

令和5年度  
徳島市地域包括支援センター運営方針

令和5年4月  
徳島市健康長寿課

# 目 次

- I 策定の目的
- II センターの意義・目的
- III 運営上の基本的な考え方や理念
  - 1 「公益性」の視点
  - 2 「地域性」の視点
  - 3 「協働性」の視点（チームアプローチ）
- IV 業務推進の指針
  - 1 事業計画の策定
  - 2 設置場所
  - 3 職員の姿勢
  - 4 窓口機能の強化等
  - 5 行政機関等との連携
  - 6 地域包括支援ネットワークの構築
  - 7 個人情報保護
  - 8 広報活動
- V 具体的な業務
  - 1 包括的支援事業
    - (1) 総合相談支援業務
      - ① 地域支援ネットワーク構築業務
      - ② 実態把握
      - ③ 総合相談業務
    - (2) 権利擁護業務
      - ① 基本姿勢
      - ② 成年後見制度の活用促進
      - ③ 高齢者虐待への対応
      - ④ 困難事例への対応
      - ⑤ 消費者被害の防止
    - (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体制の構築
      - ② 介護支援専門員に対する支援・指導
    - (4) 地域ケア会議の充実
    - (5) 認知症施策の推進
    - (6) 在宅医療・介護連携の推進
    - (7) 生活支援サービスの体制整備
  - 2 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）
  - 3 一般介護予防事業
    - (1) 介護予防が必要な高齢者の把握及び支援（介護予防把握事業）
  - 4 任意事業
    - (1) 家族介護教室の開催
- VI 法令等の遵守
- VII 経理
- VIII その他

# 令和5年度徳島市地域包括支援センター運営方針

## I 策定の目的

この「徳島市地域包括支援センター運営方針」は、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理念、業務推進の方針等を明確にするとともに、センター業務の円滑で効率的な実施に資することを目的に策定する。

## II センターの意義・目的

センターは、地域高齢者等の心身の健康保持及び生活の安定のために必要な相談・援助を行うことを業務とし、地域の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する中核機関として設置する。

センターは、高齢者が住み慣れた地域でその人らしい生活が継続できるための、包括的及び継続的な支援体制である地域包括ケアを推進するための中心的役割を果たし、公正・中立に業務を行うことが求められる。

センターの設置目的を達成するため、介護保険法施行規則第140条の66に規定する人員配置基準に基づき、必要な職員配置を行うものとする。

## III 運営上の基本的な考え方や理念

センターは徳島市地域包括支援センターの包括的支援事業の実施に関する基準を定める条例の規定に従うものとし、設置主体は徳島市（以下「市」という。）であることから、市はセンターの設置目的を達成するための体制整備に努め、市とセンターが共通認識のもと、協働して適正な運営に努めるものとする。

また、市が設置する地域包括支援センター運営協議会は、センターの運営に関する事項について、承認や協議、評価する機関として役割を発揮することにより、市の適切な意思決定に関与し、もって、適切、公正かつ中立な地域包括支援センターの運営を確保するものとする。

### 1 「公益性」の視点

- ・ 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。
- ・ 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う。

### 2 「地域性」の視点

- ・ 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、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う。
- ・ 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。

### 3 「協働性」の視点（チームアプローチ）

- ・ センターは、地域包括ケアを有効に機能させるために、保健師、社会福祉士、主任介護支

援専門員等の専門職種が、職員相互の情報を共有し、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。

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

#### IV 業務推進の指針

##### 1 事業計画の策定

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、各地域で特色のある創意工夫した事業運営に努めるものとする。事業計画は、センターの基本姿勢を表すものとして毎年策定し、その内容について運営協議会が審議し承認を行う。

##### 2 設置場所

地域住民や介護支援専門員、サービス事業者などの多様な関係者がアクセスしやすい場所に事務所を設置するものとする。

##### 3 職員の姿勢

センターの業務は、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、常に当事者の最善の利益を図るために業務を遂行する。

##### 4 窓口機能の強化等

センターの業務全般を効果的に推進するため、住民の利便性を考慮し、住民からの相談を受け付けて集約し、センターへつなぐことを目的に、在宅介護支援センターをブランチとして活用するものとする。

包括的支援事業の業務を効果的に推進するため、センターが行う高齢者の実態把握や初期相談対応業務を、地域の実情に応じて、センターと在宅介護支援センターが協力・連携して実施する。

