

八王子市
**小規模多機能型居宅介護・
複合型サービス事業所
整備促進に向けた調査報告書**

～市内への参入をご検討中の事業者の皆様へ～

平成26年3月
八王子市

はじめに

地域包括ケアシステムとは、「高齢者の尊厳の保持と自立生活の支援の目的のもとで、可能な限り住み慣れた地域で生活を継続することができるような包括的な支援・サービス提供体制」のことです。また、この「包括的な支援・サービス」は「住まい」・「医療」・「介護」・「予防」・「生活支援」の5つの構成要素からなり、それらが地域ごとに提供される体制のことですから、「施設から在宅へ」「街全体を介護施設に」と例えられることもあります。

「施設から在宅へ」介護の拠点を移していくためには、地域に在宅生活を継続するための介護サービスが必要です。小規模多機能型居宅介護や複合型サービスは、それを担う中核的なサービス拠点の一つであり、これまで以上に、地域に対する役割の拡大が求められています。

そこで本市では、整備費の補助等により小規模多機能型居宅介護や複合型サービスの整備を進めてきました。しかしながら、小規模多機能型居宅介護は平成 26 年度末で日常生活圏域 15 圏域中7圏域が未整備となる見込みで、十分に整備が進んでいるとは言えない状況にあります。また、複合型サービス事業所については、「八王子市高齢者計画・第5期介護保険事業計画」に基づき2事業所の公募を実施しましたが、平成 24 年度、25 年度ともに、応募がありませんでした。

この調査は、このような状況を受け、本市の既存の小規模多機能型居宅介護事業所や要支援・要介護認定者の現状、ケアマネジャーの意識、あるいは事業者の積極的な参入を阻害している要因等を把握し、本市が取り組まなくてはならない方策を検討するものです。

また、調査結果等から、事業者が本市で小規模多機能型居宅介護事業所や複合型サービス事業所の開設を検討する際、特に注意が必要と考えるポイントをまとめ、事業者の参入に対する不安を軽減することも目的としました。

本市への参入を検討されている事業者の皆様には、本報告書を参考に安定的な経営を実現していただき、本市の地域包括ケアシステムの一翼を担っていただければ幸いです。

結びに、アンケート調査やヒアリング調査にご協力いただきました多くの皆様に、この場を借りてお礼申し上げます。

平成 26 年 3 月

八王子市福祉部高齢者いきいき課

目 次

第1章 調査の概要.....	1
(1) 調査の目的.....	2
(2) 小規模多機能型居宅介護、複合型サービスに関する動向.....	2
① 小規模多機能型居宅介護の創設.....	2
② 小規模多機能型居宅介護の全国的動向.....	2
③ 小規模多機能型居宅介護を取り巻く平成24年度の制度改正.....	5
④ 東京都における小規模多機能型居宅介護等の状況.....	7
⑤ 第6期介護保険事業計画の策定に向けた方向性について.....	9
(3) 調査の方法.....	12
① 4つの調査の実施.....	12
② 分析体制.....	13
第2章 八王子市における 小規模多機能型居宅介護等の 現状と課題	15
(1) 事業所の整備状況.....	16
① 八王子市における整備目標.....	16
② 既に事業を展開中の事業所の状況.....	16
③ 新たに参入を希望してきた事業所の状況.....	17
(2) 小規模多機能型居宅介護利用者調査結果概要.....	19
① 回答者の基本属性.....	19
② サービス利用開始前後のことについて.....	19
③ サービスの利用状況と満足度について.....	21
④ 小規模多機能型居宅介護に対する意識.....	24
⑤ 複合型サービスについて.....	26
⑥ まとめ.....	27
(3) 介護支援専門員調査結果概要.....	28
① 回答者の基本属性.....	28
② ケアマネジメントについて.....	29
③ 小規模多機能型居宅介護、複合型サービスについて.....	31
④ まとめ.....	36
(4) 小規模多機能型居宅介護未利用者調査結果概要.....	37
① 回答者の基本属性.....	37
② 小規模多機能型居宅介護について.....	38
③ 複合型サービスについて.....	42
④ まとめ.....	47
第3章 小規模多機能型居宅介護、複合型サービスに関する積極的経営事例の状況.....	49
(1) 小規模多機能型居宅介護、複合型サービス事業所に対する訪問調査結果	50

① a 事業所のヒアリング結果	50
② b 事業所のヒアリング結果	54
③ c 事業所のヒアリング結果	59
④ まとめ	64
(2) 小規模多機能型居宅介護、複合型サービス事業者の全般的動向	65
① 小規模多機能型居宅介護の概念について	65
② 事業者、保険者の対応について	66
③ 小規模多機能型居宅介護の採算について	67
④ 利用者について	67
⑤ 職員について	67
⑥ 宿泊について	67
⑦ 他のサービスとの関係について	68
⑧ サテライト型施設について	68
⑨ その他	68
⑩ 複合型サービスについて	68
第4章 八王子市における小規模多機能型居宅介護等事業所の整備促進のため市が取り組むこと ..	69
(1) 現状と課題	70
① 利用者や家族が小規模多機能型居宅介護や複合型サービスをよく知らない	70
② ケアマネジャーが小規模多機能型居宅介護や複合型サービスを十分に理解していない	70
③ 事業者が小規模多機能型居宅介護や複合型サービスを十分に理解していない	71
(2) 八王子市の考え方と取り組み	72
① 利用者や家族、地域に対する理解の促進	72
② 居宅介護支援事業所に対する理解の促進	74
③ 事業者に対する理解の促進	75
(3) まとめ	75
第5章 八王子市に参入する 事業者のために	77
(1) 小規模多機能型居宅介護について理解する	78
① サービスの提供回数について	79
② 小規模多機能型居宅介護の「通い」サービスと通所介護との違いについて	80
③ 小規模多機能型居宅介護の「訪問」サービスと訪問介護との違いについて	81
④ 小規模多機能型居宅介護の「宿泊」サービスと短期入所生活介護との違いについて	81
(2) 小規模多機能型居宅介護事業所の開設に向けて	82
① 事業所としての理念を定める	82
② 事業所としての理念に合致する「利用者像」を定める	82
③ 「利用者像」に対応する適切な利用者構成について検討する	84
(3) 小規模多機能型居宅介護事業所を運営する	85
① 施設の整備について	86
② 利用者の獲得について	88

③ 職員の確保と効率的な運営について	89
④ 地域やケアマネジャーとの関係について	92
(4) モデル経営計画	92
① モデル経営計画の前提条件	94
② 開業後2年間の想定	95
③ モデル経営計画の分析	96
資料編	101
(1) アンケート調査票	102
(2) 調査結果	118

第1章 調査の概要

(1) 調査の目的

この調査は、平成 27～29 年度を計画期間とする八王子市高齢者福祉計画・第6期介護保険事業計画の策定に先立ち、介護保険事業で実施される地域密着型サービスのうち、特に整備促進が必要と考えられる小規模多機能型居宅介護及び複合型サービスについて、八王子市における現状や事業者の積極的な参入を阻害している要因を把握し、その解決のための方策を検討するとともに、事業者が適切な事業計画を立てるために留意すべき点を示すことで、事業者の参入に対する不安を軽減することを目的としています。

(2) 小規模多機能型居宅介護、複合型サービスに関する動向

① 小規模多機能型居宅介護の創設

小規模多機能型居宅介護は、平成 18 年度の介護保険制度改正で創設された地域密着型サービスの一つです。地域密着型サービスとは、住み慣れた地域で高齢者の生活を支えていくため、身近な市町村の単位で提供することが適当とされるサービス類型で、市町村が事業者の指定・指導監督権限を有し、原則として、その市町村の被保険者のみがサービスを利用することができます。

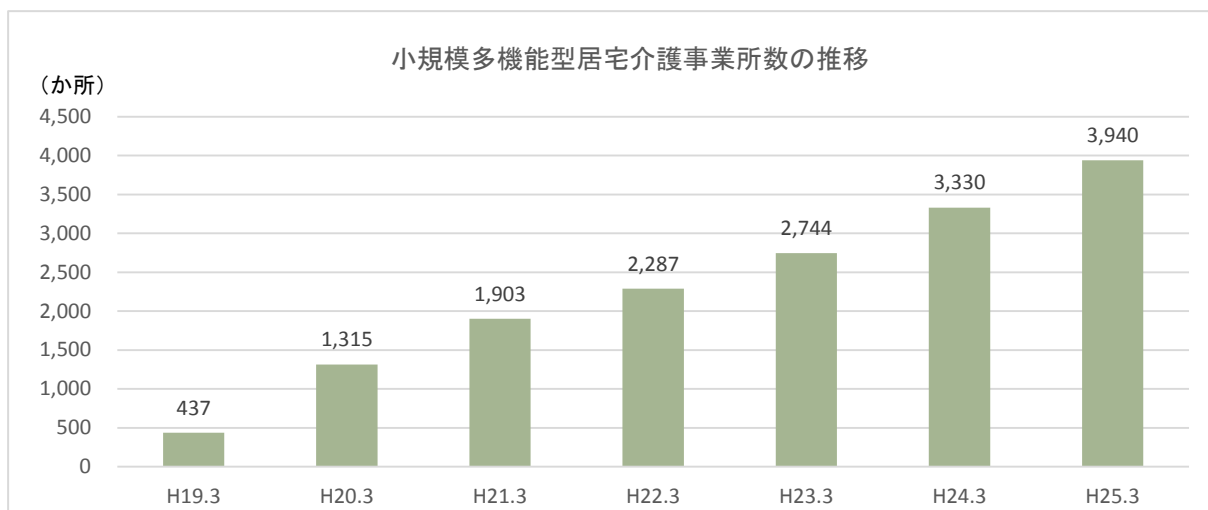
小規模多機能型居宅介護とは、利用者の心身の状況や希望に応じ、「通い」を中心に「訪問」や「宿泊」の各サービスを柔軟に組み合わせて同じスタッフが一体的・継続的に提供することによって、高齢者の安心を確保しながら、中重度になっても住み慣れた自宅や地域での生活を支えるサービスです。

② 小規模多機能型居宅介護の全国的動向

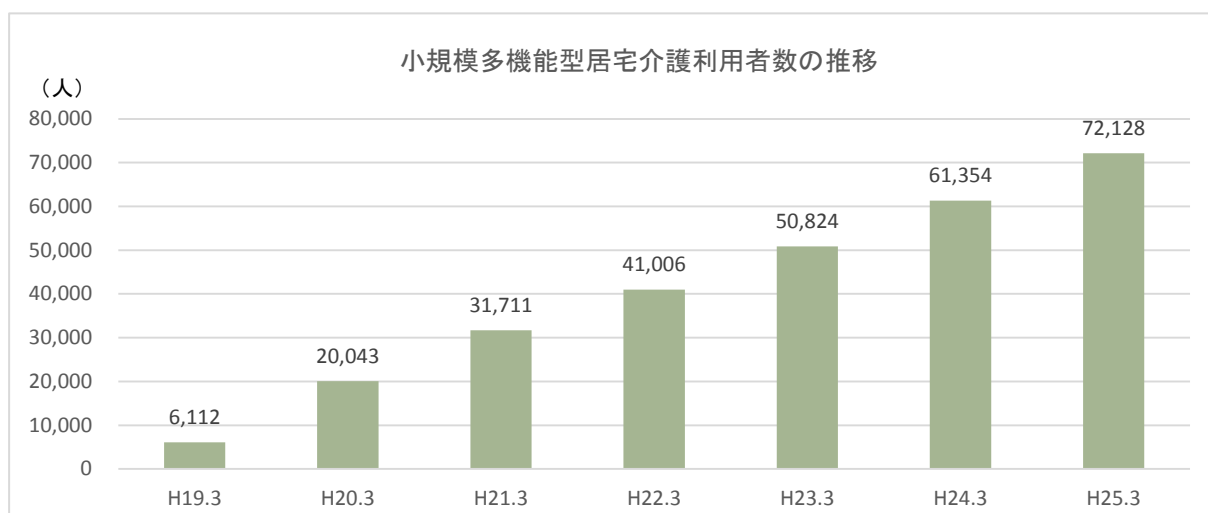
ア) 事業所数、利用者数の推移

小規模多機能型居宅介護事業所の事業所数と利用者数は、制度創設以来、年々増加しています。厚生労働省「介護給付費実態調査」によると、全国の小規模多機能型居宅介護事業所数は平成 19 年3月の 437 か所が平成 25 年3月時点では 3,940 か所と、当初の9倍に達しています。ここ数年は、毎年 500 か所程度増加しています。

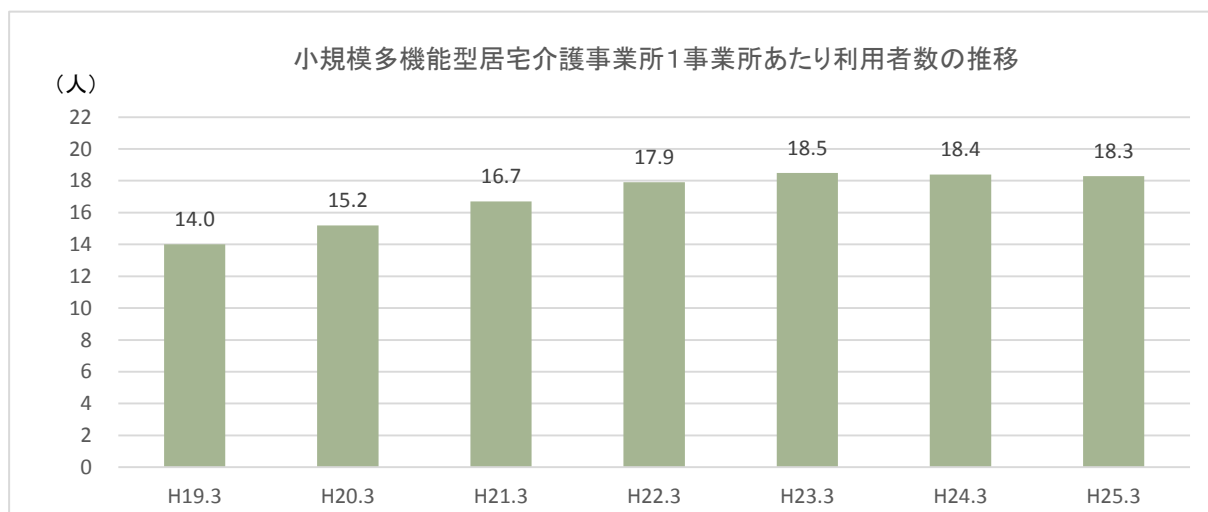
また、利用者数についても、平成 19 年3月の 6,112 人が平成 25 年3月時点で 72,128 人と、当初の 10 倍以上に増えています。なお、1 事業所あたり利用者数は、ここ数年 18 人前後で横ばいです。



【出典 社会保障審議会介護保険部会(第48回)資料(平成25年9月18日)】



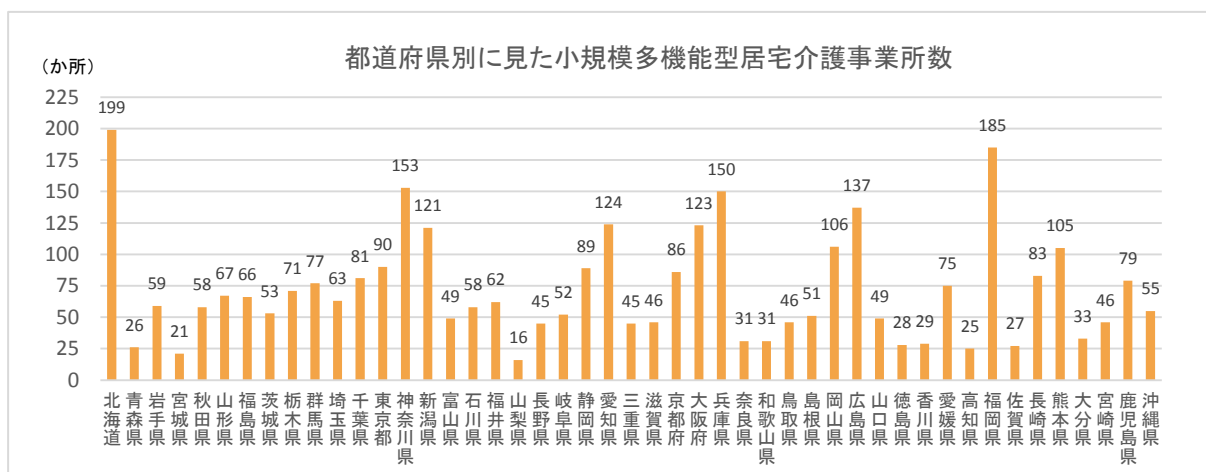
【出典 社会保障審議会介護保険部会(第48回)資料(平成25年9月18日)】



【出典 社会保障審議会介護保険部会(第48回)資料(平成25年9月18日)】

イ) 都道府県別にみた事業所数の状況

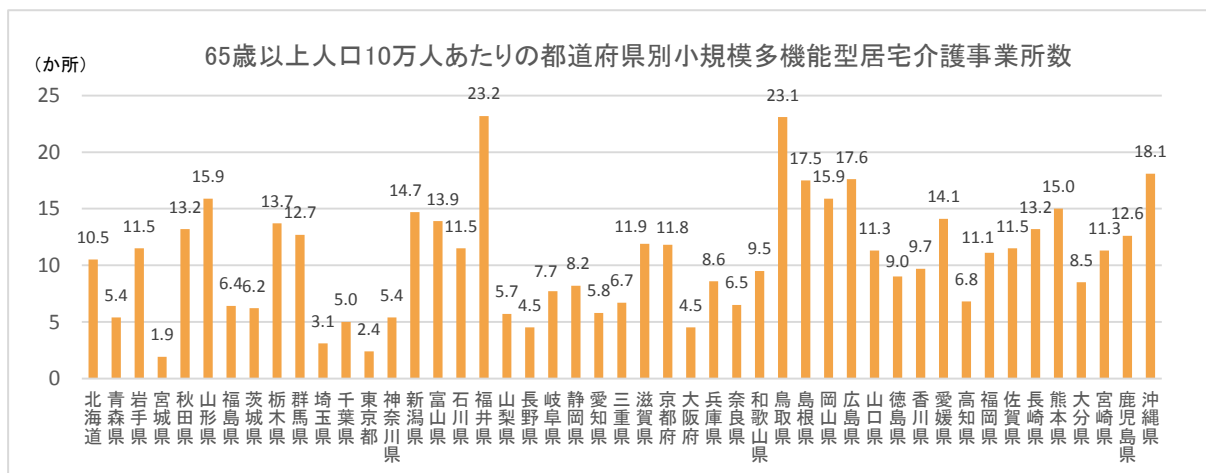
厚生労働省「平成 24 年度介護サービス施設・事業所調査」の調査結果を元に、小規模多機能型居宅介護事業所数について都道府県別にみると、平成 24 年 10 月時点（回収事業者数全国 3,371 事業所）で北海道、福岡県等 200 か所に迫る規模で展開されている地域があるのに対し、山梨県や宮城県等では 20 か所前後となっています。東京都は 90 か所であり、関東地方では神奈川県（153 か所）に続く規模の事業所数です。



【出典 厚生労働省「平成 24 年度介護サービス施設・事業所調査」】

さらに、厚生労働省「社会保障審議会介護保険部会（第 45 回）資料」によると、平成 23 年 10 月現在の 65 歳以上人口 10 万人あたりの都道府県別小規模多機能型居宅介護事業所数は、鳥取県や福井県が 20 か所を超えているのに対し、宮城県と東京都では 2 か所前後となっています。

このように、小規模多機能型居宅介護事業所の整備状況については地域差がかなり大きいのが現状です。



【出典 社会保障審議会介護保険部会（第 45 回）資料（平成 25 年 6 月 6 日）】

③ 小規模多機能型居宅介護を取り巻く平成 24 年度の制度改正

ア) 複合型サービスの創設

平成 24 年度の介護保険制度改正により、小規模多機能型居宅介護と訪問看護の機能を併せ持つ「複合型サービス」が創設されました。これは、看護と介護の一体的な提供により、医療ニーズの高い要介護者への支援の充実を図るためのサービスです。厚生労働省では、複合型サービス事業所に期待される効果について、次のとおり整理しています。

小規模多機能型居宅介護と訪問看護の複合型サービス事業所に期待される効果

1. 医療・看護ニーズの高い要介護者を地域で支える

- ・高齢者本人及びその家族のニーズに応じ、「通い」「訪問(看護)(介護)」「泊まり」サービスの提供が可能
- ・看護と介護の連携による一体的なサービス提供により、緊急時の対応を含め、柔軟なサービス提供が可能
- ・地域密着型サービスとして、なじみの看護、介護職員が対応可能
- ・看護職員の配置に伴い介護職員によるたんの吸引等のより安全な実施や、日常生活上必要な医療・看護ニーズへの対応が可能
- ・在宅看取りの対応体制整備 等

