

## 令和 5 年度流山市地域包括支援センター運営方針

## 1 目的

介護保険法第 115 条の 47 第 1 項の規定に基づき、地域包括支援センター（以下、「センター」という。）の運営上の基本的な考え方や業務推進等の方針を明確にするとともに、センター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定める。

## 2 センターの設置

（１）センターは、包括的支援事業等を実施し、地域の高齢者等の心身の健康保持及び日常生活の維持・向上のために必要な援助を行い、地域の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的及び継続的に支援し、地域包括ケアシステム構築に向けた取り組みをする中核機関として設置する。

（２）センターの担当地域は以下のとおりとする。

ア 北部日常生活圏域

（ア）北部地域包括支援センター

（東深井小学校区・江戸川台小学校区）

（イ）北部西地域包括支援センター

（西深井小学校区・新川小学校区）

イ 中部日常生活圏域

中部地域包括支援センター

ウ 東部日常生活圏域

東部地域包括支援センター

エ 南部日常生活圏域

南部地域包括支援センター

（３）センターは、介護保険法第 115 条の 46 の規定に基づき、委託により運営を行うこととする。

## 3 運営上の基本的な考え方

（１）公益性の視点

ア センターは、包括的支援事業の受託者として、公正中立を確保した事業運営を行う。

イ センターの運営費用は、被保険者の負担する介護保険料や、国・県及び市の公費によって賄われることを十分理解し、業務の遂行に関し、特定の事業所等に偏らない、公正中立な立場で事業運営を行う。

ウ センターは、包括的支援事業の円滑な運営のため適宜、市と連携を図り業務をすすめる。

## (2) 地域性の視点

ア 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機関であることから、地域の特性や実情を踏まえた、適切かつ柔軟な事業運営を行う。

イ 「流山市地域包括支援センター及び地域密着型サービス運営協議会（以下、「運営協議会」という。）」や地域ケア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聞き、その事業運営に反映する。

## (3) 協働性の視点

ア 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が、「縦割り」に業務を行うのではなく、それぞれの専門性を発揮して情報を共有し、理念・方針を理解した上で、連携・協働の事務体制を構築し、業務全体をチームアプローチの視点から実施する。

イ 地域の保健・福祉・医療の専門職やボランティア、民生委員児童委員等の関係者と連携を図りながら活動をする。

## (4) 予防性の視点

地域の高齢化率・要介護認定率等の推計、各種事業実績、地域住民のニーズ把握等をもとに地域における課題を見据えた予防的視点を持って活動する。

# 4 業務方針

## (1) 共通事項

## ア 事業計画の策定及び事業評価

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、地域の特性にあった創意工夫をした事業運営に努める。また、実施する事業の質の評価を自己及び運営協議会より選出された評価委員が行うこととし、事業の質の向上に努める。

## イ 職員の姿勢

(ア) センターの業務は、地域に暮らす高齢者等が住み慣れた環境で自分らしい生活を継続するための支援であることを念頭に置き、常に当事者（本人の家族、介護者等を含む。）に最善の利益を図るために業務を遂行する。

(イ) センターの職員は、積極的に研修等に参加し、知識の向上及び研鑽を図る。

(ウ) センターの職員は、業務を通じて把握した課題等について、積極的に市と意見交換をし、改善をするための具体的な提案をする。

## ウ 地域等との連携

(ア) センターは、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機関・関係者とのネットワークの構築を推進する。

(イ) センターは、あらゆる機会を通じ、地域が抱える課題を把握し、解決に向けて積極的に取り組む。

## エ 個人情報の保護

(ア) センターは、高齢者等の様々な情報を得るため、守秘義務を遵守し、個人情報の保護に留意する。

(イ) センターが有する高齢者等の情報が、業務に関係のない目的で使用されたり、また、併設する事業所の職員も含め、第三者に漏れることのないよう情報管理を徹底する。

(ウ) 上記（ア）（イ）に掲げるもののほか、センターが有する個人情報の保護及び取扱いについては、関係法令

（ガイドラインを含む。）を遵守し、厳密に取り扱う。

オ 広報活動

- （ア）センターの役割や機能を分かりやすく表し、かつ、親しみやすい名称として、「高齢者なんでも相談室」をサブネームとし、センターの認知度の向上や業務の周知に努める。
- （イ）センターの業務の適切な実施及び理解と協力を得るため並びにセンターを広く市民に周知す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を行うことなどにより、市民及び関係者に対しセンターの利用を積極的に促す。
- （ウ）センターの名称、場所及び連絡先並びに運営業務について、市民が認識し、理解できるよう、適切に表示する。

カ 苦情対応

- （ア）センターは、利用者等からの苦情に迅速かつ適切に対応する。当該苦情を受け付けた場合は、その内容及び今後の対応策について職員で協議し、記録するとともに、原則として市に報告する。そして、苦情が事業の質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、事業の質の向上に向けた取組みを行っていく。
- （イ）センターは、指定介護予防支援事業所としての苦情対応窓口を設置する。

