

ケアマネジャー不足の原因 を探るアンケート調査 報告書

令和6年2月20日
制度改正調査研究委員会



ケアマネジャー不足の原因を探るアンケート調査報告書

令和6年2月20日

神奈川県介護支援専門員協会

制度改正・調査研究委員会

調査要旨

1. 調査の背景と目的

神奈川県介護支援専門員協会では、神奈川県内の協力団体会員との協議の場において、介護支援専門員の人材不足についての声があがったことを受け、神奈川県に対し、実態把握と今後の対応についての要望書を提出いたしました。

一方で、介護支援専門員が不足している原因を究明していく必要性を感じ「制度改正・調査研究委員会」を中心に、アンケート調査をおこなうこととした。

今回おこなう調査では、県内の介護支援専門員が所属する事業所等における実態をより詳細に把握するとともに、その状況に至っている原因を探り、状況の改善には何が必要かの検証を行う。

調査期間：

令和5年10月26日(木)～11月23日(木)

対象：

1) 神奈川県内の居宅支援事業所管理者(事業所集計用)

県内の協力団体を經由しアンケートの依頼を行った。

2) 神奈川県に居住する非従事者(非従事者集計用)

令和5年度前期・神奈川県介護支援専門員実務未経験者に対する更新研修及び再研修受講者にアンケートの依頼を行った。

回答方法：

グーグルフォームに入力頂く形で回答を集めた。

集計について

グラフ内は略語を使用している

居宅支援事業所 ⇒ 居宅 地域包括支援センター ⇒ 包括

介護老人福祉施設、介護老人保健施設、有料老人ホーム等 ⇒ 施設

小規模多機能事業所、看護小規模多機能事業所 ⇒ 多機能

居宅支援事業所の加算

加算なし ⇒ 特定事業所加算がない 特定A ⇒ 特定事業所加算A

特定Ⅲ ⇒ 特定事業所加算Ⅲ 特定Ⅱ ⇒ 特定事業所加算Ⅱ

特定Ⅰ ⇒ 居宅支援事業所Ⅰ

2. 調査の実施要項

神奈川県内の介護支援専門員が所属する施設の管理者及び現在介護支援専門員として従事していない方に対しアンケートを依頼した。

3. 解析データの除外

事業所からは972件の回答があったが、事業所番号から重複登録があるものを削除し、884件のデータを集計した。

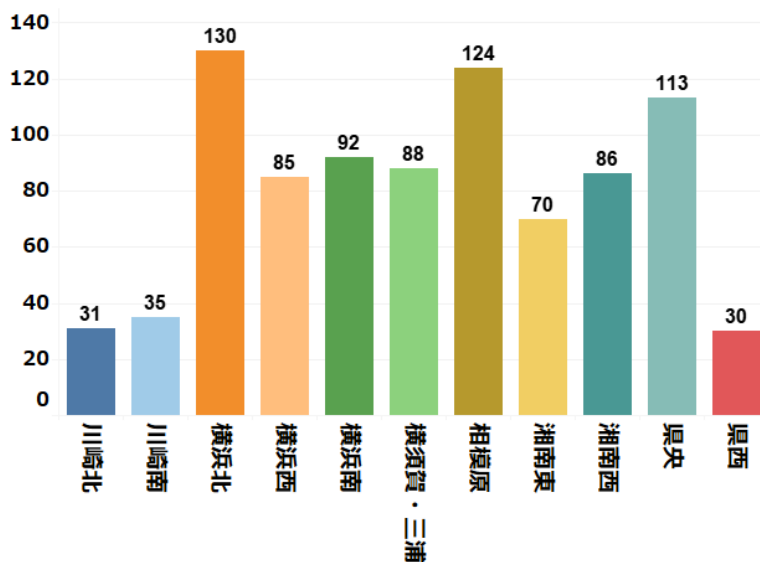
非従事者からは、106件の回答があったが、同じ時間で内容が同じものがあり削除し105件分のデータを集計した。

4. その他の注意事項

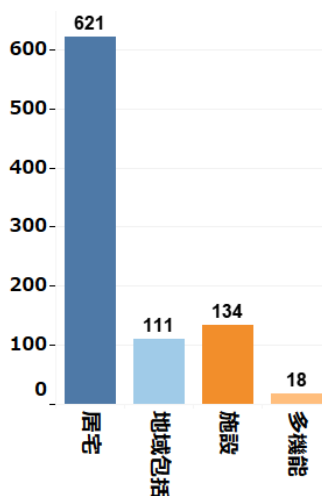
グラフ内の回答項目は一部簡略化しているため、質問紙を参照のこと。

1. 事業所集計(事業種別)

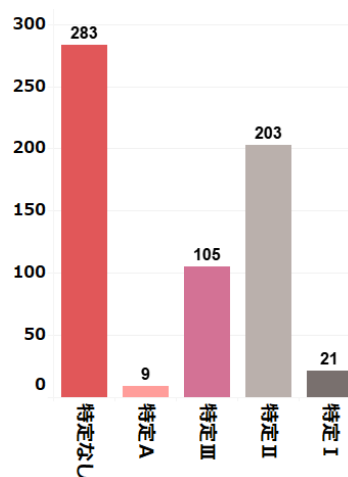
問1:事業所所在地(計884件)



問2:事業所の種別(計884件)



問3:居宅の加算状況(計621件)

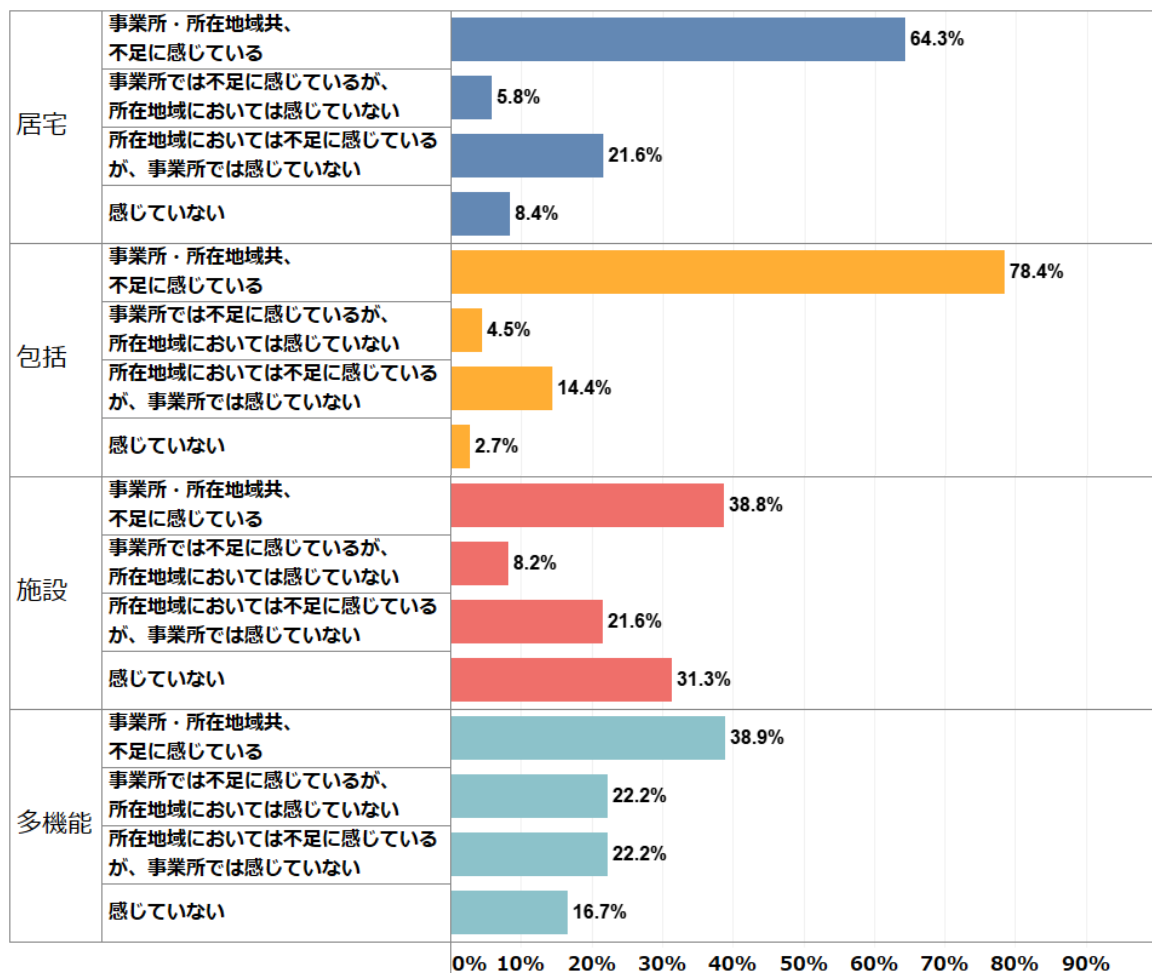


事業所管理者等アンケート集計 施設種別割合

問4：事業所・所在地域（市内・区内）においてケアマネジャー不足を感じますか。

事業所種別ごとの合計を分母として割合を算出（下記括弧内が合計件数）

問4 単一回答（居宅：621件、包括：111件、施設：134件、多機能：18件）％は事業所の種類内での割合



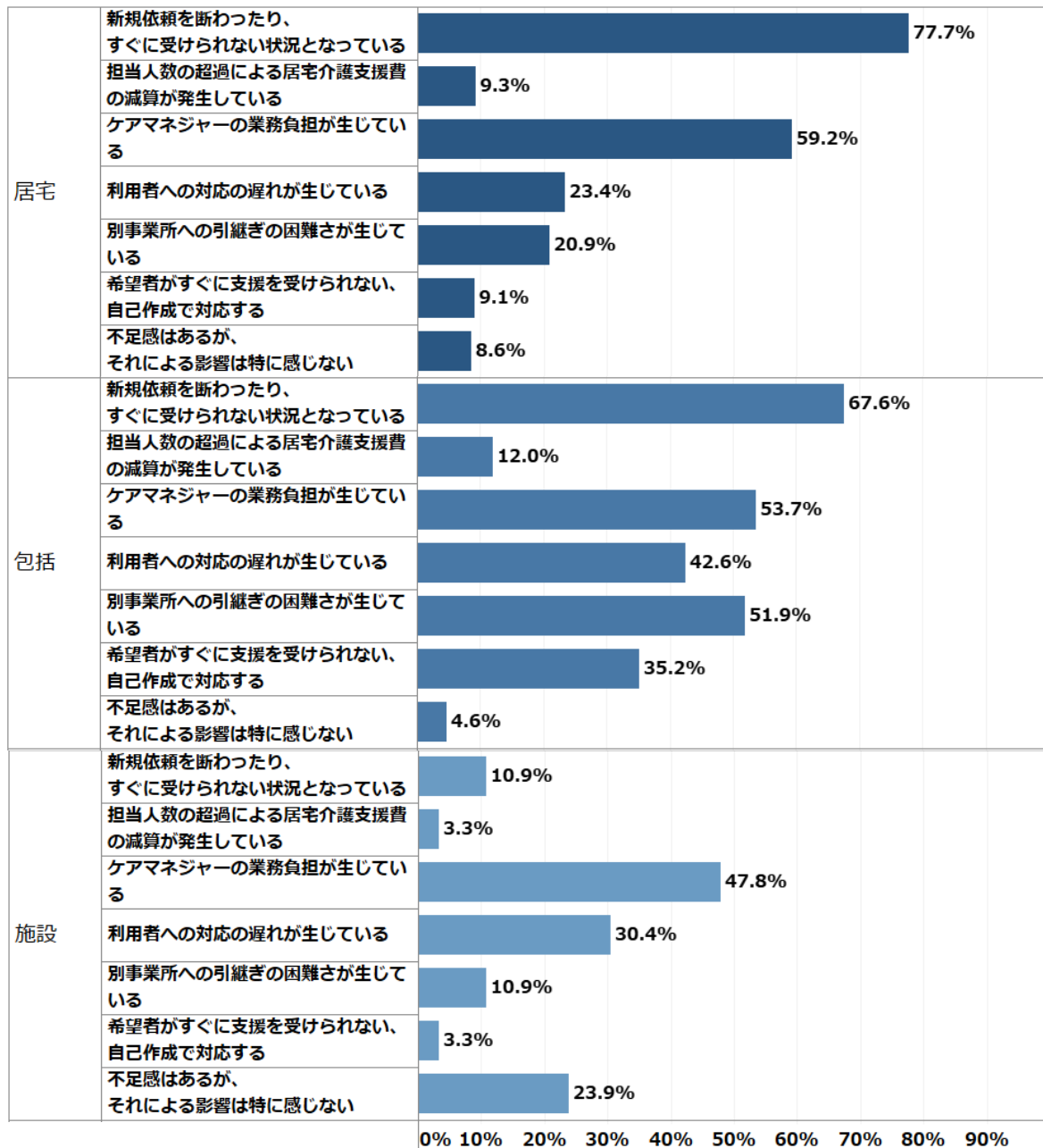
問4 要約・コメント

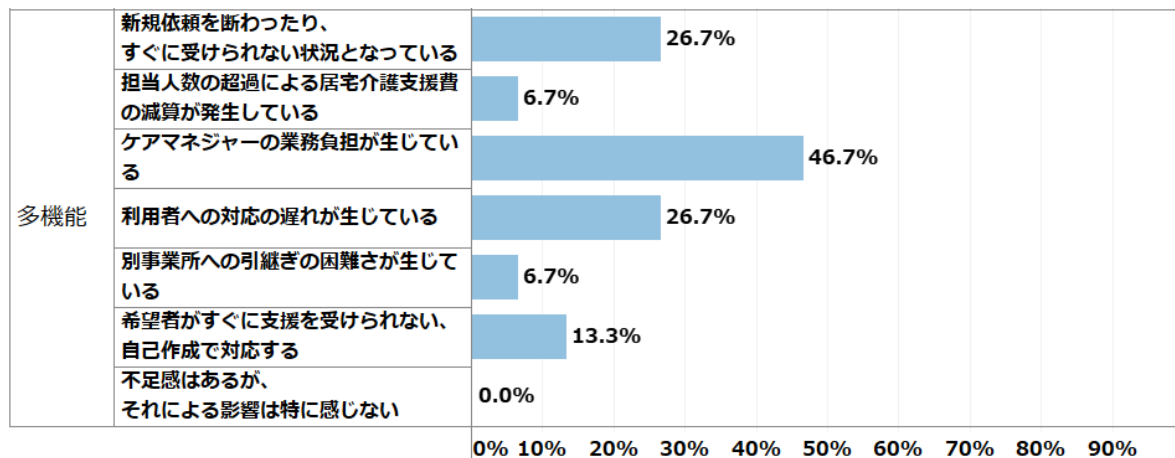
神奈川県においては、ケアマネジャー不足が深刻な状況にあることが見てとれる。「事業所・所在地域共に不足を感じている」という割合が最も高いのは、包括支援センターで次いで居宅介護支援事業所となっている。介護老人保健施設や多機能事業所においては、「事業所・所在地域共に不足を感じている」という割合が低い傾向にある。これは、これらの施設は、比較的規模が大きいことから、ケアマネジャーの数を確保しやすいためと考えられる。

