

生活サポート事業 業務委託仕様書

1. 事業名称

生活サポート事業

2. 事業目的

有償ボランティアである生活サポーター(以下、「サポーター」という。)が生活上の軽度の困りごと(掃除、買物等)のある高齢者の自宅に訪問し、生活支援サービスを実施する本事業において、高齢者の生活支援サービス及び地域住民が主体的に参加する活動としての二つの役割を担う生活サポートセンター(以下「センター」という。)を継続的かつ適切に運用し、高齢者の社会参加、介護予防及び自立した日常生活を送るのためのニーズに対応することを目的とする。

3. 位置付け

介護保険法（平成9年法律第123号。）第115条の45第1項に規定する地域支援事業 介護予防・日常生活支援総合事業におけるサービス・活動。

4. 事業内容

(1)概要

日常のちょっとした事ができずに困っている高齢者の自宅に養成講座を受けた有償ボランティアであるサポーターが訪問し、買物・掃除・外出の付添い・ゴミ出し等の支援を行う住民参加型の生活支援サービス。本事業の運用は生活サポートセンターが実施。

(2)利用対象者

市内居住の在宅生活者であって、下記①に該当し、かつ、②又は③のいずれかに該当する者

①サポーターの提供可能な範囲の支援を必要とする者

②地域支援事業実施要綱(老発第0609001号 平成18年6月9日)に定められている総合事業におけるサービス・活動事業の対象者ア～ウのいずれかに該当する者。

ア. 居宅要支援被保険者

イ. 事業対象者

(介護保険法施行規則第四百十条の六十二の四第二号の規定に基づき 7 厚生労働大臣が定める基準(平成27年厚生労働省告示第197号)に定める基準(以下「基本チェックリスト」という。)に該当する第1号被保険者をいう。

ウ. 継続利用要介護者

(法第41条第1項に規定する居宅要介護被保険者であって要介護認定を受ける日以前から継続的にサービス・活動事業((5)アに掲げる従前相当サービス及び(5)エに掲げるサービス・活動Cを除く。)を利用する者をいう。

③自身では行うことができない生活上の困りごとがある65歳以上の者。

(3)生活サポーター要件

センターが開催する養成講座を受講し、活動登録した 18 歳以上の人(高校生は不可)。

(4)利用料及びサポーターの謝礼金

利用者はセンターからチケット(1 枚/30 分支援 250 円)を購入し、サポーターが支援を提供した時間に応じて当該チケットを利用者からサポーターに譲渡。サポーターはチケットをセンターで換金。

(5)生活サポートセンターの役割

センターは、本事業に係る各種事務、サービス調整、養成講座等のサポーターの確保等を行うとともに、支援機関や地域との連携を図り、本事業を効果的に推進する役割を担う。

5. 履行場所

大東市内

6. 委託契約期間

契約締結日から令和 12 年 3 月 31 日まで。(ただし、本業務開始は令和 9 年 4 月 1 日からとし、契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までの間は、本業務開始に係る準備期間とする。準備期間に係る経費は受注者の負担とする。)

7. 委託業務内容

(1)生活サポートセンターの設置

各種業務及び支援の拠点となるセンターを、利用者へのサービス提供及び生活サポーター活動支援を行うにあたって適当と判断される場所に生活サポートセンターを設置し、業務に支障がないスペース及び備品を確保。

(2)現生活サポート事業(補助金事業)からの運営体制等の引継ぎ

本市における地域支援事業総合事業 サービス・活動 B(補助金事業)に位置付けられ、令和 9 年度末まで運用される現生活サポート事業の実施団体から、本業務委託の開始までに全ての業務に関する各種引継ぎを完了すること。

(3)センターの体制整備

①開設日：月曜日から金曜日まで(国民の休日に関する法律(昭和 23 年法律第 178 号)に規定する休日及び 12 月 29 日～31 日及び 1 月 2 日・3 日までを除く)。

②開設時間：午前 9 時～午後 5 時

③業務を行うにあたって必要な人員配置・体制・設備を勘案し、整備。

④事業計画・各種業務マニュアルの作成及びセンター職員間の情報共有、連携体制の整備。

⑤緊急時及び苦情等に対応できる体制及びスキームの構築。

⑥各種管理業務にあたっては、原則データ管理。各種デジタル化や DX によって業務を効率的に推進する体制を整備。

⑦支援ネットワーク拡充のため、支援機関や地域との連携体制を整備。

- ⑧本事業に係る継続的な広報・啓発活動の実施。
- ⑨上記の項目以外に、介護保険法施行規則 140 条の 62 の 3 第 2 項各号に掲げる基準を遵守すること。

(4)利用者に係る業務

- ①利用者及び支援機関(地域包括支援センター・居宅介護支援事業所等)からの利用申込受付、各種説明・相談対応、訪問、サービス調整、生活サポーターの支援派遣を実施。
また、初回の相談内容がサポーターの支援では対応が困難と判断される場合や、本事業の支援を受けていた利用者の身体機能の低下等によって、サポーター支援が相応でなくなった場合には地域包括支援センターに早急に情報提供と支援依頼を行い、利用者が適切なサービスにつながるようサポートを実施。
- ②利用者への説明は書面を発行し理解しやすい内容で実施。
- ③利用者へチケットを発行し、利用料の徴収。その際には領収書を発行し、控えをセンターで保管し、データ管理も併せて実施。
- ④生活保護受給者の利用に係る生活保護担当課への報告及び請求業務の実施。

