

平成 29 年度 居宅介護支援事業所ふるさと有瀬 事業報告

【基本方針】

ふるさとらしいサービスの提供とは常にサービスを提供される側の立場や気持ちを考えたサービスを提供することである

【年間目標】

- (1) 接遇能力の向上に努める
- (2) 事業所運営の安定を図る
- (3) 在宅生活継続への支援
- (4) 関係機関との連携
- (5) 介護支援専門員としての資質・専門性の向上
- (6) 働きやすい環境作り

- (1) 接遇能力の向上に努める

安心、信頼され必要とされている関係性を築くことができるように挨拶や言葉遣い、身だしなみ、聞く姿勢、電話対応など利用者の気持ちに寄り添えるような正しい接遇マナーを身に付け、失礼のない対応を心がけた。

- (2) 事業所運営の安定を図る

・利用者数実績報告

	居宅サービス 作成依頼件数	要支援		要介護区分				
		1	2	1	2	3	4	5
4月	73	12	6	22	15	9	7	2
5月	72	10	5	21	17	9	8	2
6月	73	11	5	22	16	10	7	2
7月	71	11	4	22	17	9	6	2
8月	64	6	4	23	13	12	4	2
9月	66	4	4	21	15	13	5	2
10月	65	6	4	20	15	12	5	3
11月	60	7	3	19	14	12	3	2
12月	64	6	8	22	12	12	2	2
1月	68	7	7	22	14	12	4	2
2月	65	7	7	20	15	10	4	2
3月	61	7	6	19	15	9	3	2
合計	802	96	63	253	178	129	58	25

年間給付管理件数 802 件
月平均 66.8 件

あんしんすこやかセンターや他事業所、医療機関との連携を図り、上限件数を意識して利用者の確保に努めた。

職員の在籍者

管 理 者	田中 佳代	平成 25 年 10 月 1 日～
介護支援専門員	芦田 亜希子	平成 28 年 6 月 16 日～平成 29 年 8 月 15 日
介護支援専門員	佐藤 文枝	平成 29 年 7 月 1 日～

(3) 在宅生活継続への支援

支援を通し利用者の残存能力や介護者の介護力をアセスメントし、その都度必要なサービスを見直し利用者や家族が安心して在宅生活が継続できるように努めた。
また、自立支援と重度化予防の視点をもってケアマネジメントを行い、可能な限り自宅での生活が継続できるように支援を行った。

(4) 関係機関との連携

地域の情報の把握やセンター開催の会議や勉強会に積極的に参加し交流を行った。
サービス提供地域内（西区／垂水区／明石市）の地域包括支援センターやサービス事業者と連携を図る中で担当依頼や紹介をして頂くことができるように信頼関係の構築に努めた。
困難事例の相談や報告を行い、地域包括支援センターと連携し利用者支援に努めた。
実績報告の際には、毎月地域包括支援センターを訪問し、利用者の近況を伝えるとともに受け入れ状況を伝え、緊急な依頼にも迅速に対応した。

(5) 介護支援専門員としての資質・専門性の向上

各種研修に参加し、自己研鑽に努め、専門的知識を習得、向上に務めた。
またインフォーマルサービスの情報収集を行い、活用できるように検討を行った。

(6) 働きやすい環境作り

定期的で開催している居宅会議において困難事例の情報の共有、課題の分析や検討を行い適切な助言を得ることができるよう支援を行った。
職場内のチームワークを大切にし、コミュニケーションしやすい場を作ることで人間関係作りに努め、心身ともに健康で働きやすいと感じる職場作りに努めた。

【今後の課題】

- ・ 接遇能力の向上に努め、利用者の人格を尊重し、尊厳を保持する為言葉遣いには十分な配慮を行う。
- ・ ふるさとらしいホスピタリティを目指すため、目配り・気配り・心配りを行い利用者や家族から信頼される存在になることができるように支援を行う。
- ・ 介護支援専門員の増員を行い、特定事業所加算の算定が行えるように体制を整える。
- ・ 個別支援の課題やニーズを地域の関係機関と共有することで、地域課題を見つけ出し地域の資源開発を行うことで、利用者の暮らしを支える基盤づくりを行う。

【苦情受付】 0 件