



全国定巡協

一般社団法人全国定期巡回・随時対応型訪問介護看護協議会

オペレーター集約について

一般社団法人

全国定期巡回・随時対応型訪問介護看護協議会

● オペレーターの集約

定期巡回・随時対応サービスは、同サービスの事業所間で、オペレーターを**集約**することができます。オペレーターを集約できる範囲は、同じ圏域の事業所に限らず、全国どこの事業所でも可能です。

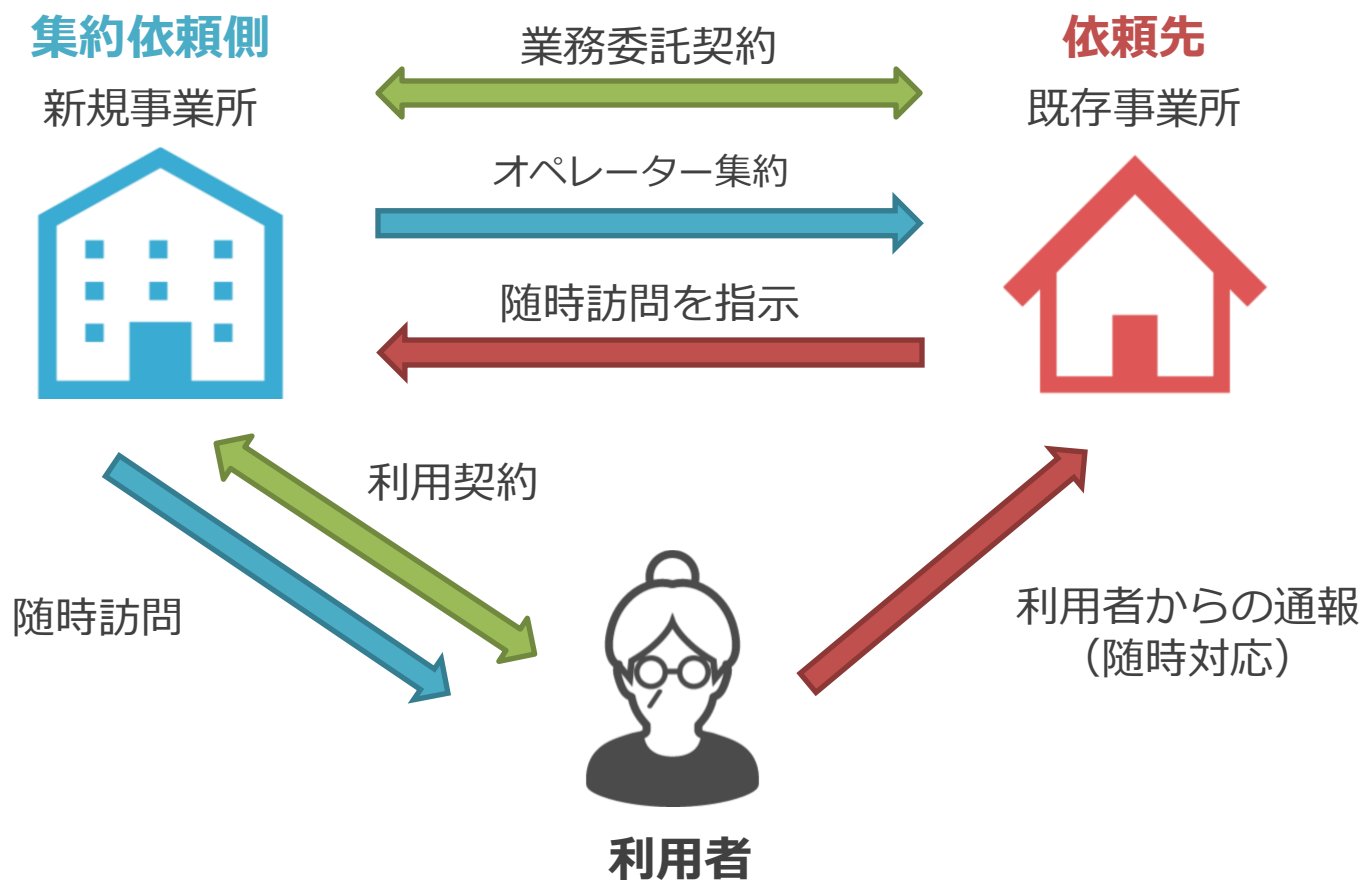
また、平成30年報酬改定により、**夜間のみ（18:00～8:00）**の制限がなくなり、**24時間集約**することができるようになりました。



集約先は、集約依頼側からオペレーター集約の**業務委託料を得る**こともできます。なお、民間同士の契約になるため、**金額・条件等は自由に設定**できます。



● オペレーター集約のイメージ



● 集約を依頼する側のメリット

オペレーター集約した場合、自事業所にオペレーターを配置する必要がなくなります。つまり、**随時訪問従事者（定期巡回従事者を兼務）**さえ配置すれば、**人員配置基準**を満たすことができます。

