

令和7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				職員(令和8年3月31日現在)	
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				職種	人数
圏域の状況 (令和8年4月1日現在)		総人口	高齢者数	高齢化率	主任介護支援専門員	1
	市全体	34,626	11,346	32.77%	社会福祉士	2
	南部圏域	20,448	6,331	30.96%	保健師等	1
	北部圏域	14,178	5,015	35.37%	その他	0
運営法人名称	社会福祉法人 美濃陶生苑					

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が増え、身内からの支援が期待できないケースが増えている。

地域の高齢者のニーズをより多く把握して支援するために…

- ・地域住民や関係機関との、ひとつひとつの関わりを大切にしてネットワークを広げる。
- ・職員個々の対応方法やセンター業務全体を振り返り、対応力向上を図る。

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、特定の事業所に偏らないよう注意して情報提供する。 ・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て事業実施状況を報告し、意見を求める。	・介護保険サービス等を市民に説明する際は、市が作成した介護保険サービス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ようにした。 ・ケアプランを委託する際は、各事業所の委託件数を考慮して依頼し、偏りがないように心がけている。 ・事業の実施内容については南部包括と適宜話し合い、実施内容に差異が生じないように心掛けている。また月1回の定例会において行政に事業実施状況を報告し、意見交換を行っている。
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及び法人運営規定を遵守する。 ・業務上知り得た個人情報の管理を徹底するが、個人情報漏えいが発生した場合は、報告や対応を速やかに行う。	・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、法人運営規定を順守し、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位置づけ、誠実に対応する。 ・行政など関係機関に報告して協力を得たり、必要に応じて法人第三者委員に報告して社会性・客観性を確保する。	・苦情に至る経緯や気持ちをしっかり聞くよう心掛けるとともに、中立の立場を崩さないよう対応している。 ・ひとりで判断しないよう、行政などに報告して対応方法を協議して対応している。
時間外・休日・緊急時体制	・携帯電話や固定電話の携帯電話への転送、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。 ・時間外の対応は、職員間や行政と連絡を取り合い対応する。	・時間外の相談の対応については、携帯電話や職員間の連携により対応できている。休日でも職員間や行政と連絡を取り合い、対応することもある。
利用者への配慮	・相談に対して可能な限り早く対応する。立地上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気持ちやプライバシーに配慮し、個室や仕切られたスペースで対応する。	・相談に対して早く対応することが相談者にとっての安心材料の一つになる。できる限り早く対応するよう心掛けている。 ・来所された場合は、個室や仕切られたスペースで対応した。

4. 地域包括支援センター独自の重点取組事項(自由記載)

内容	評価(実績・結果分析・課題を踏まえて)
・今までの経験を振り返り、いま一度職員の対応力向上を図る。 ・地域住民やケアマネジャー等各機関の意見を行政と共有し、課題解決に向けて考えていく。 ・介護予防教室の参加者等の意見を聴きながら介護予防事業の内容を創意工夫し、市民の介護予防の意識付けを目指す。	・総合相談や困難事例に対応する際、何を大切にするべきか？いま一度原点に立ち返って考えること・根拠を持つことを大切にして対応した。 ・ケアマネジャーの意見を集約し、課題解決に向けて行政と相談する活動をしている。 ・介護予防事業のより良いかたちを目指してアイデアを出し合い、創意工夫して取り組んでいる。

