

令和3年度（2021年度）

茨木市地域包括支援センター運営方針（案）

令和3年（2021年）4月

茨木市

目次

I.	運営方針の策定趣旨	1
1	地域包括支援センターの設置目的.....	1
2	地域包括支援センターの運営方針の策定.....	1
3	地域包括支援センター運営協議会の役割.....	1
II.	運営における基本的考え方	2
1	基本視点の設定.....	2
2	個人情報の保護.....	2
3	利用者満足の上向.....	3
4	関係者との連携強化.....	3
5	組織・運営体制の充実	3
III.	令和3年度における業務推進の指針.....	4
1	総合相談支援業務.....	4
2	権利擁護業務	4
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務.....	5
4	介護予防支援・介護予防ケアマネジメント業務	5
5	その他の業務	6
IV.	包括的専門相談支援体制.....	6
1	障害者、子育て家庭、生活困窮者等に係る相談支援.....	7
2	被災者等に係る相談支援.....	7
3	新型コロナウイルス感染症等にかかる相談支援	7

I. 運営方針の策定趣旨

1 地域包括支援センターの設置目的

高齢者が、住み慣れた地域で、尊厳あるその人らしい生活が継続できるようにするためには、できるだけ要介護状態にならないような予防対策から、高齢者の状態に応じた介護サービスや医療サービスまで、様々なサービスを高齢者の状態の変化に応じて切れ目なく提供することが必要となる。

そのため、地域で暮らす高齢者の心身の健康の保持、保健医療の向上、福祉の増進、生活の安定に必要な援助・支援を包括的かつ継続的に行うことを目的として、地域包括支援センター（以下「支援センター」という。）を設置する。（介護保険法第115条の46第1項）

2 地域包括支援センターの運営方針の策定

支援センターは、当該支援センターの職員相互が協働して包括的支援事業を実施することにより、各被保険者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、介護保険法第24条第2項に規定する介護給付等対象サービスその他の保健医療サービス又は福祉サービス、権利擁護のための必要な援助等を利用できるように導き、被保険者が可能な限り、住み慣れた地域において自立した日常生活を営むことができるようにしなければならない。

また、複合化・複雑化した課題を抱える個人や世帯に対する適切な支援・対応を行うため、いきいきネット相談支援センター（CSW）、地域子育て支援拠点や母子健康包括支援センター、障害者相談支援事業所、子ども・子育て支援法（平成24年法律第65号）に基づく利用者支援事業の実施事業所といった福祉の各分野における相談支援を担う事業者が、相談等を通じて、自らが解決に資する支援を行うことが困難な地域生活課題を把握した場合には、必要に応じて適切な支援関係機関につなぐことが各相談支援を担う事業者の努力義務とされたものである。なお、必要に応じて適切な機関につないだ後であっても、当該相談支援を担う事業者は、引き続き、相談者とその世帯が抱える地域生活課題全体の把握に努めながら、相談支援に当たることが期待されている。（社会福祉法（昭和26年法律第45号）第106条の2関係）

そのため、支援センターの運営について、本市の総合保健福祉計画（第2次）に掲げる目標また国等の動向を踏まえ、支援センターの運営上の基本的な考え方、各種業務等の推進に関する指針を明確にし、支援センターの業務の円滑で効率的な実施に資するため、茨木市地域包括支援センター運営方針を策定するものである。

3 地域包括支援センター運営協議会の役割

支援センターの運営に当たっては、地域包括支援センター運営協議会の意見を踏まえて、適切、公正かつ中立な運営を確保するとされていることから、前項にある運営方針の策定や業務の評価等については、茨木市地域包括支援センター運営協議会設置規則（茨木市規則第58号）に基づき設置される同協議会に意見を求めること

とする。(介護保険法施行規則第140条の66第2号ロ)

II. 運営における基本的考え方

1 基本視点の設定

(1) 公益性

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うこと。

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・府・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うこと。

(2) 地域性

支援センターは、地域の介護・保健・福祉・医療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ふまえた適切かつ柔軟な事業運営を行うこと。

地域包括支援センター運営協議会や地域ケア会議等の場を通じて、地域住民や関係団体、サービス利用者や介護保険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、解決に向けて積極的に取り組むこと。

