

令和4年度  
事業報告書

社会福祉法人 やながせ福祉会

地域包括支援センター

姫路市網干地域包括支援センター

令和4年度 事業計画

目 標	新型コロナウイルスなど感染症の流行や自然災害などの緊急時に対応が滞らないように事業運営体制を整え、安定した支援を図る。
理 由	新型コロナウイルス感染症の流行や自然災害等の発生時など通常業務の実施が困難な場合に備え、支援が継続できる対応や体制が求められているため。 また、災害ごとにパターンを想定し、業務を継続するために必要な対応策を考え、平時から備えたいため。
具体的対応策	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 姫路市業務継続計画（BCP）の概要を参考し、自然災害時や感染症対策などそれぞれに業務継続に支障となる要因に関する課題抽出を行う。</li><li>2. 利用者の連絡先等名簿を作成し、担当職員間で情報共有する。</li><li>3. 担当職員間で課題解決対応策を考え、対応手順をまとめ、コミュニケーションのもとに意識統一と周知徹底を図る。</li></ol>

令和4年度 事業報告

<p>事業報告</p>	<p>自然災害やコロナ等感染症の流行等にて、事業運営が継続しがたい状況になった時でも業務を継続できるような体制を整える必要があることを各職員が理解し、それぞれがイメージトレーニングを兼ねて、積極的に考えるように会議等にて説明し、意識統一に努めた。姫路市地域包括支援課からの計画に関する情報提供は少ないが、業務継続に支障となる要因を自然災害や感染症と分けて抽出した。</p> <p>また、連絡先名簿を作成したため、必要時連絡が取れるように各職員には取り扱い方について、周知徹底した。</p> <p>令和4年度は自然災害や新型コロナウイルス感染者はなかったが、急なケガや産前休暇等により休職する職員が重なり、業務に支障が出そうな状況にあったが、法人内の他の地域包括支援センターからの応援や協力を得て、業務を継続することができたので、BCP（業務継続計画）の一助として、つながるように今回経験した内容を法人内の他事業所にも発信していきたい。</p>
<p>事業運営総括</p>	<p>介護報酬改定において「災害に係る事業継続計画」を策定することが、義務付けられたため、事業所で想定される災害について検討し、対応方法の確立に向け、準備を行った。具体的には利用者の連絡先名簿を作成し、職員間で情報共有した。また、災害時には長期の停電によるシステム障害なども想定されることから情報収集や確認ができる方法も協議・検討を積み重ね、有事に備えた。</p> <p>さらに感染拡大により業務遂行が困難になった場合も想定し、朝日や大津地域包括支援センターと連携・協働のもと、支援や業務が継続できる体制作りについて、検討していたことで、実際に職員が休職した時に応援や協力を得ることができ、業務を継続することができた。</p> <p>令和4年度をもって、姫路市からの受託事業が終了するにあたり、網干圏域の地域住民の方々から姫路市に対し、業務継続の声があがったことは、これまで地道な努力の積み重ねにより構築し、醸成した信頼関係の結果と考えられ、この育んだ内容は法人内の他事業所で活かしていきたい。</p>

令和4年度

予防プラン数

プラン数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
自前	195	188	191	191	184	157	150	150	148	143	135	136	1,968
委託	138	137	140	140	139	167	182	182	181	181	177	183	1,947
合計	333	325	331	331	323	324	332	332	329	324	312	319	3,915
新規	8	8	12	10	5	8	8	7	3	4	8	9	90

住宅改修理由書作成

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
作成数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

総合相談・保健活動実績

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話	26	39	53	57	57	53	42	34	60	36	41	25	523
来所	26	26	28	20	23	15	24	16	16	9	21	21	245
訪問	34	24	35	23	26	30	23	18	20	14	10	14	271
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	86	89	116	100	106	98	89	68	96	59	72	60	1,039

地域密着型サービス運営推進会議

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
参加回数	0	1	0	0	0	0	0	2	1	1	1	0	6

※地域密着型サービス→あゆみ愛GH・小規模多機能/風の谷デイ/希望デイ/アロハデイ

西保健センター連絡会議

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
参加回数	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3

※各校区民生児童委員代表が出席し、地域の高齢者の生活状況や問題点に関して共通意識を持ち、学ぶ会議

認知症サポーター養成講座・介護者のつどい（講師・主催）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
開催回数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※地域や職場で認知症の人や家族を支援する「認知症サポーター」の養成。認知症高齢者を介護する家族の支援

ケアマネジャー研修事業（主催・参画）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
開催回数	0	0	1	1	1	2	1	1	2	0	1	2	12

※地域のケアマネジャーの資質向上や情報交換を目的として実施。ブロック研修・リーダー会議 主任CM交流会

地域との連携（交流行事、講演研修会、ふれあい給食、役員会参加など）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
開催回数	3	0	2	1	0	1	2	1	3	1	1	2	17

職員間の内部研修の実施状況 (令和4年度)

研修名	研修内容	参加職種	参加人数	期間	講師(職・氏名)
基本理念・接遇研修	法人理念・服務心得・ハラスメント、高齢者虐待・人権意識について	全職種	7名	4月1日	理事長、事務長
個人情報保護に関する研修	個人情報保護に関する注意事項について	全職種	7名	4月1日	管理者
ハラスメントに関する研修	カスタマーハラスメント対応について	全職種	7名	5月27日	管理者
心不全に関する研修	心不全について学ぶ	全職種	7名	8月19日	保健師
介護予防に関する研修	自立移行・要支援の継続を目指した介護予防ケアマネジメント	全職種	7名	9月1日	管理者
精神保健福祉支援者研修	精神疾患の理解について	全職種	5名	10月3日	社会福祉士

