

## 令和5年度 地域包括支援センター事業報告

## 第1 地域包括支援センターの職員体制

- (1) 委託先 社会福祉法人慧誠会  
 (2) 委託開始 令和4年4月1日から

表1 地域包括支援センターの職種 (人)

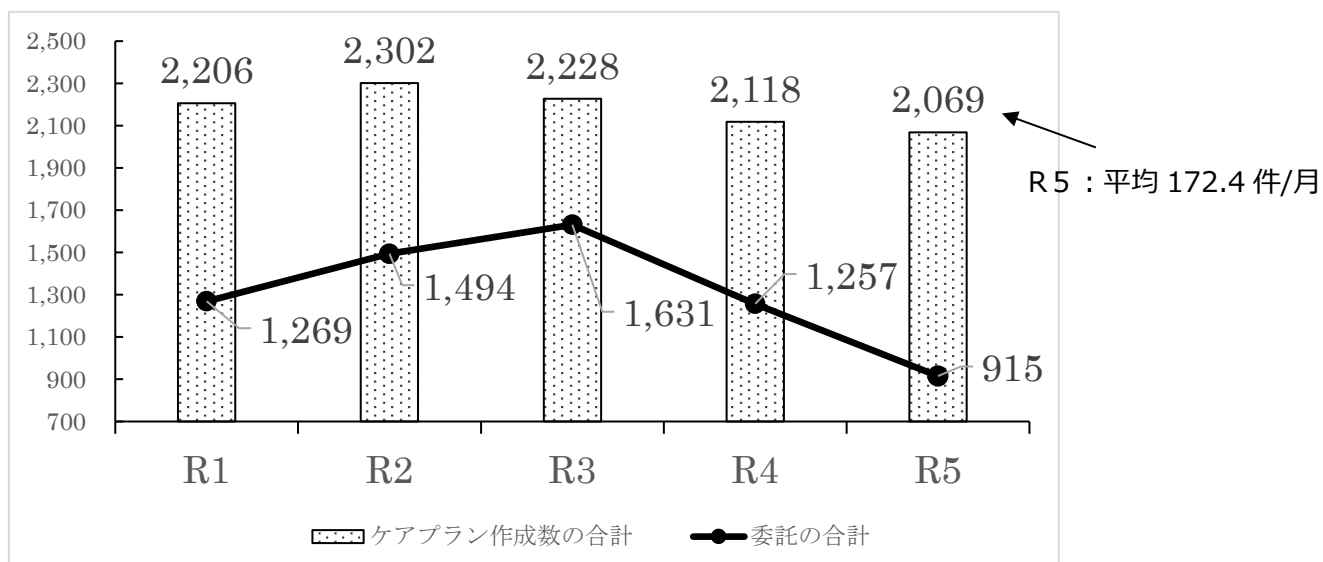
種別	常勤
保健師	1
社会福祉士	1
主任介護支援専門員	1
合計	3

## 第2 地域包括支援センターで実施する事業

## 1 ケアプラン作成事業 (第1号介護予防支援事業および指定介護予防支援業務)

「事業対象者」および介護保険認定「要支援1」、「要支援2」を持つ高齢者にケアプランを作成しています。

表2 ケアプラン作成数の推移 (件)



※1 要支援認定者のケアプラン作成数は、ほぼ横ばいで推移しています。

※2 令和5年度は月平均172.4人のケアプランを作成していることから、令和6年3月末の要支援認定者等の数240人のうち、約71.8%が定期的に介護保険サービスを利用していることがわかります。

表3 令和5年度介護予防ケアプラン委託事業所 12事業所

	受託事業所
1	社会医療法人社団三草会 指定居宅介護支援事業所 ケアマネセンターりらく
2	社会福祉法人 芽室町社会福祉協議会 指定居宅介護支援事業所
3	株式会社アルムシステム 居宅介護支援事業所 ふれあい
4	アースサポート株式会社 アースサポート帯広
5	帯広けいせい苑 居宅支援事業所はるか
6	SOMPOケア株式会社
7	社会福祉法人 光寿会 居宅介護支援 ケア・コンシェルジュ シルバーウィング
8	指定居宅介護支援事業所 木もれび
9	株式会社太陽 居宅介護支援事業所 太陽
10	合同会社ライフケア ルリビタキ 居宅介護支援事業所ケアプランセンターあおいたり
11	スマートテnder合同会社 スマートテnder居宅介護支援事業所
12	社会医療法人 博愛会 指定居宅介護支援事業所 開西病院在宅ケアセンター

