

# 平成 24 年度事業報告書



社会福祉法人 双樹会

## 目 次

法人本部	2
事業所別実績報告	
特別養護老人ホーム 陽光の家	6
陽光の家 短期入所生活介護	13
陽光の家 通所介護事業所	15
陽光の家 訪問介護事業所	18
陽光の家 居宅介護支援事業所	21
広島市城山・五日市観音地域包括支援センター	24

## 【法人本部】

## 1. 役員の状況

任期は、平成 23 年 8 月 9 日より平成 25 年 8 月 8 日迄

理事定数 6 名 評議員定数(理事兼務を含め) 13 名 監事定数 2 名

平成 25 年 3 月 31 日現在、すべての役員に欠員なし。

なお、平成 24 年 5 月の理事会・評議員会の後監事 1 名と評議員 1 名より辞任の意向を受け、平成 25 年 1 月 30 日に理事会・評議員を開催し補選が行われた。

## 2. 理事会・評議員会・法人内監査の開催状況

## I. 理事会

回	日時	場所	議案	出席状況 上段:理事 下段:監事
1	H24.5.26 16:00～	陽光の家 研修室	(1) 平成 23 年度事業報告(案)について (2) 平成 23 年度決算(案)について (3) 規定の変更について	4/6 1/2
2	H25.1.30 19:00～	広島サンプラザ	(1) 評議員の補選について	5/6 1/2
3	H25.3.23 14:40～	ナカムラ病院 研修室	(1) 平成 24 年度補正予算(案)について (2) 平成 25 年度事業計画(案)について (3) 平成 25 年度予算(案)について (4) 規定の変更について	4/6 2/2

## II. 評議員会

回	日時	場所	議案	出席状況
1	H24.5.26 15:00～	陽光の家 研修室	(1) 平成 23 年度事業報告(案)について (2) 平成 23 年度決算(案)について (3) 規定の変更について	10/13
2	H25.1.30 18:20～	広島サンプラザ	(1) 監事の補選について	10/13
3	H25.3.23 13:30～	ナカムラ病院 研修室	(1) 平成 24 年度補正予算(案)について (2) 平成 25 年度事業計画(案)について (3) 平成 25 年度予算(案)について (4) 規定の変更について	9/13

## III. 法人内監査

日時: 平成 24 年 5 月 16 日 午前 10 時より

場所: 特別養護老人ホーム 陽光の家 相談室

### 3. 社会福祉法人指導監査の実施

これまで原則として 2 年に 1 回実施していた実地監査(1 日)について、今年度より、より詳細な定期監査(おおむね 3 日)を 4 年に 1 回実施するとともに、その中間期に中間監査(おおむね半日)を行うことになった。内容は以下のとおり。

日 時：平成 24 年 10 月 10 日～10 月 12 日

場 所：特別養護老人ホーム 陽光の家 会議室

指導監査吏員：広島市健康福祉局監査指導室 監査担当職員 4 名

監査内容：法人運営、資産・会計管理、人事労務関係、施設管理等

実施結果：文書・口頭による指摘事項なし

### 4. 職員研修実施状況

施設内では、研修委員会を中心に以下の研修を行った。

日	研修名	講師	人数
4/2～6	新入職員研修	ナカムラ病院	1
4/12.13	介護報酬改定・事業計画 説明会	施設長	53
5/24	介護保険について 基礎編	居宅・事務職員	17
7/6	事例発表会 担当:地域包括	包括職員	27
7/17	ケアプラン演習	包括職員	16
8/31	事例検討会 担当:特養	特養職員	20
9/7	腰痛予防体操・災害食の基礎知識	通所・給食職員	30
9/21	研修報告会 中国地区老人福祉施設研究大会	特養・通所職員	26
	ターミナルケアについて	特養看護職	
10/19	事例発表会 担当:通所、訪問介護	通所・訪問職員	19
10/30	感染症予防について	特養看護職	21
11/21	事故予防・災害発生時の対応	事務長	27
11/28	身体拘束防止、虐待について	包括職員	23
12/4	事例発表会 担当:居宅、給食	居宅・給食職員	19
3/8	研修報告会 認知症研修	特養・通所職員	17

日	研修名	講師	人数
6/28	初級に求められる役割と期待	外部講師： (有)コンサルティング グブレイン 縫部 毅 氏	19
8/23	リーダーに求められる能力		8
9/13	考課者研修 部下を動機づけるFB指導		13
11/1	考課者研修 育成面接のレベルアップ		13
12/20	自己成長目標を考える		12
2/14	事業計画の立案方法		13
2/20	考課者研修 人事考課者訓練		5

## 主な施設外研修受講状況

時期	研修名	実施期間	人数	職種
7/12.13	中国地区老人福祉施設研究大会	中国老施協	4	特養 通所 給食
7/9～13	民間社会福祉施設職員合宿研修	社会福祉振興・試験	1	特養 相談員
6/27.29	機能回復訓練研修	広島市老施連	2	通所 介護・看護
通年	広島市認知症介護実践研修「実践者研修」	〃	3	特養 通所 介護
通年	広島市認知症介護実践研修「実践者リーダー研修」	〃	2	特養 介護
7/14,15	日本ケアマネジメント学会 第11回研究大会	日本ケアマネジメント学会	7	居宅 包括職員
5～12月	広島県介護支援専門員 更新研修課程 I II	広島県シルバーサービス振興会	4	特養・居宅・包括職員
9/3.4	通所介護サービス力向上研修会	全国老施協	1	通所 相談員
9月	介護福祉士実習指導者講習会	日本介護福祉士会	1	特養 介護
10/4.5	地域包括支援センター職員研修(現任者研修)	広島市高齢福祉課	2	包括 社会福祉士
12月	社会福祉士実習指導者講習会	日本社会福祉士会	1	通所 相談員
12/12	高齢者虐待防止研修会	広島市高齢福祉課	5	居宅 包括職員
1～3月	広島県介護支援専門員 合同研修(初任者)	広島県社会福祉協議会	2	通所 介護
2/14	高齢者虐待対応スキルアップ	広島県地域包括ケア	2	包括 社会福祉士
2/7	認知症アドバイザー養成講座	広島市高齢福祉課	1	包括 社会福祉士

## 5. 実習生受入れ状況

前年度 7 団体 22 人から 8 団体 29 人へ増加。平成 25 年度から訪問介護員 2 級が「介護職員初任者研修」に変わることによる駆け込み受講者の影響で、1 団体 8 人が増えている。

	実習依頼先	実習期間	人数	備考
1	広島福祉専門学校	H24.6.4～H24.6.23	1	介護福祉士2年
		H24.7.17～各3日間	2	訪問介護員2級
		H24.11.12～H24.11.24	2	介護福祉士1年
2	トリニティカレッジ広島医療福祉専門学校	H25.2.4～H25.2.16	2	介護福祉士1年
		H25.2.25～H25.3.9	2	介護福祉士1年
3	IGL健康福祉専門学校	H24.5.14～H24.5.26	2	介護福祉士2年
		H24.10.15～H24.11.10	2	介護福祉士2年
		H24.11.19～H24.12.1	1	介護福祉士1年
4	IWAD環境福祉専門学校	H24.5.28～H24.6.26	1	介護福祉士2年
5	ヒューマンウエルフェア広島専門学校	H24.6.4～H24.6.23	2	介護福祉士2年
		H25.2.8～継続中	1	社会福祉士通信
6	西広島福祉学院	H24.10.15～H24.11.9	1	介護福祉士2年
7	企業組合 労協センター事業団	H24.12.4～H24.12.6	1	訪問介護員2級
		H25.3.13～H25.3.15	1	訪問介護員2級
8	福祉キャリアセンター	H24.12.3～各3日	4	訪問介護員2級
		H25.2.7～各3日	4	訪問介護員2級
合計		8団体	29 人	

## 6. ボランティア受入れ状況

## 【定期】

活動	部署	活動日時
生花クラブ	特養・通所	毎月第1・3月曜日
音楽クラブ	〃	毎月第4木曜日
書道クラブ	通所	毎月第4火曜日
施設・園庭清掃		4月1日
喫茶	特養	毎週火曜日
シーツ交換	〃	毎週月曜日

## 【演芸】

来園日	内容	合計人数
4/12,3/26	歌・踊り	25人
7/16、12/22	〃	20人
4/24、7/28、10/25,3/29	大正琴	26人
12/26	日本舞踊	1人

## 7. 家族介護教室の開催

平成 24 年度広島市受託家族介護教室として、以下のとおり実施。

日 時：平成 24 年 7 月 22 日(日) 10:00～11:30

場 所：特別養護老人ホーム 陽光の家

内 容：知って納得 試してガッテン介護技術 ～立ち上がりと乗り移り介助

講 師：陽光の家通所介護事業所 理学療法士

参加者：17人(介護家族：12人 近隣援助者等：5人)



## 事業所別実績報告

### 1. 特別養護老人ホーム 陽光の家

#### I. 入所者の状況

##### (ア) 年間入所者の推移

24年度の年間入退所数は、8人、内4人が死亡退所。前年度は11人の入退所で、19年度以降で最少の入退所人数であった。延べ利用者数は、特養入所者が17,825人、入院等が原因の空床が425、内102人が短期入所として利用し、合計17,927人で前年度より223人増加。稼働率は、98.2%で前年度96.7%から1.5%増加し、1日当たり49.1人が利用したこととなった。

