

函館市 24 時間定期巡回・随時対応サービス事業

報 告 書

平成 24 年 3 月

函館タクシー株式会社

《 目 次 》

第1章 本事業の取組について.....	1
1. 事業の目的.....	1
2. 事業の概要.....	2
第2章 函館市の概況.....	5
1. 市の概要.....	5
2. 高齢者の現状.....	7
3. 要介護（要支援）認定者の現状.....	8
4. 高齢者・要介護（要支援）認定者の推計.....	9
第3章 平成23年度活動報告.....	11
1. 対象者及び利用サービスの概要.....	11
2. サービスの利用状況.....	19
3. サービスの提供状況.....	21
4. サービスの利用と提供の状況から見た収支.....	23
第4章 事業評価.....	32
1. アンケート調査.....	32
2. 事業の効果と課題.....	44
3. 事業評価.....	45
4. 今後の事業実施に向けて.....	47
参考資料.....	48
○アンケート調査票（利用者用）.....	48
○アンケート調査票（家族用）.....	50
○アンケート調査票（ケアマネジャー用）.....	52

第1章

本事業の取組について

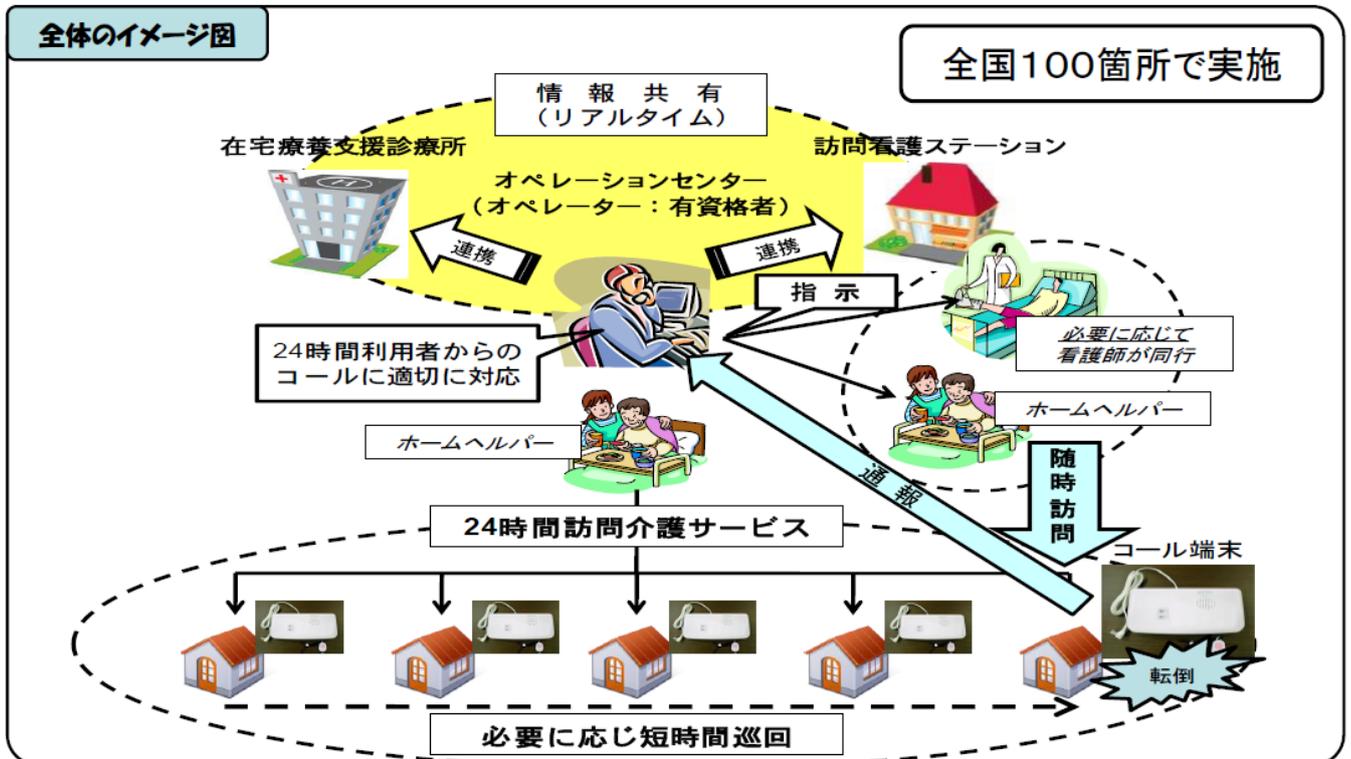
1. 事業の目的

高齢者が住み慣れた地域の住宅で安心して生活を継続できるように、居宅の要介護者に対し、介護と看護の連携の下で、24時間対応で短時間の定期巡回訪問サービスと通報システムによる随時の対応サービスを適宜・適切に組み合わせて提供し、効果的なサービス提供のあり方について検証を行うことを目的とする。

なお、本年度は国のモデル事業として実施するが、平成24年4月から新たに介護保険制度に位置付けられる。

■事業イメージ図

- 24時間のオンコール体制を活用した随時の訪問による『安心感』の提供
- 短時間の巡回を含む定期的な訪問による『利用者のニーズや生活スタイルに合ったサービス提供』を可能に（例：起床介助→昼食介助→服薬介助→水分補給→就寝介助→深夜の排せつ介助）
- 利用者からのコールを受診するオペレーションセンターを活用し、訪問看護や在宅療養診療所との情報共有による『医療との連携』を推進（地域の訪問サービス拠点としての機能強化）



(出典：厚生労働省資料)

2. 事業の概要

(1) 実施主体

市が下記の指定夜間対応型訪問介護事業者に委託し実施する。

- ・委託先：函館タクシー株式会社（ケアサポートセンター函館）

(2) 利用対象者

市内の中央部地区、西部地区に居住する居宅要介護者（要介護1～要介護5）が対象となり、平成23年9月1日から平成23年10月30日まで実施され、平成23年10月31日から平成24年3月31日までは、利用対象者の拡大やニーズを踏まえ、市内全域を対象を拡大して実施した。

■利用者の対象地区



(3) 事業内容

①定期巡回訪問サービス事業

利用者に対し、予め作成された計画に基づき、訪問介護員等が日常生活上の世話を必要に応じて1日数回程度提供する事業である。原則として、そのサービスの内容を行うのに要する標準的な時間は1回あたり概ね20分未満となる。

②随時対応サービス事業

利用者に対し、24時間365日対応可能な窓口を設置し、当該窓口利用者からの電話回線その他の通信装置等による連絡又は通報等に対応するオペレーターを配置し、利用者からの通報内容に応じて随時の対応(通話による相談援助、転倒時等における訪問サービスの提供、医療機関等への通報等)を行う事業である。

③事業内容の検証等に関する事業

地域住民の代表者、地域包括支援センター職員又は有識者等による検討委員会を設置し、事業の企画、利用者の要介護度等及び介護保険サービスに関するニーズの変化並びに本事業に要した経費及び人人体制等について検証を行うとともに、事業報告書について取りまとめる事業である。

(4) 事業実施期間

平成23年9月1日～平成24年3月31日(7ヶ月間)

(定期巡回訪問サービス事業は、平成23年10月6日～平成24年3月31日に実施。)

(5) 利用料

基本料金	月額	500円
定期巡回訪問料金	1日1回	月額 1,000円
	1日2回	月額 2,000円
	1日3回	月額 3,000円
	※1日4回以上については、1回あたり300円追加	
随時訪問料金	1回あたり	500円

※訪問サービス以外の相談援助等については、基本料金に含む。

※利用料については、市長が発行した納入通知書により、支払って頂く。

(6) 検討組織

函館市が委託実施する 24 時間定期巡回・随時対応サービス事業の企画並びに利用者の要介護度等及び介護保険サービスに関するニーズの変化並びに本事業に要した経費及び人員体制等についての検証を行うため、「函館市 24 時間定期巡回・随時対応サービス事業検討委員会」を設置し、検討を行った。

■委員会名簿

(敬称略、順不同)

所属	氏名	職名	備考
有識者	三浦 稔	函館大学非常勤講師 社会福祉士	委員
函館市町会連合会	奥野 秀雄	会長	委員
函館市社会福祉協議会	市居 秀敏	介護保険事業部長	委員
対象エリア内の 訪問看護ステーション	栗田 美津子	函館西部訪問看護 ステーション所長	委員
函館市地域包括支援 センター連絡協議会	三谷 真理	会長	委員
函館市居宅介護支援事務所 連絡協議会	中村 清秋	会長	委員
函館市ホームヘルパー 連絡協議会	酒井 雅子	会長	委員
函館市	西川 康之	函館市福祉部 介護高齢福祉課長	委員
事業委託先	岩塚 晃一	函館タクシー(株)代表取締役 (ケアサポートセンター函館)	委員

(7) 検討概要

委員会	協議概要
①第一回委員会 平成 23 年 10 月 24 日 (月) 18:00~ 於 函館市役所本庁舎 8 階 会議室	<ul style="list-style-type: none"> ・会長として三浦委員を選出 ・事業内容説明及び現時点での状況説明 ・現時点ではサービス利用人数が少ないため、対象エリアを拡大するとともにPRを強化する
②第二回委員会 平成 24 年 3 月 29 日 (木) 13:30~ 於 サン・リフレ函館 2 階 小会議室	<ul style="list-style-type: none"> ・事業内容説明と報告書(案)について報告 ・来年度からのサービス提供について ・報告書(案)を正式な報告書とすることを了承

1. 市の概要

(1) 位置・地勢

函館市は、渡島半島の南東部に位置し、東・南・北の三方を太平洋・津軽海峡に囲まれ、西は北斗市・七飯町・鹿部町と接している。



(出典：函館市ホームページ等)

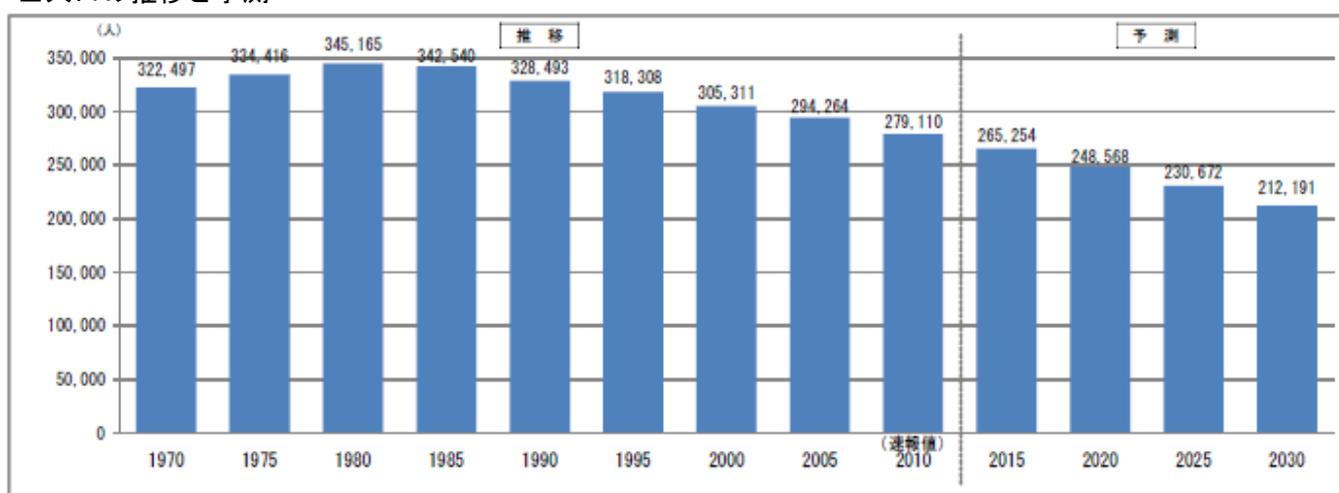
(2) 人口

本市の人口を見ると、昭和55年(1980)の345,165人をピークに減少し始め、平成22年(2010)には279,110人となっている。(国勢調査より)

なお、国立社会保障・人口問題研究所の推計によると、平成42年(2030)には212,191人(昭和55年の61%、平成22年の76%)まで減少すると予測されている。

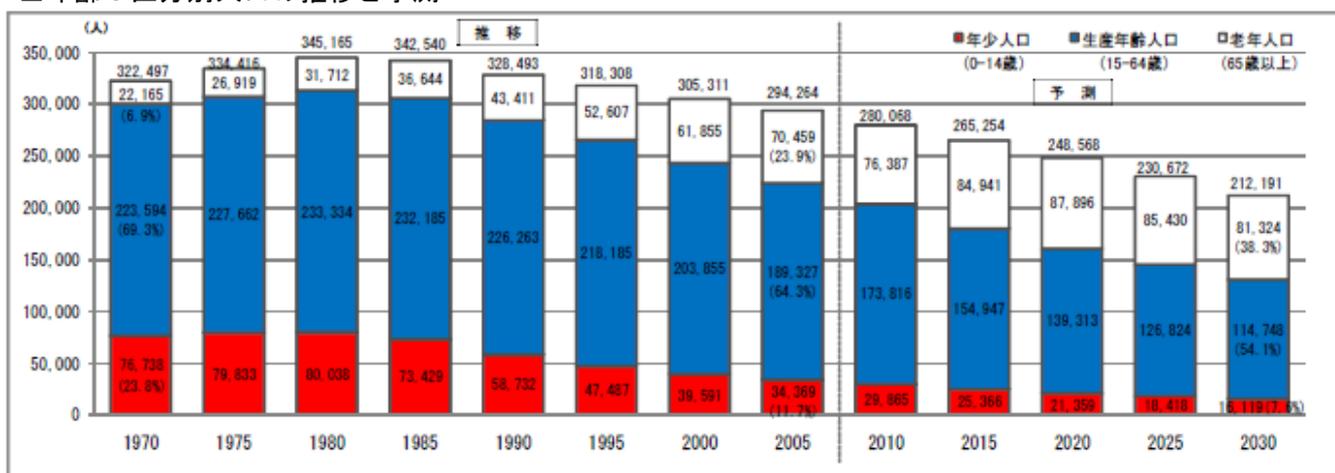
また、老年人口(65歳以上)を見ると、平成22年(2010)に76,387人(高齢化率27.5%)であったものが、平成42年(2030)には81,324人(高齢化率38.3%)に増加すると予測されている。

