

市川市地域包括支援センター (高齢者サポートセンター) 基本指針・運営指針

令和2年4月
市川市介護福祉課

目 次

I	方針策定の趣旨	1
II	地域包括支援センター等の設置の目的	1
III	運営上の基本的考え方や理念	1
1	公益性の視点	1
2	地域性の視点	1
3	協働性の視点	2
IV	業務推進の指針	2
1	共通事項	2
(1)	事業計画の策定と評価	2
(2)	設置場所等	2
(3)	職員の姿勢	2
(4)	地域との連携	2
(5)	個人情報の保護	3
(6)	広報活動	3
(7)	苦情対応	3
(8)	窓口機能強化等（サブセンター）	3
2	市の責務	3
(1)	適切な人員体制の確保	3
(2)	市との役割分担及び連携の強化	3
	【包括的支援事業の実施に係る指針】	3
①	地域包括ケアシステムの構築方針	3
②	区域ごとのニーズに応じて重点的に行うべき業務の方針	4
③	介護事業者、医療機関、民生委員・児童委員、ボランティア等の 関係者とのネットワーク構築の方針	4
④	介護予防に係るケアマネジメント（第1号介護予防支援事業等） の実施方針	4
⑤	介護支援専門員に対する支援・指導の実施方針	5
⑥	地域ケア会議の運営方針	5
⑦	市との連携方針	5

⑧公正・中立性確保のための方針	5
(3) センター間における役割分担と連携の強化	6
(4) 効果的なセンター運営の継続	6
①自己評価と市の定期的な点検	6
②センター情報の公表	6
3 事業内容	6
(1) 包括的支援事業	6
【地域包括支援センターの運営】	6
①介護予防ケアマネジメント業務	6
②総合相談支援業務	7
③権利擁護業務	7
④包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	7
【市事業との連携】	8
①在宅医療・介護連携推進事業	8
②生活支援体制整備事業	8
③認知症総合支援事業	8
④地域ケア会議推進事業	9
(2) 多職種協働による地域包括支援ネットワークの構築	9
(3) 指定介護予防支援業務	9
4 その他	10

市川市地域包括支援センター（高齢者サポートセンター）

基本指針・運営指針

I 方針策定の趣旨

この「市川市地域包括支援センター基本指針・運営指針」は、地域包括支援センターの運営上の基本的考え方や理念、業務推進の指針等を明確にするとともに、地域包括支援センター業務を効率的で円滑に実施することを目的に策定します。

II 地域包括支援センター等の設置の目的

地域包括支援センターは、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して設置します。

このために、市川市では、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らせるよう、総合相談等を通じて支援する地域包括支援センターを、住民の生活区域に合わせて15ヶ所に設置し、機能強化を図っていきます。（介護保険法第115条の46第1項）

また、センターの運営にあたっては、「市川市高齢者サポートセンター」という愛称を使用します。（本文では「地域包括支援センター」と表記します。）

III 運営上の基本的考え方や理念

1 公益性の視点

地域包括支援センターは、市の介護・福祉行政の一翼を担う「公益的な機関」として、公正で中立性の高い事業運営を行います。

地域包括支援センターの運営費用は、市民の負担する介護保険料や、国・県・市の公費によって賄われていることを十分理解し、適切な事業運営を行います。

2 地域性の視点

地域包括支援センターは、地域の介護・福祉サービスの提供体制を支える中核的な機関であるため、担当圏域の地域特性や実情を踏まえた適切かつ柔軟な事業運営を行います。

3 協働性の視点

地域包括支援センターの保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員等の専門職種の知識を生かしながら、常に情報を共有し、互いに業務の理念、基本的な骨格を理解した上で、連携・協働の体制を作り、業務全体を「チーム」として支えます。

