

# 定期巡回・随時対応サービス 開設・経営の手引き



本手引きキャラクター『巡回くん』

平成27年10月

埼玉県福祉部地域包括ケア課

はじめに

埼玉県では、今から 10 年後の 2025 年（平成 37 年）には 75 歳以上の方が 1.5 倍の約 118 万人と急速に増加することが見込まれています。75 歳以上の高齢者は要介護認定率が高いことから、医療や介護の需要がますます増加すると考えられます。同時に、認知症高齢者や高齢者のみで構成される世帯も増加する見込みです。医療や介護を必要とする高齢者が、住み慣れた地域で生きがいを持ちながら安心・安全に生活し続けることができるよう、医療、介護、介護予防、住まい、生活支援が包括的に提供される体制（地域包括ケアシステム）の構築を進めていく必要があります。

定期巡回・随時対応サービスは、医療や介護のニーズのある高齢者が可能な限り地域において日常生活を営むことを支援するサービスです。日中・夜間を通じて、訪問介護と訪問看護の両方が提供され、定期的な訪問に加え、緊急時には随時の訪問も実施されます。今後、要介護認定者や認知症高齢者、高齢者のみで構成される世帯が増加する中で、このサービスは地域包括ケアシステムの構築に有効です。

埼玉県では、平成 24 年度に定期巡回・随時対応サービスが制度化されて以来、整備・普及を進めており、平成 27 年 9 月末現在、29 市町で 24 事業所がサービスを実施していますが、「サービスの内容や実態が分かりづらい」というような声をいただくことが多くありました。

そこで、事業者の方がこのサービスを円滑に開始し、事業運営ができるよう、県内の利用者数の多い事業者及び県外の先進的な取組をしている事業者の実施状況から経営モデルを抽出し、利用者確保に関する手法を提示する本手引きを作成しました。

事業者の方をはじめ、市町村、地域包括支援センターやケアマネジャーの方々にもこの手引きをご一読いただき、このサービスの実施や利用に繋げていただければ幸いです。

平成 27 年 10 月

埼玉県福祉部

# も く じ

---

## 定期巡回・随時対応サービス 開設・経営の手引き

---

<b>第 1 章</b>	<b>事業理解のために</b>	・ ・ ・ ・	3
	1. サービスの特徴	・ ・ ・ ・	3
	2. サービスの利用例	・ ・ ・ ・	5
	3. 県内の今後の展望	・ ・ ・ ・	10
<b>第 2 章</b>	<b>開業時のポイント</b>	・ ・ ・ ・	12
	1. 開業時の準備	・ ・ ・ ・	12
	(1) 準備期間と実施事項	・ ・ ・ ・	12
	(2) 初期投資と収支	・ ・ ・ ・	13
	(3) 人員体制と人員確保	・ ・ ・ ・	17
	(4) 訪問看護の役割と類型	・ ・ ・ ・	20
	2. 地域性を考慮したサービス提供範囲	・ ・ ・ ・	23
	3. 事業形態別収支モデル	・ ・ ・ ・	25
	(1) 訪問介護との併設モデル	・ ・ ・ ・	25
	(2) 介護老人保健施設との併設モデル	・ ・ ・ ・	31
	(3) 訪問看護との併設モデル	・ ・ ・ ・	36
	(4) 社会福祉法人による運営モデル	・ ・ ・ ・	41
<b>第 3 章</b>	<b>継続経営のポイント</b>	・ ・ ・ ・	47
	1. 利用者確保のポイント	・ ・ ・ ・	47
	2. ケアマネジャーとの連携	・ ・ ・ ・	51
	3. 事業拡大のための人員確保	・ ・ ・ ・	54
<b>第 4 章</b>	<b>市町村による支援のポイント</b>	・ ・ ・ ・	58
	1. 市町村（保険者）の役割	・ ・ ・ ・	58
	(1) 開業時の役割	・ ・ ・ ・	58
	(2) 開業後の役割	・ ・ ・ ・	60

