

令和5年度 瑞浪市地域包括支援センター 事業報告

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5年4月1日現在)		総人口	高齢者数	高齢化率
	市全体	35,928	11,446	31.86%
	南部圏域	21,110	6,348	30.07%
	北部圏域	14,818	5,098	34.40%
運営法人名称	社会福祉法人 美濃陶生苑			

職員(令和6年3月31日現在)	
職種	人数
主任介護支援専門員	1
社会福祉士	2
保健師	1
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)

ひとり暮らしや高齢者のみの世帯の増加が続いており、権利擁護や虐待などに関する相談も増えている。高齢者の総合相談窓口としてより多くのニーズを把握できるよう、地域や関係機関とのコミュニケーションを大切にしていく。

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	介護保険サービス等の情報を市民に紹介する際は、偏りのないよう情報提供する。 ケアプランを居宅介護支援事業所に委託する際は、特定の事業所に偏らないように依頼する。 定期的に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する。	介護保険サービス等の情報を市民に提供する際は、より正確な情報を伝えるようパンフレット等を用いて説明し、意思決定は本人・家族にさせていただくことを強調した。 ケアプランを居宅介護支援事業所に委託する際は、特定の事業所に偏らないことを意識して順番に声掛けをした。 毎月開催している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報告するとともに南部包括とも実施状況を共有している。
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法等施行規則・法人運営規定を遵守して厳重に取り扱う。	個人情報保護に関する法律や瑞浪市個人情報保護法等施行規則・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た。 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た。
苦情対応	苦情対応マニュアルに沿って対応する。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する。 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する。	苦情に対応する際は、苦情解決責任者である管理者が対応し、できるだけ早く解決するよう迅速に対応した。 苦情の当事者双方の意見を確認し、公平に対応するよう心掛けた。 解決後も双方の気持ちを確認し、見守りを継続している。
時間外・休日・緊急時体制	携帯電話・固定電話の転送・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する。 時間外の緊急時は、職員間や行政とで連絡を取り合い対応方法を検討する。	時間外の相談の対応は、携帯電話や職員間の連携により対応した。 職員が感染症等により出勤できない場合は、日頃の職員間の情報共有により問題なく対応できた。
利用者への配慮	相談に対して可能な限り早く対応する。相談者が来所するケースは少ないため積極的に向かい合っている。 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する。	相談に対し、できるだけ早く対応している。ワンストップサービスの拠点としてさまざまな制度やサービスにつなげることができた。

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) センターの役割を周知し、また地域・関係機関とのコミュニケーションを深めて、相談されやすいセンターを目指す。 (2) 市民にとってより良い介護予防事業のあり方を検討する。	(1) 市民の団体や活動に参加する際に、センターの役割を紹介して周知した。継続して周知していく必要性を感じている。 (2) 介護予防事業の参加者の意見や様子・講師の感想を踏まえて、市民が望む事業のありかたを検討し、行政・南部包括と意見を交わした。事業の内容を創意工夫して実施し、市民の反応を確認していきたい。

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	ひとり暮らし・権利擁護など、支援者がいないケースの相談が増えている。 医療機関や行政機関からの相談が増えている。	センター職員の対応・関係機関との連携により課題解決に向けて対応する。	職種に関係なく各分野の研修を積極的に受講し、センター職員の対応力向上を図る。	主に認知症対応・権利擁護・高齢者虐待に関する研修を多く受講し、職員の対応力向上を図った。 センター職員間で対応方法について話し合い検討することにより、相談への対応力向上を図った。 相談内容としては、退院後の生活についての相談が多いため、迅速な対応が必要。
②地域におけるネットワークの構築	コロナ禍により地域の集まりの場に出向く機会が少なかったが、協働した住民とのつながりは増えている。	地域から情報提供いただけるネットワークを広げる。	民生委員等地域の会議に出席して地域住民とのつながり・ネットワークを広げる。	民生委員の会議や地域の会議に出席し、地域とのつながりを深めた。新しい民生委員からの相談は少しずつ増えている。 継続して関係づくりに取り組む必要がある。
③家族介護者への相談体制の充実・情報提供など	各種サービスや制度の情報を職員間で共有し、総合相談の際に活用している。	必要な情報を得ることができる相談機関	市の発行する介護サービス利用ガイドや、今まで関わった各種サービスの情報を蓄積して総合相談の場で情報提供する。	各種パンフレットや今まで蓄積した情報をもと総合相談に生かしている。 介護者との連絡手段として携帯電話メールが増えてきたため、対応できるよう改善した。

(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	行政や東濃成年後見センターと連携し、対応している。 介護者が制度について知っているケースが増えている。	行政や東濃成年後見センター・関係機関との連携を維持し、スムーズに対応できる。	研修を受講し、全職員の対応力向上に努める。 パンフレット・チラシなどにより周知を継続する。	成年後見制度や権利擁護に関する研修を受講し、職員の対応力向上に務めた。 パンフレットやチラシの配布・設置により周知をした。

