



社会福祉法人 やながせ福社会

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

平成 28 年度 事業目標

「将来訪れる『超高齢化社会』を見据えて、住民一人ひとりが介護予防意識を持ち、その礎として、地域活動の必要性の理解を図るべく、自助・互助活動の推進に努める」

地域性を重視し、地域住民主体の活動の強みを活かし、地域に溶け込みながら地域活動の拠点の拡大を目指す。また、地域活動への参画時は、地域課題に着目し、共通課題として、抽出が行なえるように努める。

- (1) 介護予防意識を高めるため、自治会、老人会など関係機関に対し、介護予防に関する普及啓発活動をすすめ、いきいき百歳体操の新たな立ち上げや継続支援を行う。
- (2) 認知症の初期支援につながるように、三世代交流の場への参加や認知症サポーター講座の開催、認知症サロンの継続支援にあわせて、「介護者の集い」を新たに開催する。
- (3) 地域コミュニティや関係機関への訪問、地域活動への参加を通じて、権利擁護や社会資源に関する情報を提供し、活用をすすめるとともに、不足している資源の抽出や課題把握に努める。
- (4) 介護支援専門員と関係機関を交えた交流会や検討会を定例化し、介護支援専門員の資質向上を図るとともに、圏域内の主任介護支援専門員との連携を強化していくことで個別課題を積み上げ、地域課題の共有にも努める。

平成 28 年度 事業報告

- (1) 地域に対して介護予防の意識を高めるために、自治会、老人会などの関係機関に対して、介護予防に関する普及啓発活動を進めてきた。地域住民が主体となる「いきいき百歳体操」については新たな立ち上げも行い、継続して行ってきた場所も継続できるように、自治会や老人会との連携をさらに深めている。
- (2) 認知症の初期支援につながるように、認知症サポーター養成講座を小中学校で開催することができた。また地域の企業からの要請を受け、認知症サポーター養成講座を開催することができた。また、「認知症サロン」の継続支援を行うことで地域住民との交流を深めていく途上にある。
- (3) 日頃からの地域コミュニティや関係機関への訪問、地域活動への年間を通じての参加をすることで地域住民との顔の見える関係をつくり、社会資源等の情報提供や連携を図ることができた。
- (4) 圏域内の主任介護支援専門員が中心になり、地域の介護支援専門員や関係機関と連携し、研鑽のための交流会や検討会を行い、個別課題や地域課題を共有する機会を持つことができた。

平成 28 年度 事業運営総括

1. 介護予防ケアプラン業務については、平成 27 年度の総数 3,034 件から平成 28 年度の総数 3,135 件で、年間約 3.3%の増加である。その内訳としては、委託外注は 725 件から 780 件、自前は 2,309 件から 2,355 件となっている。

増加の理由として地域の高齢化率の上昇によるものもあると思われるが、高齢者に対してだけでなく、中学校や地域企業で認知症サポーター養成講座を開催したり、認知症サロン、いきいき百歳体操等の地域普及活動に力を入れたことによって「顔が見える関係」の構築に成功するとともに、包括の業務内容や介護予防支援の考え方が地域に浸透し、要支援でのサービス利用が広がっていると考えられる。

予防プラン数

平成28年度

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	189	193	194	195	197	204	198	194	198	197	195	201	2,355
外注	66	63	67	70	68	67	65	62	62	62	65	63	780
合計	255	256	261	265	265	271	263	256	260	259	260	264	3,135
新規	5	3	7	8	8	9	2	2	8	5	6	8	71

住宅改修理由書作成

平成28年度

	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	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2

総合相談・保健活動実績

平成28年度

	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	37	53	40	38	45	48	41	41	38	40	55	41	517
来所	9	25	27	25	17	32	20	14	17	19	16	21	242
訪問	28	32	32	27	23	30	13	24	35	24	37	31	336
その他	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
合計	74	110	99	92	85	110	74	79	90	83	108	93	1,097

地域密着型サービス運営推進会議

平成28年度

	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	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	10

※地域密着型サービス→あゆみ愛GH・小規模多機能/古民家ぬくもりデイ/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

平成28年度

	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	1	0	0	0	1	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)

平成28年度

	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	0	1	2	0	3	0	0	2	0	9

※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

ケアマネージャー研修事業(主催・参画)

平成28年度

	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	2	0	1	1	0	0	2	0	0	0	6

※地域のケアマネージャーの資質の向上や情報交換、交流を目的として実施

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)

平成28年度

	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	14	11	13	13	11	11	13	10	10	13	14	12	145

