

# 令和4年度 瑞浪北部地域包括支援センター 事業報告

資料2-1

## 1. 基本情報

センター名	瑞浪北部地域包括支援センター			
担当生活圏域	釜戸地区、大湫地区、土岐地区、日吉地区、明世地区			
圏域の状況 (令和4年10月1日現在)		総人口	高齢者数	高齢化率
	市全体	36,256	11,536	31.82%
	南部圏域	21,316	6,388	29.97%
	北部圏域	14,940	5,148	34.46%
運営法人名称	社会福祉法人 美濃陶生苑			

職員(令和5年3月31日時点)	
職種	人数
主任介護支援専門員	1人
社会福祉士	2人
保健師	1人
その他( )	

## 2. 地域包括支援センターの方針(圏域の特色や課題分析を踏まえて)

ひとり暮らし等高齢者のみの世帯が多く、都市部に住む親族の支援が受けられないケースが多くみられます。一方、近所付き合い等地域に支えられて生活できているケースも多くあります。

様々な課題に対して、介護予防・総合相談・地域や各機関との連携をもって対応し、安心して生活できる地域づくりを目指して各事業に取り組みます。

### 3. 運営体制

項目	取組内容	評価(実績・結果分析・課題を踏まえて)
公正・中立の確保	施設やサービスを利用者に紹介する際は、偏りなく広く情報提供するよう努め、利用者および家族による選択を基本とします。 ケアプランを各事業所に委託する場合は、特定の事業所に偏らないよう心掛けます。 また、瑞浪市や地域包括支援センター運営協議会に事業実施状況を報告し、透明性を確保します。	情報提供をきちんとしたうえで、利用者・家族に意思決定していただくよう心掛けた。 ケアプランを居宅介護支援事業所に委託する際は偏りが無いよう依頼するが、各事業所の都合により差ができています。 毎月の地域包括支援センター定例会にて事業実施状況を行政に随時報告している。
個人情報保護体制	個人情報保護に関する法律や瑞浪市個人情報保護条例・法人運営規定を遵守して厳重に取り扱います。	個人情報保護に関する法律や瑞浪市個人情報保護条例・法人運営規定を遵守し、正当な理由または本人の承諾なしに個人情報を他に提供しないよう徹底している。 個人情報を記した書類等は鍵のかかる保管庫にて保管している。
苦情対応	苦情対応マニュアルに沿って対応します。管理者を苦情解決責任者として配置し、誠実かつ速やかに対応します。 法人第三者委員に報告することにより、社会性や客観性を確保します。	苦情を受け付けた実績はないが、市民からの不満を把握した場合は、改善に向けて職員間で協議したり、関係機関に働きかけをしている。
時間外・休日・緊急時体制	携帯電話・電話の転送・併設施設職員の対応により24時間365日連絡可能な体制を確保します。 時間外の緊急時は、職員間や行政と連絡を取り合い、対応方法を検討します。	今年度の時間外相談は20件あり、行政やセンター職員間で連携し対応できている。
利用者への配慮	相談に対しては積極的に向かい合って対応します。 来所された場合は、相談者のプライバシーや気持ちに配慮し、個室や仕切られたスペースで対応します。	相談に対し、できる限り早く対応するよう心掛けている。 職員が感染症等により出勤できなくなる場合に備え、支援が途切れないう職員間で情報共有している。

### 4. 地域包括支援センター独自の重点取り組み事項(自由記載)

内容	評価(実績・結果分析・課題を踏まえて)
(1) 地域や関係者が、相談しやすいと感じる窓口を目指す。 (2) 職員個々の対応力強化。 (3) 相談窓口の周知方法の再検討	(1) 一つひとつの相談に対して丁寧に対応し、今後につながるよう対応した。 (2) センター職員が職種に関係なく各分野の研修を積極的に受講した。 (3) チラシ等を用いたが、地域の各会議に出席することはなかなかできなかった。

5. 事業別の具体的な取り組み事項

I 地域包括支援センターの機能強化(包括的支援事業)