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
月末在所数	50	50	50	50	48	49	48	50	50	50	50	50	
<b>入所</b>	0	0	1	1	1	1	0	3	0	1	0	0	<b>8</b>
<b>退所</b>	0	0	1	1	3	0	1	1	0	1	0	0	<b>8</b>
延べ利用者数	1,489	1,513	1,455	1,521	1,492	1,441	1,519	1,442	1,519	1,503	1,400	1,531	17,825
空床利用	0	16	17	3	23	24	1	18	0	0	0	0	102
<b>合計</b>	<b>1,489</b>	<b>1,529</b>	<b>1,472</b>	<b>1,524</b>	<b>1,515</b>	<b>1,465</b>	<b>1,520</b>	<b>1,460</b>	<b>1,519</b>	<b>1,503</b>	<b>1,400</b>	<b>1,531</b>	<b>17,927</b>
稼働率	99.3	98.6	98.1	98.3	97.7	97.7	98.1	97.3	98.0	97.0	100.0	98.8	98.2
1日平均実績	49.6	49.3	49.1	49.2	48.9	48.8	49.0	48.7	49.0	48.5	50.0	49.4	49.1
<b>前年度実績</b>	<b>1,497</b>	<b>1,546</b>	<b>1,471</b>	<b>1,488</b>	<b>1,474</b>	<b>1,446</b>	<b>1,503</b>	<b>1,461</b>	<b>1,494</b>	<b>1,491</b>	<b>1,345</b>	<b>1,488</b>	<b>17,704</b>
対比	▲ 8	▲ 17	1	36	41	19	17	▲ 1	25	12	55	43	<b>223</b>

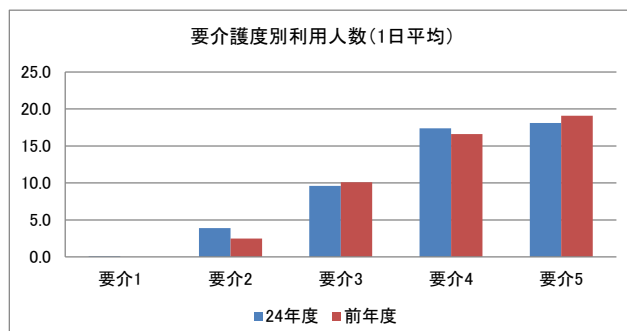
空床の内訳は、以下のとおり。入院は帰園できた者、死亡退所は死亡日翌日から次の入所者の入所前日までの日数。年間入院者は11人、うち帰園できた入院者は5人、その内2人が施設内で発生した骨折事故による入院で、合わせて78日であった。

外泊	入院	入院退所	死亡退所	合計
2	131	221	71	425

##### (イ) 要介護度別利用者人数(1日平均)

平成25年3月末現在、50名の入所者のうち46名が要介護3以上。年間平均介護度は、4.03で前年より0.05低くなっている。

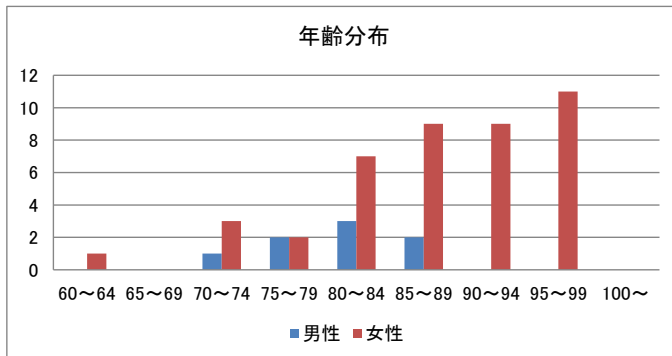
	要介1	要介2	要介3	要介4	要介5	合計	平均介護度
24年度	0.1	3.9	9.6	17.4	18.1	49.1	4.03
前年度	0	2.5	10.1	16.6	19.1	48.3	4.08
対比	0.1	1.4	▲ 0.5	0.8	▲ 1.0	0.8	▲ 0.05



(ウ) 入所者年齢別及び平均年齢（平成 25 年 3 月末日現在）

男性と女性の入所人数は、前年と同じ。平均年齢は、86 歳 10 ヶ月から 87 歳 5 ヶ月へ伸び、最高年齢者は、102 歳から 98 歳となった。

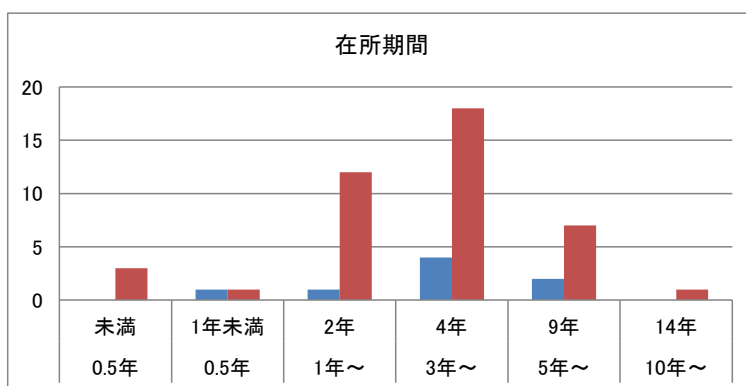
歳	60～64	65～69	70～74	75～79	80～84	85～89	90～94	95～99	100～	合計	平均
男性	0	0	1	2	3	2	0	0	0	8	82歳2月
女性	1	0	3	2	7	9	9	11	0	42	88歳5月
合計	1	0	4	4	10	11	9	11	0	50	<b>87歳5ヶ月</b>
<b>最高年齢</b>	<b>98歳7ヶ月</b>			<b>最小年齢</b>	<b>62歳8ヶ月</b>						



(エ) 入所者在所期間（平成 25 年 3 月末日現在）

平均在所期間は、前年度の平均在所期間 2 年 11 ヶ月から 3 年 8 ヶ月へ伸びた。これは、退所者 8 人のうち 6 人が入所後 1 年以内の退所であることが原因。最長在所者は、前年度と同一人であった。

期間	0.5年未満	0.5年1年未満	1年～2年	3年～4年	5年～9年	10年～14年	合計	平均
男性	0	1	1	4	2	0	8	4年1ヶ月
女性	3	1	12	18	7	1	42	3年7ヶ月
合計	3	2	13	22	9	1	50	<b>3年8ヶ月</b>
<b>最長在所</b>	<b>10年3ヶ月</b>			<b>最短在所</b>	<b>2ヶ月</b>			



(オ) 保険者別人数（平成 25 年 3 月末日現在）

前年同日と比べ西区が1名減、佐伯区が1名増となった。佐伯区の占有率は 76%。

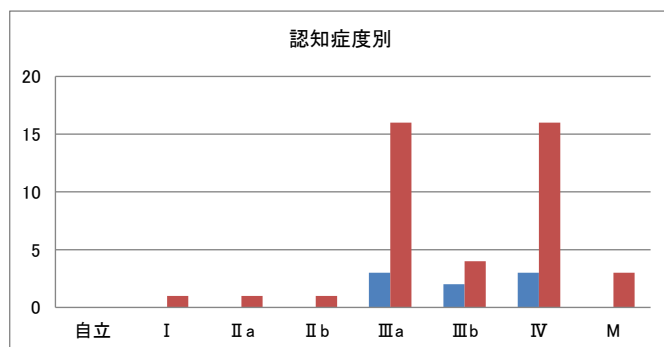
保険者	佐伯区	西区	南区	廿日市	江田島	上関町	合計
男性	5	1	1	1	0	0	8
女性	33	5	0	2	1	1	42
合計	38	6	1	3	1	1	50



(カ) 認知症度別人数 (平成 25 年 3 月末日現在)

下記の表のとおり、50 名の入所者のうち 47 名が認知症度Ⅲ以上であり、認知症介護実践リーダー研修終了者が 4 名以上となり「認知症専門ケア加算Ⅰ」の算定要件を満たすため平成 25 年 2 月から算定を開始。

認知症度	自立	I	Ⅱa	Ⅱb	Ⅲa	Ⅲb	Ⅳ	M	合計
男性	0	0	0	0	3	2	3	0	8
女性	0	1	1	1	16	4	16	3	42
合計	0	1	1	1	19	6	19	3	50



II. 職員の状況

実数では、期首(4月)48人から期末(3月)49人と1名増加。内訳として常勤職員が1人、非常勤職員が2人増。しかしながら、8月から常勤職員が2人、産休・育休と病気療養で休業しており、補充措置として非常勤職員を採用したが、常勤換算では、1.4人減っている。看護職は、11月に正看護師が通所介護へ異動となり、看護体制加算(Ⅰ)(Ⅱ)の算定要件を満たさなくなった。12月に非常勤1人、1月に常勤職員を1人補充し、看護体制の立て直しを計った。なお、看護職(正看護師)と介護職(介護福祉士)の退職欄には、通所事業所への異動を含む。

職種	平成24年度期首(4月)			H24年度期中		平成24年度期末(3月)		
	人数	内非常勤	常勤換算	採用	退職	人数	内非常勤	常勤換算
施設長	1		1			1		1
事務員	3	1	2.7			3	1	2.7
生活相談員	1		1			1		1
介護支援専門員	1		1			1		1
医師	1	1	0.1			1	1	0.1
看護職	3	0	3	2	1	4	1	3.3
内 正看護師	1		1		1	0		0
内 准看護師	2		2	2		4	1	3.3
介護職	27	5	25	3	4	26	6	21.8
内 介護福祉士	17	1	16.6	0	2	15	1	13.6
内 その他	10	4	8.4	3	2	11	5	8.2
管理栄養士	1		1			1		1
調理員	6	1	4.8	2	1	7	1	6.3
用務員	1	1	0.1	1	1	1	1	0.1
当直専門員	3		1.5			3		1.5
小計	48	9	41.2	8	7	49	11	39.8

