

## 令和8年度 松戸市地域包括支援センター運営方針

介護保険法第115条の47第1項の規定に基づく委託型地域包括支援センターにおける包括的支援事業の実施方針

松戸市地域包括ケア推進課

令和8年2月12日

## 1 地域包括支援センター設置の目的

「地域共生社会の実現」に向け、高齢者の尊厳の保持と自立生活の支援の目的のもと、市民が住み慣れた地域で、自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるよう、医療・介護・福祉等に関わる幅広い関係機関・関係者が連携・調整し、地域包括ケアシステムの構築をすること。

関係機関の連携・調整と地域包括ケアシステム構築を推進するための中核的な機関として、日常生活圏域を担当する地域包括支援センター(以下「地域包括」という。)を設置する。

## 2 地域包括支援センターの位置づけ

- (1) 市は15か所の日常生活圏域ごとに地域包括を設置し、地域包括の業務を適切・公正・中立かつ効率的に実施することができる法人への委託を通じて、事業を実施する。
- (2) 地域包括は、地域包括の統括・総合調整・後方支援等を行う市と密接に連携しつつ、事業を実施する。

## 3 業務共通事項の実施方針

### (1)事業計画の策定と評価・改善

- ① 地域包括は、担当圏域の実情及びニーズに合った事業計画を策定し、事業計画に基づいた事業を実施しているか評価を行い、必要な業務改善を行う。
- ② 地域包括は、市が定める方法により事業についての評価を行うとともに、この評価結果と、松戸市介護保険運営協議会における事業についての点検・評価結果を踏ま



地域包括ケア推進課は、地域包括の統括・総合調整・後方支援等の業務に重点的に取り組み、地域包括の業務が市の高齢者施策全般及び他の関連施策と結びつくよう調整及び支援を行う。



- ・ 運営方針の明示と業務実施の方向性の共有。
- ・ 自己評価結果に基づく事業の点検・評価及び結果の公表。
- ・ 事業評価を活用した地域ごとの強みや課題等の把

# 松戸市地域包括支援センター運営方針

(後方支援等の方針)

えて、必要な業務改善を行う。

- ③ 地域包括は、感染症や災害発生時においても、業務を継続的に実施できる体制を構築・整備する。

## (2) 担当圏域のニーズ等に応じた業務の実施

地域包括は、日常的な地域活動及び地域ケア会議等を通じて、担当圏域における高齢者の実情や利用者のニーズを把握し、地域特性にあわせて業務を実施する。

## (3) 地域包括支援センター職員の確保・職員の育成

① 地域包括は、多様なニーズに対応できる知識・経験のある職員の確保や人材育成に向けた職員配置に努めるとともに、市の主催する合同研修会をはじめとした定期的な研修の実施及び外部研修等への参加の機会を設けることで職員の資質向上を図る。

② 地域包括職員は、地域住民の支援にあたっては、常に住民の最善の利益を図るために、自己研鑽に努める。併せて、地域の関係機関等とのネットワーク構築の観点から、情報共有、業務協力、交流等に努める。

③ 地域包括職員は、3職種(主任介護支援専門員・社会福祉士・保健師)をはじめとした専門性を活かしたチームアプローチや、地域の保健・医療・福祉・介護の専門職及びボランティア等との多職種連携を意識した取組を進める。

握、分析並びに各地域の業務改善・機能向上に向けた支援。

- ・ 地域間の業務・連絡調整の円滑化及びノウハウの共有。
- ・ 市の広報媒体の活用や関係団体等と連携を通じた、地域包括の周知の推進。



- ・ 各地域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供。



- ・ 内外の研修を活用した地域包括職員の資質向上並びに各職種専門部会を通じた専門性の向上・連携強化。
- ・ 地域包括職員の募集支援。
- ・ 地域包括の人員配置の柔軟化による人材確保の促進。

## (4)個人情報保護の徹底

地域包括は、市の個人情報保護に関する規程に従い、業務上知り得た高齢者や家族の個人情報が、不特定の者に漏れたり、目的外で使用されたりすることがないように、情報管理を徹底する。

## (5)利用者満足の向上

- ① 地域包括は、利用者が相談しやすい体制を整える。また、利用者の満足度向上のための適切な苦情対応体制を整備する。
- ② 仕事の関係で、平日の来所相談等が困難である家族介護者等への対応のために、事前の予約により窓口開設日以外の面接相談等の対応を行う。

