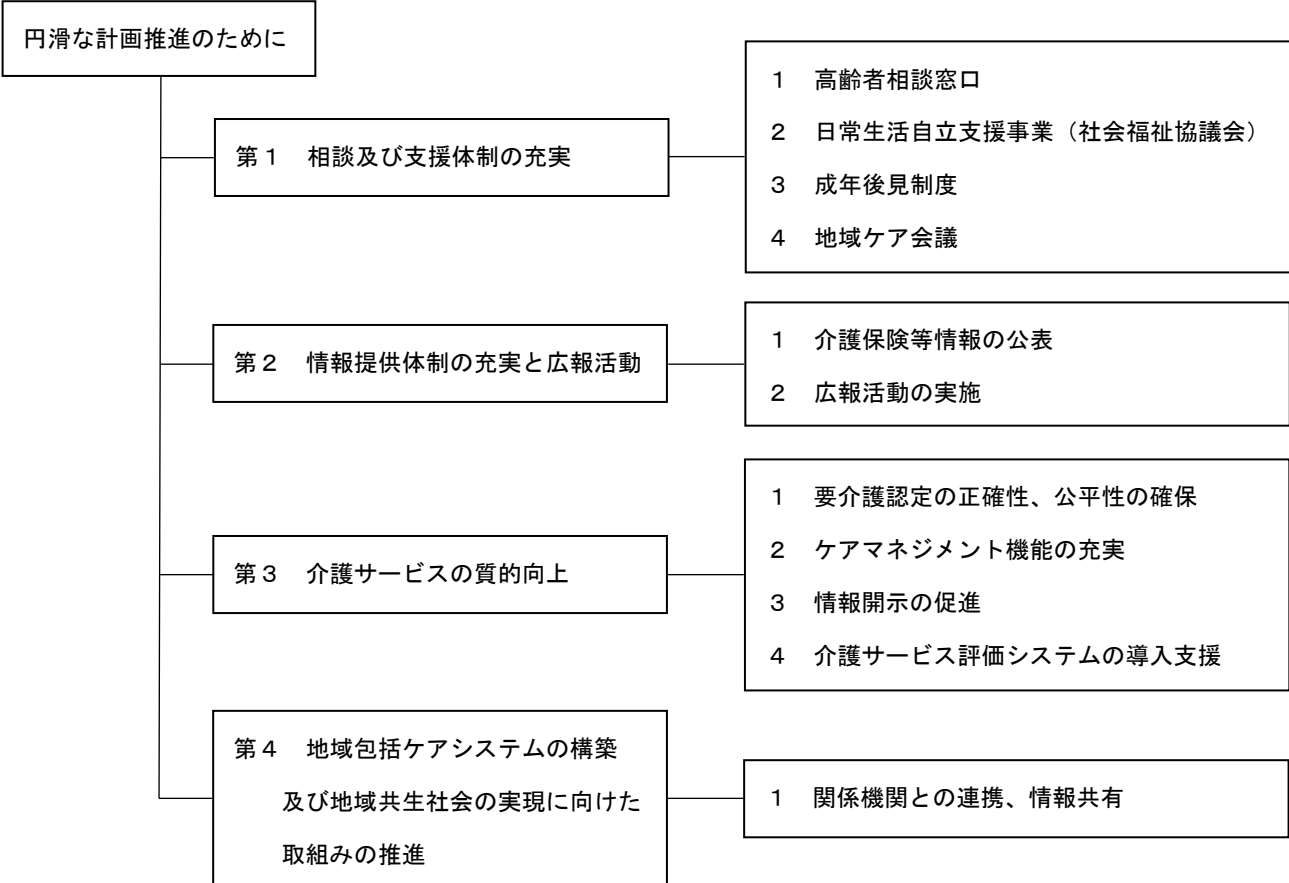


第6章 円滑な実施のための体制整備

第1節 円滑な計画推進のために

本計画が円滑に推進され、地域において高齢者ができる限り自立した日常生活を安心して送ることができるようにするためには、様々な支援を充実させ、体制づくりを進める必要があります。本節では、円滑な計画進行のための行政の役割として、必要な体制整備の方策について示します。