2. 訪問看護ステーションの規模拡大及び経営の安定

- ・柔軟な人員配置による効率的な運用(管理業務の集約化と看護師の効率的活用)
- ・事業者としての規模拡大
- ・看護と介護の役割分担の推進 等

【出典 社会保障審議会介護給付費分科会(第 80 回)資料(平成 23 年 9 月 22 日)】

イ) サテライト事業所制度の創設

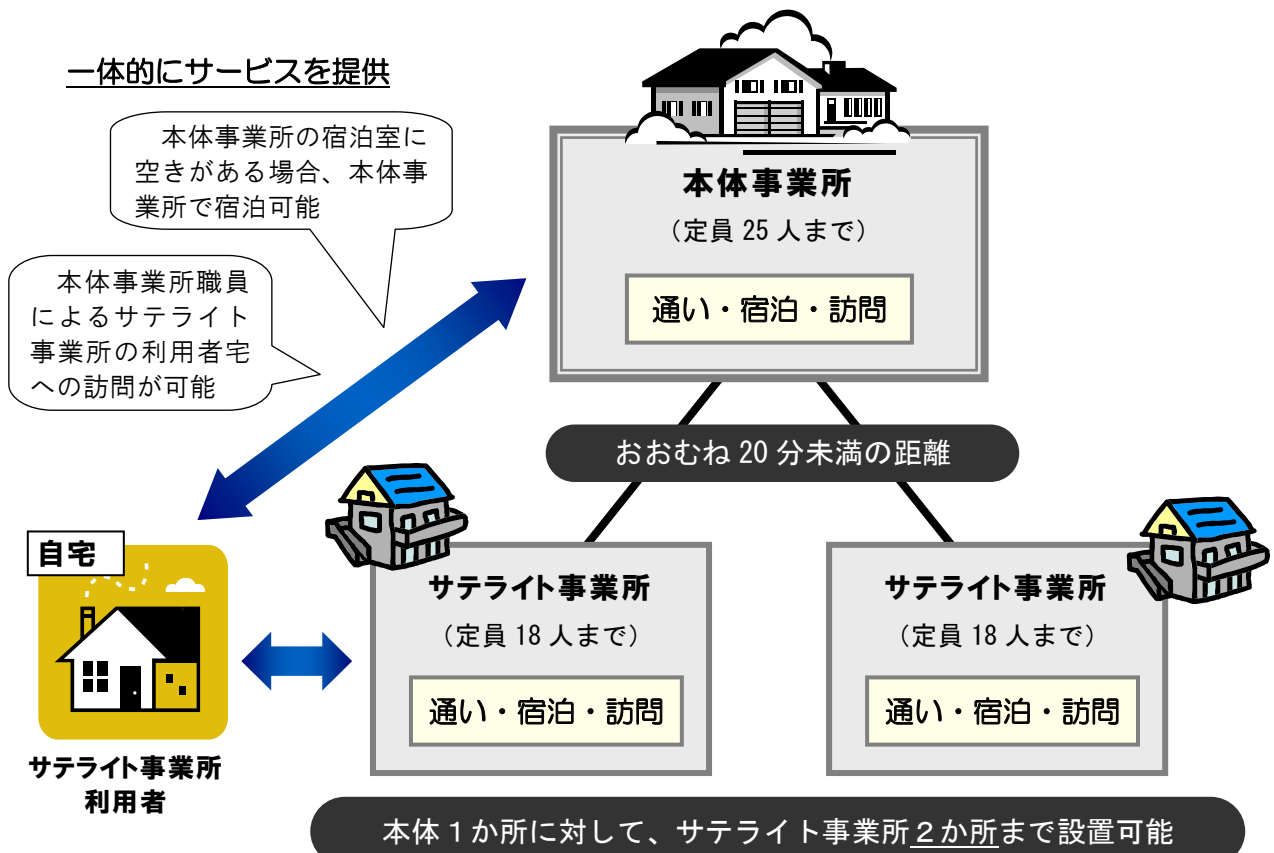
また、平成 24 年度の介護保険制度改正では、「サテライト型指定小規模多機能型居宅介護事業所」として、小規模多機能型居宅介護事業所に付随するサテライト事業所の設置が認められました。

これは、次ページの図のように小規模多機能型居宅介護事業所または複合型サービス事業所を本体事業所とし、本体 1 事業所に対しサテライト事業所を 2 事業所まで設置できるというものです。本体事業所とサテライト事業所との距離は、「自動車等による移動に要する時間がおおむね 20 分未満の近距離」とされています。

「通い」「訪問」「宿泊」といった小規模多機能型居宅介護等の基本的なサービスは、サテライト事業所でも行わなければなりません。ただし、本体事業所の職員がサテライト事業所の利用者宅を訪問することが可能であるなど、効率的な運営を行うことができます。

登録定員については、本体事業所の 25 人までに対し、サテライト事業所では 18 人までとされています。通い定員は 12 人まで、宿泊定員は 6 人までとなっています。

サテライト事業所における具体的な事業運営イメージ



効率的な職員配置が可能

- 代表者
 - 管理者
 - 介護職員
 - ケアマネジャー
 - 宿直者（緊急対応）
- ⇒本体事業所との兼務が認められている。（サテライト事業所専任にしくてもよい）

	本体事業所	サテライト事業所
登録定員	25 人まで	18 人まで
通いの定員	登録定員の 1/2～15 人まで	登録定員の 1/2～12 人まで
宿泊の定員	通い定員の 1/3～9 人まで	通い定員の 1/3～6 人まで

【出典 社会保障審議会介護保険部会（第 45 回）資料（平成 25 年6月6日）より八王子市が作成】

④ 東京都における小規模多機能型居宅介護等の状況

ア) 東京都における事業所数の整備目標と整備状況

東京都は、小規模多機能型居宅介護を「第5期東京都高齢者保健福祉計画（平成 24 年度～平成 26 年度）」において、住み慣れた地域での生活を支える有効なサービスとして都内で積極的に普及させていく必要があると位置づけています。

ただし、都内の小規模多機能型居宅介護事業所の整備は、東京都の計画通りには進んでいません。東京都では、第4期計画（平成 21 年度～平成 23 年度）中に、「東京都介護保険基盤緊急整備等臨時特例基金」の活用により計画策定時に定めた整備目標に 51 か所分上乗せし、平成 23 年度末までに 228 か所を整備する目標を設定しましたが、平成 23 年度末時点の事業所数は 98 か所にとどまりました。このことの要因について、東京都では次のように分析しています。

都内で小規模多機能型居宅介護事業所の整備が進まない要因

- ・ 通所介護等の他のサービスと比べ事業所数が少なく、地域住民の認知度が低いこと
- ・ 登録定員の上限が 25 人と規模が小さいこと
- ・ 要介護 1、2 など軽度者への報酬の水準が低いこと
- ・ 都市部では地方に比べ経営面での安定を確保しにくいこと 等

【出典 「第5期東京都高齢者保健福祉計画(平成 24 年度～平成 26 年度)」より八王子市が作成】

イ) 区市町村別の事業所数

平成 26 年 2 月現在の都内の小規模多機能型居宅介護事業所数は 140 か所、複合型サービス事業所については 6 か所となっています（東京都福祉保健局調べ）。

小規模多機能型居宅介護事業所数について、都内の地域別にみると次のとおり都内 140 事業所の 3 分の 2 が 23 区内に所在しています。複合型サービス事業所については、6 事業所中 3 事業所が 23 区東部地域に所在しています。

都内地域別の小規模多機能型居宅介護事業所、複合型サービス事業所数(平成 26 年 2 月)

地域	小規模多機能型居宅介護	複合型サービス
23 区東部	37(26.4%)	3(50.0%)
23 区西部	57(40.7%)	1(16.7%)
多摩北部	23(16.4%)	1(16.7%)
多摩南部	20(14.3%)	0(0%)
多摩西部	3(2.1%)	1(16.7%)
合 計	140	6

【出典 東京都福祉保健局公表資料より八王子市が作成】

区市町村別にみると、23区では練馬区（13 か所）、足立区（11 か所）のように小規模多機能型居宅介護事業所が多く整備されている区がある一方で、中央区や台東区、千代田区、港区、渋谷区では事業所数が1 か所以下にとどまっています。多摩地域については、八王子市（6 か所）と日野市（6 か所）が並び、小平市（5 か所）が続いています。武蔵野市や昭島市など、市内に事業所が1 か所もない市町村も少なくありません。

なお、平成 26 年3月に八王子市ではさらに2事業所が開設し、8事業所体制となりました。八王子市の整備数は多摩地域内最多となりましたが、八王子市の第1号被保険者人口も多摩地域内最多で（八王子市の第1号被保険者人口は平成 26 年2月末時点で130,606 人であり、多摩地域で 10 万人を超えているのは八王子市と町田市のみです）、15 の日常生活圏域中、7 圏域では整備されていませんので、特に整備が進んでいるとは言えません。

区市町村別の小規模多機能型居宅介護事業所、複合型サービス事業所数(平成 26 年2月)

地域	区市町村名	小規模多機能型 居宅介護	複合型 サービス
23 区 東 部	台東区	1	0
	墨田区	5	1
	江東区	4	0
	荒川区	4	0
	足立区	11	2
	葛飾区	3	0
	江戸川区	9	0
23 区 西 部	千代田区	1	0
	中央区	0	0
	港区	1	1
	新宿区	4	0
	文京区	3	0
	品川区	5	0
	目黒区	2	0
	大田区	2	0
	世田谷区	7	0
	渋谷区	1	0
	中野区	5	0
	杉並区	3	0
	豊島区	2	0
	北区	3	0
	板橋区	5	0
	練馬区	13	0
多 摩 地 域	立川市	2	0
	武蔵野市	0	0
	三鷹市	3	0
	府中市	3	0
	昭島市	0	0
	調布市	1	1
	小金井市	1	0
	小平市	5	0
	東村山市	3	0
	国分寺市	1	0
	国立市	1	0
	狛江市	0	0
	東大和市	0	0
	清瀬市	0	0
	東久留米市	1	0
	武蔵村山市	1	0
	西東京市	1	0
多 摩 南 部	八王子市	6	0
	町田市	4	0
	日野市	6	0
	多摩市	3	0
	稲城市	1	0
多 摩 西 部	青梅市	2	1
	福生市	0	0
	羽村市	0	0
	あきる野市	0	0
	瑞穂町	0	0
	日の出町	1	0
	檜原村	0	0
	奥多摩町	0	0
23区		94	4
多摩地域		46	2

【出典 東京都福祉保健局公表資料より八王子市が作成】

ウ) 東京都における小規模多機能型居宅介護等の整備のための取り組み

「第5期東京都高齢者保健福祉計画（平成 24 年度～平成 26 年度）」では、小規模多機能型居宅介護を認知症高齢者の在宅生活を支える重要な拠点と位置づけて、平成 26 年度末までに 220 か所の事業所を整備することを目標としています。そのため、同計画で次のような取り組みを位置づけています。

小規模多機能型居宅介護の整備のための取り組み

- 事業所の整備促進に向けた支援
公有地活用の推進をはじめ、サービス付き高齢者向け住宅等との合築・併設についても補助を行う
- 事業者が登録者を確保しやすくするための環境整備
保険者(区市町村)、事業者、地域包括支援センター等が連携して、地域密着型サービスの認知度を高めるための広報活動を強化
- 規制の緩和に向けた国への提言
小規模多機能型居宅介護事業所について、登録定員の上限や宿泊サービスの利用定員の規制を緩和するとともに、空室を登録者以外の人ができるような基準の見直しを行うこと及び介護報酬単価を見直すとともに、軽度の要介護者の介護報酬単価を引き上げることなど

【出典 「第5期東京都高齢者保健福祉計画(平成 24 年度～平成 26 年度)」より八王子市が作成】

なお、複合型サービスについては、平成 24 年度に創設された新しいサービスであるため、訪問看護ステーションの整備状況を踏まえつつ国や事業者の動向を注視していくこととして、具体的な整備目標は定められていません。

⑤ 第6期介護保険事業計画の策定に向けた方向性について

平成 25 年8月6日にとりまとめられた「社会保障制度改革国民会議報告書」において、「～地域包括ケアシステムの構築に向けて、まずは、2015（平成 27）年度からの第 6 期以降の介護保険事業計画を「地域包括ケア計画」と位置づけ、各種の取り組みを進めていくべきである。具体的には、高齢者の地域での生活を支えるために、介護サービスについて、24 時間の定期巡回・随時対応サービスや小規模多機能型サービスの普及を図るほか…」とされるなど、小規模多機能型居宅介護は第6期介護保険事業計画において整備を促進すべきサービスとされています。

さらに、政府の社会保障審議会介護保険部会が平成 25 年 12 月 20 日にとりまとめた「介護保険制度の見直しに関する意見」において、今後、後期高齢者数や独居の高齢

者数が急速に増加していくこと等を踏まえて、「施設から在宅へ」という方向性が強く示されました。小規模多機能型居宅介護については、高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けることができるよう、在宅生活の限界点を高めるため、定期巡回・随時対応型訪問介護看護や複合型サービスとともに今後もサービスのさらなる普及促進を図る必要があるとされています。

【出典 社会保障審議会介護保険部会「介護保険制度の見直しに関する意見」(平成 25 年 12 月 20 日)】

「介護保険制度の見直しに関する意見」における小規模多機能型居宅介護の位置づけ

- 平成 25 年 8 月現在、小規模多機能型居宅介護の利用者は約 7.6 万人であるが、高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けることができるよう、在宅生活の限界点を高めるため、今後もサービスの更なる普及促進を図っていく必要がある。
- 小規模多機能型居宅介護は、平成 18 年度のサービス創設以降、登録された利用者に対して「通い」を中心に「訪問」や「泊まり」を提供するサービスとしての役割を担ってきたが、「訪問」の提供が少なく、「通い」に偏ったサービスとなっている事例も見受けられる。
- 重度の要介護者、単身や夫婦のみの高齢者世帯、認知症の高齢者が増加していくことを踏まえると、「訪問」を強化する必要性が高く、さらに今後は、地域包括ケアシステムを担う中核的なサービス拠点の一つとして、地域に対する役割の拡大が求められている。
- 具体的には、事業者の参入を促すとともに、地域住民に対する支援を柔軟に行うことが可能になるよう、小規模多機能型居宅介護事業所の役割を見直す必要がある。以下、以下の点について今後検討していく必要がある。
 - ・これまでのように「通い」を中心としたサービス提供に加え、在宅での生活全般を支援していく観点から、「訪問」の機能を強化する方策
 - ・登録された利用者だけでなく、地域住民に対する支援を積極的に行うことができるよう、従事者の兼務要件の緩和等
 - ・看護職員の効率的な活用の観点から、人員配置について、他事業所との連携等の方策
 - ・事業所に配置されている介護支援専門員による要介護認定申請の手続が進むよう周知徹底
 - ・基準該当短期入所生活介護事業所(指定短期入所生活介護の人員基準等の要件の一部を満たしていない事業所)が併設できる事業所等への小規模多機能型居宅介護事業所の追加と、専用の居室が必要とされている設備基準の緩和

また、複合型サービスについては、退院直後の在宅生活へのスムーズな移行や家族の介護負担の軽減を図るものであり、看取り期等における在宅生活の継続に向けたサービスであるという意義が示されるとともに、さらなる普及啓発を図る必要があるとしています。

「介護保険制度の見直しに関する意見」における複合型サービスの位置づけ

- 複合型サービスは、医療ニーズの高い中重度の要介護者が地域での生活を継続できるための支援の充実を図る目的で平成 24 年度に創設されたものである。具体的には「通い」「泊まり」「訪問看護」「訪問介護」といった複数のサービス利用を組み合わせることによって、退院直後の在宅生活へのスムーズな移行や家族の介護負担の軽減を図るとともに、不安が強い看取り期等においても在宅生活の継続に向けた後方支援となり得るサービスである。
- サービス参入事業所からみた複合型サービス開始後の効果としては、看護職が事業所内にいることで医療ニーズの高い利用者に対しても看護が提供でき、介護職員との連携が促進されたこと等が挙げられているが、医療ニーズを有する在宅利用者を訪問看護サービスで支援する上で、「通い」や「泊まり」を組み合わせることが、必ずしも十分に活用されていないといった課題がある。また、複合型サービスへの参入理由は「従来から医療ニーズの高い利用者が増加していたため」が最も多く、参入時に困難であったことは「看護職員の新規確保」が最も多くなっている。
- 平成 25 年 10 月末日現在、複合型サービスは、78 保険者で 90 事業所が指定を受け、1,432 人が利用しているが、地方自治体において複合型サービスの制度、参入メリット等が十分に理解されていない現状もあるため、更なる普及啓発を図る必要がある。同時に、複合型サービスとして求められている医療ニーズへの対応の更なる充実に向けて、医療機関との連携の強化や、地域のニーズに合わせた登録定員の柔軟な運用等も含めた検討を行っていく必要がある。

【出典 社会保障審議会介護保険部会「介護保険制度の見直しに関する意見」(平成 25 年 12 月 20 日)】

この「介護保険制度の見直しに関する意見」を受けて、政府は平成 26 年に介護保険制度改正のための改正法案を国会に提出し、新たな制度を平成 27 年度から実施することを目指しています。

八王子市でも、平成 26 年度に「八王子市高齢者計画・第6期介護保険事業計画」を策定することが予定されています。地域包括ケアシステムの構築という方向性のもとで、小規模多機能型居宅介護と複合型サービスの整備をこれまで以上に促進する必要があると考えています。

(3) 調査の方法

① 4つの調査の実施

小規模多機能型居宅介護、複合型サービスに関する現状を分析するため、次のア～エの4種類の調査を実施しました。

ア) 地域密着型サービス利用意向調査「小規模多機能型居宅介護利用者調査」

八王子市の小規模多機能型居宅介護事業所で提供されているサービスの現状を分析するため、市内在住の65歳以上の要介護・要支援認定者で小規模多機能型居宅介護を利用している人に対し、利用中の小規模多機能型居宅介護サービスに対する満足度や今後の利用意向等を調査するものです。

これは、八王子市内の各小規模多機能型居宅介護事業所（調査当時6事業所）の協力を得て、事業所を通じたアンケート調査形式で行いました。

アンケート調査結果については、本報告書の第2章をご覧ください。

イ) 介護支援専門員調査

事業者の小規模多機能型居宅介護への積極的な参入が阻害されている要因の一つとして、利用者や家族が、現在、支援を受けている居宅介護支援事業所の介護支援専門員（以下「ケアマネジャー」）と離れなければならないことが負担になるため、利用者の確保が難しいと一般に言われています。また、ケアマネジャーの意識が利用者や家族に与える影響も大きいものと考えられます。そこで、八王子市をサービス提供範囲としている居宅介護支援事業所に所属するケアマネジャーを対象に、ケアマネジメント業務や小規模多機能型居宅介護及び複合型サービスに関する意識等を調査するものです。

これは、八王子市から市内の全居宅介護支援事業所に調査票を郵送で配布し、その居宅介護支援事業所に所属するそれぞれのケアマネジャーから調査票を郵送で直接回収するアンケート調査形式で行いました。なお、アンケート調査票の設計にあたっては、市内のケアマネジャー、居宅介護支援事業所で構成する「一般社団法人 八王子介護支援専門員連絡協議会」に協力していただきました。

アンケート調査結果については、本報告書の第2章をご覧ください。

ウ) 地域密着型サービス利用意向調査「小規模多機能型居宅介護未利用者調査」

八王子市への小規模多機能型居宅介護事業者の積極的な参入が阻害されている要因の一つに、高齢者が小規模多機能型居宅介護というサービスを十分に理解していないため、利用意向に結びついていないことが考えられます。そこで、市内在住の65歳以上の要介護・要支援認定者で小規模多機能型居宅介護を利用していない人（介護保険施設に入所していない人）に対し、小規模多機能型居宅介護及び複合型サービスの認知度、利用していない理由、今後の利用意向等を調査するものです。

これは、八王子市が対象者を抽出して各対象者に調査票を郵送で配布し、郵送で回収するアンケート調査形式で行いました。

アンケート調査結果については、本報告書の第2章をご覧ください。

エ) 小規模多機能型居宅介護等積極的経営事例調査

東京都内の小規模多機能型居宅介護事業所、複合型サービス事業所の整備状況は、第1章(2)で触れたとおり、東京都の目標を下回る状況にあります。しかし、都内の事業者の中でも、複数の小規模多機能型居宅介護事業所を経営していたり、小規模多機能型居宅介護と複合型サービスの両方を経営しているなど、積極的な経営を進めているところもあります。そこで、都内で既に小規模多機能型居宅介護または複合型サービスを実施している事業者のうち、八王子市が今後取り組みを進める上で特に参考になると考えられる事業者を対象に、事業運営の詳細や課題、経営状況等を調査するものです。

これは、対象事業所を八王子市職員等が実際に訪問し、面談形式で行いました。なお、対象事業所の選定にあたっては、「東京都地域密着型サービス事業者連絡協議会小規模多機能部会」に協力していただきました。

経営事例の調査結果については、本報告書の第3章をご覧ください。

② 分析体制

これらの調査は、短期間に大量のアンケート調査を実施・集計する必要があること、調査結果を八王子市の今後の高齢者保健福祉・介護保険事業に的確に反映させる必要があること、小規模多機能型居宅介護等事業所の経営上の課題を分析して安定した経営を実現させるための方策について研究する必要があることから、東京都内区市町村の高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画策定支援の実績が豊富であり、公的資格（中小企業診断士）有資格者を擁する外部機関（株式会社社会構想研究所）との協働体制のもとで取り組みました。