# 第 1 章

## 事業理解のために



### 1. サービスの特徴

#### ポイント

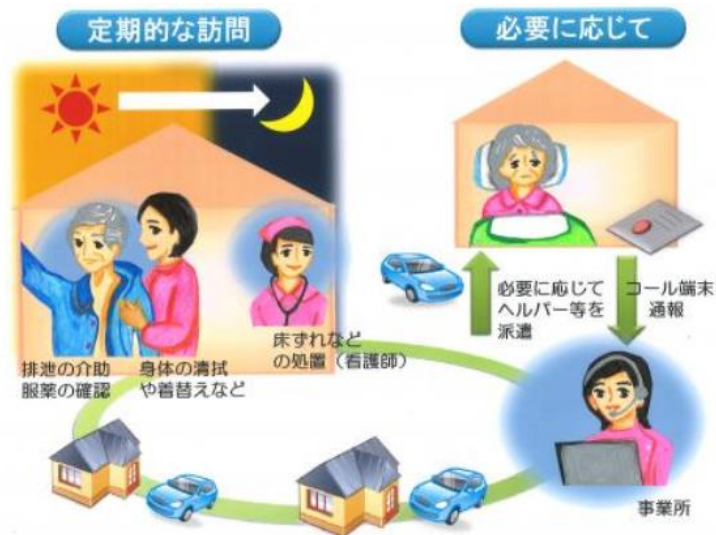
1. 地域包括ケアシステムにおける基礎的なサービス
2. 介護職員や看護師による定期的な頻回訪問を提供（定期巡回サービス）
3. 転倒など万が一に備え 24 時間の連絡体制を整備（随時対応サービス）
4. 連絡内容に応じて訪問の必要があれば定期訪問以外の訪問介護を提供（随時訪問サービス）

医療機関や介護事業は、現在、大きな転換期にあります。その背景には、高齢者人口の増加と生産年齢人口の減少があります。現在は 3 名で 1 名の高齢者を支える「騎馬戦」型（2.4 名）です。団塊世代が 75 歳以上の後期高齢者になる 2025 年には、「肩車」型（1.8 名）になるといわれています。支え手の減少は、人材不足だけでなく、保険財源や税収の縮小を招きます。そこで、医療や介護を必要とする高齢者が住み慣れた地域で自立した生活を営めるよう、医療・介護・生活支援サービスなどが切れ目なく提供される”地域包括ケアシステム”の構築が必要とされています。

定期巡回・随時対応サービスは、要介護 1～5 の方を対象に短時間・頻回の訪問介護と訪問看護を提供する利用料固定（包括報酬）のサービスです。訪問介護のみを提供することも可能ですが、その場合においても必ず月に 1 回は看護師によるアセスメントを行います。また、計画に基づいた定期的な訪問を行うだけでなく、転倒や急変時などに備え 24 時間いつでも対応できる体制を整えます。利用者からの連絡には、介護福祉士などのオペレーターが対応し、利用者とのやり取りから状態を判断し、必要があれば訪問介護員に連絡し、訪問計画以外のサービスを提供します。

定期巡回・随時対応サービスでは、利用者の状況に応じた柔軟なサービス提供が可能です。そのため、このサービスでは、今後、急増が見込まれる認知症や退院直後で状態観察が必要な方などが在宅生活を継続するために中心的な役割を担うことが期待されています。従来のサービスでは在宅での生活が困難であった方が、定期巡回・随時対応サービスの利用により在宅で生活できるようになった事例が多く報告されています。このように、定期巡回・随時対応サービスは、“在宅の限界点”を引き上げることから、“地域包括ケアシステム”の要として期待されています。

【定期巡回・随時対応型訪問介護看護のサービス概要】 ※埼玉県 ホームページより



1. 利用者の生活リズムに合わせ 1 日複数回の定期的な訪問

- 訪問介護と訪問看護のいずれも提供します（訪問介護のみの提供も可）。
- 提供するサービス内容は、基本的には従来の訪問介護や訪問看護と同様です。
- 1 回の訪問内容が安否確認、健康チェック、見守りのみの提供も可能です。

