

3. 地域包括支援センターの機能強化等について

前述のとおり、今般の制度改正では、消費税財源も活用しながら地域支援事業を充実し、新たに包括的支援事業に「在宅医療・介護連携の推進」「認知症施策の推進」「地域ケア会議の推進」「生活支援サービスの体制整備」に係る事業が位置づけられ、地域包括ケアシステム構築に向けた市町村の取組を制度的、財政的な観点から支援することとしているが、地域包括支援センター（以下3において「センター」という。）においても、これらの事業と十分に連携し、それぞれの地域の実情にあった地域包括ケアシステムを構築していくことが必要である。

併せて、中長期的な視野も踏まえ、市町村機能の一部として地域の最前線に立ち、高齢者の総合相談、権利擁護、介護予防のケアマネジメント及び地域ケア会議等を通じたケアマネジメント支援等を業務とし、市町村と一体となって、地域包括ケアシステム構築に向けた取組を推進する中核的な機関である地域包括支援センターの体制強化を図っていくことが重要である。（別紙資料3-1参照）

(1) 地域包括支援センターの機能強化

ア 適切な人員体制の確保

- 地域包括支援センターの設置数は4, 557か所、サブセンター・ブランチを併せて7, 228か所となっている。（平成26年4月末現在：別紙資料3-2参照）

市町村が設置し、行政機能の一部としての役割を果たしている地域包括支援センターの運営に当たっては、高齢化の状況（要介護・要支援者の増加）、相談件数の増加、困難事例及び休日・夜間の対応状況等を勘案し、センターの専門職が地域ケア会議及び地域への訪問や実態把握等の活動を十分に行えるよう、適切な人員体制を確保することが重要である。各市町村においては、センターの業務量と役割に応じた適切な人員体制を確保されるようお願いしたい。

- また、平成27年度以降、新たに「在宅医療・介護連携の推進」「認知症施策の推進」「地域ケア会議の推進」「生活支援サービスの体制整備」に係る事業が包括的支援事業に位置付けられるが、高齢者の総合相談等から適切な支援につなげていくセンターの役割は、これらの新たな事業の全てと密接に関係するものである。

これらの新しい事業を実施するに当たっては、例えばセンターに業務を委託し、必要な専門職等を配置して実施する方法のほか、センター以外の

実施主体に事業を委託することができる枠組みとなっている。センター以外の実施主体に事業を委託する場合であっても、センターがこれらの事業主体と連携・調整できる体制を確保することが必要であり、センターの人員体制を考える上では、この点も十分踏まえて行う必要がある。

※平成 27 年度から、高齢者の人口規模や増加等に応じて地域包括支援センターの体制整備を行うことができる仕組みに地域支援事業の上限を見直すこととしているため、この枠組みも踏まえながら検討いただきたい。（詳細は（3）地域支援事業の上限のウを参照）

イ センター間の役割分担・連携強化

- 近年、行政直営型のセンターの割合が減少し（約 3 割）、委託型の割合が増加（約 7 割）している状況となっている。

- 一方で、センターの運営に当たっては、
 - ・委託によるセンター運営である場合、どの法人が受託する場合でも、市町村の運営方針等に基づく適切な活動・運営を行うことが求められること、
 - ・今後、慢性疾患を有する要介護高齢者や認知症高齢者が増加すること等を踏まえ、医療と介護の連携や認知症への対応がさらに重要となっていくこと、
 - ・地域ケア会議の効果的な実施と多職種の協働体制によるケアマネジメント支援の充実を図ること等が求められていること、など、地域の実情を踏まえた様々な課題に対応する必要がある。

- このため、管内に複数のセンターがある市町村においては、地域全体の課題や目標を共有しながら相互に連携した効果的な取組につながるよう、例えば、直営型センターをはじめとして地域の中で基幹となって、センター間の総合調整や地域ケア推進会議開催等の後方支援などを担当するセンターや、認知症等の機能を強化したセンターを位置付けるなど、地域全体におけるセンター業務の効果的、効率的、一体的な運営体制を構築していくことが求められる。市町村におかれては、地域の実情を踏まえながら、センター間の連携体制を構築していただきたい。（別紙資料 3-3 参照）

ウ 行政との役割分担・連携強化

- センターの運営については、委託型、直営型といった形態に関わらず、法令等に定められる事業を実施し、地域で暮らす高齢者の支援を行っていくものであることから、行政との一体性や緊密な連携を図りながら適切な運営を確保することが必要である。

また、センターの運営にあたっては、それぞれの担当する圏域ごとの課題やニーズを踏まえた目標等が設定されることが重要である。

一方で、本来、市町村本庁で対応することが適切な事案（例えば虐待事例等の緊急的な対応など）についても、一律に委託型のセンターが対応しているケースがみられるなど、センターと行政本庁との役割が不明確となっている状況も見られるところ。

- これまでも、センター業務を委託する場合は、市町村がセンターの運営方針を示すこととされているが、今般の制度改正では当該方針の内容について厚生労働省令に基本的な事項を定めることとしている（法第115条の47第1項）。今後は、それぞれのセンターが設置されている地域の実情や、センターごとに求められる役割を十分踏まえた具体的な運営方針、目標、業務内容等を設定することとし、市町村と委託型センターがそれぞれの役割を認識しながら、一体的な運営を行うことができるよう体制整備を図っていくことが必要である。（別紙資料3-4参照）

エ 効果的なセンター運営の継続に向けて

- 今後、市町村を中心とした地域包括ケアシステムを構築していくにあたっては、地域の住民にとってワンストップの相談窓口機能を果たすセンターの運営が安定的・継続的に行われていくことが重要となる。そのためには、まずはセンター自らがその取組を振り返るとともに、設置者である市町村がセンターの運営や活動に対する点検や評価を定期的に行っていくことが有効である。

このような点検・評価を適切に行うことで、効果的な取組をさらに充実させていくとともに、不十分な点については市町村とともに改善に向けた取組を行うことで、中長期的にも一定の運営水準の確保が図られるものと考えられる。

- 今般の制度改正により、センターの設置者は自らその実施する事業の質の評価を行うこと及び市町村においては、定期的にセンターの実施状況に

について点検を行うよう努めることが法定化されたところであり、地域包括支援センター運営協議会の枠組みなども積極的に活用しつつ、センター運営の充実を継続的に図っていくことが期待される。(別紙資料3-5参照)

※平成26年度老人保健健康増進等事業を活用し、センターの効果的な点検・評価の実施方法について調査研究を行っており、結果については年度末までにお示しする予定である。

- 併せて、市町村がセンターの業務内容や運営状況に関する情報を公表するよう努めることも法定化されたところであり、介護サービス情報公表システムを活用しながら、身近な相談機関として地域住民がセンターを利用する上で必要と考えられる情報を公表していくことが必要である。各市町村におかれては、地域住民にセンターの取組内容を幅広く周知することで、認知度の向上にもつながるものと考えられるため、積極的な対応を行うようお願いしたい。(詳細については、「介護サービス情報公表制度の利活用」を参照)

○参考条文

【第115条の46第4項】※新設

地域包括支援センターの設置者は、自らその実施する事業の質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、その実施する事業の質の向上に努めなければならない。

【第115条の46第9項】※新設

市町村は、定期的に、地域包括支援センターにおける事業の実施状況について、点検を行うよう努めるとともに、必要があると認めるときは、次条第一項の方針の変更その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

