

平成 25 年度老人保健事業推進費等補助金
定期巡回・随時対応サービスの質の向上に関する
調査研究事業
報告書

平成26年3月

一般社団法人 24 時間在宅ケア研究会

定期巡回・随時対応サービスの質の向上に関する調査研究事業

報告書

目次

第1章 本調査研究の実施概要	3
1. 本調査研究の背景	3
2. 本調査研究の目的	3
3. 本調査研究の方法	4
(1) 定期巡回・随時対応サービス事業所および自治体に対するヒアリング調査	4
(2) 事例集の作成	5
(3) シンポジウムの開催(全国3か所)	5
4. 本調査研究の推進体制	6
(1) 委員一覧	6
(2) 会議開催日程・主な議題	6
第2章 定期巡回・随時対応サービスの現状	7
1. 定期巡回・随時対応サービス提供状況に関する現状	7
2. 定期巡回・随時対応サービスの事業運営の状況	10
(1) 利用者の状況	10
(2) 訪問回数 of 状況	16
(3) サービス圏域の状況	18
(4) 事業の複合化の状況	19
3. まとめ	20
第3章 事例集	21
第4章 定期巡回・随時対応サービスを効果的に活用するための示唆	69
1. サービスの必要性和利用者像	69
(1) 定期巡回・随時対応サービスがなぜ必要か	69
(2) 主な利用者・提供価値	69
2. 事業者の工夫	71
(1) 複数事業の一体的な展開を行う	71
(2) サービス提供エリアにおける利用者の密集度合いを高める	72
(3) 人材の確保・育成を進める	72
3. 保険者に求められる役割	73
(1) 圏域の設定等の情報開示	73
(2) ケアマネジャーへの周知	73
(3) 医療・看護との連携体制の支援	74
(4) 介護・医療連携推進会議への積極的な参加	74

(5) 地域支援事業等における定期巡回・随時対応サービスのオペレーション機能の積極的な活用	74
(6) 業務の一部委託・集約化に関する事業所間コーディネート推進	74
4. 政策的示唆	75
(1) 人員に関する兼務要件のあり方に関する検討	75
(2) オペレーターの資格要件と設備要件のあり方に関する検討	75
(3) 事業所と同一の建物の利用者へのサービス提供とそれ以外の地域の利用者へのサービス提供のあり方に関する検討	75
(4) 生活援助部分に関わる介護保険外サービス(自費サービス)の活用促進に関する検討	76
(5) 定期巡回・随時対応サービスにおける訪問看護の報酬体系のあり方に関する検討 ...	76

第 1 章 本調査研究の実施概要

1. 本調査研究の背景

定期巡回・随時対応型訪問介護看護(以下、定期巡回・随時対応サービス)は、①日中・夜間を通じて、②訪問介護と訪問看護を一体的に提供し、③定期巡回と随時の対応(訪問含む)を行うサービスとして平成 24 年 4 月に新しく創設したサービスである。

このサービスは、1 日に複数回の訪問により利用者の生活全体を支えることによって、高齢者が中重度の要介護状態になっても住み慣れた地域で在宅生活を継続する可能性を高めるものであり、今後、重度の要介護者、単身や夫婦のみの高齢者世帯、認知症の高齢者が増加していくことを踏まえ、地域包括ケアシステムの中核的な役割を担う重要なサービスとして位置づけられるものである。

今後のサービス普及に向けた課題としては、未参入の事業所に定期巡回・随時対応サービスの対象者やサービス内容に対するイメージが乏しいことや事業運営に関する情報がないことなどが指摘されている。

さらに、社会保障審議会介護保険部会「介護保険制度の見直しに関する意見」(平成 25 年 12 月 20 日)でも、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護の普及を図るため、地方自治体や事業者、介護支援専門員、看護関係者を中心に、サービスの普及啓発を行っていくことが重要である」と指摘されている。

以上を踏まえ、今後、定期巡回・随時対応サービス事業所を増やしていくためには、事業所側にはサービスの対象者像や内容、事業運営に関する情報提供を行っていくこと、および保険者側にはサービスの必要性の理解を促進するような取り組みを進めていくことが必要になる。

2. 本調査研究の目的

以上のような課題認識のもと、本事業では、定期巡回・随時対応サービスについて先進的な取り組みを行っている事業所の事業運営に関するノウハウやその事業所が立地する自治体の定期巡回・随時対応サービス整備に関する取り組み等について事例集としてとりまとめ、広く情報提供することで、本サービスの普及とサービスの質の向上につなげることを目的とする。

3. 本調査研究の方法

本事業では、以下の方法により、調査・検討を実施した。

(1) 定期巡回・随時対応サービス事業所および自治体に対するヒアリング調査

- 調査目的： 定期巡回・随時対応サービス事業所のサービス提供実態や、運営に関する状況等を把握するとともに、保険者としてのサービス整備に関する方針等を把握する。
- 実施方法： 全国6地域で、定期巡回・随時対応サービス事業所の担当者および保険者の担当者を対象に訪問によるヒアリング調査を実施した。
- 実施対象： 地域特性やインフラの違いを考慮し、定期巡回・随時対応サービスの先進的な取り組みを行っていると考えられた事業所および保険者を選定した。

【実施対象一覧】

自治体	事業所名	対象者数	
		事業所	保険者
神奈川県横浜市	定期巡回ゆい港北	2名	2名
東京都世田谷区	ジャパンケア世田谷	3名	1名
富山県富山市	天正寺サポートセンター	3名	2名
神奈川県小田原市	潤生園ホームヘルプサービス	2名	2名
千葉県君津市	24時間訪問介護事業所つばさ	1名	1名
長崎県大村市	ヘルパーステーション秋櫻	4名	2名

- 調査項目：

(事業所)

- ✓ 事業所概要
- ✓ サービス概要(利用者数、訪問回数、随時コール件数と内容、等)
- ✓ サービス圏域
- ✓ 利用者獲得の状況
- ✓ 看護との連携
- ✓ スタッフ配置の考え方
- ✓ 事業の複合化の概要と効果
- ✓ 介護・医療連携推進会議の状況

等

(保険者)

- ✓ 自治体の基本属性
- ✓ 定期巡回・随時対応サービスの状況(整備計画、整備状況、整備方針、等)
- ✓ 対象者像
- ✓ 訪問看護との連携に対する考え方
- ✓ ケアマネジャー、利用者(家族)への周知

等

(2) 事例集の作成

ヒアリング調査の結果をもとに、6地域における定期巡回・随時対応サービス事業所の事業運営上の工夫、サービス状況、効率や質を高める取り組み、および保険者の整備計画・取り組み・事業所支援について紹介する事例集を作成した。

本事例集は、すでに定期巡回・随時対応サービスを実施している事業所、および今後の定期巡回・随時対応サービスへの参入を検討している事業所に向け、サービス提供の際の参考資料として活用してもらうことを想定した。

(3) シンポジウムの開催(全国3か所)

- ・ 実施目的: 定期巡回・随時対応サービスの普及促進に向けて、先進的な取り組みを実施している事業所の事例紹介等を通して当該サービスに対する理解を深める。
- ・ 日時・場所: 平成26年3月18日(火) 福岡県 アクロス福岡(定員300名)
平成26年3月19日(水) 大阪府 サンケイホールブリーゼ(定員500名)
平成26年3月24日(月) 東京都 ヤクルトホール(定員550名)
- ・ 対象者: 市町村介護保険担当職員、介護サービス事業者・居宅介護支援事業者、等
- ・ プログラム:

内容	講師・パネリスト
地域包括ケアにおける定期巡回・随時対応サービスの期待	厚生労働省 老健局振興課
自治体の整備計画からみる現状と課題	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社
参入事業所の運営事例	藤井 賢一郎 (上智大学 総合人間科学部社会福祉学科 准教授) 井上 由起子 (日本社会事業大学 専門職大学院 准教授) 時田 純 (社会福祉法人 小田原福祉会 理事長) 津金澤 寛 (社会福祉法人 志真会 理事長補佐) 瓜生 律子 (世田谷区地域福祉部高齢福祉課 課長)
パネルディスカッション	藤井 賢一郎 (上智大学 総合人間科学部社会福祉学科 准教授) 井上 由起子 (日本社会事業大学 専門職大学院 准教授) 時田 純 (社会福祉法人 小田原福祉会 理事長) 津金澤 寛 (社会福祉法人 志真会 理事長補佐) 瓜生 律子 (世田谷区地域福祉部高齢福祉課 課長) (オブザーバー)厚生労働省 老健局振興課

※会場によって講師・パネリストは異なる。

4. 本調査研究の推進体制

事業実施にあたっては、学識経験者、実務者等において構成される検討委員会を設置し、検討を行った。

(1) 委員一覧

【委員会 委員】 (敬称略)

◎ 藤井 賢一郎	上智大学 総合人間科学部社会福祉学科 准教授
赤澤 俊之	横浜市健康福祉局高齢健康福祉部 介護事業指導課長
井上 由起子	日本社会事業大学 専門職大学院 准教授
高桑 春彦	品川区健康福祉事業部 高齢者福祉課 庶務係長
津金澤 寛	社会福祉法人志真会 理事長補佐
時田 純	社会福祉法人小田原福祉会 理事長

◎委員長

【オブザーバー】

稲葉 好晴	厚生労働省老健局振興課 課長補佐
松山 政司	厚生労働省老健局振興課 基準第一係長
大久保 潤也	厚生労働省老健局振興課

【事務局】

高月 義博	一般社団法人24時間在宅ケア研究会 事務局
種田 聖	一般社団法人24時間在宅ケア研究会 事務局
湯澤 可奈子	一般社団法人24時間在宅ケア研究会 事務局

(2) 会議開催日程・主な議題

【委員会】

日時・場所	議事
第1回検討委員会 日時:平成25年9月3日(火)14時~17時 場所:24時間在宅ケア研究会 事務局	1. 事業実施計画について 2. ヒアリング調査について 3. シンポジウム開催について 4. 今後の進め方について
第2回検討委員会 日時:平成25年10月11日(金)9時30分~11時30分 場所:24時間在宅ケア研究会 事務局	1. ヒアリング調査について 2. シンポジウム開催について 3. 今後の進め方について
第3回検討委員会 日時:平成26年1月22日(水)13時30分~15時 場所:24時間在宅ケア研究会 事務局	1. 事例集について 2. シンポジウム開催について 3. 報告書のまとめ案について 4. 今後の進め方について

第2章 定期巡回・随時対応サービスの現状

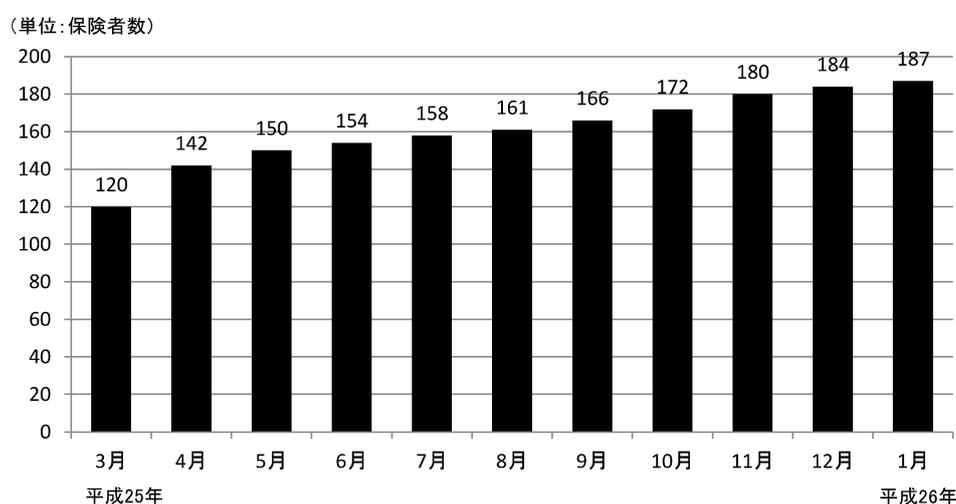
1. 定期巡回・随時対応サービス提供状況に関する現状

(1) 定期巡回・随時対応サービス提供状況の推移

定期巡回・随時対応サービスは、平成26年1月末現在、187保険者で411事業所が指定を受け、利用者数は5,967人である(厚生労働省老健局振興課調べ)。

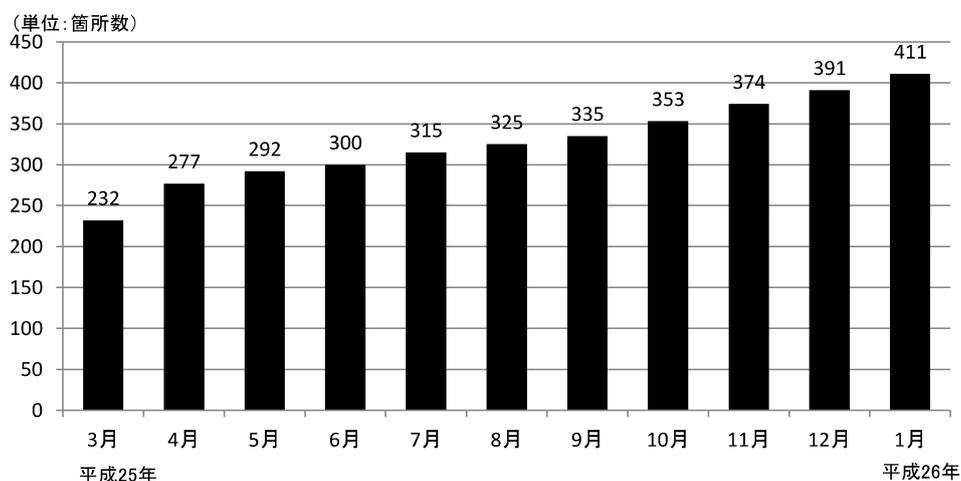
経年的に推移を見てみると、サービスは徐々に普及していると考えられるものの、第5期介護保険事業計画において、平成25年度末で283保険者の整備を計画しているが、65.0%(187/283)の実施にとどまっており、さらなる普及への取り組みが必要と考えられる。

図表1 定期巡回・随時対応サービス事業所の指定を行っている保険者数の推移



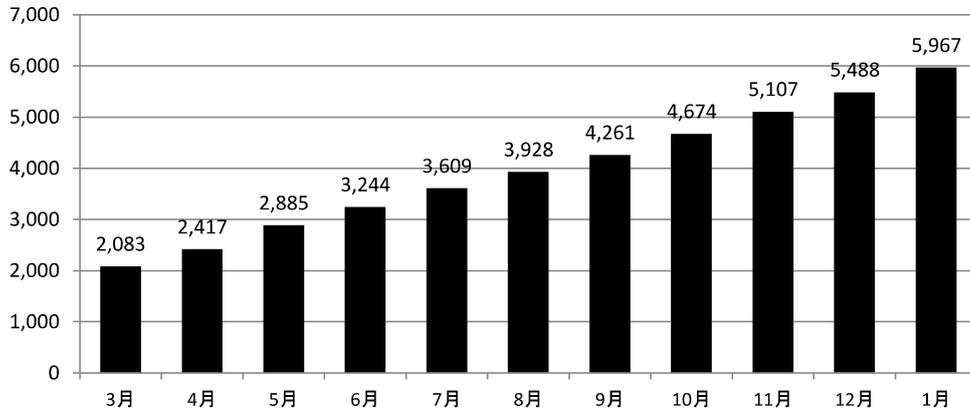
(出典)厚生労働省老健局振興課調べ

図表2 定期巡回・随時対応サービス事業所数の推移



(出典)厚生労働省老健局振興課調べ

図表3 定期巡回・随時対応サービス利用者数の推移

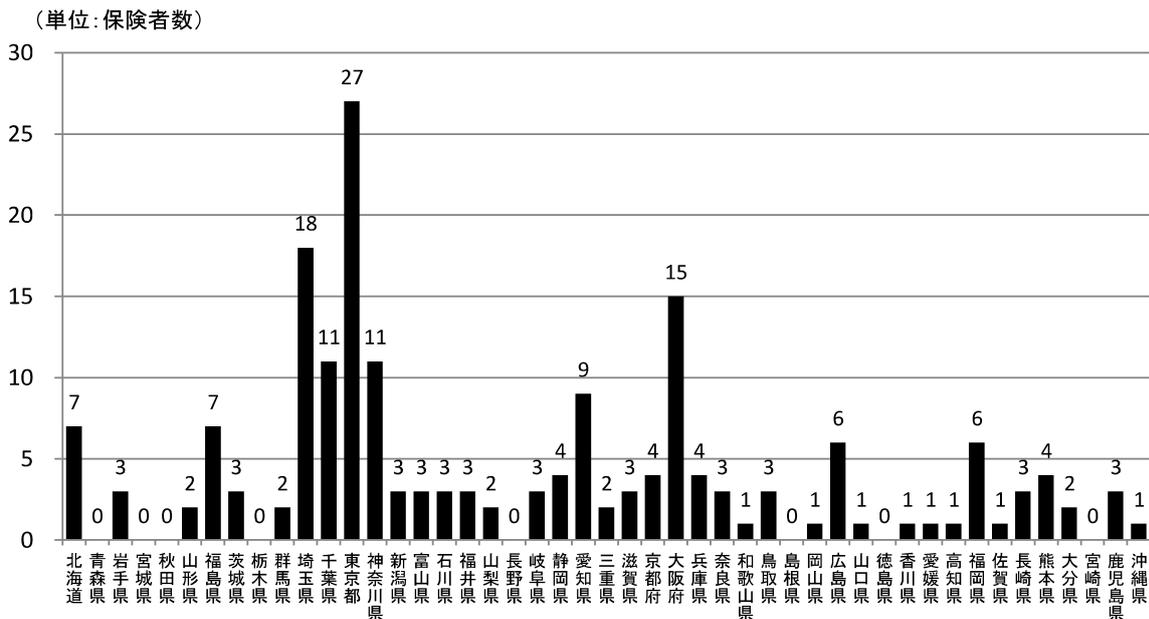


(出典)厚生労働省老健局振興課調べ

(2) 都道府県別 定期巡回・随時対応サービスの指定を行っている保険者数

定期巡回・随時対応サービスの指定を行っている保険者数は、地域差が大きく、まだ1か所も事業所がない都道府県が8県(青森県・宮城県・秋田県・栃木県・長野県・島根県・徳島県・宮崎県)ある。こうした地域では、今後特に普及に向けた取り組みが必要であると考えられる。

図表4 都道府県別 定期巡回・随時対応サービスの指定を行っている保険者数
(平成26年1月現在)



(出典)厚生労働省老健局振興課調べ

図表5 定期巡回・随時対応サービスの事業実施自治体一覧
(平成26年1月現在)

都道府県名	保険者名	事業所数	都道府県名	保険者名	事業所数	都道府県名	保険者名	事業所数	都道府県名	保険者名	事業所数
北海道	札幌市	25	千葉県	佐倉市	1	富山県	富山市	3	大阪府	茨木市	2
	函館市	6		富津市	(1)		射水市	1		大東市	(1)
	小樽市	1		市川市	2		新川町(地区)後援会	1		吹田市	1
	帯広市	1		流山市	1(1)		金沢市	2		豊中市	2
	夕張市	1		八千代市	1		加賀市	1		神戸市	9
岩手県	千歳市	1	浦安市	1	津幡町	1	兵庫県	たつの市	1		
	幕別町	(1)	千代田区	2	福井市	3		尼崎市	1		
	盛岡市	1	板橋区	1	坂井地区広域連合	2		明石市	1		
山形県	北上市	1	中央区	2	鶴江市	1	奈良県	奈良市	4		
	鶴岡市	1	港区	4	甲府市	1		大和郡山市	1		
福島県	福島市	4	新宿区	2	笛吹市	1	和歌山県	和歌山市	1		
	伊達市	1	墨田区	2	岐阜市	4		三郷町	1		
	会津若松市	1	江東区	3	大垣市	2	和歌山県	和歌山市	1		
	南相馬市	(1)	品川区	1	もとす広域連合	1	鳥取県	米子市	5		
	浪江町	(1)	世田谷区	3	静岡市	4	鳥取市	1			
茨城県	大熊町	(2)	中野区	1	浜松市	5	岡山県	岡山市	5		
	飯館村	(1)	杉並区	4	伊東市	1		広島市	4		
	土浦市	1	豊島区	3	富士宮市	1		福山市	4		
群馬県	鹿嶋市	1	練馬区	6	名古屋市長古屋市	10		尾道市	(1)		
	群馬市	1	足立区	5	岡崎市	2		三原市	1		
埼玉県	さいたま市	3(1)	江戸川区	2	稲沢市	1	三次市	1			
	和光市	3	目黒区	5	高浜市	1	北広島町	1			
	朝霞市	(2)	荒川区	1	豊橋市	2	山口県	下関市	2		
	志木市	1	台東区	1(1)	西尾市	2	香川県	坂出市	2		
	久喜市	1	武蔵野市	1	安城市	(1)	愛媛県	新居浜市	2		
	富代町	(1)	福城市	1	豊田市	1	高知県	高知市	1		
	白岡市	(1)	小金井市	1	三重県	伊勢市	1	福岡県	北九州市	1	
	幸手市	(1)	調布市	1	津市	1	福岡市		福岡市	4	
	杉戸町	(1)	八王子市	3	栗東市	1	久留米市		4		
	上尾市	1	立川市	2	草津市	(1)	小郡市	1			
	大田区(区市町村)連合	2	三鷹市	1	守山市	2	福岡県	福岡市(小倉地区)三井物産	1(1)		
	春日部市	2	東久留米市	(1)	京都市	3	佐賀県	糸島市	1		
	行田市	(1)	川崎市	8	福知山市	3		唐津市	1		
	新座市	(1)	横浜市	27	向日市	1		長崎県	長崎市	3	
	八潮市	1	小田原市	1	長岡京市	1	杵坂市		1		
本庄市	(1)	平塚市	1	大阪市	8	大村市	1				
鴻巣市	1	伊勢原市	1(1)	堺市	3	熊本県	熊本市	5			
狭山市	2	鎌倉市	1	東大阪市	4		山鹿市	1			
千葉市	2	秦野市	(1)	藤井寺市	1		人吉市	1			
船橋市	4	厚木市	1	八尾市	1(1)	水原市	1				
君津市	1	横須賀市	1	富田林市	1(1)	中津市	1				
柏市	3	総瀬市	1	松原市	1	大分県	豊後大野市	1			
習志野市	(1)	箱根町	1	河内長野市	(2)	鹿児島県	鹿児島市	10			
		新潟市	1	岸和田市	2		指宿市	1			
		上越市	4	交野市	(1)	鹿屋市	1				
		長岡市	2	くすのき広域連合	2	沖縄県	うるま市	1			

注1) 他の市町村(保険者)に所在する事業所を指定している場合は(1)としている。
注2) ※は公募指定を行っている保険者。

(出典)厚生労働省老健局振興課調べ

2. 定期巡回・随時対応サービスの事業運営の状況

本事業で調査を実施した先進的な取り組みを実施している 5 事業所のデータを中心に、定期巡回・随時対応サービスの事業運営の直近の現状をまとめると、以下の通りである。

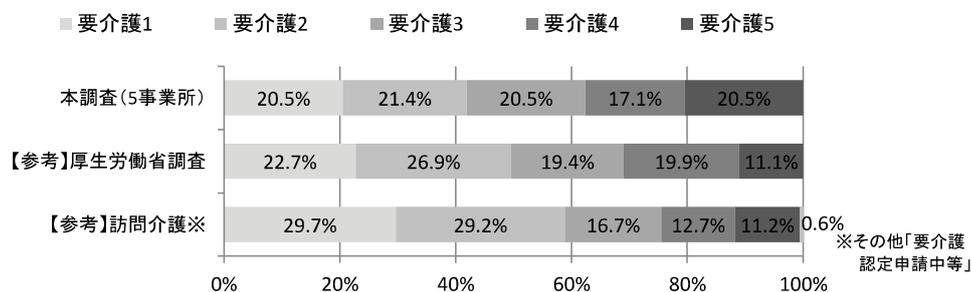
なお、参考として、平成 24 年 10 月時点の 104 事業所の調査データ(厚生労働省老健局振興課調べ)との比較が可能な項目については、そのデータを併せて掲載している。

(1) 利用者の状況

①要介護度別の利用者数

本調査における要介護度別の利用者数は、要介護 2 が最も多く 21.4%、次いで要介護 1・要介護 3・要介護 5 が 20.5%、要介護 4 が 17.1%であった。参考として、厚生労働省調査では要介護 2 が 26.8%と最も多く、要介護 5 は 11.1%にとどまっており、本調査で対象とした事業所のほうが、要介護度が高い利用者の割合がやや多い傾向にあった。また、訪問介護の要介護度別の利用者数を見ると、定期巡回・随時対応サービス事業所のほうが、要介護度が高い利用者の割合が多い傾向にあった。

