

ケアマネジャー処遇改善のためのアンケート結果報告書

記

1. 目的

相模原市でもケアマネジャー不足が問題となっています。
全国的にもケアマネジャーの処遇改善加算について話題になっていますが、なかなか実現に至りません。

当事者である私たちがこの問題を『解決するための第一歩』として、さがみはら介護支援専門員の会では初めて相模原市での実情を検証し、行政（相模原市）へ情報の共有・提言や神奈川県介護支援専門員協会へ情報提供し、今後の改善に活かしていきたいと考えています。

2. 対象者

相模原市内の施設・包括・居宅の介護支援専門員。（401事業所へ配信）

3. 実施期間

令和5年10月16日～令和5年10月31日

4. 回答状況

285名

5. アンケート集計結果

別紙資料（1）参照。

6. アンケート結果からみえる考察と提言。

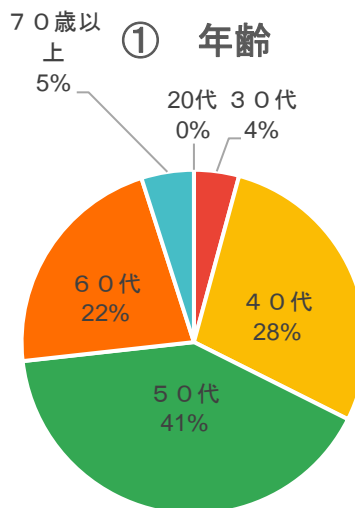
別紙資料（2）参照。

以上

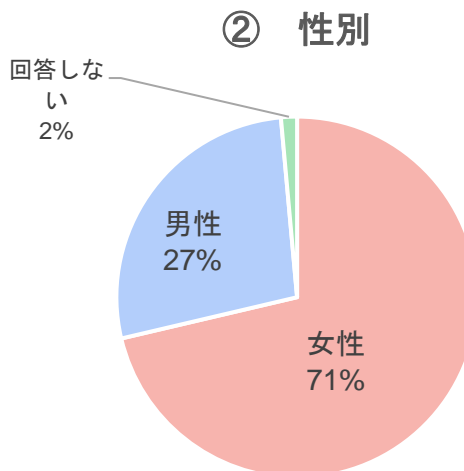
○処遇改善アンケート結果報告

(1)基本情報

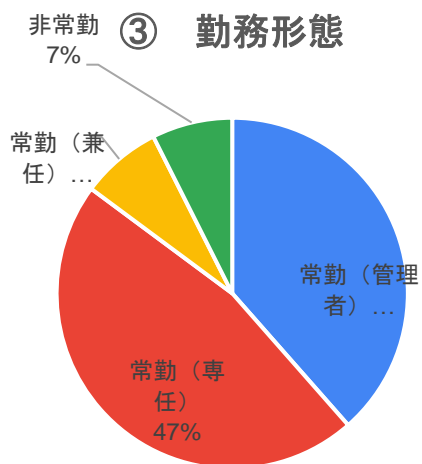
①年齢	284
20代	0
30代	12
40代	80
50代	116
60代	62
70歳以上	14



②性別	279
女性	199
男性	76
回答しない	4

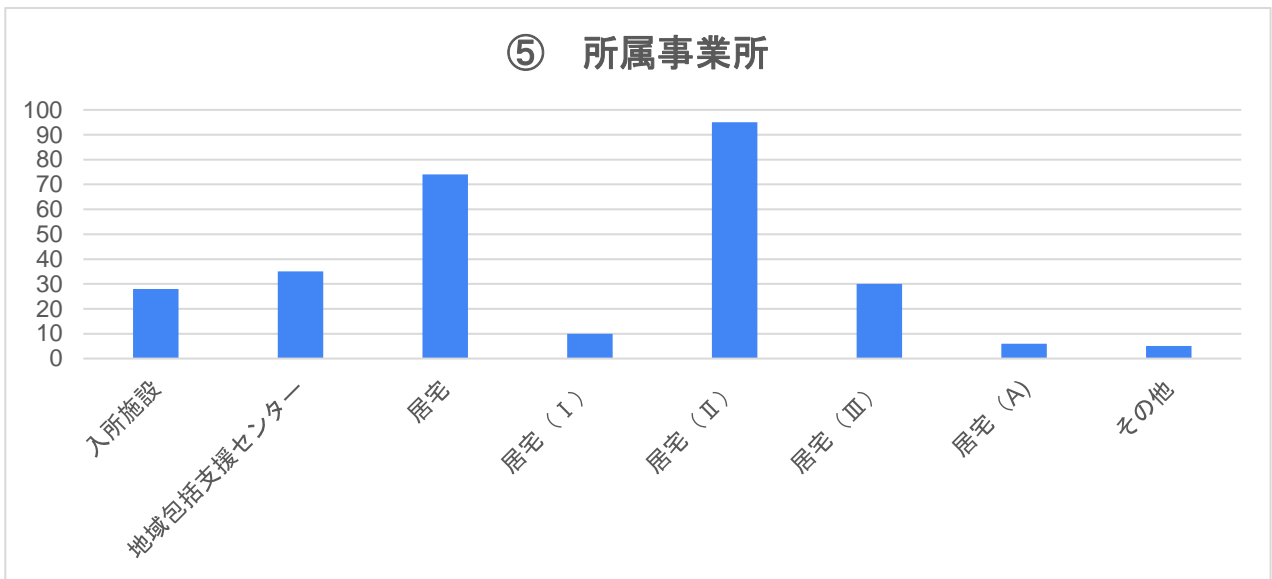
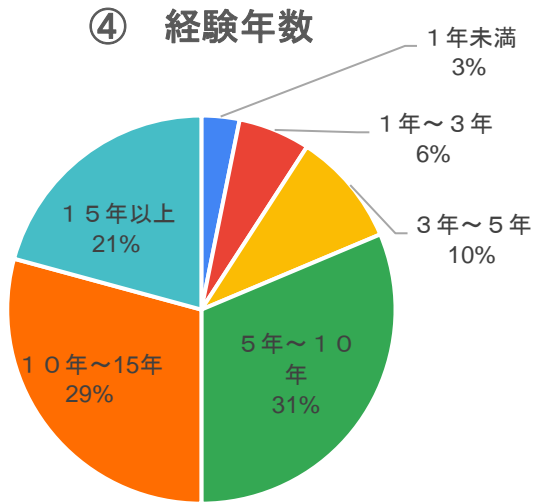