- 平成27年度の地域医療介護総合確保基金(介護分)において、「地域包括ケアシステム構築に資する人材育成・資質向上事業」を創設し、この中で「地域包括支援センター機能強化推進事業」を設けているところ。

各都道府県、市町村におかれては、この枠組みを活用し、新規に配属された者を対象とした研修や地域の課題等をテーマ(介護予防、認知症、医療・介護連携、地域ケア会議、生活支援体制整備など)とした研修を定期

的に実施するなど、センター職員が制度改正や社会情勢の変化にも柔軟に対応していけるよう、引き続きセンター職員の資質向上に向けた取組に努めていただきたい。

あわせて、当該事業において、センター間の連携体制を構築するための基幹的機能を有するセンターのあり方や効果的なPDCAへ向けた試行的な取組も実施することが可能であるため、地域包括支援センターの機能強化に向けて是非ともご活用いただきたい。

※ 地方分権改革において、地域包括支援センターに関する基準は平成26年度末までに市町村において条例で定めることとされていることにも留意されたい。なお、職員の人員数及び人員配置基準については「従うべき基準」、基本方針等は「参酌すべき基準」とされている。

(2) 地域の他の相談支援機関との連携

センターの業務全般を効果的かつ円滑に運営するためには、センターの体制整備を図るとともに、地域の他の相談支援関係機関等との密接な連携が必要である。「地域包括支援センターの安定的な運営の確保並びに地域における相談体制等の整備促進について（平成20年2月8日付け事務連絡）」も参考に関係機関等との密接な連携を図られたい。

【「地域包括支援センターの安定的な運営の確保並びに地域における相談体制等の整備

備促進について（平成20年2月8日付け事務連絡）」より抜粋】

3 センターの業務全般を効果的に推進するための在宅介護支援センター等の活用について

- 市町村は、センターの業務全般を効果的に推進するため、センター自らの活動のみならず、十分な実績のある在宅介護支援センター等（※）を、住民の利便性を考慮して地域の住民から相談を受け付け、集約した上でセンターにつなぐための窓口（ブランチ）や支所（サブセンター）として活用させること。
- 上記のほか、市町村は、包括的支援事業の総合相談支援業務を効果的に推進するため、地域の実情に応じて、十分な実績のある在宅介護支援センター等に対しセンターが行う総合相談支援業務の一部である実態把握や初期段階の相談対応業務を、センターと協力、連携のもとに実施させること。

なお、これらの業務を在宅介護支援センター等が実施した場合は、適切な額を協力費・委託費等として支出する必要があること。

また、センターは、在宅介護支援センター等が実施した状況を適切に把握すること。

※十分な実績のある在宅介護支援センター等

これまで地域で培ってきた24時間又は土、日曜日、祝日における相談や、地域に積極的に出向いて要援護高齢者等の心身の状況及びその家族の状況等の実態把握、介護ニーズ等の評価等について十分な実績や経験を有する団体

○ 各都道府県におかれては、これまで以上に、地域において十分な実績や経験を有する在宅介護支援センター等との連携のほか、地域における多様な支援者との連携を十分に図るよう、管内市町村に対して周知、徹底願いたい。

○ 高齢者の権利擁護については、地域支援事業のメニューのひとつとして実施いただいているところであるが、近年増加している高齢者の消費者被害の防止に向けて、センター等に高齢者から消費者被害についての相談があった場合には、その区域を担当する消費生活センター等と連携して対応していくことが重要である。さらに、法的支援が併せて必要な相談等については、公的機関として各都道府県に1か所設置されている法テラス（日本司法支援センター）などとの連携が有効である。

※ 平成22年3月30日に閣議決定された「消費者基本計画」においても、今後5年間に講ずべき具体的施策のひとつとして、以下の取組が位置づけられている。

消費者基本計画【施策番号106】(抄)

地域の高齢者に身近な地域包括支援センターが、消費者被害を未然に防止するため、消費生活センター等と定期的な情報交換を行うとともに、民生委員、介護支援専門員、訪問介護員等に必要な情報提供を行い、消費者被害の防止に取り組みます。

○ また、矯正施設（刑務所、拘置所等）入所者の中には、高齢により自立した生活を送ることが困難であるにもかかわらず、過去に必要とする福祉的支援を受けていない者が少なくなく、また、親族等の受入先を確保できないまま矯正施設を退所する高齢者も数多く存在していることが指摘されている。

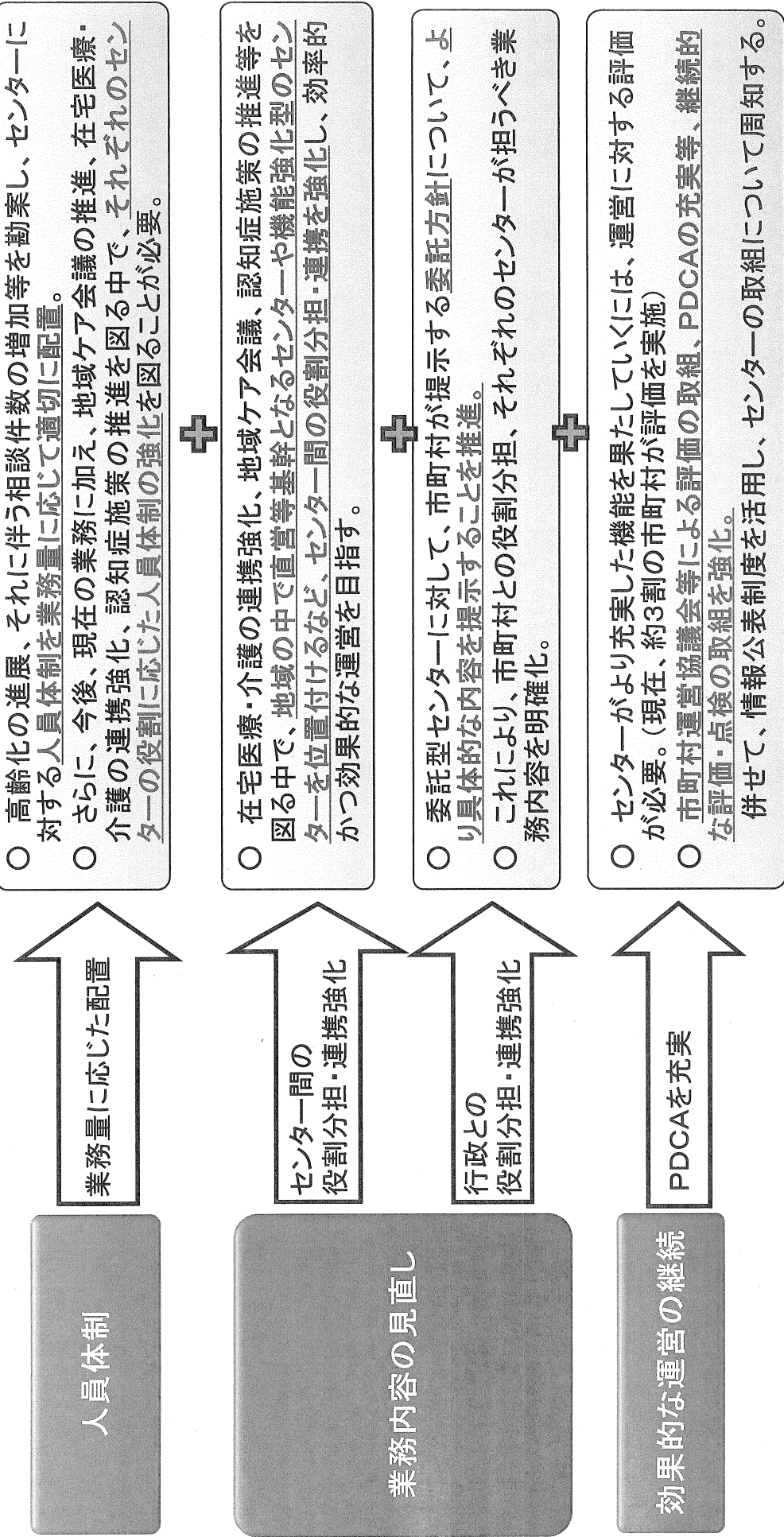
- このような福祉的な支援を必要とする矯正施設退所者について、退所後直ちに社会福祉施設への入所など福祉サービス等につなげるための準備等を行う「地域生活定着支援センター」が各都道府県に設置されている。
 - これらの者への支援については、地域生活定着支援センターと密接に連携することにより、継続的な地域生活の支援をお願いしたい。（別紙資料3-6参照）
 - 各都道府県におかれては、管内市町村に対して、センターと他の公的機関等の効果的な連携方策や住民等への情報提供が適切に図られるよう周知願いたい。
- (3) センター等の活動を円滑に実施するための個人情報の取扱いについて
- 今後、一人暮らし高齢者や高齢夫婦のみ世帯、または認知症高齢者等の増加がますます見込まれる中で、こうした方々の地域生活を支援していくためには、介護保険サービスのみならず、地域住民による見守りや配食等の様々な生活支援サービス等を身近な地域で提供する体制を構築していくことが必要である。
 - センター等が地域のネットワーク構築を推進している中で得られる、支援を要する方に関する個人情報については、関係者間で共有することが困難であり事業の推進に支障があるという指摘がある。
 - このため、平成22年9月3日付け事務連絡（別紙資料3-7参照）において、市町村において適切な個人情報保護策を講じた上で、関係者間での情報共有を推進することをお願いしているところであり、引き続き適切な対応をお願いしたい。
 - また、地域において支援を必要とする者の把握等を行う場合において、民間事業者に適用される個人情報の取扱いについては、「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」に該当する場合は、あらかじめ本人の同意を得なくても個人情報の利用・個人データの提供が可能であることから、これに留意の上、適切な対応をお願いしたい。
（平成24年5月11日付厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知（社援地発0511第1号））（別紙資料3-8参照）
 - なお、消費者安全法（平成21年法律第50号）が昨年改正され、消費者安全確保地域協議会の規定が定められた。国及び地方公共団体の機関、病院、教育機関、

