

# 平成29年度 事業報告

居宅介護支援事業所 大慈園

## 1. <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。

## 2. <実績>

請求合計 1315件 (昨年度より310件減)

月平均 109.6件 充足率84.3% (昨年度より12.4%減)

平成29年5月末に1名退職。後任の応募がなく採用が6月からとなった。減算回避の為、退職した職員の担当ケースの半分を他法人の居宅にやむなく移管。採用者はケアマネジャーの経験がなかったこと、入退院や施設入所、要支援認定等による利用中止も重なり、担当件数の回復に至らなかった。

### ●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	41	39	26	11	13	130
5月	34	38	16	10	9	107
6月	31	41	15	9	9	105
7月	29	41	13	10	9	102
8月	29	45	14	11	8	107
9月	29	45	16	11	7	108
10月	26	48	16	13	7	110
11月	29	48	17	11	7	112
12月	29	46	19	11	8	113
1月	28	40	21	8	8	105
2月	25	38	30	5	9	107
3月	31	38	24	7	9	109
介護度別計	361	507	227	117	103	1315
割合 (%)	27.5	38.6	17.2	8.9	7.8	100
計画費別割合	66.1		33.9			100

## 3. <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

昨年同様、月1件 (年間で12件) のケアプランチェックを実施した。自分以外のケアマネジャーが作成したプランを点検することで、減算回避への意識付け、またケアマネジ

メントプロセスにおける記録やファイリングの点検につながった。また特定事業所加算の算定要件である伝達会議を通算で52回開催した。困難事例の相談、虐待の報告や地域の社会資源に関する情報収集を行い利用者支援につながった。

#### B) ケアマネジメントの学びと後進の育成

1名退職に伴い、新たに1名雇用。ケアマネジャー経験がなかった為、利用者宅を同行訪問してのOJT、ケアマネジメントプロセスやサービス利用における注意点やケアプラン1～4票の記載方法について勉強会を開催し、現任ケアマネジャーも基本に返り一緒に学ぶ機会となった。

認知症による徘徊を繰り返すケースについて西神南あんしんすこやかセンターに相談し、地域ケア会議を開催してもらうことができた。会議にてサービス事業所や地域の方と問題解決に向けた話し合いと、ネットワークづくりにつながった。また他法人居宅のケースについてのケア会議に同席の機会もいただき、ネットワーク構築につながった。各自10回以上研修に参加し、ケアマネジメントプロセスを含め介護や福祉に関する学びの場を持った。特に今年度は西区に医療介護サポートセンターが設置され、医療と介護の連携にかかわる研修が多く開催され学びとともに連携の場にもなった。月1回の気づきの事例検討会も継続し、アセスメントを深めスパービジョンの視点をもって支援者支援の学びの機会を設けている。

月	研修名
4月	地域ケア会議、見学実習生受け入れ（3名）
5月	神戸市ケアマネジャー連絡会 総会
6月	気づきの事例検討会
7月	気づきの事例検討会、医師とうまく連携をするには ～マル秘テクニック～ リハビリを哲学で考える ～脳でイメージする体の動き～、レジェンド 事例発表会
8月	利用者の金銭管理を考える、西区 認知症医療を考える会、気づきの事例検討会
9月	西区のまちづくりフォーラム、気づきの事例検討会、神戸市自立支援型ケアマネジメント研修（1日目）、ケアマネカフェ ～医療と介護の垣根をなくそう～、ユマニチュード&バリデーション
10月	神戸市自立支援型ケアマネジメント研修（2日目）、認知症の人々が体験している世界って、気づきの事例検討会、ケアマネジャー緊急集会 職務と倫理観について、自殺予防研修、介護現場で知っておきたい医学知識研修会（1日目・2日目）、神戸市住宅改修助成事業、地域ケア会議（事例提供）
11月	これならできる地域連携、医療者からみた連携NGワード、西神地区ケアマネジャー情報交換会 ～高齢者虐待について～、気づきの事例検討会、神戸市自立支援型ケアマネジメント研修（3日目、4日目）、訪問看護との役割と連携について、認知症利用者のケアマネジメントに必要な視点、ロボットスーツHAL体験会、介護現場で知っておきたい医学知識（3日目）
12月	神戸市若年性認知症支援研修会、パワハラ研修～現場でいかすアンガーマネジメント～、西区主任ケアマネジャー連絡会～身寄りなき方の死を考える～、活用していますか訪問栄養指導、気づきの事例検討会
1月	介護予防・日常生活支援総合事業にかかる事業者説明会、気づきの事例検討会、地域ケア会議
2月	クレーム対応研修～トラブルの発生源はあなたです～、気づきの事例検討会、介護報

	酬改定内容と今後の課題、社会福祉施設におけるBCPの策定方法、在宅での看取りについて
3月	介護保険 報酬改定説明会（県協会、市連絡会）、気づきの事例検討会、法定研修 見学実習生2名受け入れ

