

キーワード 地域密着型サービスの推進や活用、事業者連絡会、コミュニケーション、ニーズ把握

事業者への丁寧な情報発信が支えた地域密着型サービスの推進

神奈川県 横浜市

【この事例の特徴】

- ▶ **新たな地域密着型サービスの趣旨や効果、運営方法等について保険者が丁寧に情報発信することで、事業者の参入を促した**
- ▶ **サービス種別ごとの事業者連絡会が設置され、事業者間でノウハウを共有しやすくなるとともに、保険者とのコミュニケーションがとれやすくなっている**



《検討WGからの推薦メッセージ》

情報・課題の共有は協働の基盤。積極的な情報発信、場づくりによって、保険者が事業者と課題を一緒に解決していく姿勢はとても大切です。

地域概要

総人口:	3,707,843 人	要介護要対応認定者数:	130,389 人(16.5%)
65歳以上人口:	790,099 人(21.3%)	第5期介護報酬:	5,000 円
75歳以上人口:	362,646 人(9.8%)		

実施主体

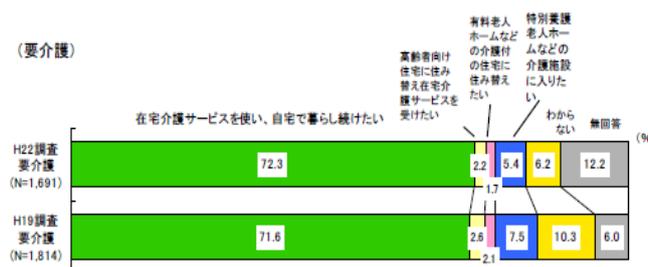
- ・横浜市
- ・事業者連絡会
- ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス提供事業者

背景・課題

- ◆ **市民の約 7 割が住み慣れた地域でできるかぎり暮らし続けたいという意向**を持っており、その割合は第4期計画策定時よりも大きくなっていることが明らかになった。
- ◆ **地域での 24 時間の生活を支える上で必要と思われた夜間訪問介護は利用が低調**だった。その背景には、夜間だけだと利用者とサービス提供者の関係性が構築しにくい、利用者から見て月によって自己負担が大きく変化するという課題があった。
- ◆ **新たな地域密着型サービスとして「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」の導入に向けた検討・検証が進みつつあり、地域密着型サービスの活用に向けて、事業者の理解と参入を促進する必要があった。**

取り組み内容

横浜市では、以下のような市民の意向とそれを踏まえた第5期介護保険事業計画における地域密着型サービスの整備目標の実現に向け、事業者とのコミュニケーションに積極的に取り組んでいる。



〔定期巡回・随時対応型訪問介護看護の整備目標及び見込量〕

	第5期計画		
	24年度	25年度	26年度
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	18	27	36
か所数(か所)			
定員数(人)	810	1,215	1,620
利用者数(人/月)	110	380	650

資料:平成19年度・22年度横浜市高齢者実態調査(高齢者一般調査、在宅サービス利用者(要介護)調査)

【事業者とコミュニケーションしやすい環境づくり ～サービス種別ごとの事業者連絡会の設置】

- ・ 事業者間でサービス提供上のノウハウや課題を共有するとともに、事業者がサービス提供しやすくするために改善すべき事項を市(保険者)に伝えてもらうため、サービス種別ごとに事業者連絡会を設置し、定期的(毎月～年数回)会合を開いている。
- ・ 事業者主体の連絡会だが、時には市(保険者)も参加することにより、市(保険者)にとっては事業者への情報発信や、事業者の経営の状況や直面している課題を具体的に把握が行いやすくなっている。
- ・ こうした枠組みの有効性を評価し、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」についても平成24年度に新サービスが開始されたと同時に事業者連絡会を設置し、現在、2か月に1～2回の頻度で会合を開催し、行政も参加して、事例やサービス運営のノウハウ、運営上の課題等を共有している。新サービスゆえに試行錯誤せざるを得ないが、こうした場があり「地域ぐるみで取り組む」意識を持てることにより、事業者の負担感が小さく、サービスの拡充に前向きに取り組んでいる。実際、平成25年度に9事業所を追加した際は、いずれもこの連絡会に所属している事業者が参入した。

