

令和6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6年4月1日現在)		総人口	高齢者数	高齢化率
	市全体	35,519	11,429	32.18%
	南部圏域	20,898	6,360	30.43%
	北部圏域	14,621	5,069	34.67%
運営法人名称	社会福祉法人 美濃陶生苑			

職員(令和7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)

- ・市民の多種多様な相談に応じるワンストップサービスの拠点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
- する。
- ・相談に対しては丁寧に対応することにより、ネットワークを広げていく。
- ・市内の高齢者の困りごと・ケアマネジャー等はたらく側の困りごとを把握できる機関として、行政等に伝えていく役割もある。

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。 ・月1回の行政との定例会議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を市民に紹介する際は、市が作成した事業所利用ガイド等を用いて説明し、本人及び家族が意思決定することを原則とした。ケアプランを委託する際は、各事業所を順番に依頼し、偏りがないよう心掛けた。 事業内容について南部包括と話し合う機会を設け、実施内容が差異がないように努めている。また月1回の定例会議において事業実施状況を行政に報告している。
個人情報保護体制	個人情報の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。	個人情報の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、正当な理由又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。 ・必要に応じて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。	対応に苦慮するような苦情は少ない。 迅速に対応することや、苦情に至る経緯や気持ちをしっかりと聞くように心掛けて対応している。
時間外・休日・緊急時体制	・携帯電話や固定電話の携帯への転送、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、職員間や行政と連絡を取り合い、対応方法を検討する。	時間外の相談等の対応については、携帯電話や職員間の連携により対応できている。 日頃の職員間の情報共有により、職員が感染症等により出勤できない場合もスムーズに対応できた。
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、積極的に出向いて対応する。 ・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。	相談に対してはできる限り早く対応した。利用者の置かれている状況によりケースバイケースで対応方法を考えている。

4. 地域包括支援センター独自の重点取組事項(自由記載)

取組内容	評価(実績・結果分析・課題を踏まえて)
・継続してセンターの役割を周知すること・地域や各機関との連携を深めることにより、相談されやすいセンターを目指す。 ・把握した地域の課題やケアマネジャーの意見などを行政と共有し、ともに考えていく。 ・今まで行ってきた介護予防事業の実績をもとに、より良い介護予防事業のありかたを、行政とともに考えていく。	民生委員からの相談や問い合わせが増えてきている。 病院やケアマネジャーから「相談できる場所」として認識されつつあると感じる。 地域やケアマネジャーなどから聞いた意見を行政へ伝えることはしてきたが、課題解決に向けた具体的な動きには至らないことが多い。 介護予防事業の参加者や講師との関係が深まり、参加者のニーズを踏まえた事業のあり方を検討することができた。

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	ひとり暮らしや高齢者世帯で家族は遠方というケースが多く、連絡方法や考え方の共有などが難しい。 医療機関からの退院後の生活についての相談が多いため、より迅速な対応が求められる。	センター職員の対応力向上。	センター内外での事例検討の積み重ねや事例の共有・日頃の意見の交換をより活発にすることにより、センター職員の対応力向上を図る。	相談に対して速やかに電話や訪問により状況確認し、解決に向けて対応している。関係機関への連携もスムーズにできている。 気になったり疑問に思うことをその都度職員間で話し合い、経験を共有できるよう務めた。 より多くの経験をして相談業務に生かせるようにしていきたい。
②地域におけるネットワークの構築	地域住民や民生委員とのつながりは、少しずつ増えているが、引き続きつながりを増やす努力を続ける必要がある。	地域から相談や情報提供がいただけるネットワークを広げる。	地域の会議などに参加して直接話し、つながりを広げる。 ひとつの出会いを大切にするために、丁寧な対応を心掛ける。	地域の会議に出席したり、地域住民に積極的に声をかけたりしてつながりが増えるよう努めた。 地域からの相談は少しずつ増えている。
③家族介護者への相談体制の充実・情報提供など	各サービスや制度の情報はパンフレットなどを活用して総合相談に活用している。 行政各機関と連携して各種制度の相談に対応している。	さまざまな相談に対して、ワンストップで対応できるようなセンター。	各種パンフレット等を活用する。 センター職員それぞれの経験を共有すること・三職種の知識を共有することにより、様々な相談に対応する。	医療・介護・行政など各関係機関とのつながりを生かして、情報提供やつなぐ役割をしている。 職員個々のスキル向上のために、より多くの経験ができるようにしたい。

(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	制度の活用が見込まれる事例に対しては、速やかに行政や権利擁護センターと連携・情報共有し、対応している。	行政や権利擁護センター・関係機関との連携を維持し、速やかに対応できる体制。	行政や権利擁護センター・関係機関との現状の連携体制を維持するために、各種研修等を受講して制度や役割の理解を深めるように努める。	成年後見制度での対応が必要と思われるケースでは行政や関係機関と速やかに相談することができている。 権利擁護センターと意見交換し、連携をより深めるようにしている。

