

鹿屋市24時間対応の定期巡回・随時対応サービス等推進事業(モデル事業)  
長寿園ケアコールセンター 報告書

期間:平成23年9月1日～平成24年2月29日

鹿屋市 24 時間定期巡回・随時対応サービス等推進事業（モデル事業）  
報告書目次

○鹿屋市 24 時間定期巡回・随時対応サービス等推進事業（モデル事業）報告書

○新聞記事（24 時間巡回訪問サービス来月施行 上・下 南日本新聞）

○鹿屋市 24 時間定期巡回・随時対応サービス等推進事業（モデル事業）フローチャート

○出張復命書（いずみの園施設見学 大分県）

○収支精算書（職員名簿、勤務表等）

鹿屋市 24 時間対応定期巡回・随時対応サービス等推進事業（モデル事業）報告書  
 ～24 時間定期巡回・随時対応型サービスモデル事業でみてきたもの～

1. モデル事業の概要

平成 23 年 9 月 1 日より平成 24 年 2 月 29 日の間の 6 ヶ月間、鹿児島県鹿屋市の委託を受けて鹿屋市 24 時間対応定期巡回・随時対応サービス等推進事業（モデル事業）に取り組んできた。この 6 ヶ月間の取り組みを通してみてきたこの報告と、介護報酬が示されたことを受けて今後の展望等について述べたい。今回のモデル事業の概要は下記のとおりとなっている。

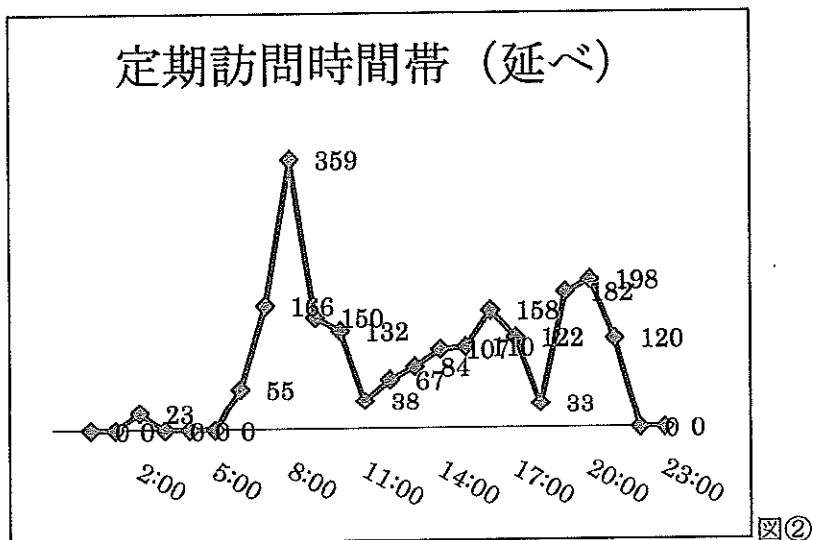
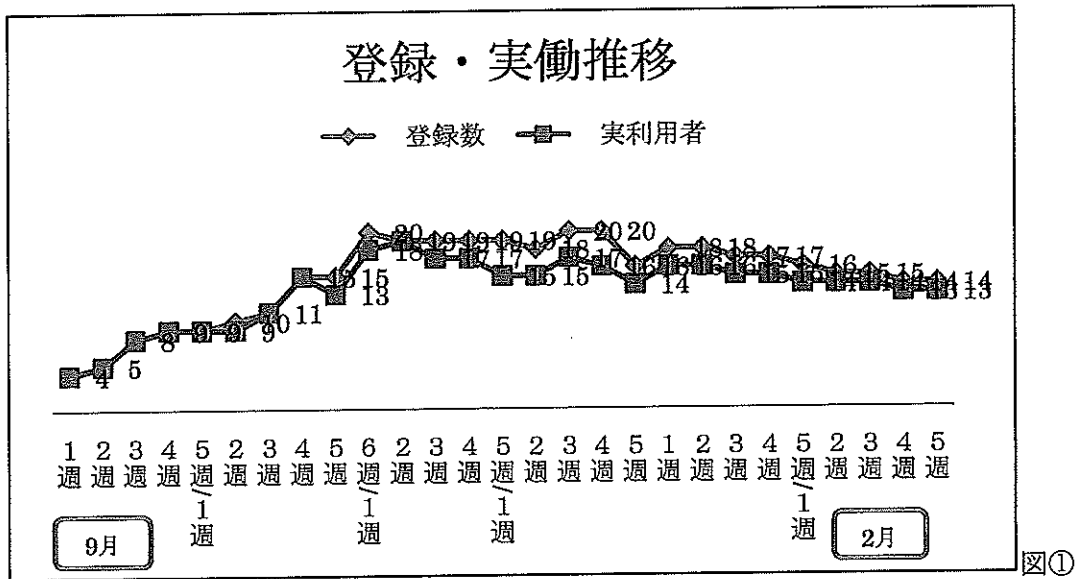
名称：鹿屋市 24 時間対応定期巡回・随時対応サービス等推進事業（モデル事業）	
受託先：社会福祉法人恵仁会 長寿園ケアコールセンター	
期間：平成 23 年 9 月 1 日～平成 24 年 2 月 29 日（6 ヶ月間）	
対象者：要介護認定が要介護 1～5 の方	
対象数：20 名	
対象地区：長寿園ケアコールセンターから 30 分圏域	
スタッフ：オペレーター 8 名 ヘルパー 22 名(オペレーター含む)	
サービスの種類	利用料
24 時間 365 日オペレーターが対応	1 ヶ月につき 1,610 円
定期巡回サービス	1 ヶ月につき 500 円
随時サービス	昼 1 回（6:00・19:59）につき 300 円 夜 1 回（20:00・5:59）につき 500 円

