

令和3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
姫路市朝日地域包括支援センター

令和3年度 事業計画

<p>目 標</p>	<p>コロナ禍の中、利用者が安心して、その人らしい生活が送れるように職員間の専門的知識を高め、チーム力の向上を目指す。</p>
<p>理 由</p>	<p>令和2年度は、コロナ禍から地域活動が制限され、住民主体の活動については、試行錯誤をしつつ、行った。3年度は、感染症予防対策を十分に講じるなど、活動が継続できるように後方支援に努めたいため。</p> <p>また、高齢化の進展に伴って増加している多様な生活課題に対して、地域住民や関係機関との連携を図りながらその解決に向けた取り組みが求められているため。</p>
<p>具体的対応策</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. コロナ禍を踏まえ、来所による窓口相談を受ける場合は、事前の電話連絡を依頼する。 2. 地域住民と協力し、感染症予防対策を十分に講じるなど、介護予防と認知症予防に関する集いの場の継続に向けた後方支援に努める。 3. 相談業務や困難事例は、担当者一人で抱え込まず、部署内での情報共有を十分に行い、複数人で改善に向け、対応するとともに適時、振り返りの検討会を行う。 4. 専門的スキルアップを図るため、オンラインを活用した外部研修に積極的に参加する。

令和3年度 事業報告

<p>事業報告</p>	<p>コロナ禍を踏まえ、当センターの機関紙を通じて来所による相談は可能な限り事前連絡を依頼し、感染症予防に努めた。</p> <p>地域住民と協力し、感染症予防対策を十分に講じつつ、介護予防と認知症予防に関する集いの場の継続に向けた後方支援を行った。その一つとして看護師が中心となり、いきいき百歳体操の会場 23 か所中、20 か所でフレイルチェックを実施し、参加者の生活機能の低下に関する危険因子の早期発見を行い、体調維持と健康増進に努めた。また、認知症サロンなどの地域活動にも参加し、認知症に関する相談だけでなく、日頃、不安に感じている生活相談なども受け、必要に応じ他機関とも連携を図り、在宅生活が安心して送れるように早期の対応に努めた。</p> <p>3年度は、介護支援専門員1名が新たにチームメンバーとして加わり、その職員のサポートを主任介護支援専門員が中心に行った。普段から1人でケースを抱え込まず、当センターの職員間で相談しやすい雰囲気づくりに努めた。また、定例会議で必要に応じ、困難ケースなどの事例検討を行った他、自立支援検討会議への事例提供を行うなどケアプランの質の向上に向けて積極的に取り組んだ。</p> <p>ケアマネジメント向上会議をはじめ、オンラインを活用した外部研修には積極的に参加し、当センター内で情報共有を行った。様々な研修に参加したことで個々の職員が専門的知識を高め、スキルアップしたことは、チーム力の向上にもつながっている。</p>
<p>事業運営総括</p>	<p>3年度は緊急事態宣言やまん延防止等重点措置発令のため、いきいき百歳体操は地域住民の判断により一時的に休止された会場が多く、高齢者自身が出かける場所がなくなり、鬱傾向や虚弱になられる等、フレイルが急速に進む傾向が見られた。コロナ禍が続いていることから4年度は、通いの場の活動が休止し、外出の機会が減る高齢者に対して、自宅でできるフレイル予防など介護予防の方法を提案し、地域住民1人ひとりの健康づくりへの意識が高まるように努めていきたい。</p> <p>総合相談については、認知症に関する相談を含め、年間1,356件で年々増加しているため、各職員が対応に追われている。4年度は、個々の職員の許容範囲を超え、バーンアウトしないように担当職員同士が、つなぐ支援を意識し、終結に向けて取り組んでいきたい。</p> <p>3年度は、当センター職員も新型コロナウイルスを患い、一時、感染症対策として、人員を調整して運営をしたことを踏まえ、新型コロナウイルスを含め、感染症の流行や自然災害などの緊急時にも地域包括支援センターとしての役割や対応が滞らないように事業運営体制を整えていきたい。</p>

