

【ポスター発表】

短期入所生活介護における生活相談員業務の実態

ー予約業務と稼働率管理に着目してー

○ 岡山県立大学保健福祉学部現代福祉学科 口村 淳 (6807)

キーワード3つ：短期入所生活介護、予約業務、生活相談員

1. 研究目的

短期入所生活介護には、利用希望日を予め押さえておくというホテル予約のような業務（以下、予約業務と記す）が存在する。一方で予約業務は、施設の稼働率管理を考える上で重要な役割を果たしているとされる。予約業務を担当する生活相談員には、利用者・家族のニーズと施設経営の両方の側面が求められると推察される。そこで本研究では、生活相談員の担う予約業務と稼働率管理に着目し、業務実態について把握することを目的とした。

2. 研究の視点および方法

調査対象者は、A県内の短期入所生活介護事業所全239カ所に勤務する生活相談員である。各事業所に調査依頼書、自記式調査票、返送用封筒を郵送した。回収は個別に返送してもらう方法をとった。調査期間は2022年7月～8月までの2カ月間とした。自記式調査票は「回答者の属性に関する項目」「予約に関する項目」「稼働率に関する項目」「生活相談員の悩みや困りごとに関する項目」から構成されている。分析方法については単純集計のほか、所属先の属性と稼働率に関する項目の関連についてクロス集計を行った。

3. 倫理的配慮

本研究は、一般財団法人日本社会福祉学会研究倫理指針を遵守している。調査依頼書に研究目的と倫理的配慮を明記した。調査票の返送および回答をもって承諾いただいたこととした。なお、利益相反(COI)はない。

4. 研究結果

本研究では、調査票を送付した239事業所に所属する生活相談員のうち、121名より返信があり、すべての調査票を分析に用いることができた(有効回答率50.6%)。研究結果のうち稼働率に関する項目を表1に示す。研究結果の要点を以下に要約する。①直近3カ月間の平均稼働率は「74%以下」が最も多く、7割近くの事業所に稼働率の目標値があることがわかった。目標値は「90～94%」に設定している事業所が最も多かった。②直近3カ月間の平均稼働率の「90～100%」をみると、定員10床以下の事業所が11床以上の事業所の割合に比べ2倍近く高かった。③生活相談員の9割が予約受付の時点で稼働率の維

持・向上を意識しており、その対策として9割近くの生活相談員がケアマネジャーに空き状況の発信を行っていた。④生活相談員の6割以上が稼働率管理の業務を負担に感じており、その要因は「現場スタッフと管理者の板挟みになる」が最も多かった。

5. 考察

研究結果を踏まえ、ショートステイの生活相談員が行う予約業務および稼働率管理の特徴について考察する。第一に、予約受付の際に利用順位の決定にあたって考慮していることで「緊急性」が最上位にあげられていたことから、生活相談員は予約業務では利用者や家族のニーズを重視していることがうかがえる。また情報収集も間接的な方法にたよらず、利用者・家族に直接出会い、状況に応じてアウトリー

表1 生活相談員の担う稼働率管理の実態

項目	カテゴリー	n	%
直近3か月間の平均稼働率 (n=117)	9.5～10.0%	16	13.7
	9.0～9.4%	12	10.3
	8.5～8.9%	18	15.4
	8.0～8.4%	18	15.4
	7.5～7.9%	13	11.1
	7.4%以下	40	34.2
稼働率の目標値の有無 (n=119)	ある	83	69.7
	ない	36	30.3
稼働率の目標値 (n=83)	9.5～10.0%	15	18.1
	9.0～9.4%	20	24.1
	8.5～8.9%	15	18.1
	8.0～8.4%	13	15.7
	7.5～7.9%	12	14.5
	7.4%以下	8	9.6
予約受付で稼働率の維持・向上を意識しているか (n=121)	はい	109	90.1
	いいえ	12	9.9
稼働率の維持・向上に向けた工夫 (n=121) (複数回答)	ケアマネジャーに空き状況を発信する	107	88.4
	緊急利用(予約外)を積極的に受け入れる	62	51.2
	居宅介護支援事業所へ営業にまわる	59	48.8
	利用者・家族に空き状況を発信する	29	24.0
	利用者・家族に延長利用をすすめる	21	17.4
	30日間を超える長期利用をすすめる	12	9.9
	保険外サービスを提供している	5	4.1
その他	11	9.1	
稼働率の維持・向上に関する業務を負担に感じるか (n=120)	はい	77	64.2
	いいえ	43	35.8
負担になっている要因 (n=77) (複数回答)	現場スタッフと管理者の板挟みになる	46	59.7
	目標値がなかなか達成できない	41	53.2
	本来行うべき業務の時間がとれない	30	39.0
	具体的な対策がわからない	12	15.6
	その他	9	11.7

チする方法をとっていることがわかった。このことから、生活相談員にとって予約業務は単に希望日を調整する業務ではなく、相談援助の一環と捉えられており、柔軟かつ丁寧な対応が展開されているという特徴が明らかになった。第二に、9割の生活相談員が予約受付で稼働率の維持・向上を意識しており、組織からもその役割を期待されている傾向がうかがえた。このことから、生活相談員は予約業務を相談援助の一環と捉えている一方で、稼働率管理の手段としても捉えていることがわかる。生活相談員が担う予約業務には、相談援助と稼働率管理の両方の側面がある特徴を見出すことができた。第三に、経営状況の厳しい事業所を中心に稼働率の高い目標値が定められていることもあり、6割以上の生活相談員が稼働率管理の業務を負担に感じていることがわかった。利用者数を増やすことは現場スタッフへの業務負担や現状で提供でき得るサービスの質にも影響を及ぼす。生活相談員が稼働率管理に固執するあまり、多職種との板挟みの状態に陥る可能性を指摘することができる。生活相談員が孤立しないために、稼働率管理の責任を生活相談員のみならず、事業所としてのサポート体制が必要と考えられる。