ケアプランの作成を上記の事業所に委託しています。

## 2 総合相談支援業務

高齢者やその家族の介護や健康、福祉、医療、生活に関することなど様々な相談に対応する窓口です。

寄せられる相談内容に応じて、医療機関、介護保険事業所、民生委員、住民、警察など様々な関係機関との連絡や家庭訪問などの継続支援を行います。

表4 年次別総合相談延べ数の推移 (件)

	件数
令和3年度	1,724
令和4年度	1,482
令和5年度	1,830

表5 令和5年度相談内容内訳 (件)

相談内容	件数
介護保険制度について	1,418
福祉用具や住宅改修について	432
住み替えについて	126
食生活に関する相談	12
外出先・交流の場について	253
通院時等の移動手段について	28
心配な人に関する相談	408
除雪について	0
介護保険制度の不満・苦情に関して	0
権利擁護について(成年後見等)	46
町の保健福祉サービスについて	26
認知症について	492
健康について	350
介護負担について	143
経過報告	102
高齢者虐待について	26
その他	149
合計	4,011

※1 介護保険制度に関する相談が約35.4%を占めます。

※2 相談内容が重複するため、表4と合計が異なります。

表6 令和5年度 家庭訪問実施状況

訪問理由	延件数
介護保険認定者訪問	433件
介護保険認定外訪問（一般高齢者）	432件
ケアプランの作成に関する訪問	561件
福祉用具の選定、住宅改修の訪問	51件
権利擁護に関する訪問	3件
その他	1件
合 計	1,481件

- ※1 介護保険サービスだけでなく、食事サービスや緊急通報システム等につながる場合があります。
- ※2 権利擁護に関する訪問は、高齢者虐待に関わるものを中心に町の担当者も同行しています。

### 3 権利擁護業務

高齢者を権利侵害や生活上の不利益から擁護するための事業です。成年後見制度の活用促進や虐待への対応、消費者被害の防止協力等の業務を行っています。

#### (1) 権利擁護に関する相談(主に成年後見制度の活用促進)

認知症や知的・精神障がい等により判断能力が十分でない方が滞りなく生活できるように、対象となる方を早期に把握し、成年後見制度の活用を促しています。

表7 年次別権利擁護相談延べ件数 (件)

年 度	相談件数(実)	相談件数 (延)
令和3年度	48件	118件
令和4年度	10件	38件
令和5年度	7件	46件

※ 令和4年度以降は地域包括支援センター受理分のみ

※ 複数回の相談対応が必要な複雑な事例が増えています。

#### (2) 高齢者虐待への対応

高齢者虐待及びその疑いのある相談に対して、当該高齢者の訪問、支援者会議の開催等で支援方針を決定しています。

表8 年次別高齢者虐待相談延べ件数 (件)

年 度	相談件数(実)	相談件数 (延)
令和3年度	3件	8件
令和4年度	7件	17件
令和5年度	4件	7件

※ 令和4年度以降は地域包括支援センター受理分のみ

#### (3) 消費者被害の防止

悪質商法等による消費者被害を未然に防止するため、芽室消費者協会等と情報交換を行っています。消費者被害に遭っている、遭っている疑いがある高齢者の情報を得たときは、関係機関と連携しながら、成年後見制度等による支援に結び付けています。

### おもいやり連携会議

最新の消費者被害情報や心配な高齢者の情報など、高齢者の権利擁護に関する定期的な情報交換の場として、芽室交番、芽室消費者協会で年3回開催しています。

## 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

ケアプランを作成する介護支援専門員が適切な支援を実践できるように地域の基盤を整えるとともに、個々の介護支援専門員へのサポートを行います。

### (1) ケアマネネットワーク会議の開催

表9 令和5年度ケアマネネットワーク会議実施状況

	実施内容・テーマ	出席者数
第1回	芽室町保健福祉事業一覧について	19人
第2回	ケアマネ茶話会	19人
第3回	アフターコロナ町内の介護保険施設の現状 I	25人
第4回	第9期高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画について	22人
第5回	アフターコロナ町内の介護保険施設の現状 II	20人
合計		105人

