

【アンケート総数】 72件

1. 実務に関する事項

問1. 利用者の介護保険証を市役所の窓口で預かることができなくなり困っていますか？

はい：51 いいえ：21

⇒ {はい} とお答えになられた方は具体的な内容をお聞かせください。

- ・保険証の確認に手間や時間がかかる。調査資料の受け取りで窓口に行くので市役所に行く回数は変わらないのではないか？
- ・後々、利用者より保険証を預かり、コピーをして返却しなければならない為、手間が増えた。主治医意見書と認定調査資料を窓口に取りに行く為、介護保険証を預かっても同じだと思う。
- ・本人宅と市役所へ行く回数が増え、時間が掛るようになった（手間が増えた）。逆に市役所へ行くことが増えた。
- ・利用者の自宅で都度確認させて頂くことになる。今まではケアマネに送って頂いていたらコピーをしてから渡すことができ業務の事を考えたら効率が良かった。
- ・預かるために訪問が必要となった。
- ・一度利用者宅に原本を預かりに伺わなければいけないことが増えたので、その分の時間がかかってしまう。
- ・独居の方は紛失される方も多く、送付日を見計らって訪問している。保険証のコピーを頂くため、訪問し、

返却のみ当日（近日中）再度訪問する手間が増えている。

- ・他の郵便物と紛れ、利用者宅で行方不明となるので一緒に探しました。
- ・紛失に繋がる事もあったり、本人（家族）の手元に届いてから、お借りして（コピーの為）返却するといった事に時間を要する。
- ・何度も自宅に行かないといけなくなり、手間になる。
- ・紛失して再発行した事がある。サ高住に入所している利用者お保険証が現住所に送付され、受け取りが遅くなり、業務に支障あり。月が変わって請求にも支障があった。
- ・家族と会える時間が合わず、預かるまで時間がかかる。市役所の窓口で聞いた認定と保険証が届いた認定が違い、対応に困惑した。認知症の利用者さんが紛失して、再発行しないといけなかった。
- ・届いた保険証を紛失してしまっている。
- ・ケアマネにとって居宅介護支援を行う上での最初は介護保険証の確認です。認定結果を窓口で確認することはできますが、最終的に介護保険証で確認するというのが、介護保険制度にあるので、自宅に郵送で届くのが、認定出してから、4日後（翌週の月曜日）という状況に、迅速な居宅介護支援を開始できないという不安があります。
- ・遠方の方へ、家人日中不在のところへ送付されることにより、介護保険証自体の確認が遅れたりすることがある。
- ・遠方の家族のところに転送で届けられると、確認が遅くなったりすることがある。
- ・遠方の家族のところへ転送で届けられた場合、すぐに確認ができず、そこからまた郵送していただき、やっと確認となるため、時間がかかり困ったことがありました。
- ・家族が忙しくて会えない、どこかにしまい忘れた、など、給付の都合上日にちがいない時は困ります。郵便

だけ遠く離れた家族のもとに行くことがある。コロナ予防のため訪問の形を考えている中、家の中へ入りあちこち一緒に探すのも…という時もありました。

- ・コロナ禍で利用者様宅への訪問回数が増えます。独居の方は特に一緒に探すことも多いです。
- ・家族との調整（保険証を取りに行く）や、訪問に時間がかかる。
- ・認知症や障害をお持ちの方、入院中や長期ご自宅にいらっしゃらない方等、様々な方がみえます。「届いていない」や「無くした」と言われる方が多く、またそれを防ごうと我々が何度も足を運んだり、連絡したりと、手間しかありません。新規の方の届け等も同様、困ります。仕事に支障をきたしています！！
- ・窓口で預かれるとプラン原案を即時作成し、担当者会議の際に証を返却する動きができ、証を利用者宅に確認するための訪問を割愛できます。ご利用者、ケアマネ双方にとって、不要な訪問を省くことは、必要な支援に時間と労力を傾ける上で、意味があると考えます。
- ・介護者さんから保険証が届いた TEL をいただかなくてはいけない事、また、郵送の為にケアマネが情報を得るのに時間が掛る等ケアプラン作成も遅くなり、担当者会議の実施も遅くなる。
- ・介護保険サービス利用者へ介護保険証が自宅に郵送で送られるので、担当ケアマネジャー手元までに届くのに時間が掛かり、プラン作成や担当者会議予定表についても影響している。
- ・家族に郵送されていることを確認しても、届いていないと言われ、サービスの調整を進め難いケースがある。電話で窓口聞いてくれることもすぐにしてくれない。
- ・独居の人など（認知の人）など、自宅へ行っても保険証を無くしていることがある。また、家族宅へ郵送の事もあり、遠方で居宅へ送ってもらい居宅届をもらうなど手間が増えた。窓口へもらえるようにしてくれるとありがたい。
- ・ご利用者様宅へ郵便物が届くまで時間のロスがある。何度も市役所へ出向く事になるため。

