

24時間対応の定期巡回・
随時対応サービスモデル事業
報告書概要版

平成24年4月

新宿区福祉部介護保険課

24時間対応の定期巡回・随時対応サービスモデル事業 報告書概要版

目 次

I	モデル事業概要	1
1	事業目的	1
2	対象・規模	1
3	期間	1
4	実施事業者	1
5	内容	1
6	事業の検証	1
II	実施状況	2
1	モデル事業利用者数	2
2	要介護度	2
3	年齢別	2
4	世帯状況	2
5	利用者負担額	2
6	利用者の基本情報	3
7	モデル事業サービス実施状況（平成23年8月～平成24年3月）	4
III	利用者アンケート結果	10
IV	モデル事業分析	16
1	実績から見える利用傾向	16
2	個別事例から見える利用実態	17
3	事業運営状況	19
V	今後に向けて	20
1	利用者像	20
2	事業の継続性	21
3	制度の周知	21
4	整備の方向性	22

I モデル事業概要

1 事業目的

在宅で生活している要介護者に対し、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、高齢者が住み慣れた地域で安心して生活を継続できるための効果的なサービス提供のあり方について、検証する。

2 対象・規模

新宿区が定めている中央基盤整備圏域（若松町、大久保、戸塚の各特別出張所管内）に居住する要介護状態区分の要介護1～5までの区民。ただし、前記の特別出張所管内に隣接する地域について、区が認めた場合は、実施可能とする。約10名。

3 期間

平成23年8月1日から平成24年3月31日まで

4 実施事業者

株式会社 ジャパンケアサービス

5 内容

(1) 定期巡回訪問サービス

あらかじめ作成された計画に基づき、1日数回程度（サービスの提供に要する時間は1回あたり、概ね20分未満）の訪問によりサービス提供する。

(2) 随時訪問サービス

24時間対応可能な窓口を設置し、電話回線その他の通信回線を使用して、利用者からの通報内容に応じて、定期巡回以外の訪問サービス等を随時提供する。

(3) 実施時間区分

日中帯 午前7時～午後10時

夜間帯 午後10時～午前7時

6 事業の検証

学識経験者、区民、介護サービス事業者等を構成員とした新宿区地域包括支援センター等運営協議会において、事業の企画、利用者の要介護度、介護保険サービスに関するニーズの変化、本事業に要した経費や人員体制等について検証を行う。

Ⅱ 実施状況

- 1 モデル事業利用者数
10人 男4名、女6名

2 要介護度

要介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
人数	1	1	0	3	5

3 年齢別

年齢	人数
60歳未満	0人
60～69歳	1人
70～79歳	1人
80～89歳	8人
90～99歳	0人
100歳以上	0人
合計	10人

4 世帯状況

世帯状況	人数
家族同居	1人
高齢者のみ	6人
独居	3人
合計	10人

5 利用者負担額

区分	負担額
住民税世帯課税者	月額 20,000円 (日額 657円)
住民税世帯非課税者で合計所得金額と課税年金収入額の合計が80万円超	月額 15,000円 (日額 493円)
世帯全員住民税非課税で合計所得金額と課税年金収入額の合計が80万円以下又は世帯全員住民税非課税で老齢福祉年金受給者	月額 10,000円 (日額 328円)
生活保護受給者	0円

6 利用者の基本情報

No.	性別	年齢 (歳)	要介 護度	日常生 活自立 度 (障害)	日常生 活自立 度 (認知)	世帯 形態	事務所 からの 距離	移動(日中帯)		移動(夜間帯)		鍵の管理 状況	
								手段	推定 時間	手段	推定 時間	日中 帯	夜間 帯
A	男	8△	5	B2	I	高齢者 世帯	100m	徒歩	2分	徒歩	2分	預かってい ない	
B	女	6△	5	A2	IV	独居	800m	自転 車	10分	自動 車	5分	1本	1本
C	女	8△	2	A2	IIa	独居	800m	自転 車	10分	自動 車	5分	1本	1本
D	男	8△	5	A2	IIIb	高齢者 世帯	1,200 m	自転 車	25分	自動 車	15分	1本	1本
E	女	8△	4	A2	I	高齢者 世帯	1,200 m	自転 車	25分	自動 車	15分	1本	1本
F	女	8△	4	C1	IIa	高齢者 世帯	1,200 m	自転 車	15分	自動 車	15分	1本	
G	男	7△	4	B2	IIIb	高齢者 世帯	1,200 m	自転 車	25分	自動 車	20分	キーボック ス	
H	女	8△	1	A2	IIb	独居	800m	自転 車	10分	自動 車	5分	1本	
I	男	8△	5	A2	IIb	家族 同居	250m	自転 車	10分	自動 車	10分	預かってい ない	
J	女	8△	5	A2	IIIa	高齢者 世帯	150m	自転 車	5分	自動 車	5分	番号式鍵	
平均		82	3.8				770m		14分		10分		