第2章 八王子市における 小規模多機能型居宅介護等の 現状と課題

(1) 事業所の整備状況

① 八王子市における整備目標

八王子市が平成 24 年3月に策定した「八王子市高齢者計画・第5期介護保険事業計画」（計画期間：平成 24 年度～平成 26 年度）では、小規模多機能型居宅介護事業所を計画期間中に少なくとも3か所を整備し、既にサービスを提供中の事業所とあわせて8事業所以上の体制とすることを目指しています。平成 24 年度の介護保険制度改正で新たに創設された複合型サービス事業所については、計画期間中に2事業所の整備を目指しています。

② 既に事業を展開中の事業所の状況

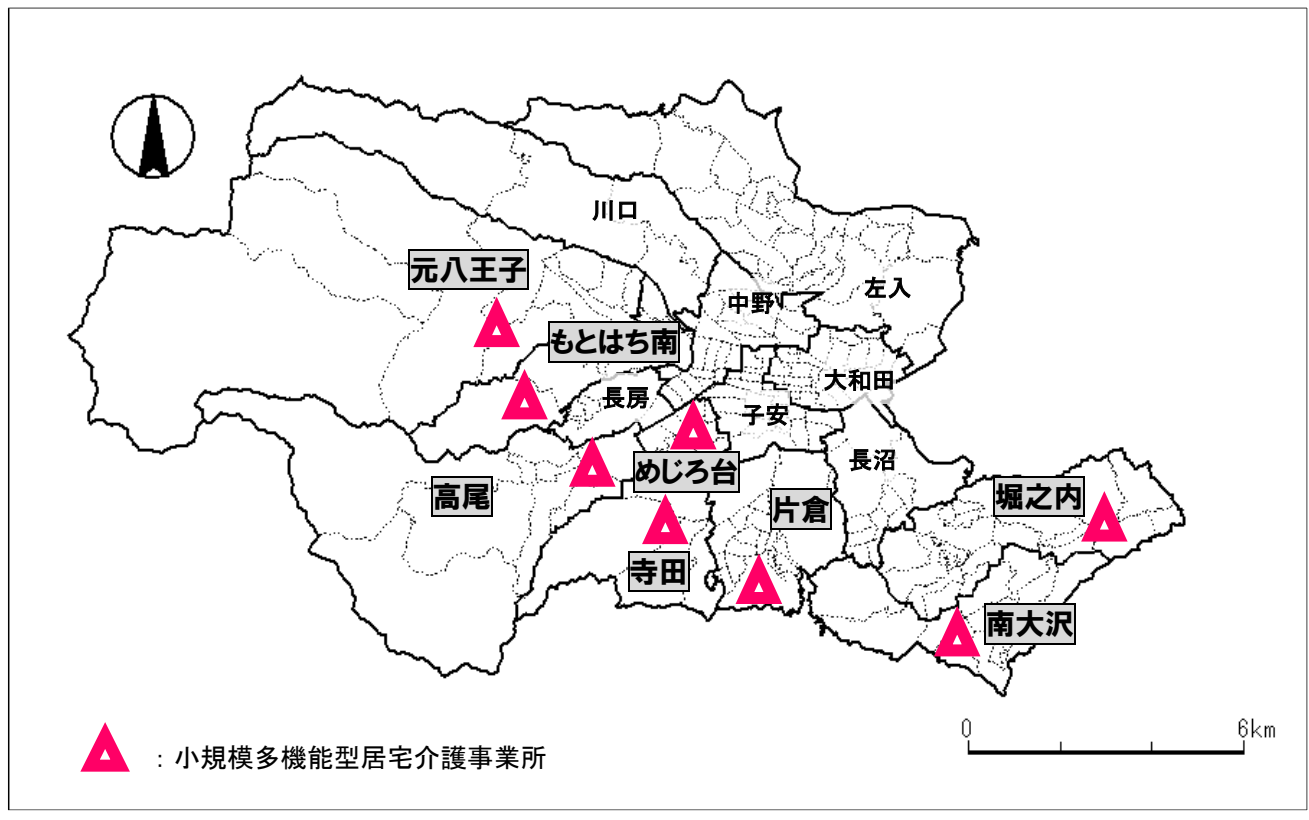
平成 26 年3月現在、八王子市内でサービスを提供中の小規模多機能型居宅介護事業所は以下のとおり8事業所です。複合型サービス事業所については、まだ事業所が開設されていません。

八王子市としては、小規模多機能型居宅介護事業所については、地域包括ケアシステムを担う中核的なサービス拠点として、今後もさらなる普及促進が必要と考えています。また、複合型サービスについては「八王子市高齢者計画・第5期介護保険事業計画」の整備目標を下回っていることから、速やかに整備することが必要と考えています。

【市内事業所一覧】

No.	施設名称	所在地	日常生活圏域	定員	開設日
1	丘の上倶楽部	七国4丁目4番17号	片倉	25人	平成20年6月1日
2	カーロガーデン桜	大塚415番3号	堀之内	25人	平成21年2月1日
3	小規模多機能 快杜	元八王子町2丁目1162番1号	もとはち南	25人	平成21年3月1日
4	ニチイケアセンター八王子館町	館町101番地	寺田	25人	平成23年10月1日
5	ぷりま小規模多機能ステーション	鍵水2丁目165番1	南大沢	25人	平成25年10月1日
6	風のアルバム	西寺方町25番地2	元八王子	25人	平成25年11月1日
7	ニチイケアセンター八王子さんだ	東浅川町509番地7	高尾	12人	平成26年3月1日
8	ヒューマンライフケア八王子の宿	山田町1606番地11	めじろ台	25人	平成26年3月1日

【八王子市の日常生活圏域と小規模多機能型居宅介護事業所】



【出典 八王子市資料】

③ 新たに参入を希望してきた事業所の状況

八王子市では、介護が必要になった高齢者等が住み慣れた地域で暮らし続けられるように、日常生活圏域ごとの整備状況を考慮しながら地域密着型サービスの基盤整備を進める観点で、小規模多機能型居宅介護事業所、複合型サービス事業所の開設事業者の公募を行ってきました。平成 24 年度、25 年度には、以下のような形で行いました。

ア) 平成 24 年度実施

公募したサービスの種類 及び予定事業者数	・小規模多機能型居宅介護【3事業所】 ※認知症対応型共同生活介護を併設することを応募の条件とした。 ・複合型サービス【2事業所】
公募した日常生活圏域	「もとはち南」「高尾」「めじろ台」の各圏域に1事業所
サービスの提供開始時期	平成 26 年 3 月 1 日までにサービスの提供を開始できること
応募事業者数	・小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護：4 事業者 ・複合型サービス：応募なし
選定結果	「高尾」「めじろ台」圏域で各 1 事業者を選定

イ) 平成 25 年度実施

公募したサービスの種類 及び予定事業者数	・ 小規模多機能型居宅介護または複合型サービス【1 事業所】 ※小規模多機能型居宅介護または複合型サービスと認知症対応型共同生活介護を併設することを応募の条件とした。複合型サービスの場合は、選定評価に一定の加点をした。
公募した日常生活圏域	「もとはち南」圏域に 1 事業所
サービスの提供開始時期	平成 27 年 3 月 1 日までにサービスの提供を開始できること
応募事業者数	・ 小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護： 1 事業者 ・ 複合型サービス： 応募なし
選定結果	「もとはち南」圏域で 1 事業者を選定

(2) 小規模多機能型居宅介護利用者調査結果概要

八王子市が平成 25 年 11～12 月にかけて行った「小規模多機能型居宅介護利用者調査」では、市内の小規模多機能型居宅介護事業所でサービスを利用中の高齢者 95 人を対象としたところ、そのうち 71 人から回答をいただきました。その結果は次のとおりです。

【調査要領】

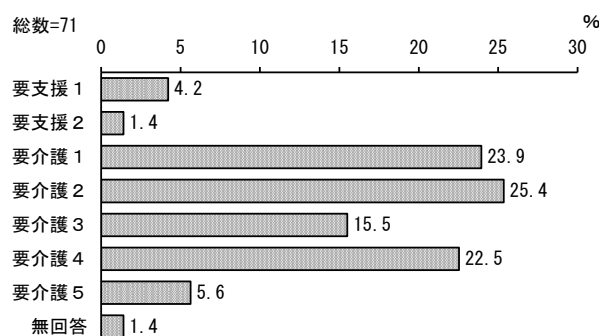
- ・ 対 象：市内の小規模多機能型居宅介護事業所でサービスを利用中の高齢者（全数調査）
- ・ 調査期間：平成 25 年 11 月 22 日～12 月 5 日
- ・ 調査方法：市内の小規模多機能型居宅介護事業所（調査当時 6 事業所）を通じた直接配布・郵送回収
- ・ 回収状況：配布 95 通、回収 71 票（回収率 74.7%）

① 回答者の基本属性

この調査に回答した高齢者 71 人の基本属性は、次のとおりです。

ア) 性別	男性が 31.0%、女性が 69.0%。
イ) 年齢	65 歳～74 歳が 14.1%、75 歳以上が 85.9%。

ウ) 要介護度

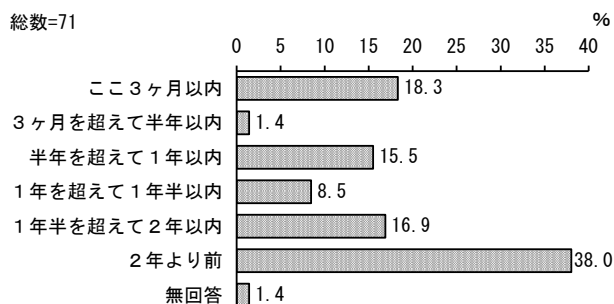


「要介護 2」が 25.4%、「要介護 1」が 23.9%であり、回答者のほぼ半数が要介護 1～2となっています。要介護 5 の利用者は約 5%です。

② サービス利用開始前後のことについて

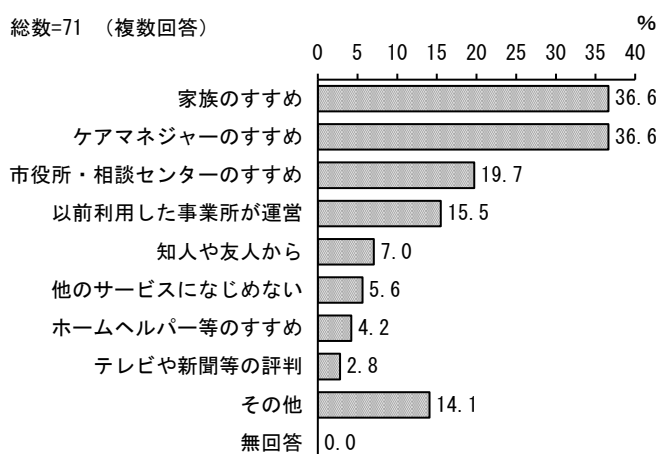
ア) 利用開始時期

「2 年より前」が 38.0%で最も多く、回答者全体のおよそ 3 人に 2 人が 1 年より前から利用しています。



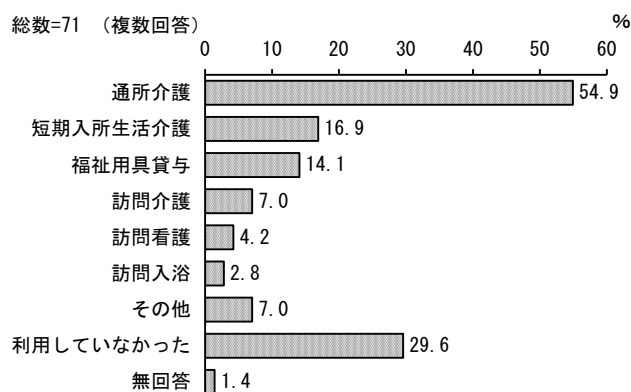
イ) 利用を開始したきっかけ

「家族のすすめ」「ケアマネジャーからのすすめ」が36.6%で共に多くなっています。このほか、「市役所、高齢者あんしん相談センター（地域包括支援センター）のすすめ」が19.7%となっています。

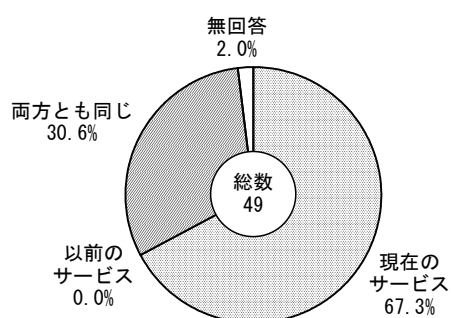


ウ) 小規模多機能型居宅介護の前に利用していたサービス

「通所介護（デイサービス）」が54.9%で最も多く、「短期入所生活介護（ショートステイ）」が16.9%、「福祉用具貸与」が14.1%で続いています。現在の小規模多機能型居宅介護が介護保険サービスとして初めて利用したものであるという人は29.6%です。

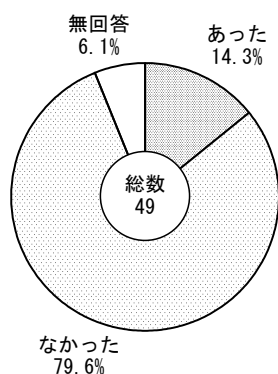


エ) 小規模多機能型居宅介護と以前利用したサービスとの満足度の比較



小規模多機能型居宅介護の利用前にいずれかのサービスを利用したことがある高齢者に対して、小規模多機能型居宅介護と以前のサービスのどちらに満足しているかを尋ねたところ、「現在のサービス」（小規模多機能型居宅介護）という回答が67.3%を占めており、「以前のサービス」という回答はありませんでした。

オ) ケアマネジャーの交替に関して困ったことの有無



小規模多機能型居宅介護の利用にあたり、ケアプランを作成する担当ケアマネジャーが居宅介護支援事業所に所属するケアマネジャーから小規模多機能型居宅介護事業所に所属するケアマネジャーに交替することになります。このことで困ったことがあるという人は 14.3%にとどまっています。

③ サービスの利用状況と満足度について

ア) 各サービスの利用状況、満足度

小規模多機能型居宅介護の「通い」「訪問」「宿泊」の各サービスについて、利用状況と満足度を尋ねたところ、「通い」を利用している高齢者が 87.3%、「訪問」を利用している高齢者が 33.8%、「宿泊」を利用している高齢者が 57.7%となっています。

単位：%

	利用している	利用していない	無回答
通い	87.3	4.2	8.5
訪問	33.8	43.7	22.5
宿泊	57.7	25.4	16.9

満足度については、大半の利用者が各サービスとも「とても満足」または「やや満足」と回答しており、不満という利用者はごく少数でした。

単位：%

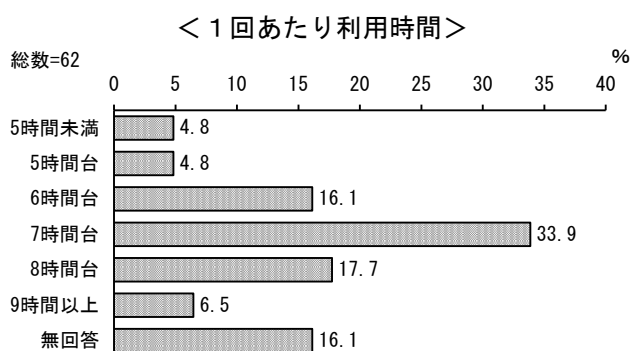
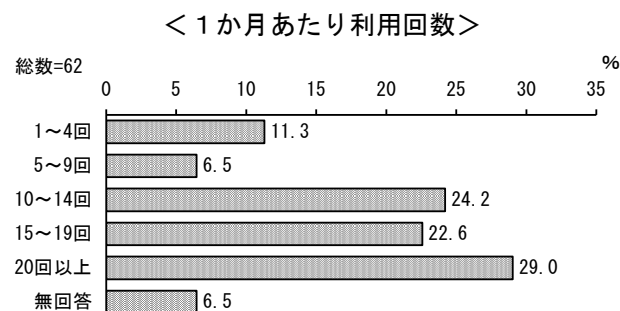
	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満
通い	69.4	29.0	1.6	0.0
訪問	62.5	37.5	0.0	0.0
宿泊	61.0	34.1	4.9	0.0

イ) 各サービスの利用頻度

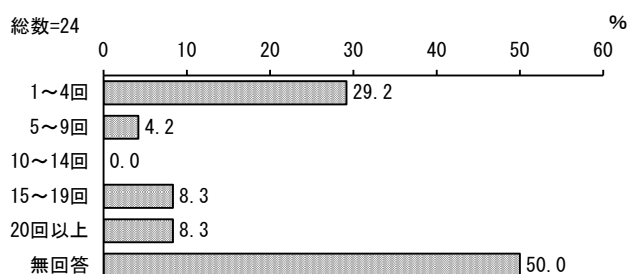
A : 通い

「通い」利用者の1か月あたりの利用頻度については、「20 回以上」が 29.0%、「10～14 回」が 24.2%、「15～19 回」が 22.6%であり、利用者の4人に3人が月に10 回以上利用していることがわかります。

1 回あたりの利用時間については、「7 時間台」が 33.9%で最も多く、「8 時間台」「9 時間以上」とあわせて全体の6割弱が7 時間以上と回答しています。小規模多機能型居宅介護の利用者の多くが「通い」サービスをしばしば、長時間利用していることがわかります。



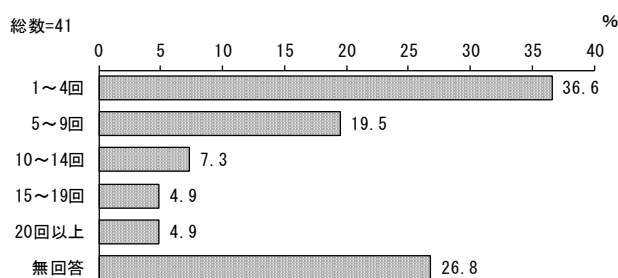
B : 訪問



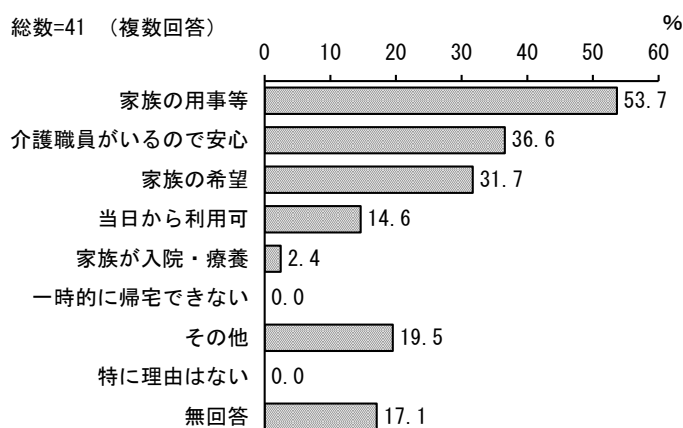
「訪問」利用者の1か月あたりの利用頻度については、「1～4回」が 29.2%を占めています。「15～19 回」「20 回以上」を合わせた「15 回以上」は 16.6%となっています。

C : 宿泊

「宿泊」利用者の1か月あたりの利用頻度については、「1～4回」が 36.6%を占めており、「5～9回」とあわせて 56.1%が9回以下の利用となっています。



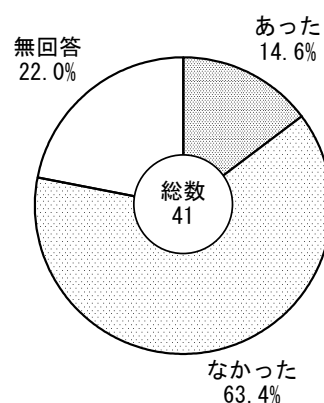
ウ) 宿泊サービスを利用する理由



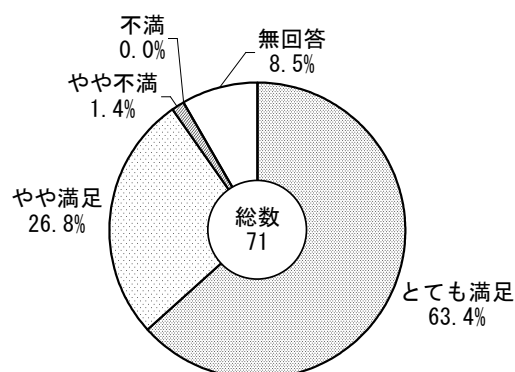
「宿泊」利用者に対して、利用する理由を尋ねたところ、「家族の用事等」が53.7%で最も多く、「介護職員がいるので安心」が36.6%、「家族の希望」が31.7%が続いています。これらのことから、小規模多機能型居宅介護の宿泊サービスが家族のレスパイト機能を発揮していることがわかります。