また、不足を「感じていない」という割合は施設で最も高く次いで多機能となっていて、居宅と包括と不足感の割合は異なっている。そもそも施設基準の違いがあるため同様の結果とはならなかったと考えられる。

問5: ケアマネジャー不足により生じている状況についてご回答ください。(複数回答可)
(問4で「感じていない」以外を回答した事業所)事業所種別ごとの合計を分母として算出
複数回答のため各施設種別の合計は100%にはならない

問5 複数回答(居宅: 569件、包括: 108件、施設: 92件、多機能: 15件) %は事業所の種類内での割合





その他自由記載 AI要約

居宅

事業所の閉鎖などにより、市内に受け皿がなくなり、要支援の方々に対応する事業所がない状況が生じている。募集しても高齢または経験の浅いケアマネジャーしか応募せず、組織全体が人員不足に悩まされている。その結果、業務負担が増加し、残業や休日出勤が増え、ケアマネジャーが疲弊している。また、地域包括や病院からの介護予防の引き受けや認定調査依頼の問い合わせも増え、引き受けられないという課題も生じている。業務拡大しようにも人員が不足しており、業務拡大が難しい状況が続いている。これらの要因から、地域のケアマネジャー不足や事業所の閉鎖が増え、サービス利用者の状態悪化や困難なケースが増えつつある。

包括

介護予防の委託可能な事業所が減少している。担当ケアマネジャー探しに時間が掛かっている。困難なケースは特に受け入れしてもらえない。医療的ケアプランを得意なケアマネが少ない。受け入れ可能な事業所を見つけるのが困難。要支援認定を受けた方や新規依頼の受け入れ先が見つけられない。

施設

ケアマネジャーの疲弊を強く感じる。求人募集を出しても全く反応がない。他事業所のケアマネから足りない話を聞く。後継者不足、つなぎ留めるしかない状況。居宅介護支援事業所の新規開設を検討しているが有資格者がいない。不足感があり、人材募集についても難を感じている。在宅復帰の際に、受け持って頂けるケアマネジャーが見つからない。

多機能

現在は何とかなっているが介護支援専門員の高齢化により、自然退職が出た場合に不足を補えるか不安が多い。

問5 要約・コメント

事業所、所在地を問わずケアマネジャー不足を感じる事業所からの回答である。

居宅、包括では「新規依頼を断ったり、すぐに受けられない状況になっている」と回答した事業所が7割程度あり、現場においてかなりのケアマネジャーが不足していることが見て取れる。

特徴的なのは包括で「別事業所への引継ぎの困難が生じている」と回答した割合が5割を超えていて、介護予防の委託困難が相当数発生していることが予測される。さらに「利用者への対応の遅れが生じている」、「希望者がすぐに支援を受けられない、自己作成で対応する」と回答した事業所も多く利用者への対応に遅れが発生していることも示唆される。

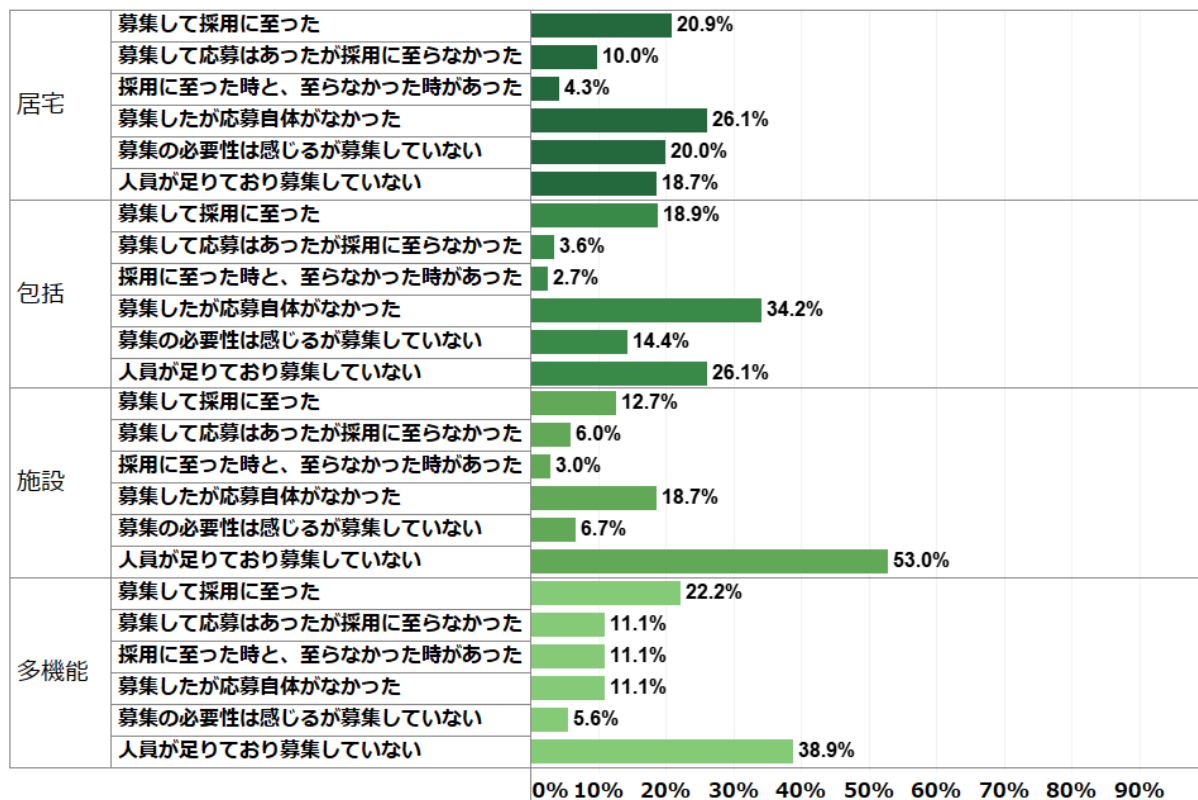
ケアマネジャー不足は、介護サービスの提供に大きな影響を与えていることが見え、利用者への直接的な影響が懸念される。

自由記載欄からもケアマネジャー不足により様々な状態が生じていることが伺える。

問6: 令和4年9月以降のケアマネジャー募集状況についてご回答ください。

事業所種別ごとの合計を分母として割合を算出(下記括弧内が合計件数)

問6 単一回答(居宅: 621件、包括: 111件、施設: 134件、多機能: 18件) %は事業所の種類内での割合



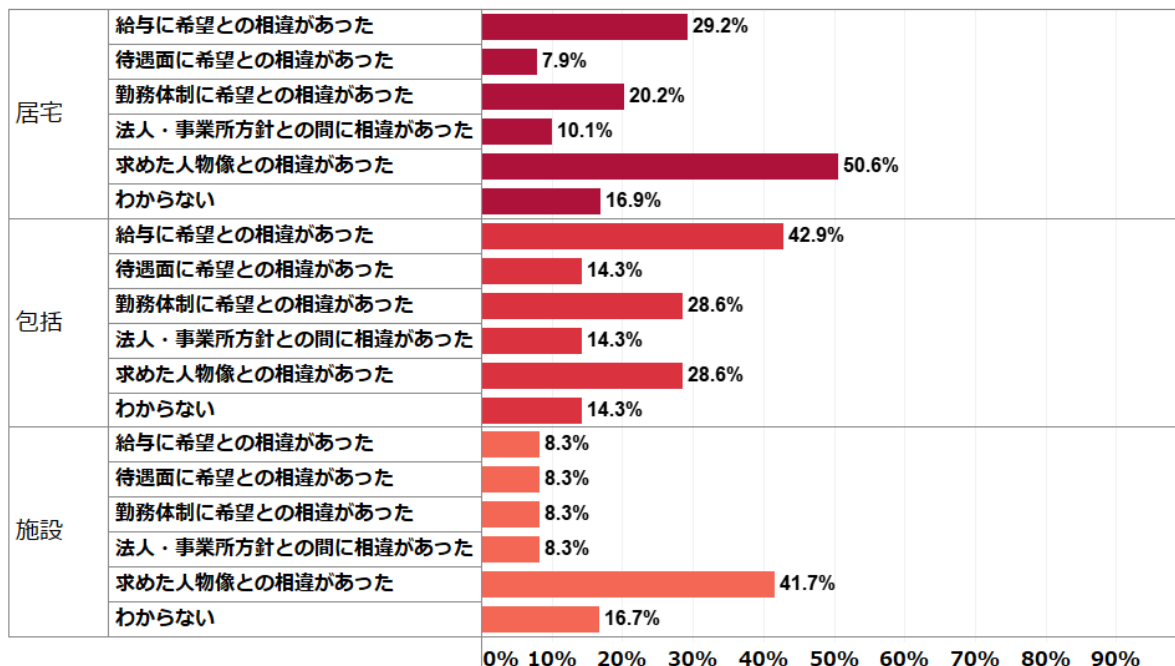
問6 要約・コメント

事業所種別により、人員の不足感に差異がある。利用者の上限が決まっている施設や小規模多機能事業所・看護小規模多機能事業所の方が不足を感じていない。また、居宅介護支援事業所や地域包括支援センターでは、募集はしていないが必要性を感じている事業所が少なくない。

また、募集した事業所の応募状況については、小規模多機能を除いて、各事業所種別とも半数前後の事業所が、応募自体ないと回答している。応募はあったが採用に至らなかった事業所については、施設の方が包括より高い数字が出ている。これらのことから、人員の不足感に差異があっても、必要としている事業所の充足は在宅・施設に関係なく苦労していると考えられる。

問7: 採用に至らなかったのは、どのような原因によるものと考えておられますか。(複数回答可)
(問6で「募集して応募はあったが採用に至らなかった」・「採用に至った時と、至らなかった時があった」を選択した事業所) 多機能は4件の回答のため除外。複数回答のため各施設種別の合計は100%にはならない

問7 複数回答(居宅: 89件、包括: 7件、施設: 12件、多機能4件) %は事業所の種類内での割合



その他自由記載

居宅

特定事業所加算を取得しても給与に反映されない。処遇改善による上乘せがないため提示額が数年来あがらない。定年が迫っており更新時は継続雇用ではなくなる為に固定給ではないということで、給与が安くなってしまう。土日は働けない、17時には退勤したい。担当利用者の引き継ぎがうまくいかなかった。仕事ぶりを見てみないとわからない。現在他事業所のケアマネジャーとして勤務していてまだ退職の予定はない。面接時の対応が悪く受入れがたかった。

包括

応募したが希望者がいない状態が現在も続いている。

施設

募集しても問合せが無い。ご本人の退職のタイミングが合わず、そうこうしているうちに引き留めにあった。

多機能

常勤で雇用できないため(人件費の高騰などがある)。

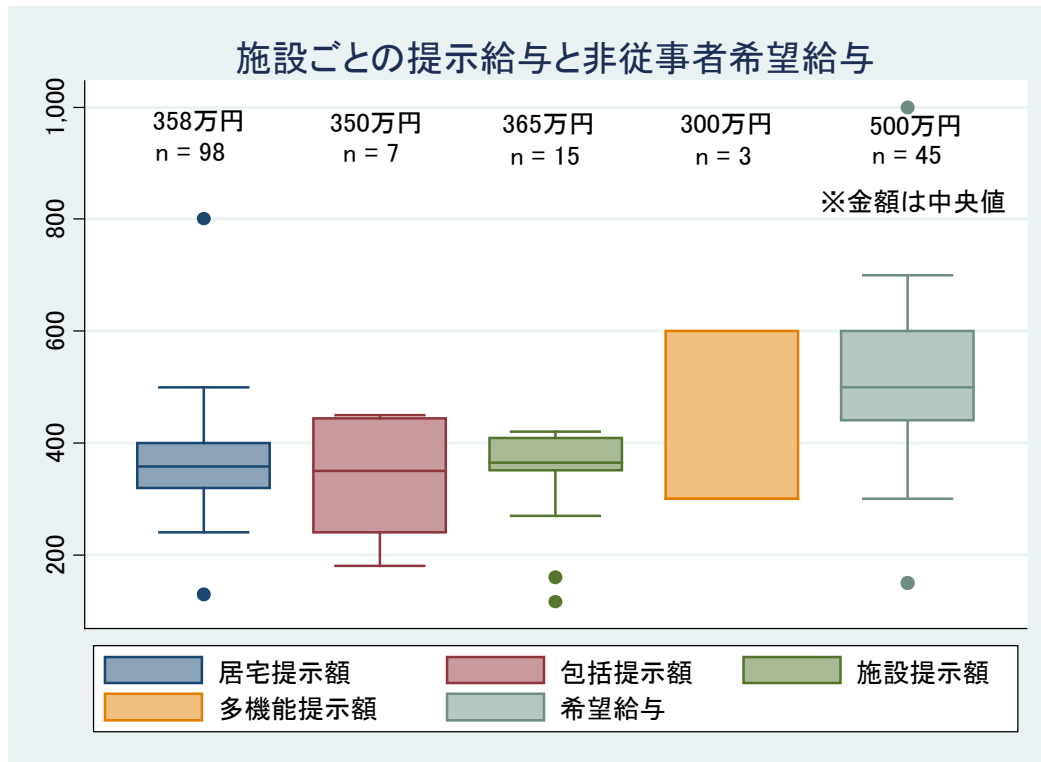
問7 要約・コメント

問6で「募集して応募はあったが採用に至らなかった」・「採用に至った時と、至らなかった時があった」を選択した事業所事業所の回答である。

種別により、採用に至らなかった原因が異なっている。その中でも多くの事業所が原因と挙げているのが「求めた人物像との相違があった」となっている。これについては、問5や問8の自由記載欄などから、高齢ケアマネの応募のため断った事例や、未経験のためいきなり35名の担当が不可能であり採用を見送ったケースがあり、応募者が高齢、新人であることが示唆された。