職員間の内部研修の実施状況

研修名	研修内容	研修内容	参加職種	参加人数	期間	講師(職・氏名)
リスクマネジメント研修	ヒヤリハット・事故報告・苦情報告及び対策について		全職種	8名	5月17日	管理者 (武本吉雄)
虐待防止研修	虐待(姫路市の対応マニュアル・包括の役割・相談受付の留意点)について		全職種	8名	5月26日	社会福祉士 (齋藤美佐)
医療知識研修	熱中症のメカニズム及び対応法について		全職種	8名	6月28日	看護師 (井上妙子)
認知症サロン研修	認知症サロンの知識や活動内容の紹介について		全職種	8名	7月29日	認知症担当 (鈴木菜摘)
リスクマネジメント研修	バイステックの7原則について		全職種	8名	8月31日	介護支援専門員 (大部麻紀子)
医療知識研修	精神病(精神疾患)における基礎知識について		全職種	8名	9月27日	社会福祉士 (畑山真智子)
介護保険研修	介護保険施設、施設探しから入居までのサービス支援について		全職種	8名	10月30日	介護支援専門員 (岸本香織)
相談援助研修	総合相談・初回相談受付票について		全職種	8名	11月24日	社会福祉士 (齋藤美佐)
医療知識研修	脳血管障害で起こり得る症状について		全職種	8名	12月26日	社会福祉士 (竹内由貴子)
ケアマネジメント研修	基本チェックリストの役割や確認方法について		全職種	8名	1月31日	看護師 (井上妙子)
相談援助研修	「聴く力」をつけるための面接技術向上について		全職種	8名	2月27日	主任介護支援専門員 (武本吉雄)
社会資源研修	姫路市認知症高齢者等の見守り・SOSネットワークについて		全職種	8名	3月27日	認知症担当 (鈴木菜摘)

法人研修

研修名	研修内容	研修内容	参加職種	参加人数	期間	講師(職・氏名)
セイフティマネジメント研修	「セイフティマネジメント」と「リスクマネジメント」について(講義)		全常勤	60名	6月7日～6月8日	株式会社CMI代表取締役 (丸岡義明先生)
介護業界とサービス研修	福祉産業、介護業界でのサービスについて(講義)		全常勤	63名	10月24日～10月28日 (3回)	勝原第二デザインサービス (管理者・辻勝彦)