【施策体系図】



第1 相談及び支援体制の充実

1 高齢者相談窓口（相談・苦情処理体制）

高齢者に関する相談や苦情の受付について、市と地域包括支援センターが連携することにより、問題・課題に対し迅速かつ的確な対応がとれるよう、相談・苦情処理体制の整備を行います。

このうち、市民からの各種相談・苦情等は地域包括支援センター及び高齢者相談窓口（高齢福祉課）において受け付けます。

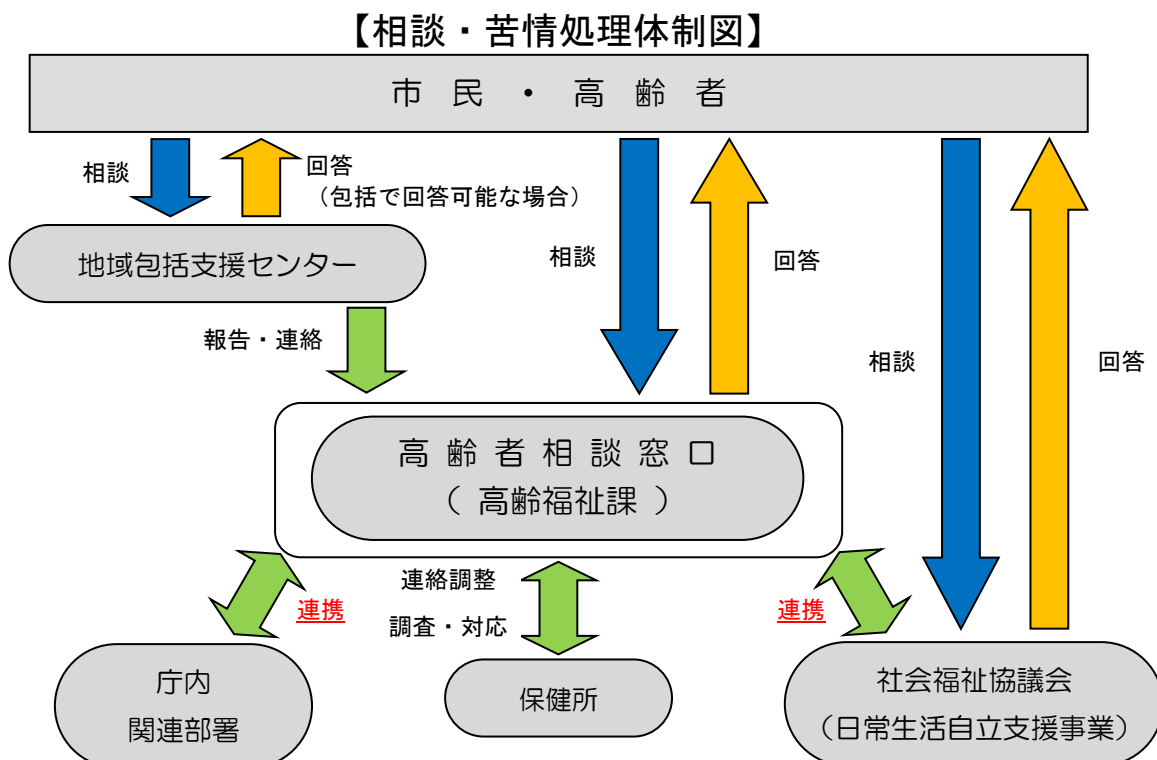
また、地域包括支援センターで受け付けた相談・苦情のうち、地域包括支援センターで対応可能な事項については地域包括支援センターで対応した後、高齢者相談窓口へ報告を行います。

一方、地域包括支援センターで受け付けた相談・苦情のうち、地域包括支援センターだけでは対応が難しい事項については、高齢者相談窓口と連携し、対応を行います。

高齢者相談窓口は、地域包括支援センターで対応すべき事項及び社会福祉協議会で対応すべき事項（日常生活自立支援事業）を除く相談及び苦情について、必要に応じて関連部署との連携を取りながら対応を行います。

また、介護サービスに対する意見、苦情の原因や問題点については、必要に応じ事業者へ周知する等により再発防止に努めます。

なお、高齢者相談窓口は、直接受け付けた相談・苦情と地域包括支援センターが受け付けた相談・苦情、それらに対する対応等の全てについて把握し、今後の施策展開に資するよう整理・分析を行います。



