

デイサービスの 管理者 & リーダー

デイサービスの
管理者×リーダーを
サポート!

Vol. 53 2020.3
Management & Operation

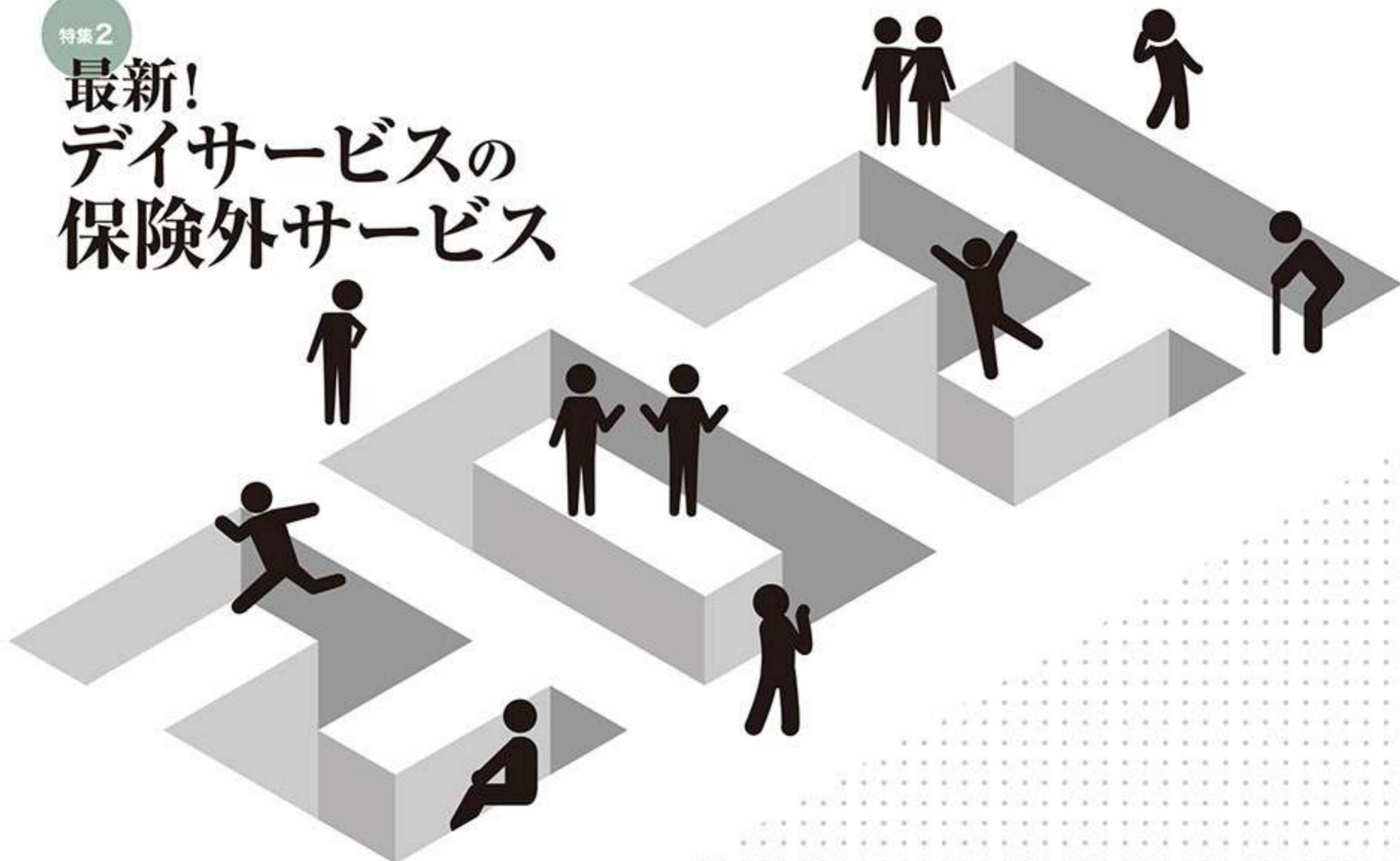
特集1

2021年 \ これからの動向を知る! /

介護保険法改正と 報酬改定の行方

特集2

最新!
デイサービスの
保険外サービス





2 施設紹介&インタビュー

柳町介護サービスセンター ● 管理者さんにインタビュー

7 これからの動向を知る!

