



平成 29 年度
事業報告書

社会福祉法人 やながせ福祉会

居宅介護支援事業所

大津みやび野ホーム居宅介護支援事業所

平成 29 年度 事業計画

目 標	利用者の満足度の向上に繋ぐための研修と評価を行い、職員が自信をもってケアマネジメント業務を遂行する。
理 由	前年度、経験年数の浅い職員や中堅職員に対し、情報共有や研修を実施できる時間が持てなかったため、根拠に基づいた実践ができるように定期的な研修を行い、利用者の満足度に繋がるようにする。
具体的対応策	<ol style="list-style-type: none"> 1. 事業所から毎月一回ないし、年間 1 2 回程度の外部研修に参加し、伝達共有を行う。 2. 毎月一回担当を決め、専門誌の内容を元に事業所内で伝達研修を行う。 3. 毎月一回、事業所内での実践報告を行い、その内容から必要と思われる情報、知識等を共有する。 4. 職員の自己肯定感とモチベーションが醸成できるよう、年度当初と終期に自己評価を行う。 5. 利用者に対するアンケート調査を実施する。

平成 29 年度 事業報告

事 業 報 告	<p>全職員が「研修に参加する」との意識をもち、1年間取り組む事ができた。そのため、新たな情報や知識を入手することができ、業務に役立てることでケアマネジメント能力の向上につなげることができた。</p> <p>また、初めてのアンケート調査に取り組み、利用者、家族の満足度を知ることで自分たちが普段行っているケアマネジメント業務を客観的に振り返ることができた。アンケート作成において職員全員で協働して取り組んだため、事業所の結束力の強化にもつなげることができた。</p>
事業運営総括	<p>平成 28 年度と比較すると職員を増員したことで、新規契約者数、利用者数共に増加しているが、受け入れの割合としては平成 30 年 3 月末の時点で利用者受け入れ可能人数の 77%となっている。業務の効率化を図ると共に、実績を上げる取り組みが来年度の課題となる。</p> <p>アンケート調査については回収率 77%、利用者満足度として 8 項目（全項目）にて 80~90%の結果が出ているため、今後も自信を持って対人援助業務にあたる。</p>

要介護度の状況 《平均要介護度 2.04》

平成30年3月31日 現在

	人数	割合
要支援1	5	4%
要支援2	10	8%
予防計	15	13%
要介護1	52	44%
要介護2	18	15%
要介護3	17	14%
要介護4	11	9%
要介護5	6	5%
介護計	104	87%
合計	119	100%

新規契約者数

平成29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
契約者数	21	8	5	6	3	6	4	5	3	4	3	4	72

利用者数

平成29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
要支援1・2	14	13	13	13	16	15	16	15	13	13	14	15	170
プラン数	111	107	109	111	117	114	111	110	107	110	108	104	1,319
合計	125	120	122	124	133	129	127	125	120	123	122	119	1,489

要介護認定調査数

平成29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
居宅	3	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	6
特養	0	1	9	0	2	8	3	4	0	3	4	0	34
合計	3	1	9	0	2	9	4	4	1	3	4	0	40

職員間の内部研修の実施状況

研修名	研修内容	参加職種	参加人数	期間	講師(職・氏名)
基本理念・接遇研修	法人理念・サービスの心得・接遇・コンプライアンスについて	全常勤	39名	4月1日	施設長(細野欣之)
人権研修	人権意識・ノーモライゼーションについて	介護職員 看護職員	59名	4月12日～4月29日 (4回)	介護支援専門員 (河崎文武)
高齢者の疾病研修	高齢者に多い疾病・服薬の留意点について	全職種	57名	5月10日～5月27日 (4回)	看護師
感染研修	食中毒の原因と対策について	全職種	25名	6月17日～6月28日 (全4回)	管理栄養士(和田奈保美)
健康診断総評	健康診断総評・ストレスマネジメントについて	全職種	21名	7月27日	産業医(久保精一郎)
排泄ケア研修	排便コントロールについて	全職員	49名	7月10日～7月29日 (4回)	排泄委員会 ユニチャーム研修担当者
褥瘡研修	褥瘡の理解について	介護職員 看護職員	44名	8月9日～8月30日 (4回)	褥瘡委員会(看護師)
入浴介助研修	全身清拭について	全職員	29名	9月20日～9月30日 (4回)	入浴委員会
リスクマネジメント研修	リスクマネジメントについて	全職員	59名	10月11日～10月28日 (4回)	ユニットリーダー (各ユニットリーダー)
感染症研修	感染症について	全職員	78名	11月8日～11月25日 (4回)	ユニットリーダー (各ユニットリーダー)
終末期ケア研修	終末期ケアについて	介護職員 看護職員	87名	12月13日～12月31日 (4回)	介護支援専門員 (河崎文武)
食事研修	気道内異物除去法について	全職員	38名	1月13日～1月31日 (4回)	食事委員会
介護保険研修	介護保険制度について	全職員	45名	2月17日～2月28日 (4回)	施設長(細野欣之)
リスクマネジメント研修	事故報告件数・対策の視点について	全職員	35名	3月17日～3月28日 (4回)	生活相談員(濱下隆史)

