



令和元年度
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

令和元年度 事業計画

<p>目 標</p>	<p>医療・介護関係者や地域の関係者との連携を強化し、住み慣れた地域で自立支援に向けたケアマネジメントの展開ができる。</p>
<p>理 由</p>	<p>地域包括ケアシステムが実践されている中で、介護支援専門員としての自分たちの役割を理解し、ケアマネジメントを行っていく。ケアプランにフォーマルサービスやインフォーマルサービスを取り入れ、地域の中にご利用者の生活を支援していけるようにする。</p>
<p>具体的対応策</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地域包括支援センターと連携を取り、地域活動やインフォーマルサービスについての情報収集を継続する。 2. 毎週火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最新情報の資料を整理していく。 3. 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、年に5回、各介護支援専門員の事例について検討会を行う。

令和元年度 事業報告

事業報告	<p>地域包括支援センターと連携し、社会資源や地域活動の情報収集を行った。また、各居宅サービス事業所に出向き、最新情報の収集を行った。</p> <p>毎週火曜日に実施している事業所内の定期会議にて、得た情報を発信するなど地域にある社会資源やインフォーマルサービスについて継続して共有を図っている。</p> <p>インフォーマルサービスを位置づけたケアプランへの落とし込みができてきているかの事例検討会を年5回開催し、出席者で確認作業を行った。あわせて、利用者本位のマネジメントが展開しやすい体制を整えるため、他法人との勉強会の開催も行った。</p>
事業運営総括	<p>新規の依頼が多く、計画作成数件は増えている。その背景には、病院からの紹介や以前の関わりから声をかけてくださる方が多く、要介護の利用者、介護予防の利用者ともにケアマネジメント件数の増加につながっている。特に近隣の総合病院などから退院時の紹介が増えているため、今後も医療機関や地域連携室との良好な協力体制を継続していきたい。</p> <p>毎週火曜日の定期会議にて、事例検討会を行っていることでケアマネジメント力の向上につながっている。また、会議の中で新規や困難事例を含め、利用者に関する情報共有ができています。</p> <p>加えて、緊急事態時などに利用者にも不利益が生じないように、事業所内での協力体制を整えることもできたので、次年度は、ケアマネジメントや相談に関するマニュアルについて、PDCAサイクルをもとに見直し、一つひとつの関わりなど過程を大切にした相談援助を行っていきたい。</p>

苦情対応

受付日	苦情内容	解決方法
令和元年 6月10日	<p>「対人援助、相談について」</p> <p>利用者の家族から担当者が、家族の意見を聞かずに、マネジメントを進めようとするため、不快に感じ、利用しているデイサービスにて担当の変更ができると聞いたので、担当を変更してほしいとの申し出がある。</p>	<p>①管理者が利用者の家族宅に赴き、不適切な対応から不快に感じさせてしまったことに関して、陳謝する。</p> <p>②家族が他の事業所の介護支援専門員を希望されたため、事業所の変更の手続きを行う。</p>
令和元年 10月11日	<p>「電話対応について」</p> <p>困難事例の利用者について、支援が困難になり、地域包括支援センターへ相談や個別ケア会議の依頼を行ったが、対応した職員に対して、担当者の言動が威圧的だったとの申し出がある。</p>	<p>①管理者が地域包括支援センターに赴き、不適切な対応から不快に感じさせてしまったことに関して、陳謝する。</p> <p>②今後、困難事例は担当者一人で対応するのではなく、管理者と一緒にケースに関わり、地域ケア会議に参加していくことを説明すると理解が得られた。</p>
令和元年 12月17日	<p>「対人援助、相談について」</p> <p>新規利用者の契約など支援過程で、担当者の言動に対して、不信感を抱き、家族が以前、入院していた病院に相談をかけ、担当のソーシャルワーカーから家族が担当の変更を希望されているとの申し出がある。</p>	<p>①管理者が利用者の家族宅に赴き、不適切な対応から不信感を抱かせてしまったことに関して、陳謝する。</p> <p>②家族が事業所内での担当介護支援専門員の交代を希望されたため、手続きを行うと理解が得られた。</p>
令和元年 12月19日	<p>「対人援助、相談について」</p> <p>入院中の新規利用者へ契約など支援過程で、担当者の言動に対して、不信感を抱き、病院に相談をかけ、担当のソーシャルワーカーから他事業所を紹介される。紹介先の事業所から家族が事業所変更を希望されているとの申し出がある。</p>	<p>①管理者が紹介先の事業所へ連絡し、詳細を確認する。</p> <p>②家族に連絡し、不信感を抱かせてしまったことに関して、陳謝する。</p> <p>③家族が他の事業所の介護支援専門員を希望されたため、事業所の変更の手続きを行う。</p>
令和元年 12月23日	<p>「電話対応について」</p> <p>利用者が緊急の要件で電話をかけた時に、対応した職員が担当者不在として、伝言を聞かずに切ってしまった。緊急の要件であった状況を考えず、電話を一方的に切ってしまったと対応に不快と不信を抱いたと翌日、担当職員に申し出がある。</p>	<p>①担当者が利用者宅に赴き、不適切な対応から不信感を抱かせてしまったことに関して、陳謝する。</p> <p>②今後、同じことのないように管理者に報告し、対応した職員に注意することを説明する。</p> <p>③利用者に管理者から注意したことを説明すると理解が得られた。</p>

