

令和2年11月吉日

会員各位

一般社団法人 八王子介護支援専門員連絡協議会

「介護保険最新情報 vol.842 及び vol.847 についてのアンケート」集計について

過日実施いたしました「介護保険最新情報 vol.842 及び vol.847 についてのアンケート」について、集計ができましたのでご報告いたします。また報告が大変遅くなりましたことをお詫び申し上げます。

今回のアンケートを通して、多くのケアマネが頭を悩ませながらも利用者様やご家族に寄り添おうと、奮闘されていたことがよくわかったのではないかと思います。今後に向けて、ケアマネジャーとして、また職能団体として、様々な問題にどう対処していくべきなのか？共に考えていくことが出来れば幸いです。

なお、このアンケート結果は八王子市福祉部、特定非営利活動法人 八王子介護サービス事業者連絡協議会へも報告させていただき、更なる連携を図っていきたいと考えています。

今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

一般社団法人 八王子介護支援専門員連絡協議会

電話: 042-686-3850 FAX: 042-686-1088

<http://www.hachikairen.com>

介護保険最新情報vol.842 及びvol.847 についてのアンケート集計結果

回答:66 名(うちFAX:24 名)

- ① 「報酬・加算算定」の際、ケアマネとして対応に困ったこと、わからないこと、工夫をしていること等ありましたら教えて下さい。

*「困ったこと」「わからないこと」

- ・利用者・家族への説明など各事業所がきちんと説明していないケースもあり、そのフォローに追われた。
(同意書だけ配って説明がずさん/認知症状のある本人に口頭で同意を得ただけで家族からクレーム、トラブルになった/同意する・しないの選択肢があるにも関わらず、決定事項のような説明をし、利用者が混乱した/コロナ関連で費用が高んだので料金改定になったと説明された/3割負担の方なのに100円程度と実際の料金と異なる説明をしていた/限度額オーバーで算定に同意しないことを予め確認していたのに、SS送り時に署名を求められ、よく読まずにサインしクレームとなった等)(同様意見10件)
- ・報酬算定の計算方法など自分が理解するのに時間がかかり、それを利用者・家族へ説明し理解を得るのに時間がかかった。(説明するのが難しい/理解が得にくい/算定の仕方について高齢者の方が理解するには難しい等)(同9件)
- ・算定に関する確認作業や実績のやり取りなど煩雑、業務量が増えた(連絡のない事業所は算定しないものだと考えていた/6,7月は普段の倍の手間と時間がかかった)(同8件)
- ・サービス事業所も内容の理解が十分でなかったり、同意の取り方や対応がバラバラだった。(同6件)
- ・準備期間も短く、本人・家族がどの程度事業所からの説明を理解しているかわからない。(本人も同意、CMも確認したが、本人が思い違いしていた等)(同3件)
- ・ケアマネに連絡なしに利用者の同意を得ている事業所があった。同意を得られたという連絡なしにいきなり実績で付けてきた事業所もあった。('連携'をいったいどうとらえているのか?と憤り)(同3件)
- ・電話や書面での事業所からの説明が良くわからなかった、という話が良く聞かれた。(よくわからないがサインをした等)(同2件)
- ・生保の方で限度額を超えてしまうため、訪問介護サービスを減らした。
- ・オーバー分を福祉用具に割り振った。
- ・単位数オーバーする方への調整・報告に困った。
- ・同意後の訪問の際利用者から質問があり困った。
- ・ケアマネとして説明するのが大変心苦しかった。(同意しなくても良いと説明しても日本人の特性上断り

づらいのではないか)

- ・国からの通知が分かりづらかった。
- ・プラン料算定についても市の回答も二転三転したため、振り回された感あり。結局算定できなかった2か月分ほど収入が減少して困った。
- ・要支援の方には(2段階上位の)算定がないことを疑問に思っている方にどう伝えたらよいか、悩んだ。
- ・複数の事業所を利用している方、1か所ならオーバーしないが複数だとオーバーしてしまう場合、どこに算定したらよいか。
- ・「限度額オーバー」のケースだったが、事業所が「同意を得られたのでと算定する」、と連絡してきた。CMが確認するも家族が事業所に大変な「恩義」を感じており、結果的にはオーバーさせないため福祉用具購入を家族が決断。ケアマネとして消化不良を感じた。
- ・複数事業所を利用しており、実績時、オーバーしないかヒヤヒヤした。
- ・経済的事情で算定を断った利用者に対し、事業所から通所回数を減らすような言動あり、利用者が大きなショックを受けていた。
- ・デイだけで限度額オーバーの方、算定について二度ほどCMが相談したが、「みんなからもらっているのに一人だけ特別扱いはできない」と言われた。

*「工夫をしていること」

- ・CM側でもしっかり確認し説明・補足した。(同意しない選択肢もあることも含め/改めて3票を作成し署名捺印を頂いた/デイからの連絡の前に予めCM側から利用者・家族に説明した/同意しないことで不利益はないことを説明、誤解があれば利用者の立場で対応等)(同様意見10件)
- ・事業所からは同意書のコピーを頂くようにしている。(同3件)
- ・経済的に厳しい方、限度額オーバーの方については事前に事業所と相談したり、予め「算定無しで」お願いした。(同3件)
- ・自分自身がよく理解し説明するよう心掛けている。
- ・事業所と連携し、必要な労力に対する対価はもらえるよう工夫している。
- ・自分一人で判断せず必ず上司に確認している。