職員の外務研修の受講状況 (令和4年度)

研修名	研修内容	参加職種	参加人員	日付	期間	場所	研修結果の報告方法
兵庫県社会福祉法人経営者協議会 第42回記念講演会	こどももなかなか社会を目指し今求められることについて	管理者	1名	5月12日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
第1回ケアマネジメント力向上会議	事例検討	介護支援専門員	2名	6月29日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
兵庫県地域包括・在宅介護支援センター 協議会「令和2年度 総会・講演会」	センター職員としての8050問題の向き合い方 複合多問題を抱える家族支援について	社会福祉士 介護支援専門員	3名	7月5日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
第1回地域包括支援センター管理者連絡 会・研修会	養護老人ホーム・介護施設でのカスタマーハラスメントの対応方法について	管理者	1名	7月11日	1日間	姫路市防災センター	口頭・復命
令和4年度西播磨地域包括・在宅介護支 援センター連絡協議会総会・基調講演	ヤングケアラーの実態と支援について	介護支援専門員	2名	7月12日	1日間	ホテルモントレ姫路	口頭・復命
自立支援検討会議	利用者の自立支援に向けた事例検討について	介護支援専門員	1名	7月12日	1日間	姫路市総合福祉会館	口頭・復命
第1回 網干ブロック 包括的・継続的 ケアマネジメント研修会	ターミナル期を含めた福祉用具の活用等について	介護支援専門員	4名	7月27日	1日間	姫路市網干市民センター	口頭・復命
障害介護連携研修会	障害者の介護保険移行支援、60歳から66歳までの支 援と連携について	管理者 介護支援専門員	3名	7月29日	1日間	姫路市総合福祉会館	口頭・復命
第2回ケアマネジメント力向上会議	事例検討	看護師 介護支援専門員	3名	8月10日	1日間	姫路市網干市民センター	口頭・復命
高齢者虐待対応力向上研修	虐待対応について	介護支援専門員	1名	8月16日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
姫路市地域包括支援センター連絡会研修 会	弁護士によるカスタマーハラスメントの対応につい て	介護支援専門員	4名	8月19日	1日間	オンライン研修	口頭・復命

研 修 名	研 修 内 容	参 加 職 種	参加人員	日付	期 間	場 所	研修結果の報告方法
自立移行・要支援の継続を目指した介護予防ケアマネジメント研修	自立支援・要支援の継続を目指した介護予防ケアマネジメントについて	管理者 介護支援専門員	4名	8月31日	1日間	姫路市総合福祉会館	口頭・復命
自立移行・要支援の継続を目指した介護予防ケアマネジメント研修	自立支援・要支援の継続を目指した介護予防ケアマネジメントについて	介護支援専門員	4名	9月16日	1日間	姫路市役所	口頭・復命
第2回 網干ブロック 包括的・継続的ケアマネジメント研修会	障害福祉サービスから介護保険制度への移行時の留意点等について	介護支援専門員	4名	9月27日	1日間	姫路市網干市民センター	口頭・復命
主任ケアマネ交流会	介護現場におけるハラスメント対応について	介護支援専門員	2名	9月28日	1日間	姫路市網干市民センター	口頭・復命
精神保健福祉支援者研修会	精神疾患の理解と対応、家族・当事者の体験報告等について	介護支援専門員	1名	9月30日	1日間	姫路市総合福祉会館	口頭・復命
第3回ケアマネジメント力向上会議	事例検討	介護支援専門員	2名	10月20日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
第3回 網干ブロック 包括的・継続的ケアマネジメント研修会	アルコール依存症の症状の理解や具体的対応、疾患特有のリスクや注意点について	介護支援専門員	4名	11月25日	1日間	姫路市網干市民センター	口頭・復命
第4回ケアマネジメント力向上会議	事例検討	介護支援専門員	2名	12月15日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
第4回 網干ブロック 包括的・継続的ケアマネジメント研修会	訴えの多い利用者や家族への対応方法について	介護支援専門員	4名	2月13日	1日間	姫路市網干市民センター	口頭・復命
地域マネジメント会議	生活支援検討会議を受けた地域課題の把握・抽出について	管理者	1名	2月16日	1日間	姫路市西保健センター	口頭・復命
姫路市監査指導課 ハラスメント防止研修	ハラスメントの実態、ハラスメント発生の要因、リスク要因、事業所としての対応（予防的取組・発生時の対応）、契約解除と正当な理由について	介護支援専門員	1名	3月20日	1日間	オンライン研修	口頭・復命

## 苦情対応

受付日	苦情内容	解決方法
令和4年 9月23日	<p>「初回の説明方法について」</p> <p>病院よりガン末期の利用者の新規申請相談を受け訪問し、本人と妻と面談した。その際、本人が「医師には手の施しようがないと言われた」と話されたため、「看取り」に関する意向を確認した。</p> <p>後日、妻の弟から本人妻が「辛かったと言っている、なぜ、心の整理がついていないのに看取りについて聞いたのか」と申し出がある。</p>	<p>①妻の弟に対し、電話にて、担当者と管理者から陳謝する。</p> <p>②末期がんについては、本人や家族の受け止め方が違うため、先走ったサービス導入ありきの軽率な発言や説明は控え、それぞれの想いや心情に寄り添った対応に努めていくことを説明すると理解が得られた。</p>

## 事故対応

事故対応なし