エ) 希望日に宿泊できなかった経験の有無

「宿泊」利用者に対して、希望する日に宿泊サービスを利用できなかった経験の有無を尋ねたところ、「あった」が14.6%、「なかった」が63.4%でした。



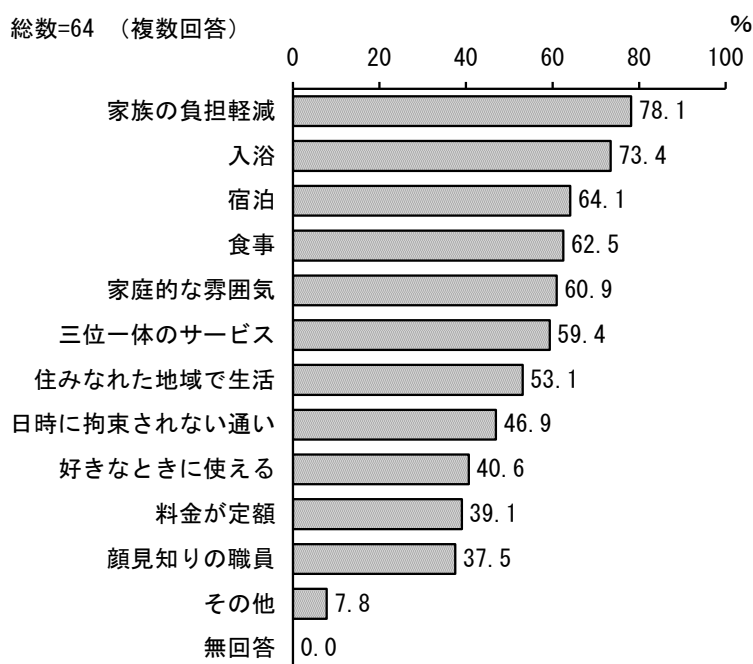
オ) サービス全体に対する満足度



小規模多機能型居宅介護のサービス全体に対する満足度については、大半の利用者が「とても満足」または「やや満足」と回答しており、不満という利用者はごく少数でした。

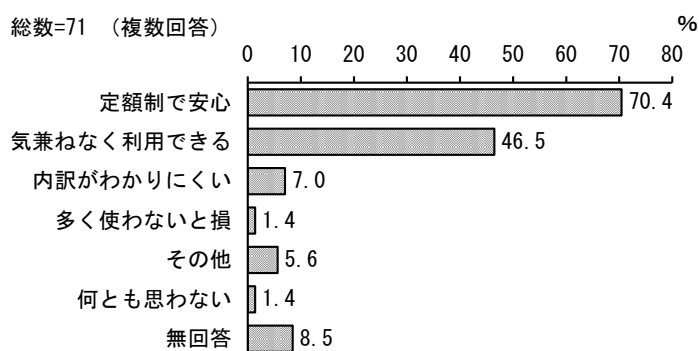
カ) 満足する点

小規模多機能型居宅介護に満足している利用者に対して、満足している点を具体的に尋ねたところ、「家族の負担軽減」が78.1%、「入浴」が73.4%で多くなっています。



④ 小規模多機能型居宅介護に対する意識

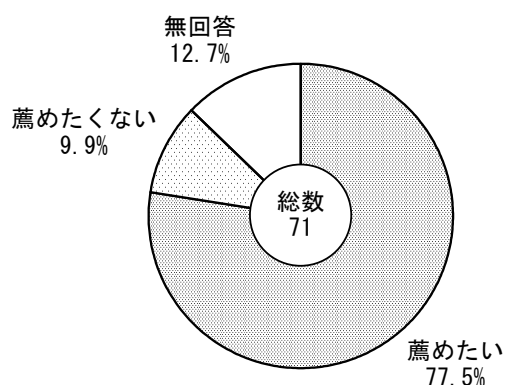
ア) 料金定額制に対する意識



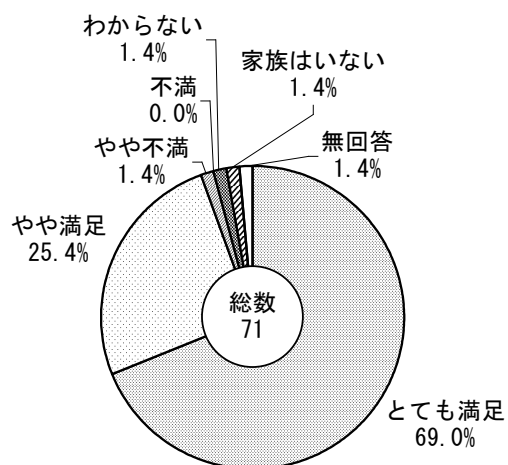
小規模多機能型居宅介護の利用料金が毎月定額制であることに対する意識については、「定額制で安心」(毎月の支払額があらかじめわかるので安心できる)が70.4%で最も多く、「気兼ねなく利用できる」(サービスを多く使っても支払額が一定なので、気兼ねなく利用することができる)が46.5%で続いています。

イ) 身近な人に現在利用中のサービスを薦めたいか

同じ年代や介護度、身近な人に対して、現在利用中の小規模多機能型居宅介護の利用を薦めたいという人が 77.5%と多数を占め、「薦めたくない」は 9.9%です。



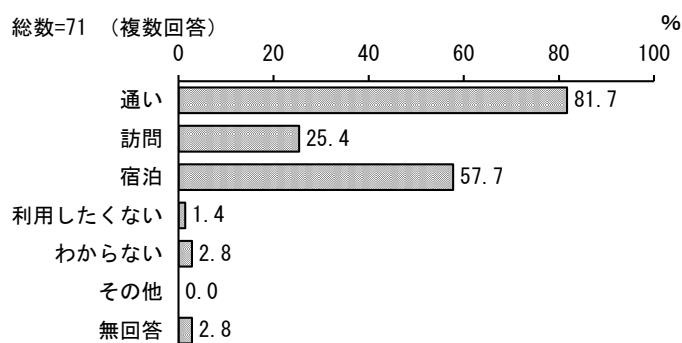
ウ) 家族の満足度



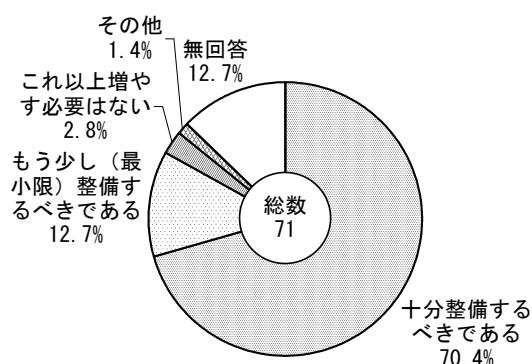
利用者の家族の満足度については、大半の家族が「とても満足」または「やや満足」と回答しており、不満という家族はごく少数です。利用者だけではなく、家族も小規模多機能型居宅介護に満足していることがわかります。

エ) 今後の利用意向

「通い」を利用したい人が 81.7%、「訪問」を利用したい人が 25.4%、「宿泊」を利用したい人が 57.7%であり、「通い」を中心に引き続き利用を希望する意識が強くなっています。「利用したくない」という回答はごく少数です。



オ) 今後の小規模多機能型居宅介護事業所の整備の方向性

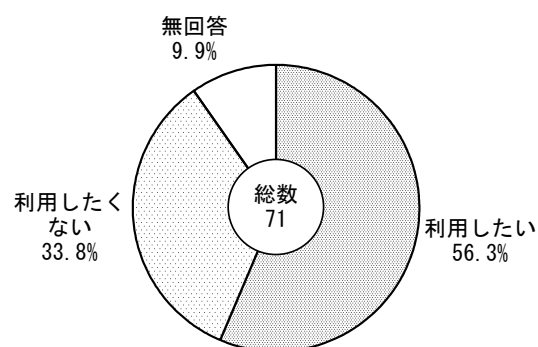


回答者に現在の八王子市の事業所の整備状況を示した上で、今後の整備の方向性について尋ねたところ、「十分整備すべきである」が70.4%で最も多く、「もう少し（最小限）整備すべきである」が12.7%で続いています。

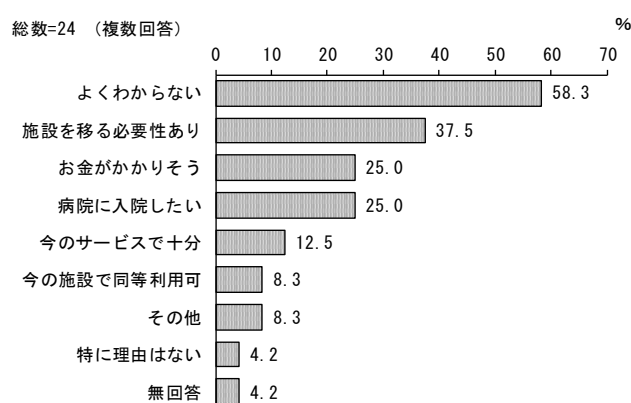
⑤ 複合型サービスについて

ア) 複合型サービスの利用希望

回答者に複合型サービスの特徴と八王子市の事業所の整備状況（調査時点でサービス未実施）を示した上で、複合型サービスの利用意向を調査したところ、「利用したい」が56.9%、「利用したくない」が33.8%となっています。



イ) 利用を希望しない理由



複合型サービスを利用したくないという人に対して、その理由を尋ねたところ、「サービスのことがよくわからない」が58.3%で最も多く、「施設を移る必要性あり」（サービスを利用するためには別の施設に移る必要がありそう）が37.5%で続いています。

⑥ まとめ

この調査結果からわかることをまとめると、次のとおりです。

- ・小規模多機能型居宅介護の利用のきっかけとして家族、ケアマネジャーのすすめが多数を占めており、高齢者にとって身近な人の意向が小規模多機能型居宅介護の利用に大きな影響を与えていると考えられます。
- ・利用者の満足度が極めて高く、不満を抱く利用者はごく少数でした。小規模多機能型居宅介護の持ついろいろな特徴が利用者のニーズに合致していることや、料金定額制が利用者の安心感の確保につながっていること等が理由と考えられます。ただし、小規模多機能型居宅介護の利用料金の水準はどちらかと言うと高めであり、料金負担に対応できる高齢者が利用しているということに留意が必要です。
- ・一般に、小規模多機能型居宅介護の利用にあたってケアマネジャーの交替が高齢者、家族の負担となると言われますが、この調査からはそうしたことを裏付ける傾向は見られませんでした。
- ・「通い」を中心に利用頻度が高く、1か月のうち半分以上の日に利用しているという高齢者が多くなっています。こうした利用状況を反映してか、家族の満足度も利用者同様に高くなっています。小規模多機能型居宅介護は家族の負担を和らげ、在宅での生活を継続する上で有効なサービスであると評価されています。
- ・引き続き利用を継続したいという意向が高く、一度、利用に結びつけば継続的な利用が見込めるサービスであると考えられます。
- ・八王子市内の事業所の整備についても、積極的な整備を望む意識が強くなっています。
- ・小規模多機能型居宅介護利用者の半数以上は、複合型サービスが整備されれば利用したいと考えています。利用を希望しない理由としては、サービスのことがよくわからないこと、利用するために現在の施設から移る必要がありそうということが挙げられています。複合型サービスについての十分な説明が欠かせません。

(3) 介護支援専門員調査結果概要

八王子市が平成 26 年 1 月に行った「介護支援専門員調査」では、市内の居宅介護支援事業所に所属するケアマネジャー418人を対象としたところ、そのうちの 253 人から回答をいただきました。その結果は次のとおりです。

【調査要領】

- ・対 象：市内の居宅介護支援事業所で活動しているケアマネジャー（全数調査）
- ・調査期間：平成 26 年 1 月 17 日～1 月 27 日
- ・調査方法：市内の居宅介護支援事業所を通じた直接配布・郵送回収
- ・回収状況：配布 418 通、回収 253 票（回収率 60.5%）

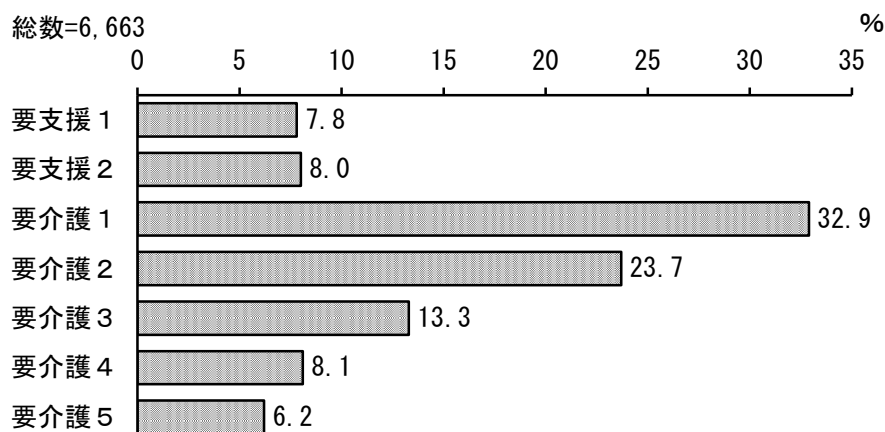
① 回答者の基本属性

この調査に回答したケアマネジャー253人の基本属性は、次のとおりです。

ア) 職務上の地位	「管理者」が 32.8%、「一般職員」が 58.9%。
イ) 勤務形態	「常勤」が 79.4%、「非常勤」が 16.6%。
ウ) 専任・兼任の別	「専任」が 66.4%、「兼任」が 18.6%。
エ) ケアマネジャー 経験年数	「3 年未満」が 19.8%、「3～5 年未満」が 16.2%、 「5～10 年未満」が 31.2%、「10 年以上」が 17.8%。

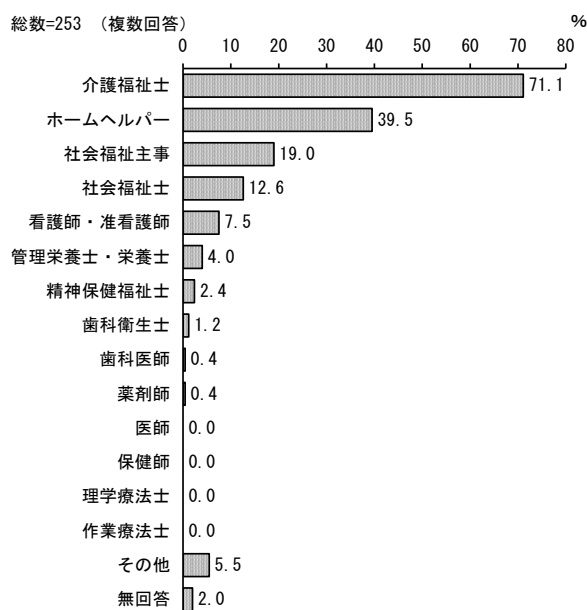
オ) 担当している利用者数

回答したケアマネジャーが担当している利用者数は合計 6,663 人です。利用者を介護度別にみると、「要介護 1」が 32.9%、「要介護 2」が 23.7%であり、全体の半数が要介護 1 または 2 となっています。



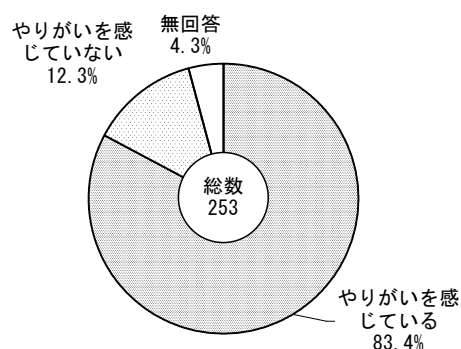
カ) 基礎資格

「介護福祉士」が71.1%、「ホームヘルパー」が39.5%であり、回答したケアマネジャーの大半が福祉系の資格を有しています。医療系の資格としては、「看護師・准看護師」が7.5%となっています。



② ケアマネジメントについて

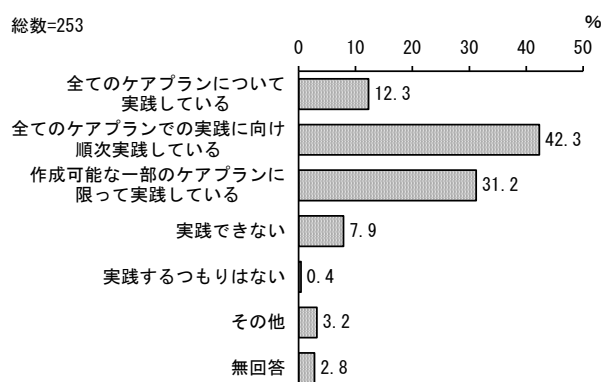
ア) ケアマネジメント業務に対するやりがい



日頃のケアマネジメント業務に対して、「やりがいを感じている」が83.4%、「やりがいを感じていない」が12.3%であり、回答したケアマネジャーの大半がやりがいを感じて業務にあたっていることがわかります。

イ) 自立支援型ケアプラン※の実践状況

「全てのケアプランについて実践している」が12.3%、「全てのケアプランでの実践に向け順次実践している」が42.3%であり、半数以上のケアマネジャーが全てのケアプランでの実践に前向きに取り組んでいることがわかります。「作成可能な一部のケアプランに限って実践している」は31.2%です。

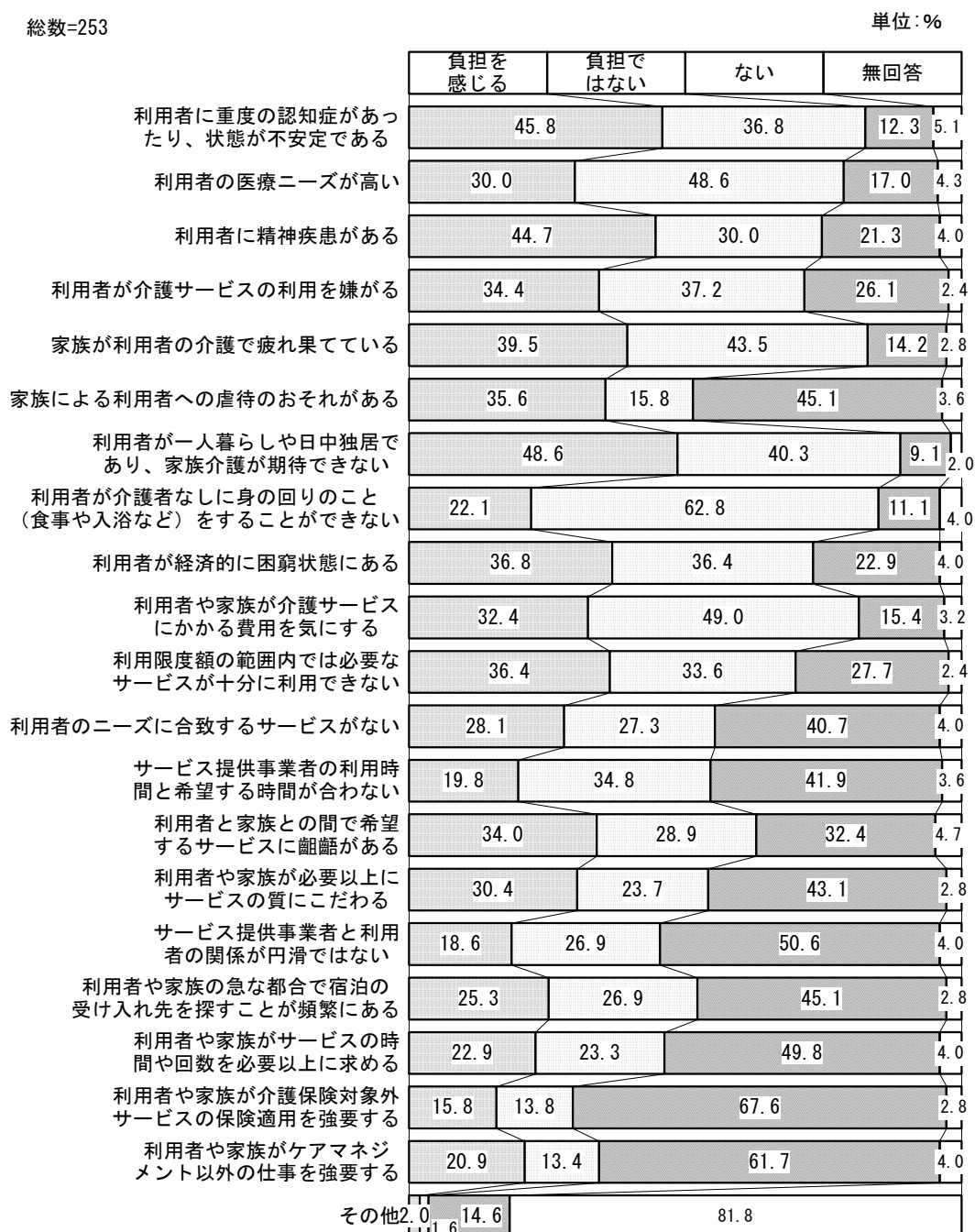


※自立支援型ケアプランとは

八王子市では、高齢者の自立した生活への意欲を導き出すアセスメントを通じ、その人らしい暮らしを実現するための自立支援型ケアプランを推奨しています。自立支援型ケアプランの作成について、ケアプラン自己点検支援事業等の取り組みを通じてケアマネジャーを支援しています。

