

令和8年度 包括的支援事業実施要領

1 目的

高齢者が地域で、尊厳あるその人らしい生活が継続できるように、できる限り要介護状態となることを予防するための介護予防サービスを適切に確保するとともに、要介護状態となっても高齢者のニーズや状態の変化に応じて必要なサービスが切れ目なく提供される「地域包括ケア」体制を確立することを目的とする。

2 実施主体

大阪市

3 実施形態

地域包括支援センターを適切に設置運営可能と大阪市が認める法人に委託して実施する。

4 実施内容

介護保険法 115 条の 45 第 2 項第 1 号～第 3 号

介護保険法 115 条の 48

に基づく事業

- (1) 総合相談支援事業及び権利擁護事業
- (2) 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業
- (3) 地域ケア会議

これらの業務については、別に定める「大阪市地域包括支援センター運営方針」に基づき実施すること。

5 対象者

原則として、地域に居住する第 1 号被保険者およびその家族を対象とする。

6 実施場所

圏域内に事務所を設け、地域包括支援センターを設置する。また、区において必要と認められた圏域内に総合相談窓口（ブランチ）を設置し、包括的支援事業のうち、高齢者の総合相談支援事業及び権利擁護事業を地域包括支援センターと連携して担う。

なお、面接にあたってはプライバシーが確保できるよう設備等にも十分配慮すること。

7 実施体制

従事者及び開設時間については、当該年度の契約書における仕様書のとおり。

8 実施方法

(1) 事業計画

地域包括支援センターは、事業計画書を作成し、事業を開始する。事業計画書は、「報告・届出処理の手引き」に沿い、別途指定された期日までに区保健福祉センターを経由して福祉局高齢者施策部地域包括ケア推進課（以下「地域包括ケア推進課」という。）に提出する。

（２）事業実績報告

地域包括支援センターは、総合相談・権利擁護事業実績、会議開催状況、包括的・継続的ケアマネジメント実施状況等については、「報告・届出処理の手引き」に沿い、別途記載された期日までに連絡調整事業担当（社会福祉法人大阪市社会福祉協議会）及び区保健福祉センターに報告する。

（３）評価

地域包括支援センターは、別途定める「評価の手引き」「報告・届出処理の手引き」に沿い、必要書類等の作成・報告を行う。必要書類の確認や聞き取りによる評価を受け、その結果を活かし、よりよい運営・活動の維持強化に努める。

随時、実績及びプロセス等を評価し、質の向上及び運営の改善に努める。

（４）手引き、マニュアル等の活用

包括的支援事業の実施にあたっては、次の配付資料を参考にすること。

- ・評価の手引き
- ・報告・届出処理の手引き
- ・高齢者虐待対応マニュアル
- ・高齢者虐待受理簿入力の手引き
- ・成年後見制度利用促進の手引き
- ・大阪市自立支援型ケアマネジメント検討会議マニュアル
- ・一般介護予防事業関係マニュアル
- ・大阪市介護予防・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）事業実施マニュアル
- ・総合相談支援業務実用集
- ・包括がすすめる個別ケースからのネットワークづくり
- ・地域ケア会議の展開と見えてきた課題のまとめ
- ・地域包括支援センターがすすめる地区診断 実用集

９ その他

（１）公正性・中立性の確保

地域包括支援センターは、介護サービス事業所、居宅介護支援事業所を紹介した経緯を記録するとともに、事業を実施するにあたって、高齢者に提供されるサービスが特定の種類又は特定のサービス事業者理由なく偏ることがないように、公正性・中立性を確保しなければならない。また、その運営について大阪市地域包括支援センター運営協議会の議を経て決定された事項について遵守したうえで、円滑かつ適正な運営に努めなければならない。

市及び区地域包括支援センター運営協議会の求めがあれば、運営に関する書類を提出し、必要に応じ口頭で報告しなければならない。

（２）チームアプローチによる運営

いずれの業務についても、専門三職種がそれぞれの専門性を理解し、相互に連携・協働しながら、チームとして実施できるよう、情報の共有（定期的なミーティングを通じた職員個々の取組内容の確認等）や業務の実施体制に特に配慮するものとする。

(3) 総合相談窓口（ブランチ）との連携

総合相談窓口（ブランチ）を設置している地域包括支援センターは、総合相談窓口（ブランチ）と日常的な事例の連携や提出された実施報告等の確認などにより、地域住民の総合相談の実態を包括的に把握する。