III. 事業計画の実施状況について

特養部門 平成 24 年度部門目標

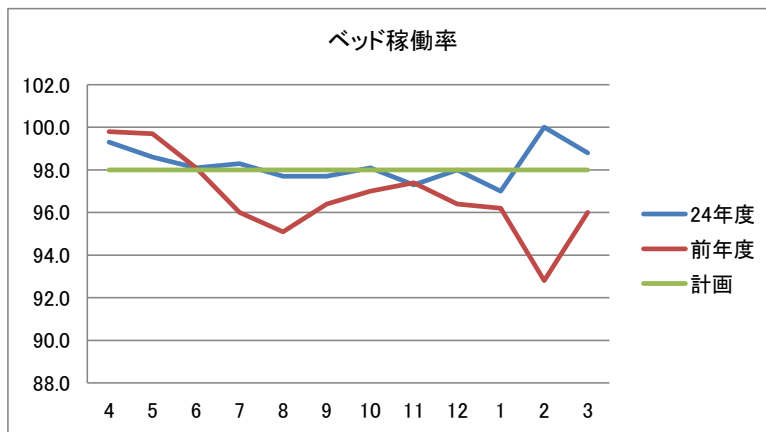
- (ア) ベッド稼働率 98%
- (イ) 一人一人の意思と人格を尊重し、チームケアで自立支援を実践
- (ウ) 定期・随時のカンファレンスを開催
- (エ) 個別化に沿った日課、業務の見直し

平成 24 年介護報酬改定では、施設における看取りの対応の強化、入所者の重度化に対応し、要介護別の報酬設定が行われた。また、多床室と個室では入所者 1 人当たりのコストに差があり、ユニット型個室、従来型個室、多床室の順となるように報酬水準を適正化する方向で、多床室の基本サービス費の見直し（マイナス改定）が行われた。

(ア) ベッド稼働率 98%

実績 98.2%

特養入所者のみでは、入院等の空床が 425 床発生し 97.6%であったが、長期や緊急の短期入所利用者の受入れを積極的に行った。



(イ) 一人一人の意思と人格を尊重し、チームケアで自立支援を実践

➤ 看取りケアの実践

24 年度は、3 件の看取りケアを実施。施設内で 9 月 21 日に研修を行った。

➤ 食事の工夫、水分補給

水分摂取については、1 人 1 日あたり 1,500cc の摂取を目標に、入所者毎の水分摂取量を記録。職員が水分摂取量に意識を持つことで、取組開始時と比べ 1 人平均 200～300cc の増加がみられた。これにより、排便が改善され、下剤の使用が減少した。食事については、医師、看護職、管理栄養士、介護職等すべての職種が関わりを持ち、10 名程度の食事形態が向上した。また、座位姿勢の保持のため、各人に合った椅子を購入し、食事の際には車椅子から椅子への座り替えを新たに 6 人程度実施した。

➤ 排泄の自立支援、下剤に頼らない排泄ケア、オムツはずしの実践

排泄自立のポイントである、「水分ケア」「下剤中止」「歩行練習」「トイレでの排泄」を実施。「水分ケア」は、上記の水分補給の取組、「下剤中止」は、水分摂取による自然排便の促進で、毎朝下剤服

用から必要時の服用へ、「歩行訓練」では、歩行器歩行や手引き歩行を、「トイレでの排泄」は、排泄パターンによるトイレ誘導を実施。日中リハビリパンツから布パンツへの移行などを積極的に行った。

➤ 外出支援

5 月家族会行事として宮島・植物公園へ外出。ふれあいユニットでは、個別の外出支援として、お墓参りや自宅での法事、ショッピングセンターへの買い物、その他のユニットでも正月の初詣等への支援を行った。

➤ 家族及び家族会活動との連携

入所者に変化が起こった時の連絡・報告はもちろんのこと、日常的な生活状況や健康状態の連絡については、毎月 1 回利用料請求時に、担当介護職・看護職・栄養士からの状況報告（「ようこうファミリー」）を個別に作成し報告している。家族会活動は、家族会総会で承認を受けた事業計画に沿って行事を実施、例年以上の参加者があった。

月日	行 事	家族参加数
4.22(日)	家族会総会	33 人
5.20(日)	開設記念日	34 人
5.26(土)	日帰り旅行(植物公園) いこい・つどいユニット	9 人
5.28(月)	日帰り旅行(宮島) ほほえみユニット	6 人
5.30(火)	日帰り旅行(宮島) いこい・つどいユニット	4 人
7.28(土)	夏祭り	63 人
9.16(日)	敬老会	45 人
12.15(土)	もちつき・忘年会	44 人

(ウ) 定期・随時のカンファレンスを開催

情報の共有化(総合ケアプランの実践とカンファレンスの取組み)

- ・ 総合ケアプランの実践  
介護保険ソフト内「計画実施」にてプラン実践の有無を評価
- ・ カンファレンスの開催  
年間を通じて 82 件(内 家族参加 20 件)を開催。会議録を各ユニットにて回覧。
- ・ ケアプラン原案の作成  
ケアプラン原案作成にあたり、一連の流れを理解してもらえるような各ユニット会議を利用した勉強会の開催や個別指導を行った。

ケアプラン原案作成 203 件(内 24 件は介護職と作成)

アセスメント 74 件(内 26 件介護職と作成)

モニタリング 449 件(内 402 件介護職で実施)

(エ) 個別化に沿った日課、業務の見直し

➤ 入浴時間の拡充、午前・夜間の実施

入浴対応については、ユニット毎に実施状況に差が表れた。「いこい」「つどい」ユニットでは、午前浴を実施。その結果、ユニット職員が入浴に関わることになり、週 3 回入浴や入所者の希望に沿った対応ができた。

IV. 食事(栄養・調理)実施状況

栄養ケアプランは、他職種連携で毎月見直しを行い、その都度、食事への反映を行い、本人や家族への説明を行った。これにより、常食を食べられる人が増加し、アルブミン値の改善がみられる方が多くなった。また、食を通してコミュニケーションを図るように季節感のある食事の提供を行った。

(ア) 食事形態 (平成 25 年 3 月 31 日 在所者 48 人 入院者 2 人)

食事形態	常食	キザミ	極キザミ	ペースト	経管栄養
食事数	15	14	13	3	3

(イ) 年間療養食加算取得状況

	貧血食	糖尿病食
実人数	13	4
延べ日数	3,289	1,460

(ウ) 栄養年報

区分/栄養量	エネルギー kcal	たんぱく質 g	脂質 g	カルシウム mg	鉄 mg	ビタミンA IU	ビタミンBC mg
栄養所要量	1,450	50	32.2	60	6	650	86.9
栄養摂取量	1,427	63.4	36.3	60.6	7.8	597	65.8

栄養所要量(計画)      栄養摂取量(実績)

(エ) 行事食等

内容		実施日	内容		実施日
開設記念日	バイキング	5/20	忘年会	寄せ鍋	12/15
土用の丑の日	うな重	7/27	新年互礼会	松花堂弁当	1/1
夏祭り	バイキング	7/28	新年	雑煮	1/2
敬老会	松花堂弁当	9/16	節分	巻きずし	2/3
お彼岸	おはぎ	9/19・3/21	雛祭り	雛様寿司	3/3
物故者慰霊祭	精進料理	10/29	選択食		3/26

V. 防災訓練等

(ア) 自衛消防訓練実施状況

実施日	訓練内容	参加者				備考
		入所者	通所	職員	計	
6.25	総合訓練(夜間想定)	44	0	20	64	消防職員・2名立会
11.29	総合訓練(昼間想定)	33	8	20	61	〃

上記 2 回の訓練に加えて 9 月 7 日に災害食の基礎知識、11 月 21 日に災害発生時の対応の研修を行った。

## (イ) 非常食備蓄状況 (平成 25 年 3 月 31 日現在)

種類	水	主食			副食	
		ご飯	粥	パン(缶)	レトルト食品	缶詰
数量	20×306 本	235 食	219 食	24 食	190 食	290 食

職員・協力者用別途備蓄 90 食

## VI. 設備等の管理

時期	内容	場所
4 月	居室内装改修工事	1,2,3,5,17,18,20 号室
6 月	アームチェア 30 脚	通所介護事業所
9 月	アームチェア 17 脚	特養
9 月	非常放送用アンプ入替	事務室
4・9 月	ミニバイク入替 2 台	
11 月	PCサーバー 端末 2 台入替	事務室
2 月	車椅子体重計購入	特養・通所