地域の介護サービス事業者、医療機関、民生委員・児童委員等の関係者との連携に努めます。

IV 業務推進の指針

1 共通事項

(1) 事業計画の策定と評価

地域包括支援センターは、地域の実情に応じて必要となる重点課題・重点目標を設定し、各地域での特色ある創意工夫した事業運営に努めます。

この事業計画は、地域包括支援センターの基本姿勢を表すものとして、住民に対しても分かりやすく広報します。

(2) 設置場所等

地域住民や介護支援専門員、サービス事業者等の多様な関係者がアクセスしやすい場所に設置します。

運営における基本的視点（公益性、地域性、協働性）に立って設置します。

センターの運営に必要な面積を有する事務室、相談室を設けます。また、相談室は、相談者に配慮した形態とします。

(3) 職員の姿勢

地域に暮らす高齢者が住み慣れた環境で自分らしい生活を継続させるための支援であることを念頭に置き、常に当事者に最善の利益を図るために業務を遂行します。

(4) 地域との連携

地域包括支援センター運営協議会（市川市介護保険地域運営委員会）や地域ネットワーク会議等の場を通じて、地域の住民や関係団体、サービス利用者や事業者等の意見を幅広く汲み上げ、日々の活動に反映させるとともに、地域が抱える課題を把握し、解決に向け積極的に取り組みます。

(5) 個人情報の保護

個人情報の取り扱いには、十分留意し、守秘義務を厳守します。

地域包括支援センターでは、高齢者等の様々な情報を得ることになるため、その情報管理には万全を期することが求められます。地域包括支援センターが有する高齢者等の情報が、業務に関係ない目的で使用されたり、不特定多数の者に漏れることのないように情報管理を徹底します。

(6) 広報活動

地域包括支援センターの業務を適切に実施していくため、また業務への理解と協力を得るためにパンフレットや広報紙等を作成し、様々な場所や機関への配布等を行うなど、地域住民及び関係者へ積極的に広報します。

(7) 苦情対応

地域包括支援センター（指定介護予防支援事業所）に対する苦情対応窓口を設置します。

(8) 窓口機能強化等（サブセンター）

地域包括支援センターの業務を効果的に推進するため、地域の実情に応じて、支所（サブセンター）が高齢者の実態把握や相談対応業務を、本所と支所が協力・連携して実施します。

2 市の責務

(1) 適切な人員体制の確保

地域における高齢化の状況、相談件数の増加、困難事例及び休日・夜間の対応状況等を総合的に勘案し、センターの職員の活動が十分に行なえるよう、センターの業務量と役割に応じた人員体制の確保に努めます。

(2) 市との役割分担及び連携の強化

公平・中立な立場から市施策との一体性を保ち、市とセンターがそれぞれの役割を理解しながら運営していくために、センターの業務内容や運営方針を以下のとおり定め、体制整備を図っていきます。

【包括的支援事業の実施に係る指針】

①地域包括ケアシステムの構築方針（第7期事業計画期間内）

高齢者が、医療と介護の両方を必要とする状態になっても、さらに認知症になった場合でも、可能な限り住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続

けることができるよう、地域包括ケアシステムを推進します。

- ア 身近な相談窓口機能として、地域の住民の相談には懇切丁寧にワンストップで対応を行い、地域包括支援センターの運営が安定的・継続的に行われるよう努めます。
- イ 地域共生社会の実現に向けて介護予防・生活支援・社会参加を一体的に融合させ、サービスを利用しながら地域とのつながりを維持できる、「地域づくり」に取り組めます。
- ウ 介護予防・生活支援サービスの充実に向けて、コミュニティワーカー（生活支援コーディネーター）、各関係機関と連携し、地域資源の把握、住民ニーズの把握に努めます。
- エ 不足している資源に対して、多様な担い手を育成し、介護予防・生活支援ニーズに対するサービスを創出する仕組みづくりを行います。
- オ 適切な医療や介護を受けられるよう、医療と介護の連携を図り、認知症の人やその家族への支援については、認知症初期集中支援チームと連携し、早期から関わる支援体制の構築を図ります。
- カ 地域包括支援センターに認知症地域支援推進員等を配置し、相談体制を整えます。また、認知症カフェ実施に関する企画及び調整を行います。
- キ 「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」「小規模多機能型居宅介護」等の地域密着型サービス事業者と連携し、地域での生活を支える体制づくりに努めます。