※Eは11月に死亡、Fは10月に死亡したため、モデル事業は中止

※年齢の下一桁台は省略している。

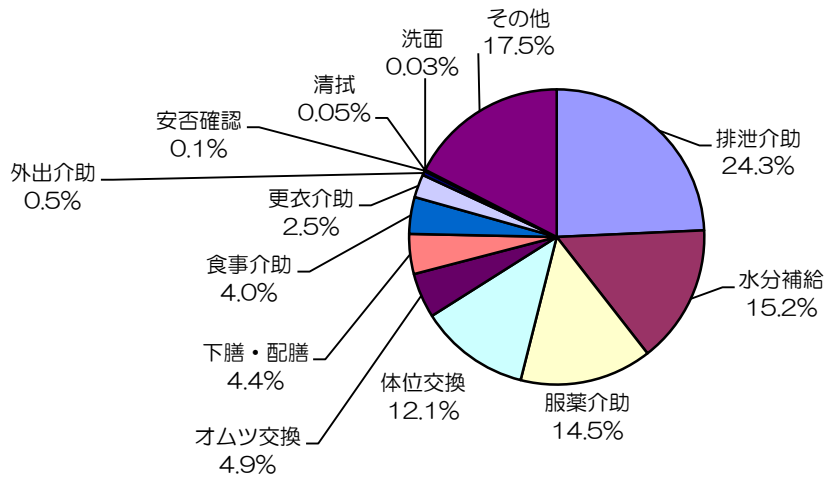
7 モデル事業サービス実施状況（平成 23 年 8 月～平成 24 年 3 月）

(1) 定期巡回（日中帯：午前 7 時～午後 10 時、夜間帯：午後 10 時～午前 7 時）

		予定			実績		
		日中帯	夜間帯	計	日中帯	夜間帯	計
ケア内容 (複数実績)	排泄介助	2,406 回	613 回	3,019 回	2,395 回	593 回	2,988 回
	オムツ交換	628 回	2 回	630 回	605 回	1 回	606 回
	食事介助	521 回	0 回	521 回	496 回	0 回	496 回
	清拭	3 回	0 回	3 回	6 回	0 回	6 回
	洗面	2 回	0 回	2 回	4 回	0 回	4 回
	服薬介助	1,770 回	0 回	1,770 回	1,781 回	0 回	1,781 回
	更衣介助	313 回	0 回	313 回	311 回	1 回	312 回
	水分補給	1,341 回	615 回	1,956 回	1,293 回	574 回	1,867 回
	体位交換	1,361 回	457 回	1,818 回	1,334 回	154 回	1,488 回
	外出介助	61 回	0 回	61 回	57 回	0 回	57 回
	下膳・配膳	522 回	0 回	522 回	539 回	0 回	539 回
	安否確認	9 回	0 回	9 回	9 回	0 回	9 回
	その他	2,170 回	0 回	2,170 回	2,150 回	1 回	2,151 回
合計巡回数		4,866 回	615 回	5,481 回	4,781 回	610 回	5,391 回
1 日平均巡回数		2.7 回	0.3 回	3.0 回	2.6 回	0.3 回	2.9 回
合計ケア時間		155,963 分	12,300 分	168,263 分	152,285 分	14,056 分	166,341 分
1 回当平均ケア時間		32 分	20 分	31 分	32 分	23 分	31 分
1 回当最大ケア時間		90 分	20 分	90 分	100 分	48 分	100 分
1 回当最小ケア時間		20 分	20 分	20 分	10 分	15 分	10 分
合計移動時間		59,211 分	6,470 分	65,681 分	56,243 分	6,585 分	62,828 分
1 回当平均移動時間		12 分	11 分	12 分	12 分	11 分	12 分
1 回当最大移動時間		25 分	20 分	25 分	25 分	20 分	25 分
1 回当最小移動時間		1 分	5 分	1 分	1 分	5 分	1 分

キャンセル理由	回数
家族対応の為	10 回
ショートステイ利用の為	18 回
通所介護利用の為	1 回
体調不良の為	2 回
訪問拒否の為	0 回
その他	68 回
合計	99 回

定期巡回実績 ケア別割合



(1) コール受付

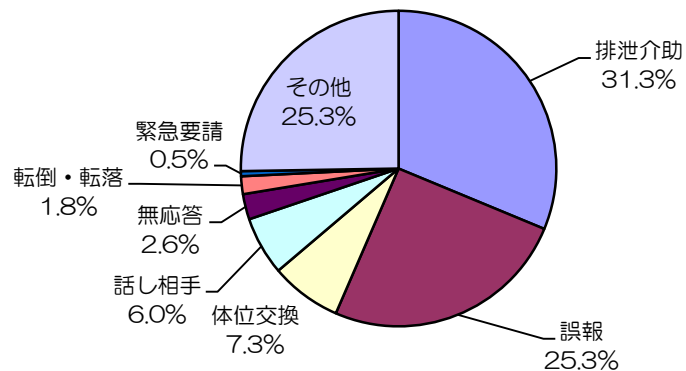
		実績		
		日中帯	夜間帯	計
コール内容 (X17J-ル)	転倒 転落	6回	0回	6回
	緊急要請	2回	0回	2回
	排泄介助	86回	33回	119回
	体位交換	14回	4回	18回
	誤報	70回	24回	94回
	無応答	9回	1回	10回
	話し相手	21回	2回	23回
	その他	64回	10回	74回
合計コール回数		272回	74回	346回
1日平均コール回数		0.15回	0.04回	0.19回
合計通話時間		385分	99分	484分
1回当平均通話時間		1分	1分	1分
1回当最大通話時間		5分	3分	5分
1回当最小通話時間		1分	1分	1分

