

新型コロナウイルス感染症に係る介護サービス事業所の人員基準等の
臨時的な取扱いについて（第12報・第13報）に関する実態調査 調査結果

特定非営利活動法人 長野県介護支援専門員協会

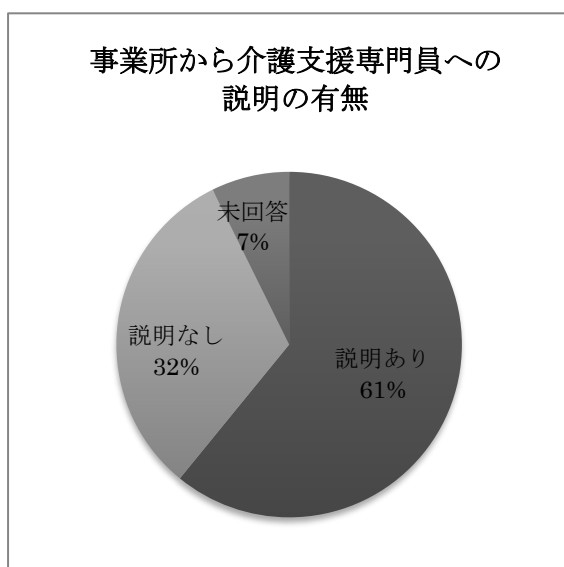
調査期間：令和2年6月22日～24日

調査方法：ホームページに掲載（各支部長から会員に発信）メール、FAXにて回答を回収

回答者数：259名

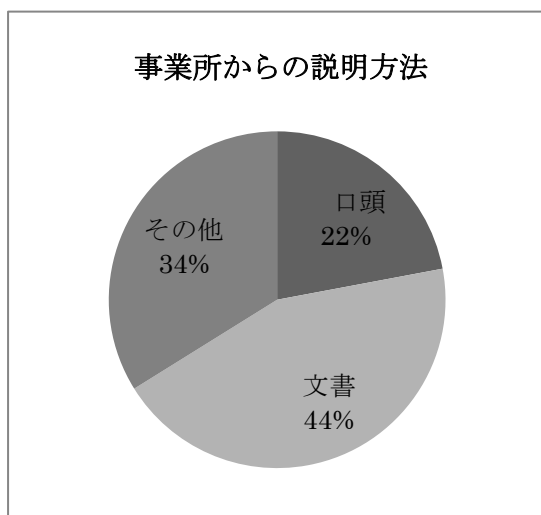
集計結果

問2) 事業所からの介護支援専門員への説明



- ・ほとんどがFAXでの報告。FAX1枚の送信や2区分上位の報酬算定のプリント持参が説明というのであれば、報せはあった。
- ・事前に電話での相談や報告を受けた事業所もあったが、ほとんどがFAXでの報告。FAXの内容は事業所により異なり、今後の対応について記載しているところがあれば、第12報の文言を書いているだけの事業所もある。
- ・書面での同意とは明記されていないとの理由で、あいまいになっている事業所が殆ど。
- ・ほぼ書面（FAX）報告、数カ所の事業所からは電話・来所による説明あり。

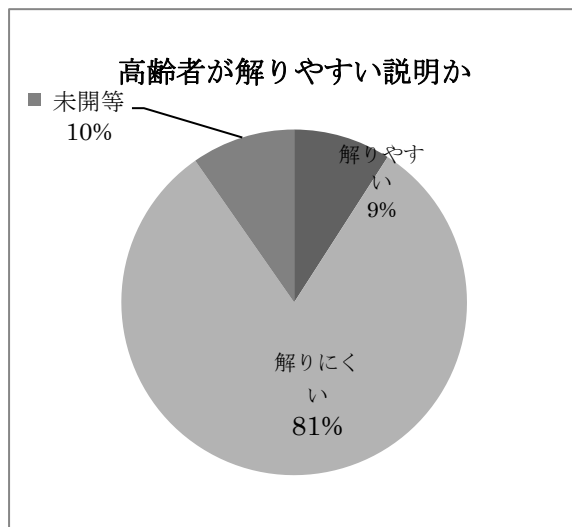
問3) 事業所からの説明 ①方法



- ・どのように同意をとられているかは不明。
- ・書面での同意とは明記されていないとの理由で、あいまいになっている事業所が殆ど。
- ・ケアマネジャーが利用者に公布する利用票で同意がとれていれば良いと解釈する事業所もあるが、そもそもこれを前提とした利用票にはなっていない。
- ・本来、利用者のことを考えて取らない所が本来の考えだと思う。