随時訪問従事者の資格要件は「初任者研修修了以上」なので、オペレーターと比較して資格要件を満たしやすく、**介護福祉士の不足を解消**できる可能性があります。また、**採用費や人件費の削減**も行うことができます。

① 余裕を持った採用活動



介護福祉士を時間をかけて採用できる

② コストの削減が望める



初任者を中心に雇用することで、人件費や採用コストを抑えることも可能

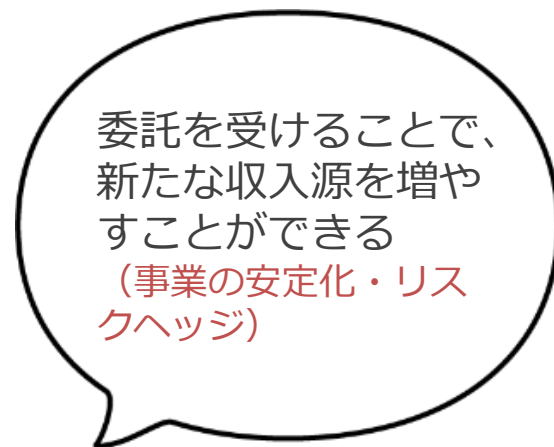
開設時は利用者が少ないので、より効果が期待できる



● 集約を引き受ける側のメリット

集約元からオペレーター集約にともなう業務委託料を受け取ることで、**直接サービス提供（介護保険サービス）**する**以外の収入**が増えます。

利用者がある限りオペレーター業務は必要になるので、一定数の委託を受けることで、**安定した収入が確保**できるようになります。



地域の定巡事業所が増えることで、サービス自体がより認知される



● 集約に伴う売上・費用のイメージ

集約依頼側

介護福祉士のかわりに初任者2名を採用

⇒ 月10万円の費用減

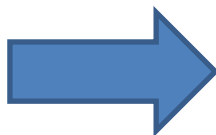
介護福祉士の採用にかかっていた費用を削減

⇒ 月10万円の費用減

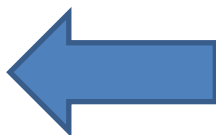
集約先に委託料（利用者1名につき月1万円）を支払い。利用者は15名

⇒ 月15万円の費用増

委託料



OP集約



集約先

集約元からの委託料（利用者1名につき月1万円）を受け取り。
1事業所×15名 = 15名分の売上

⇒ 月15万円の売上増



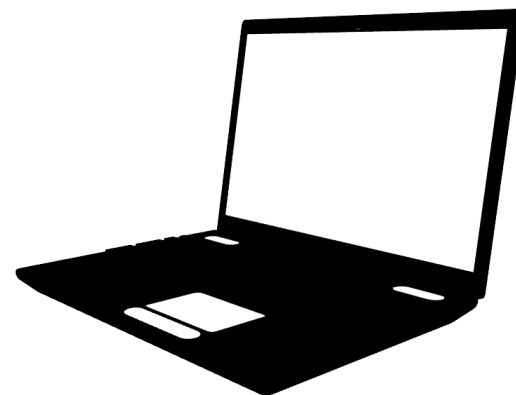
元々のスタッフが対応するので費用は増えない

※数値に関しては、仮に置いたもので、あくまで要素としてお考えください。



● 集約に必要な準備

- ✓ 保険者への確認
 - オペレーター集約について保険者に承認をもらいます
- ✓ 情報共有の仕組みの構築
 - 事業所間で情報共有する仕組みを構築します
- ✓ オペレーションセンターの準備
 - 集約先の事業所のオペレーター環境を整えます
- ✓ 契約関係
 - 事業者間で締結する契約書の雛形を作成します
 - 利用者に随時対応を集約（オペレーター集約）し、集約先と個人情報を共有する許可をもらいます
- ✓ ルールの確認・整備
 - 事業所間でのルール・取り決めを確認します 等



● オペレーションセンターの例

複数の定期巡回・随時対応サービス事業所のオペレーター業務を1か所の定期巡回・随時対応サービス事業所に集約している法人のオペレーションセンターの環境になります。

13事業所400名超の利用者情報をクラウドシステムで管理

システムを通して事業間の情報はリアルタイムに共有される

専従のオペレーターを配置

利用者情報を確認しやすくするため、デュアルディスプレイ導入



随時コールがあると自動的に利用者情報が表示される。通話が録音され、注意点・過去の履歴も閲覧できる

利用者数が多いため、2回線・専従以外にも複数人で対応

併設の訪問介護STの介護福祉士をオペレーターとして登録



お問い合わせ先



全国定巡協

一般社団法人全国定期巡回・随時対応型訪問介護看護協議会

TEL 03-6630-7488 (平日9:00~18:00)

FAX 03-3340-3099

MAIL info@24h-care.com

お気軽にお問い合わせください