

できる相談員になろう！

ココだけは押さえない

経営的 観点とマネジメント



社会福祉法人浴風会
第二南陽園 主任生活相談員
工藤 章子

社会福祉法人浴風会特別養護老人ホーム南陽園にて介護職、認知症専門フロア生活相談員を経て、2006年より第二南陽園にて生活相談員として従事。2015年4月より現職。2015年4月よりソーシャルワーク・ビジョン検討小委員会委員長、現在は副委員長。社会福祉士、介護福祉士、介護支援専門員。

緊急ショートステイにおける 生活相談員の経営的役割

施設経営の現状

2018年度診療報酬・介護報酬同時改定から半年が経過し（執筆時点）、特別養護老人ホーム（以下、特養）の生活相談員は日々奮闘しているであろう。実際に介護報酬改定では特養の報酬には大きな変化がなかったが、特養を取り巻く機関の報酬体系が変化していることに伴い、さまざまな影響が出ているのではないだろうか。筆者も日々の業務から実感している。

例えば病院では、入院治療が終了した患者は早期に在宅および介護施設への退院が求められている。在宅への退院者に対しては報酬が高くされ、退院先として明確に自宅・介護施設と整理されたこと、それによって当施設においても退院と同時にショートステイ利用となるケースが多く見られるようになった。同時に、医療依存度の高い高齢者が入所するケースも少なくないだろう。これは、今回の診療報酬改定の中で地域包括ケア病棟から介護老人保健施設への入

所が在宅復帰率の計算式から外れたことによって、退院後の受け皿が特養になることの表れではないだろうか。

今回の介護報酬改定において、特養の施設サービス費は事実上プラス改定となり、加算取得に向けての動きが鈍化している現状を鑑みると、特養の生活相談員はこれから迎えるさまざまな課題に向けて何をすべきであろうか。

以前も、施設経営における生活相談員の役割（表1）について本誌で述べたことがある。しかし、当時とは制度も介護現場も変化している。本連載では、現在の施設経営にコミットする生活相談員の役割について解説していく。ショートステイのベッド調整、同時に地域貢献など特養の生活相談員が押さえておくべきポイントについて、事例を踏まえながら述べていきたい。

特養のサービスの変化と現状 ～ショートステイ利用から

当施設の定員は入所150人、ショートステイ

は併設6人となっている。入院者により変動はあるものの、常時15人程度のショートステイ利用者を受け入れている。昨今、特養の入所要件の厳格化による重度化を反映してか、当施設に関して言えば入院による空床は1日平均13.5人（2017年度）と年々増加し、空床をショートステイで補填しなくてはならない。しかし、当施設のある杉並区では毎年特養が新設されていることから、ショートステイ利用者のみならず入所待機者が減少しており、稼働率維持に奮闘している現状である。

高い稼働率を維持するため奮闘しているのは、当施設に限ったことではない。多くの特養が同様に入所者やショートステイ利用者の確保に向けてさまざまな工夫を凝らしている。送迎範囲の拡大や、生活相談員が遠方の地域まで出向き、入所者やショートステイ利用者の確保に向けて営業している施設もある。

当法人では、行政やケアマネジャーから「緊急ショートステイ」を依頼される機会が増えており、ほぼ断ることなく受け入れている。緊急ショートステイは、稼働率確保のみならず地域の居宅介護支援事業所やその他の機関、家族からの信頼確保と安心につながる重要なサービスの一つだからである。当施設の緊急短期入所受入加算*算定の2017年度実績は7件。加算算定はできなくとも「緊急」と言われるショートス

{ 表1 } 生活相談員の役割

①入所退所業務

入所前

- ・訪問面談、関係機関からの情報収集
- ・入所検討会準備
- ・第三者との調整
- ・入所時面談、カンファレンス、契約

入所者対応

- ・受診調整、サービス担当者会議参加、家族との面談、書類作成、入院者フォローと医師とのムンテラ、利用者外出支援、看取り介護対応

②ショート調整

- ・空きベッド調整、営業、面談、アセスメント
- ・フロア申し送り、ケアマネジャー・家族への連絡
- ・終了後のフォロー、フロアへのフィードバック
- ・サービス担当者会議参加、送迎

