

## 令和3年度（2021年度）

### 石見さくら会居宅介護支援事業所拠点事業報告

#### I. 事業総括

要介護状態又は要支援状態にある高齢者自らの意思を尊重し、その有する能力を最大限に活かし、住み慣れたご自宅で可能な限り自立した質の高い生活を営むことができるよう支援致しました。

状態の悪化を予防できるよう医療・福祉の関係機関と連携し、公平・中立の立場で地域に根ざした総合的な支援致しました。

#### II. 事業目標に対する評価

##### 1. 利用者サービスの充実

KGI (最重要目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	サービス利用期間 (在宅生活期間)	3年	2年11ヶ月

利用者一人ひとりの利用登録から各月末日（或いは終了）までの在宅生活期間の算出を行い、登録者全員の平均期間（在宅生活期間の平均）は令和3年4月末に於いて4年9ヶ月でした。しかしながら、長年利用してこられた方が施設入所をされたり永眠されることで終了となったり、新規利用者が例年と比較して10名以上増えたことで徐々に単月での平均期間が短くなり3月末の時点に於けるご利用者の登録期間の平均は2年11ヶ月となりました。

##### 2. 地域社会との関係性強化

KGI (最重要目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	地域ケア会議出席率	100%	100%

地域ケア会議に於いて医療機関・地域包括支援センター・社会福祉協議会・ケアマネ・サービス提供事業所其々が、専門職の立場から情報を提供し合い、利用者個々の課題から地域課題を見つけ解決に向けて検討が行われました。8050 問題や家族関係を修復する必要性があるケース等、他の専門職と共に検討していく必要があると考えております。

### 3. 生産性の向上

KGI (最重要目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	人時生産性	2.40	1.61
	労働生産性	4,576	3,159

5月以降2名体制で運営してまいりましたが、付加価値額が計画値に届かず、人時生産性及び労働生産性の目標値を達成することは出来ませんでした。

## III. 計画事業の総括

### 1. サービスの取組み

- ① 要介護状態又は要支援状態にある高齢者が、可能な限りご自宅に於いて、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう配慮し、支援を行いました。
- ② 要介護状態又は要支援状態にある高齢者の選択により、心身の状況、その置かれている環境等に応じ、適切な保健医療サービス及び福祉サービス、施設サービス等、多様な事業所との連携により、総合的かつ効果的に介護計画が提供できるよう配慮を行いました。
- ③ 要介護状態又は要支援状態にある高齢者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者に提供されるサービス等が特定の種類又は、特定のサービス事業者に偏ることがないように公平、中立の立場を保ちました。
- ④ 要介護状態又は要支援状態にある高齢者の要介護認定等に関する申請に対し、本人等の意思を踏まえ必要な支援及び協力を行いました。
- ⑤ 保険者から介護認定調査の委託を受けた場合、公平な調査を行うと共に所要の知識を深める為に、常に研鑽に努めました。

### 2. 人材育成への取組み

昨年につき、新型コロナ感染症予防の観点からオンラインでの参加や邑智郡内で行われた研修のみ参加しました。事例検討等を行う集合研修に参加することにより「別な視点に立つことによる気づき」があり、それはケアマネとしての資質を向上させると改めて感じました。

### 3. 地域との関係強化への取組み

地域ケア会議等に参加し、利用者個々のケースを通して医療機関や地域包括支援センターと共に地域の課題の解決策について検討を行いました。

### 4. 生産性向上への取組み

i-Pad を活用し記録等を訪問時に行う等 IT 化を図り、事務効率を上げる予定としましたが、容量の関係からノートパソコンでなければ対応が難しく、持ち出し等による個人情報保護の観点から見送ることとしました。

### 5. 施設整備への取組み

介護ソフト「ほのぼの」のクラウド化を行い、法人内の介護保険関係の基本データについて、1 事業所が入力を行えば、他の事業所でも活用できるようにしました。又、そのことにより全ての介護保険事業所の国保連請求を一括で行うことができるようになりました。

香梅苑で使用し、リース終了となったコピー機を払い下げて貰い使用しており、令和 3 年度中に部品が廃番となる事から更新を計画していました。6 月にオーバーホールをして貰い、若干の不具合はあるものの通常の印刷は可能となったことから、更新を次年度に見送ることとしました。

令和3年度に実施した個別の事業の詳細及び成果等は以下の通りです。

**【サービス事業】**

1. 利用者（入所者）状況

(1) 利用率・稼働率

(単位：人、%)