②区域（日常生活圏域）ごとのニーズに応じて重点的に行うべき業務の方針

- ア 認知症及び独居世帯等の高齢者の生活状況の確認に努めます。
- イ 社会的活動（ボランティア等）を希望する高齢者の把握に努めます。

③介護事業者、医療機関、民生委員・児童委員、ボランティア等の関係者とのネットワーク（地域社会との連携及び専門職との連携）構築の方針

- ア 住民や高齢者を含め地域の関係者を集めて、地域ケア会議で把握した地域の課題を共有するための勉強会やワークショップなどの開催に努めます。
- イ 医療・介護等の多職種が集まる研修会への参加を促進します。

④介護予防に係るケアマネジメント（第1号介護予防支援事業等）の実施方針

指定介護サービス事業所の活用に加え、住民主体の通いの場等の活用を推進します。

⑤介護支援専門員に対する支援・指導の実施方針

- ア 個別相談を受ける体制を確保します。
- イ 定期的な情報交換会、介護支援専門員の資質向上に向けた地域ケア会議、研修会等を実施します。

⑥地域ケア会議の運営方針

地域ケア会議は、医療、介護等の専門職をはじめ、民生委員・児童委員、自治会長、NPO法人、社会福祉法人、ボランティアなど地域の多様な関係者が適宜協働し、介護支援専門員のケアマネジメント支援を通じて、介護等が必要な高齢者の住み慣れた住まいでの生活を地域全体で支援していくことを目的とします。なお、介護支援専門員の資質向上に資するよう、市の全ての介護支援専門員が地域ケア会議での支援が受けられるようにするなど、その効果的な実施に努めます。

また、個別ケースの検討により共有された地域課題を地域づくりや政策形成に着実に結びつけ、地域包括ケアシステムの構築に向けた施策の推進に、市と連携し、かつ役割分担を行いながら取組めます。

⑦市との連携方針

市と地域包括支援センターの連携のため、下記に掲げる各種連絡会議を定期開催又は出席します。

- 市川市ケアマネ研修会
- 高齢者サポートセンター連絡会
 - ・管理者会議
 - ・日常生活圏域ごとの会議
 - ・高齢者虐待防止ネットワーク会議
- 民生委員・児童委員地区協議会
- 地域ケアシステム推進連絡会（市内 14 の地区社会福祉協議会主催）
- 自治（町）会等の地域団体が主催する会議
- 在宅医療・介護連携推進に関する会議及び研修
- 地域密着型サービス事業者による運営推進会議
- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者による介護・医療連携推進会議
- その他関係機関が主催する会議等

⑧公正・中立性確保のための方針

- ア 介護サービス事業所、居宅介護支援事業所を紹介した経緯を記録するなど公正・中立性の確保に努めます。
- イ 市川市介護保険地域運営委員会において地域包括支援センター業務についての報告、説明等への協力をします。
- ウ 市が定める運営方針を踏まえた効果的、効率的な運営がなされているか等について、自己評価を実施するとともに市の定期的な点検を受け、公平性・中立性の確保に努めます。

(3) センター間における役割分担と連携の強化

市川市 福祉部 介護福祉課 包括支援グループが基幹的な役割を担い、センター間の総合調整や介護予防のケアマネジメント及び地域ケア会議等の後方支援を行い、連携の機能強化を図っていきます。

(4) 効果的なセンター運営の継続

①自己評価と市の定期的な点検

市川市介護保険地域運営委員会と連携し、市が定める運営方針を踏まえた効果的、効率的な運営がなされているか等について、点検・評価を適切に行い、公平性・中立性の確保や効果的な取組の充実を図るとともに、不十分な点については改善に向けた取組を行っていくことで中長期的な観点からも一定の運営水準を確保していきます。(法第 115 条の 46 第 4 項、法第 115 条の 46 第 9 項)

②センター情報の公表

地域で生活する高齢者やその家族等の身近な相談機関として、その業務内容や運営状況等を幅広く周知し、センターの円滑な利用やその取組に対する住民の理解を促進するために、市はセンターの業務内容や活動状況等に関する情報を公表します。(法第 115 条の 46 第 10 項)

3 事業内容

(1) 包括的支援事業

【地域包括支援センターの運営】

①介護予防ケアマネジメント業務(第 1 号介護予防支援事業)