## VII. 広島市受託事業

受託業務名	実績金額	実利用者	延べ利用者
広島市重度身体障害者入浴サービス事業	290,500	2	94
広島市生活指導短期宿泊事業	16,080	1	6

## VIII. 広島市指導監査の実施

法人本部の指導監査と同じく 2 年に 1 回、入所者の処遇について下記のとおり指導監査が行われた。

日 時：平成 24 年 10 月 10 日 10:00～16:00

場 所：特別養護老人ホーム 陽光の家 会議室 及び 施設内

指導監査吏員：広島市健康福祉局高齢福祉課 担当職員 2 名

監査内容：入所者処遇関係

実施結果：文書・口頭による指摘事項なし

## IX. 苦情について

平成 24 年度は、苦情報告なし。

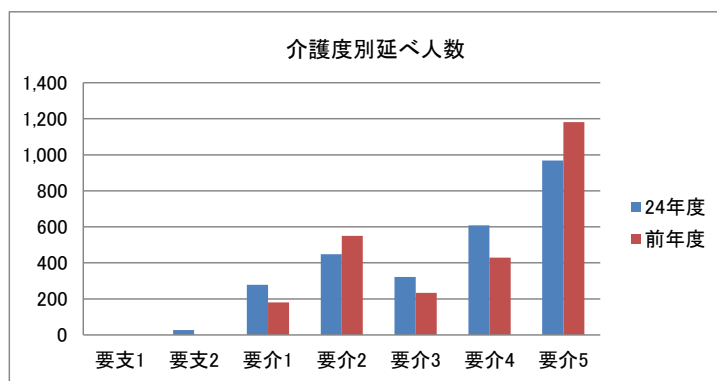
## 2. 陽光の家 短期入所生活介護事業所

短期入所事業所は、特養と一体的に事業所運営を行っている。

### I. 利用者の状況

24年度は、前年度と比べて、1月当りの平均実利用者が2.5人増加、延べ利用者数は79人増加しベッド稼働率は87.9%から90.9%へ3.0%増加した。

介護度	要支1	要支2	要介1	要介2	要介3	要介4	要介5	合計	平均		
									介護度	実利用者	稼働率
<b>24年度</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>279</b>	<b>448</b>	<b>322</b>	<b>609</b>	<b>968</b>	<b>2,653</b>	<b>3.6</b>	<b>32.25</b>	<b>90.9</b>
%	0.0	1.0	10.5	16.9	12.1	23.0	36.5	100			
前年度	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>180</b>	<b>550</b>	<b>234</b>	<b>429</b>	<b>1,181</b>	<b>2,574</b>	<b>3.7</b>	<b>29.75</b>	<b>87.9</b>
%	0.0	0.0	7.0	21.4	9.1	16.7	45.9	100			
対比	0	27	99	▲ 102	88	180	▲ 213	79	▲ 0.1	2.5	<b>3.0</b>



### II. 事業計画の実施状況について

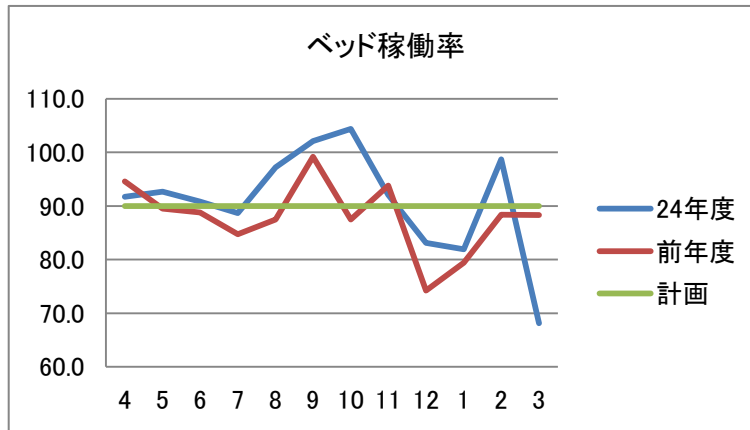
短期入所部門 平成24年度部門目標

- (ア) ベッド稼働率 90%
- (イ) 定期的な利用による在宅介護の継続支援
- (ウ) 緊急時の受入対応

平成 24 年介護報酬改定では、介護福祉施設サービス費の見直しに併せて、短期入所生活介護費の基本サービス費の見直し(マイナス改定)が行われた。緊急時の円滑な受け入れを評価する加算が新設された。

(ア) ベッド稼働率 90%

実績 90.9%で目標達成。100%を上限とする退所日を含まない稼働率は、68.2%。3月に特養でインフルエンザが発生したため、8日間受入れを停止した。



(イ) 定期的な利用による在宅介護の継続支援

(ウ) 緊急時の受入対応

広島市の受託事業である生活指導短期宿泊事業で、女性 1 人 11 月に 6 日間受け入れる。また、地域包括支援センターや居宅事業所から介護者の入院による緊急対応での受入れを行った。

### III. 苦情について

以下の苦情が報告され、対応を行った。

No.	受付日	内容	対応
1	4.7 電話で ケアマネ ージャー より	4/1 ショートステイ退所後左側頭部にタンコブができていたのを発見。その状況について、家族に連絡、報告がなかった。家族は、病院受診等が必要なのかどうか心配している。小さいことでも逐一連絡して欲しい。	家族に謝罪。状況を説明、家族の訴えを聞く。事故発生等の連絡報告体制を再確認する。
2	6.15 電話で ケアマネ ージャー より	6/5～7の利用中、夜間トイレ介助の時起こし方が悪かったのか、腕が痛かったと本人から娘さんへ相談。本人は「もういきたくない」(元気がない様子)と話された。娘さんは夜間の事もあるので介助の人も疲れていたのだろうと本人へ説得。「今後のこともあるので報告しました」とケアマネより報告を受ける。	家族へ謝罪と主に今後の対応について話をする。男性での対応は仕方のないことなので、十分な声かけを行って対応してほしいと家族の方から申し出ある。今後の利用に関しては、本人の納得の上利用という方向になる。
3	11.16 電話で ヘルパー より	事業所ヘルパーより「短期入所利用の利用者が本日帰宅予定となっているが、まだ帰宅されず、サービスを開始できない」と苦情の電話あり。	送迎表欄に記入ミスをしていたため、本日退所とは把握しておらず予定の時間を過ぎていた。家族・ケアマネに謝罪。担当職種で再発防止を検討。朝礼時に、退所日と送迎の二重チェックを行うこととする。

### 3. 陽光の家 通所介護事業所

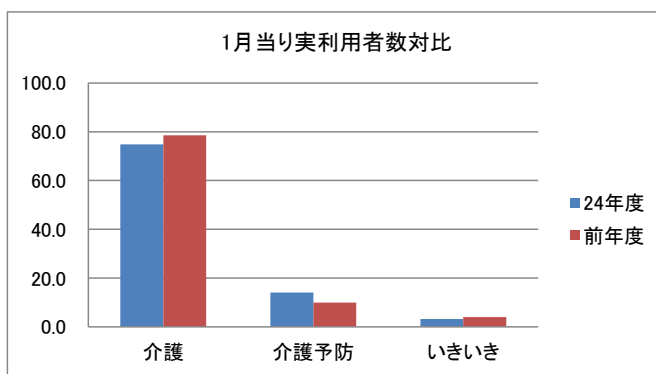
通所介護事業所は、指定通所介護事業、指定介護予防通所介護事業及び広島市高齢者いきいき活動支援通所事業を実施。

#### I. 利用者の状況

##### (ア) 1月当たり平均実利用者数

1月当たりの平均利用者数に変化は少ないが、介護が▲3.8人で介護予防+4.1人となった。

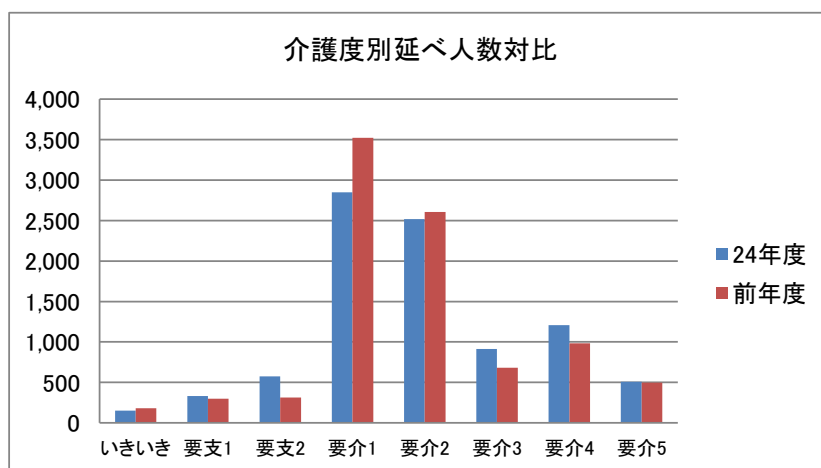
	介護	介護予防	いきいき	合計
24年度	74.8	14.0	3.2	92.0
前年度	78.6	9.9	4.0	92.5
対比	▲ 3.8	4.1	▲ 0.8	▲ 0.5



##### (イ) 介護度別延べ人数対比

延べ人数は、前年度が9,079で28人多いが、366日であったため、1日当たりの利用人数は24.8人で同数となった。介護度別では、要介護1・2が減少し、要支援2・要介護3・4が増加している。

介護度	いきいき	要支1	要支2	要介1	要介2	要介3	要介4	要介5	合計	1日平均利用者
<b>24年度</b>	<b>151</b>	<b>331</b>	<b>575</b>	<b>2,848</b>	<b>2,516</b>	<b>912</b>	<b>1,209</b>	<b>509</b>	<b>9,051</b>	<b>24.8</b>
%	1.7	3.7	6.4	31.5	27.8	10.1	13.4	5.6	100.0	
前年度	180	297	313	3,523	2,606	681	982	497	9,079	24.8
%	2.0	3.3	3.4	38.8	28.7	7.5	10.8	5.5	100.0	
対比	▲ 29	34	262	▲ 675	▲ 90	231	227	12	▲ 28	





II. 職員の状況

期首と期末を対比すると、人数の変化はないが、非常勤職員が減り、常勤職員が増えている。H24 年度期中採用欄のうち看護師及び介護職(介護福祉士)各 1 名は、特養からの移動を含む。介護職採用 1 名と退職 2 名は派遣職員。3 月末に看護職 2 名退職のため、准看護師 1 名採用する。