【新たなサービスに関する情報の発信 ～事業者向け説明会の開催】

- ・ 新たな地域密着型サービスとして「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」が始まるに際しては、国における検討状況、モデル事業における検証結果等を、事業者連絡会の場を活用して、市(保険者)が事業者積極的に発信、説明した。
- ・ 事業者からは新サービスへの反対論もあったが、法人代表者等を直接訪問し、保険者としての熱意を丁寧に説明した。説明を実施した回数はこのべ年間20回以上にのぼる。
- ・ 事業者向けの丁寧な説明とコミュニケーションが奏功し、事業者向けの説明会には120事業者を超える参加があった。行政としては、このことが事業計画を推進できるという手応えになった。併せて、国の整備・運営補助金を最大限活用(平成24年度は9事業所に補助)し、事業者の初期負担を軽減した。

【介護サービス事業者が連携しやすい環境整備 ～介護・医療連携推進会議の開催支援】

- ・ 横浜市は市内全域で180圏域あり、市民のニーズに応え、市民にとっての初年度の公平性や将来的に全域に整備することを考え、平成24年度当初から全区で展開することとした。
- ・ 具体的には、事業者との協議の結果、都市部であり道路網も整備されているため、1区に1事業所でも「概ね30分」で訪問できることが確認できたため、各区1事業所、計18事業所を同時に立ち上げた。
- ・ さらに、事業者と地域包括支援センター(地域ケアプラザ)の関係を強化し、円滑に運営できるような環境を整えるべく、介護・医療連携推進会議に地域包括支援センターの会議室を使用できるようにした。

取り組みの経緯

平成 22 年度以前

- ・ サービス種別の事業者連絡会を設置
 - ・ 計画策定時の日常生活圏ニーズ調査で、市民の多くが「住み慣れた地域で暮らし続けたい」意向があることを把握
-  保険者が、地域の市民ニーズや国等における検討状況等の情報を収集し、それを事業者に分かりやすく積極的に発信することで、地域密着型サービスの必要性が理解されやすくなった

日常的に
市民・事業者の
ニーズを把握

平成 23 年度

- ・ 日常生活圏ニーズ調査で、前回調査以上に「住み慣れた地域で暮らし続けたい」意向が把握され、地域密着型サービスを普及する必要性を保険者として認識し、第 5 期計画で、全 18 区で 1 ヶ所ずつ事業所を開業するという導入目標値を設定
 - ・ 新たなサービスの普及・導入促進に向けた事業者向けのコミュニケーション(説明会)を実施(年 20 回以上)
-  市民ニーズを踏まえて保険者がサービスの整備方針を明示したことで、事業者の関心が高まり、事業公募説明会に 120 を超える事業者の参加があった

新たなサービスの
導入に向けた
取り組み

平成 24 年度

- ・ 定期巡回・随時訪問型訪問介護看護を 18 区 18 事業所(各区 1 事業所)で開始し、同時に、事業者連絡会を設置
- ・ 介護・医療連携推進会議の開催促進のため地域包括支援センターの会議室を準備

事業計画の
推進

平成 25 年度

- ・ 第 5 期介護保険事業計画通り、さらに 9 事業所を追加オープン
-  事業開始初年度から事業者連絡会を設置して事業運営上の課題を事業者と保険者が共有したり、事業者と地域との連携を保険者が支援したりすることで、事業計画を順調に推進できている

取り組みの成果

◆ 地域に見られた変化

- ・ 事業者連絡会を通じて、事業者どうし及び事業者と保険者がコミュニケーションしやすくなっている
- ・ 地域密着型サービスに対する理解が広まり、第 5 期介護保険事業計画が順調に推進されている

◆ 取り組みが活かされた個別支援

《認知症があり独居だが、近隣との知人との関係を維持しながら在宅生活を継続している事例》

Aさん(90代・女性・要介護 2)

