を 1 名配置すること。なお、当該職員が介護予防ケアマネジメントを行う場合は、ケアマネジメント B 及びケアマネジメント C のみを行うことができるものとする。

エ 本仕様書 8(2)イ認知症地域支援・ケア向上業務を実施するため、以下のいずれかの要件を満たす常勤の職員(以下「認知症地域支援推進員」という。)を 1 名配置すること。

① 認知症に係る医療や介護に関する専門的知識及び経験を有する保健師、看護師、作業療法士、精神保健福祉士又は社会福祉士

② 上記①以外で認知症に係る医療及び介護に関する専門的知識及び経験を有する者と区長が認めた者

オ イからエまでに規定する職員を配置するに当たり、常勤の職員を配置できない場合には、常勤換算方式(当該センターの職員の週の勤務延時間数を所定労働時間数で除することにより、当該センターの職員の員数を常勤の職員の員数に換算する方法をいい、これにより算定された数値を「常勤換算数」という。以下同じ。)を適用することができるものとする。

カ 本仕様書 8(3)高齢者みまもりステーション運営事業を実施するため、以下のいずれかの要件を満たす常勤職員及び常勤換算数が 0.8 以上の職員を配置すること。

① 社会福祉士又は主任介護支援専門員

② 上記①以外で、ステーション事業内容に関する実務経験があり、業務遂行に支障がないと区長が認めた者

- キ 指定介護予防支援事業所には、保健師その他介護予防支援に関する知識を有する職員を配置すること。なお、指定介護予防支援事業に係る介護報酬は受託法人の収入とする。
- ク 本委託業務を遂行するために配置した職員（カに規定する職員を除く。）を、これらの業務に支障を来たすことのない範囲で、指定介護予防支援事業所に配置する職員と兼務させることを妨げない。
- ケ やむを得ない事情により、業務責任者（センター長）がイ、ウ又はエに定める事業や業務を兼務する場合は、業務に支障を来たすことのないようイに規定するいずれかの職種の職員1名を増配置すること。なお、職員の配置に当たっては、常勤換算方式を適用することができるものとする。
- コ イ、ウ、エ又はカに規定する職員が育児・介護休業法による短時間勤務制度（以下「短制度」という。）を利用する場合の取扱いは、別表3に従うものとし、書面で区に事前に届け出ること。
- サ ク以外の兼務については、書面で区に事前に届け出ること。
- シ 職員が退職又は病気休暇等により業務に従事できなくなり、速やかに代替職員を配置することができない場合は、これを書面で区に届け出ること。
- ス シの状態が発生し、代替職員を配置できない期間が生じた場合には、代替職員の未配置期間に相当する委託料を減額するものとする。
- セ 本委託契約締結後、速やかに、センター及びステーション、指定介護予防支援事業所の職員の名簿を区の担当部署に提出すること。また、職員配置の変更を行う際には、速やかに変更後の名簿を届け出ること。

### (3) 業務責任者（センター長）の責務

- ア 年間の実施計画を定めるとともに、計画を効果的・効率的に遂行できるよう、配置された職員の業務分担の調整を行うこと。
- イ 職員間で、個別支援に関する情報や支援に関する手法が共有できる体制・仕組みを構築すること。
- ウ 職員が連携して業務を遂行できる組織運営に努めること。
- エ 区及び他の関係機関との円滑な連携を図るため、各種会議に参加すること。
- オ 高齢者及び介護者等からの相談内容等、本委託業務に関する記録等を確認し、これを適切に管理すること。
- カ 業務の実施に当たっては、その実施の状況について報告書を提出すること。
- キ 年度ごとに各業務の実施状況及び達成状況について自ら評価を行い、報告書を提出すること。また、評価を通じて、目標や課題について職員間で認識共有し、包括的・継続的な支援及び高齢者や介護者等の適切な処遇の実施を図る等、業務の改善、事業の質の向上に努めること。

#### (4) 職員に対する研修等

センターが地域包括ケア実現のために中核的な役割を担うことができるよう、職員に対して、区や東京都等が実施する研修の受講、事例検討会及び処遇会議等の参加を推奨し、積極的に参加させることにより、職員の資質の向上に努めること。

### 15 備品購入・管理等

- (1) 委託事業の実施に当たり、必要な備品（税込3万円以上の物品及び職員用の机・椅子）の購入又は施設及び施設付属設備等の修繕等を行う必要が生じた時は、あらかじめ、書面によりその旨を区に申し出て協議を行うものとする。
- (2) 前項の規定による協議を経て購入した備品の管理・修繕等についてはセンター及びステーションが行うものとする。
- (3) 破損等により備品を廃棄する時は、あらかじめ、書面によりその旨を区に申し出て協議を行うものとする。
- (4) 前2項の規定により備品を購入又は廃棄した場合は、速やかに「備品台帳」を作成又は更新し、区に提出すること。
- (5) 契約終了時に、区の委託料を原資として購入した備品等が使用価値及び残存価値を有する場合、区がその所有権を放棄する場合を除き、区に所有権が帰属するものとする。