(5)生活サポーターに係る業務

- ①養成講座
 - (ア)養成講座は、本市の実状、事業の目的と内容、社会参加の意義や効果、活動内容や注意点、個人情報の取り扱い等を含んだ内容とし、説明に際しては、介護業務の経験がない人であっても理解しやすい内容となるよう工夫して実施。
 - (イ)養成講座の受講後に修了証を発行し、活動登録希望者に係る事務を実施。
 - (ウ)開催場所は利便性の良い場所で設定し、月に 1 回以上開催をすること。年間の開催計画を作成し、各種媒体で広報を適宜実施。
 - (エ)教室型の講座以外に、様々な場所で開催できるよう出前講座・オンライン講座を実施できる体制を整備。
- ②サポーターが住民ボランティアであるという点を考慮し、継続して活動できるよう、活動支援(初回同行、相談対応など)、利用ニーズとのマッチング、サポーター間の交流機会等を適宜実施。
- ③サポーターの活動管理
 - サポーターが利用者から受領したチケット(一枚：30 分支援/250 円)に応じた謝礼金の管理及び支払い事務の実施。
- ④ボランティア活動に係る保険加入。
- ⑤サポーターを継続的に確保していくために各種媒体(広報誌、SNS、チラシ、出前講座、イベントなど)を通じて計画的に広報活動を実施。

(6)発注者への報告について

- ①下記の内容を含んだ月次報告を毎月 10 日までに発注者に提出。

生活サポーター関連
総登録者数及び総登録者人数の内訳(男・女・年代)、訪問件数、活動時間、活動実人数及び活動実人数の内訳(男・女・年代)など
利用者関連
利用者の基本情報(氏名、生年月日、介護認定状況、担当支援者)利用実人数、支援分類ごとの利用実績数、新規利用者及び継続利用者の実人数、利用中止実人数及び利用者中止理由など
チケット・謝礼金管理関連
利用者へ販売したチケットの実績(購入した利用者情報、数、金額)、サポーターに支払われた謝金実績(謝金を受領したサポーター情報、金額)など
その他
コーディネーターの訪問数、養成講座の開催数と受講者数と登録者数、その他本事業の分析・計画立案等に必要となる項目など

- ②年度毎の事業実施報告及び事業実施計画を発注者が指定する期日までに提出すること。
- ③センターに関連する事業における「収支決算書」を年度終了後の発注者が指定する期日までに提出すること。
- ④業務を遂行するにあたって、事故や苦情が発生した場合は、速やかに対処し報告書(書式は問わないが、発生日時・状況・その後の対応を詳しく記入)をもって発注者に報告すること。
- ⑤発注者の求めに応じて、その他の業務に関する実績報告に対応するものとする。

(7) その他

①市が導入する取組み等の推進について

発注者が別途導入するデジタル技術を用いた高齢者の介護予防・健康増進の取組みや、利用者とサポーターの利用調整、実績管理等を可能とするシステムの運用が開始となった際には、当該システムを最大限に活用し本事業の業務効率化・利便性の向上を図ること。

業務効率化によって、本事業の業務量が削減された場合には発注者受注者両者の協議の上、委託料を削減する場合がある。

②利用料徴収と謝金等の管理・運用に変更が生じた場合について

利用料(チケット)の徴収や謝金の支払いに関して、各種関係法規に定められる内容に従って、発注者側の運用に変更が生じた場合については、運用に関して発注者と受注者で調整を行った上で、受注者は適切に変更のあった内容で運用を行うこと。

③関係機関との連携

受注者は業務を行うにあたっては、地域包括支援センターをはじめとする関係機関と適切に連携を図り、本事業を効果的に運用すること。

8. 委託料

(1) 予算金額(上限額): 29,610,000 円

【内訳】

令和9年度 9,870,000 円

令和10年度 9,870,000 円

令和 11 年度 9,870,000 円

(2) 委託料に含まれるもの

人件費（業務ごとの量(回数、時間や日数)、基本単価で示されたもの(※ボランティアの謝礼は除く))、事務所経費、消耗品費、交通費、印刷費、通信運搬費、その他経費(ボランティア保険料、HP 管理費、職員研修費など)。

(3) 委託料支払い

事業に必要な経費として、委託契約期間の各年度の 5 月に 9,870,000 円を支払う。

9. 法令等の遵守

センターを運営するにあたり、介護保険法ほか関係法令を遵守すること。

10. セキュリティ体制及び秘密の保持

本業務の実施にあたって、受注者は個人情報の保護に努めるものとし、発注者やその他の官公署から得た資料及び調査によって得た情報の取扱については、漏えいや濫用がないように最大限の注意を払わなければならない。受注者は、本業務により知り得た情報について、その一切を他に漏らしてはならない。個人情報の取扱については、別添「個人情報取扱特記事項」によるものとする。

11. 人権啓発の推進について

受注者は、本業務に従事する者に対し、基本的人権について正しい認識をもって本業務を遂行できるよう、本市が実施する啓発行事への参加の促進や受注者において人権研修を実施するなど、人権啓発の推進に努めるものとする。

12. 障害者差別解消法の遵守について

受注者は、本業務の実施に当たり、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）及び関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針を遵守すること。

13. 労働施策総合推進法に係るパワーハラスメント等の対応について

受注者は、本業務の履行に当たり、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和 41 年法律第 132 号）及び事業主が職場におけるパワーハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等に関する指針（令和 2 年厚生労働省告示第 5 号）を遵守すること。

14. 疑義の解釈

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義が生じた場合は、発注者受注者両者の協議のうえこれを定める。