

松戸市 様

どのような社会状況でも絶対に介護認定審査会を止めない！
介護認定審査会の電子化・リモート化で効率的な運用を実現

業種

地方自治体

ソリューション

介護福祉ソリューション

製品

MCWEL 介護保険 電子審査会NEXT・訪問調査モバイル

課題

- コロナ禍により介護認定審査会を中止せざるを得ない事態となり、被保険者にご迷惑をおかけしてしまっただ。
- 高齢化に伴い介護認定申請が増加する中、資料準備や管理の負担が大きくなり、書類の保管場所もひっ迫していた。

効果

- リモートで介護認定審査会を行えるようになり、どのような社会状況になっても中止することなく審査会を行えるようになった。
- 介護認定審査会の電子化によりペーパーレスを実現し、資料作成・管理の手間や保管場所を大きく削減できた。また、委員の負担軽減にもつながった。
- 電子化で業務効率が向上したことに加え、介護認定審査会における情報共有が容易になったことで審査時間を短縮でき、審査件数増加に対応できた。

松戸市様では、介護保険が始まった2000年（平成12年）より富士通Japanの介護保険システム「MCWEL介護保険」（以下、「MCWEL」と表記）を運用し、高齢化に伴い介護認定申請が年々増加する中においても介護保険事務の効率化と住民サービスの向上に努めてきました。しかし、2020年（令和2年）初め、新型コロナウイルスによる未知の感染症に直面し、委員が集合して行う介護認定審査会（以下、「審査会」と表記）を開催できないという事態が生じてしまいます。その経験から、被保険者に不利益とならないように「どのような社会状況でも絶対に介護認定審査会を止めない」ため、松戸市様はMCWELのオプション製品である電子審査会NEXTを活用したリモート審査会、および訪問調査モバイルを導入し、2021年（令和3年）4月より運用を開始しました。現在はすべての審査会をリモートで開催しており、介護認定の審査を遅延なく確実に実施できるようになったことに加え、委員や事務局の負担軽減にも大きく貢献しています。

導入に至った背景

電子審査会NEXTを活用したリモート審査会を導入した経緯についてお伺いします

2020年（令和2年）初めに国内でも新型コロナウイルスの感染者が確認され、委員から従来のように集まって審査会をするに対する不安・懸念の聲が上がり、実際に2週間ほど中止する事態に陥ってしまいました。審査会の中止は被保険者である市民の不利益となりますので、介護保険課では審査会の委員に資料を郵送し、審査・返送してもらう書面審査の対応をとりましたが、緊急事態宣言も出され、集合での審査会を行えない状況が続きました。



松戸市 福祉長寿部 介護保険課 課長 小林正和 氏

そこで委員の方々とは相談し、厚生労働省老健局に確認の上、資料は紙のままWeb会議システムを用いたリモートでの審査会を試みたところ問題なく行えることがわかりました。

この間に、富士通Japanからはコロナ禍

での審査会をサポートする機能として、電子審査会NEXTと訪問調査モバイルの提案をいただいていたのですが、当時は審査会のリモート実施は想定されていませんでした。その後、厚生労働省からの「新しい生活様式」の説明の中に審査会のオンライン実施が記載され、「新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金」が創設されたことから、富士通Japanに相談したところ、電子審査会NEXTとWeb会議システムを併用したリモート審査会という新しい仕組みを構築してもらえることになり、訪問調査モバイルと併せて導入することを決めました。

導入前の状況と課題についてお聞かせください

松戸市の要介護認定者数は約2万5000人（令和6年10月1日時点）で、その数は高齢化に伴い増加し続けています。審査会の委員は現在110人、1合議体（部会）5人で22部会あり、審査会は週に3回、1回あたり3、4部会を開催し、審査件数は新規・更新を合わせて月平均約1800件（令和6年10月1日時点）に上ります。委員は医師、歯科医師、薬剤師のほか、ケアマネジャーや社会福祉士、特別養護老人ホーム

連絡協議会の方など医療・福祉関係者で構成され、リモート審査会を導入する前は、市内各所、遠いところでは車で30分ほどかかる場所から市役所に集まってもらっていました。

審査会前に委員が個々に行う事前審査では、事務局で審査資料を印刷・製本し、委員に郵送していました。資料は1案件あたりA3用紙に両面印刷したものが2、3枚あり、1回の審査会で30件を審査する場合、委員5人分の資料として300～450枚、それを3または4部会分用意します。また、審査会当日はがん末期等により迅速な認定が必要な案件が追加されるため、最新版の資料を配付します。配布した資料はすべて回収し、公文書として5年間保管するのですが、保管場所となっていた介護保険課の会議室は書類で埋まり常にひっ迫していました。審査後には事務局が結果を取りまとめ、MCWELに手入力を行っていました。



松戸市 福祉長寿部 介護保険課 主幹 新里真宏 氏



松戸市 福祉長寿部 介護保険課 主査 柴田 智明 氏

導入後の審査会の状況

リモート審査会の導入は順調でしたか

リモート審査会については、2021年（令和3年）2月の審査会各会議体の委員長と副委員長が定期的に集まる会議において、システム導入の経緯や使い方について富士通Japanの担当者より説明をもらった上で、4月より運用を開始しました。リモート接続の仕組みは一般の方にはあまりなじみがなく、委員は高齢の方もおり、当初はシステム接続や操作について電話での問い合わせが非常に多くありました。審査会は電話のない会議室で行っていたため、連絡用PHSを借り受けて対応していましたが、しばらくすると委員の皆さんも慣れ、現在はすべての審査会がリモートで問題なく運営できています。