## (6)市との緊密な連携

地域包括は、センター長会議、その他各種会議・研修会へ出席するとともに、市と緊密な連携を図る。

## (7)公正・中立性の確保

- ① 地域包括は、相談者に対して介護サービス事業所・施設、居宅介護支援事業所等の紹介を行う時、公正かつ中立性を確保した上で行う。
- ② 地域包括は、公正・中立性の確保を図るため、市が行う松戸市介護保険運営協議会への報告・説明等に協力する。



- ・ 市の規定に基づいた個人情報保護の徹底。



- ・ 苦情対応方針の明示。
- ・ 各地域の苦情内容の把握と解決に向けた協議・支援。



- ・ 介護サービス事業所・施設、居宅介護支援事業所等の紹介及び選定における公正・中立性確保に向けた周知・確認。
- ・ 公正・中立性の確保の観点から必要と判断した事項について介護保険運営協議会への報告・説明。

## (8)ICTの活用

日常的な情報交換や各種会議開催・教室運営等、業務の効率化を図るために、積極的にICTを活用する。

## 4 地域包括支援センターの業務について

### (1) 総合相談支援業務

- ① 高齢者に限らず属性や世代を問わない相談窓口として、あらゆる相談をまずは受け止め、抱える課題の解きほぐしや整理を行い、必要に応じて適切な保健・医療・福祉・介護・司法等のサービスにつなぐなど、専門的な視点で相談業務を行う。また、家族介護者からの相談にも対応する中で、ニーズの把握に努めるとともに、適切な支援につながるよう対応する。
- ② 相談事例の効果的な解決等のために、関係機関・関係者(介護サービス事業者、医療機関、町会・自治会、民生委員・児童委員、社会福祉協議会、高齢者つながり協力員等)の会議・行事等への積極的な出席を通じて、高齢者以外の他分野も含めた地域における関係機関・関係者とのネットワークを構築する。
- ③ 相談事例の解決のために、緊急性に応じた進捗管理を行うとともに、相談内容の把握・分析に努める。
- ④ 地域包括ケア推進課とのレビュー会議やカンファレンスによる事例検討を実施し、相談支援の標準化及び質の向上を図る。
- ⑤ 地域で開催される行事など様々な機会を活用し、幅広い世代からの相談を受けるとともに、保健・福祉・医療に関するサービスや制度に関する普及啓発活動を行う。



- ・ 他分野の相談機関と相互の役割の理解・連携強化の推進及び、研修会等を通じた連携強化に向けた意識の醸成及び知識向上。
- ・ 個別事例の緊急性の把握及び地域包括による解決が困難な事例に対する後方支援。
- ・ 医療・介護・福祉・司法等の関係団体の会議・行事等への参加等を通じた、市レベルの関係団体・機関・行政のネットワーク構築。
- ・ 地域包括支援センターマニュアル及び相談受付マニュアルの整備とレビュー会議やカンファレンスでの事例検討を通じた相談支援の標準化及び質の向上。
- ・ 相談事例の状況把握・分析を通じた効果的な対応策の協議・検討。

⑥ 高齢者支援等に関する介護保険外サービスについては、共生的な視点を持ち、地域の社会資源を把握・活用・開発する。

## (2)権利擁護業務

- ① 認知症の高齢者あるいは一人暮らし等で生活困難を抱える高齢者が、自らの権利を行使できるように支援するとともに、高齢者虐待対応が必要と判断される場合には、松戸市高齢者虐待防止ネットワークを活用しながら対応する。また、セルフ・ネグレクトをはじめとする、高齢者虐待防止法に準じた対応が求められるものについても、権利侵害の防止に取り組んでいく。
- ② 認知症等により判断能力の低下が見受けられる場合は、適切な介護サービスの利用や関係機関の紹介、成年後見制度や日常生活自立支援事業の活用を図り、高齢者の権利擁護を図る。
- ③ 虐待を受けている高齢者を保護する必要があるときは、市との協議や関係機関と連携し、適切かつ迅速な対応を行う。また、他分野と連携を図り、高齢者のみならず、家族介護者をはじめとする養護者支援にも取り組む。
- ④ 「松戸市虐待防止条例」に基づき、「虐待のない誰もが安心して暮らせるまち」の実現のため、児童分野・高齢者分野・障害者分野の支援機関と緊密な連携を図ることで、虐待防止を推進する。
- ⑤ 消費者被害防止のための関係機関・関係者との連携や、権利擁護に関する啓発を行う。
- ⑥ 相談通報窓口及び虐待防止法等について周知するなど、虐待防止にかかる啓発活動を進め、高齢者虐待の予防・早期発見・早期対応できる環境を整備する。



