

神奈川県主催事業

小規模多機能型居宅介護 看護小規模多機能型居宅介護 アドバイザー派遣のご案内

地域包括ケアシステムの構築のためには、在宅サービスの一層の充実が不可欠であり、その中でも、小規模多機能型居宅介護及び看護小規模多機能型居宅介護は極めて有効なサービスです。そこで、神奈川県では小規模多機能型居宅介護事業所等が提供するサービスの質の向上を図るとともに、利用が伸び悩む等課題を抱える事業所のフォローアップを行い、利用率の向上等を図るためのアドバイザー派遣を実施いたします。

事業概要

対象	・小規模多機能型居宅介護事業所 ・看護小規模多機能型居宅介護事業所 ・同事業所の開設予定者
実施内容	1事業所につきアドバイザーが2回訪問します。 初回：相談内容のヒアリング、アセスメント 2回目：改善・向上策の提案、助言、意見交換等 ※アドバイザーは小規模多機能型居宅介護事業所等の経営者及び管理者、介護事業経営コンサルタント等、相談内容等により選定、担当します。
派遣期間	令和元年9月～令和2年3月 ※派遣時期については相談可能です。
費用	無料
募集事業所	県内10事業所程度
相談内容	①新規利用者確保に関すること ②地域連携に関すること ③サービス提供のあり方に関すること ④サービスの質に関すること ⑤事業開設予定、事業開設間もない事業所等の運営管理体制に関すること ⑥その他
申込方法	各市町村を通じて、事務局が応募を受付します。 応募用紙に必要書類を添付し、各市町村の小規模多機能型居宅介護及び看護小規模多機能型居宅介護担当課へお申込みください。



◆アドバイザー一覧（平成 30 度実績）

アドバイザーは、小規模多機能型居宅介護事業所及び看護小規模多機能型居宅介護事業所の経営者、管理者、事業所の懸念している課題の解決に向けて、その相談、助言、意見交換が行える、小規模多機能型居宅介護及び看護小規模多機能型居宅介護について見識のある者が担当します。相談内容等により随時、追加・調整等を行い、昨年度は下記アドバイザーが対応いたしました。

アドバイザー	所属
青木 潤一	社会福祉法人 ウェルエイジ 常務執行理事・施設長 神奈川県小規模多機能型居宅介護事業者連絡会 会長
川井 悠司	湘南乃えん株式会社 取締役 小田原市グループホーム・小規模多機能連絡会 代表
坂井 奈美江	シニアウイル株式会社 専務取締役・統括施設長 横浜市小規模多機能型居宅介護事業者連絡会 理事
柴田 範子	特定非営利活動法人 楽 理事長 東洋大学、上智大学、文京学院大学、白梅学園大学等 非常勤講師
谷 大樹	株式会社 生活科学運営 上布田つどいの家 ハウス長 長谷工シニアホールディングス運営部 ふるさと支援事業推進室 室長
松川 竜也	ツツイグループ コンプライアンス室 室長 一般社団法人神奈川県介護支援専門員協会 副理事長

（五十音順）

◆過去 3 年間の主な相談実績

当事業は今年度で実施 4 年目となります。これまで小規模多機能型居宅介護等のサービスならではの事業運営の課題について、ご相談をいただいてまいりました。どのようなご相談があったのが一部抜粋し、テーマ毎にご紹介いたします。

■新規利用者確保

テーマ	利用者増加の伸び悩み①（営業・広報活動の検討）
相談内容	新規利用の相談件数が低調で、相談があっても利用につながらず、利用定員を大きく下回っている。
改善・向上策の助言	<p>利用ターゲットを管轄するエリアの居宅介護支援事業所、病院、地域包括支援センターへの計画的な営業活動を提案。事業所の運営体制等を鑑みながら、対象となる居宅介護支援事業所等の顧客について、人数や小規模多機能型居宅介護の利用に適した顧客層か、同法人他サービスはあるか等の情報により、営業活動の優先順位を付けて、定期的実施する方策を助言した。</p> <p>広報には事業所の特徴やサービス紹介の他、利用イメージを持たせられる事例や、他サービスでは対応困難な事例等を定期的に入れ替えしながら、営業ツールを作成し、計画的な営業活動の実施を提案した。</p>
事業効果	初回訪問でのアドバイスをもとに、2回目訪問までの間に営業活動を実施し、若干ながら利用者増につながった事業所も複数ありました。また、継続的な実施により営業活動が定着化し、顔見知りのつながりができたことで利用者確保に一定の成果が見えたという事業所の報告もあります。

テーマ	利用者増加の伸び悩み②（事業所コンセプトの検討）
相談内容	新規利用の相談が想定する利用者像から外れていることが多く、登録につながらない。また、登録しても施設入所等により解除になってしまう。
改善・向上策の助言	<p>利用者満足が向上すると営業は優位になることを前提に、事業所の強みや良さを改めて洗い出し、事業所コンセプトを明確にすることを提案。今後獲得していきたい利用ターゲットをどこに置かかを明確にし、こちらから営業先へ逆提案ができるようにすることも一案。</p> <p>他サービスより目立ち、他サービスではできない小規模多機能型居宅介護のワンパッケージをアピールすることがまずは必要で、次に同業他社から抜きに出るため事業所コンセプトで差別化を図っていく方策を検討した。具体的には、現利用者の事例をもとにしたサービス利用につながるリーフレットの作成や、地域の特色等の洗い出しや事業所立地等から事業所コンセプトをどこに置くかについて検討を行った（具体例：近隣観光地を利用したリハビリの実施、高所得者層をターゲットとした高級志向の環境整備、男性利用者向けのレクリエーションの実施等）。</p>
事業効果	漠然とした事業所運営から、法人理念や事業計画等を鑑みた中長期的なビジョンを検討する機会となり、事業所の進むべき方向性が明確となりました。瞬間的な利用者増ではなく、安定経営に向けた利用者確保策の検討をすることができました。