(3) 協働性

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が「縦割り」に業務を行うのではなく、職員相互が情報共有し、理念・方針を理解した上で、連携・協働の体制を構築し、業務全体を「チーム」として支えること。

地域の介護・保健・福祉・医療等の専門職や民生委員・児童委員等の関係者と連携を図りながら活動すること。

2 個人情報の保護

(1) 守秘義務とプライバシーの確保

支援センターの運営上、多くの個人情報を取り扱うこととなるため、茨木市個人情報保護条例（茨木市条例第36号）により、次に掲げる事項に留意すること。

① 支援センターにおける各事業の実施に当たり、各業務の担当者が互いに情報を共有し、その活用を図ることが重要であることに鑑み、あらかじめ本人から個人情報を目的の範囲内で利用する旨の了解を得ておくこと。

② 個人情報の取り扱いについては、関係法令やガイドライン等を遵守し、厳正に取り扱うこととし、その保護に遺漏のないように十分注意すること。

③ 安心して相談ができるよう可能な限りプライバシーが確保できる場所を設定し本人や家族等のプライバシーを守るための配慮をすること。

(2) 情報管理の徹底

人的運用、システム運用等の情報管理の徹底を図ること。

3 利用者満足の向上

(1) 相談受付時の対応

相談者が安心して相談できるよう、親切・丁寧な対応を心がけること。

(2) 苦情の受付と対応

指定介護予防支援業務の実施にあたっては、苦情解決の仕組みの指針等を参考として、第三者委員、責任者・担当者を設置し、分かりやすい場所に掲示し、適切な苦情への対応ができる体制とすること。

(3) 夜間・休日における対応

緊急時の対応等の場合を想定し、支援センターの職員に対して速やかに連絡が取れるような体制を整備すること。

(4) 地域住民への情報提供

支援センターの活動内容や利用方法、交通アクセス等の周知に積極的に努めること。

4 関係者との連携強化

(1) 市及び他の支援センター、並びに地区保健福祉センターとの連携等

地域住民にとって質の高い業務を行うために市はもとより他の支援センター等との連携・協力を努め、地域包括ケアシステムの進化・充実に向けて、地区保健福祉センターを拠点に市及び地域の関係機関、住民等との連携・協働に努めること。

支援センター業務の引継ぎが発生した場合は、支援センター間で連携し、サービス利用者や相談者等に不利益が生じないように円滑に引き継ぐこと。

また、業務の取り組み状況を定期的に市に報告するとともに、自己評価を行い、その結果に関し、市と協議しながら業務の改善に努めること。

(2) 広域的・広範囲な連携

広域的、広範囲な連携のための会議等に参加し、支援センター内で情報共有を図ること。

5 組織・運営体制の充実

(1) 人員体制及び人材育成システム

茨木市地域包括支援センターにおける包括的支援事業の実施に係る基準を定める条例（茨木市条例第34号）に規定する「職員に係る基準及び当該職員の員数」に基づき、配置すること。

また、職員の研修機会を公平にし、人材育成に努めるとともに、職員のメンタルヘルスに留意すること。

(2) リスクマネジメント対応マニュアル

苦情発生、事故発生、個人情報漏洩、ヒヤリハット等への対処に関するマニュアル等を作成し、支援センター内で共有すること。

(3) 三職種のチームアプローチ

三職種の専門職員が、介護保険制度の理念及び、支援センター業務の基本事項を

理解した上で、常に相互に情報を共有し、協議して業務を遂行するチームアプローチを推進すること。

III. 令和3年度における業務推進の指針

1 総合相談支援業務

(1) 総合相談

- ① 地域包括ケアにおける継続支援の入口として機能を果たすこと。
- ② 住民票の有無にかかわらず現に地域に居住する高齢者のさまざまな相談に対応するとともに、適切な機関・制度・サービスにつなぎ、必要に応じて継続的に支援すること。

(2) 地域包括支援ネットワーク構築（地域ケア会議等）

- ① 担当するエリアや圏域ごとに地域ケア会議等を開催し、地域で高齢者を支えるための基盤整備として、市及び関係機関、地域住民等と連携を図り、福祉、保健医療、介護、生活支援、介護予防等の各サービスが有機的に連携し、支援のネットワークを強化するとともに、高齢者の自立を支援するための具体的な地域課題やニーズ等を把握・分析し、社会基盤整備につなげること。
- ② 地域ケア会議を重ね、複数の個別課題から担当するエリアの地域課題を明らかにし、これを解決するために関係機関との連携に努めること。