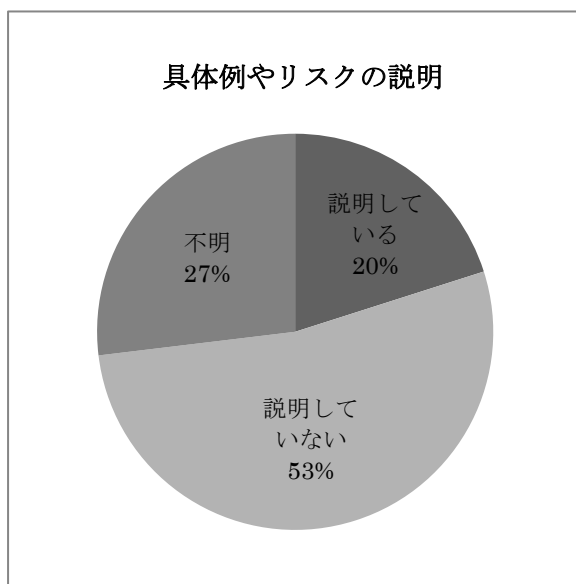
・事業所により様々。取ると連絡あり、利用票持参して CM が説明したケースも多々。

問 4) 利用者への説明 ②解りやすさ



- ・同席してないため、実際に本人にどのような説明をしているかは不明。利用者・家族に確認すると文書や説明を理解していない人がほとんどだった。
- ・国から来た 2 区分上位の報酬算定をそのまま説明文にしているの、利用者に理解できるとは思えない。
- ・事業所から話があったという利用者のなかで理解できていない人がほとんどで訪問時改めて説明をする必要があった

問 5) 利用者への説明 ③感染対策の具体例や同意を得ることによって発生するリスクについての説明



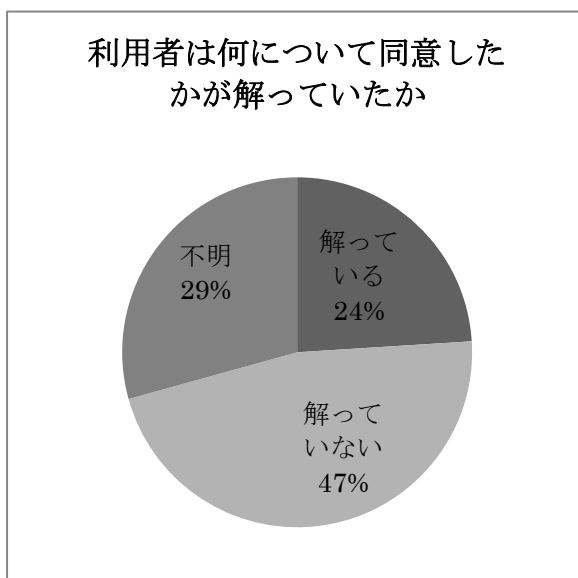
- ・第 12 報の内容を抜粋した文章を提示したのみの事業所があった。
- ・そもそも算定方法についての内容が複雑であり、一般の家族、利用者には理解しにくい。また、これから同意をもらったり、検討段階の事業所が大半で実例がない。
- ・報酬改定として説明がされており、同意以前に強制に近い文章になっていた。
- ・限度額を超過していても算定させていただくと文章にあり、こちらも強制的な印象を与えている。

- ・事業所がどのような説明をしているのかわからない。
- ・紙を配布するのみで同意書を郵送で送り期日までに返送というところがある。
- ・把握している限り十分な説明はされていない。数百円の負担は限度額的にも家計に影響はなく問題ないと事業所側は捉えている。そういった事業所は、限度額をオーバーす

