

### 3. 新規開設マニュアル

#### 1) 開設の流れ(ポイント)

##### (1) 開設に必要な設備・備品と費用

開設に必要な設備は、訪問介護・訪問看護の開設と同様です。定期巡回独自の設備としては、利用者との双方向性の通信機器を用意する必要があります。通信機器については、次ページをご参照ください。

開設に必要な費用は、既存事業への併設の有無などにより異なってきます。下記に新規事業として開設する場合に必要なと想定される設備・備品を掲載しています。

項目	主な内容
家賃	相談室・受付対応ができる場所は必須(開設前家賃含)
備品	業務用エアコン・ソファベッド・防犯用および防災用・什器(収納庫・机・いす・ロッカー・カーテン)・掃除機・冷蔵庫・空気清浄機
事務費	消耗品、活動記録関連書類
システム費	利用者連絡通信機器・請求システム・業務支援システム
通信システム機器	電話設置一式・携帯電話・パソコン・サーバー設置費・複合機・タブレット ケアコール端末
車両・バイク・電動自転車	サービス提供場所、職員数、公共交通機関利用状況により購入を検討
求人・事業開設広告費	求人用広告・採用説明会費用(会場費含)、利用者確保広告・説明会費用(会場費含)、パンフレット、名刺
開設前人件費	開設時には、管理者・夜勤体制・オペレーター含め概ね7人の職員確保が必要

#### 開設準備時にかかった費用

回答項目	回答	%
1,500万円以上～2,000万円未満	2	9%
1,000万以上～2,000万円未満	3	14%
500万円以上～1,000万円未満	4	18%
0円以上～500万円未満	6	27%
不明・無回答	7	32%
合計	22	100%

(※併設する事業と開設準備費が不可分な時は不明で計上)

《参考》

定期巡回・随時対応サービス開設・経営の手引、埼玉県福祉部地域包括ケア課平成27年

## (2) 通信システムの選択

定期巡回では、ご利用者が円滑に通報し、迅速な対応が出来る様な体制が必要です。

また、事業所側だけでなく、ご利用者側にも緊急時の通報が出来る機器を配布しておかなければなりません。(介護報酬の解釈 2 指定基準編より抜粋)

### 【事業所側】

- ・ご利用者の心身の状況等の情報を蓄積することが出来る機器等
- ・随時適切にご利用者からの通報を受けることが出来る通信機器等

### 【ご利用者側】

- ・ご利用者が援助を必要とする状態となった時にボタンを押すなどにより、簡単にオペレーターに通報できる、ケアコール端末(テレビ電話)等
- ・ご利用者の心身状況に応じて、ご利用者所有の家庭用電話や携帯電話による随時通報が可能であれば、ケアコール端末ではなく、ご利用者所有の家庭用電話・携帯電話の使用でも差支えない

### 【業務支援ソフト会社】

定期巡回サービスでは ICT を活用したサービス提供を行うことが、業務効率を上げ、円滑なサービス提供へとつながります。兵庫県では、開設補助金を活用し業務支援ソフトを導入することも可能です。数多くある介護保険ソフトとは違い、定期巡回サービスの業務支援ソフトはまだまだ少なく、下記の 2 社が全国のシェアを占めています。

#### ■ ND ソフトウェア株式会社 <https://www.ndsoft.jp/>

利用者情報や訪問時の活動実績記録、緊急通報・見守り装置、介護保険請求システムまで、トータルに支援

- ・緊急通報端末、見守りケータイ、TV 通話システム等、操作が容易で豊富な通報端末
- ・同法人内の系列システムであれば他サービスとの連動も可能

#### ■ ホームネット株式会社 <https://www.smacare.jp/>

業務支援システムの提供だけではなく、定期巡回サービスの研修等の体制あり

- ・介護保険請求システムは連動する別システムの導入が必要
- ・他法人の事業所、ご利用者家族との情報共有も可能

### (3) 活用可能な補助金

兵庫県では、定期巡回事業所の設置の促進のため、初期投資費用の負担軽減を図るための支援(補助)制度を設けるとともに、運営に関する相談や研修等の支援も行うなど、新規参入事業者への様々な支援と共に、開設後も安定的な運営が行われる様な取組をされています。支援内容ごとに実施要綱がありますので、内容を確認して活用しましょう。(兵庫県ホームページより)

