



平成 30 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

姫路・勝原ホーム居宅介護支援事業所

平成 30 年度 事業計画

<p>目 標</p>	<p>地域包括ケアシステムの構築に向け、医療・介護関係者だけでなく、地域の関係者とも連携し、住み慣れた地域で自立支援に向けたケアマネジメントが展開できる。</p>
<p>理 由</p>	<p>地域包括ケアシステムの構築に向け、最新の介護保険制度の動向を知るとともに、ケアプランにフォーマルサービスだけでなく、インフォーマルサービスを取り入れられるようになることで、地域の中でご利用者の生活を支援できるようになるため。</p>
<p>具体的対応策</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地域包括支援センターと連携を取り、地域活動の情報を収集する。</li> <li>2. 可能であれば地域活動への見学・参加も積極的に行う。</li> <li>3. 毎週水曜日に実施している事業所内の定期会議にて、インフォーマルサービスの情報を整理し、その情報を全ての介護支援専門員が閲覧できるよう、資料を作成する。</li> <li>4. 事業所内での定期会議で、地域とのつながりを意識したケアマネジメントが展開できているかの振り返りをする場を設ける。</li> </ol>

平成 30 年度 事業報告

<p>事 業 報 告</p>	<p>地域活動の情報収集にてインフォーマルサービスについて、職員間で共有を図り、社会資源ファイルの作成を行った。また、地域活動への見学や参加を行い、体験した情報を整理し、その情報の共有も行えた。地域とのつながりを意識したケアマネジメントが展開できるよう、新たな情報収集を行い、ケアマネジメントに取り入れている。また、近隣の医療機関や介護施設、所在地以外の地域包括支援センターとの連携も継続して行っており、利用者本位のマネジメント展開がしやすい体制を整えている。</p>
----------------	--

事業運営総括

今年度は平成 29 年度と比較すると、月平均 10 件程度増加している。新規の契約数も、76 件であり、年間で 10 件の増加になっている。利用者数の増加に伴い、業務時間も増えており、できるだけ書類作成や記録などで簡素化できる工夫を考える必要がある。また、苦情や事故の件数は、昨年比べて増加し、振り返りや対策を考える機会が多くなり、特に対人援助について考える必要がある。

事業所内でケアマネジメント業務だけでなく、事業運営について話し合う機会が継続しており、職員一人ひとりが事業運営を総合的に意識することで、利用者件数の伸びにつながった。

現在、太子町や広畑などの法人以外の地域包括との連携にて、介護予防利用者の人数の増加（3 月時点で 25 件）があり、そこから要介護の新規利用者の紹介も増えている。また、近隣の総合病院なども退院時の利用者紹介が増えており、医療や地域連携の継続が不可欠となってきているので、依頼があれば直ぐに対応できるように意識して業務を行っている。

毎週水曜日の定期会議にて、ケアマネジメント力の向上や各利用者の情報共有ができており、今後も業務が忙しくても時間をとって取り組んでいく必要がある。

要介護度の状況 《平均要介護度 1.69》

平成31年3月31日 現在

	人 数	割 合
要支援 1	14	8%
要支援 2	11	6%
事業対象者	1	0%
予 防 計	26	14%
要介護 1	74	43%
要介護 2	32	18%
要介護 3	24	14%
要介護 4	12	8%
要介護 5	5	3%
介 護 計	147	86%
合 計	173	100%

新規契約者数

平成30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	8	7	5	6	3	7	5	5	9	7	7	7	76

利用者数

平成30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	22	21	18	18	22	25	24	22	23	23	23	25	266
プラン数	134	135	137	140	135	140	135	143	143	149	150	147	1,688
合 計	156	156	155	158	157	165	159	165	166	172	173	172	1,954

要介護認定調査数

平成30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	1	1	3	0	2	1	1	1	1	1	2	17
特 養	3	1	3	2	0	1	2	0	3	3	2	2	22
合 計	6	2	4	5	0	3	3	1	4	4	3	4	39

# 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)
産業医研修	生活習慣病についての研修	全職種	42名	5月30日	嘱託医 (久保精一郎氏)
接遇研修	介護職員としての接遇・マナー研修	全職種	96名	7月10日 7月11日 8月7日	株式会社ニッソーネット (青野桂子氏)
運転技術研修	安全運転技術・事故防止における講習	公用車を運転する職種	29名	8月20日 8月21日 9月5日 9月20日	大阪ガスオートサービス (吉田正信氏)
介護ロボット研修	介護ロボットについての研修(ノーリフティングケアのすすめ)	全職種	37名	11月7日 11月16日 11月19日	いやさか苑 施設長 (田上優佳氏)
職員倫理研修	身体拘束についての研修	全職種	35名	11月7日 11月16日 11月19日	おかの花 施設長 (小椎尾竹信氏)