職種	平成24年度期首(4月)			H24年度期中		平成24年度期末(3月)		
	人数	内非常勤	常勤換算	採用	退職	人数	内非常勤	常勤換算
生活相談員	3		1.7			3		1.8
看護職	2	2	1.5	2	0	4	2	2.5
内 訳	正看護師	1	1	0.7	1	2	1	1.6
	准看護師	1	1	0.8	1	2	1	0.9
理学療法士	1		1			1		1
介護職	12	10	9.6	2	4	10	5	9
内 訳	介護福祉士	3	2	3	2	5	2	5.1
	その他	9	8	6.6	0	4	3	3.9
運転手	2	2	0.4			2	2	0.2
小計	20	14	14.2	4	4	20	9	14.5

III. 事業計画の実施状況について

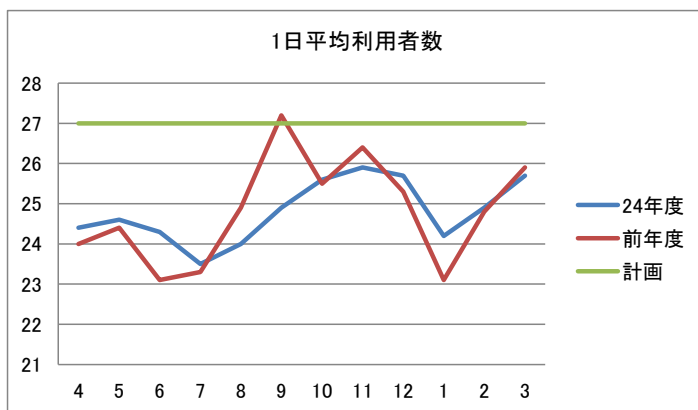
通所介護部門 平成 24 年度部門目標

- (ア) 1 日の平均利用者数 27 人(介護・予防・いきいき活動含む)
- (イ) 介護予防に重視した機能訓練(リハビリテーション)の充実
- (ウ) 家族介護支援のためのサービス提供時間の充実(7～9時間)
- (エ) 要支援者の利用者拡大(体験利用等の実施)

平成 24 年度介護報酬改定では、家族介護者への支援を促進する観点から、長時間のサービス提供をより評価する仕組みとするサービス提供時間区分の見直しが行われた。当事業所は、6 時間以上 8 時間未満の区分から平均 3.5%増収の見込める 7 時間以上 9 時間未満の区分へ 5 割を移行できるように利用者や家族への働きかけを行った。また、自立支援を促進する観点から機能訓練加算の見直しが行われ、今までの個別機能訓練加算(Ⅰ)は、基本報酬に包括化され、生活機能訓練を重視した個別機能訓練(Ⅱ)が新設された。

- (ア) 1 日の平均利用者数 27 人(介護・予防・生きがい活動含む)

実績 24.8 人。24 年度は、26 人を超えることはなかった。月ごとの推移は以下のとおり。



(イ) 介護予防に重視した機能訓練(リハビリテーション)の充実

- ▶ 余暇活動では、食堂・訓練室に分かれてユニット対応、能力別に個別レクを実施。講師による書道(月1回)、陶芸(月2回)、生花(月2回)の活動実施。園芸活動、おやつレク(月3回)を取り入れた。集団レクは、年度計画に基づき、月前半と後半のメニューを変えて行った。
- ▶ 平成24年度の個別機能訓練加算の算定状況は、個別機能訓練加算(Ⅰ)が年間4,903人、1月平均が408.6人、個別機能訓練加算(Ⅱ)は、年間77人 実人数は3人であった。介護予防の運動機能向上加算は、前年度年間95人から161人へ66人増加した。個別機能訓練実施者は、3ヶ月毎に体力測定を実施した。

(ウ) 家族介護支援のためのサービス提供時間の充実(7～9時間)

所要時間の変更により、7～9時間の所要時間の場合 サービス時間を9:15～16:30の7時間15分に設定。前年度までは、6～8時間の場合9:45～16:00の6時間15分であったため、1時間の延長となった。前年度6～8時間から7～9時間の移行は、約5割となり目標は達成された。提供時間の延長で、職員体制を2部制にして対応している。

また、前年度から始めた延長サービス利用者への夕食サービスは、813食から836食へ増加した。独居の方や家族が仕事で帰りが遅い方などの定期利用者と、臨時利用者がある。平成25年3月は、定期利用者7人と臨時利用者5人で合計101食であった。

所要時間			3～5時間	5～7時間	7～9時間	合計	夕食サービス
24年度	/		642	3,444	3,922	8,008	836
			8.0	43.0	49.0	100	
所要時間	2～3時間	3～4時間	4～6時間	6～8時間	延長サービス	合計	夕食サービス
前年度	15	234	739	6,712	619	8,319	813
	0.2	2.8	8.9	80.7	7.4	100	

(エ) 要支援者の利用者拡大(体験利用等の実施)

自立・予防の見学、体験会を年2回実施(7月・10月)。平成24年度期首と期末を対比すると、要支援1は5人と変わらず、要支援2が7人から9人へ2人増加。

IV. 苦情処理状況

No.	受付日	内容	対応
1	1.16 口頭	トイレ内で、看護師よりストマの処置をしてもらっていたら、「使い捨てのパウチにした方がいいのに」と言われて不快だ。もう来たくないとの内容を、入浴介助の職員に話をする。	本人と看護師にそれぞれ状況を確認。本人の訴えどおりの内容を確認する。主任立会いのもと、看護師より本人に謝罪してもらう。 当日、夜に、長男の妻へ連絡報告し、謝罪する。

#### 4. 陽光の家 訪問介護事業所

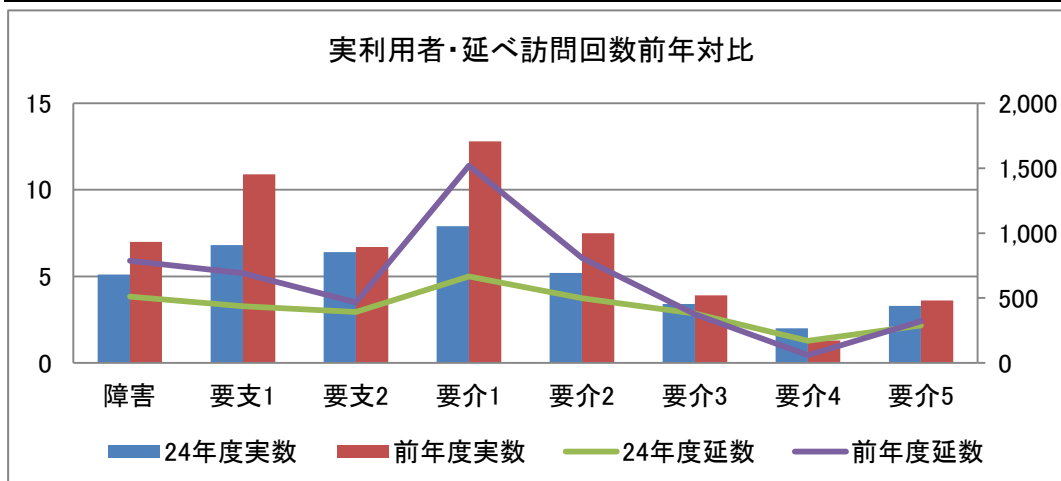
訪問介護事業所では、指定訪問介護事業、指定介護予防訪問介護事業、障害福祉サービス事業、広島市障害者(児)移動支援事業を実施。

##### I. 利用者の状況

##### (ア) 実利用者数と延べ訪問回数の前年対比

前年度と比較すると、1月当たりの平均実利用者数が▲13.6人、延べ訪問回数が▲1,681回である。  
要介護 4 は、実数・回数ともに前年を上回っている。要介護1は、前年比で実数が▲4.9人延数▲851と減少幅が最も大きい。