③勤務形態	283
常勤(管理者)	109
常勤(専任)	132
常勤(兼任)	21
非常勤	21



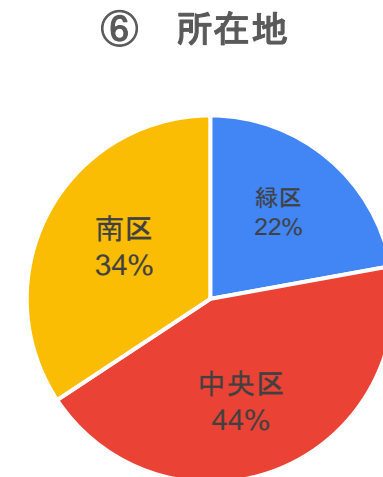
④ 経験年数

1年未満	9
1年～3年	17
3年～5年	27
5年～10年	89
10年～15年	83
15年以上	59

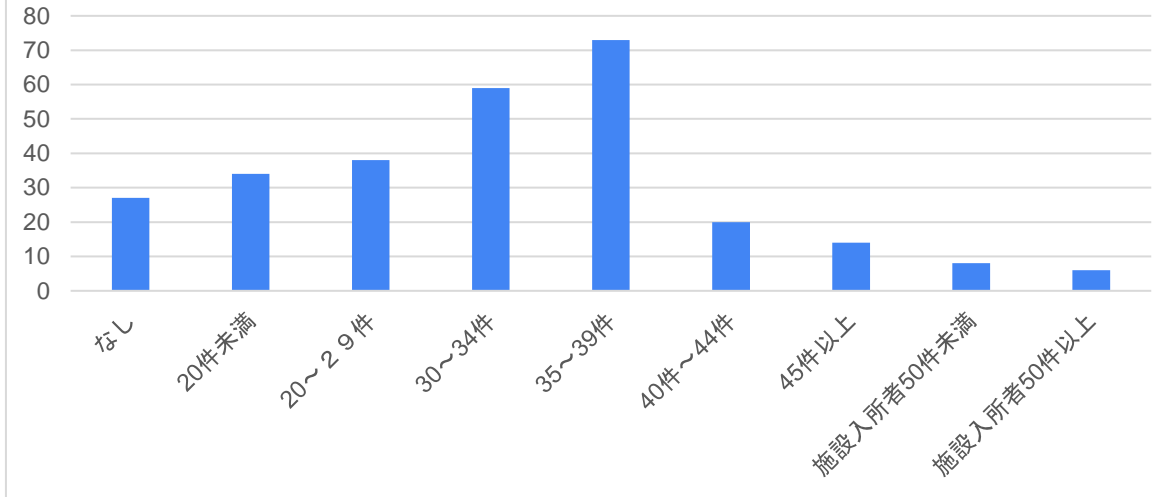


⑥ 事業所の所在地

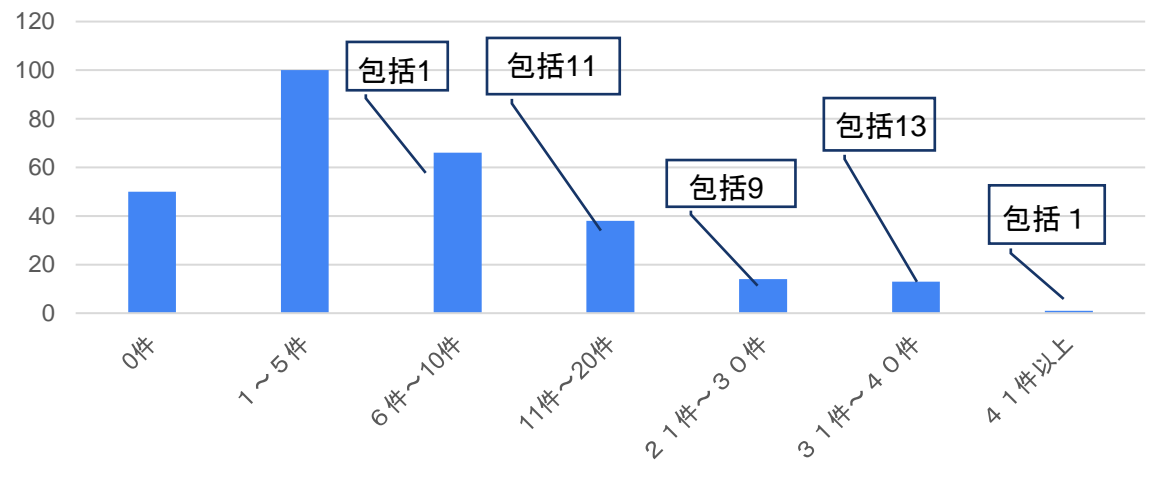
緑区	62
中央区	122
南区	96



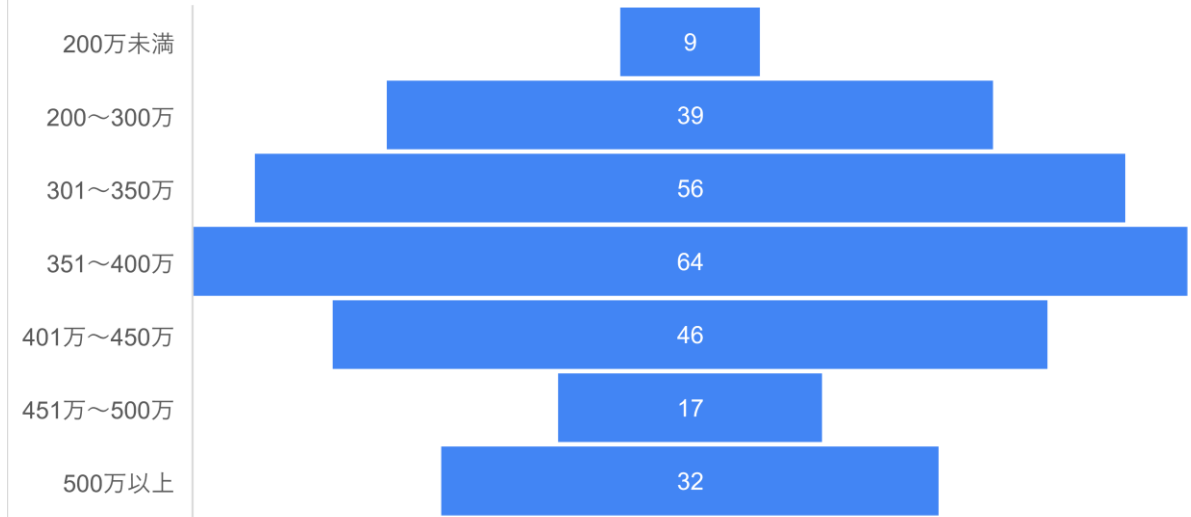