参加職員は併設事業所も含む。

職員間の内部研修の実施状況 (平成30年度)

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・個人情報保護についての取り扱いについての研修	全常勤	50名	4月1日	副施設長(塩見優次)
認知症研修	認知症とチームケアについての研修	全職種	66名	4/23~4/27 (5回)	認知症委員会
感染症対応研修	ノロウイルス対策とマニュアルの説明についての研修	全職種	65名	5/21~5/25 (5回)	感染・衛生委員会
食中毒予防研修	食中毒の予防について	全職種	54名	6/25~6/29 (5回)	栄養委員会
リスクマネジメント研修	平成29年度事故報告書集計結果報告・事例検討についての研修	全職種	47名	8/20~8/24 (4回)	リスク管理委員会
体位交換、良肢位保持研修	安全で安楽な姿勢、体位交換についての研修	全職種	36名	9/17~9/21 (5回)	介護向上委員会
褥瘡・拘縮予防研修	褥瘡と拘縮予防についての研修	全職種	56名	10/15~10/19 (5回)	褥瘡・拘縮予防委員会
在宅サービス研修①	地域包括ケアシステムと地域を支える住民主体の活動について	全職種	54名	10/15~10/19 (5回)	在宅サービス委員会①
在宅サービス研修②	定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業についての研修	全職種	46名	2/25~3/1 (5回)	在宅サービス委員会②
身体拘束・虐待廃止研修	身体拘束・虐待廃止における指針の説明	全職種	46名	2/25~3/1 (5回)	身体拘束・虐待廃止委員会
リスクマネジメント研修	事故報告書、ヒヤリ・ハット報告書の書き方について 危険予知訓練(KYT)	全職種	57名	3/25~3/29 (5回)	リスク管理委員会

