

# 24時間対応の定期巡回・随時対応 サービス事業報告書

平成24年4月  
浦安市

## 1. 事業の目的、概要について

・当該事業（モデル事業）は、浦安市に居住する居宅要介護者に対し、介護と看護の連携の下で24時間体制により、短時間の定期巡回型の訪問サービスと通報システムによる随時対応型の訪問サービスを適時・適切に組み合わせて提供すること及び、高齢者が住み慣れた地域で安心して在宅生活を続けるための効果的なサービス提供のあり方について、検証を行うことを目的とする。

・モデル事業の実施にあたっては、社会福祉法人パーソナル・アシスタンスともが浦安市より委託を受け、以下の事業を実施する。

### ①定期巡回訪問サービス事業

定期巡回訪問サービス時のケアに要する時間は概ね20分未満とする。

### ②随時訪問サービス事業

利用者に対し、24時間365日対応可能な窓口を設置し、当該窓口の利用者からの電話回線による連絡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訪問を行なう。

原則として、利用者と同姓であるホームヘルパーが随時訪問サービスを提供する。

・本市においては平成19年度より市の単独事業として、夜間帯の訪問サービスである「夜間安心訪問ヘルプサービス」を実施しているところである。今回のモデル事業については、既存の「夜間安心訪問ヘルプサービス」と並行して実施することで、24時間体制で在宅生活を支援していくものである。以下の内容についても両事業を含む内容となっている。

## 2. 事業に要する経費等

事業	事業費(委託料:円)	うち人件費(円)	その他経費等(円)
24時間対応モデル事業	19,450,000	17,800,000	1,650,000
夜間安心訪問ヘルプサービス事業	33,400,044	31,018,044	2,382,000

※夜間安心訪問ヘルプサービスについては、本モデル事業対象者以外の利用者分を含む平成23年度分。

※24時間対応モデルの人件費は、夜間以外の時間帯の勤務者にかかるもので、1日あたり介護従事者4名・オペレーター2名・事務員1名で算出。

### 3. 実施期間

平成23年7月26日～平成24年3月31日

### 4. 料金設定

- ・1回の訪問サービスあたり100円（定期・随時共通）
- ・介護保険の訪問介護サービス（30分）の254単位（円）を参考に、当該モデル事業では基本的に短時間サービスを想定していることから、約半額の1回あたり100円に設定した。

### 5. 通報端末について

- ・緊急通報端末（「夜間安心訪問ヘルプサービス」利用者に配布しているもの）ないし携帯電話による連絡
- ・緊急通報端末については据え置き型のもの及び、腕や首に身に着けることができる小型送信機が含まれる。

### 6. モデル事業登録者の状況

#### ・年齢別

年齢	人	割合
65歳未満	2	16.7%
65歳～74歳	5	41.7%
75歳～84歳	4	33.3%
85歳以上	1	8.3%

75歳以上の高齢者の割合が4割を越えており、65歳未満の利用者も見られる。

#### ・性別

男性5名      女性7名      合計12名

・家族構成別

家族構成	人	割合
独居	2	16.7%
高齢者世帯	5	41.7%
その他	5	41.7%

→独居世帯と高齢者世帯が5割を超えている状況である。

・要介護度別

介護度	人	割合
要介護1	0	0.0%
要介護2	3	25.0%
要介護3	1	8.3%
要介護4	0	0.0%
要介護5	8	66.7%

→要介護5が全体の6割を超えており比較的、重度の方が多くなっている。

→要介護5の方の割合が多く、本モデル事業の開始前後で、介護度改善や悪化等の変化は見られなかった。

## 7. サービス利用状況

・事業登録者12名のうち実際にサービスを利用した者は、定期訪問サービスが4名、随時訪問サービスが6名となっている。緊急時に備えるための随時訪問サービスの必要性から登録をしているが、実際のサービス利用が無かった登録者も5名ほど存在する。

