

令和 7 年度ワンコインサービス事業運営業務委託 仕様書

1 事業目的

介護予防・日常生活支援総合事業の実施にあたり、市民をはじめと多様な主体が意欲や能力を最大限に発揮し、地域での健康づくり活動、支え合い活動等が創出される支援を推進することが求められている。

本業務は、ワンコインサービス事業の制度運営をはじめ、多様な主体が有する意欲や能力を活かした支え合いの仕組みづくりを推進することにより、高齢者をはじめとした市民の誰もが安心して自分らしい自立した暮らしを続けられるよう、「おたがいさま」の活動の推進を通して、双方の交流と、市民の健康の維持・増進に資することを目的とする。

2 委託期間

令和 7 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日まで

3 委託事業の概要

- (1) ワンコインサービス事業の制度運営に関する業務
- (2) ワンコインサービス事業の趣旨の普及啓発や活性化を含め、主として高齢者の困りごとに対して、多様な主体が有する意欲や能力を活用しつつ、地域の連携や支え合いにより円滑に解決し、双方の交流や健康の維持・増進を資するための仕組みづくりに関する業務

4 ワンコインサービス事業について

別添 ワンコインサービス事業実施要綱のとおり

※ 1 受注者の役割については、次項「5」の委託事業内容を基本とする。

※ 2 要綱については、契約期間中に必要に応じて改定を行う可能性がある。ただし、業務実施に影響を及ぼすおそれがある時は、受注者と事前に協議を行うものとする。また、記載にない事項の詳細な取り決めについては、必要に応じて発注者、受注者との協議により決定するものとする。

5 委託事業内容

- (1) 本事業の利用者と支援者のマッチングを行う調整業務

受注者は、利用者の生活状況、困りごとの内容、解決方法等を的確に把握するとともに、支援者の意欲や能力を引き出して、利用者と支援者の円滑なマッチングを調整する。

【基本的な流れ】

- ・利用者と支援者は、登録制とする。受注者は、それぞれ登録の希望（利用や

活動の希望)があった場合、登録の支援を行う。

- ・受注者は、利用者から利用申込みを電話等で受け付ける。
- ・受注者は、申込みの内容に対して、必要に応じて訪問等により状況確認等を行う。(利用登録を行っていない場合は、制度説明及び登録手続を同時に行う。)
- ・受注者は、支援できる支援者を調整し、マッチングする。(電話等で支援者への連絡、確認を行う。)
- ・受注者は、支援者が利用者を支援する際、必要に応じて同行訪問、アドバイス、連絡調整等を行う。
- ・受注者は、支援者の業務終了後に、支援者からの完了報告を受理する。
- ・受注者は、利用者と支援者間での本業務に関する調整事項全てに関与する。

【利用者の登録支援】

- ・受注者は、登録希望を電話等で受け付けた場合、必ず自宅の訪問等により面談を行い、次のことを実施する。
 - ア 事業の説明を行い、趣旨の理解を得る。
 - イ 利用者登録の実施及び必要なアセスメントを行い、利用者の確認を受ける。
 - ウ 必要な申請書類をとりまとめ、市に提出する。

【支援者の登録】

- ・受注者は、登録希望を電話等で受け付けた場合、必ず面談を行い、次のことを実施する。
 - ア 事業の説明を行い、趣旨の理解を得る。
 - イ 支援者登録の実施及び必要なアセスメントを行い、支援者の確認を受ける。
 - ウ 必要な申請書類をとりまとめ、市に提出する。

【市への報告書の提出】

受注者は、毎月、当月分の実績について、支援者からの業務報告の取りまとめを含め、翌月15日までに事業報告書を市に提出すること。

(2) ワンコインサービスの利用者、支援者等支え合い活動に関係する者同士の学び合いを推進する業務

受注者は、ワンコインサービスの利用者や支援者をはじめ、地域での支え合い活動の実践者や興味関心がある者等が集い、学び合ったり、情報交換や情報共有をしたりする機会を月1回以上設ける。事業の趣旨の普及啓発、支え合い活動に参加する者の増加、活動を活性化させるための連携を推進し、多様な主体がその意欲や能力を発揮しながら、地域が一体となった支え合い活動のあり方を考えるきっかけづくりを行う。

また、本事業は、地域での支え合い活動を通して、地域の人同士の交流を深め、一人ひとりの健康の維持・増進にも波及させていくこともねらいとし

ている。そのため、受注者は世代を問わず、より多くの地域の人々が交流しながら、支え合い活動への参加をとおして自分自身の生きがいや健康の維持・増進につながる旨の普及啓発を年2回以上実施する。

