

資料 2

令和 6 年度岩手県高齢者総合支援センター
運営事業委託

委託仕様書

令和 6 年 2 月
岩 手 県

令和6年度岩手県高齢者総合支援センター運営事業委託仕様書

1 趣旨

この仕様書は、岩手県高齢者総合支援センター運営事業の実施にあたり、必要な事項を定めるものである。

2 事業目的

高齢者への総合的な支援及び地域包括ケアを推進するため、「岩手県高齢者総合支援センター」(以下「センター」という。)を設置し、高齢者に関する県民からの様々な相談への対応、地域包括支援センターが行う権利擁護やケアマネジメント業務等への専門的支援、認知症の本人や家族の支援に資する事業などを行うことを目的とする。

3 実施期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

4 設置場所等

- (1) 県民の利便性に考慮した場所に設置するものとする。
- (2) 運営に必要な面積及び耐火設備等を有した施設とする。ただし、業務に支障が生じない場合は、他の業務と共用することができる。

5 職員の配置

センターの職員は、センター長のほか、社会福祉士、保健師、介護支援専門員、医療・介護分野に精通する者(※)又はこれらに準ずる者を各1名以上常勤(7時間45分勤務)として配置するとともに、一般相談員(1週につき30時間勤務)及び研修の企画運営に対応する職員(1週につき30時間勤務、9か月間の配置)を各1名以上配置するものとする。

なお、職員は、事業への従事状況を業務日誌に記録すること。また、職員間の助言・指導体制を整備するとともに、職員は相談援助技術等に係る研修等を受講し資質向上に努めること。

※介護福祉士等の資格を有する者が望ましいもの。

6 業務内容

センターの業務は、次のとおりとする。

- (1) 運営委員会等の設置
センターにおいては運営委員会を設置し、その運営方針等について年1回以上協議するものとする。ただし、運営委員会の設置運営については、県と協議するものとする。
- (2) 総合相談業務(シルバー110番)
総合相談(一般県民向け、いわゆるシルバー110番)を設置し、相談業務を行うものとする。
 - ア 総合相談
 - (ア) 相談内容
 - a 一般相談
高齢者の利用頻度、相談内容等を考慮しつつ、高齢者等が身近に相談でき、かつ相談に対して総合的に対応するものとする。
 - b 法律専門相談
特に専門性の高い、法律に関する相談については、専門機関等の協力を得て対応するものとする。

(イ) 相談体制

区 分	相談員	利用時間等
一般相談（生活、介護・福祉、健康、福祉用具・住宅改修等）	センター職員	・週2日間 ・9:00～17:00 ・土日、祝日、年末年始除く
法律専門相談 （財産・金銭・家族・相続・土地契約・権利などを含む）	弁護士又は司法書士のいずれか1名	・月1回実施すること。 ・1回3時間以上

(ウ) 設備等

相談業務では、次の設備等を設けること。ただし、業務に支障が生じない場合には他の設備等と共用することができる。

- a 一般相談専用の電話（一般回線）
一般回線にて対応すること。また、一般相談を実施しない曜日には自動応答機能を使用し、相談を実施していない旨利用者に周知すること。
- b 情報の蓄積、管理のために必要な機器
- c 面接相談室
- d その他相談や支援等を十分行うために必要な設備

(3) 地域包括支援センター支援業務

地域包括支援センター等の職員を対象とした相談支援、研修等を実施し、地域包括支援センター等の支援を行うもの。

ア 地域包括ケア相談支援等

(ア) 相談支援内容

- a 地域包括支援センターへの支援
地域包括支援センターが行う総合相談、介護予防ケアマネジメント、包括的・継続的ケアマネジメントの各業務に対する専門的支援を行うとともに、地域包括支援センターが実施する研修等に対し、講師選定に係る情報提供や研修運営等の助言支援を行うものとする。
- b 高齢者の権利擁護相談
市町村及び地域包括支援センターが行う高齢者への権利侵害や虐待への対応が適切に行われるよう支援を行うものとする。
特に専門性が高く、支援困難な事例については、岩手弁護士会、岩手県社会福祉士会等との緊密な連携を図ること。
また、支援困難な事例については、併せて関係者による事例検討会を実施すること。
- c 地域包括支援センターの総合相談支援業務の機能強化に向けた支援
地域の高齢者の総合相談窓口としての機能を有する地域包括支援センターの総合相談支援業務においては、対応する職員の負担感が大きく、また、近年は複合的な課題を抱える困難事例の相談が増加していることから、令和6年4月1日施行の介護保険法の一部改正における地域包括支援センターの業務の見直しに関する事項の趣旨を踏まえ、居宅介護支援事業所を含めた総合相談体制の強化を図ること。

