

## 令和8年度加須市高齢者相談センター運営方針（案）

※下線や取消線を付した箇所は、前年度からの変更箇所（令和8年度変更なし）

### 1 趣旨

この方針は、介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）第115条の47第1項の規定に基づき、法第115条の46第1項に規定する包括的支援事業及び介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号。以下「省令」という。）第140条の64各号に規定する事業（以下「事業」という。）を効果的に実施するため、事業の実施に係る方針を定めるものとする。

### 2 実施の委託

市は、法第115条の47第1項の規定により、次に掲げる者に対し、それぞれこの方針を示して、事業を委託するものとする。

- (1) 社会福祉法人愛の泉
- (2) 社会福祉法人さきたま会
- (3) 社会福祉法人潤青会
- (4) 社会福祉法人清光会
- (5) 社会福祉法人宏和会
- (6) 社会福祉法人敬愛会

### 3 高齢者相談センターの目的

高齢者相談センター（法第115条の46に規定する地域包括支援センターをいう。以下「センター」という。）は、地域住民の心身の健康の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、地域住民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。

### 4 運営上の視点及び理念

#### (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ものとする。

また、センターの運営費用は、市民の負担する介護保険料や公費によって賄われていることを認識し、適切な事業運営を行うものとする。

#### (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、担当圏域内の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ものとする。

このため、高齢者相談センター及び地域密着型サービス運営委員会（以下「運営

委員会」という。)や地域ケア会議をはじめ、様々な場や機会を通じて、地域のサービス利用者や事業者、関係団体、一般住民等の意見を幅広く汲み上げ、それらをセンターの日々の活動に反映させるとともに、地域が抱える課題の解決に積極的に取り組むものとする。

### (3) 協働性の視点

センターの保健師、社会福祉士及び主任介護支援専門員（これらに準ずる者を含む。）の専門職が、縦割りで業務を行うのではなく、相互で密に情報を共有し、連携・協働の事務体制を構築し、業務全体をチームとして支えるものとする。

また、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、活動するよう努めるものとする。

## 5 センターの設置等

### (1) センターの設置

上記2により市から委託を受けた者は、事業を実施するため、省令に定めるところにより、あらかじめ省令で定める事項を市長に届け出て、センターを設置するものとする。

### (2) 指定介護予防支援事業所の指定

センターの設置者は、法第115条の2第1項の規定に基づき、加須市指定介護予防支援事業所の指定等に関する規則（平成22年加須市規則第117号）に定めるところにより、市長に指定介護予防支援事業所の指定の申請をし、その指定を受けるものとする。

### (3) センターの名称、位置及び担当する区域

各センターの名称、位置及び担当する区域は、別表のとおりとする。

## 6 基準等の遵守

センターの設置者は、加須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等を定める条例（平成27年加須市条例第23号）及び加須市指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例（平成27年加須市条例第22号）に定める人員、設備及び運営等に関する基準等を遵守するものとする。

## 7 事業の実施に係る基本方針

### (1) センターの普及のための方針

センターの設置者は、センターが高齢者に関する第一義的な相談窓口であるとの認識のもと、市が受け付け、その後、センターに取り次いだ相談事例等も含めて、地域住民等から寄せられた相談等に責任を持って対応するとともに、センターによる関与が必要であるにもかかわらず、自ら支援を申し出ない高齢者等に対しても、積極的に働きかけるように努めるものとする。

また、市が行うセンターの情報の公表及び普及のための取り組みに協力するとともに、自ら主体的かつ積極的に地域に働きかけ、センターの周知に取り組むものとする。

なお、近年、社会的孤立や「ダブルケア」、「8050問題」、「ヤングケアラー」、「介護離職」など個人や世帯の抱える課題やリスクが複合化・複雑化してきていることを踏まえ、65歳以上の高齢者に加え、65歳未満の年齢層への周知にも積極的に取り組むものとする。

## (2) 地域包括ケアシステムの構築方針

センターは、地域包括ケアシステムの構築に向けて、担当する区域の特性や地域住民が抱える課題やニーズを把握し、医療、介護、予防、住まい、生活支援が一体的に提供されるよう、地域の社会資源と連携を図り、高齢者が、介護が必要な状態になっても、できるだけ長く住み慣れた自宅や地域で自分らしく暮らし続けることができるよう、地域包括ケアシステムにおける中核機関としての役割を果たすものとする。

