

(令和2年2月実施)

夜間、休日等の対応に関する委託相談アンケート調査結果

1 業務日時と受付体制

A事業所

- ①月～土 8:30～17:30
 - ▶窓口・電話対応
- ②上記時間帯以外
 - ▶対応なし

B事業所

- ①月～金 8:30～17:30
 - ▶窓口・電話対応
- ②上記時間帯以外
 - ▶電話対応（相談員携帯への転送）

C事業所

- ①月～金 8:30～17:30
 - ▶窓口・電話対応
- ②上記時間帯以外
 - ▶電話と留守番電話併用で対応

D事業所

- ①月～金 9:00～17:40
 - ▶窓口・電話対応
 - ②上記時間帯以外
 - ▶電話対応
- ※メールでも対応

E事業所

- ①月・火・木・金・土 10:00～18:00
 - ▶窓口・電話対応
- ②第2・4日 10:00～18:00
 - ▶電話対応
- ③年末年始 12/29～1/4
 - ▶対応なし
- ④上記時間帯以外
 - ▶留守番電話で翌日以降の開所日対応

F事業所

- ①月～金・第1,3土 8:30～17:30
 - ▶窓口・電話対応
 - ②上記時間帯以外
 - ▶転送電話と留守番電話併用で対応
- ※時間外に連絡が入る可能性が高い場合及び長期休みの場合、携帯電話へ転送対応。それ以外は、留守番電話で翌日以降の開所日対応。時折、事務所外からリモート操作で留守番電話の録音を聴取し対応。

G事業所

- ①365日 8:30～17:30
 - ▶窓口・電話対応
- ②上記時間帯以外
 - ▶電話対応

2 夜間、早朝、土日祝日の相談については、利用者にとって利便性がある一方で、特に夜勤が必要となる点から、事業所や従業者にとっては負担が大きいという課題があります。また、夜間はただ話を聞いてほしいという電話対応が多いという報告もあります。

貴事業所で実施している委託相談事業の状況や、他事業所の状況、福祉人材や財源が限られている現状等を踏まえ、夜間、早朝、土日祝日の相談事業の必要性や体制についてどう考えますか。貴事業所の考え方に近いものを選択してください。（複数選択可）

※ 7事業所中 5事業所が選択回答有。2事業所は選択回答なし。

1(20%)	① 夜間、早朝、土日祝日の相談は、市で1か所整備する。
1(20%)	② 夜間、早朝、土日祝日の相談は、各区で1か所整備する。
3(60%)	③ 夜間、早朝、土日祝日の相談を整備する必要性に疑問がある。
0(0%)	④ 夜間、早朝、土日祝日の相談は、あらゆる相談に応じる。
3(60%)	⑤ 夜間、早朝、土日祝日の相談は、例えば「命に係わる相談」や「緊急の対応を必要とする相談」のみとするなど予め相談内容を必要性が高いものに限定して実施する。

3 2を選択した理由やその他のご意見があれば、下記にご記載ください。

※ 7事業所中6事業所が回答有。

- (1) ①を選択した回答者：ただ話を聞いてほしいというニーズは多いが、本当に夜間や早朝に対応しなければならないのかと言えばそうでないと感じる。また、体制整備に関して、どういう状態なら対応するのか、どういう対応する役割なのかを可能な限り明確にした上で始めた方がいい。命にかかわることなら救急車を呼ぶしかない。ただいったん相談者のもとへ駆けつけることや救急車を代わりに呼ぶなどの支援は必要だと考える。市で一か所を輪番制で実施するのがよいのではないか。
- (2) ②⑤を選択した回答者：夜間の緊急体制の整備は必須であろうと思います。これを委託(基幹)相談で行うのか、拠点事業が行うのかの議論は必要だと思います。また、対象者数や、同時に2つの緊急対応が入った場合を考えても、対応できる事業所は最低でも2カ所以上は必要ではないかと考えます。そして、緊急時の「緊急(必要性が高いもの)」の判断を誰がするのが難しいところですね。ご本人なのか、相談を受ける側なのか。。個人的にはガイドラインを作成し、緊急とはこのような時というのを全事業所で統一するのが良いと思います。
- (3) ③を選択した回答者：利用者、家族、支援者にとって相談に乗ってくれる場所があることの利便性は、理解できるが、夜勤や交代勤務者が必要であり、現在の委託費で夜間に対応できる人材に合わせた人件費が考慮されているとは言い難い。また、厚労省の全国調査(H27.4)においても全体の53%の事業所が24時間365日の対応ができていないことから、適切な財源確保の上に成り立つものと考えます。
- (4) ③⑤を選択した回答者：限られた人数で多くの方の相談にのるのは日中でも難しく、夜間早朝ならなおさらです。せめて夜間早朝は必要性の高い案件に限定させていただきたいです。しかしながら、緊急性があるものは他に連絡すべき機関があると思いますが。
- (5) ③⑤を選択した回答者：緊急性の高い事例については医療との連携が必要。福祉でどこまでやるべきなのか、職員の負担等を考えると難しいと思います。
- (6) ①②③④⑤全てを選択した回答者：土日、祝日、年末年始対応については、相談員の携帯電話への転送電話対応となっています。不安な時に話を聞いてほしいという旨の連絡が多く、緊急時以外でも対応するようにしています。命に関わる部分に関しては、救急車対応等の促しをしています。以前あった