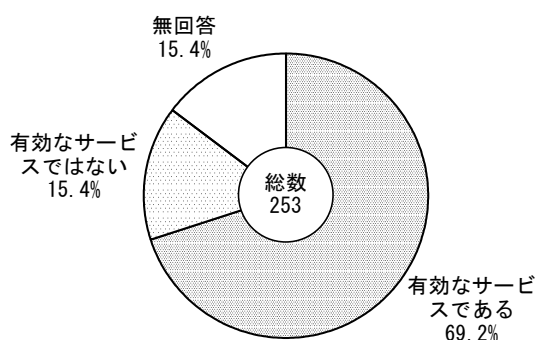
ウ) ケアマネジメント上の懸念点

ケアマネジャーと利用者・家族との間での懸念点について、選択肢を示した上で該当するかどうか、負担を感じるかどうか尋ねました。「利用者が一人暮らしや日中独居であり、家族介護が期待できない」「利用者が介護者なしに身の回りのこと（食事や入浴等）をすることができない」「利用者に重度の認知症があったり、状態が不安定である」「家族が利用者の介護で疲れ果てている」「利用者や家族が介護サービスにかかる費用を気にする」については、ケアマネジャーの8割以上が自分自身に該当すると回答しており、特に「利用者が一人暮らしや日中独居であり、家族介護が期待できない」「利用者に重度の認知症があったり、状態が不安定である」「利用者に精神疾患がある」については、回答者全体の4割以上が負担に感じています。



③ 小規模多機能型居宅介護、複合型サービスについて

ア) 小規模多機能型居宅介護の有効性

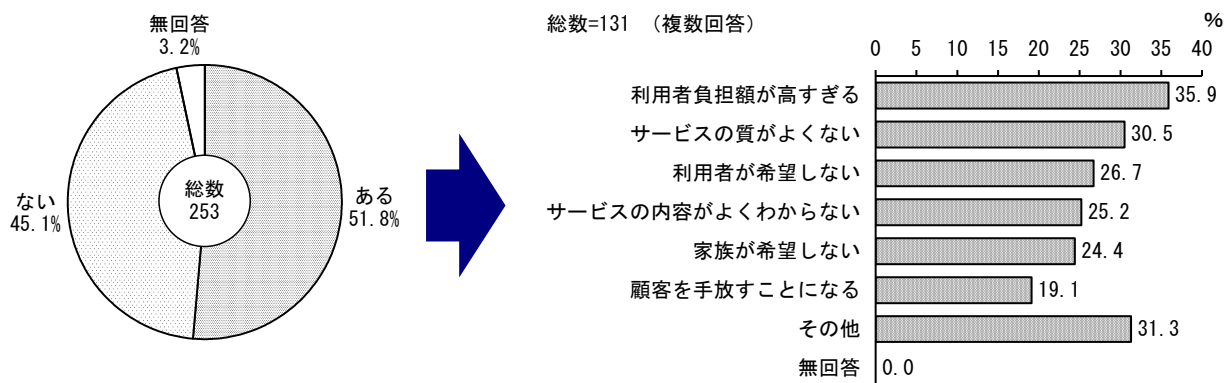


小規模多機能型居宅介護が高齢者のケアマネジメントを行う上で「有効なサービスである」という回答が 69.2%、「有効なサービスではない」という回答が 15.4%となっており、ケアマネジャーのほぼ7割が有効性を認めています。

イ) 利用者への紹介のためらい

小規模多機能型居宅介護を利用者に紹介することについて、ケアマネジャーの 51.8% が「ある」（ためらいを感じる）と考えています。

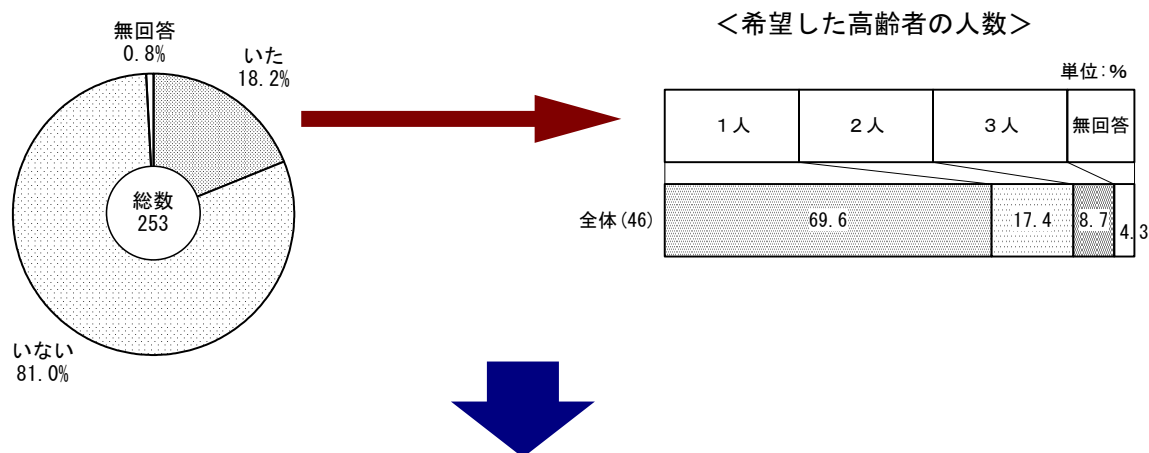
ためらいを感じる理由としては、「利用者負担額が高すぎる」が 35.9%、「サービスの質がよいくない」が 30.5%、「利用者が希望しない」が 26.7%となっているほか、「サービスの内容がよくわからない」が 25.2%となっています。



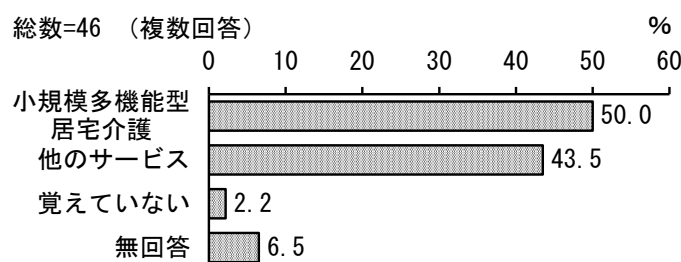
ウ) 利用希望者の有無・実際に利用したサービス

過去1年間に担当した利用者の中で、小規模多機能型居宅介護の利用希望者がいたというケアマネジャーが18.2%であり、具体的な利用希望者数は60人です。

しかし、希望通り小規模多機能型居宅介護への利用につなげたケアマネジャーは半数にとどまっています。

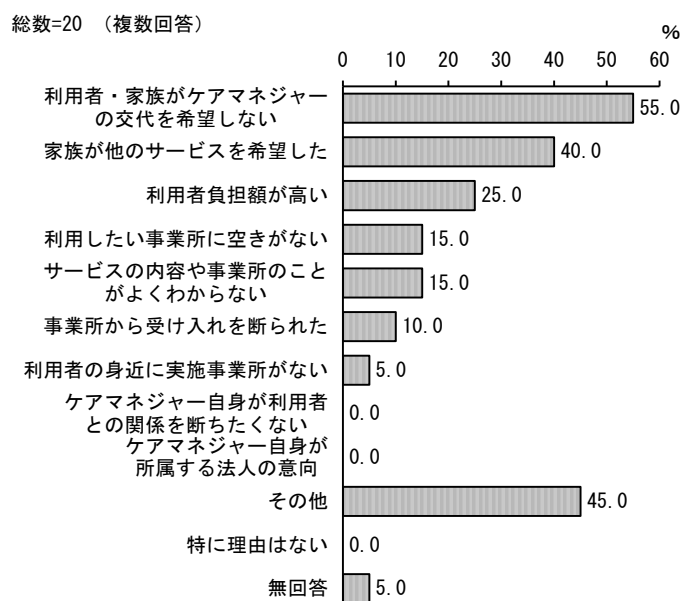


＜小規模多機能型居宅介護の利用を希望する高齢者が実際に利用したサービス＞



小規模多機能型居宅介護の利用希望があるにも関わらず、実際には別のサービスを利用することとなった理由としては、「利用者・家族がケアマネジャーの交替を希望しない」が55.0%で最も多く、「家族が他のサービスを希望した」が40.0%で続きます。

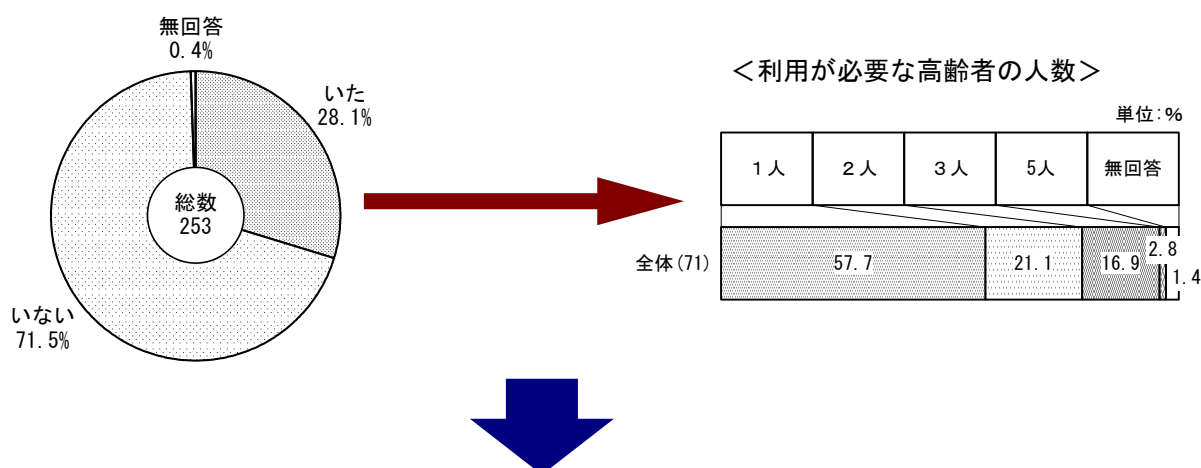
「ケアマネジャー自身が利用者との関係を断ちたくない」「ケアマネジャー自身が所属する法人の意向」という回答はありませんでした。



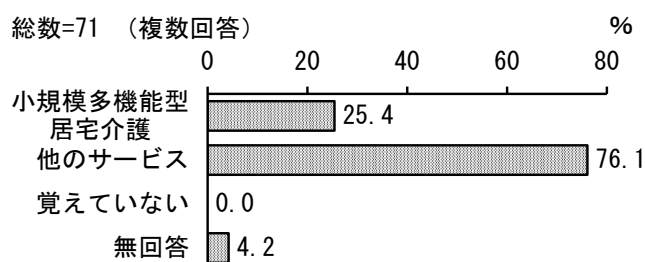
エ) 利用が必要な者の有無・実際に利用したサービス

過去1年間に担当した利用者の中で、小規模多機能型居宅介護の利用が必要と考えられた人がいたというケアマネジャーが28.1%であり、利用が必要と考えられた者の具体的な人数は112人です。

しかし、実際に小規模多機能型居宅介護の利用につなげたケアマネジャーは25.4%にとどまっています。

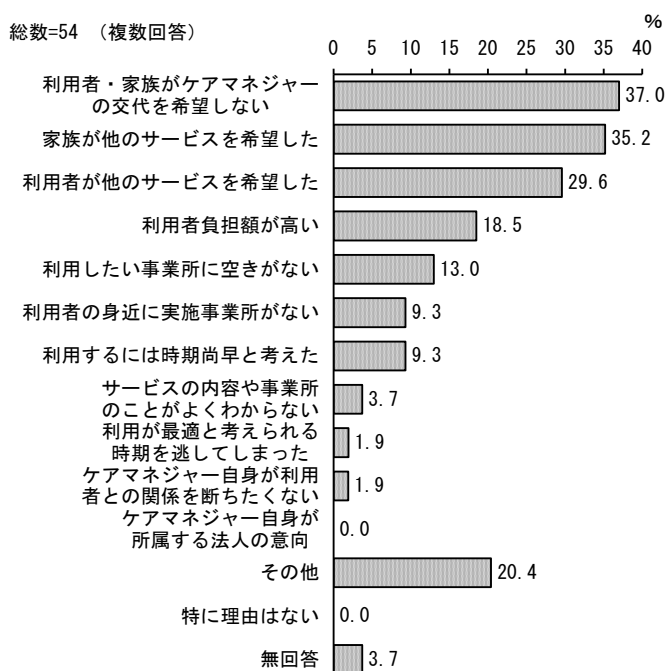


<小規模多機能型居宅介護の利用が必要な高齢者が実際に利用したサービス>



小規模多機能型居宅介護の利用の必要性があるにも関わらず、実際には別のサービスを利用することとなった理由としては、「利用者・家族がケアマネジャーの交替を希望しない」が37.0%、「家族が他のサービスを希望した」が35.2%、「利用者が他のサービスを希望した」が29.6%となっています。

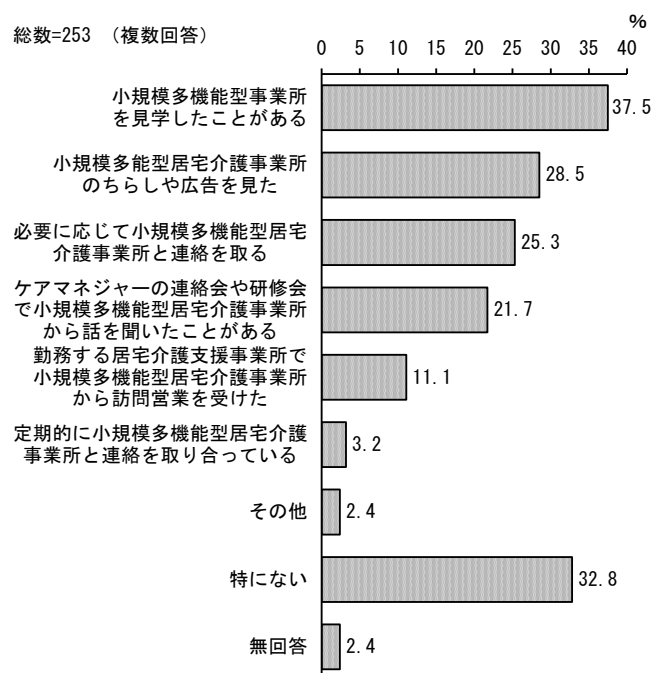
「ケアマネジャー自身が所属する法人の意向」という回答はありませんでした。



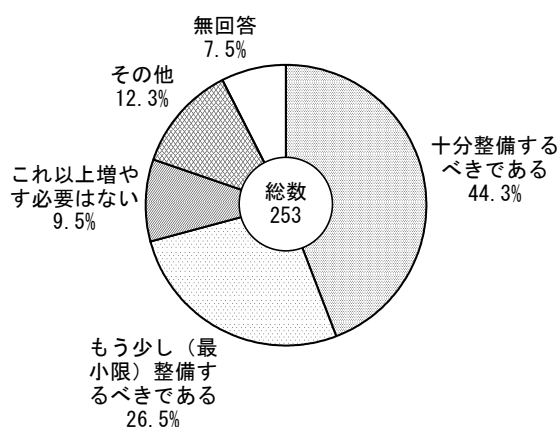
オ) ケアマネジャーと小規模多機能型居宅介護事業所との関わり

ケアマネジャーの日常の業務における小規模多機能型居宅介護事業所との関わりとしては、「小規模多機能型居宅介護事業所を見学したことがある」が 37.5%で最も多く、「小規模多機能型居宅介護事業所のちらしや広告を見た」が 28.5%、「必要に応じて小規模多機能型居宅介護事業所と連絡を取る」が 25.3%となっています。

「定期的に小規模多機能型居宅介護事業所と連絡を取り合っている」は 3.2%にとどまっており、関わりが「特にない」という回答が 32.8%を占めています。



カ) 今後の小規模多機能型居宅介護事業所の整備の方向性



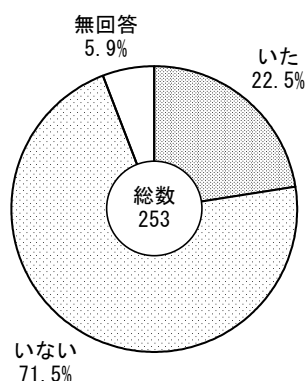
ケアマネジャーに現在の八王子市の事業所の整備状況と在宅の要介護・要支援高齢者（小規模多機能型居宅介護未利用者）の意向を示した上で、今後の整備の方向性について尋ねたところ、「十分整備すべきである」が 45.1%で最も多く、「もう少し（最小限）整備すべきである」が 27.0%で続いている。

キ) 複合型サービスの利用が必要な者の有無・実際に利用したサービス

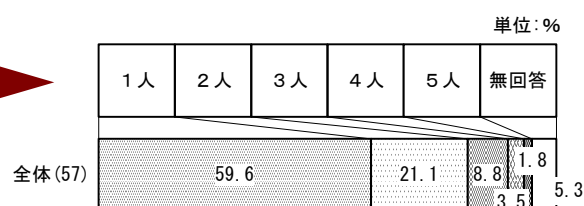
過去1年間に担当した利用者の中で、複合型サービスの利用が必要と考えられた人がいたというケアマネジャーが 22.5%であり、具体的な利用希望者数は 86 人です。

しかし、実際に小規模多機能型居宅介護の利用につなげたというケアマネジャーは 24.6%です。

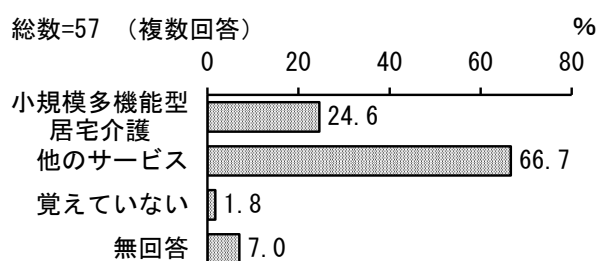
※調査時点では八王子市内に複合型サービス事業所が整備されていないため、ここでは実際に複合型サービスを利用したかどうかではなく、小規模多機能型居宅介護を利用した高齢者の有無を尋ねました。



＜利用が必要な高齢者の人数＞

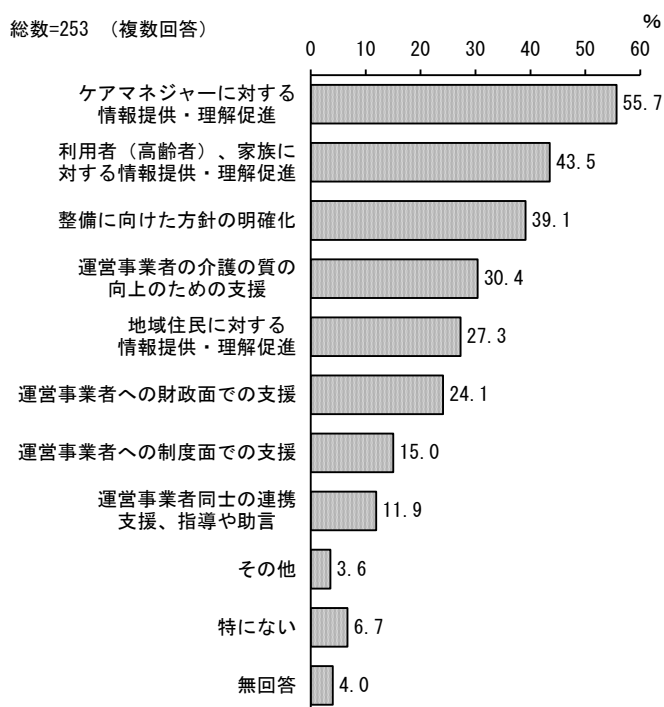


＜利用が必要な高齢者が実際に利用したサービス＞



ク) 小規模多機能型居宅介護・複合型サービス利用支援のため市に求めること

ケアマネジャーの立場から、小規模多機能型居宅介護や複合型サービスを必要とする高齢者や利用希望者の利用支援について八王子市に求めたいこととしては、「ケアマネジャーに対する小規模多機能型居宅介護、複合型サービスの情報提供・理解促進」が55.7%で最も多く、「利用者（高齢者）、家族に対する小規模多機能型居宅介護、複合型サービスの情報提供・理解促進」が43.5%で続きます。小規模多機能型居宅介護、複合型サービスの情報提供や理解促進を図るべきという意識が強いことがわかります。



④ まとめ

この調査結果からわかることをまとめると、次のとおりです。

- ・ ケアマネジメント業務にやりがいを感じているケアマネジャーが多く、自立支援型ケアプランの実施にも前向きであるなど、ケアマネジャーが意欲的に職務に取り組む姿勢がはっきりとしています。
- ・ 認知症、医療ニーズ、精神疾患、独居、介護する家族の疲弊など、高齢者福祉を取り巻く課題として社会的な問題とされていることについて、八王子市のケアマネジャーが現実には負担を感じています。
- ・ 小規模多機能型居宅介護の有効性を認めるケアマネジャーが多いものの、利用者負担やサービスの質、利用希望が無いことから、利用者への紹介にためらいを感じるケアマネジャーが少なくありません。
- ・ 小規模多機能型居宅介護の利用希望者、利用が必要な人がある程度いるものの、その全てを小規模多機能型居宅介護で受け止めることができていません。その理由として、ケアマネジャーの交替が利用者や家族に望まれていないこと、家族が他のサービスを希望することが挙げられます。
- ・ 小規模多機能型居宅介護事業所と何らかの関係を持つケアマネジャーは多いものの、定期的に連絡を取り合うような密接な関係までは築けていません。
- ・ 今後の八王子市での小規模多機能型居宅介護の整備の方向性として、拡大させるべきという意識が強くなっています。また、一部ではあるものの、小規模多機能型居宅介護のサービスについて十分に理解していないケアマネジャーもいます。利用者・家族及びケアマネジャーに対する情報提供や理解促進、市としての方針の明確化が必要です。

