

## 令和4年度 鶴ヶ島市地域包括支援センター運営方針（案）

### I 策定の目的

この方針は、地域包括支援センターの機能・役割を明らかにするための基本方針及び業務推進のための具体的な運営方針を定めることで、地域包括支援センター運営業務の円滑かつ効率的な実施に資することを目的として策定します。

### II 基本方針

#### 1 地域包括ケアシステムの構築に向けて積極的に取り組みます。

高齢者が住み慣れた地域で安心した日常生活を営むことができるように、地域の特性や実情を踏まえ、医療・介護・介護予防・生活支援・住まいが一体的に提供される地域包括ケアシステムの深化・推進に向けて積極的に取り組みます。

#### 2 地域包括支援センターは、日常生活上の身近な相談機関として、公益性、公正性、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、市民が負担する介護保険料や、国・県・市の公費によって賄われる公益性の高い事業であることを十分認識するとともに、公正性及び中立性の高い事業運営を行います。

#### 3 チームアプローチを実践します。

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の専門職が、各々の専門性を活かしつつ、相互に協働・連携しながら問題解決に向けて対応するなど、包括的に高齢者を支える「チームアプローチ」を実践していきます。

#### 4 地域包括支援センター相互が連携して、高齢者を支援します。

地域包括支援センターは、担当圏域外からの相談があった場合についても適切に対応し、必要に応じて担当圏域の地域包括支援センター等の相談窓口を引き継ぎます。

また、高齢者虐待や支援困難世帯等については、技術的支援等も含め、市内の地域包括支援センターが、相互に連携及び補完して高齢者を支援します。

定期的に地域包括支援センター連絡会議（以下「連絡会議」という。）を開催し、情報の共有や連絡等を行うとともに、市との連携を図っていきます。

### III 具体的な運営方針

#### 1 一般的事項

##### (1) 事業計画の策定

ア 地域包括支援センターは、地域包括支援センターの課題や地域課題の解決に向けた事業計画を定めます。

イ 事業計画は、事業の点検・評価の結果を踏まえて年度ごとに検討及び見直しを行い、**地域包括支援センターの機能強化及び業務の質の向上を図ります**~~地域包括支援センターの業務内容を表すものとして、地域及び関係機関に対して、わかりやすく広報していきます。~~

(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事務所・看板等を設置します。また、相談室のレイアウト等にあたっては、相談者のプライバシーの保護に配慮します。

(3) 職員体制

ア 地域包括支援センター運営業務を適切に実施するため、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員を配置します。

イ 具体的な配置人員は、「地域包括支援センターの設置運営について（平成18年10月18日厚生労働省老健局計画課長・振興課長・老人保健課長連名通知）」によります。

(4) 夜間・早朝及び閉所日の対応

夜間・早朝及び閉所日において、緊急時対応ができるよう、職員の連絡体制を整備します。

(5) 職員の姿勢

ア 職員は、高齢者が住み慣れた地域で安心した日常生活を営むことができるよう支援することを常に心がけ、高齢者に最善の利益が得られるよう業務を遂行します。

イ 地域包括支援センター職員は、業務に際して身分証明書を携行し、利用者等から求められた場合は提示して、その身分を明らかにします。

ウ 地域包括支援センターの業務は、経験に培われた高度な判断や専門的な知識を要する事例等が多いため、職員は様々な事例に対応できるよう、日常的なスキルアップに努めます。

(6) 個人情報の保護

ア 地域包括支援センターが有する市民等の情報が、業務に関係の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するとともに、守秘義務を遵守し、個人情報の保護に留意します。

イ 利用者ご本人から自己の情報について、開示、訂正、削除、利用停止等の申出がなされた場合には、ご本人であることを確認し、すみやかに対応します。

ウ パソコン等の**管理**については、**機器の盗難防止及び情報セキュリティの確保に十分に注意を払い、対策を講じます。**~~措置（ワイヤ=ロック等）を施し、~~