る場合は入浴や個別機能訓練を中止して調整すれば良いと考えているようだが、その旨を本人や家族には説明していない。

- ・文書を郵送し、返信用封筒で同意書を返送する方法を取っている。返送期限が大きく色違いで書かれたメモが添付されており、中身をしっかりと確認せず、家族やケアマネジャーに相談せずあわてて返送した利用者があった。
- ・限度額調整に対しては他のサービスを減らしてもらえればよいのではと利用者全員算定の方針を出している事業所があり、その説明は介護支援専門員任せになっている。
- ・2区分上位の報酬を算定と書いてあり、単位も全て記載してあるが解りづらい。
- ・事業所によって違う。理解困難な本人に説明し、署名していただいているところもあると聞く（家族に説明なし）月末になって、6月から算定すると書面にて説明あり、もっと早くしてほしかったとご家族に言われた。
- ・すでに6月の支援が終了する。終了しているのにも関わらず6月1日にさかのぼって算定する事業所もあり、同意も何もない。
- ・「よくわからないけど、サインして」と言われた。
- ・いつもお世話になっているので断れない。
- ・自分だけ断るのは悪い。
- ・国が決めたことだから事業所として取るのと言われたから断れない。
- ・コロナ対応のための加算と説明するので、取って良いと家族は答えてしまう。
- ・結局介護支援専門員が説明しないと限度額総費用が不明。

問6) 利用者への説明 ④利用者・家族が何に同意したかを理解していたか（同意したケースで）



<理解できていない状況について>

- ・新型コロナウイルスによりサービス事業所の運営状況が悪く、それを補填するための値上げと認識している利用者、家族がいた。
- ・文章にサインが欲しいと言われたので、文章にサインをした。
- ・支払額は増える程度の理解しかできていない。
- ・「なんだか負担が増えるのかな。よくわからないけど」という反応。利用者や家族の理解力の違いもあるので、それに合わせての説明が必要ではないか。

- ・紙が連絡帳と一緒に入っていたので、特に読まずに同意を書いた。
- ・ケアマネジャーが説明してくれるまで誰も言ってくれなかった。
- ・お金が増えるんだな という認識あり。コロナだから事業所もお金がかかるので大変だなという理解。
- ・数百円の負担増加だと思い込み、すでに同意書を返送した利用者が、限度額超過分は10割になることを認識していなかった。
- ・6月算定の事業所から同意があったが報告はまだない。
- ・FAXのみで、同意を得たので6月分からとりますと文章が届き、事業所に金額等どのように説明して頂いたのかを確認しても、「本人に同意してもらったので」と、きちんとした説明がない。
- ・ほとんどの方がコロナの影響で金額が増えたという様子で同意しており、詳しい内容や増加内容については理解していない印象を受けている。
- ・金額が上がるとだけ説明し、正確な金額について説明はない。
- ・事業所からの連絡がほとんどない。
- ・増加単位数をしっかりと提示していた。