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	虐待を疑われる段階から、関係機関と速やかに話し合いが行われ、対応方法を検討している。	虐待する側及びされる側双方どちらにも支援が必要と考える方針をもって、柔軟な対応方法を検討する。	関係者が速やかに集まって十分に話し合いができる関係を保つ。 チラシ等を準備しておき、必要な時に市民に説明できるようにする。 要支援認定者にはサービス利用する際に書面にて説明する。	虐待が疑われるケースに対し、速やかに連絡・相談できている。 高齢者虐待防止について利用者に対して書面にて説明している。 今年度は虐待に対応したケースはなかった。
③困難事例への対応	必要時は行政等各関係機関と連絡を取り合い対応している。 対応困難な理由が多様を極め、また長期間の継続的な対応が必要。	行政・関係機関と連携し、状況把握から会議・対応へと迅速に動くことができる体制。	センター職員間で対応方法を話し合うこと・同行訪問することにより個々のレベルアップを図るとともに、切れ目なく支援できるようにする。	課題解決に向けての方法や目標を職員間で話し合い、また必要に応じて関係機関の協力を得て対応した。関係機関を交えて対応方法について話し合う地域ケア個別会議を10回開催した。 職員の対応力向上や負担の軽減を図っていきたい。
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。 出前講座や介護予防教室などの場でチラシ等により啓発している。	啓発活動により地域住民に自分ごととして考えてもらえるようにする。	出前講座や介護予防教室等の場で、チラシ等で啓発活動をして周知に努める。	出前講座などの場で、チラシにより啓発活動をした。 消費者被害に関する相談はないが、不安に思っている高齢者は多いと感じる。 消費者安全確保地域協議会に参加し関係機関と情報交換をした。

(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	ケアマネジャーが行き詰まったときや困難事例で困ったときなどに相談される。 高齢福祉課が開催するケアプラン点検に年3回参加し、地域のケアマネジャーの思いを聞いたりケアプラン内容についての助言をしている。	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。	困ったときの相談窓口であることを、会議の場などで伝えていく。 相談を待つだけでなく、こちらから声掛けして話しやすい雰囲気作りもしていく。 ケアプラン点検に参加し、利用者本位のケアプランづくりを促す。	ケアマネジャーからの相談は増えているが、もっと気軽に相談されるようアピールしていく必要がある。
②支援困難事例等への指導・助言	地域のケアマネジャーが困ったときに相談されている。必要に応じて同行訪問したりして指導・助言している。	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。	困ったときの相談窓口であることを、会議の場などで伝えていく。 相談を待つだけでなく、こちらから声掛けして話しやすい雰囲気作りもしていく。	必要に応じてケアマネジャーと同行訪問したり、地域ケア個別会議を開催して困難事例等ケアマネジャーの困りごとに対応した。ケアマネジャーからの相談は増えているが、もっと気軽に相談されるようアピールしていく必要がある。

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や瑞浪市主任ケアマネ連絡会にて、研修会の企画やケアマネ同士の交流の場をつくっている。 新しい人材が増えないため、近い将来が危惧される。	地域のケアマネジャーのさらなるレベルアップを目指す。 魅力的な職業になるような雰囲気づくりを考える。	土岐・瑞浪ケアマネ連絡協議会の事務局として年3回程度の研修会の企画・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の事務局として年3回の研修会の企画・開催、瑞浪市主任ケアマネ連絡会の活動を月1回行ってきた。

(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	センター職員担当プランが47%、委託事業所担当プランが53%。 委託する際は、新規契約時とプラン更新時に利用者の状況やプラン内容について確認するようにしている。	適切なケアマネジメントが提供されるように定期的に確認作業をしていく。	委託事業所のプランについて、認定更新時にプラン内容を確認する。 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を目指してケアマネジャーの考え方や姿勢について確認する。	センター職員担当が52%、委託事業所担当が48%。 委託する際は事業所に偏りのないよう順番に依頼した。 高齢福祉課とともにケアプラン点検を3回実施した。

(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	地域ケア個別会議を開催して各職種の意見を聞くことにより、個別のケースの方向性や妥当性について検討される。	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。	重度化防止のための介護予防支援会議に年5回参加する。 地域ケア個別会議の開催やありかたについて行政とともに検討する。	介護予防支援会議に年5回参加し、個別の課題やケアマネジャーのサポート等について検討した。地域ケア個別会議を10回開催し、関係機関を交えて対応方法について話し合った。地域課題について検討することが難しい。

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、行政や生活支援コーディネーターとともに月1回の会議を開催し、興味を示された市民の方と懇談会を行っている。	住民主体の協議体の設置に向けて、住民との話し合いを重ねる。	会議や懇談会・勉強会を重ねて協議体設置を目指す。 住民の理解や主体性を第一に考えて進め、結果を急がない。	住民主体の協議体の設置に向けて、生活支援コーディネーター会議に月1回参加した。 支え合いのススメ懇談会を年4回計画し参加している。 瑞浪市健康まつりにて、地域での支え合い活動について周知した。

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の企画・開催や認知症カフェの開催、オレンジの絆の活動に参加して啓発活動をしている。	認知症に関する知識の普及・啓発活動を関係機関と協力して継続する。	認知症サポーター養成講座を年5回程度企画・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。 アルツハイマー月間に、行政と協力して啓発活動をする。	認知症サポーター養成講座は5回実施した。 認知症カフェは1回開催した。 認知症月間に啓発活動をした。