### (2) 介護支援専門員への支援

11件：情報収集・同行訪問等で対応しています。

内容：病識がなくサービスの必要性があるがサービス利用の拒否  
身寄りのない方対応等

### (3) 地域ケア会議

保健・医療・福祉、介護サービス事業所等が連携して高齢者の暮らしを支える環境整備を行うことを目的に開催しています。地域包括支援センターあいあいでは、個別事例の支援内容・方針を決定します。

表 10 令和 5 年度 地域ケア個別会議実施状況

検討内容	実件数	延べ件数
要支援認定者の新規ケアプランの精査	2 件	2 件
支援困難事例の方針決定	20 件	34 件
合 計	22 件	36 件

令和5年度 芽室町地域包括支援センターあいあい（委託料対応分）  
収支決算

【収入】

（単位：円）

費 目	予算(計画)額	決算額	内 訳
委託料	20,440,000	20,440,000	芽室町からの委託料
受取利息配当金	500	41	利息
受入研修費		34,500	実習謝礼
前期繰越金		182,950	
合 計	20,440,500	20,657,491	

【支出】

（単位：円）

費 目	予算(計画)額	決算額	内 訳	
人件費	18,000,000	17,979,920	三職種（保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員）各1名の給与（本俸）、職員諸手当、法定福利費	
研修費	旅費交通費	50,000	0	
	研修研究費	10,000	0	
事業費	保健衛生費	30,000	0	
	日用品費	1,000	0	
	消耗器具備品費支出	10,000	0	
	保険料	50,000	39,340	しせつ損害賠償責任保険等
	賃借料	233,500	297,080	芽室町 行政財産使用料
	車輛費	15,000	106,710	ガソリン・オイルエレメント等
事務費	福利厚生費	20,000	17,110	インフルエンザワクチン接種料・健康診断料
	事務消耗品費	100,000	54,760	コピー用紙・事務用品
	印刷製本費	130,000	94,740	コピー使用料・名刺・年賀ハガキ
	通信運搬費	450,000	310,950	電話料金・切手・郵便郵送・インターネット接続料
	手数料	50,000	80,500	振込手数料
	保険料	50,000	30,990	車輛 任意保険料
	賃借料	1,240,000	1,259,630	パソコンリース料・コピー機リース料・車輛リース料
	租税公課	1,000	0	消費税
	保守料		62,350	パソコン保守料
その他	当期繰越金		323,411	
合 計	20,440,500	20,657,491		



令和5年度 芽室町地域包括支援センターあいあい（介護報酬対応分）  
収支決算

【収入】

（単位：円）

費 目	予算(計画)額	決算額	内 訳
介護予防支援費	7,600,000	7,558,260	介護予防支援費 1675件
介護予防ケアマネジメント費	2,000,000	1,706,400	介護予防ケアマネジメント費 381件
合 計	9,600,000	9,264,660	

【支出】

（単位：円）

費 目	予算(計画)額	決算額	内 訳	
人件費	3,210,000	4,494,991	三職種（保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員）各1名の給与（本俸）、職員諸手当、法定福利費	
研修費	旅費交通費	50,000	0	
事業費	保健衛生費	20,000	0	
	日用品費	9,000	0	
	消耗器具備品費支出	40,000	0	
	保険料	0	6,950	しせつ損害賠償責任保険等
	賃借料	67,500	52,433	芽室町 行政財産使用料
	車両費	115,000	18,835	ガソリン・オイルエレメント等
事務費	福利厚生費	10,000	3,029	インフルエンザワクチン接種料・健康診断料
	事務消耗品費	2,500	9,665	コピー用紙・事務用品
	印刷製本費	20,000	16,720	コピー使用料・名刺・年賀ハガキ
	修繕費	10,000	0	
	通信運搬費	100,000	54,885	電話料金・切手・郵便郵送・インターネット接続料
	会議費	10,000	0	
	業務委託費	5,650,000	4,102,800	介護予防・総合事業 委託料
	手数料	50,000	14,210	振込手数料
	保険料		5,470	車両 任意保険料
	賃借料	212,000	222,290	パソコンリース料・コピー機リース料・車両リース料
	租税公課	14,000	0	消費税
	雑支出	10,000	0	
	保守料	0	11,005	パソコン保守料
その他	当期繰越金		251,377	
合 計	9,600,000	9,264,660		