（４）小規模多機能型居宅介護未利用者調査結果概要

八王子市が平成 25 年 11 月～12 月にかけて行った「小規模多機能型居宅介護未利用者調査」では、市内の要介護・要支援認定を受けている在宅の第 1 号被保険者で小規模多機能型居宅介護を利用していない高齢者 8,736 人を対象としたところ、そのうち 5,571 人から回答をいただきました。その結果は次のとおりです。

【調査要領】

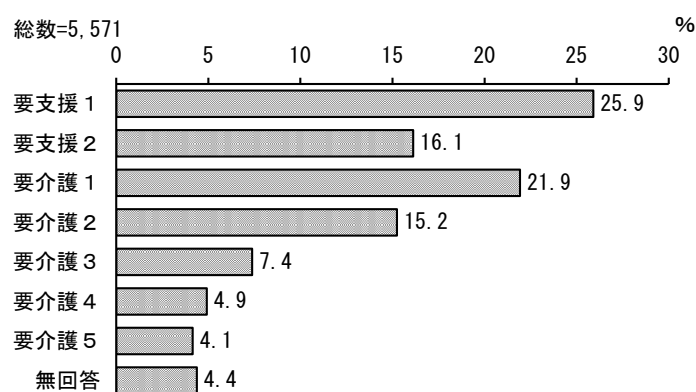
- ・ 対 象：市内の在宅の第 1 号被保険者（要介護・要支援認定者）で小規模多機能型居宅介護を利用していない者（抽出調査）
- ・ 調査期間：平成 25 年 11 月 29 日～12 月 12 日
- ・ 調査方法：郵送配布・郵送回収
- ・ 回収状況：配布 8,736 通、回収 5,571 票（回収率 63.8%）

① 回答者の基本属性

本調査に回答があった高齢者 5,571 人の基本属性は、次のとおりです。

ア) 性別	男性が 34.6%、女性が 63.9%。
イ) 年齢	65 歳～74 歳が 17.4%、75 歳以上が 82.4%。

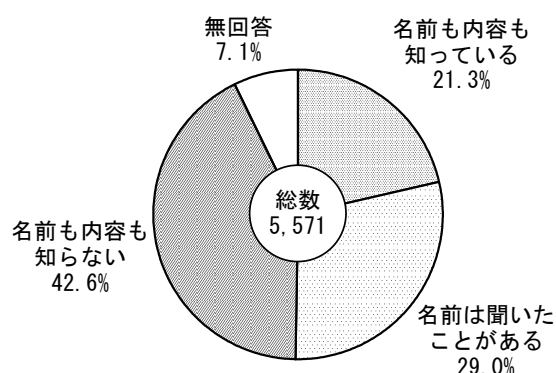
ウ) 要介護度



「要支援 1」が 25.9%、「要介護 1」が 21.9%を占めています。このほか、「要支援 2」が 6.1%、「要介護 2」が 15.2%となっています。

② 小規模多機能型居宅介護について

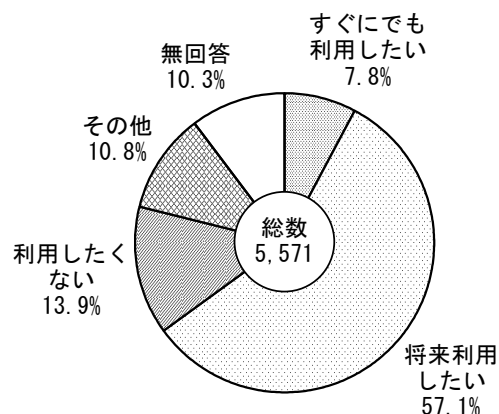
ア) サービスの認知度



小規模多機能型居宅介護について、「名前も内容も知っている」が21.3%、「名前は聞いたことがある」が29.0%であり、全体の半数が小規模多機能型居宅介護について聞いたことがあると回答しています。「名前も内容も知らない」は42.6%です。

イ) サービスの利用意向

回答者に対して、小規模多機能型居宅介護の特徴と利用者負担額の目安を示した上で、サービスの利用意向を尋ねたところ、「すぐにでも利用したい」が7.8%、「将来、介護サービスが必要な状態になったら利用したい」が57.1%となっています。



ウ) 属性別にみたサービスの利用意向

ここでは、「イ サービスの利用意向」の結果について、いろいろな属性別に結果を分析します。

A: 男女別、年代別集計

男女別、年代別にみても、特に大きな違いは見られません。

	すぐにでも利用したい	将来利用したい	利用したくない	その他	無回答
全体 (5,571)	7.8	57.1	13.9	10.8	10.3
男性 (1,927)	8.1	58.2	14.0	10.2	9.5
女性 (3,558)	7.7	56.9	14.0	11.3	10.1

	すぐにでも利用したい	将来利用したい	利用したくない	その他	無回答
全体 (5,571)	7.8	57.1	13.9	10.8	10.3
74歳以下 (972)	6.8	59.6	14.0	11.1	8.5
75歳以上 (4,593)	8.1	56.7	13.9	10.8	10.6

B：要介護度別

回答者の要介護度別にみると、要支援１～要介護３では介護度が高くなるとともに「すぐにでも利用したい」の割合が増加し、「将来利用したい」の割合が減少しています。

単位：％

	すぐにでも 利用したい	将来 利用したい	利用したく ない	その他	無回答
全体 (5, 571)	7.8	57.1	13.9	10.8	10.3
要支援 1 (1, 443)	3.9	69.9	11.3	6.2	8.8
要支援 2 (898)	4.5	65.5	13.9	7.5	8.7
要介護 1 (1, 221)	9.2	57.3	14.3	10.0	9.3
要介護 2 (849)	10.2	51.6	17.2	11.5	9.4
要介護 3 (411)	17.0	42.8	14.4	16.5	9.2
要介護 4 (274)	14.2	38.7	15.0	22.3	9.9
要介護 5 (231)	10.4	25.5	18.2	33.8	12.1

C：日常生活圏域別

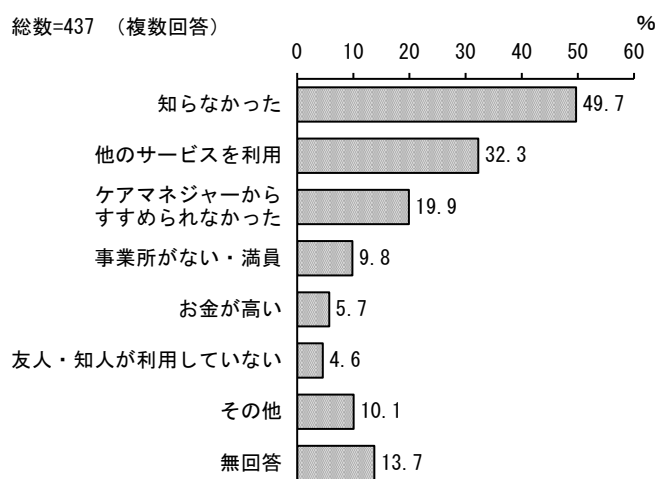
回答者の居住する日常生活圏域別にみると、傾向に大きな違いは見られません。各圏域とも1割前後が「すぐにでも利用したい」と回答しています。

単位：％

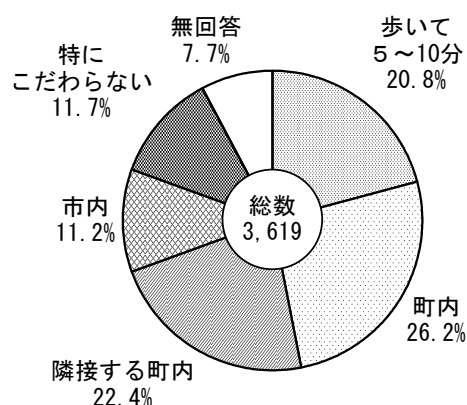
	すぐにでも 利用したい	将来利用 したい	利用した くない	その他	無回答
全体 (5,571)	7.8	57.1	13.9	10.8	10.3
大和田 (384)	6.8	62.5	12.0	10.4	8.3
高尾 (396)	6.8	59.8	13.1	10.6	9.6
左入 (363)	7.4	53.4	16.5	11.6	11.0
中野 (358)	7.5	52.5	13.7	13.1	13.1
めじろ台 (380)	6.1	64.5	12.1	10.8	6.6
南大沢 (361)	6.4	56.5	12.7	13.0	11.4
長沼 (371)	9.7	58.8	13.5	10.2	7.8
川口 (382)	6.8	57.9	12.8	12.0	10.5
元八王子 (355)	9.3	52.4	17.7	11.8	8.7
片倉 (367)	7.1	54.0	14.4	10.6	13.9
堀之内 (358)	8.7	61.5	11.2	10.3	8.4
長房 (378)	8.2	57.1	13.8	8.7	12.2
子安 (355)	10.4	55.5	13.8	9.9	10.4
もとはち南 (364)	8.5	55.5	15.9	10.2	9.9
寺田 (368)	7.6	56.3	15.2	9.0	12.0

エ) 利用希望があるのに利用していない理由

小規模多機能型居宅介護をすぐにも利用したいという高齢者に対して、現在利用していない理由を尋ねたところ、小規模多機能型居宅介護のことを「知らなかった」が 49.7%で最も多く、「現在、他のサービスを利用している」が 32.3%、「ケアマネジャーからすすめられなかった」が 19.9%で続いています。



オ) 自宅からどれくらいの距離にある事業所を利用したいか

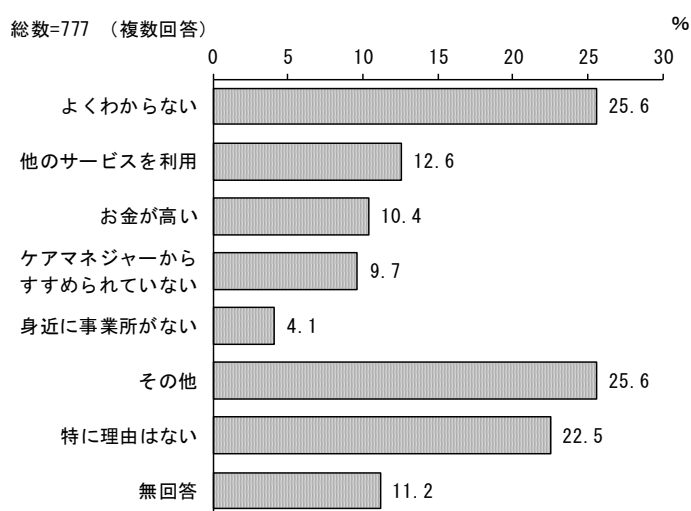


小規模多機能型居宅介護をすぐに、または将来的に利用したいと回答した高齢者に対し、自宅からどれくらいの距離にある事業所を利用したいかと尋ねたところ、「歩いて5～10分」が 20.8%、「自宅のある町内」が 26.2%、「自宅のある町に隣接する町内」が 22.4%となっています。

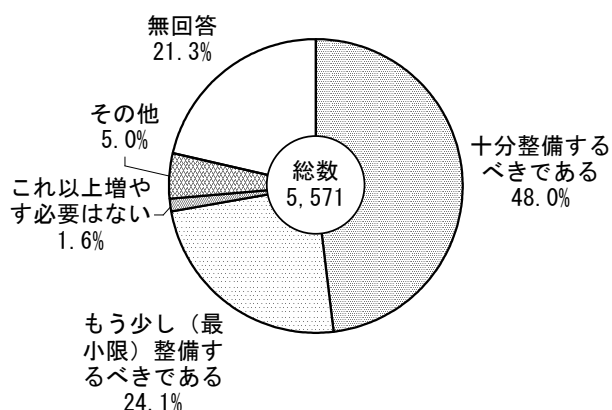
カ) 利用を希望しない理由

小規模多機能型居宅介護を利用したくないと回答した高齢者に対して、その理由を尋ねたところ、小規模多機能型居宅介護のことが「よくわからない」が 25.6%で最も多く、「他のサービスを利用している、利用するつもり」が 12.6%、「利用にかかるお金が高い」が 9.7%となっています。

なお、「その他」としては「家にいたい」「必要ない」といった回答が見られます。



キ) 今後の小規模多機能型居宅介護事業所の整備の方向性

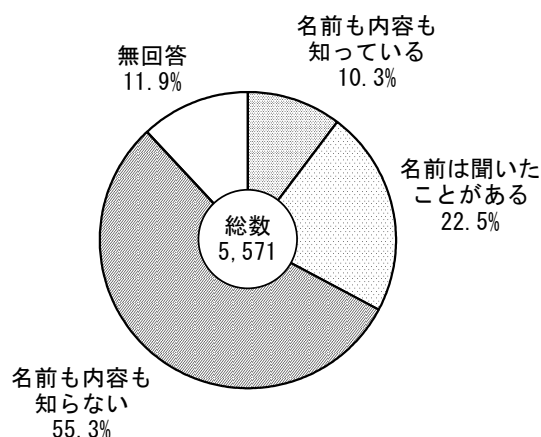


回答者に現在の八王子市の事業所の整備状況を示した上で、今後の整備の方向性について尋ねたところ、「十分整備すべきである」が 48.0%で最も多く、「もう少し（最小限）整備すべきである」が 24.1%で続いています。

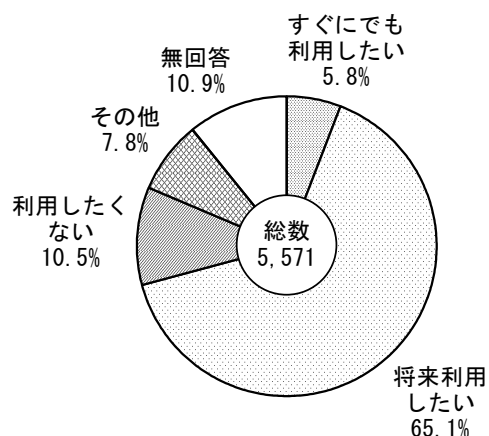
③ 複合型サービスについて

ア) サービスの認知度

複合型サービスについて、「名前も内容も知っている」が 10.3%、「名前は聞いたことがある」が 22.5%であり、複合型サービスについて聞いたことがある高齢者は3人に1人とどまっています。「名前も内容も知らない」は 55.3%を占めています。



イ) サービスの利用意向



回答者に対して、複合型サービスの特徴と利用者負担額の目安を示した上で、サービスの利用意向を尋ねたところ、「すぐにでも利用したい」が 5.8%、「将来、自宅での療養と介護が必要な状態になったら利用したい」が 65.1%となっています。

ウ) 属性別にみたサービスの利用意向

ここでは、「イ サービスの利用意向」の結果について、いろいろな属性別に結果を分析します。

A：男女別、年代別集計

男女別、年代別にみても、特に大きな違いは見られません。

単位：%

	すぐにでも 利用したい	将来 利用したい	利用したく ない	その他	無回答
全体 (5,571)	5.8	65.1	10.5	7.8	10.9
男性 (1,927)	6.4	65.5	10.7	7.0	10.3
女性 (3,558)	5.4	65.2	10.4	8.2	10.8

単位：%

	すぐにでも 利用したい	将来 利用したい	利用したく ない	その他	無回答
全体 (5,571)	5.8	65.1	10.5	7.8	10.9
74歳以下 (972)	6.4	64.9	11.5	8.3	8.8
75歳以上 (4,593)	5.6	65.1	10.3	7.7	11.3

B：要介護度別

回答者の要介護度別にみると、介護度が高くなるとともに「すぐにでも利用したい」の割合が増加し、「将来利用したい」の割合が減少しています。

単位：%

	すぐにでも 利用したい	将来 利用したい	利用したく ない	その他	無回答
全体 (5,571)	5.8	65.1	10.5	7.8	10.9
要支援 1 (1,443)	2.3	74.6	8.4	4.7	10.0
要支援 2 (898)	2.3	70.6	10.6	5.2	11.2
要介護 1 (1,221)	5.7	67.7	10.3	6.1	10.1
要介護 2 (849)	7.7	63.1	12.4	8.6	8.2
要介護 3 (411)	12.7	57.9	10.2	10.5	8.8
要介護 4 (274)	12.8	46.4	12.4	16.4	12.0
要介護 5 (231)	16.5	28.1	15.6	29.4	10.4

C：日常生活圏域別

回答者の居住する日常生活圏域別にみると、傾向に大きな違いは見られません。各圏域とも1割弱が「すぐにでも利用したい」と回答しています。

単位：％

	すぐにでも 利用したい	将来利用 したい	利用した くない	その他	無回答	
全体 (5,571)	5.8	65.1		10.5	7.8	10.9
大和田 (384)	5.7	67.7		8.3	7.6	10.7
高尾 (396)	5.3	65.7		9.3	7.3	12.4
左入 (363)	5.5	62.5		11.8	8.0	12.1
中野 (358)	5.9	62.3		9.5	9.8	12.6
めじろ台 (380)	3.7	73.9			10.3	6.1
南大沢 (361)	5.5	67.3		7.8	9.1	10.2
長沼 (371)	5.7	68.2		8.4	8.9	8.9
川口 (382)	5.2	65.7		12.6	8.4	8.1
元八王子 (355)	7.3	57.7		13.2	9.3	12.4
片倉 (367)	6.0	68.1		11.4	5.4	9.0
堀之内 (358)	7.3	65.1		9.2	8.4	10.1
長房 (378)	5.3	63.8		10.6	6.3	14.0
子安 (355)	5.1	62.8		10.1	8.7	13.2
もとはち南 (364)	6.6	62.9		12.9	7.1	10.4
寺田 (368)	6.3	63.6		10.6	6.8	12.8

D：医療ニーズのある高齢者の状況

日常生活の状況から医療ニーズがあり、訪問看護を利用している高齢者※160 人の回答をみると、「すぐにでも利用したい」が18.1%となっています。

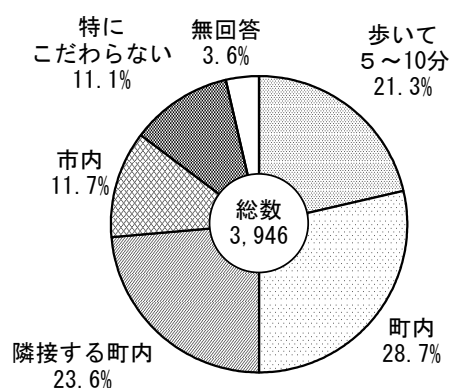
単位：%

	すぐにでも 利用したい	将来利用 したい	利用した くない	その他	無回答
全体 (5,571)	5.8	65.1	10.5	7.8	10.9
医療ニーズあり、 訪問看護利用中 (160)	18.1	45.0	11.9	15.0	10.0
医療ニーズあり、 訪問看護未利用 (2,396)	5.7	68.3	10.0	6.8	9.2
その他 (3,015)	5.1	63.5	10.8	8.2	12.3

※ここでは、以下の条件に全て当てはまる高齢者を「医療ニーズがあり、訪問看護を利用している高齢者」と位置づけて、調査結果を分析しました。

- ・ 普段、自分であまり健康でない、もしくは健康でないと思っている
- ・ 現在、何らかの病気の治療中である、もしくは後遺症がある
- ・ 現在、病院・医院に通院している
- ・ 現在、訪問看護サービスを利用している

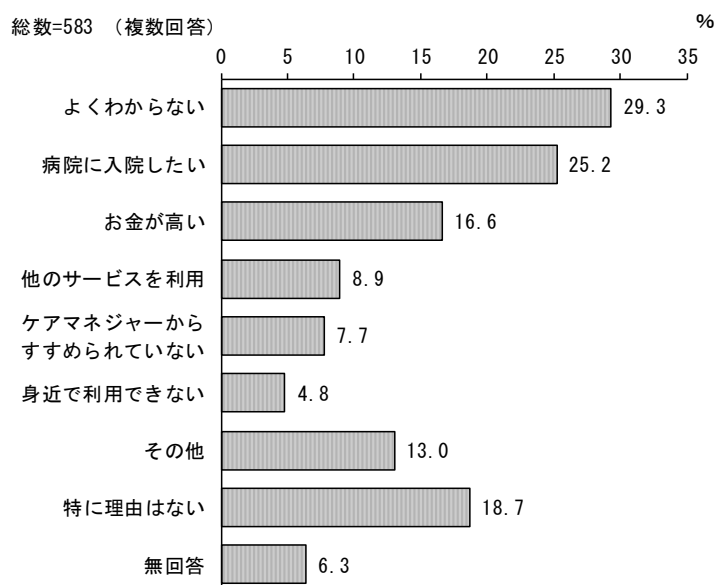
ウ) 自宅からどれくらいの距離にある事業所を利用したいか



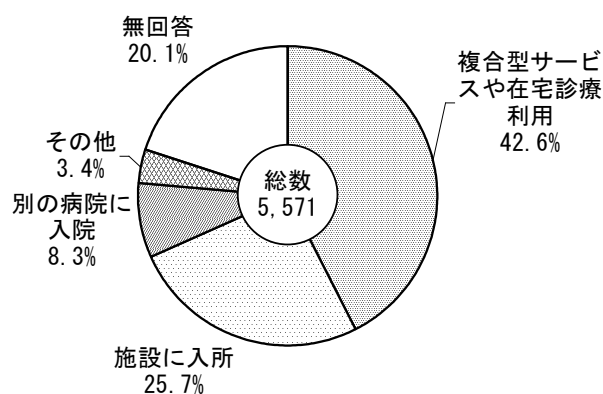
複合型サービスをすぐに、または将来的に利用したいと回答した高齢者に対して、自宅からどれくらいの距離にある事業所を利用したいかと尋ねたところ、「歩いて5～10分」が21.3%、「自宅のある町内」が28.7%、「自宅のある町に隣接する町内」が23.6%となっています。