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)
②高齢者虐待の防止及び対応	介護者家族等が、虐待しているとは思っていないケースがみられる。虐待として対応すべきか判断に迷うことがある。	行政・関係機関と連携し、状況把握から会議・対応へと迅速に対応できる体制。	速やかな判断・対応ができるよう、行政や関係機関との連携体制を維持する。研修を受講してセンター職員のスキルアップを図る。支援が途切れないよう、職員間で情報共有する。	虐待が疑われる場合は、速やかに行政と話し合いが行われ、役割分担や対応ができた。虐待防止に関するチラシを各種団体等に配布したりして啓発に努めている。
③困難事例への対応	センター職員間・行政・サービス事業所等と相談しながら対応している。すぐには解決しないため継続して対応している。	行政・関係機関と連携し、状況把握から会議・対応へと迅速に対応できる体制。	速やかな判断・対応ができるよう、行政や関係機関との連携体制を維持する。研修を受講してセンター職員のスキルアップを図る。支援が途切れないよう、職員間で情報共有する。	困難事例に対応する際は、行政各担当課や関係機関と速やかに連絡を取り合い、対応できた。センター職員間で対応方法を話し合い検討することにより、個々の対応力向上を図った。
④消費者被害への対応	消費者被害に関する相談実績はない。介護予防教室等の場で、チラシ等により啓発活動している。	啓発活動により、地域住民が自分事としてとらえる。	介護予防教室など市民が集まる機会にチラシなどによる啓発活動をして被害防止に務める。	消費者被害に関する相談実績はないが、チラシ等により啓発活動を行った(1回/年)。

(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	主任ケアマネ連絡会などの場や、日常的につまづいたときに相談されている。	地域のケアマネジャーから信頼され、気軽に相談できる窓口であること。	困ったときの相談窓口であることを、会議などの場で再度伝えていく。	地域のケアマネジャーの相談窓口であることを、会議の場で周知した。相談件数は微増(2件/年)。相談に対しては、一緒に考えるところからその後の経過まで見守った。
②支援困難事例等への指導・助言	必要に応じて同行訪問し、一緒に支援方法について考えている。ケアマネの気持ちを聞いて、支えることを重要視している。	地域のケアマネジャーから信頼され、気軽に相談できる窓口であること。必要に応じて同行訪問したり地域ケア会議を開催する。	困ったときの相談窓口であることを、会議の場などで再度伝えていく。	地域のケアマネジャーの相談窓口であることを、会議の場で周知した。相談に対しては、一緒に考えるところからその後の経過まで見守った。

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)
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・情報交換をしている。ケアマネジャーの困りごとや知りたいことなどに対応できるよう活動している。	活動を通じて、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。	土岐・瑞浪ケアマネ連絡協議会にて年4回程度の研修開催。 瑞浪市主任ケアマネ連絡会にて月1回の活動。	土岐・瑞浪ケアマネ連絡協議会事務局として年10回程度会議に参加し、研修会(3回/年)の企画・開催をした。 瑞浪市主任ケアマネ連絡会を月1回開催し、地域のケアマネ同士の交流の機会をつくった。

(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	センター担当プランが49%、委託事業所担当プランが51%。 委託事業所担当プランの内容や状況を確認するようにしている。 高齢福祉課が行うケアプラン点検に参加し、ケアプランの適正化やケアマネジャーの思いを確認している。	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。	事例検討や職員間での振り返りを行うことによりセンター職員のスキルアップを図る。 委託事業所のケアプラン確認を1プランにつき年1回、ケアプラン点検を年3回程度することにより、ケアプランの適正化に努める。	担当しているケースの問題点について、センター職員間で話し合うことを継続して行った。 委託事業所のプランについて、プラン更新時に内容を確認した。 高齢福祉課とともにケアプラン点検を実施し、ケアプランの適正化やケアマネジャーの思いや姿勢について確認した。

(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の適正化について検討されている。	地域ケア個別会議を開催して高齢者のニーズの把握や地域課題の抽出ができる。	地域ケア個別会議について開催方法を行政とともに検討する。	重度化防止のための介護予防支援会議に参加(5回/年)し、地域のケアマネジャーの支援やプランの適正化の意識付けに注力した。

II 地域での助け合い・支え合いの推進(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	協議体の設置に向けて、行政・生活支援コーディネーターとともに月1回の会議を重ねている。	住民主体の協議体の設置	勉強会や会議を重ね、協議体設置を目指す。	高齢福祉課・生活支援コーディネーターとともに月1回の会議を重ね、協議体設置に向けた勉強会・懇談会(3回)を開催した。住民の理解を深めるためにはまだ話し合いを重ねる必要がある。

Ⅲ 認知症施策の充実

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を企画・開催している。また、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等に参加している。	認知症に対する知識の普及・啓発活動を、関係機関と協力して継続していく。	認知症サポーター養成講座を年5回程度、地域のキャラバンメイトとともに開催する。 センター主催の認知症カフェを年1回開催する。 月1回のオレンジの絆の活動に協力して啓発活動をする。	認知症サポーター養成講座を6回開催し108人の参加があった。小学校などから新たな開催希望があった。 月1回のオレンジの絆の活動に参加し啓発活動をした。