総合相談窓口（ブランチ）との連携の際には、日頃の業務の中で抱えている課題等も共有し、伴走的な支援を行う。

(4) 地域における様々な資源の活用とネットワーク構築

地域包括支援センターの運営に当たっては、保健・福祉・医療の専門職やボランティアなど様々な関係者（医師会、歯科医師会、薬剤師会や民生委員等の住民組織等）がそれぞれの能力を生かしながら相互に連携することにより、介護サービス、医療サービス、ボランティア活動、近隣住民同士の助け合いなど、地域の様々な社会資源を活用した継続的かつ包括的なケアが行われるよう、総合的なケアマネジメントを行う。

また、地域包括支援センターが中心となり、このような地域の様々な関係者と連携を図る場を設けるほか、市内の他の地域包括支援センターとのネットワーク形成に努める。

社会資源や各種サービスの活用にあたっては、「在宅医療・介護連携推進事業」、「生活支援体制整備事業」、「認知症総合支援事業」の包括的支援事業の実施主体である関係機関（在宅医療・介護連携支援コーディネーターや生活支援コーディネーター、認知症強化型地域包括支援センター）と連携した取組みに努める。

(5) 個人情報保護

本委託業務は、個人情報を取り扱っているため、市民の個人情報保護の重要性に鑑み、個人情報保護法の趣旨を踏まえ、各条項の規定を遵守し、また、受託者の従事者にも各条項の規定を遵守させ、次に掲げる個人情報保護の措置を講ずること。

- ・個人情報保護マニュアル（個人情報保護方針）を整備し、適宜見直しを図ること。（受託法人のマニュアル可）
- ・また、個人情報保護マニュアルに従事者に周知し、適切に取扱うとともに、管理者等を含む職員間において、モニタリングを適宜実施すること。
- ・地域包括支援センターにおける各事業の実施にあたり、各業務の担当者が互いに情報を共有化し、その活用を図ることが重要であることに鑑み、予め本人から個人情報を目的の範囲内で利用する旨の了解を得ておくこと。
- ・業務目的以外で、本委託業務に係る個人情報について第三者への提供を禁止すること。ただし、法令又は条例に定めがあるときはこの限りでない。なお、その場合、契約書第8条に定める発注者の承諾は不要とする。
- ・業務目的以外で、本委託業務に関して取得し、又は作成した個人情報が記録されている文書又は電磁的記録の複製及び複製を禁止すること。ただし、法令又は条例に定めがあるときはこの限りでない。なお、その場合、契約書第10条に定める発注者の承諾は不要とする。
- ・本委託業務を受託し、又は受託していた業務に従事している者又は従事していた者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的の利用について禁止すること。
- ・必要に応じて、本市職員による立ち入り検査を受けること。

- ・個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合は、個人情報保護にかかる法人の規程に基づき対応を行うとともに、直ちに地域包括ケア推進課に報告を行い、その指示に従うこと。

(6) データ保護関係

次に掲げるデータ（及び入力原票）の保護措置について、個人情報保護法を遵守のうえ、次に掲げる内容についても遵守すること。

- ・データ（及び入力原票）の機密保護を徹底すること。
- ・データ（及び入力原票）の無断使用及び第三者への提供を禁止すること。
- ・データ（及び入力原票）の複写及び複製を禁止すること。
- ・本市から提供された資料等、貸与品等により、契約目的物の作成のために受託者が保有した使用済みデータは、すべて廃棄処分し、その処理結果について書面で報告すること。貸与した記録媒体（磁気テープ、紙等の媒体。）については仕様書に定めのない限り、本市職員へ返却すること。
- ・事故等により業務に支障が出た場合は、直ちに本市職員に連絡の上、その指示に従うこと。
- ・必要に応じて本市職員による立ち入り検査を受けること。
- ・その他データの適宜・適切な管理に努めること。

(7) 業務引継ぎ

受託者は、業務委託契約満了にあたり、本業務の次期受託業者が決定した場合、必要な業務引き継ぎを行い、円滑な業務移行に協力すること。

(8) 関係書類等保管期間

- ・地域包括支援関係書類等については、5年間保管すること。
- ・本市が保管書類の提出を求めた場合、求めに応じること。

(9) 研修

- ・本市が指定する職員研修（「地域包括支援センター及び総合相談窓口（ブランチ）職員研修計画について」参照）だけでなく、法人が実施する内部研修（個人情報保護・苦情対応・接遇等の対人サービス等）や、各種団体等が実施する外部研修に参加すると共に、その他の研修等の機会を通じ、専門職としてのスキルアップを図ること。
- ・地域包括支援センター事業計画書作成時には、上記に規定する研修についても反映させること。
- ・参加した職員研修については、職員間で共有し、日々の業務に活かすよう努めること。