# 令和6年度 地域包括支援センター事業計画書

## I. 運営方針

- ①「地域住民の身近な総合相談窓口」
  - ②「高齢者が安心して暮らせる“街づくり協働センター”」
  - ③「自立と社会参加を促す介護予防マネジメントセンター」
  - ④「地域住民・関係者との良縁結びを担うコーディネーター」
- 芽室町の運営方針を基に地域包括支援センターの担うべき活動、地域包括ケアシステムの構築の推進として上記4点に努めます。

## II. 事業計画

### 1 総合相談支援業務

- (1) 高齢者や要援護者の実態把握及び相談支援
  - ①高齢者や要援護者に対し丁寧に生活状況を確認・把握し、相談支援を行う。
  - ②芽室町高齢者の生活実態を知り、地域の社会資源を把握するとともに、必要とする方には情報提供を行う。
  - ③町内会・老人会・民生委員などと協力しあい、心配な高齢者をなるべく早く発見して情報共有に努める等見守りや気づきの体制を構築していく。
  - ④地域のよろず相談窓口として、生活支援の必要な高齢者等に対する初期相談対応、地域活動を通して寄せられる高齢者以外の相談に対しても総合相談「ワンストップサービスの拠点」として、丁寧な対応を行う。
- (2) 要援護者の実態把握
  - ①介護保険認定の希望や相談を受け、高齢者の実態を把握する。
  - ②情報収集した高齢者の活動の場に出向き社会資源把握する。
  - ③要援護者へ必要に応じて社会資源の紹介を行う。
- (3) 地域支援ネットワークの構築
  - ①町内会や老人クラブ、サロン、その他関係団体との情報交換や協力関係づくり
  - ②町内のグループホーム、小規模多機能型居宅介護支援事業所が開催する運営推進会議に参加し、地域住民とともに情報共有を図り、協働での見守り体制構築を目指す。

③地域ケア会議等の開催や地域から依頼のある講話等の機会の中で、地域の実情を踏まえネットワーク構築に向けて周知活動を行う。

④町や道で開催する研修会・会議等に参加し、関係機関と情報交換を行いネットワーク構築に努める。

(4) 総合相談支援機能の充実・未把握者の早期発見対応

① 総合相談の受付・必要に応じて支援する。

② 相談内容に応じて必要な場合に他事業所・関係機関と協働し支援する

## 2 権利擁護業務

地域住民・民生委員・介護支援専門員等の支援だけでは十分に問題が解決できない、適切なサービス等に繋がる方法が見つからない等の困難な状況にある高齢者が、地域で尊厳のある生活を維持し安心して暮らしていけるよう、専門的・継続的な視点において必要な支援を行う。

① 権利擁護の視点を用いて必要に応じて支援する。高齢者の権利侵害防止・早期発見に努める。

② 権利擁護、総合相談の視点から思いやり会議等で町内の関係機関との情報交換に努める。

③ 成年後見支援センターとの連携:成年後見制度等を利用促進できるように連携し支援する。

④ 芽室町高齢者虐待防止マニュアルに基づき、相談に対し速やかに状況把握を行い町や関係機関と連携し対応する

⑤困難事例では適切な対応を検討し、関係機関や町と連携して支援する。

## 3 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

(1) ケアマネネットワーク会議を定期的で開催し、居宅介護支援事業所のケアマネジャーを中心とした支援技術の向上・体制構築を目指していく。

①町内で多職種協働での事例検討を通してケアマネネットワーク会議を開催。

②介護支援専門員を対象に支援困難事例の実態把握。

③介護支援専門員や関係機関、地域住民に対し、包括的・継続的ケアマネジメントの普及・啓発を行う。

(2) 介護支援専門員への相談支援

- ①介護支援専門員の相談に対して、情報共有・支援方針を検討し、支援内容の充実に努める。
- ②日常的に介護支援専門員との情報交換を行い、地域で必要な協力など地域課題を見出し、地域の協力体制づくりを進めていく。個別ケア会議等を開催し支援方法の充実を目指していく。