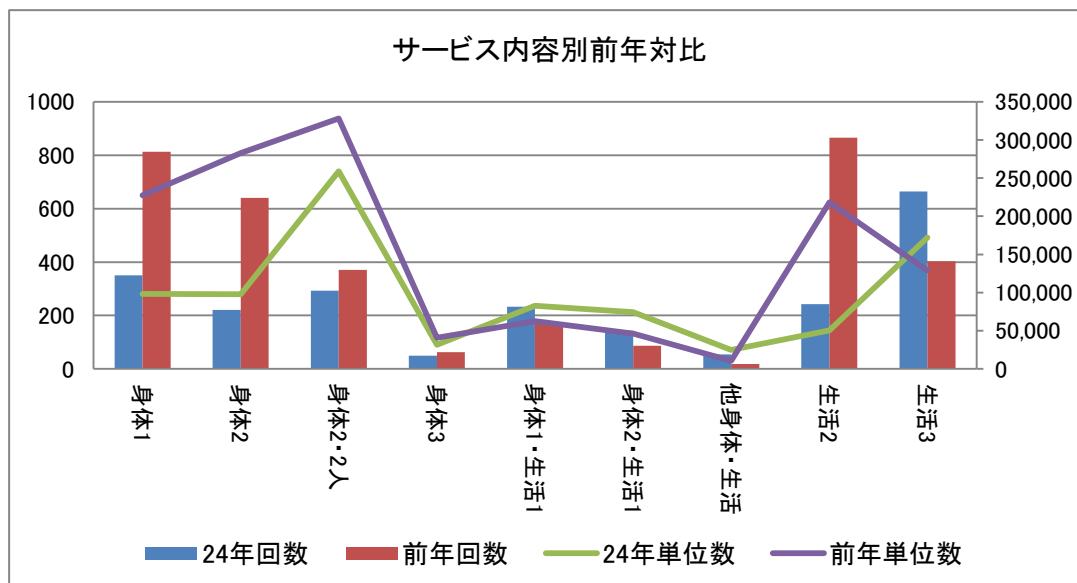
介護度	障害	要支1	要支2	要介1	要介2	要介3	要介4	要介5	合計	
<b>24年度実数</b>	<b>5.1</b>	<b>6.8</b>	<b>6.4</b>	<b>7.9</b>	<b>5.2</b>	<b>3.4</b>	<b>2</b>	<b>3.3</b>	<b>40.1</b>	
前年度実数	7	10.9	6.7	12.8	7.5	3.9	1.3	3.6	53.7	
対比	▲ 1.9	▲ 4.1	▲ 0.3	▲ 4.9	▲ 2.3	▲ 0.5	0.7	▲ 0.3	▲ 13.6	1月平均訪問回数
<b>24年度延数</b>	<b>510</b>	<b>437</b>	<b>392</b>	<b>667</b>	<b>499</b>	<b>380</b>	<b>169</b>	<b>289</b>	<b>3,343</b>	<b>278.6</b>
前年度延数	787	690	466	1,518	809	374	60	320	5,024	418.7
対比	▲ 277	▲ 253	▲ 74	▲ 851	▲ 310	6	109	▲ 31	▲ 1,681	▲ 140.1



##### (イ) 介護保険サービス内容別訪問回数及び算定単位数前年対比

要支援者への生活援助の生活3が、前年度より訪問回数・単位数ともに伸びている。

区分	身体1	身体2	身体2・2人	身体3	身体1・生活1	身体2・生活1	他身体・生活	生活2	生活3
<b>24年回数</b>	<b>350</b>	<b>221</b>	<b>293</b>	<b>49</b>	<b>233</b>	<b>143</b>	<b>54</b>	<b>242</b>	<b>664</b>
前年回数	813	640	371	63	169	87	19	866	403
対比	▲ 463	▲ 419	▲ 78	▲ 14	64	56	35	▲ 624	261
<b>24年単位数</b>	<b>98,210</b>	<b>97,682</b>	<b>259,012</b>	<b>31,458</b>	<b>82,948</b>	<b>74,217</b>	<b>24,689</b>	<b>50,578</b>	<b>171,976</b>
前年単位数	227,387	282,880	327,964	40,768	62,699	46,458	10,445	218,232	128,960
対比	▲ 129,177	▲ 185,198	▲ 68,952	▲ 9,310	20,249	27,759	14,244	▲ 167,654	43,016



## II. 職員の状況

平成 24 年度期首は、常勤職員 5 人と登録型ヘルパー 3 名でスタート。期末は、常勤職員 2 人と登録型ヘルパー 4 人の体制となる。

職種	平成24年度期首(4月)			H24年度期中		平成24年度期末(3月)		
	人数	内非常勤	常勤換算	採用	退職	人数	内非常勤	常勤換算
訪問介護員	8	3	5.4	2	4	6	4	2.9
内訳	介護福祉士	6	2	4.4	0	5	3	2.8
	その他	2	1	1	2	3	1	0.1

## III. 事業計画の実施状況について

訪問介護部門 平成 24 年度部門目標

(ア) 月延べ訪問件数 450 件(介護 270 件 予防 100 件 障害 80 件)

(イ) 身体介護における入浴・移乗のレベルアップ

(ウ) 生活援助における掃除の品質確保向上

平成 24 年度介護報酬改定では、生活援助の時間区分について、ニーズに応じたサービスを効率的に提供する観点から、45 分での区分を基本とした見直しが行われた。また、身体介護では、中重度の在宅利用者の生活の支援の観点から、新たに身体介護の短時間区分が創設された。身体介護に引き続き生活援助を行う場合の時間区分も見直された。これらの改定に関連して、適切なアセスメント、訪問介護計画の見直し等が必要となった。

(ア) 月延べ訪問件数 450 件(介護 270 件 予防 100 件 障害 80 件)

計画と実績対比は、以下のとおり。利用者の介護施設入所や長期入院及びヘルパー減少による規模縮小により計画訪問件数が達成できなかった。

	介護	予防	障害	合計
事業計画	270	100	80	450
実績	167	69	43	279
対比	▲ 103	▲ 31	▲ 37	▲ 171

(イ) 身体介護における入浴・移乗のレベルアップ

(ウ) 生活援助における掃除の品質確保向上

上記については、毎月 1 回開催するヘルパー会議において、個別ケースの生活援助の内容の確認や入浴方法等の確認を行い、統一したサービス提供と質の確保に努めた。

#### IV. 苦情処理

平成 24 年度は、苦情等なし。

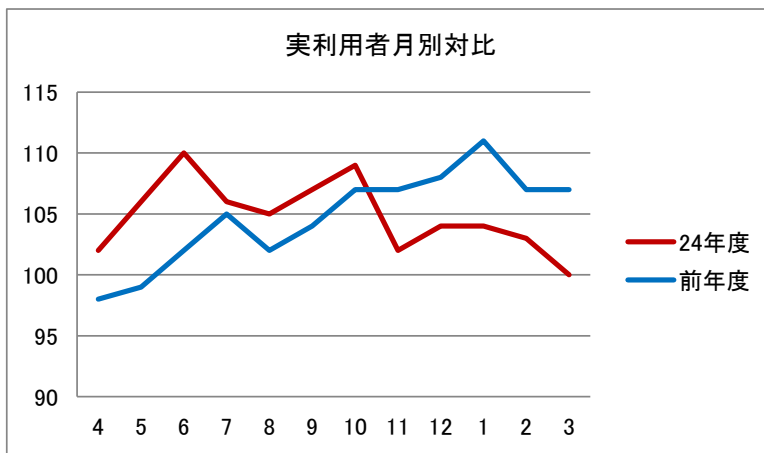
5. 陽光の家 居宅介護支援事業所

I. 利用者の状況

(ア) 実利用者数（介護）

1 月当たりの件数は、前年度と同じ 104.8 件。前年度は 1 月迄順調に伸びたが、24 年度は、10 月の 109 件から減少し、3 月は 100 件と前年度期首とほぼ同数の件数となっている。

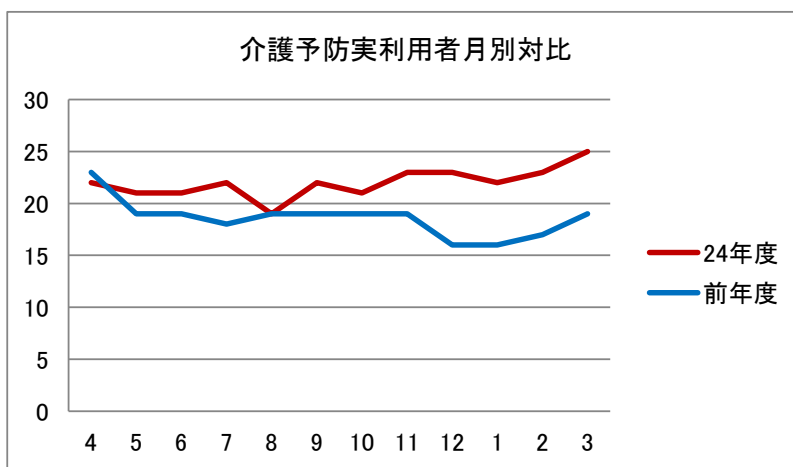
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	平均
<b>24年度</b>	<b>102</b>	<b>106</b>	<b>110</b>	<b>106</b>	<b>105</b>	<b>107</b>	<b>109</b>	<b>102</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>103</b>	<b>100</b>	104.8
前年度	98	99	102	105	102	104	107	107	108	111	107	107	104.8



(イ) 実利用者数（介護予防 各地域包括支援センターより受託）

介護予防給付は、スタートの 4 月だけ前年を下回っているが、その後は順調に推移。25 年 3 月は目標の 25 件を達成している。

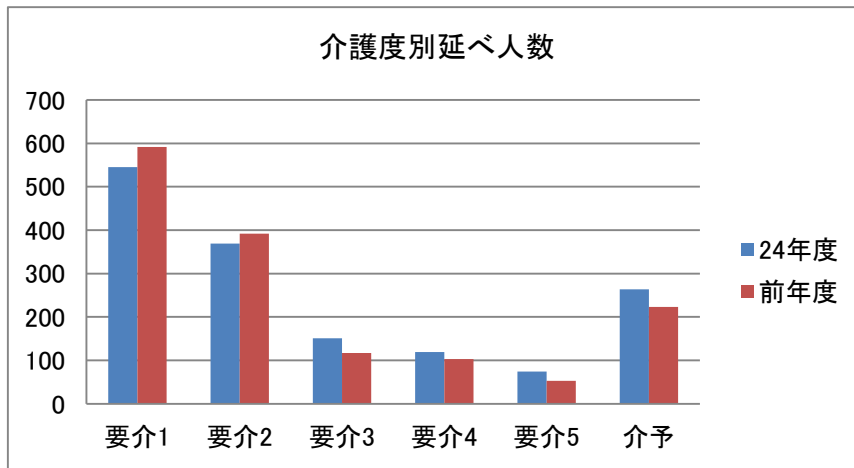
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	平均
<b>24年度</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	22.0
前年度	23	19	19	18	19	19	19	19	16	16	17	19	18.6