2021年介護保険法改正と報酬改定の行方



31 最新!

デイサービスの保険外サービス

- デイサービスにおける保険外サービスの現状と可能性
- デイサービス+保険外リハビリの一体型施設
- 御用聞きや移動販売で高齢者の困りごとを解決
- 「話を聴くサービス」と「他社向けのサービス」



46 カンリーくんが解説! NEWS Watch

58 職員の急な退職でも慌てない! デイで必要な人員基準・要件を理解しておこう!

61 管理者さん必見! 働きがいのある職場をつくろう!!

66 算定要件のココがポイント

70 管理者になったらコレだけは押さえておきたい! 実地指導のいろは

72 こんな職員は問題職員の予備軍です! グレー職員に対応

77 心理テストで見つける あなたの隠れた能力

80 こうすると驚くほど業務が効率! 記録の時間を短縮!

85 モンスター家族・困った利用者急増! 対応の極意!

92 これって大丈夫? 事例から学ぶ労務管理の落とし穴

96 結果を出さず管理者はここが違う!

98 これは助かる! お役立ち運営ツール

106 インフォメーション

112 編集後記



(株) QOL サービス
 ホームページ
<http://www.qolservice.co.jp/>
 TEL (084) 948-0439
 FAX (084) 948-0435

メルマガ会員募集中!

QOLサービスの
 新刊情報をキャッチ!
 会員限定プレゼントなど、
 お得な情報をお届け!
 登録も年会費ももちろん無料!

ご登録は書籍販売サイト
 「デイショップ」から。
<http://dayshop.biz/>



カンリーくん



デイサービスの管理者&リーダー
 のマスコットキャラクター。
 ポイント解説が得意です!
 よろしくお願ひします!

\ これからの動向を知る! /

特集1

2021年 介護保険法改正と 報酬改定の行方

昨年12月、社会保障審議会介護保険部会での介護保険法改正に関する審議が終了しました。12月27日に承認され厚生労働大臣に手渡された「介護保険制度の見直しに関する意見」の内容を踏まえ、厚生労働省で介護保険法の改正法案が取りまとめられます。

介護業界全体の動向を知り、
今後の改正・改定の対策を
考えましょう!



小濱介護経営事務所

小濱 道博

全国で介護経営の支援業務を手掛けている。講師実績は、北海道から沖縄まで、全国で年間200件以上。

全国の介護保険課、協会、協議会などでの講師実績も多数。

8つの論点と主な項目

介護事業に直結する8つの論点と議論の主な項目

① 被保険者範囲・受給者範囲

- ・介護保険料の負担年齢を30歳に引き下げる

② 補足給付に関する給付の在り方

- ・所得の判断基準に不動産などの資産を含める
- ・補足給付の区分の変更を行う
 - ①第3段階の区分を<1><2>の2区分にする。<2>は負担増
 - ②ショートステイの食費部分の負担増
 - ③預金残額の基準の引き下げ