図表6 要介護度別 利用者数



※出典：厚生労働省「平成 24 年介護サービス施設・事業所調査」

本調査について、要介護度別の利用者数を事業所別に見た場合、要介護 1 では 4.8%～29.4%の幅がある一方、要介護 5 では 4.5%～28.1%まで幅があった。要介護 1～2 の利用者と、要介護 3～5 の利用者で大きく分けた場合、「定期巡回ゆい港北」「ジャパンケア世田谷」「天正寺サポートセンター」では、要介護 3～5 の利用者が比較的多い傾向にある一方、「潤生園ホームヘルプサービス」「24 時間訪問介護事業所つばさ」では、要介護 1～2 と要介護 3～5 の利用者をほぼ同程度受け入れている傾向にあった。

ここから、前段 3 事業所では、比較的要介護度の高い利用者中心の事業運営を行っている一方で、後段 2 事業所では、特定の要介護度の利用者の特化しない事業運営を行っていることが考えられた。ヒアリング調査の結果を踏まえれば、前段 3 事業所では、病院退院時の依頼が多いことや、診療所との連携によるサービス提供が多いことなどが関連しているものと考えられた。

図表7 事業所別・要介護度別 利用者数

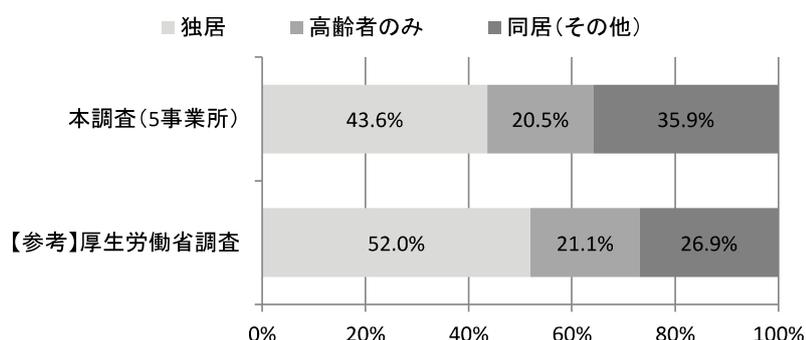
	要介護度											
	要介護1		要介護2		要介護3		要介護4		要介護5		合計	
	人数	割合(%)										
定期巡回ゆい港北	7人	21.9%	5人	15.6%	7人	21.9%	4人	12.5%	9人	28.1%	32人	100.0%
ジャパンケア世田谷	5人	20.0%	3人	12.0%	7人	28.0%	5人	20.0%	5人	20.0%	25人	100.0%
天正寺サポートセンター	1人	4.8%	7人	33.3%	4人	19.0%	4人	19.0%	5人	23.8%	21人	100.0%
潤生園ホームヘルプサービス	6人	27.3%	7人	31.8%	5人	22.7%	3人	13.6%	1人	4.5%	22人	100.0%
24時間訪問介護事業所つばさ	5人	29.4%	3人	17.6%	1人	5.9%	4人	23.5%	4人	23.5%	17人	100.0%
合計	24人	20.5%	25人	21.4%	24人	20.5%	20人	17.1%	24人	20.5%	117人	100.0%

※サービス付き高齢者向け住宅の入居者を除く

②世帯構成別の利用者数

本調査における世帯構成別の利用者数は、「独居」が 43.6%と最も多く、次いで「同居(その他)」が 35.9%、「高齢者のみ」が 20.5%であった。参考として、厚生労働省調査では、「独居」が 52.0%、「同居(その他)」が 26.9%であり、本調査で対象とした事業所のほうが、「独居」が少なく「同居(その他)」が多い傾向にあった。

図表8 世帯構成別の利用者数



本調査について、世帯構成別の利用者数を事業所別に見た場合、「独居」で 27.3%～64.0%、「同居(その他)」で 25.0%～59.1%と幅があった。「独居」「高齢者のみ」と「同居(その他)」で大きく分けた場合、「定期巡回ゆい港北」「ジャパンケア世田谷」「天正寺サポートセンター」では、「独居」「高齢者のみ」が多い傾向にある一方、「潤生園ホームヘルプサービス」「24時間訪問介護事業所つばさ」では、「独居」「高齢者のみ」と「同居(その他)」がほぼ同程度の割合であった。

ただし、これらは利用者の要介護度よりも、「独居」「高齢者のみ」の世帯が多いかどうかや、施設志向が強いかどうか等の地域性によるものであることが考えられる。施設志向の強い地域では、本人の意向ではなく同居家族の意向により施設入所するケースが多く、要介護高齢者の同居率が低くなる傾向がある。

図表9 事業所別・世帯構成別の利用者数

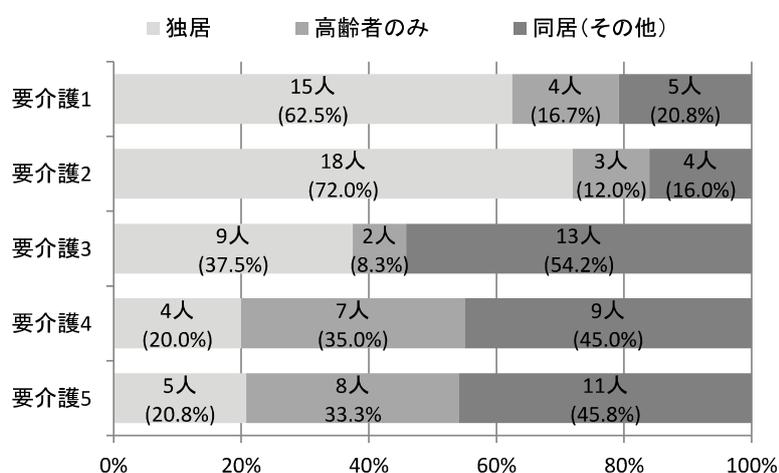
	独居		高齢者のみ		同居(その他)		合計	
	人数	割合(%)	人数	割合(%)	人数	割合(%)	人数	割合(%)
定期巡回ゆい港北	12人	37.5%	12人	37.5%	8人	25.0%	32人	100.0%
ジャパンケア世田谷	16人	64.0%	2人	8.0%	7人	28.0%	25人	100.0%
天正寺サポートセンター	10人	47.6%	5人	23.8%	6人	28.6%	21人	100.0%
潤生園ホームヘルプサービス	6人	27.3%	3人	13.6%	13人	59.1%	22人	100.0%
24時間訪問介護事業所つばさ	7人	41.2%	2人	11.8%	8人	47.1%	17人	100.0%
合計	51人	43.6%	24人	20.5%	42人	35.9%	117人	100.0%

※サービス付き高齢者向け住宅の入居者を除く

③要介護度別・世帯構成別の利用者数

本調査について、利用者の要介護度と世帯構成の関係性を確認するために、要介護度別・世帯構成別の利用者数を見ると、全体としては、要介護 1、要介護 2 では「独居」がそれぞれ 62.5%、72.0%と最も多かった。一方、要介護 3、要介護 4、要介護 5 では、「同居(その他)」がそれぞれ 54.2%、45.0%、45.8%と最も多かった。ただし、要介護度 3～5 であっても、約半数の利用者が、「独居」または「高齢者のみ」の世帯であった。

図表10 要介護度別・世帯構成別の利用者数



要介護度別・世帯構成別の利用者数を事業所別に見た場合、「定期巡回ゆい港北」「ジャパンケア世田谷」「天正寺サポートセンター」では、要介護 3～5 の利用者で「独居」「高齢者のみ」の利用者が多い一方、「潤生園ホームヘルプサービス」「24 時間訪問介護事業所つばさ」では、要介護 3～5 の利用者で「同居(その他)」の利用者が多い傾向にあった。また、要介護 1～2 の利用者は、いずれの事業所についても、「独居」「高齢者のみ」の世帯が多い傾向にあった。

上記から、要介護 1～2 の利用者は、事業所の違いに関わらず「独居」「高齢者のみ」が多い一方、要介護 3～5 の利用者は、「独居」「高齢者のみ」または「同居(その他)」のいずれが多いかについて、事業所の方針や地域性による違いが出ることが示された。これらは、「独居」「高齢者のみ」世帯が多いか、「同居(その他)」世帯が多いかという地域性によるものであることが考えられた。

図表11 事業所別・要介護度別・世帯構成別の利用者数(人数)

	要介護度																	
	要介護1			要介護2			要介護3			要介護4			要介護5			合計		
	独居	高齢者のみ	同居(その他)	独居	高齢者のみ	同居(その他)												
定期巡回ゆい港北	4人	3人	0人	3人	2人	0人	1人	1人	5人	1人	2人	1人	3人	4人	2人	12人	12人	8人
ジャパンケア世田谷	5人	0人	0人	2人	0人	1人	5人	0人	2人	2人	1人	2人	2人	1人	2人	16人	2人	7人
天正寺サポートセンター	1人	0人	0人	7人	0人	0人	2人	1人	1人	0人	1人	3人	0人	3人	2人	10人	5人	6人
潤生園ホームヘルプサービス	3人	0人	3人	3人	1人	3人	0人	0人	5人	0人	2人	1人	0人	0人	1人	6人	3人	13人
24時間訪問介護事業所つばさ	2人	1人	2人	3人	0人	0人	1人	0人	0人	1人	1人	2人	0人	0人	4人	7人	2人	8人
合計	15人	4人	5人	18人	3人	4人	9人	2人	13人	4人	7人	9人	5人	8人	11人	51人	24人	42人

※サービス付き高齢者向け住宅の入居者を除く

図表12 事業所別・要介護度別・世帯構成別の利用者数(割合)

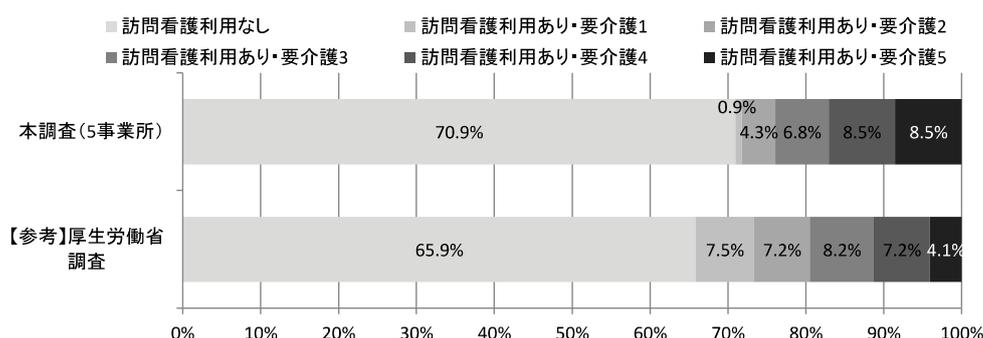
	要介護度																	
	要介護1			要介護2			要介護3			要介護4			要介護5			合計		
	独居	高齢者のみ	同居(その他)	独居	高齢者のみ	同居(その他)	独居	高齢者のみ	同居(その他)	独居	高齢者のみ	同居(その他)	独居	高齢者のみ	同居(その他)	独居	高齢者のみ	同居(その他)
定期巡回ゆい港北	57.1%	42.9%	0.0%	60.0%	40.0%	0.0%	14.3%	14.3%	71.4%	25.0%	50.0%	25.0%	33.3%	44.4%	22.2%	37.5%	37.5%	25.0%
ジャパンケア世田谷	100.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	71.4%	0.0%	28.6%	40.0%	20.0%	40.0%	40.0%	20.0%	40.0%	64.0%	8.0%	28.0%
天正寺サポートセンター	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	60.0%	40.0%	47.6%	23.8%	28.6%
潤生園ホームヘルプサービス	50.0%	0.0%	50.0%	42.9%	14.3%	42.9%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%	27.3%	13.6%	59.1%
24時間訪問介護事業所つばさ	40.0%	20.0%	40.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100.0%	41.2%	11.8%	47.1%
合計	62.5%	16.7%	20.8%	72.0%	12.0%	16.0%	37.5%	8.3%	54.2%	20.0%	35.0%	45.0%	20.8%	33.3%	45.8%	43.6%	20.5%	35.9%

※サービス付き高齢者向け住宅の入居者を除く

④訪問看護の利用状況

本調査における訪問看護利用者割合は、「訪問看護利用なし」が 70.9%である一方、「訪問看護利用あり・要介護4」「訪問看護利用あり・要介護5」でそれぞれ 8.5%であった。参考として、厚生労働省調査と比較した場合、本調査で対象とした事業所の訪問看護の利用状況は、おおむね厚生労働省調査と同様の傾向であった。

図表13 訪問看護の利用状況



※サービス付き高齢者向け住宅の入居者を除く

本調査について、訪問看護利用者割合を事業所別に見た場合、「訪問看護利用なし」が 43.8%～100.0%の幅があり、事業所による違いが見られた。「定期巡回ゆい港北」「ジャパンケア世田谷」では、訪問看護の利用者が多い傾向にあった。

ヒアリング調査からは、この 2 事業所について病院退院時の依頼が最も多いとの結果があり、医療ニーズの高い利用者を比較的多く受け入れていることが考えられた。

図表14 事業所別・訪問看護の利用状況(人数)

	訪問看護利用なし	訪問看護利用あり				
		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
定期巡回ゆい港北	14人	1人	5人	2人	3人	7人
ジャパンケア世田谷	12人	0人	0人	5人	5人	3人
天正寺サポートセンター	20人	0人	0人	1人	0人	0人
潤生園ホームヘルプサービス	20人	0人	0人	0人	2人	0人
24時間訪問介護事業所つばさ	17人	0人	0人	0人	0人	0人

※サービス付き高齢者向け住宅の入居者を除く

図表15 事業所別・訪問看護の利用状況(割合)

	訪問看護利用なし	訪問看護利用あり				
		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
定期巡回ゆい港北	43.8%	3.1%	15.6%	6.3%	9.4%	21.9%
ジャパンケア世田谷	48.0%	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%	12.0%
天正寺サポートセンター	95.2%	0.0%	0.0%	4.8%	0.0%	0.0%
潤生園ホームヘルプサービス	90.9%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%
24時間訪問介護事業所つばさ	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

※サービス付き高齢者向け住宅の入居者を除く

(2) 訪問回数の状況

①利用者1人1日あたりの平均定期訪問回数

本調査における利用者1人1日あたりの定期訪問回数は、平均2.3回であった。参考として、厚生労働省調査では平均3.0回となっており、本調査で対象とした事業所のほうが、利用者1人1日あたりの定期訪問回数が少ない傾向にあった。

図表16 利用者1人1日あたりの平均定期訪問回数

	平均訪問回数
本調査(5事業所)	2.3回
【参考】厚生労働省調査	3.0回

※サービス付き高齢者向け住宅の入居者を除く

図表17 事業所別 利用者1人1日あたりの平均定期訪問回数

	平均訪問回数
定期巡回ゆい港北	1.8回
ジャパンケア世田谷	2.2回
天正寺サポートセンター	2.8回
潤生園ホームヘルプサービス	2.4回
24時間訪問介護事業所つばさ	2.3回

※サービス付き高齢者向け住宅の入居者を除く

②事業所全体での1日あたりの随時コール数と随時訪問割合

本調査における、事業所全体での1日あたりの随時コール件数は平均4.6回、随時コールに対する訪問割合は平均45.2%であった。参考として、厚生労働省調査では、事業所全体での1日あたりの随時コール件数は平均4.1回、随時コールに対する訪問割合は平均60.5%であった。本調査で対象とした事業所のほうが、事業全体での平均随時コール件数が若干多い傾向がある一方、随時コールに対する平均訪問割合は低い傾向にあった。

図表18 事業所全体での1日あたりの随時コール件数・
随時コールに対する訪問割合

	事業所全体での 平均随時コール件数	随時コールに対する 平均訪問割合
5事業所	4.6回	45.2%
【参考】厚生労働省調査	4.1回	60.5%

本調査について、事業所全体での1日あたりの随時コール件数を事業所別に見た場合、平均0.7回～7.9回の幅があった。また、随時コールに対する訪問割合を事業所別に見た場合、平均7.0%～98.9%の幅があった。「定期巡回ゆい港北」「ジャパンケア世田谷」では、事業所全体での平均随時コール件数は比較的多い傾向にある一方、随時コールに対する平均訪問割合は低い傾向にあった。また、「天正寺サポートセンター」「潤生園ホームヘルプサービス」「24時間訪問介護事業所つばさ」では、事業所全体での平均随時コール件数は比較的少ない傾向にある一方、随時コールに対する平均訪問割合は高い傾向にあった。

随時コールに対する平均訪問割合の違いについては、例えば「24時間訪問介護事業所つばさ」では、「コールが鳴ったら必ず訪問する」という事業所の方針を立てており、こうした事業所の方針による違いもあるが、随時コールを頻繁に使う利用者(随時訪問員が到着するまで随時コールを鳴らし続ける等)の有無によるところも多いと考えられる。

図表19 事業所別 事業所全体での1日あたりの随時コール件数・
随時コールに対する訪問割合

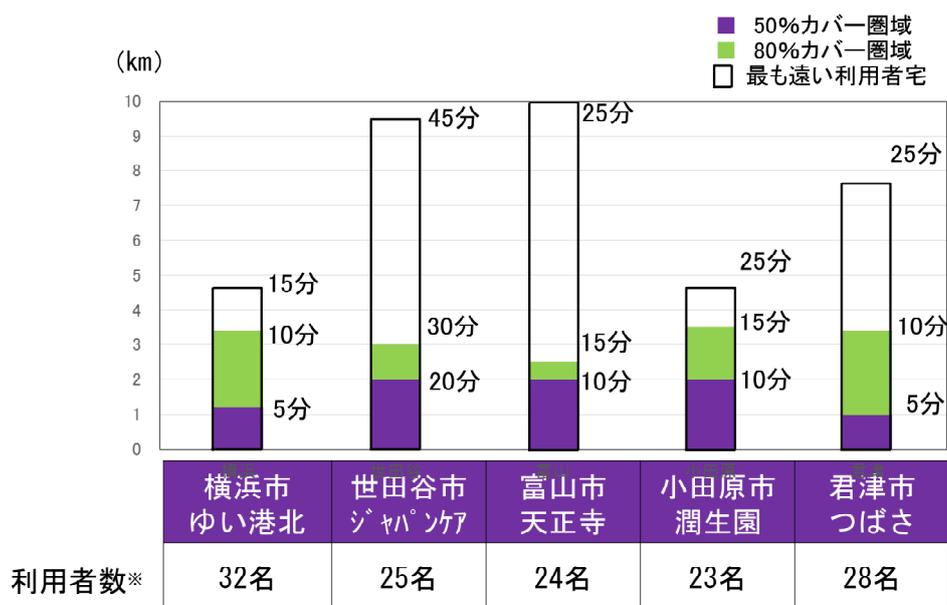
	事業所全体での 平均随時コール件数	随時コールに対する 平均訪問割合
定期巡回ゆい港北	5.7回	21.0%
ジャパンケア世田谷	7.9回	7.0%
天正寺サポートセンター	3.5回	90.1%
潤生園ホームヘルプサービス	0.7回	67.0%
24時間訪問介護事業所つばさ	5.0回	98.9%

(3) サービス圏域の状況

本調査について、事業所ごとにサービス圏域と利用者数の関係を見てみると、いずれの事業所においても、半径 2km 以内で全利用者の 50%がカバーされていることが分かる。一方で、最も遠い利用者宅までの距離については、世田谷区の「ジャパンケア世田谷」や富山市の「天正寺サポートセンター」など一部では 10km 近くとなっている事業所もあり、事業所による違いが見られる。ただし、同じ 10km であっても、訪問時間で見れば世田谷区では 45 分かかっている一方で、富山市では 25 分にとどまっていることを踏まえれば、地域の道路状況や混雑状況など地域特性が関係しているものと考えられる。

このため、サービス圏域を考える場合、利用者宅までの距離だけではなく、移動に要する時間も考慮する必要があると考えられる。

図表20 サービス圏域の状況



※サービス付き高齢者向け住宅の入居者を除く

(4) 事業の複合化の状況

本調査について、他事業との複合化の状況を見てみると、「訪問介護事業所」「夜間対応型訪問介護事業所」については5事業所全てで一体的提供を行っていた。

複数の事業を一体的に提供することによって、利用者の密集度を高めるとともに、職員の稼働率や訪問効率を高めることで、少ない人員でのサービス提供を行っていると考えられる。

図表21 事業の複合化の状況

	訪問介護	夜間対応型訪問介護	通所介護	居宅介護支援	グループホーム	小規模多機能型居宅介護	短期入所生活介護	特別養護老人ホーム	集合住宅
定期巡回ゆい港北	●	●	●	●					
ジャパンケア世田谷	●	●		●					●
天正寺サポートセンター	●	●	●	●	●	●			
潤生園ホームヘルプサービス	●	●	●				●		
24時間訪問介護事業所つばさ	●	●					●	●	

3. まとめ

以上見てきたとおり、定期巡回・随時対応サービスの現状としては、徐々に普及が進んではいるものの十分ではなく、さらなる普及に向けた取り組みが必要となる。また、本事業で調査を実施した先進的取組を実施している5事業所の事業運営のデータから把握できることをまとめると、以下の通りである。

まず、本調査における定期巡回・随時対応サービスの利用者の特性は、平成24年10月時点の厚生労働省調査データと比較した場合、要介護度が若干高く、「独居」の割合が少ないが、全体傾向に大きな違いはないと考えられる。サービス提供状況については、厚生労働省調査データと比較した場合、利用者1人1日あたりの定期訪問回数は若干少なく、事業所全体での1日あたりの随時コール件数は若干多いものの、随時コールに対する訪問割合は低い、という傾向が見られた。

本調査で対象とした事業所における利用者全体の傾向としては、要介護1～2では「独居」「高齢者のみ」の世帯が多く、要介護3～5では「同居(その他)」が増えるものの、全体の半数程度は「独居」「高齢者のみ」であった。これらの利用者の傾向について、事業所別に見た場合、要介護3～5の利用者では世帯構成の割合が事業所により様々であった。また、随時コールに対する訪問割合は、事業所による方針の影響も考えられた。さらに、サービス圏域については、利用者の特性と大きな関連はなく、地域特性による影響が考えられた一方、複合化の状況についても、利用者の特性に関わらず、事業所による様々な工夫が行われていた。

以上のように、定期巡回・随時対応サービスの利用者の特性や事業運営に関しては、事業所による個別性が大きく、どの事業所であっても様々な利用者を受け入れ、その利用者の特性に合わせた事業運営の工夫を行っている。このため、全体平均を見るだけではなく、個別事業所の取り組み状況を詳細に見ていくことが、さらなる定期巡回・随時対応サービスの普及と質の向上につながるものと考えられる。