また、個人や世帯の抱える課題やリスクが複合化・複雑化する中で、支援ニーズに対応する包括的な支援体制の整備が求められる。センターは、支援する高齢者の世帯全体の課題やリスクを把握し、必要に応じて、市の「自立相談支援窓口」又は「すくすく子育て相談室」、「北埼玉在宅医療連携室」、「北埼玉障がい者生活支援センター」等の相談支援機関等に適切につなぎ、さらに必要がある場合には、各相談窓口の職員、民生委員等の地域の支援者の参画を得て地域ケア会議を開催し、課題の共有、支援方針の検討及び役割分担を行うなど、連携して対応に当たるものとする。

## (3) 担当する区域ごとのニーズに応じて重点的に行うべき業務の方針

センターは、市から必要な情報の提供を受けることにより、また、日頃のセンターの活動により、担当する区域の現状及びニーズを把握し、市と情報を共有し、協議しながら、担当する区域における重点業務を明らかにするものとする。その際、重点業務を定めた検討の記録を作成し、保管するものとする。

## (4) 介護事業者・医療機関・民生委員・老人クラブ・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

センターは、介護保険サービス事業所等との情報共有の機会の創出、地域ブロンズ会議（地域で活動している団体や住民が、高齢者を地域全体で支え合うという共通の目的を持って集まり、見守りや声かけ、日常生活におけるちょっとした困り事の手伝い等、その地域に必要な支え合いの仕組みについて話し合ったり、活動したりする「地域支え合いの仕組みづくり」のことをいう。）の取り組みや民生委員・児童委員定例会等への参画、日頃のセンターの活動等を通じて、地域住民、介護保険サービス事業者、医療機関、民生委員・児童委員、老人クラブ、関係団体、ボランティア等によって構成される「地域包括支援ネットワーク」の構築に努めるものとする。

特に、近年、地震や風水害などの災害に対する備えの重要性が増していることを踏まえ、センターは、災害発生時における高齢者の避難支援を円滑に行えるよう、普段から、自治協力団体や民生委員・児童委員等との情報交換及び地域の防災訓練への参加に努めるものとする。

#### (5) 権利擁護支援の実施方針

ア センターは、高齢者虐待に関する相談・通報窓口として、市民及び介護支援専門員等に広く周知するとともに、高齢者虐待に関する相談・通報を受け付けた場合は、「加須市高齢者虐待対応マニュアル」に基づき、速やかにかつ適切に対応するものとする。特に、他の機関よりも高齢者虐待を発見しやすい立場であることを踏まえ、高齢者虐待の早期発見に努めるものとする。

イ センターは、加須市高齢者等虐待及び消費者被害防止ネットワーク会議に参画し、関係機関との連携体制の構築を図るものとする。

ウ センターは、認知症等により判断能力が低下し、介護サービスの利用手続きや金銭管理等が困難な高齢者等を把握した場合は、本人又はその家族等に対し、成年後見制度や福祉サービス利用援助事業等に関する情報提供を行うものとする。

また、市長申し立てによる成年後見制度の活用及び老人福祉法による措置の活用が必要と認められる高齢者等を把握した場合は、速やかに市へ情報提供するとともに、利用手続きに係る支援を行うものとする。

エ センターは、高齢者を狙った振り込め詐欺等の特殊詐欺を未然に防止するため、市、警察、自主防犯組織及び防犯協会等と連携し、高齢者への注意の呼びかけ等を行うものとする。

#### (6) 介護予防ケアマネジメントの実施方針

##### ア 基本的な考え方

高齢者の困りごとに関して、単にサービスを補完するのではなく、生活機能の低下が生じている原因や背景を分析し、課題を整理した上で個人の興味や関心のあることを中心に目標を設定し、その目標の達成に向けて取り組む具体的な支援内容を盛り込むものとする。

また、何らかの支援が必要な状態にある高齢者でも、単に支えられる側として支援するのではなく、支える側に回れるように、介護予防事業等の担い手として活躍できる場を創出すること等が重要なことから、地域ケア会議等を活用し、多職種協働で議論を行う視点を持って実施するものとする。