消費生活協力団体又は消費生活協力員等は協議会を組織することができ、消費生活上等に配慮を要する消費者の見守り等必要な取組を行うというもので、見守りの対象者に関する個人情報等を、必ずしも本人の同意がなくても、協議会に提供できる等の特性がある（第 11 条の 3 以下）。平成 28 年の施行に向けて消費者庁においてガイドライン等の整備を行っているところであるが、センター等が構築を推進している地域のネットワークとの連携も十分考えられるところであり、適切な対応をお願いしたい。（別紙資料 3－9 参照）

地域包括支援センターの機能強化へ向けた方向性

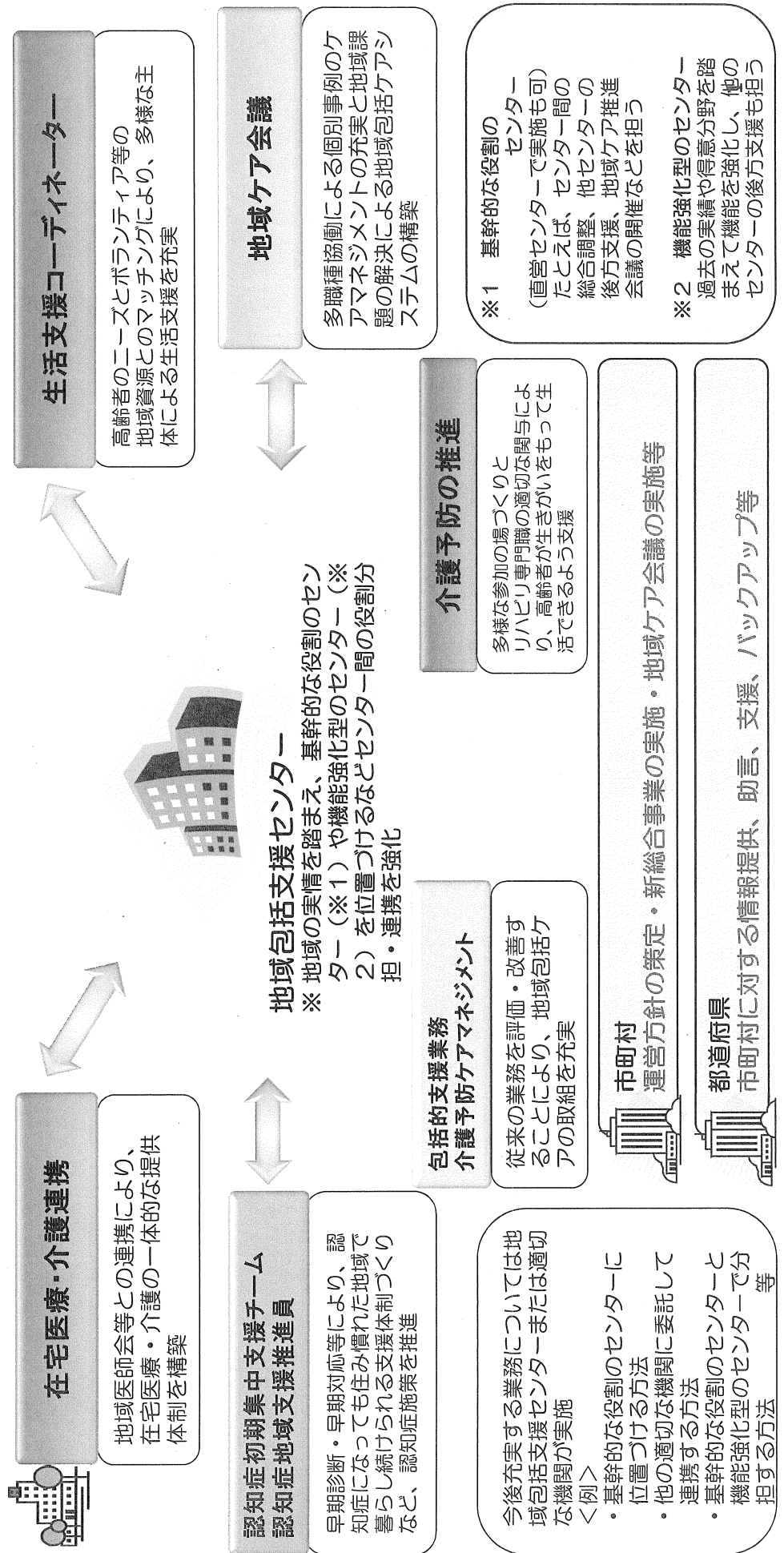
地域包括支援センターは、行政直営型、委託型にかかわらず、行政（市町村）機能の一部として地域の最前線に立ち、地域包括ケアシステムにおける中核的な機関として期待されることから、現状の課題や今後求められる役割を勘案しながら、複合的に機能強化を図ることが重要。