それに続くのが給与についてである。特に包括では、勤務体制や待遇による仕事に見合った給与となっていないことが浮き上がっている。

問7-1提示条件 問8-1提示条件



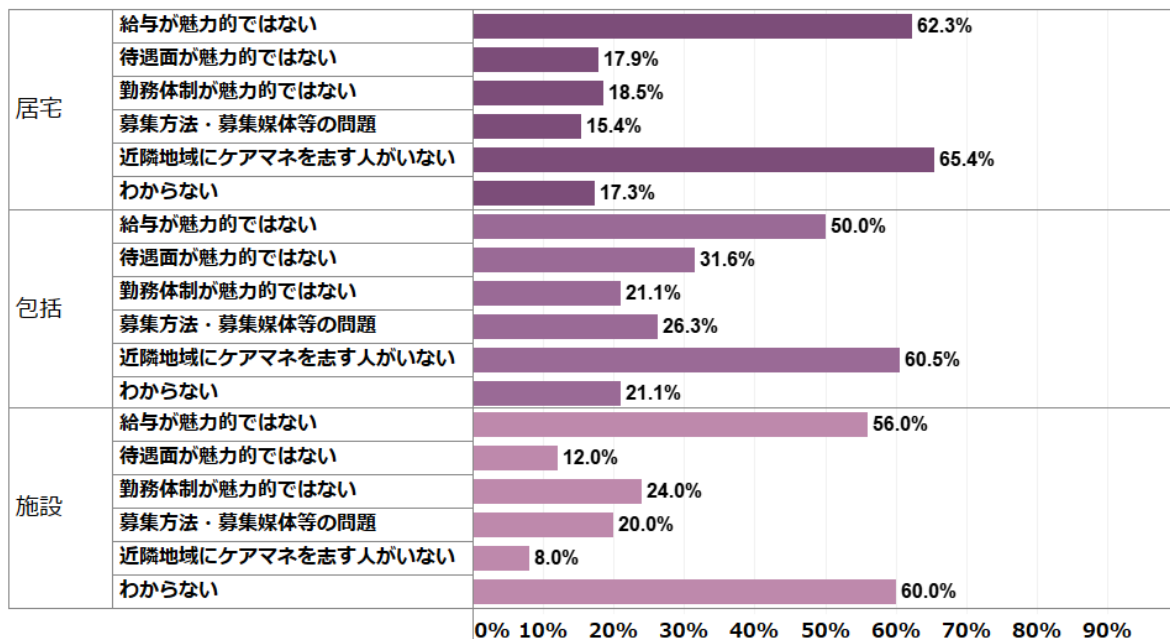
事業所の提示した年収の平均は300～365万円であったが、非従事者が求めている年収は平均500万円とかなりの乖離があり、就業の意欲に影響を与えていることが考えられる。

(※非従事者の希望年収は、非従事者アンケートで得られた金額)

不思議なのは、令和4年賃金構造基本統計調査から算出されるケアマネジャーの年収は平均年齢51.6歳、勤続年数10.5年で406万円であり、事業所が提示した給与と40～50万円程度の差異を認めたことである。賃金構造基本統計調査では、調査対象企業が5名以上であるため小規模の居宅支援事業所の実態を反映していないかもしれない。

問8： 応募がなかったのは、どのような原因によるものと考えておられますか。（複数回答可）
 （問6で「募集したが応募自体がなかった」を選択した事業所）多機能は2件の回答のため除外
 複数回答のため各施設種別の合計は100%にはならない

問8 複数回答（居宅：162件、包括：38件、施設：25件、多機能：2件）%は事業所の種類内での割合



その他自由記載

居宅

小規模な事業所の為、賃金も多くは支払えない。常勤正社員を採用したいが時短やパートタイムの勤務希望は比較的ある。資格の更新があり、研修などの費用負担が大きい。ケアマネの仕事に魅力がないから。ケアマネジャーが退職した場合、約30名の利用者を引き継いでもらうため未経験者では困難である。給与が魅力的でないため、ケアマネジャーを辞めて基礎資格の職業に戻られる方が多い。1人ケアマネ事業所が3割以上を締めている地域であり、加算も算定できない状況であり、募集しても応募がなく新人でさえも皆無。ヘルパーの方が加算があり給与面で優遇されてケアマネの資格をとっても実際業務につきたい人が少ない。具体的な数字は把握していないが、国家資格でないため資格手当もなく一般企業に比べ半分以下の年収だと思う。

包括

介護職のほうが給与が良く異動希望もない、業務が多岐にわたりすぎるから。立地。包括支援センター業務が複雑化しているなど。

施設

なし

多機能

他社も受けていて、選んだようだ。

問8 要約・コメント

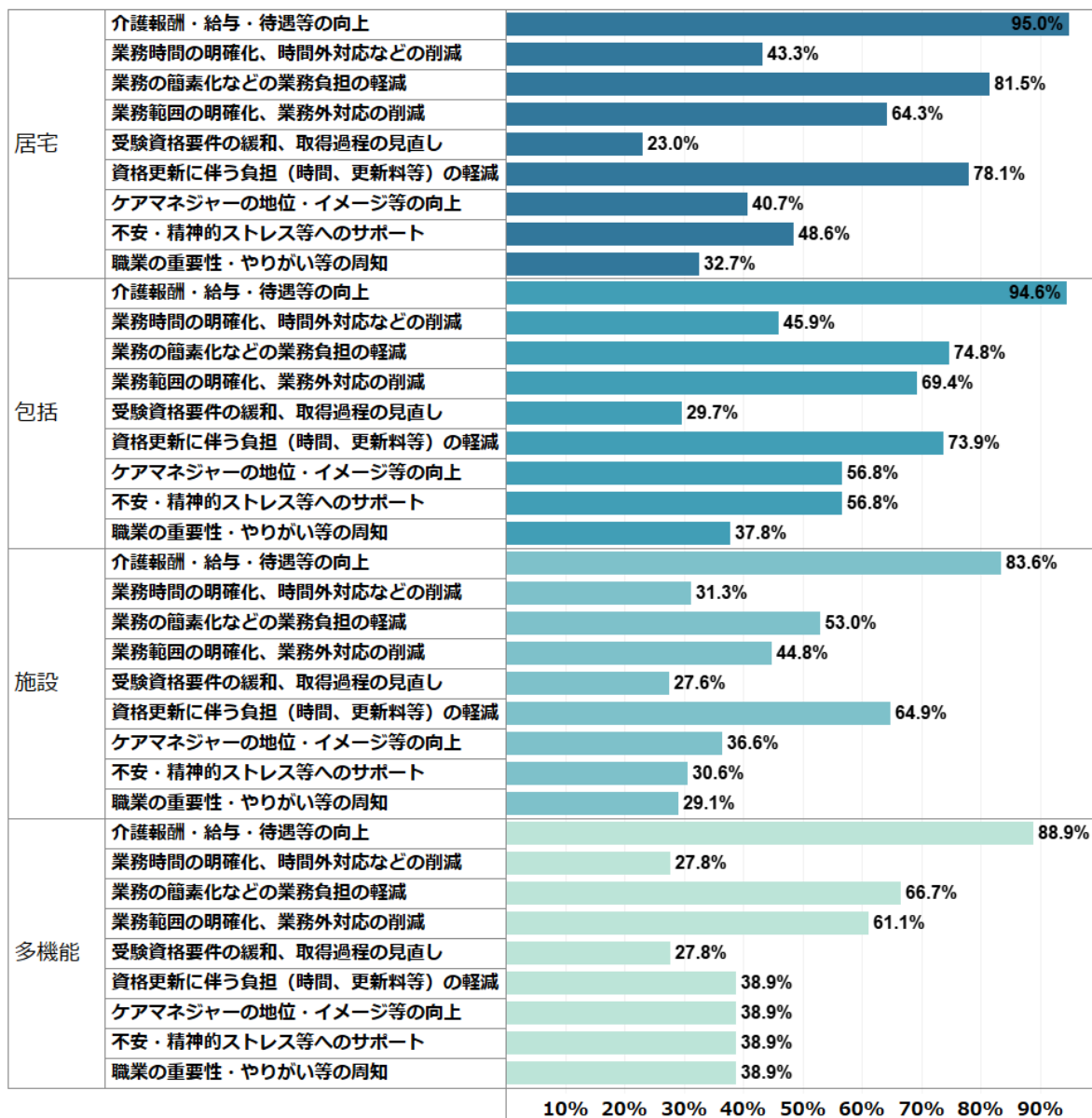
問6で「募集したが応募自体がなかった」を選択した事業所からの回答である。

問7の「採用に至らなかったのは、どのような原因によるものと考えておられますか」の質問では、給与と希望との相違があったと回答した事業所は、3割～4割であるが「応募がなかったのは、どのような原因によるものと考えておられますか」との問いでは、給与が魅力的でないと回答が5割をこえていて、乖離が見られた。

居宅と包括において多い回答が「近隣地域にケアマネジャーを志す人がいない」という回答が6割を超える。同じく施設において6割を超える回答は「わからない」となった。多くの事業者がケアマネの応募のない原因は明確になっていないと思われる。次点で「給与が魅力的ではない」という回答となり居宅・包括・施設全部で5割を超えている。包括は「待遇面が魅力的ではない」という回答も3割程となっている。その他の回答は1割～2割の回答となっている。多くの事業者は給与が魅力的ではなく、ケアマネジャーをやりたいと思っている人が地域にいないと考えていると考察できる。

問9: ケアマネジャーを志す人が今より増える為には何が必要だと思いますか。(複数回答可)
複数回答のため各施設種別の合計は100%にはならない

問9 複数回答(居宅: 621件、包括: 111件、施設: 134件、多機能: 18件) %は事業所の種類内での割合



その他自由記載

居宅

ケアマネジャー業務や実務研修の内容が魅力に欠け、ケアマネジャーになる意欲を削がれる人が多い。利用者や家族はケアマネジャーの存在に安心しているが、業務の規制緩和や減算の緩和が最優先で取り組まれるべきだという意見がある。給与面の改善が急務であり、報酬の引き上げと同時に利用者負担が増えないような政策が必要だと思われる。主任ケアマネジャーの資格取得にかかる経験年数を短縮することで事業の継続がスムーズにいくことがあると指摘されている。ケアマネジャーに対する支援の確立や次世代への普及活動も必要だとされている。処遇改善加算は介護職だけでなくケアマネジャーも対象にすべきだとの意見がある。国家資格でないため安定性が感じられないとの指摘もある。利用者や家族からのハラスメント対策や施設の収入につながる報酬体系の確立も求められている。

包括

更新研修制度や主任ケアマネジャー制度の廃止を求める声もある。さらに、ケアマネジャーや包括が業務範囲外のことに対応する状況を改善してほしいとの要望があり、包括の仕事にも限界があると指摘されている。また、特定事業所加算を受けている場合は、職員への責任と重圧に見合った賃金が支払われていないという不満もある。ケアマネジメント業務以外の有料化や実地指導の在り方の改善も求められている。

施設

本体報酬の向上と加算要件の緩和、高すぎる更新料や更新期間の見直し、一般の人へのケアマネジャーの業務の周知、ケアマネジャー試験の受講資格までの期間の長さ、資格取得後の更新研修のボリューム、責任と対価の不釣り合い、ケアスタッフからの目指したいという声への繋がりの難しさ。

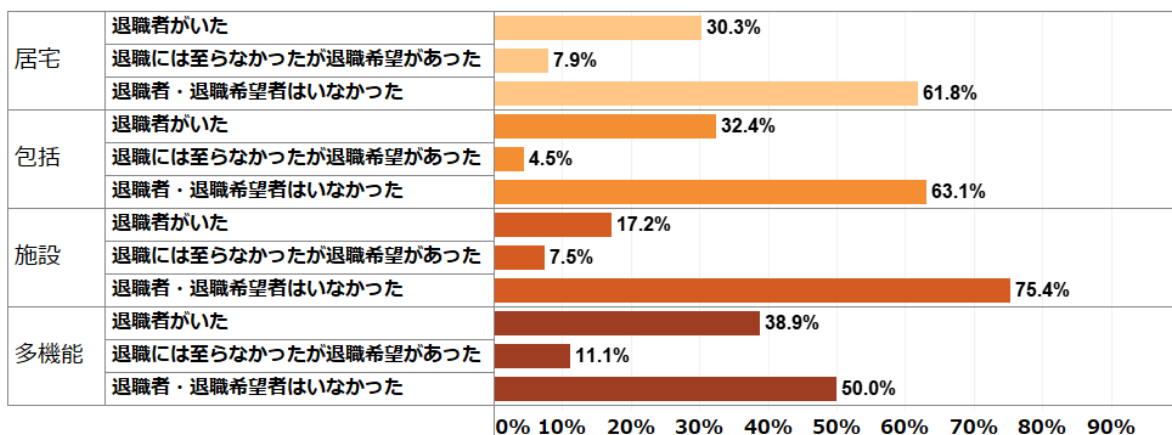
問9 要約・コメント

全事業者において8割以上が「介護報酬・給与・待遇などの向上」と回答している。居宅と施設・多機能において次に多かったのが「業務の簡素化・通常業務における業務負担の軽減」であり、施設の回答の中では3番目である。施設の2番目は「資格更新に伴う負担の軽減」となり、居宅・包括の3番目である。包括においては「ケアマネジャーの地位・イメージの向上」と「不安・精神的ストレス等へのサポート」が5割を超える。

これらの回答からケアマネジャーの業務は複雑で通常業務や資格更新に伴う負担が大きい報酬・給与・待遇が低いと感じている事業所が多く、それらの改善が早急に必要と考える。