・定期訪問サービス事業量

総訪問回数	総訪問時間(分)	平均訪問時間(分)
1,271	37,256	29.3

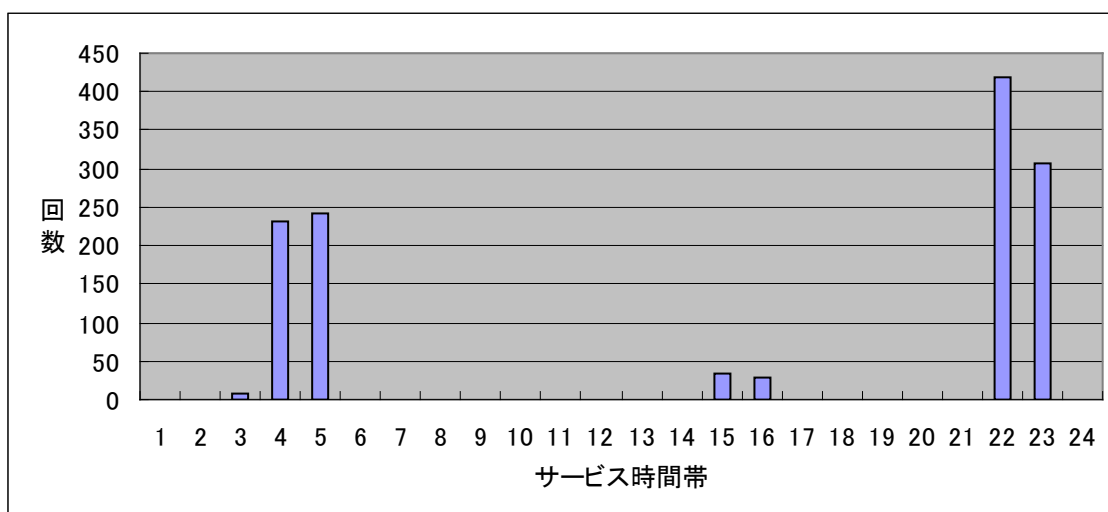
→定期訪問の平均訪問時間は29.3分となっている。

・ 随時訪問サービス事業量

総訪問回数	総訪問時間(分)	平均訪問時間(分)
128	2,656	20.7

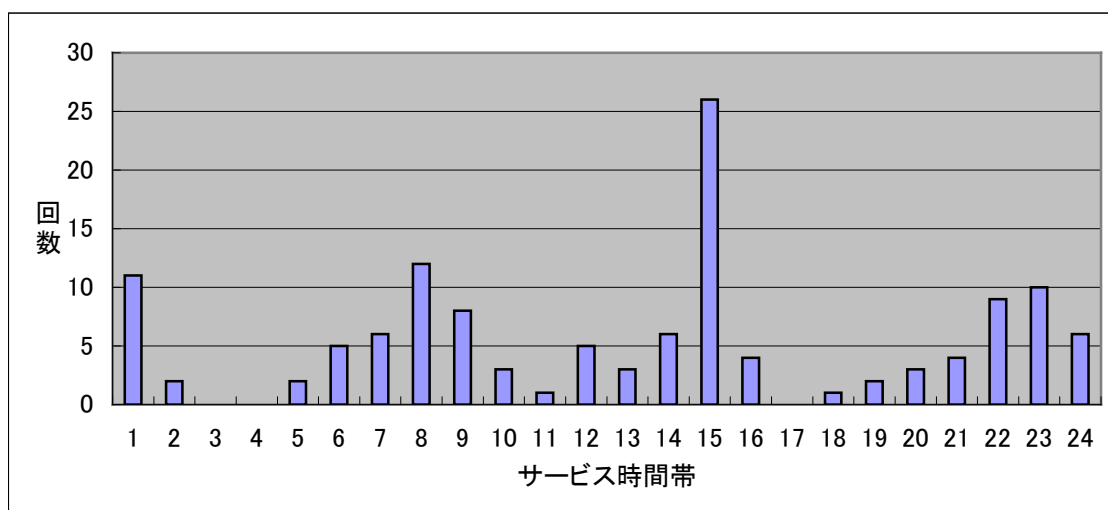
→随時訪問の平均訪問時間は20.7分と、定期訪問サービスより短時間となっている。