事故対応

発生日	事故内容	事故対策
令和元年 7月18日	<p>「自己判断」</p> <p>困難事例の対応時に、管理者へ相談なく、緊急で利用者を自宅へ送り、事後報告となった。</p>	<p>①緊急での対応時に、管理者へ相談し、法人の指示を仰ぐようにする。</p> <p>②会議時に自己判断をしないように注意喚起し、対応の周知徹底状況を確認する。</p>
令和元年 8月27日	<p>「オンコール電話」</p> <p>オンコール電話の担当者が、夜間に何度か連絡が入っていたが、マナーモードにしていたため、翌日の朝まで電話が入っていたことに気づかずに、出勤した。</p>	<p>①オンコール電話を担当するときは、時間おきに着信状況を確認する。</p> <p>②不在通知があった場合は、折り返し電話をかける。</p> <p>③必要時以外はマナーモードを解除し、電話がいつでもとれる体制を周知徹底する。</p>
令和元年 12月30日	<p>「オンコール電話」</p> <p>年末年始のオンコール電話の担当者が、持ち帰りを忘れ、翌朝まで法人内他事業所の夜勤者が対応した。</p>	<p>①終業前に当日のオンコール担当者を確認する。</p> <p>②終業と同時に転送電話を行う。</p> <p>③転送電話への切り替えは、オンコールの担当者が行う。</p>
令和2年 3月5日	<p>「居宅の届け出の未提出」</p> <p>要支援から区分変更中の新規の利用者が、暫定にてサービスを受けていたが、判定結果が出たので介護保険被保険者証を確認すると居宅サービス計画作成依頼届出が提出されていないことに気づいた。</p>	<p>①区分変更後に発行される資格者証に居宅介護支援事業所が記載されているか確認する。</p> <p>②介護保険被保険者証はスキャナーなどで写しをとり、保管する。</p>

要介護度の状況 《平均要介護度 1.58》

令和2年3月31日 現在

	人数	割合
要支援1	10	5%
要支援2	22	12%
事業対象者	3	0%
予防計	35	14%
要介護1	80	43%
要介護2	32	18%
要介護3	22	14%
要介護4	10	8%
要介護5	6	3%
介護計	150	86%
合計	185	100%

新規契約者数

平成31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	11	5	6	5	4	5	2	3	6	4	3	4	58

利用者数

平成31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	29	30	28	30	33	31	36	34	31	33	30	35	380
プラン数	157	157	157	161	158	162	164	159	156	150	148	147	1,876
合計	186	187	185	191	191	193	200	193	187	183	178	182	2,256

要介護認定調査数

平成31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	1	21
合計	6	2	4	5	0	3	3	1	4	4	3	3	38

職員間の内部研修の実施状況 (令和元年度)

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・服務の心得・接遇・個人情報保護についての取り扱いについての研修	全常勤職員	50名	4月1日	副施設長(塩見優次)
認知症研修	認知症予防と改善への対策について	全職員	59名	4/22~4/26 (5回)	認知症委員会
食中毒予防研修	細菌性食中毒の特徴と予防について知る	全職種	45名	5/20~5/24 (5回)	栄養委員会
感染症予防研修	感染症予防と発生時の対応を学ぶ	全職員	59名	6/17~6/21 (5回)	感染・衛生委員会
生活習慣病基礎研修	生活習慣病の特徴、行動変容ステージについて	介護員	47名	7/15~7/19 (5回)	医療的ケア安全対策委員会
リスクマネジメント研修	前年度の事故報告書集計、ヒヤリ・ハット報告書集計、KYTについて	全職種	48名	8/26~8/30 (5回)	リスク管理委員会
接遇研修	安心・信頼できる接遇、敬語・ため口のメリット・デメリットについて	介護員	38名	9/23~9/27 (5回)	介護向上委員会
褥瘡・拘縮予防研修	ポジョニングとは何か、ポジョニングと体位変換の違いについて	全職種	41名	10/21~10/25 (5回)	褥瘡・拘縮予防委員会
在宅サービス①研修	特定施設入居者生活介護について	全職種	35名	11/18~11/22 (5回)	在宅サービス委員会①
安全対策研修	利用者の所在が分からない場合の対応手順について	全職種	45名	12/24~12/27 (4回)	安全対策委員会
身体拘束・虐待廃止研修	指針・マニュアルの確認、認知度調査について	介護職	82名	12/1~12/31 (配布)	身体拘束・虐待廃止委員会
在宅サービス②研修	やながせ福祉会が取り組む地域貢献事業について	全職種	49名	1/14~1/17 (4回)	在宅サービス委員会②
身体拘束・虐待廃止研修	身体拘束に関する認知度調査に関する回答及び説明について	全職種	60名	2/17~2/21 (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・ハット報告書の集計及び書き方について	全職種	64名	3/23~3/27 (5回)	リスク管理委員会

