

夜間の訪問介護サービスへのニーズ及びサービス提供の阻害要因に 関する調査研究事業

事業の目的

夜間対応型訪問介護サービスは、平成18年4月より、改正された介護保険法に基づいて施行された地域密着型サービスであるが利用率は低迷している。その理由として「夜間対応型訪問サービスの潜在需要自体が少ない」、「利用する際に家族に負担がかかり利用しにくい」、「利用者が少ないため事業所の参入が難しい」等、阻害要素が指摘されているが、在宅介護における要介護者等の「生活の流れ」全体から見た要因分析はなされていない。

一方、平成22年度後半には「24時間対応型定期巡回・随時対応サービスの導入の必要性」が国の方針として提示された。

そこで本調査では、訪問介護の夜間サービス需要の実態を把握することにより、夜間サービスの利用に関するニーズの構造を整理するとともにサービスニーズの評価を行い、今後の夜間対応あるいは24時間対応の展開に資する訪問介護サービスのあり方について検討した。

事業の概要

本調査では、訪問介護の夜間サービス需要の実態を把握するために夜間対応型訪問介護事業所と居宅介護支援事業所を対象とした実態調査を行った。ここで得られた知見から、夜間対応サービスに関するニーズの構造とサービス評価について以下のとおり考察した。

検討の視点	得られた知見	知見に基づく考察
1. 利用者ニーズの把握	<ul style="list-style-type: none"> 面接相談員による情報収集だけでなくケアマネジャー、他のサービス事業者などからも利用者情報を収集。 収集した情報は個別の「対応方針（個別サービス利用者の行動特性やそれへの基本的な対応方法をまとめた資料等）」「コール発生予測（当日のサービス提供時間帯における利用者からのコールの有無、発生時間帯、内容等を予測する行為）」などの形で再構築 	<ul style="list-style-type: none"> 24時間の利用者像を踏まえた生活ニーズとして把握することが望ましい。 対応方針やコール予測として情報を再構築することこそ、利用者ニーズを的確にとらえることに繋がる。 それによりの確なサービス提供と利用者の安全が確保される。

検討の視点	得られた知見	知見に基づく考察
	<ul style="list-style-type: none"> このような形での利用者情報の再構築は実際のサービス提供に寄与している。 	
2. サービス提供に対するニーズ把握の寄与度	<ul style="list-style-type: none"> 利用者別対応方針作成やコール発生予測については、ほとんどの事業者がサービス提供への高い寄与度を認めている。 対応方針作成はニーズの的確な把握への寄与度が高いとの評価。 コール発生予測は効率的なサービス提供への寄与度が高いとの評価。 	<ul style="list-style-type: none"> これらのデータ再構築作業は夜間対応型サービスを行う上で不可欠の作業となっている。 実際に訪問して行う介護行為と表裏一体のプロセスであり、このサービスの中核的構成要素となっている。
3. 事業所間でのニーズ把握状況の違い	<ul style="list-style-type: none"> 一方で、随時訪問している事業所でも4分の1は対応方針をしていないなど、事業所による対応の違いがある。 随時訪問ケースと定期訪問ケースでも違いがある。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業所間の違いは、サービス利用者数規模、日中の訪問サービスの有無、他事業所の利用者の受入の有無などに起因するのではないか。 随時訪問と定期訪問での違いは、サービス効率化によるコスト削減効果の違いの反映ではないか。
4. 居宅介護支援事業所でのニーズ把握と利用の阻害要因	<ul style="list-style-type: none"> 少数ではあるが、現在のサービス利用者の中に夜間サービスのニーズがあることが認識されている。 一方で、サービスに対する信頼性に関する利用者側の心理的なハードルが利用の阻害要因になっている。 経済的な負担感も阻害要因になっている。 	<ul style="list-style-type: none"> サービス利用の効果が心理的ハードルを取り払うだけの説得力になっていない。 緊急時対応、医療連携などのサービスの信頼性に対する評価が得られていないのではないか。 サービス時間帯の狭さもサービス利用の優先度を下げているのではないか。
5. 利用者調査で示されたサービスニーズ	<ul style="list-style-type: none"> 軽度要介護者、家族介護がある要介護者のサービス利用もある。 サービス利用はほとんどが安否確認と排泄介助。 夜間対応サービスがカバーする前後の時間帯のサービスニーズがある。 支給限度額一杯での利用者が多く経済的負担感解消が課題となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の全体的な生活リズムを修正することでニーズ発生時間帯のシフトが可能ではないか。 他の介護サービスに対する相対的な優先度が低いのではないか。 昼夜の区別なく利用できるサービスとすることで利便性が高まるのではないか。

検討の視点	得られた知見	知見に基づく考察
6. 利用者ニーズを踏まえたサービス提供の方向性		<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の生活のリズムを安定させることが、サービス利用者と事業者双方のメリットになる。 ・ 利用者の生活リズム安定に向けたサービス提供のためには、個別の対応方針とニーズ発生予測が重要。 ・ 同時に緊急時対応と医療連携を確実なものにしてサービスの信頼性を高めることが重要。

これらの結果から、今後の夜間対応あるいは24時間対応の展開に資する訪問介護サービスのあり方についての検討を行い、以下のとおり取りまとめた。

○利用者ニーズの把握の重要性（生活像全体と生活のリズムの把握が重要）

24時間対応サービスとしての展開を想定すると、サービス提供の効率化がより重要な課題となる。定期訪問サービスのウエイトが高まるとしてもニーズの事前予測が必要となる。ニーズの事前予測を的確なものとするためには利用者の生活像全体と生活リズムの把握が重要であり、これができる体制整備が必要である。

○把握したニーズを具体的な対応方針として理解し共有することの重要性（対応方針として整理することで必要なサービスが具体的に認識できる）

把握されたニーズも、ニーズのままではサービスの効率化に繋がらない。個別の対応方針として具体的なアクションの形で再構築することでサービス提供担当者が理解できるようになる。また、24時間対応サービスでは異なるスタッフ間での順次的な情報共有が前提となるので、それを可能とする仕組みの構築が必要となる。

○ピンポイントのニーズ対応サービスから生活リズム構築の支援サービスへ

サービスの信頼性を高めるためには、コール対応時の判断的的確性、随時対応時の迅速性、緊急対応時の現場対応の的確性、医療連携の確実性など個々のサービスの信頼性を高めることが重要である。しかしさらに他のサービスに優先して選択されるサービスとするには、不安相談、夜間介護などピンポイントのニーズ対応サービスにとどまらず、それらのニーズ発生の背景となっている不安定な生活リズムを改善し、生活リズムの安定を支援するサービスとして訴求していくことが重要である。

◆本件に関するお問い合わせ先◆

〒100-8141
 東京都千代田区永田町2-10-3
 株式会社三菱総合研究所 人間・生活研究本部
 TEL 03-6705-6024 FAX 03-5157-2143