参加人数は併設事業所も含む。

法人研修

研修名	研修内容	参加職種	参加人数	期間	講師(職・氏名)
メンタルヘルス研修	ストレスチェック制度の目的と概略について	全常勤	70名	6月16日	社会保険労務士(福留章)
代謝・糖尿病研修	栄養学・代謝と糖尿病について	全常勤	57名	10月25日	大津みやび野デイサービス (管理者:寺尾恵子)

参加人数は併設事業所も含む。

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
3部会合同勉強会	総合事業について、遺品整理、成年後見制度について	介護支援専門員	3名	5月25日	1日	姫路市文化センター	口頭・復命
地域で行う他職種事例検討会	事例検討	介護支援専門員	1名	6月8日	1日	姫路市津田公民館	口頭・復命
多死時代の終活	ケアマネジャーとして知っておきたい知識	介護支援専門員	1名	6月18日	1日	兵庫県のにぎく会館	口頭・復命
平成29年度第1回ケアマネジメント向上会議	他職種連携事例検討	介護支援専門員	4名	6月22日	1日	広畑保健福祉センター	口頭・復命
近畿老人福祉施設研究協議会	平成29年度和歌山大会「介護の今、そして未来」	介護支援専門員	1名	7/11~12	2日	和歌山県民文化会館	口頭・復命
平成29年度第1回広畑ブロックケア研修会	障害福祉サービスの訪問介護の利用について 姫路市総合事業について	介護支援専門員	3名	7月18日	1日	広畑保健福祉センター	口頭・復命
平成29年度第1回主任ケアマネ事業所交流会	リスクマネジメント	介護支援専門員	4名	8月24日	1日	大津みやび野ホーム 交流会	口頭・復命
県民フォーラム	支え合い社会	介護支援専門員	1名	8月25日	1日	神戸芸術センター 芸術劇場	口頭・復命
平成29年度第1回パワーアップセミナー研修	ケアマネジャーとして知っておきたいビジネスマ ナー研修	介護支援専門員	1名	9月10日	1日	兵庫県のにぎく会館	口頭・復命
平成29年度第2回広畑ブロックケア研修会	ケアマネジメント倫理・総合事業訪問介護について	介護支援専門員	3名	9月20日	1日	広畑保健福祉センター	口頭・復命
平成29年度第1回新任ケア交流会	専門職として介護保険を学ぶ	介護支援専門員	1名	9月20日	1日	姫路勝原ホーム交流室	口頭・復命
平成29年度第2回ケアマネジメント向上会議	他職種連携事例検討	介護支援専門員	3名	9月28日	1日	広畑保健福祉センター	口頭・復命
平成29年度姫路市集団指導	居宅介護支援計画書とサービス事業所の個別計画 書の整合性について	介護支援専門員	1名	9月29日	1日	姫路市文化センター	口頭・復命
平成29年度第3回ケアマネジメント向上会議	他職種連携事例検討	介護支援専門員	4名	11月22日	1日	広畑保健福祉センター	口頭・復命
平成29年度第3回広畑ブロックケア研修会	医療連携について	介護支援専門員	1名	12月21日	1日	広畑保健福祉センター	口頭・復命
姫路市在宅医療、介護連携支援	精神疾患における在宅療養支援	介護支援専門員	3名	1月11日	1日	姫路市医師会館5階	口頭・復命
平成29年度第2回主任ケアマネ事業所交流会	在宅における緩和ケア・医療、介護連携について	介護支援専門員	3名	1月17日	1日	大津みやび野ホーム 交流会	口頭・復命
第9回 難病セミナー	A L S 疾患における在宅療養支援・医療連携	介護支援専門員	3名	1月30日	1日	姫路市南保健センター	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
平成29年度第4回ケアマネジメント向上会議	他職種連携事例検討	介護支援専門員	2名	1月31日	1日	広島保健福祉センター	口頭・復命
平成29年度第4回網干・広島ブロック合同ケア研修会	消費者被害防止について 姫路市認知症地域見守り訪問員派遣事業について	介護支援専門員	1名	2月20日	1日	姫路市網干市民センター	口頭・復命
姫路市在宅医療、介護連携支援	平成30年度診療、介護報酬同時改定の詳細解説	介護支援専門員	2名	2月23日	1日	姫路市医師会館5階	口頭・復命
平成29年度姫路市集団指導	平成30年度介護報酬改定の詳細説明	介護支援専門員	1名	3月13日	1日	姫路市文化センター	口頭・復命