キ 緊急時（災害・感染症等）に対応した活動

- （ア）センターは、感染症等に対応した活動について、地域住民や関係機関等と一緒に考え取り組んでいく。
- （イ）センターは、緊急時（災害・感染症等）に備え、事業を継続または速やかに復旧できるよう関係機関等と一緒に考え、業務継続計画（BCP）の策定に取り組んでいく。

（２）総合相談支援業務

## ア 総合相談

- (ア) 地域の高齢者等の身近な相談場所として、様々な相談を全て受け止め、適切な機関・制度・サービスに繋ぎ、継続的にフォローする。すなわちセンターに相談するとあらゆるサービスの調整が可能になるというワンストップサービスの拠点としての機能を果たす。
- (イ) 対応した事例については、市が別途示す相談事例の終結条件に従って支援を終結すること。

## イ 地域包括支援ネットワーク構築

### (ア) 地域特性の理解

地域の人口、高齢化率、世帯状況等の地域のデータを活用して、地域住民の全体像の把握を行う。

### (イ) 地域の社会資源やニーズの把握

- ① 地域の社会資源やニーズを把握し、相談時に適切な情報を提供し、相談活動を効果的に行う。
- ② ネットワーク構築にあたっては、総合相談支援業務により、高齢者等の様々なニーズに対応するために活用可能な機関・団体等の把握などを行う。

### (ウ) ネットワークの構築及び活用

- ① センターは、地域の様々な関係者のネットワークを通じて収集した情報をもとに、支援が必要と判断された高齢者等に対して、センターの専門職の連携によるチーム支援を行う。
- ② 地域包括支援センターは、認知症高齢者(第2号被保険者を含む。)の見守りや消費者被害防止、閉じこもり防止等の地域のニーズに、これらのネットワークを有効に活用する。
- ③ 地域包括支援センターは、支援を必要とする高齢者等を見いだし、保健・医療・福祉サービスをはじめとする適切な支援につなぎ、継続的な見守りを行う。

### (エ) 市民の啓発活動

ネットワーク構築業務を通じ、地域住民に必要な情報を提供し、互助的な地域の支え合い活動が推進されるよう必要な啓発活動に取り組む。

#### ウ 実態把握業務

様々な手段により、地域の高齢者等の心身の状況や家庭環境等について実態把握を行うことで、地域に存在する隠れた問題やニーズを発見し、早期対応ができるよう取り組む。

### (3) 権利擁護業務

#### ア 高齢者虐待への対応

##### (ア) 基本姿勢

「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律第124号）（以下、「高齢者虐待防止法」という。）」に基づき積極的に介入し、人権、権利を守るよう支援を行っていく。

高齢者の身近な地域の専門機関として相談を受け、家族環境、本人の心身の状態、サービスの利用状況や、本人・家族等の意向について、本人、介護支援専門員、近親者等から緊急性の程度の確認をした上で、課題を明確にし、計画的な支援を実施しながら、モニタリング・評価を行い、終結していく。

##### (イ) 市との協働

人権・権利侵害を解消するという目的から逸脱しないようにしながら、必要に応じて市との連携を図り、協働しながら対応を行う。

##### (ウ) 高齢者虐待の防止

高齢者虐待防止のため、地域においてネットワークを構築するとともに、啓発活動や見守り活動に取り組み、地域の関係機関、団体、各種事業所や住民等の理解を深めるよう支援を行う。

##### (エ) 流山市高齢者虐待防止ネットワークの活用

高齢者虐待に関わる情報を共有し、専門機関や住民組

織と協働して高齢者虐待の課題の解決や防止が行えるよう、積極的に活用する。

(オ) 高齢者の安全の確保

(ア) の課題の検討の結果、虐待を受けた高齢者を、虐待を行った養護者から保護する必要がある場合には、市とともに安全確保を第一に考え、高齢者虐待防止法老人福祉法によるやむを得ない事由による措置の活用も視野に入れ、終結に向けて支援をする。

イ 消費者被害の防止及び対応

地域包括支援センターは地域団体・関係機関との連携のもと、消費者被害の情報の把握及び地域住民への周知を行い、適切な対応により、被害を未然に防ぐよう努めるとともに、消費生活センター等関係機関に情報を提供し、被害回復に向けて支援する。

ウ 判断能力が不十分な状況にある人への支援、対応

(ア) 基本姿勢

認知症など何らかの原因で判断能力が不十分な高齢者に対し、成年後見制度や日常生活自立支援事業を活用し、権利利益の侵害を招いたり、更には生命に危険が及ばないよう支援を行う。

(イ) 成年後見制度の活用

センターは、地域の高齢者について認知症などにより判断能力の低下がみられる場合には、一次相談窓口として、適切な介護サービスの利用や、金銭的管理、法的行為などの支援のため、成年後見制度の活用を支援する。