2. 24 時間いつでも繋がる安心

- 一般の電話回線を利用した通報用の機器（大きなボタンがついている機器、携帯電話、テレビ電話など）により、オペレーターと 24 時間いつでも通話できます。

3. 要請に応じて 24 時間対応での随時訪問

- 通報を受けたオペレーターが訪問の必要があると判断したときは、随時の訪問を実施します。
- 随時の訪問は、訪問介護も訪問看護もあります（訪問看護の場合は医師の訪問看護指示書が必要です）。

## 2. サービスの利用例

### ポイント

1. 服薬管理やインシュリン注射が必要な方へのサービス提供
2. 認知症の方へのサービス提供
3. 退院直後で状態が不安定な方への短期的なサービス提供
4. 水分補給や室温管理でのサービス提供

定期巡回・随時対応サービスは、定期的な短時間のサービス提供と 24 時間のコール対応を柱としたサービスですが、具体的にどのような人が適しているのか、既存の訪問介護と何が異なるのかわかりにくいことが利用者確保の課題となっています。

埼玉県内の事業所を対象に実施したアンケート調査の結果では、利用の経緯は、同一建物への転居以外では、“いつでも連絡がつく安心感”、次いで“退院時の状態確認”、“区分支給限度超過”の順となっています。

また、同調査によると、県内利用者の世帯の状況は、独居が最も多いものの、高齢者のみの世帯や家族との同居などのその他世帯など幅広い世帯が対象となります。

制度設立当初は、ターミナルケアを支える重度対応が中心と考えられていましたが、同調査によると、県内利用者の平均要介護は、2.4 程度であり、利用者は、要介護 1～5 まで幅広い傾向にあります。

今回の調査によると、軽度者の利用は、独居高齢者が多く、服薬確認などのサービスを提供することが多いです。中には、ゴミ出しやポータブルトイレの清掃などわずか数分の訪問もあります。一方で、重度者の利用では、排泄介助などが多く、介護者である家族を補うサービス提供が多く見受けられます。

以上の調査結果から、定期巡回・随時対応サービスは、要介護度や世帯構成に関わらず、幅広い方が利用する可能性があると言えます。特に、次のチェックリストの項目に該当する場合は、定期巡回・随時対応サービスを利用することで状態が安定し、在宅で生活できる期間が長くなる可能性があります。

### ◎定期巡回・随時対応サービス対象者チェックリスト

<input type="checkbox"/> 認知症（服薬あり）	<input type="checkbox"/> 入退院が頻繁	<input type="checkbox"/> 介護者に介護疲れがある
<input type="checkbox"/> インシュリン注射	<input type="checkbox"/> 介護老人保健施設から退所	<input type="checkbox"/> 介護者の急な異変
<input type="checkbox"/> パーキンソン	<input type="checkbox"/> 集団が苦手	<input type="checkbox"/> 日中独居
<input type="checkbox"/> 状態が不安定	<input type="checkbox"/> 訪問拒否・短時間訪問希望	<input type="checkbox"/> 退院後も自宅に戻りたい
<input type="checkbox"/> 限度額が超過	<input type="checkbox"/> 日々状態観察が必要	<input type="checkbox"/> 自助力が高い家庭
<input type="checkbox"/> 水分補給の見守りが必要	<input type="checkbox"/> ケアプラン変更が多い	<input type="checkbox"/> 気候が厳しい時期
<input type="checkbox"/> 医療保険対応の訪問看護	<input type="checkbox"/> 自宅への滞在訪問が苦手	<input type="checkbox"/> 毎日バイタルを取りたい

次に、定期巡回・随時対応サービスの具体的事例を紹介します。

**【事例1 認知症の場合】**

認知症 Aさんの場合  
 (80歳、要介護2、女性、独居)  
**【効果】**  
 確実な服薬と状態安定

Aさんは、夫を亡くしてから一人暮らしで数年前から認知症の症状が出てきました。月に1回のケアマネジャーによる訪問において、口頭で服薬確認を行っていましたが、認知症は短期間のうちに症状が変化

することもあるため、ケアマネジャーの勧めで定期巡回・随時対応サービスを利用し始めました。

1日3回服薬確認のため介護職員が訪問し、**確実な服薬で症状が安定**しました。その後、看護師のアセスメントにより、現在は、生活習慣を整えるため1日2回介護職員による訪問を行っています。Aさんは、もともと小食で栄養面に偏りが生じることもあり、訪問時に**喫食状況を確認**することで、バランスのとれた食事が摂れるようになっています。