■人口の推移と予測



資料：国勢調査、国立社会保障・人口問題研究所推計

■年齢3区分別人口の推移と予測



資料：国勢調査、国立社会保障・人口問題研究所推計

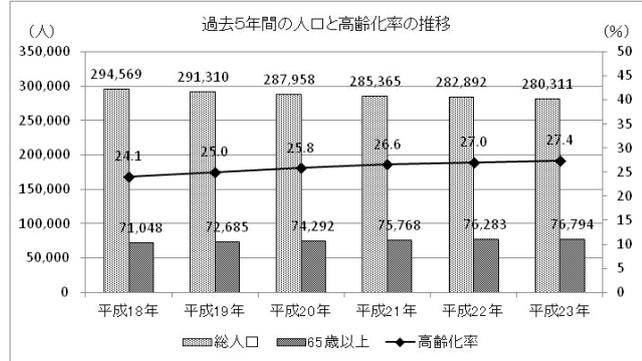
(出典：いずれも「函館市都市計画マスタープラン2011～2030」)

2. 高齢者の現状

(1) 高齢者人口の推移

過去5年間の人口推移を見ると、総人口は減少しているものの、高齢者人口は増加し、高齢化率も上昇している。

(資料：函館市福祉部)

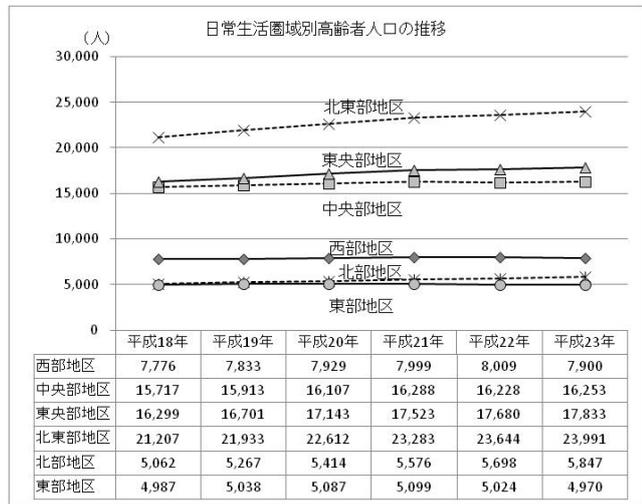


(2) 日常生活圏別高齢者人口の推移

日常生活圏域別に高齢者人口の推移を見ると、北東部地区、次いで東中央部地区が多く、高齢者人口も増加している。

本事業の対象エリアについて見ると、中央部地区及び北東部地区で増加傾向にあるが、西部地区は減少傾向にある。

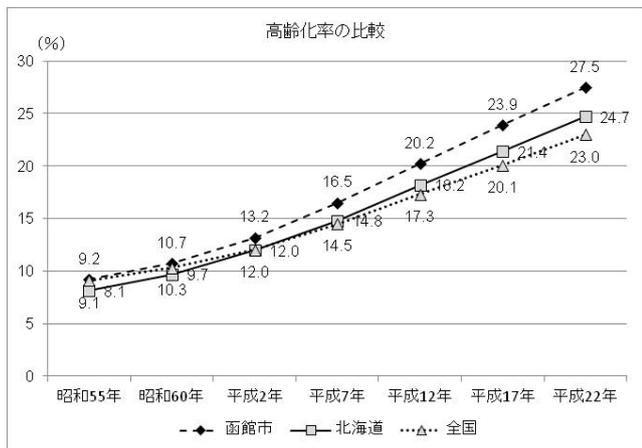
(資料：函館市福祉部)



(3) 高齢化率の比較

本市の高齢化率を北海道、全国と比較すると、昭和55年はいずれもほぼ同水準であったものの、その後、経年的に格差が生じ、平成22年の本市の高齢化率は27.5%と、全国と比較して4.5ポイント、北海道と比較して2.8ポイント高い水準にある。

(資料：函館市福祉部)

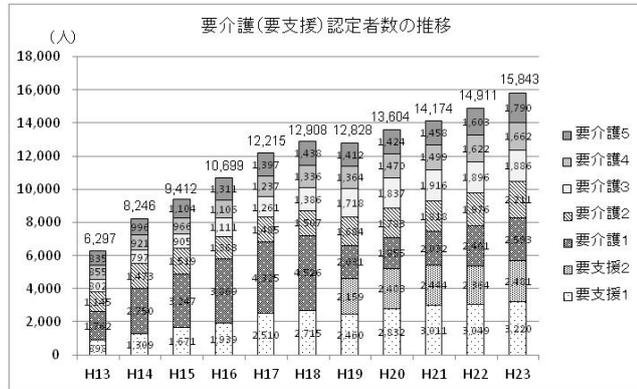


3. 要介護（要支援）認定者の現状

(1) 要介護（要支援）認定者数の推移

要介護（要支援）認定者数の推移について見ると、介護保険制度が始まって以来増加傾向にあり、平成23年の認定者数は15,843人と10年間で2.5倍以上に増加している。

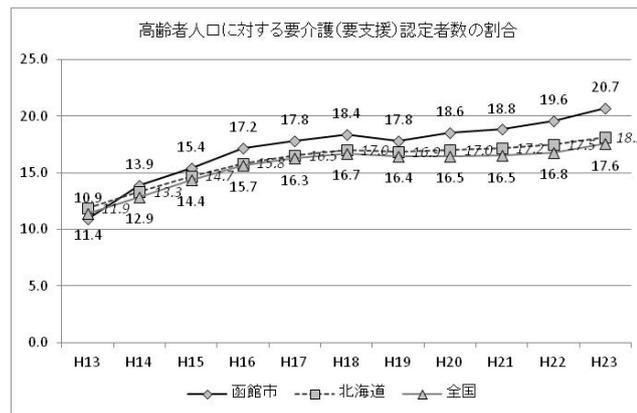
(資料：函館市福祉部)



(2) 要介護（要支援）認定者数の割合の推移

高齢者人口（第1号被保険者数）に対する要介護（要支援）認定者数の割合（出現率）を全国や北海道と比較すると、本市は相対的に高い割合で推移している。

(資料：函館市福祉部)

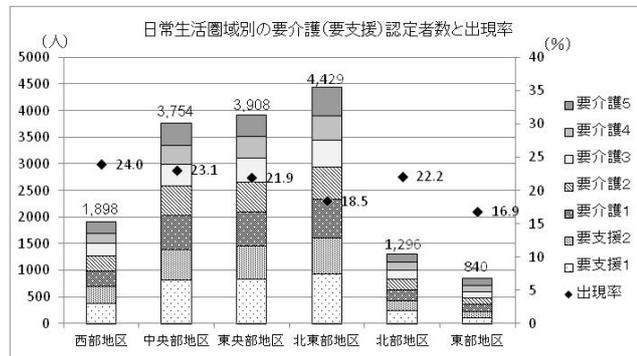


(3) 日常生活圏域別の要介護（要支援）認定者数と割合

日常生活圏域別に要介護（要支援）認定者数を見ると、北東部地区が最も多く、東中央部地区及び中央部地区を合わせて本市全体の認定者数の約75%を占めている。

高齢者人口に対する認定者数の割合（出現率）を見ると、西部地区が24.0%と最も高くなっている一方、認定者数が最も多かった北東部地区は18.5%にとどまっている。

本事業の対象エリアについて見ると、西部地区は出現率が高い一方で認定者数は少なく、中央部地区は認定者数・出現率ともに高く、北東部地区は認定者数が多い一方で出現率は低い傾向がうかがえる。(資料：函館市福祉部)

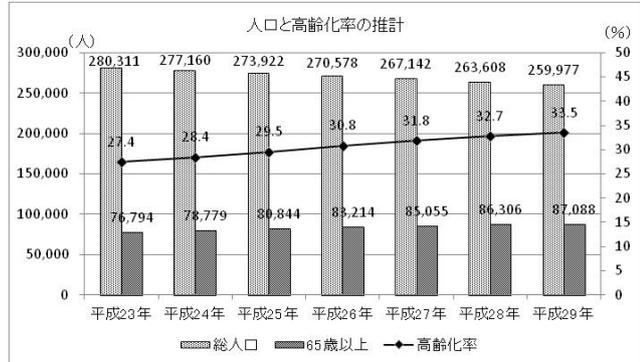


4. 高齢者・要介護（要支援）認定者の推計

(1) 人口と高齢化率の推計

本市の総人口は減少する一方で、高齢者人口は増加し、高齢化率も高まると予測されている。

(資料：函館市福祉部)

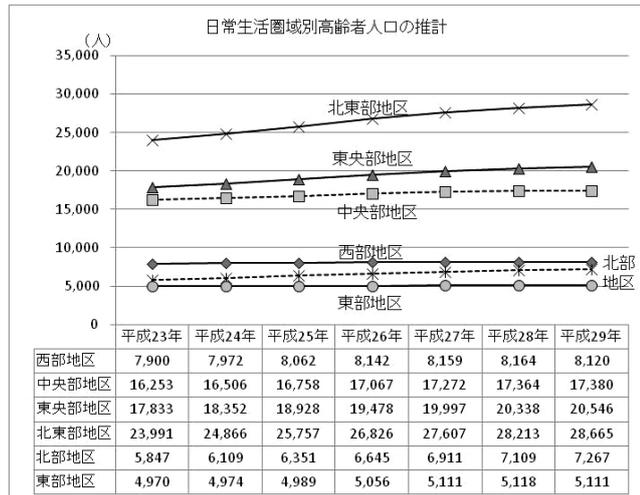


(2) 日常生活圏域別高齢者人口の推計

日常生活圏域別に高齢者の推計人口を見ると、北東部地区、東中央地区及び北部地区での増加が顕著になっている。

本事業の対象エリアについて見ると、西部地区及び中央部地区はゆるやかな増加傾向、北東部地区は顕著な増加傾向が予測されている。

(資料：函館市福祉部)

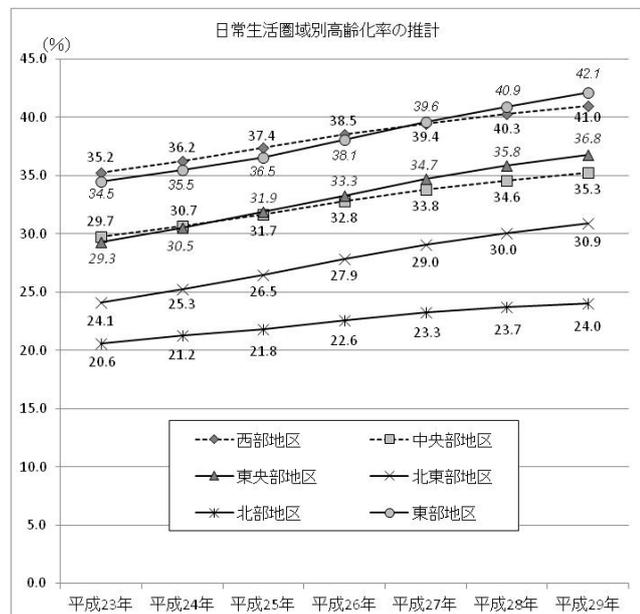


(3) 日常生活圏域別高齢化率の推計

日常生活圏域別の高齢化率を見ると、全ての圏域で高齢化率の上昇が予測されている。

本事業の対象エリアについて見ると、平成26年までは西部地区が最も高い水準で高齢化率が推移するが、平成27年には東部、西部、東中央部の順となっている。

(資料：函館市福祉部)



(4) 要介護度別の要介護（要支援）認定者数の推計

要介護度別の要介護（要支援）認定者数を見ると、今後、高齢者人口の増加に伴い、認定者数も増加すると予測される。（資料：函館市福祉部）

単位(上段:人, 下段:%)