令和3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	199	197	201	207	204	232	231	238	238	249	236	239	2,671
外注	173	168	172	172	167	165	164	159	167	160	162	158	1,987
合計	372	365	373	379	371	397	395	397	405	409	398	397	4,658
内新規	12	5	12	11	9	17	11	11	16	13	15	11	143

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	1	0	0	0	0	0	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	58	57	51	101	81	78	73	68	78	67	74	79	865
来所	2	2	5	6	8	11	17	3	8	9	9	11	91
訪問	6	16	15	53	45	40	45	51	51	20	13	29	384
その他	1	0	0	0	2	2	0	4	4	0	1	2	16
合計	67	75	71	160	136	131	135	126	141	96	97	121	1,356

地域密着型サービス運営推進会議／介護・医療連携推進会議

	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	0	0	2	0	1	0	1	1	0	0	0	5

※ 会議参加事業所：姫路・勝原ホーム認知症対応型共同生活介護、めくもりデイサービス、みんなのいえデイサービス

第二姫路・勝原ホーム、グループホームつくし網干、定期巡回・随時対応サービスあほし

認知症サポーター養成講座（講師）

	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

※ 認知症に関する正しい知識を持ち、地域や職場において、認知症の人や家族を支援する「認知症サポーター」を養成する

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	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	4

※ 地域のケアマネジャーの資質の向上や情報交換、交流を目的として実施

（主任ケアマネジャー交流会、網干ブロックリーダー会議、新任ケアマネジャー交流会、事業所交流会等）

地域との連携（交流行事、講演研修会、百歳体操、サロン、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	20	2	16	17	6	5	21	7	13	10	4	16	137

地域ケア会議/ケース会議開催（地域支え合い会議等）

	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	2	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	2	8