■地域連携

テーマ	地域とのつながり方
相談内容	地域住民とのつながり方がわからない。地域に事業所を知ってもらい、開かれた事業所にするとともに、利用者確保にもつなげていきたい。
改善・向上策の助言	<p>「地域の力をどのように引き出すか」は小規模多機能型居宅介護のモデルであり、地域の中で事業所の存在を知ってもらい、協力を得られるようなつながりをどのように構築していくかが重要であることを助言。また、個別ケースにおいてもインフォーマルサービスをどこまでプランに組み込めるかが小規模多機能型居宅介護の大きな役割といえる。</p> <p>運営推進会議に地域住民を巻き込んだり、町内会等の地域活動にもアウトリーチをかける等、地域と事業所のつながりを深めていく必要があることから、コミュニティスペースの利用や食事会、バザーの開催等、コソコソと関係を築いていく方法について提案した。</p>
事業効果	<p>地域連携ができるようになると、事業所の活動に幅が出てくるとともに、口コミ等による利用者確保、職員やボランティア確保等にもつながっていきます。地域包括ケアシステムで大きな役割を担う事業所となるために、まず出来ることは何かを検討する機会となったとともに、運営推進会議の有効活用について検討する機会となりました。</p>

■サービス提供のあり方

テーマ	通い・泊り定員のマネジメント（ニーズとデマンドの調整）
相談内容	サービスの質や量のコントロールがうまくできない。利用登録数を増やしたいが、現時点で通い・泊りがほぼ定員に達しており、新規の受入れができない。
改善・向上策の助言	<p>毎日の通いや連泊、長期泊りに対する対応について、ニーズに対して支援する根拠の明確化ができているのか、アセスメントを含めて見直す必要はないか助言。また、現利用者の通い・泊りのマネジメントが十分でなければ、新規利用者確保に向けた動きがとりにくい。</p> <p>小規模多機能型居宅介護の中にケアマネジャーがいることは、「必要に応じて柔軟に」対応するためであり、通い・泊り中心の利用から訪問に移行できないかサービス提供のあり方を探っていく必要があることを助言した。</p> <p>またこれからの小規模多機能型居宅介護は訪問体制の充実も求められることから、訪問対応ができる職員育成についても意見交換を行った。</p>
事業効果	<p>「小規模多機能型居宅介護は定額で使いたい放題のサービスである」との認識を持っている利用者・家族や介護支援専門員は少なくありません。あくまでアセスメントに基づいた必要なサービスを提供するという丁寧な説明が利用開始前に行われることが重要です。過剰なサービス提供を防ぐことが利用者の身体的・社会的自立につながるとともに、その後の利用者確保に大きく寄与するという認識を改めてもつ機会となりました。</p>

■サービスの質の向上

テーマ	ライフサポートプランの導入
相談内容	臨機応変な 365 日のサービス提供という小規模多機能型居宅介護のあるべき姿と現実が乖離しており、利用者のどのように暮らしたいかという思いよりも事業所主体のケアプランになりがちで、利用者 1 人 1 人と向き合うことができていない。
改善・向上策 の助言	<p>日々症状の変わる利用者の状況に応じて利用ができる柔軟さこそが小規模多機能型居宅介護の強みであるため、利用者本人を中心とした対応で生活を支えることが重要であることを助言。事業所を運営する時間帯はあるが、それしかないという考え方ではなく、利用者の個別性を重視した臨機応変なサービス提供について事業所として模索していく必要があることを提案。</p> <p>墓参りや旅行、買い物等はケアプランが根拠となるため、本人の希望を引き出し、なぜそれが必要かという根拠のための情報収集が必須となることを説明。また、それら活動による利用者の社会参加の視点を持ち、ケアの一環であることは理解することを前提に事業所として検討するよう提案した。</p>
事業効果	小規模多機能型居宅介護のあり方について再考する機会となり、何をして良いのか、あるいはすべきではないのか、その根拠は何かを検討することができました。事業所運営方針と照らし合わせ、サービスの質向上を目指す一助となったと思われます。

■開設間もない事業所への支援

テーマ	運営体制整備
相談内容	運営体制が整わず、利用者を増やすことができない。また、地域連携に向けた動きについても教えてほしい。
改善・向上策 の助言	<p>利用ターゲットをどこに置くのかによって、営業先も優先順位付けも異なってくることを指摘。また、急に利用者が増えることで対応できなくなるリスクを回避するため、利用定員の計画を立て、それに準じた営業活動を行うことを助言した。</p> <p>職員には小規模多機能型居宅介護事業所職員であることを内在化し、どのようなことを目指すべきサービスであるのか、事業所が目指す具体的な職員像は何かを落とし込んでいくことが安定運営につながることを助言した。</p> <p>地域連携の視点から、事業所を知ってもらうことは大前提となるため、地域への事業所リーフレットの作成、ポスティングや町内会等地域活動への参加等を提案。将来的には運営推進会議を利用してつながることがあっても良いが、まずは知ってもらうことを前提とした動きが必要。また、事業所の特徴や強みといったコンセプトを職員全員が語れるようにし、外へ出ていくことを助言。</p>
事業効果	具体的にすべきことが明確になり、優先順位付けをすることができました。同時に中長期的な視点による事業所運営についても意見交換を行い、目指すべき方向性についても改めて確認する機会となったと思われます。

■その他

- ・職員育成方法
- ・管理者育成
- ・運営体制整備
- ・情報交換（加算・助成金／レクリエーション／帳票類／職員採用／困難ケースの対応方法） 等