

大阪市における要支援・要介護認定決定期間の遅延に関する 第2回アンケート結果

アンケート対象者：大阪市内のケアマネジャー（在宅・施設）

第2回アンケート協力期間：令和2年3月1日～令和元年4月10日

第2回アンケート回収件数：379件

（参考）対比として第1回のアンケート結果を掲載しました。

第1回アンケート協力期間：令和元年7月5日～令和元年7月28日

第1回アンケート回収件数：556件

質問1: (2019年)11月・12月・(2020年)1月・2月の4か月に要支援・要介護認定申請（新規・更新・区分変更すべて含む）した合計件数を教えてください。

<回答>

第2回 3257件

（第1回全 5478件）

質問2: 「質問1」の件数のうち、申請日から認定決定日までの期間が30日以内の合計件数は何件でしたか？

<回答>

第2回 172件(5.28%)

（第1回 312件 (5.7%)）

質問3: 「質問1」の件数のうち、申請日から認定決定日までの期間が31日以上60日以内の合計件数は何件でしたか？

<回答>

第2回 1480件(45.44%)

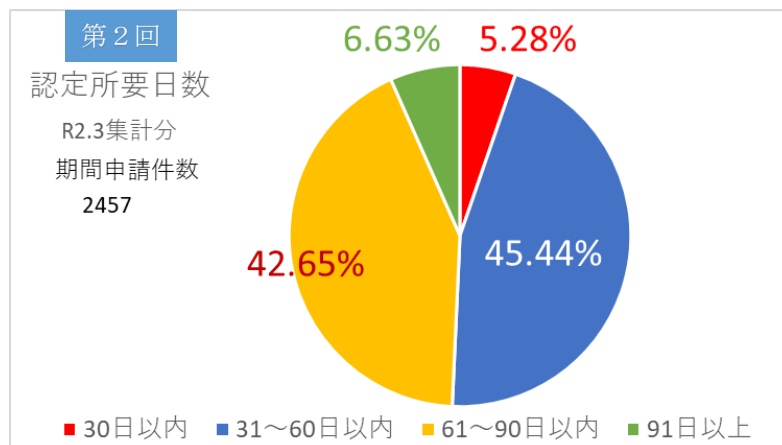
（第1回 3019件 (55.1%)）

質問4: 「質問1」の件数のうち、申請日から認定決定日までの期間が60日以上90日以内の合計件数は何件でしたか？

<回答>

第2回 1389件(42.65%)

（第1回 1779件 (32.5%)）



質問5:要支援・要介護認定が遅延する理由を把握されている場合、どのような理由がありましたか？

＜回答＞ 回答の多かった理由の上位を掲載します。

回答内容	回答割合
認定調査の連絡がこない、遅れている	38.80%
調査員不足	22.40%
主治医意見書の遅れ	9.90%
その他	28.90%

＜参考：第1回の回答＞

「認定調査が遅い、終わっていない」 31.0%
「調査員が足りない」 15.2%
「主治医意見書の遅れ」 12.8%
「混み合っている」 9.9%
「10連休」 9.4%
「申請者、区変が多い」 3.9%
「審査会の遅れ」 3.9%

質問6:要支援・要介護認定が遅延することで、利用者及び介護支援専門員にどのような影響がありましたか？(自由記載)

＜回答＞

回答内容	回答割合
利用者が必要なサービスが受けられない、控える	27.14%
暫定ケアプラン作成、それにとまなう経費の増加	17.09%
ケアマネジャーの作業、事務、仕事量が増加	14.09%

＜参考：第1回の回答＞

1)「ケアマネジメント業務の負担増」 31.9%
2)「必要なサービス利用が制限、中止」 22.7%

その他:意見や要望(自由記載)