(3) 実態把握

- ① 相談業務のほか、個別訪問や近隣住民からの情報収集等により、支援の必要な高齢者及び高齢者世帯の把握に努めること。
- ② 高齢者の自立を支援するための個別ニーズの把握に取り組むこと。
- ③ 地域サービス提供体制を支える中核的な存在として、地域の特性や実情を踏まえ地域が抱える課題の解決に積極的に取り組むこと。

2 権利擁護業務

(1) 高齢者虐待の防止・対応

高齢者虐待への対応に当たっては、三職種で事例を共有の上、高齢者の安全確認その他事実確認を速やかに行うとともに、緊急性の程度の判断等市の権限行使に必要な要件を明確にしながら、継続的に市と連携・協働していくこと。また、必要な場合は、養護者も支援の対象とし、養護者の負担軽減を図るとともに、地域のネットワークを積極的に活用し、高齢者に対する虐待防止と早期発見に努めること。

(2) 老人福祉施設等への措置の支援

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を行うことができるよう、専門的・継続的な視点から、高齢者虐待への対応、老人福祉施設等への措置の支援、困難事例への対応、成年後見制度の活用促進、消費者被害の防止に取り組み、高齢者の生活の維持を図ること。

(3) 困難事例への対応

三職種で連携し対応策を検討の上、対応すること。

(4) 成年後見制度の活用促進

- ① 成年後見制度普及の広報活動に取り組むこと。
- ② 成年後見制度の利用が必要な場合、申立て支援をすること。
- ③ 地域の医療機関や後見人を推薦できる団体等と連携すること。

(5) 消費者被害の防止

- ① 消費生活センター等関係機関と連携の上、必要な助言等を行うこと。
- ② 地域の民生委員・児童委員、介護支援専門員、訪問介護員等へ情報の伝達を迅速に行うこと。

3 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

(1) 包括的・継続的ケアマネジメントの環境整備

包括的・継続的ケアマネジメントを対象となる高齢者等に提供するために、関係機関との連携体制構築に努め、包括的・継続的ケアマネジメントの実践が可能な環境整備に努めること。

(2) 地域ケア会議の活用

- ① 茨木市地域ケア会議実施要領及び地域ケア会議ガイドラインに基づき実施し、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じること。また、地域ケア会議を通じた介護予防ケアマネジメントの強化を推進すること。
- ② 地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングする仕組みを検討すること。

(3) 介護支援専門員等へのサポート

普段から介護支援専門員との連携を密にとり、困りごとなどの相談に常時応じるなど支援に努めること。

4 介護予防支援・介護予防ケアマネジメント業務

(1) ケアマネジメントによる自立支援

自立支援や重度化防止に資するケアマネジメントに当たり、利用者本人の日常生活上の目標を明確にするとともに、利用者本人の意欲を引き出し、自主的に取組みが行えるよう支援すること。

(2) 地域資源の活用

地域の多様な社会資源をケアプランに位置付けること。

(3) はつらつパスポートの活用

- ① みんなで元気編（介護予防手帳）活用を推進すること。
利用者本人の身体の状態や目標達成の確認など、介護予防の自己管理に役立てるよう、活用を推進すること。
- ② みんなで連携編（地域連携手帳）の活用を推進すること。
利用者本人、家族と主治医や介護サービス事業所との情報を共有し、医療と介護の

連携を図れるよう、活用を推進すること。

(4) 公平性・中立性の確保

介護予防支援、介護予防ケアマネジメント業務を委託する際の事業所選定において、公平性・中立性の確保に努めること。

5 その他の業務

(1) 介護予防・生活支援サービス事業

地域の実情に応じた多様なサービスの啓発に努めること。

(2) 一般介護予防事業

生涯現役の街づくりを目指した介護予防推進の啓発に努めること。

(3) 在宅医療・介護連携推進事業（在宅医療と介護の連携強化）

在宅医療・介護ニーズが高い高齢者や認知症高齢者の増加に対応するため、更なる医療と介護の連携強化に努めること。

(4) 認知症総合支援事業（認知症高齢者及び家族への支援）

① 認知症高齢者やその家族を支えるため、関係機関と連携を図りながら継続的な支援を行うこと。

② 地域住民や関係機関等が認知症高齢者やその家族を地域で支え、見守る体制を構築するために、認知症に対する正しい知識の普及等を行うこと。

③ 認知症初期集中支援チームや認知症地域支援推進員等とともに、認知症の早期発見・早期対応に向けた医療と介護の連携・協力を努めること。

(5) 生活支援サービスの体制整備（生活支援コーディネーターとの連携）

高齢者の生活支援・介護予防の基盤整備を推進していく生活支援コーディネーターと連携し、地域ケア会議等において高齢者を地域で支える取り組みへの支援・推進に努めること。