（方向性）



地域包括支援センターの機能強化

- 高齢化の進展、相談件数の増加等に伴う業務量の増加およびセンターごとの役割に応じた人員体制を強化する。
- 市町村は運営方針を明確にし、業務の委託に際しては具体的に示す。
- 直営等基幹的な役割を担うセンターや、機能強化型のセンターを位置づけるなど、センター間の役割分担・連携を強化し、効率的かつ効果的な運営を目指す。
- 地域包括支援センター運営協議会による評価、PDCAの充実等により、継続的な評価・点検を強化する。
- 地域包括支援センターの取組に関する情報公表を行う。



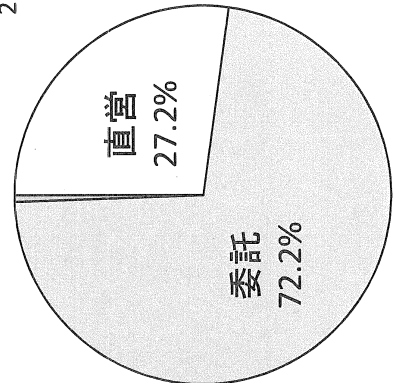
地域包括支援センターの設置状況

- 地域包括支援センターはすべての保険者に設置されており、全国に4,557カ所
- ブランチ・サブセンターを合わせると設置数は7,228カ所となる。
- 前年比で、センターは73カ所増え、ブランチ・サブセンターが41カ所減り、全体では32カ所増加
- 地域包括支援センターの設置主体は、直営が約3割、委託が約7割で、委託が増加している。

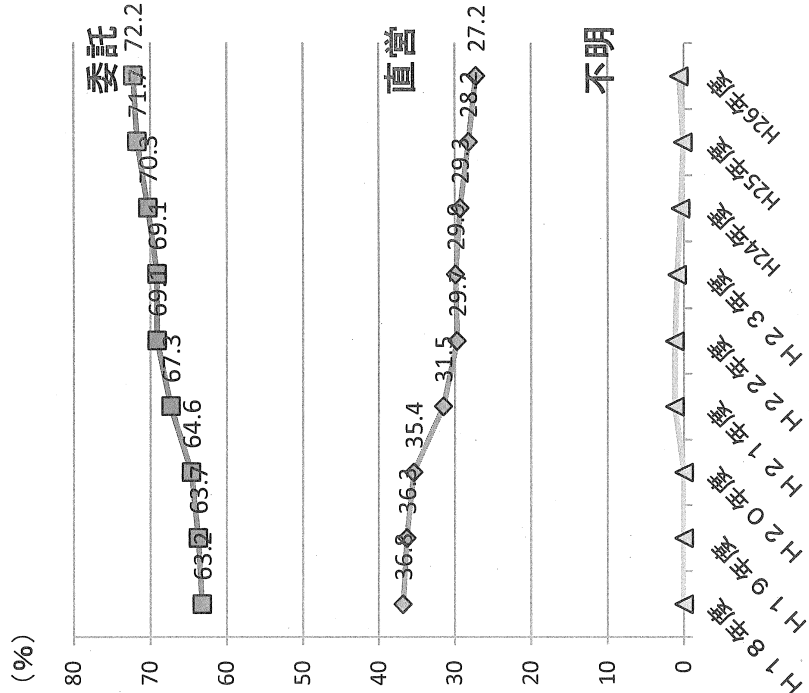
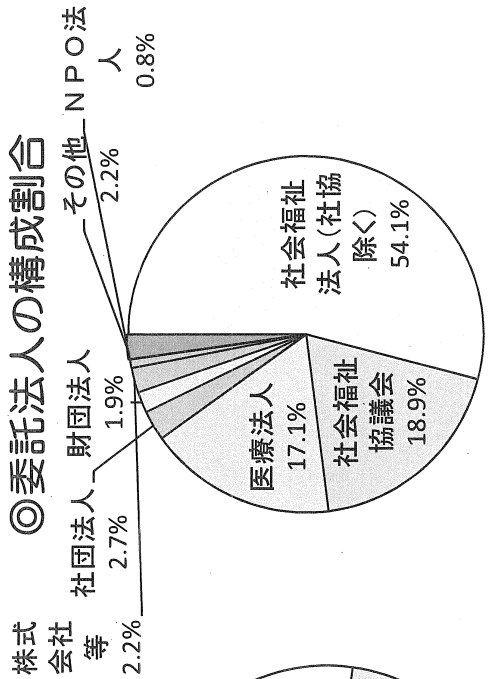
◎地域包括支援センターの設置数

地域包括センター設置数	4,557カ所
ブランチ設置数	2,312カ所
サブセンター設置数	359カ所
センター・ブランチ・サブセンター合計	7,228カ所

◎直営・委託の割合



◎委託法人の構成割合



平成26年度老健事業「地域包括支援センターにおける業務実態に関する調査研究事業報告書」(平成26年4月現在)

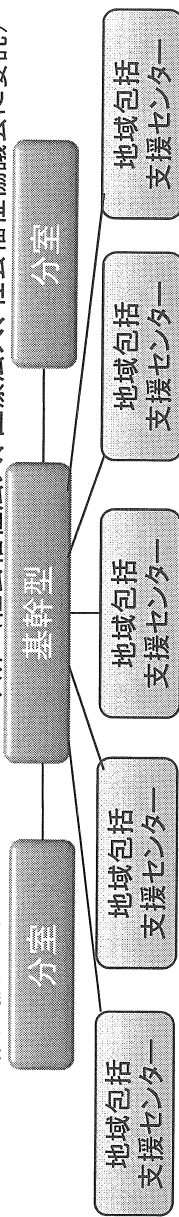
【概況】・人口:194,893人・高齢化率:26.6%(平成26年10月1日現在)

【地域包括支援センターの体制】:

- ・基幹型地域包括支援センター
- ・地域包括支援センター

: 1ヶ所(2分室を含む) (直営)

: 5ヶ所(社会福祉法人、医療法人、社会福祉協議会に委託)



【職員体制】

- 基幹型(12名): 保健師 7名、社会福祉士 1名、主任介護支援専門員 2名、事務職 2名
(うち2名認知症地域支援推進員)
- 分室(4名づつ2カ所): 保健師 1名、社会福祉士 1名、主任介護支援専門員 1名、介護支援専門員等 1名

○ 基幹型地域包括支援センターの役割

委託した5ヶ所の地域包括支援センターが、公的な相談機関として、円滑に事業を展開できるように以下の役割を担う。

- 1 業務調整のための会議の開催や研修体制の充実、困難事例に対する相談支援体制等、委託センターの活動推進のための体制づくり。
- 2 認知症高齢者の支援体制等のためのネットワークづくりや地域の課題の集約、協議、施策へ反映させていくための包括的な地域ケアシステム等の市全体のネットワークづくりを行う。
- 3 行政機能である措置、成年後見制度における市長申立、高齢者虐待における立入調査権等を活かし、高齢者虐待や認知症高齢者対策等、高齢者の権利擁護業務を重点的に行う。
- 4 委託した地域包括支援センターが、公正・中立的な運用ができるよう、事業の適正化の視点から指導・助言、評価等を行う。
- 5 地域包括支援センターの年間計画策定において市全体の目標提示を行うとともに、共通認識を図る。