Ⅳ 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	行政・南部包括と話し合い、前年度の反省を踏まえながら計画している。 計画した教室は予定通り実施できている。 出前講座はコロナ禍により希望が少ない。	介護予防・健康寿命の延伸を目的とした活動を通して、市民の意識付けを図る。	専門職や関係機関とともに圏域各地で開催する。 教室…6ヶ所58回 出前講座・健康相談は要望に応じて開催	介護予防教室は6ヶ所57回開催できた。新規参加者もあり、市民の介護予防への意識の広まりが感じられた。 参加者同士で自主グループを新たに作るケースもみられた。 各講師と参加者の関係が深まりつつあり、個人的に相談される様子もみられた。 介護予防教室を開催する場所が限られてしまい、毎年苦労している。 市民の各種活動が再開したため出前講座の申し込みが増え、出前講座13回、健康相談7回実施した。
②介護予防・日常生活支援総合事業対象者の把握の推進	総合相談などからニーズを把握している。 必要な支援を見極め、行政に報告・調査依頼している。	各方面から把握した対象者のニーズを見極め、必要な支援につなげる。	総合相談や各方面からの情報から対象者を把握し、必要な支援につなげる。	総合相談や要介護認定申請の相談から対象者を把握した。 必要な支援を見極め、各サービスにつなげた。
③保健事業と介護予防の一体的実施事業	高齢福祉課・保険年金課・健康づくり課・南部包括とともに情報共有し計画している。	関係各課と連携・情報共有してより効果的な事業を実施し、健康寿命の延伸につなげる。	関係各課・医療専門職と連携し、参加者にとってより有効な事業を検討し開催する。	主に出前講座の場で、保険年金課や高齢福祉課・歯科衛生士などと協力し、高血圧や口腔衛生・介護保険制度についての講話をした。

令和5年度分 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	0	2	0	0	0	0	1	0	1	1	2	1	8
		ゴミ出しについて	3	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	6
		食事について	2	1	0	2	2	1	3	0	2	1	3	1	18
		入浴について	2	3	0	0	0	0	1	0	3	2	4	2	17
		交通手段について	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
		その他	1	2	7	5	10	3	4	1	6	19	11	5	74
	介護予防関連	介護予防・健康管理	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1	1	0	5
		各種教室等	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	5
		その他	0	4	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	8
	介護保険外サービス	自立デイ	3	1	2	0	0	0	0	3	0	0	2	7	18
		配食サービス	1	0	1	0	1	1	4	1	9	1	1	1	21
		安心電話	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	4
	介護保険関係	申請	9	11	15	7	12	5	0	12	9	12	15	14	121
		契約	0	1	0	2	1	6	3	3	3	3	1	6	29
		ケアマネについて	7	19	17	15	7	13	12	8	13	15	9	15	150
		在宅サービス	24	33	31	22	27	20	13	16	31	31	31	24	303
		住宅改修・用具購入	5	8	13	4	2	1	1	0	6	8	10	2	60
		施設入所	19	8	17	21	29	15	6	11	4	3	14	10	157
		その他	2	1	2	0	4	1	3	4	3	3	1	5	29
	医療に関する相談	医療機関受診	14	7	3	8	8	7	3	4	2	5	10	12	83
		入退院に関する相談	7	18	18	6	2	5	7	8	12	6	24	4	117
		在宅医療介護連携	0	1	2	3	3	1	0	0	4	0	2	1	17
		その他	0	1	14	3	6	12	0	1	2	1	5	5	50
	認知症について		5	2	9	4	9	3	1	4	7	6	16	9	75
	障がい者等について		2	0	3	1	1	1	0	5	1	2	0	2	18
	権利擁護	金銭管理	8	3	17	4	8	7	4	8	8	1	0	0	68
		消費者被害	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
		成年後見制度	11	8	14	12	5	1	1	7	5	0	0	1	65
		その他	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3
	虐待		1	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	9
	困難ケース		2	2	5	7	7	1	0	0	0	4	4	0	32
	苦情		0	0	1	1	0	0	2	6	0	0	1	0	11
	その他		2	1	15	10	7	9	5	5	6	3	8	1	72
	合 計		132	139	212	137	156	115	75	113	138	132	178	131	1,658
相談者	本人		20	15	24	8	23	26	14	14	30	25	26	16	241
	家族		20	26	31	17	23	26	12	17	16	17	35	23	263
	近隣・知人		4	1	4	6	5	2	1	4	5	2	7	6	47
	民生委員		2	1	4	4	6	1	0	3	2	1	3	2	29
	医療機関		2	9	18	7	7	10	13	9	8	6	16	10	115
	行政機関		10	5	21	21	18	5	4	16	15	14	14	5	148
	社会福祉協議会		0	0	4	2	1	1	0	2	0	0	0	1	11
	介護支援専門員		3	12	12	13	6	11	7	14	16	16	16	17	143
	サービス事業所		4	1	8	8	20	2	7	8	7	6	4	5	80
	南部地域包括支援センター		0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	1	0	6
	見守り協定先		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	その他		5	4	14	11	7	1	1	6	2	0	3	2	56
	合 計		70	75	141	97	116	85	59	93	103	89	125	87	1,140