	実績			推計		
	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年
高齢者人口	75,768	76,283	76,794	78,779	80,844	83,214
要支援1	3,062	3,116	3,322	3,533	3,748	3,946
出現率	4.0	4.1	4.3	4.5	4.6	4.7
要支援2	2,438	2,400	2,505	2,619	2,739	2,855
出現率	3.2	3.1	3.3	3.3	3.4	3.4
要介護1	2,195	2,535	2,693	2,856	3,016	3,156
出現率	2.9	3.3	3.5	3.6	3.7	3.8
要介護2	1,921	2,089	2,322	2,578	2,845	3,118
出現率	2.5	2.7	3.0	3.3	3.5	3.7
要介護3	1,902	1,876	1,936	1,999	2,057	2,107
出現率	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5
要介護4	1,593	1,630	1,685	1,748	1,812	1,877
出現率	2.1	2.1	2.2	2.2	2.2	2.3
要介護5	1,555	1,697	1,875	2,066	2,266	2,469
出現率	2.1	2.2	2.4	2.6	2.8	3.0
合計	14,666	15,343	16,338	17,398	18,482	19,529
出現率	19.4	20.1	21.3	22.1	22.9	23.5

1. 対象者及び利用サービスの概要

(1) 対象者の概要

本市の中央部地区、西部地区（その後、利用対象者の拡大やニーズを踏まえ、市内全域に対象を拡大した。）に居住する居宅要介護者（要介護1～要介護5）を対象として、委託事業者である函館タクシー株式会社（ケアサポートセンター函館）が募集を行い、応募のあった下表の7名がサービスを利用した。

なを、対象者7名については、定期巡回訪問サービスとして、下表に示す内容のサービスを利用した。

■事業対象者及びサービス内容

番号	利用者	性別	年齢	要介護度	居住地区	世帯構成	サービスの内容
1	利用者A	■	■	要介護1	西部地区	次男と同居	安否確認(死亡により途中提供中止)
2	利用者B	■	■	要介護1	中央部地区	長男と同居	安否確認
3	利用者C	■	■	要介護2	中央部地区	長女夫婦と同居	排泄ケア
4	利用者D	■	■	要介護3	西部地区	次男と同居	排泄ケア(入院により途中提供中止)
5	利用者E	■	■	要介護4	北東部地区	夫婦のみ世帯	排泄ケア・更衣介助・服薬介助
6	利用者F	■	■	要介護2	西部地区	単身世帯	排泄ケア・清拭・更衣介助
7	利用者G	■	■	要介護5	北東部地区	夫婦のみ世帯	排泄ケア・更衣介助

(2) 対象者募集に係る問合せ

対象者の募集に際しては、当初、本市の中央部地区及び西部地区を対象としていたが、その後、利用対象者の拡大やニーズを踏まえ、市内全域に対象を拡大した。

対象者募集においては、全市から合計 21 件の問い合わせがあったが、結果的に利用に至った対象者は 7 名であった。

対象者の募集に際しての問い合わせと実施状況を下表に示す。

■24 時間定期巡回・随時対応サービスの問合せ・実施状況

NO.	性別	地区	年齢	要介護度	紹介者	初回相談日	端末機の希望	ケア内容	実施の有無	相談内容
1	女性	■	■	1	居宅A Aケアマネ	H23.9.7	×	体調・安否確認	実施	日中独居となる為、体調や状況の確認をして欲しい。(H23.10.8～開始)
2	女性	■	■	1	居宅B Bケアマネ	H23.9.13	○	体調・安否確認	実施	日中独居となる為、体調や状況の確認をして欲しい。(H23.10.16～開始)
3	女性	■	■	2	居宅C Cケアマネ	H23.9.17	○	排泄ケア	実施	めまいのため一人でトイレに行けず、又日中は独居の為排泄ケアをして欲しい。(23.10.6～開始)
4	女性	■	■	1	居宅C Cケアマネ	H23.9.28	○	排泄ケア	無	パーキンソン病あり。現在入院中で、退院後の希望だったが、パーキンソン症状が落ち着き、ケア不要の状態にて利用せず。
5	女性	■	■	5	居宅C Dケアマネ	H23.10.4	△	排泄ケア	無	排泄ケア目的にて家族にサービスの情報を提供したが、ご家族拒否にて利用せず。
6	女性	■	■	3	居宅D Eケアマネ	H23.10.14	○	排泄ケア・更衣介助・水分補給	実施	ショートステイを繰り返し利用しているが、何日か自宅に戻った際、排泄ケアをして欲しい。(23.11.11～開始)
7	男性	■	■	1	居宅E Fケアマネ	H23.10.19	○	排泄ケア・転倒時	実施	家族にサービスの情報を提供するがご本人・ご家族の拒否で利用しない予定が、親戚の協力が得られない為利用開始に。(24.2.1～開始)
8	男性	■	■	2	居宅F Gケアマネ	H23.11.1	△	服薬確認・促し	無	毎朝提供して欲しいと依頼あるも、知らない人に訪問されるのはご本人好まないとの事で利用せず。
9	女性	■	■	1	居宅G Hケアマネ	H23.11.14	○	服薬確認	無	冬期施設入所予定だが本人拒否にて家族よりサービス利用したいと要望あるが、本人が拒否している為利用せず。
10	女性	■	■	2	居宅H Iケアマネ	H23.11.21	○	随時対応	無	定期巡回を必要としないケースにて、モデル事業の上でのモデル対象にはならないとの事で夜間対応の利用者に。
11	女性	■	■	4	居宅I Jケアマネ	H23.11.25	○	食事・排泄介助・転倒時対応	無	同居家族が夜間就労の為、夕方1回前後定期巡回、間は従来の訪問介護の2時間程度で食事・排泄介助を行い、転倒時の対応も希望。市の見解としては従来の訪問介護対象との事にて利用せず。
12	女性	■	■	2	居宅J Kケアマネ	H24.1.19	○	排泄介助	実施	尿量多いが尿意がない為、オムツ交換の促しや清拭介助をして欲しい。(H24.2.1～開始)
13	女性	■	■	支援	包括K Lケアマネ	H23.11.26	○	火元・安否確認	無	夫が入院の為、現在独居。認定申請中だが、ケアマネの見立てでは支援にしかならないだろうとの事で利用せず。
14	女性	■	■	1	居宅L Mケアマネ	H23.11.29	○	随時対応	無	定期巡回を必要としないケースにて、モデル事業の上でのモデル対象にはならないとの事利用せず。
15	男性	■	■	3	居宅M Nケアマネ	H23.12.1	△	排泄ケア	無	生保世帯の為利用料負担ができず、端末機も電話回線を改めて引かなければならない為困難により利用せず。
16	女性	■	■	4	居宅C Cケアマネ	H23.12.8	○	更衣介助	無	介護者腰痛にて更衣介助が大変になってきたとの事で利用したいとの事だったが、急遽入所が決まった為利用せず。
17	男性	■	■	3	居宅N Oケアマネ	H23.12.21	○	排泄ケア	無	長期ショートステイ利用中だが、一度、家に帰りたいという希望を叶える為、遠方の息子夫婦が来函する3日間、1日3回で提供して欲しいとの事だが、市の見解で困難との判断にて利用せず。
18	男性	■	■	3	居宅O Pケアマネ	H23.12.26	○	排泄ケア	無	近々退院の予定で、同居の息子が介護できないとの事で相談があったが、依頼には至らず。
19	男性	■	■	1	居宅P Qケアマネ	H23.12.27	△	排泄ケア	無	サービス内容を詳しく知りたいとの事で自宅訪問予定だったが、いっぺんに色々なサービスが入った為に混乱し、一旦保留。
20	男性	■	■	3	居宅Q Rケアマネ	H24.1.11	○	安否確認・随時対応	無	バルーン留置している為、排泄ケアは転倒時の対応をして欲しいが、ケアマネから市へ問い合わせるとのこと。その後連絡なし。
21	男性	■	■	5	居宅R Sケアマネ	H24.1.18	○	排泄ケア	実施	夫人の排泄介助が難しい状況になり、1日2回排泄介助を希望。(H24.2.1～開始)

(3) 対象者募集に係る周知・広報

対象者の募集に際しては、なるべく多くの利用者の参加が得られるよう、市及び事業者が協力し、様々なチャネル・メディアを通じた周知・広報を行った。

以下にその取組概要を示す。(●：市の取組、○：事業者の取組)

① マスメディアなど

●事業開始前にプレス発表 → 新聞各社に掲載される。

○ホームページにて告知：利用者募集（9/1）

○利用対象地区の拡大（10/31）

② 居宅介護支援事業所に対して

○連絡協議会の会合にて64名のケアマネに当サービスを紹介（9/15）

○地域包括支援センター「こん」主催の勉強会にて28名のケアマネに当サービスを紹介（9/21、他に介護事業者12名）

○その他、市内の居宅を回ってPR。

●①モデル事業の開始をメール配信（9月）、②エリア拡大をメール配信（10月）、③サービス提供のパターン資料を添付し再度メール配信（12月）

③ 地域包括支援センターに対して

○地域包括支援センター「あさひ」に説明。

○地域包括支援センター「こん」に説明。

●①モデル事業の開始をメール配信、②エリア拡大をメール配信、③サービス提供のパターン資料をメール配信

④ 訪問看護ステーションに対して

○函館西部訪看ステーションに説明。

○函館赤十字訪看ステーション・リリーに説明。

○訪看ステーションほうらいに説明。

⑤（急性期）病院に対して

○五稜郭病院医療総合サービスセンター退院サポート室に説明。

○中央病院医療福祉相談課と入退院支援看護室に説明。

○市立函館病院の地域医療連携室に説明。

○医師会病院医療連携課に説明。

○新都市病院の医療支援室に説明。

- 函館おしま病院に説明。
- 共愛会病院に説明。
- 函館赤十字病院の地域連携室に説明。
- 函館脳神経外科の医療相談室に説明。

⑥介護老人福祉施設に対して

- 共愛会愛泉寮に待機者向けの在宅サービスとして説明。
- 特養「幸成園」に待機者向けの在宅サービスとして説明。
- 特養「福寿荘さくら館」に待機者向けサービスとして説明。
- 函館はくあい園に待機者向けの在宅サービスとして説明。
- 函館百楽園に待機者向けの在宅サービスとして説明。
- 特養シンフォニーに待機者向けの在宅サービスとして説明。
- 特養「ももハウス」に待機者向けの在宅サービスとして説明。

⑦介護老人保健施設に対して

- ケンゆのかわに待機者向けの在宅サービスとして説明。
- 「もも太郎」に待機者向けの在宅サービスとして説明。

⑧介護療養型医療施設に対して

- 竹田病院に説明。

⑨在宅療養支援診療所に対して

- ケアプラザ新函館に説明。

⑩函館市町会連合会に対して

- 11月の常任理事会で紹介してもらい、187会員にリーフレットを配布。
- 深駒町会を通じ、12/14の民生委員連合会、社会福祉協議会との懇談会で紹介（わかりやすいチラシとリーフ 30部配布）

⑪函館市老人クラブ連合会に対して

- 11月の正副会長会議で紹介してもらい、市内の老人クラブの会長 109名にリーフレットと市のチラシを配布。

⑫民生児童委員に対して

- わかりやすくしたチラシをリーフレットと共に 29エリアの正副会長ら 65部配布。
- 第9方面民生児童委員協議会（宇賀浦町、高盛町、日乃出町、金堀町、広野町、的場

町) の 2 月 定例会 で 説 明。

⑬住宅へのチラシのポスティング

- 日乃出町の市営団地 1・2 号館に 200 枚配布。
- 西部の道営団地（船見・愛宕・弥生・谷地頭・豊川・東川・ともえ）に 500 枚を配布。
- 湯川市営団地・上湯川道営団地・一般住宅にわかりやすくしたチラシを約 1000 枚配布。
- 深堀・湯浜・駒場改良の各市営団地にわかりやすくしたチラシを 400 枚配布。
- 大川・的場町の道営団地にわかりやすくしたチラシを 300 枚配布。その後、大川町道営団地では広報チラシに同文面を掲載し配布された。
- 日吉 3 丁目・日乃出改良（2 度目）の市営団地にわかりやすくしたチラシを 600 枚配布。

■参考：説明やポスティングに用いたわかりやすいチラシ

ご自宅の要介護の方に朗報！

～ 利用対象者募集中！ ～

函館市24時間定期巡回・随時対応サービス事業

当サービスの特長

- ★毎日ヘルパーがご自宅に数回ご訪問し、ケアいたします
- ★ご自宅にコール端末機を設置し、24時間いつでもご連絡に対応します

※函館市内に居住する居宅要介護者（要介護1～要介護5）の方が対象となります。

※当事業は平成23年度の函館市のモデル事業です。（平成24年3月末まで）

来年、平成24年4月から新たに介護保険制度のサービスとしてスタートします。

◆利用料

・基本料金	月額500円
・定期巡回訪問料金	1日1回（毎日）・・・月額1,000円 1日2回（毎日）・・・月額2,000円 1日3回（毎日）・・・月額3,000円
	※1日4回以上については、1日毎に1回あたり300円加算
・随時訪問料金	1回あたり500円

※訪問サービス以外の相談援助等については、基本料金に含みます。

※利用料については、市長が発行した納入通知書により、お支払いしていただきます。

◆サービス内容

(1) 定期巡回訪問サービス：予め作成された計画に基づいて訪問介護員等が日常生活上の世話を必要に応じて1日数回程度提供するサービス。

（標準的な訪問時間は1回あたりおおむね20分未満となります。）

(2) 随時対応サービス：24時間365日対応可能な窓口を設置し、通信装置による通報等に対応するオペレーターを配置し、通報内容に応じて随時の対応（通話による相談援助、転倒時等における訪問サービスの提供、医療機関等への通報等）を行うサービス。