(10) その他

- ・受託者は、本委託業務を実施するにあたっては、対象者及び従事者の安心・安全を確保するため、感染症対策について、対応の検討を行い取り組むこと。
- ・苦情対応マニュアルを整備し、従事者に周知すること。
- ・苦情対応の責任者、担当者及び第三者委員について、来所した利用者にわかりやすく表示すること。
- ・苦情内容や苦情への対応策を記録すること。

総合相談支援事業及び権利擁護事業

1 目的

高齢者が地域で、尊厳あるその人らしい生活を継続することができるようにするためには、できるだけ要介護状態にならないような予防対策から高齢者の状態に応じた介護サービスや医療サービスまで、様々なサービスを、高齢者の状態に応じて切れ目なく提供することが必要である。

このため、地域の高齢者の心身の健康の維持、生活の安定のために必要な援助、支援を行うことにより、その保健医療の向上、及び福祉の増進を包括的に支援する。

また、権利侵害を受けている、または受ける可能性が高いと考えられる高齢者が、地域で安心して尊厳のある生活を行うことができるよう、高齢者虐待の防止および対応や、判断能力を欠く状況にある人への支援を行う。

2 運営方法

総合相談窓口（ブランチ）を設置している場合は、総合相談窓口（ブランチ）と連携し、一体的に事業を運営する。ただし、高齢者虐待防止ネットワークなど地域における多機関ネットワークの構築に関して主体は地域包括支援センターの業務とする。

3 実施方法

（1）地域におけるネットワーク構築業務

ア 効率的・効果的に実態把握業務を行い、支援を必要とする高齢者を見出し、総合相談につなげるとともに、適切な支援、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、地域における様々な関係者のネットワークとの連携を図る。

連携先となる地域の社会資源や住民組織については、地域振興会や民生委員・児童委員協議会、老人会等にとどまらず集合住宅の自治組織など、地域により多様であることを踏まえ、その実態を十分に把握し、よりよい連携関係が保てるよう工夫して取り組む。

また、サービス提供機関や専門相談機関等と連携し、活用可能な機関、団体等の把握を行う。地域に必要な社会資源がない場合は、インフォーマルサービスの開発に向けた生活支援コーディネーターの取り組みへの連携、協力を行う。

イ 地域の様々なニーズに応じ、これらのネットワークを有効活用していくこととなるが、特に、高齢者の虐待防止については「高齢者虐待防止ネットワーク」の構築を行う。また、「権利擁護支援の地域連携ネットワーク」における地域の身近な相談支援機関として、権利擁護支援を必要とする人を発見し、本人を中心とする「チーム」を形成し、権利擁護支援にあたる。

（2）実態把握業務

総合相談支援事業を適切に行う前提として、(1)のネットワークを活用するほか、様々な社会資源との連携、同居してない親族や近隣住民からの情報収集等により、高齢者の心身の状況や家族の状況等についての実態把握を行う。

（3）総合相談支援事業

総合相談支援事業として、次の業務を行う。

ア 初期段階での相談対応

- ・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、的確な状況把握を行い、専門的又は緊急の対応が必要かどうかを判断する。
- ・適切な情報提供を行えば相談者自身により解決が可能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

- ・初期段階の相談対応で、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、当事者への訪問、当事者に関わる様々な関係者からのより詳細な情報収集を行い、当事者に関する課題を明確にし、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、当事者や関係者、関係機関から、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。

※総合相談に関する留意点

- ・相談事例の終結条件は、「相談者の主訴が解決し、主訴以外の困難な課題がない場合」「包括以外の適切な機関へ繋げ、適切な引継ぎが確認された場合」などとする。
- ・地域における高齢者の在宅生活を支えるに当たっては、介護を行う家族に対する支援も重要である家族を介護する者が求めている支援としては、相談援助・支援、介護に関する情報や知識・技術の提供、家族介護者同士の支え合いの場の確保、家族介護者に関する周囲の理解の促進などがあり、地域包括支援センターにおいて家族を介護する者に対する相談支援を実施する場合には、これらのニーズを踏まえ、育児と介護を同時期に担う方にも配慮しつつ家族介護支援事業と連携して支援を行う。

