

補 足

● 電話でのやりとりの現状と課題

ケアマネジャーから電話を受けたとき、職員は被保険者の氏名と番号を聞き取り一度切電。認定調査の実施状況、主治医意見書の収受状況、そのケアマネジャーと当該被保険者の契約関係を専用端末で確認し、折り返しケアマネジャーが所属する事業所に架電し回答していました。

事業者への対応は週平均 30 件ほどあり、1 回にかかる対応時間は 3 分、計 90 分/週を対応に費やしています。勤務時間に対する割合でみると大きくはありませんが、課題が多々あります。

- ・ 電話対応中に窓口に来庁した住民を待たせてしまう
- ・ 人員が少ない時間帯は、従事している職員が窓口や電話対応だけで業務が終わってしまう
- ・ 電話でのやりとり内容が、窓口来庁者に漏れ聞こえてしまう可能性がある
- ・ 利用者宅の訪問等で多忙なケアマネジャーにとって、一度切電し、事業所で回答を待つことで業務に支障がでる
- ・ 職員及びケアマネジャーともに、聞き取り内容をメモ、記録するといった煩雑な手間が生じる

● 介護認定審査件数 令和 6 年度 1,342 件

● サービスの概要

町企画政策課の協力のもと、既存システムを活用し追加費用なくサービスを構築しました。

- ① 町は被保険者情報（番号・氏名・審査状況）をデータベースに登録する。
- ② 事前に、照会できるケアマネジャーを登録する。（無関係な人物が情報を照会できない設計）
- ③ 登録済のケアマネジャーには、照会用キーワードが与えられ、那須町公式 LINE のトーク画面にて、キーワードと照会したい被保険者の情報を送信することで、即時に情報を受け取ることができる。

● 介護支援専門員（ケアマネジャー）とは

要介護者や要支援者が自立した日常生活を営むのに必要な援助に関する専門的知識・技術を有し、要介護者等の相談や心身の状況に応じるとともに、サービス（訪問介護、デイサービスなど）を受けられるようにケアプラン（介護サービス等の提供についての計画）の作成や市町村・サービス事業者・施設等との連絡調整を行う者のことです。

● 県内の取り組み状況（24 市町に照会し 22 市町から回答あり）