(イ) 相談支援体制

区 分	相談員 (対応者)	利用時間等
地域包括支援センターへの支援	センター職員	・月曜日～金曜日 ・9:00～17:00 ・祝日、年末年始除く
高齢者の権利擁護相談	弁護士及び社会福祉士 センター職員	・月1回以上実施 ・1回3時間以上
事例検討	弁護士及び社会福祉士 センター職員等	・月1回程度 ・1回3時間程度
総合相談支援業務の機能強化に向けた支援	センター職員	・4圏域で各2回を目安とし、年8回以上地域包括支援センターを訪問し助言支援等を実施すること。

イ 地域包括支援センター職員向け研修業務

地域包括支援センター等の職員を対象に、専門知識の習得及び技能向上を目的とした研修を行うものとする。研修の企画にあたっては、関係機関へのヒアリング等を実施し、地域包括支援センター職員のニーズに沿った研修を企画すること。なお、研修の実施にあたっては、地域バランスに配慮するとともに、研修の開催時期については、年度当初に計画を立て、開催が特定の時期に偏らないようにすること。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止及び遠隔地からの参加者の負担軽減の観点から、研修の効果を考慮のうえ、オンライン会議システムやオンデマンド配信等を併用した研修を実施すること。研修開催後には、今後の事業運営の参考とするためアンケート調査等を実施するとともに、結果の分析を行うこと。

(ア) 研修体系

研修種別	受講者	研修名
地域包括支援センター職員キャリア別研修	経験年数、職位に応じた希望制	初任者研修
		中堅職員研修
		リーダー（管理者）研修
地域包括支援センター職員職種別研修	職種に応じた希望制	保健師向け研修
		社会福祉士向け研修
		主任介護支援専門員向け研修
総合相談支援研修	希望制	総合相談支援研修
高齢者の権利擁護に関する研修	希望制	権利擁護地域研修

(イ) 各研修の目的・ねらい

研修名	目的・ねらい
初任者研修	・介護保険制度、地域包括ケアシステム及び地域包括支援センターに関する基本的な知識を習得する。 ・地域包括支援センターの業務について理解し、業務の遂行に必要な基本的な技能を習得する。
中堅職員研修	・多職種や関係機関と連携した困難事例への対応に係る知識や技能を習得する。 ・地域ケア会議の運営や地域包括支援ネットワークの構築に係る手法を習得する。

リーダー（管理者）研修	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センターのリーダー（管理者）に求められる役割を理解したうえで、センターの効果的な運営手法やチームマネジメント等に係る手法を習得する。 ・市町村との連携や地域課題の政策への反映に必要な知識・技能を習得する。
保健師向け研修	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センターに勤務する保健師に求められる役割を理解する。 ・地域包括支援センター業務に活用できる地域診断の手法を習得する。 ・地域包括支援センターにおける精神疾患及び認知症の方への対応に係る手法を習得する。
社会福祉士向け研修	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センターに勤務する社会福祉士に求められる役割を理解する。 ・複合的な課題に対するアプローチの手法を習得する。 ・ソーシャルワークアセスメントの実践的手法を習得する。
主任介護支援専門員向け研修	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センターに勤務する主任介護支援専門員に求められる役割を理解する。 ・包括的・継続的ケアマネジメント支援業務の実践的な知識を習得する。 ・多職種や関係機関と連携した包括的・継続的ケアマネジメント支援業務の手法を習得する。 ・地域の介護支援専門員との連携やスーパービジョンの手法を習得する
総合相談支援研修	<ul style="list-style-type: none"> ・困難事例を含む相談への対応について、面談スキルを習得する。
権利擁護地域研修	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の権利擁護及び虐待対応の資質の向上を図る。 ・成年後見制度の概要と制度活用の実際について理解する。