## ②連携の強化

- A) 事業所内の連携
- B) 地域包括支援センターとの連携
- C) 医療との連携
- D) 地域との連携と地域貢献行事の参加

- A) 帳票類（特に経過記録）を出来る限り早く入力することで、担当者不在の時も利用者状況が把握しやすく対応につながった。また今年度から伝達会議の検討内容に「報告が必要なケース」を追加。特に密な支援を行っているケースについては、現状を共有する機会をもつようにスムーズな支援につながった。
- B) 虐待の疑いがある事例や、成年後見制度利用が必要なケースについて地域包括センターの協力を得て早期から対応できたことで深刻な状態に至ることなく支援ができた。
- C) 西区に医療介護サポートセンターが設置され、在宅医療と介護の連携に向けた研修や交流会が多く開催された。顔の見える関係づくりができ、その後の連携に役立った。
- D) 地蔵盆への協力、救命インストラクターとしていぶきの丘小学校、井吹台中学の防災訓練に参加、に究地域貢献につながった。樋谷ネットワーク会議に参加し樋谷地域の民生委員の方との交流の機会をもつことができた。

## ③相談しやすい環境作り

西城南あんしんすこやかセンターと協力し、24時間体制で電話対応を行った。担当する利用者の家族から、別の身内や知り合いの介護に関する相談など『相談しやすい関係』があったからこそだと考える。

## ④認定調査委託業務

時期により差はあるが平均的に月50～60件程度の調査を実施した。2か月に1度、調査員と管理者での会議を開催。管理者は市からの連絡事項の伝達、各調査員からは認定事務センターからの問い合わせ内容、それに関してセンターから指摘があった事項など報告し内容を共有した。また、認定調査実施に当たり対応に困った点など、調査員が共通して問題と感じている事があった場合は、管理者から認定係に問い合わせを行い返答内容は次回の会議にて共有した。今年度も、委託を受けた調査が適正に行えるよう努めたい。

## ●月別・地域別 認定調査件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
市内	55	54	50	54	61	70	57	51	65	54	49	37	657
市外	0	2	2	1	0	1	0	2	0	0	0	0	8

※市外・・・西脇市、明石市、和泉市、三木市、大阪市、加古川市、阿波市、江戸川区、

## ⑤その他

- ・担当者毎の避難場所リストの作成と更新

昨年秋頃に、避難場所リストの様式を更新。既存の利用者には内容に変更がないか打診、新たな利用者のリスト作成を行った。今後も年に1回聞き取りして内容の更新を行い緊急時に活用できる資料とする。

#### 4. 《苦情・相談結果報告》

平成 29 年度				平成 28 年度			
報告件数	苦情	相談	合計	報告件数	苦情	相談	合計
		1 件	15 件		16 件		1 件

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
相談	4	3	0	0	2	2	1	2	0	0	1	0
苦情	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	話を聞いてほしい	調査依頼	教えてほしい	改善依頼	回答依頼	金銭面	謝罪要求
相談	9	0	1	1	3	0	1
苦情	0	0	0	0	0	0	1

#### <まとめ>

苦情は1件で相談が16件だった。苦情に関しては、担当医師変更に関することにケアマネジャーが関与したとの理由で医師からの苦情であった。統括部長とともに謝罪に伺い解決となったが、苦情の内容について事業所内にも報告周知し、今後同じような苦情を起こさないために、医師とは綿密に連絡をとる重要性について話し合った。相談についてはデイやショートなどサービス事業所に関するものが多く、ケアマネジャーが仲介役となり報告や連絡を行ったことで解決につながった。

#### 5. 《総括》

業績の面ではケアマネジャー退職に伴う他事業所への移管、新人ケアマネジャーの育成の状況から件数が伸び悩んだ事に加えて、入院や施設入所、要支援認定等により終了するケースが相次ぎ年度末までに目標としていた稼働率90%に回復する事が出来なかった。来年度上半期には、95%まで回復できるよう努力したいと考える。

ケアマネジメントの質の向上を目的に計画通り毎月1回のケアプランチェックを継続。他者が作成した計画書を読み込むことで、記載方法の学びとなるだけでなく、帳票類の整理、点検に繋がっており今後も継続していく。新人ケアマネジャー採用を機に、居宅全体で様々な勉強会の機会を持つ事も出来、質の向上に向けて努力出来た。

今春、見学実習生の受け入れは2名あり現在、3名の主任ケアマネジャーを中心として見学の場を提供し、特定事業所としての機能を果たしていきたい。

多職種連携の面では、西区で医療介護サポートセンターが開設されたことで連携という面での研修や交流の場が増えた年であった。重度な状態になっても可能な限り居宅において安心して生活を送るためには、今後ますます介護と医療の連携が必要となる。『顔の見える関係づくり』が連携の第一歩との観点から昨年度に引き続き交流の場に積極的に参加していきたいと考える。