⑦ 要介護担当件数



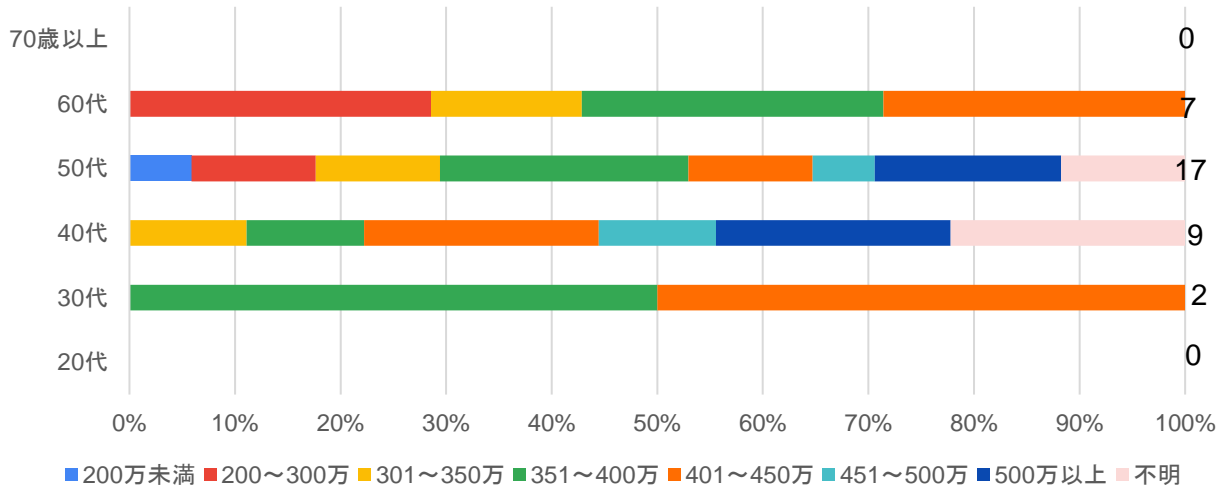
⑧ 予防担当件数



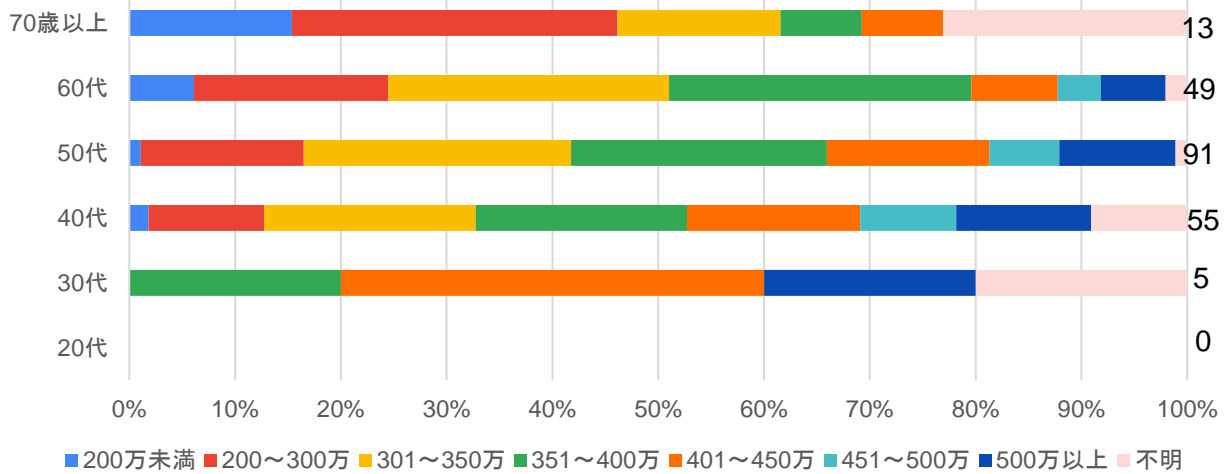
⑨ 常勤のおおよそ年収



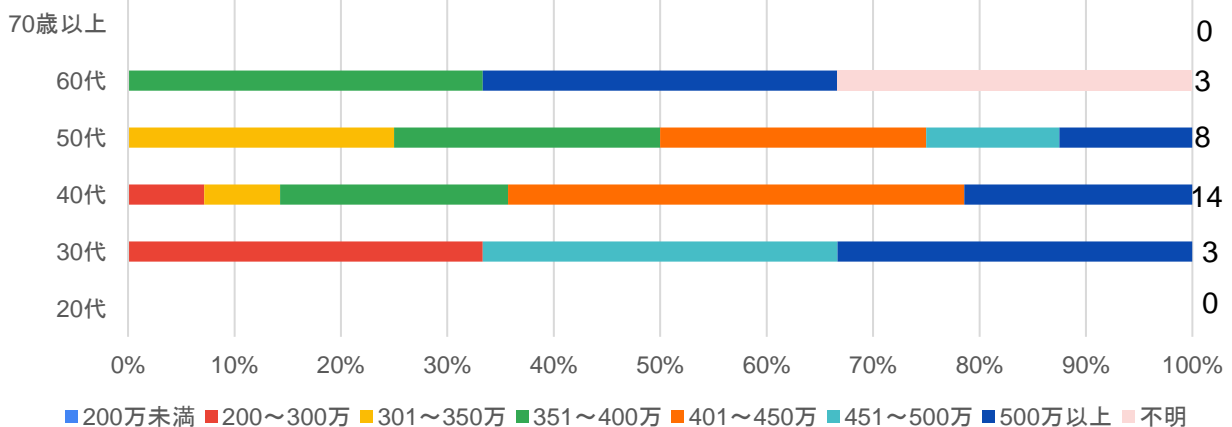
包括 年収（世代別）

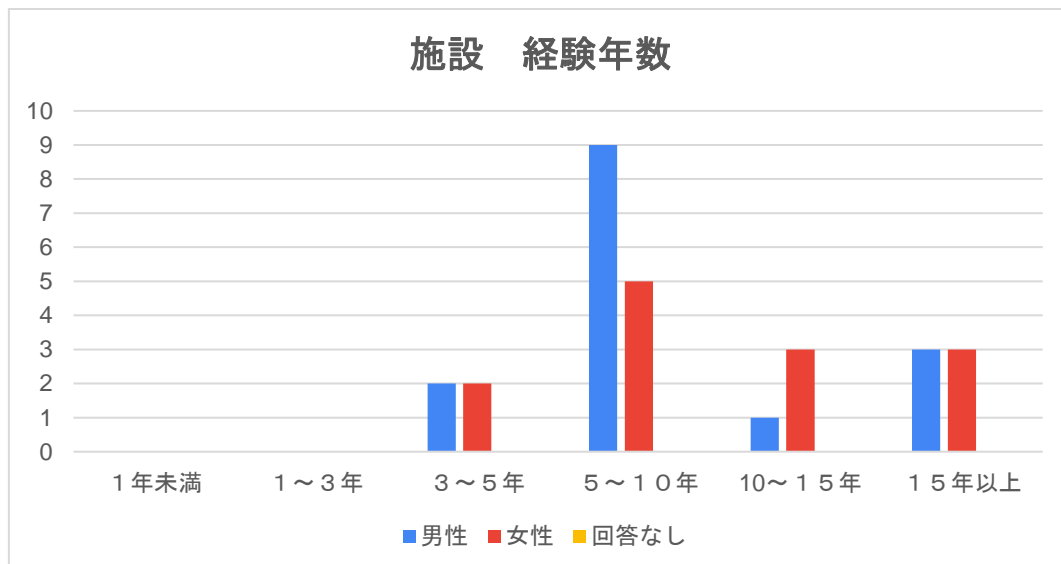
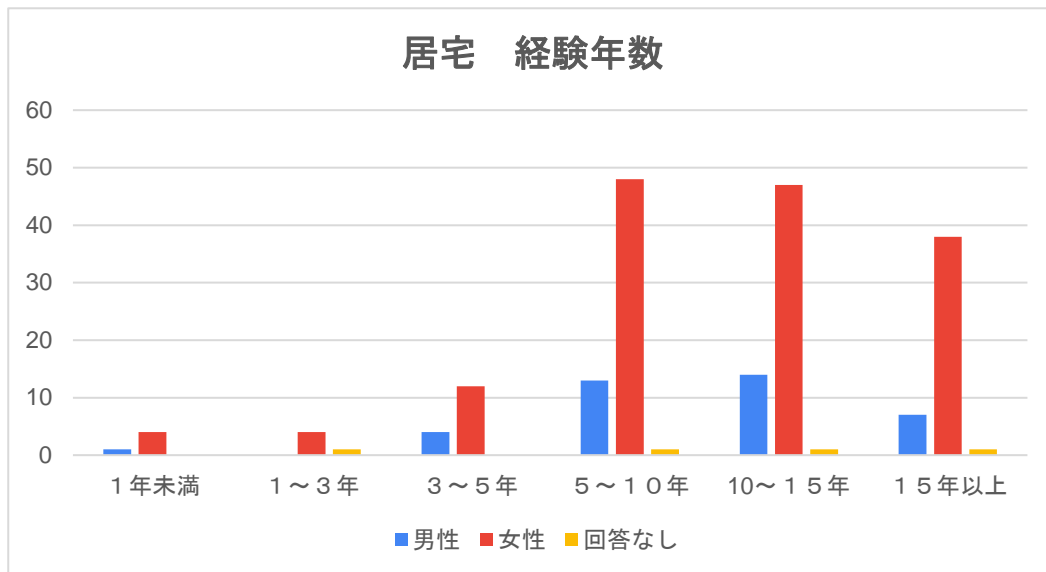
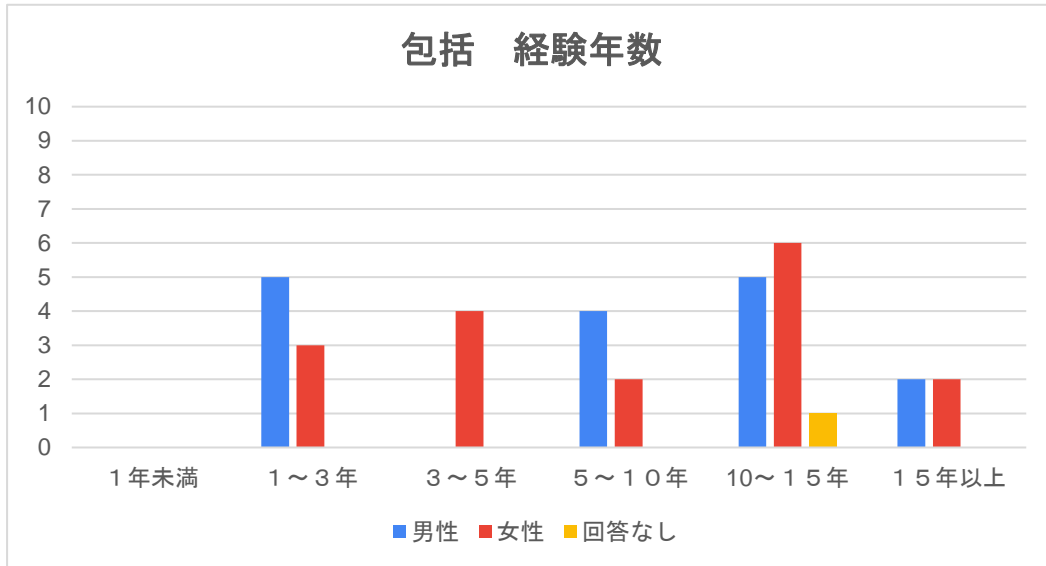