##### イ 介護予防ケアマネジメントの類型及び実施の手順

プロセス \ 類型	ケアマネジメントA	ケアマネジメントB	ケアマネジメントC
1 アセスメント	○	○	○
2 ケアプラン原案作成	○	○	○
3 サービス担当者会議	○	△	—

4	利用者への説明・同意	○	○	○
5	ケアプラン確定・交付	○	○	○
6	サービス利用開始	○	○	○
7	モニタリング	○	△	－

〔凡例〕 ○：実施 △：必要に応じて実施 －：不要

#### ウ 介護予防ケアマネジメントに用いるツール

介護予防ケアマネジメントの実施に際しては、使用方法や認識の統一を図る観点から、「生活に関するアンケート（基本チェックリスト）」、「介護予防・日常生活支援総合事業 聞き取りシート」及び「評価表」を用いるものとする。

#### エ センターの役割

センターは、担当区域内の要支援認定者及び介護予防・生活支援サービス事業の対象者が、それぞれの状態に応じて自立した日常生活を送ることができるように、介護サービスの利用調整を切れ目なく行い、必要な情報提供・助言を実施するものとする。

また、支援時には、要支援認定者及び介護予防・生活支援サービス事業の対象者が、できるだけ要介護状態になることの予防又は状態の改善が図られるための視点や洞察力をもって支援にあたるものとする。

### (7) 介護支援専門員に対する支援・指導の実施方針

ア センターは、連携に関する介護支援専門員の課題やニーズを把握した上で、関係機関に関する情報提供、関係機関への周知、関係機関との意見交換等の場の設定等を行うことによって、関係機関と介護支援専門員との連携体制の構築を支援するものとする。

イ センターは、介護支援専門員同士のネットワークに関する課題やニーズを把握した上で、介護支援専門員が協働して一つの業務を進める機会や互いの悩み事等を話し合う機会の創出、ケアマネとねの会の活動への支援等を行うことによって、介護支援専門員同士のネットワークの構築を支援するものとする。

ウ センターは、介護支援専門員、介護保険サービス事業所及び医療機関等からの相談内容や利用者及びその家族からの苦情等により、介護支援専門員に不足する知識や技術などを把握した上で、介護支援専門員の実践力の向上に資する研修や事例検討会の開催、介護支援専門員が作成したケアプランの評価等を行うことによって、介護支援専門員の実践力の向上を支援するものとする。

エ センターは、地域の居宅介護支援事業所の主任介護支援専門員と積極的に連携し、主任介護支援専門員が、主体的に関係機関と関わりを持ち高齢者やその家族を支援できる環境整備に取り組むものとする。

### (8) 地域ケア会議の運営方針

ア 地域の支援者を含めた多職種による専門的視点を取り入れ、介護支援専門員のケアマネジメント等を通じて、高齢者の地域における自立した日常生活の支援、要介護状態になることの予防又は要介護状態の軽減若しくは悪化の防止につな

げるため、別に市が定める計画に基づき地域ケア会議を開催し、適切な支援につながっていない高齢者への支援や個別ケースの課題分析等を蓄積し、地域課題を発見し、地域に必要な資源開発や地域づくりにつなげるものとする。

イ 高齢者本人又はその家族が支援を拒否する場合や課題に対応できる社会資源が不足している場合などセンターだけでは対応が困難な場合には、積極的に地域ケア会議を活用し、多様な機関や職種による多方面の視点からの検討を行うものとする。

ウ 地域ケア会議においては、利用者のケアに直接関係する者だけでなく、地域住民をはじめとした第三者としての立場の者が参加する場合もあることから、当該利用者の情報の取扱いについて十分に注意するものとし、地域ケア会議の開催に際しては、出席者に対し、法第115条の48第5項の規定による守秘義務があることを説明した上で、別に市が定める誓約書を提出させることとする。

#### (9) 一般介護予防事業の実施方針

ア センターは、訪問等を行うことにより、要介護状態となるおそれのある高齢者を早期に把握し、医療機関への受診や介護サービスの利用の勧奨等を行い、当該高齢者の要介護状態となることの予防や要介護状態の改善若しくは悪化の防止に努めるものとする。

イ センターは、市又は地域の団体等から介護予防に関する講座の実施等の求めがあった場合は、これに積極的に協力するとともに、自ら様々な機会を捉え、積極的に普及啓発活動に取り組むものとする。

