

【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言葉使い・接遇マナーの徹底と職員の資質の向上
- ②自立支援の理念においたケアマネジメントの実施
- ③地域の事業所として信頼関係を構築する
- ④情報管理の徹底
- ⑤神戸市および他市町村からの認定調査を受託する

【実践報告】

① 言葉使い・接遇マナーの徹底と職員の資質の向上

対人援助職者であること、絆福祉社会の一員であることを念頭に置き、利用者・家族と接する場合は失礼が無い事を常に考え業務を行った。苦情が発生した場合は1回/週開催している伝達会議にて内容の精査を行った。

②自立支援の理念においたケアマネジメントの実施

ケアマネジメントプロセスに則し、アセスメント、プラン作成、担当者会議の開催、モニタリングとプラン作成は漏れなく行う事ができた。また、困難なケースにおいては会議において処遇方針の見直しを職員全員で検討し対処をした。

③地域の事業所として信頼関係を構築する

可能な限り、区が主催する研修会、あんしんすこやかセンターが主催する地域ケア会議やケアマネの集いには積極的に参加し参加者間のネットワークの構築に努めた。また医療機関からのケースの依頼については断らず対応する事で医療機関からケースの担当依頼の増加に繋がった。

④情報管理の徹底

業務上使用する個人情報については目的の範囲内で最小限にとどめ、ファックス等で他事業所に情報を提供する場面においては伏字を使用し情報提供を行った。

⑤遅滞の無い認定調査票の提出

認定調査員専従の職員が10月より入職した事により、介護支援専門員と認定調査員の兼務をする職員が1名のみとなり、認定調査に対する職員の負担が軽減。他市町村の調査も受託し、家族都合等の特別な事情が無い限りは遅滞なく認定調査を行い調査票を提出する事ができた。

1. ご利用者数

	要介護認定 調査件数	居宅サービス 作成依頼	要介護区分				
			1	2	3	4	5
4月	69	68	20	21	12	11	4
5月	76	70	19	22	11	14	4
6月	75	75	23	27	9	12	4
7月	68	77	25	28	9	11	4
8月	55	75	29	24	7	11	4
9月	61	79	27	27	11	10	4
10月	52	79	27	27	11	10	4
11月	58	83	29	28	11	11	4
12月	71	80	30	24	13	9	4
1月	71	79	31	23	11	10	4
2月	68	81	32	24	10	11	4
3月	63	79	33	21	11	10	4
合計	787	925	325	296	126	130	48

要介護認定調査件数 787件 月平均 65.5件

給付管理件数 925件 月平均 77.0件

2. 職員の在籍者

管 理 者	前田 政則	平成 29 年 8 月 1 日～
介護支援専門員	本庄 圭子	平成 28 年 11 月 16 日～平成 30 年 10 月 15 日
介護支援専門員	西畑 哲也	平成 29 年 4 月 1 日～ (地域包括支援センターより異動)
介護支援専門員	前田 政則	平成 29 年 7 月 20 日～ (8 月 1 日より管理者)
介護支援専門員	小林あゆみ	平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
介護支援専門員	藤田美佐世	平成 30 年 7 月 16 日～
介護支援専門員	岩村 庸平	平成 31 年 1 月 1 日～
介護支援専門員	中嶋満智子	平成 31 年 3 月 1 日～
認定調査員専従	松岡 聡子	平成 25 年 9 月 1 日～
認定調査員専従	村上 幸絵	平成 29 年 4 月 3 日～
認定調査員専従	中上 政代	平成 30 年 10 月 1 日～

※松岡 聡子・平成 27 年 4 月 1 日～認定調査員専従に変更

前年度に引き続き職員体制が安定せず利用者数の安定した確保が難しい状態であった。今後は職員の定着を図り仕事の質を上げ、特定事業所加算の取得を目指していきたい。

【苦情受付】 9 件

ケアマネの説明不足による苦情が 7 件の他、認定調査に関する苦情も 2 件みられた。介護保険制度が複雑な制度となっており、利用者の金銭負担や制度で出来る事出来ないことの説明を懇切丁寧に行う必要がある。

認定調査については調査にかかる時間について苦情があり、これについても電話で訪問の約束をした際に 1 時間以上調査に時間がかかることを説明する必要がある。