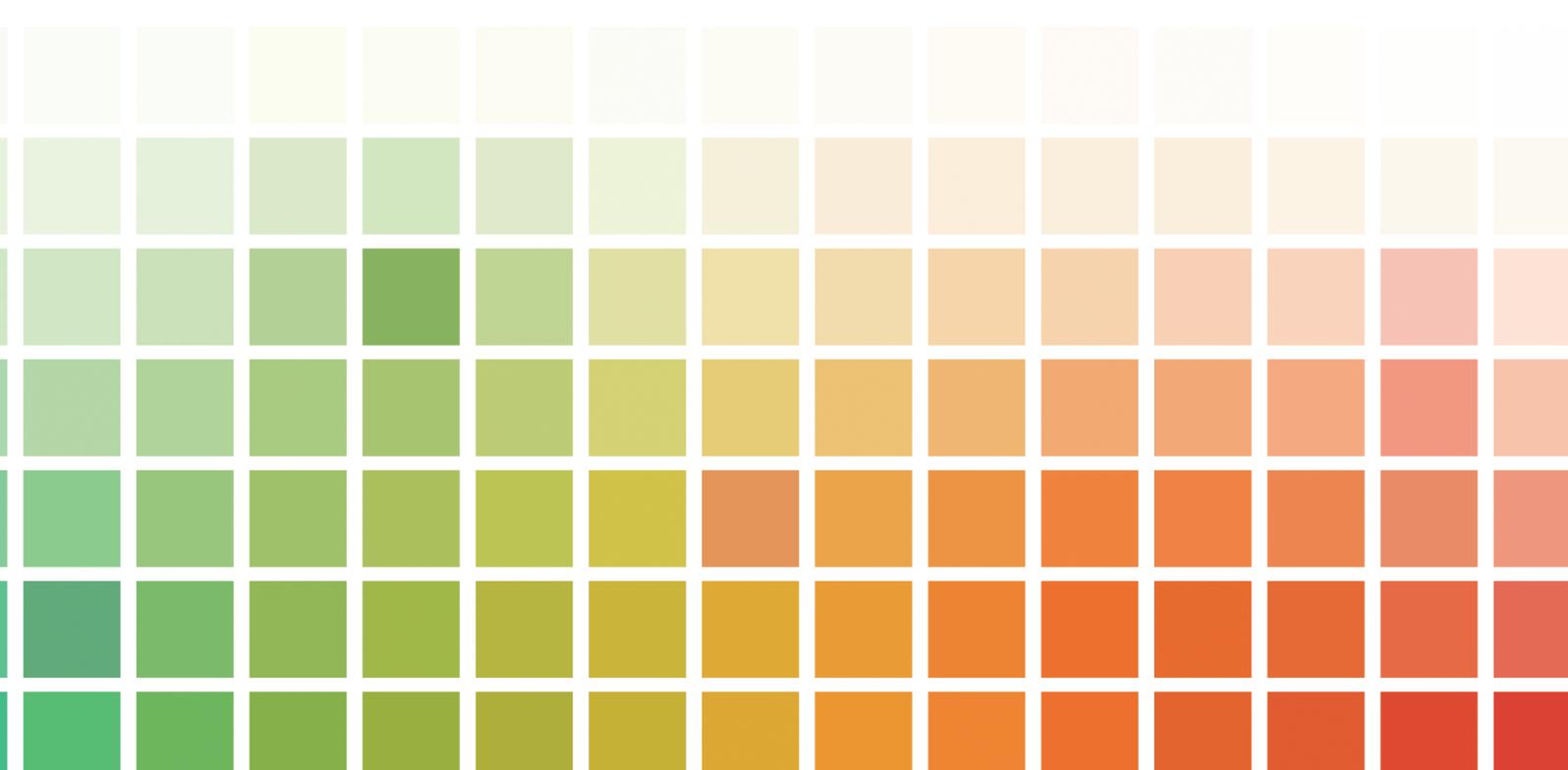
次章では、利用者やサービス提供、事業運営の様々なパターンについて、個別の事業所ごとにその詳細な内容を紹介している。本章で確認した概況に基づき、特に詳細を知りたい事業所の内容について、参照をいただきたい。



定期巡回・随時対応サービスの 質の向上に関する調査研究事業 事例集

2014.03

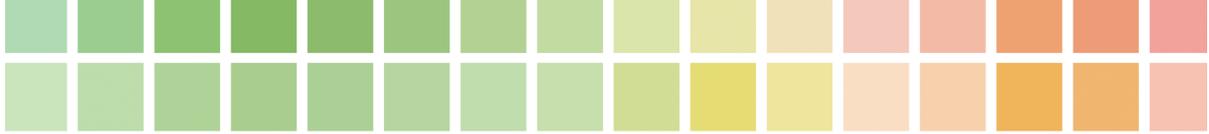
一般社団法人 24時間在宅ケア研究会





目 次

はじめに	4
事例一覧	5
ヒアリング先一覧	6
用語解説・略語解説	7
事例 1 神奈川県横浜市	8
定期巡回ゆい港北	10
事例 2 東京都世田谷区	14
ジャパンケア世田谷	16
事例 3 富山県富山市	20
天正寺サポートセンター	22
事例 4 神奈川県小田原市	26
潤生園ホームヘルプサービス	28
事例 5 千葉県君津市	32
24時間訪問介護事業所つばさ	34
事例 6 長崎県大村市	38
ヘルパーステーション秋櫻	40
補足資料	44



はじめに

平成 24 年に地域包括ケアの中心的な位置づけとして新設された定期巡回・随時対応サービス。全国の市町村事業計画では、平成 24 年度末 189 保険者での整備、6,000 名の利用者を計画していましたが、平成 26 年 1 月末現在での整備保険者数は 187、利用者は 5,967 名と、見込みに対して 1 年遅れのペースに留まっています。

公募しても事業者から手が上がらず苦戦している保険者、一方で事業申請をしても保険者の体制が整わずに事業開始できない事業者が全国で見受けられます。事業を開始できた地域においても、一部を除き、安定した事業運営には至っていません。

本事業では、地域性やインフラの異なる 6 つの保険者と事業者にヒアリングを実施し、それぞれの取り組み・役割・課題などを事例集にまとめました。

事例のなかで紹介させていただいた各保険者の整備計画・取り組み・事業者支援、事業者の経営工夫・サービス状況・効率や質を高めるための取り組みを参考にしていただき、それぞれの地域や事業者に合った独自のモデルを構築していただければと思います。



事例一覧

保険者主導で初年度 18 事業所一斉スタート。第 5 期中に 36 事業所を整備 (神奈川県横浜市+定期巡回ゆい港北)

横浜市の強いリーダーシップのもとに計画的整備を推進。初年度 18 事業所を一斉スタート。各行政区 2 か所を整備し、事業者間の切磋琢磨を適度に醸成。定期巡回ゆい港北は急性期医療機関や在宅医療機関との連携が強み。

モデル事業から保険者と取り組み、サ高住含めて利用者 100 名 (東京都世田谷区+ジャパンケア世田谷)

定期巡回・随時対応サービスの制度構築に寄与した世田谷区による取り組み。ジャパンケア世田谷は、区内に点在する複数の拠点と連携し、サ高住を含めて利用者 100 名にサービスを提供。

定期巡回・随時対応サービスにより、まちなか居住を推進 (富山県富山市+天正寺サポートセンター)

コンパクトシティで有名な富山市は、定期巡回・随時対応サービスと小規模多機能型居宅介護を計画的に整備し、まちなか居住を推進。天正寺サポートセンターは夜間対応型訪問介護と小規模多機能型居宅介護を併設し、オペレーターを兼務。

質の高い登録ヘルパーを活用しながら、複数の訪問系サービスを一体的に運営 (神奈川県小田原市+潤生園ホームヘルプサービス)

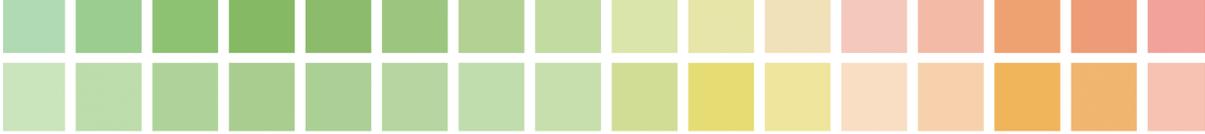
ケアタウン構想を掲げる小田原市は、モデル事業を担った事業者とともにサービスの普及と周知に取り組む。潤生園ホームヘルプサービスは、登録ヘルパーを活用しながら、広いエリアでサービスを提供。

過疎化が進む地方都市でのサービス展開への取り組み (千葉県君津市+24 時間訪問介護事業所つばさ)

中心部と周辺部の介護基盤の落差が著しい君津市は、事業者間連携を支援することで市広域へのサービス提供を目指す。24 時間訪問介護事業所つばさは、市内の訪問介護事業所やサ高住と協力しながら、地域全体での効率化を図る。

在宅医療と連携した看取りまでのサービス提供 (長崎県大村市+ヘルパーステーション秋櫻)

医療介護資源が豊富で、病診連携体制を構築済みの大村市。公営住宅や戸建住宅等へのサービス展開の支援を検討中。在宅療養支援診療所を母体とするヘルパーステーション秋櫻は、看取りを含めたサービスを提供。



ヒアリング先一覧

神奈川県横浜市

赤澤 俊之 氏（健康福祉局高齢健康福祉部介護事業指導課長）

大岡 俊 氏（健康福祉局高齢健康福祉部介護事業指導課）

定期巡回ゆい港北

佐藤 和世 氏（代表取締役）

工藤 智美 氏（管理者）

東京都世田谷区

大塚 秀子 氏（地域福祉部介護保険課管理係長）

ジャパンケア世田谷

田中 弘 氏（ICD）

毛利 輝久 氏（サービスマネージャー）

佐藤 幸子 氏（管理者）

富山県富山市

西川 良久 氏（福祉保健部参事介護保険課長）

長森 貴弘 氏（福祉保健部介護保険課長代理）

天正寺サポートセンター

矢野 恵三 氏（常務理事）

安土 宗孝 氏（法人本部事務局長）

宮垣 早苗 氏（管理者）

神奈川県小田原市

竹内 宏延 氏（福祉保健部介護保険課係長）

鈴木 琢己 氏（福祉保健部介護保険課主事）

潤生園ホームヘルプサービス

我妻 秀明 氏（事務長）

池野 和憲 氏（管理者）

千葉県君津市

栗坂 達也 氏（健康福祉部係長）

24時間訪問介護事業所つばさ

津金澤 寛 氏（理事長補佐）

長崎県大村市

大石 眞知子氏（福祉保健部長寿介護課長）

市瀬 利子 氏（給付在宅支援グループ）

ヘルパーステーション秋櫻

竹下 敬子 氏（事業部長）

脊川 聡 氏（管理者）

森 亮 氏（計画作成責任者）

春田 祐紀子氏（計画作成責任者）



用語解説・略語解説

以下の用語・略語については、法令上で定められたものではなく、
本事例集作成にあたり便宜上付しているものです。

地域提供型	本サービスの利用者の大半がサービス付き高齢者向け住宅等の集合住宅以外に居住している状況
集合住宅型	本サービスの利用者の大半がサービス付き高齢者向け住宅等の特定の集合住宅に居住している状況
公募制	期間及び区域を定め事業所を募集し、指定する方法
施設 / 居住系サービス	特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、認知症高齢者グループホーム、有料老人ホーム
住宅系サービス	養護老人ホーム、軽費老人ホーム、ケアハウス、サービス付き高齢者向け住宅、その他の高齢者住宅
訪問系 3 事業	訪問介護、夜間対応型訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の 3 事業
利用日数	通所系サービスの利用日数、短期入所系サービスの利用日数を含む（定期巡回・随時対応サービスでは、通所系サービスならびに短期入所系サービスの利用日数に応じて減算や日割が適用される。月途中のサービス開始・終了時には包括報酬を日割で算出する）
随時コール	利用者からの随時通報（随時対応）
介護・医療連携推進会議	医療関係者を含めた地域の関係者等（利用者、利用者の家族、地域の医療関係者、地域住民、市町村の職員、地域包括支援センターの職員等）により、概ね 3 か月に 1 回以上の開催を義務付けられている会議で、運営状況等について協議・報告・評価を行う
看護利用者	定期巡回・随時対応サービスの中で介護保険サービスとして訪問看護を利用している利用者
看護類型：連携型	定期巡回・随時対応サービスを行う事業所が地域の訪問看護事業所と連携をしてサービスを提供する類型（看護サービスのうち、居宅での療養上の世話・診療の補助は連携先が提供）
看護類型：一体型	1 つの事業所で訪問介護と訪問看護のサービスを一体的に提供する類型
定期巡回・随時対応サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
サ高住	サービス付き高齢者向け住宅
MSW	医療ソーシャルワーカー（Medical Social Worker）



神奈川県横浜市

人口 370 万人の政令指定都市。行政区は 18。市がイニシアティブをとり、エリアマネジメントを意識した計画的な介護基盤整備を進行中。148 の日常生活圏域があり、圏域毎に地域ケアプラザの設置を進めている。定期巡回・随時対応サービスは第 5 期計画終了までに各行政区に 2 か所、合計 36 か所の整備を予定。公募制を採用。

整備状況 市内 27 か所（平成 24 年度末：18 か所 利用者 265 人）。

公募制 あり。

整備計画 平成 26 年度末 整備数：36 か所 利用者見込み：650 人 / 月。

◆概要（平成 25 年 10 月現在）

人 口： 3,703,998 人

世 帯 数： 1,619,020 世帯（2.29 人 / 世帯）

持 ち 家 率： 57.6 %（平成 22 年国勢調査）

高 齢 者 数： 806,297 人（高 齢 化 率 21.8%）

要介護認定者数： 139,158 人（要介護認定率 17.2%）

（要支援 1：14,142、要支援 2：20,477、要介護 1：21,344、要介護 2：30,793

要介護 3：19,350、要介護 4：17,624、要介護 5：15,428）

施設 / 居住系サービス： 39,934 床（対高齢者人口比 5.0%）

住 宅 系 サ ー ビ ス： 7,025 戸（対高齢者人口比 0.9%）

訪 問 介 護： 775 か所

訪 問 看 護： 229 か所

夜間対応型訪問介護： 21 か所

小規模多機能型居宅介護： 112 か所（登録定員 2,751 人）（複合型サービス含む）

◆日常生活圏域

18 の行政区があり、商業中心の区、東京に通勤する新住民中心の区、町内会が維持されている南部の区などにわかれる。それぞれの区は 4～13 の日常生活圏域を有する。日常生活圏域は中学校区を基本としている。



自治体の取り組み

■整備方針

- ・住み慣れた地域で生活を営むために小規模多機能型居宅介護を市内 112 か所で整備。通いではなく、訪問を中心としたニーズに応えるべく、定期巡回・随時対応サービスの推進を決定。
- ・第 5 期計画中に公募制により 18 行政区それぞれに 2 事業所の整備を目指し、平成 23 年 11 月より準備開始。公募制により事業の安定経営を確保しつつ、競争による質の確保を目指す。
 - ①各区ケアマネ連絡会で制度説明。
 - ②訪問介護と訪問看護の双方の利用者数を行政区ごとに抽出し事業所へ周知。平成 24 年度は 18 事業所の公募枠に対して、52 事業所が申請（説明会参加は 121 事業所）。
 - ③一部事業所を除き、平成 24 年 10 月 1 日に一斉スタート。
 - ④事業者連絡会「よこはま地域ネット 24」の設置を支援。
 - ⑤経営効率を考慮し夜間対応型訪問介護の同時指定を推奨（15 事業所が同時指定）。

■選定

- ・選定基準表を作成。経営状況、運営実績、管理者の経験など。最も重視したのは、地域包括ケアへの貢献意欲。
- ・結果的に既に 24 時間の運営基盤をもつ事業所や、訪問介護・訪問看護・居宅介護支援を一体的に運営している事業所の評価が高かった。運営開始時点でサ高住併設事業所は 1 つも選定されていない。看護類型は一体型が 15 か所、連携型が 12 か所。

■保険者が設定したサービス圏域

- ・当該事業所が立地する行政区に限定。移動ロスの低減に配慮。
- ・行政区ごとに 2 事業所を配置。

■サービスの周知と事業所支援

- ・平成 24 年 10 月 1 日に同時指定することで話題性をもたせ、メディアに発信。
- ・平成 24 年 11 月に各行政区のケアマネ連絡会に市職員が参加。独自資料に基づき説明。
- ・「よこはま地域ネット 24」の立ち上げと運営支援（広報パンフレットの作成と配布、実績データの共有、研修の合同開催）。
- ・市民、ケアマネジャー向けに事例発表会を開催（平成 25 年 3 月、平成 26 年 2 月）。
- ・地域ケアプラザ（市独自事業：地域包括支援センター＋地域交流＋α）との連携。
- ・事例集を作成し、ケアマネ連絡会、病院協会へアプローチ。
- ・急性期病院からの退院患者向けサービスとして広報を強化。
- ・広報誌での特集記事掲載による市民へのアプローチ。

■課題

- ・利用者の多い事業所と少ない事業所に二極化。サービスエリアが限定されているため、ノウハウを事業者間で共有し、共存共栄を支援。
- ・医療との連携。在宅での看取りを推進し、事例を発信。



「よこはま地域ネット 24」パンフレットと事例発表会

定期巡回ゆい港北

平成 14 年に介護保険事業を開始（居宅介護支援、訪問介護、訪問入浴、福祉用具）。その後、認知症高齢者グループホーム、小規模多機能型居宅介護を運営開始。訪問を中心とした定期巡回・随時対応サービスの必要性を感じ、応募。平成 24 年 10 月から夜間対応型訪問介護と同時に運営開始。

- ・急性期医療機関からの退院支援を積極的に受け入れている。
- ・看護類型は連携型であるが、利用者 32 名のうち 18 名が看護利用者。
- ・事業所に短時間デイサービスを併設し、入浴ニーズに対応。

◆概要

開設年月：平成 24 年 10 月（横浜市 平成 24 年度 指定 18 事業所の 1 つ）

法人名：株式会社ゆい

所在地：神奈川県横浜市港北区

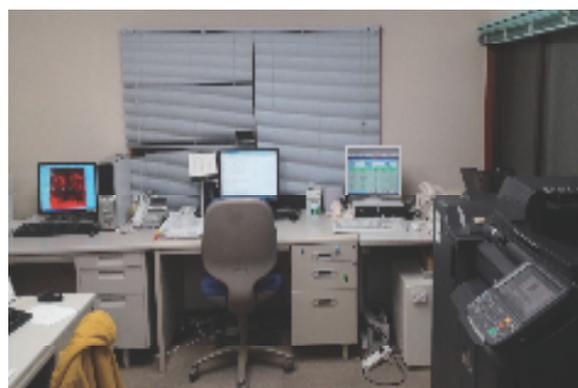
看護類型：連携型

訪問系事業：

定期巡回・随時対応サービス	32 人
訪問介護	117 人
夜間対応型訪問介護	9 人

併設事業：

通所介護	20 人
居宅介護支援	200 人



オペレーションセンター

◆サービス圏域

エリア特性：

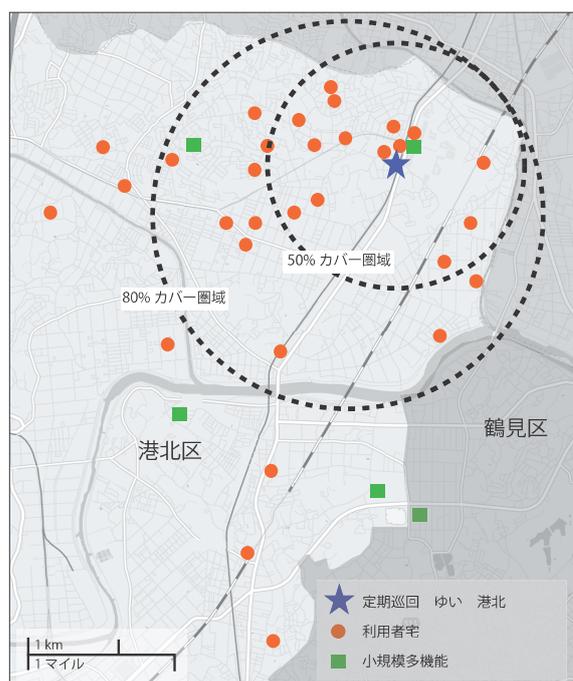
- ・東京私鉄沿線駅から徒歩 5 分。
- ・商店街と住宅地が密集。
- ・交通量が多く、狭い道も多い。

50% カバー圏域：半径 1.2km
片道 5 分

80% カバー圏域：半径 3.4km
片道 10 分

最も遠い利用者宅：4.6km
片道 15 分

移動手段：原付 50%
自動車 30%
自転車 20%



サービス概要

利用者数	32名	
平均要介護度	3.1（1:7名 2:5名 3:7名 4:4名 5:9名）	
世帯構成	独居:37.5% 高齢者のみ:37.5% その他:25.0%	
月間の延べ利用日数	799日（平均25.0日/利用者） うち通所系利用日数 : 129日（4.0日/利用者） うち短期入所系利用日数（除く退所日）: 0日（0.0日/利用者）	
訪問看護利用者数	18名（56.3%）	
定期	利用者あたり一日訪問回数	1.8回/日
	一回あたり提供時間	20分未満:36.7% 20分～30分未満:35.6% 30分～1時間未満:23.8% 1時間以上:3.9%
	訪問内容（複数回答）	排泄介助+食事支援が最も多く、次いで服薬確認
随時	事業所全体での随時コール数	5.7回/日（日中:84.7%）
	随時コールに対する訪問割合	21%
	訪問内容（複数回答）	発熱、転倒、排泄（排便）、体調不良
利用者に貸与しているコール端末	ケアコール（固定電話回線・音声のみ）	
サービス記録等の管理方法	記録用紙	

平成25年10月実績

利用者の特性

■利用者確保の特徴と取り組み

- ・多い順に、①病院退院時の依頼、②地域ケアプラザからの紹介、③サービス変更（訪問介護や小規模多機能型居宅介護から）、④他法人のケアマネからの依頼。④はまだ少ない。
- ・①の場合：定期巡回・随時対応サービスを前提とした依頼ではなく、法人の迅速な対応と医療知識（経営者が薬剤師のため医療に関する研修に力を入れている）を評価しての依頼。どのサービスが適しているかは、受け入れた後に提案。
- ・②の場合：訪問介護、小規模多機能型居宅介護、定期巡回・随時対応サービスと振り分けられたうえで依頼を受ける。
- ・③の場合：小規模多機能型居宅介護の利用者で頻回な訪問サービスを必要となった方、訪問介護の利用者で、より柔軟な対応が必要となった方など。いずれも状態像等の変化により定期巡回・随時対応サービスの利用が適切となり、変更。

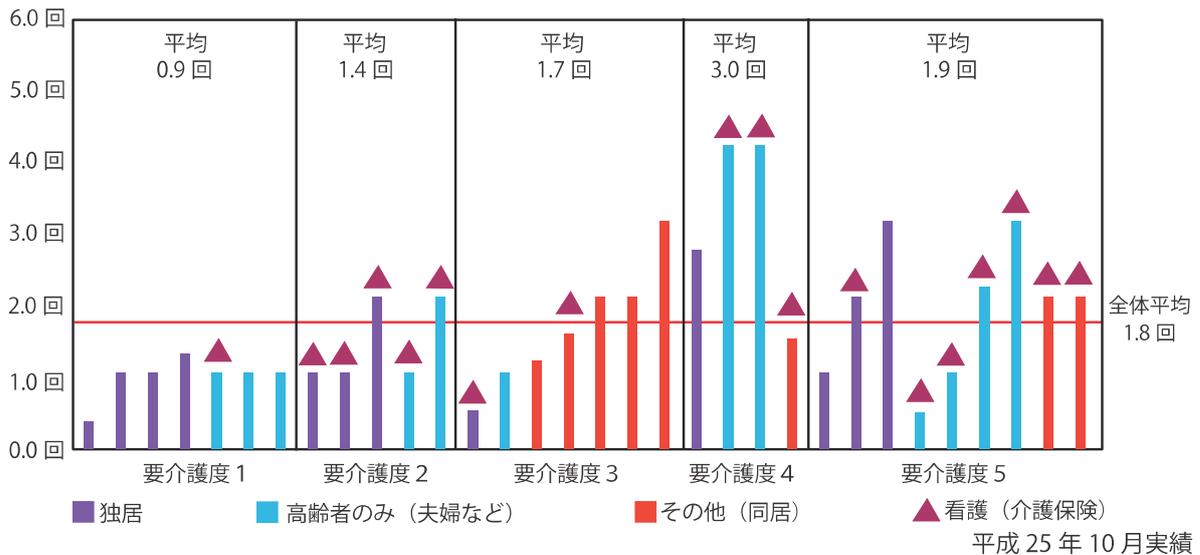
■サービス内容

- ・利用者は32名（サ高住等の集合住宅入居者はいない）。訪問回数は1.8回/日。深夜帯（22時以降）の定期訪問は3名。
- ・定期訪問は排泄介助、配膳、服薬確認が多い。
- ・利用開始後一週間はアセスメント期間。排泄リズムなどを把握し、プランを確定。
- ・拒否や妄想のある方には、定期訪問は最小限にし、頻回に電話で対応。
- ・食事は配食サービスを活用したり、家族に依頼する。温めや買い物には対応。
- ・同居の場合、排泄の一部、食事準備など、家族に何らかのかたちで協力を依頼。

■利用終結の傾向

- ・多い順に、①看取り、②サービス変更（小規模多機能型居宅介護へ）、③施設入所、④サービス変更（ADL向上により回数の少ない訪問介護へ）。

要介護度別一日あたり利用回数（定期）



サービス提供体制特性

◆事業の複合化

- ・運営開始と同時に夜間対応型訪問介護の指定を受け、オペレーターを兼務。
- ・事業開始後に事業所 1 階でデイサービスを開設。定期訪問による入浴介助を移行。

◆スタッフ

- ・正規職員 8 名、常勤パート 8 名（うち 3 名は定期巡回・随時対応サービスがメイン）。登録ヘルパー 40 名。
- ・オペレーターは正規職員 6 名で担当。訪問を優先してシフトを組み、間を埋めるかたちでオペレーター業務を設定。管理者は同行訪問や担当者会議などマネジメントに注力。
- ・登録ヘルパーでの勤務から常勤パートへ 8 名が変更し、給与アップとやりがいの双方を付与。
- ・新規利用者には、管理者との同行訪問を一週間行い、サービスの見極めを行う。常勤職員が指示書を作成し、ケアの標準化を図っている。
- ・常勤職員は事業所に出勤してから訪問。登録ヘルパーは直行直帰だが、報告のために事業所に立寄ることを義務付け。全職員で利用者情報を共有するための会議を週 1 回開催。

