

## 平成 30 年度～令和 2 年度白井市地域包括支援センター運営方針 取組み結果

平成 30 年度～令和 2 年度 地域包括支援センター運営方針（評価可能項目）	取組み結果	次期運営方針規定
<b>Ⅲ 地域包括支援センター</b> <b>1 地域包括支援センターの設置</b> 高齢者人口の増加に伴い、身近な地域で相談体制を整え、高齢者に対する細やかな支援にあたるため、表 2 のとおり、市内 3 か所に地域包括支援センターを設置する他、それぞれに、担当圏域の第一号被保険者数や相談対応件数に応じて、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（以下「常勤専門職」という。）を配置します。	平成 30 年度中に、白井駅前地域包括支援センターを特別養護老人ホームさつきの里内から白井駅前センターに移転し、担当圏域の高齢者の相談利便性が向上した。常勤専門職の配置については、西白井駅前地域包括支援センターにおいて一時欠員が生じたほか、白井駅前・西白井駅前において各資格について「準ずる者」の配置が継続している。	1 ページ記載（設置箇所数） 5 ページ記載（4 職員の確保・育成と職員の姿勢）
※開設以外の曜日・時間帯については、併設施設等への転送・地域包括支援センター職員の携帯電話所持により、電話相談を受理できる体制をとります。	開設日以外について、白井市地域包括支援センターは市役所代表、他 2 か所は委託先法人運営施設にて電話を受ける体制を確保した。	5 ページ記載（1 事業運営体制の充実(5)）
<b>2 地域包括支援センター運営に関する基本方針</b> <b>(1) 組織・運営体制及び市との連携</b> ●各地域包括支援センター、その他の関係機関が出席する連絡調整会議を月 1 回開催します。	緊急事態宣言中は一部書面による情報共有となったが、月 1 回開催することが出来た。	4 ページ記載（1 事業運営体制の充実(1)）
●各地域包括支援センターにおいて、高齢化率や要介護認定者数、地域の量的・質的ニーズなど担当圏域の特性を分析し、地域包括支援センターごとの目標を定めて運営にあたります。	各地域包括支援センターの事業計画策定時に分析を行った。	
●地域包括支援センターが受けた介護サービスに関する相談を白井市地域包括支援センターにおいてとりまとめ、保険者に報告・協議するなど、保険者との連携を図ります。	居宅・施設サービスに関する苦情等相談があった場合には、保険者（高齢者福祉課介護保険係）に相談内容を回覧し内容の確認を得ている。	
<b>(2) 個人情報の保護</b> ●地域包括支援センターは、業務上高齢者等の心身や家族の状況等、多くの個人情報を知り得る立場にあります。その保護については、白井市個人情報保護条例に基づき、情報の漏えい防止、第三者への情報提供及び目的外利用の禁止等、情報管理を徹底するとともに、内部規程やセキュリティ体制の構築等万全の措置を講じます。	期間中に個人情報の漏洩に関する事案は発生していない。地域包括支援センターは多くの個人情報を扱う組織であり、今後も引き続き万全の措置を講じる必要がある。	6 ページ記載（5 個人情報の保護）
●個人情報の保護については、非常勤職員を含めた全職員を対象に研修会を年 1 回実施し、個人情報保護のルール周知を徹底します。	年 1 回、地域包括支援センター単位で個人情報の保護に関するルールを説明したが、途中採用の職員もあり、全職員への実施は徹底できなかった。	6 ページ記載（5 個人情報の保護）
<b>(3) 利用者満足の向上</b> ●地域包括支援センターについて、市民その他地域関係者に、リーフレット配布・会合への参加等により広く周知するとともに、医療機関にポスターやリーフレット配置を依頼するなどして、各担当圏域内の相談が各地域包括支援センターに寄せられるようにします。	医療機関へのポスターやリーフレットの配置依頼は平成 30 年度行ったが、毎年度は実施できていない。第 8 期介護保険事業計画に先立つ市民へのアンケートにおいて、地域包括支援センターの認知度は約 4 割であった。今後も周知が必要である。	5 ページ記載（1 事業運営体制の充実(4)）

平成 30 年度～令和 2 年度 地域包括支援センター運営方針（評価可能項目）	取組み結果	次期運営方針規定