(2) コール受付詳細 (日中帯 午前7時～午後10時、夜間帯 午後10時～午前7時)

		実績(日中帯)		実績(夜間帯)		実績(計)		
		受付総数	内訪問数	受付総数	内訪問数	受付総数	内訪問数	訪問率
コール 内容 (X1717)	転倒 転落	6回	1回	0回	0回	6回	1回	16.7%
	緊急要請	2回	0回	0回	0回	2回	0回	0.0%
	排泄介助	86回	28回	33回	30回	119回	58回	48.7%
	体位交換	14回	2回	4回	3回	18回	5回	27.8%
	誤報	70回	0回	24回	0回	94回	0回	0.0%
	無応答	9回	0回	1回	0回	10回	0回	0.0%
	話し相手	21回	0回	2回	0回	23回	0回	0.0%
	その他	64回	4回	10回	3回	74回	7回	9.5%
合計コール回数		272回	35回	74回	36回	346回	71回	20.5%

※ その他は、水分補給、更衣介助、移動介助など

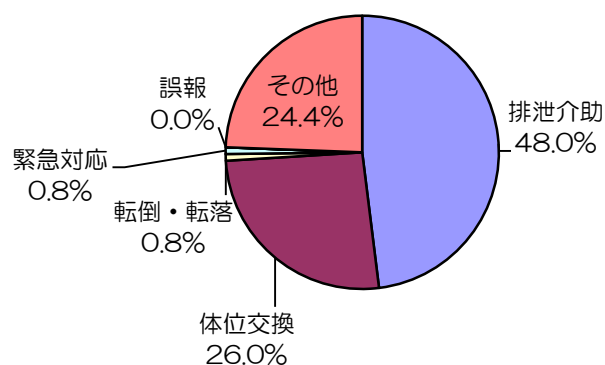
コール受付内容割合



(3) 随時訪問（日中帯 午前7時～午後10時、夜間帯 午後10時～午前7時）

		実績		
		日中帯	夜間帯	計
ケア内容 (複数実績)	転倒・転落	1回	0回	1回
	緊急対応	0回	1回	1回
	排泄介助	30回	31回	61回
	体位交換	21回	12回	33回
	誤報	0回	0回	0回
	その他	16回	15回	31回
合計訪問数		35回	36回	71回
1日平均訪問数		0.02回	0.02回	0.04回
合計ケア時間		784分	840分	1,624分
1回当平均ケア時間		22分	23分	23分
1回当最大ケア時間		30分	50分	50分
1回当最小ケア時間		15分	14分	14分
合計移動時間		541分	453分	994分
1回当平均移動時間		15分	13分	14分
1回当最大移動時間		25分	13分	25分
1回当最小移動時間		5分	2分	2分