◆他職種や地域との連携

■看護や医療との連携

- ・連携先の訪問看護ステーションは 5 か所。
- ・在宅医療を利用している者 15 名。主たる連携先の診療所では、医師と看護師がセットで月 2 回訪問診療し、それ以外の週（月 2 回程度）に定期巡回・随時対応サービスとして訪問看護が入る。訪問看護事業所の空いている時間で柔軟に訪問できることを説明し、結果、訪問看護事業所は 5 か所と連携。ファーストコールをオペレーターで受けるため、医師や看護の負担が軽減されたとの声を頂く。

■介護・医療連携推進会議

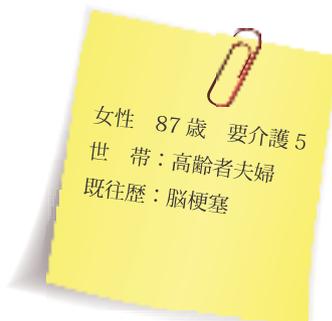
- ・認知症高齢者グループホームの運営推進会議と合同開催。2 か月に 1 回。1 回 2 時間。
- ・連携先の医師、訪問診療をしている歯科医師、薬局、訪問看護、民生委員、行政、利用者、利用者家族、ケアプラザ職員など、毎回 20 名程度が参加。

◆今後の展開

- ・サ高住を整備し、サテライト型で定期巡回・随時対応サービスを併設予定。

小規模多機能型居宅介護に馴染めず、定期巡回・随時対応サービスに移行した事例

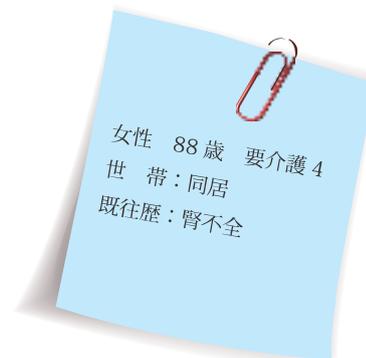
- ・自宅で介護していた夫の認知症により、夫婦のみでの生活が限界に。
- ・平成 24 年 11 月に本人が脳梗塞を発症し、入院。退院後は小規模多機能型居宅介護を利用し、泊りを多用するも、共同生活に馴染めず、暴言や介護拒否を繰り返す。
- ・自宅に戻れば落ち着くのではないかと考え、平成 25 年 1 月に定期巡回・随時対応サービスの利用を開始。
- ・開始時は一日 3 回、食事介助と排泄介助。入浴は自宅前に階段が多く、外出困難なため訪問入浴で対応。訪問看護、月 2 回。
- ・本人は落ち着きを取り戻し、穏やかに暮らしている。夫の介護負担は引き続き高いので、息抜きができるような取り組みが必要。



	月	火	水	木	金	土	日
9:00			清拭、排泄介助、水分補給等 (45分)				
		訪問看護					
14:00			排泄介助、水分補給等 (45分)	訪問入浴 (60分)			
21:00			排泄介助、水分補給等 (45分)				

一日複数回入ることで生活リズムを安定させ、在宅生活を継続している事例

- ・長男夫婦と暮らす。同居家族の全員が就労しており、日中独居。
- ・平成 18 年に腹部大動脈がんの手術、平成 20 年より肝機能低下。
- ・訪問介護週 3 回とデイサービス週 3 回を組み合わせ生活していたが、服薬確認や食事管理が十分に行えず、体調低下によりデイサービスの利用も困難となる。急性腎不全をおこし、入院による透析治療となる。
- ・退院にあたって定期巡回・随時対応サービスを開始。
- ・部屋を片付けて、電動ベッドを導入し、住環境を整えたうえで、一日 3 回の服薬確認と食事介助を実施。体調管理ができたことで ADL の向上が図られ、要介護度の改善が見込まれる。今後、様子を見ながらサービス内容の変更を検討中。



	月	火	水	木	金	土	日
9:00			排泄介助、服薬確認、食事等 (45分)				
	短時間デイ	訪問看護			短時間デイ		
14:00			排泄介助、服薬確認、食事等 (30分)				
21:00			排泄介助、服薬確認等 (15分)				



東京都世田谷区

世田谷区では全国に先駆けてナイトケアパトロール（後の夜間対応型訪問介護）を実施し、その後も定期巡回・随時対応サービスのベースとなる取り組みを行ってきた。27の日常生活圏域があり、圏域ごとに地域包括支援センターを設置。定期巡回・随時対応サービスは第5期計画終了までに5か所、約200名の利用を目標として掲げている。

整備状況 区内3か所（利用者122人）。

公募制 なし。

計画見込 平成26年度末 整備数：5か所 利用者見込：200人/月。

◆概要（平成25年10月現在）

人口： 867,481 人

世帯数： 452,248 世帯（1.92人/世帯）

持ち家率： 45.4 %（平成22年国勢調査）

高齢者数： 168,524 人（高齢化率19.4%）

要介護認定者数： 35,359 人（要介護認定率21.0%）

（要支援1：5,201、要支援2：4,398、要介護1：6,288、要介護2：6,254

要介護3：4,550、要介護4：4,430、要介護5：4,238）

施設/居住系サービス： 6,754 床（対高齢者人口比 4.0%）

住宅系サービス： 1,560 戸（対高齢者人口比 0.9%）

訪問介護： 200 か所

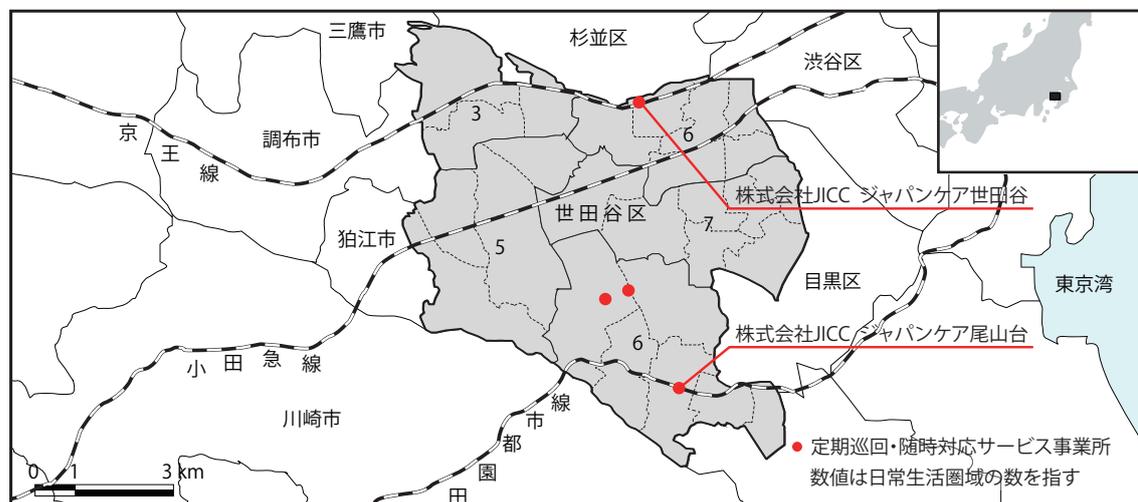
訪問看護： 50 か所

夜間対応型訪問介護： 2 か所

小規模多機能型居宅介護： 6 か所（登録定員 136 人）

◆日常生活圏域

区内には5つの総合支所があり、それぞれの支所には3～7の日常生活圏域がある。区全体で27ある日常生活圏域に地域包括支援センターを各1か所設置。日常生活圏域の人口は1.6～5.9万人、面積は1.0～4.5km²と人口密度は高い。



自治体の取り組み

■整備方針

・平成 20 年度のアンケートから、在宅で暮らし続けるための条件として「24 時間、必要な時にヘルパーが訪問してくれること」が最多の回答だったことを受け、下記取り組みを実施。

- ①平成 21 ～ 23 年度に、夜間対応型訪問介護の対象とならない昼間の時間帯の随時訪問について、利用料の 9 割を補助する区の独自事業を実施。
- ②平成 23 年度は、定期巡回・随時対応サービスのモデル事業を 2 か所で実施し、平成 24 年度の制度改定に向けて区民・事業者向けの説明会を開催。
- ③平成 24 年 4 月 1 日付でモデル事業の 2 事業所を指定。
- ④第 5 期計画中に区内の 5 地域に各 1 事業所を整備し、200 名の利用者を見込んでいる。

■選定

- ・モデル事業から取り組んでいる 2 事業所を平成 24 年 4 月 1 日付で指定。
- ・事業所選定に際し、経営の確実性、組織倫理、職員体制、サービス内容等を審査。

■保険者が設定したサービス圏域

- ・平成 22、23 年度に実施したモデル事業の時点で区全域を対象としていたため、区としてサービス圏域を定めることはしていない。

■サービスの周知と事業所支援

- ・利用者の状況とニーズに沿ったサービスを提供するため、ケアマネジャー、ヘルパー、看護師等の多職種による検討会を設置。
- ・サービスの仕組みや利用例を分かりやすく掲載したパンフレット、事例集を作成し、訪問介護事業所、訪問看護事業所、医師会等に配布。
- ・医療連絡推進協議会、ケアマネ連絡会、訪看ステーション連絡会等で説明。

■今後の取り組み

- ・定期巡回・随時対応サービスが必要な人に提供されるよう、適切な事例を積み上げ、具体的なサービスのイメージを周知拡大。
- ・サ高住の整備と定期巡回・随時対応サービスの質の確保に向け、留意点等を公表。

■課題

- ・適切で具体的な制度の周知と理解の推進。
- ・情報共有と効果の高い実践事例の積み重ね。
- ・他サービスとの組み合わせによる総合的なプランづくり。
- ・医療ニーズが高い利用者への対応。



配布された事例集とパンフレット

ジャパンケア世田谷

モデル事業から世田谷区と協働して取り組み、平成 24 年 4 月より事業運営を開始。区内にある複数の訪問拠点と連携し、サ高住を含めて 100 名近い利用者にサービスを展開。

- ・利用者 98 名。うち、73 名がサ高住の入居者（3 か所）。
- ・区全域をカバーするため、日中の定期訪問の一部を同一法人の別事業所ならびに近隣事業所に委託。

◆概要

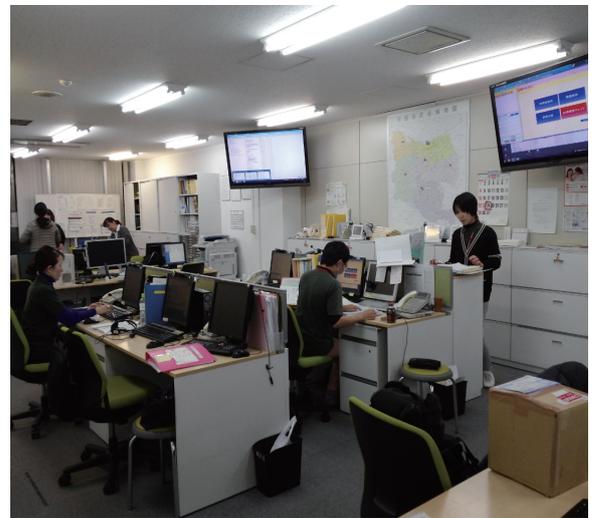
開設年月：2012 年 4 月（モデル事業参加）
 法人名：株式会社 J I C C
 所在地：東京都世田谷区
 看護類型：連携型

訪問系事業：

定期巡回・随時対応サービス	98 人
訪問介護	73 人
夜間対応型訪問介護	385 人

併設事業：

居宅介護支援	64 人
--------	------



オペレーションセンター

◆サービス圏域

エリア特性：

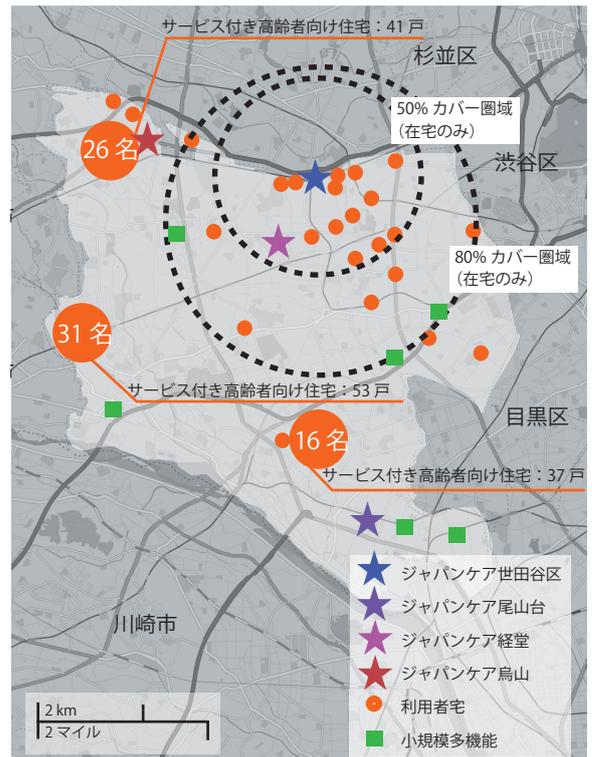
- ・圏域の北端に立地。
- ・幹線道路が多く渋滞が多い。
- ・エリア内にグループ法人拠点が 8 か所。

50% カバー圏域：半径 2.0km
片道 20 分

80% カバー圏域：半径 3.1km
片道 30 分

最も遠い利用者宅：9.7km
片道日中 45 分
夜間 25 分

移動手段：自動車 80%
自転車 15%
原付 5%



サービス概要

利用者数	98名（うち、サ高住73名）	
平均要介護度	3.1（1:5名 2:3名 3:7名 4:5名 5:5名）	
世帯構成	独居：64.0% 高齢者のみ：8.0% その他：28.0%	
月間の延べ利用日数	687日（平均27.5日/利用者） うち通所系利用日数：59日（平均2.4日/利用者） うち短期入所系利用日数（除く退所日）：5日（平均0.2日/利用者）	
訪問看護利用者数	16名（64.0%）	
定期	利用者あたり一日訪問回数	2.2回/日
	一回あたり提供時間	30分未満：89.4% 30分～1時間未満：8.9% 1時間以上：1.7%
	訪問内容（複数回答）	排泄介助が最も多く、次いで服薬確認、食事支援
随時	事業所全体での随時コール回数	7.9回（日中：79.6%）
	随時コールに対する訪問割合	7%
	訪問内容（複数回答）	排泄介助、移動移乗介助、体位交換など
利用者に貸与しているコール端末	テレビ電話、PHS（音声のみ）、簡易携帯電話（音声のみ）	
サービス記録等の管理方法	紙媒体、オペレーションシステム	

平成25年10月実績（特記ない限り、在宅のみを記載）

利用者の特性

■利用者確保の特徴と取り組み

- ・多い順に、①病院退院時の依頼、②サービス変更（訪問介護から）、③モデル事業から継続。
- ・②の場合、自法人のみならず他法人のケアマネジャーからの紹介も多い。従前のヘルパーとの結びつきの強さから、自費で従来のヘルパーを継続している利用者が3名いる。

■サ高住へ入居している利用者：

- ・サ高住3か所で計131戸。入居者の7割90名が要介護。うち、73名が定期巡回・随時対応サービスを利用。
- ・利用者の平均要介護度は2.8。
- ・要介護高齢者であっても、随時の介護が不要、通所利用が多いケースは定期巡回・随時対応サービスを利用しない傾向にある。

■サービス内容

- ・提供時間は平均24分/回で、訪問は平均2.2回/日。
- ・排泄介助、配下膳（配食の利用）の組み合わせが多い。
- ・訪問看護利用者が16名/25名おり、週1～2回の訪問看護を提供。必要に応じて訪問リハビリにも対応。

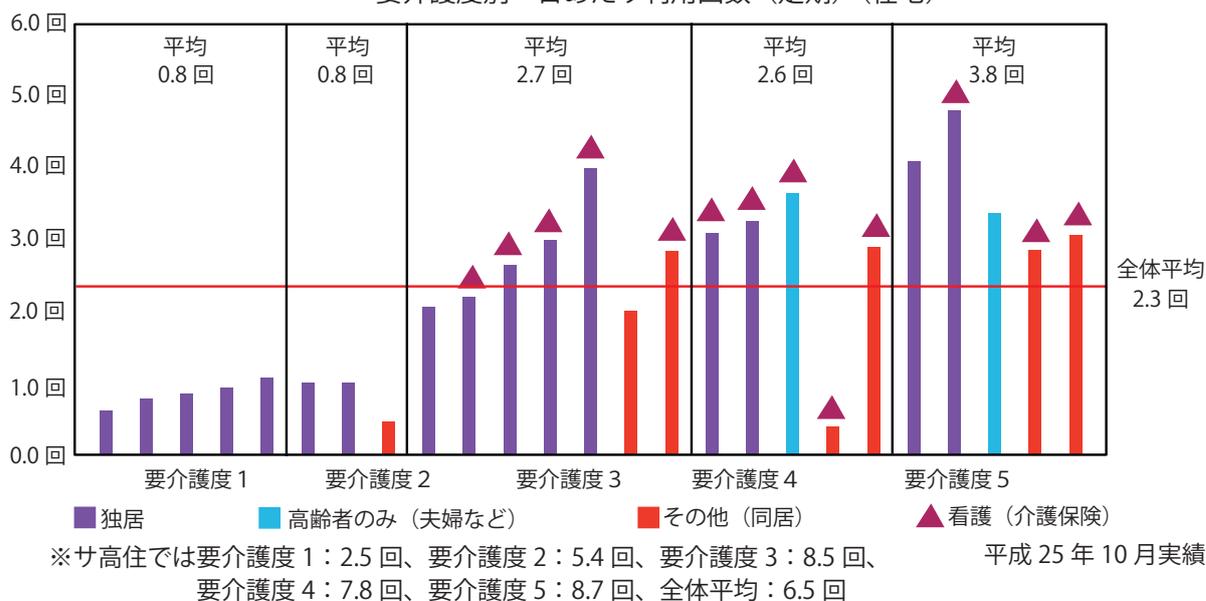
■サ高住へ入居している利用者：

- ・訪問は平均6.5回/日（通所介護の利用は平均月間1.1日/利用者）。
- ・排泄介助、食堂までの移動介助、服薬確認が多い。

■利用終結の傾向（在宅）

- ・多い順に、①入院、②サービス変更（訪問介護）、③施設入所、④看取り。

要介護度別一日あたり利用回数（定期）（在宅）



サービス提供体制特性

◆事業の複合化

- ・現在実施中の事業所（ジャパンケア世田谷）に加え、同区内のジャパンケア尾山台が定期巡回・随時対応サービスを新たに開始し、事業所間での連携。
- ・同区内のジャパンケア経堂、ジャパンケア烏山にサービスの一部を委託。
- ・職員は、定期巡回・随時対応サービス、訪問介護、夜間対応型訪問介護の3事業を兼務。

◆スタッフ

- ・オペレーターは常勤職員6名が3交代で運用。
- ・定期巡回・随時対応サービス25名、訪問介護73名、夜間対応型訪問介護385名の計483名の利用者に対するサービスを常勤職員7名、非常勤職員28名（常勤換算12.1名）で対応。
- ・常勤職員はスキルが高く随時対応も行うことを想定し、非常勤職員は定期訪問を中心にエリアを限定してルートを組み立てている。
- ・サ高住については専属のヘルパーを配置し、住宅内の定期巡回・随時対応サービス、訪問介護、住宅スタッフ業務を兼務。
- ・出勤時に、介護記録と、オペレーターからの報告の確認の二重による情報共有を実施。
- ・客観的な能力評価によるキャリアアップの仕組みを整備。外部講習、自社研修の受講。
- ・女性職員への育児休業制度を用意し、スキルの高い人材の継続雇用。

◆他職種や地域との連携

■看護や医療との連携

- ・モデル事業からの取り組みもあり協力的な訪問看護ステーションが多く、12事業所と連携。

■介護・医療連携推進会議

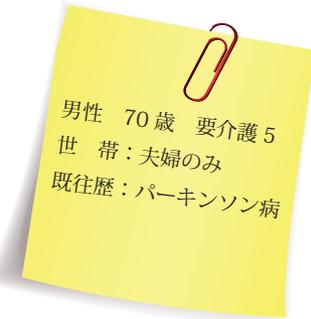
- ・固定のメンバーに、毎回ではないが医師を交えての開催。
- ・直近の分析データの報告や事例検討などを実施。
- ・定期巡回・随時対応サービスが入って良かった事例の共有、困難事例に関する問題提起。

◆今後の展開

- ・ジャパンケア尾山台が平成25年12月に定期巡回・随時対応サービスの指定を受け、連携を図りながらサービス圏域全域をカバーしていく。

退院後の施設入所までのつなぎで利用を始め、在宅継続に意向が変化した事例

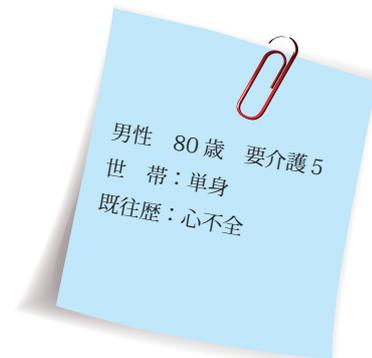
- 平成 11 年頃よりパーキンソン病を発症。同居の妻も認知症で家族介護力に乏しく、遠方に住む家族が対応していたが、負担軽減が必要な状況。
- 平成 24 年に腰椎圧迫骨折で入院。退院に伴い、施設入所までのつなぎとして定期巡回・随時対応サービスを利用開始。
- 開始時は一日 4 回、服薬確認、排泄介助、食事支援。そのほかに、訪問入浴、訪問リハ（医療保険）、福祉用具を利用。
- 妻の認知症が進行し、拒否が増えて、自宅に入れないことが多い。近隣のため繰り返し訪問し、対応。
- 当初は転倒転落による随時コールが頻繁だったが、1 か月に数回程度に減少。施設入所意向も徐々に変化。家族が在宅継続を意識しつつある。



	月	火	水	木	金	土	日
10:00			服薬確認、排泄介助、食事支援 (30分)		訪問リハ		
13:00			服薬確認、排泄介助、食事支援 (30分)				
17:00		訪問入浴	服薬確認、排泄介助、食事支援 (30分)				
24:00			排泄介助 (30分)				

定期巡回・随時対応サービスできめ細かく対応し、改善している事例（サ高住入居者）

- 平成 25 年 2 月、心不全の影響で入院。入院前は自立して暮らしていたが、入院中はほぼ寝たきりで、カテーテル留置。状態が安定し、退院後、サ高住に入居。
- 当初はトイレ誘導等で日 12 回の訪問、入浴がある場合は 13 回。起床介助、トイレ誘導、服薬確認、食堂への移動支援、整容、居室の掃除。
- 往診の医師や看護と協力し、カテーテル抜去。トイレ誘導支援を開始し、日によってはトイレに行けるようになる。車いすへの移乗が一人でできるまでに回復し、一人で外出できるようになった。
- ご家族には買い出しや洗濯をお願いし、継続的な関わりを保つ。



	月	火	水	木	金	土	日
0:00				オムツ交換 (5分)			
3:00				オムツ交換 (5分)			
6:00				オムツ交換 (5分)			
9:00		トイレ誘導、着脱介助、食堂移動、食事介助、服薬確認 (45分)					
12:00		トイレ誘導、食堂移動、食事介助、服薬確認 (35分)		訪問入浴			訪問入浴
15:00				排泄介助 (5分)			
18:00		トイレ誘導、食堂移動、食事介助、着脱介助、口腔ケア介助 (50分)					
21:00							
23:00				服薬確認、体位交換 (10分)			



富山県富山市

地域包括ケアの理念をふまえ、「施設から在宅」への転換に取り組んでいる。全国でもトップクラスである介護保険3施設の整備は最小限にとどめ、定期巡回・随時対応サービスや小規模多機能型居宅介護の基盤整備を進行中。定期巡回・随時対応サービスは富山地域（旧富山市）で、夜間対応型訪問介護や訪問介護との組み合わせを前提に整備を進めている。