◆実施主体：函館市から委託を受けた函館タクシー株式会社（ケアサポートセンター函館）

【利用申込み先】函館タクシー株式会社 ケアサポートセンター函館

電話 53-0168

【問い合わせ先】函館市福祉部介護高齢福祉課 介護サービス担当 電話 21-3023

(北海道新聞 9/6 付)

函館市
24時間定期巡回・随時対応サービス事業
要介護認定の利用者募集

函館市は、1日から国のモデル事業として開始した「24時間定期巡回・随時対応サービス事業」の利用者を募集している。本年度は市内中央部と西部地区の在宅の要介護認定者が対象で、市福祉部は来

年度から本格的に実施する新しいサービス。ニーズを把握する上でも、ぜひ多くの方に利用してほしい」と呼び掛けている。同事業は市内の要介護者に

訪問し、在宅のまま安心した生活を送れるよう介護と看護が連携して効果的なサービスを提供するもの。サービスは、指定夜間対応型訪問介護事業者の函館タク

シーが、市の委託を受けて実施。定期巡回訪問は、利用者が事前に作成した計画に基づき、ヘルパーなどが1日数回訪問し、必要な世話をする。随時対応サービスは、毎日24時間対応可能な窓口を設置し、利用者からの通報内容に応じて随時対応する。

モデル事業の実施期間は来年3月31日まで。対象者は中央、西部地区で要介護認定(1～5)を受けている在宅生活者で、募集定員は20人程度。利用料は基本料金が月500円、定期巡回訪問は月額で1日1回1000円、2回2000円、3回3000円、4回以上は1回あたり3000円加算される。随時対応サービスで訪問した場合は1回あたり500円かかる。申し込みはケアサポートセンター函館0138・53・0168へ。問い合わせは市介護高齢福祉課介護サービス担当0138・21・3023まで。(後藤 真)

**高齢者訪問介護
市が利用者募集**

函館市は、9月から市内の一部で試験的に始めた高齢者向け訪問介護事業の利用者を募集している。介護士が

24時間態勢で定期巡回、予約なしの随時訪問を行う。

市内の中央部と西部地区の51町に住む要介護1～5の高齢者が対象で、先着20人程度を募集している。訪問介護を受けられるのは来

年3月末まで。定期巡回、随時訪問とも基本料金が500円。定期巡回は1日1～3回で、料金は回数に応じて千～3千円。1日4回以上は1回当たり3000円加算する。随時訪問は1回500円。

介護保険法改正に伴うモデル事業で、市が函館タクシー・ケアサポートセンター函館に業務委託している。利用の申し込みは同社0138・53・0168へ。

利用者増へ課題探る

函館市が9月から国のモデル事業として実施している「24時間定期巡回・随時対応サービス事業」の初の検討委員会(三浦検査長)が24日、市役所で開かれ、現在の実施状況と今後の進め方を確認した。

(後藤 真)



24時間定期巡回・随時対応サービス事業

検討委員会が初会合

同事業は在宅の要介護者に対し、家で安心した生活を送れるよう介護員が定期的に訪問し、必要なサービスを提供する。利用者の要望により電話で随時、対応もする。来年度からは介護保険制度に組み込まれて実施する。

事業は2007年から夜間対応型訪問介護サービスに取り組んでいる函館タクシー(日乃出町22)が、市の委託を受けて実施。本年度は中央、西部地区に住む要介護1～5の在宅要介護者を対象としている。

会では函館タクシー代表取締役の岩塚晃一委員が実施状況を報告。募集定員20人に対して利用者が3人にとどまっていることや、申し込み段階

で3人、対象エリア外からの問い合わせが2人いることを説明した。一方で「利用者本人と家族から、決まった時間に来てくれてありがたいとの声をいただいた」と一定の手応えを示した。

各委員からは「モデル事業のため、もっとニーズを把握する上でエリアを拡大したほうがいいのでは」といった意見も。委託主の市は「定員を超える懸念もあるが、3人は想定外だった。エリア外を対象にしていくか検討していきたい」と話した。

函館市の24時間訪問介護サービス

対象地区 市内全域に

利用者の追加募集始める

函館市は、9月から市内の一部で試験実施していた高齢者向け24時間訪問介護サービスを事業の対象地区を市内全域に広げ、利用者の追加募集を始めた。利用

者が4人と定員20人の程度を下回り、「モデル事業なのに課題がつかめない」として変更した。事業は来年3月末までで、介護士が定期巡回、予約不要の随時訪問を行う。当初は中央部、西部地区のみだったが、10月末から全市を対象にした。サービスを利用できるのは要介護1～5の人。定期巡回、随時訪問とも基本料金5000円。定期巡回は1日1～3回で、料金は回数に応じて千～3千円。1日4回以上は1回当たり3000円加算す

る。随時訪問は1回5000円。介護保険法改正に伴うモデル事業で、来年度からの本格実施を目指す。市が函館タクシー・ケアサポートセンター函館に業務委託している。申し込み、問い合わせは同社 ☎0138・53・0168 へ。(田中雅章)

2. サービスの利用状況

(1) サービス利用の概要

平成23年10月6日から平成24年3月末までサービスを提供した。

定期巡回訪問サービスに係る対象者ごとのサービス利用状況を下表に示す。

利用日数、利用回数、利用頻度、利用パターン（週日、週末）などは、利用者によって多様であった。一か月平均のサービス提供回数は86回であった。

なお、随時対応サービスについては、利用がなかった。

■サービス利用状況一覧

番号	利用者	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
1	利用者A	11日・11回	10日・10回	8日・8回	—	—	—	29日・29回
2	利用者B	23日・32回	26日・36回	26日・36回	25日・34回	26日・36回	26日・36回	152日・210回
3	利用者C	6日・6回	8日・8回	7日・7回	4日・4回	11日・11回	6日・6回	42日・42回
4	利用者D	—	9日・15回	4日・8回	4日・8回	—	—	17日・31回
5	利用者E	—	—	—	—	29日・29回	31日・31回	60日・60回
6	利用者F	—	—	—	—	12日・12回	13日・13回	25日・25回
7	利用者G	—	—	—	—	29日・57回	31日・62回	60日・119回
サービス回数		49回	69回	59回	46回	145回	148回	516回

(2) サービス利用による利用金額

利用実績より利用者が支払う利用料金は、合計50,000円となる。

■サービス利用金額想定

番号	利用者	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
1	利用者A	基本料金:500円 1日1回:1,000円	基本料金:500円 1日1回:1,000円	基本料金:500円 1日1回:1,000円	—	—	—	4,500円
2	利用者B	基本料金:500円 1日2回:2,000円	基本料金:500円 1日2回:2,000円	基本料金:500円 1日2回:2,000円	基本料金:500円 1日2回:2,000円	基本料金:500円 1日2回:2,000円	基本料金:500円 1日2回:2,000円	15,000円
3	利用者C	基本料金:500円 1日1回:1,000円	基本料金:500円 1日1回:1,000円	基本料金:500円 1日1回:1,000円	基本料金:500円 1日1回:1,000円	基本料金:500円 1日1回:1,000円	基本料金:500円 1日1回:1,000円	9,000円
4	利用者D	—	基本料金:500円 1日3回:3,000円	基本料金:500円 1日3回:3,000円	基本料金:500円 1日3回:3,000円	—	—	10,500円
5	利用者E	—	—	—	—	基本料金:500円 1日1回:1,000円	基本料金:500円 1日1回:1,000円	3,000円
6	利用者F	—	—	—	—	基本料金:500円 1日1回:1,000円	基本料金:500円 1日1回:1,000円	3,000円
7	利用者G	—	—	—	—	基本料金:500円 1日2回:2,000円	基本料金:500円 1日2回:2,000円	5,000円
合計		5,500円	9,000円	9,000円	7,500円	9,500円	9,500円	50,000円

3. サービスの提供状況

(1) サービス提供に係る体制等

サービス提供に係る体制と人員構成、及び自動車移動に伴う走行距離（定期巡回サービスに関する部分のみ）を下表に示す。

サービス提供一回当たりの走行距離は、約 5.81 kmであった。

■サービス提供に係る体制及び走行距離

		10月	11月	12月	1月	2月	3月
利用者実人数		3人	4人	4人	3人	5人	5人
人員	オペレーター	5人	7人	6人	7人	7人	7人
	定期巡回ヘルパー社員	8人	9人	9人	9人	9人	9人
	随時対応ヘルパー社員	6人	6人	6人	6人	6人	6人
移動	走行距離	197km	270km	224km	150km	1,053km	1,104km
	出動回数	49回	69回	59回	46回	145回	148回

※走行距離については、定期巡回サービスに係る部分のみを計上している。

なお、サービス提供に際して、本事業に合わせて新たにオペレータ看護師を採用し、ヘルパーと同行して利用者の状況を捉え、また全ての定期巡回サービス実施記録の内容を確認しており、他のヘルパーやオペレーターに対して看護師の見地から必要な指導やアドバイスをを行った。

■事業に従事した職員の資格・経験年数

	資格など	介護経験年数	備考
1	介護福祉士	12年3ヶ月	
2	介護福祉士	19年5ヶ月	
3	介護福祉士	13年1ヶ月	
4	介護福祉士	2年8ヶ月	
5	介護福祉士	2年8ヶ月	
6	介護福祉士	10年2ヶ月	
7	准看護師	24年0ヶ月	看護師経験
8	介護支援専門員	15年6ヶ月	
9	訪問介護員	4年6ヶ月	
10	訪問介護員	12年0ヶ月	
11	訪問介護員	5年2ヶ月	
12	訪問介護員	1年7ヶ月	
13	訪問介護員	3年6ヶ月	
14	訪問介護員	3年6ヶ月	
15	訪問介護員	3年6ヶ月	
16	訪問介護員	8年4ヶ月	
17	訪問介護員	8年4ヶ月	
18	訪問介護員	6年8ヶ月	
19	訪問介護員	8年4ヶ月	

※介護福祉士6名、准看護師1名、介護支援専門員1名、訪問介護員11名

(2) 定期巡回サービスにおけるサービス提供時間

定期巡回サービスについて、一回あたりサービス提供時間の実態は、当初の予定どおり、一回あたり 20 分前後であった。

サービス実施記録より作成したサービス提供時間の状況を下表に示す。

■定期巡回サービスの提供時間

利用者	サービス回数と内容
利用者A	29回の全てが20分前後5分以内。
利用者B	210回の全てが20分前後5分以内。
利用者C	42回のうち41回が20分前後5分以内。残り1回は30分(排泄ケアなど)。
利用者D	31回の全てが20分前後5分以内。
利用者E	210回のうち178回が20分前後5分以内。31回が30～45分(排泄ケアなど)。残り1回は60分(車椅子の移動に時間がかかり)。
利用者F	25回の全てが20分前後5分以内。
利用者G	210回のうち101回が20分前後5分以内。4回が10分(ベッドでおむつ交換)。14回が25～40分(排泄ケアなど)。

(3) サービス提供に係る経費

サービス提供に係る費目別の経費を下表に示す。

一か月平均の経費(人件費+交通費)は約 139 万円となる。

また、交通費(定期巡回サービスに関する部分のみ)について、サービス提供一回当たりのガソリン代は約 99 円となる。

■サービス提供に係る経費

(単位:円)

費目		10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
人件費	オペレータ	293,009	528,584	494,227	527,574	513,173	686,037	3,042,604
	定期巡回ヘルパー社員	317,455	503,636	626,911	380,465	455,482	552,607	2,836,556
	随時対応ヘルパー社員	199,858	421,884	408,274	421,884	421,883	544,367	2,418,150
交通費	ガソリン代	3,422	4,488	3,836	2,568	18,032	18,906	51,252
合計		813,744	1,458,592	1,533,248	1,332,491	1,408,570	1,801,917	8,348,562

※人件費については、給与期間が毎月20日締めのため、前月21日までを当該月として計上している。

※交通費(ガソリン代)については、定期巡回サービスに係る部分のみを計上している。

4. サービスの利用と提供の状況から見た収支

(1) サービス利用料金を収入と考えた場合の収支

今回のモデル事業では、サービス利用料金を徴収したことから、利用料金を収入と考えた場合の収支を以下に示す。

今回のモデル事業のサービス期間中の収入は50,000円、支出（人件費及び交通費）は8,348,562円となった。

ただし、今回の事業はモデル事業のため、所要経費は委託料で賄われる。

(2) サービス利用料金を収入と考えた場合の収支

モデル事業と来年度より実施される定期巡回・随時対応型訪問介護看護とでは、基準や介護報酬に大きな変化がある。

以下に、来年度より実施される定期巡回・随時対応型訪問介護看護についての介護報酬や基準を示す。

■基本報酬・定額報酬（1ヶ月につき）

	定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅰ） （一体型）		定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅱ） （連携型）
	介護・看護利用者	介護利用者	
要介護1	9,270単位	6,670単位	6,670単位
要介護2	13,920単位	11,120単位	11,120単位
要介護3	20,720単位	17,800単位	17,800単位
要介護4	25,310単位	22,250単位	22,250単位
要介護5	30,450単位	26,700単位	26,700単位