ウ センターは、介護予防に資する地域活動（ふれあいサロン）を行う住民主体のグループの育成及び支援を行う際は、当該住民主体のグループによる自主的かつ継続的な活動となるよう留意するものとする。

エ 上記アからウまでの事業の実施に当たっては、上記のほか、高齢者の保健事業と介護予防の一体的な実施を図る観点から、市の関係課（いきいき健康医療課及び高齢介護課）との円滑な連携に努めるものとする。

#### (10) 認知症総合支援事業の実施方針

ア 認知症の人又は認知症が疑われる人等を早期に把握し、適切なケアにつなげるため、センターは、認知症初期集中支援チームによる支援の仕組みを有効に活用して支援方針の検討や役割の明確化等を行い、地域の医療機関、認知症疾患医療センター及び介護サービス事業所等と連携して支援に当たるものとする。

イ 認知症の人とその家族等にやさしい地域づくりを推進するため、センターは、職員の認知症に関する知識及び技術の向上に努めるとともに、認知症ケア相談室（認知症に関する相談窓口）の普及を図るため、自ら主体的かつ積極的にその周知に取り組むものとする。

また、市と連携し、地域住民への認知症に関する普及啓発、認知症の人本人による発信機会の拡大、チームオレンジ（認知症の人やその家族等の日常生活における支援ニーズと認知症サポーターによる支援とを結びつける仕組み）の整備等

に取り組むものとする。

#### (11) 医療との連携の推進に関する方針

センターは、医療と介護の連携による質の高いケアを実現するため、医療・介護関係者向けの研修等に積極的に参加し、及び北埼玉在宅医療連携室の協力を得て、医療関係者と合同の事例検討会や研修会を開催し、医療関係者との連携体制の構築及びケアマネジメントの質の向上を図るとともに、市、北埼玉在宅医療連携室等が行う医療と介護の連携に関する地域住民への普及啓発活動に協力するものとする。

#### (12) 地域ブロンズ会議への支援方針

センターは、市及び生活支援コーディネーターと連携し、加須市社会福祉協議会支部の区域を活動範囲とする「第2層」及び自治協力団体の区域を活動範囲とする「第3層」の地域ブロンズ会議の発足及び活動の継続を支援するものとする。

#### (13) 市との連携方針

センターは、センター内で高齢者等に関する情報を共有した上で、市に対し、随時、相談、報告及び情報提供等を行うとともに、必要な情報の提供を求めることなどによって、また、市が定期的で開催するセンター連絡会議に出席して必要な相談や報告を行うとともに、自ら同様の機会を設けるなどして、市との連携の強化に努めるものとする。

#### (14) 公正・中立性確保のための方針

センターの設置者は、センターが市の高齢者福祉行政の一翼を担う公的な機関であることに留意し、地域住民等に居宅介護支援事業所や介護サービス事業所等（以下「事業所等」という。）を紹介する場合又は第1号介護予防支援事業等の一部を委託する場合等に、紹介先等又は委託先が特定の事業所等に偏ることがないようにするとともに、紹介又は委託等をした経緯を記録するなどして、公正・中立性の確保に努めるものとする。

#### (15) 事業の質の向上を図るための方針

ア センターの設置者は、センター職員が研修に参加しやすい環境づくりや組織内でのスーパービジョンの実施など、センター職員の人材育成を可能とする体制整備を行うものとする。

なお、人材育成においては、職員のメンタルヘルスの視点を加えるものとする。

イ センターの設置者は、センターの効果的・効率的な運営がなされているか等について、本運営方針、事業計画及び国が定める評価指標等に基づき、自ら評価を行い、及び必要な改善を行うことにより、事業の質の向上を図るものとする。

ウ センターの設置者は、センターの職員を運営委員会に出席させ、必要な報告を行わせるとともに、運営委員会における検討の結果、公正・中立性確保の観点から改善が必要と認められる場合には、市が定める期日までに必要な改善を行うものとする。