(3) 支え合い活動の趣旨を発信し、理解を広げるための広報・広聴業務

地域での支え合い活動を広く普及させていくためには、利用者や支援者のほか、市民及び地域に携わる多様な主体との対話を通して、支え合い活動の必要性への共通理解を得ることが重要である。そのため、受注者は、「生活支援コーディネーター（※）」等と密に連携を行いながら、事業趣旨の発信と、多様な意見を収集するため、集まりの場、関係者の会議等での広報・広聴活動を行う。

※「生活支援コーディネーター」：介護保険法第115条の4第2項第5号）において配置される高齢者の生活支援・介護予防援事業における生活支援体制整備事業（介護保険法第115条の4第5サービスの提供体制の構築をコーディネートする者）

(4) 5「委託業務内容」の(1)から(3)までの共通事項

ア 受注者は、事業に関する問合せの対応や事業に携わる者（ワンコインサービス利用者、支援者等）の事務管理を行うこと。

イ 業務を実施するための企画調整、会議への出席、事務手続等を行うこと。

ウ 実施にあたっては、事業参加者の安全を最優先に配慮し、安全管理マニュアルを整備すること。万が一、参加者に感染、けが等の緊急事態が発生した場合は、参加者に対して応急処置等を実施し、速やかにその状況を市に報告すること。受注者は、事故に備え、あらかじめ適切な内容の保険に加入すること。なお、参加者への安全への周知徹底を行うこと。

エ 参加者から苦情等の申出があったときは、適切な対応を行うとともに、速やかにその内容、対応状況等を市に報告すること。

オ 事業で利用者が日常生活支援を受けることにより、利用者の自立が阻害されることのないよう、留意すること。

6 委託業務における留意事項

(1) 業務の対応日時は、基本として平日の午前8時30分から午後5時までとするが、必要に応じてそれ以外の日時での対応も行うこと。

(2) 基本となる人員体制は、常勤換算で2人以上とすること。

(3) 受注者は、本市内において事務所を置くこと。事務所としての機能だけでなく支え合い活動の関係者等が訪れ、相談、打合せ、交流等を行ったり、本制度の趣旨を普及啓発したりする機能を設け、事業目的の円滑な達成に資する場とすること。

- (4) 本事業は、地域における支え合い活動を活性化していくことが大きな目的となる。受注者は、市と協議の上で、目的達成のための指標を設定し、定期的に会議を開催して、業務の進捗報告を行うとともに、進め方等について市と協議すること。
- (5) 受注者は、本事業以外で事業参加者に支援が提供できる生活支援活動について十分把握をするとともに、そうした支援が可能又は必要と判断する場合は、利用者等の同意を得た上で、適切な専門機関等への案内や情報提供を行う。
- (6) 本事業は、総合事業の推進及び地域包括ケアシステムの構築において重要な役割を持つ事業であるため、必要に応じて関連する会議等への出席及び意見交換等を行うこと。
- (7) 本事業は、事業参加者の意欲や能力が最大限発揮されるよう、事業の内容の進捗に合わせて、必要に応じて随時制度や仕様の改善を行っていく方針である。そのため、業務を行いつつ、改善に向けた知見を蓄積し、関係者との共有を図ること。
- (8) 受注者は、本業務中に知り得た個人情報については、業務としてあらかじめ定められたものを除き、利用者又は支援者を含む第三者に開示又は漏洩してはならない。このことは契約期間終了後又は契約解除後も同様とする。

7 その他

- (1) 受注者は、5(1)【市への報告書の提出】に記載の毎月の事業報告書とは別に、委託業務全体の報告書を契約期間終了時に提出すること。
- (2) 本業務の実施にあたっては、受注者は、本市における既存の生活支援等に係る事業との円滑な整合について配慮することとし、既存の関係者等との意見調整等を行うこと。
- (3) 委託料は、年2回の均等払とする。第1回目の支払は令和7年5月末までに、第2回目の支払は令和7年10月末までとし、受注者の書面による適正な請求により支払う。
- (4) 受注者は、この委託業務について、契約条項又は仕様書に明示されていない事項でも、委託業務の性質上当然必要なものは、市の指示に従い、受注者の負担で実施すること。
- (5) その他、本仕様書に定めのない事項等、疑義が生じたときは、誠意をもって発注者、受注者で協議を行い、これを決定すること。