<ul style="list-style-type: none"> <li>●定期的に広報、市のホームページ更新を行うほか、「介護サービス情報公表システム」に地域包括支援センター情報を掲載・更新します。</li> </ul>	<p>ホームページや「介護サービス情報公表システム」に地域包括支援センターの情報を掲載・更新した。広報への掲載については、地域包括支援センターの移転等の機会に行ったが、頻度は充分とはいえなかった。</p>	<p>5 ページ記載（1 事業運営体制の充実(4)）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域包括支援センターへの要望や苦情があった場合、センター内で情報共有するとともに、速やかに改善策を検討し、相手にその内容を報告します。併せて、基幹型センターに報告を行います。</li> </ul>	<p>要望や苦情の有無については、毎月提出する月次報告書において記載することになっている。これまで、指定介護予防支援等の対応に関する苦情があり、基幹型として直営が後方支援した。地域包括支援センターの運営全体において解決すべき苦情はなかった。</p>	<p>6 ページ記載（6 利用者満足度の向上(1)(2)）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域包括支援センターに、同時に複数の来所相談者があった場合、お互いの相談内容が聞こえないようにするなど、プライバシーが守られるよう配慮します。</li> </ul>	<p>プライバシーに関する苦情や要望はなかったものの、事務室内の狭小もあり、充分配慮できていなかった可能性がある。西白井駅前地域包括支援センターについては、新型コロナウイルス感染症の予防の観点からも狭小が顕著であったため、令和 2 年度に相談スペースが広がるよう改修を行った。</p>	<p>6 ページ記載（6 利用者満足度の向上(3)）</p>
<p><b>(4) 公正・中立性確保</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●指定介護予防支援や介護予防ケアマネジメントに関する居宅介護支援事業所への委託や、要介護認定者に関する居宅介護支援事業所の紹介、利用する介護保険サービス事業者の選定においては、利用者の居住地やニーズに応じて公正中立に行うこととし、選定の理由や経緯を記録に残します。</li> </ul>	<p>紹介・選定・記録については実施できるよう励行したが、全ての職員が十分行えていなかった可能性もある。今後も全職員が対応できるよう、指導していく必要がある。</p>	<p>4 ページ記載（8 公正・中立性確保のための方針）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●指定介護予防支援や介護予防ケアマネジメントの契約にあたっては、複数の居宅サービス事業所の紹介を求めることが可能である旨を、利用者や家族に説明します。</li> </ul>	<p>緊急時の対応（早急にサービスを導入）においては、複数の事業所を紹介することが困難な場合があった。それ以外は、複数の紹介が可能であること、最初に紹介したケアマネジャー以外にも依頼が可能である旨を伝達するよう努めた。</p>	<p>4 ページ記載（8 公正・中立性確保のための方針）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●この運営方針及び業務仕様書や各種関係法令に基づき適正な運営がなされているか、自己評価を実施するとともに、市の定期的な点検を受け、公正・中立性を確保します。</li> </ul>	<p>毎年度各地域包括支援センターによる自己評価を行い、市の定期的な点検も行った。</p>	<p>4～5 ページ記載（1 事業運営体制の充実(2)(3)）</p>
<p><b>(5) 包括的支援事業及び介護予防ケアマネジメント実施に関する重点事項</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●総合相談支援、権利擁護、包括的・継続的ケアマネジメントの実施については、常勤専門職の専門性が発揮され、運営形態を問わず、各地域包括支援センターの力量が均一に向上し、支援困難性の高い事例にも適切に対処できるよう、定期的に情報交換の機会を設けるとともに、基幹型センターによる後方支援や指導を行います。</li> </ul>	<p>定期的にケース検討会を行うなど、基幹型センターによる後方支援や指導は行ったものの、困難事例が増加していること、直営も地域包括ケアシステム構築業務や担当圏域をもちながら他地域包括支援センターの支援・指導をするという体制であり、指導・支援は十分とはいえなかった。</p>	<p>1 ページ記載（地域包括支援センターの設置の目的）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●軽度の機能低下がみられる高齢者（要支援者や事業対象者）が自立した生活を送ることができるよう、自立支援型地域ケア会議や研修会などを通じて、介護予防に資するケアマネジメントの向上を図ります。</li> </ul>	<p>自立支援型地域ケア会議や研修会を開催し、介護予防に資するケアマネジメントの向上に努めることができた。（新型コロナウイルスにより一部中止・書面会議）。</p>	<p>8 ページ記載（4 地域ケア会議関係業務(2)）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域共生社会の実現に向けて、住民同士の見守りや支え合いのある地域づくりを進めるほか、成年後見人の活動支援や、親族に頼れない人の終末期・死後への備えの取組みを充実させます。</li> </ul>	<p>しろい高齢者みまもりネットやお元気みまもり事業、生活支援体制整備事業を通じて、見守りや支え合いを進めてきた。また、終活支援ノートの配布や講座を実施し、終末期や死後への取組みを充実させた。</p>	<p>6 ページ記載（1 総合相談支援業務(3)） 7 ページ記載（2 権利擁護業務(2)(4)(5)）</p>