参加職員は法人の他事業所職員も含む。

職員の外部研修の受講状況

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
第18回介護支援専門員実務研修 (2日目、3日目)	新任のケアマネの実習課題の事例検討等	社会福祉士	1名	4月15日	2日間	兵庫県社会福祉研修所	口頭・復命
地域包括支援センター 連絡会講演会及び総会	「認知症予防のできるまちづくりをめざして」 地域包括支援センター連絡会及び講演会	主任介護支援専門員	1名	4月15日	1日間	姫路市役所10階会議室	口頭・復命
地域包括支援センター新任職員研修	地域包括センターとは、権利擁護・尊厳を守るケアとは、 包括的継続的に生活を支えるということ等	介護支援専門員等	3名	4月19日	1日間	姫路市自治福祉会館5階第4会議室	口頭・復命
食形態の普及・啓発研修 「フジッコ協賛」	高齢化社会に求められる新食形態の普及・啓発	社会福祉士 看護師等	4名	5月16日	1日間	網干市民センター	口頭・復命
ケアマネジメント力向上会議	2事例を通しての事例検討会	介護支援専門員 社会福祉士等	3名	5月25日	1日間	西保健センター	口頭・復命
第1回 保健師連絡会	今年度の研修、連絡会について・地域包括より活動報告・ グループワーク・伝達事項など	看護師	1名	6月1日	1日間	姫路市役所北別館3階	口頭・復命
西保健センターと包括支援センター の連絡会	認知症地域支援体制推進事業について・広域包括にお ける認知症担当者の27年度の取り組みについて	主任介護支援専門員 等	3名	6月2日	1日間	西保健センター	口頭・復命
第1回 認知症担当連絡会	平成28年度の認知症を含む地域支援体制の方向性につ いて・認知症サロンの実践報告	認知症担当	1名	6月14日	1日間	姫路市自治福祉会館7階大会議室	口頭・復命
第1回 社会福祉士等連絡会	今年度の連絡会・研修会について・H27年度虐待等の実 績報告・倫理綱領について・情報交換会	社会福祉士	1名	6月15日	1日間	姫路市役所10階大会議室	口頭・復命
第1回 ブロックケアマネージャー研 修会	専門職としての倫理について・事例検討	社会福祉士 介護支援専門員等	5名	6月16日	1日間	網干保健福祉サービスセンター	口頭・復命
新任ケアマネージャー研修会 (朝日地域包括)	居宅療養管理指導について・法令根拠に基づくCM実 務・グループワーク	介護支援専門員	4名	6月28日	1日間	姫路勝原ホム	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
第1回 主任CM連絡会	在宅医療・介護連携支援センターの説明・ケアプラン指導研修計画・介護予防支援業務手順書について	主任介護支援専門員	1名	6月29日	1日間	姫路市役所北別館3階	口頭・復命
第2回 認知症担当連絡会	平成28年度の認知症を含む地域支援体制の方向性について・認知症サロンの認知症担当職員の実践報告・発表等	認知症担当	1名	7月11日	1日間	姫路市役所3階301会議室	口頭・復命
第2回 ケアマネジメント力向上会議	2事例を通しての事例検討会	介護支援専門員 社会福祉士等	3名	7月21日	1日間	西保健センター	口頭・復命
平成28年度 近畿老人福祉施設 研究協議会京都大会	2025年へ向けて 高齢者福祉・介護のあり方を考える	認知症担当	1名	7月20日	2日間	ロームシアター京都 みやこめっせ	口頭・復命
平成28年度 ふれあいネットワーク事業研修会	地域包括支援センターの紹介 パティジェンションへの誘い	認知症担当	1名	7月25日	1日間	姫路市市民会館3階中ホール	口頭・復命
地域包括支援センター全体研修会	高齢者虐待対応にかかる基本的な知識、技術指導、助言など	主任介護支援専門員等	3名	7月28日	1日間	姫路市自治福祉会館7階大会議室	口頭・復命
地域包括ケア基礎研修	地域包括ケアと地域包括支援センター 自立支援、権利擁護、連携支援、つながり強化について	主任介護支援専門員	1名	8月1日	1日間	姫路市自治福祉会館5階	口頭・復命
平成28年度 社会福祉協議会支部 朝日・網干ブロック会議	福祉課題についての共有化・円滑な取り組みにおける意見交換	主任介護支援専門員	2名	8月8日	1日間	あぼしまち交流館あぼしまちホール	口頭・復命
介護予防自主活動(いき百) 従事者研修会	介護予防の取り組みといきいき百歳体操が目指すことについて	看職師	1名	8月8日	1日間	姫路市役所10階	口頭・復命
姫路市地域包括支援センター ケアプラン研修	介護予防マネジメントについての基本と関係様式や記入方法について	主任介護支援専門員	1名	8月22日	1日間	姫路市役所10階	口頭・復命
第55回社会福祉夏季大会	これからの福祉社会づくりの方向性を共有する	主任介護支援専門員	1名	9月7日	1日間	神戸芸術劇場	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
第3回 ケアマネジメント力向上会議	2事例を通しての事例検討会	介護支援専門員 社会福祉士	2名	9月21日	1日間	西保健センター	口頭・復命
地域包括支援センター連絡会による 研修会	自立を支えるための食支援～介護予防としての口腔ケア～	看護師	1名	9月27日	1日間	姫路市総合教育センター	口頭・復命
第2回 保健師連絡会	介護予防事業の返還と現在の取り組みについて	看護師	1名	10月26日	1日間	姫路市役所10階	口頭・復命
平成28年度介護保険サービス事業者等集団指導	事業運営上の留意事項について共有する	主任介護支援専門員	1名	10月26日	1日間	姫路市文化センター 大ホール	口頭・復命
地域包括支援センター連絡会研修会	地域包括ケアシステム	看護師 認知症担当	2名	10月27日	1日間	姫路市役所10階	口頭・復命
第111回ケアマネ・地域包括部会	「認知症者の精神化病院受診(入院・退院)ルール	主任介護支援専門員等	3名	10月31日	1日間	南保健センター	口頭・復命
第3回 認知症担当連絡会	ケアパス概要版の活用方法について・認知症等見守り・SOSネットワーク事業について等	認知症担当	1名	11月2日	1日間	姫路市役所10階大会議室	口頭・復命
地域包括支援センター連絡会研修会	地域包括包括支援センター職員に求められる相談面接技術～4つの質問力～	社会福祉士等	4名	11月16日	1日間	姫路市防災センター	口頭・復命
地域包括支援センター連絡会	地域包括ケアシステムの構築のために必要な条件とは	社会福祉士	1名	12月5日	1日間	姫路市文化センター	口頭・復命
第3回 ブロックケアマネージャー研修会	医療と介護の連携法について～講義と事例を通じて～	主任介護支援専門員等	2名	12月14日	1日間	姫路勝原ホーム	口頭・復命
高齢者虐待の全体研修会	高齢者虐待対応にかかわる基本的な知識、技術指導、助言等	社会福祉士 介護支援専門員	2名	12月16日	1日間	姫路市勤労市民会館	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
広畑準基幹地域包括支援センター 圏域連絡会	生活支援体制整備事業について、住民主体の地域の集 いの活動に関する調査について等	看護師 社会福祉士	3名	12月19日	1日間	西保健センター2階	口頭・復命
広畑ブロック地域包括支援センター 圏域主任介護支援専門員交流会	介護保険法の振り返り、主任介護支援専門員の役割につ いて	主任介護支援専門 員	1名	12月20日	1日間	姫路・勝原ホーム 交流室	口頭・復命
地域包括支援センター職員研修会	認知症施策の現状と課題をふまえた理解と支援	社会福祉士	1名	1月31日	1日間	姫路市立総合教育センター	口頭・復命
社会福祉士等連絡会	成年後見制度の事例を通じた視点について	社会福祉士	1名	2月9日	1日間	イノウエビル会議室	口頭・復命
地域包括支援センター全体研修会	当事者理解・家族理解、家族支援について、認知症を地 域でささえる地域づくり、地域への理解(プロセス)	看護師 認知症担当	2名	2月27日	1日間	姫路市役所10階大会議室	口頭・復命
第4回 認知症担当連絡会	認知症予防ツールについて 「県主催認知症研修受講者の復命報告」	認知症担当	1名	3月10日	1日間	姫路市役所10階大会議室	口頭・復命
第3回 保健師連絡会	介護予防事業の活動紹介、グループワーク	看護師	1名	3月16日	1日間	姫路市役所10階大会議室	口頭・復命
第12回ケアマネ・地域包括部会	中播磨圏域の医療と介護のネットワークづくり 連携の在り方を協議する	主任介護支援専門 員	1名	3月22日	1日間	南保健センター	口頭・復命