整備状況 市内2か所（利用人数30人）。

整備方針 公募制。

計画見込 平成26年度末 整備数：3か所 利用者見込：79人/月。

◆概要（平成25年8月現在）

人口：420,549人

世帯数：168,927世帯（2.49人/世帯）

持ち家率：70.8%（平成22年国勢調査）

高齢者数：110,209人（高齢化率26.2%）

要介護認定者数：20,882人（要介護認定率18.9%）

（要支援1：1,902、要支援2：2,421、要介護1：3,526、要介護2：4,267

要介護3：3,609、要介護4：2,700、要介護5：2,457）

施設/居住系サービス：5,301床（対高齢者人口比4.8%）

住宅系サービス：1,699戸（対高齢者人口比1.5%）

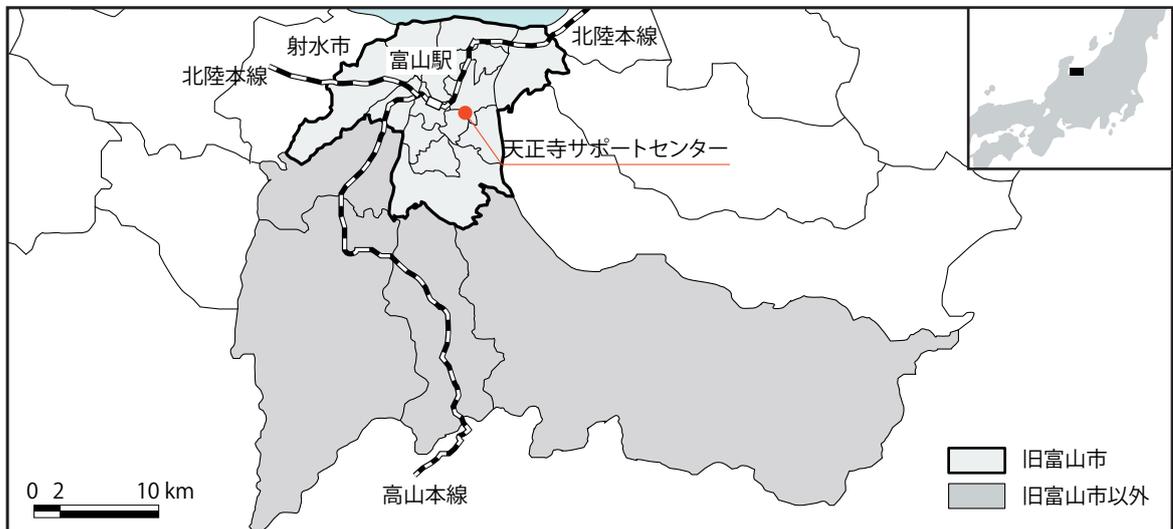
訪問介護：95か所

夜間対応型訪問介護：2か所

小規模多機能型居宅介護：26か所（登録定員650人）

◆日常生活圏域

18の日常生活圏域を設定。旧富山市エリアに14の日常生活圏域、合併前の6町村に4の日常生活圏域がある。都道府県県庁所在地としては全国2番目の広さを持ち、公共交通を軸としたコンパクトなまちづくりを掲げた都市経営を推進している。



自治体の取り組み

■整備方針

- ・介護保険3施設の整備率は中核市トップだが、在宅サービスの充実に舵を切り、近年は小規模多機能型居宅介護等の整備を積極的に行い、その整備率は全国有数である。定期巡回・随時対応サービスは市がイニシアティブをとって整備を推進中。
- ・第5期介護保険事業計画で3か所の定期巡回・随時対応サービスを整備。旧富山市エリアで人口10万人に1か所の体制。
- ・その後、さらに2か所程度を整備し、全体で5か所程度を予定。人口8万人に1か所程度の体制。
- ・将来的にオペレーション業務は1か所に集約することを想定。訪問業務は各日常生活圏域の訪問介護事業所（夜間の輪番制含む）を想定。複数法人による体制構築を目指すとともに、必要な人員体制を確保。
- ・介護人材の有効活用と事業者への経営支援の観点から、定期巡回・随時対応サービスと夜間対応型訪問介護はセットで運営、オペレーター業務は集約化が可能である旨、事業所に周知（但し、夜間等の時間帯を除く）。

■保険者が設定したサービス圏域

- ・旧富山市（市人口42万人のうち、旧富山市に32万人が居住）は定期巡回・随時対応サービスを推進し、旧富山市以外は小規模多機能型居宅介護（サテライト含む）等の充実を重視。
- ・市内を18の日常生活圏域に細分化し、さらに地域包括支援センターを32か所設置し、きめ細やかな支援体制を構築。

■サービスの周知と事業所支援

- ・市広報での案内。民生委員の会合等で周知し、利用者ならびに家族に情報を提供。
- ・ケアマネジャー、地域包括支援センターへの情報提供を積極的に実施。

■今後の取り組み

- ・第6期介護保険事業計画に向けて独自加算の導入是非を検討中。具体的には、医療職のオペレーターを配置した場合の加算制度等を検討中。
- ・サ高住を併設させることで経営の安定化が見込まれるが、富山市では地域型が主流と予測されるため、独自加算など報酬面での配慮の要否について検討中。

■課題

- ・居宅介護支援事業所の理解不足の解消が急務。
- ・訪問看護との連携については、看護類型は連携型であるため報酬面から訪問回数に課題がある。

■その他

- ・地域提供型では現状「利用が可能な人」と「利用に適した人」の違いを明確に示すことが必要。
- ・「利用に適した人」は、最低限の生活援助（食事、掃除・洗濯、見守り）を家族や地域に期待できる者。軽度の場合、地域互助があれば独居も可能だが、中重度の場合は同居世帯もしくは夫婦のみ世帯で、家族互助があることが前提。今後の課題として、単身者、高齢夫婦のみ世帯でも住み慣れた場所に暮らし続けられるよう地域に生活支援の体制を構築する必要がある。
- ・早朝・夜間や休日に介護職として働ける人材の確保や移動時間等を考えると、地方都市では非効率であるといわれる中、まちなか居住の促進などの施策とも連携して取り組む。
- ・小規模多機能型居宅介護へのテレビ電話の導入など、定期巡回・随時対応サービスのオペレーション機能を活用した新たな支援のあり方等を、国のモデル事業を活用し検証中。

てんしょうじ 天正寺サポートセンター

昭和 57 年に社会福祉法人を設立し、高齢分野ならびに保育分野で事業を展開。在宅サービスの充実を目指し、平成 23 年度のモデル事業に参加し、制度発足の平成 24 年 4 月より運営開始。

- ・夜間対応型訪問介護、訪問介護、定期巡回・随時対応サービスの 3 事業で運営。
- ・利用者 24 名のうち、3 名が高齢者向け住宅（自法人以外）に入居中。
- ・軽度者は独居世帯が多く、重度者は同居世帯、高齢のみ（夫婦等）世帯が多い。

◆概要

開設年月：平成 24 年 4 月（モデル事業参加）

法人名：社会福祉法人射水万葉会いみずまんようかい

所在地：富山県富山市

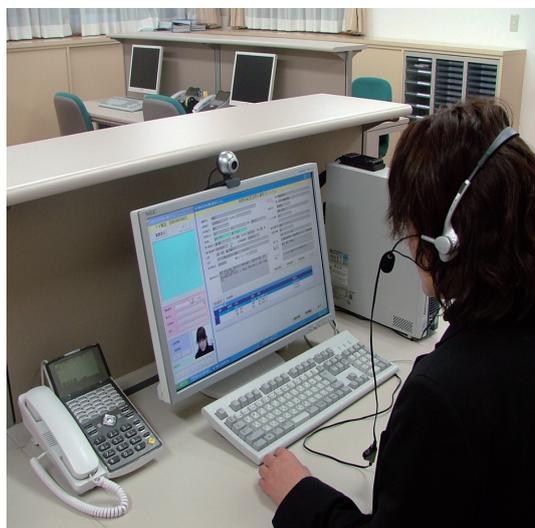
看護類型：連携型

訪問系事業：

定期巡回・随時対応サービス	24 人
訪問介護	10 人
夜間対応型訪問介護	40 人

併設事業：

認知症高齢者グループホーム	18 人
小規模多機能型居宅介護 登録定員	25 人
認知症デイサービス	12 人
居宅介護支援	74 人



オペレーションセンター

◆サービス圏域

エリア特性：

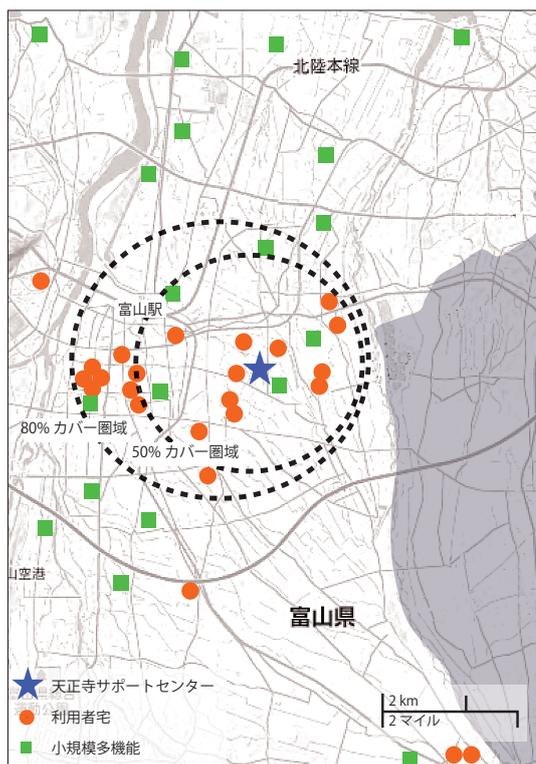
- ・市内中心部。
- ・車の渋滞が激しいエリアに立地。
- ・冬期は積雪で移動に時間を要する。
- ・モデル事業の継続で、遠方利用者あり。

50% カバー圏域：半径 2.0km
片道 10 分

80% カバー圏域：半径 2.5km
片道 15 分

最も遠い利用者宅：10km
片道 25 分

移動手段：自動車 100%



サービス概要

利用者数	24名、83.1歳	
平均要介護度	2.9（1:2名 2:9名 3:3名 4:5名 5:5名）	
世帯構成	独居：45.8% 高齢者のみ：29.1% その他：25.0%	
月間の延べ利用日数	692日（平均28.8日/利用者） うち通所系利用日数：121日（5.0日/利用者） うち短期入所系利用日数（除く退所日）：22日（0.9日/利用者）	
訪問看護利用者数	1名（4.2%）	
定期	利用者あたり一日訪問回数	2.8回/日
	一回あたり提供時間	20分未満：88.2% 30分以上1時間未満：10.1%
	訪問内容（複数回答）	排泄関連43%、服薬確認25%、移動移乗介助21%
随時	事業所全体での随時コール数	3.5回/日（日中・夜間：96.0% 深夜：4.0%）
	随時コールに対する訪問割合	90.1%
	訪問内容（複数回答）	排泄関連36%、水分補給15%、移動移乗介助47%
利用者に貸与しているコール端末	テレビ電話	
サービス記録等の管理方法	モバイル型入力端末	

平成25年8月実績

利用者の特性

■利用者確保の特徴と取り組み

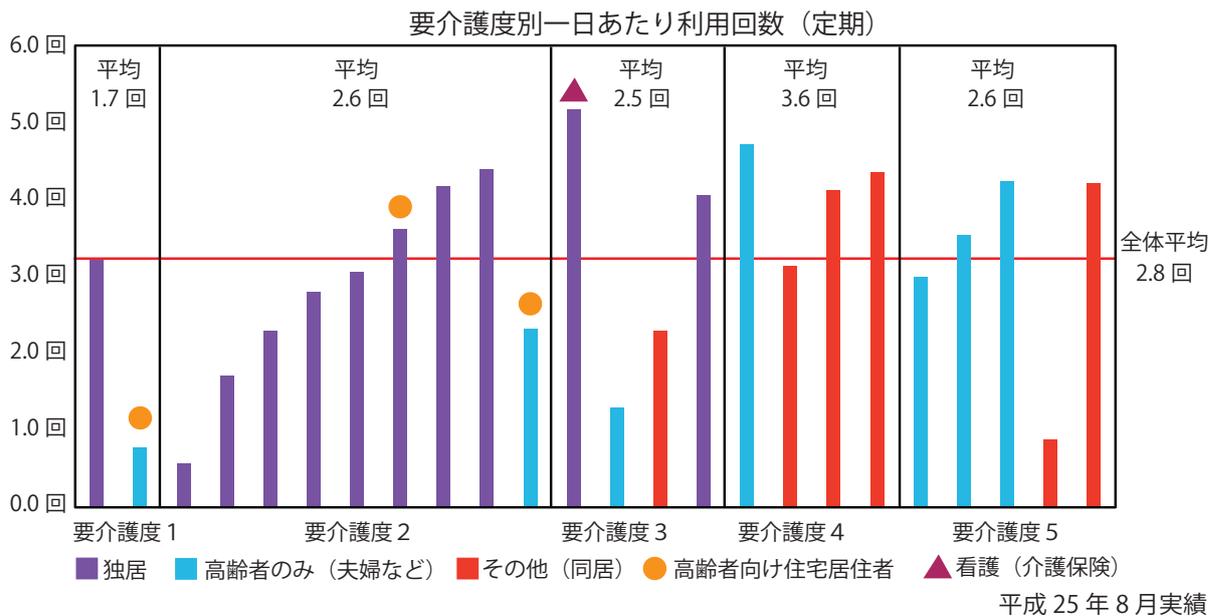
- ・病院退院時の依頼（富山市では、病院のMSWは地域包括支援センターやケアマネジャーを介して依頼をするのが慣例）。なお、事業開始当時は、自法人の夜間対応型訪問介護からの変更が多かった。
- ・高齢者向け住宅居住者は3名。いずれも自法人外だが効率的なサービス提供が可能であり、地域の在宅を支援するためにも積極的に利用者確保すべく検討中。

■サービス内容

- ・訪問回数は2.8回/日。訪問看護利用者は1名。
- ・定期訪問は排泄介助、服薬確認、移動移乗介助が多い。
- ・軽度者は独居世帯が多い。それゆえに生活支援（食事、買い物、家事等）が必要となるケースがあり、訪問回数が増える。配食サービスの利用や地域住民の支援によって生活支援をカバーするよう心がけている。隣近所との関係構築を重視。
- ・重度者は家族によって生活支援がカバーできているケースが大半。
- ・入浴はデイサービスで済ませるケースが多い。この場合、昼の訪問はなくなるが、送り出しや迎え入れが必要となり、デイサービス利用時の報酬減算に比べ、訪問回数が減らないことが課題。

■利用終結の傾向

- ・施設志向が強い土地柄であるためか、施設系サービス（特別養護老人ホームや認知症高齢者グループホーム等）への入所が多い。



サービス提供体制特性

◆事業の複合化

- ・夜間対応型訪問介護や小規模多機能型居宅介護等を併設した複合施設の利点を生かし、オペレーターを兼務。
- ・ヘルパーは定期巡回・随時対応サービスと訪問介護の双方を担当。エリア内利用者が増え、効率的なルート確保が可能。

◆スタッフ

- ・19名（常勤換算 12.7名）の職員で、訪問系サービス 74名（訪問介護 10名、夜間対応型訪問介護 40名を含む）に対応。常勤比率 60.9%。
- ・オペレーターは夜間対応型訪問介護と兼務。夜勤専門のオペレーターが週6日を担当。
- ・併設のデイサービスと定期巡回・随時対応サービスを兼務する短時間パートあり。
- ・一日に複数回の訪問に入るため、生活を連続してみようという意識が高まり、職員のモチベーションアップ、モニタリングスキルのアップにつながっている。
- ・常勤職員は事業所に出勤してから訪問。登録ヘルパーは直行直帰。

◆他職種や地域との連携

■看護や医療との連携

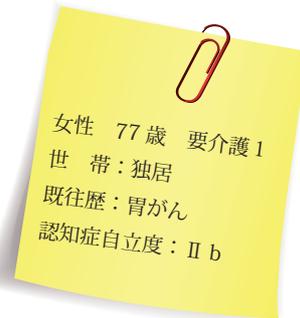
- ・連携先の訪問看護ステーションは1か所。
- ・訪問看護利用者は24名中1名。医療保険の訪問看護利用者は1名。
- ・在宅医療との連携は今後の課題（この構築ができないと退院後の新規利用者獲得が困難）。
- ・看護の視点から、ケアの根拠が分かれることも多く、介護の質向上につながっていると実感。

■今後の展開

- ・平成 25 年度中に富山市内で3か所目の定期巡回・随時対応サービスを開設予定。現在の定期巡回・随時対応サービスとオペレーターを集約化させる。
- ・富山市内でサ高住の運営を開始。定期巡回・随時対応サービスとの相乗効果は今後の課題。
- ・富山市以外にも射水市、東京都足立区でも、定期巡回・随時対応サービスを展開。
- ・自治体と協力し、定期巡回・随時対応サービス、訪問介護、小規模多機能型居宅介護のいずれのサービス利用が適しているかを判断するためのフローチャートを作成中。

サービス利用によって生活が安定し、住宅系サービスへの転居が不要となった事例

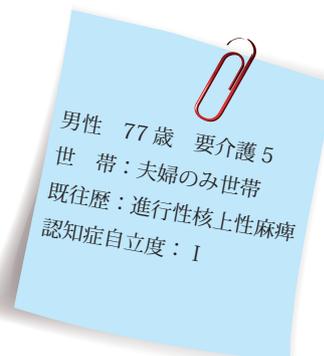
- ・認知症が進み、地域から孤立して暮らしていた。民生委員からの依頼によりサービス開始。当初は複数回の長時間の訪問（食事づくり、家事援助、傾聴など、状況によっては1時間以上）が必要であったが、受診・服薬が確実になされ、食事がきちんととれるなど、生活が落ち着いていた。規則正しい生活となり、病気の進行も予測できるようになった。
- ・人との関わりに自信を取り戻したことで、デイサービスの利用が始まり、入浴はデイサービスで済ませるようになった。
- ・生活が落ち着くにつれ、地域の方が定期的に食事を差し入れてくれるようになり、本人の孤立が解消されるとともに、地域の人たちの不安も解消された。
- ・現在では、服薬確認、水分補給、安否確認、食事促しなど短時間サービス（10～15分程度）となる。



	月	火	水	木	金	土	日
6:00			服薬確認、水分補給、安否確認、食事促し（15分）				
12:00	安否確認		デイサービス		安否確認（15分）	デイサービス	安否確認
18:00			服薬確認、水分補給、安否確認、食事促し（10分）				

移乗介助を中心に家族の介護負担を軽減し、自宅生活を継続している事例

- ・妻の介護負担、とりわけ体力面での負担が大きく、訪問介護から定期巡回・随時対応サービスに切り替え、サービスを開始。
- ・起床介助、昼食前後の移乗介助、就寝介助など移動移乗を伴う介護を提供。一日4回。生活支援、食事介助、オムツ交換は妻が行う。
- ・一回あたりの訪問時間は5分程度。延長や支援内容の変更、随時コールはほぼない。
- ・医療保険で訪問看護を週1回、訪問リハビリを週1回、医療や看護とも連携がとれている。
- ・在宅生活を続けたいという意欲が強く、ケアマネジャーや家族との関係も良好。



	月	火	水	木	金	土	日
6:00				起床介助	(5分)		
12:00	短時間デイ	訪問看護	短時間デイ	訪問リハ	短時間デイ		
	移乗介助	移乗介助	移乗介助	移乗介助	移乗介助	移乗介助	移乗介助
	移乗介助	移乗介助	移乗介助	移乗介助	移乗介助	移乗介助	移乗介助
18:00				就寝介助	(5分)		



神奈川県小田原市

平成 25 年 1 月に高齢化率が 25%に到達。市独自の施策として「ケアタウン構想」の実現に取り組んでいる。定期巡回・随時対応サービスは、平成 22～23 年度に国のモデル事業に参加した事業者を平成 24 年 4 月に指定。

整備状況 市内 1 か所（登録人数 23 人）。

公募制 あり。

計画見込 平成 26 年度末 整備数：2 か所 利用者見込：66 人 / 月。

◆概要（平成 25 年 10 月現在）

人口：196,651 人

世帯数：79,758 世帯（2.47 人 / 世帯）

持ち家率：59.9 %（平成 22 年国政調査）

高齢者数：50,542 人（高齢化率 25.7%）

要介護認定者数：7,940 人（要介護認定率 15.7%）

（要支援 1：1,137、要支援 2：855、要介護 1：1,769、要介護 2：1,249

要介護 3：1,094、要介護 4：1,136、要介護 5：700）

施設 / 居住系サービス：2,430 床

住宅系サービス：163 戸

訪問介護：34 か所

訪問看護：12 か所

夜間対応型訪問介護：1 か所

小規模多機能型居宅介護：2 か所（登録定員 50 人）

◆日常生活圏域

市の中央を流れる酒匂川の西側に 3 つ、東側に 2 つの日常生活圏域がある。各日常生活圏域は 2～3 中学校区で、人口は 4～5 万人、地域包括支援センターが 1 か所。



自治体の取り組み

■整備方針

- ・第5期介護保険事業計画の策定時に約700人いた特別養護老人ホームの入所待機者の解消を図るため、必要となる入所・入居系の施設数・定員数を、事業計画のなかの施設整備計画に位置付け、計画的に整備を進めている。
- ・定期巡回・随時対応サービスと小規模多機能型居宅介護については、地域包括ケアシステムにおいて中心的な役割を担う重要なサービスとして捉えており、着実に整備を進める予定。

■選定

- ・第5期事業計画の期間中に2事業所の整備を計画。1事業所は、国のモデル事業に参加した事業所を平成24年4月に指定した。
- ・残る1事業所について、平成24年度に2回、平成25年度に1回、事業者の公募を行ったが、申出者が現れず、未指定となっている。

■保険者が設定したサービス圏域

- ・第5期事業計画期間中に、まずは川西、川東の各エリアに1か所ずつ整備する方針のもと、各エリア内の日常生活圏域の1つずつに1事業所を計画した。

■サービスの周知と事業所支援

- ・平成24年4月の介護保険制度改定を周知する市の広報誌の記事の中で、定期巡回・随時対応サービスが創設されたことを掲載した。
- ・毎年1回開催している介護サービス事業者連絡会議とは別に、地域包括ケアシステムをテーマとする連絡会議を平成25年7月に開催。第1部の厚生労働省による講演の後、第2部では定期巡回・随時対応サービスと小規模多機能型居宅介護の管理者による事例発表を行い、両サービスに関する介護サービス事業者の理解向上を図った。
- ・平成26年3月の広報紙において、開設から2年を迎える定期巡回・随時対応サービス事業所の紹介記事を掲載し、サービス内容の周知を図った。

■今後の取り組み

- ・サービス利用者は、少しずつではあるものの着実に増加している。引き続き機会を捉え、市民に対してサービス内容の周知を図る。

■課題

- ・定期巡回・随時対応サービスに対する関心を喚起し、事業所の整備を促進するため、既存事業所と協力しながら、介護サービス事業者に対する事業の普及に努める。
- ・連携型の事業所の整備を促進するため、訪問看護事業所に対し、制度に対する理解を求めていく。



配布された広報誌記事

じゅんせいえん
潤生園ホームヘルプサービス

「施設から地域へ」「医療から介護へ」の転換が求められるなかで、他職種との連携による事業所の複合化・多機能化を目指し、モデル事業を経て平成24年4月より事業開始。訪問系3事業の一体的提供、特養スタッフの在宅サービスへの配置転換など、サービス普及に必要なモデルづくりに取り組んでいる。

- ・サ高住等の集合住宅入居者はいない。
- ・夜間のオペレーション業務+訪問を併設の短期入所生活介護の加配職員で対応。

◆概要

開設年月：平成24年4月
(モデル事業参加)