(1)総合相談支援事業

事業名	現状・課題	目標(目指す姿)	取組内容(何を、何回、いつまでに等)	評価(実績・結果分析・課題を踏まえて)
①総合相談、実態把握	介護・医療・障害・権利擁護等、相談の内容が多岐にわたる。家族等の支援者がいない等、解決方法が容易に見いだせないケースが増えている。	地域や関係機関と幅広くつながり、より多く情報収集ができる。関係機関や地域と協力して課題解決に向けて対応できる体制。	研修や事例の振り返りから、職員の課題対応力の向上を図る。関係機関や地域とつながることができる機会を大切にし、関係づくりに努める。	職員のスキルアップのため、研修を積極的に受講しその内容を職員間で共有した。民生委員等地域とのつながりを大切にするによりつながりを増やすことができた。
②地域におけるネットワークの構築	センター開設から2年経過し、民生委員等地域からの相談が着実に増えているが、センターの認知度が高いとは感じない。	さらにセンターの周知を図り、地域にセンターの役割を知っていただくことにより地域から情報提供していただき、地域の困りごとにより多く対応する。	地域との交流の機会は期待できないため、地域住民と話したり協働するひとつひとつの機会を大切にし、地道につながりを増やす。	関わりのある民生委員や地域住民とのつながりは強くなり、繰り返し相談があるが、その他の民生委員とのつながりはなかなか増やすことができなかった。
③家族介護者への相談体制の充実・情報提供など	相談内容が多岐にわたり、幅広いサービスや制度・法律の紹介・説明が必要。	各種サービスや制度の情報を把握し、相談対応に行かせるよう備える。	各種サービスや制度の情報や連絡先を充実させ、職員間で共有し、総合相談などの場で生かす。	各種パンフレットや活動の中で得た情報は職員間で共有し、センター全体の知識として蓄えている。実際の総合相談の場で生かすことができた。「電話がつながりにくい」との指摘があったため、電話回線を増やし受電しやすいようにした。

(2)権利擁護業務

事業名	現状・課題	目標(目指す姿)	取組内容(何を、何回、いつまでに等)	評価(実績・結果分析・課題を踏まえて)
①成年後見制度の活用促進	必要時には行政各課や東濃成年後見センターと連携し対応している。対象となる本人の理解が得られず利用に至らないことが多い。	行政各課や東濃成年後見センター等との連携を維持し、いつでもスムーズに対応できる。市民にも周知され、理解が得られやすい。	パンフレットなどにより市民への周知を図り、本人や周囲からの理解が得られやすくなることを目指す。	官公庁や関連団体の資料を用いて説明したり掲示することによって周知した。制度について知っている介護者家族は増えた。
②高齢者虐待の防止及び対応	発見後の対応は、行政等と協力してスムーズに対応できているが、家庭内で常態化しなかなか発見できないケースがある。	・高齢者虐待に関する相談窓口であることが広く知られている。 ・相談しやすいと感じる窓口であること。 ・関係機関と、スムーズに連携できる関係であること。	センターが高齢者虐待の相談窓口であることを、市民・各機関などにチラシ等をもって継続的に周知する。	チラシ等により周知した。また介護予防支援事業所として利用者と契約する際に高齢者虐待について説明した。今年度は虐待疑いを含め4件対応したが、その都度行政と連携し、迅速に対応できた。

③困難事例への対応	センター内・行政・サービス事業所等と相談しながら対応している。すぐに解決しない事例については継続して解決するまで対応している。	・相談しやすいと感じる窓口であること。 ・関係機関とスムーズに連携し、役割分担をして課題解決ができるチームワーク。	スムーズに対応できるよう関係機関との連携をより強化するとともに、過去の事例を振り返り職員の対応力を強化する。	今年度は15件の困難事例に関わり、センター間・行政・関係機関と連携して対応した。センター職員が複数で関わることにより、切れ目のない支援・対応力強化を図った。
④消費者被害への対応	相談・対応実績はなく、事例や件数も把握していない。	・相談しやすいと感じる窓口であること。 ・関係機関とスムーズに連携できる関係であること。 ・地域の高齢者が、自分事としての意識を持てる。	介護予防教室(5ヶ所)などの機会にチラシ等を配布することにより啓発し、被害防止に努める。	介護予防教室5教室開催時にチラシを配布して啓発した。消費者被害に関する相談実績はなかった。

(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業(介護支援専門員に対する支援)

事業名	現状・課題	目標(目指す姿)	取組内容(何を、何回、いつまでに等)	評価(実績・結果分析・課題を踏まえて)
① 日常的個別指導・相談	ケアマネジャーからの相談はあるが、切羽詰まってから相談する等、気軽に相談されているという実感はない。	地域のケアマネジャーから信頼され、遠慮せず気軽に話しかけることができる、相談しやすい窓口であること。	地域のケアマネジャーへの細かな声掛け等コミュニケーションを大切にすることにより人と人とのつながりを強くし、相談されやすい窓口を目指す。	ケアマネジャーからの相談に対して一緒に振り返りや今後について考え、丁寧に対応することに心掛けた。相談件数は昨年とほぼ同じ。
② 支援困難事例等への指導・助言	地域のケアマネジャーから相談があり、必要に応じて同行訪問し、その後の経過を確認している。	地域のケアマネジャーから信頼され、遠慮せず気軽に話しかけることができる、相談しやすい窓口であること。必要に応じて同行訪問・地域ケア会議を開催する。	地域のケアマネジャーへの細かな声掛け等コミュニケーションを大切にすることにより人と人とのつながりを強くし、相談されやすい窓口を目指す。	地域のケアマネジャーからの求めに応じて同行訪問したり、その後の振り返りをして対応方法を一緒に考えるよう努めた。
③ 地域における介護支援専門員のネットワークの構築と活用	土岐・瑞浪ケアマネ連絡協議会、瑞浪市主任ケアマネ連絡会にて研修や事例検討・情報交換等を実施している。ケアマネジャーの困りごと・知りたいこと等に対応するよう企画している。	活動を通して、連携の維持・個々のレベルアップを図り、地域のケアマネジメントが適切に機能する。	活動を継続する。 土岐・瑞浪ケアマネ連絡協議会…年4回程度の研修開催 瑞浪市主任ケアマネ連絡会…月1回の活動	土岐・瑞浪ケアマネ連絡協議会事務局として会議に4回参加し、役員のバックアップをした。 瑞浪主任ケアマネ連絡会を月1回開催し、情報交換・交流の場を設けた。