センターは、在宅介護支援センターの状況を適切に把握した上で連携を図りながら円滑で効果的な業務の実施に努めるものとする。

##### 5 行政機関等との連携

センターの業務は多岐にわたり、市の関係部署や社会福祉協議会等の公的機関等と密接に関係しているため、支援困難ケースなどにも迅速に対応できるよう日常的に連携を図るとともに、市等が主催する地域ケア推進会議などの会議や研修に参加し、職員一人ひとりが自己研鑽を積むとともに、地域課題の解決に努めるものとする。

##### 6 地域包括支援ネットワークの構築

センターは、介護サービスに限らず、地域の保健・福祉・医療サービスやボランティア活動、インフォーマルサービス等の様々な社会資源が有機的に連携することができる環境整備を行うことを目的として、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」を構築するため、関係者との連携に努める。

##### 7 個人情報の保護

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、不特定多数の者に洩れることがないように情報管理を徹底するとともに、守秘義務を厳守し、個人情報の保護に留意する。

## 8 広報活動

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チラシなどを作成し、様々な場所や機関への配布を行うなど、地域住民及び関係者へ積極的に広報活動を行う。

## V 具体的な業務

市は、重点課題として団塊の世代が75歳以上となる2025年に向け、ひとり暮らし高齢者や高齢者のみ世帯、認知症高齢者の増加が予想される中、介護が必要な状態になっても住み慣れた地域で暮らし続けることができるようにするため、介護だけでなく、医療や予防、生活支援、住まいを一体的に提供する「地域包括ケアシステム」の構築及び推進を目指す。

センターは、次の事業の実施にあたり、市が行う施策について十分に理解した上で業務にあたるものとする。

### 1 包括的支援事業

#### (1) 総合相談支援業務

##### ① 地域支援ネットワーク構築業務

支援を必要とする高齢者を見出し、保健・医療・福祉サービスをはじめとする適切な支援へのつなぎ、継続的な見守りを行い、更なる問題の発生を防止するため、介護サービス事業者、医療機関、民生委員、高齢者の日常生活支援に関する活動に携わるボランティア等、地域における様々な関係者のネットワークの構築を図る。

また、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することにより、相談活動を効果的・効率的に行う。

##### ② 実態把握

①で構築したネットワークを活用するほか、様々な社会資源との連携、高齢者世帯への戸別訪問、同居していない家族や近隣住民からの情報収集等により、高齢者や家族の状況等についての実態把握を行う。特に、地域から孤立している要介護（支援）者のいる世帯や介護を含めた重層的な課題を抱えている世帯等、支援が必要な世帯を把握し、当該世帯の高齢者や家族への支援につなげることができるよう留意する。

##### ③ 総合相談業務

###### ア 初期段階の相談対応

本人、家族、近隣の住民、地域のネットワーク等を通じた様々な相談を受けて、的確な状況把握等を行い、専門的・継続的な関与又は緊急の対応の必要性を判断する。

適切な情報提供を行うことにより相談者自身が解決できると判断した場合には、相談内容に即したサービス又は制度に関する情報提供、関係機関の紹介等を行う。

###### イ 継続的・専門的な相談支援

アの対応により、専門的・継続的な関与又は緊急の対応が必要と判断した場合には、より詳細な情報収集を行い、個別の支援計画を策定する。

支援計画に基づき、適切なサービスや制度につなぐとともに、定期的に情報収集を行い、期待された効果の有無を確認する。

###### ウ その他

地域において安心できる拠点（中核的機関）としての役割を果たすため、関係機関の連携のもと、様々な相談内容について、総合的に相談できる体制をつくる。

また、センターは市や在宅介護支援センター等関係機関と情報交換を密にし、いつでも相談対応できる体制を整えるものとする。

## (2) 権利擁護業務

### ① 基本姿勢

権利侵害行為の対象となっている高齢者や権利侵害の対象になりやすい高齢者、あるいは自ら権利主張や権利行使をすることができない状況にある高齢者に対して、権利侵害の予防や対応、権利行使の支援を専門的に行う。

実態把握や総合相談の過程で、特に権利擁護の観点から支援が必要と判断した場合には、関係機関と連絡調整などを行い、適切な対応を行い支援するものとする。

### ② 成年後見制度の活用促進

認知症などにより判断能力の低下が見られる場合には、適切な介護サービス利用や、金銭的管理、法律的行為などの支援のため、成年後見制度の活用を図るものとする。

### ③ 高齢者虐待への対応

「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」に基づき、速やかに当該高齢者の状況を把握し、市と連携を図り、適切な対応を行うものとする。

