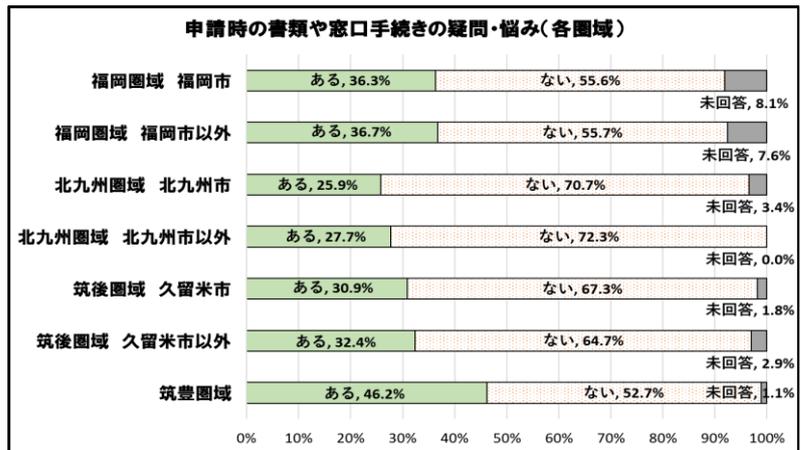
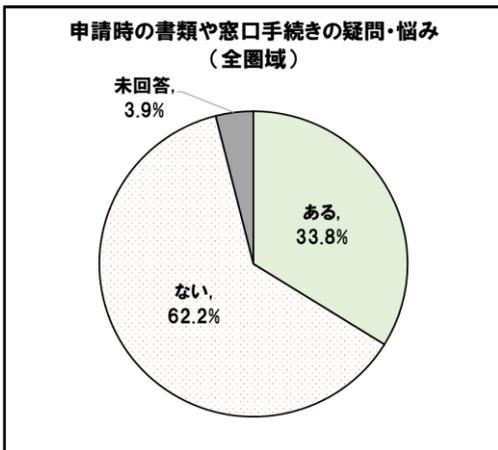


【調査票五】 諸手続きや担当者対応時の「疑問に思った事」「悩んだ事」について

1 申請の際、書類や窓口での手続きに、疑問や悩みがある



| | ある | ない | 未回答 | 合計 | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 全圏域 | 223 | 410 | 26 | 659 | (件) |

| 各圏域 | ある | ない | 未回答 | 合計 | |
|--------------|----|-----|-----|-----|-----|
| 福岡圏域 福岡市 | 45 | 69 | 10 | 124 | |
| 福岡圏域 福岡市以外 | 29 | 44 | 6 | 79 | |
| 北九州圏域 北九州市 | 38 | 104 | 5 | 147 | |
| 北九州圏域 北九州市以外 | 13 | 34 | 0 | 47 | |
| 筑後圏域 久留米市 | 17 | 37 | 1 | 55 | |
| 筑後圏域 久留米市以外 | 33 | 66 | 3 | 102 | |
| 筑豊圏域 | 42 | 48 | 1 | 91 | (件) |

< 具体的内容 >

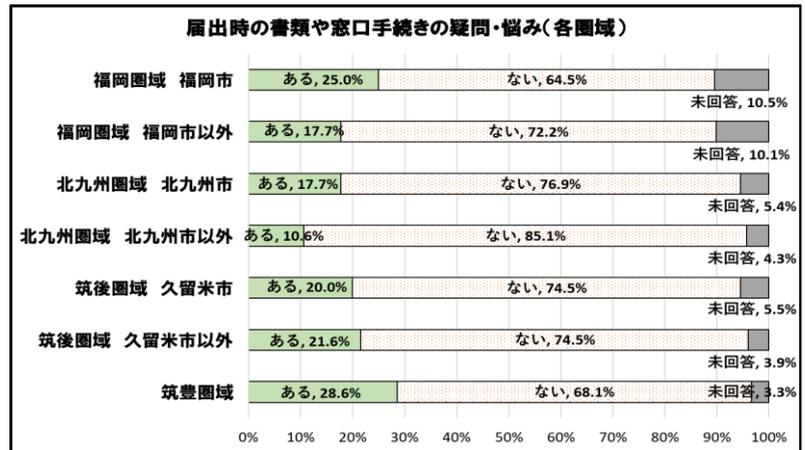
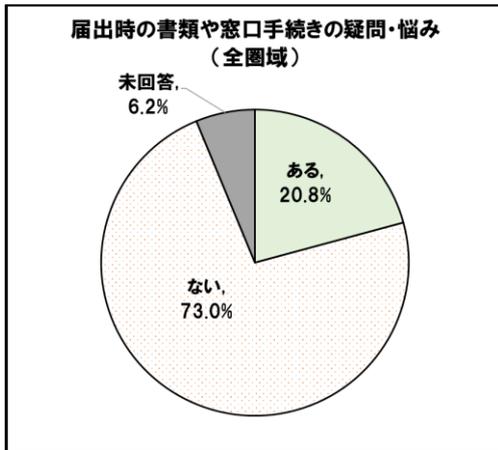
| | |
|------|--|
| 福岡圏域 | 退院のめどが立った新規申請（主治医もOK）でも受付を跳ね返されたことが何度かあった |
| 福岡圏域 | 対応された方々で対応が違うので戸惑う |
| 福岡圏域 | 代行申請の時（新規・区変時）窓口での聞き取りが多い |
| 福岡圏域 | 訪問調査の予約を電話で行うが、繋がらなかったり日程調整がスムーズにできず手間。調査員の駐車場のことまで申請時に提出をしないといけない |
| 福岡圏域 | 保険者で対応に違いがあり、戸惑う。事前に連絡が必要とか、添付書類が違うとか。市で、ある程度統一してほしい。独自のルールで手続きが遅れるのは利用者の不利益になると感じる。 |
| 福岡圏域 | 保険者によってということが違う。窓口に来たことの確認をしても窓口に来ずデスクワークをしている |
| 福岡圏域 | 保険者によって提出書類が異なる |
| 福岡圏域 | 本人確認の書類で、写しと写真の提示の違い |
| 福岡圏域 | 本人の身分を証明するものとして介護保険証のほかにもう1点提示を求められる根拠が分からない |
| 福岡圏域 | マイナンバーの必要性があるのか 本人はほとんど持参しないことが多い |
| 福岡圏域 | マイナンバーは分かりにくい、保険者により提出書類の違いがある。 |
| 福岡圏域 | 窓口で詳しく聞き取りがある。 |
| 福岡圏域 | 窓口での聞き取りが多い |
| 福岡圏域 | 窓口一人で対応で、ケアマネと日時調整をその場でされるので時間がかかる |

| | |
|------|---|
| 福岡圏域 | 委任状を持っていても、TEL をかけていても不可の時がある。 |
| 福岡圏域 | 今はまだないがこれからいろいろあるかもしれない |
| 福岡圏域 | 癌（ターミナル）で急いで認定調査を頼んでも予定いっぱいではできないとわれ結局認定調査が間に合わず介護保険が使えないまま自費になってしまった。」（ターミナルは急いでほしい） |
| 福岡圏域 | 区分変更の際、なかなか受け付けてくれない保険者がある。（とても嫌な思いをした事。） |
| 福岡圏域 | ケアマネが申請（新規）することが出来ない 03-04 年前から。 |
| 福岡圏域 | 更新なのに介護保険証、負担割合証は不要と思う。手続きを簡素化すればコストの削減につながる |
| 福岡圏域 | コピー代を払った後に再度窓口に行かされる。なぜ事前に FAX 連絡必要なのか。どうしても時は何とかしてほしい。 |
| 福岡圏域 | 代行であるが、関係性がまだ築けていない時は状況把握が不十分であることを知って欲しい |
| 福岡圏域 | 添付書類が多い。本人の名前や被保険者番号、住所など何度も同じことを記載する |
| 福岡圏域 | 福岡市でも区によって手続きがちがう・ケアマネの印鑑(事業所印)について、本社が東京なのですぐに押せないことがある。本人証明・代理申請の証明 |
| 福岡圏域 | 法改定時の対応で、職員にバラつきが多い。 |
| 福岡圏域 | 保険者によって持参するものや手順が違い、とまどう |
| 福岡圏域 | 保険者によっては、申請日は来所順で一人の担当の方が調査簿を持ち対応されるので CM の順番取りに朝 7 時に来訪することあり。 |
| 福岡圏域 | 保険者により申請や更新等の時の調査予約の手順が違う。書類の様式が違う。 |
| 福岡圏域 | マイナンバーについて統一されていないのでは何かと思う。 |
| 福岡圏域 | マイナンバー開始され添付書類が増えた |
| 福岡圏域 | 介護保険証更新時の添付書類は必要なのか（居宅届も） |
| 福岡圏域 | 区役所に行った時に対応が遅い区役所がある |
| 福岡圏域 | 更新申請の 60 日前提出の件で区によっては今月は何日受け付け等連絡があるところもあり、2 か月前とすることはどうか？ |
| 福岡圏域 | 更新申請の際、委託可能だが個票を作成しなければならない 事前に委託がわかればいいのですが |
| 福岡圏域 | 市の独自ルールの住宅改修、用具購入に他市にない書類が必要。 5 万以上の場合のケア会議にかけられ「課題. . .」の作成等、提出書類に時間がかかる住改するまでに時間を要す。 |
| 福岡圏域 | 市町村（保険者）で申請方法が違いすぎます |
| 福岡圏域 | 事前の手続きがある |
| 福岡圏域 | 住所変更後日が浅いと市民課等への確認で手間がかかっている 一括で管理はむずかしいのか？ |
| 福岡圏域 | 初回申請時の代行申請の際、添付する本人確認分の証書がなかなか揃わない。 |
| 福岡圏域 | 新規、区分変更申請を受けてくれない保険者がある。（本人希望でも） |
| 福岡圏域 | 申請書類 |
| 福岡圏域 | 申請日に合わせて市へ伺うが順番を取るため朝 7：30 には市窓口に行かないといけない |
| 福岡圏域 | 生活保護を受給されている 65 歳未満の被保険者が保護廃止なる際連携が取れない |
| 福岡圏域 | 窓口での対応は親切で判りやすい 事業所と一般の受付が同じで込み合う |

| | |
|-------|---|
| 福岡圏域 | 添付書類が多い マイナンバーの記載の必要があるのか（コピーなどを持参） |
| 福岡圏域 | 添付書類が多い 郵送や TEL で済むことは融通してほしい |
| 福岡圏域 | 保険者で対応が違うことに戸惑う |
| 福岡圏域 | 保険者によって書類が違う |
| 福岡圏域 | 保険者毎に添付書類や事前の手続き方法が違いとまどう事が多い。 |
| 福岡圏域 | 包括が区分変更の申請実施を嫌がっているような印象がある |
| 福岡圏域 | 訪問調査の日程を CM が行わないといけない。 保険者の仕事と考えます |
| 福岡圏域 | 本人確認、提出代行したケアマネの確認が多い |
| 福岡圏域 | 本人確認用の書類を集めるのが大変である |
| 福岡圏域 | 本庁では問題ないが早良区では窓口の担当者によって支持される内容が一致していない。 |
| 北九州圏域 | コピーで良い書類が HP がない。HP から書類を取りにくい。 |
| 北九州圏域 | マイナンバーに記入は不要だと思う(不要にしてほしい) |
| 北九州圏域 | 介護保険の変更申請時、窓口で時間調査の日程が決められない。また土曜日の時間調査がないこと (家族は平日仕事で休みが取れないとよく言われる) |
| 北九州圏域 | 各区で上書きがいる区と不要な区がある |
| 北九州圏域 | 区や窓口が変わることで言う事が異なる |
| 北九州圏域 | 区分変更の際、保険者・家族・医療との意見があるため判断に困る。 |
| 北九州圏域 | 更新申請は、前回分から変更箇所のみ訂正でいいのでは。記入が大変。 |
| 北九州圏域 | 三枚の複写用紙で書きにくい。一枚にしてもらいたい |
| 北九州圏域 | 事業者の申請も地域包括で受理してほしい |
| 北九州圏域 | 事前の手続きがある。他保険者、申請前に調査予約 |
| 北九州圏域 | 新規申請の場合は聞き取りが多いため、直接家族や包括に動いてもらっている |
| 北九州圏域 | 申請を受け付けてくれない時がある |
| 北九州圏域 | 生活保護・障害課等の提出書類窓口の一本化 |
| 北九州圏域 | 直接受理されず、チェック面接したうえで可能であれば受理され、調査になる |
| 北九州圏域 | 同じ市内で区が違うことで、言う事や書類が統一されていないこともある |
| 北九州圏域 | 同一市内でも区によって手続きなどに違いがある |
| 北九州圏域 | 入院の場合、病室まで聞かれる場合がある。聞き方が統一していない。北九州の各区で記入の仕方など窓口対応がバラバラで統一できていない。予防・介護とも同じ事が言える |
| 北九州圏域 | 福祉用具の軽度者のかかる申請の提出書類が多い。内容が重複するものがあるのは疑問 |
| 北九州圏域 | 包括でのプラン確認にかなり時間がかかる。聞き取りが多い |
| 北九州圏域 | 予防の分は予約があるので大変 |
| 筑後圏域 | ある時は直接保険者へ相談する 3件 |
| 筑後圏域 | 一部対応時の言動に問題のある職員がいる |
| 筑後圏域 | 介護保険申請の認定が遅い 2件 |
| 筑後圏域 | 各保険者によって手続申請方法に違いがある。 6件 |
| 筑後圏域 | 居宅届について、久留米市では同月ないであれば月末でも問題ないが、うきは市や大川市ではサービスを利用する前に必ず届け出を出さないといけない。 |

| | |
|------|--|
| 筑後圏域 | 区変時の理由を詳しく書くように言われた。書類への記載事項が多く、どこまで書いてよいか迷うことがある。 |
| 筑後圏域 | 更新等の申請時に記載事項以外の聞き取りが多い |
| 筑後圏域 | 更新の方…60日前から受付。その1か月間に訪問調査の予約を入れるも、訪問調査日が認定が切れる月にしかとれず、月末認定で手続きに十分な時間が取れなかった。アセスや担会等 |
| 筑後圏域 | 支援の中で添付書類が多い 5件 |
| 筑後圏域 | 事前の手続きがある 2件 |
| 筑後圏域 | 住改申請後、何回も係の人からの質問の電話がある |
| 筑後圏域 | 主治医意見書をケアマネが主治医に届けなければならない |
| 筑後圏域 | 情報開示に日数がかかる 2件 |
| 筑後圏域 | 新規申請希望なのに包括へ行くと窓口で言われたら一回しになる |
| 筑後圏域 | 新規の際、必要性があって申請しているが、執拗に尋ねられる。 |
| 筑後圏域 | 総合事業の方の申請を勧められる |
| 筑後圏域 | 第2号保険者の申請時に医療保証証の提示が必要。原本はあずかれない |
| 筑後圏域 | 退院直前の相談の場合、時間がなく作成書類は多く困ります |
| 筑後圏域 | 対応者で違っている |
| 筑後圏域 | 他市では更新時、旧保険証添付が義務で紛失（利用者が）している時は再発行して添付するが、すぐに破棄するのにコストがかかりすぎ |
| 筑後圏域 | 添付する書類について「必要ない」と言われたり「必要」と言われることがあり統一されていない |
| 筑後圏域 | 当地域の保険者では申請用紙がホームページからダウンロードできない。直接窓口に行かないと頂けない。更新時も直接利用者宅に郵送された用紙でないと受け付けないところがある |
| 筑後圏域 | 特に区分変更時の状態の聞き取り。住宅改修申請時は必ず介護保険証を確認される。 |
| 筑後圏域 | 日程調整で時間がかかる。簡素化できないのか |
| 筑後圏域 | 初めから1人ケアマネの為手続きなどで知らないことが多かった(研修でも習っていない) |
| 筑後圏域 | 保険者によって、書類（必要な）が様々である 4件 |
| 筑後圏域 | 本人や家族が申請希望しているが、何のサービスを使うのかとしつこく聞かれる |
| 筑後圏域 | 窓口聞き取り、事前に電話で確認したこと以外を聞かれる |
| 筑後圏域 | 窓口での聞き取りが多い 5件 |
| 筑後圏域 | 文字ミスがあると印鑑を持参して修正を求められること |
| 筑豊圏域 | 主事意見書の記入において、ケアマネが主治医に持参し記入をお願いする地区や意見書記入が先で申請を後に行う地域など、要介護認定の申請時にやり方が地域ごとに違う事に手間を感じている。 |
| 筑豊圏域 | 申請時に利用者自宅地図の添付を強いられたり、認知症の症状など確認事項の書類を添付しなければならなかったりと利用者の要介護認定申請において、添付書類の手間を感じている。 |
| 筑豊圏域 | 保険者ごとに申請のやり方が違い、保険者の担当者においてもやり方が違うので、手間取っている |
| 筑豊圏域 | マイナンバーの記載について強いる保険者とそうでない保険者がある。 |