- ・認知症になっている利用者が、無くしてしまったり、捨ててしまうことがある。窓口が介護度を口頭、または、紙に記載してもらおうが、間違っていることがあり、計画を再度立て直すことがある。
- ・負担割合証も窓口預かりできず、窓口で情報を聞くこともできない。(介護保険証はできる)ので、窓口で聞けるようにしていただくとありがたいです。
- ・市役所と自宅への訪問回数が増えて負担になっている。紛失する利用者もあり、一緒に探す、再発行の手続き等時間が掛かる
- ・利用者宅へ取りに取りに行くことで、時間が掛かるし、手間もかかる。利用者が紛失したり管理不十分だと余計大変。
- ・利用者さんの自宅に伺い再度保険証を返却するという業務に不憫を感じている。
- ・介護保険証の手元に届くまで時間が掛かり、担当者会が遅くなる。認知の方などは届いていても、なくなってしまう方がいる。再発行が必要。
- ・認知症の方が紛失してしまうことがある。
- ・介護保険証を自宅から預かり、コピーさせてもらい、また届けさせてもらう。
- ・紛失している人が多い。結局再発行するなら費用の無駄だと思う。新規の人は介護度すら教えてもらえない。今までなら審査会の週にサービス担当者会議もできたのに介護度分からないとできない。
- ・認知症の方や、独居の方、紛失する可能性が高いご利用者様、ご家族様だと不憫を来たしています。
- ・利用者が送られた介護保険証を紛失されることが増えた。コロナ禍で自宅へ介護保険証を取りに訪問しなくてはならない。
- ・認知症の方紛失してしまい再発行した。
- ・介護保険証のコピーをいただきに行く手間が増えてしまった。

- ・手間が増えた。
- ・高齢世帯や認知所の方が紛失されることがある。
- ・結果が出てから保険証が利用者宅に届くまで、土・日を挟むため作業が遅れる。
- ・ギリギリの時だったり、本人・家族に届いたら連絡を依頼していても分からなかったり、失くす所もある。
- ・紛失されることが多い。事前に市役所から聞いた介護度が違って、対応に困った。
- ・コロナ禍なのに預かって返すと物理的に接触することになるため。
- ・事業所間で保険証のやり取りをする際、郵送到着を待って、自宅へ取りに伺うという手間が発生し、タイムロスができてしまう。郵送されても、紛失される方がいる為困る。
- ・老々介護で夫婦共に認知症がある場合、届いているか確認しても届いていないと言われ、自宅に行って確認すると届いていることがあった。その他の書類も積み重なり、手元に來るのが遅れることもある。
- ・認知症で独居の人の家に郵送してもらっても紛失してしまう危険性大。ふんしつすると再発行してもらうのでコスト（税金）が発生するのでもったいない。独居で入院中の人の自宅に輸送してもらっても受け取る人が誰もいない。ケアマネがその人の家に行って郵便受けから取ってくることになる。その手間が無駄。郵便受けがなく、アパートなど玄関扉から家の中に郵便物が落ちる場合は、本人が退院するまで保険証を確認することができない。
- ・介護保険証確認に伺い、お預かりしコピーしたうえでまた返却に伺わなければならない手間が多くなった。郵便物も地域によって郵送される日時が決まっていない為、何度か訪問せざる得ない状況がある。
- ・介護保険証を紛失する方がたくさんいるので困ります。家に届いたか確認しに行き、探す。この手間が大変です。介護保険証を、各事業所へ配布したり、記録して使用するのは、ケアマネが主となるので、改善してもらえると助かります。

