

2016年度

愛の泉居宅介護支援事業  
事業概況報告  
2017年3月31日現在

理事長	施設長	総主任	主任

愛泉苑グループ理念  
『助ける人なき人のために助ける人となる』

品質方針

『明るく暖かく清潔で、安全な施設作りを進め、利用者満足度の向上を目指して、対人サービスの継続的改善を行います。』

施設概要

施設種別 居宅介護支援  
事業所番号 1173800069  
住所 〒347-0022 埼玉県加須市水深869-2  
電話番号 0480-66-4129 FAX番号 0480-66-4121  
設立認可 2000年(平成12年)4月1日  
施設建物 鉄筋コンクリート造平屋建  
提供地域 加須市

【事業内容】

利用者皆様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて皆様の選択に基づき、適切な福祉及び保健・医療サービスが多様な指定居宅サービス事業者から、総合的かつ効率的に提供されるようサービスの調整及び相談を行います。

1、毎月の定例事項

行事	日程	内容	時間
礼拝	毎日	愛泉苑職員礼拝への参加	8:45～9:00
申し送り	毎日	全体スケジュール及び引き継ぎ事項の確認	9:00～9:15
ケース会議	毎週金曜日	処遇困難ケースについての検討会議	9:15～9:30
居宅会議	第2木曜日	情報の共有・諸報告	9:10～11:30

2、加算項目

※ ○は利用者全員に係る加算。

	加算項目	内容	単位数
○	特定事業所加算(Ⅱ)	(1)主任介護支援専門員を1名以上配置 (2)介護支援専門員を3名以上配置 (3)処遇困難ケースについての検討会議を週1回行う (4)24時間連絡体制を確保 (5)計画的に研修を実施している (6)包括支援センターからの困難事例の受け入れ (7)運営基準減算又は特定事業所集中減算の適用を受けていない (8)介護支援専門員1人当たり40名未満 (9)介護支援専門員実務研修に協力体制の整備	400

3、品質目標

部門名	部門目標	達成度	目標達成のため努力した取り組み
ケアマネ部門	第3・4四半期の月平均の実績件数320件以上を目指す(年間平均315件を目指す)	目標達成	一時的に人員の減員に伴い新規を休止するが3月に1名増員し新規受入を積極的に受けた。新任職員に対し教育訓練計画を見直し円滑な引継や教育が実施できた。
		年間平均 315.8件 100.2% (要支援件数も含む)	

ケアマネ部門	愛泉苑グループの内部連携を強め、ご利用者様の在宅生活の満足度向上を目指す	目標達成	デイ部門で開催される外出行事に参加させて頂き、介護現場におけるご利用者の笑顔を見る事ができた。部門間での情報の共有や連携が高まった。また褥瘡が重度化し緊急性のあるケースについて部門間で連携し支援が行えた。
--------	--------------------------------------	------	--

#### 4、職員

##### (a) 配置状況

NO	職名	常・非	氏名	資格	常勤換算
1	管理者兼介護支援専門員	常勤		主任介護支援専門員	1
2	介護支援専門員リーダー	常勤		主任介護支援専門員	1
3	介護支援専門員	常勤		介護支援専門員	1
4	介護支援専門員	常勤		主任介護支援専門員	1
5	介護支援専門員	常勤		介護支援専門員	1
6	介護支援専門員	常勤		介護支援専門員	1
7	介護支援専門員	常勤		介護支援専門員	1
8	介護支援専門員	常勤		介護支援専門員	1
9	介護支援専門員	非常勤		介護支援専門員	1
10	介護支援専門員	非常勤		介護支援専門員	0.4
11	介護支援専門員	非常勤		介護支援専門員	0.5(10/1～育休中)
				合計	9.4

