

京都市「介護保険認定給付業務委託」についてのアンケート結果について

委託で「悪くなった」が圧倒的な回答 京都市は、ただちに業務の改善・委託の見直しを

京都ケアマネジャーネットワーク
事務局：京都社会保障推進協議会
京都市中京区壬生仙念町30-2 ラポール京都6F 京都医労連内
Tel:075-801-8002/fax:075-811-6170/mail:shahokyo@labor.or.jp

京都市は、今年4月から、それまで京都市自身が行ってきた介護保険認定給付業務をパーソナルテンプスタッフ株式会社に委託しました。

これにたいして、多くのケアマネジャーから、「手続きの遅れで、認定審査の審議が不十分になるのではないか」「認定申請が遅れている」「説明会の内容と違う」「返信用封筒が届かない」などの声が寄せられました。そこで、京都市の業務委託によって、利用者・家族、事業者などにどういう影響が出ているのかを調査し、課題を明らかにし、京都市に改善を求めていくことを目的に2020年5月から6月にかけて、京都市「介護保険認定給付業務委託」についてのアンケートに取り組みました。

その結果、多くの事業所のケアマネジャーが、京都市の介護保険認定給付業務の委託により、介護保険の申請・調査・給付、すべてにわたり「悪くなった」と答えています。

京都市は、この事業所の声とその声に代表される利用者と家族の声に真摯に向き合い、業務の改善を直ちに行い、委託の見直しをするように求めるものです。

- 1 アンケート期間 2020年5月15日から6月15日
- 2 要請先 京都市内居宅支援事業所（約2,000カ所）に郵送・FAX・手渡しで要請
- 3 アンケートの結果
 - (1) 京都市内11区・166施設回収（回収率8.3%）

(2) 回答の概要

アンケートでは、京都市による介護保険認定給付業務委託の申請・認定調査が「悪くなった」がもっとも多い結果となりました。

委託業務についての影響への質問には、66.5%が「悪くなった」と回答しました。また、5月の回収分よりも6月の回収分の「悪くなった」の回答が増えています。

逆に、「よくなった」と回答した事業所はわずかで、5月よりも6月分の回答が少なくなっています。

認定申請、認定調査は、いずれも3分の2程度の事業所が「悪くなった」と回答。また、

5月よりも6月の方が「悪くなった」割合が増えています。

給付関係については、ケアマネジャーが直接関わっていない場合が多いため、「わからない」という回答が多くなっています。

委託後の結果 どうなったか	うち 5 月		うち 6 月			
	回収分	回収分	回収分	回収分		
① よくなった	10	6.2%	9	7.8%	1	2.2%
② 悪くなった	107	66.5%	69	60.0%	38	82.6%
③ 変わらない	20	12.4%	16	13.9%	4	8.7%
④ わからない	24	14.9%	21	18.3%	3	6.5%
小計	161	100.0%	115	100.0%	46	100.0%
認定申請業務						
① よくなった	14	8.5%	11	9.4%	3	6.3%
② 悪くなった	107	64.8%	72	61.5%	35	72.9%
③ 変わらない	22	13.3%	17	14.5%	5	10.4%
④ わからない	22	13.3%	17	14.5%	5	10.4%
小計	165	100.0%	117	100.0%	48	100.0%
認定調査業務						
① よくなった	4	2.5%	3	2.8%	1	2.0%
② 悪くなった	86	54.4%	53	48.6%	33	67.3%
③ 変わらない	42	26.6%	34	31.2%	8	16.3%
④ わからない	26	16.5%	19	17.4%	7	14.3%
小計	158	100.0%	109	100.0%	49	100.0%
給付関係						
① よくなった	2	1.4%	1	1.0%	1	2.4%
② 悪くなった	38	26.2%	31	30.1%	7	16.7%
③ 変わらない	19	13.1%	17	16.5%	2	4.8%
④ わからない	86	59.3%	54	52.4%	32	76.2%
小計	145	100.0%	103	100.0%	42	100.0%