(ウ) 介護度別延べ人数

介護度は、前年対比で要介護 1、2 が減少、3～5 が増加している。介護予防も 41 件増加している。

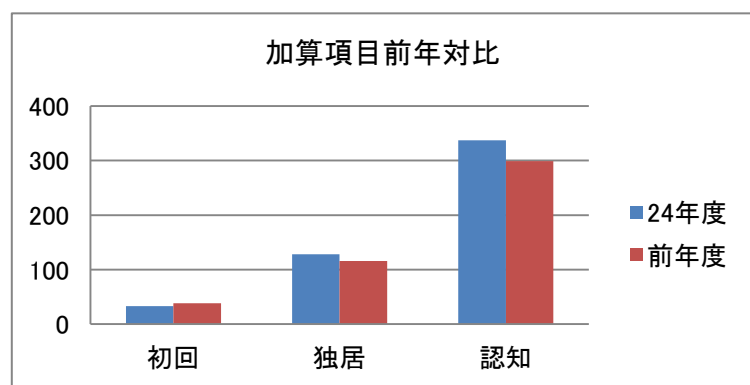
介護度	要介1	要介2	要介3	要介4	要介5	介予	合計	1ヶ月平均
<b>24年度</b>	<b>545</b>	<b>369</b>	<b>151</b>	<b>119</b>	<b>74</b>	<b>264</b>	<b>1,522</b>	<b>126.8</b>
%	35.8	24.2	9.9	7.8	4.9	17.3	100	
前年度	592	392	117	103	53	223	1,480	123.3
%	40	26.5	7.9	7	3.6	15.1	100	
対比	▲ 47	▲ 23	34	16	21	41	42	



(エ) 加算項目前年対比

独居加算は月 1 件程度、認知症加算は月 3 件程度増加している。

	初回	独居	認知
<b>24年度</b>	<b>33</b>	<b>128</b>	<b>337</b>
前年度	38	116	299
対比	▲ 5	12	38



II. 職員の状況

期首・期末共に、専任職員 3 人と通所介護との兼務職員 1 人で変わらず。常勤換算数の変化は、兼務職員の居宅事業所への割合が増加したものの。

職種	平成24年度期首(4月)			H24年度期中		平成24年度期末(3月)		
	人数	内非常勤	常勤換算	採用	退職	人数	内非常勤	常勤換算
介護支援専門員	3		3.3			3		3.4

### III. 事業計画の実施状況について

#### 居宅介護支援部門 平成 24 年度部門目標

- |   |
|---|
| (ア) 介護給付 120 名 予防給付 25 名<br>(イ) 主治医との積極的な連携<br>(ウ) 地域包括支援センターへの積極的な連携 |
|---|

平成 24 年度介護報酬改定では、自立支援型のケアマネジメントを推進する観点から、特定事業所加算により引き続き質の高い事業所について評価を行うとともに、サービス担当者会議やモニタリングを適切に実施するため、運営基準減算についての評価の見直しが行われた。また、医療との連携を強化する観点から、加算項目も見直された。介護予防支援については、地域包括支援センターからの受託件数制限(1 人 8 件)が廃止された。

- (ア) 介護給付 120 名 予防給付 25 名

介護給付費 実績 104.8 件 達成率 87.3%

予防給付 実績 22 件 達成率 88%

新規利用者獲得件数は、1 月当たり平均 3.5 件、年間 40 件あったが、廃止ケースも月 2 件程度あり、給付の伸びにつながらなかった。

- (イ) 主治医との積極的な連携

地域医療機関への訪問により、退院患者の在宅支援を行い、年間 13 件紹介があった。

- (ウ) 地域包括支援センターへの積極的な連携

地域包括支援センターへの予防給付利用者の報告を持参し、新規利用者の獲得を行った。(新規 15 件の受託があった。)

### IV. ケアプラン点検事業の実施

日時：平成 24 年 8 月 7 日(火) 10:30～15:00

担当者：広島市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 職員 4 名

実地指導結果：平成 24 年 10 月 9 日通知文書受取

指導内容に関しては、平成 24 年 10 月 31 日に改善報告を提出し、該当部分の介護給付費の返還処理を行った。

### V. 苦情処理

平成 24 年度は、苦情等なし。



6. 広島市城山・五日市観音地域包括支援センター

I. 事業実施状況

事業実施場所：広島市佐伯区千同一丁目 30-6 高東ビル1階

圏域：広島市立城山中学校及び同五日市観音中学校 校区内

圏域高齢者人口：7,244 人 高齢化率:22.7% (平成 24 年 9 月現在)

	八幡	観西	観音
高齢者人口(人)	2,850	1,845	2,549
高齢化率(%)	25.3	22.6	20.5

広島市受託事業

受託業務名	24年度	23年度	対比
広島市地域包括支援センター運営業務(包括的支援事業)	24,493,000	24,012,354	<b>480,646</b>
広島市特定高齢者把握事業(単価契約)	189,120	134,660	<b>54,460</b>
広島市地域介護予防推進事業(単価契約) 1回60,000円×24回	1,440,000	1,440,000	0
広島市高齢者いきいき活動支援訪問事業(単価契約)	0	0	0
合計	<b>26,122,120</b>	<b>25,587,014</b>	<b>535,106</b>

① 広島市地域包括支援センター運営業務(包括的支援事業)

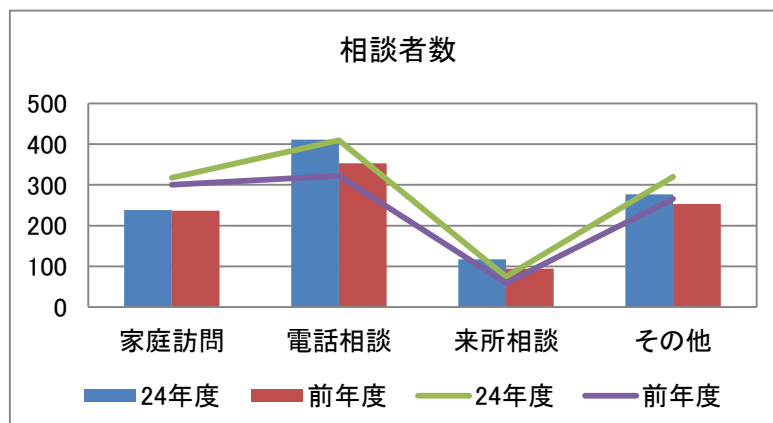
介護予防ケアマネジメント事業・・・特定高齢者把握事業

総合相談・支援事業、権利擁護事業、包括的・継続的ケアマネジメント事業

ア. 相談件数

前年と対比すると、実人数で 11.3%、延べ人数で 18.4%増加。相談方法は、いずれも電話が最も多い。その他は、相談会等での件数。

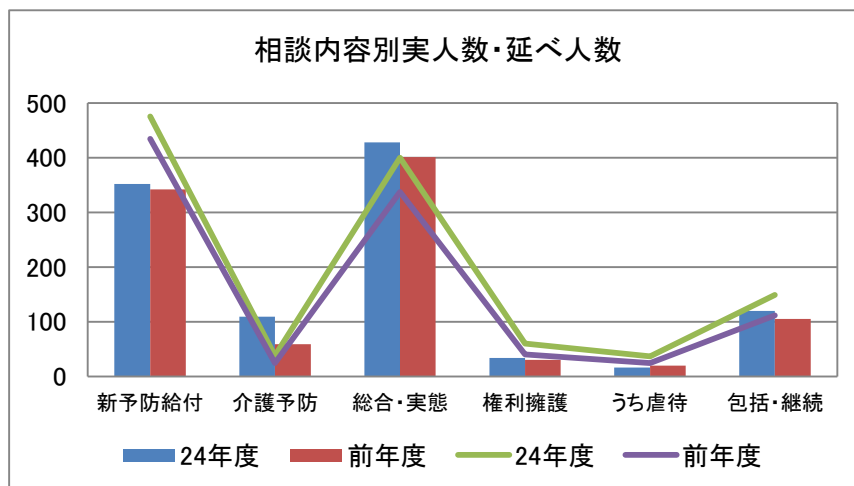
相談方法	実人数			延べ人数		
	24年度	前年度	対比	24年度	前年度	対比
家庭訪問	238	237	1	1,908	1,801	107
電話相談	411	353	58	2,457	1,935	522
来所相談	117	94	23	449	356	93
その他	277	253	24	1,920	1,594	326
合計	1,043	937	106	6,734	5,686	1,048



イ. 相談内容

相談内容では、実人数では総合相談・実態把握が最も多く全体の 41%を占め、延べ人数では、介護保険制度の要支援1及び2の方への介護予防給付に関することが最も多く 42.3%を占める。高齢者虐待相談は、実人数は減少しているが延べ人数は増加している。

		実人数			延べ人数		
		24年度	前年度	対比	24年度	前年度	対比
介護予防支援業務(新予防給付)		352	342	10	2,852	2,608	244
包括的支援業務	介護予防ケアマネジメント(特定高齢者)	109	59	50	228	146	82
	総合相談・実態把握	428	401	27	2,399	2,023	376
	権利擁護	34	30	4	361	241	120
	うち 高齢者虐待相談人数	16	20	▲ 4	220	146	74
包括的・継続的ケアマネジメント		120	105	15	894	668	226
合計		1,043	937	106	6,734	5,686	1,048



