

超強化型老健の支援相談業務

[第2回]



田中龍一 [たなか・りゅういち]

介護老人保健施設ケアポート栗東(滋賀県)
主任支援相談員

前号では当施設の概要についてお伝えしました。今回は業務の効率化についてお伝えします。

さて、皆さまは「三方よし」という言葉をご存じでしょうか。私の住む滋賀県は近江商人発祥の地です。「三方よし」とは「売り手よし、買い手よし、世間よし」のことです。その意図するところは“売り手の都合だけで商いをするのではなく、買い手が心の底から満足し、さらに商いを通じて地域社会の発展や福利に貢献しなければならない”ことです。この精神を老健施設に当てはめると、「施設の都合でサービスを提供するのではなく、本人・利用者のニーズに寄り添って、地域住民が住み慣れた場所で尊厳と希望をもちながら生活できるよう支援すること」となります。

この視点が大切だと考えています。

支援相談員の業務は多岐にわたるため、日々の業務をこなすだけで精一杯になることが多く、業務効率化は必須の勘案事項です。入退所相談の成否は稼働率や評価指標に直結します。先読みする力(経営マインド)をもち合わせなければ、施設運営の足かせになると私は考えます。相談業務の効率化に必要な力は以下のとおりです。

- ①先読みする力
- ②ICTの利活用力
- ③施設内外の連携強化力
- ④居宅ケアマネジャーとの連携力
- ⑤新規面談を多職種で行うスクラム力

【①先読みする力】

(1)介護報酬改定シミュレーターの活用

コロナ禍以降、当施設の現状は「ワクチン接種を老健施設で済ませてから帰りたい」「家族が濃厚接触者になったので自宅に連れて帰れない」「近隣の在宅サービスを利用することが不安」等の相談が増え、

在宅復帰の見通しが立てづらい状況が続きました。

そのようななかで活用しているのが、全老健が配布している介護報酬改定シミュレーター・基本区分です。在宅復帰率が50%を切りそうなときは6か月平均の予測立てを行います。在宅復帰予定者の仮の数字を設定し、入院・特養退所の予測値を過去のデータを参考に仮入力します。すると「あと〇人、入院・特養退所となれば50%を割り込む」との見通しが立ち、施設全体での共有が可能となります。

(2)入退所表・訪問管理表の活用

ベッドコントロールは、3か月先までの入退所をエクセル管理しています。入退所を可視化する利点は、下記の2点です。

- i. 担当相談員が不在でも迅速な対応が図れる
- ii. 効果的にベッドコントロールが行える

3か月先行させた入退所調整をすることで、入所の問い合わせに迅速に対応できます。

訪問管理についてもエクセル管理をしています(図)。訪問件数の3か月先を可視化することで、30%を切ることなく計画的に訪問を行うことができます。また入所前後訪問のタイミングは日程調整が困難な家族の場合、①契約時に行う②ショートステイの送迎時に行うなど、臨機応変に対応しています。

【②ICTの利活用力】

(1)Googleアプリの活用

2021年度の介護報酬改定でICTの活用が大きく打ち出されました。当施設では以前より電子カルテ(ケアカルテ)の活用、TV会議の開催、YouTubeによる介護予防体操の発信などを行っています。ICTを活用しての業務効率化は今後ますます求められます。業務効率化において、お勧めはGoogleアプリです。音声を自動で文章化したり、紙面に記載された文字