法人名：社会福祉法人小田原福祉会

所在地：神奈川県小田原市

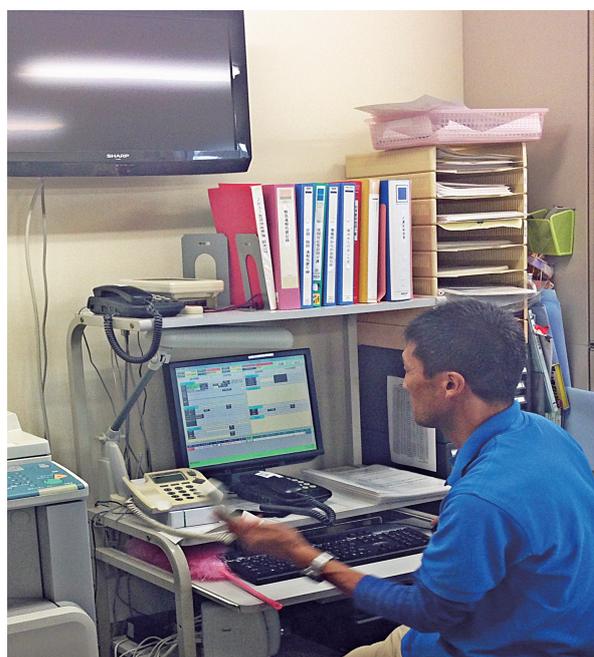
看護類型：連携型

訪問系事業：

定期巡回・随時対応サービス	23人
訪問介護	146人
夜間対応型訪問介護	59人

併設事業：

短期入所生活介護	40人
通所介護	38人



オペレーションセンター

◆サービス圏域

エリア特性：

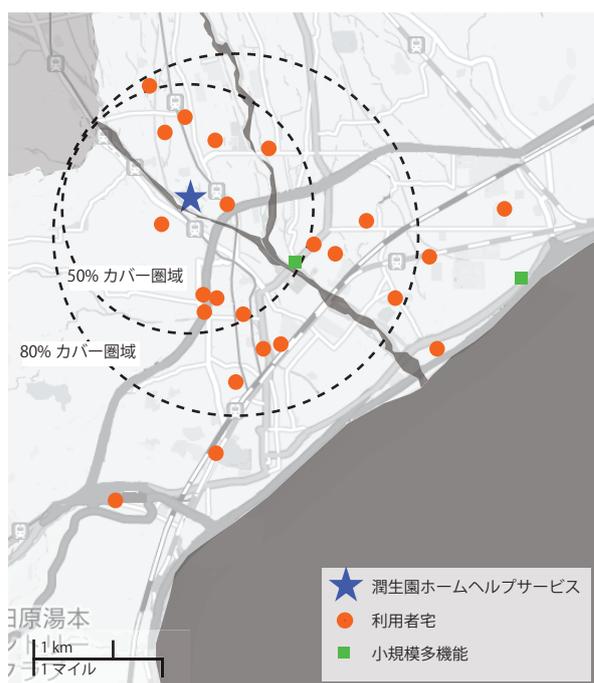
- ・市中心部以外は過疎化が進んでいる。
- ・事業所は市内中心に位置。

50%カバー圏域：半径2.0km
片道10分

80%カバー圏域：半径3.5km
片道15分

最も遠い利用者宅：4.5km
片道25分

移動手段：自動車100%



サービス概要

利用者数	23名、81.5歳	
平均要介護度	2.2（1:8名 2:7名 3:5名 4:2名 5:1名）	
世帯構成	独居：30.4% 高齢者のみ：8.7% その他：60.9%	
月間の延べ利用日数	660日（平均27.5日/利用者） うち通所系利用日数：134日（平均5.8日/利用者） うち短期入所系利用日数（除く退所日）：32日（平均1.4日/利用者）	
訪問看護利用者数	2名（8.7%）	
定期	利用者あたり一日訪問回数	2.4回
	一回あたり提供時間	20分未満：約90% 30分以上1時間未満：約10%
	訪問内容（複数回答）	服薬確認・配下膳：約80%、排泄介助：約10%
随時	事業所全体での随時コール数	0.68回（日中：ほぼ100%）
	随時コールに対する訪問割合	67%
	訪問内容（複数回答）	排泄関連が多い
利用者に貸与しているコール端末	ケアコール（固定電話回線・音声のみ）	
サービス記録等の管理方法	記録用紙	

平成25年10月実績

利用者の特性

■利用者確保の特徴と取り組み

- ・多い順に、①サービス変更（訪問介護から）、②他法人のケアマネからの依頼、③病院退院時の依頼。
- ・②の割合は3割程度だが、一度利用してサービスの良さを理解してリピートするケアマネが多い。
- ・短時間・複数回の訪問をサービスの基本とし、出来ることと出来ないことがあることを説明し、長い滞在が必要なケースは訪問介護で対応。

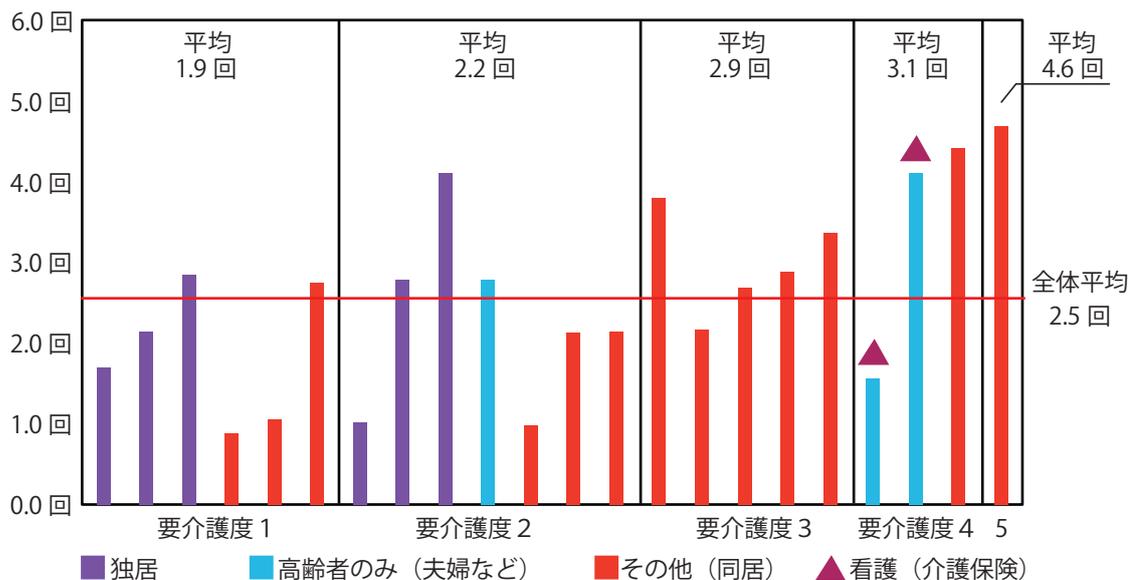
■サービス内容

- ・サービス全体の8割を占める服薬確認、食事支援は10～15分で対応。
- ・オムツ交換等の排泄介助は30分以上。
- ・入浴（シャワー浴）、買い物、掃除などは30～60分。入浴は通所介護で対応するケースが多い。
- ・利用者の状態変化を共有し、状態に合わせてケア内容、時間、回数など柔軟に対応することで随時コールは時間帯を問わずほとんど鳴らない状況を作れている。コールがあった場合には訪問対応する方針。

■利用終結の傾向

- ・多い順に、①施設系サービスへの入所（約6割）、②看取り（約2割）、③入院（約1割）。

要介護度別一日あたり利用回数（定期）



平成 25 年 11 月実績

サービス提供体制特性

◆事業の複合化

- ①訪問介護、②介護予防訪問介護、③障がい居宅サービス、④自費サービス、⑤夜間対応型訪問介護、⑥定期巡回・随時対応サービスの6種類の訪問サービスを複合化することで、利用者の密集度が高まり、⑥の空き時間に他サービスの訪問をすることで効率化。すべてのサービスを経験することでヘルパーの資質も向上。
- 短期入所生活介護の夜勤職員（加配分）をオペレーターとして活用。

◆スタッフ

- 42名の職員（正規職員10名、常勤パート11名、非常勤パート21名）で訪問系サービス228名（訪問介護146名、夜間対応型訪問介護59名含む）に対応。
- オペレーターは正規職員10名で担当。夜間は短期入所生活介護の加配職員で対応。
- 法人内で旧ヘルパー2級養成事業を実施し、育てた人材を採用。3か月間は同行訪問でサービスの標準化と質の担保を図る。
- ケア手順書を作成しサービスの標準化。その他、法人内でスキルアップ研修を実施。

◆他職種や地域との連携

■看護や医療との連携

- 連携先の訪問看護ステーションは5か所で、どこを利用するかはケアマネジャーが決定。
- 往診を利用したケースは3件あり、それぞれ異なる担当医。

■介護・医療連携推進会議

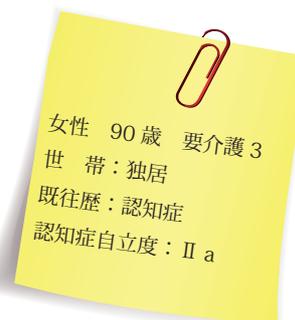
- 現状は、1事業所で市内5日常生活圏域を担当しているため、参加者の選定が難しい。行政と構成員について相談し、効果的な運営をしていきたい。

◆今後の展開

- 市全域をカバーするために、2か所目の定期巡回・随時対応サービス（サテライト型）を開設するか、利用者宅の近くに住むヘルパーを雇用し対応するかを検討中。
- 定期巡回・随時対応サービス専従の訪問職員を配置するか、現体制を継続するか検討中。

ロングショート利用後に定期巡回・随時対応サービスを利用し、自宅生活を再開した事例

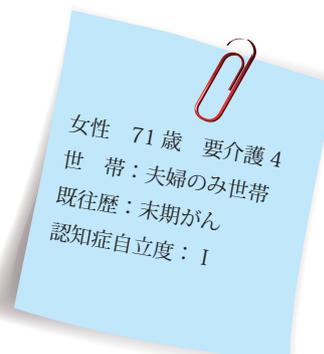
- 平成 24 年秋頃まで、要支援の認定でデイサービスを利用。物忘れがひどくなり、区分変更し要介護 3 に。認知症が進み、一人で食事がとれない、薬の管理ができない、買い物が困難、閉じこもり傾向。特養待機でロングショートを利用するが、本人「自宅に帰りたい」。
- 退所後、定期巡回・随時対応サービスとデイとの併用でサービス開始。4 回（朝、昼、夕方、晩）、安否確認、食事支援、排泄確認、服薬確認、生活支援（洗濯、ゴミ出し）。1 回あたりの滞在時間は 15 分前後。
- 近くに住む娘（仕事あり）が訪問する日もある。
- 入浴は週 2 回のデイで対応。月に数日、短期入所を利用。



	月	火	水	木	金	土	日	
8:00		食事セット、排泄確認、洗濯・ゴミ出し (20分)						
12:00	デイサービス	食事セット、排泄確認 (20分)			デイサービス	食事セット、排泄確認		
18:00		食事セット、服薬確認、排泄確認 (20分)						
22:00		排泄確認、就寝介助 (20分)						

がん末期患者を看取った事例

- 軽度認知症の夫と二人暮らし。本人、がんの末期となり在宅を希望され、認定調査の申請を行い、要介護 4。通常の訪問介護等を利用開始。
- 日に日に体力が低下し、本人が病状と生活に不安を覚える。定期巡回・随時対応サービスに切り替える。
- 一日 3 回（10:00、14:00、18:00）訪問。
- オムツ交換、食事介助、服薬確認、清拭。
- 在宅医療と医療保険による訪問看護利用。疼痛管理。
- 利用期間は数週間。看取りによりサービス終結。



	月	火	水	木	金	土	日
10:00		オムツ交換、食事介助、服薬確認 (20分)					
14:00		オムツ交換、清拭	食事介助、服薬確認 (20分。清拭のある時は 30分)			清拭	
18:00		オムツ交換、食事介助、服薬確認 (20分)					



千葉県君津市

市中心部に人口が集中し、周辺部での在宅サービスの供給が難しい現実を踏まえ、第5期計画では日常生活圏域を市全域で1つに統合した。施設整備と並行して、定期巡回・随時対応サービスの整備に取り組んでいる。今後、既存の定期巡回・随時対応サービス事業所を核に、サービスの拡大を目指す。

整備状況 市内1か所（利用者32人）。

公募制 なし。

計画見込 平成26年度末 整備数：1か所 利用者見込：46人/月。

◆概要（平成25年10月現在）

人 口： 88,781 人

世 帯 数： 37,924 世帯（2.34人/世帯）

持 ち 家 率： 68.7 %

高 齢 者 数： 22,732 人（高 齢 化 率 25.6%）

要介護認定者数： 3,445 人（要介護認定率 15.1%）

（要支援1：360、要支援2：391、要介護1：735、要介護2：652

要介護3：476、要介護4：504、要介護5：327）

施設 / 居住系サービス：1,802床（うち有料老人ホーム1,079床、首都圏からの移住）

住 宅 系 サ ー ビ ス： 172 戸

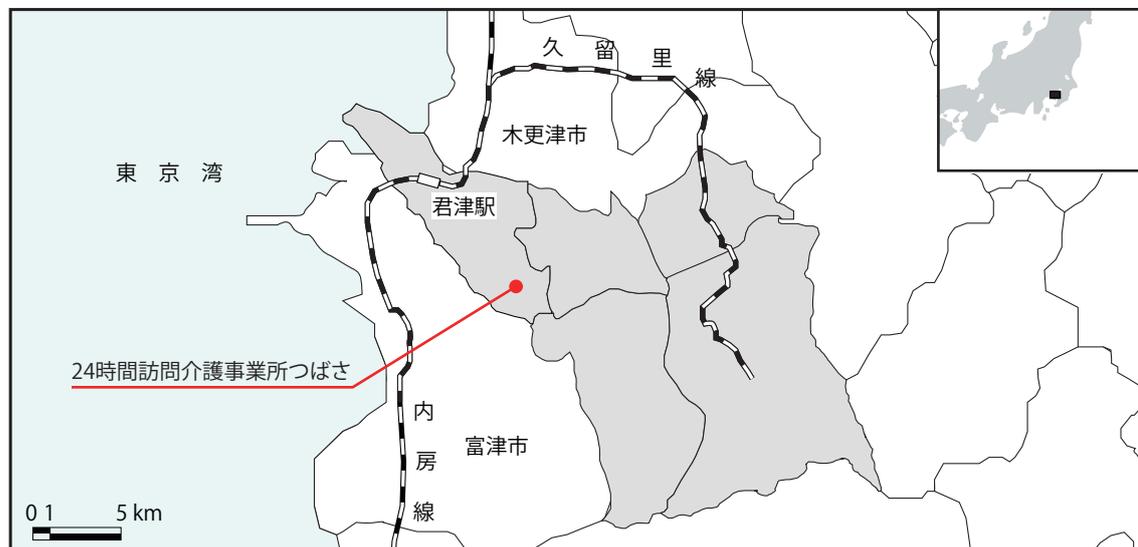
訪 問 介 護： 25 か所

訪 問 看 護： 5 か所

小規模多機能型居宅介護： 0 か所

◆日常生活圏域

人口の70%以上が君津駅周辺の君津地区に集中しており、周辺部では更なる人口減少が進んでいる。サービス供給の地理的偏りの解消は困難と予想され、第3期まで5つだった日常生活圏域を第4期から1つに統合した。



自治体の取り組み

■ 整備方針

- ・同居家族が 24 時間 3 交代で働くなど、時間帯によって独居になるケースもあり、特別養護老人ホームの待機者は 290 名。これらの待機者も含め、在宅を希望する方にサービス提供をしたいとの考えから、計画に位置付けた。
- ・君津市広域でのサービス提供を実現するため、モデル事業から取り組んできた 1 事業所を平成 24 年 4 月に指定。この事業所は事業所間連携の情報収集にも積極的である。
- ・指定した事業所の立地する君津地区に人口の 7 割が集中している。他の 4 地区は介護事業所が不足するなど、格差がある。
- ・サ高住も新設されているが経済的に入居困難な方が多く、公営住宅入居者へのサービスが必要。
- ・市全域に定期巡回・随時対応サービスを提供するためには、1 事業所では移動効率、人材確保の面で困難なため、今後は既存事業所のオペレーションセンターを活用し、各地区の訪問介護事業所が連携するかたちで整備を進めていく方針。

■ 選定

- ・モデル事業から継続利用の希望もあり、山間部も含め広域にサービス提供をしていた事業所を選定。
- ・今後は、既存事業所とオペレーションシステムを集約し連携するかたちで、君津地区以外の 4 地区でサービス提供できる事業所を求めていく。

■ 保険者が設定したサービス圏域

- ・市内全域。君津地区以外にもサービス提供できる体制を整えることを検討中。

■ サービスの周知と事業所支援

- ・市民向けの講演会や窓口での案内。ケアマネジャーには各種講演会等で周知。

■ 今後の取り組み

- ・君津地区以外の 4 地区に関しては、在宅系の介護サービスそのものの整備を進めていく。
- ・既存の定期巡回・随時対応サービス事業所と連携を行う事業所への支援を検討。

■ 課題

- ・住まい、介護事業所、医療機関が君津地区に集中しており、小規模多機能型居宅介護の実施事業所もない状態で、既存の定期巡回・随時対応サービス事業所を中心に利用者に公平な地域密着型サービスを提供するための支援。

24 時間訪問介護事業所つばさ

夜間対応型訪問介護、ショートステイ、地域密着型特養の3本立てで事業を開始。高齢者の日常と非日常に一定の利用者負担で対応でき、事業者としても収支予測が立てやすいサービスとして、平成23年11月からモデル事業を開始。

・利用者32名のうち、17名が自宅、15名がサ高住（他法人が経営する住宅）。

◆概要

開設年月：平成24年4月
法人名：社会福祉法人志真会^{ししんかい}
所在地：千葉県君津市
看護類型：連携型

訪問系事業：

定期巡回・随時対応サービス	32人
訪問介護	5人
夜間対応型訪問介護	22人

併設事業：

地域密着型特別養護老人ホーム	29人
短期入所生活介護	10人



オペレーションセンター

◆サービス圏域

エリア特性：

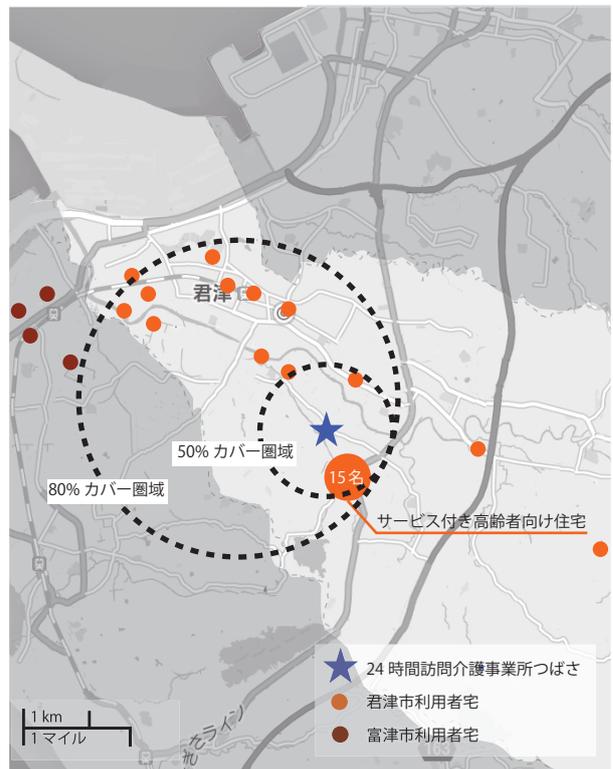
君津市28名（うちサ高住15名）、
富津市4名。市中心部居住者が多い。
山越えの部分は移動冬期は積雪のため
移動に時間を要す。

50%カバー圏域：半径1.0km
片道10分

80%カバー圏域：半径3.0km
片道15分

最も遠い利用者宅：7.9km
片道25分

移動手段：自動車100%



サービス概要

利用者数	32名、78.2歳	
平均要介護度	2.9（1:10名 2:5名 3:4名 4:9名 5:4名）	
世帯構成	独居：62.5% 高齢者のみ：12.5% その他：25.0% （高齢者住宅の15名は独居13名、高齢者のみ2名）	
月間の延べ利用日数	844日（平均日26.4/利用者） うち通所系利用日数：119日（平均3.7日/利用者） うち短期入所系利用日数（除く退所日）：1日（平均0日/利用者）	
訪問看護利用者数	2名（6.3%）	
定期	利用者あたり一日訪問回数	3.8回/日（自宅：2.3回/日 サ高住：4.9回/日）
	一回あたり提供時間	20分未満：約53% 20分～30分未満：31% 30分～1時間未満：約16%
	訪問内容（複数回答）	服薬確認：約60%、排泄介助：約20%、食事、移動・移乗と続く
随時	事業所全体での随時コール数	22.2回（日中・夜間：75.7% 深夜：24.3%） ※特定の利用者がヘルパーの到着まで押し続ける。実際は5回/日程度
	随時コールに対する訪問割合	98.9%
	訪問内容（複数回答）	排泄関連：92.2%
利用者に貸与しているコール端末	ケアコール（固定電話回線・音声のみ）	
サービス記録等の管理方法	モバイル型入力端末	

平成25年10月実績

利用者特性

利用者確保の特徴と取り組み

- ・多い順に、①モデル事業からの継続、②サービス変更（夜間対応型訪問介護から）、③サービス変更（訪問介護から）、④他法人のケアマネからの依頼、⑤病院退院時の紹介。
- ・②の場合は、夜間対応型訪問介護の利用者が急性増悪し、サービス移行するケースが多い。
- ・⑤の場合は、特養やサ高住などの入所・入居先が見つかるまでのつなぎ的な利用が多く、利用期間は短い。
- ・地域包括ケアに必要な人間関係構築のため、地域行事に積極的に参加。メディアからの取材等による情報発信。
- ・今はサービスを使っただき、周知する段階と捉え、遠方の方や重度者も全て対応している。
- ・サ高住の運営者から依頼を受け、入居者15人へのサービス提供を開始し、効率化につながった。

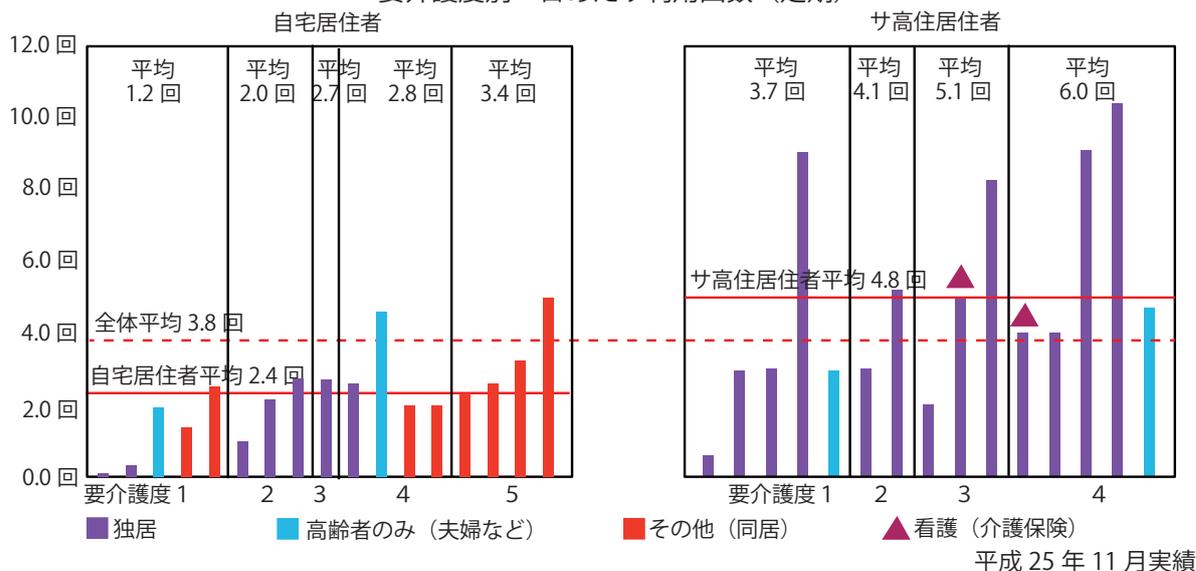
サービス内容

- ・30～60分の訪問の中で生活援助も対応。
- ・服薬確認が圧倒的に多く6割。次に排泄関連、その次が食事、移動、生活支援。
- ・コールが鳴ったら必ず訪問。内容は排泄介助がメイン。
- ・入浴はデイサービス、訪問入浴で対応し、定期巡回・随時対応サービスでの入浴介助を対応しているのは4名。
- ・重度化すると滞在時間も長くなるため、家族と一緒にケアをしたり、デイサービス利用のない日だけの訪問にさせてもらうなど工夫。

利用終結の傾向

- ・平成25年10月は入院1名、入所0名、死亡1名。
- ・転倒や転落による大腿骨骨折で入院され、肺炎を発症し死亡されるケースが多い。

要介護度別一日あたり利用回数（定期）



サービス提供体制特性

◆事業の複合化

- ・アセスメントは外部委託せず、特養の看護師が対応。
- ・君津市のオペレーションセンターで隣接する富津市、木更津市でも定期巡回・随時対応サービスの指定を受け事業開始。
- ・グループ内の別法人の訪問介護事業所にサービスを一部委託することで、利用者の増減に柔軟に対応。
- ・夜間対応型訪問介護と定期巡回・随時対応サービスのオペレーションを特別養護老人ホームの夜勤職員（加配）が兼務。

◆スタッフ

- ・26名の職員（常勤職員6名、登録ヘルパー20名）で訪問系サービス59名（訪問介護5名、夜間対応型訪問介護22名含む）に対応。
- ・オペレーターは常勤職員6名で担当。
- ・サ高住には専任スタッフを配置し、サ高住以外への訪問はしない。日中1～2名、夜間1名が常駐で対応。