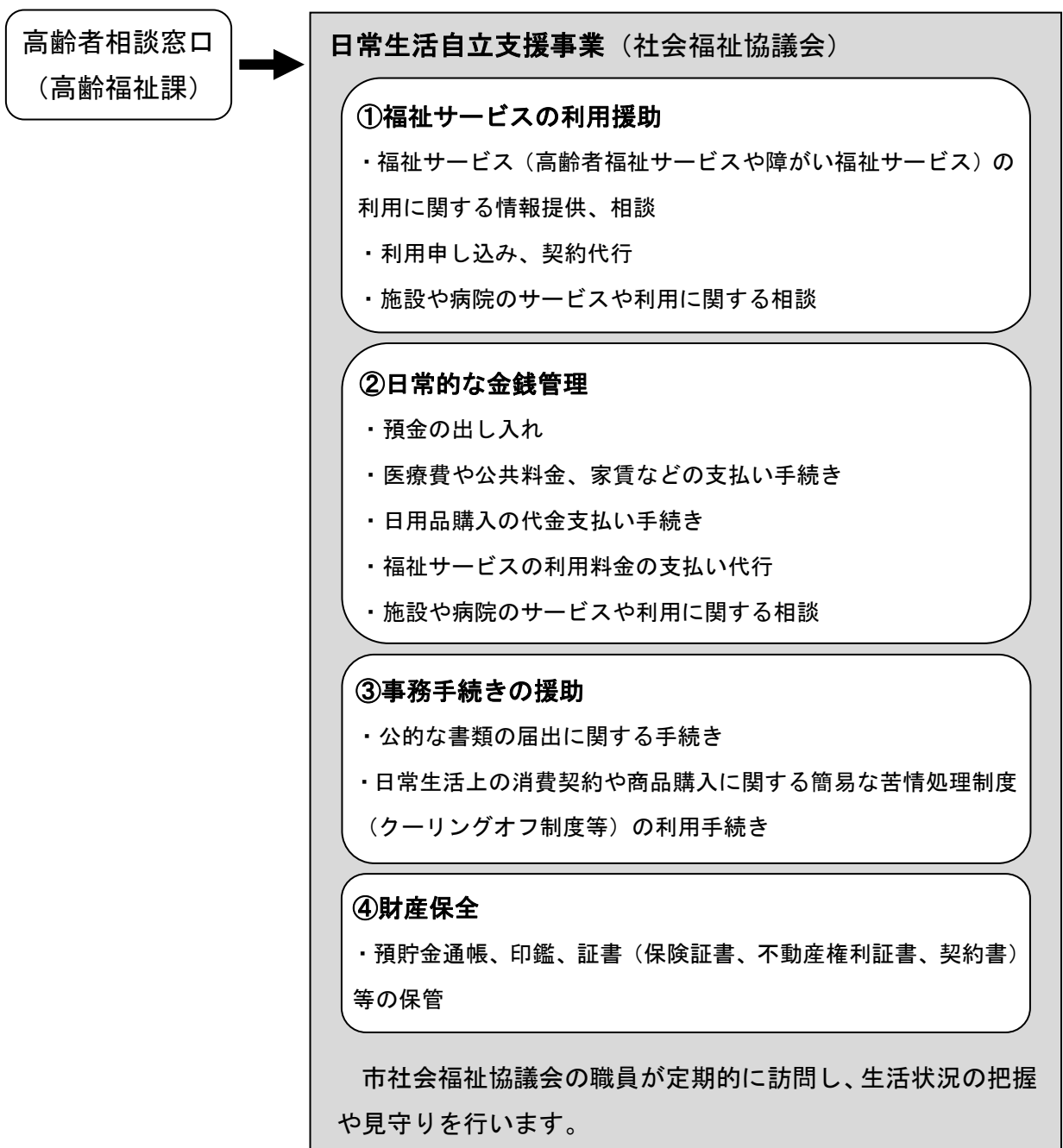
2 日常生活自立支援事業（社会福祉協議会）

日常生活自立支援事業は、判断能力が不十分な軽度の認知症高齢者等の権利を擁護し、地域で安心して生活できるようにすることを目的とする事業で、県社会福祉協議会及び市社会福祉協議会が中心となって実施している事業です。