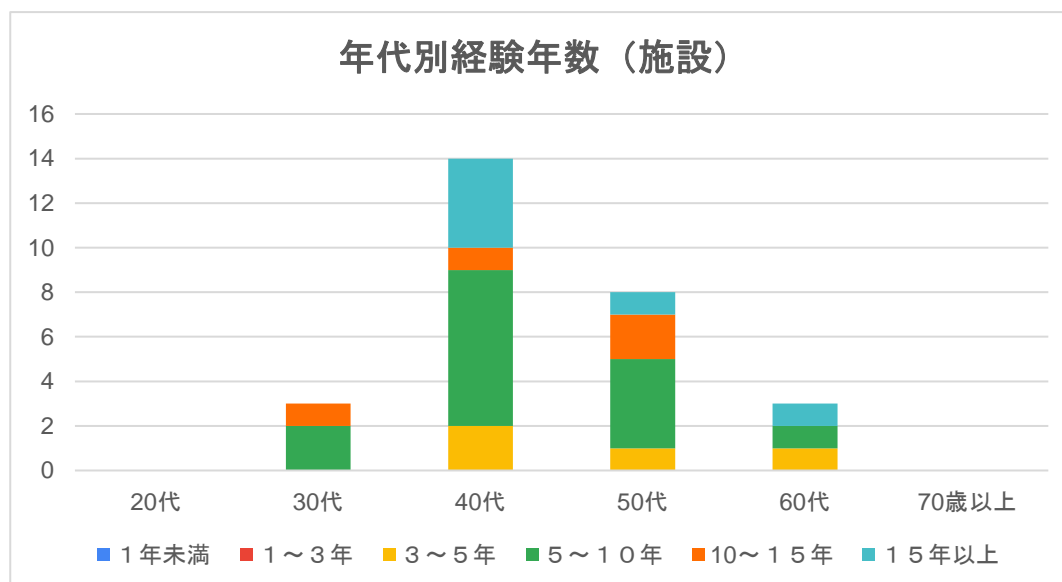
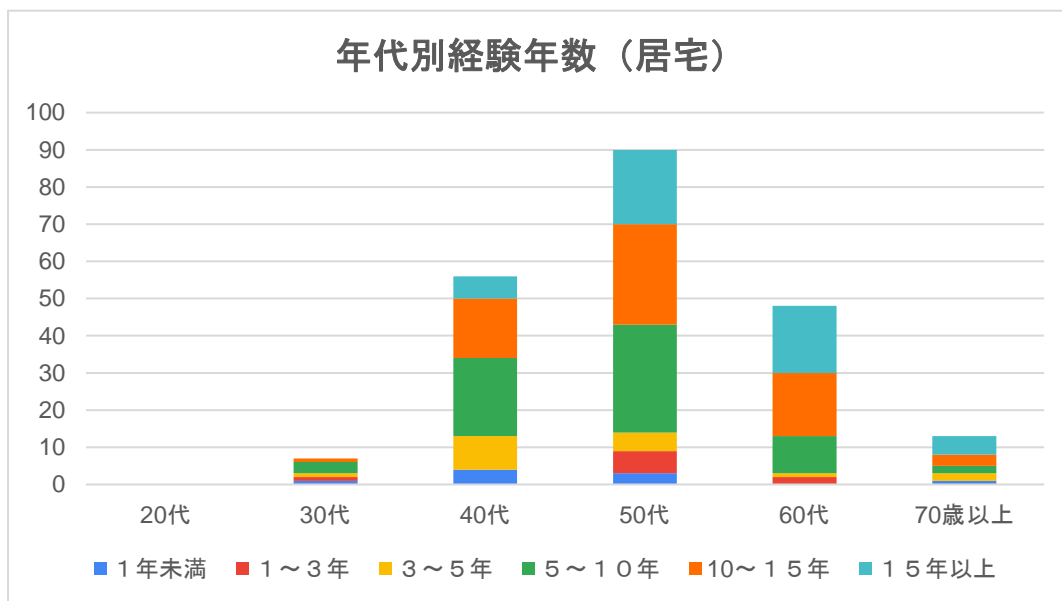
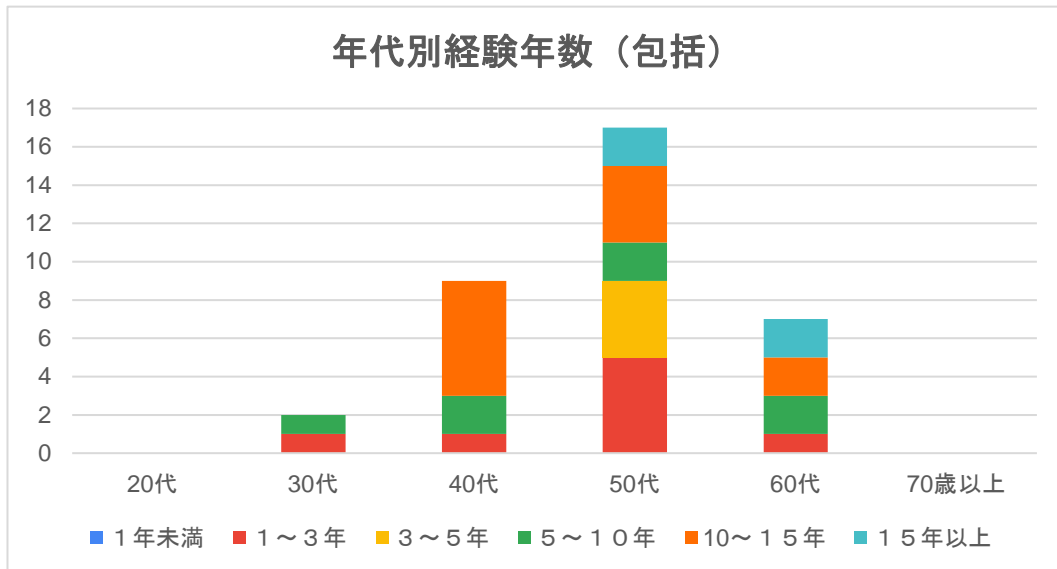
居宅介護支援 年収（世代別）