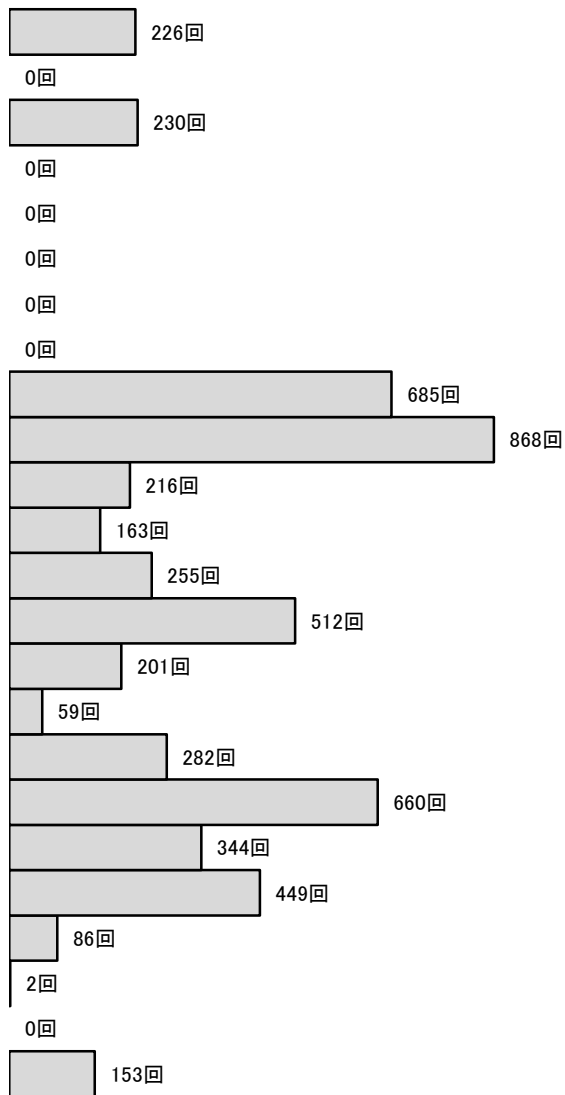
随時訪問実績ケア別割合



(4) 時間帯実績

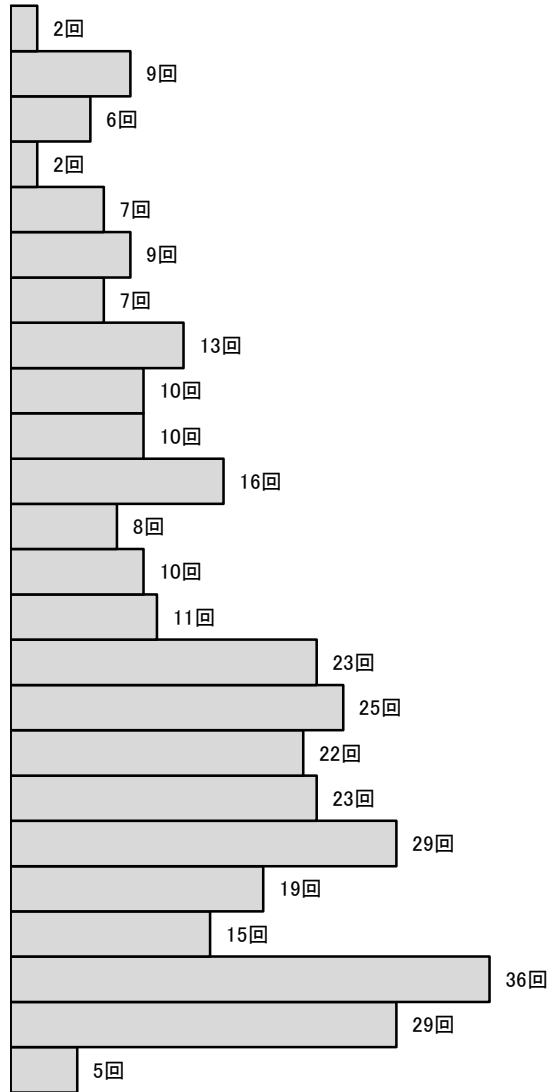
① 定期巡回

時間帯	定期巡回数(実績)	
		(%)
0:00 ~ 1:00	226回	4.2%
1:00 ~ 2:00	0回	0.0%
2:00 ~ 3:00	230回	4.3%
3:00 ~ 4:00	0回	0.0%
4:00 ~ 5:00	0回	0.0%
5:00 ~ 6:00	0回	0.0%
6:00 ~ 7:00	0回	0.0%
7:00 ~ 8:00	0回	0.0%
8:00 ~ 9:00	685回	12.7%
9:00 ~ 10:00	868回	16.1%
10:00 ~ 11:00	216回	4.0%
11:00 ~ 12:00	163回	3.0%
12:00 ~ 13:00	255回	4.7%
13:00 ~ 14:00	512回	9.5%
14:00 ~ 15:00	201回	3.7%
15:00 ~ 16:00	59回	1.1%
16:00 ~ 17:00	282回	5.2%
17:00 ~ 18:00	660回	12.2%
18:00 ~ 19:00	344回	6.4%
19:00 ~ 20:00	449回	8.3%
20:00 ~ 21:00	86回	1.6%
21:00 ~ 22:00	2回	0.0%
22:00 ~ 23:00	0回	0.0%
23:00 ~ 24:00	153回	2.8%
合計	5,391回	



② コール受付

時間帯	コール受付件数	
		(%)
0:00 ~ 1:00	2回	0.6%
1:00 ~ 2:00	9回	2.6%
2:00 ~ 3:00	6回	1.7%
3:00 ~ 4:00	2回	0.6%
4:00 ~ 5:00	7回	2.0%
5:00 ~ 6:00	9回	2.6%
6:00 ~ 7:00	7回	2.0%
7:00 ~ 8:00	13回	3.8%
8:00 ~ 9:00	10回	2.9%
9:00 ~ 10:00	10回	2.9%
10:00 ~ 11:00	16回	4.6%
11:00 ~ 12:00	8回	2.3%
12:00 ~ 13:00	10回	2.9%
13:00 ~ 14:00	11回	3.2%
14:00 ~ 15:00	23回	6.6%
15:00 ~ 16:00	25回	7.2%
16:00 ~ 17:00	22回	6.4%
17:00 ~ 18:00	23回	6.6%
18:00 ~ 19:00	29回	8.4%
19:00 ~ 20:00	19回	5.5%
20:00 ~ 21:00	15回	4.3%
21:00 ~ 22:00	36回	10.4%
22:00 ~ 23:00	29回	8.4%
23:00 ~ 24:00	5回	1.4%
合計	346回	