2 届出の際、書類や窓口での手続きに、疑問や悩みがある



| | ある | ない | 未回答 | 合計 |
|-----|-----|-----|-----|---------|
| 全圏域 | 137 | 481 | 41 | 659 (件) |

| 各圏域 | ある | ない | 未回答 | 合計 |
|--------------|----|-----|-----|--------|
| 福岡圏域 福岡市 | 31 | 80 | 13 | 124 |
| 福岡圏域 福岡市以外 | 14 | 57 | 8 | 79 |
| 北九州圏域 北九州市 | 26 | 113 | 8 | 147 |
| 北九州圏域 北九州市以外 | 5 | 40 | 2 | 47 |
| 筑後圏域 久留米市 | 11 | 41 | 3 | 55 |
| 筑後圏域 久留米市以外 | 22 | 76 | 4 | 102 |
| 筑豊圏域 | 26 | 62 | 3 | 91 (件) |

< 具体的内容 >

| | |
|------|--|
| 福岡圏域 | 2号の方の申請の場合、医療保険賞の原本を提示しないといけない保険者がある |
| 福岡圏域 | 写しは良くて写真はダメな理由が分からない |
| 福岡圏域 | 購入に関して事前の手続きが多すぎる |
| 福岡圏域 | 市町村によっては新規申請は家族が窓口に来るようになっている。届け書に本人が氏名を記入しなければならないところ、ケアプランを依頼されているのに本人の印が必要なこと |
| 福岡圏域 | 保険者(各区)で違うことが多少ある |
| 福岡圏域 | 保険者で対応に違いがあり、戸惑う。事前に連絡が必要とか、添付書類が違うとか。市で、ある程度統一してほしい。独自のルールで手続きが遅れるのは利用者の不利益になると感じる。 |
| 福岡圏域 | 忙しく期日が間に合わないことがある |
| 福岡圏域 | 今はまだない |
| 福岡圏域 | 居宅サービス計画作成依頼届出書の届け出日と提出日の記入の仕方が保険者によってちがう |
| 福岡圏域 | 居宅サービス届け事務所と日付が記入されるが… |
| 福岡圏域 | 居宅届当日からしか届け出が有効にならない体験がある。 |
| 福岡圏域 | 添付書類が多い |
| 福岡圏域 | 本人の署名捺印があるのだから以前のように書類のみで受け付けてもらいたい。 |
| 福岡圏域 | マイナンバーを拒否または持っておられない方、紛失などが有り。2点以上の本人証明が必要なことがある。 |
| 福岡圏域 | 区分変更申請の際(予防→介護の可能性あり)包括と居宅CM同行し届出が必要 |

| | |
|-------|---|
| 福岡圏域 | <p>窓口での聞き取りが多い。</p> <p>事前の手続きがある。</p> <p>事前に確認を取って書類を提出しても窓口が違う人がいれば色々と指摘される（早良区）</p> |
| 福岡圏域 | <p>窓口で申請を断られた家族がいる</p> <p>何のサービスを使いたいかわかるが、サービスの説明はないので分からない</p> |
| 福岡圏域 | <p>提出書類の書き方がわからないので尋ねたら、こちらで記入しておきますと言われた</p> |
| 福岡圏域 | <p>添付書類が多い</p> <p>介護保険証原本を持って行く必要があるのか？</p> |
| 福岡圏域 | <p>添付書類が多い</p> <p>困難事例のちで添付書類をどうしても準備できないとき、全くゆずってくれない</p> <p>悲しいです</p> |
| 福岡圏域 | <p>添付書類が多い</p> <p>新規申請や区分変更時、要介護又は要支援判定が不明な時の書類提出時</p> |
| 福岡圏域 | <p>同上</p> |
| 福岡圏域 | <p>届出日と開始日を同日でと言われることもある。</p> |
| 福岡圏域 | <p>本人確認書類が2つ必要なところがある</p> |
| 福岡圏域 | <p>本人署名、又は押印が追加され、手間が増えた</p> |
| 福岡圏域 | <p>要支援からの区分変更時、届出提出を包括と別で出すときの2点確認時原本を包括が持っているため</p> |
| 北九州圏域 | <p>ケアマネ証だけでなく、名刺も必要。たまたま名刺を忘れていて提供が受けられなかった。予防の方は予約がいるのが大変</p> |
| 北九州圏域 | <p>みなし2号（3号）から1号へ移行し届出を出す際手続きの流れが分かりにくく、その都度保険者に確認し時間がかかった</p> |
| 北九州圏域 | <p>区で表紙が必要だったり種類が違ったりする。意見書に医師の承諾があるのはおかしい。意見書を作るというのはケアマネが見せても良いとしてほしい。ケアマネに見せない意味が分からない</p> |
| 北九州圏域 | <p>契約書（予防）の書き間違いに押印した訂正印（専用のもの）を契約書に押印している印とちがうと契約書を取り直しさせられた</p> |
| 北九州圏域 | <p>広域において情報開示の際お金が必要、北九州市はコピー代請求されない</p> |
| 北九州圏域 | <p>広域連合の場合スムーズに進まない（調査の日程の相談等）</p> |
| 北九州圏域 | <p>社員証ではなく運転免許証の提示は疑問（他市町村窓口にて）</p> |
| 北九州圏域 | <p>小倉北区、南区での対応が違う点（北区では必要な書類が特別にあった）</p> |
| 北九州圏域 | <p>窓口に行かないと受理できない書類があると何度も届出となる</p> |
| 北九州圏域 | <p>特に予防の添付書類が多い。予防支援、予防ケアマネと分別、複雑である。予防の方の家族の同意書など手続きが多い</p> |
| 北九州圏域 | <p>届出がサービス利用よりも事後になった場合でも当該月であれば受理してほしい</p> |
| 北九州圏域 | <p>保険者によって予防契約書をとった後に依頼がくるが北九州市は全て委託事業所が実施している</p> |
| 筑後圏域 | <p>1日にならないと（当月）保険証に記載してもらえない</p> |
| 筑後圏域 | <p>2号被保険者がいるとき、保険者の他部署連携が図れていない</p> |
| 筑後圏域 | <p>以前、提出時にアンケート用紙を提出するようにとの指導があったが、いつの間にか消えてしまった</p> |
| 筑後圏域 | <p>介護と支援の両プラン作成（どうみても介護であっても）書類が多い</p> |

| | |
|------|--|
| 筑後圏域 | 居宅サービス計画作成届け出をした際に、ケアマネに保険証を渡されず、自宅に郵送される（再度家族に保険証を確認させてもらわないといけない） 2件 |
| 筑後圏域 | 区分変更の際、事前の連絡や聞き取りがある |
| 筑後圏域 | 対応が冷たい。表情がない 2件 |
| 筑後圏域 | 添付書類が多い 6件 |
| 筑後圏域 | 包括からの受託の際の契約など事前手続きが多い(毎年) |
| 筑後圏域 | 訪問調査があるのはいいが2か月以前の人受付、2か月前の申請で介保切れの月末調査とは |
| 筑後圏域 | 保険者により手続きの手順が異なる 10件 |
| 筑後圏域 | 保険証の受け取りは、事務のものでもいいか。期限ぎりぎりになるとケアマネでは行けない時がある |
| 筑後圏域 | 窓口担当者が変わると、取り扱い方が変わることがある |
| 筑豊圏域 | 申請書事業所員の印影が薄いとの指摘があった |
| 筑豊圏域 | 認定調査の調査員の駐車場の確保まで担当ケアマネに強いられた事があった。 |

3 資料提供(主治医意見書・認定調査等)の際、書類や窓口での手続きに、疑問や悩みがある



| | ある | ない | 未回答 | 合計 |
|-----|-----|-----|-----|---------|
| 全圏域 | 180 | 446 | 33 | 659 (件) |

| 各圏域 | ある | ない | 未回答 | 合計 |
|--------------|----|----|-----|--------|
| 福岡圏域 福岡市 | 29 | 86 | 9 | 124 |
| 福岡圏域 福岡市以外 | 17 | 54 | 8 | 79 |
| 北九州圏域 北九州市 | 45 | 97 | 5 | 147 |
| 北九州圏域 北九州市以外 | 11 | 36 | 0 | 47 |
| 筑後圏域 久留米市 | 17 | 35 | 3 | 55 |
| 筑後圏域 久留米市以外 | 26 | 71 | 5 | 102 |
| 筑豊圏域 | 32 | 56 | 3 | 91 (件) |

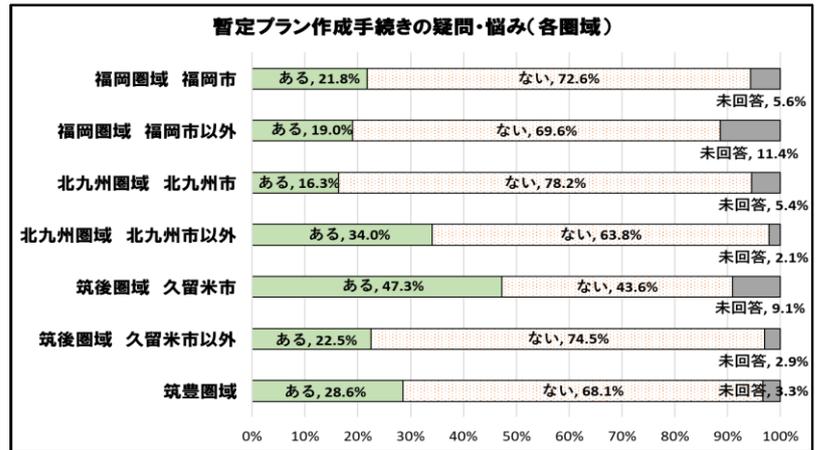
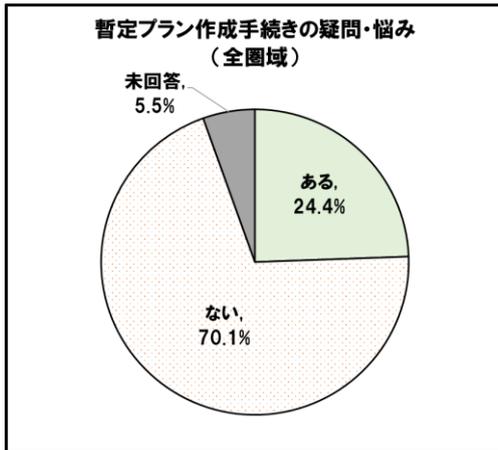
< 具体的内容 >

| | |
|------|--|
| 福岡圏域 | 法人と事業所の名称が違う為、確認書留が必要で押印簿の記入があり大変 |
| 福岡圏域 | 保険者で対応に違いがあり、戸惑う。事前に連絡が必要とか、添付書類が違うとか。市で、ある程度統一してほしい。独自のルールで手続きが遅れるのは利用者の不利益になると感じる。 |
| 福岡圏域 | 用紙代がかかること(包括が資料提供すると無料、居宅事業所が行うと有料) |

| | |
|-------|--|
| 福岡圏域 | (郵送対応の際)CM 個人の運転免許証のコピー提出には疑問。CM が個人的に取り寄せるのではなく事業所の所属 CM として取り寄せるのに、CM 証や職員証のコピーでは不足で運転免許証。個人情報は大切ですが、では CM の個人情報はどう考えているのかと疑問に思っている。 |
| 福岡圏域 | 介護支援専門員証の更新の為、コピーを提示したが、運転免許証の提示を求められた |
| 福岡圏域 | ケアノートを利用しているので問題ない。 |
| 福岡圏域 | コピー代を取っていること（地域により差がある） |
| 福岡圏域 | 市町村によって資料提供の手続きが違い複雑な所がある。 |
| 福岡圏域 | 審査判定結果を出さない保険者がある。提供理由をプラン作成に限定する保険者がある。 |
| 福岡圏域 | 電話して用意してもらい窓口で証明書を 2 種類提出している。時間がかかる。 |
| 福岡圏域 | 保険者によっては郵送で利用請求行うが、受け取りは郵便局本局に行く必要性があり、また、郵便局で手間を取る。 |
| 福岡圏域 | 保険者の職員に資料提供をしてアセスメントはしないのか尋ねられた。（質問の意図はわからない） |
| 福岡圏域 | 郵送で行う場合の切手同封料金が大きい。返信用切手だけでよいところもある。 |
| 福岡圏域 | 介護支援専門員証のコピー添付が必要であるが確認のみではいけないのか |
| 福岡圏域 | 各区・各保険者で対応が異なる 事前連絡が要か不要など |
| 福岡圏域 | 区によって事前連絡しなければいけない区や連絡せず行ってもいい区があり困る |
| 福岡圏域 | 区によって対応が違う 事前に資料提供の予約ができるところもあればそうでないところもある |
| 福岡圏域 | 事前 FAX の必要性が判らない |
| 福岡圏域 | 事前の手続きがある。 事前に電話で予約していないと機嫌が悪く予約するよう指示される。 |
| 福岡圏域 | 主治医意見書等の提出が遅れ認定が遅れ対応できなくなることがある 担会や計画作成 |
| 福岡圏域 | 取り出しの FAX 送ってから、取り出すまでに時間がかかる地域がある |
| 福岡圏域 | 情報開示の時、担当ケアマネが必ず窓口に行かなければならない。 事業所のケアマネでもよいのではないか。他市は OK |
| 福岡圏域 | 添付書類が多い 福岡市はケアノートのシステムがあるが活用されていないので推奨できないかと思う |
| 福岡圏域 | 添付書類が多い。 保険者によって手続き方法が違う |
| 福岡圏域 | 日本語のできない外国人の方の資料提供（介護度確認）の方法 |
| 福岡圏域 | 福岡市はケアノートがあるので、とてもありがたいです |
| 福岡圏域 | 本人の署名、印も含め保険者で異なる |
| 福岡圏域 | 郵送の時、会社ではなく個人（ケアマネ）住所に送ってもらう事しかできなかった。 |
| 北九州圏域 | 意見書を出す医師が遅いために暫定プランを組むことになり納得がいかない |
| 北九州圏域 | 一時期、主治医意見書は期限が過ぎたら区役所に返還との事でしたが最近返還せずそのままになっていますが、支障ないですか？ |
| 北九州圏域 | 月初めは資料が申請してもらえない為、プラン作成が遅れてしまう |
| 北九州圏域 | 月初め三日ルールは八幡西区のみであり区によっていろんなことが違うため紛らわしい |

