

平成31年度 事業報告書

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の維持と特定事業所加算Ⅳの取得に向けた努力を行う
(退院退所加算 35回以上/年、ターミナルケアマネジメント加算5回以上/年)
- ②可能な限り住み慣れた地域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支援する
- ③公正中立な立場で、自己決定ができるように援助する
- ④質の高いケアマネジメントの推進
- ⑤医療と介護の連携強化

2. <実績>

請求合計 1254件 (昨年度より187件減)

月平均 104.5件 (年度より13%減)

月別、性別 請求状況

月	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
要介護 1・2	64	58	61	58	62	64	69	67	70	67	69	69	778
要介護 3・4・5	42	39	39	43	39	38	39	41	37	36	40	43	476
合計	106	97	100	101	101	102	108	108	107	103	109	112	1254

<<実績まとめ>>

4月、異動によりケアマネジャーが3人体制となった際に担当ケースを他居宅に移管したことで請求件数が一時的に約2割低下した。7月に後任採用後、月5～10件新規受け請求増加に向けて努力を行い、退院やサービス再開等を含め昨年度のトータルで80件増となった。しかし他居宅への移管、入院、施設入所、ガン末期の在宅看取りなどによる支援終了ケースが90件と増加件数を上回った。結果的には、昨年度の実績から13%減となった。

介護度別では要介護1・2の軽度者が全体の62%、3・4・5の重度者が38%と前年とほぼ同率だった。次年度も引き続き積極的に新規を受け入れる事、多職種交流会や病院地域連携室担当者にアピールを行い、営業活動を行って新規獲得に向けて事業所全体で努力を行う。

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

- ・マニュアルに沿ってケース記録をファイリングする。
- ・月1件(年間12件)職員相互でケアプランチェックを行う。
- ・週1回の伝達会議を以下の目的で継続開催する。

保険・医療・福祉の制度やインフォーマルサービス等の情報の共有

困難事例の検討を通じて社会資源の活用や地域課題の確認

予測される事態とその対応方法を報告し合い事業所全体で利用者を支援

- ・インフォーマルサービスを活用し、地域と利用者をつないでいく。
- ・他法人の居宅と協力して事例検討会を企画開催する。(年2回)
- ・気づきの事例検討会に参加し事例検討を年1回以上行う。(主任ケアマネ対象)
- ・職務基準書の見直しを行う。

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学んだ内容を居宅会議で共有する。
- ・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る。
- ・介護支援専門員実務研修「見学実習」の受け入れ体制を維持する。
- ・地域包括支援センター主催の地域ケア会議、事例検討会に参加する。

《介護支援専門員としての資質の向上まとめ》

昨年同様、月1例(年間12例)のケアプラン点検を実施。ケアマネジメントプロセスにおける実務内容の確認、記載方法等の学びとなった。ケアマネジメントプロセスにおける必要な帳票類の理解や記載方法等、一定の学びがあったと評価し、次年度からは個別にテーマを決め、勉強会を隔月で実施する方法に変更予定。伝達会議を通じ新規、終了、困難ケース等、利用者の情報共有と支援方法の検討と共有、社会資源の情報収集につながった。特に年度末には新型コロナウイルス感染防止の観点から行政や事業所からの通知が多く、周知・理解の為伝達会議が有効であったと評価する。資質向上のため、2名が参加している西区気づきの事例検討会で事例提供も各1例提出し、学びの場を持つことができた。

見学実習は今年度4月～6月にかけて2名受け入れ。主任ケアマネジャーを中心に実務見学の場を提供した。

更新研修を除き年間通じて52回研修に参加。居宅会議や、あんすこ居宅会議の場を通じて研修内容の報告行い学びを共有した。地域包括支援センター主催の事例検討会はコロナウィルス感染防止の為中止となったが、樋谷地域のネットワーク会議に参加し地域における買い物支援をテーマに住民、地元企業、行政と課題について検討を行うと共に顔の見える関係づくりに繋がった。

他法人と協働での事例検討会も計画通り年2回実施できた。

②連携の強化

A) 地域包括支援センターとの連携

- ・虐待を疑われる事例、対応困難な事例は、利用者が住まう圏域の地域包括支援センターに報告、相談し連携して対応する。
- ・利用者が住まう圏域の社会資源の情報を得ると共に、地域課題について提言する。
- ・地域包括支援センターを通じて、総合事業の情報を得る。

B) 医療と介護の連携(顔の見える関係づくり)

- ・入退院時には病院の担当者との情報交換を行う。
- ・訪問介護事業所等から伝達された情報やケアマネジャー自身が把握した利用者の状態について主治医や歯科医師、薬剤師に情報伝達する。
- ・多職種との連携
ケアカフェ、ワールドカフェ、オープンカンファレンス等、多職種交流の場に参加し

顔の見える関係を作る。

C) 地域との連携と地域貢献行事の参加

- ・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。
- ・法人主催の地蔵盆に参加協力する。
- ・要請があった時は、地域が主催する防災訓練に市民救命士として参加する。