参加職員は併設事業所も含む。

職員間の法人内部研修の実施状況 (令和元年度)

研修名	研修内容	参加職種	参加人数	期間	講師(職・氏名)
接遇研修	介護職員のビジネスマナーについて	全職種	91名	9月3、9、25日	株式会社ニッソーネット 教務主任 青野桂子氏
管理職(マネジメント能力向上)研修	組織の管理者としてのビジョン、方針、人材育成、組織の維持・発展に おける必要なスキルについて	管理職	7名	10月18日	株式会社コンソーシアム ジャパン 代表取締役 栗平潤一氏
管理職(マネジメント能力向上)研修	管理職としてのマネジメント能力向上について	管理職	7名	11月18日 12月18日	株式会社ニッソーネット 教務主任 青野桂子氏
兵庫県4Das基礎研修 (法人)	兵庫県認知症機能評価システム、対象者の評価方法と目標設定、プログラムの考え方について	全職種	11名	10月25日 11月8日	兵庫県認知症対策室長 柿木氏 NP0法人認知症しあわせ計 画 山口氏

参加職員は併設事業所も含む。

施設外研修 (令和元年度)

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
第1回網干ブロック研修	ケアマネジャーの倫理について	介護支援専門員	3名	6月26日	1日間	網干保健福祉サービスセンター	口頭・復命
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27日	1日間	西保健センター	口頭・復命
姫路市広畑基準幹圏地域包括支援センター ケアマネジャー合同研修・交流会	介護支援専門員のための在宅医療の手引き、認知症の人の医療サービス利用のためのガイドライン、いきいき百歳体操の活用について	介護支援専門員	4名	8月21日	1日間	大津みやび野ホーム交流室	口頭・復命
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	1名	8月29日	1日間	西保健センター	口頭・復命
2019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ケアシステムの動向 実践の振り返りと指導及び支援の実践について	介護支援専門員	1名	8月16日	3日間	ひめじ地場産業センタービル	口頭・復命
「支え合い社会」県民フォーラム	障害のある人もない人も、老いも若きも共に暮らす街、住民・当事者が主体となった共生のまちづくりについて	介護支援専門員	1名	8月26日	1日間	神戸芸術センター芸術劇場	口頭・復命
2019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ケアシステムの動向 実践の振り返りと指導及び支援の実践について	介護支援専門員	1名	9月10日	3日間	ひめじ地場産業センタービル	口頭・復命
第2回網干ブロック研修	医療を通じた医療と介護の連携について	介護支援専門員	5名	9月12日	1日間	網干保健福祉サービスセンター	口頭・復命
医療と介護のネットワークづくりを目指したタウンミーティング	入院時、平時における病院との連携について	介護支援専門員	3名	9月17日	1日間	姫路市総合福祉会館	口頭・復命
2019年度 主任介護支援専門員更新研修	実践の振り返りと指導及び支援の実践 地域課題に向けたプロセスの理解と実践について	介護支援専門員	1名	10月2日	3日間	ひめじ地場産業センタービル	口頭・復命
介護・医療連携推進会議	定期巡回・随時対応サービスあぼしの特長について	介護支援専門員	1名	10月16日	1日間	網干市民センター	口頭・復命
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	1名	10月24日	1日間	西保健センター	口頭・復命
苦情解決セミナー	苦情解決制度の状況、福祉サービスにおける苦情対応に必要な視点と手法、事例検討について	介護支援専門員	1名	11月8日	1日間	姫路労働会館	口頭・復命
第3回網干ブロック研修	介護予防ケアプラン作成・手引きについて	介護支援専門員	6名	11月13日	1日間	網干保健福祉サービスセンター	口頭・復命
事例から学ぶ 独居高齢者の緩和ケアと看取り	ひとり暮らしでも自宅まで最期まで過ごすについて	介護支援専門員	1名	11月28日	1日間	姫路市医師会館本館	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
姫路市広畑基準基幹圏地域包括支援センター ケアマネジャー合同研修・交流会	姫路見守り安心サポーター事業・安心コール、見守り・SOS ネットワーク、兵庫県24時間LSA見守り事業について	介護支援専門員	3名	12月12日	1日間	大津みやび野ホーム交流室	口頭・復命
介護従事者の声を聞く会	平穏死のすすめについて	介護支援専門員	1名	12月15日	1日間	ラッセルホール	口頭・復命
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	1名	12月18日	1日間	西保健センター	口頭・復命
令和元年度 介護支援専門員研修課程Ⅱ	介護保険制度及び地域ケアシステムの動向について	介護支援専門員	1名	1月20日	6日間	兵庫県福祉人材研修センター	口頭・復命
第4回網干ブロック研修	食から始めるいきいき生活、栄養補助食品について	介護支援専門員	4名	2月13日	1日間	網干保健福祉サービスセンター	口頭・復命
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	2月20日	1日間	西保健センター	口頭・復命