※1単位：10円

■参考：指定基準に関する主な改正概要（抜粋）

○ 指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年厚生労働省令第34号）

1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護（新規）

（1）基本方針

① 基本方針

指定地域密着型サービスに該当する定期巡回・随時対応型訪問介護看護の事業は、要介護状態となった場合においても、その利用者が尊厳を保持し、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、定期的な巡回又は随時通報によりその者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応その他の安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行い、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すものでなければならない。

② 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護においては、次のサービスを提供するものとする。

- ・ 定期巡回サービス～訪問介護員等が、定期的に利用者の居宅を巡回して行う日常生活上の世話
- ・ 随時対応サービス～あらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、随時、利用者又はその家族等からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助又は訪問介護員等の訪問若しくは看護師等（保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士をいう。以下1において同じ。）による対応の要否等を判断するサービス
- ・ 随時訪問サービス～随時対応サービスにおける訪問の要否等の判断に基づき、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して行う日常生活上の世話
- ・ 訪問看護サービス～指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護（法第8条第15項第1号に該当するものに限る。）の事業を行う者が当該事業を行う事業所の看護師等が利用者の居宅を訪問して行う療養上の世話又は必要な診療の補助

（2） 人員に関する基準

① 従業者の員数

- i オペレーター（随時対応サービスとして、利用者又はその家族等からの通報に対応す

る定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者をいう。以下同じ。) 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する時間帯(以下この章において、「提供時間帯」という。)を通じて一以上確保されるために必要な数以上とする。

- ii 定期巡回サービスを行う訪問介護員等 交通事情、訪問頻度等を勘案し、利用者に適切に定期巡回サービスを提供するために必要な数以上とする。
 - iii 随時訪問サービスを行う訪問介護員等 提供時間帯を通じて、随時訪問サービスの提供に当たる訪問介護員等が1以上確保されるために必要な数以上とする。
 - iv 訪問看護サービスを行う看護師等
- イ 保健師、看護師又は准看護師(以下「看護職員」という。) 常勤換算方法で、2.5以上となる員数とする。
- ロ 理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の実情に応じた適当数とする。

② オペレーターの要件等

- i オペレーターは、看護師、介護福祉士、医師、保健師、准看護師、社会福祉士又は介護支援専門員(以下「看護師、介護福祉士等」という。)をもってあてなければならない。ただし、利用者の処遇に支障がない場合であって、提供時間帯を通じて、これらの者又は看護職員との連携を確保しているときは、3年以上サービス提供責任者の業務に従事した経験を有する者をもってあてることができる。
- ii オペレーターのうち1人以上は、常勤の看護師、介護福祉士等でなければならない。
- iii オペレーターは専らその職務に従事する者を置かなければならない。ただし、利用者の処遇に支障がない場合は、当該指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の定期巡回サービス若しくは訪問看護サービス、同一敷地内の指定訪問介護事業所、指定訪問看護事業所若しくは指定夜間対応型訪問介護事業所の職務又は利用者以外の者からの通報を受け付ける業務に従事することができる。
- iv 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所に施設等が併設されている場合において、当該施設等の入所者等の処遇に支障がない場合は、午後6時から午前8時までの間において、当該施設等の職員をオペレーターとして充てることができる。
- v 随時訪問サービスを行う訪問介護員等は専ら当該随時訪問サービスの提供に当たる者でなければならない。ただし、利用者の処遇に支障がない場合は、当該定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の定期巡回サービス、同一敷地内にある指定訪問介護事業所又は指定夜間対応型訪問介護事業所の職務に従事することができる。
- vi 午後6時から午前8時までの間について、当該指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の利用者に対する随時対応サービスの提供に支障がない場合は、オペレーターは、随時訪問サービスの職務に従事することができる。この場合、利用者に対する随時訪問サービスの提供に支障がないときは、随時訪問サービスを行う訪問介護員等を置かないことができる。
- vii 看護職員のうち1人以上は、常勤の保健師又は看護師でなければならない。
- viii 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、提供時間帯を通じて当該指定定期

巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の看護職員との連絡体制を確保しなければならない。

- ix 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所ごとに、看護師、介護福祉士等のうち1人以上を、利用者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成に従事する者（以下「計画作成責任者」という。）としなければならない。
- x 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者が指定訪問看護事業者の指定を併せて受け、かつ、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の事業と指定訪問看護の事業とが同一の事業所において一体的に運営されている場合については、指定訪問看護事業所の看護職員に関する人員基準を満たすこと（当該指定訪問看護事業者が、2②により人員に関する基準を満たしているものとみなされている場合を除く。）をもって、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護における（2）①ivの基準を満たしているものとみなすことができる。

③ 管理者

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所ごとに専らその職務に従事する常勤の管理者を置かなければならない。ただし、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の管理上支障がない場合は、当該指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の他の職務に従事し、又は同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。

(3) 設備に関する基準

- i 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所には、事業の運営を行うために必要な広さを有する専用の区画を設けるほか、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に必要な設備及び備品等を備えなければならない。
- ii 利用者が円滑に通報し、迅速な対応を受けることができるよう、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所には、次の機器等を備え、必要に応じてオペレーターにこれらの機器等を携帯させなければならない。
- イ 利用者の心身の状況等の情報を蓄積することができる機器等（ただし、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者が適切に利用者の心身の情報等を蓄積するための体制を確保している場合であって、オペレーターが当該情報を常時閲覧できるときは、当該機器等を備えないことができる。）
- ロ 随時適切に利用者からの通報を受けることができる通信機器等
- iii 利用者に対しては、当該利用者が援助を必要とする状態となったときに適切にオペレーターに通報できる端末機器を配布しなければならない。ただし、利用者が適切にオペレーターに随時の通報を行うことができる場合は、この限りでない。
- iv 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者が指定夜間対応型訪問介護事業者の指定を併せて受け、かつ、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の事業と指定夜間対応型訪問介護の事業とが同一の事業所において一体的に運営されている場合につい

ては、指定夜間訪問看護の設備に関する基準を満たすことをもって、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の設備に関する基準を満たしているものとみなすことができる。

(4) 運営に関する基準

① 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の基本取扱方針

- i 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護は、定期巡回サービス及び訪問看護サービスについては、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行われるとともに、随時対応サービス及び随時訪問サービスについては、利用者からの随時の通報に適切に対応して行われるものとし、利用者が安心してその居宅において生活を送ることができるものでなければならない。
- ii 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、自らその提供する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の質の評価を行うとともに、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図らなければならない。

② 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の具体的取扱方針

- i 定期巡回サービスの提供に当たっては、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、利用者が安心してその居宅において生活を送るのに必要な援助を行うものとする。
- ii 随時訪問サービスを適切に行うため、オペレーターは、計画作成責任者、定期巡回サービスを行う訪問介護員等と密接に連携し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行うものとする。
- iii 随時訪問サービスの提供に当たっては、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、利用者からの随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行うものとする。
- iv 訪問看護サービスの提供に当たっては、主治の医師との密接な連携及び定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図るよう妥当適切に行うものとする。
- v 訪問看護サービスの提供に当たっては、常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な指導等を行う。
- vi 特殊な看護等については、これを行ってはならない。
- vii 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行うものとする。
- viii 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、介護技術及び医学の進歩に対応し、適切な介護技術及び看護技術をもってサービスの提供を行うものとする。
- ix 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり利用者から合鍵を預かる場合

には、その管理を厳重に行うとともに、管理方法、紛失した場合の対処方法その他必要な事項を記載した文書を利用者に交付するものとする。

③ 主治の医師との関係

- i 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の常勤の保健師又は看護師（以下「常勤看護師等」という。）は、主治の医師の指示に基づき適切な訪問看護サービスが行われるよう必要な管理をしなければならない。
- ii 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、訪問看護サービスの提供の開始に際し、主治の医師による指示を文書で受けなければならない。
- iii 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、主治の医師に定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画（訪問看護サービスの利用者に係るものに限る。）及び訪問看護報告書を提出し、訪問看護サービスの提供に当たって主治の医師との密接な連携を図らなければならない。
- iv 当該指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所が指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を担当する医療機関である場合にあっては、上記にかかわらず、主治の医師の文書による指示並びに定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画（訪問看護サービスの利用者に係るものに限る。）及び訪問看護報告書の提出は、診療録その他の診療に関する記録への記載をもって代えることができる。

④ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画等の作成

- i 計画作成責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、当該目標を達成するための具体的な定期巡回サービス及び随時訪問サービスの内容等（訪問看護サービスについては、これらに加え当該利用者の希望、主治の医師の指示及び心身の状況等を踏まえて、療養上の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等）を記載した定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成しなければならない。
- ii 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成しなければならない。ただし、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画における指定定期巡回・随時対応型訪問介護を提供する日時等については、当該居宅サービス計画に位置付けられた指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護が提供される日時にかかわらず、当該居宅サービス計画の内容及び利用者の心身の状況を踏まえ、計画作成責任者が決定することができる。この場合において、当該決定により作成された定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画については、当該計画に係る利用者を担当する介護支援専門員に報告しなければならない。
- iii 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画は、保健師、看護師又は准看護師が利用者の居宅を定期的に訪問して行うアセスメントの結果を踏まえ、作成しなければならない。
- iv 常勤看護師等は、訪問看護サービスに係る記載について、必要な指導及び管理を行うとともに、利用者又はその家族に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の説

明を行う際には、計画作成責任者に対する必要な協力を行わなければならない（計画作成責任者が常勤看護師等である場合を除く。）

- v 計画作成責任者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならない。
- vi 計画作成責任者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成した際には、当該定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を利用者に交付しなければならない。
- vii 計画作成責任者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成後、当該定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の変更を行うものとする。viii 訪問看護サービスを行う看護師等（准看護師を除く。）は、訪問看護サービスについて、訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成しなければならない。
- ix 常勤看護師等は、訪問看護報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行わなければならない。

⑤ 緊急時等の対応

定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者は、現に指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、必要に応じて臨時応急の手当てを行う（当該定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者が保健師、看護師又は准看護師である場合に限る。）とともに、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じなければならない。

⑥ 管理者等の責務

- i 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の管理者は、当該指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の従業者及び業務の管理を、一元的に行わなければならない。
- ii 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の管理者は当該指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の従業者に基準を遵守させるため必要な指揮命令を行うものとする。
- iii 計画作成責任者は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用の申込みに係る調整、サービスの内容の管理を行うものとする。

⑦ 勤務体制の確保等

- i 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、利用者に対し適切な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供できるよう、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所ごとに、定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者の勤務の体制を定めておかななければならない。
- ii 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所ごとに、当該指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者によって指

定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供しなければならない。ただし、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所が、適切に指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護利用者に提供する体制を構築しており、他の指定訪問介護事業所又は指定夜間対応型訪問介護事業所（以下「指定訪問介護事業所等」という。）との密接な連携を図ることにより当該指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の効果的な運営を期待することができる場合であって、利用者の処遇に支障がないときは、市町村長が地域の実情を勘案し適切と認める範囲内において、定期巡回サービス、随時対応サービス及び随時訪問サービスの事業の一部を、当該他の指定訪問介護事業所等との契約に基づき、当該指定訪問介護事業所等の従業者に行わせることができる。

- iii 上記にかかわらず、午後6時から午前8時までの間に行われる随時対応サービスについては、市町村長が地域の実情を勘案して適切と認める範囲内において、複数の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所との間の契約に基づき、当該複数の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所が密接な連携を図り、一体的に利用者又はその家族等からの通報を受けることができる。
- iv 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者の資質の向上のために、その研修の機会を確保しなければならない。

⑧ 地域との連携

- i 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、地域の医療関係者、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所が所在する市町村の職員又は当該指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所が所在する区域を管轄する地域包括支援センターの職員、定期巡回・随時対応型訪問介護看護について知見を有する者等により構成される協議会（以下「介護・医療連携推進会議」という。）を設置し、おおむね3月に1回以上、介護・医療連携推進会議に対し指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供状況等を報告し、介護・医療連携推進会議による評価を受けるとともに、介護・医療連携推進会議から必要な要望、助言等を聴く機会を設けなければならない。
- ii 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、iの報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表するものとする。
- iii 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、その事業の運営に当たっては、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に関する利用者からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努めなければならない。
- iv 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対し、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する場合にあつては、当該住居に居住する利用者以外の者に対し指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行うよう努めるものとする。

⑨ その他

上記の他、運営に関する基準について、内容及び手続きの説明及び同意等の利用手続き等に係る規定、心身の状況の把握、居宅介護支援事業者との連携等、利用料の受領、運営規程、同居家族に対するサービス提供の禁止等について、夜間対応型訪問介護等と同様の規定を設ける。

(5) 連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の基本方針並びに人員、設備及び運営に関する基準

① 連携型定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の特例

- i 連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の事業を行う者（以下「連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者」という。）が当該事業を行う事業所（以下「連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所」という。）ごとに置くべき定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者の職種及び員数については、訪問看護サービスに係る人員基準を適用しない。
- ii 連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者については、訪問看護サービスに係る運営基準を適用しない。

② 指定訪問看護事業者との連携

- i 連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所ごとに、当該連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の利用者に対する指定訪問看護の提供を行う指定訪問看護事業者と連携をしなければならない。
- ii 連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は連携する指定訪問看護事業者（以下「連携指定訪問看護事業者」という。）との契約に基づき、当該連携指定訪問看護事業者から、以下の事項について必要な協力を得なければならない。
 - ・利用者に対するアセスメント
 - ・随時対応サービスの提供に当たっての連絡体制の確保
 - ・介護・医療連携推進会議への参加
 - ・その他連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たって必要な指導及び助言