(4) 権利擁護事業

実態把握や総合相談の過程で、特に権利擁護の観点からの支援が必要と判断した場合には、次のような諸制度を活用する。

ア 成年後見制度の利用促進

- ・成年後見制度利用の可能性があると思われる相談を受けた場合には「成年後見制度受理簿」に登載するとともに、「権利擁護支援の地域連携ネットワーク検討票」等を活用し、制度の利用支援を検討する。本人を中心とした支援チームを形成し、支援方針の決定等に必要な場合には、大阪市成年後見支援センターへの「専門職派遣」要請等を行う。
- ・高齢者の判断能力の状況等を把握し、成年後見制度の利用が必要なケースであれば、本人または親族に成年後見制度を説明するなど、大阪市が別に定める「成年後見制度利用促進の手引き」に沿って、適切に申立が行われるよう支援する。また、申立を行う親族等がいないと判断される場合や、高齢者虐待事例については速やかに区保健福祉センターに当該高齢者の状況等を報告し、市長申立につなげる。
- ・成年後見制度の円滑な利用に向けて、市及び区保健福祉センターや権利擁護支援の地域連携ネットワークの中核機関である大阪市成年後見支援センター等関係機関と連携し、成年後見制度を幅広く普及させるための広報等の利用促進の取り組みを行う。
鑑定又は診断書の作成手続きに速やかに取り組めるよう、地域の医療機関との連携を確保する。

イ 日常生活自立支援事業（あんしんさぼーと事業）の活用

- ・高齢者の判断能力を把握し、制度利用の意思表示が可能な高齢者に対しては、日常生活自立支援事業の制度説明を行う。また、一定の収入要件を満たす高齢者には、大阪弁護士会の高

高齢者・障害者相談支援センター等が行う、弁護士による財産・金銭管理の制度についても紹介する。

- ・高齢者の能力に応じた社会資源の提供を行う。

ウ 老人福祉施設等への措置の支援

- ・高齢者虐待等の場合で、高齢者を老人福祉施設等へ措置入所させることが必要と判断した場合は、区保健福祉センターに当該高齢者の状況等を報告し、措置入所の実施を求める。また、措置入所後も当該高齢者の状況を把握し、できる限り速やかに、成年後見制度の利用など必要なサービス等の利用を支援する。

エ 高齢者虐待への対応

- ・高齢者虐待の事例を把握した場合には、区保健福祉センターと連携し、速やかに当該高齢者を訪問して状況を確認し、事例に即した適切な対応をとる。この対応については、大阪市が別に定める「高齢者虐待対応マニュアル」を遵守すること。

オ 困難事例への対応

- ・高齢者やその家族に重層的に課題が存在している場合、高齢者自身が支援を拒否している場合等の困難事例を把握した場合には、他の職種と連携し、地域包括支援センター全体で対応を検討する。

カ 消費者被害の防止

- ・訪問販売やリフォーム業者などによる消費者被害を未然に防止するため、大阪市消費者センターと定期的な情報交換を行うとともに、民生委員・児童委員、介護支援専門員、訪問介護員等に情報提供を行う。

(5) 地域ケア会議

ア 地域ケア個別会議

- ・総合相談支援事業、権利擁護事業、包括的・継続的ケアマネジメント支援事業及び指定介護予防支援事業（第1号介護予防支援事業含む）を適切に実施するにあたっては、必要に応じて地域ケア会議を開催する。
- ・地域包括支援センターは、関係機関が情報を共有し、協働による課題解決が必要であると判断する支援困難事例等について、区保健福祉センター、区社会福祉協議会、担当圏域の総合相談窓口（ブランチ）ほか医療・保健・福祉・介護等必要な関係機関・団体を招集し地域ケア会議を開催する。
- ・個別ケースの振り返りの地域ケア会議及び見えてきた課題のまとめの地域ケア会議を開催する。
- ・地域ケア会議出席者に、守秘義務の取扱について周知し、理解を得ておくこと。
- ・地域包括支援センターは、地域ケア会議を主催し、支援方針の検討、役割分担の確認を行うとともに、適切な支援を行えるよう経過を適宜確認するとともに、圏域内の地域課題について、区地域包括支援センター運営協議会等に報告する。