Ⅲ 利用者アンケート結果

24時間対応の定期巡回・随時対応サービスモデル事業に関する調査結果

- アンケート実施日 平成24年3月
- アンケート送付数 8通（3月時点での全利用者）
- 回答数 8通
- 回答率 100%

※設問によっては無回答もありますので、設問ごとに回答数は異なります。同様に、枝の設問回答数につきましても、元になる設問の回答数と一致しないものがあります。
※自由記述につきましては、補足が必要と思われる箇所もありますが、原文のまま記載しています。

問1 このアンケートを記入してくださっている方はどなたですか。
利用者からみた続柄でお答えください。（あてはまる番号1つに○）

- | | |
|---------------|----|
| 1. ご本人（利用者） | 2人 |
| 2. 配偶者（夫または妻） | 3人 |
| 3. 子供 | 2人 |
| 4. 子供の配偶者 | 0人 |
| 5. その他 | 1人 |

5. その他 ヘルパー

《利用者ご本人のことについておうかがいします》

問2 ご本人の性別をお答えください。（あてはまる番号1つに○）

- | | |
|------|----|
| 1. 男 | 4人 |
| 2. 女 | 4人 |

問3 ご本人の平成24年3月1日現在の年齢をお答えください
(あてはまる番号1つに○)。

- | | | | |
|-----------|----|-----------|----|
| 1. 64歳以下 | 0人 | 5. 80～84歳 | 3人 |
| 2. 65～69歳 | 1人 | 6. 85～89歳 | 4人 |
| 3. 70～74歳 | 0人 | 7. 90歳以上 | |
| 4. 75～79歳 | 0人 | | |

問4 ご本人の現在の要介護認定の状況についてお答えください
(あてはまる番号1つに○)。

- | | | | |
|---------|----|---------|----|
| 1. 要介護1 | 1人 | 4. 要介護4 | 2人 |
| 2. 要介護2 | 1人 | 5. 要介護5 | 4人 |
| 3. 要介護3 | 0人 | | |

問5 家族構成についてお答えください(あてはまる番号1つに○)。

- | | |
|----------------------|----|
| 1. ひとり暮らし(近所に家族が居る) | 3人 |
| 2. ひとり暮らし(近所に家族が居ない) | 1人 |
| 3. 高齢者のみ世帯 | 2人 |
| 4. その他 | 2人 |

4. その他	本人と妻
--------	------

《モデル事業についておうかがいします》

問6 モデル事業全体に対する満足度はどうですか。
(あてはまる番号すべてに○)

- | | | | |
|--------------|----|---------|----|
| 1. 非常に満足 | 2人 | 4. やや不満 | 0人 |
| 2. ある程度満足 | 5人 | 5. 不満 | 0人 |
| 3. どちらともいえない | 1人 | | |

問7 モデル事業を利用して良かったと思うサービスはなんですか。
(あてはまる番号すべてに○)

1. あらかじめ作成された計画書に基づき、一日複数回の日常生活上の世話をを行う定期訪問サービス(昼間帯)
2. あらかじめ作成された計画書に基づき、一日複数回の日常生活上の世話をを行う定期訪問サービス(夜間帯)
3. 利用者からの通報により行われる随時の訪問サービス
4. 24時間対応の相談窓口の設置(通信装置によるオペレーターによる相談等)
5. その他()

問7 集計結果表

項目	1	2	3	4	5
計	6人	5人	5人	3人	0人

問8 生活の中で特に支援してほしいことはなんですか。
(あてはまる番号すべてに○)

- | | | | |
|----------|----|-----------------|----|
| 1. 排泄介助 | 6人 | 6. 安否確認 | 2人 |
| 2. 入浴介助 | 3人 | 7. 体位交換 | 0人 |
| 3. 配食・配膳 | 5人 | 8. ベッド・車いす等への移乗 | 1人 |
| 4. 水分補給 | 1人 | 9. その他 | 1人 |
| 5. 服薬管理 | 2人 | | |

9. その他	デイサービス
--------	--------

問9 モデル事業を利用して日常生活上どのような変化がありましたか。
(あてはまる番号すべてに○)

- | | |
|---------------------------------------|----|
| 1. 日中安心して過ごせるようになった | 3人 |
| 2. 夜間安心して過ごせるようになった | 2人 |
| 3. 定期的な訪問で生活にリズムができた | 4人 |
| 4. 必要なときに必要な量と内容のサービス利用ができ、心身の状態が安定した | 4人 |
| 5. 一日複数回の訪問により、孤独感が和らいだ | 5人 |

- | | |
|-----------------|----|
| 6. 介護者の負担が軽減された | 5人 |
| 7. 特にない | 0人 |
| 8. その他（ ） | 0人 |

問10 モデル事業の月額制（定額）という費用負担についてどう思いましたか（あてはまる番号1つに○）。

- | | |
|--------------|----|
| 1. 大変良い | 4人 |
| 2. まあ良い | 1人 |
| 3. どちらとも言えない | 2人 |
| 4. 良くなかった | 0人 |
| 5. その他（ ） | 1人 |

5. その他
介護保険の単位とは切り離された定額制であることが大変良かった。

問11 平成24年4月1日からモデル事業と同内容のサービスを実施する介護保険サービスとして定期巡回・随時対応型訪問介護看護が新たに開始しますが、利用しますか（あてはまる番号1つに○）。