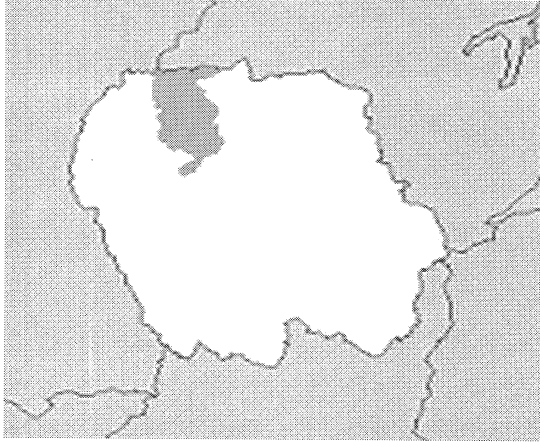
○ 基幹型地域包括支援センターの設置経緯

- 1 平成23年度、地域包括支援センターの委託化にあたり、統括的機能をもつセンターが必要と判断
- 2 市で対応すべき業務(虐待等困難事例対応、市全体のネットワーク形成等)を行う機関を設置すべきと考えた。
- 3 以上のことから、直営の地域包括支援センターを設置し、基幹型に位置づけることとした。
- 4 中山間部には分室を直営で設置している。

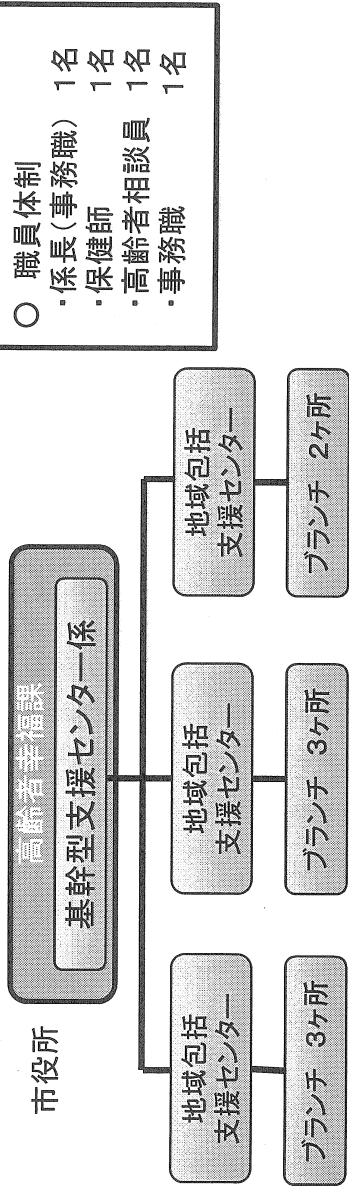
○ 基幹型地域包括支援センターの業務

- 1 包括的支援業務(分室は、単独で圏域を持って実施)
- 2 基幹型地域包括支援センター自体には、圏域担当を設置し、各センターの困難ケース、認知症、権利擁護、虐待事例などへの対応
- 3 予防プランは1人数件担当、外部委託のプラン(約230件/月)の給付管理は基幹型が実施
(分室は、圏域の予防プランの全数を担当)

市役所内に基幹型支援センターを設置している事例(栃木県大田原市)



- 【概況】 ・人口: 73,499人 ・高齢化率: 24.2% (平成26年4月1日現在)
 【体制】 ・基幹型支援センター係(保健福祉部高齢者幸福課内) 担当圏域なし
 ・地域包括支援センター : 3ヶ所(委託)



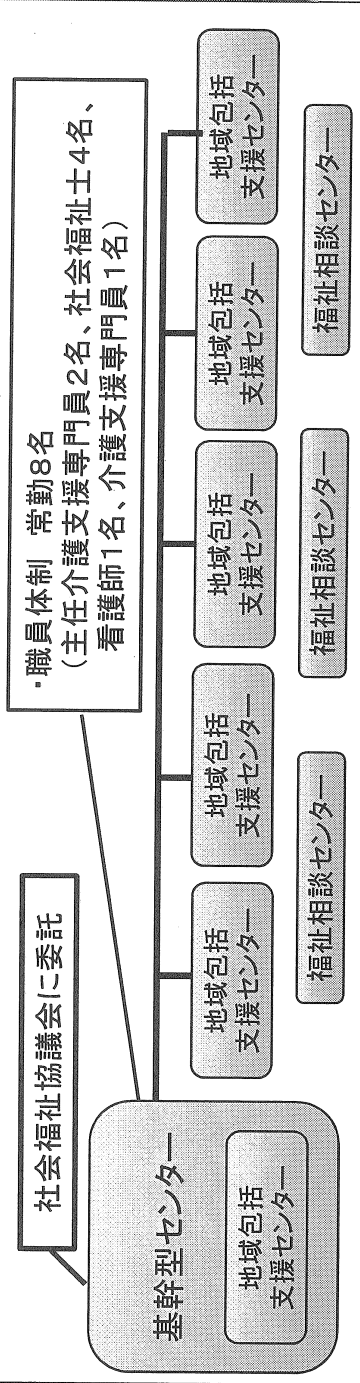
- 職員体制
- ・係長(事務職) 1名
 - ・保健師 1名
 - ・高齢者相談員 1名
 - ・事務職 1名

- 基幹型支援センター係の役割
- 1 地域包括支援センターを統括・総合調整
 - ・地域包括支援センター運営協議会事務局
 - ・地域包括支援センターと基幹型支援センターの連絡会
 - ・地域包括ケア会議、事例検討会を共同開催
 - ・センター間の総合調整、助言、指導
 - 2 各地域包括支援センターの困難ケース、権利擁護、虐待事例などと一緒に対応
 - (例) 処遇困難事例に対して、同行訪問、ケース検討、協働しながら本人、家族に対応
 - 虐待事例に対する迅速な情報収集から対応方針の判断までの対応
 - 3 医療機関等との協働による在宅医療介護連携の推進
 - ・市内の往診に関すること、居宅介護支援専門員の連絡方法などを見える化。医療機関との定期的な会議開催への取組
 - 4 相談窓口として市民や関係機関からの相談に対応(総合相談業務)

- 基幹型支援センター係の設置による効果
- 1 総合的機能として、地域包括支援センター業務に関連する情報全体を把握し、必要な研修や支援体制などを検討し、計画的に支援することが出来る。
 - 2 基幹型支援センター係に専門職を配置し、各地域包括支援センターからの具体的な相談に対して、同行訪問などの実践を通じて支援できる体制ができています。これによって、各地域包括支援センターとの連携を推進でき、情報共有や課題解決に対する協働または役割分担などを円滑に行え、業務全体の推進につながっている。
 - 3 市の医療介護連携推進の中心的役割として、医療介護の専門職のネットワークを構築、研修の実施、連携の為にルール作りなど計画的に進めている。
 - 4 市役所に相談来所した住民に対しても対応ができ、各々の担当センターにつないでいる。
- 今後の課題
- 1 各地域包括支援センターとbranchの間で業務分担を明確にしつつ、連携の強化を推進。
 - 2 総合的な地域づくりのスーパーバイザー的機能が必要。

委託により基幹型センターを設置している事例(東京都立川市)

- 【概況】 ・人口:178,730人 ・高齢化率:22.51% (平成26年4月末時点)
 【体制】 ・基幹型地域包括支援センター 1ヶ所 社会福祉協議会に委託
 ・地域包括支援センター 5ヶ所 社会福祉法人、医療法人に委託
 ・福祉相談センター(ブランチ) 3ヶ所