問2. 介護支援専門員に対しての新型コロナウイルス感染症に係る介護保険サービス事業所の人員基準の

臨時的取り扱いを活用しましたか？

はい：37 いいえ：32 知らなかった：3

問3. はいとお答えいただいた方で問題が起こったことがありますか？

はい：6 いいえ：31

⇒「はい」とお答えになられた方は具体的な困った内容をお聞かせください。

- ・サービス利用を休止し（コロナ感染防止のため）された利用者の自宅を訪問し、通常通り、本人・家族とモニタリングを実施した。
- ・利用控えにより、活動量が減少し、転倒されたのではないか？と思われる事例がありました。
- ・令和2年4月21日から居宅介護支援事業所の業務に就いたが、コロナ禍にて訪問を控えてほしいという希望から自宅での生活状況の把握が難しい。
- ・問題は起こっていませんが、複数の事業所の利用があり、限度額の残が少ない場合の加算を取るための調整に手間がかかる。
- ・コロナの加算を取ることができない。限度額をオーバーして利用されている人との不公平さがある。
- ・コロナ加算を算定している事業所と、していない事業所があり、利用者にとっては不平等。
- ・家族からも金銭面で出さなくてよいなら出したくないのに事業所によって違うのは不公平と言われた。
- ・デイの2区分で2カ所使っていて限度額を超える人の対応でデイ側が取らない方針に応じてくれない。

問4. その他、介護支援専門員の仕事に就いて日頃困っている事があればお聞かせください。

- ・保険者によって申請書類等の様式や手続きの方法が異なるため手間がかかる。
- ・生活応援会議の準備に時間がかかる。
- ・コロナ感染防止対策により、退院時のケースカンファが行えなかったり、本人面会ができない中、退院後の必要な支援開始が遅れてしまい、利用者が困ってしまう。また、伝達情報と実際の状態とに差があり、本人の意思確認も退院後しかできないため、何回もプラン変更となる。

・「書類の保存期間について」

(現状)

- ・ケアプランや支援経過記録、評価表など介護ソフトを利用し、データで保存したものを適宜入力し、書面でも保存している。
- ・現在、10年以上支援している利用者がある。すべての書類を保存しているが、書庫が圧迫され困っている。
- ・他市では書類の保存について、復元や出力できない書類（契約書やケアプラン等印鑑や署名があるもの）以外はデータ保存（介護ソフトやスキャン）が認められている例がある。

(確認事項)

- ① 復元や出力できる情報につき、書類だけでなく、データ保存は認められないのか？認められない場合は「なぜデータでなく書面で保存が必要なのか」その根拠も詳細にご教示頂きたい。
 - ② 特定事業所加算要件である研修記録について、必要に応じ随時出力できればデータ保存が認められるか否かご教示頂きたい。
- ・コロナの疑いがある利用者さんがどのように受診すればいいのか等

- ・コロナウィルス対策や仕事内容を変更した点など他事業所の方法を知りたい。
- ・退院（退所）前に本人と会うことができなく、また、家族も本人に会えない為、意向・アセスメントの確認が難しい。退院日に合わせて担当者会議を行っているが、退院日が急に決まることがあるので日程調整も難しい。
- ・介護保険の更新結果が、月末に重なり、アセスメントに支障が出ることもある。1～2 週間早くして頂ければ助かります。
- ・コロナで訪問にも気を遣うので心配です。
- ・今年のコロナ感染予防の状況になってから利用者・家族と面談して、じっくりとコミュニケーションをとることが難しくなっていると感じています。
- ・アセスメントか計画書の署名・押印など、民間の保険会社が使用しているタブレット端末で使えるアプリがあると助かると感じる。訪問できず、訪問した際の記録を実際に訪ねていない人間にも伝えやすくできるため。
- ・インフォーマルサービスを提案したり、ケアプランに組み入れたいと意識しているが、結局、訪問介護以外の生活援助の社会資源がほとんどない。（あっても高額で、すぐに支援開始できないなど）認定が下りるのが遅いと感じる。1 か月が基本となっているが、遅れるとの通知が多い。（土日や夕方動ける認定調査員を確保する等、柔軟な対応をして、少しでも早く結果が出る体制にしてもらいたい。）
- ・入院されていた方の初回アセスメントが病院で行うことができず、書面と実際では違うケースがあった。モニタリングの時間配分について。
- ・コロナ禍となり、モニタリングは郵送や短時間訪問で対応できているが初回訪問
- ・アセスメントとなると長時間となる場合が多く、もし自分が保菌者だったら…と