- | | |
|-----------|----|
| 1. 利用する | 4人 |
| 2. 利用しない | 1人 |
| 3. わからない | 2人 |
| 4. その他（ ） | 1人 |

5. その他
利用したいが、利用できない。新システムでは訪問介護・看護以外の介護保険適用サービスが併用できなくなってしまうため。

問12 今後、24時間定期巡回・随時対応型サービス以外の介護保険サービスの利用を予定していますか。予定しているものをお答えください（あてはまる番号すべてに○）。

1. サービスの利用は予定していない
2. 訪問介護

〔ホームヘルパーが家庭を訪問し、食事や排せつの介助、家事等の支援を行う〕

3. 訪問入浴介護
〔訪問入浴車などで家庭を訪問し、浴槽を部屋に運び込んで入浴の介護を行う〕
4. 訪問看護
〔看護師等が家庭を訪問し、療養上の世話や診療の補助を行う〕
5. 訪問リハビリテーション
〔理学療法士等が家庭を訪問し、リハビリテーションを行う〕
6. 居宅療養管理指導
〔医師・歯科医師等が家庭を訪問し、療養上の管理や指導を行う〕
7. 夜間対応型訪問介護
〔夜間、家庭に定期的に訪問したり、通報システムによる緊急訪問をしたりする〕
8. デイサービス（通所介護）
〔施設等に通い、食事・入浴等の支援やリハビリを行う〕
9. 通所リハビリテーション
〔介護老人保健施設等に通い、医師の管理の下リハビリを行う〕
10. 認知症対応型通所介護〔認知症の高齢者を対象とした通所介護〕
11. ショートステイ（短期入所生活介護・短期入所療養介護）
〔特別養護老人ホーム等に短期入所し、日常生活上の支援やリハビリテーションを行う〕
12. 福祉用具貸与・購入
〔車いす等の福祉用具を貸し出す、または購入費の一部を支給する〕
13. 住宅改修
〔手すりの取り付け等の住宅改修費用の一部を支給する〕
14. 小規模多機能型居宅介護
〔施設への通所を中心に、ショートステイや家庭へのホームヘルパーの訪問を組み合わせたサービスを行う〕
15. その他（ ）

問 12 結果集計表

項目	計	項目	計
1	0人	9	2人
2	7人	10	1人
3	2人	11	1人
4	5人	12	5人
5	3人	13	2人
6	3人	14	0人
7	4人	15	0人
8	5人		

問 13 モデル事業を利用しての感想やご意見をお聞かせください。

料金の件とても満足しています。介護している者としては大変助かる。今後も続けていただきたいと思います。

費用に対してサービス内容が充実しており大変助かりました。特に夜間の巡回は事故防止に役立ち助かりました。今後も同様のサービスの継続をぜひお願いしたいです。有難うございました。

- 1回の訪問時間をもう少し長くして、3回を2回にしてほしかった。
- 1日複数回、誰かが来てくれるから安心感がありました。

サービス内容や主旨は素晴らしいものでしたが、月額20,000円の定額で維持するのは難しそうだと感じました。2012年4月から、結局モデル事業を開始する以前のサービス利用状況に戻らざるをえないことが残念です。訪問介護・看護と宅外での介護サービス（デイサービスなど）を併用するニーズも拾ってください。

IV モデル事業分析

今回のモデル事業では、平成23年8月から平成24年3月までの期間中に、延べ10名の方が24時間対応の定期巡回・随時対応サービスを利用しました。

8か月間のモデル期間中の実施状況、個別事例、利用者アンケートから見える利用傾向、利用実態、事業運営状況については、以下のとおりです。

1 実績から見える利用傾向

- 今回のモデル事業は、あらかじめ作成された計画に基づき、1日数回程度で1回あたり、概ね20分未満の訪問によりサービス提供する「定期巡回訪問サービス」と24時間対応可能な窓口を設置し、電話回線その他の通信回線を使用して、利用者からの通報内容に応じて、定期巡回以外の訪問サービス等を随時提供する「随時訪問サービス」から構成されています。
- 8か月間のモデル事業の利用実態では、利用の大半は「定期巡回訪問サービス」となっています。巡回数は、延べ5,391件で、そのうち、88.7%の4,781件は日中帯の訪問となっています。
- 「随時訪問サービス」については、コール受付は延べ346回のうち訪問した回数は71回で、訪問率は20.5%となっています。利用者の中には、モデル事業期間中1回も「随時訪問サービス」を利用しなかった方もいます。
なお、コール受付全件数のうち、224件・約65%は特定の一人の方からのものでした。
- ケアの内容については、「定期巡回訪問サービス」でのケアの割合は、排泄介助が24.3%、水分補給15.2%、服薬介助14.5%、体位交換12.1%、オムツ交換4.9%となっており、身体介護が大半を占めます。
夜間帯では、排泄介助と水分補給が90%近くを占めます。
- 「随時訪問サービス」でのケアの割合は、排泄介助が48.0%、体位交換が26.0%、転倒・転落が0.8%、となっています。緊急対応は1回だけでした。
- 「定期巡回訪問サービス」の一日一人あたり平均巡回数は、日中帯・夜間帯も含め、ほぼ3回で、1回あたりの平均ケア時間は、日中帯は32分、夜間帯は23分となっています。
日中帯の最大のケア時間は100分、最小のケア時間は10分、夜間帯の最大