第 1 号介護予防支援事業(居宅要支援被保険者に係るものを除く。)

は、介護予防・日常生活支援総合事業のうち、「基本チェックリスト該当者」に対して、介護予防及び日常生活支援を目的として、その心身

の状況、置かれている環境その他の状況に応じて、その選択に基づき、訪問型サービス（第1号訪問事業）、通所型サービス（第1号通所事業）、その他の生活支援サービス（第1号生活支援事業）等適切なサービスが包括的かつ効果的に提供されるよう必要な援助を行います。

当該業務は、後述の4その他（1）第1号介護予防支援事業と一体的に賄われるものとします。

②総合相談支援業務

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、どのような支援が必要かを把握し、地域における適切な保健・医療・福祉サービス、機関又は制度の利用につなげる等の支援を行います。

業務の内容は、初期段階の相談対応及び継続的・専門的な相談支援、その実施に当たって必要となるネットワークの構築、地域の高齢者の状況の実態の把握を行います。

③権利擁護業務

地域の住民、民生委員・児童委員、介護支援専門員など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、地域において安心して尊厳のある生活ができるよう、専門的・継続的な視点からの支援を行います。

業務の内容として、成年後見制度の活用促進、老人福祉施設等への措置の支援、高齢者虐待への対応、困難事例への対応、消費者被害の防止に関する諸制度を活用し、高齢者の生活の維持を図ります。

④包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けることができるよう、介護支援専門員、主治医、地域の関係機関等の連携、在宅と施設の連携等、地域において、多職種相互の協働等により連携するとともに、介護予防ケアマネジメント、指定介護予防支援及び介護給付におけるケアマネジメントとの相互の連携を図ることにより、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・協働の体制づくりや個々の介護支援専門員に対する支援等を行います。

事業の内容として、「地域ケア会議」等を通じた自立支援に資するケ

アマネジメントの支援、包括的・継続的なケア体制の構築、地域における介護支援専門員のネットワークの構築・活用、介護支援専門員に対する日常的個別指導・相談、地域の介護支援専門員が抱える支援困難事例等への指導・助言を行います。

【市事業との連携】

①在宅医療・介護連携推進事業

医療と介護の両方を必要とする状態の高齢者が、住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるよう、在宅医療と介護を一体的に提供するために、医療機関と介護事業所等の関係者の連携に努めます。

②生活支援体制整備事業

地域における自立した日常生活の支援及び要介護状態等となることの予防又は要介護状態等の軽減若しくは悪化の防止に係る体制を整備するために、ボランティア団体、NPO法人、民間企業、共同組合、コミュニティワーカー（生活支援コーディネーター）等との連携に努めます。

③認知症総合支援事業

認知症の早期における症状の悪化の防止のための支援その他の認知症である又はその疑いのある被保険者に対する総合的な支援を行うため、認知症担当職員として認知症地域支援推進員を配置し、その者が中心となり、次に掲げる業務を行います。

ア 被保険者やその家族等からの相談に対し、適切な助言を行う等、必要な支援を行います。また、必要に応じて認知症初期集中支援チームと連携します。

イ 認知症の人の家族に対する支援として、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等を図ります。

ウ 「市川市認知症ガイドブック（認知症ケアパス）」が認知症の人やその家族、医療・介護関係者等の間で共有され、サービスが切れ目なく提供されるよう、その活用を図ります。また、改訂を図るときには、意見を述べる等協力します。

エ 認知症への社会の理解を深められるよう、地域の様々な機会等を通じて普及啓発に努めます。

オ 認知症地域支援推進員連絡会に参加し、認知症の人や家族の支援にか

かる取り組みの推進のため、認知症地域支援推進員及び市と情報の共有を図ります。

④地域ケア会議推進事業

「地域ケア個別会議」は、地域包括支援センターが主催し、介護支援専門員からの相談による困難事例等や総合相談支援業務から抽出された個別ケースについて、多職種が、お互いの専門性を発揮し、連携しながら、支援内容を検討します。

