

平成28年度 事業報告

居宅介護支援事業所 大慈園

1. <<平成28年度法人ビジョン>>

- ①経営の強化
- ②サービスの質の向上
- ③教育システムの充実

2. <<基本方針>>

- ①特定事業所加算Ⅱを維持する為、減算対応にならない範囲で可能な限り担当する。
- ②公平中立な立場から可能な限り居宅においてその有する能力に応じ、自立した日常生活を営む事ができるよう、又、自己決定ができるように援助する。
- ③積極的に研修に参加し介護保険を取り巻く状況の変化をいち早く捉え、学んだ内容を事業所内で共有する。

| |
|---|
| <p><<実績>> 請求合計 1625件 (昨年度より54件減) 月平均 135.4件 充足率96.7% (昨年度より3.2%減) 平成27年度ケアマネジャー5人に対して、28年度は4人となった為請求件数が減少した。</p> |
|---|

●要介護度別・月別 計画費請求状況

| | 要介護1 | 要介護2 | 要介護3 | 要介護4 | 要介護5 | 月合計 |
|------------|------|------|------|------|------|------|
| 4月 | 49 | 38 | 18 | 23 | 9 | 137 |
| 5月 | 49 | 37 | 19 | 22 | 9 | 136 |
| 6月 | 51 | 36 | 22 | 22 | 8 | 139 |
| 7月 | 54 | 40 | 20 | 17 | 9 | 140 |
| 8月 | 55 | 36 | 19 | 17 | 9 | 136 |
| 9月 | 54 | 38 | 19 | 19 | 9 | 139 |
| 10月 | 57 | 38 | 15 | 15 | 9 | 134 |
| 11月 | 55 | 35 | 19 | 19 | 13 | 141 |
| 12月 | 50 | 37 | 19 | 18 | 15 | 139 |
| 1月 | 47 | 38 | 16 | 14 | 13 | 128 |
| 2月 | 44 | 36 | 19 | 10 | 16 | 125 |
| 3月 | 44 | 37 | 21 | 14 | 15 | 131 |
| 介護度別合計 | 609 | 446 | 226 | 210 | 134 | 1625 |
| 割合 (%) | 37.4 | 27.4 | 14 | 13 | 8.2 | 100 |
| 計画費別割合 (%) | 64.8 | | 35.2 | | | 100 |

3. <<最終目標>>

「豊かで安心できる在宅生活の実現」

- ・介護が必要な状態になっても住み慣れた自宅で最期まで過ごせるよう、様々な社会資源を活用し生活をサポートしていく。
- ・施設利用となっても家族の思いを受け止め、決断に寄り添い精神的なサポートを行う。

認知症のある方、独居高齢者、虐待事例等、あんしんすこやかセンターと協働して見守りの充実を図った。また、医療ニーズの高い状態で退院となった利用者や、自宅での看取り等、利用者のみならず介護する家族の不安や負担軽減等、医療と介護の連携を行い支援した。ケアハウスや特養、サービス付き高齢者向け賃貸住宅への転居も増えている。転居や施設入所を決断したご家族の思いを尊重し、支援が終了した後も相談があった時は親身に対応した。

4. <目標>

①介護支援専門員としての資質の向上

A) ケアプランの質の向上

- ・マニュアルに沿ってケース記録を整理し分かりやすいファイリングを行う。
- ・定期的に職員相互でケアプランチェックを行い、プランニングの質の向上に努める。
- ・週1回事業所内で会議を行い、ケースについて一人が悩み考えるのではなく、事業所全体で問題の解決方法を探っていく。

ケアプランチェックは月1回実施。ケアマネジャーごとに利用者3名（計12名）の点検を行った。アセスメントシート、担当者会議録の内容、プラン内容の評価及び短期目標の表現等、運営基準減算のチェックのみならず、ケアマネジメントプロセスの評価に踏み込んだケアプランチェックが行えるようになった。