(6) 地方公共団体が介護サービスの指定基準を条例で制定する際の基準

地域の自主性及び自立性を高めるための改革の推進を図るための関係法律の整備に関する法律（平成23年法律第37号）（以下「地方分権法」という。）に基づき、地方公共団体が介護サービスの指定基準を条例で制定する際の基準は以下のとおりとする。

- ・従業者及び従業者の員数、サービスの適切な利用、適切な処遇及び安全の確保並びに秘密の保持等に密接に関連する事項 従うべき基準
- ・その他の基準 参酌すべき基準

1. アンケート調査

本事業の検証を目的として、利用者、介護者（家族）、ケアマネジャーをそれぞれ対象としたアンケート調査を実施した。以下にその結果の概要を示す。

- 「24時間定期巡回サービス」については、利用者、介護者（家族）、ケアマネジャーともに満足度や利用継続意向が強く、利用者にとっては日常生活の「不安」の軽減、介護者（家族）にとっては介護の「負担」と「不安」の軽減に貢献しているとともに、ケアマネジャーの視点からは利用者の「QOL（生活の質）向上」に貢献していると捉えられている。
- 「随時対応サービス」については、今回のモデル事業では利用がなかったにも関わらず、利用者、介護者（家族）ともに日常生活の不安軽減への貢献が大きく、ケアマネジャーの視点からは利用者の「QOL向上」に貢献していると捉えられている。また、3者ともにサービス利用継続意向が大きく、「随時対応サービス」はその利用の如何に関わらず、緊急の場合にいつでも利用できることが安心感につながり、重要であることがうかがえる。
- 今回のモデル事業のサービスを受ける前と後で利用者の要介護度の変化は見られなかったものの、利用者及び介護者（家族）から、従前は施設へ入所したいと考えていたが、今後は在宅でサービスを受けたいと変化した人も見られ、今回の取組は、高齢者が在宅で安心して生活を継続するために一定程度の効果があったものと考えられる。
- サービスの利用料金について、今回の設定金額を妥当・安いと感じる利用者及び介護者（家族）の割合が大きいものの、実際に支払い可能な月額料金は4千円以下に集中しており、それほど高い金額は想定されていない。

(1) 利用者アンケート調査

※利用者7名のうち、2名が入院（うち1名はその後、死亡）したため、回答数は5件となっている。

Q1. 24時間定期巡回サービスについて

Q1-1. 24時間定期巡回サービスの満足度

「やや不満」が1名あったものの、「満足」が3名、「ほぼ満足」が1名と、概ね利用者の満足度が得られたものと考えら

選択肢 (S=5)	回答数
①満足	3
②ほぼ満足	1
③やや不満	1
④不満	0
合計	5

れる。

Q1-2. 24時間定期巡回サービスの訪問スケジュールの適正度

「適正」が3名、「ほぼ適正」が2名と、利用者にとって訪問スケジュールは適正と捉えられていたものと考えられる。

選択肢 (S=5)	回答数
①適正	3
②ほぼ適正	2
③やや不適正	0
④不適正	0
合計	5

Q1-3. 24時間定期巡回サービスの訪問頻度の適正度

すべての回答者が「適正」と回答しており、利用者にとって訪問頻度は適正と捉えられていたものと考えられる。

選択肢 (S=5)	回答数
①多い	0
②やや多い	0
③適正	5
④やや少ない	0
⑤少ない	0
合計	5

Q1-4. 24時間定期巡回サービスの日常生活の不安軽減への貢献

「つながった」が2名、「少しつながった」が3名と、24時間定期巡回サービスが利用者の日常生活の不安軽減に貢献しているものと考えられる。

選択肢 (S=5)	回答数
①つながった	2
②少しつながった	3
③あまりつながらなかった	0
④つながらなかった	0
合計	5

Q1-5. 24時間定期巡回サービスの継続利用意向

「利用したい」が1名、「条件が合えば利用したい」が4名と、利用者は24時間定期巡回サービスを継続して利用したいと考えているものと推察される。

選択肢 (S=5)	回答数
①利用したい	1
②条件が合えば利用したい	4
③あまり利用したくない	0
④利用したくない	0
合計	5

Q2. 随時対応サービスについて

Q2-1. 随時対応サービスの利用の有無

今回、随時対応サービスの利用者はいなかった。

選択肢 (S=5)	回答数
①利用した	0
②利用しなかった	5
合計	5

Q2-2. 随時対応サービスの日常生活の不安軽減への貢献（今回の利用の有無に関わらず）

すべての回答者が「つながった」と回答しており、これは、実際に利用のあった「24時間定期巡回サービス」よりも不安軽減に貢献していることを示している。

選択肢 (S=5)	回答数
①つながった	5
②少しつながった	0
③あまりつながらなかった	0
④つながらなかった	0
合計	5

このことから「随時対応サービス」は緊急の場合の安心であり、その利用の有無に関わらず、「いつでも利用できる」ということが利用者の安心感につながっており、利用できる状況にあることが重要であると考えられる。

Q2-3. 随時対応サービスの継続利用意向（今回の利用の有無に関わらず）

前問と同様に、「24時間定期巡回サービス」よりも「随時対応サービス」の方が利用継続意向は強い。

本問からも、「随時対応サービス」はその利用の有無に関わらず、いつでも利用できる状況にあることが重要であると考えられる。

選択肢 (S=5)	回答数
①利用したい	3
②条件が合えば利用したい	1
③あまり利用したくない	0
④利用したくない	0
無回答	1
合計	5

Q3. サービスを提供したスタッフの対応について

Q3-1. 訪問したスタッフの言葉づかい・態度

「満足」が3名、「ほぼ満足」が2名と、スタッフの言葉づかいや態度に対する利用者の満足度は高い。

選択肢 (S=5)	回答数
①満足	3
②ほぼ満足	2
③やや不満	0
④不満	0
合計	5

Q3-2. 訪問したスタッフの話しやすさ

全ての回答者が「話しやすかった」と回答しており、利用者はスタッフに対して話しやすいと感じている様子がうかがえる。

選択肢 (S=5)	回答数
①話しやすかった	5
②概ね話しやすかった	0
③やや話しにくかった	0
④話しにくかった	0
合計	5

Q3-3. 訪問したスタッフの説明の分かりやすさ

「分かりやすかった」が4名、「概ね分かりやすかった」が1名と、スタッフの説明について利用者は分かりやすいと感じていたものと考えられる。

選択肢 (S=5)	回答数
①分かりやすかった	4
②概ね分かりやすかった	1
③やや分かりにくかった	0
④分かりにくかった	0
合計	5

Q3-4. 訪問したスタッフによる説明の提供状況

「あまり提供されなかった」が1名あるものの、それ以外の4名は「提供された」と回答しており、スタッフによる説明は概ね適切であったものと考えられる。

選択肢 (S=5)	回答数
①提供された	4
②概ね提供された	0
③あまり提供されなかった	1
④提供されなかった	0
合計	5

Q 4. 介護保険サービス提供を受ける場所について

今回のサービスを受ける前と後で比較した介護保険サービスの提供を受ける場所について、最も多かったのは従前・今後ともに「在宅でサービスを受けたいと考えている」である。

また、今後は施設へ入所したいと希望する方も1名いる。

さらに、従前は「施設へ入所したいと考えていた」が今後は「在宅でサービスを受けたいと考えている」が1名おり、今回のサービスは、高齢者が在宅で安心して生活を継続するために一定程度の効果があったものと考えられる。

サービスを受ける「前」の考え		サービスを受けた「後」の考え	回答数
①施設へ入所したいと考えていた	→	②在宅でサービスを受けたいと考えている	1
②在宅でサービスを受けたいと考えていた	→	②在宅でサービスを受けたいと考えている	3
③どちらとも言えない	→	①施設へ入所したいと考えている	1

Q 5. サービス提供料金について

Q5-1. 今回のモデル事業におけるサービス提供料金の印象

「高いと思う」が1名あるものの、「妥当だと思う」が1名、「安いと思う」が3名と、今回の料金設定は概ね妥当であったものと考えられる。

選択肢 (S=5)	回答数
①高いと思う	1
②妥当だと思う	1
③安いと思う	3
合計	5

Q5-2. 今後サービスを受ける場合に支払い可能な月額料金

前問ではモデル事業での料金設定を安いと感じる利用者が多かったものの、実際の水準としては「～2,000円」や「2,001円～4,000円」と、それほど高い金額は想定されていない。

選択肢 (S=5)	回答数
①～2,000円	2
②2,001円～4,000円	1
③4,001円～6,000円	0
④6,001円～8,000円	0
⑤8,001円～10,000円	0
⑥10,001円～	0
無回答	2
合計	5

(2) 介護者（家族）アンケート調査

※独居利用者1名をのぞく利用者6名のうち2名が入院（うち1名はその後、死亡）したため、家族からのアンケートが回収できず、回答数は4件となっている。

Q1. 利用者との関係について

Q1-1. 利用者との続柄

介護者の利用者との関係は、子が最も多くなっている。

選択肢 (S=4)	回答数
①子	3
②孫	0
③兄弟・姉妹	0
④その他	1
合計	4

Q1-2. 利用者との同居など

介護者は利用者と同居しているケースが3名と最も多い。

選択肢 (S=4)	回答数
①同居	3
②近所に居住	1
③市内に居住	0
④その他	0
合計	4

Q2. 24時間定期巡回サービスについて

Q2-1. 24時間定期巡回サービスの満足度

回答者の全てが「満足」と回答しており、前項の利用者の満足度よりも介護者（家族）の満足度の方が高くなっている。

選択肢 (S=4)	回答数
①満足	4
②ほぼ満足	0
③やや不満	0
④不満	0
合計	4

Q2-2. 24時間定期巡回サービスの訪問スケジュールの適正度

前問と同様、回答者の全てが「適正」と回答しており、前項の利用者よりも介護者（家族）の方が適正であると考えている割合が高い。

選択肢 (S=4)	回答数
①適正	4
②ほぼ適正	0
③やや不適正	0
④不適正	0
合計	4

Q2-3. 24時間定期巡回サービスの訪問頻度の適正度

前項の利用者の回答と同様、すべての回答者が「適正」と回答しており、訪問頻度については高い満足度があったものと考えられる。

選択肢 (S=4)	回答数
①多い	0
②やや多い	0
③適正	4
④やや少ない	0
⑤少ない	0
合計	4

Q2-4. 24時間定期巡回サービスによる介護の「負担」の軽減への貢献

すべての回答者が「つながった」と回答しており、介護者（家族）の介護の「負担」の軽減に貢献したものと考えられる。

選択肢 (S=4)	回答数
①つながった	4
②少しつながった	0
③あまりつながらなかった	0
④つながらなかった	0
合計	4

Q2-5. 24時間定期巡回サービスによる介護の「不安」の軽減への貢献

前問と同様に、すべての回答者が「つながった」と回答しており、介護者（家族）の介護の「不安」の軽減にも貢献したものと考えられる。

選択肢 (S=4)	回答数
①つながった	4
②少しつながった	0
③あまりつながらなかった	0
④つながらなかった	0
合計	4

前項の利用者の回答でも、全ての回答者が「つながった」と回答しており、利用者と介護者（家族）の両方の不安軽減に貢献している。

Q2-6. 24時間定期巡回サービスの継続利用意向

全ての回答者が「利用したい」と回答している。前項の利用者の利用継続意向も強かったが、介護者（家族）の方がより一層利用継続意向は強くなっている。

選択肢 (S=4)	回答数
①利用したい	4
②条件が合えば利用したい	0
③あまり利用したくない	0
④利用したくない	0
合計	4

Q3. 随時対応サービスについて

Q3-1. 随時対応サービスの利用の有無

今回、随時対応サービスの利用はなかった。

選択肢 (S=4)	回答数
①利用した	0
②利用しなかった	4
合計	4

Q3-2. 随時対応サービスの日常生活の不安軽減への貢献（今回の利用の有無に関わらず）

前項の利用者の回答と同様に、介護者（家族）についても、全ての回答者が「つながった」と回答している。

介護者（家族）は、「24時間定期巡回サービス」と「随時対応サービス」の両方で全ての回答者が「不安軽減につながった」と回答しており、サービス利用の有無に関わらず、サービスの存在が介護者（家族）の安心につながっているものと考えられる。

選択肢 (S=4)	回答数
①つながった	4
②少しつながった	0
③あまりつながらなかった	0
④つながらなかった	0
合計	4

Q3-3. 随時対応サービスの継続利用意向（今回の利用の有無に関わらず）

「利用したい」と「条件が合えば利用したい」がそれぞれ2名と、基本的に継続利用を希望しているものと考えられる。

選択肢 (S=4)	回答数
①利用したい	2
②条件が合えば利用したい	2
③あまり利用したくない	0
④利用したくない	0
合計	4

ただし、「24時間定期巡回サービス」よりも継続利用意向が低い傾向が見られ、「24時間定期巡回サービス」による介護者（家族）の負担軽減が大きいことも考えられる。

Q4. 介護保険サービス提供を受ける場所について

今回のサービスを受ける前と後で比較した、介護保険サービスの提供を受けさせたい場所について、従前・従後ともに「在宅でサービスを受けさせたいと考えている」が3名と最も多い。