#### ①開設時に活用可能な補助金

支援(補助)メニュー	補助上限額	補助率いち
開設後1年間の人件費等補助 ⇒最大1年間の初期投資(人件費)に対する補助	最大 11,448 千円	県 1/2 市町 1/2
開設後3年間の賃借料補助 ⇒最大3年間の初期投資(賃借料)に対する補助	3年間通算で 3,780 千円	県 1/3 市町 1/3 事業者 1/3
開設前の準備経費補助 ⇒開設前最大6ヶ月間に必要な準備経費補助	14,000 千円	定額
整備に必要な工事費等補助	5,940 千円	定額
整備費上乗せ補助 ⇒上記工事費の上乗せ補助	3,780 千円	県 1/3 市町 1/3 事業者 1/3

#### ②開設後に活用可能な補助金

支援(補助)メニュー	補助上限額	補助率いち
定期巡回サービス訪問看護充実支援事業補助 ⇒定期巡回・随時対応サービスの訪問看護と単独の訪問看護との介護報酬の単価差縮小	訪問回数に応じて 3 千円～28 千円	県 3/4 (残りの 1/4 は市町随伴期待)
利用者情報を記録する ICT 機器等の整備補助事業	500 千円	3/4 以内
在宅介護事業所・介護保険施設における業務効率化支援事業	最大 5,200 千円	県 1/2 事業者 1/2
初任者の訪問看護職員に対する研修補助事業	初めて訪問看護業務に従事する看護職員1名につき220千円(対象経費が220千円よりも低い場合は、その金額まで)。	県 1/2 事業者 1/2

#### ③兵庫県による支援内容

支援(補助)メニュー	内容	相談窓口
定期巡回・随時対応サービスにおける相談窓口の開設	定期巡回サービスの普及を図るため、専用相談窓口を設置して、相談を受付けています。	兵庫県定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者連絡協議会(コウダイケアサービス(株)内) 078-271-8246

#### (4) 必要帳票 (神戸市・自己点検シートより抜粋)

事業所を開設し、適正な事業所運営を行う為に必要な帳票があります。運営基準・人員配置・介護保険(加算)請求などにも関連するので、各事業所にて用意し、定期的に更新していく様にしましょう。