施設 年収（世代別）

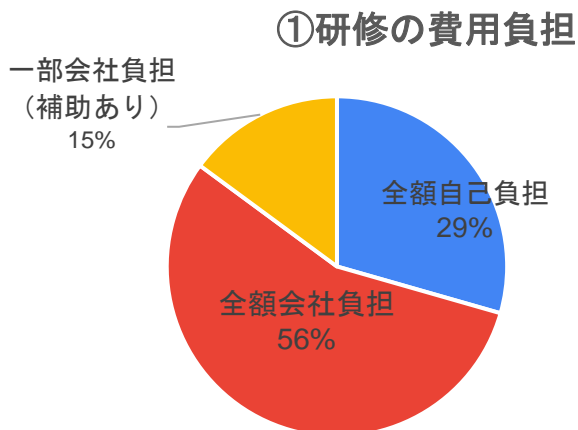




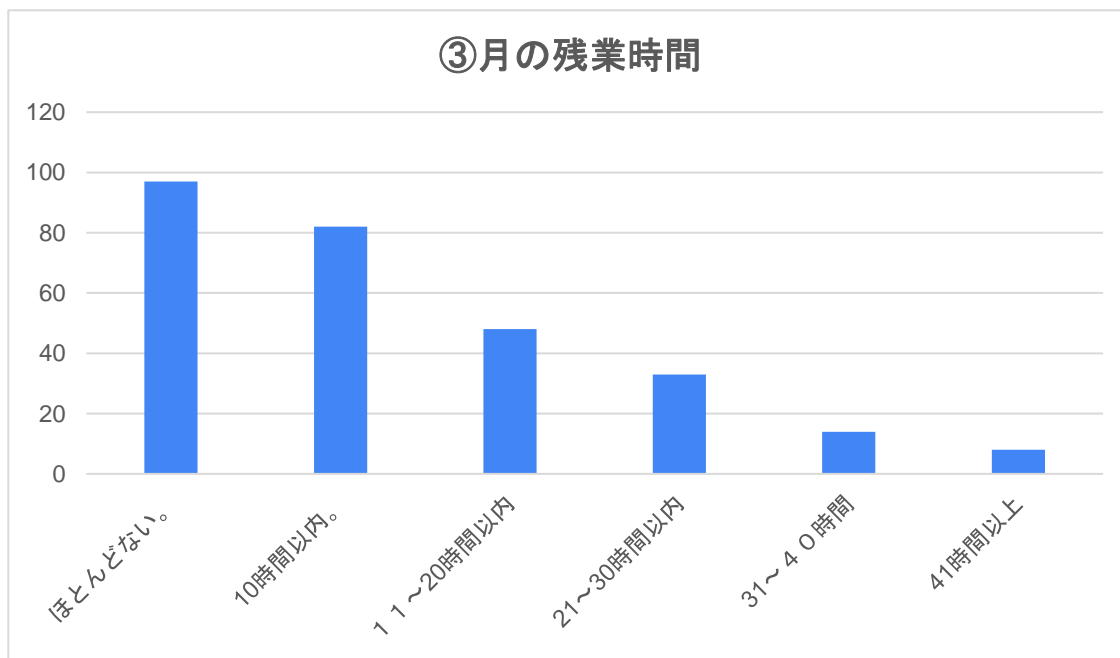
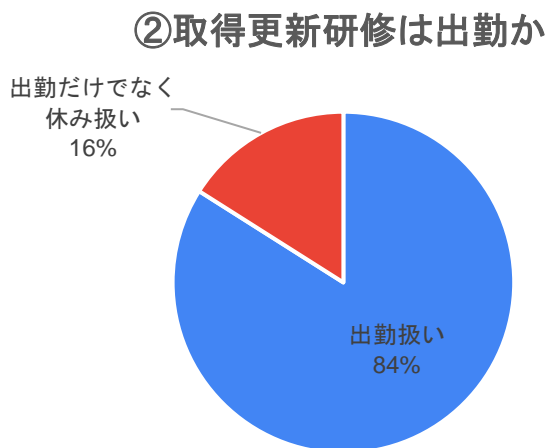


(2) 職場環境

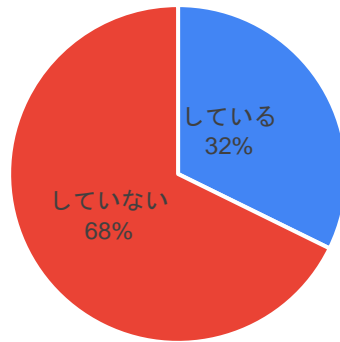
①研修の費用負担	282
全額自己負担	83
全額会社負担	157
一部会社負担(補助あり)	42