#### 4 地域ケア会議

地域ケア会議設置要綱に沿って開催する。

(1) 地域個別ケア会議

個別のケース支援を通して、新たな地域の課題抽出・社会資源の発見・開発を視点に、地域の福祉力を高めていく。地域づくりの視点をもって活動に取り組むことで、地域住民・関係機関と繋がりを広めていく。

- ① 地域ケア会議開催に向けた関係団体との協力依頼（関係づくり拡大）
- ② 個別ケースに対して多職種協働による地域ケア会議の開催

(2) 地域課題解決に向けて

個別ケア会議の結果や日々の活動を通して把握されている地域の課題や必要な生活支援体制づくり、新たな仕組みづくりに向けて、これまでのネットワーク活動を通して知り得た関係者や協力してくれる地域住民を増やす。地域の実情・課題を共有した上で、具体的な課題解決に向けた方法を検討していく。必要に応じて地域ケア推進会議などを通じて、町に提案していく。

#### 5 介護予防ケアマネジメント

介護予防・自立支援の視点を大事に、本人・家族・地域力を活かした予防介護支援の基盤づくり、ケアマネジメントの質の向上を図る。

- ① 身体・生活・社会・健康について把握した上で、介護予防事業や地域の社会資源を活用しながら利用者が主体的となって生活が継続できるよう支援方法の充実を目指す。
- ②利用者の持つ強み(ストレングス)を再発見し、生活や地域の中で生きがいや役割を持って活躍できるよう努める。

## 6 包括的支援事業の充実のための関連事業及び項目

### (1) 認知症施策への協力

#### ① 認知症総合支援事業への協力

高齢者の生活実態把握に取り組む中で、認知症の方、その支援者の生活・地域課題を把握し、地域住民や芽室町と情報共有を図る。認知症総合支援事業の充実に向けて協力していく。

#### ② 認知症の正しい知識の普及・啓発

認知症の早期発見・早期受診の促進、受診後の本人・家族支援。

#### ③ 認知症家族支援

家族からの相談に丁寧に対応する。

### (2) 医療と介護の連携

#### ① 認知症疾患医療センター及び芽室公立病院・医療機関との連携強化

認知症疾患医療センターとの連携。情報提供や連携シートを活用しスムーズな診断・治療に向けて連携を図る。通院困難な認知症疑いの高齢者に対しては、対応方法の協議や事例検討の協力を依頼し、連携方法を探っていく。

#### ② 芽室町在宅医療・介護連携相談窓口である公立芽室病院・その他医療機関との連携強化

地域の医療機関・訪問看護ステーション・介護事業所などの関係機関と連携し、医療・介護の情報交換等がスムーズ行えるよう、連絡調整、必要な協力体制をつくる。

#### ③ 「十勝地域における入退院時連携ルール」を基本に退院調整やスムーズに必要な治療が受けられる様、介護・医療の両面から在宅療養・必要な支援に結び付けられるように関係機関と情報交換や連携の充実に向けて取り組んでいく。

## 7 その他（上記1～6に記載していない事項）

### 高齢者の見守り支援

#### ① ひとり暮らしや高齢者夫婦のみの世帯に対し連絡や訪問を行い、要援護者の早期発見・対応ができるよう活動していく。

#### ① 町内会や民生委員、地域で活動している方々との繋がりをつくり、協力者を増やすことで見守りの輪を広げていく。

#### ② 災害時等の要援護者の見守り・支え合い体制構築に向けて、町が取り組む災害時対策強化に向けた検討に協力する。

令和6年度 芽室町地域包括支援センターあいあい（委託料対応分） 予算

【収入】

(単位：円)

費 目	本年度予算(計画)額	内 訳
委託料	20,440,000	芽室町からの委託料
受入研修費	35,000	研修謝礼
前年度繰越金	323,411	
合 計	20,798,411	

【支出】

(単位：円)