また、事業が適正に運営されているか、保険者の担当者が事業所へ出向き確認する「実地指導」においても、確認資料の提出・チェックを求められます。

#### I 運営状況・設備等に関する必要書類

	項目	確認書類等
1	基本方針	<input type="checkbox"/> 運営規程
2	指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護	<input type="checkbox"/> 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画 <input type="checkbox"/> 業務日誌 <input type="checkbox"/> サービス提供票 <input type="checkbox"/> サービス提供の記録
3	設備及び備品等	<input type="checkbox"/> 備品台帳 <input type="checkbox"/> 利用者との契約書 <input type="checkbox"/> 平面図
4	内容及び手続きの説明及び同意	<input type="checkbox"/> 重要事項説明書 <input type="checkbox"/> 利用申込書 <input type="checkbox"/> 同意に関する記録 <input type="checkbox"/> 利用者との契約書 <input type="checkbox"/> パンフレット等
5	提供拒否の禁止	<input type="checkbox"/> 要介護度の分布がわかる資料
6	サービス提供困難時の対応	<input type="checkbox"/> サービス担当者会議の要点 <input type="checkbox"/> 情報提供に関する記録
7	利用者に関する市町村への通知	<input type="checkbox"/> 市町村に送付した通知に係る記録
8	緊急時等の対応	<input type="checkbox"/> 緊急連絡体制表 <input type="checkbox"/> 業務日誌
9	管理者等の責務	<input type="checkbox"/> 組織図、組織規程 <input type="checkbox"/> 業務分担表 <input type="checkbox"/> 業務日誌
10	運営規程	<input type="checkbox"/> 運営規程 <input type="checkbox"/> 重要事項説明書
11	衛生管理等	<input type="checkbox"/> 就業規則 <input type="checkbox"/> 備品台帳
12	感染症対策の強化	<input type="checkbox"/> 指針 <input type="checkbox"/> 委員会の議事録 <input type="checkbox"/> 周知した記録 <input type="checkbox"/> 研修等に関する記録
13	業務継続計画の策定等	<input type="checkbox"/> 業務継続計画 <input type="checkbox"/> 研修等に関する記録
14	掲示	<input type="checkbox"/> 掲示物 <input type="checkbox"/> ファイル
15	秘密保持等	<input type="checkbox"/> 利用者の個人情報取扱同意書 <input type="checkbox"/> 重要事項説明書 <input type="checkbox"/> 運営規程
16	広告	<input type="checkbox"/> パンフレット等
17	居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止	
18	苦情処理	<input type="checkbox"/> 運営規程 <input type="checkbox"/> 苦情対応マニュアル <input type="checkbox"/> 苦情対応結果記録 <input type="checkbox"/> 市町村への報告記録 <input type="checkbox"/> 指導等に関する改善記録 <input type="checkbox"/> 国保連への報告記録 <input type="checkbox"/> 国保連からの指導に対する改善記録
19	地域との連携等	<input type="checkbox"/> 介護・医療連携会議の記録 <input type="checkbox"/> 利用者一覧 <input type="checkbox"/> 外部評価及び自己評価の記録
20	事故発生時の対応	<input type="checkbox"/> 運営規程 <input type="checkbox"/> 事故対応マニュアル <input type="checkbox"/> 事故発生報告書 <input type="checkbox"/> ヒヤリハット報告書 <input type="checkbox"/> 市町村への連絡記録 <input type="checkbox"/> 事故対応記録 <input type="checkbox"/> 損害賠償保険証 <input type="checkbox"/> 再発防止検討の記録
21	虐待の防止	<input type="checkbox"/> 指針 <input type="checkbox"/> 運営規程等 <input type="checkbox"/> 委員会の議事録 <input type="checkbox"/> 周知した記録 <input type="checkbox"/> 研修記録 <input type="checkbox"/> 研修資料 <input type="checkbox"/> 受講報告書 <input type="checkbox"/> 受講者名簿
22	記録の整備	<input type="checkbox"/> 従業員名簿 <input type="checkbox"/> 備品台帳 <input type="checkbox"/> 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書 <input type="checkbox"/> サービス提供の記録 <input type="checkbox"/> 主治の医師の意見書 <input type="checkbox"/> 訪問看護報告書 <input type="checkbox"/> 市町村への通知に係る記録 <input type="checkbox"/> 苦情対応結果記録 <input type="checkbox"/> 事故発生報告書 <input type="checkbox"/> 事故対応記録 <input type="checkbox"/> 介護・医療連携推進会議の記録
23	電磁的記録等	<input type="checkbox"/> 電磁的記録 <input type="checkbox"/> 同意の記録
24	【連携型の場合】 指定訪問看護事業所との連携	<input type="checkbox"/> 連携訪問看護事業所との契約書
25	変更の届出等	<input type="checkbox"/> 届出書類の控

