

## 令和元年度 居宅介護支援事業所ふるさと 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 特定事業所加算Ⅲの取得
- ② 言葉遣い・接遇マナーの徹底と職員の資質の向上
- ③ 地域における事業所として信頼関係を構築する
- ④ 情報管理の徹底
- ⑤ 遅滞の無い認定調査票の提出

### 【実践報告】

#### ① 特定事業所加算Ⅲの取得

- ・職員体制が落ち着き 8 月より特定事業所加算Ⅲを取得。併せて担当ケース数の増加もあり、ケース数は昨年度比 313 件増加、収入は約 700 万円の増収がみられた。
- ・算定用件である事業所内での勉強会については居宅介護支援事業所ふるさと有瀬と合同で以下の勉強会を開催

4 月	6 月	8 月
住宅改修制度について	ターミナルケアについて	介護タクシーについて
10 月	12 月	2 月
配食サービスについて	感染症について	成年後見制度について

- ・他法人との事例検討会についてはオアシス向陽居宅介護支援事業所と合同で 5 月 27 日（月）に事例検討会を開催。11 月にも開催を企画していたが、職員の体調不良により開催する事ができなかった

#### ② 言葉遣い・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。職員の言葉遣いや、マナーに対する苦情は昨年度に引き続き本年度もみられず。他の理由で苦情が発生した場合は、毎週金曜日開催している伝達会議にて内容の精査・共有を行った

#### 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をした。また今年度は近隣の医院の開催するネットワーク会議の開催も始まり、それに参加する事により医院や薬局との連携がスムーズに行えるようになった

#### 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
- ・調査員を含めた職員全員の予定をWebカレンダーを共有する事で把握し、調査・訪問を予定している利用者から時間変更等の依頼があった際にはスムーズに変更等の調整が行えるようになった

#### ⑤ 遅滞の無い認定調査票の提出

- ・1名の兼任調査員、3名の専任調査員で対応。共有フォルダに依頼のあった調査を入力し、進捗状況を管理する事で認定事務センターから進捗状況について問い合わせがあった際には担当の職員が不在でも進捗状況を伝える事が可能となった
- ・他市町村からの依頼に対しても、進捗状況が見える事で、どの職員が対応できるか一目で分かるようになり、依頼を断らず全て対応する事ができた

#### 【苦情受付】 9件

(認定調査結果の遅滞：3件)

- ・認定調査員と調査訪問先の日程の都合がつかず、訪問日が遅れた事による認定調査結果が遅滞する事となる

改善内容

- ・早期な日程調整を行い、認定調査結果が遅滞しないよう努める事とする

(介護支援専門員の訪問制度に対して：1件)

- ・制度上、1月に1回自宅訪問が必要となるが、その制度に対しての説明が不十分な事により、訪問をしないで欲しい等の疑念を抱かれる事がある

改善内容

- ・契約時には制度の説明、訪問の必要性等十分に伝え、理解を得る事が出来るよう努める事とする

(認定調査結果に対する不服：5件)

- ・認定調査結果が思っていた介護度と相違した事による疑念を抱かれる事がある

改善内容

- ・適正な認定調査及び調査内容等事前に十分に説明する事に努める事とする

## 利用者数

	要介護認定 調査件数	居宅サービス 作成件数	要介護区分				
			1	2	3	4	5
4月	68	86	37	21	14	10	4
5月	60	91	39	21	14	13	4
6月	74	90	39	21	15	10	5
7月	68	93	39	27	14	8	5
8月	70	101	43	29	12	11	6
9月	81	106	44	33	14	10	5
10月	63	108	43	32	15	11	7
11月	67	107	44	31	15	11	6
12月	94	112	47	33	14	13	5
1月	72	113	49	32	13	14	5
2月	70	112	48	33	13	14	4
3月	70	119	52	34	14	15	4
合計	859	1238	524	347	167	140	60

要介護認定調査件数 859件 月平均 71.5件  
(昨年度 787件 月平均 65.5件)

給付管理件数 1238件 月平均 103.1件  
(昨年度 925件 月平均 77.0件)

## 職員の在籍者

管 理 者	前田 政則	平成 29 年 7 月 20 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	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～令和 1 年 12 月 31 日
認定調査員専従	中上 政代	平成 30 年 10 月 1 日～
認定調査員専従	川村 幸恵	令和 1 年 12 月 9 日～

※松岡 聡子・平成 27 年 4 月 1 日～認定調査員専従に変更