②取得更新研修は出勤扱いか	281
出勤扱い	236
出勤だけでなく休み扱い	45

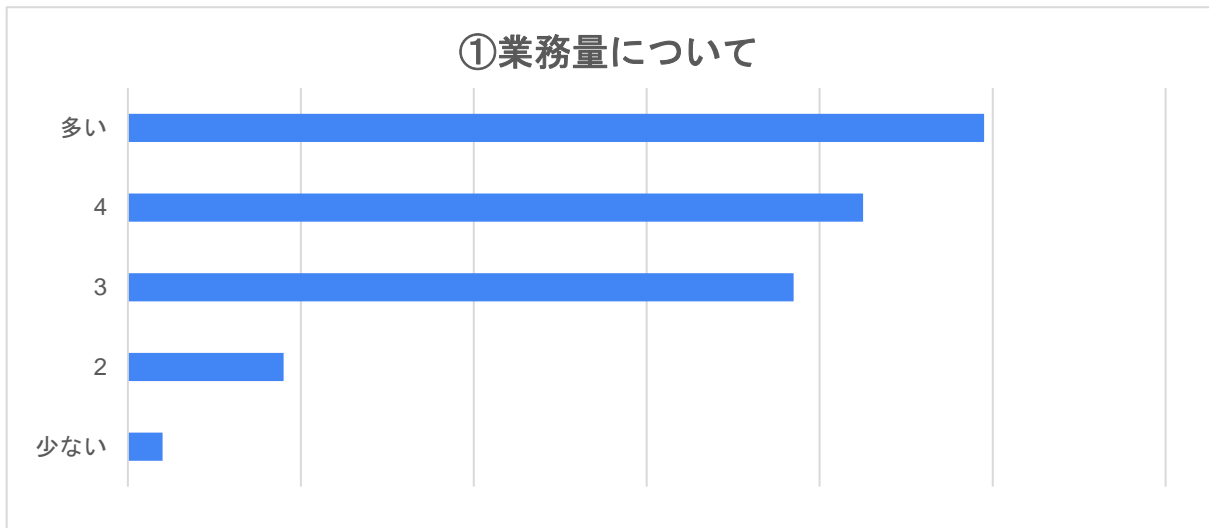


④休日の電話対応（加算なし）

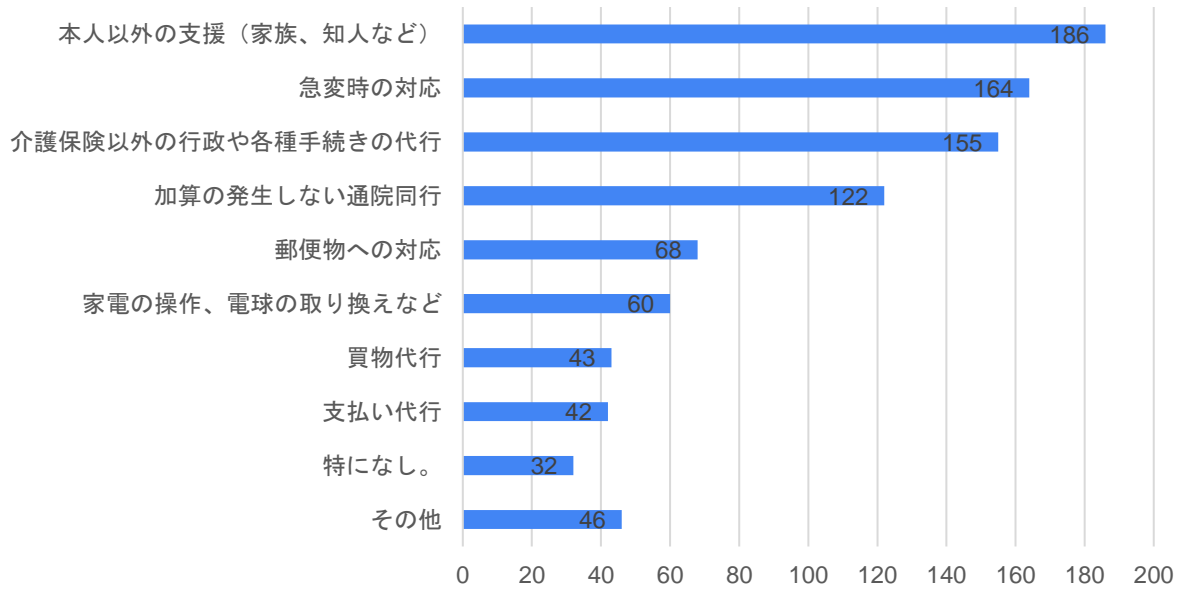


(3)業務量について

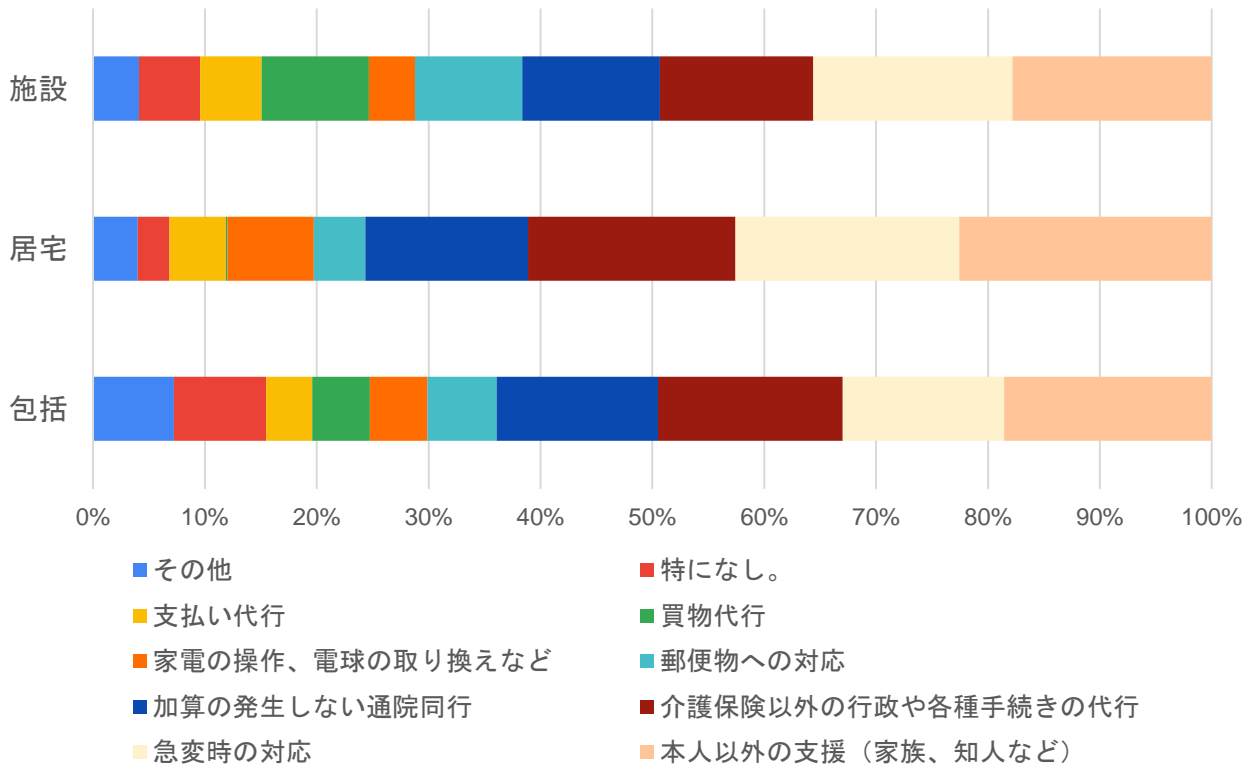
①業務量について



②保険以外の業務の負担



介護保険以外の負担（事業所別）

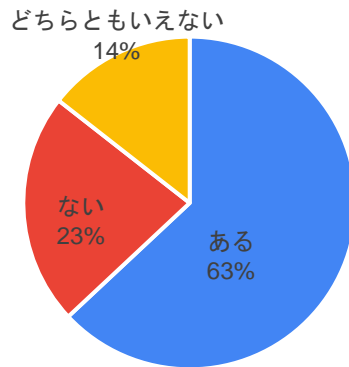


※その他の記載内容

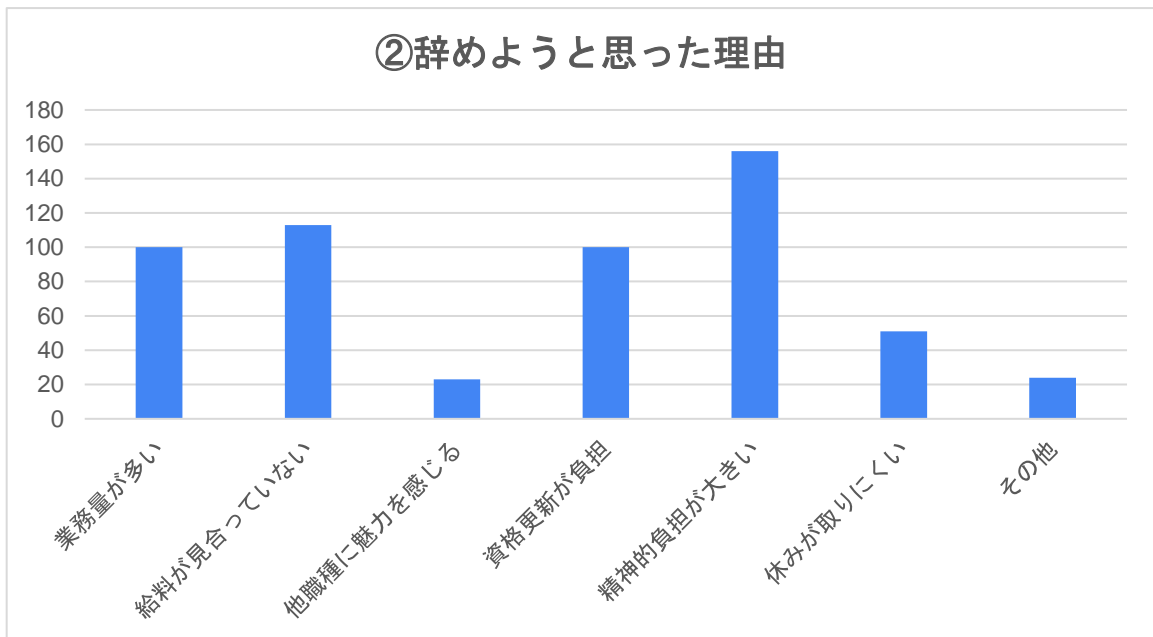
介護保険サービス導入に至らないケースの傾聴、各種調整
過度な要求への対応、キーパーソン不在時の対応。
サービス利用がないのに相談支援を継続しなければいけないケースの担当
特に家族へのメンタルケア
法人内の研修や書類作成
一人暮らしの方は生活に直結する課題が発生したときにはまずはケアマネの業務になってしま
う。仕事としてここは出来ませんをルール化してほしい。
就業時間外の対応
支援事業所へ主治医対応
ヘルパーで対応できない片付け
加算の発生しない救急車の同乗。(家族が来れないと5～6時間拘束される場合がある)
会議や調査
施設責任者や防火管理責任者等ケアマネ以外の責任者も兼ねている。
包括業務
新人スタッフの教育指導
施設ケアマネなのでケアマネと相談員業務が半々で記載のものは全て対応しているが負担では
ない。
本人と家族間の仲介。医療介護の連携(加算なし)等多岐にわたりあり。
訪問介護を利用し、定時のプランは可能であるが緊急か臨時で利用ができずケアマネがケア
サービスをしているなど
サービス利用につながらない見守りや定期訪問
警察への引き取り(2件)
利用者から連絡ありモニタリング以外で何度も訪問すること
経済困窮相談、認知症見守り連携支援、キーパーソン代行近隣対応
更新費用や研修費用の自費負担
サービスでは補えないが誰かがやらないと本人が困ること諸々
困難事例対応、母体法人への事務手続き、地域ケア会議、他会議への参加
特に家族がいない方の対応において、転居の支援、近隣トラブル、入院時の手続き等制度ででき
