

## 介護施設における夜間の効率的なオンコール対応モデルの構築

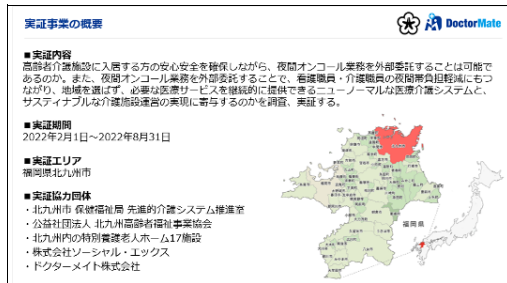
福岡県北九州市 × ドクターメイト株式会社

### 取組概要

福岡県北九州市と介護施設向けに「夜間オンコール代行™サービス」を提供するドクターメイト株式会社が、介護施設で負担が大きい業務の1つとなっている夜間オンコール対応業務を外部委託することで、介護施設に入居する方の安心安全を確保しながら、介護施設職員の夜間帯負担軽減と離職率低減にもつながり、必要な医療サービスを継続的に提供できる新しい形の医療介護システムの実現と、持続可能な介護施設運営づくりに取り組んだ。



実証事業サマリー

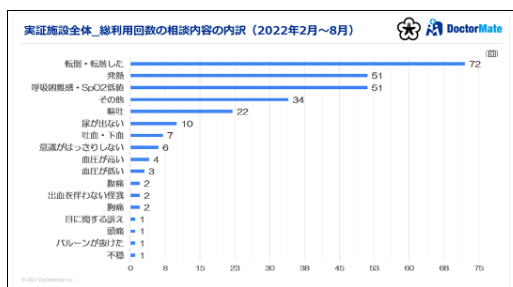


実証事業の概要

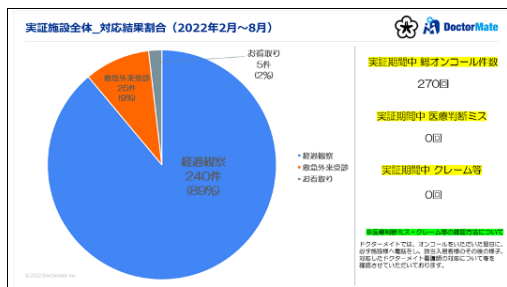
### 基本情報

代表地方公共団体	福岡県北九州市
代表民間団体	ドクターメイト株式会社
他の連携団体等	株式会社ソーシャル・エックス/公益社団法人北九州高齢者福祉事業協会
カテゴリ	高齢者福祉・介護/雇用維持・創出
事業費	事例の事業費用：0円/実証事業の期間：2022年2月1日から2022年8月31日
めざすSDGsゴール	
事業化までの期間	4か月ほど（2021年9月～2022年1月）

### 取組内容



実証期間中のオンコールの相談内容



オンコール業務を外部委託しての結果

この取組で解決した課題	<p>少子高齢化による生産年齢人口の減少に伴い、介護人材不足の深刻化が懸念されている。北九州市は、政令市で最も高齢化が進んでおり、地域の安定的な介護サービスの提供を維持していくためには、介護施設職員の負担軽減をはじめとする介護現場の働き方の改善に資する方策が必要であると考えている。</p> <p>そこで、平成28年に指定を受けた国家戦略特区を活用して、介護ロボットの導入実証等を行い、介護現場の新たな業務改善手法である「北九州モデル」を構築した。実証では、夜間帯の見守り時間が約62%、記録にかかる時間が約49%短縮できることが判明しており、施設職員の負担軽減策の一つとなっている。他方で、介護施設では、夜間における入所者の急変対応のため、看護師によるオンコール体制を整えている場合が多く、その際の待機やオンコール対応等が負担要因として挙げられ、その改善も求められていると認識していた。</p>
解決に向けた手法	<p>■連携団体、連携した施設 公益社団法人北九州高齢者福祉事業協会、北九州市内の特別養護老人ホーム17施設</p> <p>■実証期間 2022年2月1日から2022年8月31日まで</p> <p>■どのように解決したのか ドクターメイトが提供する「夜間オンコール代行™サービス」を、北九州市内の特別養護老人ホーム17施設に、2021年2月1日から2022年8月31日の実証期間中に活用してもらい、介護施設の夜勤者からのオンコール先が施設看護師ではなく、施設外の医療従事者(医師・看護師)でも、医療判断ミスが起きないかを確認。また、実証前・実証期間中・実証後の3回アンケートを実施して、介護施設職員の負担が軽減されているのかを確認した。</p>