定員数	計画数	請求実績	利用率・稼働率差異
648 件 (54 件×12 ヶ月)	延べ 720 件 (60 件×12 ヶ月)	延べ 722 件	111.4%

今年度における施設入所等による終了者は 18 件でしたが、新規登録者が 35 件あり、登録者が増えたことにより年度末には介護保険請求の実績が 63 件と 1 ヶ月あたりの計画数を上回りました。

(2) 利用者構成状況

(単位：人)

介護度別	計画数		請求実績		差異	
	延べ	年度末	延べ	年度末	延べ	年度末
要支援・総合事業	288	24	320	25	+32	+1
要介護 1・2	288	24	289	26	+1	+2
要介護 3～5	144	12	113	12	-31	±0
計	720	60	722	63	+2	+3

計画では四半期毎に到達件数を定め、業務に取り組みました。更なる医療機関や地域包括支援センターとの連携や民生委員との情報共有が必要と考えています。

## 2, 実施サービス

### (1) 介護保険関係サービス

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p>《質の高いケアマネジメントの実施》</p> <p>ご自宅で、その方の心身の状況に応じて自立した生活が継続できるよう要介護等が悪化しないよう支援を行いました。</p> <p>ご利用者及びご家族様からのご希望に基づき心身の状態の維持・向上を図ることができるようPDCAのサイクルの下、支援を行いました。</p> <p>年間の要介護認定更新43件中、維持或いは改善のあった方は31件ありました。中には、要介護状態が2段階改善された方や、要介護状態から要支援の状態に改善された方もおられました。</p>	<p>更新時に於ける維持及び改善率</p> <p>年間 70%</p>	<p>更新時に於ける維持及び改善率</p> <p>年間 72.1% 達成率 103%</p>
<p>《健康状態の安定》</p> <p>サービス提供事業所と連携し、健康状態が維持できるよう支援を行いました。</p> <p>骨折による入院がある中、既往症の悪化や合併症による入院が多くありました。転ばない環境づくりと共に普段からの健康状態の把握と早期の対応が必要と改めて感じました。</p>	<p>登録者数に対する入院者数</p> <p>4%</p>	<p>登録者数に対する入院者数</p> <p>2.8%</p> <p>達成率</p> <p>101.3%</p>
<p>《医療機関等との情報連携》</p> <p>定期受診等に付き添い利用者の情報を医療機関と共有することは時折ありましたが、居宅サービス計画(ケアプラン)作成或いは更新に置いて、利用者が医師の診察を受ける際に同席し、医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行うと共に医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、ケアプランに反映させ算定できたのは2件でした。</p> <p>通院時情報連携加算</p> <p>算定件数2件</p>		

<p>入院時から退院に備えて必要な準備を整え、退院前に於いては退院後のご自宅での生活不安を解消したりするために医療機関と情報交換など連携し、サービス調整を行い自宅での生活に対する不安を軽減できるよう支援を行いました。</p> <p>入院時情報連携加算                      算定 14 件 退院・退所時情報連携加算              算定 16 件</p>		
--	--	--

(2) 介護保険外サービス

実施事業の成果、評価	KPI	実績
<p>各地域で認知症予防の取り組みとしてオレンジカフェを毎月実施し、回を重ねる毎に2度目・3度目の参加者が増えました。(桃源の家開催支援)</p> <p>参加者延べ数                                      94 名</p>		

3. 人員体制の状況 (常勤換算)

(単位:人)

役職名	計画		実績		差異	
	正職	非正職	正職	非正職	正職	非正職
所長 (管理者)	1.0 名		1.0 名			
介護支援専門員	0.5 名		1.0 名		0.5 名	
計	1.5 名		2.0 名		0.5 名	

4月当初は、常勤換算 1.5 名体制でしたが 5 月以降、2 名体制で運営を行いました。

## 【人財育成事業】

### (1) 事業所内研修

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
権利擁護研修（桃源の家）	職員	1名	・権利擁護について復習する機会となりました。

### (2) 事業所外研修（外部派遣研修）

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
高次脳機能障害に係る研修（邑悠ふるさと会館）	職員	1名	・高次脳機能障害の方の特性及び関わり方について学びを深めました。
認定調査員現任研修（Zoom）	職員	2名	・認定調査員として必要な知識について学びを深めました。
B C Pに係る研修（Zoom）	管理者	1名	・B C P作成における留意点について学びを深めました。
ケアマネジメント研修（田所公民館）	職員	2名	・介護保険法の法改正について説明を受け今後の対応について学びました。