図①から分かるように、11 月から 12 月にかけて定員の 20 名に達した。登録者と実利用人数での違いについては、定期巡回よりも随時でのニーズがある方や、その間にショートステイなどの利用をされていた方も含まれるために差が生じている。利用者が順調に増加した背景には、定期巡回サービスが月に 500 円という包括料金設定も多きな要因であったと考える。

図②では、8 時台前後と 20 時台前後に定期巡回が集中していることが分かる。これは、起床や排せつ、就寝準備との関係があり、在宅生活のみならず人が暮らす上で当然の結果と言える。サービスの提供を考えるうえで、基本的な生理的ニーズに対応していくことは、最低条件であり、しかし最重要なテーマであると考え。この部分を支援できなければ、在宅生活で尊厳を持って生きていくことは難しい。

モデル事業での要介護度別の利用状況は、介護 1(25%)、介護 2(11%)、介護 3(28%)、介護 4(25%)、介護 5(11%)となっている。介護 5 の方は途中で入院された経緯もあり、介護度にそれほど関係なく平均的な利用になったといえるだろう。世帯状況別では、単身者と高齢者世帯で 9 割だった。特に、高齢者世帯においては、サービスを利用する方だけでは

なくお二人を支援するという視点が必要な気がする。なぜなら、介護している方も高齢であり、どちらかが入院でもすれば自宅での生活そのものが失われる危険性を感じるからである。高齢者世帯においては、生活リズムが崩れることでそれまでの生活の継続が困難になる場合が多いように感じた。入院等はその最たるものではないかと考える。



## 2. モデル事業の成果と課題

次に、モデル事業における成果について述べる。6ヶ月間の間に、延べ28名の方々がこのサービスをご利用していただいた。その中で共通した意見として、「安心感が増した」

というものが最も多かった。一言で安心感と言っても、健康で自立した人が考える暮らしと、在宅で高齢になり障害を持った場合には、大きな違いがある。この安心感についても少し掘り下げてみたい。

6カ月間の中で、随時対応は100回あり、その中で最も多かったものは、「転倒」、「動けなくなった」、「排泄関係(失敗など含む)」であった。この結果からも、最も必要とされるサービスとして、在宅生活においていつ訪れるかもしれない不測の事態に対して、すぐに駆けつけてくれる自分を知った専門職の存在が安心感につながるのではないかと感じている。これは当然の結果といえるが、現在のサービスではこれからの超高齢社会の在宅生活を支えるには不十分であるということでもあり、このことが検証できたことはモデル事業で得た大きな成果と考える。

～サービスの実用化に向けて～

平成24年度から、地域包括ケアシステムの構築に向けた本格的な取り組みが各地で始まる。中でもこの定期巡回・随時対応訪問介護看護は、在宅生活支援の要と位置付けられている。実際には、モデル事業への参加は全国的にも少なく、この事業への参入が容易ではないことも課題となっている。そこで、本サービスの実用性に向けて重要なことだと認識していることを述べたい。

このサービスは、都市部をモデルとしたサービスであると言われることが多い。今回のモデル事業では、1件目の利用者宅から2件目への移動時間の平均は、約20分を要した。これは、地方ならではの課題と言えるかもしれないが、効率性という面からは非効率と言わざるを得ない。そこには現実問題としての地域性が存在する。都市部と山間部や豪雪地帯などが、その地域の実情や利用者ニーズに応じた適切な形を市町村と共に進めていくべきであろう。