現在の審査会の流れについて教えてください

審査会の1週間前に、事務局がMCWELから出力した審査対象者のデータを電子審査会NEXTにアップロードし、各委員が勤務先や自宅のPCなどから電子審査会システムにリモートで接続し事前審査を行います。審査会当日は、事務局の職員は市役所から、委員は勤務先や自宅からリモートで接続し、Web会議システムと併用して審査会を実施します。審査会では協議を経て要介護度を決定し、結果を事務局側で電子審査会NEXTに登録します。審査会終了後、事務局で電子審査会NEXTから審査結果のデータを出力し、MCWELに取り込みます。

導入効果

審査会の電子化・リモート化は、どのような効果をもたらしましたか

導入の目的であった「審査会を中止しない」ことが可能になったことが何よりの成果ですが、ほかにも多くのメリットを得られています。まず審査会の電子化により、審査会の時間を大幅に短縮できました。紙による審査会では、案件ごとに各委員がコメントを述べ、メモを取りながら事前審査の結果を共有して協議

し、要介護度を確定するという流れで行っていたため、約30件の審査で1時間～1時間半ほど要していました。電子審査会NEXTでは、対象者の基本情報、一次判定結果や要介護認定等基準時間などの情報、各委員の事前審査の結果（要介護度、および一次判定変更理由等）を1画面で確認できるようになったため、事前審査の結果における口頭説明時間が短縮され、以前より効率的な議論ができるようになりました。

また、リモート化により委員は市役所まで移動する必要がなくなり、出張先などからも参加可能になりました。ペーパーレスにより書類の受け渡しなどの手間が減ったことも含め、委員の負担軽減につながっています。委員からは、電子審査会NEXTでは過去の意見書や調査票、判定に至るまでの評価の樹形図を確認できることで、参考にできる指標が増えたとの声も聞かれます。

事務局としてはどのようなメリットを感じますか

電子化により紙資料の印刷や郵送・回収、データの取りまとめや手入力作業がなくなり、手間やコストを大きく削減できました。MCWELと電子審査会NEXTはデータの出力・取り込みをボタン一つで行えます。ペーパーレスになったことで、保管する文書量が大幅に削減されました。また、電子審査会NEXTはサーバにリモート接続する仕組みであるため、委員が使用しているPCなどの端末にデータが残らず、情報漏えいのリスクを回避して安心して利用できる点もメリットです。

また、電子化の恩恵を強く感じたのが、コロナ禍における要介護認定の臨時的取扱いが終了した時です。臨時的取扱いにより、更新申請のうち7割が半自動的に有効期限延長となりましたが、2023年（令和5年）度で臨時的取扱いが終了したことにより、延長していた更新申請分が通常の申請分に上乗せされる形となり、事務量が爆発的に増加しました。この時期は審査件数が1部会で40件を超えることもあったのですが、リモート審査会を導入していたからこそ対応できたと実感しています。

訪問調査モバイルの利用状況についてお聞かせください

調査員は約40人おり、以前は事務局にある

ノートPC3台を利用して調査票を作成してもらい、それを事務局で印刷、スキャンしてOCR処理を行って、MCWELに取り込んでいました。現在は調査員全員にモバイル端末を貸与して訪問調査をしてもらっており、画面上でチェックするだけで簡単に調査票を作成できると好評です。事務局としても調査票データを直接MCWELに取り込むことができ、効率化できています。



松戸市 福祉長寿部 介護保険課 主事 川合 航太 氏

今後の展望/富士通Japanへの期待

これからの取り組みや展望をお聞かせください

今回のプロジェクトでは、富士通Japanとともに「どんな社会状況でも絶対に審査会を止めない」環境を実現することができました。その副産物として、業務の効率化も得ることができたと思っています。現在、国を挙げて介護情報基盤の整備が進められていますが、電子化により業務効率が大きく向上したいま、主治医意見書などの文書を電子的にやりとりできるようになれば、審査結果の通知期間をさらに短縮できると見込んでいます。そのため、富士通Japanには介護情報基盤への対応、システムの標準化に滞りなく対応してもらうとともに、最新技術を活用した使いやすい製品の開発・提供に引き続きしてほしいと思います。また今後、コロナ禍のような社会情勢を揺るがすような事態が訪れたとしても、リモート審査会と訪問調査モバイルを導入した時のように課題を解決し、業務改善や市民サービスにつながるような提案をしていただきたいと思っています。

概要

松戸市 様

所在地 千葉県松戸市根本387番地の5
 代表者 松戸市長 本郷谷 健次
 人口 500,395人（2025年1月10日現在）
 職員数 4236人（2024年4月1日現在）
 ホームページ <https://www.city.matsudo.chiba.jp/index.html>

本コンテンツに記載されている会社名・製品名等は、各社の商標または登録商標です。本コンテンツに記載されている会社名・製品名等は、必ずしも商標表示していません。本コンテンツに記載の肩書きは、取材当時のものです。

【関連情報】MCWEL / MICJET MISALIO (エムシーウェル / ミックジェット ミサリオ) 介護福祉ソリューション <https://www.fujitsu.com/jp/solutions/industry/public-sector/local-government/solutions/mcwel/>

お問い合わせ先

富士通Japan株式会社 お客様総合センター 0120-835-554 ご利用時間 9:00～17:30（土・日・祝日・当社指定の休業日を除く）