エ 個人情報記載された帳票類の処分については、シュレッダー等により細断した上で処分する等、個人情報の漏洩防止対策を講じます。

オ その他、個人情報の保護については、「鶴ヶ島市地域包括支援センター個人情報保護取扱方針」を遵守します。

(7) 広報活動

ア 地域包括支援センター運営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誌等を作成し、様々な場所や機関への配布等を行うなど、積極的に広報します。

イ 自ら赴いて出前講座を開催するなど、地域住民及び関係者に、地域包括支援センターの役割や機能を周知します。

ウ 市と連携し、介護サービス情報公表システムを活用して、市民が地域包括支援センターを利用するうえで必要な情報を公表していきます。

(8) 苦情対応

ア 地域包括支援センターへの苦情があった場合には、丁寧な対応を心がけるとともに、報告書の作成及び職員の供覧により、センター全体として情報を共有し、解決に向けて調査の実施及び改善の措置を講じます。また、必要に応じて市と協議・連携して対応します。

イ 必要に応じて連絡会議において、市及び他の地域包括支援センターに報告します。

(9) 感染症対策

業務にあたっては、新型コロナウイルス等の感染症対策に配慮します。また、高齢者が安心して健康づくりに取り組むことができるよう国が提唱する「新しい生活様式」などを踏まえ、感染症予防に関する正しい知識の普及啓発を行います。

## 2 総合相談支援業務

(1) 総合相談支援業務

ア 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、支援機関または制度の利用につなげます。多様な相談内容について、専門的かつ継続的に対応できる体制をつくります。

イ 相談にあたっては、介護を行う家族等に対する支援にも配慮して対応します。

ウ 相談内容に、地域包括支援センターのみで解決に資する支援を行うことが困難な課題がある場合は、適切な支援機関につなぎます。

(2) 実態把握

前項に掲げる業務を行うために必要となるネットワークの構築や、地域の高齢者の実態把握に努めます。

## 3 高齢者虐待の防止及び権利擁護に関する取り組み

(1) 高齢者虐待の防止及び相談支援

ア 高齢者虐待の防止と深刻化を回避するため、関係機関と連携して早期発見に努めるとともに、迅速に適切な対応をします。

イ 家族関係から、虐待者及び被虐待者ともその自覚がなく、周囲も見見過ごしてしまう場合もあるため関係機関の協力を得ながら、チームケアの実践により問題を解決するとともに、防止に向けたネットワークの活用と広報等による啓発活動に努めます。

ウ 判断能力が低下している高齢者や、家族から虐待を受けている高齢者について保護の必要性がある場合には、市と連携して老人福祉法による老人福祉施設への措置等の支援を行います。

(2) 消費者被害等への相談支援

ア 消費者被害を未然に防ぐため、広報誌等を通じて情報提供を行っていきます。

イ 地域の民生委員、介護サービス事業者、高齢者の家族等から消費者被害情報を把握し、その情報を消費生活センターや警察等に連絡することで被害の防止を図ります。また、被害が生じた場合には、その解決のための相談窓口等を紹介します。

(3) 成年後見制度の周知及び利用支援

ア 認知症高齢者など成年後見制度の利用が必要な方が増加していることから、関係機関の協力を得ながら成年後見制度の啓発・広報活動に取り組みます。

イ 申立を行える親族がいる場合には、関係機関と連携して成年後見制度や手続き方法等について説明し、円滑に申立が行えるよう支援します。

ウ 申立を行える親族がいない場合や親族がいても申立の意思がない場合は、専門機関等と連携しながら市に報告し、「鶴ヶ島市成年後見制度の利用の支援に関する要綱」に基づいた市長申立につながられるよう支援します。

(4) 支援困難事例への対応

ア 高齢者やその家庭に重層的な問題を抱えているなどの支援困難事例を把握した場合は、訪問を実施するなど、その実態の把握に努めるとともに、関係機関等と連携して対応します。