常勤職員平均年齢	47.3歳	常勤職員平均勤続年数	8年3ヶ月
非常勤職員平均年齢	53.5歳	非常勤職員平均勤続年数	7年

##### (b) 採用者

NO	職名	常・非	氏名	年月日
1	介護支援専門員	常		2017年3月1日

##### (c) 退職者 なし

NO	職名	常・非	氏名	年月日
1				

##### (d) 異動

NO	職名	常・非	氏名	年月日	異動先
1	介護支援専門員	非		2016年10月1日	ヘルパー門→ケアマネ部門へ
1	介護支援専門員	常		2017年1月1日	ケアマネ部門→デイ部門へ

##### (c) 教育訓練

###### (i) 外部研修

主催	研修名	場所	月日	参加者氏名
日本福祉施設会	福祉QC入門講座	愛の泉地域交流スペース	4月19日	
埼玉県社会福祉協議会	ケアマネ大学	彩の国すこやかプラザ	5月14日・22日・29日・6月11日・25日	
埼玉県社会福祉協議会	接遇推進者養成研修	さいたま商工会議所	5月10日・18日	
埼玉県福祉部福祉監査課	平成28年度 集団指導	埼玉会館	5月18日	
全国社会福祉協議会	「福祉QC」入門講座	全国社会福祉協議会	6月13日・14日	
埼玉県福祉部高齢者福祉課	埼玉県介護支援専門員更新研修	市民会館おおみや等	7月～12月	
埼玉県介護支援専門員協会	今後の介護保険制度改正と介護支援専門員の役割	ほまれ会館	7月9日	
埼玉県高齢者福祉課	埼玉県主任介護支援専門員研修	埼玉建産連研修センター等	8月～12月	

埼玉県社会福祉協議会	感染症専門研修	埼玉県衛生研究所	9月8日	
医療法人 久喜すずのき病院	認知症研修	久喜すずのき病院	10月20日	
埼玉県福祉部高齢者福祉課	埼玉県介護支援専門員専門員研修Ⅰ・Ⅱ	熊谷市勤労会館	11月～1月	
埼玉県社会福祉協議会	アンガーマネジメント研修	埼玉県農業共済会館	11月7日	
埼玉県福祉部高齢者福祉課	介護支援専門員実務研修 における実習指導者説明会	埼玉建産連研修センター	11月8日	
埼玉県福祉部高齢者福祉課	主任介護支援専門員レ ベルアップ研修	埼玉建産連研修センター	11月8日	
埼玉県福祉部高齢者福祉課	埼玉県介護予防ケアマネ ジメント研修	埼玉建産連研修センター	11月10日	
埼玉県社会福祉協議会	福祉職員のためのターミ ナルケア研修	彩の国すこやかプラザ	11月11日	
埼玉県社会福祉協議会	虐待防止研修	彩の国すこやかプラザ	11月16日	
日本福祉施設士会	第27回「福祉QC」全国発 表大会	新霞が関ビル	11月21～22日	
埼玉県老人福祉施設協議会	第52回関東ブロック老人 施設研究総会反省会	パレスホテル大宮	12月2日	
埼玉県老人福祉施設協議会	多職種チームケア研修会	彩の国すこやかプラザ	12月13日	
埼玉県社会福祉協議会	認知症専門研修	彩の国すこやかプラザ	1月9日～10日	
加須市福祉部	居宅介護支援事業所管 理者等意見交換会	市民プラザかぞ	1月25日	
NPO法人 日本ハン ドベル連盟	ALPHA ハンドベルコン サート	青山学院大学	1月28日	
埼玉県福祉部地域包括ケア	定期巡回型・随時対応サービ スケアプラン作成応援セミナー	埼玉県県民健康センター	1月31日	
埼玉県社会福祉協議会	コミュニケーション力向上 研修	埼玉建産連研修センター	2月8日	
日本福祉施設士会 関 東甲信越静ブロック	平成28年度(第11回)福祉 QC発表会	総評会館	2月10日	
北埼玉医師会	訪問診療・往診登録医と の多職種交流会	北埼玉医師会 大会議室	2月13日	
埼玉県社会福祉協 議会	介護支援専門員向け質 問力向上研修	埼玉建産連研修センター	2月17日	
加須市福祉部	介護予防・日常生活支援 総合事業に関する説明会	パストラルかぞ	2月17日	
合計			29件	32名