問10: 令和4年9月以降のケアマネジャー退職状況についてご回答ください。

問10 単一回答（居宅：621件、包括：111件、施設：138件、多機能：18件）%は事業所の種類内での割合



問10 要約・コメント

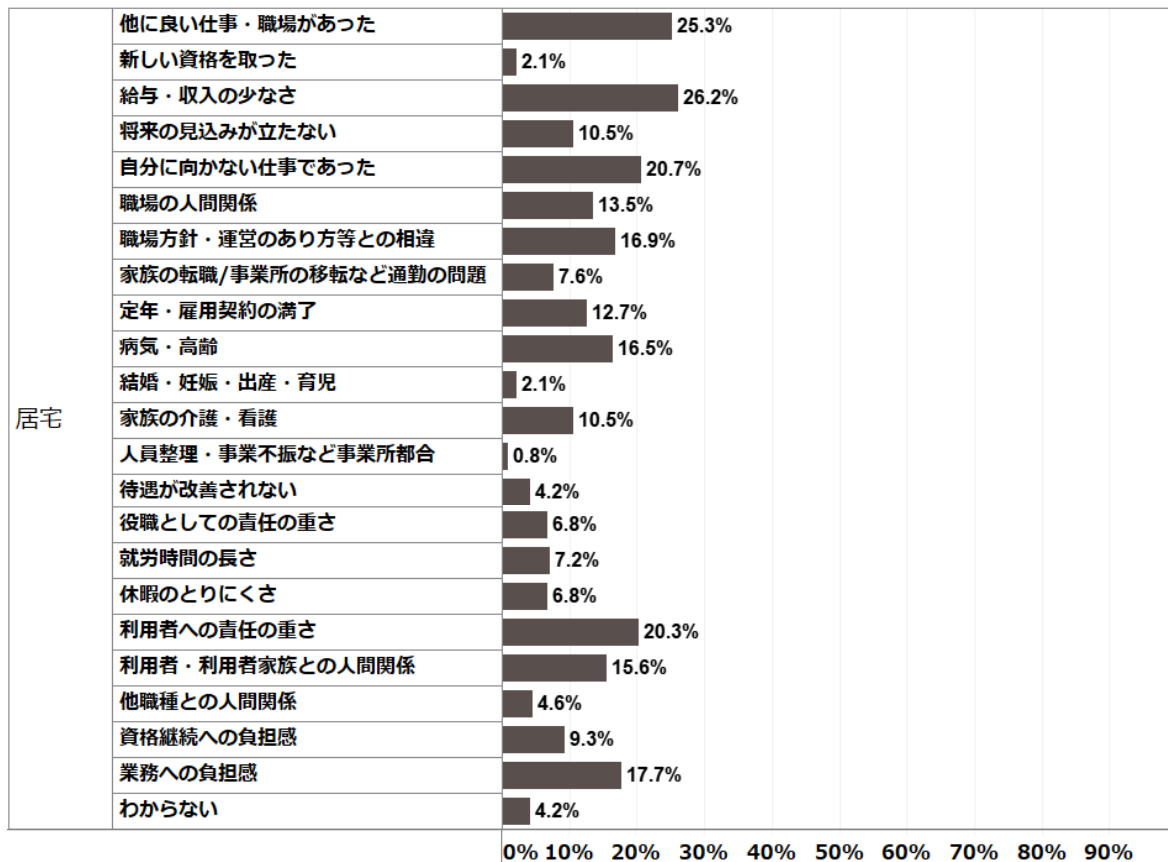
アンケート回答いただいた結果から、「退職者がいた」及び「退職希望があった」を合計すると居宅38.2%、包括36.9%、施設24.7%、多機能は50%となっていて退職者が多いという現状がうかがえる。居宅は621件中237件の事業所が、包括は約41件、施設は138件中3件、多機能は18件中半数の9件が退職に関する課題を抱えていることになる。居宅はケアマネジャーが1人退職すると35件の要介護者担当を探すことになり、新規雇用に繋がらない時には地域包括支援センターが依頼することもできない。地域の保険者の対応により違いがあるが、セルフケアプランでケアマネジャーが見つかるまで地域包括支援センターが支援する状況が発生する状況も考えられる。

施設の退職希望は職場内移動で退職を回避できることもあるのではないかと回答数が少ないため、確定したことは難しいが、多機能居宅のケアマネジャーの退職リスクは非常に高く、継続したケアマネジャー支援が出来なくなる課題が生じると考える。

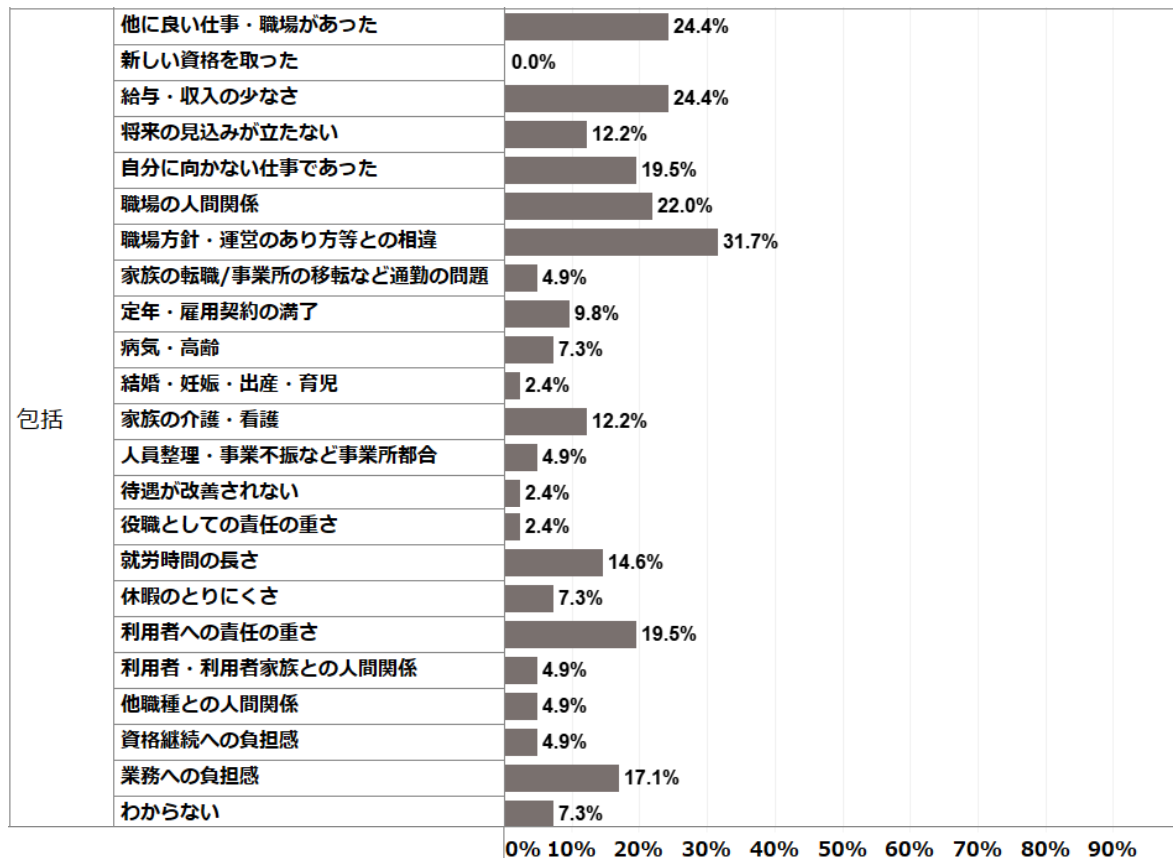
問11：退職・退職希望の理由として、どのようなことが考えられますか。（複数回答可）

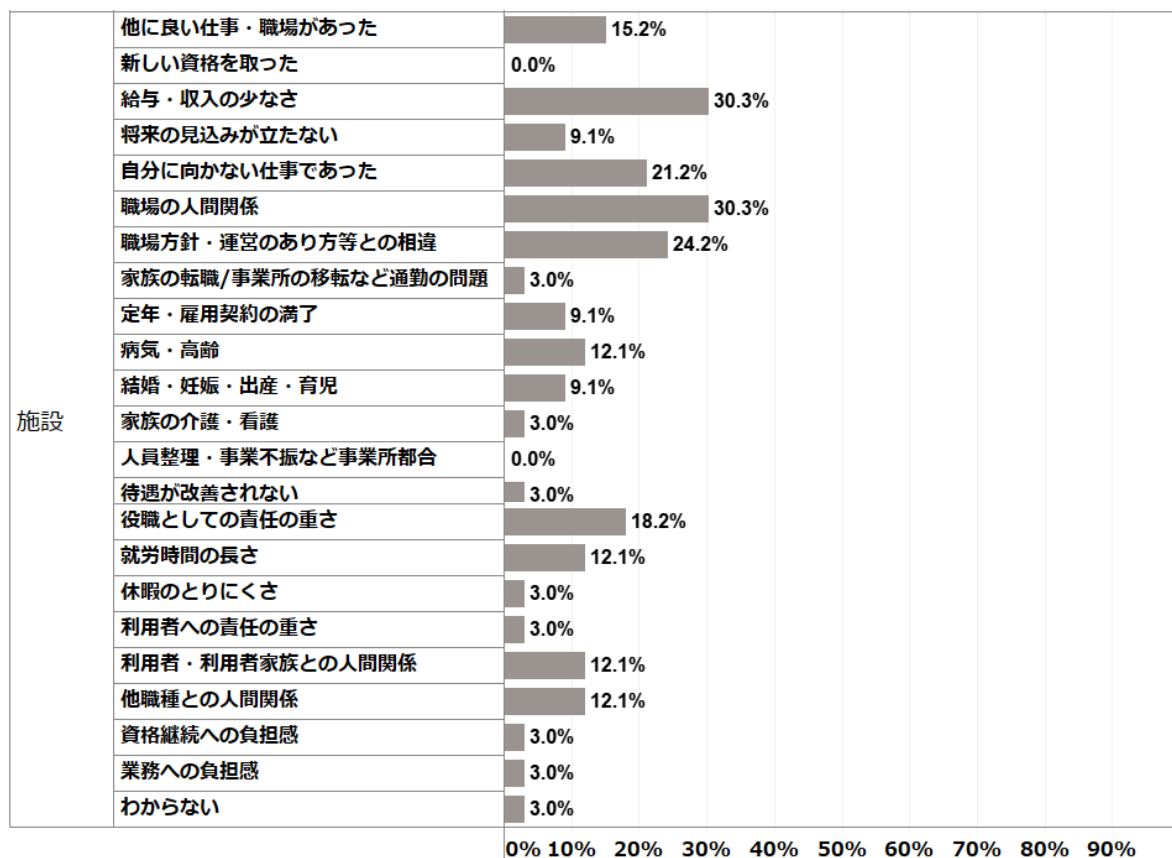
（問10で「退職者がいた」・「退職には至らなかったが退職希望があった」を選択した事業所）多機能は9件の回答のため除外
複数回答のため各施設種別の合計は100%にはならない

問11 複数回答（居宅：237件、包括：41件、施設：33件、多機能：9件）%は事業所の種類内での割合



ケアマネジャー不足の原因を探るアンケート調査報告書





その他自由回答

居宅

ケアマネジャー業務に対する魅力の低下や介護保険の未来に対する絶望、仕事の負担や家族の事情などを理由に、ケアマネ業務を辞める人々の意見や状況を述べている。ステップアップのため、上司の無責任さに不満を抱くなど、さまざまな理由でケアマネ業務を辞めたという事である。また、夏季の訪問が肉体的に辛いと感じる人もいる。

包括

離職者が多く、所属法人からの圧力。包括業務が楽だと思い込んでいたが、実際はかなり多忙で業務に本人の力量もともなわなかった。

問11 要約・コメント

施設の「職場の人間関係」や「役職としての責任の重さ」が他の事業種と比べて割合が大きくなっている。

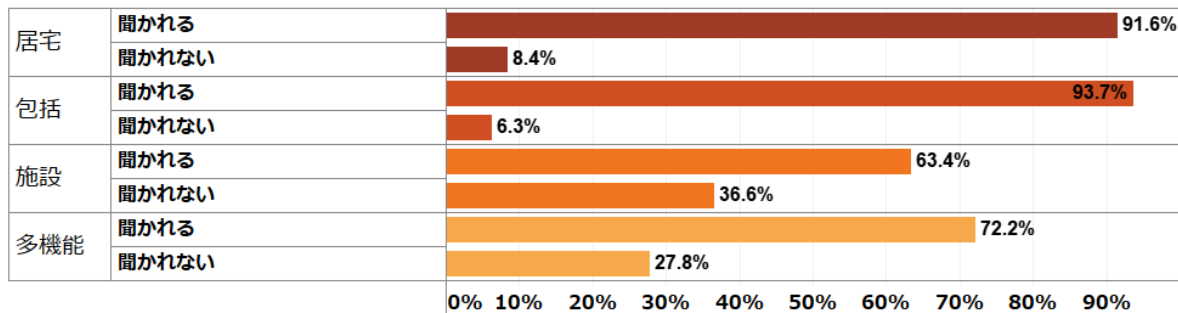
施設の「結婚・妊娠・出産・育児」による退職理由が他の事業種と比べ大きいのに対し、居宅・包括は「家族の介護・看護」の割合が大きい。また、居宅は他の事業種と比べ「定年・雇用契約の満了」や「自身の病気や高齢」が理由の占める割合が大きい。このことから居宅のケアマネの高齢化に関する課題が見えており、年齢層の若い方の就労に繋がらないと毎年同じ理由が発生し、ケアマネの減少が継続することになると考える。

責任の視点では、居宅・包括の「利用者への責任の重さ」に対し、施設は「役職としての責任の重さ」の割合が大きいことで同じケアマネでも仕事の違いが判る。

全体では、職員自身の生活維持につながる「給与・収入の低さ」の割合が3割前後であるのは、一職種として決して低い数字とは言えない。

問12: 所属のケアマネジャー(回答者ご自身も含め)から業務負担への声が聞かれますか。

問12 単一回答(居宅: 621件、包括: 111件、施設: 134件、多機能: 18件) %は事業所の種類内での割合



問12 要約・コメント

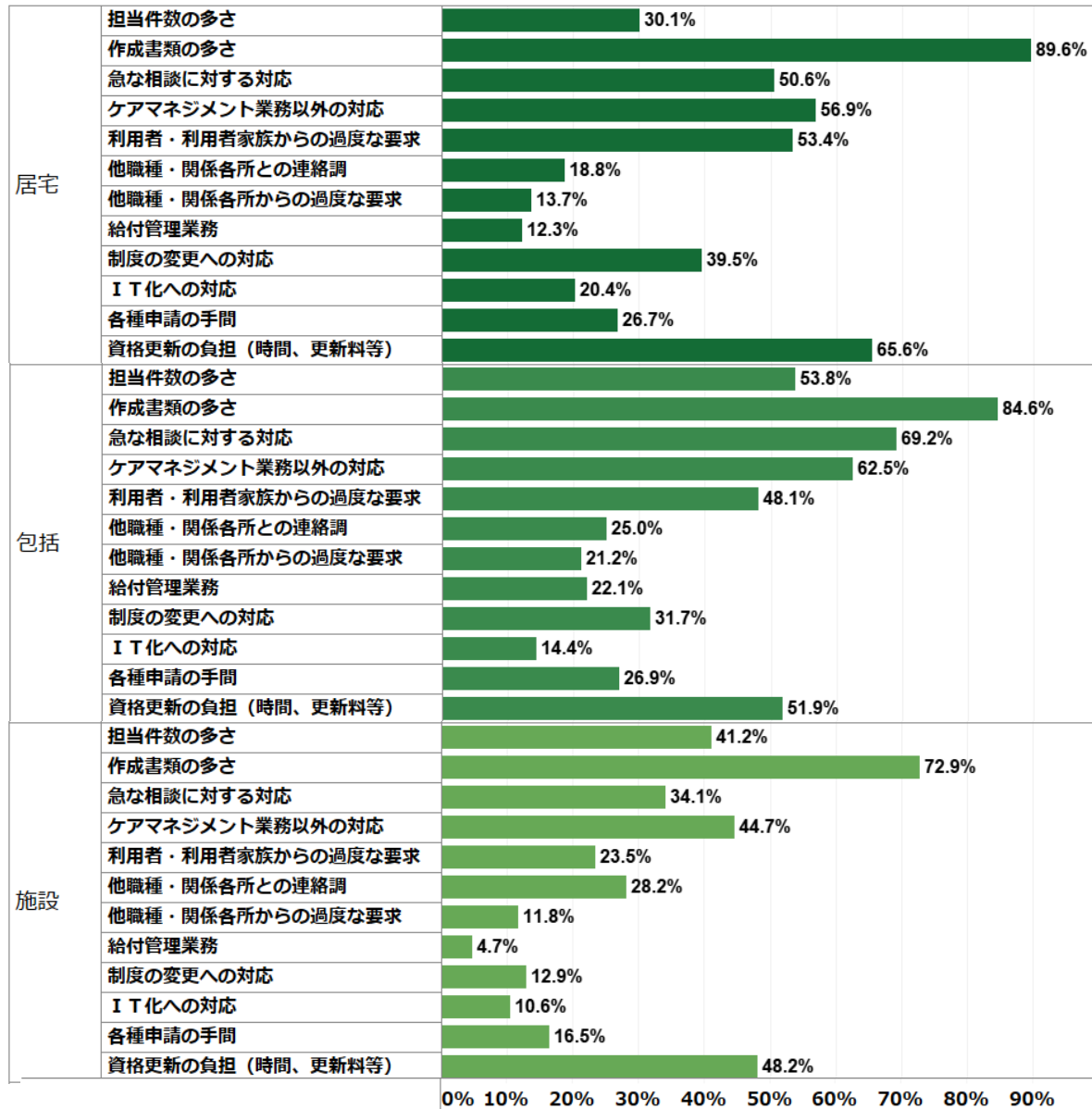
施設種別ごとの回答件数に差はあるが、業務負担の声は居宅や包括においては9割を超える回答があり、施設では6割越え、多機能では7割越えという回答となった。この集計結果からも、所属ごとのケアマネが業務に負担を感じている事が明確となり、今後の課題として示されている。