(ウ) 実施回数・受講人数等

2日にわたり開催する研修については、連続する2日間で開催すること。

研修名	実施回数	1回あたり		受講対象等
		日数	受講人数	
初任者研修	1回	2日	90人	原則として、地域包括支援センターに勤務3年未満の職員、もしくは過去に地域包括支援センター職員研修（（一財）長寿社会課開発センター及び本県主催）の初任者研修を受講していない者
中堅職員研修	1回	2日	90人	原則として、地域包括支援センターに勤務3年以上の職員で、リーダー（管理者）以外の職員及び市町村職員

リーダー（管理者）研修	1回	2日	60人	原則として、地域包括支援センターにおいてリーダー（管理者）として勤務している職員及び市町村職員
保健師向け研修	1回	1日	80人	原則として、地域包括支援センターに勤務する保健師及び看護師等
社会福祉士向け研修	1回	1日	80人	原則として、地域包括支援センターに勤務する社会福祉士
主任介護支援専門員向け研修	1回	1日	80人	原則として、地域包括支援センターに勤務する主任介護支援専門員
総合相談支援研修	1回	1日	60人	地域包括支援センター等の職員
権利擁護地域研修	2回	1日	50人	地域包括支援センター等の職員 原則として、沿岸及び県北地域で各1回ずつ開催すること

(エ) 研修時間数及び想定する内容

次の研修時間及び想定する内容に基づきカリキュラムを作成すること。また、カリキュラム及び講師については、事前に県と協議すること。なお、カリキュラムには県内の事例の紹介を積極的に取り入れるなど実践的な研修とすること。

研修名	1回あたり研修時間	想定する内容
初任者研修	12時間	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険制度及び地域包括ケアシステムとは ・地域包括支援センターの設置目的と期待される機能・役割について ・総合相談支援業務の概要と演習（複合的な課題への対応手法及び事例検討を含む） ・権利擁護業務の概要と演習 ・包括的・継続的ケアマネジメント支援業務の概要と演習 ・介護予防ケアマネジメントの概要と演習
中堅職員研修	12時間	<ul style="list-style-type: none"> ・多職種及び関係機関と連携した困難事例（ヤングケアラー・ダブルケアラー、身寄りのない方への支援等）への対応の手法について ・地域ケア個別会議及び自立支援型地域ケア会議の運営手法について ・地域包括支援ネットワークの構築の手法について ・在宅医療・介護連携の基礎知識と期待される地域包括支援センターの役割について ・認知症総合支援事業の基礎知識と期待される地域包括支援センターの役割について
リーダー（管理者）研修	12時間	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センターのリーダー（管理者）に求められる役割及びスーパービジョンの手法について ・職員のマネジメント及びチームアプローチ（多職種連携）の手法について ・地域包括支援センターの事業計画の作成と計画に基づく効果的な運営手法について

		<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援ネットワークの構築手法について ・地域ケア会議の運営手法について ・地域包括支援センター運営協議会の運営手法について ・市町村との連携と地域課題を政策へ反映するための手法について
保健師向け研修	6時間	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センターに勤務する保健師に求められる役割と技能について ・地域診断を地域包括支援センターの業務に活かすための手法について ・地域包括支援センターにおける精神疾患及び認知症の方への対応に係る手法について ・情報交換
社会福祉士向け研修	6時間	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センターに勤務する社会福祉士に求められる役割と技能について ・複合的な課題（ヤングケアラー・ダブルケアラー、身寄りのない方への支援等）に対するアプローチの手法について（事例紹介・事例検討を含む） ・ソーシャルワークアセスメントとその実践的手法について ・情報交換
主任介護支援専門員向け研修	6時間	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センターに勤務する主任介護支援専門員に求められる役割と技能について ・包括的・継続的ケアマネジメント業務の基礎知識と実践的な手法について ・多職種や関係機関と連携した包括的・継続的ケアマネジメント業務の手法について ・地域の介護支援専門員との連携やスーパービジョンについて ・情報交換
総合相談支援研修	2時間	<ul style="list-style-type: none"> ・初回面談時の相談対応のポイントについて ・複合的な課題を持つ住民（ヤングケアラー・ダブルケアラー、身寄りのない方への支援、引きこもり等）への相談対応の実践的手法について ・地域における適切な保健・医療・福祉サービスへ繋ぐための手法について
権利擁護地域研修	3時間	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センターにおける権利擁護業務及び虐待対応の手法について ・成年後見制度の概要と制度活用の実際 ・開催地域における事例報告（検討）を用いた演習