具体的には、下図のように主に4つのサービスがあります。支援計画を作成し、利用契約を結ぶことでサービスを利用できます。

高齢者相談窓口（高齢福祉課）に寄せられた相談から状況等を的確に把握し、支援につなげます。

【日常生活自立支援事業】



3 成年後見制度

成年後見制度は、認知症や知的障がい、精神障がいなどの理由で判断能力が不十分な人の財産や権利を保護し、支援していく制度です。

厚生労働省の「日本における認知症高齢者人口の将来推計に関する研究」によると、今後、認知症高齢者人口は2025年には730万人、2040年には953万人と推計され、成年後見制度への需要が増大すると見込まれます。

また、成年後見制度の利用が必要な人が利用できるよう、専門相談への対応や、後見等の運用方針等についての家庭裁判所との情報交換・調整等に適切に対応するため、法律・福祉の専門職団体や関係機関が各々のケースを支援する体制を構築し、地域連携の中核となる機関（成年後見センター等）の整備について、今後検討を進めます。

4 地域ケア会議

個別ケースの支援内容の検討を通して、介護支援専門員による自立支援に資するケアマネジメントの支援や多職種協働による地域包括支援ネットワークの構築を進めます。

また、地域特性を背景とする個別ケースの中には、高齢者をはじめとする地域住民一人ひとりの生活に支障をきたす様々な地域課題が潜んでいます。

そのため、地域課題の把握を目的とした地域ケア会議を行い、個別ケースの検討を行うことで共有された地域課題を地域づくりや政策形成に結び付けていきます。

第2 情報提供体制の充実と広報活動

1 介護保険等情報の公表

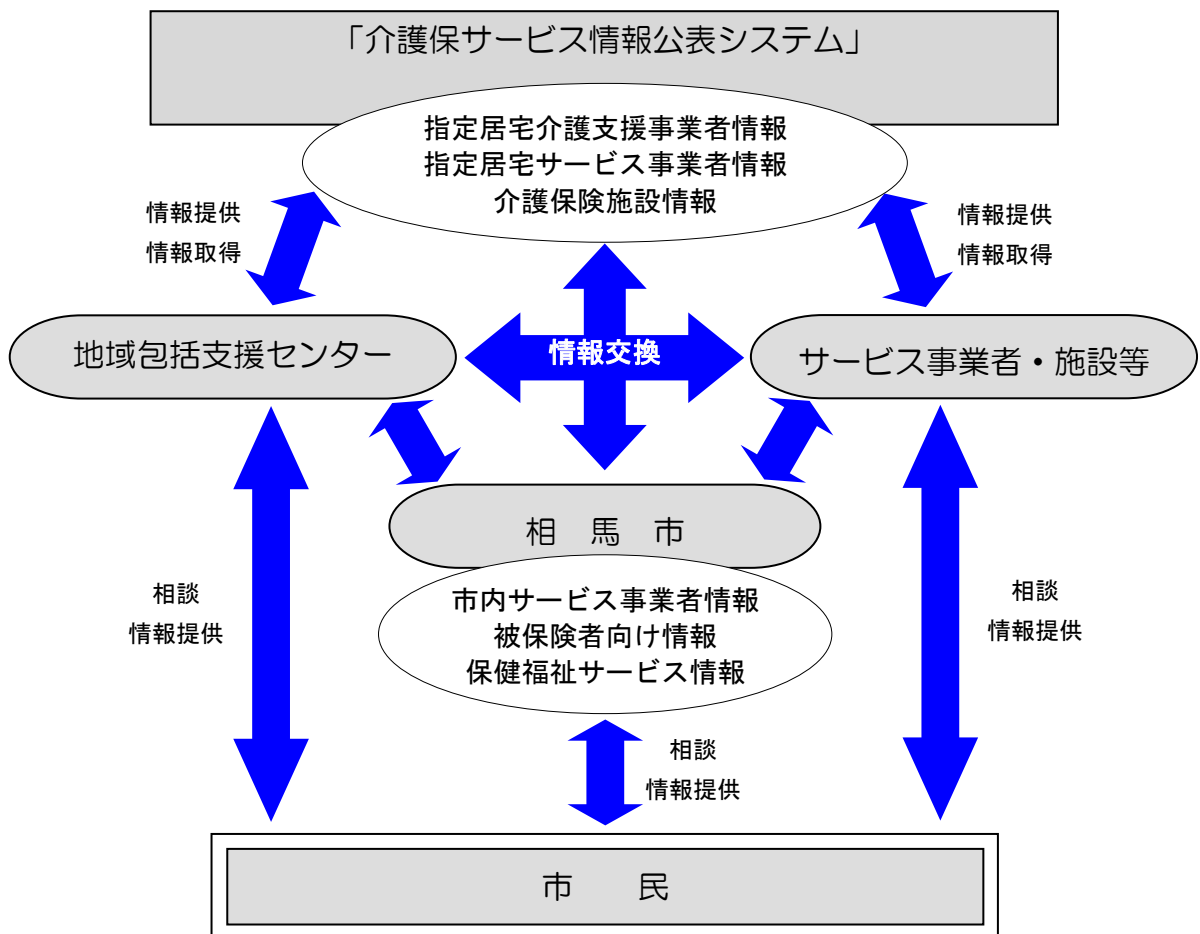
介護保険制度では、利用者の選択により、保健・医療・福祉の総合的なサービスが提供されます。