③施設内業務

- ・入所相談、見学対応、苦情対応、窓口全般
- ・委員会参加、会議参加、ケース会議開催、防災、広報活動、求人

④地域貢献

- ・福祉授業、学生対応、学校訪問、打ち合わせ
- ・企画、受け入れ対応

⑤経営

- ・予算会議参加、経営会議、改正時打ち合わせ
- ・加算取得時会議
- ・請求業務

テイを含めると年々増加している。

施設経営においては、管理者層、生活相談員のみならず施設全体が経営的視点を持つことが重要である。介護現場の対応力は稼働率向上に欠かせない強みであり、緊急やむを得ない利用を断らない施設は、地域において「頼られる施設」にほかならない。例えば当法人では、朝緊急利用の依頼があり、即日利用は当然となっている。時間外も理由によっては受け入れ、適切

※緊急短期入所受入加算

厚生労働大臣が定める者に対し、居宅介護サービス計画において計画的に行うこととなっていない指定短期入所生活介護を緊急に行った場合は、緊急短期入所受入加算として当該指定短期入所生活介護を行った日から起算して7日（利用者の日常生活上の世話をを行う家族の疾病等やむを得ない事情がある場合は、14日）を限度として、1日につき90単位を所定単位数に加算する。

な支援展開を施設が一丸となって行っている。当施設への緊急ショートステイの依頼が年々増加している理由を、事例から考えてみたい。

事例

緊急ショートステイを利用したKさんの事例

・ Kさん、女性、要介護3、弟と2人暮らし
・ 現在、D病院に入院しているが、退院を迫られており、退院先が見つからない。入院の理由は同居の弟によるネグレクトがあり、脱水を起こし褥瘡ができてしまったからである。現在では脱水は軽快したものの、褥瘡は処置が必要であり、「自宅には帰れない」と地域包括支援センターより相談があった。当施設に空床があり、すぐに褥瘡の程度と、Kさん本人の状態をD病院に確認。Kさんの弟と、キーパーソンとなり得る家族と調整の上、夕方よりショートステイ開始となった。
・ ショートステイ利用開始当初は医療機関と連携しながら褥瘡治療を行い、自宅での生活が困難とのことでこのまま特養の入所申し込みを進めていくという方針であった。
・ 利用開始時から車いす離床を行い、積極的なかわりを行った。利用期間が比較的長期的にわたるため、立位訓練と排泄時の立位を促し、車いすの自操を促している。結果、車いすを足漕ぎで操作しつつ、支えは必要であるものの数mの歩行が可能となった。ショートステイ利用当初、険しかった表情に変化が見られ、Kさんの社交性も認められている。褥瘡も完治し、自宅には帰れないものの関係機関と相談の上、特養の申し込みをしつつ近隣のグループホームへ退所となった。