のは、発達障害の方で救急車を呼んでよいか悩んでいるという相談でした。その判断自体が難しい場合があるようです。緊急時のことを普段から話し合っておくこと、このような状態になったら電話を入れるという約束事を利用者さんと作っておくことも大切かと思えます。

上記すべてにチェックを入れさせて頂いたのは相談の捉え方、相談の内容によって変わってくるため、すべてにチェックを入れさせて頂きました。相談を継続的でない、その場限りのものと考えればいのちの電話のような形であれば市で1か所あれば問題ないかと思えます。継続的に関わりが必要な場合は各区で整備する必要性が出てくると思えます。1か所のみの場合は継続的に関わっていく際に訪問などの必要性が生じてきて、遠方のため支援が難しくなることが考えられます。この相談自体に訪問という意味合いはアンケート内容から入っていないと考えていますが、他事業所の話では休日に早急に訪問する必要があると判断された場合にそういった連絡が連携機関から電話が入ることがあるとのことでした。そういった面も想定する場合は継続的な支援のためにも区毎にあった方がいいと思えます。

障害に関する相談で夜間・早朝等に相談しなければならないケースはどんなものがあるか、また夜間・早朝等の相談を常設する場合、夜勤扱いの職員を配置する場合は委託費用に変化があるか、どのように計上されているのか説明が必要になると思えます。

現状ではかかってきた電話には対応するようにしていますが、中には夜間等ではなくて週明けでも問題ないと思われる相談の電話も含まれています。その場合はこういった内容は週明けにと伝えることもありますが、話を聞いてくれなかったと苦情になることもあります。その線引きをつけていく必要性も出てきます。線引きという点で言えば、命に係わる場合は事前にこのような場合にどうするか話を決めておくのと、直接110番、119番にかけてもらった方がいいと考えています。

4 市が事業所に夜間、早朝、土日祝日の相談を実施すべき旨明記し委託するとした場合、委託相談事業の円滑な運営のため配慮、検討すべき事項があればご記載ください。

① 実施すべき旨を明記する際にどのような体制で、どのような内容には対応するのかを検討すべきだと思います。

訪問対応まで考えているのか、地域移行・定着、特定事業所加算をとっている計画相談事業所との兼ね合いはどうなるのか検討する必要があると思います。

夜勤職員を配置する場合には日勤の人数を変更しても構わないのか、転送対応の場合は働き方改革に反しない形で対応できるのかなど、勤務体制に対する配慮が必要となります。アンケート内容そのものではありませんが、職員の配置にあたって委託費用をどのようにするのかということも出てくるかと思います。

② 夜間、早朝、土日祝日の対応について、委託する内容や範囲（電話対応、駆け付け、留守電対応等）を明確にし、委託費に対する実施内容のばらつきが極力無いよう配慮頂きたい。また、全ての障害種別への対応が、困難な場合もあると考えられ、ワンストップの窓口の在り方を一定程度共通事項として確認し、業務範囲にばらつきがあまり無いようにできると良いと思う。

③ 現在の委託相談の3名体制に加え、計画相談支援も多く抱える中、現状の人員配置と委託費では24時間365日即対応という体制は非常に厳しいです。現在、当センターでは留守電(リモート)と転送で対応をしていますが、今の体制ではこれが限界です。

24時間の訪問看護では、夜間は転送電話を輪番で持つようにし、手当で支払いをしているという話も聞きます。職員を増員したり、時間外手当や休日手当で対応するとなると、その分の委託費の増額も必要となってくると思います。

④ 現状、夜中も対応しています。必要性が高いものの判断はどうするのが課題。通常の相談で危険と判断した場合は、電話対応部署に必ず連絡を頂けるように伝言しています。

⑤ 法人に直接説明してほしい。どこまでやればいいのかを明確にして欲しい。たとえばオンコール対応は難しいと思うので。

⑥ 輪番体制ができるような仕組み（例：輪番に特化した予算編成、対応スタッフの専門性について高度な条件【高度な知識や経験、資格等】を求めず）最低限の支援ができれば、Wワークできる形が望ましい。

- ⑦ ともかく相談対応をする（できる）支援者がいない（少ない）ので、人をあててほしいのですが、それが難しいと思うので、夜間早朝は特にやる必要性を感じられないので、…しかし、やるとなれば現状でいくしかないのでしょうか。

参考) あんしんケアセンターの体制

- ・業務時間（市ホームページより抜粋。次の表現で案内している。）
月曜日～土曜日 9時00分～17時00分（日曜日、祝日、年末年始を除く）
※ 緊急の場合は、時間外でも電話に応じます
- ・緊急連絡体制は、法人によって異なる。
例)
 - ①職員携帯への転送（管理者が対応、職員が当番で対応）
 - ②法人内の特養へ転送→緊急性の判断→必要に応じ職員へ連絡
 - ③留守番電話メッセージで、緊急の場合の連絡先（職員携帯番号）を案内など
- ・緊急の対応は年に数えるほどしかない。
- ・緊急連絡体制や対応経費に応じた委託料体系とはなっていない。