ないこと
サービス事業者と利用者又は家族との仲介
家族等との連絡調整ややりとり
金銭管理のできない方の後見人につながるまでの対応
事務所の電話対応
担当が決まっていない又は決められない支援
年々包括のおこなう仕事の種類が増えている
管理者業務、本社会議や研修等々
排泄交換・着替え
書類作成
家族からの攻撃的な発言や態度。ケアマネ業務外の要求等
施設でのドライバー・介護職員の代替、負担が大きい
ヘルパーで対応できない買い物、ワクチン接種、入退院の同行、記録

(4) やりがい

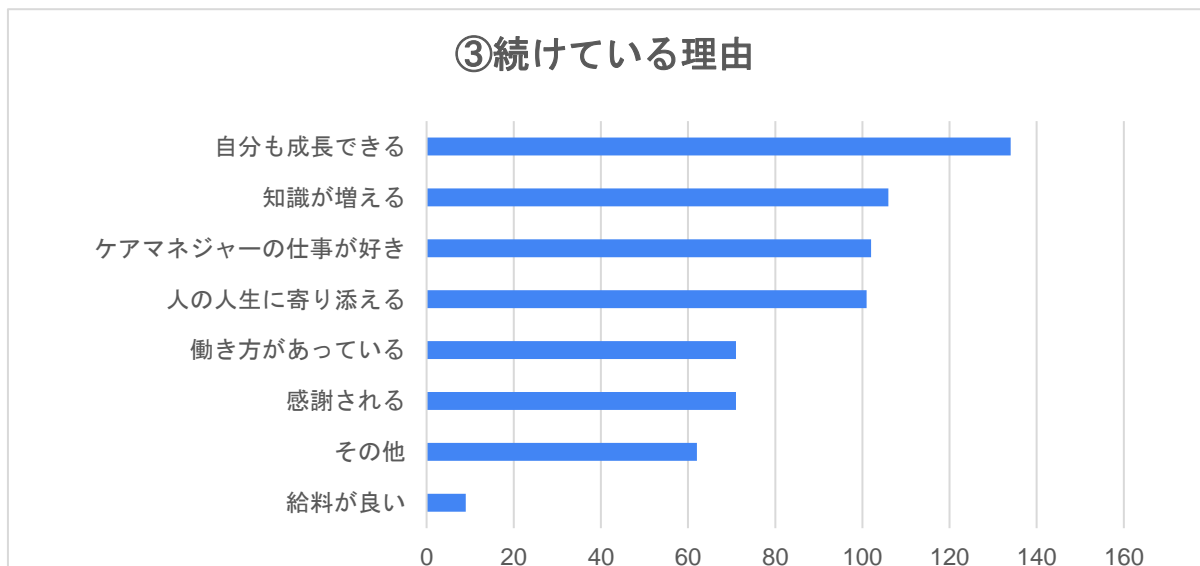
①辞めようと思ったことがある



②辞めようと思った理由



③続けている理由



資料(2)

アンケート結果 考察

《はじめに》

相模原市には約 500 名のケアマネジャーが在籍していると言われる。今回、285 名から回答が得られ、市内ケアマネジャーの置かれた状況を考察するに十分な資料となった。しかしながら、アンケートを実施するなかで送信したメールが法人窓口にてとどまり、実際に働くケアマネジャーに届いていなかったというケースが多くあったことを報告させて頂きたい。状況が判明したところで啓蒙活動は実施したものの、施設ケアマネジャーの声が少ない結果となっている。

以下、制度改正・処遇改善委員会による考察を報告する。

1) 年齢 40-60 歳代で女性のケアマネジャーが多い。常勤が8割以上であり、経験年数 10 年以上のベテランが半数近くを占めている。ケアマネジャーの仕事に魅力を感じて継続的に就労している職員も多い。

・いったんケアマネジャーとして働き始めた職員はベテランとなるまで常勤として続けていることが読み取れる。この仕事の魅力を感じ継続して働いていると考えられる。

・ただ、後に続く 20-30 歳代の担い手が極端に少ない。10年後、20年後、現在働いている職員が退職した後では、市内のケアマネジャーが激減することが予想される。ケアマネジャーとしての職種の魅力が若い世代に伝わっていない、理解されていない可能性もある。中高生、社会に出る前の若者にもケアマネジャーの仕事を知ってもらう機会、例えば職業体験などを市と一緒に企画していきたい。