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	ひとり暮らし等高齢者のみの世帯が増え、相談内容は多岐にわたっている。 医療機関からの相談が多く、退院後の生活について迅速な対応が求められる。	本人の立場に立って考えることを基本とし、相談に対して丁寧に対応する。 職員個々の対応力向上を図る。	センター内外での事例検討の積み重ねや、日々の情報交換・意見交換を活発にして対応力向上を目指す。 事例検討などを通して今までの経験を振り返り、対応力向上を目指す。	総合相談への対応は、多角的に見て判断する力が必要なため、職員間で日々意見交換をすることにより対応力の向上を目指した。
②地域におけるネットワークの構築	医療・介護・行政などの各機関との連携は深まっている。 地域住民や民生委員とのつながりは少しずつではあるが広がっている。	より多くの困りごとを把握できるよう、地域とのつながりを増やし、強くする。	民生委員の会議などに参加し、地域包括支援センターの周知を図る。(年2回) 相談ケースに対して丁寧に対応し、地域とのつながりを大切にする。	民生委員の会議や介護予防教室、相談への対応時に地域の方々とのつながりを意識して対応した。 ネットワークは深まりつつあるが、ひとり暮らし高齢者や認知症などの理解が深まっていないように感じる。
③家族介護者への相談体制の充実・情報提供など	各サービスや制度についてパンフレットなどを活用して情報提供し、できる限りワンストップで対応できるようにしている。 必要に応じて行政各課や専門機関への橋渡しを担う。	公正中立な立場を意識しつつ、わかりやすく丁寧な説明・情報提供をする。	相談に対して、傾聴することを大切にする。 情報提供する際は、公正中立を意識する。	各種パンフレットなどを利用して情報提供している。サービスなどの情報は変化するため常に最新の情報が提供できるよう心掛けた。 公正中立とは必ずしも一律な対応という意味ではないことを意識している。

(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、行政や権利擁護センターと速やかに連絡を取りあい、対応できている。 スムーズに連携できるよう、意見交換の場を設けた。	行政や権利擁護センターと速やかに連携し対応できる体制を維持していく。	研修等を積極的に受講し、制度の理解を深める。 関係機関との連携強化のために意見交換の機会をつくり、相互理解を深める。 成年後見制度の利用が必要な人に早期段階から相談対応を行う。	対応が必要と思われる場合は、速やかに行政に相談して会議を開き、役割分担等対応方法を検討した。 今年度は成年後見制度利用に2件つながった。

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)
②高齢者虐待の防止及び対応	虐待が疑われるケースに対し、行政等と速やかに話し合いを行い対応方法を検討している。	行政や関係機関と速やかに対応できる体制を維持する。 市民へ虐待防止の啓発を行う。	対応する際はマニュアルに沿って関係機関と対応方法や判断について話し合い、その根拠を共有して対応する。 虐待防止や通報義務についてはチラシや文書により周知する。	今年度は虐待対応したケースはないが、行政とともに対応方法や帳票について再確認する研修を行った。 虐待防止や通報義務については利用者に対して書面にて説明している。
③困難事例への対応	センター職員間で話し合ったり関係機関に相談したりして対応している。 関係機関と会議を開催したり、必要に応じて同行訪問して対応している。	関係機関と連携し、情報共有や会議・対応など、迅速に動くことができる体制を維持する。	センター職員間や関係機関と意見交換することにより職員個々の対応力向上を図る。	関係機関と協力し合い、また職員間で意見を出し合って課題解決に向けて取り組んだ。 直接対応したり振り返ることで職員の対応力が向上している。
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が、出前講座や介護予防教室などの場で啓発活動をしている。	啓発活動により地域住民に自分ごととして捉えてもらえるようにする。	出前講座や介護予防教室などの場で啓発活動をする。	出前講座や介護予防教室、民生委員の会議などの機会に啓発活動した。 消費者安全確保地域協議会に参加して関係機関と情報交換をしていく。

(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	ケアマネジャーが困難事例などで困ったときなどに相談され、その件数は増えつつある。 高齢福祉課が年3回開催するケアプラン点検に参加し、ケアマネジャーの気持ちを聞いたりケアプランの内容についての助言をしている。	地域のケアマネジャーが気軽に相談できる窓口であること。	ケアマネジャーの相談窓口でもあることを継続して伝え、周知していく。 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していく。	市内のケアマネジャーから支援困難事例の対応や介護保険制度についての相談が増えており、必要に応じて同行訪問してサポートした。 ケアプラン点検に参加して適正なプランづくりのための助言をした。 ケアマネ業務の改善を目指し、意見を集約して行政と協議した。
②支援困難事例等への指導・助言	困難事例についてケアマネジャーから相談されることが増えてきている。必要に応じて同行訪問している。	地域のケアマネジャーに信頼され、気軽に相談できる窓口であること。	ケアマネジャーの相談窓口でもあることを継続して伝え、周知していく。 必要に応じて同行訪問する。	困難事例への対応について相談されることが増えている。継続的に関わり、必要に応じて同行訪問した。