費 目	本年度予算(計画)額	内 訳
人件費	17,691,200	三職種（保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員）各1名の給与（本俸）、職員諸手当、法定福利費
研修費	旅費交通費	127,500 出張
事業費	保健衛生費	42,500 消毒等
	日用品費	17,000 日用品
	消耗器具備品費支出	8,500 器具備品
	保険料	42,500 利用者保険料
	賃借料	297,500 芽室町 行政財産使用料
	車輛費	119,000 車輛経費・ガソリン
事務費	福利厚生費	51,000 職員健康診断等
	事務消耗品費	170,000 事務用品
	印刷製本費	139,400 コピーカウンター料
	通信運搬費	446,200 電話・切手等
	会議費	8,500 会議
	手数料	93,500 振込手数料
	保険料	39,900 賠償責任・車輛保険等
	賃借料	1,259,700 リース料(車輛・コピー機)
	租税公課	2,000 収入印紙・消費税等
	保守料支出	54,400 パソコン保守料
その他	繰越金	188,111 予備費
合 計	20,798,411	

令和6年度 芽室町地域包括支援センターあいあい（介護報酬対応分） 予算

【収入】

(単位：円)

費 目	本年度予算(計画)額	内 訳
介護予防支援費	7,542,000	介護予防支援費 1670件
介護予防ケアマネジメント費	1,646,000	介護予防ケアマネジメント費 365件
前年度繰越金	251,077	
合 計	9,439,077	

【支出】

(単位：円)

費 目	本年度予算(計画)額	内 訳
人件費	4,422,800	三職種（保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員）各1名の給与（本俸）、職員諸手当、法定福利費
研修費	旅費交通費	22,500 出張
事業費	保健衛生費	7,500 消毒等
	日用品費	3,000 日用品
	消耗器具備品費支出	1,500 器具備品
	保険料	7,500 利用者保険料
	賃借料	52,500 芽室町 行政財産使用料
	車輛費	21,000 車輛経費・ガソリン
事務費	福利厚生費	9,000 職員健康診断等
	事務消耗品費	30,000 事務用品
	印刷製本費	24,600 コピーカウンター料
	通信運搬費	78,800 電話・切手等
	会議費	1,500 会議
	業務委託費	4,224,000 外部業務委託
	手数料	16,500 振込手数料
	保険料	7,100 賠償責任・車輛保険等
	賃借料	222,300 リース料(車輛・コピー機)
	雑支出	9,600
その他	繰越金	277,377 予備費
合 計	9,439,077	

# 芽室町地域包括支援センター 運営方針

令和4年3月

芽室町



## I 方針策定の趣旨

この「芽室町地域包括支援センター事業運営方針」は、地域包括支援センター（以下「センター」という。）を運営する上で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、センター事業の円滑で効果的な実施に資することを目的に策定します。

## II 芽室町の基本的方針

### 1 地域包括ケアシステムの構築

「できる限り住み慣れた地域で暮らしたい」、これは多くの町民に共通する願いであり、これを実現するために必要な介護予防と生活支援、介護・医療を一体的に提供できる地域包括ケアシステムの推進を目指します。

地域包括ケア推進に当たっての具体的な施策の展開については、第8期芽室町高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画によるものとします。

### 2 地域包括支援センターの意義・目的

センターは、地域の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援助を行うことにより、地域の高齢者等の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とする施設として設置します。

（介護保険法第115条の46第1項）。

地域包括ケアシステムの構築が地域共生社会の実現にもつながることを視野に入れながら、保健・医療・介護等の専門職や、地域の関係者とネットワークを構築し活動します。

## III 運営体制

### 1 運営上の基本的な視点

#### （1）公益的な視点

センターは、芽室町の介護・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います。また、地域包括支援センター運営費用は、芽室町民の負担する介護保険料や、国・道・町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います。

#### （2）地域性の視点

センターは、地域特性や実情を踏まえ、適切かつ柔軟な事業運営を行います。地域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な取り組みを行います。

### (3) 協働性の視点

センターの保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員の専門職が相互に情報を共有し、連携・協働の運営体制を構築しながら、チームとして業務全体を支えます。