◆他職種や地域との連携

■看護や医療との連携

- ・連携先の訪問看護ステーションは2か所。看護からは医学的観察ポイントが提示されるため、ヘルパーのスキルアップにつながっている。介護・医療連携推進会議で顔を合わせる以外は電話でのやりとり。

■介護・医療連携推進会議

- ・毎回、利用者から冒頭で意見をもらい、それを受けて行政、民生委員、訪問看護で意見交換し、サービスに反映させている。

◆今後の展開

- ・現在、定期巡回・随時対応サービスの中で調理や家事等の生活支援サービスを実施しているが、配食やランドリーサービス事業を立ち上げ、定期巡回・随時対応サービスを介護に特化。
- ・定期巡回・随時対応サービスを地域全体に展開していくために、経済的基盤づくりと人材確保。

サービス利用によって生活が安定し、退院支援が成功した事例

- 糖尿病により一日4回のインスリン注射をしながら在宅で暮らす。平成24年、自宅で転倒、骨折し入院。その間に夫が脳梗塞で入院。本人の退院後の生活に備えてMSWからの紹介で利用開始。
- 開始時は一日4回訪問。注射の確認と低血糖への早めの対応、食事、入浴が主目的。開始後一週間で、夜の訪問不要に。「緊急通報があるので大丈夫そうだから」。
- 自信を取り戻しヘルパーとの関わりを通して前向きになり、表情豊かに。台所に立ち食器を洗う。入浴時に手の届く範囲を自分で洗う。腕が上がるようになる。
- 現在は一日3回の訪問。低血糖の発見が主目的となる。随時コールなし。服薬確認、水分補給、安否確認、食事促しなど短時間サービスとなる。

女性 70歳 要介護3
世帯：独居
既往歴：糖尿病、頸髄症

	月	火	水	木	金	土	日
8:00	朝食作り、安否確認、インスリン注射の見守り、体調確認、整理整頓 (60分)						
10:00							
12:00	昼食作り、安否確認、インスリン注射の見守り、体調確認、整理整頓 (60分)						
14:00	入浴介助 (60分)						
16:00							
18:00	夕食作り、安否確認、インスリン注射の見守り、体調確認、整理整頓 (60分)						

移乗介助を中心に家族の介護負担を軽減し、自宅での生活を継続している事例

- 平成24年6月、腰椎圧迫骨折により入院。入院前は自立していたが、痛みにより体を動かさなくなり、廃用症候群による寝たきりに。幻視も現れる。MSWからの問い合わせで、サービス利用開始。
- サービス開始時は一日5回。おむつ交換。定期巡回のたびに端座位をとり、離床を促す。立ち上がりができるようになる。
- ご家族より薬を減らしたいとの要望あり、訪問看護や在宅医療と連携。幻視がなくなり、生活が安定する。デイの利用始まり、入浴はデイで。
- その後、手引き歩行、おむつからポータブルトイレ利用へ。
- 平成25年11月より定期巡回の回数を減らす、「何かあればボタンを押せばよいから」と安心される。
- 随時訪問は便の時のみ。

女性 80歳 要介護4
世帯：夫婦のみ世帯
既往歴：腰椎圧迫骨折

	月	火	水	木	金	土	日
6:00	ポータブルトイレの掃除、洗面、部屋の換気、更衣、安否確認 (30分)						
8:00							
10:00	ポータブルトイレの掃除、安否確認 (30分)						
12:00	ポータブルトイレの掃除、安否確認 (30分)						
14:00	ポータブルトイレの掃除、安否確認 (30分)						
16:00	ポータブルトイレの掃除、安否確認 (30分)						
18:00							
20:00	ポータブルトイレの掃除、安否確認、口腔ケア、更衣 (30分)						



長崎県大村市

市中心部から市内全域へのアクセスの良さと、中心部への人口と事業者の偏りを踏まえ、市全域での整備方針をたてている。医療機関やベッドを有する介護機関が多く、それ故か市民の施設志向が強い。これらの前提条件を踏まえたうえで、定期巡回・随時対応サービスを在宅へと広げていくための方策を模索中である。

整備状況 市内1か所（利用者69人）。

公募制 なし。

計画見込 平成26年度末 整備数：1か所 利用者見込：90～100人/月。

◆概要（平成25年12月現在）

人口：93,979人

世帯数：39,938世帯（235人/世帯）

持ち家率：61.0%（平成22年国勢調査）

高齢者数：20,033人（高齢化率21.3%）

要介護認定者数：3,340人（要介護認定率16.7%）

（要支援1：658、要支援2：385、要介護1：687、要介護2：473

要介護3：409、要介護4：449、要介護5：366）

施設/居住系サービス：704床

住宅系サービス：736戸

訪問介護：23か所

訪問看護：4か所

小規模多機能型居宅介護：6か所（登録定員142）（複合型サービス含む）

◆日常生活圏域

3つの日常生活圏域を設定しているが、地域包括支援センターは中央に1か所のみで、整備計画は日常生活圏域単位ではなく、市全域で行っている。山間部を含め、市中央から30分で市内全域に行くことができる。



自治体の取り組み

■ 整備方針

- ・子育て支援制度や医療機関が充実し、自衛隊（3 基地）や工業団地などの雇用があり、交通アクセスも良いため県内で唯一人口が増加している。
- ・一次医療から三次医療まで病診連携が構築されており、退院後はかかりつけ医、訪問看護、介護の順で連携される。施設系／居住系／住宅系サービスが多数整備されているが、国民年金層など低所得者の利用は難しく、在宅高齢者を支えるサービスとして定期巡回・随時対応サービスに期待し指定。
- ・今後は既存 1 事業所の在宅へのサービス展開状況から在宅ニーズを判断し、事業所の追加整備を検討。

■ 選定

- ・医療法人を母体とし、地域に終の棲家として医療介護対応型集合住宅（ケアホーム）を運営する事業所を指定。

■ 保険者が設定したサービス圏域

- ・日常生活圏域は 3 つに分かれているが、全域を 30 分で移動ができるため全域を設定。

■ サービスの周知と事業所支援

- ・市民向け広報誌にサービス概要を掲載。
- ・ケアマネジャー学習会でのサービス説明。

■ 今後の取り組み

- ・事業所から提案を受けている、公営住宅に住む高齢者へのサービス提供の是非の検討。
- ・定期巡回・随時対応サービスの在宅への展開を支援し、施設志向からの脱却を図る。

■ 課題

- ・既存事業所の地域展開の促進のため、在宅ニーズの把握と、定期巡回・随時対応サービスの在宅における利用者像・利用ケースの収集と共有。

ヘルパーステーション秋櫻 こすもす

有床の在宅療養支援診療所や訪問看護ステーション等を運営する医療機関が、平成14年に訪問介護を付帯させた住まいを立ち上げた。包括報酬の安心感と柔軟なサービスを利用者に提供するために、定期巡回・随時対応サービスを開始。

- ・利用者 69 名。うち、68 名が医療介護対応型集合住宅。
- ・医療・看護・介護の連携により、年間で 12 名を看取る（平成 25 年）。
- ・医療介護対応型集合住宅以外の在宅での利用者は延べ 3 名。地域への展開が課題。

◆概要

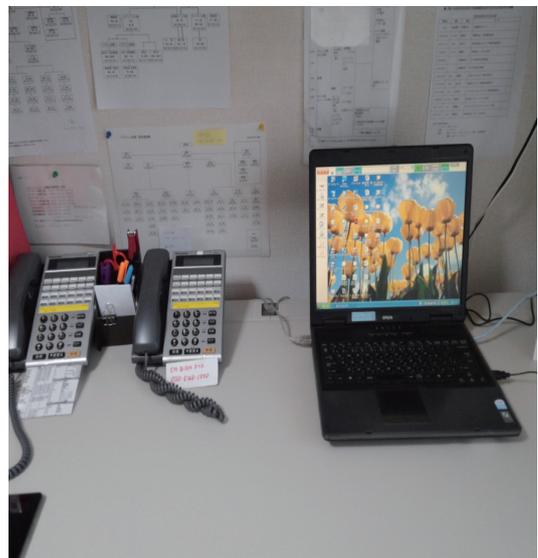
開設年月：平成 25 年 1 月
 法人名：株式会社こすもすケアセンター
 所在地：長崎県大村市
 看護類型：連携型

訪問系事業：

定期巡回・随時対応サービス	69 人
訪問介護	14 人

併設事業：

通所介護	30 人
居宅介護支援	141 人
認知症高齢者グループホーム	9 人
医療介護対応型集合住宅	87 人



オペレーションセンター

◆サービス圏域

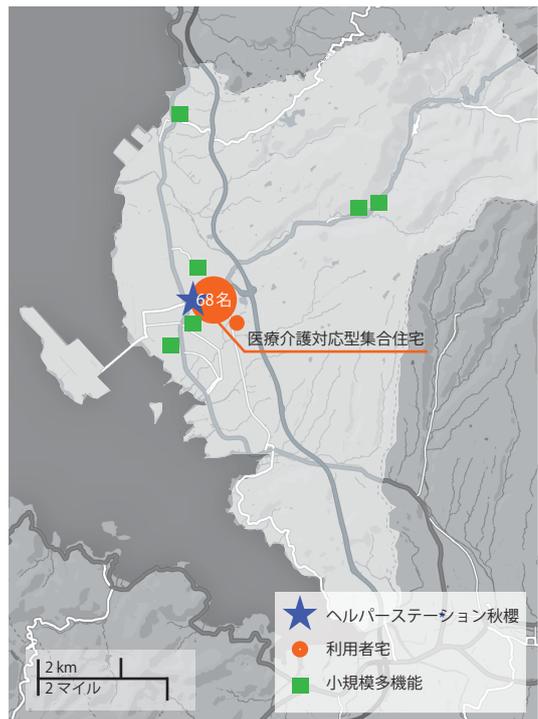
エリア特性：
 69名中68名が併設の医療介護対応型集合住宅。

50%カバー圏域：半径 0 km
 片道 0 分

80%カバー圏域：半径 0 km
 片道 0 分

最も遠い利用者宅：1.7km
 片道 5 分

自宅移動手段：自動車 100%



サービス概要

利用者数	69名（うち、医療介護対応型集合住宅 68名）	
平均要介護度	3.5（1：10名 2：8名 3：8名 4：25名 5：18名）	
世帯構成	独居：98.6% 高齢者のみ：0% その他：1.4% （医療介護対応型集合住宅の68名は独居、在宅の1名はその他：同居）	
月間の延べ利用日数	1,947日（平均28.2日/利用者） うち通所系利用日数：486日（平均7.0日/利用者） うち短期入所系利用日数：0日（除く退所日）（平均0.0日/利用者）	
訪問看護利用者数	51名（73.9%）	
定期	利用者あたり一日訪問回数	2.8回（自宅：1.0回 高齢者住宅：2.8回）
	一回あたり提供時間	20分未満：72% 20分～30分未満：22% 30分～1時間未満：6.5%
	訪問内容（複数回答）	更衣、食事介助、口腔ケア、服薬確認、排泄ケア
随時	事業所全体での随時コール数	49.2回 （日中・夜間：61.5% 深夜：38.5%）
	随時コールに対する訪問割合	100.0%
	訪問内容（複数回答）	排泄ケア、転倒、体調不良等
利用者に貸与しているコール端末	ケアコール（固定電話回線・音声のみ）、集合住宅内はナースコール	
サービス記録等の管理方法	モバイル型入力端末	

平成25年10月実績

利用者特性

■ 利用者確保への戦略と取り組み

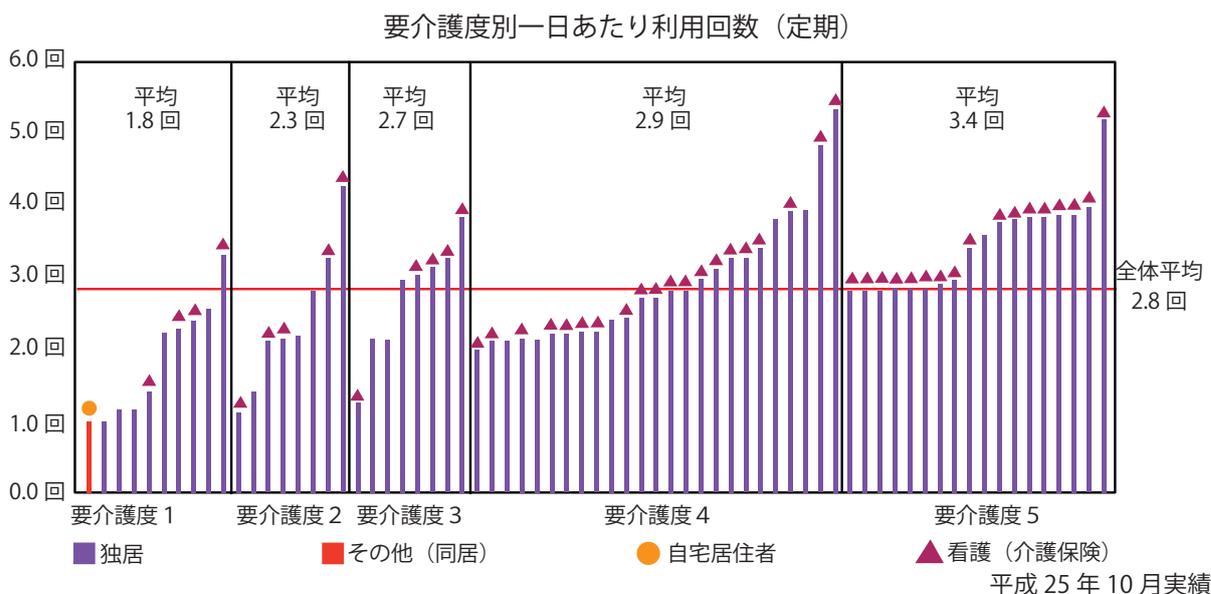
- 急性期医療機関からグループ法人の医療機関へ病診連携で紹介入院した利用者が、退院後に医療介護対応型集合住宅に入居し、定期巡回・随時対応サービスを利用開始するケースが多い。
- 地域連携室などへのチラシによる広報、ケアマネや大村市在宅ケアセミナーでの説明会などを行い、周知を図っている。

■ サービス内容

- 初期に集中的なサービスを行い、徐々に訪問回数が減るケースが多い。
- 更衣、食事介助、口腔ケア、服薬支援が多い。
- 定期訪問は2.8回/日だが、随時訪問で補う部分が多く、全体で約50回/日の随時訪問がある。
- 入浴は通所介護で対応。社会参加、気分転換で通所リハ、通所介護を利用する方も多い。

■ 利用終結の傾向

- 看取りによる終結が多い。年間で12名の看取り（平成25年）。



サービス提供体制特性

◆事業の複合化

- ・医療介護対応型集合住宅を中心に定期巡回・随時対応サービスを展開。医療介護対応型集合住宅内の訪問介護とは兼務している。
- ・グループ法人の訪問看護、通所リハと連携することで、スムーズな連携体制を構築。

◆スタッフ

- ・35名の職員（常勤職員29名、非常勤6名）で、訪問系サービス83名（訪問介護14名含む）に対応。
- ・日中のオペレーター業務を担当する常勤職員6名は訪問に入らず、職員の指導・相談にあたっている。
- ・医療介護対応型集合住宅以外の利用者へのサービスには、コミュニケーションスキル、観察力などが求められるため、経験豊富な非常勤職員を中心に配置している。

◆他職種や地域との連携

■看護や医療との連携

- ・連携先はグループ内の訪問看護ステーション1か所。3名の看護職員が2つの医療介護対応型集合住宅を担当し、常駐。通常の訪問看護と定期巡回・随時対応サービスの訪問看護を提供している。
- ・市内のその他3か所の訪問看護ステーションとは、共同での事例検討会などを通じて相互連携に努めている。

■介護・医療連携推進会議

- ・行政、利用者、医師、薬剤師、老人会役員等が参加して年4回開催。

◆今後の展開

- ・地域への展開の加速。要介護1・2で認知症がある場合、本サービスを利用することで不安症状が改善され、不必要な入院を防いだり、在宅を継続しやすくなると考えている。
- ・公営住宅の独居高齢者に対する安否確認を中心としたサービス提供。

退院後に併設の住宅に移り、看取りまで行った事例

- 平成 24 年、誤嚥性肺炎にて急性期病院に入院。退院後、老人保健施設へ入所。嚥下訓練実施するも回復が見込めず、生活の質を重視し、医療のバックアップが整ったケアホームに転居。随時を含めて頻回な訪問が必要のため、定期巡回・随時対応を利用開始。
- 当初は一日三回のトイレ介助、口腔ケア、看護師による口腔吸引を行う。嚥下機能の回復は見られなかったが、体位交換も含めて適切な口腔ケアを行うことで、状態像も安定。訪問看護の回数も減らすことができた。
- 容態が徐々に低下し、ケアホームで看取りを行う。福岡在住の娘さんが頻りに訪問していた。本人と家族はケアホームを最期の場所と決めて、転居してきた。通常の訪問介護と異なり、包括報酬で随時対応ができたためきめ細かく対応できた。

男性 83 歳 要介護 3
世帯：独居（併設住宅）
既往歴：腎不全、狭心症

	月	火	水	木	金	土	日
8:00			起床介助、排泄介助 (20分)				
10:00				吸引			
12:00	通所リハビリ		排泄介助 (20分)			排泄介助 (20分)	
14:00			吸引		通所リハビリ	吸引	
16:00						部屋掃除 (30分)	
18:00			排泄介助 (20分)				
20:00				吸引			
			就寝介助、排泄介助 (20分)				

退院後、住み慣れた自宅での看取りを希望して終末期を支えた事例

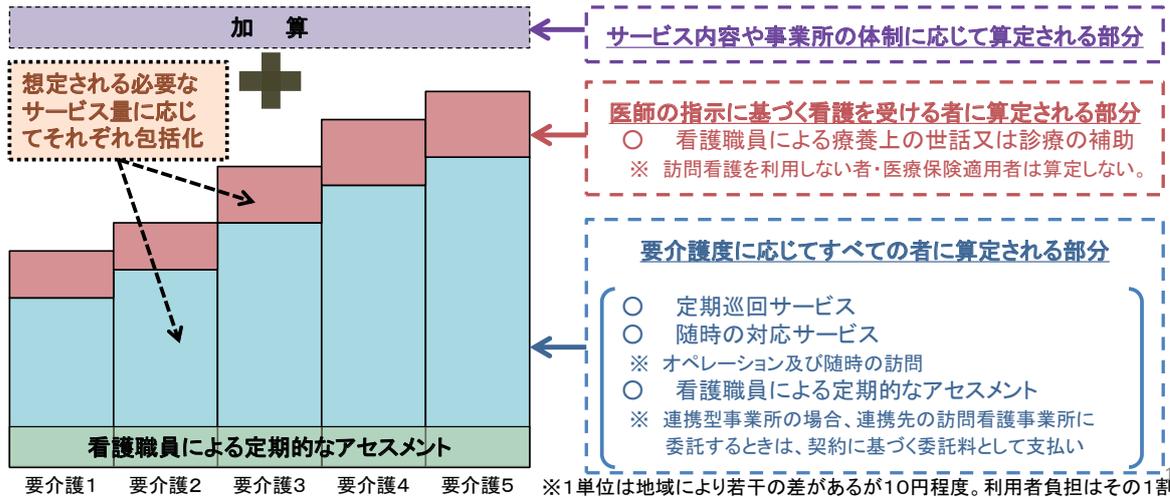
- 末期がんにより急性期病院よりグループ法人の有床診療所に転院。状態を整えた後、本人と家族の希望で、在宅で看取ることとなる。
- 戻った当初は訪問診療と訪問看護で対応していたが、介護力不足が明らかとなる（高齢の妻の体力と気力の限界、娘夫婦は日中は勤務）。
- 定期巡回・随時対応サービスに切り替える。午前中に定期訪問の清拭、訪問看護（医療保険）。午後に定期訪問で排泄ケア、体位交換。このほかに、夕方を中心に、排泄ケアや体位交換で随時コールが一日数回。
- サービス開始後、一週間以内で死亡。

男性 84 歳 要介護 2
世帯：同居世帯
既往歴：肝門部胆管がん

	月	火	水	木	金	土	日
8:00							
10:00	清拭 (30分)	訪問看護 (60分)		清拭 (30分)		訪問看護 (60分)	
12:00							
14:00	排泄ケア、体位交換 (20分)						
16:00				訪問診療 (30分)			
18:00							

定期巡回・随時対応サービスの介護報酬（基本単位）

	一体型事業所		連携型事業所 介護分を評価	連携先訪問看護事業所 を利用する場合の訪問 看護費(連携先で算定)
	介護・看護利用者	介護利用者		
要介護1	9,323単位	6,707単位	6,707単位	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> + <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="margin: 0;">2,935単位</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black;"/> <p style="margin: 0;">3,735単位</p> </div> </div>
要介護2	13,999単位	11,182単位	11,182単位	
要介護3	20,838単位	17,900単位	17,900単位	
要介護4	25,454単位	22,375単位	22,375単位	
要介護5	30,623単位	26,850単位	26,850単位	



定期巡回・随時対応サービスの介護報酬（他サービスの利用）

1. 併用できないサービス

次のサービスについては、サービス内容が重複することから、定期巡回・随時対応サービス利用時は算定しない。

- 訪問介護(通院等乗降介助を除く。)
- 訪問看護(連携型利用時を除く。)
- 夜間対応型訪問介護

2. 通所系サービス、短期入所系サービス利用時の日割り計算

区分支給限度額の範囲内で、柔軟に通所・短期入所ニーズに対応するため、次のとおり日割り計算を行う。

- 通所系サービス利用時には、**1日分の単価の3分の2(66%)相当額**を日割り減算する。
- 短期入所系サービス時には、**短期入所系サービスの利用日数に応じた**日割り計算を行う。

3. 医療保険の訪問看護利用時

- 当該期間については、介護のみ利用者の単位数を算定する。

(計算例1) 通所介護利用時

- 要介護3の介護・看護利用者
- 月8回通所介護を利用

20,838単位 - (452単位 × 8回) = **17,222単位**
 (利用者負担全体としては、これに通所介護費が追加)

(通所系サービス利用時の1日当たり減算額)

	介護・看護利用者	介護利用者
要介護1	▲202単位	▲146単位
要介護2	▲304単位	▲243単位
要介護3	▲452単位	▲389単位
要介護4	▲553単位	▲486単位
要介護5	▲665単位	▲583単位

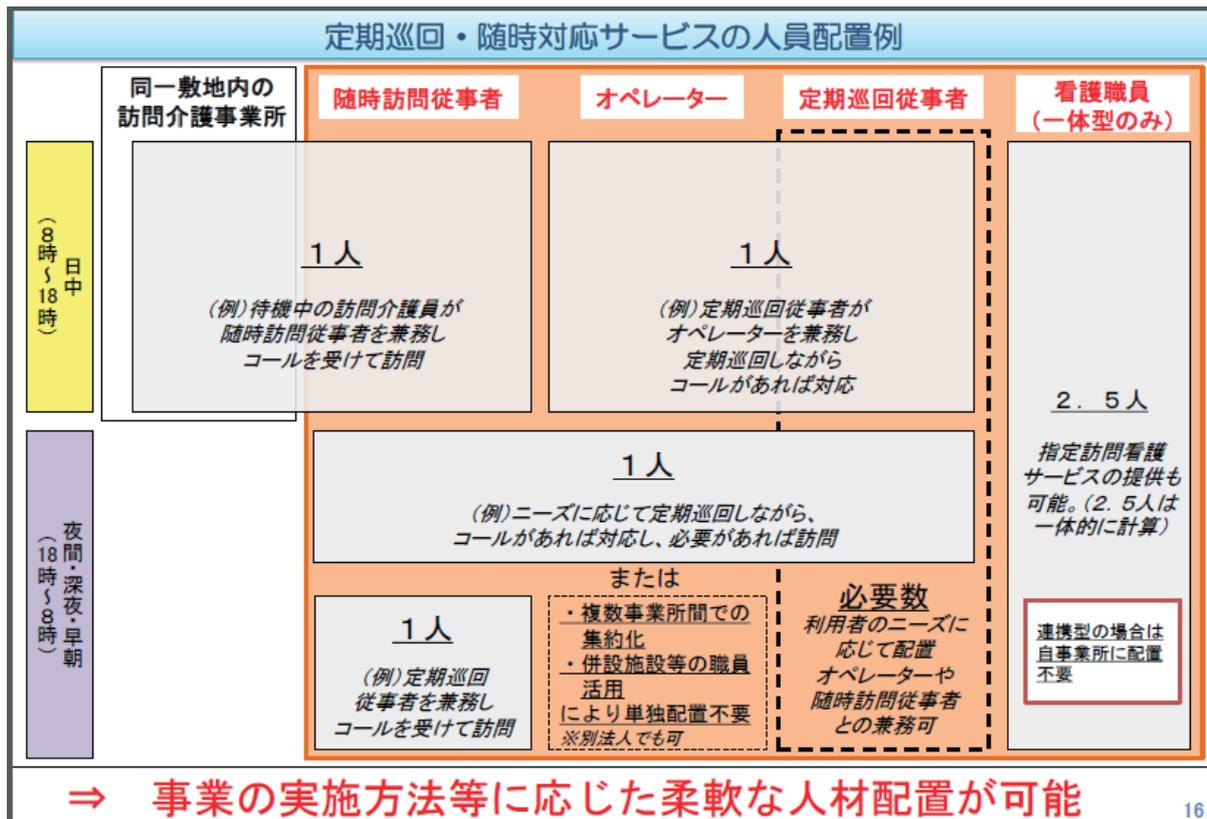
(計算例2) 短期入所生活介護利用時

- 要介護3の介護・看護利用者
- 平成26年4月に8日短期入所生活介護を利用

685単位 × (30日 - 7日(※)) = **15,755単位**
 (利用者負担全体としては、これに短期入所生活介護費が追加)
 ※ 退所日については減算の対象としない