・非常勤が少ない状況は介護業界としては珍しいのではないかと。ほぼ完全な担当制であるケアマネジャーの場合、非常勤として働くことの困難性があるのかもしれない。

・昨今のケアマネ不足を解消するには、子育て世代やシニア世代に対し、常勤としても非常勤としても就労継続できる体制も必要ではないかと。多様な働き方を検討する時期が来ていると考える。

2)常勤の平均年収はおおよそ 370 万円だが、ばらつきがある。業務量が多い、現在の給与は仕事量と見合っていないと感じているケアマネジャーも多い。

・自身の給与に対して不満を感じているケアマネジャーが多いという現状を、まずは重く受け止めるべきであろう。国の指針としては、ケアマネジャー1人 の担当件数は 31~32 件と言われている中、回答者 279 人中 166 人がそれ以上を担当している。この労働状況は正当に評価されるべきである。

・介護職(介護福祉士)の平均年収は R4年度データで約 397 万円であり、基礎資格5年以上で取得するケアマネジャー職と、収入差がほとんどなくなっている。このことから、キャリアアップとしてケアマネジャーを目指す介護職員が減っていくことが予想される。

・居宅介護支援には、処遇改善加算、特別処遇改善加算、ベースアップ加算がない。雇い主である各法人としても給与を上げようがない現状があるとも思われる。2024 年 6 月ごろに居宅でも上記加算の算定を検討しているとの情報もあるが、現段階では未確定である。

・居宅介護支援事業所では、担当数に関しては遜減性もある。また支援の質を担保するためには、過剰な担当数を持つことは問題がある。様々な困難性はあるが、現任のケアマネジャーが離職せず、またケアマネジャーを目指す若い世代が増え、有能な人材を確保するためには、本市の居宅介護支援事業所の増収、各ケアマネジャーの給与増額が急務と考える。

3)所属事業所としては、特定事業所加算Ⅱと加算なしの事業所が多い。

・加算Ⅰは算定要件が厳しいため、加算Ⅱの事業所が多いと考えられる。特定事業所加算Ⅰ、Ⅱが取れない少人数の事業所では採算が取りにくい状況であり、経営は厳しいと想定される。

・各法人が居宅介護支援事業所を、いわゆる赤字の部署とみている、あまり重要視していない、職員を増やす予定や事業拡大していく予定がない、などの声も聞く。特定事業所加算Ⅲや A、加算なしの事業所では、現任のケアマネジャーが退職した時点で事業終了となる可能性もあり、相模原市でも顕在化している。このことから、市内のケアマネジャー不足はさらに進むと予想される。

・一方で、加算を取っていない事業所が、283 件中 74 件ある。自身の納得できる働き方をしたいなどの理由で、経営は厳しくてもひとりケアマネ、小規模事業を選ぶ人もいる。地域支援の大きな部分を担う小規模事業所の、バックアップ体制の構築は BCP の側面からも重要だと考える。

4)いわゆるグレーゾーンの対応や「困ったらなんでも包括・ケアマネへ」と丸投げされることなど、多くのケアマネが精神的負担を感じている

・回答者は、ケアマネジャー本来の仕事量が多いと感じているだけでなく、いわゆるグレーゾーンの業務のうち、本人以外の支援(家族、知人など)、急変時の対応、介護保険以外の行政や各種手続きの代行などに負担を感じている。本来、家族、親族、後見人などがやるべき内容をケアマネジャーが担っても、報酬がない。

・ケアマネジャーの報酬は定額制だが、介護保険関連業務以外の要件で、月に複数回の訪問となる場合も多く、業務負担となっている。

・グレーゾーン業務が増えている原因としては、他職種(市役所各所、例えば生活支援課、高齢相談課、障害相談課、警察、救急隊など)から利用者へ「包括に相談して」「ケアマネに相談して」と丸投げされることなどが大きく影響していると考えられる。これはケアマネジャーの仕事なのか、と疑問を感じながらも現実的には対応せざるを得ない。ケアマネジャーとして利用者を支えたいという使命感だけでは、燃え尽きてしまう危険性がある。相談を受けたそれぞれの窓口で、包括や居宅に回す前に、適切な担当者、部署につないで頂きたい。

・また、5年ごとの更新研修が負担だと感じているケアマネジャーも多い。回答したうちの29%が研修費を個人負担しており、15%が自身の休みを使って研修参加している。研修費を会社が出し、出勤扱いとなった場合でも、「有給扱いにするとケアマネジメント業務が回りきらない」との声もある。本来は、休日出勤や残業扱いにするべきである。現状のキャリアアップ制度では、個人で費用負担している場合や介護支援専門員資格更新時では利用できない。対象範囲の拡大が望まれる。

・介護関連職種で更新が必要な資格はケアマネジャーだけであり、有効期限の切れ目で更新をせず、退職を選ぶ人が増えている。更新については市内での議論だけでは解決できないため、県や国に対しても声を届けていく必要がある。

・ケアマネジャーを辞めたいと思ったことがある職員のうち、「精神的負担が大きい」と答えた人が最も多かった。その内容は複合的なものと考えられ、ひとつひとつ解決していくことが望まれる。

5)介護予防サービス計画作成の担い手が少ない

・居宅介護支援事業所でも要支援者、自立に該当する高齢者を相当数担当している。しかし、予防給付では一件当たりの給付額が少なく、経営の面から委託を受けたくない現状もある。予防プランを受けないと明言している事業所もある。

・地域包括支援センターでは、予防給付ケースを20件以上担当している職員が23人おり、アンケートに回答した包括職員の65%に上る。包括職員が予防プラン作成やモニタリングに追われている現状が浮かび上がる。地域事業などの業務が滞るなど、影響がでていると思われる。地域包括ケアシステムの構築を目指す国の方針にも影響すると考えられ、早急に改善する必要がある。

・包括職員の経験年数が短いことから、職員が定着していないことがわかる。その理由としては、業務が多く、業務範囲が曖昧、給料が見合っていないなどが読み取れた。居宅の後方支援を担うと言われているが、現状では困難な状況である。

・介護予防でインフォーマルサービスに移行したら評価されるような仕組みがあると、インフォーマルサービスにも視野が広がっていくと考える。

【提言のまとめ】

- ① ケアマネジャーの処遇改善のために、相模原市独自加算を創設する
- ② キャリアアップに関わらず、研修費用助成の対象範囲を広げる
- ③ 地域包括に予防サービス計画作成の担い手を配置する
- ④ ケアマネジャーの業務範囲を明確にする。

《おわりに》

さがみはら介護支援専門員の会で、この度初めて、ケアマネジャーの現状に迫るアンケートを実施した。アンケートの回答率は予想を上回っており、各ケアマネジャーの関心の高さを感じた。

2000年に介護保険制度が始まって以来、私たちケアマネジャーは多職種との協力のもと、地域貢献を続けてきた自負がある。多くのケアマネジャーが、この仕事に魅力と働きがいを感じ、日々奮闘している。利用者の生活を支えようという強い使命感があり、介護保険業務外の内容にも対応を続けている。

今後、ケアマネジャーという職業を目指す若い世代を育て、地域のニーズに応え得る職員数を維持していくために、ケアマネジャーの処遇改善は急務である。それは当事者である私たち自身が声を上げ、保険者と共に模索し、作り上げていきたい。