参加職員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（居宅介護支援・施設・居宅サービス）合同勉強会	姫路市より情報提供地域加算について介護報酬改定について	主任介護支援専門員	1名	5月17日	1日間	姫路市文化センター	口頭・復命
平成30年度 第1回ケアマネジメント力向上会議	医療職などの専門職を交えた事例検討会	介護支援専門員	3名	6月20日	1日間	姫路市西保健センター	口頭・復命
平成30年度 第1回 包括的・継続的ケアマネジメント支援研修（網干ブロック）	介護支援専門員の倫理について「0型サービスについて」の説明	介護支援専門員	5名	6月27日	1日間	姫路市網干保健福祉センター	口頭・復命
近畿老人施設研究協議会 奈良大会	地域社会への取り組み研究発表	介護支援専門員	1名	7月26・27日	2日間	なら100年會館	口頭・復命
平成30年度 介護保険サービス事業者に対する集団指導	在宅医療における多職種連携について診療報酬、介護報酬改定について	管理者	1名	8月27日	1日間	姫路市文化センター	口頭・復命
「支え合い社会」県民フォーラム	地域での支え合いをすすめるよう	介護支援専門員	1名	8月28日	1日間	神戸芸術センター	口頭・復命
平成30年度第2回包括的・継続的ケアマネジメント支援研修	脳卒中後のリハビリについて	介護支援専門員	2名	8月29日	1日間	姫路市網干保健福祉センター	口頭・復命
平成30年度介護保険サービス事業所に対する集団指導	介護労働者の安全・健康確保対策等について、生活保護制度について、今後求められる自立支援・重症化防止の取り組み、法令順守・指導監査	管理者	1名	10月16日	1日間	姫路市文化センター	口頭・復命
平成30年度 第3回ケアマネジメント力向上会議	医療職などの専門職を交えた事例検討会	介護支援専門員	3名	10月18日	1日間	姫路市網干市民センター	口頭・復命
主任ケアマネ交流会	低栄養について	介護支援専門員	4名	10月24日	1日間	大津みやび野ホーム	口頭・復命
定期巡回あほし 運営推進会議	運営推進会議（活動状況や運営状況について）	管理者	1名	10月24日	1日間	姫路市網干市民センター	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30年度 主任介護支援専門員更新研修	介護保険制度及び地域包括ケアシステムの動向・演習	主任介護支援専門員	1名	11月4日	1日間	県立のじぎく会館	口頭・復命
たつの市民病院 第3回健康講座	エアリハで姿勢を整え転倒予防	介護支援専門員	2名	11月13日	1日間	たつの市御津文化センター	口頭・復命
平成30年度 第3回 包括的・継続的ケアマネジメント支援研修（網干ブロック）	認知症高齢者の事例を通し作業療法士の視点	介護支援専門員	6名	11月14日	1日間	姫路市網干保健福祉センター	口頭・復命
平成30年度 主任介護支援専門員更新研修	主任介護支援専門員としての実践の振り返り リハビリテーション及び福祉用具の活用に関する事例	主任介護支援専門員	1名	11月17日	1日間	県立のじぎく会館	口頭・復命
平成30年度 主任介護支援専門員更新研修	社会資源に向けた関係機関との連携に関する事例	主任介護支援専門員	1名	11月18日	1日間	県立のじぎく会館	口頭・復命
介護支援専門員実務研修 実習受け入れ説明会	見学実習受け入れ協力事業所説明会	管理者	1名	11月21日	2日間	県立中央労働会館	口頭・復命
ケアプランに医療知識を取り入れる方法	排泄について	介護支援専門員	2名	11月21日	1日間	姫路市飾磨市民センター	口頭・復命
平成30年度 主任介護支援専門員更新研修	状態に応じた多様なサービスの活用に関する事例	主任介護支援専門員	1名	12月1日	1日間	県立のじぎく会館	口頭・復命
平成30年度 主任介護支援専門員更新研修	認知症に関する事例	主任介護支援専門員	1名	12月2日	1日間	県立のじぎく会館	口頭・復命
平成30年度 主任介護支援専門員更新研修	入退院時等における医療との連携に関する事例	主任介護支援専門員	1名	12月15日	1日間	県立のじぎく会館	口頭・復命
平成30年度第4回ケアマネジメント方向上会議	医療職などの専門職を交えた事例検討会	介護支援専門員	3名	12月19日	1日間	姫路市西保健センター	口頭・復命
社会福祉協議会主催 住宅改修の説明会	網干前後による住宅改修の事例発表	主任介護支援専門員	1名	12月20日	1日間	イノウエビル	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30年度 主任介護支援専門員更新研修	看取り等における看護サービスの活用に関する事例	主任介護支援専門員	1名	12月22日	1日間	県立のじぎく会館	口頭・復命
平成30年度 主任介護支援専門員更新研修	介護保険制度及び地域包括ケアシステムの動向・演習	介護支援専門員	1名	1月12日	1日間	県立のじぎく会館	口頭・復命
平成30年度 主任介護支援専門員更新研修	ケアマネジメントにおける倫理的な課題に対する支援 タミナケア	介護支援専門員	1名	1月13日	1日間	県立のじぎく会館	口頭・復命
平成30年度 主任介護支援専門員更新研修	家族への支援の視点が必要な事例	主任介護支援専門員	1名	1月20日	1日間	県立のじぎく会館	口頭・復命
平成30年度 第4回 包括的・総合的ケアマネジメント 支援研修 (網干ブロック)	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	介護支援専門員	5名	1月23日	1日間	大津みやび野ホーム	口頭・復命
平成30年度 主任介護支援専門員更新研修	地域課題解決に向けたプロセスの理解と実践	主任介護支援専門員	1名	1月27日	1日間	県立のじぎく会館	口頭・復命
平成30年度 主任介護支援専門員更新研修	地域援助支援	介護支援専門員	1名	2月2日	1日間	県立のじぎく会館	口頭・復命
平成30年度 主任介護支援専門員更新研修	ケアマネジメントに必要な医療連携及び多職種協働の実践	介護支援専門員	1名	2月3日	1日間	県立のじぎく会館	口頭・復命
平成30年度 主任介護支援専門員更新研修	対人援助者監督指導 基本的な考え方	介護支援専門員	1名	2月17日	1日間	県立のじぎく会館	口頭・復命
平成30年度 主任介護支援専門員更新研修	対人援助者監督指導 スーパービジョン実践論①	介護支援専門員	1名	2月18日	1日間	県立のじぎく会館	口頭・復命
平成30年度 第5回ケアマネジメント力向上会議	医療職などの専門職を交えた事例検討会	介護支援専門員	5名	2月20日	1日間	姫路市西保健センター	口頭・復命
平成30年度 主任介護支援専門員更新研修	対人援助者監督指導 スーパービジョン実践論②	介護支援専門員	1名	2月23日	1日間	県立のじぎく会館	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
平成30年度 主任介護支援専門員更新研修	事例検討・事例検討の基本的な考え方と進め方①	介護支援専門員	1名	3月2日	1日間	県立のじぎく会館	口頭・復命
主任ケアマネ交流会	防災について・災害に備えるための支援	介護支援専門員	1名	3月13日	1日間	姫路市西保健センター	口頭・復命
平成30年度 主任介護支援専門員更新研修	事例検討・事例検討の基本的な考え方と進め方②	介護支援専門員	1名	3月16日	1日間	県立のじぎく会館	口頭・復命
平成30年度 主任介護支援専門員更新研修	事例を用いた指導法①	介護支援専門員	1名	3月17日	1日間	県立のじぎく会館	口頭・復命