また、従前は「施設へ入所させたいと考えていた」が今後は「在宅でサービスを受けさせたいと考えている」に変化した方が1名おり、今回のサービスは、介護者（家族）の視点からも、高齢者が在宅で安心して生活を継続するために一定程度の効果があったものと考えられる。

サービスを受ける「前」の考え		サービスを受けた「後」の考え	回答数
①施設へ入所させたいと考えていた	→	①在宅でサービスを受けさせたいと考えている	1
②在宅でサービスを受けさせたいと考えていた	→	②在宅でサービスを受けさせたいと考えている	3

Q5. サービス提供料金について

Q5-1. 今回のモデル事業におけるサービス提供料金の印象

「妥当だと思う」が2名、「安いと思う」が2名と、今回の料金設定は概ね妥当であったものと考えられる。

選択肢 (S=4)	回答数
①高いと思う	0
②妥当だと思う	2
③安いと思う	2
合計	4

前項の利用者の回答と比較すると、利用者よりも介護者（家族）の方が妥当である・安いと考えている傾向が見られる。

Q5-2. 今後サービスを受ける場合に支払い可能な月額料金

前問ではモデル事業での料金設定を安いと感じる利用者が多かったものの、実際の水準としては「～2,000円」や「2,001円～4,000円」と、それほど高

選択肢 (S=4)	回答数
①～2,000円	2
②2,001円～4,000円	2
③4,001円～6,000円	0
④6,001円～8,000円	0
⑤8,001円～10,000円	0
⑥10,001円～	0
合計	4

い金額は想定されていない。これは、前項の利用者の回答と同様の傾向である。

(3) ケアマネジャー・アンケート調査

※利用者7名の担当ケアマネジャーから7件の回答数を得た。

Q 1. 24時間定期巡回サービスについて

Q1-1. 24時間定期巡回サービスの満足度

「満足」が5名、「ほぼ満足」が2名と、概ね高い満足度が得られている。

選択肢 (S=7)	回答数
①満足	5
②ほぼ満足	2
③やや不満	0
④不満	0
合計	7

Q1-2. 24時間定期巡回サービスの訪問スケジュールの適正度

「適正」が5名、「ほぼ適正」が2名と、スケジュールは概ね適正であると考えられている。

選択肢 (S=7)	回答数
①適正	5
②ほぼ適正	2
③やや不適正	0
④不適正	0
合計	7

Q1-3. 24時間定期巡回サービスの訪問頻度の適正度

「やや少ない」が2名あるものの、「適正」が5名と、訪問頻度は概ね適正であると評価されているものと考えられる。

ただし、訪問頻度は利用者、介護者（家族）ともに回答者全員「適正」と回答していたことから、ケアマネジャーの視点からは訪問頻度増加のニーズがあることも考えられる。

選択肢 (S=7)	回答数
①多い	0
②やや多い	0
③適正	5
④やや少ない	2
⑤少ない	0
合計	7

Q1-4. 24時間定期巡回サービスによる利用者のQOL向上への貢献

「貢献した」が6名、「少し貢献した」が1名と、ケアマネジャーの視点から、利用者のQOL向上に貢献していると考えられる。

選択肢 (S=7)	回答数
①貢献した	6
②少し貢献した	1
③あまり貢献しなかった	0
④貢献しなかった	0
合計	7

Q1-5. 24 時間定期巡回サービスの継続利用意向

「従来の訪問介護サービスと合わせて利用したい」が4名と最も多く、次いで「従来の訪問介護サービスに切り替えて

選択肢 (S=7)	回答数
①従来の訪問介護サービスに切り替えて利用したい	2
②従来の訪問介護サービスと合わせて利用したい	4
③利用したくない	1
合計	7

利用したい」が2名となっており、ケアマネジャーの視点からも、24 時間定期巡回サービスに対する継続利用意向（ニーズ）は大きいと考えられる。

Q2. 随時対応サービスについて

Q2-1. 随時対応サービスの満足度

随時対応サービスの利用は無かったが、「満足」が4名、「ほぼ満足」が2名と、概ね高い満足度が得られており、サービスの存在が介護者（家族）の安心

選択肢 (S=7)	回答数
①満足	4
②ほぼ満足	2
③やや不満	0
④不満	0
無回答	1
合計	7

につながっているものと、ケアマネジャーは受け止めていると考えられる。

Q2-2. 随時対応サービスによる利用者のQOL向上への貢献

「24 時間定期巡回サービス」と同様に、「随時対応サービス」についても、ケアマネジャーの視点から、利用者のQOL向上に貢献していると考えられている。

選択肢 (S=7)	回答数
①貢献した	6
②少し貢献した	0
③あまり貢献しなかった	0
④貢献しなかった	0
無回答	1
合計	7

Q2-3. 随時対応サービスの継続利用意向

「条件が合えば利用したい」が5名と最も多く、ケアマネジャーの視点からも継続利用意向は強いものと考えられる。

選択肢 (S=7)	回答数
①利用したい	1
②条件が合えば利用したい	5
③あまり利用したくない	0
④利用したくない	0
無回答	1
合計	7

ただし、利用者や介護者（家族）と比較すると、「利用したい」よりも「条件が合えば利用したい」の割合が大きい傾向が見られ、より慎重な姿勢もうかがえる。

Q 3. 介護保険サービス提供を受ける場所について

今回のサービスを受ける前と後で比較した、介護保険サービスの提供を受けさせたい場所について、従前・従後で変化がある回答は見られなかった。

サービスを受ける「前」の考え		サービスを受けた「後」の考え	回答数
②在宅でサービスを受けさせたいと考えていた	→	②在宅でサービスを受けさせたいと考えている	5
③どちらとも言えない	→	③どちらとも言えない	2

Q 4. 利用者の要介護度の変化について

今回のサービスを受ける前と後で、利用者の要介護度に変化は見られなかった。

サービスを受ける「前」の要介護度		サービスを受けた「後」の要介護度	回答数
③要介護1	→	③要介護1	2
④要介護2	→	④要介護2	2
⑤要介護3	→	⑤要介護3	1
⑥要介護4	→	⑥要介護4	1
⑦要介護5	→	⑦要介護5	1

■参考：本サービスに対する利用者の意見など

～オペレータ准看護師による利用者宅への訪問日誌より～

①利用者A (■■■■) 歳/要介護1/次男と同居)

○状況

- ・平成23年10月よりサービス提供に入りました。
- ・本人の要望としては、できるかぎり、このままの生活を続けたい。
- ・家族は仕事などで日中一人になる為、巡回サービスを利用し、安心して仕事をして行きたい。

○10月8日訪問

- ・時々の訪問で会話などにて刺激になり良いと思います。

②利用者B (■■■■) 歳/要介護1/長男と同居)

○状況

- ・平成23年10月よりサービス提供に入りました。
- ・安心して生活したいと、本人の要望。
- ・家族としては日中独居状態の為、本サービスを利用し、体調確認、安否確認により急変時の不安を解消したい。
- ・これからも介護サービスを利用し自宅で一緒に生活したい。

○10月22日訪問

- ・最近も楽しくデイサービスに行かれており、体調も良いとの事です。

③利用者C (■■■■) 歳/要介護2/長女夫婦と同居)

○状況

- ・平成23年10月よりサービス提供に入りました。
- ・本人の要望としては、家族が働いているため、自分は膝や腰が痛く思う様に動けず家の事も何もできないので、日中一人でいるためヘルパーに来てもらいたい。
- ・家族は具合が悪いのを我慢せず、いつまでもこのまま一緒に暮らして行きたい。

○10月8日訪問

- ・楽になったと話されている。

○3月16日訪問

- ・現在まで本人、家族の要望どおり過ごされており、当センターの利用、ヘルパーの対応に満足と感謝されている。

④利用者D (■■■■ 歳/要介護3/次男と同居)

○状況

- ・途中から入院したため、訪問の機会が出来ず。

⑤利用者E (■■■■ 歳/要介護4/妻と二人暮らし)

○状況

- ・平成24年2月よりサービス提供に入りました。
- ・本人の要望は、転倒の不安なく安心して生活したい。
- ・家族は転倒の心配なく、在宅生活を続けて欲しい。

○3月16日訪問

- ・当センターにも、不満はなく、本人、家族の要望に応えられていると思います。

⑥利用者F (■■■■ 歳/要介護2/独居)

○状況

- ・平成24年2月よりサービス提供に入りました。
- ・本人の要望は、娘やヘルパーさんに助けてもらい、この家を守り生活したい。
- ・家族は毎日、オムツ交換させるのに一苦勞である。本来は家族がしなければいけないが、自分達の言う事を聞かない為、支援をお願いしたい。

○3月16日訪問

- ・「大変、助かってます。」と感謝されている。
- ・当センターの利用、対応など本人、家族の要望に応えられていると思います。

⑦利用者G (■■■■ 歳/要介護5/妻と二人暮らし)

○状況

- ・平成24年2月よりサービス提供に入りました。
- ・本人の要望としては、このまま家で生活して行きたい。
- ・家族としては、自分が手術を受けたので、今までと同じように介護するのは大変になった為、オムツ交換をしてもらいたい。

○3月28日訪問

- ・本人は今の生活に満足されておられる様子。
- ・家族も皆の協力もあり、当センターのおかげで助かってますと喜ばれておられました。

2. 事業の効果と課題

これまでの検討を踏まえ、「函館市 24 時間定期巡回・随時対応サービス事業」の効果と課題を以下に整理する。

- ①24 時間定期巡回サービスは利用者や介護者（家族）の日常生活の不安軽減に有効
- ②随時対応サービスは利用の如何に関わらず、安心感につながる重要なサービスである
- ③サービス提供の事業継続性を確保するためには利用者の拡大のための対策が必要

①24 時間定期巡回サービスは利用者や介護者（家族）の日常生活の不安軽減に有効

24 時間定期巡回サービスは、利用者の不安を軽減するとともに日常生活のQOLを高め、介護者（家族）の負担と不安を軽減する有効なサービスである。

②随時対応サービスは利用の如何に関わらず、安心感につながる重要なサービスである

随時対応サービスは、今回のモデル事業期間中に利用されることはなかったものの、利用者、介護者（家族）、ケアマネジャーの満足度や利用継続意向は強く、その利用の如何に関わらず、緊急の場合にいつでも利用できることが安心感につながる、利用者等の不安軽減に有効なサービスである。

③サービス提供の事業継続性を確保するためには利用者の拡大が必要

今回のモデル事業は、検証を目的とした試行として初めての取組みということもあり、周知期間や利用者が限定的であった。そのため当初20名と想定した利用者数が、7名に留まる結果となった。今後は、サービス提供の事業継続性を確保するためにも、利用人数を増やす対策が必要である。

3. 事業評価

これまでの検討を踏まえ、「函館市 24 時間定期巡回・随時対応サービス事業」の事業評価を以下に示す。

①本市における「24 時間定期巡回・随時対応サービス」の積極的な促進

「24 時間定期巡回・随時対応サービス」は、高齢者が住み慣れた地域の在宅で安心して生活を継続するための有効なサービスであり、高齢化が進展し要介護認定者が増加すると予測される本市において積極的な促進が期待される。

②サービス提供の安定的な事業継続性の確保

高齢者が在宅で安心して生活を継続するためには、「24 時間定期巡回・随時対応サービス」の事業継続性が重要であり、利用者の拡大と事業効率の向上が必要である。

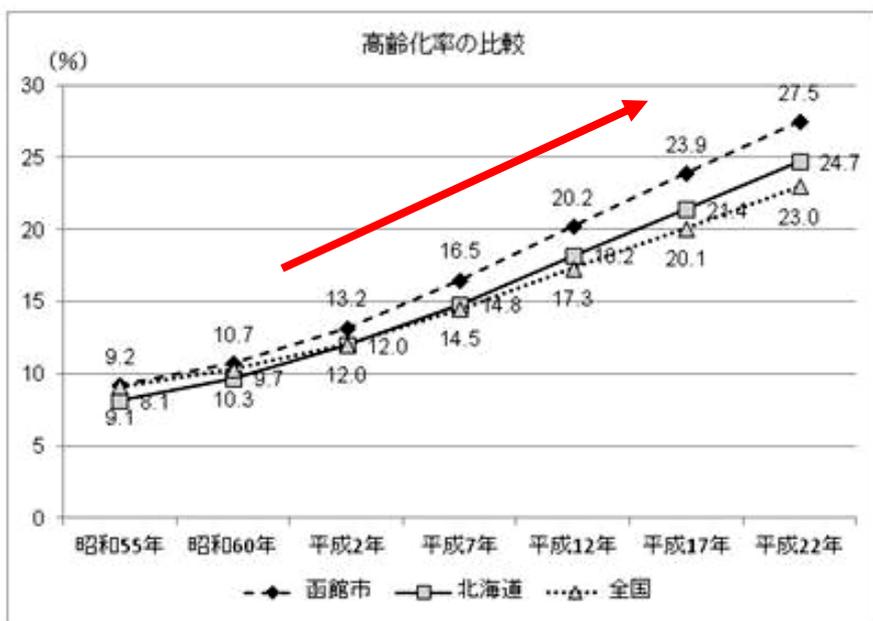
①本市における「24 時間定期巡回・随時対応サービス」の積極的な促進

アンケート調査より、今回のモデル事業のサービスに対する満足度は高く、利用者の不安の軽減や介護者（家族）の負担と不安の軽減に貢献していることは明らかであり、サービスの利用継続利用意向も多く、また、利用者や介護者（家族）の中にはサービス提供前は施設への入所を希望していたもののサービス提供後は在宅での介護を希望するように変化した方も見られる等、「24 時間定期巡回・随時対応サービス」は、高齢者が住み慣れた地域の在宅で安心して生活を継続するための有効なサービスである。