B) ケアマネジメントの学びと後進の育成

- ・ケアマネジメントに関する研修会等に参加し、事業所内で最新の情報を会議等で共有する。
- ・ケアマネジャー連絡会等への参加により他事業所との情報交換に努め情報を得る。
- ・法定研修等における実習生受け入れ事業所に向けた体制の整備。
- ・地域ケア会議における事例提供や事例検討への積極的な参加。

●研修参加状況

| 年月 | 研修名・内容 | 主催 | |
|---------------|---------|--------------------------------------|-------------------|
| 平成 28 年 | 6月 | 地域ケア会議 | 西神南あんしんすこやかセンター |
| | | リハビリテーションにおける地域連携 | 西・垂水・須磨医師会、歯科医師会 |
| | | 気づきの事例検討会を通して実践力を高める | 神戸市ケアマネジャー協会 |
| | 7月 | リハビリテーション研究と哲学 動かすのは体じゃなくて脳 | 西区主任ケアマネ連絡会 |
| | 8月 | 高齢者障害者虐待セミナー | 兵庫県シルバーサービス事業者連絡会 |
| | | 西区認知症医療を考える会 | 神戸市ケアマネジャー連絡会 |
| | 9月 | 平成28年度 気づきの事例検討会 支部推進員研修 | 兵庫県介護支援専門員協会 |
| | 10 月 | 住宅改修工事研修 | 神戸在宅医療・介護推進財団 |
| | | 平成28年度 神戸市自立支援型 ケアマネジメント研修（第1日目、2日目） | 神戸市ケアマネジャー連絡会 |

| | | | |
|-------------------------------|-------------------------|--|--------------------------------|
| 平成 28 年 | 10 月 | 居宅介護支援事業所管理者研修 | 兵庫県介護支援専門員協会 |
| | | 認知神経リハビリテーション | 神戸市ケアマネジャー連絡会 |
| | | 主任介護支援専門員スキルアップ研修 | 神戸市ケアマネジャー連絡会 |
| | 11 月 | 平成28年度 神戸市自立支援型 ケアマネジメン ト研修 (第3日目・継続研修) | 神戸市ケアマネジャー連絡会 |
| | | ボランティア事始め研修会 | 西神南あんしんすこやかセンター |
| | | 高齢者の幸せづくり | 社福) きらくえん |
| | | 第10回 学園・伊川谷地域ケアネット。 | 伊川谷・学園都市あんしんすこやか センター |
| | | 神戸市日常生活総合事業の解説 | 神戸市シルバーサービス事業者連 絡会 |
| | 12 月 | 平成28年度 介護支援専門員現任研修 | 神戸市ケアマネジャー連絡会 |
| | | 地域包括ケアに向けた多職種連携の取組 み | 西区主任ケアマネジャー連絡会 |
| | | 介護現場で知っておきたい医学知識研修会 (第1日目) | 神戸市介護サービス協会 |
| | | 次期介護保険の改定と介護サービス事業所 の対応 | 神戸市シルバーサービス事業者連 絡会 |
| | 平成 29 年 | 1月 | 緩和ケア・看取りのケア研修 グリーフケ アの基本とコツ |
| 西区地域医療介護多職種連携 | | | 神戸市西区歯科医師会 |
| がん哲学外来 生きていく役割・価値との 出会い | | | 西神戸医療センター |
| 介護現場で知っておきたい医学知識研修会 (第2日目) | | | 神戸市介護サービス協会 |
| ケアマネ塾アドバイザー研修 (第1日目) | | | 神戸市ケアマネジャー連絡会 |
| 2月 | | 主治医意見書研修会 | 神戸市医師会 |
| | | 介護現場で知っておきたい医学知識研修会 (第3日目) | 神戸市介護サービス協会 |
| | | ケアマネ塾アドバイザー研修 (第2日目) | 神戸市ケアマネジャー連絡会 |
| 3月 | | 介護保険適用関係を含む障害者施策につ いて | 神戸市ケアマネジャー連絡会西区 |
| | ケアマネ塾アドバイザー研修 (第3日目) | 神戸市ケアマネジャー連絡会 | |