のケア時間は48分、最小のケア時間は15分となっています。

- 「随時訪問サービス」の訪問ケア時間は、日中帯の最大のケア時間は30分、最小のケア時間は15分、夜間帯の最大のケア時間は、50分、最小のケア時間は14分となっています。
- 訪問時間帯は、日中帯の午前9時から午前10時までが最も多く、続いて午前8時から午前9時まで、午後5時から午後6時まで、午後1時から午後2時までとなっており、ほぼ食事の時間帯の前後に定期巡回訪問が集中しています。
- コールの受付時間帯では、午後2時以降に受付回数が多くなっています。最も多い時間帯は午後9時から午後10時までの間で36回、全体の受付件数の10.4%となっています。
また、午後11時から翌朝の午前4時までのいわゆる深夜帯でのコール受付件数は日中帯と比較すると少ない件数となっています。

2 個別事例から見える利用実態

- モデル事業を利用した方の要介護度は、要介護4・5の方が8名で要介護度の重い方の利用が8割を占めました。
- 認知症については、日常生活に支障をきたす症状・行動があると判断される認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱ以上の方が8名いました。また、Ⅲ以上のかたは、3名いました。
- 家族形態では、独居世帯が3世帯ありましたが、近隣に家族がいて面倒を見ているため、介護者が全く不在のケースはありませんでした。
- モデル事業の効果についてですが、7事例については、「定期巡回訪問サービス」が入ることにより、排泄の介助、定期的な食事、服薬管理、水分補給などが、実施されることで、モデル事業前と比較すると、ADLの向上や生活全般の質の改善が見られます。
- 今回のモデル事業では、介護保険制度の限度額の枠外として「定期巡回訪問サービス」等を提供したため、モデル事業実施前に利用していた以上のサービス量を提供できたことも、改善の要因としてあります。
ほぼすべての事例について、モデル事業実施前以上のサービス量および限度額を超えるサービス提供となっています。

- 利用しているサービスについては、モデル事業だけでなく、訪問看護、訪問リハビリ、デイサービスなどの介護保険サービスと配食サービスなどの介護保険外サービスを組み合わせて利用しています。
- 掃除・洗濯・買い物などの生活援助については、2事例について提供しています。要介護2と1という軽度者でした。なお、そのうち1事例の日中帯の最大提供時間が100分は、全事例の中で最も長い提供時間でした。
- 1事例については、不安解消のため、話し相手を求めており、身体介護中心の今回のモデル事業には適していませんでした。
- 医療との連携については、定期的に訪問看護を利用している方が4名いましたが、モデル事業との連携、役割分担、効果などについては十分に検討できませんでした。情報の共有については、今まで以上に共有が図られたとモデル事業実施事業者から報告を受けています。
- 利用者アンケートによると、モデル事業全体の満足度は、7名の方が満足と回答しています。
- 利用者アンケートによると、24時間の定期巡回・随時対応サービスの有効性については、半数近くの方が「孤独感が和らいだ」、「介護者の負担軽減」「定期的な訪問で生活にリズムができた」「必要なときに必要な量と内容のサービス利用ができた」と回答しています。
- 利用者アンケートによると生活の中で特に支援してほしいことは、「排泄介助」「配食・配膳」「入浴介助」の順となっています。
- 利用者アンケートによると利用者負担については、月額定額制について5人の方が良いとしています。
個別事例からは、今回のモデル事業は、要介護度を考慮せず一律の定額制とし、かつ所得別の減額を実施したため、モデル事業前と比較するとサービス量が増加したにもかかわらず利用者負担は減額しました。
- 利用者アンケートによると、24時間定期巡回・随時対応型サービス以外の介護保険サービスの利用意向を聞いたところ、本サービスが制度化する4月以降、本サービスと併用ができない訪問介護を8人中7人が利用したいとしています。

- 利用者アンケートによると、今後の継続意向は 4 名の方が継続意向を示しています。
一方、個別事例によると、モデル事業の終了に伴い利用者負担が増加することに伴い継続しないという意向を示しているケースもあります。