問7) 利用者への説明 ⑤介護支援専門員への連絡の有無

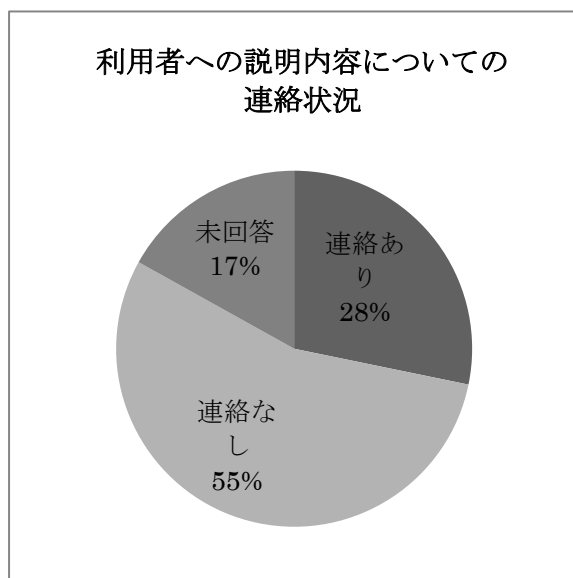
<具体例>

□ 説明があった

- ・文書で、今後の感染対策について記載されたものはなかったが、サービス提供前の体温の測定、風邪症状の把握、家族等接触者の県外往来がある場合の利用制限等について記されていた。
- ・ほとんど文書をわたすだけ。
- ・感染対策について明記している事業所はなかった。
- ・定期的に対策についての説明書が来て、同意を取る旨の相談があった。
- ・消毒液等の準備に対する費用等。
- ・感染防止のための消毒液やマスクを準備。

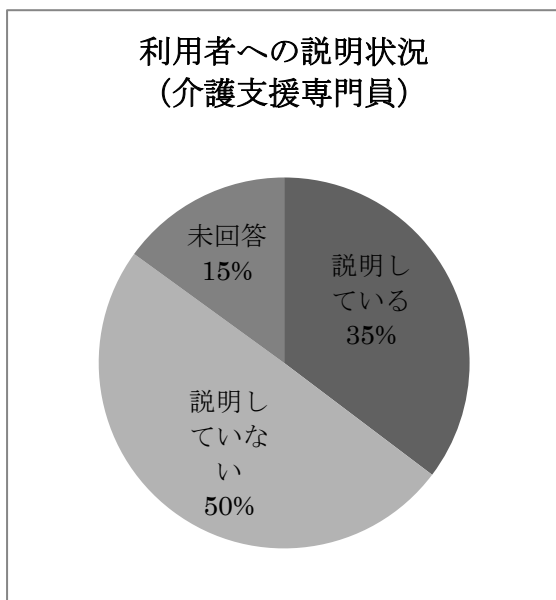
□ 説明はない

- ・基本的には利用者、家族から同意が得られたとの報告のみ。
- ・事業所自体が算定の理由、根拠を理解していないので、利用者に対しても正しい説明はできてないと思われる。



・説明のないところが多く、こちらから「説明しましたか？」と問い合わせをしている状況。

問 8) 介護支援専門員の説明状況



・利用者、家族から問い合わせがあった場合のみ第 12.13 報の考え方について説明している。その際、サービス事業所の感染防止対策については、直接サービス事業所から説明をお願いしている。

・計算された回数の F A X (決定ではない)を見て、いくらぐらい単価が上がるのか家族に説明をした。

・コロナウイルス感染予防のために必要な消耗品、消毒液等に費用がかさみ、また消耗品によっては価格が高いもの等があって、費用負担が大きくなったためと同意していただければ、負担をお願いしている。

・利用者へ感染予防対策として 2 区分あがった請求ができることになっているが、ケアマネジャーと相談してみると答えていただくようお願いした。

・実際に利用している事業所名をだして、今回のコロナウイルスによる事業所が対応したことが国から認められた。加算が〇月より〇円くらい増えることを簡単に伝えた。そのうえで、同意されるか有無をお聞きした。

・今の時期でまだ十分な説明ができていない。準備時間がない。

・コロナウイルス感染対策し、最新の注意しながら事業継続の努力をした

・介護報酬を算定する事業所より F A X にて 1 通届いたところ。具体的な内容を説明する理解が得られていない。(ケアマネ自身も)

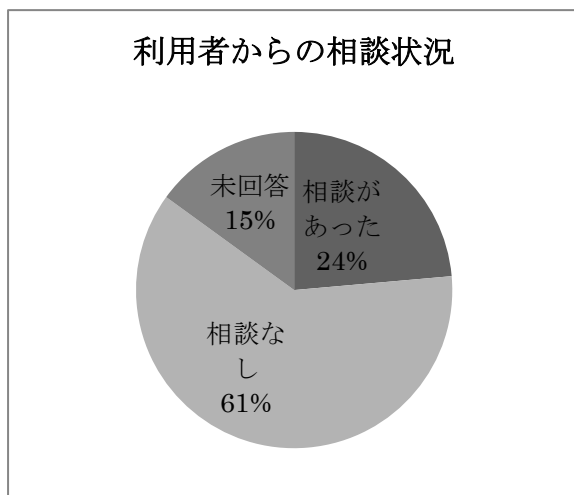
・コロナ対策により事業所にコストも人の手もかかっている。終息が見えない中で長期的に対策をとっていく必要があり、そのための加算である。