支援にあたり、次の業務を行い、市と連携し活用を促進していく。

- ① 成年後見制度の啓発及び利用促進
- ② 成年後見制度の利用に関する判断
- ③ 成年後見制度の利用が必要な場合の申立ての支援
- ④ 成年後見制度の利用促進に関する流山市成年後見推進センター（成年後見中核機関）との連携

⑤ 成年後見制度の活用に関する対応の向上を目的とした事例検討や勉強会等の実施

⑥ 診断書の作成や鑑定に関する地域の医療機関との連携

⑦ 成年後見人等となるべき者を推薦できる団体等との連携

(ウ) 日常生活自立支援事業の活用

センターは、成年後見制度の利用にあたり、本人の状態や希望等に基づき、日常生活自立支援事業の利用が適切と判断した場合には、活用を支援する。

エ 支援が困難な事例への対応（困難事例）

困難事例（重層的課題、支援の拒否、既存のサービスでは適切なものがない等の理由により、センターの継続的な関わりが必要なケースのこと。）を把握した場合は、実態把握の上、本人の人権、権利に十分配慮し、センターの専門職が連携して対応するとともに、地域の社会資源及びネットワーク、関係機関、市と連携・協働し、支援していく。

(4) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

ア 包括的・継続的ケアマネジメント体制の構築

(ア) 施設・在宅を通じた地域における包括的・継続的ケアを実施するため、関係機関との連携を構築し、地域の介護支援専門員と関係機関との連携を支援する。

(イ) 地域の介護支援専門員が介護保険サービス以外の様々な社会資源を活用できるよう、地域の連携・協力体制を整備する。

(ウ) 地域のネットワークを活用しながら、介護支援専門員が包括的・継続的ケアマネジメントが実践できるように、関係機関と介護支援専門員との連携体制の構築を支援する。

(エ) 地域ケア会議の開催

住み慣れた地域で本人らしい暮らしが継続できる地域づくりを推進するため、地域ケア会議の5つの機能



（①個別課題解決機能②ネットワーク構築機能③地域課題発見機能④地域づくり・資源開発機能⑤政策形成機能）を認識し、「流山市地域ケア会議実施要領」「流山市地域ケア会議実施計画」に基づいて、地域ケア会議を開催する。

## イ 介護支援専門員に対する支援

### （ア）介護支援専門員同士のネットワーク構築

包括的・継続的ケアマネジメントを実践していくための具体的な情報の共有、実践に関する相互の振り返り、やりがいの共有、精神的サポート等を可能にする等、日常的に円滑な業務が実施できるよう、介護支援専門員同士のネットワークの構築をしていく。

### （イ）主任介護支援専門員同士のネットワーク構築支援

居宅介護支援事業所の主任介護支援専門員には、センターと協働しながら、包括的・継続的ケアマネジメント支援を担ってもらうため、主任介護支援専門員同士のネットワーク構築をしていく。

### （ウ）介護支援専門員の資質向上支援

情報提供や事例検討会、研修会を関係機関と連携し、実施していく。

### （エ）日常的個別指導・相談

介護支援専門員の日常業務の実施に関し、専門的な見地からの個別指導や相談への対応を行う。

### （オ）支援困難事例等への指導・助言

地域の介護支援専門員が抱える困難事例について、具体的な支援方針を検討し、指導助言等を行う。

## （５）介護予防ケアマネジメント業務

### ア 第１号介護予防支援（介護予防ケアマネジメント）

#### （ア）基本的視点

地域の高齢者等が住み慣れた地域で安心して生活を継続することができるようにするため、本人が出来ることはできる限り本人が行うことを基本としつつ、本人ので

きることを本人と共に発見し、明確な目標を定め本人の主体的な活動と生活の質の向上を高めることを目指す。

(イ) 本人・家族の意向を的確に把握しつつ、専門的な視点からサービスを検討し、サービスの内容や期待する効果について、本人が十分に理解できるよう丁寧に説明をする。

(ウ) 総合事業の効果的な実施のために、本人、家族、事業実施者が本人の意識やケアプランを共有し、設定された目標に向けて支援をする。

(エ) 必要に応じて事業の実施状況を把握し、目標と乖離した場合にはケアプランを変更し、順調に進行した場合には事業を終了し、地域の住民主体の通いの場に高齢者自身が出てセルフケアを継続できるよう、必要な情報提供やアドバイスを行う。

(オ) 地域ケア会議を活用し、ケアマネジメントの質の向上を図る。

#### イ 指定介護予防支援

具体的な目標を明確にしつつ、個々の高齢者に応じた総合的かつ効果的な支援計画を作成し、要支援状態の悪化の防止、更には「非該当」への改善を目指す。支援の際は、「流山市ケアマネジメントに関する基本指針」を参照すること。

#### ウ 指定介護予防支援業務の一部委託について

利用者の意思及び人格を尊重し、その状況や生活環境等の情報をもとに、常に利用者の立場に立ち、特定の居宅介護支援事業所に不当に偏することのないよう、公正中立性のもと事業者を選定すること。