(ii) 内部研修

研修名	場所	月日	回数	参加人数
ICFの理解	事務所内	4月15日	1	9
要支援者の支援	相談室	5月12日	1	9
苦情の対応	事務所内	6月16日	1	8
模擬監査	事務所内	7月14日～15日	1	10
熱中症の予防	相談室	7月14日	1	9
認知症の予防	事務所内	8月18日	1	9
個人情報保護	相談室	9月16日	1	6
感染症の対策	相談室	10月20日	1	9
傾聴訓練	相談室	11月7日	1	7
倫理及び法令遵守	相談室	11月18日	1	9
訪問介護の理解	相談室	12月19日	1	10

コンプライアンスの理解	相談室	1月19日	1	9
ターミナルの理解	相談室	2月16日	1	9
職場メンタルヘルスに関する研修	地域交流スペース	2月27日	1	2
総合事業の説明会	相談室	3月8日・15日	2	9
愛の泉新任職員研修Ⅱ	本部	3月26日～28日	1	1
		合計	16件	125名

## 5、事業報告

### (a) 実績件数の状況

利用月	4月	5月	6月	第1四半期合計	
当月実績数	295	303	303	901	
新規者数	23	14	23	60	
削除者数	1	7	5	13	
介 護 度 別	要介護1	108	109	109	326
	要介護2	87	85	90	262
	要介護3	54	57	56	167
	要介護4	35	41	39	115
	要介護5	11	11	9	31
	合計	295	303	303	901
目標件数	286	295	302		
達成率	103.15%	102.71%	100.33%		

利用月	7月	8月	9月	第2四半期合計	
当月実績数	313	313	308	934	
新規者数	12	13	16	41	
削除者数	5	4	4	13	
介 護 度 別	要介護1	117	112	114	343
	要介護2	90	88	88	266
	要介護3	61	59	60	180
	要介護4	39	46	42	127
	要介護5	6	8	9	23
	合計	313	313	313	939
目標件数	303	305	310		
達成率	103.30%	102.62%	100.97%		

#### 考察

第1・2四半期の実績月平均は306.6件。290件の目標に対し予防給付も含め年間の月平均の実績件数は308.2件、目標である290件は106.2%の達成率で達成となった。4月に2名の非常勤職員を増員し、新規受入体制を整えた。101名の新規利用者を受入れ、月平均は16.8件、対して削除者数は月平均4.3件。加須市の高齢化率に伴い、独居高齢者・経済困窮者のケースが増加しつつあり、深刻なケースへの対応力が求められてきている。

利用月	10月	11月	12月	第3四半期合計	
当月実績数	323	317	331	971	
新規者数	10	16	12	38	
削除者数	6	18	8	32	
支 援	要支援1	3	3	3	9
	要支援2	5	5	5	15
介 護 度 別	要介護1	120	121	123	364
	要介護2	91	89	89	269
	要介護3	56	52	64	172
	要介護4	42	42	42	126
	要介護5	10	9	9	28
合計	323	317	331	971	
目標件数	320	322	324		
達成率	100.94%	98.45%	102.16%		

#### 考察

10月に1名の非常勤職員を増員に伴い、第3四半期から目標を年間平均290件→315件へ変更。今期の実績月平均は323.6件。今期の目標である月平均320件は上回るが年間の月平均の実績件数は313.5件で目標である315件に対し99.5%の達成率で未達成。年間で139名の新規利用者を受け、月平均15.4件の受入、対して削除者数は月平均6.4件。増員に伴う実績の伸びが予想を下回ってしまった。要因として11月に入所や永眠が重なってしまい実績の減少が大きかった。また感染症の時期であり体調不良者が多く実績に繋がらなかった。