感染させてしまうリスクを考えてしまう。

- ・今、このご時世により、担当の方へのモニタリング訪問に制限が掛ったり、入院中の方は面会不可だったりするため、サービス利用案内もスムーズにできない事がある為、もどかしい時がある。また、知らない内に、自分がコロナウィルスを運んでいる事も考えられるし、保菌しているかもしれないので、不安がある。それと、まだ初心者なので経験して初めて分かることも多く大変です。
- ・書類量が多すぎる。
- ・介護支援専門員としての範疇を超えた仕事をしているのではと思う時がある。「それぐらいやってよ」みたいなことがある。心労が大きい。
- ・書類が多い。書類の簡素化…といわれているが実際はさらに増えている。誰の為なのか応援会議、無意味な短期期限でのプラン配布、それに伴う確認書類や照会書類。
- ・住宅改修申請等の書類追加や、コロナが理由で市役所が簡素化した仕事をケアマネに押し付けてくる…等、全く納得いかない。ケアマネ任せが多すぎる。
- ・要支援の方への支援の関わり方等や手続き等が難しい面があります。
- ・要支援認定者の方への支援・手続等で困っています。
- ・困っていると言う訳ではないが、介護保険の更新、特定福祉用具の購入等、市町で用紙が異なるので、統一してもらえればありがたいと思う。
- ・ケアマネ年数が経つにつれて、困難事例や虐待など、手間の掛かる事例が増えている。同じ居宅内で相談はできるが、負担もあり、悩むことも多い。ケアマネの采配でその方が満足した生活が送れるか決まるので、責任が重い。あと、応援会議の負担が多い。
- ・利用者によっては自宅なのでマスクをしてくれない方についての声掛け、自宅への訪問などで、短時間で

終わらすことができないなど。

- ・介護保険上での申請等において、書類、手続きなどを市役所の判断のみで決められるのは困る。協会としての意思を伝えてもいいと思う。応援会議に出席し、得るものが全くない。時間と書類作成等の労力の無駄。
- ・サ高住のサービスの入れ方について、支援か介護かでサービスに困る。
- ・サービス高齢者住宅の方のプラン作成。
- ・サ高住のプラン作成。新規の方の介護度の確認に時間が掛かる（支援か介護か判断しにくい方）。負担割合も認定結果が出た時に教えていただきたい（新規の方）。
- ・市役所の方針がよく変更になるので分からなくなる。人によって対応が違うので迷ってしまう。
- ・特定事業所集中減算について、介護サービス事業所が併設しているので、入居を希望される方が多い。包括からも連携がしやすいので（利用者さんが希望しているから）と、同一敷地内の事業所の利用者を前提として、紹介を受けることが多い。コロナ禍により外出を控えて同一敷地内の事業所を利用したい等の理由により、併設しているデイサービスや訪問介護事業所利用が増え減算対象になってしまうことに疑問を感じる。
- ・応援会議を無くしてほしい。日々忙しい業務の中で手間が掛かりすぎる。費用も安く、居宅が担当するメリットは1つもない。「桑名ではケアマネしたくない」という話を非常によく聞く。自分自身も次は桑名では絶対ケアマネをしない。住宅改修の書類もケアマネに押し付けている。他市のように事業所が申請・請求する仕組みにしてほしい。
- ・感染対策に気を使い仕事をするのがいつまでも続くことに不安。
- ・デイサービスにコロナウィルス感染を気にして行かなくなった。家族より、介護者 家族がコロナに感染

したら誰が見てくれるのかと言われ返答に困る。

- ・コロナ拡大防止によりサービス担当者会議開催、施設内でのご家族との面会制限がある為、電話での確認事項が多くなっていること。
- ・コロナ禍のため、入院されている場合、面会できない。デイサービス等においても入室できず、きちんと把握ができない。
- ・事業所で直接利用者様に会うことができない。
- ・介護業界全般の待遇が悪い。一般企業と同じレベルまで上げるべき。ステイクホルダーの調整が難しい時がある。
- ・応援会議の手間が大変。メリットが見えない。
- ・訪問の可否の調整。会ってお話ししたいと申し出る方は、大抵ロングになる為、15分以内で済まない。どう伝えればよいかと苦慮する。
- ・アセスメントなど、同じような書類が重なり、作成に時間が取られる。支援と介護の作成書類が、別の様式なので、変更になった時に全部を作り直しが必要なので、日時が掛かる。(ケアミーティングでどちらができるかわからない時)
- ・「応援会議」意義がないとは思わないが、費用対効果が悪すぎる。事例を出すケアマネ、担当包括、サービス事業所の負担に対して得るものが小さすぎる。「応援会議」がネックになって桑名市内で働いていたケアマネが、そういう会議のない市町の居宅へ転職した事例もあるし。職員募集の際に「桑名市は応援会議があるから…」と敬遠されることも多々ある。継続させるべきか否かを検討すべきだと考える。
- ・コロナ禍で病棟に行けず、本人の状態確認ができない、病院の情報は管理重視の為できていることもできないと判断され、実際退院後の入院中の情報とかけ離れている。桑名市総合医療センターの水分補給の件、