※12.13.21 については、一部分、令和3年4月～3年間の経過措置あり

## II 人員に関する基準

	項目	確認書類等
26	定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者の員数	<input type="checkbox"/> 従業者に関する名簿 <input type="checkbox"/> 従業者勤務体制一覧表 <input type="checkbox"/> 従業者の雇用契約書 <input type="checkbox"/> 従業者の資格証等写し <input type="checkbox"/> 出勤簿 <input type="checkbox"/> 職務分担表 <input type="checkbox"/> 訪問介護看護記録
27	管理者	<input type="checkbox"/> 従業者勤務体制一覧表 <input type="checkbox"/> 職務分担表
28	身分を証する書類の携行	<input type="checkbox"/> 身分を証する書類
29	勤務体制の確保等	<input type="checkbox"/> 勤務体制一覧表 <input type="checkbox"/> 他の訪問介護事業所等との契約書 <input type="checkbox"/> 就業規則 <input type="checkbox"/> 研修計画 <input type="checkbox"/> 研修報告書等研修資料
30	ハラスメント対策の強化	<input type="checkbox"/> 方針 <input type="checkbox"/> 研修等に関する記録 <input type="checkbox"/> マニュアル <input type="checkbox"/> 研修資料、記録
31	両立支援への配慮	<input type="checkbox"/> 勤務表
32	秘密保持等	<input type="checkbox"/> 就業規則 <input type="checkbox"/> 従業者の個人情報取扱誓約書 <input type="checkbox"/> 運営規程

## III 処遇に関する基準

	項目	確認書類等
33	受給資格等の確認	<input type="checkbox"/> 利用者の個別記録 <input type="checkbox"/> サービス提供票
34	要介護認定の申請に係る援助	<input type="checkbox"/> 利用者の個別記録
35	心身の状況等の把握	<input type="checkbox"/> 利用者の個別記録
36	居宅介護支援事業者等との連携	<input type="checkbox"/> 利用者の個別記録 <input type="checkbox"/> 指導、連絡等の記録 <input type="checkbox"/> 終了に際しての注意書
37	法定代理受領サービスの提供を受けるための援助	<input type="checkbox"/> 利用者との契約書
38	居宅サービス計画に沿ったサービスの提供	<input type="checkbox"/> 居宅サービス計画書 <input type="checkbox"/> 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書
39	居宅サービス計画等の変更の援助	<input type="checkbox"/> 利用者の個別記録 <input type="checkbox"/> 居宅サービス計画 <input type="checkbox"/> サービス担当者会議の要点
40	サービスの提供の記録	<input type="checkbox"/> サービス実施票控 <input type="checkbox"/> 業務日誌 <input type="checkbox"/> サービス提供票・別表
41	指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の基本取扱方針	<input type="checkbox"/> 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書 <input type="checkbox"/> 利用者の個別記録 <input type="checkbox"/> 運営規程 <input type="checkbox"/> 訪問介護看護記録 <input type="checkbox"/> サービス提供票 <input type="checkbox"/> 相談、苦情に関する記録 <input type="checkbox"/> 利用者に関する記録 <input type="checkbox"/> 評価を実施した記録
42	指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の具体的取扱方針	<input type="checkbox"/> 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書 <input type="checkbox"/> 居宅サービス計画書 <input type="checkbox"/> 利用者の個別記録 <input type="checkbox"/> 運営規程 <input type="checkbox"/> 合鍵の預かり及び紛失対応書
43	主治の医師との関係	<input type="checkbox"/> 主治医の指示書
44	定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画等の作成	<input type="checkbox"/> 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書 <input type="checkbox"/> 居宅サービス計画書 <input type="checkbox"/> 利用者の個別記録 <input type="checkbox"/> サービス担当者会議の要点
45	同居家族に対するサービス提供の禁止	<input type="checkbox"/> 利用者の個別記録

## IV 会計に関する基準

	項目	確認書類等
46	利用料等の受領	<input type="checkbox"/> 運営規程 <input type="checkbox"/> サービス実施票控 <input type="checkbox"/> 領収書控 <input type="checkbox"/> 重要事項説明書 <input type="checkbox"/> サービス提供票・別表
47	保険給付の請求のための証明書の交付	<input type="checkbox"/> サービス提供証明書控
48	会計の区分	<input type="checkbox"/> 会計関係書類