平成 30 年度～令和 2 年度 地域包括支援センター運営方針（評価可能項目）	取組み結果	次期運営方針規定
●介護教室や介護者の交流会を実施するなど、介護に取り組む家族等への支援を充実させます。	家族介護教室やお楽しみ処の開催等により介護者の交流の機会をつくることのできた。	7 ページ記載（1 総合相談支援業務(8)）
<b>3 地域包括ケアシステムの構築目標と重点的取組み（第 7 期計画期間中）</b> (1) 認知症初期集中支援チームを設置して適切な支援が行なえるよう機能の充実をはかるとともに、認知症カフェ活動を定着させるなど、認知症になっても安心して暮らせる地域づくりを進めます。【市全域】	平成 30 年度に認知症初期集中支援チームを設置し、機能の充実を図ることができた。認知症カフェについても、住民ボランティアの協力を得ながら、開催することができた（新型コロナウイルス感染拡大により一部中止）。	9 ページ（6 市事業との連携(2)）
(2) 在宅医療・介護連携、認知症対策推進協議会における検討により、在宅医療充実のための具体的な取組みに着手するほか、救急時に適切に情報把握し、緊急連絡先に連絡ができるよう、救急医療情報キットの配布と更新を働きかけます。【市全域】	在宅医療・介護連携、認知症対策推進協議会を開催し、救急医療情報キットの配布を働きかけることができた。内容の更新については、今後有効な方法を検討する必要がある。	9 ページ（6 市事業との連携(1)）
(3) 自立支援・重度化防止が実現するよう、ケアマネジメント研修や地域ケア会議を実施し、地域のリハビリ職の介護予防への参画を進めていきます。【市全域】	ケアマネジメント研修や地域ケア会議を実施した。地域のリハビリ職が地域ケア会議の助言者となるなど、介護予防への参画を進めることができた（新型コロナウイルスにより一部中止・書面会議）。	8 ページ（4 地域ケア会議関係業務(2)）
(4) 地域包括ケアシステムの鉢植え図の「土」（介護予防・生活支援）が耕され、住民主体の介護予防・地域全体での支え合い・交流・見守りの場が確保されているよう、多様な世代に働きかけを行います。【市全域】	しろい高齢者みまもりネット、お元気みまもり事業、生活支援体制整備事業を中心として働きかけを行うことができた。取り組みの促進を図るため、「助け合い活動支援補助金」を創設したが、新型コロナウイルスの感染拡大もあって令和 2 年度の申請はなかった。	9 ページ（6 市事業との連携(3)）
(5) 地域包括ケアシステム構築に向けた「本人の選択・本人家族の心構え」、介護保険の理念（自立支援）を市民や企業等に分かりやすく伝え、自助や互助、セルフマネジメントの重要性が浸透するように働きかけます。【市全域・担当圏域単位】	介護保険の理念や地域包括ケアシステムを周知するリーフレットを作成配布した。	3 ページ（5 ケアマネジメント支援の実施方針）
<b>V 各分野に関する方針</b> <b>1 介護事業者・医療機関・民生委員・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</b> 3年後の目標：個別世帯を支援するネットワーク・地域包括支援センターの担当圏域内のネットワーク・市全体の専門職ネットワークが充実すること。	以下の取り組みを通じて、ネットワークの充実を図ってきた。	3 ページ（3 介護事業者・医療機関・民生委員・ボランティア等の関係者とのネットワーク構築の方針）
●各担当圏域で実施されるサロン・民生委員や地区社会福祉協議会の会議・地域密着型サービス事業所が行なう運営推進会議・見守りパートナーの交流会や見守り拠点チーム意見交換会等に積極的に参加し、担当圏域関係者と連携を深め、相談しやすい関係づくりを進めます。【担当圏域単位】	地区社会福祉協議会の会議や事業への参加、運営推進会議への参加、交流会等参加してきたが、令和 2 年度においては新型コロナウイルス感染拡大により多くの事業が中止となった。	
●市内の医療職及び介護職を対象に、在宅医療・介護連携研修会を開催し、医療職と介護職のネットワーク構築を進める機会とします。【市全域】	平成 30 年度～令和元年度においては、計画どおり研修会を実施し、ネットワークの構築を進めてきたが、令和 2 年度は新型コロナウイルス感染拡大により実施できなかった。市において感染対策に関する相談事業を立ち上げるなど、個別の情報共有や支援を行うことはできた。	

平成 30 年度～令和 2 年度 地域包括支援センター運営方針（評価可能項目）	取組み結果	次期運営方針規定