《ケアマネジメントの学びと後進の育成に関するまとめ》

月1回、気づきの事例検討会の勉強会に自主参加し事例検討の場を持った。法定研修受け入れ準備として、ケアマネジメントプロセスとその視点について事業所内で勉強会を開催した。3月～4月にかけて約3日間、3名の見学実習生の受け入れを実施。(申し込みは9名あったが対応の都合上6名はお断りすることとなった。)利用者宅を同行訪問しモニタリング場面や担当者会議場面等、ケアマネジメントプロセスの実際について見学を通して学んでもらった。見学できなかった項目については、それぞれの場面の視点について説明を行った。

また平成28年度、主任ケアマネジャーは更新研修受講が必要となった。更新研修受講する為には、年間6回以上の研修への参加と後進への指導実績が必須要件のため、平成28年度については平成27年度に比べ、研修参加が多くなったと考える。今後も研修参加により学びの機会を持ち、学んだことを事業所内で共有することで、ケアマネジメントのスキルアップを図りたいと考える。

②連携の強化

A) ケアマネジャー同士の連携

- ・担当が不在でも利用者や家族が困らない様、記録を充実し内容を分かりやすく整え対応できるようにする。

B) 地域包括支援センターとの連携

- ・対応困難な事例に関しては併設の地域包括支援センターへ相談し、連携をして対応する。

C) 医療との連携

- ・利用者の入・退院時には病院の担当者との情報交換を行う。
- ・在宅医との連絡を取り、利用者への支援内容・支援方法について意見を求める。

A) 記録の充実により、担当ケアマネジャーが不在の場合も迅速な支援が出来た。

B) 虐待や困難事例については早期からあんしんすこやかセンターに相談し、連携して支援や経過観察を行った。3月には施設から退所した認知症独居のケースにおいて地域ケア会議に事例提供し、利用者を取り巻く環境の把握や今後の支援について検討でき、地域との繋がりを持つきっかけとなった。

C) 医療ニーズの高い状態で退院し在宅生活が再開となるケースや、急な体調不良、在宅での看取りケース等、在宅医と密に連絡を取り、退院後の受け入れ等、在宅医や病院との連携も行った。また在宅医が開催する勉強会及び懇親会（垂水区）に出席したことで医師と直接談話の機会が持て、その後の連携が取りやすくなった。

③相談しやすい環境作り

- ・生活上の些細な事柄に対してもきちんと受け止め対応をする。
- ・特定事業所として24時間、365日電話対応可能な体制を併設の地域包括支援センターと協力して行う。
- ・地域行事等に参加し、地域の方々と顔なじみの関係をつくる。
- ・施設への入所相談やターミナルケア、入院時の相談等、介護保険請求に至らない事例においても丁寧に対応し、相談者の不安を軽減していく。

あんしんすこやかセンターと協力して、夜間休日、年末年始など24時間体制で電話対応を行った。あんしんすこやかセンターが主催する介護リフレッシュ教室やチェアエクササイズ、クラシック井吹等、また地域が主催する行事に利用者やその家族と共に参加し地域の方との交流の場を持つ事が出来た。

死亡や施設入所・転居等で支援を終了した利用者家族から入所先施設に関する相談対応を行った。支援終了後も相談に来られた事は、支援中からの関係が良かったと評価できる。

④その他

- ・担当者毎の避難場所リストの作成

災害等で避難が必要となった時、早急に担当者の安否確認ができるよう、想定している避難場所をあらかじめ把握しファイルにて保管（緊急時の持ち出し資料とする）

28年度、避難場所リストのファイルを作成したが、新規利用者の追加や利用終了となったケー

スのリストを除去できないなど更新が十分行えてなかった。今後は、新規利用者を受け入れた時点で聞き取りを行いファイリングすることが必要。また、少なくとも年に1度はファイルを見直し、終了したケースについてもきちんと対応していきたい。