### ④ 困難事例への対応

重層的課題がある、支援拒否、既存サービスでは適切なものがない等の困難事例を把握した場合は、実態把握の上、センターの各専門職が連携して対応策を検討し、必要な支援を行うものとする。

### ⑤ 消費者被害の防止

地域団体・関係機関との連携のもと、消費者被害情報の把握を行い、情報伝達と適切な対応により被害を未然に防ぐように支援するとともに、被害の回復のための関係機関を紹介するものとする。

## (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体制の構築

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

また、地域の介護支援専門員が、地域における健康づくりや交流促進のためのサークル活動、老人クラブ、ボランティア活動など介護保険サービス以外の地域における様々な社会資源を活用できるよう、地域の連携・協力体制の整備に努めるものとする。

### ② 介護支援専門員に対する支援・指導

#### ア 日常的個別指導・相談

地域の介護支援専門員の日常的業務の実施に関し、介護支援専門員に対する個別の相談窓口の設置、居宅（介護予防）・施設サービス計画の作成技術の指導、サービス担当者会議の開催支援など、専門的な見地から個別指導、相談への対応を行う。

#### イ 事例検討会・研修会等の実施による支援

地域の介護支援専門員の資質向上を図る観点から、必要に応じて、センターの各専門職や関係機関とも連携の上、事例検討会や研修を実施する。

また、地域の介護支援専門員の日常的な業務の円滑な実施を支援するために、介護支援専門員相互の情報交換等を行う場を設定するなど介護支援専門員のネットワーク構築を支援する。

ウ 支援困難事例等への指導・助言

介護支援専門員が抱える困難事例について、適宜、センターの各専門職や関係者、関係機関との連携の下で、具体的な支援方針を検討し、指導助言等を行う。

エ 地域における介護支援専門員のネットワークの活用

地域の介護支援専門員が、日常的に円滑な業務を実施できるよう、介護支援専門員のネットワークの構築・活用に努めるものとする。

(4) 地域ケア会議の充実

地域ケア会議は、高齢者個人に対する支援の充実と、それを支える社会基盤の整備を同時に進めていく地域包括ケアシステムの実現に向けた手法の一つであり、徳島市では地域ケア会議を、検討内容により「地域ケア個別ケース会議」（自立支援ケア会議、支援困難個別ケース会議）、「地域ケア圏域会議（日常生活圏域単位）、ブロック会議（中学校区単位）」、「地域ケア推進会議（全体会議）」（地域関係者による地域課題の検討）の段階に分けて実施することとしている。

センターでは、会議の開催を通じ、介護支援専門員が抱える困難事例や、地域住民や関係機関による支援要請事例等について多職種による検討を行うほか、自立支援に資するケアマネジメントの支援並びに地域で不足している社会資源の把握及び開発につながるよう、市と連携しつつ地域ケア会議の充実に努めるものとする。

(5) 認知症施策の推進

ア 認知症初期集中支援チームの取組み（認知症初期集中支援事業）

センターに「認知症初期集中支援チーム」を5チーム設置し、認知症疾患医療センター等の関係機関と協働し、認知症の早期診断・早期対応に向けた支援を行う。

イ 認知症地域支援推進員の取組み（認知症地域支援・ケア向上事業）

センターに「認知症地域支援推進員」を2人配置し、医療・介護等の支援ネットワークの構築、認知症対応力向上のための支援、相談支援・支援体制の構築を行う。

ウ 認知症サポーター活動促進の取組み（コーディネーター）

センターに認知症サポーター活動促進に係るコーディネーターを1人配置し、認知症サポーターを中心とした支援チーム（チームオレンジ）の立ち上げや運営支援、関係機関との連携体制の構築を行う。

エ 普及啓発や見守り体制等の構築

日々の総合相談等により支援を必要とする住民の把握を行い、認知症の疑いのある者の早期発見・対応、適切なサービス利用や家族支援、生活環境の調整等を行うほか、認知症サポーター養成講座の開催を通じて、地域住民への正しい知識の普及・啓発を行う。

また、認知症地域支援推進員や認知症初期集中支援チーム、コーディネーターと連携し、認知症の人やその家族が状況に応じて必要な医療や介護等のサービスが受けられるよう、ケア体制の構築に努めるとともに、行方不明から高齢者を守る見守り体制の構築に努めるものとする。