	月	火	水	木	金	土	日
7:00	服薬・喫食	服薬・喫食	服薬・喫食	服薬・喫食	服薬・喫食	服薬・喫食	服薬・喫食
12:00	配食 服薬・喫食	配食 服薬・喫食	認知デイ	配食 服薬・喫食	配食 服薬・喫食	配食 服薬・喫食	配食 服薬・喫食
17:30	配食 服薬・喫食	配食 服薬・喫食	配食 服薬・喫食	配食 服薬・喫食	配食 服薬・喫食	配食 服薬・喫食	配食 服薬・喫食

### 【事例2 糖尿病の場合】

Bさんは、糖尿病の悪化により入院しました。自宅への退院を希望し、入院中に自己注射や血糖値測定の方法を学びました。自己注射の方法は何とか覚えましたが、自分で間違いなくできるかどうか不安があり、退院時に定期巡回・随時対応サービスを利用し始めました。配食サービスの治療食を食べるときに合わせて介護職員が訪問し、服薬確認やインシュリン注射の見守りを行っています。Bさんの希望で週1回は、通所リハビリテーションに通い、入院前の生活を取り戻すべく、機能訓練などに励んでいます。

**糖尿病 Bさんの場合**  
(74歳、要介護3、女性、独居)

**【効果】**  
インシュリン自己注射  
在宅生活維持



	月	火	水	木	金	土	日
7:00	ゴミだし★	★	★	ゴミだし★	★	★	★
11:30	配食 洗濯★	配食 訪問看護	配食 買物受取★	通所リハ	配食 ★	配食 洗濯★	配食 清拭★
17:00	配食 ★・買物注文	配食 ★	配食 ★・ゴミ用意	配食 ★	配食 ★	配食 ★	配食 ★・ゴミ用意

※ ★は、服薬・インシュリン注射・血糖値検査見守り

### 【事例3 認知症でデイに馴染めなかった場合】

**デイ嫌い Cさんの場合**  
(80歳、要介護1、男性、日中独居)

**【効果】**  
認知行動⇒ 生活リズム把握、安定

	月	火	水	木	金	土	日
7:00				認知デイ			
11:30	配食	配食	配食	配食	配食	配食	配食
14:30	確認・散歩	確認・傾聴	確認・傾聴	確認・傾聴	確認・傾聴	確認・傾聴	確認・傾聴
17:00	配食	配食	配食	配食	配食	配食	配食

Cさんは、55歳の息子と二人暮らしですが、息子の仕事の関係で日中独居です。3年前から物忘れが目立ち、1年前から近隣でトラブルを起こすようになりました。医師から認知症と診断され認知症対応型通所介護を利用し始めましたが、集団に馴染めませんでした。自宅に一人であることも寂しいというCさんの訴えにより、定期巡回・随時対応サービスを利用し始めました。

当初は毎日3回訪問していましたが、利用開始後3ヵ月くらい経た頃

に昼寝の後に不穏になることがわかり、今では、14時30分ごろ1日1回介護職員が安否確認や話し相手となるために訪問しています。



#### 【事例4 退院時の短期利用】

退院時 Dさんの場合  
(82歳、要介護3、男性、独居)

【効果】

支援多め⇒回復による支援縮小  
⇒ 自立度向上、訪問介護へ

Dさんは、室内の転倒で入院し、退院を控えて自宅での生活を希望していました。

入院前に介護保険を利用していないこともあり、施設はもとより通所介護なども利用したくないという意向を持っていたことから、柔軟な対応が可能な定期巡回・随時対応サービスを利用することにしました。

状態観察と服薬確認などのため毎日3回訪問していました（例えば、洗濯を1回の訪問によりサービス提供するのではなく、朝の訪問時に洗濯機を回し、昼の訪問時に洗濯物を干し、夕方の訪問時に洗濯物を取り込み畳むなど、短時間・頻回訪問の利点を活かしました）。

