

1-2					
主題	介護支援専門員の業務上の悩みについて 二人対応とカンファレンスの充実で改善された取組み				
副題	業務の仕組みを工夫し事業所がミニ包括になった				
キーワード 1	介護支援専門員	キーワード 2	仕組みの工夫	研究(実践)期間	8か月

法人名・事業所名	社福) 練馬区社会福祉事業団 富士見台居宅介護支援事業所				
発表者(職種)	東澤 圭祐(主任介護支援専門員)、鈴木 菜奈(介護支援専門員)				
共同研究(実践)者	千葉 るみ子(主任介護支援専門員)、中村 圭吾(介護支援専門員)				

電話	03-5848-5811	FAX	03-3990-2770
----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	平成26年6月より特定事業所加算Ⅱを取得し、現在は常勤介護支援専門員6名体制で運営しています。訪問介護事業所を併設し、練馬区の練馬、中村橋、富士見台、石神井地域にお住まいのお客様を主に担当しています。地域に密着し、おひとりおひとりが自分らしく住み慣れた我が家で暮らし続けられるよう、職員一同心掛けた支援をしております。
-------	---

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

地域包括ケアシステムの要の一つとして、中重度者の要介護者を含め、どこに住んでいても適切な医療・介護サービスを切れ間なく受けることができる体制の整備が進んでいる。このような体制づくりが進んでいく中で、居宅介護支援事業所の介護支援専門員(以下CM)が業務プロセスを実施するうえで抱えている悩みがある。参考文献によると、勤務上の悩みでは、「自分の能力や資質に不安がある」が約40%と他の項目よりも高かった。業務遂行に関する悩みでは、「記録する書式が多く手間がかかる」が約70%と最も高く、次いで「困難ケースへの対応に手間がとられる」も約50%と高い回答結果となっていた。本実践取組み前に状況確認の為、CMへアンケートを行った結果、参考文献と一致したことで上記の悩みが課題であることを再認識した。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

CMが地域包括ケアシステムにおいて中核となって役割を果たすためにも、質の高いケアマネジメント技術が必要である。そこでCMの悩みが軽減するための業務の仕組みについて、工夫を行うことで以下の3つの成果に期待した。

- ・ 勤務上、業務遂行に関する悩みが軽減する
- ・ 事業所内の連携強化
- ・ CMの成長

《3. 具体的な取り組みの内容》

- ① 新規受付簿はすぐに回覧し情報共有する
- ② 新規インテークを二人で対応する
- ③ カンファレンス書式の「ケース概要」は簡潔に記入する
- ④ カンファレンス書式に「提出理由」、「決定及び具体的なアクション」の項目を追加する

⑤ ①～④の取り組み後に、CMにアンケートを行い取り組み前後の効果を確認する

《4. 取り組みの結果》

1、 取り組み前後のアンケート結果（前はH29.10月 後はH30.5月）

- ・「自分の能力や資質に不安がある」 前は92%に対し、後は80%となり12%の改善
- ・「相談できる相手がいない」 前は48%に対し、後は28%となり20%の改善
- ・「困難ケースに手間がとられる」 前は88%に対し、後は68%となり20%の改善
- ・「事業所内で困難ケースへの対応について話し合う時間・機会が少ない」 前は64%に対し、後は36%となり28%の改善
- ・「記録する書式が多く手間がかかる」 前は88%に対し、後は84%となり4%の改善

2、 取り組み後CMの声

- ・他CMから新規インテーク後「どうだった？」と声を掛け合うことが増え、相談がしやすい環境になった。自然と情報共有ができるようになった。
- ・二人対応することで情報を多く収集できる。ご本人、ご家族の意向がしっかり聞ける。サービス調整を分担して行うことや、一緒にアセスメントをすることで支援が行いやすくなった。
- ・担当者不在時の相談や緊急対応が以前より迅速にできるようになった。
- ・大切な情報を簡潔に整理する力や、言語化する力が身についた。
- ・カンファレンス中に紙面ばかりに目がいかず、意見の活発化につながった。焦点にズレが生じるときは、「提出理由」に立ち戻ることができるようになった。
- ・意見や提案をもとに「決定及び具体的なアクション」として整理することで、気づきが生まれ支援の方向性が見いだせるようになった。
- ・支援に進展があった際もCM同士で情報共有や共感することが増え、事業所全体で担当をしている意識が向上した。

《5. 考察、まとめ》

新規インテークの二人対応は、訪問の日程調整や業務負担の増大を懸念していたが、新規の一連業務が分担され一人にかかる負担が軽減した。また、複合的に問題を抱える方や医療の必要性の高い方においては、初回だけでなく落ち着くまでの間、二人対応が自然とされていることもこの取り組みの大きな成果だといえる。実質80%二人対応ができた。カンファレンスは情報共有やCM業務のプロセスを他者の視点から学べることで、セルフスーパービジョンの機会となり育成の場につながっていることを確信した。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)発表を行うにあたり、ご本人(ご家族)に口頭及び書面にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

厚生労働省 第12回社会保障審議会介護給付費分科会介護報酬改定検証・研究委員会資料
(別紙5) 居宅支援事業所及び介護支援専門員業務等の実態に関する調査研究事業

《8. 提案と発信》

本実践でCMの悩みに対して業務の仕組みの工夫を行った結果、事業所が包括的支援を行えるようになった。日々の業務に流されず、意識を変え、改善に向けて取り組む一歩を踏み出すことが大切だと考える。今後も、事業所全体で直面している問題に対して真摯に向き合い、仕組みの工夫に挑戦し、さらなる向上を目指していきたい。