イ 必要に応じて、市の担当課と連携し、専門家への法律相談や老人福祉法による老人福祉施設への措置等について検討します。

#### 4 包括的・継続的ケアマネジメント業務

(1) 介護支援専門員の日常的業務の実施について、専門的な見地からの指導・助言や相談への対応を行うとともに、状況に応じて連携及び協力して支援します。

(2) 介護支援専門員の資質の向上を図る観点から、介護支援専門員連絡会等関係機関と連携のうえ、情報提供・意見交換を行うとともに、事例検討・研修会等を実施します。

(3) 地域ケア会議等を通じて、医療・介護等の多職種及び地域の関係機関との連携・協力体制を整備し、包括的・継続的なケア体制の構築を進めます。

(4) 地域住民に対して、介護予防・自立支援に関する出前講座を開催するなど、地域包括ケアシステムの推進や、適切なケアマネジメントにつながるよう啓発に取り組みます。

#### 5 介護予防ケアマネジメント業務

(1) 介護予防・日常生活支援総合事業において、基本チェックリストにより当該事業対象者と判定された方（事業対象者）に対する介護予防ケアマネジメントを実施します。

(2) 生活機能の低下がある、もしくは介護予防教室への参加を希望しているなど介護予防事業等が必要な方に対し、その心身の状況等に応じて本人自らの選択に基づき、市主催の介護予防教室や市民主体の介護予防活動への参加等の適切な支援を行います。

(3) 本人の自立心を高め、介護予防・重度化防止につながる働きかけ、ケアマネジメントを行います。

#### 6 地域ケア会議の推進

- (1) 医療・介護等の多職種が協働して高齢者の個別事例を検討する地域ケア会議を開催し、支援困難事例の問題解決及び介護予防・重度化防止に向けたケアマネジメントの質の向上を図ります。
- (2) 地域ケア会議の機能の充実を図り、地域課題の発見・解決につなげることを目指します。

## 7 在宅医療・介護連携の推進

- (1) 地域包括ケアシステムの実現のために、坂戸鶴ヶ島医師会等関係機関と連携し、多職種協働による在宅医療と介護サービスを一体的に提供する体制づくりを進めます。
- (2) 在宅医療に関する相談等に対しては、在宅医療相談室と連携し、適切な在宅医療・介護サービスにつなげる支援を行います。

## 8 認知症施策の推進

- (1) 認知症の方の早期診断・早期対応を図るため、地域包括支援センターに「認知症地域支援推進員」を配置し、地域の実情に応じて医療機関・介護サービス事業所や地域の支援機関をつなぐ連携支援、認知症の方やその家族を支援する相談業務等を行います。
- (2) 認知症の方やその家族が、認知症と疑われる症状に直面したときに、その地域の実情に応じて、いつ、どこで、どのような支援を受ければよいか理解できるよう、認知症の方の状態に応じた適切なサービス提供の流れを示した「認知症ケアパス」を活用するとともに、市と協議して随時内容の見直しを行います。
- (3) 認知症の方やその家族の支援にあたって、早期に受診や介護サービス利用等の適切な支援につなげる認知症初期集中支援チームと連携して対応します。
- (4) 認知症介護の相談に対応する窓口である「認知症ケア相談室」を設置し、在宅で認知症の家族等のケアをしている方に対して助言や指導を行います。~~認知症介護の専門技術に関しては、埼玉県認知症ケア向上チームと連携し、対応します。~~
- (5) 認知症の方の居場所づくり、介護者の負担軽減、地域住民が認知症の理解を深めることなどを目的とした認知症カフェを開催します。また、地域の中で自主的に開催される認知症カフェの普及を進めます。

## 9 生活支援体制整備の推進

高齢者が地域とのつながりや生きがいを持ちながら暮らしていくため、元気な高齢者が地域の担い手として活躍するなど地域の多様な主体による生活支援・介護予防サービス提供体制を整備する「生活支援体制整備事業」について、日常生活圏域に配置する生活支援コーディネーターとして取り組みを推進します。業務にあたっては、市に配置する生活支援コーディネーター及び社会福祉協議会と連携を図ります。

## IV 事業の点検・評価

地域包括支援センターの運営及び業務内容について、市と連携のうえ、適正に点検・評価を行い、事業の質の向上に努めます。