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	過去の介護予防教室参加者の様子や感想・講師の意見を踏まえて今後の活動の計画をしている。参加希望者が平等に参加できるよう、南部包括や行政と相談しながら計画している。 開催場所が限られるため固定化している。 出前講座の依頼は増えつつある。	市民の介護予防の意識付けを目的として各事業を計画・実施する。 より効果的な事業のありかたを、南部包括と行政とともに考えていく。	介護予防教室…6ヶ所54回 出前講座・健康相談…要望に応じて開催	介護予防教室は計画どおり実施できた。出前講座は7回、健康相談は9回実施した。 介護予防教室の講師と意見交換する機会を設け、講師の意向確認や、アイデアをいただくことができた。 参加者が新しい参加者を誘う傾向がみられる。 繰り返し参加されることにより職員との関係が深まり、地域の協力者となっていた。
②介護予防・日常生活支援総合事業対象者の把握の推進	総合相談などから対象者を把握している。 必要な支援を見極めて行政に報告・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。	主に総合相談から対象者を把握している。本人・家族からの相談や病院からの相談が多い。
③保健事業と介護予防の一体的実施事業	出前講座の依頼の際、健康に関する講話の希望が多いため、保険年金課や高齢福祉課と協力して計画・開催している。	市民の要望に応じてより効果的な事業内容を検討し、市民の健康・介護予防につなげる。	関係機関と連携し、市民にとってより有効な事業内容を検討して開催する。	介護予防教室の際に参加者にアンケートを実施し、フレイルに該当し保健指導を希望される方に対しては保険年金課から連絡した。

令和6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	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
		ゴミ出しについて	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		食事について	2	3	3	2	7	1	4	2	6	0	0	1	31
		入浴について	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		交通手段について	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	5
		その他	0	12	2	3	6	3	9	7	5	6	2	2	57
	介護予防関連	介護予防・健康管理	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1	5
		各種教室等	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
		その他	5	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	9
	介護保険外サービス	自立デイ	1	2	1	0	0	2	0	1	3	0	0	0	10
		配食サービス	2	0	3	1	2	0	2	0	3	2	0	0	15
		安心電話	1	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	5
	介護保険関係	申請	9	8	11	11	14	8	6	6	3	11	7	13	107
		契約	5	3	4	9	1	2	2	10	3	4	2	3	48
		ケアマネについて	27	9	17	25	9	5	10	24	6	10	12	22	176
		在宅サービス	58	18	30	38	17	25	14	20	13	14	12	14	273
		住宅改修・用具購入	3	6	3	5	2	6	3	2	6	0	2	3	41
		施設入所	9	11	17	21	16	9	13	9	11	7	8	7	138
		その他	7	9	6	9	5	3	11	7	3	5	2	11	78
	医療に関する相談	医療機関受診	6	3	7	11	7	3	10	3	3	4	1	2	60
		入退院に関する相談	7	5	1	6	14	8	8	2	10	17	8	15	101
		在宅医療介護連携	4	0	0	0	1	10	0	0	3	0	0	0	18
		その他	6	2	6	7	3	6	1	3	0	7	0	0	41
	認知症について		7	2	2	12	17	17	6	5	5	10	6	4	93
	障がい者等について		6	7	3	8	0	2	1	3	0	1	0	2	33
	権利擁護	金銭管理	0	6	1	3	14	5	2	1	5	17	7	7	68
		消費者被害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		成年後見制度	0	2	3	2	3	7	10	6	0	1	0	1	35
		その他	0	0	7	1	7	2	4	4	1	4	4	9	43
	虐待		2	0	1	0	2	0	0	0	1	0	3	0	9
	困難ケース		4	4	1	7	4	8	2	5	4	8	1	9	57
	苦情		1	6	0	0	0	0	0	1	1	0	3	0	12
	その他		2	7	5	5	5	3	0	0	1	10	9	4	51
	合 計		175	127	138	190	160	136	118	127	97	138	89	130	1,625
相談者	本人		27	18	17	30	34	9	18	25	19	14	8	12	231
	家族		48	25	30	26	14	23	19	22	14	24	15	25	285
	近隣・知人		5	2	5	2	3	0	1	0	0	4	5	3	30
	民生委員		0	3	1	0	1	0	3	2	2	0	0	4	16
	医療機関		12	7	10	14	13	22	7	4	9	21	13	9	141
	行政機関		10	21	19	29	21	14	17	13	9	11	17	19	200
	社会福祉協議会		1	0	0	2	2	0	0	0	1	0	0	0	6
	介護支援専門員		15	20	11	20	18	18	16	25	7	20	11	22	203
	サービス事業所		13	6	7	10	3	9	9	1	12	8	7	4	89
	南部地域包括支援センター		1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	見守り協定先		0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	1	0	6
	その他		3	3	3	7	7	4	0	0	3	2	1	5	38
	合計		135	105	104	140	118	99	91	92	76	107	78	103	1,248