「委託後の結果」

・「よくなった」は、対応が丁寧、郵送が便利など。2件ほど「結果がでるのに早くなった」もあり。

・「悪くなった」は、遅いが圧倒的に多く、他にセンター内での連携の問題、不慣れな対応、以前のように相談できない、などがあり。

・「遅い」が最も多く、「センター内の連携ができていない」、「相談しにくくなった」も多数

・訪問調査依頼書が届くのが遅すぎて、訪問調査が期限の10日以内に間に合わない。

・介護保険者証が本人宅に届くので認知症状のある人などは、介護保険者証をなくしてしまう可能性があり、大変困る。

・調査票の聞き取りに関する問い合わせのTEL対応で「折り返しの電話はできません」と

言われた。携帯にかけてもらうのもダメだと言われ、それなら相手が指定する時間に事業所で待機していないといけないのか！？

- ・認定結果について事業所に送られるのが利用者宅に届くものから 1 週間位遅れている時があり困る。
- ・早く結果を確認したいが、遠いので出向く事ができず、ひたすら来るのを待つしかない。
- ・更新申請をして、封筒が送られるのに 3 週間要した。その間 3 回問いあわせして、結局、忘れられていた、との事でした
- ・明らかに ADL 低下しているのに、区変の結果、認定が変わらないことがあった。
- ・新規の利用者で認定が出ている方で「居宅サービス計画作成依頼届出書」を送っても、主治医意見書と認定調査票が来ず、催促してやっと届いた。もちろん、ケアプラン作成には間に合わなかった。すぐに送付していただくようお願いした。
- ・近隣の有料老人ホームの調査依頼が、突然送られて来たことがあり、TEL で承諾を得てからにしてほしいとお願いした。
- ・審査会の日がわからない為、確実に出了頃を想定して退院日を決める。誤差があり、もう少し早く退院できたのに・・・と思うことあり。
- ・新規の「認定調査票」「主治医の意見書」などの資料提供に時間がかかる為、ケアプランの交付が遅くなるなど、業務に支障がある。
- ・被保険者番号を知る手段がない。
- ・区分変更の書類に不備はなかったが、事務センターから不備と言われ、処理が遅れた。入院中の主治医に意見書を書いてもらう段取りをしていたが、書類が届かず退院してしまった。
- ・これまでなら役所に問い合わせして早く回答してもらえていた内容が、委託後は事務センターとの関係性もない為、回答してもらえなくなった。認定の結果が以前なら、審査会の翌日以降なら教えてもらえていたが、事務センターは「教えられません」とはねられてしまう。包括の人も困っておられ、居宅事業所に「暫定プランの会議になるが（事務センターが郵送で届く結果を確認してほしいといわれるのみなので、本当は昨日審査会だったのに、万が一要介護だったらこわいので）同席してほしい」と、お願いされることもあり、こちらの仕事がふえることになる。
- ・居宅届を提出後、認定調査の意見書が届くのに時間がかかり、急ぎのケアプラン等作成時ご本人の情報を十分に得る事が出来ず、支障がある。窓口で居宅届を持参し提出した場合、窓口で今まで通り意見書もらえるようにしてほしい。
- ・事務センター行きにくい。
- ・自転車等の置場がない。
- ・介護保険課から「事務センターへ問い合わせ」と事務センターは「介護保険課へ」と、たらい回しにされた。
- ・認定結果について、窓口で受け取れるとの事だが、センター内での情報共有が出来ておらず、当日窓口に行っても事前に話していた事が伝わってない。
- ・各区内の役所の職員とこれまで面談の機会も多く、相談がし易く、連携がとれていたが、給付事務センターができてからは出向く機会が少なくなった。コロナ感染の影響もあるかと

は思うが、疎遠になってしまうと予想される。相談、迅速な対応が求められる時に不安がある。センターでは要件を伝えても「少しお待ちください」と言われ、一度電話を切れば、また一からの説明が必要である。実際の現場は待たないで動いていることがセンターの職員に伝える事が難しい。

・虐待ケースでの分離へ住居先を知られたくないと、命の危険があるので住所地や転居届を出さず暮らす状況下で、居宅サービス届や介護保険証の郵送先に送付先以外は送付できないというセンターの返答へ、本人様と子供様が直接、京都市介護認定給付事務センターへ出向き提出し、数日後に受け取りの為に再度センターへ足を運ばないといけない現状。4月以前でしたら所轄役所窓口で、その場での申請受理が可能だったことから、ケースへの個別的な対応ができないことや、利用者、利用者を擁護している家族の負担は増大。以前より悪くなっていると思われる。