Kさんの事例から

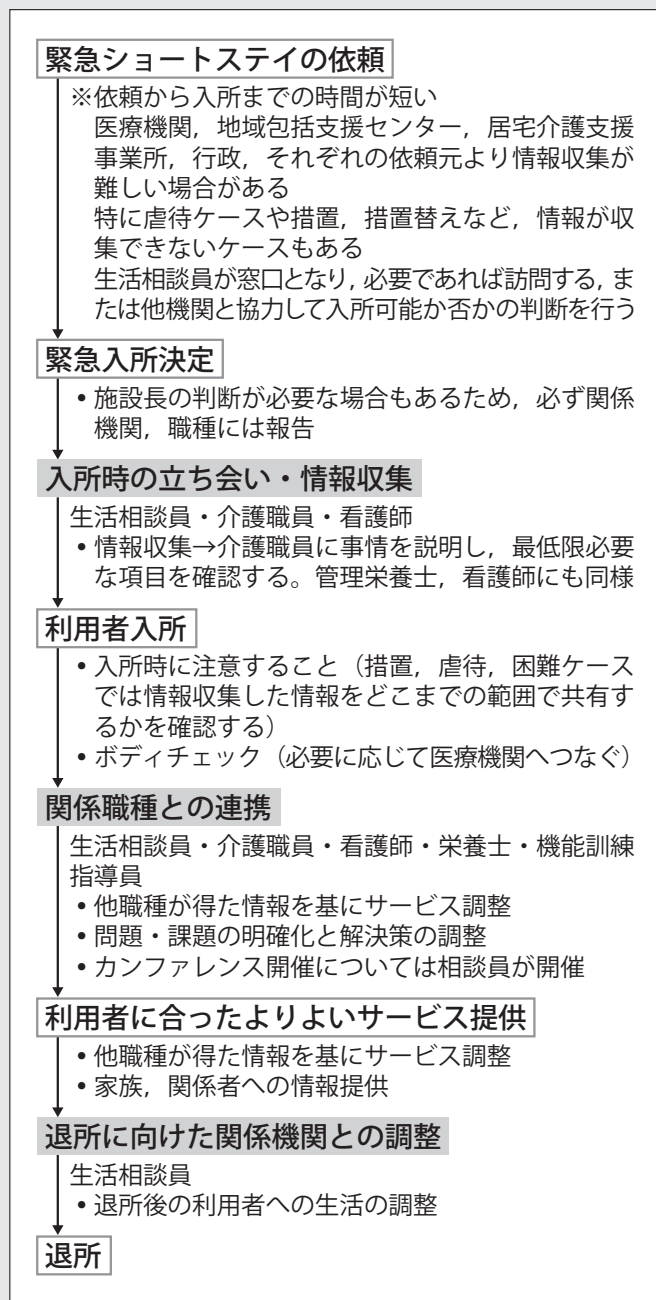
～ショートステイは元気になってもらうためのサービスである

緊急ショートステイを利用する場合、継続して特養に入所するケースがほとんどであろう。しかし、Kさんのケースでは介護現場の積極的なかわりが状態改善につながったと言える。特にKさんに対し、「できるであろう可能性」に目を向けてかかわったことが大きく、グループホームへの退所につながったのではないだろうか。加えて、緊急ショートステイ受け入れ時の介護現場と生活相談員の密なりレーションと、定期的な関係職種による評価も大きかったと言える。

当施設では緊急ショートステイ利用時、特別な理由がない限り生活相談員は受け入れ時に立ち会い、情報収集を行っている。緊急利用は、情報収集の時間が十分でなく、介護現場に必要とされる生活情報が事前に収集できないことが多い。生活相談員は、受け入れ時に立ち会い、施設でできることとできないことの摺り合わせを行い、介護職員は生活に必要な情報収集を行う体制を整えている。

受け入れ後も、関係職種と利用者の生活状況について情報交換を行っている。例えば、他機関や病院での食事形態がそのまま引き継がれることの多い緊急ショートステイ利用者に対し、管理栄養士が食事摂取の状況を見ながら食べられる形態を個々に合わせて対応することや、機能訓練指導員による身体評価は後の生活に影響を与えている。また、さまざまな事情により医療機関とつながることの少ない緊急ショートス

〔表2〕 緊急ショートステイにおける生活相談員の役割



テイ利用者にとって，当法人内にある関係医療機関との連携による外来での診察は，家族や関係機関における大きな安心につながる（表2）。

特養のサービスは，これまで「レスパイト」が主であった。しかし，ニーズの多様化やサービス供給過多の時代，ショートステイを利用者が元気になってもらうためのサービスと位置づける介護現場や他職種の意識改革が，こういった緊急ケースの受け入れや多くの困難ケースの受け入れにつながっていることは言うまでもない。

在宅生活は我々が想像する以上に過酷である。ショートステイは，介護者のレスパイトは当然としながら，近年では退院後や独居高齢者の生活を整えることを目的に利用され，いわば「在宅で元気に少しでも長く生活する」という目的に変化しつつある。特に，介護報酬の算定要件と相まって機能訓練の充実化が着実に進められている。さらに，認知症高齢者に対するセラピーなどが盛り込まれるなど，特養はこれまでの介護提供にとどまらず要介護者の機能改善をも担っている。このように，施設全体が工夫を凝らしていくことが経営努力というものではないだろうか。