・コロナウイルス感染予防のため、利用者さんに感染しないよう消毒等の物品を用意したり、環境整備をするために費用がかかっているであろうことや利用控えにより収入が減っていることもあるかもしれないため、それに対して厚労省がサービス事業所を支援するために新たな算定のルールを作ったと説明。具体的にどの程度負担金額が増えるかを提示して説明。

・事業所が算定するしないにかかわらず先に事業所から話があるかもしれないことを伝えている。(同意とは別)

- ・事業所から説明があったか確認し、説明がなかった利用者に対しては内容、限度額に係る利用者については特に理解できるように説明。
- ・事業所で使用する消毒液などの物品や感染予防のための検温、換気、消毒などの手間に対して利用者に負担を求められている。
- ・コロナウイルス感染防止の為、消毒（施設内、車内など）や、飛沫が飛ばないための工夫などしている事業所は、実際の利用時間は同じだが、利用時間より 2 段階上げた介護報酬と利用回数に応じた回数を算定できる。具体的に算定すると、何回でいくら上がることを説明した。
- ・資料を用いて口頭で説明した。
- ・算定を行う事業所が説明し、同意を得た旨を居宅に文書にて報告があった。
- ・説明出来た利用者と出来ていない利用者があり、今後の対応。
- ・最終的に利用者様にもご負担をいただく様、お願い申し上げます。
- ・感染症対策を十分行っていることに対しての上乗せ → 利用者からも月々〇〇円ぐらゐ徴収するもの...等々（分かりやすく説明するために）国の考えです...等々
- ・事業所から「同意を得て取得します」の FAX が届くので、ケアマネとして再度金額提示をして再確認をする。
- ・コロナの為にデイケアやショートステイにおいて、マスク、消毒などの物品や体制確保の為負担が増加しているため、厚生労働省より報酬の引き上げを本人・家族同意の上で可能になったと説明をし、利用票を今までのものと、算定後のものを確認していただいた。
- ・個々のサービス事業所で同意を得たといわれても利用者は理解できておらず、合計でいくら高くなるのか、限度額オーバーの説明、サービス調整をしなければならなかった。
- ・「コロナ対策で消毒等の薬剤が高額になったり、消毒等の手間も増えています。また、利用を休んだ方も多く、経営的に大変になった事業所救済の目的で厚労省が少し加算してもいいですよ、という文書を出してきました。また詳しく事業所が説明にくると思いますが、7月通常では〇〇〇円のところ、加算と付けると〇〇〇円、〇〇円の増加になります、同意していただけますか？」というような内容で説明した。
- ・コロナ対策、事業所の継続経営の為。

問9) 利用者からの相談状況



□ 相談があった (具体例)

- ・「いつも世話になっているから嫌だとは言えない」、「限度額を超えると金額的に厳しい」などの意見を市から聞いた
- ・同意しなければショートステイに不利にならないか。(ショートステイを使わせてもらえなくなるか)
- ・同意しないことによってショートステイを希望通り取ってもらえなくなるのではないか。
- ・家族より、同意しないことによって利用