(短期入所利用時の1日当たり日割り単価)

	介護・看護利用者	介護利用者
要介護1	307単位	221単位
要介護2	460単位	368単位
要介護3	685単位	589単位
要介護4	837単位	736単位
要介護5	1,007単位	883単位

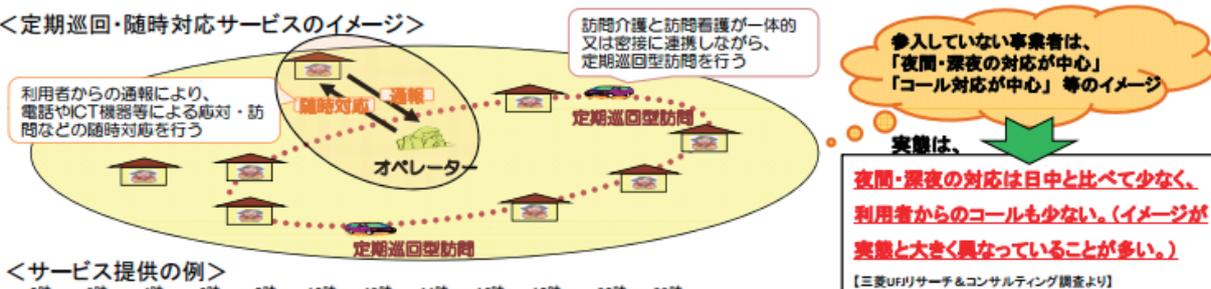


16

24時間対応の定期巡回・随時対応サービスについて

- 訪問介護などの在宅サービスが増加しているものの、**重度者を始めとした要介護高齢者の在宅生活を24時間支える仕組みが不足**していることに加え、医療ニーズが高い高齢者に対して**医療と介護との連携が不足**しているとの問題がある。
- このため、①日中・夜間を通じて、②訪問介護と訪問看護の両方を提供し、③定期巡回と随時の対応を行う「**定期巡回・随時対応型訪問介護看護**」を創設(2012年4月)。
- 2012年12月末現在では、83保険者(市町村等)、140事業所が指定。

＜定期巡回・随時対応サービスのイメージ＞



＜サービス提供の例＞

月	0時	2時	4時	6時	8時	10時	12時	14時	16時	18時	20時	22時
火												
水												
木												
金												
土												
日												

■ 定期巡回
■ 随時訪問
■ 訪問看護

- ・日中・夜間を通じてサービスを受けることが可能
- ・訪問介護と訪問看護を一体的に受けることが可能
- ・定期的な訪問だけでなく、**必要なときに随時サービスを受けることが可能**

＜参考＞

1. 第5期介護保険事業計画での実施見込み

平成24年度	平成25年度	平成26年度
189保険者 (0.6万人/日)	283保険者 (1.2万人/日)	329保険者 (1.7万人/日)

2. 社会保障と税の一体改革での今後の利用見込み

平成27年度	平成37年度
1万人/日	15万人/日



定期巡回・随時対応サービスの質の向上に関する調査研究事業委員会

- 委員長 藤井賢一郎（上智大学総合人間科学部社会福祉学科）
- 委員 赤澤 俊之（横浜市健康福祉局高齢健康福祉部介護事業指導課）
井上由起子*（日本社会事業大学専門職大学院）
高桑 春彦（品川区健康福祉事業部高齢者福祉課）
津金澤 寛（社会福祉法人志真会）
時田 純（社会福祉法人小田原福社会）
- 研究協力 楊 舒婷*（東京大学工学系研究科建築学専攻）

< 敬称略 >

* 事例集作成担当

定期巡回・随時対応サービスの質の向上に関する調査研究事業事例集

（平成25年度厚生労働省老人保健事業推進費等国費補助事業）

一般社団法人 24時間在宅ケア研究会
〒162-0045 東京都新宿区馬場下町1-1
TEL: (03)-6690-5660 FAX: (03)-5285-4541
禁無断転載



一般社団法人

24時間在宅ケア研究会

〒162-0045 東京都新宿区馬場下町1-1

TEL : (03)-6690-5660 FAX: (03)-5285-4541

第4章 定期巡回・随時対応サービスを効果的に活用するための示唆

1. サービスの必要性和利用者像

(1) 定期巡回・随時対応サービスがなぜ必要か

はじめに、なぜ定期巡回・随時対応サービスが必要となるのかの背景を確認すれば、「団塊の世代(1947年から1949年生まれ)」がすべて後期高齢者となる2025年に向けて、高齢者が医療や介護が必要になってもできる限り住み慣れた自宅や地域での生活を続け、自宅で最期を迎えるための「地域包括ケアシステム」を支える基盤的サービスとして、このサービスが位置づけられているためである。

定期巡回・随時対応サービスは、在宅において、施設でのケアと同様に利用者の心身の状況に応じて提供時間の長さやタイミングを柔軟に変更しながら、必要なサービスを提供することが目指されている。これは、あくまで在宅を基盤とした上で、施設並みのサービスを提供できるということを意味する。そして、このサービスがあることにより、病院からの退院時に在宅に戻るといった選択肢がなかった利用者や、在宅生活を送っていたが状態悪化により施設入所を余儀なくされていた利用者も、在宅生活を継続することが可能となる。このような本サービスの位置づけを、まずは理解することが重要である。

(2) 主な利用者・提供価値

以上のような位置づけを理解した上で、本事業の事例分析に基づいて定期巡回・随時対応サービスの主な利用者および提供価値をまとめると、以下の通りであると考えられる。

①軽度であっても使える

定期巡回・随時対応サービスは、すでに見たとおり、提供時間の長さやタイミングを柔軟に変更しながらサービスを提供できることで、従来の訪問介護では提供できなかった短時間、1日複数回の訪問を必要とする利用者にも対応ができるようになったことが大きな特徴である。

このサービスの利用者は、従来、医療ニーズが高い人が中心であると認識される傾向にあったが、実際には軽度から重度まで様々なケースが考えられる。例えば、軽度者の場合であっても、食事支援と服薬確認のセットなどのケア内容で、1日3回の食事のタイミングで訪問することで、単身であっても安定した生活が可能となる。さらに、食事や服薬が規則正しくできることで、利用者に生活のリズムが生まれ、状態の改善や悪化防止、病気の進行の予測等ができるようになるという効果も見られている。

②認知症にも有効

定期巡回・随時対応サービスは、認知症が進行し、地域から孤立して閉じこもり傾向になる利用者に対しても、適切なケアが提供できる。例えば、1日複数回の訪問(食事づくり、家事援助、傾聴など)

を行うことによって、食事・服薬・受診が確実に行われることで生活リズムが安定し、徐々に人との関わりに自信を取り戻していくことができ、通所サービスの利用につながったというケースがある。このようなケースの場合、結果として近隣の住民が定期的に食事を差し入れるなどの地域との交流が生まれることもあり、本人の孤立と住民の不安の解消にもつながっている。

③退院直後の不安定な状況にサービス回数、内容等が臨機応変に対応できる

都市部においては、病院からの退院ケースが多い傾向にあり、これは、高齢者の絶対数が多いことに加え、病院が多くある一方で特養等の介護施設が相対的に少ないことで、入院から直接に在宅に戻る高齢者が多いことが推察できるためである。

退院直後の高齢者は、状態が不安定であり、急な状態変化が発生することや家族の負担も大きいことなどから、柔軟な対応が求められる。そのようなときに、このサービスを利用しながら必要なサービス回数・内容等に関するアセスメントを行い、利用者の生活リズム等を把握することはその後の利用者の状態安定に大きく寄与すると考えられる。サービスを提供しながらアセスメントを行い、そのアセスメントに応じてサービス回数・内容等を適時変更し、利用者の状態安定に結び付けるという点で、本サービスの特性は、退院ケースのニーズに合致していると考えられ、入所・入居先が確保できるまでの一時的な利用も有効である。

④通所系サービス等の共同生活になじめない利用者にも有効

特に退院後などで心身の状態が不安定な利用者については、暴言や介護拒否により通所系サービスの利用ができない場合もある。こうした利用者に対しては、定期巡回・随時対応サービスが1日複数回の訪問を行うことで落ち着きを取り戻し、精神的な安定につながるという結果が得られている。このように、利用者が精神的な安定を維持することで、家族の介護負担等も軽減でき、結果として在宅生活の継続ができると考えられる。

⑤寝たきりの利用者に対して移乗介助中心のケアで状態改善につなげられる

廃用症候群等で寝たきりになっている利用者に対しても、定期巡回・随時対応サービスが頻回の訪問を行うことの効果が見られる。具体的には、寝たきりの利用者に対して定期巡回・随時対応サービスが導入され、定期訪問を行うたびに端座位をとって、できる限り離床を促すことによって、結果として立ち上がりができるまでに状態が改善したというケースがあった。これは、1日複数回の訪問によって、継続的にケアを行うことができたことの効果であり、通常の訪問介護ではこのような状態改善を図ることは難しいと考えられる。

⑥サービス付き高齢者向け住宅の活用

家族や地域からの支援が期待できない高齢者にとって、安否確認や生活相談等のサービスが受

けられるサービス付き高齢者向け住宅は、有効な選択肢と考えられる。これに、定期巡回・随時対応サービスを組み合わせることで、入居者の状態変化に応じた柔軟なサービス提供が可能になる。

入居者に将来への安心を提供し、きめ細かいケアによる充足した生活を過ごせるようにするために、サービス付き高齢者向け住宅に定期巡回・随時対応サービスを組み合わせることは有効であると考えられる。例えば、「ヘルパーステーション秋桜」では、医療や看護との連携体制を構築し、定期巡回・随時対応サービスを提供することで、看取りの出来る終の棲家としての価値を提供している。定期巡回・随時対応サービスであれば、訪問看護の利用の有無に関わらず、定期的な看護師によるアセスメントも受けられるため、医療依存度の高まりを抑制し、重度化を遅らせることも期待できる。

また、「世田谷区」のように、「サービス付き高齢者向け住宅でのサービス提供における留意点」として、安否確認・生活相談等の基本サービスと、定期巡回・随時対応サービスとを明確に区別した上で、十分な説明、情報共有方法の明確化、利用者 1 人ひとりについてのアセスメント、適切な定期巡回スケジュールの設定等をするよう注意喚起を促すことで、質の高いサービスが提供されるような取り組みも見られる。

2. 事業者の工夫

本事業の事例分析に基づいて事業者の工夫をまとめると、以下の通りであると考えられる。

(1) 複数事業の一体的な展開を行う

まず、定期巡回・随時対応サービスと、訪問系サービス(訪問介護、夜間対応型訪問介護)や施設系サービスとの一体的な展開を行うことによって様々な相乗効果が期待できる。この相乗効果を整理すると、以下のとおりである。

① 人員の有効活用ができる

- ・ 特に訪問系サービスの 3 事業の職員が兼務することにより、空き時間を極力作らないような訪問スケジュールを組むことが可能となり、職員の稼働率の向上を図ることが可能となる。
- ・ 複数事業で夜勤の兼務や管理者の兼務などの体制をとることにより、より少ない人員でサービスをカバーできる。特に夜間対応型訪問介護の指定を一体的に受けることにより、夜間帯においてオペレーターは定期巡回サービス、随時訪問サービスの職務を兼務することが可能となるため、少ない人員を有効活用した夜間の対応が可能となる。
- ・ こうした人員の有効活用によって、結果として、固定費を押し下げるといった経営上の効果も考えられる。

②サービス提供効率を上げられる

- ・ 訪問系サービスについては、3事業(定期巡回・随時対応サービス、訪問介護、夜間対応型訪問介護)の利用者を合わせることで、利用者の密集度合いを高めることができ、訪問の際の効率的な訪問ルートの構築が可能となる。
- ・ サービス付き高齢者向け住宅等と一体的提供を行う場合、訪問先の利用者が集住していることによりサービス提供の移動効率を高めることが可能となる。

③利用者のニーズに応じて提供できるサービスの幅が広がる

- ・ 介護施設への入居待ちのために、自宅やサービス付き高齢者向け住宅で定期巡回・随時対応サービスを一時的に利用したいというニーズに対して非常に有効である。また、一時的な利用を目的として定期巡回・随時対応サービスを開始した結果、利用者本人および家族が在宅生活継続に自信をつけ、継続して利用するケースも見られる。
- ・ 訪問介護の利用者で、怪我や急性増悪による状態変化により、短時間・頻回の訪問が必要になった場合に定期巡回・随時対応サービスに移行するなど、利用者の状態の変化に応じた、より柔軟で円滑なサービスの変更が可能となる。

(2) サービス提供エリアにおける利用者の密集度合いを高める

定期巡回・随時対応サービスは、頻回の訪問を行うという特性上、移動に係るコストが事業運営に大きな影響を与える。

すでに述べたように、事業の複合化により、移動コストを軽減することが可能となるが、それに加え、サービス提供エリアの特性や利用者の密集度合いに応じた効率的な訪問ルートを検討するなど、密度高く訪問を行うことが重要である。サービス提供エリアが拡大している場合は、サテライトの展開など、利用者からできるだけ近い拠点で訪問できる体制づくりが求められる。なお、サービス提供エリアは、人材の活用とも大きく関係しており、エリア限定の登録ヘルパーの活用拡大にもつながると考えられる。

(3) 人材の確保・育成を進める

定期巡回・随時対応サービスは、朝食、昼食、夕食、就寝前など、訪問のニーズがある時間帯が集中するため、特にこうした時間帯での職員の確保が重要となる。このため、「直行直帰」による登録型ヘルパーを確保するなどの方法が考えられるが、一方、サービスの質の確保のためには、登録型だけでなく、時間拘束型ヘルパーや常勤職員の確保も同時に進めることが必要である。

また職員の研修については、短時間サービスに慣れないヘルパーに向けて、統括管理者がケアのパターンなどを記載した手順書を作成し、ケアの標準化を図るとともに、その手順書を新人職員の教育研修に役立てている事例もある。こうした手順書があることで、新人職員であっても不安感なく短

時間のサービスを提供することができ、定着率の改善やサービスの質の向上につながると考えられる。

また、定期巡回・随時対応サービスには、1日に複数回の訪問を行うことで利用者の生活に継続して関わることができ、24時間の在宅生活を支えているため、職員の自己有用感が高まるという特性がある。こうした職員にとってのサービスの魅力を積極的に情報発信していき、人材確保やモチベーション向上につなげることも重要である。

さらに、利用者の24時間の在宅生活を支えるということは、本サービスが利用者にとってライフラインとしての位置づけを持つことになるため、こうした考え方を共有できる職員を確保することが重要になる。しかし、介護分野全体で見た場合でも人材の確保が非常に困難となっている現状から、介護職員養成の入口となる初任者研修を自事業所として実施することで、考え方を共有できる介護職員の確保を進めることも一つの方法として必要となっている。

3. 保険者に求められる役割

本事業の事例分析に基づいて保険者の役割をまとめると、以下の通りであると考えられる。

(1) 圏域の設定等の情報開示

介護保険事業計画においては、保険者が市区町村内を日常生活圏域に分け、その圏域ごとに地域密着型サービスのサービス量を見込むこととされている。これを踏まえれば、保険者としては、まず市区町村の中で適正な圏域を設定したうえで、その圏域に応じて事業所の整備を図るという取り組みが必要である。そして保険者が、各圏域における在宅の要介護高齢者の人数、要介護度、世帯構成、サービス利用状況などの情報を提供することで定期巡回・随時対応サービスの利用見込み数を開示することや、各圏域で事業者間による適度な競争が生まれる環境を整えることができれば、定期巡回・随時対応サービスの普及と質の向上が期待できる。

(2) ケアマネジャーへの周知

定期巡回・随時対応サービスは、平成24年度に創設された新しいサービスであり、また従来の出来高の訪問介護とは異なる包括報酬の仕組みであることなどから、サービス提供の仕組みや利用することのメリットなどが、そもそもケアマネジャーに十分に周知されていないという現状がある。このため、定期巡回・随時対応サービスの普及には、まず保険者が、サービス導入に関わるケアマネジャーに対してサービスの仕組みや特性等に関する周知を行うことが不可欠である。そして、どのような利用者にこのサービスが有効かという具体的な事例の情報等を積極的に発信していくことが求められる。

(3) 医療・看護との連携体制の支援

定期巡回・随時対応サービスの導入にあたっては、退院時が一つの重要な契機となることから、このサービスが退院後の地域での受け皿になり得るサービスであることについて、主に病院団体の連絡会等の場で情報提供していくことが必要である。また、訪問看護との連携体制を作ることが課題となっているが、保険者としては、まずは訪問看護ステーション連絡会等の場に参加し、意見交換の機会をつくっていくことも有効である。

(4) 介護・医療連携推進会議への積極的な参加

定期巡回・随時対応サービス事業者は、運営基準上、市区町村の職員を含む地域の関係者で構成される介護・医療連携推進会議から必要な助言等を聴くこととされている。このため、市区町村の職員は、この会議に参加をし、定期巡回・随時対応サービスの提供実態や運営状況等を把握したうえで、必要な助言等を行うことが求められる。特に保険者である市区町村は、地域全体のサービス提供体制の整備に責任を負っていることから、個別事業所のサービス提供実態や運営状況などから、地域全体を見渡したサービス提供のあり方を検討していくことが重要である。そのため、場合によっては介護・医療連携推進会議の結果に基づいて、地域ケア会議等の場を活用し、個別事業者の枠を超えて地域全体で利用者の状態像に応じた必要なサービスを提案していくことが必要と考えられる。

(5) 地域支援事業等における定期巡回・随時対応サービスのオペレーション機能の積極的な活用

定期巡回・随時対応サービスは、地域全体のオペレーションセンターとしての機能も期待されていることから、運営基準解釈通知では、例えば市町村が行う地域支援事業の任意事業において、家庭内の事故等による通報に、夜間を含めた 365 日 24 時間の随時対応ができる体制を整備する事業を行っている場合、その通報を受信するセンターは定期巡回・随時対応サービス事業所の設備との共用が可能であると位置づけている。このように、現行制度上でも、市町村の事業と定期巡回・随時対応サービスとの連携が想定されており、こうしたオペレーターを地域全体の資源として活用する取り組みを市町村が積極的に進めることが重要である。

また、軽度であっても食事・服薬の確認などで定期巡回・随時対応サービスの有効性が見られることから、地域支援事業において、随時対応サービスに加え、要支援の高齢者に対する定期巡回訪問などの事業の必要性も高いと考えられる。

(6) 業務の一部委託・集約化に関する事業所間コーディネートの推進

地域の実情に応じた、既存の地域資源の活用という観点から、運営基準では、定期巡回・随時対応サービスにおいて、定期巡回サービス、随時対応サービスおよび随時訪問サービスを地域の訪問介護事業所または夜間対応型訪問介護事業所へ一部委託、および夜間帯の随時対応について複数の定期巡回・随時対応サービス事業所間での集約化が可能であると位置づけている。しかし、現

状において、このような事業所間での連携による効率的なサービス提供は十分には進んでいないと考えられる。このため、市町村が中心となって、事業所間での関係づくりが進むような場を設定するなど、地域全体での効率的なサービス提供に向けたコーディネート役の役割が期待される。

4. 政策的示唆

(1) 人員に関する兼務要件のあり方に関する検討

定期巡回・随時対応サービスのオペレーターは、午後 6 時から午前 8 時までの間は、利用者からの通報を受け付けるに当たり支障のない範囲で、随時訪問サービスの職務を兼務することができる。しかし実際は、朝食時や夕食時などの利用者の訪問ニーズが集中する時間帯が、午後 6 時から午前 8 時の時間帯に合致しない場合もあり、このときオペレーターと随時訪問サービス担当者を別々に配置することが人員確保上の課題となっている。

少ない人員の有効活用という観点で見た場合、オペレーターと随時訪問サービス担当者の兼務可能な時間帯を、訪問ニーズが集中する時間帯に即して検討することが必要になる。例えば一案として、「午後 6 時から午前 8 時」という時間設定を、「午後 5 時から午前 9 時」とするなど、サービス提供実態に合わせた時間設定の見直しも考えられる。

(2) オペレーターの資格要件と設備要件のあり方に関する検討

定期巡回・随時対応サービスのオペレーターは、看護師、介護福祉士等の一定の資格を有する者に限定されており、さらに利用者の心身の状況等の情報を蓄積し、随時適切に利用者からの通報を受けられることができる機器等を備えることが必要とされている。このように、オペレーターの質の確保については、資格要件と設備要件の 2 つの要件によって定められていると考えられる。一方、後段の設備要件については、利用者の心身の状況等の情報を蓄積するための体制が確保されており、オペレーターが当該情報を常時閲覧できる場合には必須ではないとされ、留保が設けられている。

この場合、オペレーターの質を確保しつつ、さらに人材の柔軟な活用を図るためには、設備要件を備えることを前提としつつ、資格要件を一部緩和するなど、資格要件と設備要件を一体とした見直しを行うことも検討が必要であると考えられる。

(3) 事業所と同一の建物の利用者へのサービス提供とそれ以外の地域の利用者へのサービス提供のあり方に関する検討

定期巡回・随時対応サービス事業所と同一の建物に居住する利用者に対してサービス提供を行う場合、当該建物に居住する利用者以外にもサービス提供を行うよう努めるという努力義務規定が設けられている。これは、運営基準解釈通知にもあるとおり、いわゆる「囲い込み」による閉鎖的なサービス提供が行われないよう、地域包括ケア推進の観点から地域の利用者にもサービス提供を行うことを促すものである。しかし、努力義務規定のために強制力はないこと、また実際の運営上では同一の建物への訪問と地域への訪問を同じ人員体制で運営することは、利用者特性や介護員に求めら

れる資質が異なり現実的には難しい状況であることなどから、結果としてこの規定の趣旨は十分に実現されていないことが推察される。

こうした現状を踏まえ、同一の建物の利用者へサービス提供を行う際は、地域の利用者へ訪問を行うための体制整備(人員配置、他事業所との連携)の義務付け等についても検討が必要であると考えられる。

(4) 生活援助部分に関わる介護保険外サービス(自費サービス)の活用促進に関する検討

在宅の場合、介護施設等と異なり、食事支援や家事援助、見守り等の日常生活支援のサービスを何らかのかたちで調達することが必要になる。

重度で家族同居の利用者の場合には、家族にも支援チームの一員として参加してもらおうという働きかけが重要である。そのため、事業所側としては家族が支援に参加しやすい連携体制をつくることが求められる。また、軽度の利用者の場合では、特に単身世帯も多いことから、日常生活支援のニーズを家族だけではなく近隣住民の見守りや助け合いによって支えることや、配食といった民間サービスの活用等も視野に入れることが必要である。

定期巡回・随時対応サービスは、決して万能なサービスではなく、カバーできない部分を家族や地域住民、外部の民間サービス等をうまく組み合わせながら調整しながら、利用者を支えていくことが重要である。

(5) 定期巡回・随時対応サービスにおける訪問看護の報酬体系のあり方に関する検討

定期巡回・随時対応サービスにおける訪問看護の提供は、一体型・連携型を問わず、月額のパッケージ報酬で支払われる仕組みであり、訪問回数が一定回数以上となると採算上の問題が発生することが、連携する訪問看護ステーションの確保を困難にさせている要因と指摘されている。

この場合、訪問看護提供部分を一部出来高とすることが一つの方策であり、実際に重度化が進み医療保険適用となった際は、出来高報酬として算定が可能な仕組みとなっている。ただし、「医療保険適用とはならないが、重度化して頻回な訪問看護が必要になった場合」については、現状では包括報酬での対応となるため、こうした一部のケースに関して、訪問看護提供部分を包括報酬の枠から外すなど、柔軟な報酬体系の設計が望まれる。