#### (6) 在宅医療・介護連携の推進

医療と介護の両方を必要とする状態の高齢者に、在宅医療と介護サービスを一体的に提供することを目的に、市と協働で医療機関と介護サービス事業者などの関係者の連携を推進するため、多職種連携会議等に参加するものとする。

#### (7) 生活支援サービスの体制整備

##### ア 生活支援コーディネーターの取組み

センターに生活支援コーディネーターを配置し、多様な日常生活上の支援体制の充実・強化及び高齢者の社会参加の推進を図る。

具体的な取組みとして、ニーズ調査、資源の把握・開発、担い手養成、ネットワーク構築、ニーズとサービスのマッチング等を行い、地域における一体的な生活支援等サービスの提供体制の整備を推進するものとする。

##### イ 協議体の支援等

地域特性に応じた生活支援サービスの体制整備に向けて、市及び関係機関等と連携しながら協議体の活動を支援又は協議体の活動に参加するものとする。

### 2 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）

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）（居宅要支援被保険者に係るものを除く。）は、介護保険法第115条の45第1項に規定する介護予防・日常生活支援総合事業（以下「総合事業」という。）のうち、徳島市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱第2条第1号に規定する第1号事業対象者（以下「総合事業対象者」という。）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うものである。

当該業務は、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。）と一体的に実施されるものであり、両事業に要する費用については、全て総合事業として一体的に賄われるものとし、具体的なケアマネジメントの実施方法については、「介護予防・日常生活支援総合事業における介護予防ケアマネジメント（第1号介護予防支援事業）の実施及び介護予防手帳の活用について」（平成27年6月5日老振発0605第1号厚生労働省老健局振興課長通知）及び「徳島市介護予防ケアマネジメントの手引き」を参考とする。

なお、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。）の一部について、指定居宅介護支援事業所に委託ができるものとするが、委託した場合においても、センターは当該事業について責任をもって関与することとする。

### 3 一般介護予防事業

#### (1) 介護予防が必要な高齢者の把握及び支援（介護予防把握事業）

基本チェックリストなどにより、介護予防が必要となる可能性の高い高齢者を把握し、介



護予防事業等の利用など介護予防への取組みを促すものとする。

#### 4 任意事業

##### (1) 家族介護教室の開催

市民や介護者を対象に、地域の介護力の向上を目的として家族介護教室を開催する。

教室の開催にあたっては、地域のネットワーク等を活用し、要介護被保険者を現に介護する者のニーズを把握し、適当なテーマを選定するほか、より多くの対象者が参加できるよう周知方法や内容について工夫するものとする。

#### VI 法令等の遵守

センターの運営にあたっては、介護保険法他関係法令を遵守するものとする。

#### VII センター事業に係る経理と他の事業に係る経理とを明確に区分し、会計を行うものとする。

#### VIII その他

##### 1 職員の資質向上

センターは、高齢者の総合相談窓口であるとともに、地域における権利擁護や介護支援専門員支援、地域包括ケアを推進する中核機関である。職員は、相談技術やケアマネジメント技術の向上、権利擁護、介護予防、地域連携等のセンター業務に必要な研修や講習会等に積極的に参加するとともに、各職員が学んだことを他職員に伝達し共有することにより、センター全体のスキルアップを図るものとする。

また、センターと市が協働し、職員の資質向上を目的とした研修会を企画・開催するものとする。

##### 2 市・センター間の連携

センターの業務は多岐にわたり、市の多くの部署と関係していることから、日常的な連携強化のほか、支援困難ケース等については迅速に対応できるよう、事例ごとのチーム連携を図るものとする。

##### 3 地域支援事業の実施について

平成 18 年 6 月 9 日付け老発第 0609001 号「地域支援事業の実施について」（最終改正令和 4 年 3 月 28 日付け老発第 0328 第 1 号）、平成 17 年 12 月 19 日厚生労働省老健局作成「地域包括支援センター業務マニュアル」及び平成 18 年 10 月 18 日老発第 1018001 号付け「地域包括支援センター設置運営について」（最終改正平成 30 年 5 月 10 日）を遵守して実施するものとする。

また、各事業の実施にあたっての実施方法及び各種様式などについては、市が別に定めることとする。

なお、「地域支援事業の実施について」、「地域包括支援センター業務マニュアル」及び「地域包括支援センター設置運営について」が改正された場合は、最新を優先するものとする。