「認定申請業務」について

- ・「よくなった」は、郵送が便利など。2件ほど「早くなった」もあり。
- ・「悪くなった」は、遅いが圧倒的に多数。他に保険証なしでの申請を可能とすることを求める記述が数件あり。また、誤送ありとの指摘も。
- ・きちんと申請書が届いているのか確認ができず、認定調査の日程の調整もしにくい。
- ・4月以降、申請日から「結果連絡通知票」を受け取る日数が2ヶ月半～3ヶ月かかっている。長すぎる。
- ・暫定期間が長くなり、利用者の意向に沿ったサービスが提供できない。
- ・誤送により、依頼書が届くまでに10日以上かかった。
- ・包括であるが、サ計を出さないと審査会日程を教えてもらえない。
- ・説明では、郵送投函日が申請日で良いとのことだったが、1日で出したものが、到着日の申請になっている。
- ・2月半ばに申請した更新結果がやっと5月9日に届きました。結果がわからなければ、自費負担を恐れて、結果到着までサービスを制限せざるを得ません。
- ・更新や区変時に、以前は申請と同時に調査票も一緒に出せたが、それができず、手間とお金（郵送）がかかっている。
- ・申請書を郵送してから、請求兼依頼書が来るのに時間を要す。以前なら、役所持参で、その場で上記依頼書受理して、早ければ、当日に調査実施可能も、余計なタイムラグがでて急ぎなどの場合に困る。これが認定のおくれや、暫定の発生や慢性化を誘発している。
- ・申請時に介護保険証を同封できないケース（証を探してもらおうことで混乱される利用者等）があるため、証なしでも受け付けてもらいたい。
- ・区分変更等、事前に予測して行えない申請もあり、地域に窓口がない事に違和感と不自由さを感じる。
- ・訪問調査依頼書が法人内の別の事務所にまちがって届きます。
- ・入院中の利用者の区変を行う場合、以前は同日に申請書の作成、提出、調査を実施できていた。病院の職員、本人、家族と今後の相談に出向き区変を行う場合、申請書の到着日が調査依頼日になるために、相談日には調査が行えず、後日、2度の訪問し、調査をしないとい

けない。ケアマネはもちろんであるが、病院職員、本人、家族にも負担は大きい。

認定調査

- ・「よくなった」は、対応が丁寧、郵送が便利など。
 - ・「悪くなった」は、一般的に遅いというほかに、緊急の対応が必要な事例でも遅いという指摘あり。介護認定結果についての不信も。また、調査に対するケアマネへの聞き合わせについては、ほとんどなくなったという回答と、聞き合わせ内容が細かすぎるなどの回答の両方あり。他にセンター職員の理解不足を指摘する回答もあり。
- ・調査実施時期が遅くなっている（全般的に）。
 - ・調査票の聞き取りの問い合わせに対して、折り返しの電話ができない。
 - ・調査票の聞き取り内容に関して全ての項目に「特記」を記載していないと必ず「問い合わせ」があるので、全項目記載している。→調査票作成業務に時間が掛かり、必ず2枚にわたるようになった。
 - ・シュミレーションで「要介護Ⅰ」だったものが、「要支援Ⅰ」で届いたケースが2件。
 - ・センター職員は、書いてあることを再度聞く。聞いて欲しいことは聞かない。
 - ・実情が反映された介護度が出ない。認知面低下や終末期の利用者さんの介護度が軽度評価され、サービスが入られない。
 - ・調査依頼書が同じ法人の違う事務所に郵送されることが続いている。
 - ・“緊急”で申請したが、緊急でなく、いつもと同じくらいの時間がかかった。
 - ・人によって聞き合わせの基準が違う。
 - ・申請してから、1カ月たっても調査にこなかった！！しかも、ターミナルの方だったのに、もし亡くなっていたらどうするんだと思った！！
 - ・3/26に申請した方の認定調査が、4/17頃おこなわれていました。末期ガンで翌週亡くなりました。結果はまだ届きません。(5月18日現在)申請してから調査へ行くまでも時間がかかっています。迅速に動いていただきたいと思います。
 - ・審査会が未定といわれることが多い(認定が切れるにもかかわらず)。認定が期間内に出ない為、要支援か要介護は不明で支援に影響がでたり、月おくれ請求になり、給付管理に影響がでたり、利用者にも支払いに負担や影響、誤解がでる。
 - ・聞き取りの内容もどうでもよいことを確認している。確認動作ができているのでチェックはしていないが可動域制限の支障を記載していてもチェックなしでよいかとか、移乗の定義の理解が曖昧な聞き取りであったり、事前の研修内容に対して不安を感じる。
 - ・聞き合わせが全くなかった。
 - ・主治医意見書を認定調査票送付と同時に請求を出したが、以前の調査時の意見書が届いた。
 - ・癌末期の方等、調整が急ぎの人もあり、審査会の翌日、事前に連絡をしておけば、今まで通り窓口で通知書を頂けるようにしてほしい。郵送を待っているのは支障が出るケースがある。
 - ・認定項目の定義について理解されていない。〇〇等という等に含まれている事柄について考慮されている事が多くある。認定結果が予想外に軽かったり、重かったりがあり。
 - ・電話がかかってくる頻度が増え、業務に支障をきたしている。

