

## 24時間対応定期巡回・随時対応サービス モデル事業実施状況について

平成24年4月1日  
大牟田市長寿社会推進課

### 1. 事業概要・目的

この事業は、平成23年介護保険改正に向けて、在宅の要介護高齢者に対し必要なときに必要なサービスを提供することのできる24時間対応の新たな訪問サービス構築のためのモデル事業として実施するものであり、居宅要介護者に対し、介護と看護の連携のもと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サービスを適宜・適切に組み合わせ提供し、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効果的なサービス提供のあり方について検証を行った。

### 2. 業務内容

#### (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、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。原則として、そのサービス内容を行うのに要する標準的な時間が1回当たり概ね20分未満のものとする。

主に日中時間帯（6時～20時）における訪問介護（1回20分程度）を提供するもの。

#### (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、当該窓口を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職員（以下「オペレーター」という。）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、転倒時等における定期巡回訪問サービス事業以外の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。

日中及び夜間・深夜時間帯（20時～6時）を通した24時間において、通話による相談援助、転倒等における定期巡回訪問サービス事業以外の訪問サービスの提供、医療機関等への通報等を行う。

### 3. モデル事業利用状況

平成24年3月21日現在

事業所	A	B	C
	10 (4)	3 (2)	1 (1)
合計	14 (7)		

( ) については、モデル事業利用者の内、テレビ電話設置件数

### 4. モデル事業受託事業者からの意見 集約結果

受託事業者に対し、事業終了時点で意見徴収を行った。

#### 【利用者・家族等からの意見】

- ・独居の利用者の別居している家族からは、定期的安否確認、服薬確認ができることの家族の安心感がある。
- ・利用者本人がケアコール端末を使えるレベルでの急変時には随時に対応できる安心感があるが、使えないレベルの急変時の不安が残る。
- ・独居の鍵保管を行う利用者の中には、屋外に保管することを嫌がられる方もいる。
- ・利用者の中には、ケアコール端末での定期安否確認を監視されているようで嫌がられる方もいる。
- ・定期訪問（週3回）で、朝・夕薬を飲ませに来てもらって助かっている。（ご家族より）
- ・短時間の服薬や食事の世話で定期的に訪問してくれるので助かる。（アリセプトをきちんと飲むことで病状の安定・本人の生活リズムがわかった）
- ・深夜でも対応してくれるテレビ電話を頼りにしている。（夜間の安心に繋がった）
- ・随時サービスに繋がる利用はなかったが、必要性を強く感じた。（利用者が急に体調が悪くなり、テレビ電話を鳴らそうと思ったが迷って息子に連絡し、来てもらったことがある。利用者の妻談）
- ・定期的に訪問してくれるので助かる。
- ・家族が行っている介護の負担軽減になっている。
- ・認知症で1人では薬は飲めなかった利用者の1日の様子が掴めた。

#### 【受託事業所からの意見】

- ・利用者の中には、数は少なかったが服薬確認、安否確認を細かに行えることで、従来のサービスでは在宅生活を離れざるを得なくなっていた方も在宅生活継続ができる方もあり、事業収支が合えばよいと思う。
- ・ケアコール端末の使い難さが数点あった。・利用者が接触してしまつての誤報が多い。
- ・誤報でなくても、カメラ部分に接触していて通報時に利用者が見えないことがある。・端末（機械操作）自体に不安がある利用者、又認知症等で端末が使えず、随時対応をする通報手段がない方もある。
- ・随時対応する職員の確保に不安がある。モデル業務中にはなかったが、突発的随時対応が同時に起こってしまった場合に対応できる職員を常時確保（日中、夜間）できるか、又その時に随時対応（訪問）する時間が遅れてしまったことにより万一容体悪化してしまつたりした場合の責任の問題等の不安もある。
- ・以前は薬の飲みすぎ・飲み忘れがあったが、ヘルパーが服薬管理を行うこと