| | |
|-------|---|
| 北九州圏域 | 主治医意見書の同意欄にチェックがなく主治医のケアマネ（個人？）への偏見により受け取り拒否された。頂けなかった |
| 北九州圏域 | 他の自治体に依頼しても頂けないケースがある |
| 北九州圏域 | 認定資料の請求の際、地域包括は前日に FAX を送らなければならない |
| 北九州圏域 | 毎月 1 日は窓口発行できない為、急ぎのプラン時に困っている |
| 北九州圏域 | 要支援だと前日までに連絡する必要がある |
| 筑後圏域 | 1 日から 10 日までの申請は 2 日後受け取りで、プラン作成に時間を取る 7 件 |
| 筑後圏域 | 開示請求は CM ではないと受け取りが出来ない。 |
| 筑後圏域 | 開示請求は午後からに限定されている |
| 筑後圏域 | 居宅登録の届出がないと、資料に目を通せない新規利用時が情報不足になる |
| 筑後圏域 | コピー代を取られる 3 件 |
| 筑後圏域 | 自治体により事前申請伺いが必要だったり、料金がかかる。郵便受け取りも料金が高くなり本人限定受け取り等すごく面倒 |
| 筑後圏域 | 市町村が出した書類でないとは受け取らない、CM が P C 印刷書類では受け付けてもらえない。 |
| 筑後圏域 | 主治医意見書を提出後 4 日後にしか返却がなく、ケアプラン作成が間に合わないことがある |
| 筑後圏域 | 申請してすぐに受け取ることができないのはおかしい（すぐもらえる市町村もある） 10 件 |
| 筑後圏域 | 調査の内容を記載する保険者と何も記入しない保険者がある |
| 筑後圏域 | 調査日が遅く、認定が下りることが期限ギリギリが多い。 |
| 筑後圏域 | 出来上がるのが遅い |
| 筑後圏域 | 当日に受け取りができない |
| 筑後圏域 | 入院中、病棟が変わったら、変わってからの事しか調査しない |
| 筑後圏域 | 病院によって書かれた内容が簡単すぎる場所がある |
| 筑後圏域 | 訪問調査にケアマネが付き添いたい場合、日程が決まり次第連絡くださいと記載しているにもかかわらず連絡ないことが多い。 |
| 筑後圏域 | 郵送しても返事が戻ってこない。遠方でも出向くことがある |
| 筑後圏域 | 要支援の人が要介護となり、いち早く情報が欲しいのに要介護となる翌月になり居宅届でを出すまでももらえないのは理屈は分かるが少し納得がいかない |
| 筑後圏域 | 予防は早い介護は時間がかかる |
| 筑後圏域 | 読み込みに時間を要す |
| 筑後圏域 | 連休と重なるときは日数がかかる |
| 筑後圏域 | 保険者が違うと申請の内容、様式が違うので混乱することがある |
| 筑豊圏域 | 主治医意見書の記入が送れて、期日までの認定が確定されず、暫定プランをたてなければならなかった。 |
| 筑豊圏域 | 主治医意見書の記入において、医師が情報開示拒否し、意見書情報を取得する事が出来なかった。 |
| 筑豊圏域 | 認定の情報開示請求において、開示までの時間と手間がかかっている。コピー代についても |

4 暫定プラン作成の際の手続きに、疑問や悩みがある



| | ある | ない | 未回答 | 合計 | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 全圏域 | 161 | 462 | 36 | 659 | (件) |

| 各圏域 | ある | ない | 未回答 | 合計 | |
|--------------|----|-----|-----|-----|-----|
| 福岡圏域 福岡市 | 27 | 90 | 7 | 124 | |
| 福岡圏域 福岡市以外 | 15 | 55 | 9 | 79 | |
| 北九州圏域 北九州市 | 24 | 115 | 8 | 147 | |
| 北九州圏域 北九州市以外 | 16 | 30 | 1 | 47 | |
| 筑後圏域 久留米市 | 26 | 24 | 5 | 55 | |
| 筑後圏域 久留米市以外 | 23 | 76 | 3 | 102 | |
| 筑豊圏域 | 26 | 62 | 3 | 91 | (件) |

<具体的内容>

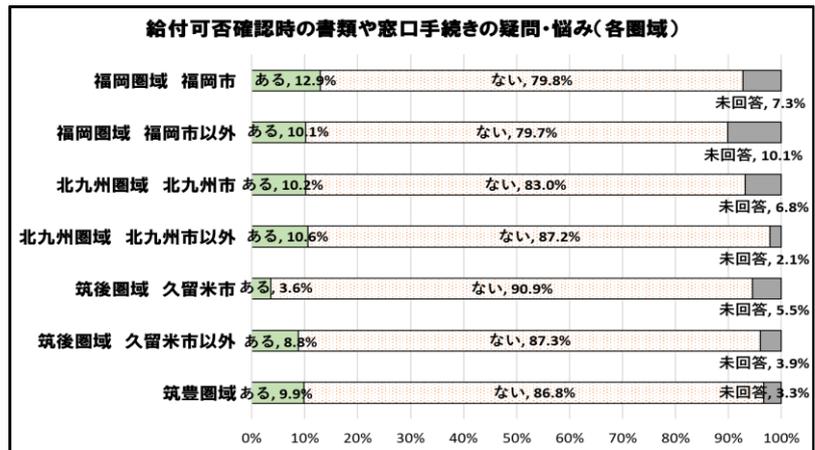
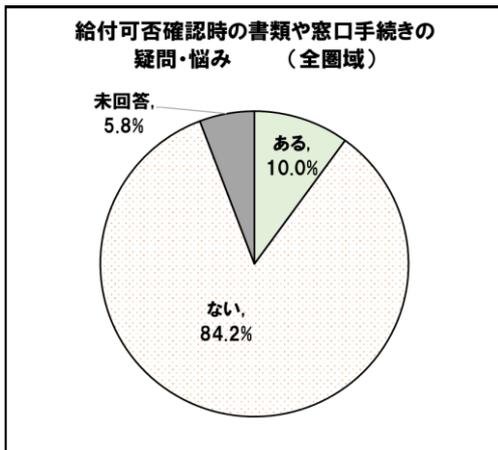
| | |
|------|---|
| 福岡圏域 | 限度額が決まってないので不安。福祉用具例外給付届出も必要となる。担当者会議を2回行う |
| 福岡圏域 | 暫定プランについて、注意や意見をさんざん言われた |
| 福岡圏域 | 事前確認で、暫定を「要支援1～要介護2」で作成を求められると、とくに緊急性が高い場合にプラン作成、サービス提案が難しい |
| 福岡圏域 | 書類が多い 事前の手続きがある 保険証が戻って受けた方が保険証を添付する 暫定は居宅届間に合わない |
| 福岡圏域 | 審査会日程や調査日程が時間がかかり暫定でないと対応が困難なケースが多い |
| 福岡圏域 | 生保受給者の暫定プランの可否がはっきりしない |
| 福岡圏域 | 生保での暫定プランを認めてくれない |
| 福岡圏域 | 認定結果が遅すぎるため結果が出るまで動きようがない |
| 福岡圏域 | 包括が担当する支援の方が区変をかける際、いきなり初回が担会でありアセスができなかった。また暫定担会を忘れて結果が出た後紹介を受けるケースもある |
| 福岡圏域 | 保険者により事前の手続き方法が違う |
| 福岡圏域 | 予防⇔介護時、事前の手続きや添付書類が多い、 |
| 福岡圏域 | 予防か介護か微妙な時に、ケアプランの様式が違う為作成しなおしの手間がある。包括と居宅療法が関わり、どちらかが無駄になるが報酬はない |
| 福岡圏域 | 同じ。 |
| 福岡圏域 | 介護支援か分からない時、包括・居宅で両方で動くとき |

| | |
|------|---|
| 福岡圏域 | 区変時、「多分変わらないですよ。それでもかけるんですか？」と不快な対応をされた |
| 福岡圏域 | 結果が出るまで待たせようとしたり、支援・介護2つのプラン提出を求める保険者がある。 |
| 福岡圏域 | その他 月途中や月末の申請（区分変更）の時の当月請求は可能かどうかは毎月市と区と確認しています |
| 福岡圏域 | 特に予防プランの場合、担会から提出書類が多い。 |
| 福岡圏域 | 二種類のプランをたてる事は大変である。ムダだと思う。 |
| 福岡圏域 | 煩雑に感じる |
| 福岡圏域 | プランや担会をしないといけないので手間と時間がかかる |
| 福岡圏域 | 包括支援センターが忙しいので、担当者会議の日程がすぐに決まらない事がある。 |
| 福岡圏域 | 包括を呼ばないといけない場合、スケジュールリングが大変。 |
| 福岡圏域 | やったことがまだないので |
| 福岡圏域 | 予防と介護のプラン様式が違う。説明や会議が二度手間といわれることがあった。 |
| 福岡圏域 | 介護か支援かわからないとき必要なサービスの回数制限せざるを得ない |
| 福岡圏域 | 確実に介護給付となるかわからない時 |
| 福岡圏域 | 区分変更申請の届出の時、包括と居宅で一緒に出せれば本人確認の証明が出せるが先に包括から届出が出された後、居宅が届け出る際、包括が出している旨を説明しても理解されないことがある。 |
| 福岡圏域 | 区返答で認定結果を予想し低いサービスを位置づけサービスが不足する場面がある オーバーする場面がある |
| 福岡圏域 | 結果が出てからの手続きでよいのではないか |
| 福岡圏域 | 暫定プラン、本プラン等、書類が多い そのまま暫定プランを本プランと読み替え可能にしてほしい |
| 福岡圏域 | 支援→介護の時、少しだけ面倒 |
| 福岡圏域 | 説明に時間を要す 例外給付の手続きが大変 |
| 福岡圏域 | 添付書類が多く事前の手続きがあるため、なかなか作成できない。 |
| 福岡圏域 | 認定更新決定が遅い 仕方なく暫定にしなければならない |
| 福岡圏域 | 認定通知が遅い。 保険者は本当にサービスの流れがわかっているのか？ |
| 福岡圏域 | 保険者によっては支援→要介護の区変による暫定プランは総合事業の関係で予防プランを作り、結果決定後、本案は介護プランを作らなければならなかった。 明らかな場合は、最初から介護プランでよいはずだが状態が悪い方の予防プランは作りにくかった |
| 福岡圏域 | 包括からの依頼があった時、情報が無い |
| 福岡圏域 | 包括と一緒に届出提出しないときはコピーを持って行き説明して手続きとるも対応が余りよくない (早良区) |
| 福岡圏域 | 明らかに介護認定が下りそうな方でも包括に予防プランも作ってくださいと言われる |
| 福岡圏域 | 要介護、予防の両方を作るなど、手厚すぎると思う |
| 福岡圏域 | 要介護1の方の認定結果が認定期間中にでない場合、必ず包括に会議に暫定ケアプランの参加をして頂かないといけない。 反対に支援の方の区変の時も出ないかもしれない会議に参加要請がある。 |
| 福岡圏域 | 要支援2で区変申請した際に予防プランと介護プランを作成するのが労力がかかる（暫定プラン） |

| | |
|-------|---|
| 北九州圏域 | 会議（担当者）を前後に2回は大変 |
| 北九州圏域 | 更新結果が月末ギリギリに届き、月の最後の日に通所介護終了後に担会開始したが、点検時に通所介護と同じ日にちだと指摘された。時間を確認してもらい、了承されたが、アラ探しをしているのか？わかっていないのか？点検を受けた後モチベーションが下がった |
| 北九州圏域 | 暫定プランチェック後でないとサービス開始できない |
| 北九州圏域 | 暫定プラン作成が認められない |
| 北九州圏域 | 寝たきりの人の暫定プラン作成の際包括にも一緒に動かないといけないこと |
| 北九州圏域 | 要介護から要支援となった人（更新で）が区変をして暫定プランで作成する際今まで要介護で利用していたサービスが使えない。包括より要支援1で暫定プランを作るように強要される |
| 北九州圏域 | 要介護新規申請など区分変更で暫定プラン作成の際主治医意見書の取り寄せができないことから病歴などを知らずに作成しなければいけない。主治医意見書が遅く期間内に認定が出ないことから暫定プランになってしまうことが度々ある |
| 北九州圏域 | 隣接している地区で暫定プランの作成方法手続きが違うため暫定できないことがあった。 |
| 筑後圏域 | 介護、予防のダブルプランが負担 15件 |
| 筑後圏域 | 介護度が高い人でも必ず包括に連絡する必要がある |
| 筑後圏域 | 介護プランでの暫定での居宅届について |
| 筑後圏域 | 結果が分からないので、総合事業との兼ね合いが難しい |
| 筑後圏域 | 現在、予防の認定であれば予防の暫定プランだけではだめなのか |
| 筑後圏域 | 更新申請から1カ月で結果が出ずに遅れることが多く、本人や家族に会議等で手間をかけることがある。 |
| 筑後圏域 | サービス担当者会議の開催 |
| 筑後圏域 | 暫定プラン作成、特に予防と介護を作るとき、担会に間に合わないことがある |
| 筑後圏域 | 暫定プラン作成が認められない。生活保護の場合。区分変更（支援⇒介護）になると予測が出来ても、暫定予防プラン作成が必要なこと |
| 筑後圏域 | 暫定プラン作成し担当者会議、結果が出た後にも会議必要か必須か疑問 |
| 筑後圏域 | 暫定プランのサービス頻度に悩む。 |
| 筑後圏域 | 暫定プランの場合は利用者の為と思い動く |
| 筑後圏域 | 主治医の意見書が市へ返却されるのに1か月以上かかり有効期間が過ぎてから結果がでた。もっと指導はしてほしい。 |
| 筑後圏域 | 添付書類が多い 4件 |
| 筑後圏域 | 認定が2カ月前に申請しても間に合わず、サービスが利用できない。暫定プランでの利用が出来ない（事業対象者の場合） |
| 筑後圏域 | 認定が遅い |
| 筑後圏域 | 認定が遅ければサービスがスムーズに使えない。暫定で担会を行っても、再度担会で家族に迷惑がかかる。 |
| 筑後圏域 | 認定審査会が3ヶ月にかかり遅れることがある。 |
| 筑後圏域 | 寝たきりでも要支援想定した予防プランは必要？ |
| 筑後圏域 | 包括と一緒に動くとき動きに差がある。 |
| 筑後圏域 | 保険者により書類をもらいに行ったり、相談が必要。（変更が認められるか）主治医へ相談。 2件 |
| 筑後圏域 | 全くの新規で受けた場合、予防も介護もプラン作成の必修 |

| | |
|------|---|
| 筑後圏域 | 要支援の時の書類が多い 4件 |
| 筑後圏域 | 予防と介護、それぞれの契約や作成届 プランが必要となり時間が足りない。家族や本人への説明もむずかしい |
| 筑後圏域 | 予防の際、「暫定プランでスタートする」ことが約束されたうえで、委託依頼があった「暫定」にするほど緊急性があるのか疑問だった |
| 筑豊圏域 | 暫定プランにおいて介護プランと予防プランと2本立てを強いる保険者もある。緊急性を要するのに2つの暫定プランを強いる事に疑問を抱いている。暫定プランを立て、認定区分によっては、無駄働きとなる事もケアマネとして手間を感じる場所である。 |
| 筑豊圏域 | 生保の利用者の暫定プランが認められなかった。 |