- ・ガン末期の方で、4/2 に新規申請するも、4/13 時点で訪問調査の連絡なく、4/15 永眠されるなど、適切なタイミングで調査されず、利用者に対して不利益生じている。
- ・調査用紙が申請後に送られてくるが、特記事項用紙が不足する事態生じている。
- ・調査票の聞き合わせ（18：00 頃に電話で問い合わせ）
- ・新規でのサービス開始にあたり、居宅サービス計画作成届と情報提供書を同時に郵送した。5/11 に投函。主治医への情報提供についてのお知らせは 5/16 に届いたが、主治医意見書と調査票は届かず、3 度に渡ってセンターに電話をしたが、5/25 になっても届かず、結局再送付をしてもらうことになった。ケアプランをたてるための情報提供依頼であるのに、既にサービスは動いており、情報提供無しでのケアプラン作成をした。以前は届出書と同時に情報提供を受けていたのに、これからはずっとこのように待つことになるのだろうか？ケアプラン点検など、研修ではいろいろ勉強しても、実際に資料が届かなければ良いケアプランはたてられない。
- ・担当者が理解、習熟していないため、今まで区役所職員とのやりとりでは問題にならなかった小さな事を根ほり葉ほり聞かれ時間がかかる。また、知識もないらしくこちらの答えを理解できない。

給付関係

- ・「よくなった」1 件は、住宅改修の入金がスムーズというもの。
 - ・「わからない」が多いのは、給付申請の事例なしとしている事業所が多数のため。
 - ・「悪くなった」は、遅いが圧倒的に多く、それに伴う影響の大きさを指摘する回答が多くあり。郵送受付の問題点を指摘する回答もあり。
- ・軽度者例外給与の申請をしているが一ヶ月以上たっても返事がこない。
 - ・時間はかかります。決定書いつ届くのかの目処がたたない。工事予定日が遅れる。以前は、申請して 1 週間たたない間に工事ができていた。償還でも 1 週間以上かかる。その間の転倒不安をどうする。レンタルでお金を払わすことになる。
 - ・住宅改修をうけておられた方の残額をおしえてほしい時に対応に時間を要するので、区役所できけたらありがたい。区役所にかけたが、ケンもホロロだった。
 - ・担当者と顔の見える関係で、書き方の相談に乗ってもらえていたが今は見えない。ケアマネではなく業者との対応になっているのか、住改の理由書について、ますますケアマネが書く件数が減り、業者まかせになりそうな気がする。
 - ・住宅改修をするのに時間がかかり、利用者の不安やイラ立ちが大きくなっている。転倒リスクもある。
 - ・軽度者（用具貸与）の確認に 1 ヶ月かかった。（4/10 申出、5/11 確認書発行）
 - ・決定に時間がかかる。（在宅は身体状況の変化や退院等で待つ事はできません。かかった時間の間に転倒や悪化、在宅ができなくなる等々の状況が発生する可能性があります。申請してから時間がかかった分の責任はないのでしょうか？生死に係る事を担っているという事を理解してほしいです。
 - ・当然、以前より時間がしくみのうえでもかかってしまう。認定でのタイムラグもだが、窓口で不備指摘にて、その場での修正ができない為、郵送で返却され、修正等、不要な時間が