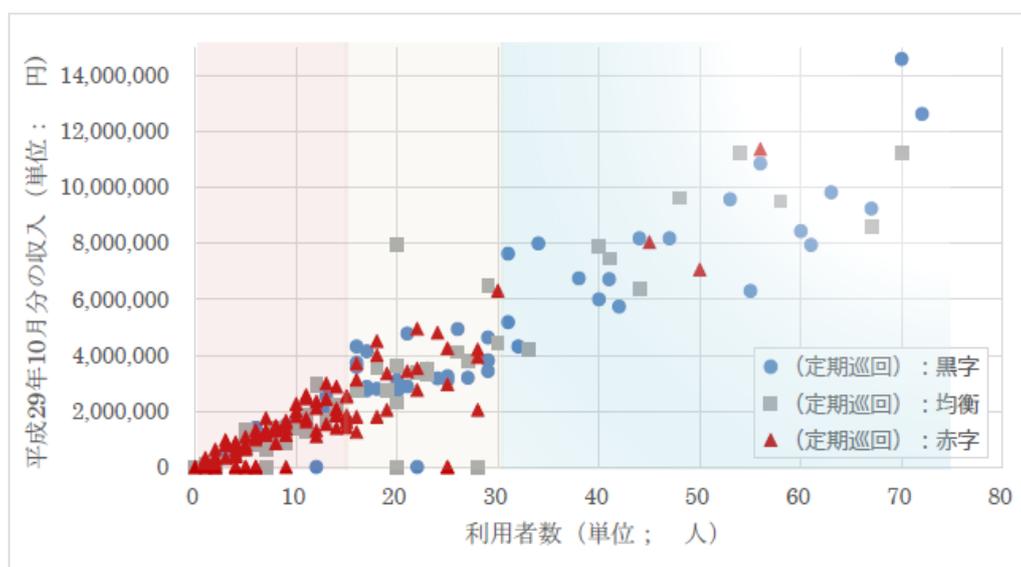
## 2) 地域性を考慮したサービス提供区域の設定

定期巡回は、地域密着サービスですので、サービスの提供エリアは事業所が立地する市町に限られ、市の中でもサービス提供エリアが決まっている場合もあります。開業時に立地する市町に提供エリアを確認することが必要となります。

## 3) 収支シミュレーション

### (1)利用者数と収入の分布(平成29年10月時点)

利用者数毎の収支の分布をみると、利用者数20～30人で黒字・均衡・赤字が混在し、30人を超えると安定的に黒字が増える状況となっています。



※月別の収入額の変動は大きくないと考えられるため(図表14)、平成29年10月時点の収入額を採用した。

《参考》定期巡回・随時対応型訪問介護看護等の経営モデルの調査研究事業報告書,株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所,2018

[https://www.nttdata-strategy.com/services/lifevalue/docs/h29\\_07jigyohokokusho.pdf](https://www.nttdata-strategy.com/services/lifevalue/docs/h29_07jigyohokokusho.pdf)

### (2)訪問看護一体型収支シミュレーション

訪問看護一体型シミュレーションの結果は表を参照してください。

シミュレーションに用いるデータは下記の通りです。本シミュレーションは、令和2年度介護事業経営実態調査結果第15表を用いています。実際にシミュレーションを行う場合は、事業所のある住所地の地域区分のデータを用いて計算します。さらに、看護職員給与・介護職員給与などは自法人の給与規定を用いてください。開設時職員数についても法人としての配置基準に基づき計算しますが、申請時には配置した人員の勤務表の提出が求められますので、必要人員の確保が必要となります。