利用者の選択性を確保するためには、サービス事業者やその提供するサービス内容などについての情報をわかりやすく利用者に提供する必要があります。

そのため、介護サービスの適切な利用の促進を図るため、利用可能なサービスの内容や事業者について、広報紙やパンフレットの配布などにより情報の周知を図るとともに、市のホームページに介護保険制度や介護に関する情報を掲載します。

また、厚生労働省が運用している「介護サービス情報公表システム」を高齢者やその家族が見ることができるよう周知に努めるほか、インターネットや広報紙などにより、市のみならず国・県や関係機関、事業者が発信する情報など、即時性のある介護サービス情報の提供に努めます。

【介護保険サービス情報の流れ】



2 広報活動の実施

介護保険制度や高齢者福祉施策について、市民に十分理解してもらうことが、事業を円滑に進めるために重要な事項の一つと考えられるため、本市においても積極的な広報活動を行います。

(1) 出前講座の開催

各種団体の要請に応じて随時、出前講座を開催し、広報・啓発を行っていきます。

なお、出前講座のメニューとして、介護保険制度や高齢者福祉施策に関する内容をはじめ、認知症サポーター養成講座や介護予防体操教室等を盛り込み、必要に応じてメニューの見直しを行っていきます。

(2) 多様な媒体の活用

広報紙やインターネット、多様な媒体を通じて介護保険制度や市の高齢者福祉施策に関する情報提供を行い、制度の浸透を図ります。

- ① 広報紙への介護保険制度や市の高齢者福祉施策に関する情報の掲載
- ② 介護保険制度に関するパンフレットの配布
- ③ 市のホームページにおいて介護保険制度や市の高齢者福祉施策に関する情報の提供（情報の随時更新）
- ④ 介護事業所、医療機関、福祉施設、民生児童委員を通じた情報の提供

第3 介護サービスの質的向上

1 要介護認定の正確性、公平性の確保

介護保険制度が、市民の理解と信頼を得て円滑に実施されるためには、要介護認定が正確かつ公平に行われることが必要となります。

また、要介護認定の正確性、公平性を確保するためには、認定の基礎情報となる認定調査について、調査の質の均質化を図る必要があります。

更に、介護認定審査会の委員は保健・医療・福祉の専門家により構成され、それぞれの専門知識を活かしながら、公正な要介護認定が行われるよう統一した基準で審査判定が行われる必要があります。

そのため、市は今後も要介護認定の正確性、公平性の確保に努めます。

(1) 統一性、公平性を確保

認定調査の統一と公平性を確保するためには、質の高い調査を行う必要があり、原則として市職員が認定調査を実施しますが、外部委託やAIを活用し迅速な認定調査を行います。

(2) 認定調査員の研修の実施

要介護認定申請者を訪問し調査にあたる認定調査員が、客観的かつ質の高い調査を行うためには、認定調査員に対する研修を実施する必要があります。

そのため、研修に際しては、すべての調査員がよりレベルアップしていくという観点から、県との連携のもと、具体的事例を取り上げた実践的な内容の研修を行うほか、厚生労働省が主催する認定調査員のスキルアップのためのeラーニングによる研修を受講し、認定調査員の資質の向上に努めます。