苦情対応

発生日	苦情内容	解決方法
平成 29 年 11 月 5 日	<p>「訪問支援について」</p> <p>担当ケアマネジャーがキーパーソンとなる長女様への連絡なく、自宅訪問し本人、主介護者である夫と面談した件について、以前の担当ケアマネジャーには長女様から「私を通しての連絡、訪問をしてほしい。」と伝えていたが、守られていないと指摘を受ける。</p>	<p>①前任のケアマネジャーからの引き継ぎが十分でないまま自宅訪問を行ったことについて謝罪を行う。</p> <p>②担当ケアマネジャーだけでなく、事業所全体でも連絡の窓口となるべき家族の情報を共有することも併せて伝える。</p>
平成 30 年 2 月 14 日	<p>「ケアマネジャーへの不信感について」</p> <p>介護認定の更新結果が要介護 2 から 1 に変更になった事で福祉用具でのベッドレンタルの継続ができず、自費対応になってしまった件で、認定調査員及びケアマネジャーの力が足りないと言及を受ける。</p>	<p>①苦情のベースには、事業所都合によりケアマネジャーの変更があったため、自己選択がなされぬまま担当が変わったことへの不信感が強くあったため、本人の話を傾聴する。</p> <p>②居宅介護支援事業所の選択含め、サービス事業所の選択については、利用者、家族に情報提供をしっかりと行い、納得した選択ができる機会をつくることも伝える。</p> <p>③認定調査の仕組みについても再度時間をかけて説明する事で理解が得られた。</p>

事故対応

発生日	事故内容	事故対策
平成 29 年 8 月 4 日	<p>「サービスの調整ミスについて」</p> <p>事業所に家族より入院によりサービス利用中止の連絡をもらっていたが、担当ケアマネジャーがメモの内容の詳細確認ができておらず、サービス事業所に対しての調整連絡ができていなかった。</p>	<p>①伝言内容の確認を対応したケアマネジャーに確認するとともに、詳細が不明な場合は再度、家族に確認をおこなう。</p>
平成 29 年 8 月 8 日	<p>「介護請求誤りについて」</p> <p>加算算定の開始月及び要介護度の入力を誤り、請求を行ったことで請求がうまくできなかった。</p>	<p>①請求については確認を複数人にて行い、誤りや抜け落ちがないかの確認をしていく。</p>
平成 29 年 8 月 23 日	<p>「役所への届出ミスについて」</p> <p>介護保険更新中の新規利用者の届け時に役所に対して認定情報のない資格者証（昔の資格者証）を提出してしまい、受付担当者も気づかずにそのまま受理されていた。</p>	<p>①資格者証だけでなく、利用者から預かった情報については都度内容の確認を行う。</p>

発生日	事故内容	事故対策
平成 29 年 9 月 13 日	<p>「公用車の自損事故について」</p> <p>利用者の自宅訪問時に電柱から出ている金属性ワイヤーに公用車の右後方部を接触してしまう。</p>	<p>①車の後進の際、後方に障害物がないかの十分な確認をおこなう。</p>
平成 29 年 11 月 24 日	<p>「個人情報の郵送誤りについて」</p> <p>担当利用者が入院していた病院を誤認し、別の病院に対して利用者の状況報告書を郵送してしまう。</p>	<p>①個人情報の取り扱いについては細心の注意を払い、一つ一つの情報を確認して取り扱う。</p> <p>②事業所内で個人情報の取り扱いについての共有を行う。</p>
平成 30 年 3 月 30 日	<p>「サービスの調整ミスについて」</p> <p>サービス提供票に入力誤りがあったことで、サービス調整がうまくいっていなかった。</p>	<p>①提供票作成時、交付時の予定日の確認、発送時の確認等複数回の確認を徹底する。</p>