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)
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の事務局として、地域のケアマネジャーのネットワークづくりや情報発信のために研修会などの企画をしている。	地域のケアマネジャーのネットワーク構築を支援し、良い雰囲気づくりやレベルアップを目指す。	土岐・瑞浪ケアマネ連絡協議会の事務局として年3回程度の研修会の開催を企画。瑞浪市主任ケアマネ連絡会の月1回の活動を支援する。	土岐・瑞浪ケアマネ連絡協議会の事務局として年3回程度の研修会の開催を役員とともに企画し、瑞浪市主任ケアマネ連絡会の月1回の活動を支援した。

(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約52%、委託プランが約48%。プラン数は年々増加している。委託プランについては新規契約時と認定更新時に内容を確認するようにしている。	過不足のない適切なケアマネジメントが提供されるよう心掛け、確認作業もしていく。	プランを委託する際は、事業所に偏りのないよう依頼していく。また新規契約時の同行訪問や認定更新時の内容確認、年3回程度開催するケアプラン点検によりケアプランの適正化を図る。	センター職員担当プランが52%、委託事業所担当プランが48%。総プラン数は増加している。事業所に委託したプランは新規契約時や認定更新時にケアマネから状況を聞きとり、把握している。

(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	重度化防止のための介護予防支援会議に年5回参加し、個別事例へのアドバイスやケアマネジャーの支援をしている。支援困難な事例について必要に応じて地域ケア会議を開催し、解決に向けての方法や方向性などについて検討されている。	地域ケア個別会議を開催して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。地域ケア個別会議を、必要に応じて随時開催する。	重度化防止のための介護予防支援会議は年5回計画どおり参加した。地域ケア個別会議は今年度は8回開催した。その他課題解決に向けた会議を適宜行っている。

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生活支援コーディネーターと行政とともに月1回会議を開催し検討を重ねている。興味のある市民の方々が、定期的に開催している懇談会に参加されている。	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。	会議や懇談会等を重ねて協議体の設置を目指す。住民の理解や主体性を尊重し、結果を出すことを急がない。	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。懇談会を年4回計画し、協議体活動に興味のある方との意見交換を深めた。瑞浪市健康まつりにて、地域での支え合いについての啓発活動をした。

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、その他啓発活動をしている。	認知症に関する知識・理解の普及のために、啓発活動を関係機関と協力して実施する。	認知症サポーター養成講座を年5回程度開催する。 センター主催の認知症カフェを年1回開催する。 その他認知症月間などを中心に啓発活動をしていく。	認知症サポーター養成講座は5回開催している。各方面から開催依頼が増えてきている。行政と南部包括と共同で認知症のイベントを開催した。 スーパーや駅など5か所で行政や南部包括などと協力して啓発活動を行った。 センター主催の認知症カフェを1回計画して開催した。

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	繰り返し参加される方の誘いで新規の参加者につながるが多い。 参加者や講師の意見などを踏まえて教室の内容を試行錯誤している。 講師の方々が集まって意見交換する機会を設けた。	参加者が介護予防の意識を持ち、継続して活動する。 より良い事業内容になるように、南部包括・行政・講師の方々と考えていく。	介護予防教室…7ヶ所57回開催 出前講座・健康相談…要望に応じて開催 講師の方々とも意見交換してより良い内容を検討する。	計画通りに実施できた。 介護予防教室の内容を試行錯誤し、さまざまな内容で行っている。繰り返し参加される方が多いが、新規参加者は20%程度で増加傾向。 自主的に活動していきたいという参加者も現れ、活動のサポートも行った。 出前講座は7件、健康相談は11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	総合相談などから対象者を把握している。 必要な支援を見極めて行政や関係機関に報告している。	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	出前講座の講師を保険年金課に依頼してフレイル予防について指導している。 介護予防教室参加者の中でフレイル予防に関心のある方を保険年金課に報告している。	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。	市民の健康や介護予防のために事業を効果的に実施できるよう、関係機関と連携し事業内容を検討し開催する。 保健指導の希望者を保険年金課につなげる。	介護予防教室の参加者にアンケートを実施し、フレイル該当者で保健指導を希望される方については保険年金課に情報提供した。