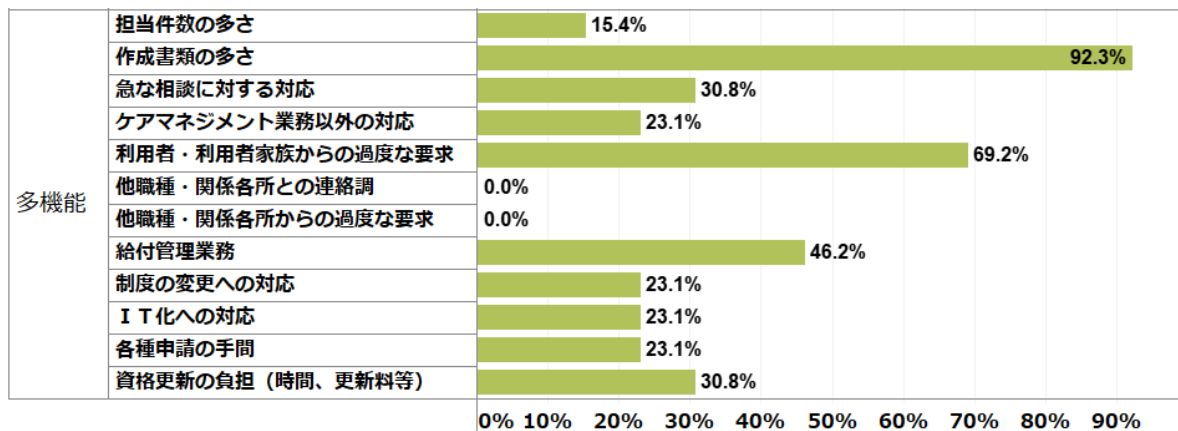
介護保険サービスを利用していく上でケアマネジャーの役割は大きく、適切なケアマネジメントを実施する為に、業務の効率化を具体的に引出し、業務負担を見直す取組みが重要と考える。また、ケアマネジャーの離職予防も視野に入れ考えていく必要があるのではないかと考える。

問13: 当該者が負担に感じている事柄についてご回答ください。(複数回答可)

複数回答のため各施設種別の合計は100%にはならない

問13 複数回答 (居宅: 569件、包括: 104件、施設: 85件、多機能: 13件) %は事業所の種類内での割合





その他

居宅

福祉用具の貸与やその他の申請手続き、利用者や家族とのコミュニケーションの難しさ、介護者の不在や家族の協力不足、書類の煩雑さなどの問題などが挙げられている。また、ケアマネジャーのストレスについても触れられている。これらの課題や困難に対応するためには、より効率的なシステムやサポートが必要であると述べられている。

包括

精神障害やパーソナリティ障害を持つ家族への対応が増えている。地域行事への参加が強制されている。近隣の介護支援事業所の閉鎖や専門員の退職により、調整が難しくなっている。売上目標に対応する必要がある。

施設

施設では業務計画があってもなくても仕事が回ってしまうため、職員の多くが計画の必要性を理解していない。ケアマネは国家資格にすべきであり、更新研修は廃止すべきだ。人員不足時の現場フォローは他の職種や関係者への業務負担を生じる。

問13 要約・コメント

事業種別ごとの回答件数に差はあるが、負担に感じる事柄として全事業種別で7割以上が「作成書類の多さ」と回答している。居宅・包括では「急な相談に対する対応」、「ケアマネジメント以外の業務」なども上がっている。この集計結果からも、所属ごとのケアマネジャーが業務に負担を感じている事が明確となり、今後の課題として示されている。自由記載欄からはマイナンバーカードの交付の手伝い、その他介護保険に関係のない書類の提出代行の依頼など多種多様な依頼がある。

これらのケアマネジャーが業務負担と感じているこれらの事柄を解決していく必要があると考えられる。

自由記載回答 AIを利用した要約

問13-1: 当該者が負担に感じている事柄のうちケアマネジメント業務以外の対応

居宅(回答:256件)

ケアマネジャーは、マイナンバーカードの作成や区役所の書類関係の申請代行、在宅生活でのトラブル対応、体調不良時の対応など、様々な業務を担当している。また、ケアマネジャーは、独居や身寄りのない方の対応や高齢者の病院の付き添い、買い物の手続きなど、さまざまなサポートを行っている。しかし、業務範囲が明確でないため、雑務が多くなり、時間的な負担を感じている。さらに、人手不足や手間のかかる業務が多いため、ケアマネジャーの負担が増えている。また、家族や支援者がいない利用者の対応や財産管理、生活全般の支援など、本来の業務以外の対応も求められている。これらの理由から、ケアマネジャーは、自身の給料分も賄えない状況や、将来的にこの仕事を続けることが難しいと感じているようである。

包括(回答:44件)

緊急対応や総合相談、家族の要求への対応、専門職の業務量の多さ、報酬の少なさ、地域包括支援センターとの兼務などが挙げられている。また、研修の供給過多や業務時間の取られ方、受診同行や財産相談などの多様な業務内容についても言及されている。さらに、身寄りのない利用者や要支援の利用者の対応にも苦勞していることが述べられている。

施設(回答:26件)

介護士の欠員で介護業務に入ることがあり、その他にも電話や来客への対応、施設イベントなどの業務も兼務している。仕事量が多く時間に余裕がなく、介護認定の申請や事務員の役割も担っている。家族からの要求も増え、相談に多くの時間を費やしている。受診の付き添いや夜間のオンコール対応、介護職員の不足時の応援も行っている。施設ケアマネジャーとしての業務だけでなく、送迎や受診の付き添いなども担当している。新規採用者への引継ぎも難しく、業務以外の補助も多い。利用者との関わりよりも書類の仕事が多くなっており、制度改正案件にも対応している。更新は自分の休みで行い、費用も自己負担している。介護業務や通院の付き添いなども多く、介護士や看護師からの相談も受けている。他の職種の不在による代行業務も負担となっている。施設ケアマネジャーとしては、ケアマネジャー業務だけでなく施設内の通常業務も担当している。

多機能(回答:3件)3件の回答であるためそのまま記載した。

- ・利用したくてもできない。他社を紹介するが、どこもいっぱい、受けてくれない
- ・集団でケアする業務に関わる人が、一人で業務に当たることへの不安により、ケアマネジャーへのチャレンジをあきらめる。
- ・福祉用具入れ替え等の計画書作成の回数が増加している。福祉用具の変更の必要性が日々変化するので、その都度現場からの福祉用具変更のアセスメントにもとづいて変更を行うと、その都度の計画書の作成が増える。ご家族様との連携の手間も増える。(承認印の依頼)

自由記載回答 AIを利用した要約

問13-2: 当該者が負担に感じている事柄のうち利用者・利用者家族からの過度な要求

居宅(回答:203件)

ケアマネジャーの業務において、時間外の対応や家族の代わりに付き添い受診など、さまざまな要求がある。また、営業時間外や休日にも対応が求められることがある。さらに、家族からの要望やクレームに対応する必要もある。これらの業務は非常に煩雑で複雑であり、報酬が少ないこともストレスの原因となっている。また、ハラスメントや過度な要求など、精神的な負担も大きいと述べられている。さらに、介護保険以外の手続きや相談にも対応する必要がある。これらの業務は非常に多岐にわたり、ケアマネジャーの負担が増していると言える。

包括(回答:26件)

介護保険では対応できないサービスや時間外の電話への対応、利用者の家族の問題解決など、様々な要求がケアマネジャーに寄せられている。また、介護認定の結果が思う通りにならず、関係者の意向がバラバラで統制が取れないこともある。さらに、カスタマーハラスメントや業務負担による自身の家庭生活を犠牲にするなどの問題もある。介護保険外の相談やサービス要求、制度内容での支援が困難な生活援助など強要なども問題となっている。これらの要求や問題に対応するためには、ケアマネジャーの負担が大きくなっていることが分かる。

施設(回答:11件)

介護施設において、処遇改善から外れている為介護職員との給与が逆転、高額な研修費用、感染症による面会制限に対する苦情、自己都合による居室移動や買い物代行、医療行為への要請、徘徊による転倒防止の要望、細かすぎるケアプランの記載、書類の多さ、未達成のリハビリ計画が未達成であるにもかかわらず家族より本人を自宅へ戻したいと強く言ってくる退所要望、個別性の高い要求や相談など、介護施設でのさまざまな問題が報告されている。

多機能(回答:7件)

業務が煩雑で、介護ソフトの使いにくさにより書類作成に時間がかかる。理不尽な要望も受け入れなければならないこともある。小規模から他の居宅サービスへの移行や受け入れ時の給付管理も担当している。利用者本人の希望と家族の思いの相違により、家族が責任を回避して通院同行を要求することもある。さらに、書類の請求やケアマネジャー業務以外の仕事の要求も多い。

自由記載回答 AIを利用した要約

問13-3: 当該者が負担に感じている事柄のうち他職種・関係各所からの過度な要求

居宅(回答:59件)

ケアマネジャーは、業務外の依頼や責任を押し付けられることが多い。例えば、行政、病院、消防署など、ケアマネジャーに書類を書いてもらえ、通院に付き添ってもらえ、救急車に同乗しろと言われるなどが挙げられる。介護保険に関する書類については代行するが、オムツの支給や障害、医療などまでケアマネジャーに押し付けられるなども挙げられる。また、病院や行政からの要望や指示も多く、電話やメールでの連絡も頻繁にある。さらに、保証人の依頼、訪問中の緊急調整なども求められることがある。ケアマネジャーは、様々な業務に対応しなければならず、負担が大きいと感じている人もいる。

包括(回答:17件)

担当者会議や調整業務に時間がかかりすぎて、委託や新規の介護は受けられない状況である。過度な対応を求められている上に、成年後見で施設入所を求められるなど、権限のないことも要求されている。医師からのハラスメントや緊急時の対応後の調整、書類作成などもある。具体的な支援につながらないケースの紹介や、包括的な支援に関する問題もある。また、受診介助や相談窓口への同行を当然のように要求されることもある。生活保護や高齢支援の担当者が介護保険制度を理解していないことも問題である。明日退院予定の方に対する支援の対応も求められている。

施設(回答:3件)3件の回答のためそのまま記載した。

- ・面倒事はケアマネジャーへというのが当たり前になっている。
- ・会社から求められる算定率
- ・些細なことに対しても意見を求められたり、対応を依頼されたりすること。

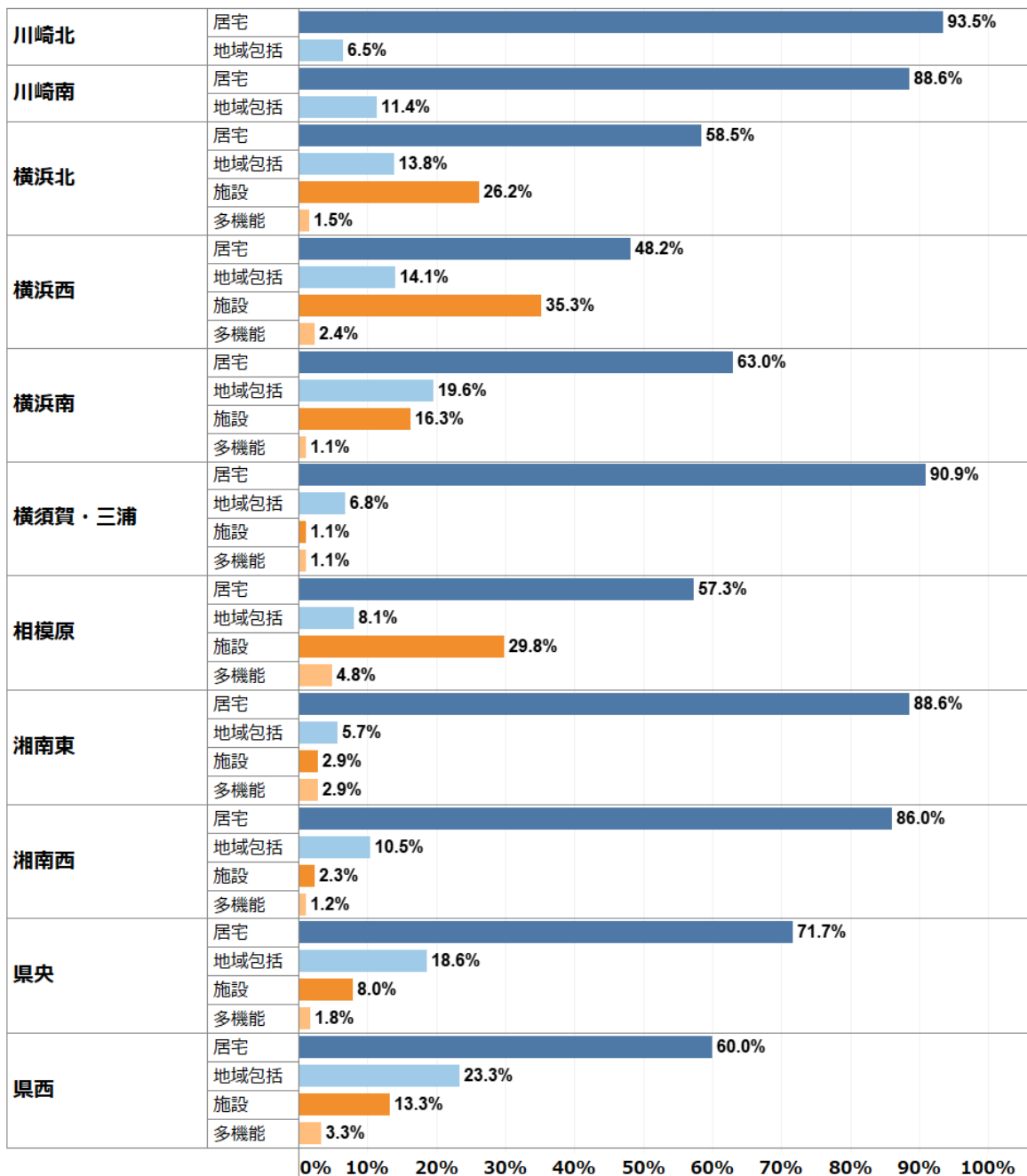
多機能(回答:0件)