<b>2 ケアマネジャーに対する支援・指導の実施方針</b> 3年後の目標：全ての地域包括支援センターがケアマネジャーを支援・指導する力量を向上させること。ケアマネジャーの支援力が向上するとともに、介護保険の理念に沿った、自立支援型のケアマネジメントが実践されていること。	以下の取組みを通じて、ケアマネジャーの支援力の向上、自立支援型のケアマネジメント実践を進めてきた。	7 ページ（3 包括的・継続的ケアマネジメント業務）
<b>●ケアマネジャー等を対象とした介護予防ケアマネジメントの研修や自立支援型地域ケア会議を開催し、自立支援型ケアプランの作成方法を学ぶ機会とします。【市全域】</b>	介護予防ケアマネジメントの研修や自立支援型地域ケア会議を開催することでできた（新型コロナウイルスにより一部中止・書面会議）。	
<b>●主任ケアマネジャーの指導力の向上、スキルアップを図ることを目的として、情報交換や勉強会の機会を設けます。【市全域】</b>	市内の主任ケアマネジャーによるスキルアップ連絡会を開催し、情報交換や勉強会の機会を設けた（新型コロナウイルスにより一部中止・書面会議）。	
<b>●介護保険サービスのみならず、地域の多様なインフォーマルの資源を含めた包括的なケアマネジメントを実現できるよう、白井市の既存資源に関する情報を収集整理して、ケアマネジャーに提供します。【市全域・担当圏域単位】</b>	平成 30 年度に地域の多様なインフォーマル資源をまとめた地域包括ケアシステムガイドを作成し、市民やケアマネジャーに配布した（令和 2 年度も今後作成予定）。	
<b>●地域ケア会議の結果報告や、ケアマネジメントに役立つ情報を掲載した「けあまね通信」を発行します。【市全域】</b>	課題支援型地域ケア会議を実施し、その中で把握された課題や資源をテーマとした「けあまね通信」を発行した。	
<b>●基幹型地域包括支援センターにおいて、介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類し、経年的に件数や傾向を把握し、運営協議会で報告します。【市全域】</b>	経年的に件数や傾向を把握したが、運営協議会において、相談事例の内容に関する報告は行えなかった。	
<b>3 地域ケア会議の運営方針</b> 3年後の目標：地域ケア個別会議について、会議の目的に沿った運営ができるよう、地域包括支援センターの運営スキルを向上させるとともに、地域ケア会議の全ての機能が実現できるよう、それぞれの会議体を充実させること。	以下の取組みを通じて、地域ケア会議の充実を図ってきた。	8 ページ（4 地域ケア会議関係業務）
<b>●個別事例に関する関係者を集めた「ご近所支え合い会議（地域ケア個別会議）」を各担当圏域で開催し、個別ネットワークの構築を図るとともに、そのネットワークが他の高齢者や地域全体にも活用できるように工夫します。各地域包括支援センターは、基幹型センターに、事例の概要と把握された地域課題を提出します。【担当圏域単位】</b>	各地域包括支援センターにおいて年 2 回開催することを目標としてきたが、達成することができなかった。今後、各地域包括支援センターで開催できるよう、働きかけを行っていく。	
<b>●ケアマネジャーや地域包括支援センター専門職が対応に困難を感じている事例等を提出し、多職種から助言を受ける課題支援型地域ケア会議を開催し、ケアマネジメントや個別対応支援を行うとともに、資質向上の機会とします。【市全域】</b>	計画どおり実施することができた。全ての居宅介護支援事業所が 1～2 回事例を出すことができたため、令和 2 年度からは随時の実施に切り替えた（令和 2 年度は未実施）。	
<b>●課題支援型地域ケア会議について、法律や税、社会保険などの専門職から助言が受けられる権利擁護型の会議を開催し、成年後見人や地域包括支援センターの権利擁護活動を支援します。【市全域】</b>	権利擁護型の地域ケア会議について、平成 30 年度～2019 年度に実施したが、令和 2 年度は随時の実施に切り替え、未実施である。	
<b>●要支援認定者及び事業対象者の自立支援や介護予防を目的に、担当する地域包括支援センターやケアマネジャーがケアプランを提出し、多職種から助言を行なう自立支援型地域ケア会議を開催します。【市全域】</b>	おおむね月 1 回の頻度で、自立支援型地域ケア会議を開催することでできた（新型コロナウイルスにより一部中止・書面会議）。	
<b>●「ご近所支え合い会議」及び「課題支援型地域ケア会議」で提出された事例の課題を基幹型センターにおいて整理分析します。各地域や市全体の高齢者の課題を抽出し、必要な支援や施策を検討する「白井市地域ケア推進会議」を開催します。【市全域】</b>	事例の課題を整理分析し、地域課題を把握する地域ケア推進会議は予定どおり行うことができた。庁内の関係部署職員や社会福祉協議会が参加し、「移動支援」にテーマを限定した地域ケア推進会議を開催している。	