### 16 施設管理

- (1) 南千住西部地域における本業務を実施する施設は、受託法人が所有者と賃貸借契約を締結すること。借りに係る費用については、委託料内の実費相当（月額36万6,667円）分から、支払うこととする。なお、受託法人は、借りに係る費用が分かる書類の写しを区に提出すること。
- (2) 賃貸借契約終了時に、所有者から返納された借りに係る費用のうち、委託料内の実費相当分から支払ったものについては、区に返納すること。
- (3) 借りに係る費用に変更があり、実費相当分に残金がある場合は、区の指示に従い、残金を返納すること。

### 17 収支計画、実施計画及び実績報告等の提出

- (1) 各年度当初、区の指定する期日までにセンター及びステーションの「実施計画書」、「収支予算書」を提出すること。センターの収支予算書には、指定介護予防支援事業の収支も記載すること。また、これらの書類の内容を変更したときも同様とする。
- (2) 月ごとに、センター及びステーションの事業実績の内容を明らかにした「実績報告書（月次）」を、翌月の15日までに提出すること。翌月の15日が閉庁日の場合は、翌開庁日までに提出すること。
- (3) 実施計画書等に基づく事業について、上半期の実施状況を明らかにした書類を各年度の10月25日までに提出すること。指定した日付が閉庁日の場合は、翌開庁日までに

提出すること。

- (4) 各年度終了後、速やかにセンター及びステーションの「実績報告書」、「精算書」、「収支決算書」及び「備品台帳」を提出すること。センターの収支決算書には、指定介護予防支援事業の収支も記載すること。また、センターについては「自己評価表」も提出すること。
- (5) 区が求めた場合は、荒川区介護保険運営協議会に出席し、事業等の報告を行うこと。

## 18 提出様式について

- (1) 地域包括支援センター関係書類
  - ア 請求書（包括第1号様式）
  - イ 精算書（包括第2号様式）
  - ウ 収支決算書（包括第3号様式）
  - エ 実施計画書（包括第4号様式）
  - オ 収支予算書（包括第5号様式）
  - カ 実績報告書（月次）（包括第6号様式）
  - キ 実績報告書（包括第7号様式）
  - ケ 自己評価表は、区が別途指定する様式により提出すること
- (2) 高齢者みまもりステーション関係書類
  - ア 請求書（ST第1号様式）
  - イ 精算書（ST第2号様式）
  - ウ 収支決算書（ST第3号様式）
  - エ 実施計画書（ST第4号様式）
  - オ 収支予算書（ST第5号様式）
  - カ 実績報告書（月次）（ST第6号様式）
  - キ 実績報告書（ST第7号様式）
- (3) 共通関係書類
  - ア 従事者名簿（共通第1号様式）
  - イ 備品台帳（共通第2号様式）

その他必要に応じて区が提出を求めた場合は、区が指定する様式により提出すること。

## 19 災害発生時等の対応

- (1) 地震災害等の発生時について

受託法人及び業務責任者（センター長）は、荒川区において震度5以上の地震が発生した場合、速やかに以下の状況について確認し、災害用スマートフォン（災害時優先電話）の音声通話又はメール等可能な方法を用いて報告すること。なお、あらかじめ受託法人が定めるBCPに基づく災害発生時の行動等について、区と共有しておくこと。また、東京都

帰宅困難者対策条例（平成 24 年東京都条例第 17 号）第 4 条の規定に則った行動ができるよう、事前に対策を講じておくこと。

ア 窓口開設時間中の発災

- ① 職員及び来所者の安否
- ② センター（施設）の状況
  - ・建物の損壊状況、通信、水、電気等のインフラの状況
  - ・センター周辺の被害状況（特に火災等の二次被害に繋がる状況の有無）
- ③ 今後の行動予定

イ 窓口開設時間外・夜間の発災

- ① 職員の安否
- ② 職員の参集可否、参集可能時間
- ③ 今後の行動予定

(2) 大規模水害発生のおそれが生じた場合について

受託法人及び業務責任者（センター長）は、荒川区において台風、大雨等による大規模水害の発生のおそれが生じた場合、あらかじめ区と対応について協議すること。

(3) その他の災害等

土砂災害等その他災害については、都度、区と対応について協議すること。

## 20 その他

(1) 生活支援体制整備事業、認知症地域支援・ケア向上事業、その他の包括的支援事業（その他必要な事業等を含む）、熱中症予防対策業務、その他の高齢者みまもりステーション運営事業の経理・業務について明確に区分すること。