- ・「加算算定」に関する一連の流れを確認し、手順の漏れがないように対応している。
- ・実績で変更の手間がかかるため利用時間は変更していない。
- ・自分都合優先の事業所から利用者が不利益にならないよう奮闘した。

*「その他の意見」

- ・問題や混乱なく進んでおり特に困ったことはない。(事前に事業者から CM に説明してもらったので CM から利用者や家族へスムーズに説明できた/概ね「仕方ないね」と協力的だった等)(同様意見 6 件)
- ・安易に利用者に負担を転嫁しており不公平感がありケアマネとして納得できていない。公平な形にしてほしい。(限度額オーバーの利用者からは算定せず、枠内に収まる利用者からは算定する/算定事業所と算定しない事業所、同意する利用者と同意しない利用者/利用者の 1 割負担～3 割負担等)(同 5 件)
- ・(納得・理解はしていないが)「お世話になっているから同意した」感じ。(利用者にとっては同意せざるを得ない状況/理解できている利用者・家族は皆無だと思う等)(同 5 件)
- ・これまで加算算定などについて事前の説明・周知をおこなってきたはずだが、今回はそのようなことを無視した利用者に負担を強いる強引なやり方だったと思う。利用者も家族も不満はあるが、サービス事業所には言えない、というしこりが残った方も多い。(利用者に負担を求めるのはおかしい等)(同 2 件)
- ・利用者負担が発生する制度には疑問がある。団体として「利用者負担を無しに」と国に要請すべき。
- ・会社から算定について指示があったので迷うことはなかった。
- ・事業所によってはわざわざ利用者宅へ訪問し丁寧に説明していた事業所もあった。
- ・デイの救済で給付金の 10 万円から協力して下さいと説明した。実際の金額を提示することで断る方はいなかった。
- ・「ケースの件数が 40 件超えても減算しないという期間がコロナ収束するまでずっと可能なのか？」
- ・「同意しなくてもいい」という説明がどの事業所も足りない。
- ・不公平だと同意しない利用者・家族あり。デイ担当者からは理解し了解を得られた。
- ・コロナの影響でサービス利用ない方の居宅支援費の算定について、介護保険課より「初回加算」は請求できない、との FAX が月遅れで届き、念のため特定事業所加算について問い合わせたところ、「算定できない」と言われたため、結局遡って過誤申請を出さざるを得なかった。通知が遅い。

- ・「不公平になる」、と加算を一律に取得する、という事業所があった。「利用者が了承した場合にのみ請求できる」という不公平でカンパ的な制度で良いのか？
- ・「柔軟な対応」という文言が個々の CM の理解に差を生じさせる結果となってしまう。
- ・市に問い合わせても職員の回答によって差があったり、通所から聞き取った情報と違ったりして混乱した。

② その他、「コロナ」に関連することで問題や疑問、ご意見等ありましたら教えてください

- ・自分が感染していないか、いつ自分がかかるか不安。訪問しないわけにもいかずプレッシャーがある。(同様意見 5 件)
- ・利用者からの訪問拒否あり、電話での話だけで良いのか、このまま継続してよいのか不安。(訪問出来ている人とできていない人がいる。利用者が希望すればそれで(訪問無しで)よいのか?/リモートや電話のみの対応では見落としてしまう事柄も多い)(同 4 件)
- ・今回の 2 段階上位の報酬算定は利用者にとってかなりの経済的負担となっている。コロナの影響でデイ休止されている方の 1~3 割を国庫で賄って事業所経営を支える施策があれば良いのではないか。この方向はいつまで続くのか?事業所・利用者・介護職の利益を国にしっかり支えてもらいたい。(同 3 件)
- ・この 2 段階上位の算定や SS の受け入れ加算について、本来利用者負担になるべきなのか疑問を感じている。(同 2 件)
- ・デイを休んでいた方の機能低下が顕著で心配。(同 2 件)⇒デイサービスでの入浴・食事の対応などどうしているのか。
- ・何をどう対応したら感染を防ぐことができるのか、日々模索している。直近の詳しい情報をわかりやすく知らせて欲しい。(同 2 件)
- ・すべての介護従事者に定期的に PCR 検査ができる施策を望む。
- ・ヘルパー訪問で公共交通機関を使用せざるを得ない人に、事業所が送迎実施し持ち出し経費が発生している。
- ・デイの時間も短縮され、仕事を休むなど家族負担が増大した。
- ・家族が感染したときの対応はどうすれば良いのか。
- ・病院のようにコロナ対応できるショートステイを市内で確保して、緊急入所できるようにするなど市とし