・ 定期訪問サービス時間帯内訳



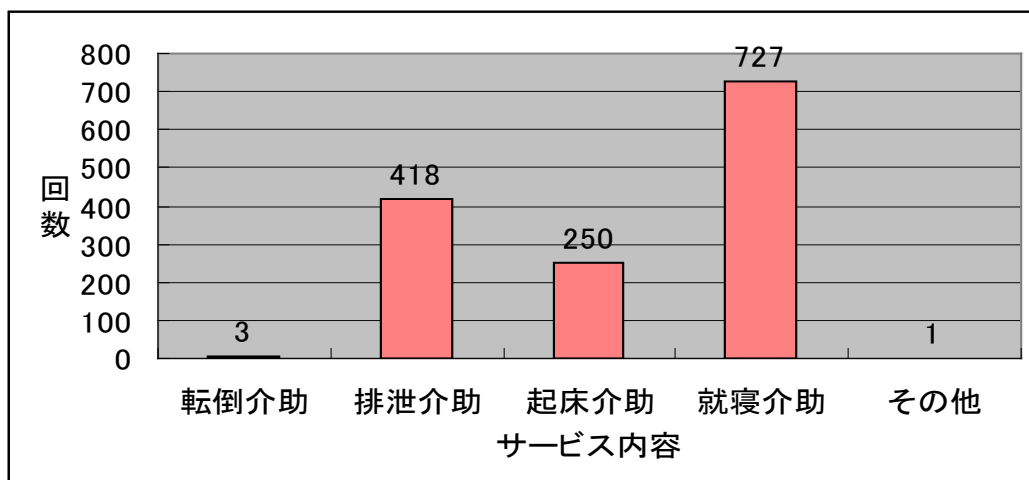
→定期訪問サービスの時間帯は早朝・夜間帯に集中している。

・ 随時訪問サービス時間帯内訳



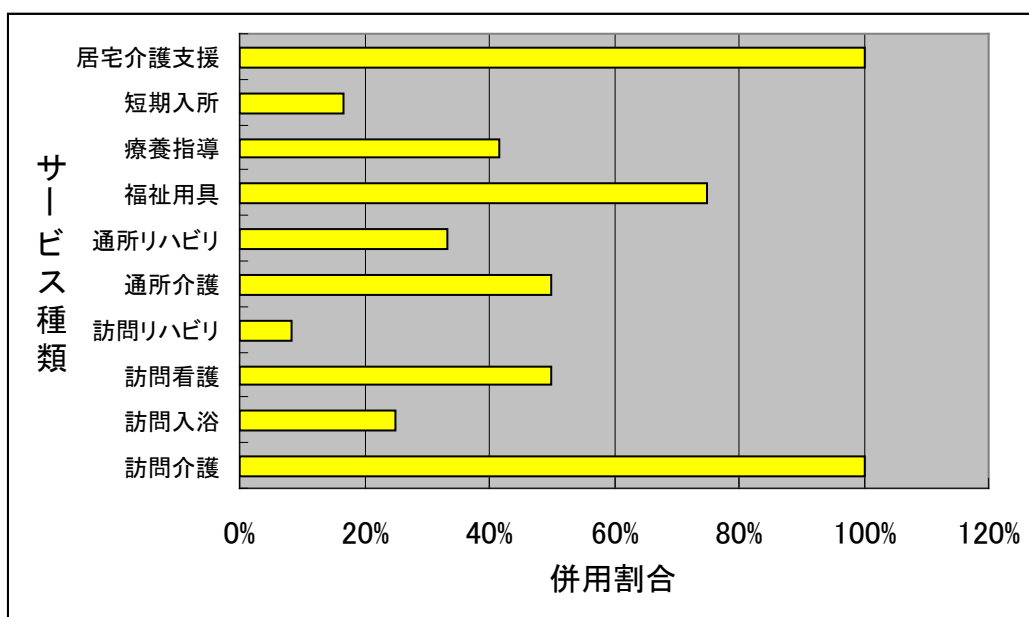
→随時訪問サービスの時間帯は、15時台が最も多いが、1日を通して幅広く分布している。

・サービス内容内訳（定期・随時）



サービス内容は、就寝介助や排泄介助の割合が高くなっている。

・併用している介護サービスの種類



→モデル事業と介護サービスの併用割合は、訪問介護、居宅介護支援、福祉用具の順に高くなっている。なお、モデル事業の訪問サービスと介護保険サービスの訪問介護について、併用にかかる制限等は特に設けていない。  
 →全体的に介護サービスとの併用割合が高く、各種のサービスを幅広く組み合わせ合わせて利用していることが分かる。

## 7. 訪問までに要した時間（随時）

本市は市域が16.98平方キロメートルと比較的小さく、移動時間が短時間で済むことで迅速なサービス提供が可能となっている。実際のサービス提供までに要した時間は下記のとおりとなっている。

最短時間・・・ 6分

最長時間・・・ 24分

平均時間・・・ 12分

## 8. 訪問体制と資格要件

本モデル事業については、市の単独事業である「夜間安心訪問ヘルプサービス」と一体としての24時間対応の訪問体制としている。市の単独事業は同性介助を基本としている関係から、随時訪問サービスについてはヘルパー2級以上の訪問介護員が男女各1名の2人体制での訪問となり、定期巡回サービスについては、ヘルパー2級以上の訪問介護員が1名で訪問する体制となっている。