苦情対応

受付日	苦情内容	解決方法
平成 28 年 4 月 12 日	<p>「委託でのケース担当について」</p> <p>居宅ケアマネジャーが新規申請から関わっている利用者の認定結果が要支援 2 となり、居宅ケアマネジャーと同行訪問したが、担当ケアマネジャーの意向を確認せずに、包括支援センターが担当するという説明を行ってしまったため、居宅介護支援事業所の管理者より対応内容における確認の申し出があった。</p>	<p>① 居宅介護支援事業所の管理者と担当ケアマネに対して謝罪を行う。</p> <p>① 申請代行を行ったケースは要支援であっても通常は委託契約で担当を継続することを周知する。</p> <p>② 居宅から連絡があった場合、居宅のケアマネジャーと利用者の意向を十分に確認した上で対応する。</p>
平成 28 年 4 月 15 日	<p>「不適切な対応について」</p> <p>信頼関係が十分でない利用者宅に、書類の不備で午前 8 時過ぎに訪問したこと、その職員から突然担当が代わるという話をされたことに対して非常識ではないかと申し出がある。</p>	<p>① 利用者から報告を受けた職員が利用者宅を訪問し、話を伺って謝罪する。</p> <p>② 関係性が十分に出来ていない利用者とのやりとりや対応には、委託先である居宅事業者にも確認の上で連絡調整する。</p>
平成 28 年 7 月 6 日	<p>「管理者の対応について」</p> <p>他の事業所が電話連絡を行った際に、時間外で転送電話になっていたが、対応した管理者より時間外連絡を咎められるような発言があった。また、後日別件で管理者と対応をした際も時間外連絡についての発言がなかったかのような対応をされたため、不信感を抱いたと申し出を受ける。</p>	<p>① 一連の不適切な対応について謝罪を行う。</p> <p>② 再度、電話応対等の基本的な接遇マナーの確認を行う。</p> <p>③ 転送電話があった際に電話相談者の話を整理し、緊急の要件でなければ後日の相談の日時を明確に伝える。</p>
平成 28 年 8 月 20 日	<p>「電話連絡の伝達ミス」</p> <p>入院中の利用者の家族から、カンファレンスの日時の連絡があり、後日担当者から電話をしますと伝えたにも関わらず、担当者に連絡があったことを伝えなかった。</p>	<p>① 担当者がカンファレンスの日時を知らずに面会に行った際にカンファレンスが行われており、途中参加させていただき、家族に謝罪する。</p> <p>② 電話を受けた内容は必ず、担当の連絡ノートに記入する。</p>