アンケートに記載されました意見や要望を掲載いたします。

区変で遅れると、状況が変わり、主治医意見書の内容も変わる

遅れて結果が出る場合、利用者に介護保険証が届くが、そのコピーを頂くことでケアプランの期日も延長されるべきでは

区変で40日以上、法律の規定違反があたりまえ

期限切れ後の認定調査が多い

本当に困っている

遅延が多いのに60日前申請に意味があるのか

調査が30日経過しても行われない

審査会に必要な書類がそろっていないと暫定期間延期の理由にあると、ケアマネが仕事をしていないとクレームが来る。「認定調査の遅れ」と記載してほしい

遅れている理由を利用者に明確に伝えてほしい

認定調査が遅れている理由、こちらが知りたい

介護認定の遅延を説明してもらえない

新規申請の遅れは困る

認定事務センターが遅れる理由では？

事務費用がかさむ。暫定プラン加算作ってほしい

却下で有効期限近づいているなら居宅にも連絡ほしい

本人に保険証確認→届いていない→事務センター電話つながらない→保険証確認できたのが翌月で自費発生した

一般企業でこれほど連絡が繋がらなければ、大問題です

他市のように担当ケアマネに調査まかせてほしい

認定期間後に調査来ることが多い

暫定プラン作成後、1~2日で保険証が届くと暫定作ったのに無駄だなと思う

せめて区変は早く認定してほしい

事務処理が追いつかないなら、区変とわかるように封筒の色を変えるなどの工夫をしてほしい。

障がいの認定も遅れている。併給も多いので困っている

大阪市の怠慢なのに、本人への謝罪はケアマネが行っている

大阪市にペナルティはなく、ケアマネが作業を負担しているのは不当では

調査時、項目によっては省略されて聞いてくれないことがあった

<まとめ>

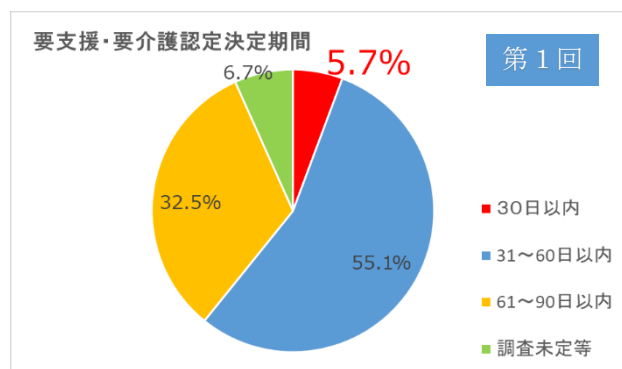
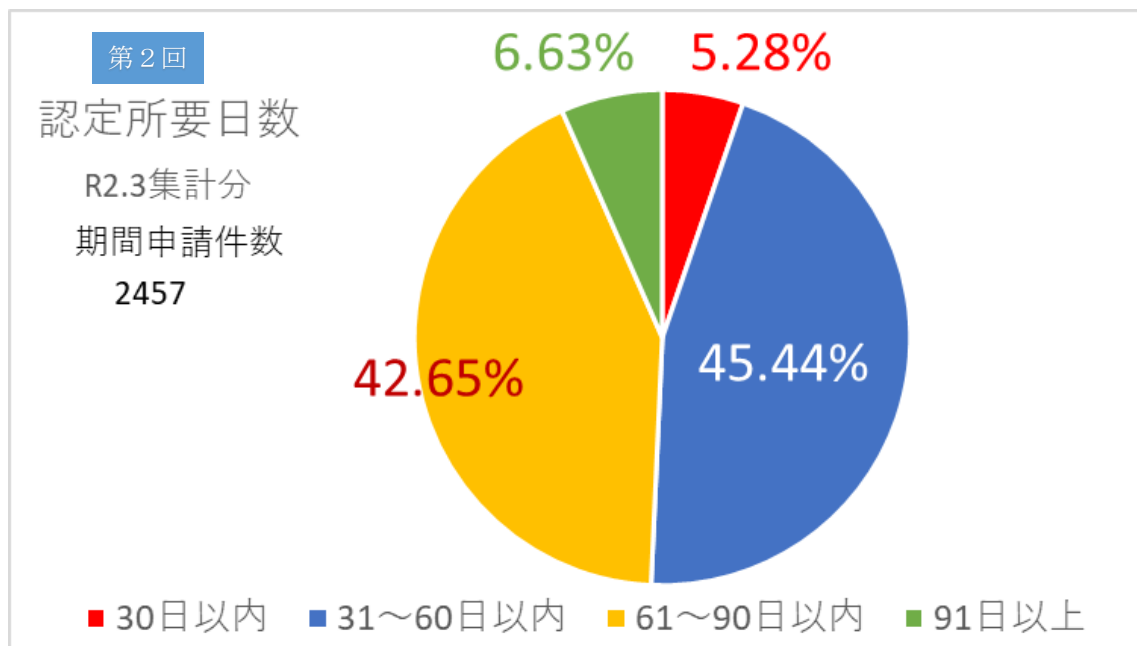
昨年、大阪市内の要支援要介護認定の事務遅延が発生しているため、令和元年 8 月に大阪市内の介護支援専門員の皆様に緊急アンケート実施しました。そして、その結果をもって大阪市長宛の改善申し入れと大阪市会議長宛の陳情書を提示しました。大阪市福祉局発表では、「申請から認定等の通知を行うまでの平均日数は、平成 30 年度は 41.0 日、平成 31 年 4 月から令和元年 6 月までは 53.5 日」と公表されました。