独居や動くことができない方への水分補給や補充を行ってこない、なくなれば持ってくるように指示されているが、水分ぐらいは供給してほしい。

- ・応援会議の必要性、重要性を感じる事ができない。厚労省が、ケアマネの書類作成においての負担軽減について、検討を…と働きかけてくれている今日この頃。その一方で、桑名市高齢課は、住改の点検作業をケアマネに任せに変更したり、介護保険証受け取りの書類が追加になったり（今は廃止された）と、ケアマネの書類作成業務を増やすような事があり疑問に思う。

2. 研修に関する事項

問1. オンラインでの研修会に参加されたことはありますか？

はい：62 いいえ：10

⇒「いいえ」とお答えになられた方は参加されない具体的な内容をお聞かせください。

- ・時間がない。包括主催のオンライン交流会には参加しました。（ズームで）
- ・オンラインでの手続きができていない為。
- ・オンライン研修については参加しましたが、実際に内味についてはむづかしい面があると思います。（伝達面がむづかしい。時間配分等）
- ・zoomをしたことがなく、馴染みがないので参加できていない。
- ・システム環境整備中
- ・事業所の回線が悪く、音声がかたかたであったため、途中で終了してしまいました。今、修理を依頼しております。
- ・苦手意識

- ・前回オンライン申し込みをしておりましたが、参加者に限定があると TEL 頂き不参加となりました。

11/20 分メール確認できており参加させていただきます。

- ・職場で参加したいと考えていますが、職場のパソコンでオンラインに参加する場合、固定型のパソコンでオンラインができるパソコンが1台しかなくて、皆が仕事をする部屋にあるため、オンラインに集中しにくい。できればオンラインではない研修に参加したい。

問2. その他スキルアップ（自己研鑽）についてご意見があればお聞かせください。

- ・効率よくケアマネの仕事をする方法
- ・介護保険の制度について学べるものがあるといいなと思います。
- ・初めてケアマネをする人への基本的な知識についての研修を受けたいです。
- ・「住み慣れた地域で最期までその人らしく」を実践するための「経験」や「制度」を学びたいです。
- ・業務を効率化する為に、印鑑レスの書類を広げてほしい。
- ・コロナ禍でもっと IT を活用するように考えていきたいと思っています。
- ・常に新しい情報を入手し、居宅介護支援におけるケアマネの仕事はスキルアップして、バージョンアップしていかなければならないと思っています。
- ・インフォーマルな社会資源について関わり、知識を深めたいが、コロナ禍において、訪ねたり、見学に行くべきかどうか悩んでいる。
- ・社会資源の活用について、もっと学びたい。新しいサービスや地域で実際活用できるインフォーマルな資源を知って、ケアプラン・マネジメントに活かしたい。
- ・ご利用者、ご家族が納得できる説明力（伝える力）や意欲を引き出す相談援助力をつけたい。

- ・自分の知識、スキルのなさは痛感しているので、研修などスキルアップの機会があれば参加していきたい。
- ・ケアマネだけ自己研鑽の義務があるんですけど？監査の時に言われたような…
- ・介護職さんのスキルアップももっと厳しく言ってほしいものです。
- ・月に 1 回程ですが、ケアマネジャー間で自分担当利用者様のケースについてプランの見直しをしています。
- ・看取りのケアや、独居で身寄りがない人などの対応、亡くなった時など。ケアマネの事例など、意見交換をしたい。こういう風に対応したなど。
- ・オンラインを活用して研修の機会を図っていきたいと考えております。
- ・法律関係の制度に興味がある。
- ・平時でもコロナ禍でも災害下でも一人で出来ることは、微々たるものです。偏りが無い様に、一人では見出しがたい自身の課題について「幅広い分野の研修」に参加することで気づきを得、少しでも成長に結びつけることができると考えています。
- ・少人数での勉強会ができたらいいと思います。困難事例や事業所の対応など情報交換できると良いです。
- ・事例検討、対人援助。
- ・事例検討会等の研修やスキルアップの研修について、多くの知識を身に着けることができ、ありがたいと思います。その他希望ですが、ケアマネ業務について、実際に業務についている者の立場から、日々の困りごと等を市へ、そこから更に県へ、そこから更に国へ意見を伝えられるような場を設けていただくと、日々現場で働いている私たちの声が、少しでも良いので、届いてくれるような気がして嬉しいです。