で改善できた。

- ・テレビ電話設置に対しては、認知症のため理解が難しく誤報や電源（コンセント）を切られたり、FOMAカードを抜いてあったりと使用が難しかった。
- ・1日数回訪問することで認知症の利用者の様子が掴めた。
- ・病状の変化もすぐに気づき、病状の悪化を防いだ。
- ・馴染みのヘルパーが何度も来るので、認知症の利用者も安心してくれた。
- ・同一の利用者に対して、チームで関わっていくことの重要性を感じた。
- ・慢性的な職員不足で、24時間訪問介護職員を手配できない。
- ・山間部など地域が離れると網羅しきれない。
- ・オペレーターをしている間、強いストレスを感じた（オペレーター携帯を入浴時も浴室の横に置いていた。夜中になっているような気がして何度も目を覚ました）

#### 【今後のサービス実施に関しての意見】

- ・在宅生活を望む意欲、理解がある利用者にとっては、使いやすく充実したサービスになると思われ、このような対象者が供給量が必要な対象者が多くなることが予想される。この場合には、事業者が人員配置等をかなり手厚くしなければならぬことが予想され、人員確保、これに伴う収支バランス等を考えると、慎重にならざるを得ないと考える。
- ・施設の中でナースコールを押すように、コールするとヘルパーやナースが自宅にやってくる。このサービスはコールセンターがナースステーションで町が大きな施設と思える。今後、療養病床などへの入院を余儀なくされていた高齢者やターミナルの方が在宅療養を自宅で受けられる可能性が広がるのではないか。

#### 5. 特徴的な事例等

- ・テレビ電話を主治医の先生と患者とのやり取りに使用することが出来た。
- ・テレビ電話を小規模の職員が認知症の利用者にデイに行く時間を知らせるのに使用した。
- ・認知症の利用者の悪徳訪問販売の発見に繋げた。クーリングオフの対応をとった。
- ・テレビ電話は誤作動が多く、夜間などにもコールが鳴った。テレビ電話の画面をタッチするとコールが鳴るため、誤作動10回ほどあった。認知症の利用者が夜間室内をうろうろして、テレビ電話が何か分からず触って4回ほどコール（19:30、23:00、1:00、4:30）あり。

## 6. まとめ

本市では、モデル事業を実施し、利用者およびその家族、受託事業者等から意見を得、課題や問題点を抽出してきた。その中で利用ニーズや安定的なサービス提供方法、人材の確保等を見極めつつ、地域特性や様々なサービスの提供状況も勘案しながら整備を進めていく。同時に事業者の確保のための方策についても取り組む予定である。

国に対しては、引き続き事業実施に関する他市の実施状況等の情報提供を求めていく。

## 7. 本事業に関する検討委員会等への報告について

本事業についての最終報告を、以下のとおり行った。

### (1) 大牟田市保健福祉ネットワーク協議会（別添資料参照）

報告日時：平成24年3月28日（水）13：00～

### (2) 大牟田市いきいき長寿まちづくり専門部会（別添資料参照）

報告日時：平成24年3月29日（木）13：00～

なお、検討委員会にて出た意見は以下のとおり。

- ・ 他都市のサービスの実施予定はどのような状況か。
- ・ 認知症の人でテレビ電話の操作や理解が難しい場合も見受けられるが、効果的であるといえるのか。

## 《参考》

### ●定期巡回・随時対応訪問看護サービスの趣旨・概要、事業計画における見込み

日中・夜間を通じて1日複数回の定期訪問と随時の対応を介護・看護が一体的に又は密接に連携しながら提供するサービスであり、中重度者の在宅生活を可能にする上で重要な役割を担うものとして、改正介護保険法により地域密着型サービスとして平成24年4月1日から創設される。（改正法第8条14項・15項）