地域の保健・医療・福祉の専門職や各種ボランティア等と連携を図りながら活動します。

## 2 人員体制

センターは、芽室町地域包括支援センターの包括的支援事業の実施に係る基準を定める条例（平成27年条例第3号）に基づき、保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員の三職種を配置します。

## 3 業務推進の方針

### (1) 事業計画の策定

センターは、現状やニーズに基づきセンターの実情に応じた重点課題・重点目標を設定し、具体的な事業計画を策定します。また、策定にあたってセンター職員が協議するとともに、自ら事業計画の進捗管理を実施し、芽室町（以下「町」という。）と共有を行います。

### (2) 事業評価の実施

センターは、町が提示する地域包括支援センター事業評価の項目に沿って自己評価を行うとともに、その内容を踏まえ町が実施する行政評価の結果について共有します。そして、センター運営協議会での意見を踏まえ、当年度の業務改善及び次年度の事業計画に反映させるなど活用しセンターの機能強化を図ります。

### (3) 職員の姿勢

センターの職員は、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できるよう支援することを念頭に置き、常に利用者に最善の利益を図るために業務を遂行します。

### (4) 地域との連携

地域住民に、地域包括ケアに関する情報を積極的に発信し共有を行います。また、地域が抱える課題を把握し解決に向け積極的に取り組みます。

### (5) 介護支援専門員との連携

地域の介護支援専門員の資質向上と支援を行うため、地域の介護支援専門員と連携体制を構築し、課題解決や目標達成に取り組みます。

### (6) 個人情報保護

業務上知り得た情報については、目的外使用及び不特定多数の者に漏れることがないように個人情報の保護に留意し、守秘義務を遵守するとともに情報管理を徹底します。個人情報保護に関する具体的な取り扱いについては、「個人情報取扱特記事項」によるものとします。

#### (7) プライバシーの保護

相談等の対応に当たり、プライバシーが保てる場所や時間を確保するなど、相談者が安心して相談できる環境づくりに努めます。

#### (8) 利用しやすい相談体制

センター業務への理解と協力を得るために、パンフレットや広報誌等を作成し、地域住民及び関係者へ積極的に広報します。また、相談に来所した住民等が戸惑うことのないよう案内表示を工夫するほか、担当職員の不在時や夜間及び休日においても連絡が取れるような体制を整備します。

#### (9) 苦情対応

センターに関する苦情に対しては、迅速・誠実に対応します。また、内容を記録し職員間での共有を行い、適切な再発防止を講じます。

#### (10) 町との連携

町は、センターの設置主体として、センターと事業実施方針を共有・連携し、その運営について適切に関与します。

センターの業務は多岐にわたり、町の多くの部署と関係しているため、各関係部署との日常的な連携を強化し、支援が難しい事例等については迅速に対応できるよう、必要な部署と連携を図ります。

## IV 業務内容

### 1 総合相談支援業務

高齢者が住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるよう、地域の保健・医療・福祉の総合相談窓口としての機能の充実を図ります。

#### (1) 実態把握

様々な手段により、高齢者の心身状況や家庭環境等についての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、早期対応できるように取り組みます。また、地域住民や関係機関等から、支援が必要な高齢者の情報収集を行い、把握した問題やニーズについて、予防への展開していく取り組みを行います。

#### (2) 地域支援ネットワーク

高齢者に係る保健、医療、福祉サービス関係者、民生委員、町内会等の

地域の方々など、様々な関係者のネットワークの構築に努めます。

また、継続的な支援を要する高齢者については、様々な関係者のネットワークを通じて、職種が連携して支援を行います。

### (3) 総合相談業務

ワンストップサービス拠点として、多様な相談内容について、必要に応じて関係機関と連携を図り対応します。職種の専門性も活かしながら、介護保険サービスに限らず、自立支援に向けて様々な社会資源を活用し、適切な支援を行います。

高齢者本人のみならず、家族等に対する支援も行います。

また、感染症に係る相談を受けた場合は、関係機関と連携を図りながら適切な対応に努めます。

### (4) 地域共生社会の観点に立った包括的な支援

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・対応を行い、必要に応じて適切な関係機関につないで支援します。