### 3. 今後の展望 ～3つの視点から～

①今年の2月に、定期巡回・随時対応訪問介護看護の報酬が示された。この設定をどのように見るかはともかく、要介護度の高い方には負担感の強い料金設定といえる。また、通所サービスとショートステイに関しては、利用するごとに定期巡回・随時対応訪問介護看護の報酬から減額される仕組みとなっているために、複雑なマネジメントを要する。加えて、ケアマネジャーによるケアマネジメントは必要だが、サービスの提供時間や内容を利用者ニーズに応じて事業者が柔軟に提供できることを認めている点で、今までにはなかったルールも採用されている。また、適切なアセスメントと柔軟なサービス提供が重要なキーワードとして考えられているが、このようなことが今後、利用者やサービスの質にどのように影響するのか注視していく必要がある。

②次に、ケアマネジャーの立場からは、定期巡回・随時対応訪問介護看護と従来の滞在型との併用ができないという点で悩みも大きいと思う。介護度が高くなるほど、在宅生活では多様なサービスを組み合わせることでなんとか生活を維持できているパターンが多い

のが実情である。また、訪問リハビリや福祉用具、訪問入浴等の多様なサービスを利用している方については、支給限度額の範囲内の管理が難しくなってくることも懸念される。全国平均でも、在宅生活者の支給限度額が半分ほどしか利用されていないという報告が聞かれる中で、当面は限定的な方が利用するにとどまるのではないだろうか。一方で、包括報酬のために利用者側の理解不足による過度な利用要求や、事業所側のサービス提供抑制が働く要素も含んでいることは否めない。

- ③ 事業者サイドでは、囲い込みを目的とした参入も懸念される。勿論、サービス導入を目的として、利用者ニーズを無視した展開は現に慎むべきであり、当然、同一の建物内の利用者に画一的に提供することも問題である。このサービスを利用することにより、利用者としては、サービスの選択性が失われる危険性も出てくる。市町村は、今後このようなサービス提供がされないように、しっかりと実態を把握していく必要がある。このような点から考えたときに、当面の間は次のような方がこのサービスを利用する可能性が高いのではないかと思う。

- ① 介護度1・2で、実際にはサービスをそれほど利用していないが、いざという時の安心感がほしいと感じている単身者及び高齢者世帯
- ② 介護度は4・5だが、本人及び配偶者が自宅での生活を強く望んでおり、基本サービスが排泄支援、体位変換、起床・就寝支援、服薬管理等を中心とした方
- ③ 限度額を超えたとしても、このサービスを利用して在宅生活を望む方
- ④ 介護度に関係なく何らかの疾病等で転倒等のリスクが高く、緊急対応の頻度が高い方

#### 4. より良いサービスに育てるために

今後、超高齢社会が与えるインパクトは私たちの想像を超えることが予測される。孤独死の問題も各地で現実的なものとなっている中で、この定期巡回・随時対応訪問介護看護が地域での尊厳ある暮らしを支えるサービスになるには、その地域においてこのサービスを育てていくという視点が必要だと感じている。

～地域づくりのポイントは連携と協働そして信頼～

今回のモデル事業を通じて、市民や他事業所、市町村を交えた勉強会や運営推進会議を繰り返し実施してきた。これは情報発信であるとともに、鹿屋市民の方々自らがこれからの地域の在り方について考えてほしいと考えたからである。このサービスをそのツールとして活用できれば、基本ルールにのっとって本当にその市町村に必要なサービスに育てていくことが可能なのではないかと思う。

例えば、近隣の方で1日1回の安全確認をインフォーマルなサービス資源として動いていただいた場合には、ポイントが加算されその結果で何らかの特典が得られるといった市町村独自の取り組みも考えられる。そういう意味で、このサービスをツールとしてみんなで考える機会を作っていくことは可能である。このサービスが市民にとって有益なものに

なるポイントは、連携と協働そして信頼ではないかと考える。運営する事業所は地域を独占するという発想よりも、他のサービス事業所と信頼関係を構築しつつ、連携し協働する発想が必要になってくる。この発想は、地域支援事業ともリンクしていくものであり、要は地域包括ケアシステムとは今の時代に合った町作りと考えることもできる。

定期巡回・随時対応訪問介護看護の行く先は、まだ見えていないことも多いが、その分、その気になれば地域の実情を反映したサービスに作っていくことも可能である。理念が見失われることなく、このサービスが地域に必要なサービスとしてその地域の方々によって育てられることで町作りにつながると感じた。