

令和2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の維持
- 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の維持

- ・特定事業所Ⅲの維持を目標に掲げていたが、8月より特定事業所加算Ⅱを取得する事ができた
- ・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	7月	10月
倫理・マナー・個人情報	服薬	難病支援
2月		
アセスメント		

- ・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事例検討会開催に向け調整していたが、新型コロナウイルス感染予防の観点から一カ所に集まっての事例検討は中止し、同じ事例を通し各事業所内で事例検討会を実施し、オアシス向陽居宅介護支援事業所と検討内容を共有する事で対応した

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

- ・新型コロナウイルス感染予防を目的とした緊急事態宣言等もあり研修会等中止となる事が多く、直接顔を合わせ関係を築く事が難しい一年であった。
ICT機器を活用し、職員一同支援者間での連携を密にとるよう努めた

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う事に加え、LINE WORKSを活用し支援者間での情報の共有や相談を行った

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。
調査依頼一覧をデータ入力し、進捗状況を管理する事で認定調査員の調査状況と突合し、早期調査を行う事ができるよう工夫した
- ・ 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

【苦情件数】 1件

(ケアマネ変更希望 1件)

- ・ 区役所へ本人の姪と名乗る方より苦情相談があり
ケアマネジャーが必要な動きを取らない等の内容であった
主介護者が妻であり、今まで姪の存在を把握できておらず、主介護者の妻と連絡をとり、上記内容の連絡が区役所より入った旨報告し、至らぬ点等や姪氏の存在を確認する
事実は姪ではなく、妻の友人が話の中で勘違いし興奮して区役所へ姪を名乗り電話を入れたとの事
妻としてはケアマネジャーの変更希望の意思はなかった

改善内容

意思疎通が不足、第三者を巻き込んで大事になってしまった
日々、利用者本人や家族・支援者としっかりと意思疎通を図る事で防ぐ事ができたと考えられる
ちょっとした事と思わず、しっかりと意思疎通・連携を図っていく

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	49	122	52	33	17	15	5
5月	69	125	52	32	20	17	4
6月	59	135	53	35	25	17	5
7月	72	131	61	33	19	14	4
8月	66	127	56	35	21	10	5
9月	59	133	58	35	24	11	5
10月	53	139	64	33	26	12	4
11月	56	139	63	35	27	10	4
12月	50	141	57	34	35	8	7
1月	63	137	61	35	28	8	5
2月	72	131	58	28	31	7	7
3月	41	138	62	31	29	10	6
合計	709	1598	697	399	302	139	61

要介護認定調査件数 709件 月平均 59件
(昨年度 859件 月平均 71.5件)

給付管理件数 1598件 月平均 133.1件
(昨年度 1238件 月平均 103.1件)

職員の在籍者

管 理 者	西畑 哲也	令和2年12月1日～
介護支援専門員	西畑 哲也	平成29年4月1日～(12月1日より管理者)
介護支援専門員	前田 政則	平成29年7月20日～(令和2年11月30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～
介護支援専門員	北澤 慶太	令和2年8月1日～(居宅有瀬より移動)
介護支援専門員	上田 隆子	令和2年12月1日～(ケアハウスより移動)
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	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