(3) 公正な介護認定審査会の運営

合議体の委員構成については、保健・医療・福祉の各分野から均衡を配して構成します。

また、申請から認定まで30日以内で処理できるよう必要な合議体数を確保し、各合議体間の均衡を保つため、全体会などで情報交換や調整を行い、公正で円滑な介護認定審査会の運営に努め、オンライン会議による開催も検討します。

(4) 介護認定審査会委員の研修の実施

複数の合議体における審査において、公平性を確保するため、各委員が常に同じ判定基準で認定が行えるよう委員の研修を実施します。

2 ケアマネジメント機能の充実

要介護認定者等が、真に有益な介護サービスを受けるためには、それぞれの要介護認定者に適合したサービスの種類や程度を総合的に判断し、介護サービス計画（ケアプラン）を作成する必要があります。

介護保険制度においては、介護支援専門員（ケアマネジャー）がその重要な役割を果たすこととなり、ケアマネジメント機能の充実を図り、要介護認定者等に必要なサービスが総合的に提供される体制づくりを推進することが必要です。

そのため、本市は各種施策を実施し、ケアマネジメント機能の充実を図ります。

（1）介護支援専門員の育成

介護支援専門員の資質向上のために、地域包括支援センターと連携しながら、介護支援専門員を対象とした研修を実施します。

また、地域包括支援センターが定例会の開催や日常的な個別支援・相談等を実施し、介護支援専門員のスキルアップへの支援を行います。

（2）介護支援専門員の情報交換の支援

介護支援専門員がケアマネジメント等に関する必要な情報交換を行い、「相馬方部介護支援専門員連絡協議会」において資質向上を図るための支援を行います。

（3）医療関係者との連携強化

介護支援専門員が利用者の状態に応じた適切な介護サービス計画を作成するためには、かかりつけ医等の医療関係者との連携を図ることが必要となります。

そのため、介護支援専門員と医療関係者の情報交換の仕組みづくりを検討します。

（4）介護保険外サービスの積極的活用

介護保険給付サービス以外の保健・医療・福祉施策などの活用だけでなく、家族、近隣、ボランティアといった支援を積極的に活用できるよう情報提供を行います。

3 情報開示の促進

要介護認定者等がサービスを選択・決定するためには、正確で十分な情報が不可欠です。

そのため、サービス事業者の介護費用やサービス水準等の情報を積極的に開示し、事業者自らがサービスの質的向上を図るよう働きかけを行います。

4 介護サービス評価システムの導入支援

介護サービスの質的向上を図るために、相馬方部居宅介護支援事業所・サービス事業者連絡会に働きかけを行い、居宅サービス及び施設サービスに対する第三者評価機関による評価システムの導入を支援します。

第4 地域包括ケアシステムの構築及び地域共生社会の実現に向けた取組みの推進

1 関係機関との連携、情報共有

今後、高齢化が一層進む中で、高齢者が可能な限り住み慣れた地域で自立した日常生活を営むことができるよう、医療や介護、介護予防、住まい及び生活支援が包括的に確保され、一体的に提供される地域包括ケアシステムを構築することが求められています。

また、高齢者や障がい者、子ども、生活困窮者等を含むすべての地域住民が、一人ひとり生きがいや役割を持ち、助け合いながら暮らすことのできる地域共生社会の実現に向けて、地域住民と行政や医療、福祉等が協働し、地域や個人が抱える生活課題を解決していくことができる包括的な支援体制の整備も必要とされています。

市はこれまで、相馬市地域包括ケア推進会議を中心に3つの専門部会と連携しながら、必要な事業を進め、地域包括ケアシステムの構築に努めてきました。

今後も市の実情に応じた生活支援や介護予防、認知症施策等に取り組むとともに、障がい福祉や児童福祉等の施策と連携しながら、地域包括ケアシステムの構築と地域共生社会の実現を目指します。

そのために、医療や介護、福祉、地域の団体等と連携や情報共有を図り、市民へ地域包括ケアシステムの構築や地域共生社会の実現への理解を得るための取組みを行います。