受付日	苦情内容	解決方法
平成 28 年 9 月 12 日	「予定調整ミスについて」 委託契約のため担当ケアマネジャーと同行訪問予定だったが、約束の時間になっても来ないとの連絡があった。	① 電話連絡後、すぐに訪問し、忘れていたことを謝罪する。 ② 予定を自分のカレンダーや予定表に記入する。毎朝予定を確認する。
平成 28 年 9 月 24 日	「請求誤りの不適切な対応について」 居宅介護支援事業所に送付した委託料の請求確認書の金額が間違っており、修正を行うためにサービス事業所に取りに来てもらったが、誤りをしたのは包括支援センターであったため、普通であれば包括支援センターが居宅介護支援事業所に来るべきではないのかとの申し出を朝日包括支援センターの管理者が確認し、連絡を受ける。	① 朝日包括支援センターより苦情の連絡を受けた後に、速やかに居宅介護支援事業所に行き、謝罪する。 ② 請求確認書等の送付資料については、複数人で確認する体制を作る。
平成 28 年 11 月 21 日	「ケアマネジャー担当交代について」 住所変更で大津包括より網干包括に引き継いだ利用者で、担当ケアマネジャーの対応について苦情があり、担当を代えて欲しいと申し出を受ける。	① 別の主任ケアマネジャーと社会福祉士が訪問し、本人の意向を確認し、謝罪する。 ② 担当者の交代を行う。 ③ 利用者の思いに傾聴することを忘れず、信頼関係の構築に尽力を努める。

事故対応

発生日	事故内容	事故対策
平成 28 年 4 月 15 日	「ケアプラン記入漏れ」 ケアプランに認定年月日と主治医意見書の記入漏れがあったが、管理者が確認印を押し、利用者に提出してしまった。	① 担当ケアマネジャーがケアプランを再作成し、利用者へ再度説明し、同意を得る。 ② 担当ケアマネジャーがケアプランの内容に漏れがないか何度も確認した上で、管理者に確認印を依頼する。
平成 28 年 4 月 19 日	「公用車の破損」 サービス事業所へ訪問に行く際に、道を誤り、狭い道の端のブロックに車体を接触する。	① 狭い道を車で通らなければならない時は細心の注意を払い、一旦下車し自分の目で確認する。

発生日	事故内容	事故対策
平成 28 年 5 月 7 日	<p>「居宅届け申請漏れ」</p> <p>介護認定更新中に訪問介護サービスが利用開始となり、介護保険証を役所に提出していた為、居宅届けの手続きが出来ず、償還払いとなってしまった。</p>	<p>① ミーティングにて介護保険サービスの手続きの流れを再確認する。</p> <p>② 他の職員とも常に相談を行いながら手続きを進めていくように周知する。</p>
平成 28 年 5 月 12 日	<p>「区分変更手続き漏れ」</p> <p>家族及び居宅介護支援事業所のケアマネジャーと話し合い、5月1日付けで介護度区分変更を行うことになっていたが、介護度区分変更の手続きを行うことを忘れており、5月17日に遅れて手続きを行った。</p>	<p>① 手続き等は速やかに漏れないよう実施していくことを再度、ミーティングにて周知する。</p>
平成 28 年 5 月 16 日	<p>「個人情報取り扱い誤り」</p> <p>姫路市の地域包括支援課宛に送付する書類に、関係のない別の利用者の情報を誤って一緒に送付してしまう。その後、姫路市の地域包括支援課に対して事故報告書を提出した。</p>	<p>① 個人情報を取り扱うような文書送付については、送付前に書類に間違いがないか複数人で確認する体制を作る。</p>
平成 28 年 7 月 14 日	<p>「ファクスの送付先間違い」</p> <p>ファクス送信時に押し間違えに気づき、続けて送信先に送付したところ、押し間違えた事業所より連絡がはいった。</p>	<p>① 電話にて謝罪する。</p> <p>② ファクス送信時は送付先を 3 回確認し、他の職員にも確認してもらう。</p>
平成 28 年 12 月 21 日	<p>「相談の情報伝達ミス」</p> <p>民生委員より担当校区の方が入院中とのことで支援依頼の電話が入っていたが、連携がうまく取れておらず、支援が遅れる。依頼より1ヶ月後に病院への訪問を実施し、支援開始となる。</p>	<p>① ミーティングの場で報告・連絡・相談における緊急の会議を実施する。</p> <p>② 依頼があった事項に対しては、情報を回覧し、全職員で共有する。</p>