事業所管理者アンケート集計 地域別割合

問1、問2のクロス集計(地域・事業所の種別のクロス)

地域ごとの施設種別の割合(地域での施設種別の合計を分母に計算)

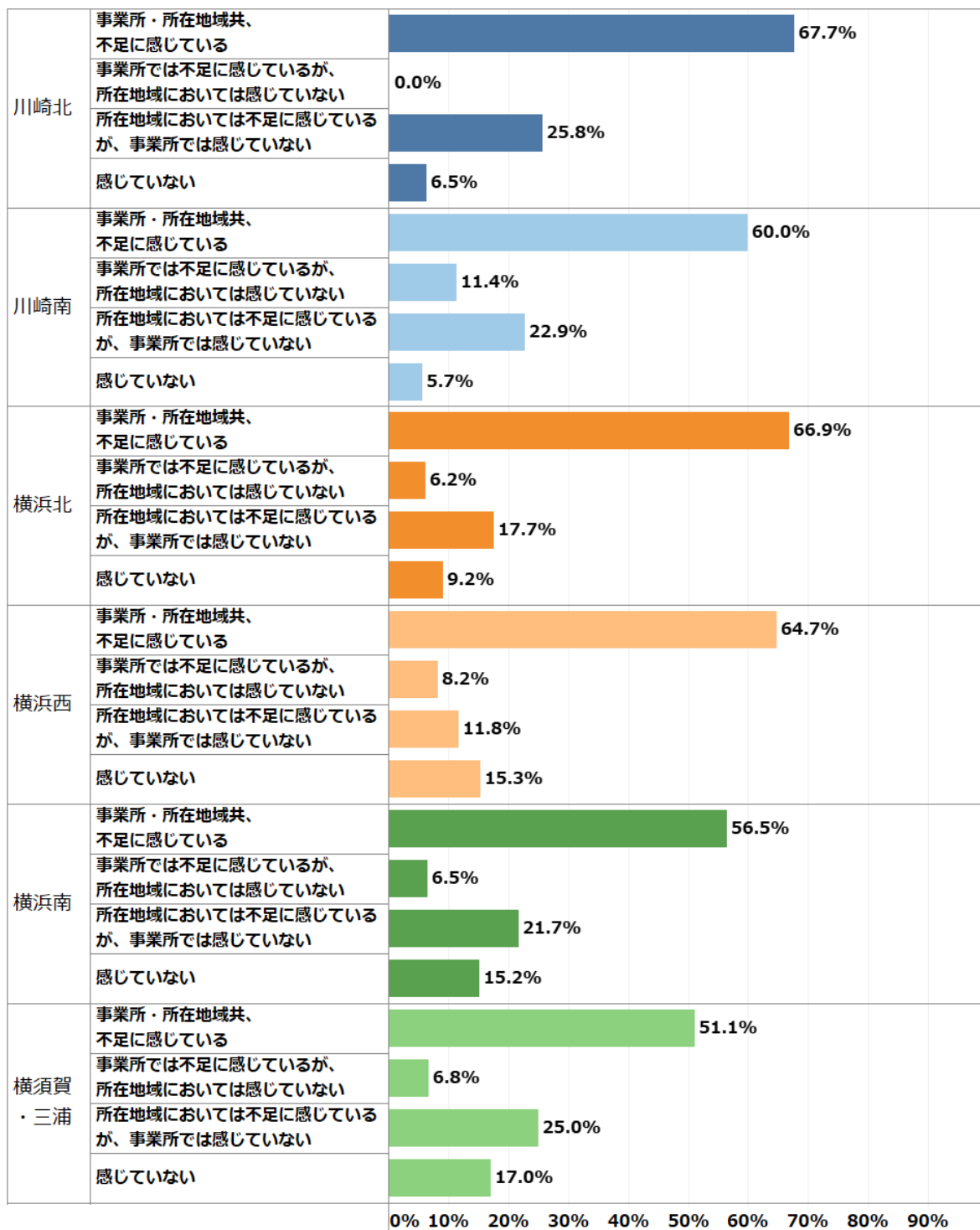
回答頂いた事業所所在地ごとの施設種別割合



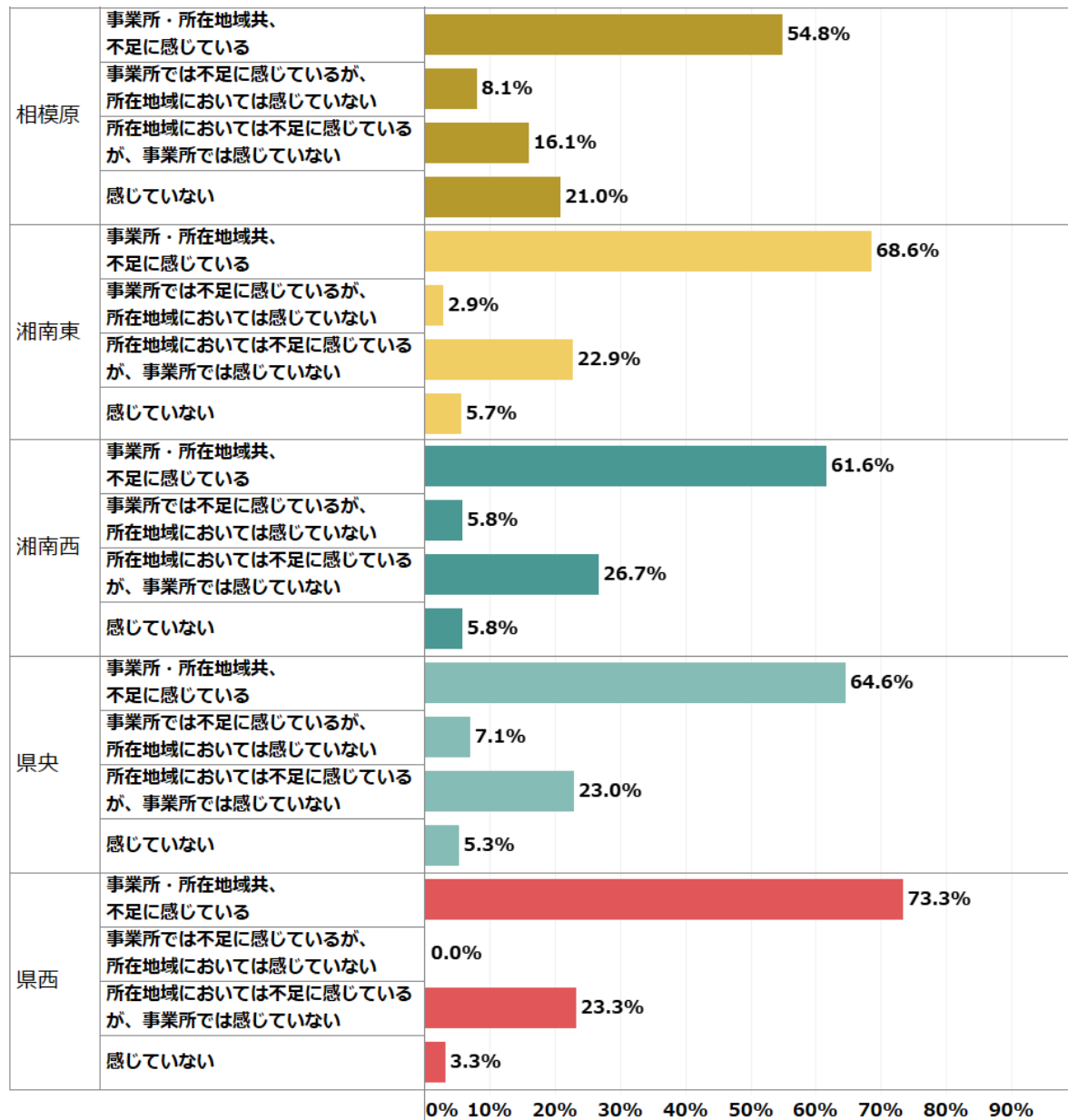
事業所集計(地域別に割合を集計)

問4: 事業所・所在地域(市内・区内)においてケアマネジャー不足を感じますか。

問4 単一回答 (川崎北: 31件、川崎南: 35件、横浜北: 130件、横浜西: 85件、横浜南: 92件、横須賀・三浦: 88件、相模原: 124件、湘南東: 70件、湘南西: 86件、県央: 113件、県西: 30件)