③ 多床室の室料負担

- ・介護老人保健施設の多床室の室料を自己負担とする

④ ケアマネジメントに関する給付の在り方

- ・ケアマネジメントの自己負担導入
- ・管理者の主任ケアマネジャー資格取得の経過措置を3年から6年に延長

⑤ 軽度者への生活援助サービス等に関する給付の在り方

- ・通所介護・訪問介護（生活援助）利用の要介護1・2を総合事業へ移行

⑥ 高額介護サービス費

- ・年収770万円以上の場合、上限額の引き上げ

⑦ 「現役並み所得」「一定以上所得」の判断基準

- ・2割負担となる所得基準の引き下げ

⑧ 現金給付

- ・在宅介護費として一定金額を現金給付

**介護報酬改定は非常に
厳しいものとなる予想**

2021年の介護保険法改正の今後の流れとしては、今年1月から始まった通常国会での審議を経て、今年6月には新しい介護保険法が成立する見込みです。この介護保険法の改正審議に続いて、社会保障審議会介護給付費分科会で、2021年度介護報酬改定の審議が始まります。今回、診療報酬改定が全体でマイナス査定を受けており、介護報酬改定も非常に厳しいものとなることが予想されます。そして改定議論の中心は「自立支援介護の実現」と、「成果型報酬への移行」です。通所介護においても、基本報酬の引き下げと共に、成果を反映した加算の新設が予想されます。また、AI（人工知能）がケアプラン作成を援助する科学的介護も加速し、今まで以上にケアプランに回復・改善といった成果を求める内容が盛り込まれ、通所介護が提供する機能訓練にもある程度の結果が求められるでしょう。介護ロボットやICT化促進のための加算の新設や人員基準の見直しも議論の場には上ることは確実です。

介護保険法改正

今回の先送り項目

8つの論点の中での先送り項目

- ① **被保険者範囲・受給者範囲** → 介護保険料の負担年齢を30歳に引き下げる
- ② **補足給付に関する給付の在り方** → 所得の判断基準に不動産などの資産を含める
- ③ **多床室の室料負担** → 介護老人保健施設の多床室の室料を自己負担とする
- ④ **ケアマネジメントに関する給付の在り方** → ケアマネジメントの自己負担導入
- ⑤ **軽度者への生活援助サービス等に関する給付の在り方** → 通所介護・訪問介護（生活援助）利用の要介護1・2を総合事業へ移行
- ⑦ **「現役並み所得」「一定以上所得」の判断基準** → 2割負担となる所得基準の引き下げ
- ⑧ **現金給付** → 在宅介護費として一定金額を現金給付

次ページから
それぞれの項目について
解説します！



多くの改正項目が先送りに

改正に関する審議の中で、介護事業に直接影響するのが「給付と負担」に関する議論です。この「給付と負担」に関する論点は8つありましたが、消費税増税の直後であることを踏まえ、大きな改正は2024年以降に持ち越され、多くの改正項目は先送りされることになりました。しかし、単に先送りされただけであって、2024年の改正審議で再び取り上げられると共に、成立の可能性が高いことには変わりありません。また、先送りの反動が介護報酬改定に向かう可能性も高く、春から始まる報酬改定審議は予断を許しません。

**先送りにされた項目を
知ることは重要**

先送りにされた項目について知ることには、2024年の改正の準備のために重要です。2024年の改正は、6年に一度の診療報酬との同時改定であることから激変が予想されるため、今から対応について検討すべきです。今回、先送りされた項目は7つあります。

最新!

デイサービスの 保険外サービスの

〈総論〉

デイサービスにおける保険外サービスの現状と可能性

株式会社日本総合研究所 リサーチ・コンサルティング部門

高齢社会イノベーション・シヨングループ 部長 紀伊 信之

〈事例1〉

デイサービス+保険外リハビリの一体型施設

株式会社ユニマツト リタイアメント・コミュニティ 事業統括本部 白木 優史

〈事例2〉

御用聞きや移動販売で高齢者の困りごとを解決

株式会社メディカル・エージェンシー・ジャパン 代表取締役 皆川 敬

〈事例3〉

「話を聴くサービス」と「他社向けのサービス」

有限会社長者の森 統括マネージャー 原川 大介



デイサービスにおける保険外サービスの現状と可能性

株式会社日本総合研究所 リサーチ・コンサルティング部門 高齢社会イノベーションシナジーグループ 部長 紀伊信之



(写真提供：早稲田イーライフ)



(写真提供：エムダブルエス日高)

保険外サービスに着手する事業者が増加

「保険外サービス」について、展示会や各種の研修会でお話させていただいていますが、最近の印象として、各地の事業者の皆さまから「実際に着手し始めています」というお話を聞く機会が増えたように思います。

一つのきっかけは、厚生労働省から2018年9月に「介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせる提供する場合の取扱いについて」という通知が出されたことかもしれません。これは従来、自治体ごとに解釈がいろいろであった、介護保険事業所での保険外サービスの扱いについて、一定の指針を示したものです(図1)。