5 給付の可否確認の際、書類や窓口での手続きに、疑問や悩みがある



| | ある | ない | 未回答 | 合計 |
|-----|----|-----|-----|---------|
| 全圏域 | 66 | 555 | 38 | 659 (件) |

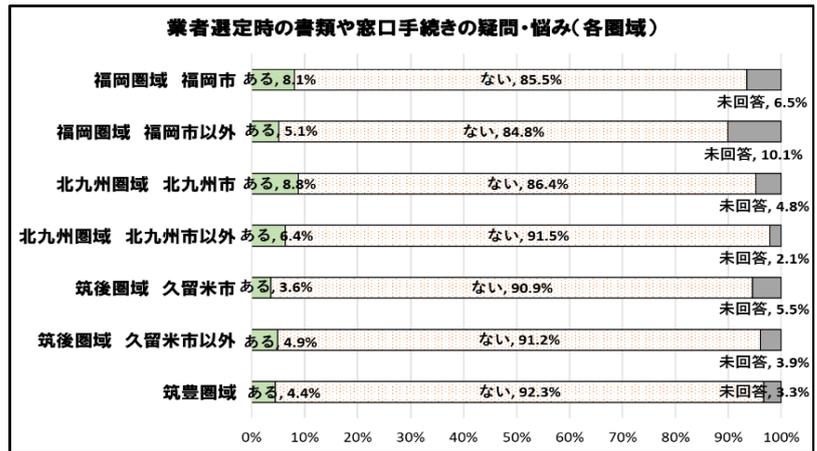
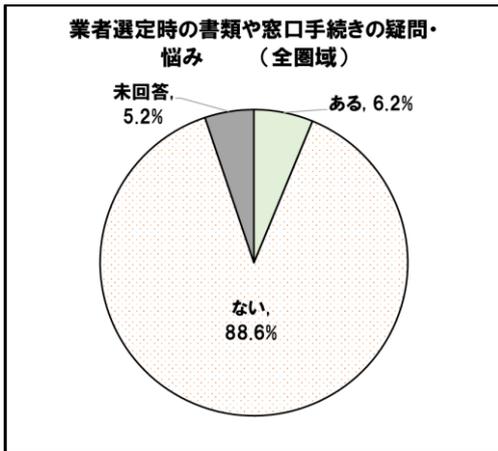
| 各圏域 | ある | ない | 未回答 | 合計 |
|--------------|----|-----|-----|--------|
| 福岡圏域 福岡市 | 16 | 99 | 9 | 124 |
| 福岡圏域 福岡市以外 | 8 | 63 | 8 | 79 |
| 北九州圏域 北九州市 | 15 | 122 | 10 | 147 |
| 北九州圏域 北九州市以外 | 5 | 41 | 1 | 47 |
| 筑後圏域 久留米市 | 2 | 50 | 3 | 55 |
| 筑後圏域 久留米市以外 | 9 | 89 | 4 | 102 |
| 筑豊圏域 | 9 | 79 | 3 | 91 (件) |

< 具体的内容 >

| | |
|------|--|
| 福岡圏域 | 給付可否に当たったことがない |
| 福岡圏域 | 決定までに時間がかかる。添付書類が多い |
| 福岡圏域 | 月末の居宅届が国保に出ていない時があり月末の国保の確認が必要となる |
| 福岡圏域 | 福祉用具の購入の際、質問事項が多く、うんざりしたことがあった |
| 福岡圏域 | 保険者自体も判断に迷われることがある |
| 福岡圏域 | 同じ。 |
| 福岡圏域 | 給付を開始する前に保険者に連絡し算定できるかを問い合わせをして許可を得たが、その後算定できないと言われトラブルになった事がある。 |

| | |
|-------|--|
| 福岡圏域 | サービス給付については、保険者の見解が違う (福祉用具、居宅療養管理指導) |
| 福岡圏域 | その他 ケースバイケースとなるため、その都度、市に確認しています |
| 福岡圏域 | ソフト対応なのでソフト会社の対応に左右される面がある |
| 福岡圏域 | 文書で質問しても、返答を絶対に文書で行わない保険者がある。←通常ありえるか!! |
| 福岡圏域 | 保険者によって対応が異なる |
| 福岡圏域 | 窓口が多すぎて分からない時がある。 |
| 福岡圏域 | より具体的な市のQ&Aや回答、ケースによっての解釈を出してほしい |
| 福岡圏域 | 個人情報の為おしえていただけない事がある |
| 福岡圏域 | 市町村で違うのが困ります |
| 福岡圏域 | 事前の手続きがある |
| 福岡圏域 | 窓口を確認する度に答えが変わる事 |
| 福岡圏域 | 独自ルールを書面で通達もないのに介保では考えられない。 一方的ルールの押し付けある。 |
| 福岡圏域 | 認定調査、認定審査会がギリギリでプラン作成時、本人、家族の要望や、利用日数を提案できない。 |
| 福岡圏域 | 福岡市は割と優しいです ありがたい自治体です |
| 福岡圏域 | 包括のミスで返戻になったにもかかわらず、説明がなかった |
| 北九州圏域 | オムツ給付申請時、書類提出後該当しないことがあり、事前に分ければ助かる |
| 北九州圏域 | 議員の関与で可否があいまいになったように感じた |
| 北九州圏域 | 保護受給者の場合、担当 CM や区の保護課 CM によって対応、可否等について異なる場合がある |
| 北九州圏域 | 包括がケアプランを許可しない。法令の解釈の間違いがあると思われる |
| 北九州圏域 | 予防プランの際、本人家族に全く会っていない地域包括職員から厳しく問い質される事は本意 |
| 筑後圏域 | 軽度者の福祉用具見直しが6か月に1回書類提出。市町村によって違う。主治医聞き合わせ行方が、事前手続きが多い。 |
| 筑後圏域 | 公費(障害、生保、特定疾患)、医療優先などが分かりにくい |
| 筑後圏域 | 住改理由書に対してTELにて細かく聞かれる。家の状況を見て頂きたい |
| 筑後圏域 | 添付書類が多い |
| 筑後圏域 | 認定日が遅く、月をまたぐ時がある |
| 筑後圏域 | 返戻の際の内容がもう少し具体的に記載してあったら |
| 筑後圏域 | 保険料の支払いがなく、給付できないとわかっている時点で連絡がない。連絡してほしい。 |
| 筑後圏域 | マイナンバーの取り扱い |
| 筑後圏域 | 窓口担当者が変わるたび見解の差を感じる 2件 |
| 筑後圏域 | ローカルルール |
| 筑豊圏域 | ケアマネとしてアセスメント実施し必要性を訴えているが、認められなかった。 |

6 業者選定の際、書類や窓口での手続きに、疑問や悩みがある



| | ある | ない | 未回答 | 合計 |
|-----|----|-----|-----|---------|
| 全圏域 | 41 | 584 | 34 | 659 (件) |

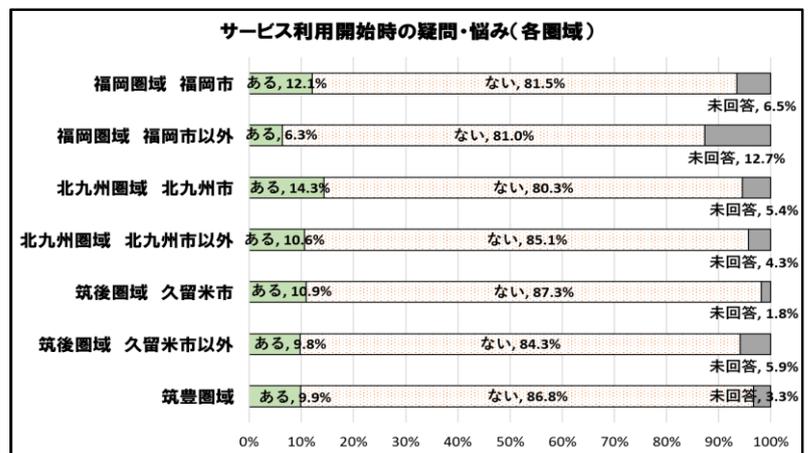
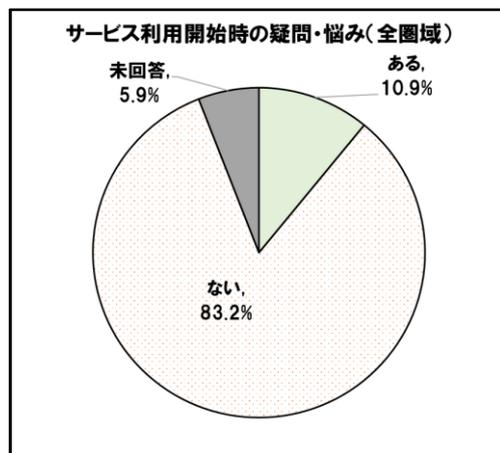
| 各圏域 | ある | ない | 未回答 | 合計 |
|--------------|----|-----|-----|--------|
| 福岡圏域 福岡市 | 10 | 106 | 8 | 124 |
| 福岡圏域 福岡市以外 | 4 | 67 | 8 | 79 |
| 北九州圏域 北九州市 | 13 | 127 | 7 | 147 |
| 北九州圏域 北九州市以外 | 3 | 43 | 1 | 47 |
| 筑後圏域 久留米市 | 2 | 50 | 3 | 55 |
| 筑後圏域 久留米市以外 | 5 | 93 | 4 | 102 |
| 筑豊圏域 | 4 | 84 | 3 | 91 (件) |

< 具体的内容 >

| | |
|------|---|
| 福岡圏域 | 地域密着や集中減算等のルールがある |
| 福岡圏域 | 包括から依頼がある際業者が先に決まっているケースが多い |
| 福岡圏域 | 現在活動を開始しているサロンや今後のサービス等の説明。 |
| 福岡圏域 | 住民票は市外であるが数十年しない娘と同居。保険者より例外的取り扱いを受け付けられないとの回答。車酔いや移動に負担が書かされる利用者。自宅近く特養のショート利用可であるがDSは不可となったため使いづらさがあった。 |
| 福岡圏域 | ローカルルールがあるのが判らない |
| 福岡圏域 | 介護タクシーを少しわかりやすい一覧が欲しい (通院乗降介助の) |
| 福岡圏域 | 公平性に多少の問題ありと思う |
| 福岡圏域 | 社会資源について各代表者が説明後、グループワーク |
| 福岡圏域 | 集中減算のルールがあり使いやすいサービスでも分散することがある |
| 福岡圏域 | 地域密着等のルールがある |
| 福岡圏域 | 特定事業所の集中減算 |
| 福岡圏域 | 認知症対応型サービスは少ないので (利用する人も少ない) 集中減算から外してほしい 質問から外れてますがすみません |
| 福岡圏域 | 保険者ではないが医師会。在宅医を入れる場合、訪問看護も入れなければならない。さらに必ず月2回と決めているDrがいます。必要に応じて回数を決めてほしい。 |

| | |
|-------|--|
| 福岡圏域 | 利用者ニーズに合わせた事業所を選んでいるが集中減算を気にしなければならない |
| 北九州圏域 | グループホームの選定や地域密着が限定されるので難しい |
| 北九州圏域 | 生活保護の住改に相見積もりをとるのが大変。指定業者を決めてほしい |
| 北九州圏域 | 選定理由はケアマネがアセスメントに基づき、しっかり行ったにもかかわらず、保険者は、単に複数の事業者別の選定を進める |
| 北九州圏域 | 悩みはないが、包括・統括から新規が依頼された際、既にデイ等の体験や具体的なサービスが決まっており、それならアセスメントもやっただらと思う事がある |
| 北九州圏域 | 保護の方の時は保護課のケアマネからいろいろ言われる |
| 筑後圏域 | 集中減算の問題で、事業所を紹介できない場合がある |
| 筑後圏域 | すこしの見学等だけでは信頼できるかわからないため新規事業所の紹介はためらう |
| 筑後圏域 | 地域によっては事業所が少なく、選定しにくい。(元気デイサービスをされているところが少ない) 2件 |
| 筑後圏域 | 地域密着等のルールがある |
| 筑後圏域 | 要支援利用者の開始に時間がかかる。包括が契約してからのサービス開始。包括がプランをケアマネに委託するかわからない。 |
| 筑後圏域 | 予防訪問介護を受ける事業所が少ない |
| 筑後圏域 | 利用者にとっては良い事業所が少ない |
| 筑後圏域 | 利用できる事業所が少ない |
| 筑豊圏域 | 事業所からの要望に疑問を感じている。 |

7 サービス利用開始の際、疑問や悩みがある



| | ある | ない | 未回答 | 合計 | (件) |
|-----|----|-----|-----|-----|-----|
| 全圏域 | 72 | 548 | 39 | 659 | |