ケアマネジャー不足の原因を探るアンケート調査報告書

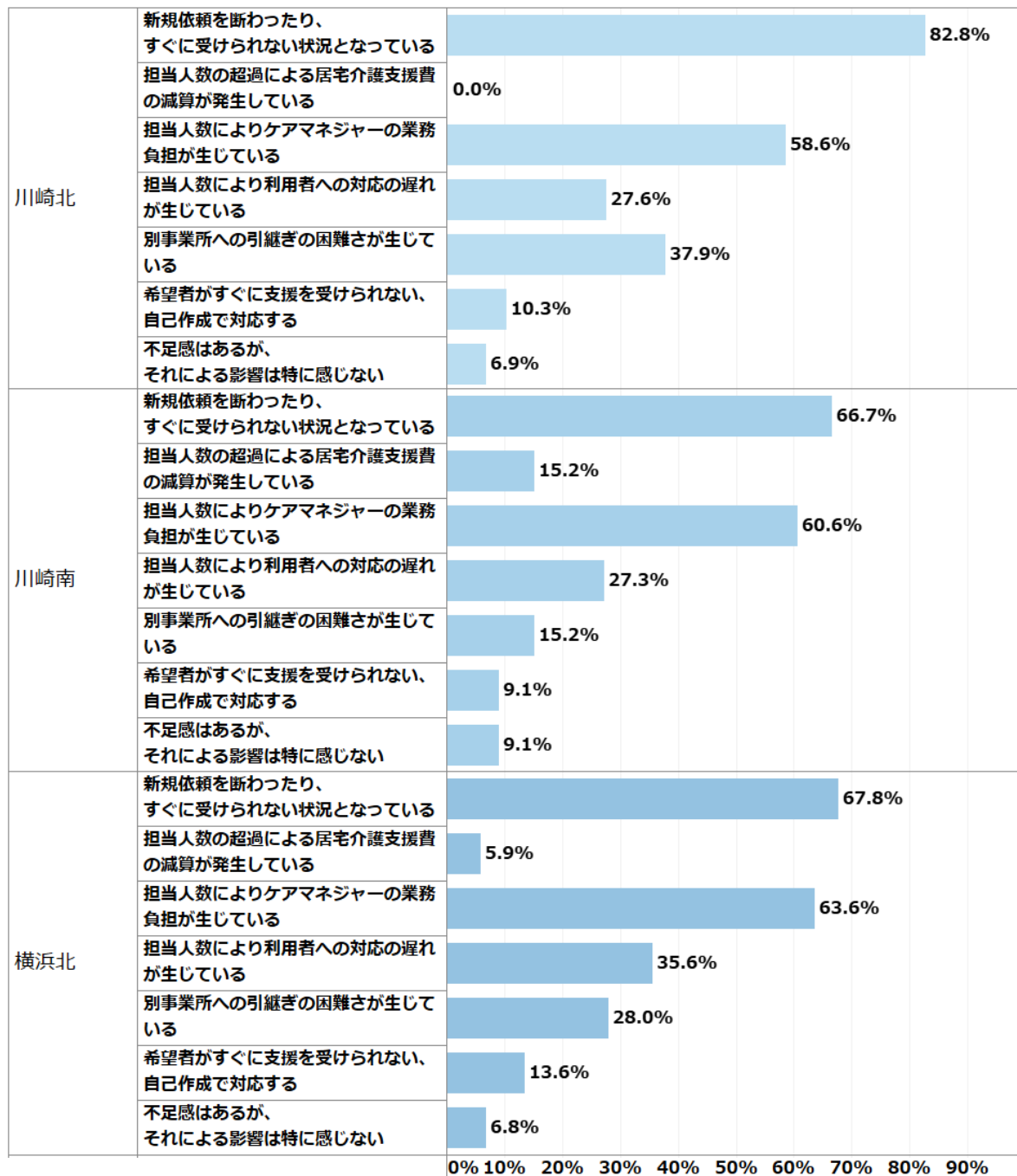


問4 要約・コメント

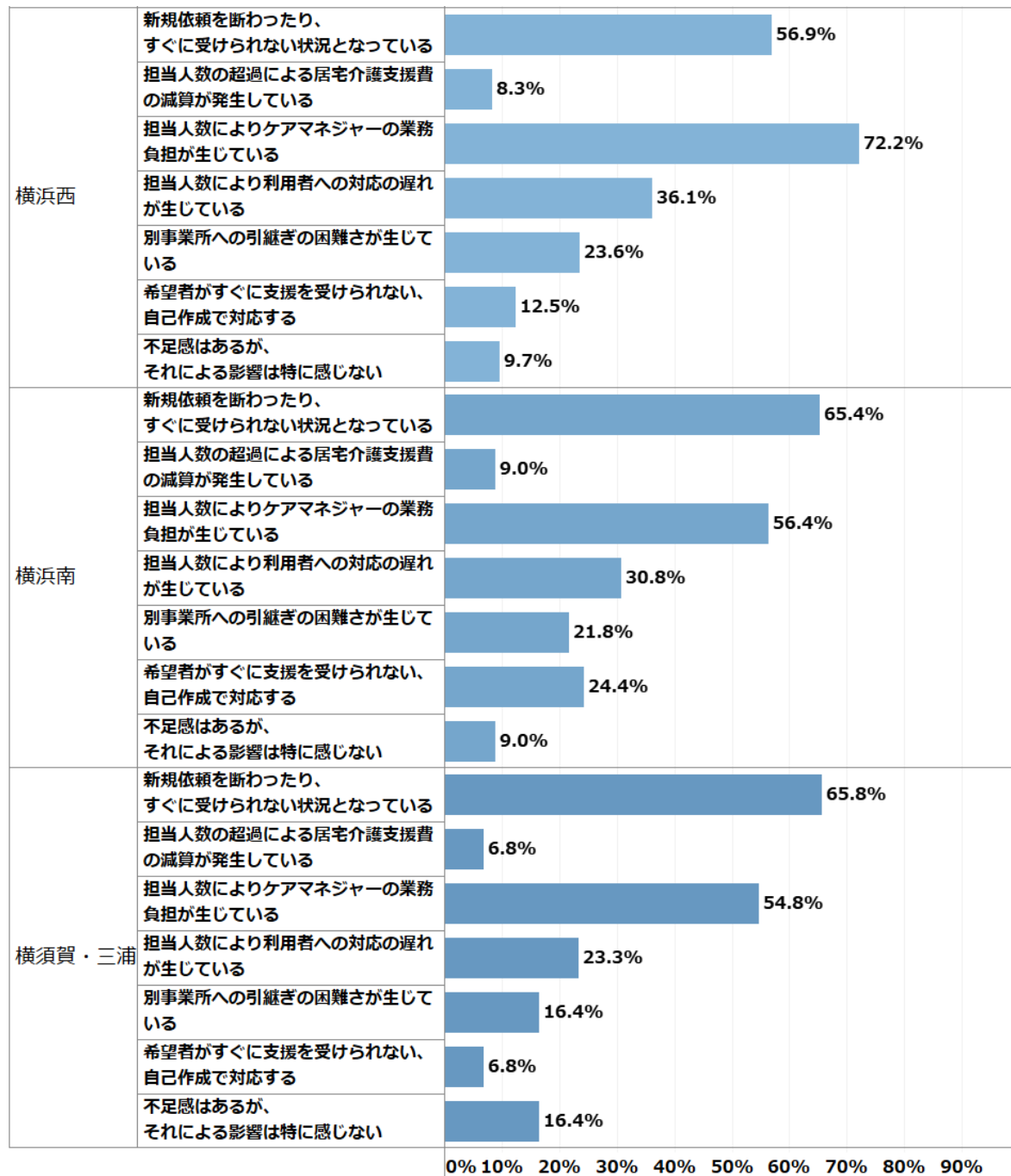
まずはどの地域も「事業所・所在地域共、不足を感じている」が5割を超えており、県内で半分以上の居宅介護支援事業所がケアマネジャー不足を感じていることがわかる。
特に県西部の事業所は7割を超えてケアマネジャー不足を感じている状況である。続いて湘南東、川崎北、横浜北では6割を超えている。
一方で相模原では、ケアマネジャー不足を感じていない事業所が2割以上あることも特徴的であるといえる。報酬単価が高い東京都に接している相模原と川崎北に不足感の差があることは不足感要因が報酬単価だけではない事を示唆していることが考えられる。

問5: ケアマネジャー不足により生じている状況についてご回答ください。(複数回答可)

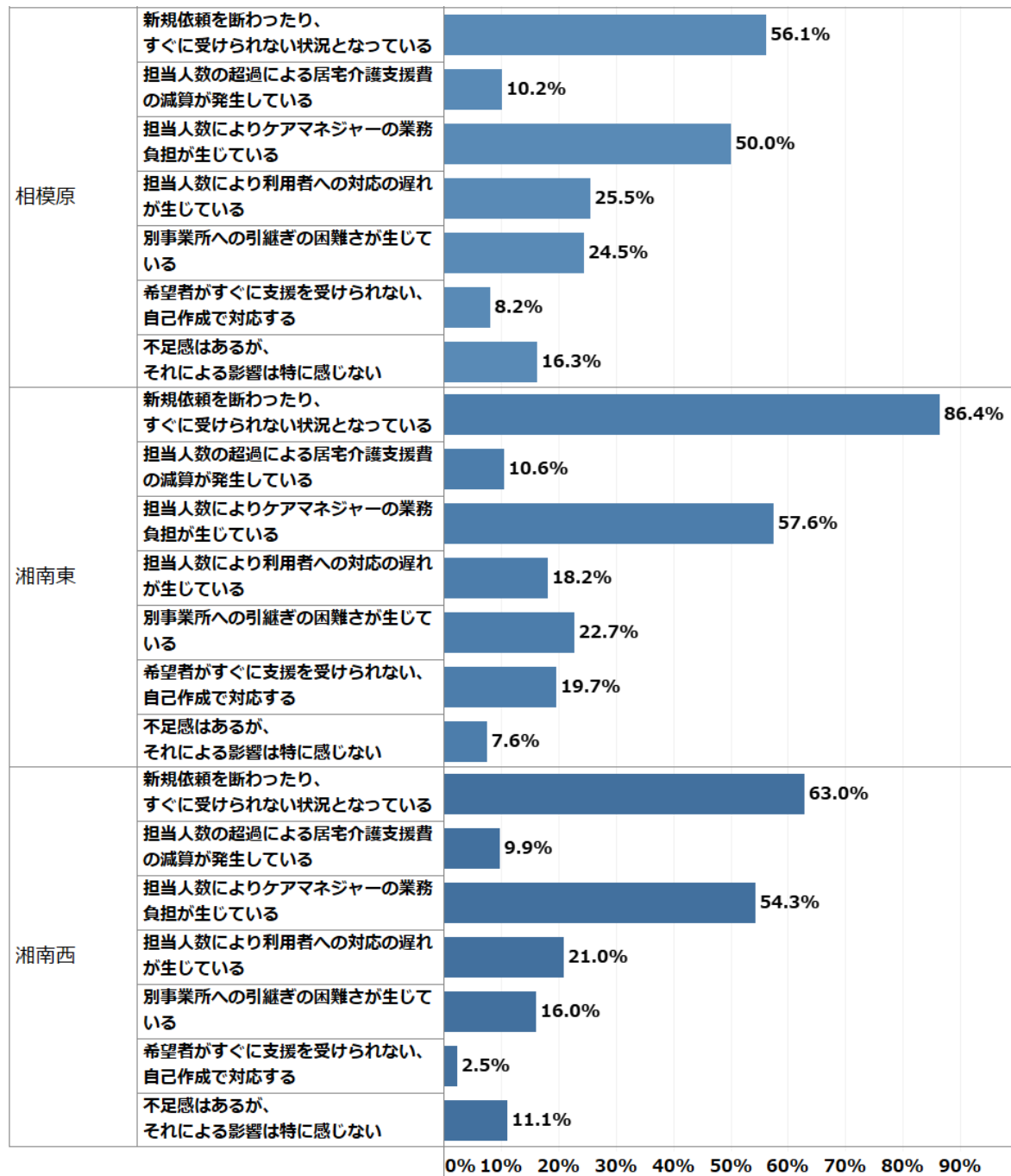
問5 複数回答 (川崎北: 29件、川崎南: 33件、横浜北: 118件、横浜西: 72件、横浜南: 78件、横須賀・三浦73件、相模原: 98件、湘南東: 66件、湘南西: 81件、県央: 107件、県西: 29件)

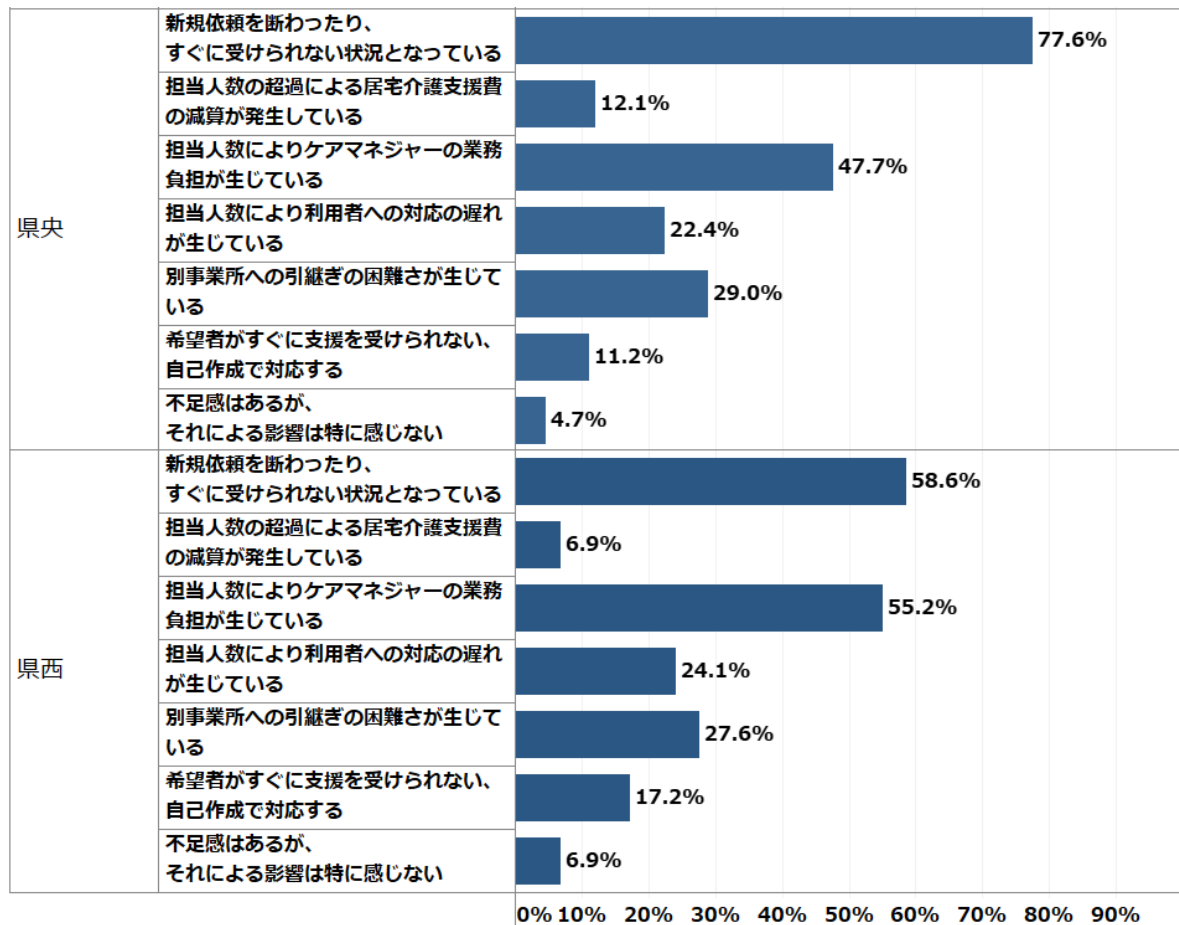


ケアマネジャー不足の原因を探るアンケート調査報告書



ケアマネジャー不足の原因を探るアンケート調査報告書





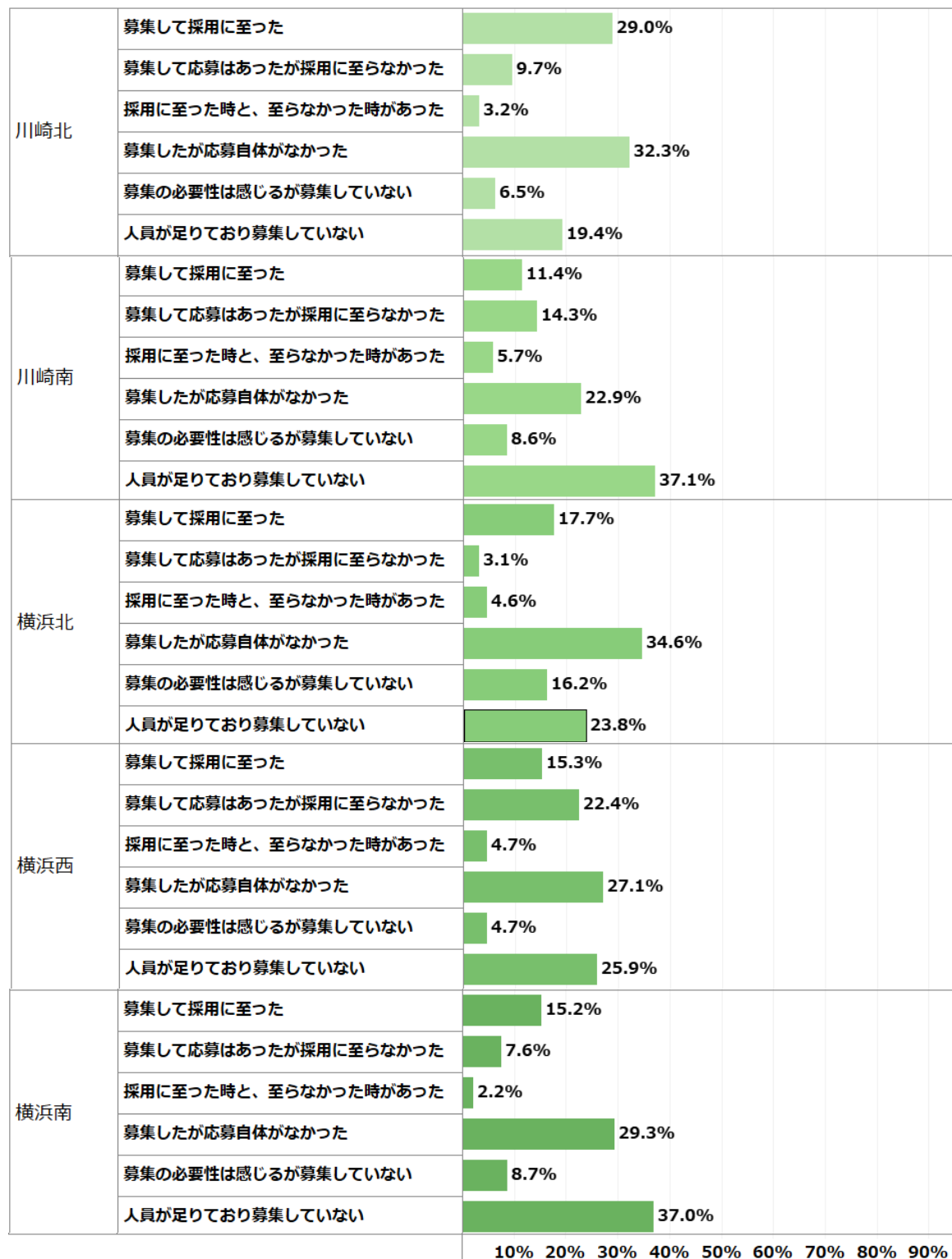
問5 要約・コメント

どの地域も新規依頼の受け入れ体制に影響あると回答されている。ケアマネジャーが不足することにより、介護認定されたにもかかわらず、介護保険サービスを受けることができない高齢者等が既に発生している可能性がある。特に川崎北、湘南東では8割を超えていることもあり、介護認定されたにもかかわらず介護保険サービスを受けられない高齢者等が発生している可能性があることに関して行政側への確認(意見聴取)等も必要である。