かかる。また窓口での説明や質問ができない為、不備がわかりにくい。

住改や購入は急ぎの場合も多く、しくみ上こまる事が多い。

・ゴールデンウィーク、コロナの関係もあったのか、通常より時間がかかった。4月13日申請、5月8日工事。腰痛（骨折後）ひどく、早い対応が必要であった。

・軽度者の申請の返信が早い為、確認されているのか不安。

・不備があった時の対処等時間がかかる。再度送付でまた更に時間がかかってしまう。窓口でのやりとりができない（特に工務店等に依頼になった場合など）。

・軽度者申請をしたが、結果がなかなか届かず、問い合わせをすると、申請した3日後には結果を出していると言う。こちらに届いていないと訴えるも、「出しました」の一点張り。翌日、結果を出したという日付ではない結果通知が届くなど、事務センター内での連携がどのようなになっているのか不明。とにかく、利用者に迷惑がかかってしまっているの、軽度者やターミナルなど急な案件を扱う申請においては、しっかりしてほしい。

・負担限度額認定証の申請で家族さんが区役所の窓口に行って申請しても、その場で交付してくれない。センターからの郵送になると聞いた時かな？CMが申請に行くのならともかく、当事者が直接出向いて申請する時くらいは、即日交付した方が良い。その方が家族さんも安心される。

・住改の申請は窓口まで出向き急ぎの理由を伝えることで、手続きが早まるが、他の行政区まで行くことによる負担はあるため悪くなったと思う。

（3）自由記載欄の特徴

① 「遅い」

・少し待ってください、折り返します。と言い数日連絡がない事もある。

・電話がつながらない→問い合わせた事項について未確認のまま調整しないといけない。

・認定についても遅れていて、1ヶ月以上たっても審査会の日も決まっていない。

② 介護保険のシステムが分かっていない

・今までは、区役所の介護保険に精通した職員が制度を理解以上で柔軟に対応していただいていたが、委託後は基本電話口での対応となり、スタッフの方もよく制度を理解されていない印象。

・窓口の対応自体は丁寧にされるが、知識不足なのか話がスムーズに通じない。

・認定結果について、窓口で受け取れるとの事だが、センター内での情報共有が出来ておらず、当日窓口に行っても事前に話していた事が伝わっていない。

③ これまでの区役所・市との共同ができなくなる

・相談できない、問い合わせしても意味がない。

・介護保険課から「事務センターへ問い合わせ」と事務センターは「介護保険課へ」と、たらい回しにされた。

・いろいろな意味（面）で融通がきかなくなり困っています。

・各区内の役所の職員とこれまで面談の機会も多く、相談がしやすく、連携がとれていたが、給付事務センターができてからは出向く機会が少なくなった。

・コロナ感染の影響もあるかとは思いますが、疎遠になってしまうと予想される。

・相談、迅速な対応が求められる時に不安がある。センターでは要件を伝えても「少しお待ちください」と言われ、一度電話を切れば、また一からの説明が必要である。実際の現場は待たないで動いていることがセンターの職員に伝える事が難しい。

4 まとめ

(1) 委託後の混乱はあるものの、十分引継ぎが行われておらず、事務処理が煩雑になっていることが、アンケートの中で出ています。以前は区役所の窓口ですぐに対応できていたことが、すぐに対応できず、後日の返答になったり、忘れられていた例もあるようです。とにかく、実務処置が遅くなったことが、アンケートの中ではっきりしました。

(2) 4月以降、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が起こり、介護保険の申請が全体としては少なくなり、業務量が減っているにもかかわらず、「遅い」「時間がかかる」という記述が圧倒的に多い結果でした。

(3) 介護保険知識の不足による混乱も大きく、電話でたらいまわしにされた、事例もあり、数人と対応した後、ようやく責任者が出てくるという例も起こっています。

(4) 民間委託になり、相談できなくなったとの声も寄せられ、困難をかかえた方の申請や末期がんの方の申請など特別な事情があっても相談できず、区役所の担当者も「事務センターに問い合わせしてほしい」との対応になっており、実質緊急対応ができない事態になっています。

(5) 私たちが懸念していたことが、実際に起こっており、京都市の介護保険サービスの低下が明らかになっています。早急に改善を求めるとともに、民間委託を見直し、京都市が直接、責任をもって介護保険制度の運用を行うように求めるものです。

引き続き、問題点などありましたら、ご意見を寄せてください。

以上