具体的には、デイサービスでは、「介護保険サービス提供時間外」であれば、①理美容サービス、健康診断、予防接種、採血、②利用者個人の希望による

通所介護事業所からの外出同行支援、③物販・移動販売やレンタルサービス、④買い物等代行サービスを提供することが可能である、と明示されました。

また、「休日や夜間など、デイサービスの人員や設備を活用して地域住民などに保険外サービスを提供すること」も問題がないとされました。さらに、「同じ場所・時間で通所介護の利用者と保険外サービスの利用者に対して一体的にサービス提供を行うこと」も、「双方の利用者合計数に対して、通所介護事業所の人員基準を満たす職員が配置されていること」「双方の合計数が通所介護事業所の利用定員を超えない」ことを条件に認める主旨の整理がなされました。

では、実際、デイサービスではどのような保険外サービスが提供され始めているのでしょうか。大きく、「①既存のデイ利用者向けのサービス」と「②地域住民や企業などデイ利用者以外に

向けたサービス」に分けて、それぞれの取り組みを紹介します(次ページの図2)。

図1 2018年9月、厚生労働省通知でクリアになったこと

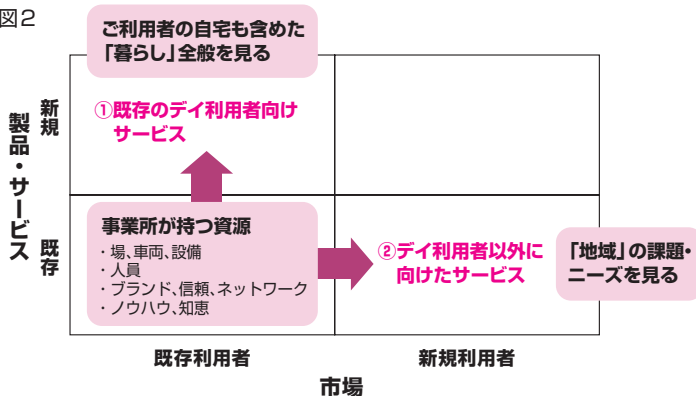
訪問

介護保険サービスの前後などに、明確に区分して提供することは可能
※同時一体的提供、「指名料」や「繁忙期料金」といった「上乗せ費用」は認められていない

通所

- 以下を介護保険サービス提供時間外に提供することはOK
 - 理美容サービス、健康診断、予防注射、採血
 - 機能訓練として以外の外出
 - 物販・移動販売、レンタルサービス
 - 買い物等代行サービス
- 休日や夜間にデイ人員・設備を活用した保険外サービスの提供はOK
- 介護保険での利用者と保険外サービスの利用者双方にサービスを同時に提供してもOK(混在OK)
※ただし、合計数が通所介護の利用定員内、人員基準を満たすこと

図2



デイサービスにおける 保険外サービス

- ① 既存のデイ利用者向けのサービス
- ② 地域住民や企業など
デイ利用者以外に向けたサービス

① 既存のデイ利用者向けのサービス

＝デイでのお弁当販売や物販

既存のデイの利用者に、お弁当や日用品などを販売することは比較的始めやすい保険外サービスです。送迎を生かした買い物難民対策にもなりますし、バランスのとれたお弁当の形式で夕食をきちんと取っていただくことは栄養改善の観点からも重要です。

お弁当や日用品については、外部のサービスをうまく利用すれば、事業所としての手間をかけることなく、提供することができます。例えば、日本ケアサプライの「けあピア食事サービス」は、デイまで冷凍弁当を届けてくれるサービスです。事業所に貸し出される冷凍庫にお弁当をストックしておき、送迎の際、希望する利用者にスタッフがお届けすることで、事業所は保管・宅配の手数料を受け取ることができる仕組みになっています。

また、フロアウイングの「ケアフロアストア」は、商品の仕入れ・販売を支援してくれるプラットフォームです。介護用品など1万点を超える品ぞろえ

から、事業所で販売したい商品を選んだ独自の注文サイトを作り、仕入価格で商品を調達することができます。

「物販」については、実際にどんなものが利用者に喜ばれるのか、少しずつトライ＆エラーで試してみることが重要です。あるデイサービスチェーンでは、いろいろと販売を試してみた結果、好評だったのは、焼きたてパンや洋服・雑貨だったそうです。介護が必要になつて、なかなか自分で買い物ができなくなる中、「買い物をする楽しみ」「選ぶ楽しみ」があるということがポイントだと思えます。