ア 個別ケースの支援内容の検討を通じた、「高齢者の自立支援に資するケアマネジメント支援」「地域支援ネットワークの構築」「地域課題の把握」などを行います。

イ アで把握した課題を、地域づくり、資源開発につなげるために地域ケア推進連絡会等で報告・検討を行い、政策形成の必要な内容については、市レベルでの会議での検討への協力を行います。

(2) 多職種協働による地域包括支援ネットワークの構築

包括的支援事業を効果的に実施するために、介護サービスに限らず、地域の保健・福祉・医療サービスの関係者及びボランティア活動、インフォーマルサービスなどの様々な社会的資源が有機的に連携することができる環境整備を行うとともに、こうした連携体制を支える共通の基盤として多職種協働による「地域包括支援ネットワーク」の構築に努めます。

地域包括支援ネットワークの構築に当たっては、①センター単位のネットワーク、②日常生活圏域のネットワーク、③市の圏域を超えたネットワークなど、地域の特性に応じたネットワークを構築することにより、地域の関係者との相互のつながりを築き、日常的に連携が図られるよう留意します。

(3) 指定介護予防支援業務

介護保険における予防給付の対象となる要支援者が介護予防サービス等の適切な利用等を行うことができるよう、その心身の状況、その置かれている環境等を勘案し、介護予防サービス計画を作成するとともに、当該介護予防サービス計画に基づく指定介護予防サービス等の提供が確保されるよう、介護予防サービス事業者等の関係機関との連絡調整を行います。

4 その他

(1) 第1号介護予防支援事業（居宅要支援被保険者に係るものに限る。）

市川市が開始する介護予防・日常生活支援総合事業において、居宅 要支援者に対して、介護予防及び日常生活支援を目的として、その心身の状況、置かれている環境その他の状況に応じて、その選択に基づき、訪問型サービス（第1号訪問事業）、通所型サービス（第1号通所事業）、その他の生活支援サービス（第1号生活支援事業）等適切なサービスが包括的かつ効果的に提供されるよう必要な援助を行います。

(2) 家族介護支援事業

介護方法の指導その他の要介護被保険者を現に介護する者の支援のため、次に掲げる事業を行います。

① 介護教室の開催

要介護被保険者の状態の維持・改善を目的とした、適切な介護知識・技術の習得や、外部サービスの適切な利用方法の習得等を内容とした教室を開催します。

② 認知症高齢者見守り事業

地域における認知症高齢者の見守り体制の構築を目的とした、認知症に関する広報・啓発活動、徘徊高齢者を早期発見できる仕組みの構築・運用、認知症高齢者に関する知識のある者等による見守りのための訪問を行います。

③ 家族介護継続支援事業

家族の身体的・精神的・経済的負担の軽減を目的とした、要介護被保険者を現に介護する者に対するヘルスチェックや健康相談の実施による疾病予防及び病気の早期発見、また、介護から一時的に開放するための介護者相互の交流会等を開催します。

(3) 食の自立支援事業アセスメント業務

配食サービス利用者の心身の状況、その他置かれた環境等の把握及び配食の必要性について調査するためアセスメントを実施します。

(4) 認知症サポーター養成講座の開催協力

地域からの依頼に応じて、認知症の基礎知識の習得や認知症の人の対応の理解等のため、協力します。

- (5) 要援護高齢者等からの要望に応じ、要介護認定等の申請その他保健福祉サービスの利用の申請の代行を行います。
- (6) 手すりの取り付けその他の住宅改修を行おうとする者からの相談に応じ、介護保険制度を利用した住宅改修に関する助言を行います。
- (7) あんしん電話が設置されている世帯の状況等の実態を把握し、必要に応じて見守りを行います。
- (8) 市が公表する担当区域内の一時避難場所や避難所予定施設等を把握します。
- (9) 食の自立支援事業における配食サービスの利用者をはじめとして、緊急に安否確認の必要な高齢者が発生した場合には、速やかに訪問等により、当該高齢者の状況を確認し、情報収集を行います。また、必要に応じて適切な対応を行います。
- (10) その他介護保険事業の運営の安定化及び被保険者の地域における自立した日常生活の支援のため必要な事業を実施します。