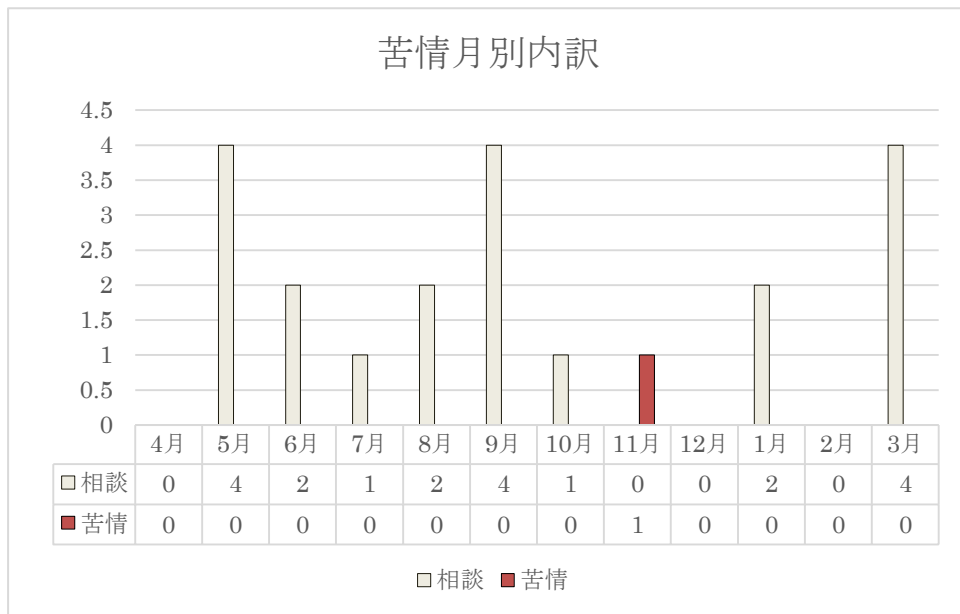
5. ≪苦情・相談結果報告≫

苦情の定義→管理者が直接対応した件を苦情とする

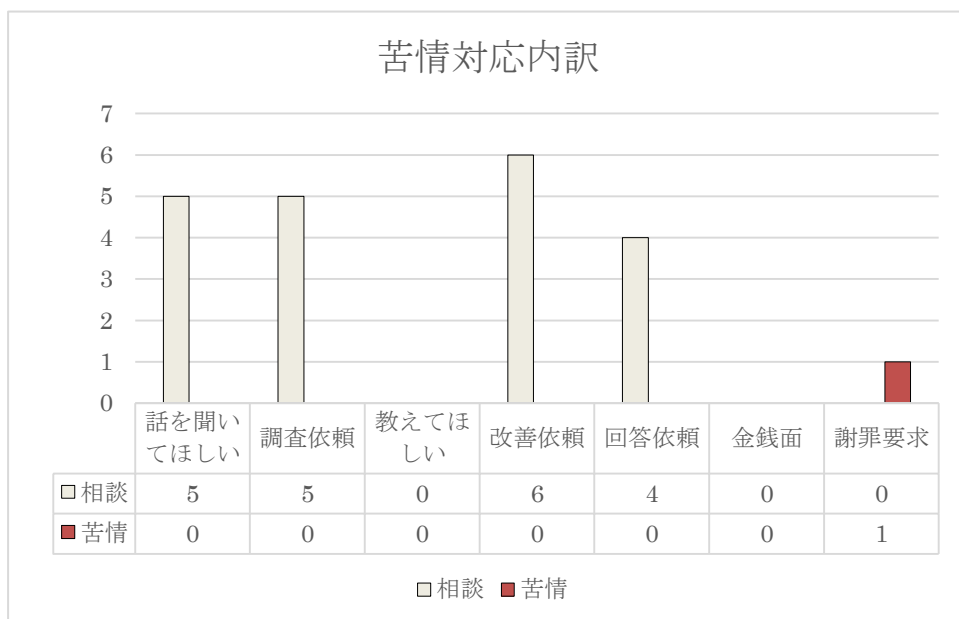
●苦情件数

| 平成 28 年度 | | | | 平成 27 年度 | | | |
|----------|------|-----|------|----------|------|-----|------|
| 報告件数 | 合計件数 | 苦情 | 相談 | 報告件数 | 合計件数 | 苦情 | 相談 |
| | 21 件 | 1 件 | 20 件 | | 11 件 | 0 件 | 11 件 |