## 【地域との関係強化への取組み】

実施した事業	事業内容・成果等	KPI	KPI 実績
地域ケア会議	地域ケア会議等への出席を通じて関係機関等との更なる連携の強化を図りました。	出席率 100%	出席率 100%

## 【生産性向上への取組み】

### (1) 事業規模拡大への取組み

介護支援専門員常勤換算一人当たりの受け持ち上限件数を 35 件から 39 件としましたが、時間外勤務が多い事から 5 月に 1.5 人体制から 2 人体制に変更しました。

### (2) 稼働率向上への取組み

家族等の協力を得ながら、体調管理や転倒予防を行い、状態の変化が見受けられた場合、早めに受診を行うよう促すことで入院の長期化及び介護状態等の悪化を防ぎ、在宅生活の維持を図りました。

### (3) 新規加算取得への取組み

取得計画	取得実績	実績評価
既存 入院時連携加算	14 件	・入院日を含め 3 日以内に病院に対して入院された方の情報の提供を行うよう努めました。
既存 退院・退所時連携加算	16 件	・入院して居られる利用者に関し、入院中の医療機関に 1 回以上、状態の確認等を行いました。
既存 初回加算 介護予防 要介護	14 件 21 件	・初めて要介護認定及び介護予防事業の認定を受けられた方或いは要介護度が 2 段階以上変更となった方についてアセスメントを行い、プラン立案を行いました。
新設 通院時情報連携加算	2 件	・利用者様の受診時に付き添い、医師に対し情報提供を行うと共に介護計画についてのアドバイスを頂きました。
新設 予防支援加算	6 件	・初めて介護予防事業の対象者となられた方についてアセスメントを行うと共にプランの立案を行いました。
新設 特定処遇改善加算		・居宅介護支援事業所については、算定要件から外れたため、算定を行うことはできませんでした。
新設 特定事業所加算		・加算要件を満たす職員体制とならず算定を行うことができませんでした。



### 【施設整備事業】

実施した施設整備等	実施した内容等
介護ソフト「ほのぼの」のクラウド化	業務の効率化 • 基本情報等、1事業所で入力を行えば、他の事業所でもその情報を利用できるようになりました。 • バージョンアップ作業がクラウドを通して主に深夜に行われる為、バージョンアップによる業務への支障が少なくなりました。

### 【積立の状況】

(単位：千円)

積立目的	計画	実績
その他	300	0

収益の確保ができず積み立てを行うことができませんでした。更に利用者の確保を行うと共に、業務の効率化による労働時間の短縮が必要と考えております。

### 【感染症・災害への対応への取組み】

- ① 感染症及び災害発生時に於いては、令和2年度に策定した事業継続計画(BCP)に基づき日頃より防災マップを活用し、利用者宅付近の確認を行いました。又BCPについては、7月に帳票類を含め、見直しを行いました。
- ② 研修及び訓練については、法人内他事業所と共に行う予定にしていたが、コロナ禍において実施できませんでした。

#### IV. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和3年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

##### 【苦情1】

発生日	令和3年4月14日
申立者	サービス提供事業者様
苦情内容	要支援の方に対し通所リハビリとデイサービスの組み合わせがされており、担当ケアマネに指摘したが、併用できない事を理解して貰えなかった。
処理結果	包括支援センターと共にご利用者宅で担当者会議を行い、謝罪すると共に下記の点について説明を行いご理解頂きました。 ① 要支援の方に対し通所リハと通所介護の併用ができないことについて担当するケアマネに認識が無かったことが原因であり謝罪を行いました。 ② 通所介護を提供しているサービス提供事業所から「うちが先にサービスを提供していたのだから、うちを介護保険対象にして欲しい」との主張がありました。しかしながらご利用者様及びそのご家族様は、下肢筋力維持向上のためにリハビリを行いたいとの意向があり、通所介護と通所リハを比較した場合、通所リハの利用がより効果的と、事業所様にご納得を頂きました。 ③ ご利用者様及びそのご家族様は、通所介護については、全額自己負担となることを承知で利用を希望されましたが、サービス提供事業所より「全額自己負担となれば『通所介護計画書』を作成しなければならない為、1回あたり1,000円の自費型サービスをご利用頂きたい。先々、要介護状態となられた時には、介護保険での利用再開とさせて頂きたい。」とのご意向を伺い、介護計画に自費型サービスとして組み入れることをご納得頂きました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

以上