② 広島市特定高齢者把握事業

特定高齢者の候補者として選定された者について、生活機能に関するチェックリストの結果等を踏まえ、別に定められた基準に基づき、参加することが望ましいと考えられる介護予防プログラムを判定する。事業実施に当っては、介護予防ケアマネジメントと一体的に実施する。

平成 24 年度事業実施状況

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
把握	0	19	4	16	5	1	0	15	20	6	6	7	99
初回	0	2	2	3	1	0	0	0	1	0	0	2	11
継続	2	1	3	3	0	4	4	1	1	4	2	4	29
金額	6,200	21,520	22,020	32,180	7,500	12,780	12,400	8,800	16,300	14,680	8,480	26,260	189,120

③ 広島市地域介護予防推進事業

虚弱高齢者等が要支援・要介護状態になることを予防し、地域活動等に継続して参加することができるよう、地域の虚弱高齢者等のニーズに応じた介護予防に関する教室、講演会を公民館、集会所等の対象者が参加しやすい施設で年 24 回を上限に実施する。

平成 24 年度事業実施状況

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
件数	1	3	2	1	0	0	3	4	0	3	5	2	24
金額	60,000	180,000	120,000	60,000	0	0	180,000	240,000	0	180,000	300,000	120,000	1,440,000

内容・開催場所別一覧

	内容	場所	回数	人数	合計
1	低栄養	観音台公民館	1	10	
2		坪井公民館	1	13	
3		八幡公民館	1	9	
4	低栄養(実習)	観音台公民館	1	12	
5		坪井公民館	1	11	
6		八幡公民館	1	12	
7	転倒予防	観音台公民館	2	31	45
8			14		
9	転倒予防	三宅中集会所	1	16	
10	転倒予防	坪井公民館	2	18	33
11			15		
12	転倒予防	坪井荘	3	31	129
13			51		
14			47		
15	転倒予防	八幡公民館	3	21	64
16			29		
17			14		
18	転倒予防	薬師が丘集会所	2	35	62
19			27		
20	認知機能	観音台公民館	1	23	
21	認知機能	坪井公民館	1	10	
22	認知機能	坪井荘	1	46	
23	認知機能	八幡公民館	2	30	47
24			17		
合計			24	542	

内容	回数	人数
低栄養	6	67
転倒予防	13	349
認知機能	5	126
合計	24	542

場所	回数	人数
八幡公民館	7	132
観音台公民館	5	90
坪井公民館	5	67
坪井荘	4	175
薬師が丘集会所	2	62
三宅中集会所	1	16
合計	24	542

④ 広島市高齢者いきいき活動支援訪問事業

事業の利用が適当であるとの決定を受けた者の居宅を訪問し、生活機能評価に関する課題を総合的に把握し、利用者に必要な支援を行う。

対象者がいないため、実績なし

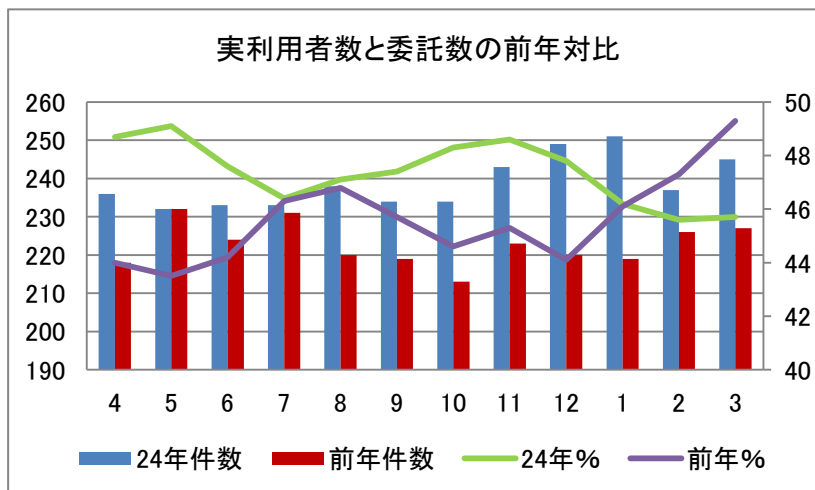
(1) 介護予防支援業務

① 利用者の状況

(ア) 利用者数月別推移と外部委託件数

24年度は、前年度を下回る月はなく順調に推移した。1月当たりの平均利用者数で、前年を16.1人上回っている。外部委託件数も1月当たりの平均で前年を11.5件上回っている。

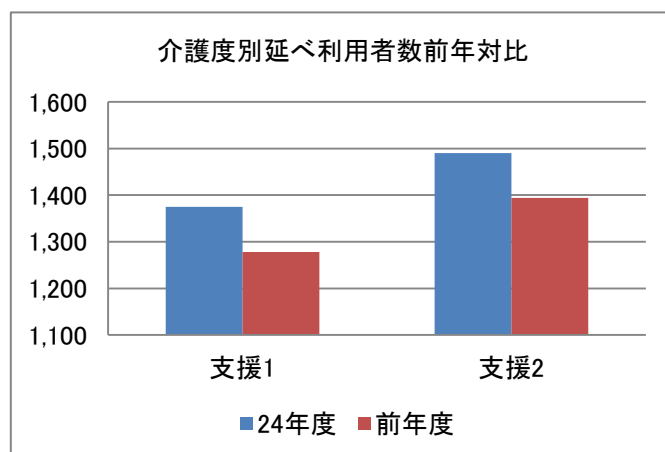
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	平均
24年件数	236	232	233	233	238	234	234	243	249	251	237	245	238.8
24年委託	115	114	111	108	112	111	113	118	119	116	108	112	113.1
24年%	48.7	49.1	47.6	46.4	47.1	47.4	48.3	48.6	47.8	46.2	45.6	45.7	47.4
前年件数	218	232	224	231	220	219	213	223	220	219	226	227	222.7
前年委託	96	101	99	107	103	100	95	101	97	101	107	112	101.6
前年%	44	43.5	44.2	46.3	46.8	45.7	44.6	45.3	44.1	46.1	47.3	49.3	45.6



(イ) 介護度別利用者延べ利用者数前年対比

介護度別では、要支援1・2 いずれも前年を上回った。割合もほぼ同じであった。

介護度	支援1	支援2	合計
24年度	1,375	1,490	2,865
%	48	52	100
前年度	1,278	1,394	2,672
%	47.8	52.2	100
対比	97	96	193



II. 事業計画の実施状況について

地域包括支援センター部門 平成 24 年度部門目標

- |                                |
|--------------------------------|
| (ア) 介護予防推進事業 24 回 介護予防支援 220 名 |
| (イ) ネットワーク構築の必要性や目的などの働きかけと活用  |
| (ウ) 地域ケア会議の開催                  |

- (ア) 介護予防推進事業 24 回 介護予防支援 220 名

実績 介護予防推進事業 24 回 介護予防支援 238.8 名/月 いずれも計画達成

- (イ) ネットワーク構築の必要性や目的などの働きかけと活用

- 町内会、地区社会福祉協議会、民生委員・児童委員協議会定例会、まちづくり推進協議会などへ延べ 62 回参加した。
- 民生委員・児童委員協議会定例会へ定期訪問し、佐伯区居宅介護支援事業所のネットワーク会議を 2 回開催し、顔の見える関係づくり、お互いに連絡が取り合える関係づくりに努めた。
- 認知症サポーター養成講座 7 回実施(町内会、地区社会福祉協議会、民生委員・児童委員協議会、サロン)

- (ウ) 地域ケア会議の開催

- ネットワーク会議を 4 回開催。担当圏域 3 地域の内 2 地域のまちづくり推進協議会と地域課題を共有、解決についての取り組みを実施し、地域での見守り活動や地域住民が地域の医療機関、介護保険事業所を知る機会を開催した。

III. 職員の状況

包括的支援事業に従事する必置職員 4 名に変化なし。介護予防支援業務の増加と、必置職員の介護予防支援業務への負担を軽減するために、5 月より専任の介護予防プランナーを 1 名増員。

職種	平成24年度期首		H24年度期中		平成24年度期末	
	人数	常勤換算	採用	退職	人数	常勤換算
保健師	1	1			1	1
社会福祉士	2	2			2	2
主任介護支援専門員	1	1			1	1
介護支援専門員	1	1	1		2	2
合計	5	5	1	0	6	6

## IV. 苦情処理状況

No.	受付日	内容	対応
1	6.22 電話でヘルパーより	ヘルパー事業所から本人に説明しているが、包括職員が 3 月に説明した料金と、実際に支払った料金が違う。時間が減り、50 円値上がりしているのはなぜか。説明を聞きたい。	本人に謝罪。4 月から 50 円値上がりしていることを説明し、納得していただく。
2	10.5 電話で佐伯区健康長寿課職員より	利用者本人が佐伯区健康長寿課を訪ね、利用が止まっているデイサービスの利用を再開したい、担当ケアマネジャーとサービス利用についてトラブルがあったと話す。担当者ではなく、責任者と話をしたいとのこと。	佐伯区職員へ状況を報告する。本人の訴えと事実が違うことを伝える。本人については、センター長が自宅へ訪問し、サービスを利用する際は包括事務所へ連絡してもらうことと、定期的に訪問させてもらうことを了承してもらった。
3	3.31 電話で本人より	職員が、自宅を訪問した際、帰り際に玄関外や縁側に出て、近所の人に知られたくない病気のことを大声で話すのはやめて欲しい。 本人名乗らず、朝礼や会議の時に、こういう電話があったことを伝えて欲しいとのこと。	本人へ謝罪し、ミーティング時に全職員に伝えた。