利用開始から2、3ヵ月後に、Dさんから「そんなに来なくていい」と言われました。そこで、定期訪問は朝30分のみとし夕方に状況を連絡してもらうこととしました。利用開始から6ヶ月後には、近隣のTさんに付き添ってもらい地域の会合に行けるまで状態が回復しました。状態が改善したことを受けて再度認定調査を行い、要介護2になったことから、週3回のみ訪問とし、併設事業所の訪問介護に変更しました。

	月	火	水	木	金	土	日
7:00	服薬・整容・洗濯	服薬・整容	服薬・整容	服薬・整容・洗濯	服薬・整容	服薬・整容	服薬・整容
12:00	配食 服薬・干し	配食 服薬・買物	配食 服薬・確認	配食 服薬・干し	配食 服薬・買物	配食 服薬・確認	配食 服薬・確認
17:30	配食 服薬・たたみ	配食 服薬・確認	配食 服薬・確認	配食 服薬・たたみ	配食 服薬・確認	配食 服薬・確認	配食 服薬・確認

	月	火	水	木	金	土	日
7:00	洗濯		洗濯		買物		
12:00	配食	配食 Tさん	配食	配食 Tさん	配食	配食 Tさん	配食
17:30	配食	配食	配食	配食	配食	配食	配食



## 【事例5 季節に応じた対応】

定期巡回・随時対応サービスを実施しているE事業所では、連日の猛暑を受けて、全利用者の訪問計画を見直し、訪問回数を増やして水分補給や冷房の状態などを確認することで熱中症予防に取り組んでいます。冬場にも、訪問回数を増やして室内の乾燥、暖房などの状況を確認しています。訪問頻度が増えたことで、従来以上に利用者の生活習慣や状態がわかるようになり、ちょっとした体調変化にも迅速に対応できるようになっています。そのため、通常の訪問介護の利用者に比べて入院件数が少なくなっているとのことです。



### 3. 県内の今後の展望

#### ポイント

1. 定期巡回・随時対応サービスは平成 27 年度から 2 年で約 2 倍の需要見込み
2. 事業展開方法を検討する際に高齢者密度(1 km<sup>2</sup>あたり高齢者何人居住しているか)を活用

#### ① 埼玉県内の整備状況

平成 27 年 9 月末日時点における埼玉県の定期巡回・随時対応サービスの市町村ごとの整備状況は下図のとおりです。埼玉県では 29 市町村で 24 事業所が定期巡回・随時対応サービスを展開しています。



#### ② サービス量の見込み

埼玉県の将来人口は、平成 27 年をピークに若干減少することが予測されています。65 歳以上の高齢者人口は引き続き増加傾向にあり高齢化率が平成 27 年の県平均 24.8% (推計) から、平成 37 年 (2025 年) には 28.4% となり、その後も上昇することが予測されています。

定期巡回・随時対応サービスの介護サービス量 (年間利用人数) は県全域で平成 27 年度の 10,432 人から 2 年で約 2 倍 19,912 人に拡大すると見込んでいます。老人福祉圏域ごとの利用見込は表のとおりです。

埼玉県の定期巡回・随時対応サービス見込み量

市区町村	人口	65歳以上 総数	定期巡回・随時対応サービス(人)		
			平成27年度	平成28年度	平成29年度
県総数	7,304,817	1,729,317	10,432	15,640	19,912
南部地域	794,373	163,309	180	684	876
南西部地域	710,038	154,469	5,580	7,536	8,760
東部地域	1,139,663	269,308	1,344	1,776	2,904
さいたま地域	1,260,879	272,397	768	960	1,056
県央地域	535,150	132,927	712	892	1,048
川越比企地域	797,289	202,955	312	924	1,500
西部地域	785,401	198,706	996	1,392	1,656
利根地域	657,153	172,577	72	408	804
北部地域	519,174	130,680	468	732	972
秩父地域	105,697	31,989	0	336	336

※ 埼玉県高齢者支援計画 (平成 27 年 3 月) より

### ③ 高齢者密度

定期巡回・随時対応サービスは、自宅への定期的な訪問サービスを行います。そのため利用者の自宅と事業所との距離を考慮する必要があります。また、利用者の自宅の密集度についても考慮する必要があります。自宅の密集度を示す一つの目安として人口密度(1km<sup>2</sup>あたりの人口)がありますが、さらにこの事業に関係する指標として1km<sup>2</sup>あたりの65歳以上の高齢者数を示した**高齢者密度**があります。