＝イベント・旅行

利用者の方々に楽しみや目的をもつていただくにあたり、外出や旅行は極めて有効です。過去に筆者らが50代以上のシニア約1200名にアンケート調査を行ったところ、「今後お金をかけてでも充実させたいこと」という質問に対しては、「旅行」が圧倒的にトップでした。とはいえ、要支援・要介護になつてどこかに出掛けるのは大変です。そのため「諦めてしまっている」人が多いのが実態です。

こうした「本当は旅行に行きたい」という潜在ニーズに対応した取り組みが各地で始まっています。デイサービス「早稲田イーライフ」を全国で展開する早稲田エルダリーヘルス事業団は、2018年11月に日本航空と連携してチャーター便を利用し、成田から大分県別府までの1泊2日旅行を実施しました。早稲田イーライフの介護スタッフや看護師ら26名が同行し、67歳から92歳までの合計47名が参加されたそうです。構想から実施まで2年ほどかかり、その準備は大変なものだったようですが、実際に参加された方々からは、非常に好評だったそうです。



早稲田イーライフの
介護予防チャーター
旅行

こんな職員は

問題職員の予備軍です！

グレー職員に 対応!!

最終回



第一芙蓉法律事務所
弁護士 浅井 隆

前回、グレー職員の各類型に共通する注意・指導の仕方と、各類型ごとのポイントのうち「勤怠不良型」の説明をしましたので、今回はこれに続けて、残りの各類型（「労働能力欠如型」、「セクハラ・パワハラ型」、「私生活上の問題行動型」）のポイントを説明します。



私生活上の問題行動型



セクハラ・パワハラ型



労働能力欠如型

労働の質や能力が不良であることの証明は、とても難しいです。現場で日常的にその問題職員を見ている職員には、労働の質が不良であること、労働能力が不良であることは分かりきったことですが、第三者（裁判官など）に分からせるのは至難です。裁判では多くの場合、問題職員にも弁護士が選任され、「解雇やむなしと言える程度の証明はできていない。具体的に、いつどういうミスをして会社にどういう損害を与えたのだ」と追及されます。日常的に別紙1などの書式で業務指導書を出していないと、立証などとてもできません。

第2回112ページ以降では、労働能力欠如型の事例を3つ（1業務指示には従うが、ふてくされた態度をとる、2業務はこなしているが聞くまで連絡・報告がない、3社外の人への態度が悪く評判が悪い、あるいは社内での評価が悪い）挙げ、それぞれについて行動規範を設定し、口頭↓文書で注意・指導をする作業の流れを説明しました。この作業は、まさに欠如する労働能力を客観化（可視化）することになるので、立証が難しい労働能力の欠如の、まさに立証手段です。文書で注意・指導を行う場合、設定した行動規範を示した指示書を作成し、2〜3回改善を求めます。今回は「仕事が遅くミスが多い労働能力欠如型」を挙げます。

「労働能力欠如型」の
注意・指導の仕方

こうすると

驚くほど業務が効率!

記録の時間を短縮!

この連載では、各種記録の時間を短縮するためには、どのようにすればよいか、効率的に記録を行うための工夫、改善する際の視点を紹介していきます。

株式会社 PAO

代表取締役 北田 信一

最終回

時間・場所・役割・内容・方法・目的から 記録について考える

1. いつ・どこかで書くか
(日々の記録を書く
時間と場所)

デイサービスには多くの記録があります。その記録はいつ書いているでしょうか。特に日々の様子の記録は毎日書くわけで、職員は利用者へのサービスを提供しながら書くこととなります。ご利用者と同じテーブルでご利用者とお話をしながら、または様子を見ながら書いている場面を見かけることもあります。これは個人情報保護の観点からも適切とは思えません。また、各利用者の記録用紙を置く場所を決めておいて、手が空いたときにそこに行つて記録するといった方法を取っているとところもあるでしょう。利用者の目に触れない場所に置かれているのなら良いのですが、この方法も個人情報保護の観点や片手間に記録することで誤記などが増える可能性を考えると適切とは言えないように思えます。