て対応を考えて欲しい！！

- ・ある事業所では利用者負担分をもらわない、という対応をしていたことをケアマネが知らず利用者へ説明をしたところ、お金がかかるとは聞いていない、と怒られ、その後市役所に「利用者負担ない、は認められない」ということを確認、結局利用者に支払いをしてもらうこととなった、というトラブルがあった。
- ・コロナ感染が発生した際、その後の対応がサービス事業所によって違う。本来はどんな対応が必要なのかわからない。
- ・感染の発生状況が町名単位でわかると良い。
- ・事業所によって対応の仕方が違うので、自分で法令をよくチェックしていく必要があることが分かった。
- ・今回の加算提供している事業所を知りたい。
- ・何かあると必ず利用者負担となる流れ。今後必要なサービスを控える事態にならないか心配。
- ・国の財政難を理由に次回改定でケアプランの有料化がかなり現実味を帯びたのでは？プラン料を一部負担してでもケアマネを必要と思ってくれるような関係づくりを今からしていく必要があると思う。
- ・今回の加算は事業所も取りにくかったのではないか。
- ・利用者の同居家族が陽性者と判明し、利用者自身は陰性、そのような場合でも快く在宅サービスを提供できる体制が整っている事業所があるのか知りたい。もしくは緊急避難で引き受けてくれる SS・病院・老健などあれば周知してほしい。
- ・担当利用者に陽性者発生した事業所の対応・経過を時系列で知りたい。
- ・テレワークを実施している事業所へやり方を教えて欲しい。
- ・三密を避けたリモート研修は参加し易い。
- ・コロナではなかったが、熱発した利用者が出たため、ヘルパー事業所から「入れない」と言われ困った利用者がいた。
- ・有料の住宅型老人ホームの利用者、家族、ケアマネ、他事業所の訪問、通所や外出もできなくなり併設の訪問事業所のみで対応、認知症と筋力低下進み家族不安増大している。
- ・曜日や提供時間のプラン変更多々あり、軽微な変更該当しないため一連の流れで業務を行わなければならない業務量が増大。
- ・「署名・捺印したが内容をよく見なかった」との利用者・家族がいた。

- ・発熱等の症状や接触したのでは？と不安な時に PCR 検査を自費でもいいので受けられるようにしてほしい。八介連として医師会の PCR 検査を受けられないか？
- ・そもそも利用者から利用していない分を算定することが納得できない。デイケアの利用回数も減らされ、むくみや動きが悪くなっている利用者に対し緊急加算を取ることはもっと納得できない。
- ・緊急事態宣言かでデイを休ませている家族がおり、現在はその時期より感染者数が多いにも関わらず休ませなくてよいのか意見を求められたが、どのように回答したらよいかわからない。人によって気にする人とまったく気にしない人もいて、感覚が人によって違い、分からない中で、一人ひとりに合った対応を行うことが難しい。
- ・感染不安からデイを中止したままの方に再開を勧めてみるが、もしかかったら困ると言われるとそれ以上は言えない。
- ・サ担は人が集まらないように照会に対応してきたが、新しいサービス導入時など限界がある。
- ・耳が不自由な方との会話にマスク着用はかなり苦勞している。
- ・支援経過、計画書 3 票、利用表、提供表の修正など、とにかく作業が増え大変。
- ・担当利用者が濃厚接触者となった際、配偶者は PCR 検査の対象とならなかった。高齢の夫婦の場合リスク回避のためにも一緒に検査してほしい。
- ・濃厚接触者となった際、検査で陰性となるまであらゆる支援がストップ。配偶者の負担となったが、ADL 低下顕著となった。他の CM がどのような対応をしているか知りたい。
- ・利用者が濃厚接触者もしくは感染者となった場合どのように行動したらいいのか不安。事業所から感染者・濃厚接触者が出た場合の対応連絡、その後の対応についても様々。リスクに対しての準備が必要。
- ・厚労省からの様々な通達に振り回されている状態。コロナによる居宅支援費算定可能、という救済策も居宅だけでは片手落ち。コロナがなければ利用していたサービスについてデイやその他の事業所にもきちんと補填すべき。
- ・中核市として、市・医師会が連携した「PCR 外来」の設置等、都度情報提供させていただいた。
- ・他の事業所の感染対策を知り、当事業所でも実践していきたい。
- ・コロナ感染者がデイから出ても営業は継続することがわかったが、CM や利用者は助かる面とリスクが高い面あり複雑。
- ・コロナ禍が長く続いているので利用者・家族のメンタル面が心配。

- ・認知症などの疾患なくとも感染防止に協力していただけない利用者・家族がいる。どのように話したら感染予防に努めてもらえるか思案中。
- ・もし自分や同僚のケアマネが感染して出社できないことになったら、急なプラン変更、サ担などどうなるのだろうと心配。
- ・様々な補助金がコロナ対策費として出されているのは有難いが、この先の若い世代に負担がかかるのではないかと心配。AI や ICT、リモートや YouTube 活用の時代、これまでとは違った働き方が必要と言われる状況下、追いついていけず右往左往している CM も多くいるはず。頑張らなければいけないのだが、今のところ「自信がない」「重荷」が本音。
- ・同意を得られなかったケースがどれくらいあるか知りたい。

以上