職員の外務研修の受講状況 (令和3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
介護支援専門員更新研修	ケアマネジメント及び課題の設定について	介護支援専門員 看護師	2名	4月21日	2日間	兵庫県福祉人材センター	口頭・復命
介護支援専門員更新研修	看取り、認知症、入退院時の連携と家族支援について	介護支援専門員 看護師	2名	5月1日	2日間	オンライン研修	口頭・復命
令和3年度介護予防ケアマネジメント研修	介護予防ケアマネジメントにおける目標設定・アセスメントに関するガイドラインの活用について	主任介護支援専門員・介護支援専門員	4名	5月14日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
令和3年度第1回ケアマネジメント力向上会議	重度化予防・自立支援につながるケアプラン・地域課題の抽出について	介護支援専門員	2名	6月24日	1日間	姫路市総合福祉会館	口頭・復命
介護支援専門員更新研修B・再研修	ケアマネジメント、脳血管疾患と認知症について	介護支援専門員	1名	6月28日	2日間	兵庫県福祉人材センター	口頭・復命
兵庫県地域包括・在宅介護支援センター総会・講演会	コロナ感染症流行下での高齢者の社会参加について	管理者 看護師 認知症担当	3名	7月9日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
西播磨地域包括・在宅介護支援センター総会・研修会	引きこもり・8050家族への支援について	管理者・主任介護支援専門員	2名	7月13日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
網干ブロック第1回包括的・継続的ケアマネジメント研修	高齢者の思いをくみ取るための援助技術について	主任介護支援専門員・社会福祉士・介護支援専門員	5名	7月28日	1日間	姫路市網干市民センター	口頭・復命
第1回認知症地域包括ケア推進研修会	認知症予防・健康寿命延伸を目指したJ-MINT PRIME Tamba研究について	認知症担当	1名	7月28日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
令和3年度第2回ケアマネジメント力向上会議	重度化予防・自立支援につながるケアプラン・地域課題の抽出を目的とした運動器疾患の高齢者について	主任介護支援専門員・看護師	2名	8月11日	1日間	姫路市網干市民センター	口頭・復命
介護支援専門員更新研修	介護保険制度及び地域包括ケアシステムの今後の展開について	介護支援専門員	1名	8月16日	2日間	兵庫県福祉人材センター	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
地域包括支援センターゲートキーパー研修	姫路市の自殺の現状と対策、ゲートキーパー、職員に必要な気づき、声かけについて	社会福祉士	1名	8月17日	1日間	姫路市保健所	口頭・復命
「認知症サポーター」フォローアップ研修	コロナ禍における認知症支援の取り組みについて	認知症担当・看護師・介護支援専門員	3名	8月24日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
令和3年度 障害-介護連携研修会	障害者から介護保険へのスムーズな移行について	社会福祉士・主任介護支援専門員	2名	8月25日	1日間	姫路市総合福祉会館	口頭・復命
高齢者・障害者の消費者被害防止研修会	コロナ禍における高齢者・障害者の消費者被害について	社会福祉士・主任介護支援専門員	2名	8月26日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
介護予防研修	コロナ禍の中の介護予防について	看護師	1名	9月6日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
兵庫県弁護士会ホームロイヤル制度設立記念講演会	おひとりさまでも大丈夫、任意後見を締結した理由、ホームロイヤル制度の必要性について	社会福祉士・主任介護支援専門員	2名	9月11日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
認知症地域包括ケア推進研修	改正道路交通法における高齢者運転対策・高齢者見守り・SOSネットワーク取り組み推進について	認知症担当	1名	9月17日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
Withコロナ時代における認知症・介護予防の取り組みに関する研修	猪名川町の認知症の取り組み、Withコロナにおける認知症とフレイル予防について	認知症担当	1名	9月18日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
網干ブロック第2回包括的・継続的ケアマネジメント研修	インフォーマルサポートの活用について	主任介護支援専門員・看護師・社会福祉士・介護支援専門員	5名	9月27日	1日間	姫路市網干市民センター	口頭・復命
法テラス兵庫合同研修	法テラスの利用方法及び具体的な連携について	社会福祉士 介護支援専門員	3名	10月27日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
令和3年度第3回ケアマネジメントカカ向上会議	認知症疾患の方の支援について	認知症担当 介護支援専門員	2名	10月28日	1日間	姫路市網干市民センター	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
網干ブロック 第3回包括的・継続的ケアマネジメント研修	低栄養について	主任介護支援専門員・認知症担当・介護支援専門員	3名	11月16日	1日間	姫路市網干市民センター	口頭・復命
