

# 令和元年度 らふたあ事業報告書

## 『居宅介護・重度訪問介護・同行援護・移動支援・介護保険』

平成31年4月1日～令和2年3月31日

文責：サービス提供責任者 乾 郁子

### 1) 利用者契約状況

①令和2年3月31日付利用者 総数 54名（男性29名 女性25名）

②新規契約状況

知的障害 男性1名 女性1名（居宅介護2名）

身体障害 男性0名 女性2名（居宅介護2名）

③支援体制

1. サービス提供責任者 3名体制（専従1名 兼務2名）

2. 登録ヘルパー 44名（男性17名 女性27名）

### 2) 利用者支援の具体的内容

#### 『居宅介護』

身体介護：食事、入浴及び清拭、排泄、更衣等に係る身体的要素を含む介助を行う。

家事援助：調理、洗濯、掃除、買い物代行等の介助を行う

通院等介助：通院を行う為の道中の介助。

#### 『重度訪問介護』

身体介護、家事援助、通院介助、移動中の介助を行う。

#### 『同行援護』

視覚障害の方の外出時の移動中の介助を行う。

#### 『移動支援』

外出時の移動中の介助を行う。

#### 『訪問介護（介護保険）』

身体介護：食事、入浴及び清拭、排泄、更衣等に係る身体的要素を含む介助を行う。

家事援助：調理、洗濯、掃除、買い物代行等の介助を行う。

#### 『入院時コミュニケーション支援』

利用者が医療機関に入院した場合において、当該医療機関の許可を得て、医療従事者との意思疎通の仲介を行う。

#### 『福祉有償運送』

公共の交通機関を利用する事が困難な方が外出する際の補助。又は経済的な理由で介護タクシーの利用が困難な方が外出する際の補助。

### 3) 社会生活に関わる支援

①日常生活の支援：行政機関、関係機関と必要に応じて情報共有、意見交換の実施。

### 4) 職員について

#### 1. 採用及び退職

- ① 採用：男性ヘルパー1名 女性ヘルパー2名
- ② 退職・復帰：0名
- ③ 退職：男性ヘルパー2名 女性ヘルパー0名

#### 2. 研修

月2回行っているヘルパー会議内研修を行い、知識の向上に努めている。

- 4月：生活援助の内容について
- 5月：堺市の移動支援サービスQ&A
- 6月：脳性麻痺について
- 7月：ドキュメンタリーDVD鑑賞 テーマ「老障介護」
- 8月：処遇改善について
- 9月：大人の発達障害について
- 10月：高次機能障害について
- 11月：緊急時の介護について
- 12月：帯状疱疹について
- 1月：依存症について
- 2月：通院介助について
- 3月：新型コロナウイルス感染予防について

### 5) 事故発生状況・ひやりはっとの防止対策及び対応

環境整備・リスクマネジメントについて、現場での出来事を基に毎週行っている職員会議で共有・検討しヘルパー会議などの時間を利用して現場で関わるヘルパーに伝え事故防止に努めている。また、事故が起こった場合、事故報告書を作成し、全職員で事故の原因の確認しあい、再発防止に向けヘルパー会議で共有する事としている。

【事故発生状況：3件】

- ①転倒：1件
- ②利用者の個人情報にかかわるもの：0件
- ③物損：0件
- ④請求過誤：2件

【ひやりはっと状況：1件】

### 6) 苦情解決処理状況

・利用者の家族より、「らふたあの事務所にいつ電話しても繋がらない。以前、本部の連絡先に電話したら、冷たく扱われた。嫌がらせをうけているのかと思えるくらいだった。」と連絡がはいる。管理者が対応し、不快な思いをさせたことへの謝罪と、転送電話にかかっているため、支援中のときはすぐに電話にでられないこと、折り返しは必ずしていること、今後、事務所に連絡したら誰かが電話にでること伝え納得してもらおう。

## 7) 他団体との交流、連携

- ・移動支援ネットワーク加盟：(平成22年12月より加盟)
- ・ヘルパー部会参加：(令和1年12月より)・西区ヘルパー交流会