

2-12				
主題	居宅介護支援事業所におけるサービス事業所の情報提供の質向上			
副題	個人の強みから組織の強みへ			
キーワード 1	情報提供	キーワード 2	知識の共有	研究(実践)期間 18ヶ月

法人名・事業所名	社福) 不二健育会 舟渡居宅介護支援事業所
発表者(職種)	滝本淳(主任介護支援専門員)
共同研究(実践)者	相原由季子(介護支援専門員)、岩崎大(社会福祉士)

電話	03-3969-3105	FAX	03-3969-3155
----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	<p>社会福祉法人不二健育会『舟渡居宅介護支援事業所』は、1996年に東京都板橋区に開設。特養、通所介護、短期入所、訪問介護、地域包括を併設しており、地域の方々を法人全体で支えている。介護支援専門員は8名。ご利用者、ご家族、地域住民の方々に、地域の要として信頼される事業所を目指している。</p>
-------	--

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

介護支援専門員(以下CMとする)は、ご利用者・ご家族と面談し、生活上の課題や意向をふまえながらより適切なケアプランを作成し、問題点、課題を分析の基、その方に合ったサービス事業所を提案しなければならない。

CM 個人のケアマネジメントプロセス技術は経験によるものだが、地域資源の活用については、その地域でどれだけ働き、どれだけサービス内容を知ることができているかにかかっている。平成30年度の介護保険改正では「ご利用者・ご家族へサービス事業所の情報を提供し選択を求め、また複数事業所の紹介を求められた場合に応じること」が義務付けられた。今後はより一層、CM に対して正確な事業所情報の把握が求められていることもあり、これを課題と捉えた。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

当事業所においては8名のCMが在籍しているが、個々の経験に基づいたサービス事業所情報の提供にとどまっている。課題分析において、ニーズに合ったサービス種別までは選定しているものの、そのご利用者にあったサービス事業所の選定が出来ておらず、事業所を変えることが多いご利用者も存在する。

ご利用者が契約しているのは事業所であり、CM個人ではない。ご利用者が不利益とならないように、事業所としてそれぞれのサービス事業所の特性を理解し、誰が担当になっても同じような情報提供ができるようになることを目的とし、下記の仮説を立てた。

仮説：ベテランから新人、その地域での勤務年数を問わず、質、量ともにサービス事業所の情報を知ることができる仕組みを作り、運用、定着に繋がれば、事業所としての情報提供が可能となる。

《3. 具体的な取り組みの内容》

- ・対象者：介護支援専門員 8 人 ・期間：H29.5～H30.10
- ・取り組み内容 事業所としての知識を集約するシステムを作る。
 - 1) 情報を調べる方法をアンケート調査し、統一した。
 - 2) 誰でも見られる、更新できるように事業所内の共有フォルダを作成した。
 - 3) 必要性の高いサービス種別を 6 つに絞った。
 - ※通所介護、短期入所、訪問介護、訪問看護、福祉用具、訪問診療
 - 4) 上記の種別に対して情報提供に必要な項目の認識を揃え、各自知っている情報を共有した。
下記 再度 PDCA サイクルを廻し、運用の定着に繋げた。
 - 5) 皆が見やすい表にした。(フォントを統一)
 - 6) PC が苦手な職員でも運用しやすいようにした。※シート、ハイパーリンク、ショートカット
 - 7) サービス事業所に対する細かな情報を各自が入力し、更新ルールを作った。

《4. 取り組みの結果》

作成した表の運用効果により、知っている事業所数は 1 人平均 31 から事業所として 110 に増加。項目は 13 から 60、特徴は 50 から 973 に増え、情報量のバラツキがなくなり、情報提供の幅が格段に広がった。また、システムの使用率が 100%になったことで、運用、定着の目標を達成したと考える。備考の記載を加えたことでタイムリーな情報提供が可能となり、サービス事業所の特性を以前より細かく説明することができるようになった。

《5. 考察、まとめ》

ほとんどのご利用者・ご家族は、紹介された CM に提示される選択肢の中から利用するサービスを選ぶことになる。事業所全体でサービスに対する知識を深め、ベテランから新人まで隔たりなく、ご利用者個々のニーズに合ったサービス情報提供を行っていく必要があると再度認識した。また、この研究により事業所情報の深掘りだけではなく、CM が持っている情報を見える化したことで、職員それぞれの強みも知ることができた。これは新規相談に対し、強みを活かした担当の割り振りにも繋がっており、管理者、そして居宅支援事業所自体の強みにもなっている。職員それぞれの知識の共有に向けての関心が深くなり、同施設内の相談員とも情報を共有し、営業方法を決める良い機会となった。

《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(関係者)に口頭にて確認をし、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》

平成 30 年度介護報酬の解釈

「すぐわかる問題解決法」細谷克也 編著 日科技連より 2013 年

《8. 提案と発信》

介護支援専門員は公平中立の立場であり、ご利用者個々のニーズに合ったサービス情報提供を行う必要がある。今後も CM 個々の関わりではなく、事業所全体でご利用者が不利益にならないように支援していく必要がある。