#### ①シミュレーション時に使用したデータ(最新のデータを使用してください)

- 令和2年度介護事業経営実態調査結果
- 利用者1人当たり収入・看護職員給与・介護職員給与・その他経費 他

#### ②シミュレーション時の考え方の整理

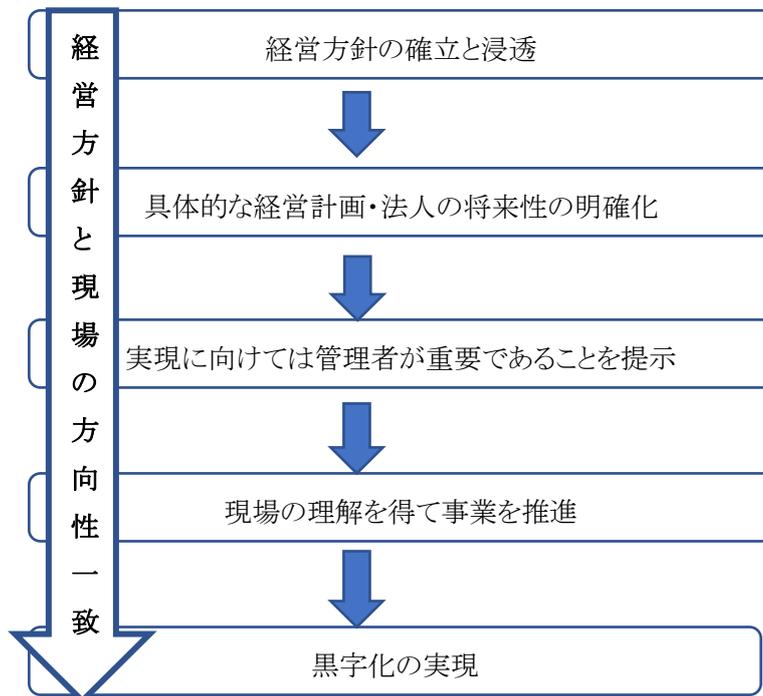
- 訪問看護師一体型として看護師最低必要数2.5人とする
- 開設時介護職員7人とする。(管理者・オペレーター・計画作成責任者・夜勤者含む)
- 職員一人当たり利用者数を概ね2.5人とする
- その他経費は利用者数10人増すごとに1.5倍とする

## 4) 持続可能な経営への取組

### (1) 経営方針の確立と浸透

持続可能な経営への取り組みで最初に行う必要があるのが、定期巡回の経営方針の確立と浸透です。経営陣だけでなく、現場で働く職員全員が新規事業の内容の理解と、これからどのように事業を展開するのかを理解して日々の業務を行うことで、現場で様々な工夫が行われ、早期に黒字化を実現に向けた行動につながります。

つまり、経営方針と現場の方向性の一致が必要であり、その中で大きな役割を果たすのが管理者です。経営方針の浸透の流れについては、下記をご参照ください。



## (2) 効果的な利用者確保のポイント

利用者確保に向けた活動は、開設の指定許可前から可能ですが、事前協議の段階で開始時期を確認しましょう。

利用者確保のポイントは以下のとおりです。

### 1. 事業の正しい理解

- 1) 定期巡回の理解を深め、正しく営業活動を行うために、法人内などで勉強会を行う
- 2) 定期巡回は、利用者やケアマネジャーから「呼べばいつでも何度でも来てくれる」と誤解されることもあるので、訪問回数や訪問時間は利用者の状態によって必要性を判断するなど、定期巡回の特徴を理解してもらええる場として、ケアマネジャーや病院退院調整部門担当者などを対象に説明会を開催する。

### 2. 営業活動の実施方法

#### 1) 営業ツール

- ・法人紹介
- ・定期巡回パンフレット(事業の特徴、料金表などを記載)
- ・通信機器見本
- ・定期巡回に適した事例紹介

#### 2) 営業対象

- ・ケアマネジャー
- ・地域連携室など病院退院調整担当者
- ・住民(自治会、民生委員、老人クラブ等)