キャラバンメイトフォローアップ研修	認知症サポーター養成講座について	認知症担当	1名	11月16日	1日間	姫路市総合福祉会館	口頭・復命
認知症相談センター機能訓練強化研修	当事者からのメッセージ、事例報告について	認知症担当	1名	11月25日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
「共生のまちづくり」推進フォーラム	誰も排除しないまぜこぜの社会を目指して、笑顔輝く共生のまちづくりについて	社会福祉士	1名	11月29日	1日間	神戸市産業振興センター	口頭・復命
高齢者虐待専門職チーム派遣による職員研修	セルフネグレクトについて	社会福祉士 認知症担当	2名	12月10日	1日間	姫路市総合福祉会館	口頭・復命
令和3年度第4回 ケアマネジメント力向上会議	重度化予防・自立支援につながるケアプラン・地域課題の抽出について	社会福祉士 介護支援専門員	1名	12月15日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
介護支援専門員更新研修	看取り等における看護サービスの活用、認知症、入退院時等における医療連携について	看護師 介護支援専門員	2名	12月22日	2日間	兵庫県福祉人材センター	口頭・復命
自筆証書遺言書保管制度に関する研修会	遺言書の再生及び保管について	社会福祉士・主任 介護支援専門員・ 介護支援専門員	3名	12月24日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
地域包括支援センター職員向け研修会	養護老人ホームについて	社会福祉士・主任 介護支援専門員・ 介護支援専門員	4名	2月2日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
令和3年度第5回 ケアマネジメント力向上会議	重度化予防・自立支援につながるケアプラン・地域課題の抽出について	主任介護支援専門員・ 介護支援専門員	3名	2月24日	1日間	オンライン研修	口頭・復命
令和3年度姫路市権利擁護フォーラム	成年後見制度、市民後見人への期待について	主任介護支援専門員・ 認知症担当	2名	3月4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
主任ケアマネ交流会・研修会	高齢者虐待について	主任介護支援専門 員・社会福祉士	4名	3月8日	1日間	姫路市網干市民センター	口頭・復命
介護支援専門員更新研修	家族への支援の視点・社会資源の活用について	看護師 介護支援専門員	2名	3月11日	2日間	兵庫県福祉人材センター	口頭・復命
網干ブロック 第4回包括的・継続的ケアマネジ メント研修	精神疾患の人が安心して暮らせるための考え方につ いて	主任介護支援専門 員・介護支援専門 員	3名	3月14日	1日間	姫路市網干市民センター	口頭・復命
介護予防プロジェクト報告会	介護予防ケアマネジメントのワーキングの取り組み について	管理者・介護支援 専門員	2名	3月17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3年 11月11日	<p>「電話のかけ間違いについて」</p> <p>11月8日に利用者に電話をかけたつもりが、間違い電話であることが判明し、その場で謝罪したが、11月11日にも同じ番号に電話をかけていたことに対し、電話番号の管理ができていないのではないかとの申し出がある。</p>	<p>①電話に対応した職員が対応の不備を陳謝する。</p> <p>②電話番号の登録誤りがあり、以後、聴き取りや入力時に気をつけることを説明すると理解が得られた。</p>
令和3年 11月28日	<p>「体調不良の利用者への対応について」</p> <p>前日、訪問事業所から発熱により夫婦ともに体調不良であると当センターに連絡があったが、転送電話を受けた職員で情報が止まっていた。翌日にも体調不良が続いており、利用している訪問看護に連絡をしたうえで、救急要請をしたが、本人がかかりつけの病院以外の搬送を拒否され、自宅で過ごすことになった。今後の対応について、当センターに電話をかけたが、「今日は日曜日なので担当者が休みです」と言うだけだった。事業所内の連絡体制とかどうなっているのかとの申し出がある。</p>	<p>①訪問介護事業所に管理者が連絡し、前日に体調不良の報告があったにもかかわらず、担当者に連絡を入れ、情報共有ができていなかったことを陳謝する。</p> <p>②今後、緊急時は「本日は休日なので対応できません」というのではなく、困りごとを聴き取り、必要時には管理者や担当者に連絡をとり、対応することを説明すると理解が得られた。</p>

事故対応

発生日	事故内容	事故対策
令和3年 5月24日	<p>「ケアプランの郵送先間違い」</p> <p>委託先の介護支援専門員より、届いた郵便書類の中に他事業所の利用者のケアプランが混ざっているとの連絡がある。</p>	<p>①発送準備は1人で行わず、複数人で行う。</p> <p>②封入作業時は、リストをもとに読み上げ、確認しつつ、行う。</p>
令和3年 11月6日	<p>「請求単位数・単価の誤り」</p> <p>令和元年10月の消費増税に伴う介護報酬改定時にシステム更新があったが、介護予防・日常生活支援総合事業費の単価設定を失念し、10.21円/単価のところ、10.00円/単価で請求を行っていたことが発覚し、当センターを含め、網干・大津地域包括支援センターについて、令和元年10月から令和3年9月まで過誤請求を行った。</p>	<p>①報酬改定に伴うシステム更新時には、複数人で設定を確認する。</p> <p>②設定に不明な点があれば、システム会社に連絡し、対応を依頼する。</p> <p>③介護請求一覧表で単位数と保険請求額の相違がないかを複数人で確認してから国保連に請求する。</p>