(4) 認知症の本人、家族の支援に資する事業

企業や職域団体職員等を対象とした認知症サポーター養成講座等、チームオレンジの立ち上げや運営支援に係る事業、本人ミーティングに係る事例収集・情報提供、認知症の本人や家族を対象とした地域交流会及び電話相談を実施するもの。

ア 認知症サポーター養成講座等

認知症キャラバン・メイト事務局を設置し、認知症サポーター養成講座及び認知症キャラバン・メイト養成研修を開催すること。

なお、研修内容の検討にあたっては、認知症の本人や家族等へのヒアリングを行うとともに、講師・アドバイザーとして本人・家族等の研修への派遣等を実施することで、研修が参加者の実際の業務における対応に活用できるものとなるようにすること。また、実施にあたっては、市町村の設置する認知症地域支援推進員や県が設置する認知症疾患医療センターとの連携や認知症カフェ等の開催状況も考慮すること。

(ア) 研修体制

区分	講師等	想定参加者数	開催数・研修時間等
認知症キャラバン・メイト養成研修	専門知識を有する講師 センター職員 認知症の本人・家族等	各回 100 名程度	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体向けに年 1 回以上、企業・職域団体向けに年 1 回以上、計 2 回以上実施すること。 ・ 1 回 6 時間程度 ・参加者の利便性に配慮した開催地を選定すること。 ・実際の業務における認知症の方への対応に活用できる講座内容となるよう、認知症の本人や家族等との研修内容の検討や講師・アドバイザーとしての本人・家族等の派遣を積極的に実施すること。
認知症サポーター養成講座	認知症キャラバン・メイト センター職員 認知症の本人・家族等	各回 40 名程度	<ul style="list-style-type: none"> ・企業・職域団体等を対象に年 15 回以上実施すること。 ・ 1 回 2 時間程度 ・各市町村が主催する認知症サポーター養成講座の開催状況やサポーターの養成状況を考慮し、対象者、地域及び時期を選定すること。 ・実際の業務における認知症の方への対応に活用できる講座内容となるよう、認知症の本人や家族等との研修内容の検討や講師・アドバイザーとしての本人・家族等の派遣を積極的に実施すること。

イ チームオレンジの立ち上げ・運営に係る支援事業

地域において認知症の人や家族の困り事の支援ニーズと認知症サポーターを繋げる仕組みであるチームオレンジの立ち上げ・運営を支援するため、研修及びオレンジ・チューターの派遣を実施する。

実施にあたっては、市町村の設置する認知症地域支援推進員や県が設置する認知症疾患医療センターとの連携や認知症カフェ等の開催状況も考慮すること。

(ア) 事業体制

区分	講師等	想定参加者数	開催数・研修時間等
チームオレンジコーディネーター養成研修	オレンジ・チューター等の専門知識を有する講師	各回 60 名程度	<ul style="list-style-type: none"> ・主にチームオレンジの立ち上げを検討中、立ち上げ中、立ち上げ済みの市町村を対象に年 2 回以上実施すること。 ・1 回 3 時間程度 ・チームオレンジの取組の見学ができる等、効果的な研修を実施できる開催地を選定すること。 ・チームオレンジ立ち上げの経緯や立ち上げに向けた所要の整備（予算・活動場所の確保、活動実践事例等について具体的に取り上げる事。 ・取り上げる事例について、チームオレンジの多様なあり方が分かるような研修となるよう考慮すること。
チームオレンジの立ち上げに向けた基礎研修	センター職員 オレンジ・チューター等の専門知識を有する講師	各回 60 名程度	<ul style="list-style-type: none"> ・主にチームオレンジの立ち上げについて未検討の市町村を対象に年 1 回以上実施すること。 ・1 回 3 時間程度 ・チームオレンジの立ち上げに係る基礎知識や、直近にチームオレンジを立ち上げた県内市町村の事例紹介、参加者同士の情報交換等を実施すること。