- 基幹型センターの役割
- 1 地域包括支援センターの統括・総合調整
 ・地域包括支援センター全体の連絡、統括、調整機能
 - 2 地域包括支援センターの支援
 ・3職種に対応した業務別連絡会の開催や地域ケア会議において報告される地域課題への検討と支援
 - 3 関係機関等とのネットワークの構築
 ・介護事業者など関係機関等との連絡会の開催
 - 4 地域ケア会議の開催
 ・市全域レベル、生活圏域レベル、個別ケースレベルの3層からなる地域ケア会議による地域課題の共有と地域ネットワークの構築
 - 5 人材育成支援
 ・介護支援専門員研修の開催など人材育成の推進
 - 6 その他
 ・市民啓発、情報提供、業務に関連する講師派遣、視察対応

- 基幹型センターの設置による効果
- 1 基幹型センターの統括、調整機能を活用して、円滑で効果的な連携・連絡体制が確立できている。
 - 2 市と基幹型センターが密に連携することにより、実態に即したセンター運営、課題の発見と解決、改善や充実に結び付いている。
 - 3 基幹型センターによる専門的な実務指導や助言により、各センターの格差の解消やレベルアップにつながっている。
 - 4 基幹型センターが開催する連絡会により、委託先が別法人である各地域包括支援センターが定期的に情報交換を行い、協力・連携している状況が継続できている。
 - 5 基幹型センターが開催する地域ケア会議により、市内の医療機関等との連携や多職種ネットワークが構築されている。
 - 6 基幹型センターを社会福祉協議会に委託することにより、地域福祉ネットワークや権利擁護の機能を活用し、多様な福祉ニーズに対応することができている。

【基本情報】

管内人口	177,895人(うち要介護認定者数9,036人)
管内高齢者人口	50,783人
管内センター数	7ヶ所(すべて委託)

※基本情報は平成25年4月現在

【取組の経緯】

- 全て委託型のセンターであるため、運営を委託する際、業務内容を明確化することが必要と認識
- 平成24年度の制度改正に先駆け、平成23年度よりセンター事業計画を提示する取組を市独自で検討・実施

【取組内容】

- 毎年9月頃から、行政と7つのセンターの管理者等が会合を重ね、事業計画(活動方針)案を作成。3月に市の介護保険運営協議会で審議のうえ、内容を確定。(具体的な内容は別紙参照)
- 確定した市の事業計画(活動方針)に沿って、各センターの事業計画(活動方針)を立てる。

【取組の効果】

- 行政と7つのセンターが協働して事業計画(活動方針)を作成していることで、行政・各センターの一体性は高まっており、情報共有・意思疎通が円滑化。
- 7つのセンターは全て法人の性格が異なっており(医療系、福祉系など)、当初は意識合わせ等で苦勞した面があるが、現在は方向性が一致。
- 7つのセンターが協働して実施する活動項目も作成。(ワンストップ相談窓口としてのセンターの普及啓発に係るイベントの参加など)
- 7つのセンターが集まる会合の中で行政に対する提案が出てくることもあり、各センターの取り組みにおいて積極性が高まっている。

※「平成25年度老人保健健康増進等事業 地域包括支援センターにおける業務実態に関する調査研究事業報告書(三菱総合研究所)」を基に厚生労働省において概要をとりまとめた

【基本情報】

管内人口	2,678,051人(うち要介護認定者数143,841人)
管内高齢者人口	634,763人
管内センター数	66ヶ所(すべて委託)

※基本情報は平成25年4月現在

【取組の経緯】

- 平成20年度から、各センター及びブランチに自己評価の仕組みを導入するが、事業実績や取組内容に差異が生じていたため、高齢者支援の質的標準化を図るための客観的かつ具体的な指標の必要性を認識。
- 市のセンター運営協議会に「評価部会」を設置し、具体的な評価項目や手法について検討。21年度から評価を開始。
- 評価方法は、市独自で検討。毎年評価部会で、センターの評価結果を審議し、評価項目も毎年修正される。
- 市のセンター運営協議会は、「センターの応援団」である意識が強く、評価の導入は円滑に進んだ。

【取組の内容】

- 評価については、「①包括事業実施基準(全センターに実施してほしい基本的項目)」と「②応用評価基準(専門性を評価する応用項目)」及び任意の評価として「③課題対応取組報告書(センター個別の課題に基づく項目を設定)」により評価を行う。(具体的な評価項目は別紙参照)
- 各区がセンターを訪問して実態確認をすることで、日頃の業務の中でセンターが抱えている課題や悩みを聞きだし、それを共有することで、区と包括との連携が深まり、区内の高齢者支援のためのネットワークづくりの強化を目指す。
- 各区の担当者と市の担当者ができるだけ共同して訪問調査を実施。
- ※「地域包括支援センター評価の手引き」を配布し調査の標準化を図っており、評価結果にばらつきがないよう、できるだけ固定メンバーで実施
- ※評価結果をその場でセンター職員へ伝えており、双方が納得できるよう努めている
- 評価結果について、各区のセンター運営協議会で審議。
- その後市のセンター運営協議会において、各区の審議結果を承認し、市及び各区のホームページで公表。
- センターは翌年度当初に、評価結果を踏まえた事業計画を作成。
- ※「事業実施基準(基本項目)」を満たしていないセンターがあれば改善取組計画を提出

【取組の効果】

(行政の視点)

○区や市の担当者が各センターの実態を確認する過程で、センターが抱えている悩みや課題を行政と共有することができている。(区とセンターの連携が深まっている)

(センターの視点)

○評価結果が公表されること、また委託期間(大阪市は3年間)が決められていることから、センターは評価の仕組みを自らの事業のアピール材料として使いたいたいという意識が生まれ、業務の質が向上。

【その他、取組の工夫等】

○「応用評価基準」の項目は10項目の階層構造があり、すぐには取得できない。

1項目目から1つずつ達成し、10項目目の「○」が取得して初めてネットワーク事業が完成するよう設定。委託期間の3年間で、その経過を見られるようにしている。

※評価が高いセンターの取組を順次マニユアル化して取組を支援

○行政がセンターを評価するだけでなく、センターが行政を評価する「地域包括支援センターに係る区の支援に関するチェックシート」も実施。結果を区の運営協議会に報告し、行政からセンターへの支援方策についても検討。