#### 3) 定期的な訪問

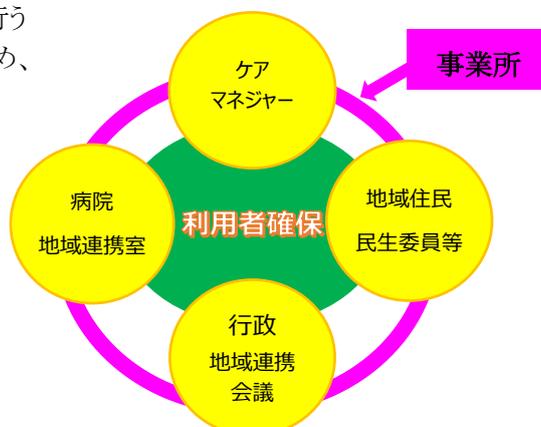
- ・営業対象をリストアップして、計画的に訪問する。
- ・福祉施設入所、入院などで利用者は常に増減すると認識し、利用者確保は継続的に行う
- ・利用者紹介元には、利用者の状況報告を兼ねて、定期的に訪問を行う

#### 4) 情報の共有

- ・営業活動記録するとともに、営業担当者だけではなく、管理者や職員とも情報を共有する

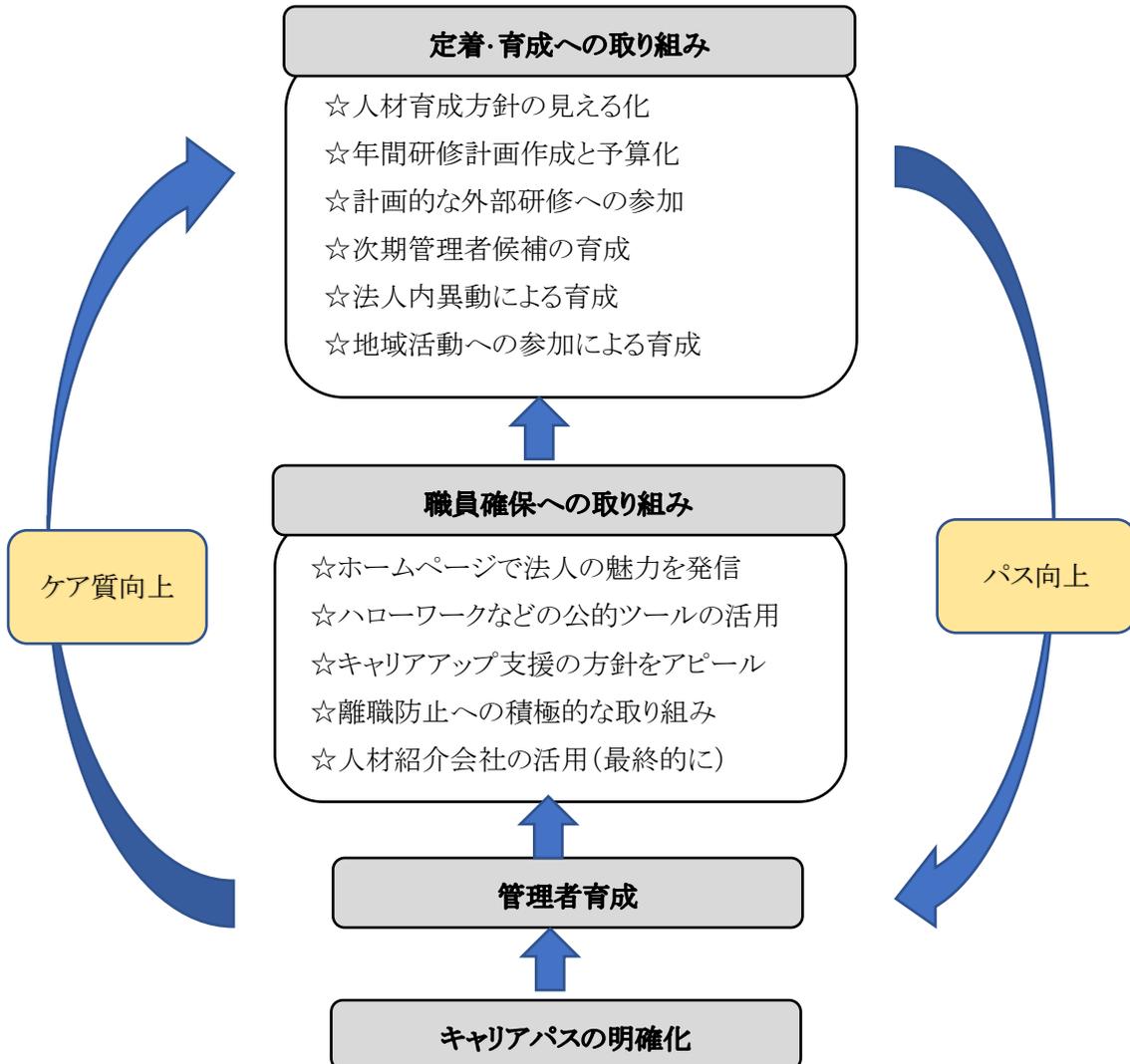
### 3. 定期巡回の普及・啓発

- 1) 地域の医療・福祉団体開催の会議に出席し、定期巡回の普及に努める
- 2) 地域密着サービスなので行政との連携も積極的に行う
- 3) 定期巡回利用者及びケアマネジャーの満足度を高め、口コミによる利用者確保を目指す
- 4) 県内定期巡回事業者と連携し、サービスの質向上に努める  
(兵庫県あんしんネット 24 との連携)



### (3) 職員確保と育成

持続的な経営を行うためには、職員確保が不可欠です。職員を確保しただけではケアの質を向上することもできませんし、定着にもつながりません。安定的に職員を確保するためには、キャリアパスを明確にし、計画的な育成が不可欠です。職員の育成には OJT と OFF-JT がありますが、採用直後の育成では OJT が最も効果的であると言われています。OJT を効果的に行うためには、管理者の育成が重要です。管理者が日々の業務の中で職員を育成することで、定期巡回サービスの質の向上が図れます。



#### (4) 事業を軌道に乗せるための取り組み

黒字事業所において、事業を軌道に乗せるための取り組みとして、参入前・参入後3か月・その後の時点における事業を軌道に乗せる上で重視した内容をまとめたものが下記の表です。