オレンジ・チューター活用事業	オレンジ・チューター		<ul style="list-style-type: none"> ・チームオレンジの立ち上げや運営に困難を抱える市町村に対し、別添実施要領によりオレンジ・チューターを派遣すること。 ・各圏域年2回以上計8回以上の派遣を実施すること。
----------------	------------	--	--

ウ 本人ミーティングに係る事例収集・情報提供

認知症の本人が主となって、自分たちのこれからのよりよい暮らし等を話し合うことができるよう、本人ミーティングに係る情報収集・提供を行うこと。

(ア) 実施体制

区分	講師等	想定参加者数	開催数・研修時間等
本人ミーティングに係る情報収集・情報提供	センター職員 県内外において本人ミーティングを実施している関係者等	60名程度	<ul style="list-style-type: none"> ・本人ミーティングに係る県内外の事例を収集すること。 ・必要に応じ情報提供会等を開催し、収集した事例について市町村職員や認知症疾患医療センター職員等へ周知すること。

エ 地域交流会

認知症の人や家族等を対象とした地域交流会を開催すること。

なお、実施に当たっては、市町村の設置する認知症地域支援推進員との連携や認知症カフェ等の開催状況も踏まえ実施すること。また、県や市町村等の認知症施策へ認知症本人の意向（ニーズ）を反映できるよう、本人の意向（ニーズ）の把握に努めるとともに必要に応じ意向（ニーズ）を県や市町村等へ共有すること。

(ア) 実施体制

区分	講師等	想定参加者数	開催数・研修時間等
地域交流会	センター職員 認知症介護の経験を有する者	各回10名程度	<ul style="list-style-type: none"> ・月1回9地域を目安とし、年108回以上開催すること。

オ 認知症の本人及び家族向け電話相談（認知症コールセンター）

認知症の本人及び家族向けの電話相談（いわゆる認知症コールセンター）を設置し、相談業務を行うものとする。

(ア) 相談体制

区分	相談員	利用時間等
認知症の本人及び家族向け電話相談	センター職員又は認知症介護の経験を有する者	<ul style="list-style-type: none"> ・月曜日～金曜日 ・9:00～17:00 ・祝日、年末年始除く

(5) その他、高齢者の福祉に資する事業

センター業務を広く県民に周知するとともに、高齢者をめぐる様々な課題に対応した研修等の開催や活動の啓発を行う。

なお、実施に当たっては、市町村、地域包括支援センター社会福祉協議会及び企業・団体等と連携を図るものとする。

ア 高齢者権利擁護に係るリーフレットの配布

高齢者権利擁護の県民に対する普及啓発を推進するため、高齢者虐待防止に係る制度等に関するリーフレット等を作成のうえ配布すること。なお、作成にあたっては、その内容について県と事前に協議を行うこと。

(ア) 対象：県民（高齢者やその家族等）

(イ) 内容（例）：高齢者虐待防止法の理解、高齢者虐待に係る通報・窓口の周知徹底、家族等の擁護者支援のための介護保険の適切な利用によるレスパイトケアや怒りの感情のコントロール等を含むストレスマネジメント等

(ウ) 想定部数：4,440部

イ 福祉用具・介護ロボットの展示

福祉用具・介護ロボットの理解を深めるため、常設展示、使用体験を行う。なお、展示品の購入を要する場合は、事前に県と協議を行うとともに、展示品の適切な管理に努めること。

ウ 福祉用具・住宅改修に関する研修の開催

(ア) 研修内容

地域包括支援センター職員や介護支援専門員、介護サービス事業者並びに福祉用具及び住宅改修事業者等を対象に、福祉用具、介護ロボット及び住宅改修（工事を含む）に関する基礎知識及び最新の知識・技術の習得や、福祉用具・住宅改修を含むケアプランの作成の手法の習得に資する研修を実施すること。