工) 利用を希望しない理由

複合型サービスを利用したくないと回答した高齢者に対して、その理由を尋ねたところ、複合型サービスのことが「よくわからない」が 29.3%で最も多く、「療養が必要なときは病院に入院したい」が 25.2%、「利用にかかるお金が高い」が 16.6%となっています。



オ) 療養と介護が必要な状態で退院したときの望ましい生活



高齢者が療養と介護が必要な状態で病院を退院することになった場合に望ましい生活としては、「住み慣れた自宅で複合型サービス等の介護保険サービスや在宅診療等を利用しながら生活する」が 42.6%で最も多く、「受け入れてくれる介護保険施設を探し、入所する」が 25.7%が続いています。

④ まとめ

この調査結果からわかることをまとめると、次のとおりです。

- ・小規模多機能型居宅介護を利用していない高齢者でも、「小規模多機能型居宅介護」という名前を知っている人が半数を占めています。しかし、サービスの具体的な内容を理解している人は限られています。
- ・小規模多機能型居宅介護の特徴と利用者負担額の目安を示した上で利用意向を尋ねたところ、利用を希望するという回答が多数を占めました。小規模多機能型居宅介護について、高齢者の十分な理解が得られていないことが浮き彫りになりました。
- ・小規模多機能型居宅介護の利用を希望があるにも関わらず、現に利用していない理由として「知らなかった」が多くなっています。また、利用を希望しない理由として「よくわからない」が多くなっています。これらのことから、高齢者の小規模多機能型居宅介護に対する理解が深まることにより、今後積極的な利用に結びつく可能性が考えられます。八王子市として周知活動の一層の強化が必要と考えられます。
- ・八王子市内の事業所の整備について、積極的な整備を望む意識が強くなっています。
- ・複合型サービスの認知度については、小規模多機能型居宅介護の認知度よりも低い水準にとどまっています。
- ・療養と介護が必要な状態で退院したときの望ましい生活のあり方として、介護保険施設への入所よりも地域で介護サービス等を利用しながら暮らし続けるべきという意識があります。
- ・小規模多機能型居宅介護については、要介護3前後の高齢者ですぐに利用したいという意識が強くなっています。また、複合型サービスについては、要介護4～5の高齢者、医療ニーズがあり訪問看護を利用している高齢者ですぐに利用したいという意識が強くなっています。

全般的にみて、小規模多機能型居宅介護、複合型サービス共にサービス自体の認知度が低調です。しかし、この調査の際にそれぞれのサービスの特徴を説明したところ、利用を希望するという回答が多くを占めたように、認知度が今後高まることにより、高齢者の意識が大きく動くことが予想されます。

また、小規模多機能型居宅介護、複合型サービスは中重度となっても在宅での生活を継続できるように支援することを目的の一つとしたサービスですが、今回の調査結果から、それぞれのサービスの主に対象と考えられる要介護度の高齢者のニーズが目立つことがわかりました。加えて、複合型サービスについては、医療ニーズがあり訪問看護を利用している高齢者のニーズも特筆されます。

第3章 小規模多機能型居宅介護、複合型サービスに関する積極的経営事例の状況

(1) 小規模多機能型居宅介護、複合型サービス事業所に対する訪問調査結果

八王子市では、平成 25 年 12 月から平成 26 年 1 月にかけて、「積極的経営事例調査」として東京都内の 3 事業所を訪問し、事業運営の詳細や課題、経営状況等を聞き取りました。その結果は次のとおりです。

なお、調査対象の事業所の選定にあたっては、都内の地域密着型サービス事業所等で構成される「東京都地域密着型サービス事業者連絡協議会小規模多機能部会」に協力していただきました。

●訪問先事業所について

名称	特徴
a 事業所	小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護（以下「グループホーム」）、夜間対応型訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターを併設している。このほか、同一法人の事業所が近隣に点在している。
b 事業所	複数の事業所で小規模多機能型居宅介護、複合型サービス、グループホーム等を展開している。
c 事業所	小規模多機能型居宅介護、グループホームを併設している。このほか、同一法人の居宅介護支援事業所が近隣に所在している。

① a 事業所のヒアリング結果

【基本情報】

- ・調査日：平成 25 年 12 月 20 日
- ・対応者：a 事業所施設長、管理者（介護支援専門員）
- ・種別：小規模多機能型居宅介護事業所
- ・開設：平成 23 年 5 月
- ・定員：登録定員数 25 人、「通い」定員数 15 人、ベッド数 5 床
- ・利用状況：利用者数 25 人（要支援 2：2 人、要介護 1：11 人、要介護 2：5 人、要介護 3：5 人、要介護 4：1 人）。平均要介護度 1.8。待機者数 5 人

【聴取結果】

A) 小規模多機能型居宅介護等に関する課題

- ・現在の職員数は常勤換算で 11.2 人。これが 10 人を下回ると、いつでも宿泊ができるための体制が維持できなくなる。配置基準があり、日中の職員数を減らすことはできないので、ある程度職員の兼務を行わないと厳しいのではないかと。本体の小規模多

機能型居宅介護事業所と職員が兼務できるサテライト事業所の開設はその意味で有効。現在、開設を検討しているところ。

- ・小規模多機能型居宅介護の利用者が重度化していった場合、複合型サービス事業所への転換を検討することになるのではないかと。その場合、本体事業所を複合型サービス事業所に転換し、軽度者はサテライト事業所で対応という方法もある。

イ) 現在の経営について

A：事業所の経営理念

- ・「小規模多機能型居宅介護というサービスが合わない人はいない」というコンセプトを持っているが、施設のあり方を模索した結果、認知症対応に重点を置くという形をとっており、これが本事業所の特性である。待機者が5人おり、ニーズに合致していると考えている。
- ・利用者には、あらかじめ当事業所で提供できるサービスについて説明して、その上で小規模多機能型居宅介護と通常の居宅サービス（通所介護や訪問介護等）のいずれかを選択することを求めている。小規模多機能型居宅介護を選んだ人が利用している。
- ・利用開始前の説明の際には、小規模多機能型居宅介護とは「いくらでもサービスを使えるものである」とは言わない。必ず「それぞれの利用者に合ったサービスを、その人に合った回数で提供することをケアプランに位置づける」と説明する。サービスの提供回数は必要に応じて増減させている。
- ・小規模多機能型居宅介護のあり方は地域性によって変わるのではないかと。

B：他事業所と差別化できる点（強み）

【利用者像】

- ・要介護度が低め（近年の平均介護度 1.7～2.0）だが、重度の利用者が利用終了して軽度の利用者と入れ替わるので、結果として平均値が一定であるということ。個々の利用者をみると要介護度は少しずつ高くなっている。
- ・利用者 25 人中独居高齢者は4人で、それ以外の利用者は日中独居状態の人。夜は家族がいるので、夜中のニーズは、ほとんどない。

【事業所の特徴】

- ・地域包括支援センターから閉じこもりがちの人への対応依頼が来る。閉じこもりの人に対しては、訪問でその人と職員が馴染んだ頃を見計らって事業所への通所を勧める。そうすれば、事業所に行けば顔見知りがいるということになる。この施設には小規模多機能型居宅介護の職員だけでなく、今まで知っていた地域包括支援センターの担当者がいたり、以前使っていたサービスの職員が声をかけてくれるので、それが来所するきっかけになる。通所するようになると元気になり、風呂にも入れるようになる。生活改善につながる。
- ・小規模多機能型居宅介護は日常生活の延長ということで、民家を借りてそのまま使う

ということが多いが、当事業所は普通の通所介護事業所に近い形態の建物である。

- ・食事は同一法人の別事業所で調理したものを運搬する。経理上は小規模多機能で運搬費用分を負担している。食事作りに追われる施設が多いのだが、ここではそれがなく、職員がその分利用者にサービスが提供できるのでよいと考えている。

【人材育成】

- ・施設長から管理者に理念を伝えて、それを共有化している。そこから非常勤職員にまでいかに浸透させて、考え方を共有して運営できるかということが、最初の段階で最も大事なことである。
- ・当事業所では訪問介護従事者から介護福祉士の資格を取得し、その後ケアマネジャーの資格を取得して、ケアマネジャー業務に携わるというキャリアパスを位置づけており、外部からの中途での人材登用をあまりしていない。今いる職員はほとんどこの形であり、これが当事業所の宝となっている（同じ考え方を共有できるというメリットがある）。このほか、管理者の下で個々の職員の研修をしている。

C：他の事業と比較した経営状況、経営面で苦戦しているサービスの有無

- ・地域包括支援センターは収支均衡かやや赤字。居宅介護はやや黒字。訪問介護は黒字。
- ・借入金の償却を除けば（借入金の償却を入れても平成 25 年度は黒字に転換）、基本的にグループホームも小規模多機能型居宅介護も黒字である。

D：損益分岐点についての認識

- ・現在、小規模多機能型居宅介護は黒字である。要因として、夜勤者が夜間対応型訪問介護のオペレーターを兼務しているということの効果が大きい。兼務しなければ、おそらく赤字である。
- ・このほか、利用登録者が満員ということも、黒字化の要因である。

E：宿泊利用について

- ・ベッド数は5床。宿泊のニーズは小さいのだが、これには地域性も影響しているのかもしれない。
- ・宿泊利用率は 24%程度である。平均すると1日1人くらいが利用しており、宿泊ゼロという日もある。多くても1日2～3人の利用である。お盆の時期が最も利用率が高いが、そのときでも利用するのは4人程度。初年度は5人が宿泊することがあったが、その後はない。
- ・毎日、夜間対応型訪問介護のオペレーターが常駐しており、小規模多機能型居宅介護の夜勤職員と兼務可能な体制をとっている。したがって宿泊予定がゼロであってもいつでも泊まることのできる体制はできている。

ウ) 利用者の確保等について

A : 登録者数確保のために取り組んでいることと、その効果

- ・定員充足率はほぼ 100%。利用者関係の紹介と連携先からの紹介が大半を占めている。
- ・それ以外では、自分（家族）で探してきたという例があったり、初年度に実施した施設見学会に来場した人が申し込んできたこともあった。
- ・現在、他の介護保険サービス利用の狭間の位置づけである人や、困難事例の人を受け入れることが重なっており、定員充足（待機者発生）となっている。

B : 終末期の利用者の受け入れ、看取りの実態

- ・待機者が発生している以上、終末期の人を新たに受け入れることはできないが、利用者が終末期を迎えたときには、事業所として看取り対応をしたいと考えている。

C : 長期宿泊希望者への対応、宿泊の調整

- ・開設当初から、事業所として長期宿泊に消極的な姿勢である。実際のところ、開設当時は夜間対応できる職員の確保が難しかったため、毎日宿泊することは不可能であった。
- ・今でも、長期宿泊の必要がある場合には、それに向けた施設（介護老人保健施設や短期入所生活介護）を紹介している。

エ) 職員について

A : 職員の採用方針、職員確保のために取り組んでいることとその効果

- ・法人本部で新卒者を一括採用している。退職者はある程度出ているが、応募をするとそれなりに反応がある。
- ・看護師は当施設に4人いるが、施設によって看護師の確保が困難なところもある。

B : 職員による事業所に対する改善提案の有無

- ・毎月2回、「小規模会議」を開いており、参加者全員が必ず発言できるようにしている。

オ) 行政からの支援について

A : 行政に求めたい支援策

- ・小規模多機能型居宅介護の利用促進のためには、利用者負担の減免措置があるとよいと考える。小規模多機能型居宅介護は利用者負担が高額であり、今後、利用者負担割合が増加した場合、利用者が離れることを懸念している。
- ・公有地など土地の提供の支援については、事業者にとって非常に助かる。
- ・利用がない宿泊室を基準該当ショートステイとすることについて、保険者と協議をし

ている。施設を有効に使いたいのので、緊急ショートステイの受け入れ先にしてほしい。

カ) 事業所の周囲との連携について

A：地域包括支援センターとの連携状況

- ・地域包括支援センターからも保険者からも信頼を得ている。
- ・開設当初は地域包括支援センターとの間で毎月のように事例検討を行っていた。小規模多機能型居宅介護のケアマネジャーの能力向上とともに、地域包括支援センターの小規模多機能型居宅介護への理解を深めることができた。

【ヒアリングを終えて】

a事業所は、主な利用者像を認知症高齢者に特化し、閉じこもりがちな人や困難事例の改善など目に見える効果を挙げることにより、利用者・家族や連携機関からの紹介ルートを確立しています。現在では登録待機者が発生するほどの信頼を得ています。

また、確固たる理念のもと人材の育成に力を入れており、多様なサービスを実施する小規模多機能型居宅介護において不可欠な優れた人材を確保できていることが、サービスの質を高め、信頼を得ている理由でもあると考えられます。

しかし、財務面では、開業2年目で単年度黒字転換を果たしているものの利益水準が低く、職員の兼務のほか、宿泊室の有効活用など、一層の経営改善を検討しています。

今後の認知症高齢者の増加見込みを踏まえると、a事業所のような取り組みに対する社会的意義は極めて大きいと考えられます。

② b事業所のヒアリング結果

【基本情報】

- ・調査日：平成25年12月26日
- ・対応者：b事業所経営法人代表取締役、管理者（介護支援専門員）
- ・種別：複合型サービス事業所
- ・開設：平成24年10月
- ・定員：登録定員数25人、「通い」定員数15人、ベッド数9床
- ・利用状況：利用者数19人（要介護2：3人、要介護3：3人、要介護4：5人、要介護5：8人）。平均要介護度3.9。待機者なし
- ・その他：同一区市町村内に同法人の別事業所が2か所（いずれも小規模多機能型居宅介護）ある

【聴取結果】

ア) 複合型サービス等に関する課題

- ・要介護4や5の利用者が多く、「通い」「宿泊」の定員が固定した利用者の長期利用で常に充足している状態であり、登録定員の上限まで満たすことが困難である。
- ・現状の運営形態を変更しない限り、収支改善は困難である。

イ) 現在の経営について

A：事業所の経営理念

- ・法人の運営理念として「最後まで在宅で看取れる介護体制」を掲げている。開設当初から看取り対応をしてきた。
- ・当事業所でしか受け入れることができない人を受け入れれば、行き場のない人が一人でも少なくなる。開設当初からこのような方向性を持っていたわけではないが、結果としてこのようになった。

B：他事業所と差別化できる点（強み）

【利用者像】

- ・病院を退院後に自宅にすぐに帰ることができない人や、重度の人について受け入れの問い合わせが多い。このほか、困難ケース（医療だけではなく複雑な問題を抱えているため他所での受け入れができない）について行政から打診される。
- ・b事業所は複合型サービス事業所に転換した結果、外部からの依頼の多くががん末期の人となっている。

【事業所の特徴】

- ・法人として展開している事業について、居宅介護支援事業所→訪問介護→小規模多機能型居宅介護→複合型サービス→グループホーム、という流れで認識している。法人としてどのように事業展開していくかを検討する中で、こうすれば終の棲家まで用意しているということになると考えた。

【人材育成】

- ・b事業所で働き始めてからホームヘルパー2級の資格を取得するという職員もいる。重度者対応については、未経験者では違和感（先入観）なしに介護することができる模様である。

C：他の事業と比較した経営状況、経営面で苦戦しているサービスの有無

- ・現在、法人全体で黒字であるが、訪問介護と訪問看護の黒字で小規模多機能型居宅介護や複合型サービスの赤字を補填している形である。
- ・b事業所の家賃負担が大きいことがネックである。

D：損益分岐点についての認識

- ・小規模多機能型居宅介護、複合型サービスについては、各事業所とも赤字である。
- ・保険者との協議により、複合型サービスの「通い」の上限人数が緩和（18 人まで）されたため、今後収支改善が期待できる。

※ 複合型サービスは区市町村の条例により定員上限を変更することができます。なお、小規模多機能型居宅介護については条例による変更はできません。

ウ) サービスの提供について

A：サービス提供範囲についての考え方

- ・当法人の成立の経緯から、送迎に時間を要する地域に居住する利用者がいる。訪問看護の依頼も区市町村内各所からあり、地域やルートを固めることができない。
- ・同一法人の3事業所で営業エリアを区切ることも考えたのだが、事業所間で職員のスキルに差があるため実現していない。今後数年かけて調整する必要がある。

B：宿泊利用について

- ・宿泊利用率は3事業所ともほぼ 100%。帰宅するのが週に1度という長期利用者が多い。

エ) 利用者の確保等について

A：登録者数確保のために取り組んでいることと、その効果

- ・開設時の登録者数は10人程度で、現在でも25人には達していない。開設当時、軽度者中心に25人登録とするか、重度者中心に15人強の登録とするかを検討して、後者に落ち着いた。
- ・登録25人については、できれば満たしたいと認識している。しかし、実際には毎日利用する人がほとんどであり、15人～18人程度が限度ではないかと考えている。通いを15人（上限）に絞るようにやりくりすることが困難。
- ・困難事例の受け入れ先という性質もあり、利用者は一定程度見込める状況。

B：終末期の利用者の受け入れ、看取りの実態

- ・b事業所はがん末期の利用者が多く、看取り率も高い。複合型サービスに移行後、既に9人を看取った。

オ) 職員について

A：職員の採用方針

- ・募集はハローワークと施設前への募集広告の掲示で対応している。

B：職員確保のために取り組んでいることとその効果

- ・給与面でのインセンティブは特にないが、b事業所の評判を聞いて応募してきたという例がある。当事業所はやり甲斐がある職場であると考ええる。

C：職員の定着、モチベーション維持向上のため取り組んでいること

- ・各事業所からレポートを提出させて職員を表彰する仕組みがある。職員が「やればできる」と認識する場になっている。
- ・看取りの経験を重ねるうちに、職員が成長していると感じる。中には看取り経験でショックを受けて離職する職員もいるが、悲しみや喪失感以上に一人の利用者に最後まで関わることができたという達成感が生まれている。

カ) 行政からの支援について

A：現在利用している行政からの支援の内容と、その効果

- ・「通い」を15人に絞るように調整することが困難であったため、保険者及び東京都に、保険者独自の制度として「通い」の上限人数を18人にしていただいた。(56ページの※参照)
- ・保険者主導で事業者連絡会が設立されて、ガイドブックを発行した。保険者として特定の事業所の宣伝はできないため、小規模多機能型事業所全体を紹介しているが、これが役立っている。

キ) 事業所の周囲との連携について

A：地域包括支援センターとの連携状況

- ・地域包括支援センターからは連絡が増えている。保険者主導で事業者連絡会が設立され、ガイドブックを発行したことで状況が変化してきた。
- ・ケアマネジャー向けの説明会が開催され、その席で区市町村内の全小規模多機能事業所によるアピールタイムがあり、ケアマネジャー側の理解も進んだ。

C：ケアマネジャーとの連携状況

- ・上記のガイドブックが各居宅介護支援事業所に配布されている。ケアマネジャーがそれを見て、自分の担当する困難ケースの引き受けについて相談が来る。
- ・以前はケアマネジャーが利用者の紹介を躊躇する面があったが、事業者連絡会が設立され、ガイドブックを発行したことで状況が変わってきた。

D：保険者との関係

- ・平成24年1月に区市町村内の小規模多機能型居宅介護の事業者連絡会が設立された。それまでは個別に連絡を取り合っていたが、それほど綿密な付き合いがなかった。
- ・行政として、受け入れ先が見つからなければ最後に当法人に依頼する、という図式ができていく模様である。

ク) 複合型サービスについて

A：小規模多機能型居宅介護と複合型サービスの違いについての認識

- ・複合型サービスの認知度がまだ低い。
- ・当法人の小規模多機能型居宅介護事業所が提供しているサービスの内容自体は、複合型サービス事業所が提供しているものとほぼ変わらなくなっている。

B：訪問看護ステーションについて

- ・複合型サービス事業所の開設前は、看護師も小規模多機能型居宅介護の職員として夜勤対応などを行っていた。しかし、複合型サービスと訪問看護ステーションの指定をあわせて取得して看護師を両事業所の兼務とすれば、有資格者である看護師の活用を図ることができると考え、複合型サービス事業所を開設した。
- ・複合型サービス事業所と訪問看護ステーションの指定をあわせて取得することで、複合型サービスの登録者以外にも訪問看護を提供できる。いわゆる「二枚看板型」でサービスを提供している。