3 事業運営状況

- 今回のモデル事業に従事した職員は、すべて既存の夜間対応型訪問介護および訪問介護事業所に従事し、兼務としてモデル事業業務を担当しました。
従事した職員数は、運営管理者を含め、延べ 31 名が従事しました。
- モデル事業受託事業者は、既存の夜間対応型訪問介護事業者であるため、ケアコールに関するシステムの構築やケアコール端末の整備は既存のものを活用することができました。
- 今回のモデル事業の実施地域は、おおむね中央基盤整備圏域（若松町、大久保、戸塚の各特別出張所管内）としたことから、利用者の自宅と事業所との距離はすべて 1.2 km以内となっています。
- 従事職員の移動時間については、「定期巡回訪問サービス」では、日中帯で最大で 25 分、最小で 1 分、夜間帯で最大で 20 分、最小で 5 分となっており、平均移動時間は 10 分程度となっています。
- サービス提供時間は、日中帯で最大 100 分、平均 32 分、夜間帯で最大 48 分、平均 23 分と、当初予定した概ね 20 分以内を上回る時間となりました。
- 事業収支については、収入額 13,972,263 円に対して、支出額 18,549,000 円で、4,576,737 円の赤字となっています。

V 今後に向けて

本報告の最後に、モデル事業の実施状況から見えた、事業実態を踏まえ、利用者像、事業の継続性、制度の周知、整備の方向性という観点から、今後の方向性について考察します。

1 利用者像

- 今回のモデル事業では、提供時間やサービス内容については、柔軟な提供が可能な自由度の高いサービスであることが分かりました。
- また、生活のリズムに合った定期的な排泄介助、服薬介助、水分補給、体位交換、配膳・下膳という短時間のケアを必要とする方に、効果があることが分かりました。
- 話し相手といったケアを求めた場合には、比較的短時間で巡回するサービス提供方法は適していないことが分かりました。
- モデル事業では、「定期巡回訪問サービス」が中心になりますので、巡回の訪問サービスは必要としないが、持病等があり 24 時間の安心を得ることが必要な方には、他のサービスの利用が適していることが分かりました。
- こうしたことから、24時間対応可能な「定期巡回訪問サービス」「随時訪問サービス」は、在宅で介護が必要な方すべてに適したサービスではなく、例えば、利用者像は、
 - ・退院直後で身体状況が安定しておらず、短期集中的かつ定期的にサービスを利用することで、生活が安定する場合。
 - ・介護する家族がいるが、日中不在になったり、高齢者による老老介護だったりするため、「定期巡回訪問サービス」を利用することで、家族の介護負担が軽減する場合。
 - ・自宅で終末期を過ごすため、医療と介護を短期集中的、かつ一体的に利用する場合など、が考えられます。

2 事業の継続性

- 今回のモデル事業では、事業採算性という観点からは、事業者の様々な工夫が必要な結果となりました。
- 事業採算性の観点からは、一人の介護従事者が移動時間を短くし、利用者が多くいる比較的狭い地域を集中的・効率的に巡回訪問する必要があります。
- また、自由度が高く「必要なタイミング」で「必要な量と内容」のサービスを提供することが求められますが、介護報酬上は要介護度別の定額制（月額）となっていますので、採算性を考えた場合、提供できるサービス量を限定せざるを得ません。提供できる標準的なケアの時間や内容について、利用者の方との理解と合意が必要になってきます。
- 「ケアコール」「随時対応サービス」については利用頻度が低いため、従事する職員は夜間対応型訪問介護サービスなど、他の介護保険サービス事業所との兼務が考えられます。

3 制度の周知

- 利用者アンケートからは、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスが制度化する4月以降、本サービスと併用ができない訪問介護を利用希望していることもあることから、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」の仕組みやサービス内容について、様々な機会を通じて、制度の普及を行っていく必要があります。
- また、利用者・家族にとって、どのような利点や効果があるのか、今後の事業実績や個別事例を蓄積し、丁寧に周知・説明していくことが必要です。
- 介護保険サービスをコーディネートするケアマネジャーに対しては、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスと、このサービスを必要とする利用者とを適切に結びつけるため、制度の理解を促す取り組みも必要です。
- また、在宅生活の継続にとっては、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスと、その他の介護保険サービスや保険外サービスの必要に応じた組み合わせなど、ケアマネジャーの適切なケアマネジメントも求められます。

4 整備の方向性

- モデル事業の検証から、24時間対応の定期巡回・随時対応サービスは、現時点では、誰でもが利用するサービスということではなく、利用者像がある程度限定されます。
- 平成22年度に実施した「高齢者の保険と福祉に関する調査」の居宅サービス利用者調査においては、「今後新たに利用してみたいサービス」は「24時間地域巡回型訪問サービス」であると回答した人が最も多くありました。
- 今後は、こうしたことを踏まえ、本年4月から制度化された「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」については、住み慣れた地域での生活の継続を図るための「地域包括ケア」にとって必要なサービスの選択肢の一つとして整備を行っていきます。
- 区では、今回の制度改正において区の判断に基づき実施できる地域密着型サービスの公募制は、見込み量の確保及び質の向上のために特に必要があると認めないとともに、利用者の選択性を確保するため、採用しませんでした。
- こうした指定方針に基づき、指定基準を満たし、区内での事業展開を希望する「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」事業所については、整備数の上限を設けず指定を行っていきます。
- 第5期介護保険事業計画では、区内3か所 初年度は60人、25年度は85人、26年度は135人の利用を見込んでいます。
今後、本サービスを必要とする方に対し、区内全域で提供できるよう、地域バランスに配慮した整備を進めていきます。