実際にサービスを実施した訪問介護員の内訳は下記のとおりとなっている。

資格	定期巡回(人)	随時訪問(人)
2級ヘルパー	10	26
介護福祉士	9	13

## 9. 医療・看護との連携について

### ・ケース1

発熱や通常と異なる身体状況の際に、訪問看護ステーションと連携し、モデル事業者側から情報提供したり、訪問看護ステーションから医療的な指示を受けたりしている。尿の出が悪くなった際の外来受診時に、モデル事業スタッフが診察に同行。介助方法について医師と話し合い、ケアマネジャーや訪問看護ステーションに情報提供した。

### ・ケース2

随時訪問サービスを継続中の方に対し、訪問診療の日時にあわせてサービス担当者会議を開催してもらい、モデル事業者として参加しつつ、既往歴や介助方法も含めて医師を含めた関係者等で情報共有を図った。また訪問看護の日時に合わせて訪問し、介助方法について助言を受けた。

## 10. 個別事例について

### ・ケース1

高齢者世帯で常時、排泄介助が必要な要介護5の方。介護保険サービス・障害福祉サービスの併用で在宅生活を送っている。月曜日から土曜日までサービスが入っているが、日曜日についてはサービスを実施している事業所が少なく、介護の空白時間が生じてしまっている。

→24時間対応の当該モデル事業により、日曜日にもサービスを受けることができ、在宅生活を維持することが出来た。

### ・ケース2

急激な体調の悪化により、要介護5になった方。介護者の負担が急に増え、本モデル事業の登録となる。

→ケアマネジャーと緊密に連絡を取り、サービス担当者会議を開催してもらい、介護保険の訪問介護のサービスに結びつけた。難病があるために訪問看護や訪問診療、福祉用具等とも連携を図った。必要なときにサービスが受けられる仕組みが、利用者本人だけでなく介護者の負担軽減につながった。

→必要に応じて、関係各所と調整を図り、決め細やかなサービス利用に結び付けている例が見られた。本モデル事業導入により訪問回数が増えることで、利用者の状態変化に気づきやすくなるメリットも考えられる。

## 11. 利用者からのご意見・ご感想

- ・24時間対応の訪問サービスは必要であり、納税者の意見として、本サービスに税金を使って欲しい。
- ・24時間体制になり、トイレの心配がなくなり良かったが、モデル事業終了後が心配である。
- ・今まで介護スタッフが訪問するまで我慢していたことが、随時対応してもらい助かった。
- ・トイレ介助で、心配や不快な時間が減った。
- ・転倒・転落で早期に対応してもらえた。
- ・夫婦共に高齢だが在宅生活を続けたいので、24時間体制で必ず誰かが来てくれ安心できる。是非続けてもらいたい。

→おおむね利用できて良かったとの意見があがっている。なお、費用負担については、特に問題と捉えている意見は見られなかった。



## 1 2. 受託事業者からのご意見・ご感想

高齢者の在宅生活において、緊急時のセーフティネットの必要性を認識し、持続可能な制度にしていく必要があると感じる。

対象者は重度の要介護者が多いため医療との連携が不可欠だが、ケアマネジャーを中心に連携可能なことがわかった。

24時間体制の人材確保がかなり難しかった。24時間体制に対応できる人材を配置するため、質的・量的な人材確保が必要である。

困難な重度の高齢者の在宅生活を支えるために、業務に見合う報酬体系が必要である。

## 1 3. 今後の方針について

本市の介護保険のアンケート調査によると、「今後の過ごし方」という設問に「介護保険サービスを利用しながら在宅で生活していきたい」とう意見が7割を超え、また居宅介護支援事業へのアンケートにおいても夜間の訪問介護ニーズについて、必要であるとの意見が出ているところです。

また本モデル事業の利用者からも、24時間対応の訪問サービスが必要であるとのご意見が出されているところです。

しかし本市では現在、市単独事業として夜間の訪問サービスである「夜間安心訪問ヘルプサービス」を実施していますが利用者が少数であり、また本モデル事業においても利用者が少数にとどまっております。第5期介護保険制度において24時間訪問サービスが創設されましたが、利用者が少数の場合の採算性などが懸念されるようになっていきます。

本市として、重度要介護者が住みなれた住居での在宅生活を継続するためのサービスとして、24時間対応の訪問サービスを提供すべきと考えており、平成25年度に地域密着型サービスの一つとして整備を予定しているので、制度の周知や事業者の公募によりニーズを顕在化させていくこと、市単独事業との統合を図っていくことについて検討していきます。