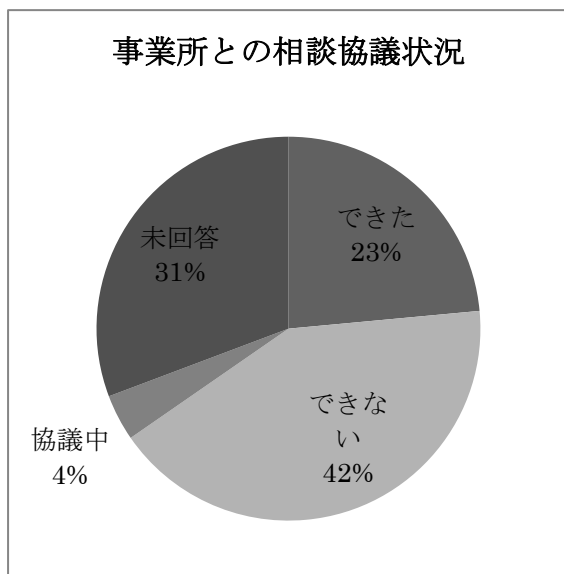
者本人が「肩身が狭い」と感じるのではないか。

- ・もうサービスを受けられないのではないか、いいケアをしてもらえないのではないか。
- ・不満の訴えがあった。
- ・コロナの影響は自分達も受けていて大変なのに、働くために限度額ぎりぎりをお願いしているので、とても心配。断ることで事業所から再度再度何か言われるのか？受け入れが悪くなるのではないか。(家族)
- ・「払わないといけないのか」と問合せがきた
- ・「同意しないと不利益になるのでは」との電話あり。
- ・これは利用者負担すべきものか?!
- ・電話で説明されても、何を言っているのかわからない。(送迎時に)利用者宅に訪問して家族に説明した。
- ・同意が前提、限度額オーバーをする場合は算定しない。

□ 相談はなかった (具体例)

- ・利用者からの相談はないが、他サービス事業所や他利用者の動向について聞かれることは多々ある。
- ・利用者さんからはないが、同意しない場合に「気に入らなければ当事業所を利用してくれなくていいです」と事業所から言われてしまうのではと事務所内では話している。
- ・事業所は先に請求して説明は後からでもいいと思っているところがある。
- ・現時点において、説明、同意が済んでいるか否かについても不明。
- ・相談うんぬんの状況までに至っていない。
- ・説明の際に同意がなくても、サービスに変更が無いことを説明した。
- ・「自分だけお金を払わないと利用できないのでは」「お金を払わないと利用しづらい」との問い合わせにケアマネがきちんと伝えることを話すが、「大丈夫大きなお金じゃないからそのまましておいて欲しい」と言われた。

問 10) 事業所と相談協議できているか



□ 協議ができた (具体例)

- ・限度額オーバーをしても、臨時的に取り扱いの説明を聞いて同意してくれる方は算定すると事業所とも話していた。
- ・限度額オーバーの方については、利用者のご家族に伝えそのうえで同意するという返事を得た。それを事業者へも現在のオーバー額を伝えている。
- ・事業所と相談。
- ・必要な利用を控えることが無いように、対象外にしてもらった。
- ・同じ法人は、説明を統一するように話し合った。

・算定することで、限度額がオーバー、または算定前から発生している利用者については個別のケースについて事業所と協議。限度額オーバーがある場合は算定しないと答えを頂いている（オーバーについて協議しても算定する事業所もある）

・限度額オーバーでも算定される事業者と、オーバーであれば算定されない事業者と対応がまちまちである。限度額オーバーしない範囲での対応を依頼しているが、利用者との同意がとれたか否かについては現時点では返答無し。

・オーバー金額を説明し事業所で対応を相談して欲しいと伝えた。

・負担が3割でサービス付き高齢者住宅からの利用のため、取らない方向に持っていつてもらった。

・算定を無理にしない。

□ 協議ができなかった (具体例)

・全事業所が一斉に行うことであれば仕方がないが、一部の事業所のみが行う介護報酬算定変更については、事業所の責任で行ってほしい。事業所からは、限度額オーバーしている方には、この取り扱いはしないとあったが、オーバーしてなければ算定するというのもどうなのか？よくわからない。