●苦情（月別内訳）



●苦情（対応）



《苦情・相談に関するまとめ》

苦情は1件で、相談が21件だった。

居宅に関して苦情は1件、相談は4件（内3件が認定調査）、サービス事業所に関しては相談が17件（内7件が自法人）だった。

居宅に関する苦情は、ケアマネジャーの対応に関したもので管理者からの謝罪と、担当変更を行った。相談3件は認定調査に関しての内容で、説明不足からご家族の誤解を生じた相談ケースだった為、2件については説明により納得頂けた。他1件については言葉遣いや配慮不足への不満だった為、担当の調査員に報告、事実確認と今後への注意喚起を行った。

自法人の他のサービスについての相談7件については、説明不足と誤解から生じたものが5件、ケアの不足があったものは2件で改善を依頼した。

サービス事業に関する相談10件の内5件は説明不足や連絡ミスから生じたもので、残り5件は決まったケアが実施されていなかったり不適切な言葉遣いであり改善を依頼した。

介護サービスの調整が居宅支援業務の1つであるため、サービス事業所に関する不満や相談は今後も起こると予測されるが、利用者やご家族の生活歴や性格、家族の関係性等から出来るだけ不満や苦情が起こらないよう、担当者会議やそのほかのやり取りを通じ関係事業所との連携を密にとることが必要と考える。特に自法人に関する相談については、対応策等を共に検討し満足して頂ける法人を目指す必要があると考える。

6. 《総括》

平成27年度に比べ平成28年度は計画費提出が54件減少し充足率は96.7%だった。平成27年度ケアマネジャーが4.5人から28年度4人となったことや年末から年始にかけて死亡や施設入所が続いたことが影響したと考えられる。入院中や新規・変更申請のため暫定で対応し結果要支援だったケースなど、請求には至らないが担当した件数を含めると充足率は99.9%であった。初回加算算定者は47件で、昨年度に比べると1件減少。平成27年度に引き続き平成28年度も特定事業所加算Ⅱを維持できたことは経営強化につながったと考える。

平成28年度からケアマネジャーの資質の向上を目的として更新制度が変更となり更新研修の時間が延長、主任ケアマネジャーの更新制度も導入された。また、後進育成への取り組みとして平成28年度の研修受講試験合格者から現場での見学実習が開始となり、大慈園でも3名の実習生を受け入れた。見学実習受け入れに向けてケアマネジメントプロセスの勉強会を持ち、支援方法や記録の整備について改めて学ぶ良い機会となった。また、実習生からもケアマネジャー業務の実際を学ぶことができ、良い経験となったとの評価を得た。来年度も引き続き受け入れに向け整備を行いたい。

地域包括ケアシステム構築に向けて、地域ケア会議に全ケアマネが参加し、事例提供も行った。事例提供を通じて、利用者を取り巻く地域の支援の状況がわかり、またケアマネジャーと地域の方とのつながりを持つ機会となった。来年度も引き続き地域ケア会議を通して個別ケースの課題解決、ケース検討を通じて地域とのネットワークの構築を進めていきたい。

平成29年度から総合事業が開始となった。大慈園では要介護の認定を受けた方を担当しているため、直接総合事業との関わりはないが、更新にて要支援の可能性のある利用者に対し、制度の説明が出来るようあんしんすこやかセンターと連携し、必要な情報を収集していくことが必要と考える。