(4)介護予防ケアマネジメントの実施

事業名	現状・課題	目標(目指す姿)	取組内容(何を、何回、いつまでに等)	評価(実績・結果分析・課題を踏まえて)
指定介護予防支援事業および第1号介護支援事業	包括職員担当ケース51%・委託事業所担当ケース49%。 委託事業所担当のケアプランの内容や進捗状況を確認するよう徹底した。	ケアマネジャーが、利用者本位の適切なケアプランを作成し、利用者にとって適切なサービスが提供される。	事例検討や振り返りにより、センター職員のスキルアップを図る。 委託事業所担当のケアプランの確認を充実する。	包括職員担当ケース49%・委託事業所担当ケース51%。 センター職員間で問題点などを話し合い、対応力向上に努めた。 委託事業所のケアマネジャーとコミュニケーションをとり、支援状況を確認するようにした。 また高齢福祉課とともにケアプラン点検を実施してケアプランの適正化を図るとともにケアマネジャーの日頃の思いを確認することができた。

(5)地域ケア会議※の充実 ※地域ケア会議:地域ケア個別会議、地域ケア推進会議(市レベル・圏域レベル)の総称

事業名	現状・課題	目標(目指す姿)	取組内容(何を、何回、いつまでに等)	評価(実績・結果分析・課題を踏まえて)
地域ケア個別会議の実施、多職種協働による地域包括支援ネットワークの構築など	地域ケア個別会議により個別ケースの検討やケアプラン適正化の意識の再確認・ネットワークの構築が図られている。	地域ケア会議の積み重ねにより地域課題の抽出・地域づくりにつながる機能を目指す。	地域ケア個別会議を開催し地域のニーズの把握及び地域課題を抽出する。	重度化防止のための介護予防支援会議に5回参加した。個別ケース会議を2回実施した。

II 包括的支援事業(社会保障充実分)

(6)生活支援体制整備事業

事業名	現状・課題	目標(目指す姿)	取組内容(何を、何回、いつまでに等)	評価(実績・結果分析・課題を踏まえて)
第2層協議体の設置・取り組み	設置には至っていないが、すべきことのイメージの共有は関係者間でできつつある。	協議体が、住民を主体として活動する。	設置へ向けた勉強会の開催。活動できる住民の発掘。	高齢福祉課・生活支援コーディネーターとともに毎月1回の会議を重ね、協議体設置に向けた勉強会・懇談会を開催した。

(7)認知症総合支援事業

事業名	現状・課題	目標(目指す姿)	取組内容(何を、何回、いつまでに等)	評価(実績・結果分析・課題を踏まえて)
認知症地域支援推進員の取り組み	認知症サポーター養成講座・認知症カフェの支援・オレンジの絆の活動に参加している。	認知症に対する知識の普及啓発活動等に関係機関と協力して進める。	認知症サポーター養成講座を年4回程度、学校などで開催し、その他要望に対応する。普及啓発活動を行う機会に協力する。	認知症サポーター養成講座を7回開催した。センター主催の認知症カフェを開催した。オレンジの絆の活動に月1回程度参加した。