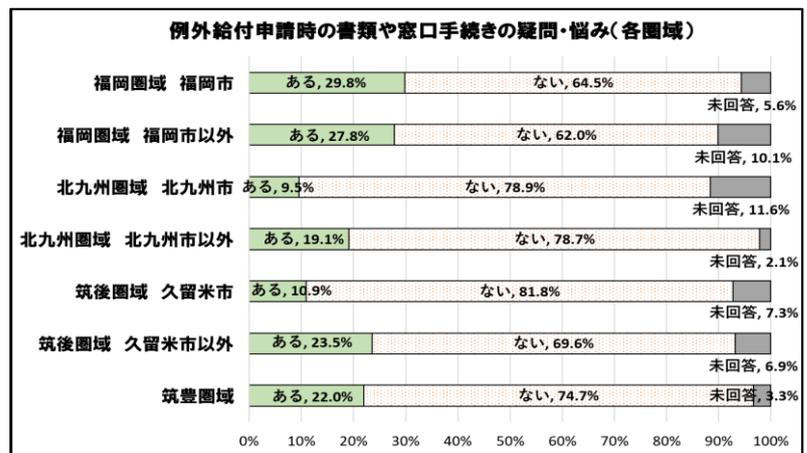
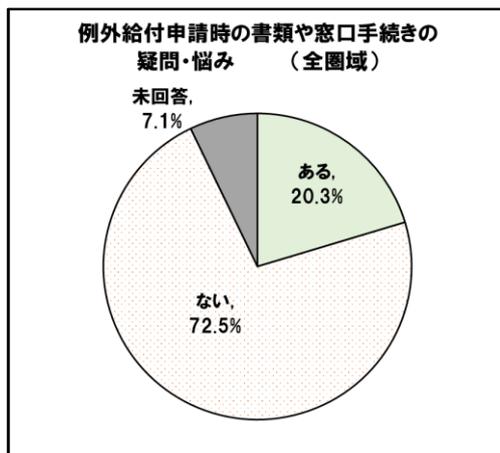
| 各圏域 | ある | ない | 未回答 | 合計 | (件) |
|--------------|----|-----|-----|-----|-----|
| 福岡圏域 福岡市 | 15 | 101 | 8 | 124 | |
| 福岡圏域 福岡市以外 | 5 | 64 | 10 | 79 | |
| 北九州圏域 北九州市 | 21 | 118 | 8 | 147 | |
| 北九州圏域 北九州市以外 | 5 | 40 | 2 | 47 | |
| 筑後圏域 久留米市 | 6 | 48 | 1 | 55 | |
| 筑後圏域 久留米市以外 | 10 | 86 | 6 | 102 | |
| 筑豊圏域 | 9 | 79 | 3 | 91 | |

<具体的内容>

| | |
|-------|--|
| 福岡圏域 | 各事業所が内容を詳しく説明していないため、トラブルが起こる |
| 福岡圏域 | 事業所の都合で希望時間、曜日にできない時もある |
| 福岡圏域 | 担会の内容を把握できていない。実施されていない |
| 福岡圏域 | デイケアで利用前までに書類や面談等があり、利用までに時間がかかる時がある |
| 福岡圏域 | デモ、体験利用の調整に手間をとられる |
| 福岡圏域 | 担当者会議が多い |
| 福岡圏域 | 歩行者2台貸与の理由やデイサービス2カ所の理由など説明を求められるような内容。 |
| 福岡圏域 | 利用代に各事業所ばらつきがある。 |
| 福岡圏域 | 急いでサービス導入や頻回にプラン変更がある際のサ担実施や照会依頼作成の必要性について簡略化してもらいたい |
| 福岡圏域 | 事業所によってデモ期間が異なる |
| 福岡圏域 | 事業所都合の日程や時間利用になる |
| 福岡圏域 | 初回利用の際の利用者、事業者の相違がある |
| 福岡圏域 | 体験をしなければ利用に結びつかないのはおかしい 通所介護等、体験して利用者を選んでいるような気がする。 |
| 福岡圏域 | 体験利用ができない |
| 福岡圏域 | 通所サービスの情報が少ない。 事業所の特徴の情報が欲しい。 |
| 福岡圏域 | 通所リハビリ利用開始の際に診療情報提供書の提出を通りハ事業所からケアマネに依頼されることがある |
| 福岡圏域 | 法人の経営状況も考慮しなければならない |
| 福岡圏域 | 訪問系サービスは体験が難しく実際利用時と違う印象の時がある |
| 福岡圏域 | 利用者の家族がディやディケアの体験を数か月に渡って希望される事 |
| 北九州圏域 | アセスメント契約書予防ケアプラン作成にはかなりの時間がとられる。少しの訂正でも書類の訂正のため利用者包括間の訪問に時間がとられる |
| 北九州圏域 | たとえば退院してすぐに介護保険を使いたい書類があるため手続きが遅くなる |
| 北九州圏域 | 体験利用ができないので一回で利用中止した際、再度担会を開催しなければならない |
| 北九州圏域 | 体験利用の際、個人情報サービスを事業所にどこまで伝えるか？ |
| 筑後圏域 | 広域連合は利用前までに居宅届を出す決まりがあるが、月末や緊急時の対応時に困難を感じる |
| 筑後圏域 | 今後、体験など必要な場合（??）者などはCMの付添いが必要となるケースが増えるのではないか？ |
| 筑後圏域 | 事業所からアセスメントのような質問がある。自分たちでアセスメントして欲しい。 有料老人ホームのデイ利用が契約の時点で決まっており、プランの意味があるのかとおもってしまう。 |
| 筑後圏域 | 事前の手続きがあるが、利用者が理解できていない 2件 |
| 筑後圏域 | 体験でも詳しく情報提供を求められる |
| 筑後圏域 | 短期療養介護の利用時、診療情報提供書が必要だが、主治医の理解が得られないことがある。 |
| 筑後圏域 | デイケアでは体験利用の時、リハビリは出来ないため何もしないで帰るため、体験利用にならない |
| 筑後圏域 | 適切なサービスと事業者の選定について |

| | |
|------|---|
| 筑後圏域 | 福祉用具利用時、半月利用など期日が限定される |
| 筑後圏域 | 本人と事前の話し合いがなされず、困難事例は何でもCMを通しクレームがある。 |
| 筑後圏域 | 予防給付の場合、日割り計算になるときがある |
| 筑後圏域 | リハビリテーション会議への家族参加が出来ない（交通手段なし） |
| 筑後圏域 | 連絡が入り、急いでサービスを入れないといけない場合でもアセス、プランなどの書類が多く、すぐに始められない。 |
| 筑豊圏域 | 医療系サービスの際診療情報書が必要であるが、利用者負担金が発生してしまう。 |
| 筑豊圏域 | サービス事業所の地域差を痛感する |
| 筑豊圏域 | 体験利用ができない事業所がある |

8 例外給付の申請の際、書類や窓口での手続きに、疑問や悩みがある



| | ある | ない | 未回答 | 合計 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 全圏域 | 134 | 478 | 47 | 659 |

(件)

| 各圏域 | ある | ない | 未回答 | 合計 |
|--------------|----|-----|-----|-----|
| 福岡圏域 福岡市 | 37 | 80 | 7 | 124 |
| 福岡圏域 福岡市以外 | 22 | 49 | 8 | 79 |
| 北九州圏域 北九州市 | 14 | 116 | 17 | 147 |
| 北九州圏域 北九州市以外 | 9 | 37 | 1 | 47 |
| 筑後圏域 久留米市 | 6 | 45 | 4 | 55 |
| 筑後圏域 久留米市以外 | 24 | 71 | 7 | 102 |
| 筑豊圏域 | 20 | 68 | 3 | 91 |

(件)

< 具体的内容 >

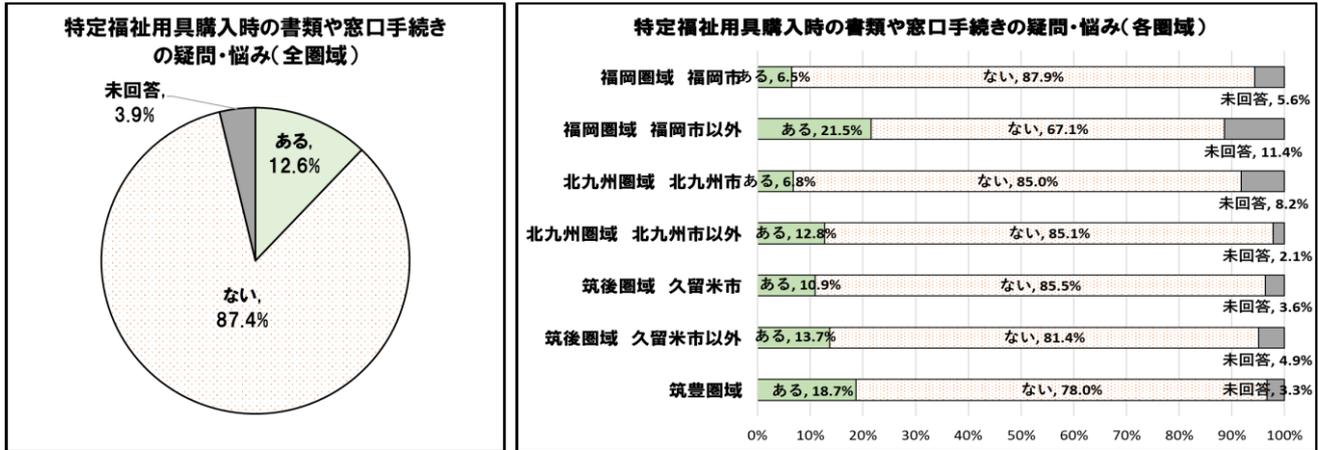
| | |
|------|---|
| 福岡圏域 | Drから意見を聞いてベッドの利用の申請をしたが却下された。ケアマネが”しむけて”意見をもったかのような言われ方をして悲しい思いをした。 |
| 福岡圏域 | 医師が記載した際、介護録の日程を医師が記入した日が違い、窓口で色々言われる |
| 福岡圏域 | 同じ理由であれ、保険者によって特殊寝台など例外を認めたり認めなかったりばらつきがある |
| 福岡圏域 | 事前の手続きなど取り決めが厳しい |
| 福岡圏域 | 事例がない |
| 福岡圏域 | ターミナル状態の方は、タイムラグとなる |
| 福岡圏域 | 対応する職員によって書類に対する指摘が違う |
| 福岡圏域 | 添付書類が多い、決定に時間がとられる |

| | |
|------|--|
| 福岡圏域 | 届け出となっているが、急ぎの場合、受理されるかどうか不安を感じることもある |
| 福岡圏域 | 必要と思われるが、保険者の基準（ALD）に満たないので、申請に迷う |
| 福岡圏域 | 要支援になったとたんに包括から自費レンタルでと言われる |
| 福岡圏域 | 例外給付の主治医の意見で医師が介護保険への理解が乏しい |
| 福岡圏域 | 急な対応等での話が進めにくい。 |
| 福岡圏域 | さかのぼれない 担会記録の添付が必要なのか |
| 福岡圏域 | 事前の手続きがある |
| 福岡圏域 | 主治医の意見をきちんと確認しているので、担当者会議録は必要？ |
| 福岡圏域 | 主治医への依頼時は「忙しい」と強く言われる。申請が進まない。 |
| 福岡圏域 | 主治医への確認がスムーズに取れない時がある。 |
| 福岡圏域 | 担会記録を作成してからの手続きで急な時に困っている |
| 福岡圏域 | 電動車いすの取り扱いが、区によって違う⇒市に上申。元々電動カートを利用していたが介助用車いすに変更した際には例外給付の書類は要らないが、また、電動カートに戻すときは必要と言われ他ことがあり、その理由がわかりません |
| 福岡圏域 | 添付書類に戸惑うことがある。しに確認している。 |
| 福岡圏域 | 統一した書類で簡潔にして欲しい |
| 福岡圏域 | なかなか認められない保険者がある |
| 福岡圏域 | 保険者によって対応が異なる |
| 福岡圏域 | 末期癌の方にも例外給付の申請が本当に必要なのか？ |
| 福岡圏域 | 窓口での聞き取りが多い。 |
| 福岡圏域 | やったことがまだないので |
| 福岡圏域 | 更新時に例外給付申請を忘れるのではと不安になる 本当に申請は必要なのか？ |
| 福岡圏域 | 更新時も書類が必要な為、負担が多い |
| 福岡圏域 | 市によって聞き取りが多い市がある |
| 福岡圏域 | 市町村でやり方が違う 申請提出書類 |
| 福岡圏域 | 事前の手続きがある |
| 福岡圏域 | 自費レンタルの利用や購入を強く言われることがある |
| 福岡圏域 | 主治医がターミナルであるのに了承を得られないことがあった |
| 福岡圏域 | 主治医との連携に時間がかかる。 医師が例外給付の意味を理解してない。 電話のタイミングも悩む。 |
| 福岡圏域 | 主治医の意見があっても受理すらしない保険者がある。 添付書類持参してもその場で門前払いである |
| 福岡圏域 | 主治医の意見が必要な際、連携のとりにくいDrもある |
| 福岡圏域 | 主治医の確認が担会の前というのは手順がおかしいのでは？ 担会で必要性がありDrに確認することもある。 (初回時など時間的余裕がない時) |
| 福岡圏域 | 手続き等の手間が多く、簡素化してほしい。 |