- ・ 対応が困難な事例に対する後方支援と法に基づく迅速な対応(やむを得ない事由による措置、成年後見制度の市長申し立て等)。
- ・ 高齢者虐待防止ネットワークを活用した高齢者虐待事例への迅速な対応や養護者支援の視点に立った対応力の強化。
- ・ 関係機関との連携及び情報共有の推進等を通じた成年後見制度の利用促進。

## (3)包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

- ① 介護支援専門員が、医療機関等の関係機関と連携できるよう、また、介護保険サービス以外の社会資源を活用できるよう、多機能コーディネーターとも連携し地域の連携・協力体制のネットワークを整備する。
- ② 介護支援専門員からの相談を受けるとともに、地域の関係機関と連携した事例検討会・研修会の開催等を通じて、地域の介護支援専門員に対して、介護予防の視点も含めた専門的見地から日常的個別指導・助言を行う。
- ③ 地域の介護支援専門員に対して、同行訪問やサービス担当者会議への出席等を通じて、支援困難事例への個別指導・助言を行う。
- ④ 介護予防サービス計画の検証

介護予防支援の指定を受けた居宅介護支援事業所に対し、必要があるときは、介護予防サービス計画の検証を行い、介護予防支援の適切・有効な実施に係る助言等を行う。

## (4)地域ケア会議関係業務

- ① 個別レベル及び日常生活圏域レベルの地域ケア会議の開催を通じて、困難事例等の個別事例の解決及び自立支援に資するケアマネジメントの質向上に取り組むとともに、地域課題の把握に努める。なお、会議の開催にあたっては、地域の実情に応じて関係機関団体と連携するとともに、地域の関係機関等の意見を聴取して事例やテーマの選定等を行う。また、個別レベルの地域ケア会議については、地域におけるよ



- ・ 地域包括が介護支援専門員より受けた相談事例のうち、対応困難等の事由により支援要請があった事例に対する同行訪問や解決に向けた支援。



- ・ 個別レベル、日常生活圏域レベルの地域ケア会議の運営支援並びに市レベルの地域ケア会議を通じた地域課題の解決に向けた検討。
- ・ 会議運営ノウハウの共有、会議運営マニュアルの充実、並びに循環型の地域ケア会議の実現に向けた市レ

## 松戸市地域包括支援センター運営方針

(後方支援等の方針)

り多くの介護支援専門員等が会議を通じた課題解決が行えるよう運営する。

- ② 個別レベル及び日常生活圏域レベルの地域ケア会議で抽出された地域課題を定められた方法に従って市に報告するなど、三層構造の地域ケア会議の連携を通じて、地域の課題解決に向けた検討を行う。なお、市レベルの地域ケア会議の議論を踏まえ、生活支援体制整備事業との連携も図りながら、地域の課題や個別事例の解決に取り組む、循環型の地域ケア会議の仕組みを推進していく。

### (5)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)・指定介護予防支援業務

- ① 介護予防・生活支援サービス事業対象者及び要支援者に対し、自立支援に向けたケアマネジメントを行い、予防給付相当サービスに加え、短期集中予防サービスや高齢者就業主体のサービスなどの多様なサービスの活用を推進する。
- ② 居宅介護支援事業者に業務の一部を委託する場合は、公正かつ中立性を確保した上で、委託を適正に行う。
- ③ 地域包括業務の運営全般の安定性を確保する観点から、地域包括の専門職と介護予防支援業務の担当者の密接な連携を図り、業務量の平準化等に努める。

### (6)在宅医療・介護連携推進業務

- ① 在宅医療・介護連携支援センターや医療関係機関と連携し、医療的な課題が存在する困難事例等への対応を推進する。
- ② 医療関係機関と合同の事例検討会・講演会・勉強会等への積極的な参加等を通じて、医療関係機関とのネットワークを構築するとともに、在宅医療・介護連携支援センターや医療関係機関と連携した事例対応を推進する。

ベルの地域ケア会議を活用した個別事例・地域の課題への取組支援。



- ・ 地域包括や居宅介護支援事業所による自立支援に向けたケアマネジメントの実現を目的とした研修の開催等の取り組み支援。
- ・ 制度見直しの反映や活用促進の観点からの介護予防ケアマネジメントマニュアルの整備。



- ・ 医療的な課題が存在する困難事例等への対応推進に向けた在宅医療・介護連携支援センター及び医療関係機関との連携体制強化。
- ・ 在宅医療・介護連携支援センターと緊密な連携による医療関係者とのネットワーク構築。