## 2 権利擁護業務

高齢者が住み慣れた地域において、安心して尊厳のある生活を行うことが出来るよう、専門的、継続的な視点から支援を行います。

### (1) 成年後見制度の活用

認知症などにより判断能力の低下が見られる場合に、適切な介護サービスの利用、金銭的管理、法的行為などの支援のため、芽室町成年後見支援センター（芽室町社会福祉協議会）などとの連携により、成年後見制度の活用を図るとともに、制度の普及啓発に努めます。

町長申し立てに関しては、「芽室町成年後見制度利用支援事業実施要綱」「芽室町成年後見制度町長申立マニュアル」に基づき支援します。

### (2) 高齢者虐待への対応

高齢者虐待の防止及び対応については、「芽室町高齢者虐待防止対応マニュアル」に基づき、速やかに状況を把握し、町と連携を図り適切な対応を行います。

### (3) 支援が難しい事例への対応

支援が困難だと考えられる対象者を把握した場合は、センターの各専門職が連携して対応策を検討するとともに、必要に応じ町の関係部署等と連携を図り支援します。

### (4) 消費者被害の防止

警察や消費者協会等との連携のもと、消費者被害状況の把握を行い、情報提供と適切な対応により被害を未然に防ぐように支援します。

(5) 予防対策と早期発見

権利侵害の予防、早期発見のため、地域住民や関係機関に対し、権利擁護について知識や対応策の普及啓発を行います。

(6) 情報共有と連携

事例や取り組みについて町と情報共有するとともに、関係機関と連携しながら権利侵害の予防、早期発見に向けた取り組みを進めます。

### 3 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

個々の高齢者の状況や変化に応じた包括的・継続的ケアマネジメントを介護支援専門員が実践することができるよう、地域における連携・協働の体制づくりや個々の介護支援専門員に対する支援を行います。

(1) 包括的・継続的なケアマネジメント体制の構築

関係機関との連携を構築し、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、地域との連携・協力体制を整備します。

(2) 介護支援専門員に対する支援

日常業務の実施に関して、専門的な見地から個別相談対応を行い、困難事例については具体的な支援方針を共に検討しサポートを行います。

(3) 地域の介護支援専門員の資質向上のための取り組み

事例検討会や研修会等を実施するとともに、日常的に業務が円滑に実施されるようケアマネネットワーク会議等のネットワークを活用します。

(4) 地域ケア会議の推進

個別のケース内容を検討することによって個別の課題分析を行うだけでなく、これらを通じて、介護支援専門員の自立支援に資するケアマネジメントに関する実践力の向上、ネットワークの構築、地域課題の把握を行いながら社会資源の開発や新たな仕組みづくりに向けた政策形成につなげることにより、地域で尊厳あるその人らしい生活が継続できるよう努めます。町とセンターが緊密に連携し、かつ役割分担を行いながら取組を推進していきます。

①地域ケア会議（個別ケース会議）

センターは、事例検討を行うために個別ケース会議を主催します。

②地域ケア会議（地域ケア推進会議）

町は、地域ケア推進会議を主催し、個別ケース会議で明らかになった地域の課題、資源開発及び政策形成についての提案を行います。

### 4 介護予防ケアマネジメント業務（ケアプラン作成業務）

要介護状態になることの予防、また、重度化防止のため、高齢者自身が

地域において自立した日常生活を送ることが出来るよう支援します。

介護予防・日常生活支援総合事業の趣旨に沿い、介護保険制度による公的サービスのみならず、その他の公的サービスやインフォーマルサービス等、多様な社会資源を活用しながら、個々の持つ能力を最大限に活用し、自立支援を目標としたケアマネジメントを実施します。

ケアマネジメントを委託する場合は、適宜適切な関与を行います。

## 5 住宅改修・福祉用具購入理由書作成業務

担当ケアマネジャーがいない介護保険認定者からの住宅改修や福祉用具購入等の相談に応じ、助言および対応を行います。

## 6 災害や感染症への対策

町と地域包括支援センターとの連携および情報共有を図るとともに、災害や感染症に係る関係機関との連携や協力の下、高齢者や高齢者が暮らす地域において災害や感染症の対策に備えられるよう、必要な情報提供を行います。

また、職員は日々の健康管理に努め、業務継続に向けて感染予防策を講じたうえで相談業務等に従事します。