高齢者密度が最も高い市町村は、蕨市で1km<sup>2</sup>あたり3,205.5人の高齢者が生活しています。次いで川口市、草加市となります。本手引きでは、仮に**高齢者密度が1,200人以上を都市部、1,200人未満～600人以上を近郊部、それ以外を地方部と定義**します。先に掲げた埼玉県内のサービス見込み量に関する表のとおり、地方部であっても利用のニーズはあります。また、他県に目を向けてみると、定期巡回・随時対応サービスを実施するには一見不利にみえる地理的状況にありながら事業を立ち上げ、他のサービスと組み合わせることで採算ラインをクリアしている事業者もいます。一方で、高齢者密度の区分に応じた特性も認められることから、地域性を考慮した展開方法を考えることも必要です。

#### 埼玉県の高齢者密

区分	市町村	広さ(km <sup>2</sup> )	高齢者密度	人口密度
都市部	蕨市	5	3,205.5	14,174.1
	川口市	62	2,042.6	9,507.9
	草加市	27	2,033.6	8,949.3
	志木市	9	1,833.3	8,106.3
	ふじみ野市	15	1,801.8	7,629.2
	新座市	23	1,684.3	7,155.8
	朝霞市	18	1,342.4	7,297.7
	富士見市	20	1,280.9	5,541.3
	越谷市	60	1,276.2	5,533.7
	さいたま市	217	1,252.5	5,797.4
	上尾市	46	1,226.4	5,003.2
	和光市	11	1,202.4	7,245.7
区分	市町村	広さ(km <sup>2</sup> )	高齢者密度	人口密度
近郊部	所沢市	72	1,147.4	4,765.7
	戸田市	18	1,121.8	7,313.2
	三郷市	30	1,079.1	4,498.5
	八潮市	18	1,041.8	4,745.2
	春日部市	66	957.1	3,603.0
	鶴ヶ島市	18	936.2	3,958.5
	北本市	20	924.7	3,460.5
	狭山市	49	850.6	3,146.2
	入間市	45	825.8	3,351.6
	川越市	109	776.6	3,200.6
	桶川市	25	776.2	2,977.3
	蓮田市	27	646.8	2,301.9
	三芳町	15	643.3	2,498.9
	坂戸市	41	631.6	2,470.2
	伊奈町	15	622.0	2,978.9
	宮代町	16	614.0	2,093.5

区分	市町村	広さ(km <sup>2</sup> )	高齢者密度	人口密度
地方部	白岡市	25	502.9	2,077.5
	久喜市	82	481.0	1,877.4
	吉川市	32	458.6	2,209.7
	松伏町	16	452.1	1,885.9
	幸手市	34	446.1	1,563.9
	鴻巣市	67	443.1	1,767.7
	杉戸町	30	423.0	1,543.3
	東松山市	65	339.4	1,368.5
	行田市	67	334.5	1,252.2
	日高市	47	329.3	1,205.7
	熊谷市	160	319.2	1,261.0
	毛呂山町	34	296.4	1,037.4
	深谷市	138	260.3	1,052.6
	羽生市	59	246.3	954.5
	上里町	29	239.5	1,078.6
	本庄市	90	222.6	885.8
	加須市	133	211.4	861.3
	鳩山町	26	201.9	562.8
	嵐山町	30	175.9	611.9
	小川町	60	161.5	533.0
	寄居町	64	154.4	548.7
	川島町	42	140.0	508.8
	吉見町	39	138.3	527.6
	滑川町	30	123.9	597.4
	飯能市	193	112.9	418.4
	美里町	33	95.0	346.1
	越生町	40	89.3	304.4
	長瀨町	30	82.5	250.4
	神川町	47	75.2	297.2
	ときがわ町	56	66.4	216.3
	皆野町	64	53.0	164.0
	横瀬町	49	51.0	177.7
	秩父市	578	33.8	114.3
	東秩父村	37	28.5	84.3
小鹿野町	171	23.7	74.6	