## 7、事故

### (a) 職員の事故、病欠について

労災事故	人身事故	車輛物損事故	メンタル不調	その他	合計
0	0	0	0	0	0

## 8、苦情・要望について

利用者からの苦情・要望				御家族からの苦情・要望				合計
運営面	サービス面	その他	対処済み数	運営面	サービス面	その他	対処済み数	
0	0	0	0	0	5	0	5	
関係機関からの苦情・要望				地域からの苦情・要望				合計
運営面	サービス面	その他	対処済み数	運営面	サービス面	その他	対処済み数	
0	1	0	1	0	0	0	0	6

### ①御家族からの苦情 2016年4月22日

ケアマネジャーが希望通りに動いてくれない、担当を変えて欲しい。

4/9に新規の相談をうけるが、本人の認知症状があり、しばらくは訪問診療で様子を見ていた。ご家族の希望にあったデイやショーについての調整を行う事が出来ず、また本人の意向ではデイ等には拒否的であった為、サービスの調整が難しかった。担当を変更し、認知症状の治療の為、入院となる、その後の調整では特に問題は起きていない。

### ②御家族からの苦情 2016年7月18日

ケアマネジャーが強引に話しを進めてしまい戸惑う事が多く信用できない。担当を変えて欲しい。

サービス調整の為、話し合いを設けようとしたが、別居のご家族(長女)の了解を得ずに話しを進めてしまった。本人は独居生活であった為、サービスが早めに入ったほうが良いと思った。家族に意向を聴かずにサービス調整の話しを進めてしまっていた。ご家族へ謝罪と担当者を変更し、現在は問題は起きていない。

### ③関係機関からの苦情 2016年10月14日

本人は愛泉苑に入所したいと言っている。入所の調整について改善して欲しい。

10/13 10:30に老健への入所の話しで進んでいたが当日、本人より「愛泉苑に入りたい」との強い訴えがあった。当日10:00頃に愛泉苑への入所が決定となったが、急な話しであった為、ケアマネ部門の主任と担当ケアマネジャーがその話しを断ってしまった。その後は、家族へ入所が可能な旨を連絡し了解の上で10/18に愛泉苑へ入所となった。10/21にケアマネ部門で、利用者の意向を尊重した支援について話し合いを行った。

### ④御家族からの苦情 2017年1月12日

ケアマネジャーを変更して欲しい。

介護更新の為、主治医意見書を書いてもらうよう言われたが説明が不足していて手続きが分からなかったとの要望を受ける。担当ケアマネジャーは過去に受診したK病院を受診するよう説明をしたが内容は理解されたものと思ってしまった。本人と家族へ謝罪し担当ケアマネジャーを変更しその後は問題は起きてはいない。

### ⑤御家族(長男)からの苦情 2017年2月16日

ケアマネジャーを変更して欲しい。

担当ケアマネジャーから両親の介護に介護について別居の長女のほうが頑張っていて同居の長男は頑張りが足りないような話しを言われ嫌だった。担当ケアマネジャーに事実確認を行い、実際に介護の状況を知っている長女との話しを優先してしまい長男との話しを疎かにしてしまった事が原因。担当ケアマネジャーを変更し納得を得る。今後、当部門で毎朝接遇のスローガンの唱和を実施。

## 9、施設内整備・備品購入について

日程	整備内容	業者名	金額(円)
4/1	電話機2台増設	埼玉通信	95,580
4/16	ノートパソコン1台	新興サービス	91,800
6/15	デスクトップ型パソコン1台	新興サービス	97,200
8/5	防災用ヘルメット20個	藤岡防災設備	60,480
11/30	スタッドレスタイヤ(公用車7285)	田島モータース	34,990
1/31	空気清浄機	ケーズデンキ	43,000
		合計	380,050