

A-7					
主題	コロナ禍における新規ケアマネジメントの作業時間を短縮させる取り組みと効果について				
副題	新規ケアマネジメントの作業のムリ、ムダ、ムラを撲滅し、ご利用者にとってより良いマネジメントができる事を目指して				
キーワード 1	新規ケアマネジメント	キーワード 2	作業時間短縮	研究(実践)期間	8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)	蓮沼美歩(介護支援専門員)
共同研究(実践)者	滝本淳(管理者)、岩崎大(介護支援専門員)、山下のどか(介護支援専門員)、他

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

事業所紹介	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9名。個人のみではなく事業所全体でご利用者に携わり、ご利用者、関係者に信頼される事業を目指している。
-------	---

《1. 研究(実践)前の状況と課題》 調査期間：R1.4.1~R3.5.31

令和3年介護保険法改正により、事務職員の配置やICT(情報通信技術)活用で、担当利用者件数は40件⇒45件に緩和された。当事業所では、令和2年12月から6か月連続10件以上の新規相談が続いた。新規ケアマネジメント業務は初回電話受付～初回サービス担当者会議まで行う工程(当事業所独自の工程含む)は全部で24項目ある。コロナ禍においても事情がない限りはご利用者宅に訪問している。24項目の作業時間を検証した所、1人のご利用者に多くて797分、少なくても266分かかっていた。受け持ち件数の増加で業務負担やご利用者にスムーズな支援が出来にくい事が課題となり、新規ケアマネジメントの作業時間を短縮させる取り組みを行う事とした。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》 調査期間：R3.6.1~6.30

【目的】ご利用者にとっても長時間の自宅訪問は負担がかかる上、コロナ対策で15分程度の滞在にする事が望ましいと法人より通達されている。対応の質を下げずに新規ケアマネジメントの業務効率をあげることが課題となった。新規依頼が多くきても、全職員が同じ対応をする事ができる姿をあるべき姿とした。

【仮説】新規ケアマネジメント業務24項目中、作業時間を短縮できる(ケアマネ主導でできる)9項目に絞り分析すると、アセスメント面談とアセスメント入力時間の割合が全体の56%占めており、そのうち92%が実際に60分以上かかっていた。アセスメント面談とアセスメント入力時間を短縮させる事で、新規ケアマネジメント業務の短縮に繋がると仮説を立てた。

《3. 具体的な取り組みの内容》

- ・取り組みの期間(R3.8.1~R3.11.30) 介護支援専門員8名で実施

① 対象者は新規ご利用者

② 取り組みの具体的な手法

- それぞれの職員が経験から、工夫しているアセスメント技術を一覧にして共有した。
- 時間短縮をする為に新規受付表を見直して作成し、備考に最低限確認したい項目を記載した。
- ご利用者には何を話すか確認しながら、面談できる表を作成。
- 面談項目を事前電話でご利用者、ご家族に伝える。
- 時間を意識するために、初回訪問にかかる時間を事前電話と訪問時に伝える。
- 2人体制で訪問し、質問者と記録者で分担する

③ 活動の成果を出すポイントとなった点

- 事前準備にて情報収集を行った事。
- 2人で訪問し、お互い振り返り新たな発見を一覧に追記。事業所内で良い効果を常に情報共有する仕組みになった。

《4. 取り組みの結果》

アセスメント面談とアセスメント入力時間が 60 分以上かかった新規ご利用者は
対策前 (R3.6.1~6.30 集計) 92% ⇒対策後 (R3.11.1~11.30 集計) 23%に減った

■**経済効果** 集計期間 R3.4.1~R3.12.31

プラン件数は R3.4 月 279 件⇒R3.12 月 291 件に増え、より多くの方のニーズに応えられるようになった。収入は取り組み開始の 4 月と比べ、12 月は 217,488 円増収となった。

■**波及効果**

1 人では聞くことができなかった情報を得ることができた事、担当が不在時でもご利用者や他職種にタイムリーに対応する事ができるようになり良い効果を得る事ができた。
職員が以前よりも安心して訪問にのぞむことができ、スキルアップにつながった。

■**実施効果がもたないよう維持、管理する方法を検討し、標準化した。**

標準化 週 1 回のミーティング時に司会者が新規マネジメント方法を共有して確認する。

教育 新規マネジメント方法の質向上と効率化を図る為、教育担当が新規の対応前に指導する

管理 管理者が給付開始時、担当者に声をかけて新規マネジメント方法を確認する。

《5. 考察、まとめ》

今回の取り組みを行うことにより、コロナ禍の中でも業務の効率化が図られ、職員の不安の解消および働きやすい環境を作ることができた。またご利用者の負担軽減にも繋がった。

2 人で初回アセスメントの訪問をすることで、チームで関わっていくという意識が強まり、ご利用者や家族にとっても複数対応できる職員がいることにより安心感を与える事にも繋がった。

《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(ご家族)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》

今後は事務職員と連携することで、ケアマネジメントに集中できる環境を作り、更なる受け持ち担当を増加させる事を目指す。また ICT (情報通信技術) 活用で、記録入力の時間短縮に繋げる事やテレワークを導入し、より働きやすい環境づくりを目指していく。