イ 自立支援型ケアマネジメントに資する会議

- ・多職種と連携して、高齢者の自立支援・重度化防止に資するケアマネジメントを支援するための会議を開催する。
- ・実施においては、「大阪市自立支援型ケアマネジメント検討会議マニュアル」を参照すること。

(6) 介護予防対象者把握

- ・総合相談窓口（ブランチ）や地域の関係機関と連携し、高齢者に対して、様々な機会をとらえて基本チェックリスト等を活用し、介護予防への取り組みが必要な生活機能の低下が認められ、要支援・要介護状態等となるおそれの高い高齢者を把握し、必要な支援につなげるとともに、介護予防の普及啓発を図る。
- ・実施においては、「一般介護予防事業関係マニュアル」を参照すること。

(7) 認知症高齢者等支援

- ・認知症（疑い含む）ケースの相談を受けた場合、認知症初期集中支援推進事業の訪問支援対象者の場合は、速やかにチームと連携し対応する。
- ・認知症の人の社会参加活動について相談を受けた場合、認知症地域支援推進員に連携し対応する。
- ・認知症の人や家族から、認知症の人を地域で共に支える仕組み（ちーむオレンジサポーター）について相談を受けた場合、認知症地域支援コーディネーターと連携し対応する。
- ・区認知症施策を推進する会議に参画し、地域での取り組みに協力する。

(8) 地域包括ケアシステム構築に向けた取組の推進

- ・日常生活圏域ごとの地域包括ケアシステム構築に向けた取組の推進
- ・新たな関係機関との連携

4 様式

各対象者について、利用者の基本情報及び経過を記録する。

＜参考様式＞

- (1) 総合相談フェイスシート
- (2) 支援・経過対応シート

5 その他

- ・総合相談窓口（ブランチ）を設置している地域包括支援センターは、総合相談窓口（ブランチ）と相互に連携・協働しながら実施できるよう、情報の共有や業務の実施体制に特に配慮するものとする。
- ・生活支援型食事サービス事業利用（予定）者のうち、ケアプラン（予防プラン）未作成等の場合、地域包括支援センターが状況確認するとともに、必要な助言を行う。

包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

1 目的

高齢者が地域で暮らし続けることができるよう、個々の高齢者等の状況や変化に応じた包括的・継続的なケアマネジメントを実現するため、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の支援を行う（※注）。

2 実施方法

（１）包括的・継続的なケア体制の構築業務

ア 施設・在宅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、関係機関との連携等における介護支援専門員のニーズを把握するとともに、医療機関をはじめとする多様な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の間の連携を支援する。

イ 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、老人クラブ活動、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・協力体制を整備する。

（２）地域における介護支援専門員のネットワークの形成業務

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を構築する。

（３）日常的個別指導・相談業務

ア 地域の介護支援専門員に対する個別の相談窓口を設置し、日常的業務の実施に関し、ケアプランの作成技術を指導し、サービス担当者会議の開催を支援するなど、専門的な見地から個別指導、相談への対応を行う。

イ また、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、地域包括支援センターの他の職種や関係機関とも連携の上、事例検討会や研修を実施し、制度や施策等に関する情報提供を行う。

※各地域包括支援センターが実施する介護支援専門員への各種研修（共催も含む）については、研修内容（専門職としての内容であり、ケアマネジメントに資するもの）により、大阪介護支援専門員協会へ必要な手続きを行うことにより、法定外研修（介護支援専門員資質向上研修）へ登録することができます。介護支援専門員への研修を実施するにあたっては、圏域内の介護支援専門員ニーズを把握し、必要に応じて積極的な法定外研修の開催を検討してください。

（４）支援困難事例等への指導・助言

地域の介護支援専門員が抱える支援困難事例について、適宜、地域包括支援センターの他の職種や地域の関係者、関係機関との連携の下で、具体的な支援方針を検討し、指導助言を行う。

（５）その他

地域包括支援センターにおいて実施する予防給付に関するケアマネジメント及び 第 1 号介護予防支援事業、介護支援専門員が行う介護給付及び予防給付のケアマネジメント相互の連携を図るものとする。

（※注）

次に掲げるものは、包括的・継続的ケアマネジメント支援事業の対象外であることに留意すること。

- ・任意団体の総会・役員会等の運営事務
- ・任意団体の会計等の出納事務