### Ⅲ 介護予防の支援と推進

事業名	現状・課題	目標(目指す姿)	取組内容(何を、何回、いつまでに等)	評価(実績・結果分析・課題を踏まえて)
①介護予防教室、介護予防出前講座、健康相談等	瑞浪市・南部包括とともに話し合い、市全体のバランスを考えた計画をしている。 教室：8か所52回、出前講座：14回計画。 出前講座・健康相談は、コロナ禍の影響により各団体が活動していないため要望が極めて少ない。	介護予防・健康寿命の延伸を目的とした活動を関係機関とともに実施する。	計画した事業を、専門職や関係機関とともに圏域各地で実施する。 ・教室…5か所54回 ・出前講座・健康相談は要望に応じて開催	教室は計画通りに開催できた。繰り返し参加される方が多いが、新規参加者もみられた。感染予防に配慮が必要なため会場の確保に苦慮した。 出前講座・健康相談は、コロナ禍の影響で要望が少なかった。(出前講座5件・健康相談0件)
②介護予防・日常生活支援総合事業対象者の把握の推進	総合相談業務や関係機関からの情報からニーズを把握し、必要なサービスや制度につなげて対応している。	各方面から把握した対象者に対し、必要な支援を行う。	総合相談業務や各教室、各方面からの情報から対象者を把握し、本人の状況にあった支援につなげる。	主に総合相談からニーズを把握し、高齢福祉課に報告している。必要な支援を見極め、各サービスにつなげることができた。
③保健事業と介護予防の一体的実施事業	瑞浪市の高齢福祉課・保険年金課健康づくり課とともに計画している。	圏域内の高齢者の医療・介護データの分析から、より効果的な事業を実施し、健康寿命の延伸につなげる。	蓄積された情報から、市民にとって効果的な事業を検討する。	保険年金課と協力して出前講座に出向いた。介護予防教室に口腔・栄養に関するメニューを取り入れて実施した。

令和4年度 瑞浪北部地域包括支援センター活動報告書

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
相談内容	日常生活に関する相談	家事について	2	0	1	2	0	0	0	1	3	0	1	1	11
		ゴミ出しについて	2	1	1	2	2	1	0	1	1	0	0	0	11
		食事について	2	0	0	2	4	5	7	1	2	10	11	5	49
		入浴について	3	1	0	3	1	1	5	1	1	2	1	1	20
		交通手段について	1	0	1	2	2	0	0	1	3	0	1	3	14
		その他	3	0	2	1	3	9	5	3	7	7	4	2	46
	介護予防関連	介護予防・健康管理	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	4
		各種教室等	0	0	3	0	2	0	0	0	2	0	0	1	8
		その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	介護保険外サービス	自立デイ	0	2	0	4	1	1	0	0	0	0	0	0	8
		配食サービス	3	1	1	1	7	3	5	0	0	9	1	1	32
		安心電話	0	0	1	1	0	0	1	2	3	4	0	0	12
	介護保険関係	申請	7	12	8	9	8	9	18	6	22	15	22	9	145
		契約	4	5	7	6	7	0	5	2	0	0	4	5	45
		ケアマネについて	12	11	17	26	13	13	22	24	20	13	16	23	210
		在宅サービス	31	26	30	30	40	32	64	41	29	27	34	46	430
		住宅改修・用具購入	2	2	2	3	7	3	6	8	13	2	0	9	57
		施設入所	12	15	6	3	10	8	19	13	35	18	30	41	210
		その他	1	1	4	1	1	3	3	1	1	1	5	1	23
	医療に関する相談	医療機関受診	12	12	17	12	15	11	12	3	29	9	13	9	154
		入退院に関する相談	5	10	11	21	12	17	31	14	21	32	21	20	215
		在宅医療介護連携	1	6	3	2	2	3	3	1	3	2	5	3	34
		その他	12	5	8	9	6	8	4	2	3	3	2	0	62
	認知症について	16	13	20	8	4	12	12	8	6	8	11	11	129	
	障がい者等について	2	0	1	2	3	0	0	2	1	1	0	2	14	
	権利擁護	金銭管理	4	2	1	3	1	4	9	5	12	4	1	6	52
		消費者被害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
成年後見制度		9	0	3	0	2	1	3	0	3	5	3	6	35	
その他		3	1	2	0	0	1	8	2	2	1	0	0	20	
虐待	0	5	2	0	1	0	1	2	0	0	0	0	1	12	
困難ケース	4	0	2	0	0	0	15	10	5	11	4	1	52		
苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
その他	16	9	6	8	1	5	2	0	13	0	2	3	65		
合計	170	140	160	161	156	150	261	154	240	184	193	211	2180		
相談者	本人	26	11	16	19	18	14	12	21	29	18	9	14	207	
	家族	28	32	24	29	33	31	41	32	33	21	33	35	372	
	近隣・知人	6	2	3	4	2	1	1	6	4	7	7	3	46	
	民生委員	1	6	4	2	2	4	3	0	3	0	4	3	32	
	医療機関	3	9	12	15	8	22	18	6	24	20	16	17	170	
	行政機関	14	10	18	11	13	7	25	11	24	11	13	10	167	
	社会福祉協議会	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	6	
	介護支援専門員	9	5	17	14	6	2	16	18	15	5	11	23	141	
	サービス事業所	9	7	7	6	9	8	15	3	12	10	9	15	110	
	南部地域包括支援センター	0	0	1	0	2	1	1	1	1	0	0	0	7	
	見守り協定先	0	1	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	5	
	その他	0	1	4	0	3	0	4	2	3	1	1	2	21	
	合計	97	84	107	101	97	90	138	104	148	93	103	122	1284	