たびたび物忘れがあり平成 22 年度にアルツハイマー型認知症と診断された。週 2 回の訪問介護と同じマンションに住む友人による日常的な細やかな援助でひとり暮らしを続けていたが、友人も高齢で体調に不安があり、かつ認知症の進行に伴い頻回な援助が友人の精神的な負担にもつながっていた。

ご本人の後見人である親族の近くの施設に入所する話が進んでいたが、直前にご本人が拒否したため、生活状況の把握と服薬管理のため定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを導入。体調不安や日々の細かい相談を随時対応することで、導入後 3 か月程度で生活状況が安定。近隣の友人も、負担も軽くなるとともに認知症への理解を深め、関係が改善され、自宅での生活が継続している。

この事例のポイント(工夫や成功要因など)

1. 地域

- ・ 横浜市はもともと居宅・居住系のサービス事業者が多く、民間事業者がそれぞれに創意工夫をしながら、より良いサービス提供に取り組んできている。
- ・ 事業者連絡会を通じて、こうした工夫やノウハウとともに事業運営上の課題を共有し行政(保険者)に伝え改善に向けた取り組みを実施できている。事業者連絡会は、あくまでも参加している民間事業者の主体的な運営で進められており、行政(保険者)が必ずしも毎回参加するわけではない。

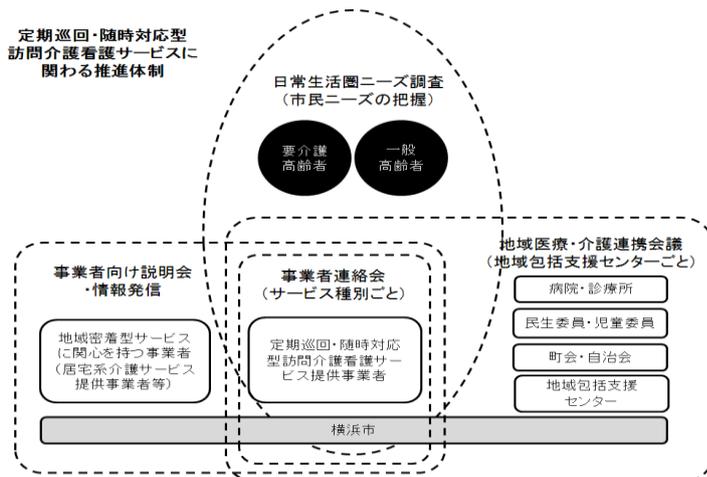
2. 自治体

- ・ 事業者どうしの連携を促進するとともに、事業者と行政(保険者)のコミュニケーションを円滑化するため、サービス種別に事業者連絡会を設置し、時には行政職も参加している。このとき、陳情や要望を恐れるのではなく、現場実践を通じた課題を顕在化してもらうことで、より良い介護保険事業運営を行おうという姿勢で参加している点が特徴。これにより、各事業者の特徴や運営状況も把握できる。
- ・ 新たなサービスの導入など、法制度の動向については、まずは保険者として丁寧な情報発信とコミュニケーションに努めている。事業者の全てが必ずしも十分な情報を得られているわけではないため、事業者の協力を期待する以上、まずは保険者から情報発信することが重要。
- ・ 新たなサービスについても連絡協議会を設置することにより、誰もが試行錯誤である新サービスにおいても、事業者も行政(保険者)もともに考え、課題を共有し、解決するという体制が構築されている。

まず取り組むべき事項

- ✓ 法制度動向やその地域における市民のニーズなどの情報を、事業者に積極的に発信しましょう
- ✓ 事業者から運営の現況や運営上の課題などを聞く機会を持ちましょう
- ✓ 事業者どうしが連携できるような場の設置を検討してみましょう

[参考]事業推進体制・職員体制



【地域包括支援センター】

地域包括支援センター数	136カ所
直営	0カ所
委託	136カ所
ブランチ数	0カ所
サブセンター数	0カ所

[参考]URL、連絡先

- ・ 横浜市 健康福祉局高齢健康福祉部介護事業指導課 045-671-2356
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/kourei/jigyousya/kaigo/>