そして、改善申し入れに対して令和元年 10 月 1 日に大阪市民生保健委員会の答弁で大阪市福祉局は「来年（令和 2）年 3 月に原則 30 日以内に正常化できるように最大限取り組んでまいりたい」と答弁されました。以後、半年が経過し再度同内容でアンケートを行いました。

2 回目のアンケート結果と第 1 回との比較からわかったことを列挙いたします。

1)31 日以上 60 日以内の方が約10%減少し、61 日以上 90 日以内の方が約 10%増加

第 1 回と回答された介護支援専門員が異なる可能性もあることや回答数が 1 回目より減少（新型コロナ対策などで回答できないなどの理由があった）していることを踏まえても明らかに 31 日以上 60 日以内の認定期間の方が約 10 %減少し、61 日以上 90 日以内の方が約 10%増えています。



2)30日以内に認定決定率は、5.28%と前回と変わっていない

要支援要介護認定決定は、申請から30日以内に決定することとなっている。大阪市においては30日以内に決定している割合が「5.28%」しかないことがわかった。第1回のアンケートでは、5.7%であり改善できていないことは明らかです。病状の変化や末期がんの在宅看取りなど認定区分変更申請を行っても病状の変化に合わないこともあることが十分考えられる。質問5の回答にもあるように「訪問調査員からの連絡がこない」という認定遅れの理由が多い。例として、3月1日に介護認定更新申請を行った場合で訪問調査の連絡は3月末前後に電話が入り、訪問調査自体は4月末となるという意見もある。

そして、要介護認定が決定されない中での給付管理は、利用料負担の影響をできるだけ少なくしてケアマネジメントを行わざるを得なく、利用者にサービス利用控えを理解いただきつつ、利用者支援を行わなければならない。すなわち、要支援要介護認定遅れは要援護者の暮らしに直結した不利益となっています。

3)前回の改善申し入れ及び陳情書に対する答弁の改善目標は達成できていない

令和元年10月1日に大阪市民生保健委員会の答弁で大阪市福祉局は「来年（令和2）年3月に原則30日以内に正常化できるように最大限取り組んでまいりたい」と答弁されました。半年が経過し、同内容のアンケートから悪化していると言わざるを得ない状況が明らかになりました。

あわせて、要支援要介護認定遅れは居宅及び施設のケアマネジャーの業務に大きな負担がかかっていることがわかっています。認定審査会が数日ずれただけで暫定ケアプランが必要となります。給付のルールとしては理解できますが、暫定ケアプランが必要になる原因は大阪市が行う要支援要介護認定の遅れにあります。

以上、第2回アンケート結果として報告いたします。

大阪市介護支援専門員連盟
会長 三浦 浩史