# 松戸市地域包括支援センター運営方針

(後方支援等の方針)

- ③ 他の医療・介護関係機関と情報共有を図り、効果的・効率的な医療と介護の連携を推進することを目的に、松戸市医療・介護連携地域ICTシステム（多職種連携情報共有システム「バイタルリンク」）を、協定書の内容に基づき、地域包括支援センターにおいて適切に使用する。

## （7）認知症総合支援業務

- ① 認知症の人やその家族に早期に関わる「認知症初期集中支援チーム」を配置し、早期診断・早期対応に向けた支援を行う。
- ② 医療機関や介護サービス及び地域の支援機関の間の連携を図るために支援や認知症の人やその家族を支援する相談業務、地域において「生きがい」をもった生活を送れるよう社会参加活動のための体制整備等を行う認知症地域支援推進員を配置し医療・介護等の連携強化等による、地域における支援体制の構築と認知症ケアの向上を図る。
- ③ 認知症の人やその家族の支援ニーズと認知症サポーターを中心とした支援を繋ぐ仕組みを整備し、「共生」の地域づくりを推進する。

## （8）生活支援体制整備事業

- ① 第2層（日常生活圏域）である地域包括に配置した多機能コーディネーターは、生活支援体制整備事業の所管課及び業務委託により配置した第1層（市全域）及び地域包括の3職種等と連携を図り、地域共生の視点を踏まえ、個別訪問や相談



- ・ 認知症初期集中支援チームによる認知症の早期診断・早期対応に向けた、事業マニュアル・使用様式の整備、推奨事例の提示や会議に関する助言等。
- ・ 認知症施策の効果的な推進に向けた認知症地域支援推進員との連携、情報共有体制の強化。
- ・ 認知症施策の進捗状況や成果を定期的に評価し共有し、横展開を図る。



- ・ 第1層コーディネーター業務の一部を委託した事業者（以下「第1層委託事業者」という。）と協働による地域包括に配置された第2層の多機能コーディネーターと

## 松戸市地域包括支援センター運営方針

(後方支援等の方針)

対応を通じて、複雑化・複合化した地域課題に対応するための地域づくりに取り組むことで、不足する生活支援・介護予防サービスの開発、高齢者が役割を持った形での社会参加(就労的活動)の促進、官民とのネットワーク構築図るなど生活支援体制の整備を推進する。

- ② 地域住民との協議や活動の場などの住民主体の取り組みと連携する。併せて、地域包括ケア推進会議において、地域課題を議論し、地域の実情に応じた生活支援体制の整備を推進する。

### (9)松戸市指定事業

- ① 包括的支援事業を効果的に実施するため、地域の介護サービス事業者、医療機関、町会・自治会、民生委員・児童委員、社会福祉協議会、高齢者つながり協力員等の各組織と連携し、高齢者への支援体制を構築する。
- ② 地域の町会、老人会等の高齢者が集まる機会に積極的に参加し、高齢者の生活支援にかかる情報や在宅介護等に関する情報の提供及び利用や介護予防について啓発を行う。
- ③ 認知症予防教室や、介護予防のための教室(体操教室等)を開催し、認知症予防や生活習慣病予防など、自立支援のための介護予防に関する知識の普及啓発に取り組む
- ④ 保健福祉サービス等の利用申請手続きの受付、申請代行等の利用者の立場に立て保健福祉サービスの利用の調整及び訪問調査を行う。また、介護保険住宅改修に関する必要な助言や理由書の作成を行う。
- ⑤ 担当地域内の地域密着型(介護予防)サービス事業所が主催するサービスの質の

の連携及び生活支援体制整備の促進(地域共生の視点において不足する生活支援・介護予防サービスの開発、高齢者が役割を持った形での社会参加・就労的活動の促進、官民とのネットワーク構築、認知症地域支援推進員が担う業務の後方支援)。

- ・ 第1層委託事業者及び第2層多機能コーディネーターと連携による地域住民との協議や活動の場などの住民主体の取組に対する支援。



- ・ 多職種協働による地域包括支援ネットワークの構築業務、介護予防普及啓発事業の円滑な事業展開に向けた後方支援。
- ・ 保健福祉サービス等の一覧表の整備による、サービス周知に対する支援。  
相談受付マニュアルの配布による相談支援。
- ・ 地域密着型(介護予防)サービス事業所が主催する、サービスの質の確保を図ることを目的とした会議へ出席・助言等。

## 松戸市地域包括支援センター運営方針

(後方支援等の方針)

確保を図ることを目的とした会議へ出席をし、必要な助言等を行う。