・事業所によっては、限度額オーバーの方には算定しないようにというところもあるが、まだ詳しいところは協議できていない。

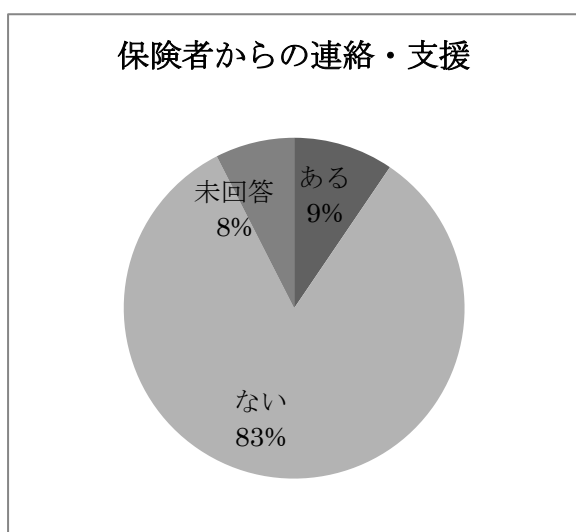
・一方的

・利用者全員に同意いただくのが事業所の方針。制度改正と同様。同意いただけない場合は事業所に来ていただき、面談で説明し同意いただく。限度額オーバーはオーバーしないようにサービスを休むなりしてケアマネジャーが調整すべき。この人は算定してこ

の人はしないとか、この月は算定して、翌月はオーバーするから算定しないなど月ごとに違うことはありえない。

・同一法人なのだから、限度額オーバーしても同意するようにケアマネジャーが説明すべきと言われた。

問 11) 保険者からの連絡、支援等



(具体例)

□ある

・保険者から同意文章は必要と回答があったが、口頭で聞いたときは、ケアマネが同意を得た場合、支援経過に記載すればよいとのことだった。

・文書がだされたが、よくわからない。

・問い合わせると口頭では答えてくれるが、保険者も基準判断にとっても困っていた

・保険者はケアマネ連絡会で「なるべく文書で同意を取った方がいい」との見解がきかれ、事業所に通達を出すと言っていた。

・保険者は、同意書に署名印鑑がいるとの指導。

□ない

・問合せはしたが、特別な基準はないとの返答

・全くない。必ずしも書面…必要なしの一文ばかりが前面に出てしまい、6月から取り扱いを一方向的に発信する事業者もいて困惑。

・保険者からは、「国も賛同しているのだから協力してやれ、他の居宅も協力しているなら、なお賛同して利用者を説得して欲しい」と言われた。

問 12) 臨時報酬の改定に同意したことにより、利用者負担が増し困るケース

- ・ サービス利用が多い利用者を中心に、臨時報酬を算定されたすべての利用者。
- ・ 限度額に余裕がないケース
- ・ 2割、3割負担の方。
- ・ 世帯収入が低い、年金額が少ないケース
- ・ 重介護度でサービスを限度額一杯使っているケース
- ・ 高齢者の一人暮らし
- ・ 経済的に余裕のない方や家族の収入がコロナで減ってしまった方。

- ・ 家族関係が悪い（虐待の危険性がある）方で限度額ギリギリにサービスを利用しているケース
- ・ 一人暮らしや老々介護など最低限必要なサービスをギリギリの限度額の中でやりくりしており、経済的に余裕のないケース。
- ・ 現段階で限度額をオーバーしているケース
- ・ 独居生活を支えるにはサービスを減らすことができず、別居家族収入減により経済的支援が困難なケース
- ・ 今後のサービスへの不安（想定外の負担増し）
- ・ 経済的に余裕がない利用者がそれを理由にサービス利用を控えてしまう。
- ・ 利用回数を減らし家にいることで、転倒リスクや徘徊など利用者、家族の不利益となる。
- ・ 一部の限られた事業所のみがするのではなく、どこの事業所も今回のコロナ感染症防止策については神経質になるくらいに徹底して行っている。全事業所が同じように利益を得られる対策を出してほしかった。
- ・ 限度額内に収めるために、例えば老健ショートの日数を減らしたり、個別リハビリ加算を減らすとかとれないとか、デイの加算も場合によっては減らさなければならないことで、機能低下につながるのではないかと。
- ・ 金銭的なことを気にして、本来必要なサービスを削る方がいるかもしれない。不利益しかない。
- ・ 限度額をこえないようにサービスを減らす。
- ・ 息子と2人暮らし。認知症で外出してしまうので、毎日通所を利用することによって息子が仕事にでかけることができているが、オーバーが確実なので、食べていくために仕事をするか、見守りのために仕事を休むかしかない。
- ・ 昨年度の水害により、生活が大変な利用者に対しては、今年10月まで利用料減免がある。そのケースに対しても同意を求められているが、限度額いっぱいまで利用しているため、サービスを減らさなくてはいけなくなる。
- ・ 老健ショート利用中。県外にご家族いるため帰省できず、限度額オーバー+30日越で利用している。臨時報酬の改定となると自費分が更に増。

