

24 時間対応型 LSA 業務管理データベース開発の設計思想と意義

ー生活支援業務の見える化の試みー

○愛知淑徳大学 黒川 文子 (7107)

斉藤 雅茂 (日本福祉大学・5854)、藤田 欽也 (日本福祉大学・8062)

原沢 優子 (愛知県立大学・5713)、永田 祐 (同志社大学・3216)

キーワード: LSA (Life Support Adviser)・生活支援業務・データベース開発

1. 研究目的

LSA (Life Support Adviser: 生活援助員) をはじめとする「生活支援」に関する研究は、先進事例の紹介や支援内容についての断片的な調査研究に留まったものが多く、その実績やプロセス、効果を適切に評価できるデータベースの蓄積が求められている。本研究では、A 県 B 市 C 団地に配置されている LSA が行う業務実績を記録・分析できるツールとして、「24 時間対応型 LSA 業務管理データベース ver. 2.0」を開発し、2015 年 4 月より導入した。本報告では、当該データベースの設計思想と意義を整理した。

2. 研究の視点および方法

本研究では、A 県 B 市における高齢者向け公営住宅 (C 団地) における LSA 事業に着目した。本団地では、1998 年の開設当初より敷地内に事業所が配置され、24 時間対応型の見守り・生活支援を行っている。2014 年度時点で、利用者は 723 名 (うち県営住宅: 303 名、市営住宅: 410 名、その他: 10 名) である。利用者は所得段階に応じて 0~4,900 円/月の利用料を支払っている。また、LSA は常勤換算で日勤 2 名、夜勤 2 名が配置されている (2014 年度時点)。

本事業所では当初より見守り・生活支援業務に関するデータは蓄積はなされていたものの、①入力した情報の統計的な活用ができていない、②業務コードが複雑であるために入力者によって同一業務を異なるコードで入力されている可能性がある、③業務実績の把握・分析を別途手作業で行っている、④データ管理に関わる業務負担が大きい、⑤データの保全性に不安がある、などの課題があった。そこで、本研究班では、新たにのり確な生活支援実績のデータベース化にむけた情報収集と評価項目の検討および改修を行った。データベース設計に際しては、2014 年 4 月から 2015 年 3 月にかけて、7 回の検討会 (うち、2 回は現地での共同研究会) を開催し、合意形成を図った。

3. 倫理的配慮

本研究の実施に際しては、事前に目的と方法を説明した上で、当該事業所と研究代表者の所属機関との間での総合研究協定を結び、定められた個人情報取扱特記事項を遵守した。

4. 研究結果

本データベースの開発は、以下の 5 点を重視して行った。第 1 に、業務コードの簡素化である。当初、490 にも及んでいた業務コードを 60 に縮約した。これにより、不要な入

図表1. 24時間対応型LSA業務管理データベースの業務コード

1 生活支援 1 相談・聴取 2 安否確認 → 1 定期的な安否確認 → 2 随時必要に応じて行った安否確認 3 配食サービスの提供 4 調理の補助・配膳の準備 5 服薬の管理 6 生活上の必要な輸送 7 地域行事や自治会・行状などの情報提供 8 ギョウシの補助・引き取り・ゴミの日などの案内 9 買い物代行・同行 10 各種の送迎や団地内の移動支援（物を運ぶ） 11 徘徊への対応 12 各種事務手続きの代行 13 金融管理の支援 14 各種詐欺への注意喚起 15 その他の生活支援	2 身体介護 1 移乗の介助 2 衣服着脱の介助 3 食事の介助 4 排泄の介助 5 その他の介助 5 イベント 1 LSA主催のイベントへの参加 2 その他主催のイベントへの参加	3 発報 1 水災使用による発報 → 1 自己速報 → 2 LSA速報（居住者異常なし） → 3 LSA速報（居住者異常あり） 2 水漏れ使用による発報 → 1 自己速報 → 2 LSA速報（居住者異常なし） → 3 LSA速報（居住者異常あり） 3 通報ボタンによる発報 → 1 自己速報 → 2 LSA速報（居住者異常なし） → 3 LSA速報（居住者異常あり） 4 火災・ガス漏れによる発報 → 1 通報（居住者異常なし） → 2 異常通報（居住者異常あり） 5 その他・原因不明	4 外部との連絡調整・情報共有 1 緊急連絡 2 実害情報の共有 → 1 家族・親族 → 2 ケアマネージャー → 3 地域包括支援センター → 4 消防・警察 → 5 病院 → 6 近隣・ボランティア → 7 自治会 → 8 民生委員 → 9 その他（行政・社協等） 3 その他の情報共有 → 1 家族・親族 → 2 ケアマネージャー → 3 地域包括支援センター → 4 消防・警察 → 5 病院 → 6 近隣・ボランティア → 7 自治会 → 8 民生委員 → 9 その他（行政・社協等）
		6 入退院 1 入院 2 退院	7 死亡 1 自宅にて → 1 看取りあり → 2 看取りなし 2 施設にて → 1 看取りあり → 2 看取りなし

図表2. 見守り・生活支援対応ケースの記録画面

The screenshot displays the LSA Business Management Database interface. At the top, there is a search bar with fields for 'Search' (検索), 'Date' (日付), 'Time' (時刻), 'Location' (場所), 'Category' (種別), 'Status' (状況), 'Page' (ページ), and 'Filter' (フィルタ). Below the search bar, there is a table listing cases with columns for 'Case No.' (ケース番号), 'Date' (日付), 'Time' (時刻), 'Category' (種別), 'Status' (状況), and 'Content' (内容). The table shows several cases, with the first one highlighted. To the right of the table, there is a detailed view of a selected case, showing the 'Case No.' (ケース番号), 'Date' (日付), 'Time' (時刻), 'Category' (種別), 'Status' (状況), and 'Content' (内容). The content field contains a detailed description of the service provided, such as 'Life Support Service' (生活支援サービス).

力業務負担の軽減を図るとともに入力データの信頼性の改善を図った（図表1）。第2に、当該業務の時間帯と対応頻度を正確に管理できる仕組みにした。これにより、こういったケースが夜間帯に対応されているのか、また、そもそも夜間帯にどの程度の業務が発生しているのかを把握できるようにした。第3に、当該業務に要した時間という項目を設定した。ただし、タイムスタディではないため、業務負担が増さないように、簡便な形で把握する仕組みになっている。第4に、サービスの質の向上を図るために、ケースごとにこれまでの支援の経過が履歴として閲覧できるようなレイアウトになるように設計した（図表2）。第5に、データ管理にかかる業務負担の軽減を図るために、データベースから1クリックで該当月での業務実績を出力できるようにした。加えて、データの保全性を高めるために、複数危機でのデータ保管およびデータの一元管理する仕組みを導入した。

5. 考 察

社会福祉の実践現場においても紙媒体での記録からデジタル形式へと移行しつつあるが、デジタル・データであれば何でもよいわけではなく、当該事業を正しく「見える化」するための工夫が必要であることが改めて確認された。本データベースに基づいた当該事業のプロセス・効果評価は今後、継続的に行っていく。

本研究は JSPS 科研費（26285138、代表者：斉藤雅茂）による研究成果の一部である。