D) 事業所内の連携

- ・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誰もが対応できるようにする。

虐待が疑われる事例や対応困難事例等、域包括支援センターと協働での支援を行った。入退院合わせて、今年度は29回の連携加算算定、ターミナルケアマネジメント加算は2回算定。加算算定以外にも在宅医や薬剤師と連携、多職種勉強会への参加を通じて顔の見える関係づくりができた。

今年度は悪天候のため地蔵盆は中止、市民救命士として防災訓練の要請がなく参加実績はなかったが、次年度以降も地域貢献行事に参加していきたい。

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。
- ・併設の地域包括支援センターと協力して24時間、365日電話対応可能な体制を維持する。
- ・施設への入所相談やターミナルケア、入院中の相談等、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。

《相談しやすい環境づくりまとめ》

特定事業所加算算定要件である24時間の連絡対応体制の維持、施設への入所相談、介護サービスを利用しなかったターミナルケース等、請求に至らない事例においても、丁寧に対応した。

④認定調査委託業務

- ・神戸市及び、神戸市外からの依頼に応じて認定調査を実施する。
- ・認定調査に関する会議を開催する（2ヶ月に1回）
判断基準の確認、調査に関する困りごとやその対応方法の共有、認定調査に関する研修の報告を行う。

●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	56	53	40	49	42	61	44	55	35	44	42	33	554
市外	0	3	0	1	4	0	2	2	0	2	1	0	15

※市外・・・明石(5)、多可、西宮、三木(2)、加古川(2)、御坊、江戸川区、新温泉町、川西

《認定調査委託業務まとめ》

今年度は、神戸市、市外からの委託を含めトータル569件認定調査を実施した。認定調査会議（概ね2か月に1回）を通じて行政から通達、調査項目の判断根拠や特記事項の記載方法、認定事務センターからの問い合わせ内容、調査時の困りごと等情報共有した。大き

な問題もなく認定調査業務が円滑に行えたと評価する。神戸市外からの委託としては明石からの委託が5件と多かった。

⑤防災・減災への取り組み

- ・ハザードマップを活用して利用者毎の避難場所リストの作成と更新を行い、安否確認のための緊急時持ち出し資料とする。(更新は年1回、5月～6月頃)
- ・防災センター(ビル管理会社)が開催する、年1回の避難訓練に参加する。

《防災・減災への取り組みまとめ》

近年、台風や洪水等の災害が多く発生している現状から、今年は避難場所確認の際にハザードマップを活用した。マップを使った事で利用者宅はどのような災害が想定されている場所か可視的に確認出来、避難経路や避難場所を考える良い機会となった。次年度も引き続き、避難場所リストの更新を行い災害時の緊急持ち出し資料として準備しておく。

4. 苦情・相談結果報告

平成31年度				平成30年度			
報告件数	苦情	相談	合計	報告件数	苦情	相談	合計
	0件	12件	12件		2件	14件	16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	1	2	1	0	0	4	1	0	1	0	1	1
苦情	0	0	0	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	4	0	1	2	5	0	1
苦情	0	0	0	0	0	0	0

《苦情・相談に関するまとめ》

苦情は0件で相談が12件だった。

内容としては、認定調査に関する相談が1件、事業所からの相談が1件、残り10件は利用者や家族からケアマネジメントに関する相談だった。ケアマネジメントに関する相談内容としては、思いを聞いてもらえてない、希望に応じてもらってない、サービス調整依頼したが報告がなく不安を感じた等だった。担当変更の要望があったケースには事業所内で担当変更し対応した。担当ケアマネジャーに確認すると家族から具体的な相談がなかったケースや、長時間にわたる傾聴支援を行っているが悩みが解決できない事で満足が得られないケースなどがあつた。報告忘れをなくすために記録を確実に行う事、調整中で結果が出ておらず連絡できなかったケース等については返答する時期を明確に伝える事や結果が遅くなる場合は進捗状況を報告し安心していただく対応が必要と確認した。

《総括》

今年度、ケアマネジャーの異動に伴い担当ケースを他居宅に移管したことで請求件数が減少した。しかし、後任採用後は積極的に新規の受け入れを行い、前年度末に近い状態まで回復出来た。次年度も担当件数を増やすための活動を引き続き行うと同時に、業務効率化に向けての検討を計画。業務効率化の為の具体策を実行することで担当件数が増えても、定時で業務を終了できるよう

事業所全体で取り組みたいと考える。

ケアマネジメントの質の向上を目的に、長年実施してきてきたケアプランチェックは今年度で終了。次年度からは、ケアマネジャーの学びの場としてそれぞれのテーマを決めて学習した内容を発表する場を持つ。知識の習得だけでなく、プレゼンテーション能力の向上に努めたいと考える。年度末、新型コロナウイルス感染拡大により、本来業務と異なる方法での利用者支援が必要となった。今後、感染収束までの期間、行政からの通達の内容を迅速に把握し事業所全体で情報を共有、感染防止を図りつつ、利用者に対して必要な支援が必要な時期に実施できるよう、今まで以上に多職種での連携を意識して支援していきたいと考える。