第12報・第13報に関する課題 意見等

- ・ 実際に利用していない時間を架空請求して利用者の負担を増やす今回の取り扱い自体に不満と疑問を感じる。サービス事業所への支援をするのであれば、別の方法に変更してほしい。
- ・ 限度額をオーバーしている方がサービス内容を見直して調整するのはケアマネジャーの仕事だと言ってくるサービス事業所もあるが、そのために今月（6月）からというの

は時間が短すぎる。

- ・ 利用者に金銭的に負担をさせるのであれば、利用者が理解できるような説明と準備期間が必要。
- ・ 「全利用者から同意を得る」と張り切っている事業所があります。十分な説明の上に同意を得ているならよいが、今までの制度改正の時の同意と同様に名前を書かなくてはいけないと内容を理解せずに同意している利用者がある。一度同意をしたのだから、限度額がオーバーしてもケアマネからの申し出ではその後の取り下げには応じない同意した本人が言ってこなければと言っているが、本人は高次脳機能障害があり妻は認知症。
- ・ ある家族から補助金で補填しないのかと話があった。利用する人に負担させる（利用しない人には何もせず）は不公平ではないか。
- ・ 事業所、居宅、家族の情報共有がないまま算定可能という事業所の認識だけが先行している。
- ・ その地域にあった評価（コロナ感染の状況）を基に実行すべきである。
- ・ 目的が事業所よりで、サービス利用者にとどのような影響があるのか精査されていない。
- ・ 同じ地域内でも、全く算定しない事業所、限度額範囲内なら算定する事業所、すべての利用者に例外なく算定する事業所があり、不公平である。説明しようにも説明がつかない。
- ・ この算定基準はいつまで続くのでしょうか。それがわからなければ納得のいく説明をすることは困難。利用者も負担がいつまで増すか不安なので同意することは難しい。
- ・ 十分な説明と同意が原則であるのにすでにサービス利用している6月の算定には時間的に無理がある。説明や準備期間が足りない。
- ・ ただ値段が上がるということを思われている方がほとんどであるため目的に同意してもらい、限度額超過の場合は利用を控えることとなることや自費となる金額の相談がスムーズにできるようにしてほしい。
- ・ 家族の収入が減っている場合にも全員算定と言う事業所の方針のもと同意が求められ、ケースバイケースの対応はなされていない。
- ・ 赤字を補うためと説明されたところがある。そのために利用者に負担してもらうのはおかしいのではないか。ショートステイ事業所から「限度額も増えるんでしょ。」と言われた。理解して算定していないところがあるのではないか。
- ・ 報酬改定の話は6月中旬すぎにでてきた。利用者に説明がないまま6月の実績からとることができることはおかしい。また、計算のやり方が複雑で事務量が増える。
- ・ 算定する事業所しない事業所にかかわらず、コロナ対策で感染予防対策を全介護保険事業所では対応しております。ご利用者様から介護報酬を算定するのではなく、国や県が補助金を出すべき。
- ・ 「同意をもらえた方」というのが曖昧な感じを受けた。
- ・ 急なため事業所ごとのバラつきや説明の不十分なことが多かったと思う。

- ・ 同意した利用者と同意しなかった利用者の差別が生まれる。金になる利用者と金にならない利用者と分けられ、サービスを平等に受けられなくなるのではと不安。
- ・ ケアマネは実際利用されていない時間帯でなぜ利用票を作らなくてはならないのか？