「集中して記録できる時間を確保すること」、「個人情報観点から適切な記録場所を確保すること」が求められます。

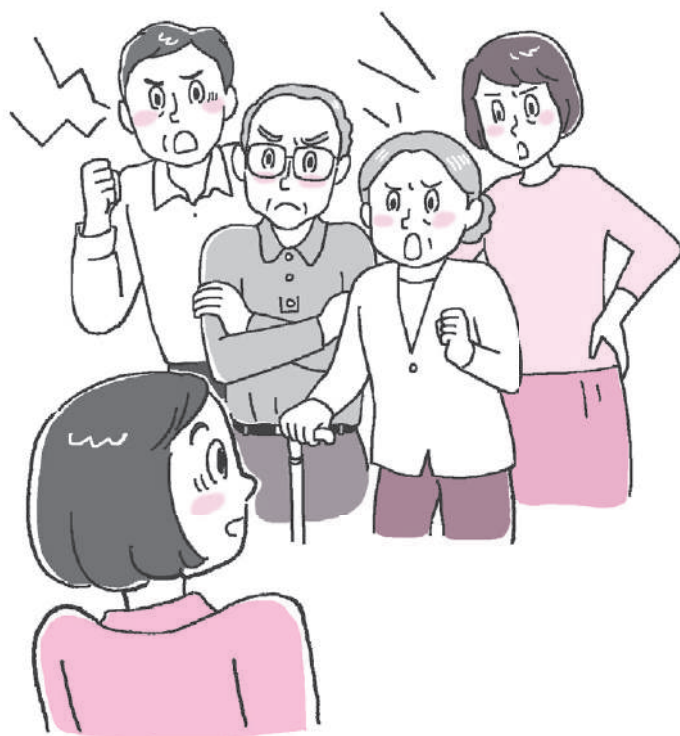
「集中して記録できる時間
はできれば分散させる」

午後のティータイムあたりからお見送りまでの時間に記録を書く時間が集中しているところも多いと思いますが、昼食前後に記録の時間を工夫して取るのも良いと思います。一日の記録を最後にまとめて書くことになると、書く量も増えます。また、バイタルサインなどはバイタルを記録する一覧表から個人の記録に転記することなども多く、誤記も増えてきます。お見送りまでの限られた時間で、焦りながら記録するのは避けたいものです。

そこで、記録を分散させる工夫をしてみてもいいかでしょうか。『利用者動きが少ない時間』と『職員の業務が少ない時間』、『休憩などに重ならず職員が多い時間』これらが重なる時間を見つけて記録の時間にすることが良いかと思えます。探してみてください。



モンスター家族・ 困った利用者急増！ 対応の極意！



最終回

モンスター家族・
利用者の襲来を防ぐ
ための極意

三塚 浩二

株式会社コンクレティオ
代表取締役

現在、株式会社コンクレティオの代表であり、社会保険労務士。東北福祉大学卒業後、約8年間、仙台市内の民間病院に医療事務として勤務。その後、社会保険労務士資格を取得。医療福祉に特化したコンサルティング会社と社会保険労務士事務所を展開する一方、日本全国の医療機関・介護施設などで現場職員に対して実地指導などを行っている。

モンスターの襲来を防ぐ
ポイントとは？

近年、報道などでさまざまな団体が謝罪している場面を数多く見かけるようになりました。日常的に顧客から謝罪要求を受けるような時代になってきたと言えます。

また、利用者や家族から不当な要求を受けて日常の仕事に支障が生じ、従事する職員に大きなストレスを与える事例が後を絶たちません。

利用者や家族からの不当な要求は、ハラスメントの新しい領域としても社会的な問題となっています。介護業界は、以前から利用者のためにといい意識が強く、不当な要求があつても多少なら耐えなくてはいけないという我慢の風潮がありました。そしてさらに、退職者の増加、人材確保難といった業界問題も、このような問題が背景にあることは否定できません。

本稿では、連載の総括を兼ねて、今後モンスター利用者・家族を襲来させないためのポイントをさまざまな視点から考えてみます。

ご購入はこちら