令和7年度分 瑞浪北部地域包括支援センター活動報告書

資料4-2

			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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		ゴミ出しについて	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3
		食事について	0	0	0	1	2	0	3	0	1	1	0	0	8
		入浴について	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		交通手段について	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	4
		その他	5	4	9	4	4	4	6	6	23	6	13	14	98
	介護予防関連	介護予防・健康管理	0	1	0	1	2	0	0	1	2	0	0	0	7
		各種教室等	0	1	0	0	3	1	0	0	0	0	0	2	7
		その他	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	5
	介護保険外サービス	自立デイ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		配食サービス	0	0	0	0	3	0	2	0	3	0	1	0	9
		安心電話	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	3
	介護保険関係	申請	14	5	5	13	5	17	5	12	14	3	4	7	104
		契約	2	5	9	3	0	2	5	2	7	4	4	3	46
		ケアマネについて	17	15	14	12	29	15	12	9	11	12	3	4	153
		在宅サービス	9	24	14	15	40	38	29	31	31	21	17	30	299
		住宅改修・用具購入	7	7	4	3	0	3	6	5	2	3	4	10	54
		施設入所	27	30	25	8	1	1	4	2	2	1	1	1	103
		その他	9	7	3	8	12	7	10	1	16	5	4	4	86
	医療に関する相談	医療機関受診	1	6	1	6	8	10	4	3	6	5	9	8	67
		入退院に関する相談	4	10	14	2	16	7	10	16	13	12	6	6	116
		在宅医療介護連携	0	0	2	4	1	0	0	0	0	1	1	0	9
		その他	2	0	1	0	3	3	0	1	1	7	1	4	23
	認知症について		0	0	3	5	2	7	4	0	5	3	2	4	35
	障がい者等について		1	1	1	0	0	0	4	3	1	6	1	7	25
	権利擁護	金銭管理	15	6	10	9	2	5	7	1	2	1	11	22	91
		消費者被害	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
		成年後見制度	3	1	0	1	1	0	3	0	0	0	0	1	10
		その他	10	5	9	4	5	1	2	0	6	3	0	8	53
	虐待		0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
	困難ケース		5	4	2	1	6	3	12	1	4	10	3	1	52
	苦情		0	1	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	6
	その他		0	4	4	7	1	3	4	2	7	2	7	3	44
	合 計		131	140	130	113	148	129	132	97	160	108	94	142	1,524
相談者	本人		17	15	23	20	26	31	18	19	29	21	28	34	281
	家族		20	27	18	29	35	29	21	21	26	21	12	16	275
	近隣・知人		3	0	2	4	2	5	3	1	1	1	2	4	28
	民生委員		3	2	5	0	2	1	1	0	3	0	5	4	26
	医療機関		14	13	15	6	25	4	16	15	22	22	6	4	162
	行政機関		23	17	11	17	13	10	13	4	17	11	4	16	156
	社会福祉協議会		1	0	0	4	2	0	3	1	6	0	3	6	26
	介護支援専門員		19	18	18	12	21	12	16	10	17	18	7	3	171
	サービス事業所		15	21	9	10	8	10	9	1	8	3	2	13	109
	南部地域包括支援センター		0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3
	見守り協定先		0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
	その他		2	4	2	4	3	0	1	3	7	1	3	1	31
	合計		117	117	104	106	137	102	103	75	137	99	72	101	1,270