| | |
|-------|--|
| 福岡圏域 | 書類にどんな内容を記入すればいいのかわからない。 |
| 福岡圏域 | 書類作成が多い |
| 福岡圏域 | 窓口での聞き取りが多い。 |
| 福岡圏域 | 窓口での聞き取りが多い。 対応する担当者によって対応が異なる気がする |
| 福岡圏域 | 担会の日、医師に意見を聞いた日など逆でしょ？と言われた事がある |
| 福岡圏域 | 添付書類が多い 担当者会議六の添付が必要な為、バタバタで作成して提出しなければいけない事 |
| 福岡圏域 | 病院が例外給付を知らないことや例外給付の内容が薄い |
| 福岡圏域 | 福祉用具事業所が代行できないのか 認定前に主治医とのやりとり、書類の提出を行う 認定後に不要なこともある |
| 福岡圏域 | 保険者ごとに用紙や添付書類、提出条件が異なる |
| 福岡圏域 | 例外給付を提出しても認められないケースも多い |
| 北九州圏域 | 「寝返り起き上がりができない」の記載がないので承認できないといわれた保険者がある |
| 北九州圏域 | 医師からの助言をどのように証明するかが不明瞭 |
| 北九州圏域 | 今のところ経験なし |
| 北九州圏域 | 専門職としての意見やアセスメントが保険者の担当者に伝わらない |
| 北九州圏域 | 第2号被保険者で生保の利用の手続き等違いが多い |
| 北九州圏域 | 福祉用具貸与の軽度者申請は、更新時に不可の連絡がなにもないので、給付出来ているのか不安 |
| 北九州圏域 | 保険者により添付書類が異なり、手続きしづらい。主治医から必要性のコメントを詳しく聞き取るのが難しい |
| 筑後圏域 | CMは専門職なのに意見が通らないのはなぜ。添付の必要あるのか |
| 筑後圏域 | Drの意見がなかなか戻ってこない時があった |
| 筑後圏域 | 介護見込みのある方やターミナル状態にある方については決定前の利用の際の手続きを軽減して欲しい 2件 |
| 筑後圏域 | 軽度者であってもレンタルは必要とする場合がある。軽度者であるがゆえに躊躇している利用者もいる |
| 筑後圏域 | 事業対象者における一時的な区分支給限度額変更申請は許可までに時間がかかる |
| 筑後圏域 | 事前の手続きがある 3件 |
| 筑後圏域 | 主治医へ記入を依頼、会議調整など |
| 筑後圏域 | ターミナルの方で早急に対応が必要でも日数（許可までの）がかかる |
| 筑後圏域 | 地域によって書類が違う。 2件 |
| 筑後圏域 | 転出前、保険者では認められていたが、転入後は認めてもらうのに時間がかかることがあった |
| 筑後圏域 | 添付書類が多い 9件 |
| 筑後圏域 | 当日対応が必要な際でも、添付書類が多く、当日対応が難し、提出が間に合わない。 |
| 筑後圏域 | 特殊なケースに当たったことがなく、手続きの際に不慣れ、不安あり。 |
| 筑後圏域 | 特に生保の場合書類が二倍になり多すぎる |
| 筑後圏域 | 徘徊センサーGPS付貸与が認められない。保険者によって異なる。広域連合では認められていない。 |
| 筑後圏域 | プラン全部提出必要。 |

| | |
|------|---|
| 筑後圏域 | 保険者よりローカルルールはないとのこと |
| 筑後圏域 | 毎回同じ利用でも手続きが必要 |
| 筑後圏域 | 窓口の担当が変わると同じように準備をしても、不可となることがあり判断基準が分かりにくい。変更の通知もない。 |
| 筑後圏域 | ・10・11 窓口での聞き取りが多い |
| 筑豊圏域 | 事前手続きに時間がかかる。承認申請の必要があるのかどうか疑問に思う。 |
| 筑豊圏域 | 担当者によって対応が異なったり、認識、理解が不十分なため手間取る事や疑問に思う事がある。 |

9 特定福祉用具購入の際、書類や窓口での手続きに、疑問や悩みがある



| | ある | ない | 未回答 | 合計 | (件) |
|-----|----|-----|-----|-----|-----|
| 全圏域 | 78 | 542 | 25 | 645 | |

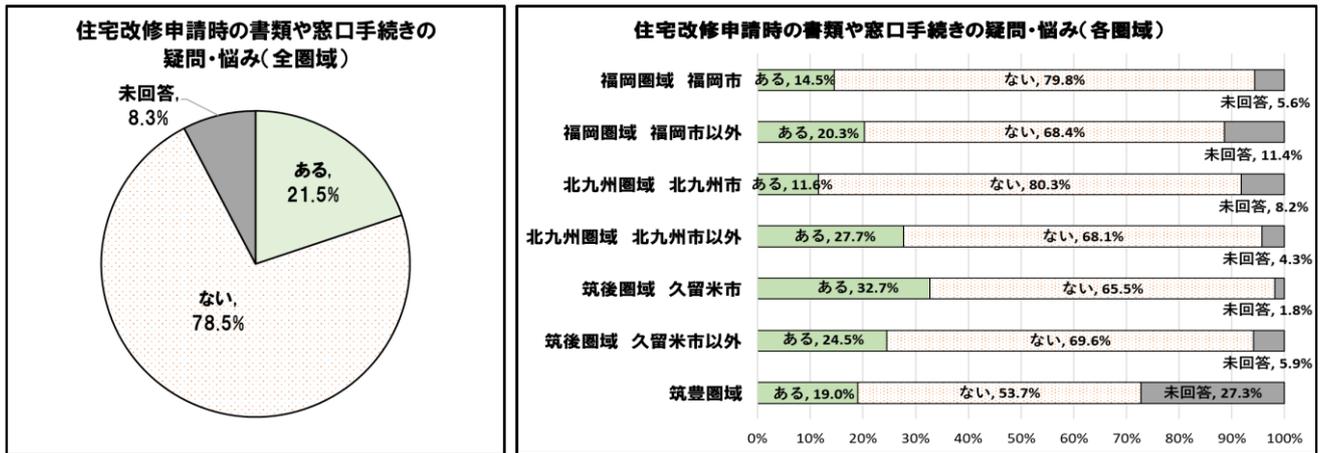
| 各圏域 | ある | ない | 未回答 | 合計 | (件) |
|--------------|----|-----|-----|-----|-----|
| 福岡圏域 福岡市 | 8 | 109 | 7 | 124 | |
| 福岡圏域 福岡市以外 | 17 | 53 | 9 | 79 | |
| 北九州圏域 北九州市 | 10 | 125 | 12 | 147 | |
| 北九州圏域 北九州市以外 | 6 | 40 | 1 | 47 | |
| 筑後圏域 久留米市 | 6 | 47 | 2 | 55 | |
| 筑後圏域 久留米市以外 | 14 | 83 | 5 | 102 | |
| 筑豊圏域 | 17 | 71 | 3 | 91 | |

< 具体的内容 >

| | |
|------|---|
| 福岡圏域 | 事前の手続きがある |
| 福岡圏域 | 申請はケアマネがしないといけない保険者がある |
| 福岡圏域 | 担当者会議の要点、週間計画書の提出、提出後確認等で時間がかかる |
| 福岡圏域 | 添付書類が多い、事前の手続きがある |
| 福岡圏域 | 福祉用具業者がしてくれるため特にないが、自己や家族でとなれば手続きが分からない |
| 福岡圏域 | 保護を受けている場合、数社の見積もりを必要としているが保護課は |
| 福岡圏域 | 記入例が分かりにくい。 |
| 福岡圏域 | 現在まだ対応できていないサービス(薬局や歯科・その他)等の連携の活用。 |
| 福岡圏域 | 書類作成の手間が増えた(理由書) |
| 福岡圏域 | 選定に迷うことが多々ある。 |
| 福岡圏域 | 手続きの仕方が保険者により異なるので戸惑う |

| | |
|-------|--|
| 福岡圏域 | 福祉用具の相談員に相談している |
| 福岡圏域 | 保険者によって可否に差がある |
| 福岡圏域 | やったことがまだないので |
| 福岡圏域 | 事業所に依頼して手続きをしてもらっている |
| 福岡圏域 | 窓口での聞き取りが多い。 |
| 福岡圏域 | 担当者によって聞き取りが多い。 |
| 福岡圏域 | 添付書類が多い |
| 福岡圏域 | 同上の通り（すべて波線） |
| 福岡圏域 | 福祉用具屋さんとの調整に時間がかかる 同時訪問など |
| 福岡圏域 | 福祉用具事業所に任せている。 |
| 北九州圏域 | 10年近くポータブルトイレを利用している方の再購入申請したら写真を撮ってくるように言われた。臭気は写真では伝わらない |
| 北九州圏域 | 栄養士が参加していたため栄養価や体重のコントロールなどのアセスメントが不足していることに気づかされました |
| 北九州圏域 | 広域での用具購入の際、申請書に書換えを(別紙で補足)言われる |
| 北九州圏域 | 生保の福祉用具の購入に相見積が必要になる。価格が適正かどうかは保護課が自ら確認するべきでは？ |
| 北九州圏域 | 複合的な問題を抱えるケースでは特に専門職などからの指摘で多くの場合発見につながる |
| 筑後圏域 | 移動されてすぐの方にもう少し指導をして欲しい |
| 筑後圏域 | お菓子の組み合わせ |
| 筑後圏域 | 計画書 01-03、利用票、会議録、支援経過の添付を求められる |
| 筑後圏域 | 軽度者福祉用具貸与の手続き |
| 筑後圏域 | 購入のみの利用者に対応した時の報酬がない |
| 筑後圏域 | 書類がない 聞き取りが多い 事前の手続きが多い |
| 筑後圏域 | ターミナルで急ぐ場合でも申請が必要なので対応が遅れる |
| 筑後圏域 | 提出後に電話での聞き取りが多い |
| 筑後圏域 | 添付書類が多い 6件 |
| 筑後圏域 | 必要なのは分かるが、購入時や住改時にプランの変更が手間 |
| 筑後圏域 | ポータブルトイレやシャワーチェアなど、数年使い続けたものでも2代目は見積もりで不可となる、身体状況変化でも、破損でないとダメと言われた。 |
| 筑後圏域 | 末期がんの利用者さんで区変をにかけている時に特殊寝台、床ずれ防止マットを利用し、訪問調査前の当日に亡くなられた。軽度者申請が間に合わなかった |
| 筑後圏域 | 窓口での聞き取りが多い。 3件 CMは専門として必要性を訴えているのに |
| 筑豊圏域 | 住宅改修工事のみでも担当者会議が必要を言われた。 |
| 筑豊圏域 | 細かい記載の指示があったり、事前の手続きが多い。 |
| 筑豊圏域 | 生保の申請時何回も役所にいかなければならない事が手間だ。 |

10 住宅改修の申請の際、書類や窓口での手続きに、疑問や悩みがある



| | ある | ない | 未回答 | 合計 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 全圏域 | 133 | 486 | 56 | 675 |

(件)

| 各圏域 | ある | ない | 未回答 | 合計 |
|--------------|----|-----|-----|-----|
| 福岡圏域 福岡市 | 18 | 99 | 7 | 124 |
| 福岡圏域 福岡市以外 | 16 | 54 | 9 | 79 |
| 北九州圏域 北九州市 | 17 | 118 | 12 | 147 |
| 北九州圏域 北九州市以外 | 13 | 32 | 2 | 47 |
| 筑後圏域 久留米市 | 18 | 36 | 1 | 55 |
| 筑後圏域 久留米市以外 | 25 | 71 | 6 | 102 |
| 筑豊圏域 | 23 | 65 | 33 | 121 |

(件)

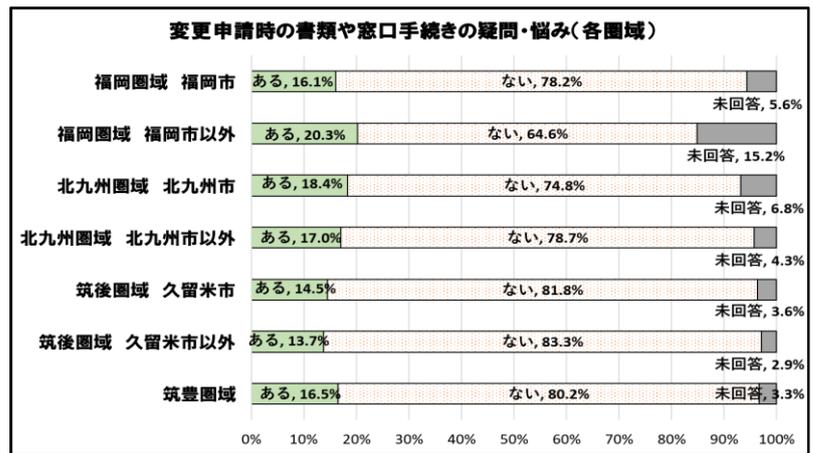
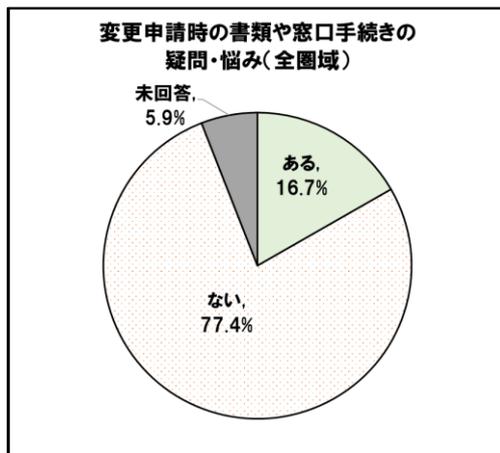
<具体的内容>

| | |
|------|---|
| 福岡圏域 | 5万円以上の住改は全て地域ケア会議で検討が必要となり時間を要す |
| 福岡圏域 | 同じく保護を受けている方 |
| 福岡圏域 | 業者がしてくれるが介護保険が分からない業者の際は大変。事前手続き、書類の多さ |
| 福岡圏域 | 決定までに時間がかかる場合がある |
| 福岡圏域 | 住改の時と介保の線引きで提出の場合の添付書類が多い |
| 福岡圏域 | 添付書類や記載内容が多い |
| 福岡圏域 | 軽度者により時間がかかりすぎる |
| 福岡圏域 | 記入方法が分からない。 |
| 福岡圏域 | 業者が全て揃えてくれる所が多いので助かる。 |
| 福岡圏域 | ケアマネ 2000 (理由書作成費) のやり方が不明 市のホームページにも見当たらない |
| 福岡圏域 | 現住所と違う住所(2つ家がある人がいて)住んでいる部屋を住宅改修できないことがある。自費になる。理由が有り、住所変更はできない事例があった。介護保険では対応できなかった。 |
| 福岡圏域 | 書類作成の手間、そもそも福祉用具事業者も専門職として作成できるのではないのでしょうか |
| 福岡圏域 | 書類作成の手間、そもそも福祉用具事業者も専門職として作成できるのではないのでしょうか |
| 福岡圏域 | 提出をCM限定していたり、業者の方が好ましいと言ったり保険者で差がある。 |
| 福岡圏域 | 添付書類が多い、事前の手続きがある |
| 福岡圏域 | 同居者の不理解。認知症と生活があるため、子供たちも同居先の理解を諦めている。ケアマネとして同居者へ説明をしても、忘れたり怒り出すかで話出来ない |