C：複合型サービスにおける損益分岐点についての認識

- ・登録者数 17 人で収支均衡し、18 人になると多少黒字となる。
- ・認知症加算やサービス提供体制強化加算Ⅱ等が適用できる場合が多い。しかし、複合型サービスは報酬が高く、利用限度額を超過しがちであるため、加算の適用を断念することがある。開設当初は利用者の約 7 割が利用限度額超過の状態であった。利用限度額超過（自費負担が発生する）は大きな問題である。

【ヒアリングを終えて】

b 事業所は、病院退院後の医療ニーズの高い高齢者や介護度の高い高齢者を利用者を中心として、最期まで在宅で看取ることのできる介護体制を看護師配置のもとで医療機関と連携しながら構築しています。また、困難事例を中心に、行政及び居宅介護支援事業所のケアマネジャーからの紹介ルートを確立しています。

しかし、財務面では、開設 5 年目（小規模多機能型居宅介護事業所としての運営期間を通算）を迎えたものの赤字基調であり、複合型サービスへの転換後も赤字の状態が続いています。現在は、複合型サービスの経営改善に向け、3 事業所の営業エリアの調整による送迎時間の短縮といった対策の途上にあります。ただし、施設サービスの不足など地域特有の事情が要因となっていると思われ、保険者も独自で通いの上限人数を緩和しました。今後は、その活用により経営改善が見込める状況です。

③ c事業所のヒアリング結果

【基本情報】

- ・調査日：平成26年1月15日
- ・対応者：c事業所経営法人代表取締役、統括責任者（介護支援専門員）
- ・種別：小規模多機能型居宅介護事業所
- ・開設：平成18年9月
- ・定員：登録定員数25人、「通い」定員数15人、ベッド数5床
- ・利用状況：利用者数23人（要介護1：4人、要介護2：7人、要介護3：6人、要介護4：4人、要介護5：2人）。平均要介護度2.7。待機者なし

【聴取結果】

ア) 小規模多機能型居宅介護等に関する課題

- ・サービスとしては利用者に喜ばれるものであるが、職員配置と時間を考えると、現在の介護報酬の水準では本来の小規模多機能型居宅介護の良さを全て発揮できているとは言えない。
- ・現在、小規模多機能型居宅介護は認知症や精神疾患の進行のために介護保険サービスの利用につながらず、在宅生活がかなり困難な状態となってから利用を検討するものとなっている。そのため、周辺症状緩和に向けての取り組みが中心となり、職員の負担が大きい。本来あるべき姿へ向けたケアの実現が困難である。
- ・小規模多機能型居宅介護は、特に管理者の能力が問われる。サテライト事業所は管理者が兼任できるので賛成の立場である。

イ) 現在の経営について

A：事業所の経営理念

- ・障害や認知症であっても住みやすい地域にしていきたいという理念を持っている。この理念の実現のため、小規模多機能型居宅介護を実施している。

B：他事業所と差別化できる点（強み）

【利用者像】

- ・最近のケアマネジャーからの新規の依頼はほとんどが困難事例であり、大半が認知症を抱えている。

【事業所の特徴】

- ・グループホームを併設している。事業者側で利用者を小規模多機能型居宅介護とグループホームに振り分けているのではなく、利用者・家族のニーズに寄り添って選択で

きるようにしている。小規模多機能とグループホームが並存することで、一方通行ではなく、場合によってはグループホームから在宅（小規模多機能型居宅介護利用）に戻ることもできる。

【人材育成】

- ・現場のスタッフからユニット単位で代表者を選出し、困っている職員がいたら意見を聞き出せるような雰囲気を作ったり、働きやすい職場を作るため、代表者が中心となってすぐに行動できるようなチームを作ろうという独自の取り組みを行っている。給与の上乗せはない。

C：他の事業と比較した経営状況、経営面で苦戦しているサービスの有無

- ・グループホームは安定した利益を生み出している。定員を満たしやすく、変動が少ない。
- ・小規模多機能型居宅介護はグループホームに比べると変動がある。利用者が一度に5人程度減ることもある。

D：損益分岐点についての認識

- ・登録者数が20人を下回るとすぐに赤字になる。職員数を適正規模に保たないと、22人程度でも収支均衡になってしまう。したがって、経営の面からは多少待機者がいる状態の方がよい。
- ・地代家賃が事業所ごとにより異なるので、これによって経営が左右される面もある。

ウ) サービスの提供について

A：サービス提供範囲についての考え方

- ・最も遠い利用者宅までは車で20分かかる。利用者は施設までの距離で事業所を選択するのではなく、事業所が合うかどうかで判断する。

B：宿泊利用について

- ・ベッド数は5床で、稀に足りなくなることがある。長期の宿泊希望を安易に受け入れているのではなく、必要性を判断し、話し合いをしている。

エ) 利用者の確保等について

A：登録者数確保のために取り組んでいることと、その効果

- ・地域との関係づくりを積極的に行っている。そのつながりの中から、利用に結びついた例がある。
- ・待機者数は常時変動する。現時点では待機者0だが、ここ数年は待機者が数名いるか、定員充足という状態である。

B：終末期の利用者の受け入れ、看取りの実態

- ・本人・家族の希望があればこの施設で看取ることにしており、実際にグループホームでも小規模多機能型居宅介護でも何例か看取った。

オ) 職員について

A：職員の採用方針、職員確保のために取り組んでいることとその効果

- ・特別養護老人ホーム等と比べると、能力がある良い人材が確保できない。個々の職員の得手・不得手を明らかにして、チーム内でいかに補うかということをマネジメントしている。
- ・法人としての方向性を日頃から伝えており、「志を一つにする」ことがぶれないようにしている。

B：職員の定着、モチベーション維持向上のため取り組んでいること

- ・当事業所では職員の能力評価をあまり行わないようにしている。能力の差をそれぞれの職員が受け入れて、職員同士で補い合うようにさせている。
- ・ユニット単位の代表者制度の効果からか、離職者数が減少した。その一方で、この制度が合わないとして離職する職員もいる。

C：職員による事業所に対する改善提案の有無

- ・毎月1回、ユニット単位の代表者を集めた会議を行い、法人代表・統括責任者との間で困りごとについて情報共有している。その中で、仕事の仕組みの改善提案につながることもある。

カ) 行政からの支援について

A：行政に求めたい支援策

- ・小規模多機能型居宅介護のPRをしっかりと行っていただきたい。小規模多機能型居宅介護の普及のためには保険者の強力な支援が必要である。中小零細事業所ではPRを行う余裕が無い。保険者がバックアップするという気持ちが伝われば、事業者もやりやすい。
- ・保険者が運営推進会議に参加するべきである。事業者が困っていることが運営推進会議で明らかになる。保険者が出向いて相談に乗るということが、事業者としては心強い。
- ・金銭的な補助以外に、遊休公有地の有効利用が考えられる。
- ・事業者連絡会の設立や運営のバックアップが必要である。小規模多機能型居宅介護事業所は孤立しやすい。事業者連絡会が設立されることにより、各事業者の情報交換やサービス内容の向上の取り組み等を促進することが大事である。

キ) 事業所の周囲との連携について

A : 地元住民との関係

- ・運営推進会議の委員に地域の関係者が集まっており、協力していただいている。
- ・施設内のスペースを近隣住民に開放しており、地域とのつながりができている。行事の度に地域の人を訪れ、積極的に支援していただいている。
- ・このような形での地域とのつながりが、認知症の人を事業者だけではなく地域で支えるということにつながっている。

B : ケアマネジャーとの連携状況

- ・当事業所の場合、10 年ほど前にケアマネジャー事業者連絡会を設立した当時のメンバーとの関係ができおり、ケアマネジャー同士の関係が良好である。そのため、自然に情報が入るようになっており、臨機応変なサービスが必要だと見受けられる人や、困難事例を受け付けている。
- ・ケアマネジャーが小規模多機能型居宅介護に利用者を紹介するのは、通所介護ではうまく介護できないという場合が大半である。既存サービスで間に合いそうな利用者については、小規模多機能型居宅介護に移ってこないのが実情。

ク) 事業開始時のことについて

A : 事業所開設の際に苦労したこと、懸念点（課題）をどう克服したか

- ・登録定員 25 人をいかに早く確保するかということがかなり大きな課題である。
- ・最初の1 年間くらいは宿直に要する経費削減のため、法人代表が毎日のように泊まり込んでいた。それくらいの努力ができないと、定員が確保できるまで（3 年間程度）は耐えられない。

B : 開設時の利用者見込みと、実際の利用者の状況

- ・登録定員に達するまで3 年以上かかり、開業後3 年間程度は非常に厳しい経営状態だった。5 年目頃からようやく小規模多機能型居宅介護で利益が出るようになった。

【ヒアリングを終えて】

c 事業所は、小規模多機能型居宅介護制度の発足直後に開設され、現在8 年目を迎えています。認知症高齢者を中心として困難事例にも積極的に向き合い、職員のチームワークにより、家庭的なサービスをグループホームや地域との緊密な連携のもとで提供しています。居宅介護支援事業所を同一法人で運営しており、区市町村内の居宅介護支援事業所連絡会を通じ、他の居宅介護支援事業所のケアマネジャーとの協力関係を構築しています。

財務面では、開設4 年目で黒字転換を達成しており、安定した業績を挙げています。また、今年度中に隣接区市町村で2 つ目の小規模多機能型居宅介護事業所（グループホームとの併設）を開設する予定もあります。これは、利用者の平均要介護度が 2.7 であり、在

宅を中心に小規模多機能型居宅介護の3つの機能を柔軟に組み合わせて利用者の自立を支援するという運営がなされていることの成果であると考えられます。

④ まとめ

この調査結果からわかることをまとめると、次のとおりです。

- ・ 小規模多機能型居宅介護や複合型サービスの特性や対象利用者像を十分に理解する必要があることはもちろんですが、その上で、各事業所では特有の経営理念を持ち、多様な形態（「通い」中心で「宿泊」利用がほとんどない、宿泊の利用者が長期固定しており介護保険施設に類似する状態等）で事業が展開されています。
- ・ 利用者の送迎等に要する時間が職員の生産性を考える上でネックとなります。そのため、送迎に要する距離（時間）を可能な限り短くすることが重要です。ただし、現実には利用者との個別の関係を無視することはできません。
- ・ 小規模多機能型居宅介護、複合型サービスは、居宅介護支援事業所のケアマネジャーが対応に苦慮する事例（困難事例）の受け入れ先となる場合が多くなっています。この点では小規模多機能型居宅介護等事業所が居宅介護支援事業所のケアマネジャーから信頼される存在になっていると言えます。ただし、その受け入れにあたっては、小規模多機能型居宅介護や複合型サービスが真にその利用者に最適なサービスであるのかという観点から、適切なマネジメントを行うことが不可欠です。安易に受け入れることは利用者にとって不利益であるだけでなく、経営が硬直化する恐れがあります。
- ・ 小規模多機能型居宅介護や複合型サービス事業所の「柔軟なサービス提供が可能」という特徴を生かし、利用者の満足度を高めるためには、利用者や家族とよく話し合い、必要なサービスを見極め、理解を得ることが重要です。経営面においても、管理者はもちろん、職員の意識や認識による影響が非常に大きいと言えます。
- ・ 現に別の居宅サービスを利用している高齢者が小規模多機能型居宅介護に乗り換えることを期待するのは、現実的ではありません。地域包括支援センターとの関係強化により、新たに介護保険サービスを利用する高齢者が小規模多機能型居宅介護を選択しやすくすることが必要と考えられます。
- ・ 保険者による小規模多機能型居宅介護等事業所の支援が重要です。事業所の抱える悩みを共有し、適切な指導を行うこと、事業者連絡会の設立・運営のバックアップ、サービス内容の周知といった支援が求められます。

- ・介護保険制度では、介護報酬の市町村独自加算が認められていますが、このことは必ずしも効果があるとは限りません。独自加算によって利用者負担額が増加し、利用限度額が超過するおそれが生じるため、制度上、算定できる加算を見送るようなことにもつながりかねません。
- ・事業所の所在する地域との関係づくりや、居宅介護支援事業所のケアマネジャーとの関係づくりが重要です。
- ・小規模多機能型居宅介護、複合型サービスの事業単体で黒字化を図るためには、利用者構成を適切な状態に近づける必要があります。経営上は、介護度が低すぎても高すぎても、好ましい状態であるとは限りません。
- ・小規模多機能型居宅介護や複合型サービスは一部の職員の兼務が認められており、経営上は、できる限り職員の兼務を図ることが有効です。他のサービス事業所との併設や、サテライト事業所の開設は、経営の安定化に寄与すると考えられます。

（２）小規模多機能型居宅介護、複合型サービス事業者の全般的動向

八王子市では、（１）の先進事例調査とともに、都内の小規模多機能型居宅介護等事業者の動向を熟知している「東京都地域密着型サービス事業者連絡協議会小規模多機能部会」の井上部長（有限会社心のひろば代表取締役社長）と面談し、事業者としての意識及び実態を聞き取りました。その結果は次のとおりです。

① 小規模多機能型居宅介護の概念について

- ・小規模多機能型居宅介護は、既存サービスの概念を取り払って臨機応変な対応を行うことができ、地域の中で、その人らしく暮らし続けられる地域包括ケアの実現を可能とするすばらしいサービスである。例えば、通所介護では利用者が個別に外出するだけで人員配置等の制約に抵触するが、小規模多機能型居宅介護ではそのようなことがない。逆に、既存サービスのメリットとしては、同様に通所介護を例とすれば、数多くの事業者が競い合うように様々な形でサービスを行っているので、利用者側が自分にあった事業所を選択できるということではないか。
- ・小規模多機能型居宅介護は、基本コンセプトとして「通い・訪問・宿泊」の３つを組み合わせて一体的に利用できると謳われているため、「通い」「訪問」「宿泊」を全て利用しなければならないように伝わっている。そうではなく、必要なことを必要なときに必要なだけ利用できればよいのである。
- ・利用者の日常の困りごとの解決については、ケアマネジャーよりも日々、利用者と接している現場の職員が熱意を持って対応するべきである。小規模多機能型居宅介護は利用者が今困っているなら、今お手伝いしようという機動力を発揮しやすいサービス

である。既存サービスでは、課題解決のために、どうしても関係者が集まるまでの時間と手間を要する。その上、それぞれが個別の関わりに留まるため、生活全体の議論がしにくい面がある。

② 事業者、保険者の対応について

- ・小規模多機能型居宅介護について「運営方法がよくわからない」と感じる事業者が多い。最近の在宅介護分野は本来あるべき姿を離れ、「介護保険制度で支えるためにはどのような行為は認められるのか」に終始してしまっている。こうした既存サービスの感覚がサービス従事者の多数に定着しており、それとは対極にある小規模多機能型居宅介護に対して戸惑っているのだと見受けられる。既存サービスだけでは高齢者の在宅生活を支えきれないという中で、全てを包括していろいろなことができるサービスとして小規模多機能型居宅介護が生まれたと認識しているが、小規模多機能型居宅介護の自由さが、むしろ事業者を苦しめている状態である。
- ・「これはやってよいのか、あれはどうか」という質問を繰り返す事業者が多い。事業者が外部から批判を浴びることに怯えているようである。「介護度にとらわれずに何回でも利用できる」ことの解釈に怯えている事業者も多い。
- ・事業者が利用者のニーズを見極めきれしていない事例が多い。利用者の希望をそのまま受け入れており、適切なマネジメントができていない事業者も多い。
- ・とはいえ、事業者の状況は少しずつ変わってきている。指導した研修の受講者を見ると、ここ1～2年で受講者の感覚がかなり変化しており、小規模多機能型居宅介護の可能性（発展性）についての議論ができるレベルに達している。
- ・実感としては、全体の半数の事業者が小規模多機能型居宅介護という事業そのものの理解が足りていないのではないかと感じる。杓子定規に「要介護1では通いは2～3回まで」と制限を設けているような事業所も多い。これでは利用者の信頼が得られない。保険者はこの点について事業者任せにするのではなく、きちんとチェックしたり、教育・指導をしっかりと行わなければならない。
- ・保険者についても、小規模多機能型居宅介護に理解がないと感じることが多い。柔軟なサービス提供こそが小規模多機能型居宅介護の特徴であるにも関わらず、既存サービスの概念から類推し、事業者に対して不適切な指導をする例がある。そのようなことが重なり、小規模多機能型居宅介護で実施できる行為がどんどん減ってしまっている自治体がある。

③ 小規模多機能型居宅介護の採算について

- ・事業所が増えない大きな理由として「採算がとれない」とされているが、おそらくそれ以前の問題として、事業所が小規模多機能型居宅介護を運営するために不可欠な、しっかりした経営理念を有しているかどうかによって左右されると考える。
- ・登録定員 25 人が埋まり、人員配置基準をクリアできる量の職員を集めて運営すれば、基本的には採算が合うはずである。報酬体系からみると要介護3以上の利用者がいると良いということではあるが、その場合は職員を手厚くする必要が生じる。
- ・定員が9割以上埋まっているということが採算確保のための第一の条件である。現在、都内に小規模多機能型居宅介護事業所は 140 か所程度あるが、そのうち半数近くは定員を満たしていないように見受けられる。中には、登録が 10 人とどまっている例もあり、これでは採算が合う訳がない。
- ・現在、都内で黒字化を果たしている事業所は半分程度と見受けられる。

④ 利用者について

- ・現行制度の下では、ケアマネジャーからの紹介で既存サービスから小規模多機能型居宅介護に移行するという可能性は低く、難しい。当面は、新たに介護保険サービスを利用する人や、小規模多機能型居宅介護でなければならないという利用者を受け入れることを目指すことになる。地域住民となるべく協力することと、病院退院時が利用者獲得のチャンスである。

⑤ 職員について

- ・小規模多機能型居宅介護は福祉サービスの中で報酬単価が最下位とされており、相應の人材が確保できない。特に人材育成・養成が重要なサービスであるが、残念ながら（給料が高いと言われる）特別養護老人ホーム等と比べると、入職の段階で能力のある人材の確保は難しいと言わざるを得ない。

⑥ 宿泊について

- ・長期宿泊の希望が多いと聞くと、宿泊が長期になるかどうかは事業者と利用者の間で適切な関係性が構築できているかによる。利用者の長期宿泊希望があるとしても、利用者ができること、できないことを事業者が見極めて対応しなければならない。
- ・宿泊のためのベッドは5床という事業者が多いが、最近では上限（9床）まで整備している事業者の方が増えている。夜勤者、宿直を配置する必要があるため、その分の人件費を宿泊で稼ぎたいという発想を持っている模様である。

⑦ 他のサービスとの関係について

- ・小規模多機能型居宅介護と夜間対応型訪問介護の併設、小規模多機能型居宅介護と定期巡回・随時対応型訪問介護看護の併設という運営形態は有り得る。宿直者は夜間対応型訪問介護と兼務する方が効率的である。ただし、夜間対応できる介護福祉士で、ある程度の判断が可能な能力を持つ職員を確保することは難しい。
- ・グループホームを運営したいという事業者は多いが、小規模多機能型居宅介護を運営したいという事業者が少ないので、グループホームと小規模多機能型居宅介護の併設により整備促進を図っている保険者がある。しかしながら、事業者が小規模多機能型居宅介護の運営を必ずしも望んでいるとは限らず、望まないものを強引に押し付けられたという感覚を持ってしまうと、絶対にうまく行かない。

⑧ サテライト型施設について

- ・小規模多機能型居宅介護を運営している事業所で、ある程度実績を積み重ねているところであれば、サテライト事業所の開設についての興味は絶対にある。サテライト事業所の整備を促進していくという方法は妥当である。

⑨ その他

- ・これは少数意見かもしれないが、地域に小規模多機能型居宅介護事業所が多く所在する形の方が、既存サービスだけしか利用できない場合よりも給付費抑制になるはずである。事業者としては、小規模多機能型居宅介護が包括報酬方式ということで一部の利用者に手間がかかったとしても諦めがつくし、1回あたりの単価のことを気にしながらサービスを提供しなくて済む。

⑩ 複合型サービスについて

- ・医療ニーズにどう応えればよいかが小規模多機能型居宅介護の課題である。少しでも在宅生活を続けるということを考えると、医療は外せないのだが、小規模多機能型居宅介護では医療対応がほとんどできない。訪問看護を組み合わせようとすると、支給限度額を超えてしまう。
- ・小規模多機能型居宅介護を医療法人が運営する場合は、ある程度医療の提供を見込んで運営している。事業所の理念自体が医療提供ありきになっている面がある。
- ・基本的に小規模多機能型居宅介護と複合型サービスでは目指す方向が違う。重度で医療ニーズが高い人は複合型サービスが、軽度で臨機応変な対応が必要な人には小規模多機能型居宅介護が向く。小規模多機能型居宅介護の機動性を生かすのであれば、軽度者の関係性づくりに主眼が置かれた報酬体系になって欲しい。