時点別・事業を軌道に乗せる上で重視した点(黒字事業所)

重視した点	参入前	3ヶ月	その後
スタッフ確保	◎	◎	◎
スタッフ育成	○	◎	◎
経営方針の策定と共有	◎	○	○
適切な経営目標の設定	◎	◎	◎
収支見込	○	○	○
ケアマネ・医師との調整	△	◎	◎
他事業所との連携体制構築	○	○	◎
営業先の拡大	△	△	○
プラン調整	-	△	○
ルート調整	-	-	△
シフト調整	-	△	○

定期巡回・随時対応型訪問介護看護等の経営モデルの調査研究事業報告書表を筆者整理

#### 5) コウダイケアサービス株式会社が行う開設支援

##### 1. 訪問看護事業所における定期巡回マニュアルの作成

- ・運営マニュアル・開設マニュアル・新規指定申請・訪問看護が定期巡回を行うメリット・Q&A
- ※マニュアルは配布とホームページからダウンロード可能

##### 2. 訪問看護事業所へのアドバイザー派遣

- ・ケアマネ、定期巡回管理者、連携訪問看護管理者、オペレーター等、事業所の状況によって必要と思われる職種を派遣

##### 3. ホームページを活用した情報提供 <https://koudai-care.co.jp>

- ・当社ホームページの「訪問看護事業所の定期巡回サービス参入促進支援事業」ページに事業の概要などの掲載
- ・マニュアルや開設についての有益な情報を掲載し、情報発信を行う
- ・マニュアルなどは必要に応じて事業所でもダウンロード可能



当社ホームページ

##### 4. 相談受付

- ・電話やメールの相談だけでなく、オンラインを活用し効果的な相談対応を行う

##### 5. 研修会等の開催

- ・事業説明会や制度説明等の研修を開催