## 取組詳細

事業推進上の各団体の役割分担	<p>■ドクターメイト サービス「夜間オンコール代行」™サービスの無償提供。介護施設職員へサービス利用のためのオンボーディング支援。市担当者に状況に進捗等の情報報告。アンケートの取りまとめ。</p> <p>■北九州市 介護現場が抱える具体的な課題の提供、医師会など組織を横断した連絡調整。進捗に対するフィードバック。</p> <p>■株式会社ソーシャル・エクス 自治体マッチングと官民共創プロジェクト伴走支援</p>
地域関係者との連携方法	<p>■協力してくれた地域関係者 北九州市内の特別養護老人ホーム17施設的全職員</p> <p>■何のために 介護施設で負担が大きい業務の1つとなっている「夜間オンコール対応」を外部委託することは、医療判断ミスを起こさず実現できるのか、また、介護施設職員の夜間帯負担軽減と離職率低減にもつながり、サステナブルな介護施設運営に寄与するのかを実証実験するため</p> <p>■どのように巻き込んだのか 福岡県北九州市保健福祉局と公益社団法人北九州高齢者福祉事業協会から、北九州市内の特別養護老人ホームに実証事業の内容を説明。のち、ドクターメイト株式会社から介護施設に対して、事業の詳細を説明して協力を仰いだ。</p>
資金調達方法	資金調達なし
資金調達方法の補足	資金調達なし
事業推進上の課題・工夫	<p>当事例は、介護施設で長年、日常業務として当たり前のように行われている夜間オンコール対応業務を、施設看護師から外部看護師にアウトソーシングするものであり、時には介護施設入居者の人命にも関わる判断が伴うため、協力していただく施設を集めるに苦労するのではないかという懸念があった。ドクターメイト株式会社の「夜間オンコール代行」™サービスを導入する介護施設は全国に500施設を超えており、提供開始してから医療判断ミス0件、クレームトラブルも0件を実現してきていることを丁寧に説明した上で、実際に活用経験してもらうことが一番有効な手法であると考えていた。</p> <p>そのため、サービスの概要と利用方法の説明に加えて、予行練習としてロールプレイングが出来る機会を作り体験してもらうことで、夜間オンコール業務を外部委託しても問題なく、むしろ多くのメリットを得られるということを理解してもらえよう努めた。</p> <p>また、実証期間中にいつでも質問を受けられるフォローアップ体制を構築したこと、他の協力施設の利用状況などを共有して、利用率を上げるオンボーディングコミュニケーションを実践したこと等、日々きめ細かな対応を行った。</p>

## 担当者のコメント

介護施設での夜間対応の負担は大きく、不安や負担感を感じながらケアを行っているという現状があります。今後も持続可能な介護の仕組みを実現するには、介護現場の夜間対応の不安・負担軽減が必要だと考え、今回の実証を行いました。

夜間対応で最も不安感が大きいのが医療的な判断、対応です。しかし、夜間対応できる医療者の確保はどんどん難しくなっています。今回の取組では、夜間の医療的な判断を外部から支援するというものです。医療的判断を外部に委託するのは、医療者の発想としては受け入れづらいものかもしれません。しかし、介護施設の医療需要が高まる中、現場の負担を軽減しながら持続可能な施設運営を実現するためには、医療介護においてもデジタルの力を活用した支援の形が必ず必要になってくると思います。

今回の実証では、外部委託に対して始めは不安感を持っていた人も、実際に使用したら価値を感じたという結果が出ており、新たな仕組みづくりへの一手になれたと思います。

日本は世界でも前例がない超高齢社会です。これまでの取組を活かしつつ、前例のない取組も積極的に進めていき、持続可能な介護の仕組みをつくっていきたいと思います。



ドクターメイト代表取締役医師 青柳直樹

## 優良事例応募項目

取組のポイント（3つの視点）	<p>①地方創生SDGsの視点 住み慣れた地域で自分らしく働き、最後まで暮らすことができる社会の実現、持続可能な介護の実現に向けた取組である。同時に、介護施設からの軽症救急搬送数に関して統計調査を行った。実証期間中、コロナ禍の影響により、北九州市内高齢者施設全体では、過去3年の実績と比較して増加しているのに対し、実証参加施設では増加していないことが確認でき、救急サービス提供の維持に寄与する取組でもある。</p> <p>②ステークホルダーとの連携 社会課題解決に取り組む民間企業と地域課題を抱える自治体、両者のニーズをマッチングするサービスを通じて、官民連携による共創がスタート。対等な立場で議論を重ね、官民両方の視点を加えながら、また、地域団体にも協力いただくことで、介護現場の生の声を汲み取ることができた取組である。</p> <p>③モデル性・波及性 少子高齢化による生産年齢人口の減少に伴う介護人材不足は、全国の自治体が抱える問題である。政令市の中で、最も高齢化が進んでいる北九州市で実証した意義は大きい。</p> <p>オンコール業務の外部委託という新規性のあるサービスを活用した実証である。</p> <p>実証を通じて、問題解決策の一つとして有効であることが確認できた本サービスは、既に提供が開始されており、地域を問わず、即利用することが可能である。</p> <p>実証参加施設からは、救急搬送時の救急隊への病歴説明、施設スタッフの付き添い、病院への服薬情報の提供といった業務についても負担があるという声を改めていただけており、さらなる課題の深堀に繋がったと考えている。</p>
----------------	---