(6) 地域資源の周知・啓発

地域において住民の方々が自発的に行っている介護予防活動等について、情報を収集するとともに、市と連携して周知・啓発に努めること。

IV. 包括的専門相談支援体制

制度・分野ごとの「縦割り」や「支える側・支えられる側」という関係を超えて、地域や一人ひとりの人生の多様性を前提とした、人と人、人と社会がつながり支え合う、地域共生社会^{*}への道筋を展望しつつ、茨木市総合保健福祉計画（第2次）で推進する専門的な相談支援体制整備に向けて、住民がより身近な地域で相談できる包括センターとして、次のような様々な生活課題がある方に対して分野をまたがる相談であっても「丸ごと」受け止め、気軽に相談できる場とすること。

^{*} 「地域共生社会の実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律」（令和2年6月成立）

1 障害者、子育て家庭、生活困窮者等に係る相談支援

複合化・複雑化した課題を抱える個人や世帯に対する適切な支援・対応を行うため、相談支援を担う機関が利用者からの相談等を通じて、自らの機関ではその解決に向けた支援を行うことが困難な地域生活課題を把握した場合に、以下のとおり対応すること。

- (1) 当該地域生活課題を抱えている地域住民の心身の状況や、置かれている環境、その他の事情を勘案し、支援関係機関による支援の必要性を検討すること。
- (2) 上記(1)により、支援関係機関による支援の必要があると判断した場合には、適切な支援関係機関につないでいくこと。
- (3) 必要に応じて適切な支援関係機関につないだ後であっても、引き続き、当該地域住民とその世帯が抱える地域生活課題全体の把握に努めながら、相談支援に当ること。

2 被災者等に係る相談支援

平時から圏域内の地域包括支援センター、障害者相談支援センター、いきいきネット相談支援センター(CSW)の特性を活かし、相互に補完・協力し合う体制を構築すること。

(1) 災害対応等

大規模災害等の被災時は、市、地域住民、関係機関と連携し、安否確認等の業務に協力するほか、避難所及び在宅避難者の実態把握に努め、生活上の困り事や健康面等へ総合的に支援をすること。また、災害対応マニュアルを備えておくこと。

(2) 特別報告

次の各号に該当する状況が発生したときは、応急措置を取るとともに、直ちにその状況を市に報告し、その指示に従うこと。

- ① 非常災害その他の事故により、業務の遂行が困難になったとき。
- ② 業務に際して、利用者その他住民等に事故又はトラブルが発生したとき。

(3) 要配慮者向け災害時及び災害後個別支援体制の構築

- ① 市役所内の関連部署及び関係機関との密接な連携
- ② 被災者への包括的な支援と早期の生活再建を可能にする支援体制

(4) 災害後の地域見守り体制構築

市役所内の関連部署及び関係機関と連携の上、見守り体制の構築に協力すること。

3 新型コロナウイルス感染症等にかかる相談支援

(1) 感染予防策への取組み

職員は、日々の健康管理に努め業務継続に向けて各種感染症対応マニュアル等を参照し、感染予防策を講じたうえで相談業務等に従事すること。その際、高齢者の急性増悪や死亡率の高さ、認知症高齢者の予防行動の困難さ、感染者差別や虐待防止等の人権への配慮、感染懸念による介護サービスの利用控え等の新型コロナウイ

ルス感染症をめぐる高齢者特有の問題に留意すること。

(2) 不安解消に向けた丁寧な相談支援

高齢者は感染症等により患うことで、急激な体力の低下や健康状態の悪化により要介護状態に陥る可能性が高いため、感染予防策や健康管理への支援のほか、保健所等の専門相談窓口の情報提供に努めること。