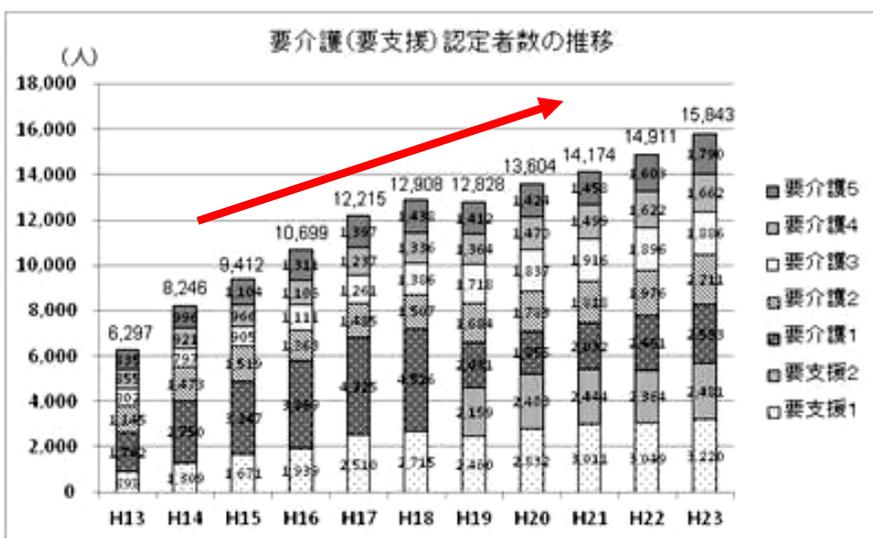
一方、本市の高齢化率は北海道や全国と比較しても高い水準にあり、将来的にも一層の進展が予測されているとともに、要介護認定者も増加するものと予測されている。

これらのことから、高齢化が進展する本市において、高齢者が住み慣れた地域の在宅で安心して生活を継続するための有効なサービスである「24 時間定期巡回・随時対応サービス」を積極的に促進することが期待される。

また「24 時間定期巡回・随時対応サービス」は、施設待機者に対しても有効であると考えられ、その点をどのように推進してゆくかも事業者等の課題である。



(資料：函館市福祉部)



(資料：函館市福祉部)

②サービス提供の安定的な事業継続性の確保

「24 時間定期巡回・随時対応サービス」は、利用者は勿論のこと、介護者（家族）やケアマネジャーからの評価も高い、高齢者が在宅で安心して生活を継続するために有効なサービスであることから、「24 時間定期巡回・随時対応サービス」の実施に際しては、全市的な周知によるサービス情報の浸透や、利用者の増加を図るとともに、巡回ルート最適化やサービス体制のスリム化などにより事業効率の向上を図り、サービス提供の安定的な事業継続性の確保を図る必要がある。

4. 今後の事業実施に向けて

今回のモデル事業の取組状況、及び、前出の「事業の効果と課題」及び「事業評価」を踏まえ、平成24年4月から新介護サービスに位置付けられる「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」の実施に向けて取り組むべき事項を以下に示す。

- ①多様なチャネルを通じた全市的な周知強化による利用者の拡大
- ②サービスの質の確保を前提とした事業効率の向上
- ③地域における様々な資源との連携

①多様なチャネルを通じた全市的な周知強化による利用者の拡大

サービス提供の安定的な事業継続性の確保のためには、利用者の拡大が必要であり、市の広報やホームページ、福祉関係者への情報発信など、多様なチャネルを通じた全市的な周知強化が期待される。

②サービスの質の確保を前提とした事業効率の向上

今回のサービス提供はモデル事業ということで、本市に6地区ある日常生活圏域のうち、当初2地区（西部地区、中央部地区）を対象として利用者を募り、その後、利用者拡大を図って全市に拡大した経緯がある。

「24時間定期巡回・随時対応サービス」は高齢者の日常生活の安心に貢献するものであり、一定のサービス水準が担保されなければならない。

一方で、今回のモデル事業の結果からも、サービス提供に係る収支のバランスを取るためには、利用者を増やすだけでなく、事業効率の向上が不可欠である。

このため、サービスの質の確保を前提として、巡回ルート最適化やサービス体制のスリム化など、事業効率の向上を図るものとする。

そのためにも地域密着型サービスとして位置付けられている本サービスは、移動距離・時間や巡回可能な件数など事業効率の上からも、日常生活圏域を基本とした中でのサービス展開が求められる。

③地域における様々な資源との連携

今後、「24時間定期巡回・随時対応サービス」を推進・充実してゆくためには、サービス提供事業者が、地域包括支援センター、地域ケア会議、町会、民生児童委員など、地域における様々な資源との連携を持ち、様々な機会を通じて、サービスの充実・拡大を図ることが重要である。

参考資料

《 アンケート調査票・ご利用者様用 》

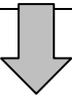
問1. ご利用者様のお名前をお教え下さい。

お名前：

問2. 24時間定期巡回サービスについてお尋ねします。

質問	ご回答（あてはまるもの1つに○印）
①提供されたサービス内容に満足しましたか？	1) 満足 2) ほぼ満足 3) やや不満 4) 不満
②訪問スケジュールは適正でしたか？	1) 適正 2) ほぼ適正 3) やや不適正 4) 不適正
③訪問頻度は適正でしたか？	1) 多い 2) やや多い 3) 適正 4) やや少ない 5) 少ない
④日常生活の不安の軽減につながりましたか？	1) つながった 2) 少しつながった 3) あまりつながらなかった 4) つながらなかった
⑤今後もこのサービスを継続利用したいですか？	1) 利用したい 2) 条件が合えば利用したい 3) あまり利用したくない 4) 利用したくない

問3. 随時対応サービス（緊急通報対応など）についてお尋ねします。

質問	ご回答（あてはまるもの1つに○印）
①随時対応サービス（緊急通報など）を利用しましたか？	1) 利用した 2) 利用しなかった
	 利用した方にお尋ねします。 サービス内容に満足しましたか？ 1) 満足 2) ほぼ満足 3) やや不満 4) 不満
②利用の有無にかかわらず、サービスを利用できることは日常生活の不安の軽減につながりましたか？	1) つながった 2) 少しつながった 3) あまりつながらなかった 4) つながらなかった
③今後もこのサービスを継続利用したいですか？	1) 利用したい 2) 条件が合えば利用したい 3) あまり利用したくない 4) 利用したくない

問4. サービスを提供したスタッフの対応についてお尋ねします。

質問	ご回答（あてはまるもの1つに○印）
①訪問したスタッフの言葉づかい・態度は？	1) 満足 2) ほぼ満足 3) やや不満 4) 不満
②訪問したスタッフは話しやすかったですか？	1) 話しやすかった 2) 概ね話しやすかった 3) やや話しにくかった 4) 話しにくかった
③スタッフの説明は分かりやすかったですか？	1) 分かりやすかった 2) 概ね分かりやすかった 3) やや分かりにくかった 4) 分かりにくかった
④サービスに関する説明が十分提供されましたか？	1) 提供された 2) 概ね提供された 3) あまり提供されなかった 4) 提供されなかった

問5. 介護保険サービス提供を受ける場所についてお尋ねします。

○今回のサービスを受ける「前」と「後」で、介護保険サービスの提供を受けたいとお考えの場所が変化しましたか？ 「前」と「後」でのそれぞれのお考えについてお答え下さい。
（それぞれ、あてはまるもの1つに○印）

今回のサービスを受ける「前」の考え	→	今回のサービスを受けた「後」の考え
1) 施設へ入所したいと考えていた 2) 在宅でサービスを受けたいと考えていた 3) どちらとも言えない		1) 施設へ入所したいと考えている 2) 在宅でサービスを受けたいと考えている 3) どちらとも言えない

問6. サービス提供料金についてお尋ねします。

質問	ご回答（あてはまるもの1つに○印）
①今回のモデル事業におけるサービス提供料金はいかがですか？	1) 高いと思う 2) 妥当だと思う 3) 安いと思う
②今後、サービスを受けるに当たって最大で支払ってもいい金額（月額）はいくらですか？	1) ～2,000円 2) 2,001円～4,000円 3) 4,001円～6,000円 4) 6,001円～8,000円 5) 8,001円～10,000円 6) 10,001円～

■参考：今回のモデル事業の料金

【基本料金】	【定期巡回訪問料金】	【随時訪問料金】
月額 500円	1日1回 月額 1,000円 1日2回 月額 2,000円 1日3回 月額 3,000円	1回あたり 500円

以上で終了です。ありがとうございました。

《 アンケート調査票・ご家族様用 》

問1. ご回答者様とサービスのご利用者様のお名前をお教え下さい。

ご回答者様：
ご利用者様：

問2. ご利用者様との関係をお尋ねします。

質問	ご回答（あてはまるもの1つに○印）
①ご利用者様との続柄をお教え下さい。	1) 子 2) 孫 3) 兄弟・姉妹 4) その他（ ）
②ご利用者様と同居されていますか？	1) 同居 2) 近所に居住 3) 市内に居住 4) その他（ ）

問3. 24時間定期巡回サービスについてお尋ねします。

質問	ご回答（あてはまるもの1つに○印）
①提供されたサービス内容に満足しましたか？	1) 満足 2) ほぼ満足 3) やや不満 4) 不満
②訪問スケジュールは適正でしたか？	1) 適正 2) ほぼ適正 3) やや不適正 4) 不適正
③訪問頻度は適正でしたか？	1) 多い 2) やや多い 3) 適正 4) やや少ない 5) 少ない
④介護の「負担」の軽減につながりましたか？	1) つながった 2) 少しつながった 3) あまりつながらなかった 4) つながらなかった
⑤介護の「不安」の軽減につながりましたか？	1) つながった 2) 少しつながった 3) あまりつながらなかった 4) つながらなかった
⑥今後もこのサービスを継続利用したいですか？	1) 利用したい 2) 条件が合えば利用したい 3) あまり利用したくない 4) 利用したくない

《 アンケート調査票・ケアマネジャー様用 》

問1. ご回答者様とサービスのご利用者様のお名前をお教え下さい。

ご回答者様：
ご利用者様：

問2. 24時間定期巡回サービスについてお尋ねします。

質問	ご回答（あてはまるもの1つに○印）
①提供されたサービス内容は満足ですか？	1) 満足 2) ほぼ満足 3) やや不満 4) 不満
②訪問スケジュールは適正でしたか？	1) 適正 2) ほぼ適正 3) やや不適正 4) 不適正
③訪問頻度は適正でしたか？	1) 多い 2) やや多い 3) 適正 4) やや少ない 5) 少ない
④利用者の生活の質の向上に貢献しましたか？	1) 貢献した 2) 少し貢献した 3) あまり貢献しなかった 4) 貢献しなかった
⑤今後もこのサービスを継続利用したいですか？	1) 従来の訪問介護サービスに切り替えて利用したい 2) 従来の訪問介護サービスと合わせて利用したい 3) 利用したくない

問3. 随時対応サービス（緊急通報対応など）についてお尋ねします。

質問	ご回答（あてはまるもの1つに○印）
①サービス内容（仕組み等）に満足していますか？	1) 満足 2) ほぼ満足 3) やや不満 4) 不満
②利用の有無にかかわらず、サービスを利用できることは利用者の生活の質の向上に貢献するとお考えですか？	1) 貢献する 2) 少し貢献する 3) あまり貢献しない 4) 貢献しない
③今後もこのサービスを継続利用したいですか？	1) 利用したい 2) 条件が合えば利用したい 3) あまり利用したくない 4) 利用したくない

問4. 介護保険サービスを提供する場所についてお尋ねします。

○今回のサービスを受ける「前」と「後」で、介護保険サービスの提供を受けさせたいとお考えの場所が変化しましたか？ 「前」と「後」でのそれぞれのお考えについてお答え下さい。（それぞれ、あてはまるもの1つに○印）

今回のサービスを受ける「前」の考え	→	今回のサービスを受けた「後」の考え
1) 施設へ入所させたいと考えていた		1) 施設へ入所させたいと考えている
2) 在宅でサービスを受けさせたいと考えていた		2) 在宅でサービスを受けさせたいと考えている
3) どちらとも言えない		3) どちらとも言えない

問5. 利用者の要介護度の変化についてお尋ねします。

○今回のサービスを受ける「前」と「後」のそれぞれについて、利用者の要介護度をお教え下さい。（それぞれ、あてはまるもの1つに○印）

今回のサービスを受ける「前」の要介護度	→	今回のサービスを受けた「後」の要介護度
1) 要支援1 2) 要支援2		1) 要支援1 2) 要支援2
3) 要介護1 4) 要介護2		3) 要介護1 4) 要介護2
5) 要介護3 6) 要介護4		5) 要介護3 6) 要介護4
7) 要介護5		7) 要介護5

以上で終了です。ありがとうございました。