なお、研修の実施にあたっては、センター事業において実施する他研修と開催時期が重ならないように考慮するとともに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止及び遠隔地からの参加者の負担軽減の観点から、研修の効果を考慮のうえ、オンライン会議システムやオンデマンド配信等を併用した研修を実施すること。研修開催後には、今後の事業運営の参考とするためアンケート調査等を実施するとともに、結果の分析を行うこと。

(イ) 研修体制

区分	講師等	想定参加者数	開催数・研修時間等
福祉用具・住宅改修に関する研修	専門知識を有する講師 福祉用具専門員	30名程度	・年1回実施すること。 ・1回4時間程度

エ ホームページの活用

センターのホームページの管理運営を適切に行うものとする。

なお、本仕様書に基づき実施する研修について、随時ホームページに掲載し、広く周知すること。

8 その他留意事項

- (1) 本業務の履行に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）第 10 条第 1 項に基づく「岩手県知事部局における障がい理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」（平成 28 年 2 月 15 日付け障第 900 号保健福祉部長通知）第 3 に規定する合理的配慮について留意すること。
- (2) 受注者は、業務に必要な事務費等は委託料の範囲で準備すること。
- (3) 受注者は、個人情報の取扱いを伴う事務等を実施する際は次のイ～トに留意すること。
 - イ 受注者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。）第 66 条第 2 項において準用する同条第 1 項の規定による安全管理措置を講ずる義務及び契約内容の特記事項について遵守しなければならないこと。
 - ロ 受注者は、当該業務において取り扱う個人情報の管理責任者及び当該業務に従事する者（以下「受注業務従事者等」という。）を指定し、実施機関に報告すること。
 - ハ 受注者は、利用目的以外の目的のために利用しないよう、受託事務等において取り扱う個人情報の使用目的、使用範囲等を明確にすること。
 - ニ 受注者は、引き渡された個人情報の返還、廃棄等の時期を明確にすること。また、業務完了後も発注者に個人情報の保管を指示された場合は、その方法を明確にすること。その保管が完了したときは、発注者の指示に従い、速やかに個人情報を返還し、又は廃棄すること。
 - ホ 受注者は、個人情報の運搬が伴う場合には、運搬の過程で個人情報が紛失等することがないように、受注業務従事者等が直接運搬する等、運搬及び受渡しの方法について確実な措置を講じなければならないこと。
 - ヘ 特記事項に違反した場合には、損害賠償請求、指名停止等の措置を採る場合があり、法に違反した場合には、法の規定に基づき処罰される場合があること。
 - ト 個人情報の適正な取扱いを確保するため、実施機関は、別途報告又は資料の提出を指示する場合があり、その場合、受注者は、実施機関の指示に従うこと。
- (4) 受注者は事業実績報告を行う際、次のア～オに係る経理については別葉にして報告するものとする。ただし、報告様式は別に定める。
 - ア 地域包括支援センター職員職種別研修及び総合相談支援研修
 - イ 高齢者の権利擁護に関する研修、リーフレットの配布等
 - ウ 認知症の本人及び家族向け電話相談、認知症の人や家族等を対象とした地域交流会及び本人ミーティングに係る情報収集・情報提供等
 - エ 認知症サポーター養成講座等及びチームオレンジの立ち上げ・運営に係る支援事業
- (5) 本事業の実施に当たっては、新型コロナウイルス感染症等の感染予防対策を十分に講じること。
- (6) 本事業の実施状況については、県に毎月報告するほか、必要に応じて随時報告すること。
- (7) 本仕様書に定めるほか、業務の実施に関する必要事項及び事業内容の変更等については、その都度、県と協議すること。
- (8) 広報の実施にあたり、センターの案内に係るリーフレット等の購入や広告の掲載等により購入費用等が発生する場合や、介護・福祉に係る書籍や DVD 等の購入を行おうとする際は、事前に県と協議を行うこと。
- (9) 委託の契約は単年度ごととする。