### 【大牟田市第5期計画期間における定期巡回・随時対応型訪問看護 サービス利用見込み】

24年度	25年度	26年度
10人／月	15人／月	20人／月

※大牟田市での本サービス開始時期は調整中。

## 平成24年度 24時間定期巡回・随時対応サービスモデル事業 事例

平成24年4月1日

大牟田市長寿社会推進課

### 【事例1】(B)

独居 要支援 2 訪問介護を利用。(要支援でモデル事業外だが事例として報告を行うもの)

家族も遠方に住む。急な呼び出しには対応できない。

(利用の経過)

昼食準備・服薬促しでサービス開始。

認知症・短期記憶障害が著しく、食事をせず低栄養障害となり、食事・服薬促し、通称介護を利用することで引きこもりを軽減し、安定した生活が送れるようになる。

カレンダーをメモ代わりに記入することで本人のスケジュールが確認でき、混乱防止となり他事業者との連携も図れ、安心した生活を継続できるよう支援する。

訪問販売や電話勧誘の被害を以前から受けていたようだが、訪問介護を利用することで多数の被害が現れてくる。

H23. 9. 7

ヘルパーステーション24時間定期巡回・随時対応サービス利用開始。

(本人の状況及びサービス利用の経過)

H23. 9. 29

ヘルパー報告により「北の海鮮市場」から蟹の小包不在票が見つかる。本人は頼んだかどうか覚えていないが、冷凍庫には9/4着の同じ品物が開封されずにあり、開封した蟹も1杯ある。宅配会社に電話確認し、受取拒否で返送することが出来た。市内にも同じ被害が出たため、訪問介護時にヘルパーの利用者への十分な配慮を促す。

H23. 9. 30

市役所消費者相談窓口にご相談後、電話番号の変更を案が出たが、すでに変更済みで利用できず、ヘルパー、宅配会社などの連携により「要注意」で対応依頼する。

(サービス提供による効果)

カレンダーなどの連絡ノートのチェックや訪問時に利用者の近況変化報告をすることで、不審物や詐欺行為を未然に防ぐ。朝・夕と巡回することでいつもと違う状態観察や体調確認が出来、事故を未然に防止することが出来た。

## 【事例2】(A)

要介護 夫と2人の高齢者世帯

パーキンソン症候群、陳旧性脳梗塞、高血圧、要介助歩行、長時間の座位は困難

(利用の経過)

短期入所生活介護を3~4日/週 利用し、その他は夫が介助しているが、自宅での転倒やベッドからのずれ落ちがあった場合、夫1人では起こし上げることが出来ないため、緊急対応時の備えとしてモデル事業登録となる。

(提供サービス内容)

普段定期訪問することはなかったが、随時対応が1件あり。夫からケアコール端末で「本人が床に座り込んで立てない」との連絡あり随時対応する。訪問し、立位、移動介助、失禁があったのでおむつ交換、衣類交換とバイタルチェックを行う。

(サービス実施による効果)

予期せぬ緊急時に対応が出来、本人、夫ともに安心を提供できた。また、ショートステイ事業所へ迅速に情報提供を行えたことで、送迎体制を整えることが出来た。(車椅子での送迎)

## 【事例3】(A)

独居

脳梗塞(片麻痺)、認知症、独歩可

日中はソファーに座り、うたた寝していることが多い。

(利用の経緯)

モデル事業前は、訪問介護 2回/週、家事援助(掃除)と通所介護 3回/週 を利用していた。服薬管理、サービス利用日、時間以外の時間帯の安否に不安があり、モデル事業利用となる。

(提供サービス内容)

通所介護利用日以外の4回/週 定期訪問にて服薬管理、安否確認を行う。

随時訪問は1回あり。

本人が自宅からケアコール端末にて連絡あり、「知らない家に来ているので家まで送ってほしい。訪問に来てもらいたい。」と連絡あり、訪問し話を聞き就寝介助を行い落ち着かれる。

(サービス提供による効果)

本人の誤薬防止、安否確認が出来たことで、本人はもとより、家族への安心を提供できたことが大きかった。