つまり，ショートステイを巡る高いベッド稼働率は，安定した経営指標であると共に，施設がいかに地域から選ばれているかを表すものであるとも言える。

特養の介護人材不足 ～働きやすい職場づくり

緊急ショートステイの事例から「選ばれる施設」について述べてきた。しかし，「選ばれる施設」とは入所待機者や地域からだけではな

い。我々働く者，つまり介護職員についても同様のことが言える。

少子高齢時代の到来により，介護業界に限らず人手不足は深刻である。労働力人口が安定しなければ，介護分野の人材不足はしばらく続く。人材確保は稼働率維持と共に多くの特養で関心が高く，課題も山積している。

当施設では，生活相談員が人材確保に対して直接的に取り組みを行っているわけではない。

しかし、「働きやすい職場づくり」について生活相談員も含め施設で考えなければならない時代に来ていると筆者は考える。当法人で言えば、近隣の小学校に出向き小学生に対して認知症サポーター講座を実施したり、機能訓練指導員が近隣団地に出向いて健康講座を実施したりしている。それぞれのスタッフの知識や技術を施設内のみならず施設外で活かし、役割を持って働ける環境づくりを行うことによって、職員が働き続けられる施設となることができるであろう。

おわりに

今回は第1回ということで、特養の現状について述べてきた。施設経営と言えば、稼働率や加算取得に目が行きがちになる。このことは生

活相談員の業務の中核とも言え、今後本連載でも述べていく。しかし、経営とは継続していくものでなくてはならない。その中で生活相談員は施設マネジメントを担う職種であり、そのためにはさまざまな工夫を日々行っていくことが求められるだろう。

生活相談員は、施設においてさまざまな対象から「選ばれる」施設になるための仕掛け人にならなければならない。今回は、地域における生活相談員の役割を述べていきたいと思う。

引用・参考文献

- 1) 厚生労働省ホームページ
<https://www.mhlw.go.jp/> (2018年12月閲覧)
- 2) 東京都社会福祉協議会：生活相談員のためのショートステイマニュアル〔改定版〕, 2015.
- 3) 林正：介護サービス加算 算定手続き・ルールと必要書類集, 日総研出版, 2015.

18年の合格者数592名！ 計6,661人が資格取得！

厚生労働大臣指定 一般財団法人 日本総合研究所



社会福祉士養成所 通信課程 19年4月生募集

一般養成コース
定員800名

短期養成コース
定員240名

14年連続 合格者数全国No.1! ※一般養成施設における合格者数 ※2002~2017年の卒業生

個別相談会で学費の問題、受験対策などの疑問を解消!

● 各 地 区 相 談 会 日 程	[札幌] 19年1/23(水)・2/13(水) 3/13(水) ※平日も随時開催	[静岡] 19年2/2(土)・2/3(日) 3/9(土)・3/10(日)
	[仙台] 19年2/16(土)・2/17(日) 3/16(土)・3/17(日)	[名古屋] 19年2/16(土)・2/17(日) 3/30(土)・3/31(日) ※平日も随時開催
	[盛岡] 19年1/19(土)・1/20(日)	[大阪] 19年1/19(土)・1/20(日) 3/9(土)・3/10(日) ※平日も随時開催
	[郡山] 19年3/16(土)・3/17(日)	[岡山] 19年2/9(土)・3/9(土)
	[山形] 19年2/23(土)・2/24(日)	[福岡] 19年3/2(土)・3/3(日)
	[東京] 平日に随時開催	[那覇] 19年3/16(土)・3/17(日)
	[松本] 19年2/23(土)・2/24(日)	

説明会には、事前申し込みが必要です。
ご希望・ご質問のある方は右記まで。

フリーダイヤル **0120-054977**

出願受付中! 募集要項は
ダウンロードできます

日総研 社会福祉士