苦情対応

受付日	苦情内容	解決方法
平成 30 年 4 月 13 日	<p>「公用車の駐車について」</p> <p>網干区和久の公道に、利用者宅へ訪問中に駐車していた。近隣者が普通車で公道へ入ろうとしたが、交差することができず、Uターンしなくてはいけない状況である為、すぐに移動してほしいと連絡が入る。</p>	<p>①事務所に電話が入り、担当者の携帯へ連絡する。訪問を中断し、すぐに公道の公用車まで戻るも、すでに連絡者は不在。すぐに公用車を移動させる。</p> <p>②利用者宅の訪問時に、事前に駐車場の場所の確認を行っておく。また、近くであれば自転車等を利用する。</p>
平成 30 年 7 月 26 日	<p>「対人援助、相談について」</p> <p>新規利用者へ契約ごとなど支援する中で、こちらの意見を聞いてくれずに、事を進めようとしたため、不快に感じ、家族が入居している高齢者住宅の職員へ相談し、担当が変更できると教えてもらったので、担当を変更してほしいとの連絡が入る。</p>	<p>①管理者より利用者家族宅へ出向き、不快に感じさせてしまった件について謝罪する。</p> <p>②家族より、ゆっくりと関わってくれる女性のケアマネジャーを希望された為、担当者の変更を行う。</p>
平成 30 年 8 月 8 日	<p>「対人援助、相談について」</p> <p>老健退所の利用者へ支援する中で、利用者家族と意見の相違がでたが、そのまま事を進められたので、家族の知り合いのケアマネジャーへ担当を変わりたいと連絡あり。</p>	<p>①管理者より利用者家族に連絡し、事情を聞き取り、サービス内容や金額など納得ができなかったことなど聞き取りし、謝罪する。</p> <p>②家族より、知人がケアマネジャーをしているので、知人に担当をしてもらおうと言われ、引継ぎを行う。</p>
平成 30 年 10 月 6 日	<p>「連絡方法について」</p> <p>利用者家族より、担当者との連絡調整時に携帯のメッセージ機能を利用してやり取りを行いたいが、法人の携帯ではできないと担当者に言われた。家族は、勤務も忙しく、電話でのやり取りが難しいので、メッセージの利用をできるようにしてほしい。できないようならば、できる事業所へ変更したいとの連絡が入る。</p>	<p>①家族へ連絡し、内容を確認する。法人へ相談し、転送専用の携帯電話であることを管理者より、家族へ説明することになる。電話か名刺に記載しているメールにて対応を行うと説明する。</p> <p>②家族より、電話やメールアドレスでのやり取りは不可。メッセージ機能を使って簡潔に連絡を取って行きたいので、事業所を変わるとの要望。メッセージ機能でのやり取りができる事業所を紹介し、引継ぎを行う。</p>
平成 30 年 12 月 7 日	<p>「対人援助、相談について」</p> <p>利用者へ支援する中で、利用者の都合を考えず、一方的に事を進め、また訪問時も急な訪問で都合を聞いてもらえない状況が続いたため、精神的にしんどくなってきた。利用しているデイサービスへ相談し、担当が変更できると聞いたので、変更してほしいと連絡あり。</p>	<p>①管理者より利用者へ連絡し自宅訪問し、精神的苦痛を与えてしまったことに対して謝罪する。</p> <p>②本人より、最初の契約をおこなった管理者で担当して欲しいとの希望により、担当者の変更を行う。</p>

## 事故対応

発生日	事故内容	事故対策
平成 30 年 9 月 12 日	<p>「訪問先の間違い」</p> <p>訪問の約束を利用者の長男とし、当日の訪問は長男宅に行くこととなっていたが、本人宅へ訪問してしまう。気がつき、長男宅へ訪問を行うも、30 分も遅刻してしまう。</p>	<p>①訪問の約束を行った際に、手帳などどこへ誰宅へなどの記載をとっておき、訪問前に再度、確認を行ってから出かけるようにする。</p>
平成 30 年 9 月 20 日	<p>「連絡調整ミス」</p> <p>退院前の利用者に家屋調査があり、福祉用具の事業所へ立ち合いの連絡をおこなったが、当日、利用者の状態変化があり、中止となった。その中止の連絡を福祉用具の事業所へ入れ忘れ、訪問されたとのこと。</p>	<p>①病院から中止の連絡を受けた時点で、事業所へ中止の連絡を入れるようにする。</p> <p>②病院からの連絡だけでなく、家族へも確認を行うようにする。</p>
平成 30 年 12 月 4 日	<p>「保険請求ミス」</p> <p>岡山の被災されている利用者の 9 月 10 月分のデイサービスの請求が、「利用負担減免、免除」となっていたが、デイサービスへそのことを伝え忘れていた。</p>	<p>①委託を受けた時に、利用料の免除となることを岡山県倉敷市より確認できていたので、その時点ですぐにデイサービスへ報告を行う。</p> <p>②免除の用紙が家族へ届くので、訪問時に確認を行い、コピー等を頂くようにする。</p>