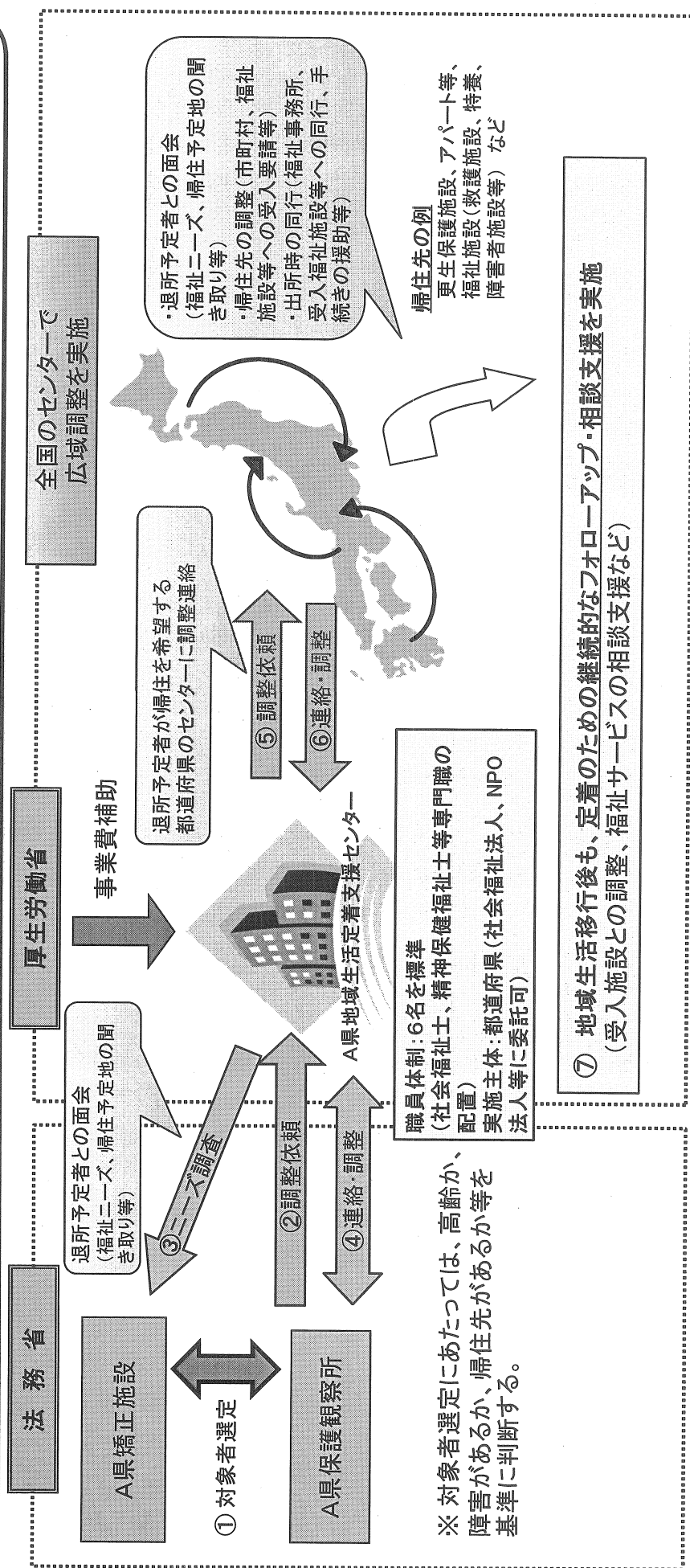
※「平成25年度老人保健健康増進等事業 地域包括支援センターにおける業務実態に関する調査研究事業報告書(三菱総合研究所)」を基に厚生労働省において概要をとりまとめた

矯正施設退所者に対する地域生活定着支援

(平成21年度以降)

地域定着支援の動き

- 平成21年度 高齢又は障害により支援を必要とする矯正施設退所者に対して、保護観察所と協働し退所後直ちに福祉サービス等につなげる「地域生活定着支援センター」の整備を実施。
- 平成23年度末 全国47都道府県への整備が完了し、平成24年度からは全国での広域調整が可能に。
- 地域生活定着支援センターでは、①入所中から帰住地調整を行うコーディネート業務②福祉施設等へ入所した後も継続的に支援するフォローアップ業務③地域に暮らす矯正施設退所者に対して福祉サービスの利用等に関する相談支援業務を実施(平成25年度は延べ1,234人のコーディネートを実施し、うち628人が受入先に帰住)。



事務連絡
平成22年9月3日

各都道府県介護保険主管課（室）御中

地域包括支援センター等において地域の見守り活動等を構築していく際の支援を必要とする者に関する個人情報の取扱いについて

厚生労働省老健局振興課長

今後ますます進展する高齢社会において、一人暮らしあるいは高齢夫婦のみの世帯、または認知症の増加が見込まれる中で、これらの方々の地域生活を支援していくためには、介護保険サービスのみならず、地域住民による見守り等の様々な生活支援サービスが提供される体制を身近な地域で構築していく必要があります。

これまでも各市町村において、地域包括支援センター等を活用して、地域住民による見守り活動等の支援ネットワークの構築等を推進しているところですが、支援を要する方に関する個人情報について、関係者間で情報共有することが困難であり、事業の推進に支障があるという指摘があります。

個人情報の取扱いについては、「要援護者に係る情報の把握・共有及び安否確認等の円滑な実施について（平成19年8月10日、別紙参照）において、災害時等の要援護者情報の収集・共有方式について、

- ①自ら希望した者について情報を収集する「手上げ方式」
 - ②要援護者への働きかけにより情報を収集する「同意方式」
 - ③市町村が、個人情報保護条例中の個人情報の目的外利用・提供に関する規定に基づいて関係機関で情報共有する「関係機関共有方式」
- を例示しているところです。

また、「災害時要援護者の避難支援に関する調査結果報告書」（平成21年3月、内閣府（防災担当））においては、個人情報の活用に関する具体的な市町村の取り組み事例も紹介されています。（参考：内閣府ホームページ（災害時要援護者対策）
<http://www.bousai.go.jp/3oukyutaisaku/youengosya/index.html>）

つきましては、こうした要援護者の情報の収集・共有方式も参考にしつつ、市町村の実情に合わせ、適切な個人情報保護策を講じた上で、地域包括支援センター等の関係者において市町村が保有する情報を共有できるようお願いするとともに、地域の見守り活動を推進して頂きますようご協力願います。

併せて、各都道府県におかれては管内市町村へ遺漏無きよう周知願います。

(別 紙)

○要援護者に係る情報の把握・共有及び安否確認等の円滑な実施について(抄)

(平成19年8月10日、厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課長、厚生労働省雇用均等・児童家庭局育成環境課長、厚生労働省社会・援護局総務課長、厚生労働省社会・援護局地域福祉課長、厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課長、厚生労働省老健局総務課長通知)

(略)

2. 要援護者情報の共有について

災害時に要援護者の避難支援等を行うためには、日頃から、防災関係部局と連携して、要援護者情報を自主防災組織や民生委員児童委員等の関係機関と共有しておくことが重要であるが、その際、個人情報保護への配慮から以下の点に留意しつつ、関係機関との要援護者情報の共有を図りたい。(中略)

(1) 要援護者情報の共有方式について

① 手上げ方式及び同意方式について

要援護者本人の同意を得た上で、個人情報をも他の関係機関と共有することは、個人情報保護法制上の問題は生じないことから、以下の方法により、要援護者に係る情報を収集し、関係機関との共有化を図ることが考えられる。

- ・要援護者登録制度の創設について広報・周知した後、自ら要援護者名簿等への登録を希望した者の情報を収集する方式(手上げ方式)
- ・防災関係部局、福祉関係部局等が、要援護者に直接働きかけ、必要な情報を収集する方式(同意方式)

なお、手上げ方式については、要援護者本人の自発的な意志にゆだねているため、十分に情報収集できないとの指摘があり、また、同意方式についても、対象者が多いため、効率的かつ迅速な情報収集が困難であるとの指摘がなされていることに留意が必要である。

② 関係機関共有方式

一方、要援護者本人から同意を得ない場合であっても、地方公共団体の個人情報保護条例において、保有個人情報の目的外利用・第三者提供を可能とする規定を整備することにより、個人情報を他の関係機関との間で共有することが考えられる(関係機関共有方式)。

個人情報保護条例における目的外利用・第三者提供が可能とされる規定例として、以下の例があげられるが、これらの規定に基づく要援護者の情報の共有は可能とされており、こうした規定に基づく関係機関との要援護者の情報の共有について、積極的な取組みを行うこと。

- ・「本人以外の者に保有個人情報を提供することが明らかに本人の利益になると認められるとき」
- ・「保有個人情報を提供することについて個人情報保護審議会の意見を聴いて特別の理由があると認められるとき」

(以下略)