(2) 本仕様書に定めのない事項は、区と協議の上、定めるものとする。

〈別表1〉 仕様書9(1)イ関係 区が実施する高齢者在宅保健福祉サービス

- |   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> 高齢者緊急通報システム事業             | <input type="radio"/> 高齢者寝具乾燥消毒事業   |
| <input type="radio"/> 高齢者配食見守りサービス事業            | <input type="radio"/> 高齢者住宅改修給付事業   |
| <input type="radio"/> 高齢者理美容サービス券支給事業           | <input type="radio"/> 高齢者自立支援用具給付事業 |
| <input type="radio"/> 高齢者入浴事業                   | <input type="radio"/> 救急医療情報キットの配付  |
| <input type="radio"/> その他区長が必要と認める高齢者在宅保健福祉サービス |                                     |

## 〈別表2〉 仕様書 13 (5) 関係 区が定める重点事項

第9期荒川区高齢者プラン（以下「第9期プラン」という。）では、高齢者が住み慣れた地域で生活を継続できるよう、地域包括ケアシステムの5本柱（生活支援・介護予防・介護・住まい・医療）に沿って、センターの機能強化を図りながら、介護予防と健康づくりを推進するとしている。

その実現のために、第9期プランで重点事業に位置付けられている事業については、推進の方向性に沿って実施するとともに、各事業について、重点的に取り組む事項は、下記のとおりとする。

### (1) 総合相談事業

地域ネットワークの構築を推進するとともに、重層的支援体制を担う一つの相談機関として、相談者が抱える悩みや困りごとを包括的に受け止め、必要に応じて、他分野の相談支援機関と連携を図り、適切な支援につなげる。

### (2) 権利擁護事業

高齢者虐待又は虐待の疑いがあるケースを把握した場合には、「高齢者虐待対応マニュアル」に基づき、区と連携して速やかに対応する。

### (3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

居宅介護支援事業所の主任介護支援専門員と協働し、地域ケア会議等を地域の居宅介護支援専門員のケアマネジメントの質の向上のために積極的に活用し、自立支援・重度化防止に向けたケアマネジメントの促進に努める。

### (4) 第1号介護予防支援事業（介護予防ケアマネジメント）

サービス事業利用者が、介護予防・日常生活支援総合事業を活用し、生活機能を改善又は維持することにより、地域で自立した生活が営み続けられるよう、ケアマネジメントを行う。

### (5) 地域ケア会議

地域ケア会議（圏域会議）は、自立支援・重度化防止の観点から、個別課題の解決を支援するとともに、地域課題の解決に向けた議論の場として活用し、ケアマネジメントの実践力の向上、地域支援ネットワークの構築を目的としていることを念頭に行う。

### (6) 生活支援体制整備事業

共に支えあう地域づくりを推進するため、高齢者の介護予防及び社会参加を促進できるよう、地域活動（生活支援サービス）の担い手の発掘や、生活支援が必要な方とのマッチング及びコーディネートを行う。

### (7) 認知症地域支援・ケア向上業務

認知症の人とその家族等が安心して暮らせる地域となるよう、認知症地域支援推進員が中心となり、関係機関の連携や相談事業等、地域における認知症関連事業の実施、普及啓発に取り組む。

**〈別表3〉 仕様書 14 (2) コ関係 職員配置に関する取扱いについて**

本仕様書 14 (2) イ、ウ、エ又はカに規定する職員が時短制度を利用する場合の取扱いは、以下のとおりとする。ただし、時短制度を利用する職員の配置により、各事業の実施に支障を来たすことのないよう、受託法人は適切な職員配置を行うものとする。

(1) 本仕様書 14 (2) イに規定する職員が時短制度を利用する場合

ア 本仕様書 14(2)ウ又はエに規定する職員が時短制度を利用する職員と同等の資格(主任介護支援専門員、社会福祉士、保健師等)を有しており、以下の全ての要件を満たす場合に限り、当該職員を本仕様書 14 (2) イに規定する職員として兼務させることができる。なお、この場合において、委託料の減額はしないものとする。

- ① 時短制度を利用する職員の時短制度利用後の常勤換算数が 0.8 以上であること。
- ② 本仕様書 14 (2) ウ又はエに規定する職員の兼務後の現に従事している事業や業務における常勤換算数が 0.8 を下回らないこと。

イ 上記アの要件を満たすことができない場合は、本仕様書 14 (2) シに規定する届け出を行うこと。

(2) 本仕様書 14 (2) ウ、エ又はカに規定する職員が時短制度を利用する場合

時短制度を利用する職員の時短制度利用後の常勤換算数が 0.8 以上であり、当該事業や業務の実施に支障がない場合に限り、当該職員の配置をもって本仕様書 14 (2) ウ、エ又はカに規定する常勤職員の配置とみなすことができる。