エ センターの設置者は、あらかじめ、センターに寄せられる要望又は苦情等に対応する責任者、連絡先及び受付時間等を定め、これらを利用者のわかりやすい場

所に掲示するとともに、ホームページ等において明らかにしておくものとする。

また、要望又は苦情等を受け付けたときは、その内容及び対応等を記録し、速やかに委託者に提出する（その内容が至急又は重要なものである場合は、とり急ぎ口頭報告を行う）とともに、センター内で対応策を協議の上、解決に向けて取り組むものとする。

#### (16) 個人情報の保護及びプライバシーの確保に関する方針

ア センターの設置者は、個人情報の取扱いについて、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、委託契約書に添付する加須市個人情報取扱特記事項その他関係法令を遵守するとともに、次の措置を講ずるものとする。

(ア) センターの個人情報保護マニュアル（個人情報保護方針）を整備し、センターの全職員で共有すること。

(イ) 事業の実施に当たり、各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事業目的の範囲内で利用する旨の了解を得ること。

(ウ) 個人ファイルの施錠可能な書棚での保管、システムの閲覧制限、個人情報の持出・開示時における管理簿への記載及び確認を行うなど、個人情報の取扱いに細心の注意を払うこと。

(エ) 個人情報漏えいした場合又はそのおそれがある場合には、速やかに市に報告し、委託者の指示又は助言を仰ぐこと。

イ 相談者のプライバシーを確保するため、相談室は相談者のプライバシーが確保された構造とすること。やむを得ずパーテーション等の遮へい物を設けることにより相談室を設置する場合は、外部から相談者が見えない高さを確保するなど、相談者のプライバシーが確実に守られるようにすること。

## 別表

名称	位置	担当する区域
加須市加須・大桑・水深高齢者相談センター愛泉苑	加須市水深811番地2	中央一丁目 中央二丁目 本町 元町 南町 富士見町 東栄一丁目 東栄二丁目 久下一丁目 久下二丁目 久下三丁目 久下四丁目 久下五丁目 久下六丁目 久下 川口 南大桑 南篠崎一丁目 南篠崎二丁目 南篠崎 花崎一丁目 花崎二丁目 花崎三丁目 花崎四丁目 花崎五丁目 花崎北一丁目 花崎北二丁目 花崎北三丁目 花崎北四丁目 花崎川口一丁目 川口二丁目 川口三丁目 川口四丁目 川口五丁目 鳩山町 大桑一丁目 大桑二丁目 水深 北辻 今銚 割目 油井ヶ島 常泉 南小浜 下高柳 船越 大室 下高柳一丁目
加須市不動岡・礼羽・志多見高齢者相談センターみずほの里	加須市平永142番地	不動岡一丁目 不動岡二丁目 不動岡三丁目 不動岡 下谷 岡古井 土手一丁目 土手二丁目 愛宕一丁目 愛宕二丁目 礼羽 馬内 志多見 平永 阿良川 串作
加須市三俣・樋遣川・大越高齢者相談センター利根いこいの里	加須市大越1933番地	大門町 諏訪一丁目 諏訪二丁目 向川岸町 睦町一丁目 睦町二丁目 浜町 三俣一丁目 三俣二丁目 上三俣 下三俣 北小浜 多門寺 北篠崎 下樋遣川 上樋遣川 中樋遣川 戸川 町屋新田 古川一丁目 古川二丁目 外野 大越

加須市騎西高 齢者相談セン ター多賀谷寿 光園	加須市上崎2 037番地1	騎西 外川 下崎 上崎 内田ケ谷 外田ケ谷 道 地 下種足 中種足 上種足 中ノ目 戸室 西ノ 谷 鴻荃 芋荃 牛重 根古屋 上高柳 日出安 正能 戸崎
加須市北川辺 高齢者相談セ ンター加須清 輝苑	加須市陽光台 二丁目883 番地78	飯積 麦倉 柳生 小野袋 柏戸 向古河 伊賀袋 駒場 栄 本郷 陽光台一丁目 陽光台二丁目
加須市大利根 高齢者相談セ ンターふれ愛 の郷	加須市新川通 181番3	旗井一丁目 旗井二丁目 旗井三丁目 旗井 中渡 新川通 外記新田 弥兵衛 佐波 砂原 細間 道 目 琴寄 北下新井一丁目 北下新井 北平野 間 口 新井新田 北大桑 阿佐間 生出 杓子木 松 永新田 新利根一丁目 新利根二丁目 豊野台一丁 目 豊野台二丁目