

9-2			
主題	都心部における定期巡回サービスの取り組み		
副題	地域での連携を目指して		
キーワード1	定期巡回サービス	キーワード2	人員配置の工夫
研究期間	24 ヶ月		
法人名	株式会社グッドライフケア東京		
事業所名	グッドライフケア 24		
発表者：濱崎友子・石川亜希子 (はまさきともこ・いしかわあきこ)	アドバイザー：		
共同研究者：珍田純子・鈴木直美			
電 話	03-3537-0790	FAX	03-3537-0791
今回発表の 事業所や サービスの 紹介	都内5事業所にて訪問介護、訪問看護、デイサービス、居宅介護支援、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の地域密着型サービスを展開。現在、中央区、江東区、千代田区、港区、文京区から指定を受けて定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供している。		

《1. 研究前の状況と課題》 厚労省によると、高齢者人口の増加とともに、介護サービスの利用者も今後更に増えていくと予想されている。 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス（以下、定期巡回サービス）も、今後一層のサービス拡大が期待されている。弊社ではサービス連携事業者を募ってきたが、なかなか手が挙がらないという現状があった。 そこで、単体でもサービス拡大に取り組む必要があったが、下記のような課題があった。 (1) 人員配置 有資格者を事業所ごとに配置することは困難、特に夜勤帯の人材不足が深刻である。 (2) 採用難 好景気の影響で各職種とも求人倍率が高くなっているが、特に介護職は他職種と比べても高くなっている。	特に首都圏において、人材不足と採用難が顕著であり、首都圏における定期巡回サービス普及の課題となっている。 《2. 研究の目的ならびに仮説》 限られた人材で効率的に運営するという観点から、下記のような仮説を立てた。 【夜勤帯の配置を1箇所集約することで最小限の人員で運営することができるのではないか】 とりわけ人材が不足し採用も困難な夜勤帯は、事業所ごとの配置に拘らず1箇所に配置できれば人員配置の負担を大幅に減らせる。 しかし、集約化することで、夜間の随時訪問が頻回だった場合に対処しきれないのではないかという懸念も浮上したが、その場合は待機員が出動するような体制でスタートさせた。
---	---

《3. 具体的な取り組みの内容》

- ① 定期巡回サービスを既存事業所に併設
新たに定期巡回サービスの事業所を設置するのではなく、既存の訪問介護事業所に併設する形で展開した。
- ② オペレーション業務の集約
オペレーション業務（コール受付、ヘルパー配置等）は1拠点に集約した。
- ③ 兼務による夜勤帯の対応システム
夜勤帯はオペレーターと訪問介護員の兼務とし、複数拠点の職員が当番制で対応した。
※利用者の増加に伴いオペレーターと訪問介護員の体制に移行。

《4. 取り組みの結果》

オペレーション業務を1拠点に集約、夜勤ヘルパーも複数拠点の職員が兼務体制で対応することで最小の人員体制を敷いた。

懸念であった夜間のコール数と随時訪問回数については、直近3ヶ月（H27年3～5月）のデータをみても1夜勤あたりで平均コール数3.2回、平均随時訪問回数0.53回であった。随時訪問が重なってヘルパーが足りないなどの事態も一度も発生しなかった。

この結果、夜間対応は最小人員の配置でも対応できることが確認された。

《5. 考察、まとめ》

夜勤帯の人員配置を最小限にしたことで、人件費コストの増加を抑えるとともに、職員の負担も軽減できた。

職員が地域横断的にサービスに関わることで、利用者に関する情報共有も促進されるといった効果も得られた。

また、全ての職員が全ての利用者に対応できなければならないという意識が芽生え、職員の総合力を高める効果も生じている。

一方で、夜間の随時訪問が重なるというリスクが完全に消滅したわけではない。その時にどう対応するのかという点は今後の研究課

題としたい。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

本研究においては個人を特定するような情報は取り扱っていない。

《7. 参考文献》

- (1)「定期巡回・随時対応型訪問介護看護の報酬・基準について」

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0603/h27housyu/.../teikizyunkai.pdf>

(2015/7/20 アクセス)

- (2)「定期巡回・随時対応サービスの概要と今後の展望」厚生労働省 老健局振興課
- (3)「定期巡回・随時対応型訪問介護看護の整備促進に向けた調査・分析及び事業開始のための手引き」H26.5 東京都福祉保健局

《8. 提案と発信》

「地域包括ケアシステム」の中核的役割を担うと期待されている定期巡回サービスも、人員配置や夜間対応が事業者にとって障壁となり普及を阻む一因となっている。

しかし、オペレーター業務を集約するなど配置を工夫すれば、大幅な人員増をしなくとも既存のなかでやりくりできること、夜間対応は事前のイメージよりは実際には少なく、当社のシステムで現状は対応できることがわかった。これにより、定期巡回サービスに取り組む事業者や、単体では行わなくともサービス連携事業者が増えることを期待する。

そして我々も「地域包括ケアシステム」を担うべく更に地域に密着した事業を強化していく所存である。

なお、従来は地域を跨いでのオペレーター配置は推奨されてはいなかった。しかしこの4月の介護報酬改定により明文化されたことも、制度普及を後押ししてくれるものと思われる。