地域において支援を必要とする者の把握及び適切な支援のための方策等について（抄）
（平成 24 年 5 月 11 日社援地発 0511 第 1 号 厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知）

（略）

2 個人情報の取扱い

福祉部局との連携に際しては、特にライフライン関係事業者の協力が重要となるが、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「個人情報保護法」という。）との関係から情報提供に躊躇されているのではないかとの指摘がある。

このようなことから、今般当職より、個人情報保護法を所管する消費者庁（各事業、分野については各事業所管省庁が担当）、電気・ガス事業を所管する資源エネルギー庁、及び水道事業を所管する健康局水道課等に対して、民間事業者に適用される個人情報保護法においては、「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」に該当する場合は、あらかじめ本人の同意を得なくても個人情報の利用・個人データの提供が可能とされている（第 16 条〔利用目的による制限〕、第 23 条〔第三者提供の制限〕）点について確認を行ったところである。

なお、それぞれの事業を所管する省庁の主務大臣は個人情報取扱事業者に対し、個人情報の取扱いに関する助言等を行うことができるとされている。

ライフライン関係事業者への通知については、[別添 2-1](#)～[別添 2-3](#)のとおり、水道事業を所管する健康局水道課から、

「福祉部局との十分な連絡・連携体制の構築について」（平成 24 年 5 月 9 日健水発 0509 第 1 号健康局水道課長通知）が、

電気・ガス事業を所管する資源エネルギー庁から、

「福祉部局との連携等に係る協力について」（平成 24 年 4 月 3 日経済産業

省資源エネルギー庁電力・ガス事業部電力市場整備課長、ガス市場整備課長及び長官官房総合政策課企画官（液化石油ガス産業担当）通知）

が発出され、あらためて個人情報取扱事業者である水道・電気・ガス事業者に対して、個人情報保護法第 16 条（利用目的による制限）及び第 23 条（第三者提供の制限）は、

「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」に該当する場合はこれらの制限は適用除外となり、あらかじめ本人の同意を得なくてもよいとされていることに留意すること、また、地方公共団体である水道事業者に対しては、条例に上記内容と同様の規定がある場合においてそれに該当するときは、当該規定を適用するよう助言等がなされたところである。

なお、自治体が保有している個人情報の取扱いについては、各自治体が自ら定め

た条例によることとされ、個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定、平成20年4月25日一部変更）においては、「いわゆる『過剰反応』が一部に見られることを踏まえ、地方公共団体においても、法の趣旨にのっとり、条例の適切な解釈・運用を行うことが求められる。」とされているので合わせて参考とされたい。（別添2-3「個人情報の適切な共有について」平成24年4月26日付消費者庁消費者制度課個人情報保護推進室事務連絡参照）

地方自治体の福祉担当部局におかれては、以上のことを参考とし、事業者や民生委員等から得られる、地域において支援を必要とする者（生活に困窮された方）の情報が着実に必要な支援につながるよう、こうした情報を一元的に受け止め、必要な支援に結びつける体制を構築されるとともに、事業者と福祉関係部局との連携についても特段のご配慮をいただくよう改めてお願いする。

また、今後も、事業者と福祉関係部局との連携について、個別具体的な事例の運用や解釈等について判断に苦慮する場合は相談されたい。

（以下略）

（注）別添については省略している

不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律(概要)
消費者安全法

平成26年6月
消費者庁

総則

○消費者教育の推進 国及び地方公共団体の責務として、消費者教育の推進等を通じて消費者安全の確保を図ることを明記(第4条第6項)

II 消費生活相談等の事務の実施、消費生活センターの設置等

- 都道府県・市町村による消費生活相談等の事務の実施(第8条～第9条)
 - ・都道府県による、市町村の消費生活相談等の事務の共同処理等に関する必要な調整
 - ・事務を適切に実施できるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に委託
 - ・国及び国民生活センターは、研修等必要な援助を実施
 - ・秘密保持義務規定(国民生活センター役職員についても同様の規定。国セン法第9条)
- 消費生活センターの設置等(第10条～第11条)
 - ・消費生活センターの組織運営等について、内閣府令で定める基準を参酌し条例整備
 - ・消費生活センター等に消費生活相談員を置く
 - ・事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あせんに従事する者
 - ・消費生活相談員資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事又は市町村長が認められた者から任用
 - ・都道府県は、都道府県の消費生活相談員の中から、指定消費生活相談員(市町村の消費生活相談員に關し助言、協力、情報の提供その他の援助を行う)を指定

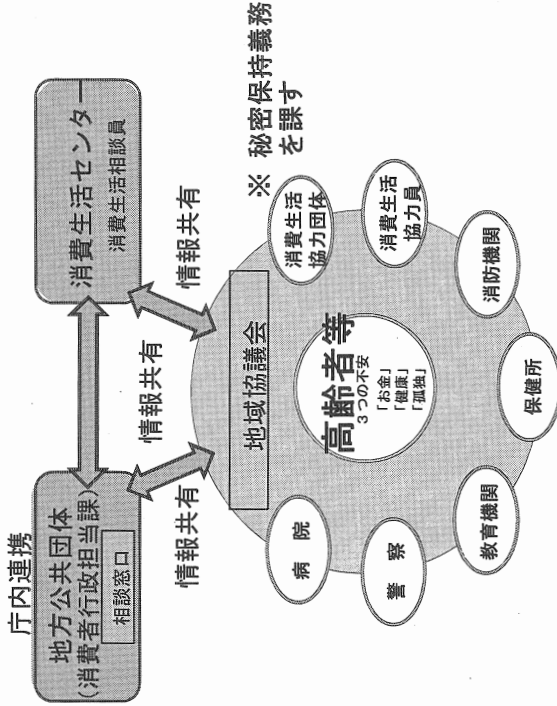
III 地方公共団体の長に対する情報の提供

- 消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供(第11条の2)
 - ・内閣総理大臣、国民生活センター及び地方公共団体が、他の地方公共団体に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報を提供

IV 消費者安全の確保のための協議会等

- 消費者安全確保地域協議会(第11条の3～第11条の6)
 - ・国及び地方公共団体の機関、病院、教育機関、消費生活協働団体又は消費生活協力員等により、消費者安全確保地域協議会を組織
 - ・協議会は、消費生活上特に配慮を要する消費者の見守り等必要な取組を行う
 - ・秘密保持義務規定
- 消費生活協働団体及び消費生活協力員(第11条の7及び第11条の8)
 - ・消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人のうちから、消費生活協働団体及び消費生活協力員を委嘱
 - ・秘密保持義務規定

地方消費者行政の連携イメージ



V 登録試験機関

- 登録の要件等(第10条の3第1項、第11条の9～第11条の12)
 - ・内閣総理大臣は、登録要件(適切な試験委員の配置等)に適合する法人から申請があつたときは、消費生活相談員資格試験に関する登録試験機関として登録しなければならない
- 登録試験機関に対する監督等(第11条の13～第11条の24)
 - ・試験業務規程の認可、試験委員の届出
 - ・財務諸表の備付け等、改善命令等、登録の取消し、報告・立入調査等

VI 附則

- 経過措置(附則第3条) 内閣府令で定める基準に適合する者[消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー又は消費生活コンサルタントの資格保有者]について、
 - ・消費生活相談業務その他これに準ずる事務に従事した一定の経験を有する者は、消費生活相談員資格試験合格者とみなす
 - ・講習を修了した者は、施行後5年以内に限り合格者とみなす
- 施行期日は、公布日から2年以内(附則第1条)
 - (指定消費生活相談員については、5年以内)