| | |
|-------|--|
| 福岡圏域 | 福祉用具の相談員に相談して一緒にかかわっている |
| 福岡圏域 | 福祉用具の相談員に相談して一緒にかかわっている |
| 福岡圏域 | 理由書について、指摘されることが多く、細かい。 |
| 福岡圏域 | 事業所に依頼して手続きをしてもらっている |
| 福岡圏域 | 住改は何度も対応し理由書を作成するので手間がかかっている |
| 福岡圏域 | 住宅改修事業者が書類等に不慣れである。 事業所に対する研修等が必要と考える。 |
| 福岡圏域 | 書類作成が面倒。窓口での聞き取りが多い |
| 福岡圏域 | 申請が通らない保険者がある |
| 福岡圏域 | 他社数社の見積もりが取りづらい |
| 福岡圏域 | 担当者によって対応に差がある |
| 福岡圏域 | 添付書類が多い |
| 福岡圏域 | 福祉用具事業所に任せている。 |
| 福岡圏域 | 保険者によって可否に差がある |
| 福岡圏域 | 保険者によって住環境コーディネーター資格で書ける書類が異なる |
| 福岡圏域 | 利用者様が全額を支払い、後から保険者より返金するシステムは、金銭的にゆとりがない場合利用しにくいと思います 他の市町村のように最初から1割負担が良いと思います |
| 北九州圏域 | サービスを使わないで、改修のみのタダ働きがまだある。理由書作成料を別に受けたい |
| 北九州圏域 | リフォームと勘違いされているのではないかと思う時がある |
| 北九州圏域 | 市町村によって事業所印の有無が異なる |
| 北九州圏域 | 社会資源の不足 |
| 北九州圏域 | 生活保護などを求められ、義務付けられているのか困る。行政で数社でも決めてもらえると助かる。ほかにも業務があり時間がとられている |
| 北九州圏域 | 生活保護の方の場合住改時に相見積もりを取らなければならないのが手間になる |
| 北九州圏域 | 生保の場合、利用が認められないことがある |
| 北九州圏域 | 添付書類が多く窓口での聞き取りに時間を要す |
| 北九州圏域 | 理由書の提出のみを求められその対価がない |
| 筑後圏域 | 以前許可された内容が別の利用者では対象外となった。 |
| 筑後圏域 | 以前は軽く通っていたものが、逐一書いて聞いてこられ大変(記述に)である |
| 筑後圏域 | 一般の大工さんに頼まれた場合や建設業者によってはCMが書き方の説明や手続きを行うことになり遅くなる書類の処理が遅れがち 3件 |
| 筑後圏域 | 同じ内容を記入する書類が多い |
| 筑後圏域 | 居宅サービス利用のないケースでも担当居宅であったら意見書作成料がもらえない。ただ働きである |
| 筑後圏域 | 具体例があるが、何度も訂正が必要 |
| 筑後圏域 | 腰かけ便座の暖房機能、すのこ切断加工等高額な物は事前に相談しなければならない |
| 筑後圏域 | 市町村で提出物の違いあり、混乱する |

| | |
|------|---|
| 筑後圏域 | 自費部分の工事により住改が制限されそうになった。玄関外の床材すべり止め加工を申請した時、自費で屋根を付ける工事を同時に申請した。すべり止め加工は不要ではないかと指摘された |
| 筑後圏域 | 住改申請後、何度も係の人から電話がかかってくる 2件 |
| 筑後圏域 | 住宅改修時、すでに利用者が業者を決めているが、その業者が必要と思わないところにも手すりをつけたがるがあった。役所はCMの理由書次第と言った |
| 筑後圏域 | 受領委任払いの登録をしていない業者は外してほしい。住宅改修が介護保険から外した方がよいと感じる |
| 筑後圏域 | 書類がない 聞き取りが多い 4件 事前の手続きが多い |
| 筑後圏域 | 書類の書き方の指示、書き直しが多い |
| 筑後圏域 | 書類の作成が大変 |
| 筑後圏域 | 全てのケアマネに聞いてくる（業者の見取図や記入の仕方まで） |
| 筑後圏域 | 添付書類が多い 10件 |
| 筑後圏域 | 保険者より、理由書作成に当たり、しつこく必要性についての問い合わせがある。 |
| 筑後圏域 | ほとんど償還払いしか認められない |
| 筑後圏域 | 見積もりや素材への質問を受けることが多い。床材の詳細は専門家でないのわからない。 |
| 筑後圏域 | 理由書作成に対して加算が欲しい |
| 筑後圏域 | 理由書等手続きに時間がかかる |
| 筑後圏域 | 例外給付は自ら詳しく尋ねないと教えてもらえない |
| 筑豊圏域 | 住宅改修申請書類に記入事項に重複が多い。また、理由書の細かな記載が必要で何度も書き直しが必要ある。書類が分かりづらい事も手間と思ったいる。 |

11 変更申請の際、書類や窓口での手続きに、疑問や悩みがある



| | ある | ない | 未回答 | 合計 |
|-----|-----|-----|-----|---------|
| 全圏域 | 110 | 510 | 39 | 659 (件) |

| 各圏域 | ある | ない | 未回答 | 合計 |
|--------------|----|-----|-----|--------|
| 福岡圏域 福岡市 | 20 | 97 | 7 | 124 |
| 福岡圏域 福岡市以外 | 16 | 51 | 12 | 79 |
| 北九州圏域 北九州市 | 27 | 110 | 10 | 147 |
| 北九州圏域 北九州市以外 | 8 | 37 | 2 | 47 |
| 筑後圏域 久留米市 | 8 | 45 | 2 | 55 |
| 筑後圏域 久留米市以外 | 14 | 85 | 3 | 102 |
| 筑豊圏域 | 15 | 73 | 3 | 91 (件) |

< 具体的内容 >

| | |
|------|--|
| 福岡圏域 | 受理されないことがある（窓口での聞き取りで認定がもっと下がる可能性があるなど不安をあおられるようなことがあった） |
| 福岡圏域 | 日程についての相談に応じてくれない。委託先からなかなか連絡がこない |
| 福岡圏域 | 変更申請の際、基本的に家族へ依頼。代行の場合事前の手続きがある |
| 福岡圏域 | 保険者で対応に違いがあり、戸惑う。事前に連絡が必要とか、添付書類が違うとか。市で、ある程度統一してほしい。独自のルールで手続きが遅れるのは利用者の不利益になると感じる。 |
| 福岡圏域 | 窓口での聞き取りが多い |
| 福岡圏域 | 認めてくれない保険者がある |
| 福岡圏域 | 申立書も詳しく述べなければならずスムーズに進まない |
| 福岡圏域 | 区分変更などは家族と話し合い家族に申請に行ってもらっている。 |
| 福岡圏域 | 細かく変更理由を聞き、受け付けに1時間位かかる保険者がある。 |
| 福岡圏域 | 添付書類が多い、事前の手続きがある |
| 福岡圏域 | 必要性があるため申請しているが、窓口で申請してもかなり厳しいことを言われた |
| 福岡圏域 | 窓口での聞き取りが多い。 |
| 福岡圏域 | 利用者さんの状況に応じて事情にそぐわない |
| 福岡圏域 | 介護保険審査会への不服申し立て、時間と手間がかかりすぎる感あり |
| 福岡圏域 | 看取り時の区分は急ぎでお願いしたいです |
| 福岡圏域 | 受け付けの時の聞き取りが多い。 申請拒否されるときもある (本人、家族が望まれていても) |
| 福岡圏域 | 申請に行けないこともある 申請した日ではなく希望した日で受け付けてもらいたい 区によっては受け入れてくれた |
| 福岡圏域 | 調査委託業者の質 |
| 福岡圏域 | 提出する前に行政に伝え、必要時は主治医から行政へ連絡してもらっている 受付がなかなか難しい |
| 福岡圏域 | 入院中であると退院の目途があっても在宅の調査ということで受け付けてくれない |

| | |
|-------|--|
| 福岡圏域 | 認定調査のプロセスが恣意的 (介護ランクを落とそうとしている) |
| 福岡圏域 | 認定調査内容が現状にあっておらず、介護度が下がるとサービスが減り状態悪化が起こる前に区変を行いたいが、これは不服申し立てなのか迷ってしまう |
| 福岡圏域 | 粕屋町では窓口で却下され1ヵ月様子を見るように言われた。 結果サービスが今まで通り使えなかった。 |
| 福岡圏域 | 聞き取りがこまかすぎる。 区変申請も手間だけれども現場として必要性がある事なので。 こまかく拒否的に聞かないでほしい。 |
| 福岡圏域 | 変更申請の必要性を説明してもなかなか納得してもらえないことがある |
| 福岡圏域 | 保険者により委任状要が異なる |
| 福岡圏域 | 本人の身体状況を調査員が解るよう書類提出義務付けされる為、担当CMが調査した方が楽 |
| 北九州圏域 | 市町村によって添付書類の違いがある |
| 北九州圏域 | 状態変化していなく、認定に不服ということで理由であるが、どのような変化があったか、状態になったかを記入しないとわれ、一応記入する。色々聞き取りが多い。追加記入も言われる |
| 北九州圏域 | 職員により差がある |
| 北九州圏域 | 心身に異変があるにもかかわらず介護度に変更がない |
| 北九州圏域 | 申請理由を状態悪化に特化し細かく記載しないと認められない |
| 北九州圏域 | 窓口での聞き取りが多い |
| 北九州圏域 | 調査や審査会になかなかかけてもらえず時間がかかることが多い |
| 北九州圏域 | 変更理由マニュアルがどうやらあるらしく書き換えを命じられる |
| 北九州圏域 | 保険者によっては変更理由を別紙添付するよう求められた。簡素化してほしい |
| 北九州圏域 | 包括が申請する場合は事前に調査日の予約を受けているのに(居宅ケアマネ)の場合は受けてくれないのは不平等だと感じる |
| 北九州圏域 | 包括への書類一式確認後でないサービス導入できない |
| 北九州圏域 | 要支援で変更申請を行う際、居宅届出を忘れる事がある |
| 北九州圏域 | 利用者がケアマネに連絡なく申請した場合に窓口から連絡してほしい |
| 北九州圏域 | 理由を上手く記入できない |
| 北九州圏域 | 理由記載の文章にいちいち聞き取りあり。項目を作ってチェックすればよい |
| 筑後圏域 | 大牟田市への手続き |
| 筑後圏域 | 結果が出るのが遅い |
| 筑後圏域 | 市町村によって変更申請に条件、制限があり統一されていない |
| 筑後圏域 | 書類、聞き取り 2件、手続きが多い |
| 筑後圏域 | 正当な理由の上での申請をしているのに聞き取りが多い 3件 |
| 筑後圏域 | 入院直後に Dr から変更申請を急いだろうが良いとのアドバイスがあった。 |
| 筑後圏域 | 変更申請こそ早く対応してほしいが、更新申請以上は時間を要している。その結果暫定プランの時期が続き目的を果たせない。 |
| 筑後圏域 | 変更中に死亡された場合、暫定プランで利用している時どうなるか |
| 筑後圏域 | 包括から区変の相談を受け、代行申請したが却下された。 |
| 筑後圏域 | 包括職員の名前を記載する必要がある(実際連携をとっているのに、記載が必要?) |

| | |
|------|---|
| 筑後圏域 | 保険者ごとに書類や手続きが違う。窓口で変更申請拒否的な説明をされたことがある。 |
| 筑後圏域 | 窓口担当者の業務都合の関係から、向こう側からの日程指定を言われることがある。 |
| 筑後圏域 | 窓口へ行って担当者に事前相談が保険者により必要 |
| 筑豊圏域 | 家族での変更申請が受け入れられなくなった。 |
| 筑豊圏域 | 居宅届出書を予防、介護で必要がと言われた。 |
| 筑豊圏域 | ターミナル時期であるが、書類がそろわず申請に時間がかかった。認定決定に時間がかかり困った。 |
| 筑豊圏域 | 変更申請時暫定のプランが必要となった。 |
| 筑豊圏域 | 変更申請の際、意見書の添付がないと申請できない |

12 その他、保険者への手続きや、担当者とのやり取りで「疑問に思った事」「悩んだ事」がありましたら、具体的な内容を記載ください。

| | |
|------|--|
| 福岡圏域 | 7名ケアマネが在籍しているが、必要に応じて問い合わせを市町村窓口にしていたが、担当が変わった後に1日まとめて連絡してもらわないと高圧的に言われた。急遽手続きなど必要なことがあるので個別性を重視してほしい。 |
| 福岡圏域 | ある保険者に給付に関する事で問い合わせた際、自分で調べるようにと回答され困ったことがある |
| 福岡圏域 | 急いでいるが調査は1か月程度かかり、保険証ができるのはさらに1か月かかる。変更の意味がない。 |
| 福岡圏域 | 介護保険利用上、問題が出てくる利用者家族への説明等に対応する際、相談しやすい環境が欲しい。包括とのかかわりが薄く感じる |
| 福岡圏域 | 各保険者のルールを书面化するなら、打ち出してほしい（HPに載せるでも）双方がスムーズに効率化できるようにできれば嬉しいです。 |
| 福岡圏域 | ケアマネの素質がないから辞めた方がいいと言われた |
| 福岡圏域 | 更新認定が遅れて出ることが多々ある |
| 福岡圏域 | 市町村で対応が違うので、戸惑いや不安がある |
| 福岡圏域 | 福岡市7区での対応を可能であれば統一してほしい |
| 福岡圏域 | 負担限度額認定の申請が、預金確認が必要となつてからは単身高齢者の手続きが難しくなっている |
| 福岡圏域 | 変更も普通の申請にも1か月程度の時間がかかる |

| | |
|------|---|
| 福岡圏域 | 〈包括本位で利用者本位でない動きあり疑問。支援費が包括に入らないための嫌がらせか〉包括より区分変更申請の為の同時支援（包括+居宅）の依頼があるが翌日1日付けでの区分申請提出を言われることが多いが。最近も月初3日受診時に主治医より支援の方の区変が必要との指示を包括が受けているのに「翌日1日付けで申請出すので」とのTELがあった。月初めや中旬で必要性あるのに翌日1日区変申請はおかしい対応だと思います。 |
| 福岡圏域 | ・保険者毎、担当者毎にルールが違うのが困る。・行政職に「自ら権力者である」事の自覚がない。・包括に相談しても全然解決しないとの事。当事業所に相談に来て解決。 |
| 福岡圏域 | 1人で調べ、間違った解釈をしてはいけないと思ひ保険者に確認のTELをよくします。保険者によっては、「調べましたか?」「青本読みましたか?」とそんなコトも知らない!?と蔑む口調の方々もいらっしゃいます。みんながベテランドライバーではないです。見切り発進しないように心がけていますが、そりゃないよ!と思う瞬間がままたり、誰のためにこんな多量の資料を作って走り回って頭下げてるのか、見失いそうです。 |
| 福岡圏域 | 管理者の退職により、新人ですが、1人でやっています。すべてが疑問であり悩みですので具体的な回答ができず、すみません。 |
| 福岡圏域 | 職員によって今回は受け取りますや出直してくださいなど対応が違う |
| 福岡圏域 | 申請はすぐできるが、認定調査や審査会が遅くなり2ヵ月ぐらいかかることもあり。介護サービスをすぐに利用したい人には困るのではと思います。 |
| 福岡圏域 | ターミナルの方の調査、認定を出す時期が遅い。 |
| 福岡圏域 | 認定結果が申請から1ヵ月越えが度々ある。更新認定調査申請の1ヶ月超もあり。 |
| 福岡圏域 | 認定審査員の選定について、審査員が調査情報を決定前に漏らしてくることがよくあったので困った |
| 福岡圏域 | 認定調査の同席者記入欄にCMの名前がないと「立ち会い者」として認めないと言われた。また、認定調査員の調査について地度などの不満があります |
| 福岡圏域 | 配食手続き申請の通達がきたので手続きに行ったところ、追加希望があるならプランと基本情報コピーがいる。生保の人は今年度から生保との二重支給は廃止になったなど事前通達が必要と思われることを窓口で言われた |
| 福岡圏域 | 訪問調査の日程は家族の都合があれば全て合わせるべきだと思います。市の都合に合わせるのはおかしな状況なのでは |
| 福岡圏域 | 保険者に問い合わせするが回答できず、市の指導係に再度問い合わせをする手間がかかっている。市の指導係からは最終的には区の判断を言われたことがあり、悩みました |
| 福岡圏域 | 保険者窓口の対応が早くなった。親切になったと感じる。事業所や個人名が窓口で待っている時に聞こえてくるので注意した方がいいと思う。資料提供は認定日の翌日以降ではなく、認定日以降取れるようにしてほしい。業務が遅くなり支障が出る。主治医意見書の遅れなど、行政サイドの問題ばかりではないと思うが認定が2ヶ月以内で降りないことがあり、業務に支障が出る。高齢者の増加で調査や審査会が増えていると聞くので期間内で認定が出せるように3ヶ月前から受け付けるなど改善をお願いしたい。区分変更申請は状態の悪化でサービス調整も迅速に求められる |
| 福岡圏域 | 保険者や条例（独自のやりかた）が違うととまどう。統一して欲しい |
| 福岡圏域 | 保険者窓口の方々はとても親切で柔軟に対応して下さり感謝しています |
| 福岡圏域 | マイナンバーの記入は不要と感じます できれば2点=負担割合証の無くてよいのでは |

| | |
|-------|---|
| 福岡圏域 | 看取りの方の新規申請の認定調査が遅く、間に合わない事 |
| 福岡圏域 | 疑問に思ったこと、悩んでいたことが、最近、当たり前になってしまっている自分が嫌いです |
| 福岡圏域 | 居宅の届出が遑って申請できたらなと思います |
| 福岡圏域 | 区ごとに求められる書類や対応が変わる点が非常に困る |
| 福岡圏域 | 仕事が大変だと思いますが保険者へは疑問や悩みなくこなしています |
| 福岡圏域 | 資料提供を受ける時ケアマネ本人と写真のある身分証明書があるにもかかわらず、どうして証明となるものが二ついるのか。 |
| 福岡圏域 | 事前に認定調査日の予約に時間がかかる 数名で TEL し 30 分位かかることもある |
| 福岡圏域 | 職員が自分の仕事に没頭し、来客があっても気づかない |
| 福岡圏域 | 担当の居宅が証明できれば更新（介護認定）申請の本人確認とかは融通してほしいです |
| 福岡圏域 | 担当者によって対応や聞き取りが多い事がある |
| 福岡圏域 | 地域ケア会議の本来の目的が達成できる様なケア会議の運営をしてほしい。 「アセス」と言う前に「CMの仕事」も「担当ケアマネ」もきちんと理解した上でケアマネの支援も頑張っていたきたい。 別件ですが、福岡県の CM の平均給与の調査をしてほしい。次回アンケートで。あれば教えてほしい。 |
| 福岡圏域 | 駐車場の確保に苦労しています。 |
| 福岡圏域 | 入院時、住改を終えてからの退院を言われることが多いが、住改をして本人が退院できなかつたり亡くなったりしたときは全額負担になることを医療は知っているのか疑問です |
| 福岡圏域 | 認定調査の日程（市の調査の場合）を窓口で決めてくれない 新規申請に本人や家族が行った時、申請拒否されたと聞きました 要支援に入浴サービスをできないディサービスは利用料金の減算をすると言う保険者がある |
| 福岡圏域 | 福岡市は各区役所によって対応に差があるので添付書類など統一してほしい |
| 福岡圏域 | 保険者（町）ごとに異なるルールが発生する |
| 福岡圏域 | 保険者によっては CM と一般市民に対する対応がとても異なるように感じられると多数の CM 談あり |
| 福岡圏域 | 某保険者のみ介護保険の利用がとても厳しいので他市との差にかなり戸惑います |
| 福岡圏域 | 認知症独居の利用者が夜間にアパートの他の入居者玄関前で排尿し困っているとの通報があったため。 |
| 福岡圏域 | 特定事業所集中減算について 80%越でも正当な理由があれば提出しなくてよいと思っていたが、正当な理由かどうかを保険者側が判断するのであって、80%越になる。 |
| 福岡圏域 | 月 1 回のモニタリングを月初めに行った際、その月の状況把握はできないのでは…と言われた |
| 福岡圏域 | 書類上、不足していたとは感じた |
| 福岡圏域 | 紹介の利用開始と介護相談からの利用開始の期間の差が大きいので、そこに初回加算の差をもうけてほしい |
| 福岡圏域 | 福祉用具のみ月 1 回のモニタリングがいただけない モニタリングを頂ける事業所に変えることも難しい （ご利用者の希望で事業所を選んでいるので |
| 福岡圏域 | 本人、家族のみの TEL での認定結果確認はケアマネもできるようにしてほしい |
| 北九州圏域 | ターミナルの方の福祉用具軽度者申請について見直してほしい。予後数ヵ月の方は特例等検討してほしい |

| | |
|-------|--|
| 北九州圏域 | 給付に関して不明な点は個別の問い合わせにて対応を行うとの返答を保険者から話を受けているが、保険者発信でその内容を公表しないようなので自身が対応に悩んだ時に参考となる資料がないのは悩みの一つ。また、保険者が発信しないことで事業所間で事例だけが先行し「あそこまではしているが、あそこではできない」などといった、不公平なサービス格差が出ているといった誤解された話にもなることがある。（特に訪問介護サービス）過去の事例も踏まえサービス利用の手引きがないことや学習機会を得るツールすらわからない経験の浅いケアマネジャーにとっては非常にストレスになる。仮に学習機会を得たとしてもその事例は保険者によって取り扱いが異なるのであればなぜ保険者からその機会を提供できないものか疑問に思う。ケアプランチェックも同様に感じる。不適切事例を探すのではなく適正化が目的ならば保険者発信の報告事例があってもいいのではないかと思う。適正事例、不適切事例が事業所間で伝言ゲームのように内容が変化して伝わっていくことが不安です |
| 北九州圏域 | 近隣保険者でも申請様式や方法が違うので様式くらいは統一してほしい |
| 北九州圏域 | 主治医の意見書記入が遅い時に、保険者からの声かけが遅い。保険者は認定期間満了までに認定を出せば良いが、自分たちの業務はその先がある為、考慮してほしい |
| 北九州圏域 | 小さい町なので最初から介護保険は使わせませんよという意志が感じ取られるような対応がある。北九州市から移転した自分は介護格差を感じながら毎日仕事をしている。お財布の小さな町ではいくら介護保険を払っていても適切なサービスは受けられないのかと怒りさえ覚える。自分の親は介護保険を使わず医療で対応している |
| 北九州圏域 | 制度に対してどちらもとれるあいまいな回答が多い |
| 北九州圏域 | 生活保護で居宅療養指導を受けている利用者の訪問診療の同意書をもらっていると思いますので FAX して下さいと、生活保護ケアマネから依頼された。それは診察医に請求されたいかがかと伝えたが、Dr からきていないのもらっているなら、FAX して下さいとの返事。保護課が請求するものではないかと疑問 |
| 北九州圏域 | 生活保護受給の困難事例で介護保険担当係と保護課と統括（包括）の間での情報共有が乏しく対応に手間取った |
| 北九州圏域 | 窓口により、手続き方法が異なる（SOS の申請を包括とするのか、高齢者相談コーナーであるのか区によってことなる）為、統一してほしい |
| 北九州圏域 | 窓口地域包括の方が介護の事はわかりませんということが納得できない |
| 北九州圏域 | 地域ケア会議などの参加の機会がなく経験不足が業務に支障をきたすのではと不安 |
| 北九州圏域 | 地域包括の方針が、区ごとに大きく違い、解釈にも疑問を感じる事がある。はっきり言って横柄な包括もあり目にあまる事がある。また各課の連携には疑問 |
| 北九州圏域 | 包括支援センターの対応が非常に悪い。強引にサービスを減らす様にされたりすることが多く更新で要介護から要支援になるとかなりサービスを削られてしまう |
| 北九州圏域 | 包括支援センターは担当者会議に参加しないプランチェックの際ダメ出しが多い。包括支援センターは相談してもよほどのことがない限り動いてくれない |
| 北九州圏域 | 訪問給食のプラン添付。予防の給付（実績）の表紙作成が煩雑。順番違いくらいで何度も出向くのはどうか |
| 北九州圏域 | 予防プランの場合、各包括のそれぞれでチェック内容に厳しく 1 時間余り時間を要するのに大変です。よっぽど変なプランであれば注意されるのはわかりますが、委託事業所を信用してほしい |
| 北九州圏域 | 要支援の利用者で特殊寝台の軽度者申請がされておりその方が要介護 1 になられたので包括から引き継ぎ、プランとともに軽度者申請を同じ内容で行ったのにスムーズに書類を引き受けていただけず何度も書類を書き直されたりされたこと |

| | |
|-------|--|
| 北九州圏域 | 利用者に関わる全ての書類について、利用者がわからないとかの場合にケアマネジャーに代行してもらえばと軽く言う窓口の方がいる。その為に業務が増えてしまう。ケアマネジャーは役所の業務を楽にする役割はないと思うが…(協力はするがあたりまえになっていることに疑問) |
| 北九州圏域 | 制度管理の適正化と利用者のためのより良いケアマネジメントをするための改善方法に気づくことができました |
| 北九州圏域 | 生保の場合、利用が認められないことがある |
| 筑後圏域 | 1 包括支援センターから電話での紹介の際、担当を出来ればお願いしたい理由より、その利用者の肝心な部分は説明がなく、担当を受けた後に困難事例であることが分かった案件が何度もある。 |
| 筑後圏域 | 2 包括支援センターから紹介があり、引き継ぐ際にアセスメント用紙が貰えなかったり、利用者情報の把握が出来ないケースがある。 |
| 筑後圏域 | H30.3/1 朝倉市ケアプランチェックから見えてきたもの…で認識が新たになり良かった |
| 筑後圏域 | 介護認定が出るかもしれないといわれ、会議参加するも予防で、無駄な時間がある。 |
| 筑後圏域 | 家族介護負担軽減のためにショートを利用するが、以前家族のニーズはプランには書かないと指導されたことがあり疑問。 |
| 筑後圏域 | がん患者(告知なし)プランに癌の記載ができず悩む。 |
| 筑後圏域 | 久留米市では認定調査がとにかく遅い。有効期間終了日に間に合わないことも何度かあった。月末にいっぱいになることが多く、CMが窓口を受け取りに行けばもらえるので、みんな行っているが、月末のとても忙しい時なので困っている。 |
| 筑後圏域 | 更新申請 60 日前から可能なため、申請行方が認定期間までに結果が出てないことが慢性的になっている保険者がある。暫定プラン作成が当たり前になっている |
| 筑後圏域 | 更新申請から訪問調査、認定結果が送付されるまでに日数がかかりすぎる |
| 筑後圏域 | 事前同行ないままいきなり担当者会議依頼があつて困った。引継ぎ時同行がない時困った。事前情報不十分な時困った。 |
| 筑後圏域 | 実地指導で言われることが、担当で違い戸惑い。他事業所で〇〇と言われと聞かすが、減算に当たるわけではなく、どうしたらいいか統一できない。なんでも行った方がいいと思うが業務が追い付かない。 |
| 筑後圏域 | 自分の解釈であっているか尋ねてもはっきり返答がなく困ったことが以前あった。特に支部の対応は担当者によるところが大きい。 |
| 筑後圏域 | 住改時、窓口担当者は建設関係の男性業者には強く発言しなく、CM(女性)には発言力 up させる |
| 筑後圏域 | 書類が多くミスができないため大変です。 |
| 筑後圏域 | 全てとは言えないが、包括には気軽に相談できる状況があり 1 人ケアマネなので助けられた。 |
| 筑後圏域 | 地域ケア会議で話をするより、区長会等で話した方がスムーズに動いていける |
| 筑後圏域 | 地域包括支援センターが業者委託なので不公平と思うことがある。 |
| 筑後圏域 | 手続きありきで利用者の利益に貢献していない |
| 筑後圏域 | 特養入所申し込み済みの待機者で、ショートのみ利用。受診が必要で車いすの方、30 日越えは自費算定、自宅に帰ってもらうにはベッドが必要で、移送サービスも必要になる。施設の好意でリフト車で受診介助してもらったが、筑前町では認められていないと返答あり。今後県から町へ指定権限が移行するので目を付けられたくない。 |
| 筑後圏域 | 比較的臨機応変に対応していただいている。 |
| 筑後圏域 | 包括職員で支援経過記録やプラン内容を確認していない年があった |

| | |
|------|---|
| 筑後圏域 | 保険者での手続きがそれぞれ違うので少しでも統一できたらと思います |
| 筑後圏域 | 保険者によっては更新申請の際介護保険負担割合証の提示月義務付けられている。その必要性があるのでしょうか？ |
| 筑後圏域 | 保険者の方も業務でされていると思うので、いろいろあっても仕方ないかなと思ってます。 |
| 筑後圏域 | 保険者の担当がケアマネ業務に関してプロでないのに自分たちの意向（意見）をおしつける。又、現場を知らない。包括は相談にはのってくれない。相談すると「そうですか」で終わり |
| 筑後圏域 | 保険者より要支援者の依頼があるが、情報が少なく丸投げ |
| 筑後圏域 | 毎月何度も市に出向しなければならない。業務の負担になってます。 |
| 筑後圏域 | マイナンバーの提示。また、その代わりに負担割合証の提示 |
| 筑後圏域 | 窓口対応者によって回答が違うことがある。 |
| 筑後圏域 | 利用者の退院の際、別のケアマネ（その病院の）に変更になったり、デイケア利用も病院の居宅で内地利用できないこともあり、ケアマネ交代がある |
| 筑後圏域 | プラン作成についてのアドバイスを受けたことが参考となった |
| 筑後圏域 | 福祉用具納入3ヶ月後はケアプラン2表から消す事 |
| 筑後圏域 | 何でも具体的に記入することが必要だと思った |
| 筑豊圏域 | 過誤申請を行ってもどうなったかその後の連絡がきちんと行われなかった。 |
| 筑豊圏域 | 軽微な変更の際の担当者会議の有無についての見解が保険者ごとに異なる。 |
| 筑豊圏域 | 事業所に変更事項を依頼したが、報告がなく、どうなっているのか思案した。 |
| 筑豊圏域 | 包括は書類重視の指導しかできていないように思う。 |
| 筑豊圏域 | 包括へのプラン提出し変更があれば何度も包括に足を運ばなければならない。 |