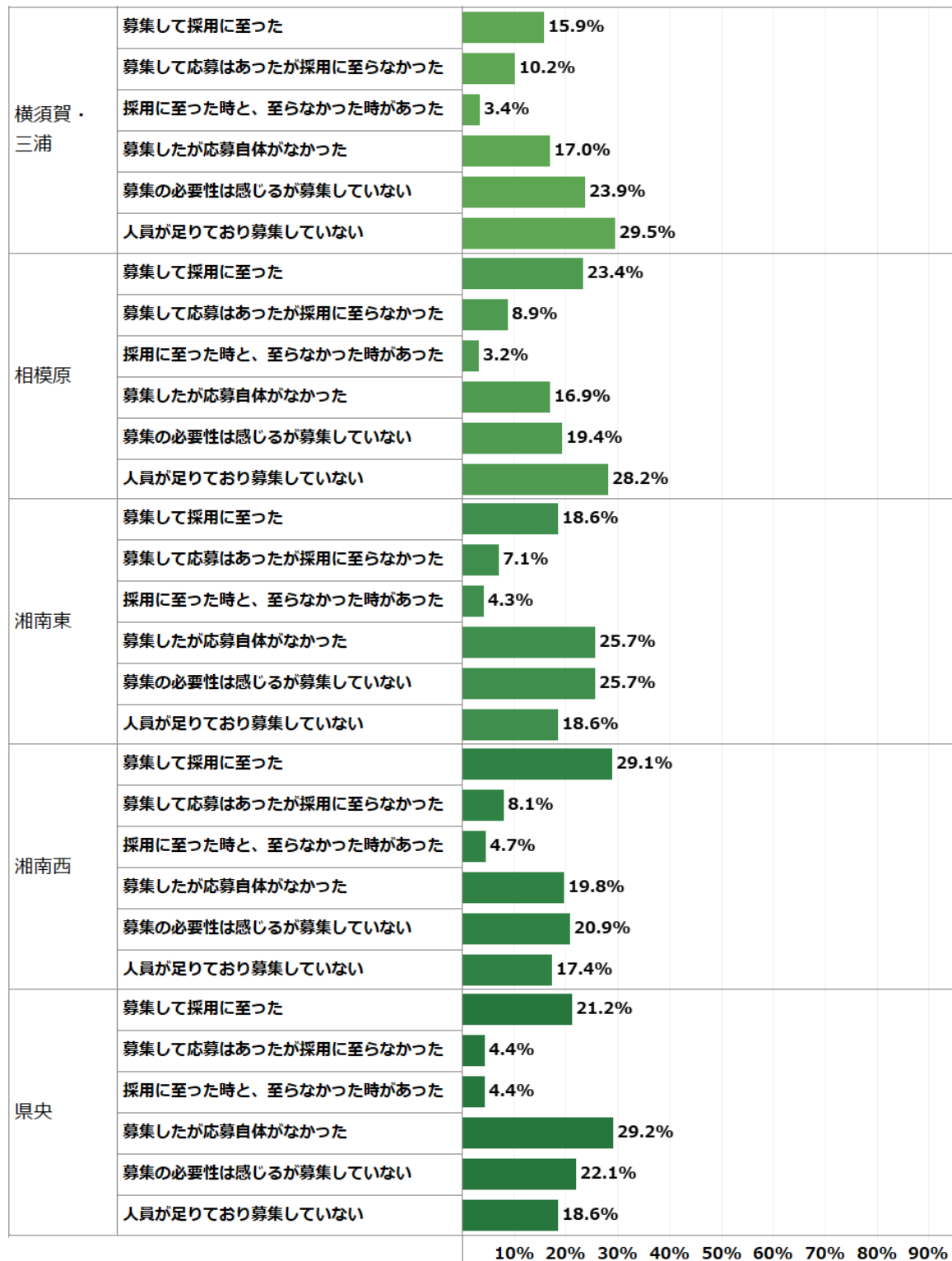
次に「担当人数によりケアマネジャーの業務負担が生じている」の回答が多く、人員がしっかり配置できている地域とそうではない地域で、ケアマネジャーが本来展開するケアマネジメントを用いた地域住民に対するサービス展開の格差が生まれてくる可能性を孕んでいる。ケアマネジャー不足の地域格差は、サービス提供の地域格差にも影響するため、対策が必要である。

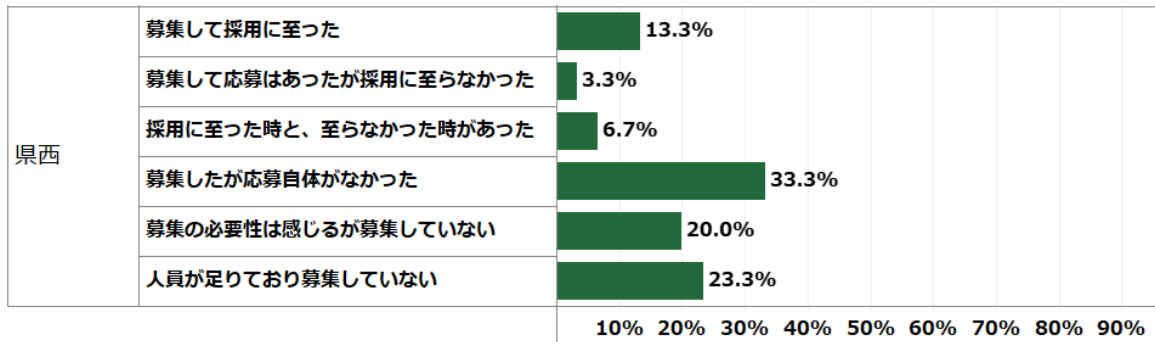
問6: 令和4年9月以降のケアマネジャー募集状況についてご回答ください。

問6 単一回答（川崎北：31件、川崎南：35件、横浜北：130件、横浜西：85件、横浜南：92件、横須賀・三浦：88件、相模原：124件、湘南東：70件、湘南西：86件、県央：113件、県西：30件）



ケアマネジャー不足の原因を探るアンケート調査報告書





問6 要約・コメント

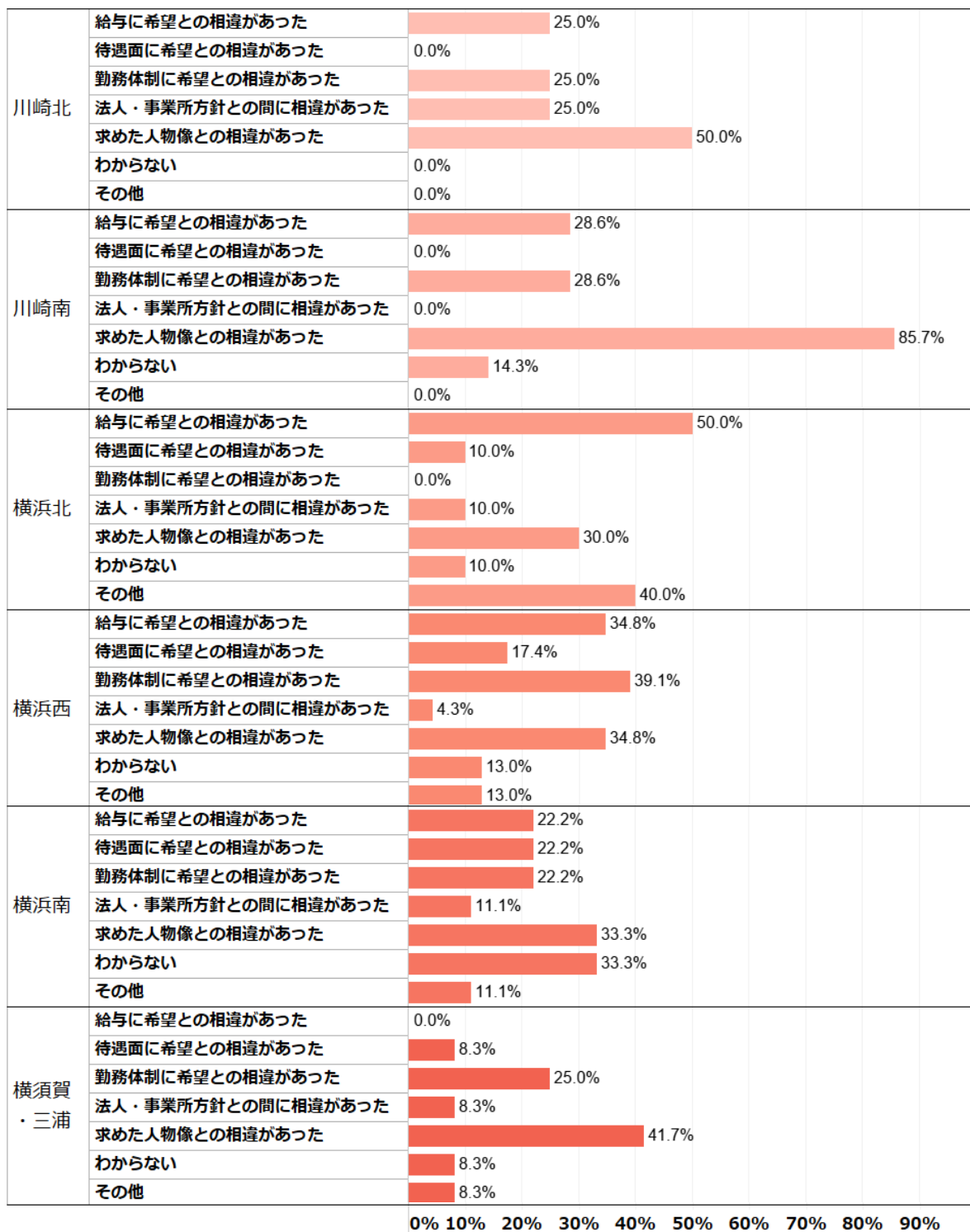
問4でケアマネジャー不足を感じている川崎北においては3割弱だが募集して採用に至ったようであるが一方で「応募自体がなかった」も他地域に比べ高くなっている。同じく問4でケアマネジャー不足を感じていた県西に関しては、応募自体もなく、よって採用もできていない状況がある。横浜北も同様と見受けられる。

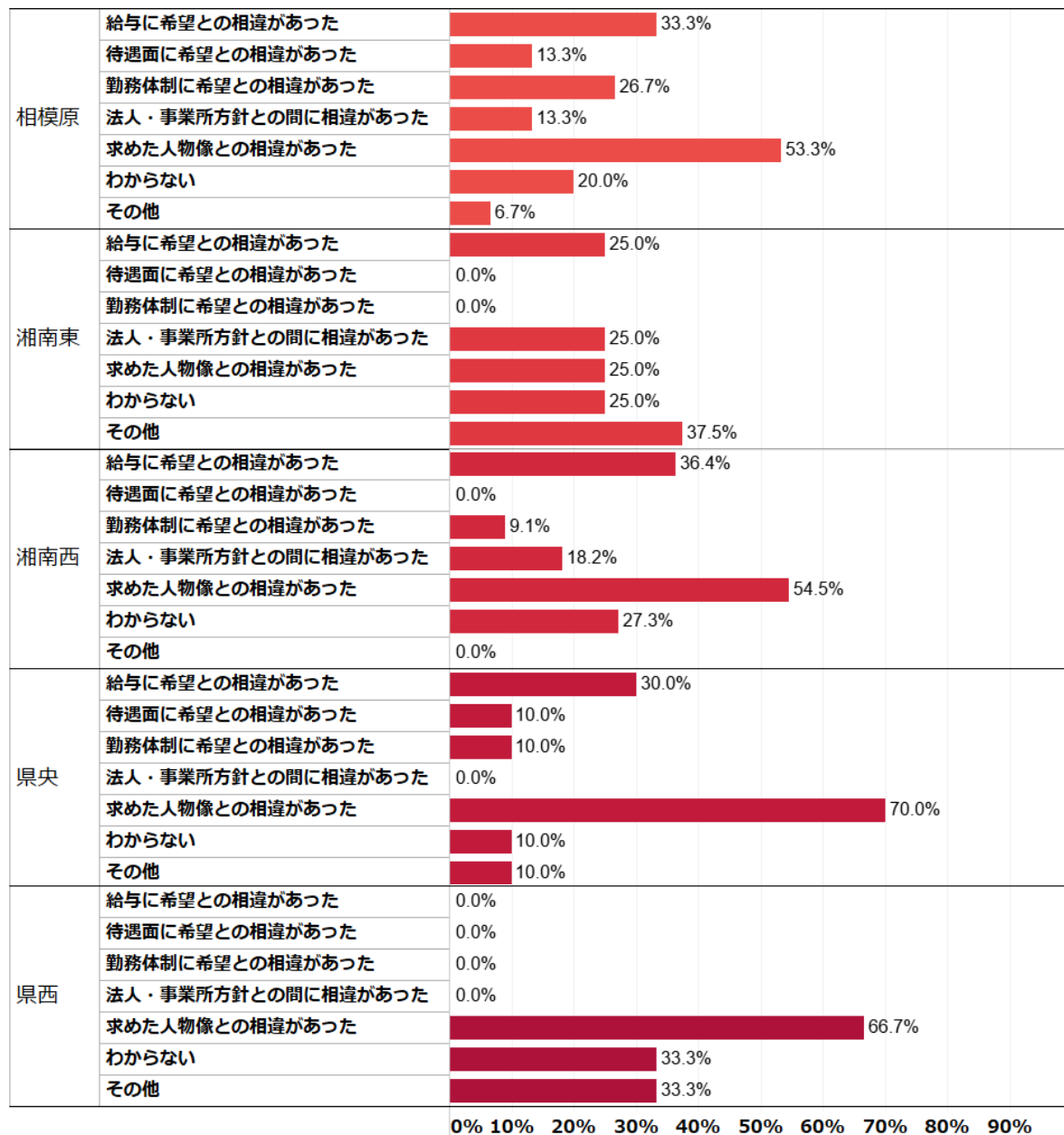
全体的に募集をしたが採用に至った事業所が3割を超えていない状況となっているということは（募集していない事業所はあるものの）おおよそ7割以上の事業所が採用できていないことを現している。

また「募集したが応募自体がなかった」については地域差が見られることから、ここには報酬単価の影響が見受けられるのではないかと推察される。

問7: 採用に至らなかったのは、どのような原因によるものと考えておられますか。(複数回答可)

問7 複数回答 (川崎北: 5件、川崎南: 7件、横浜北: 15件、横浜西: 36件、横浜南: 14件、横須賀・三浦: 12件、相模原: 25件、湘南東: 11件、湘南西: 16件、県央: 14件、県西: 4件)



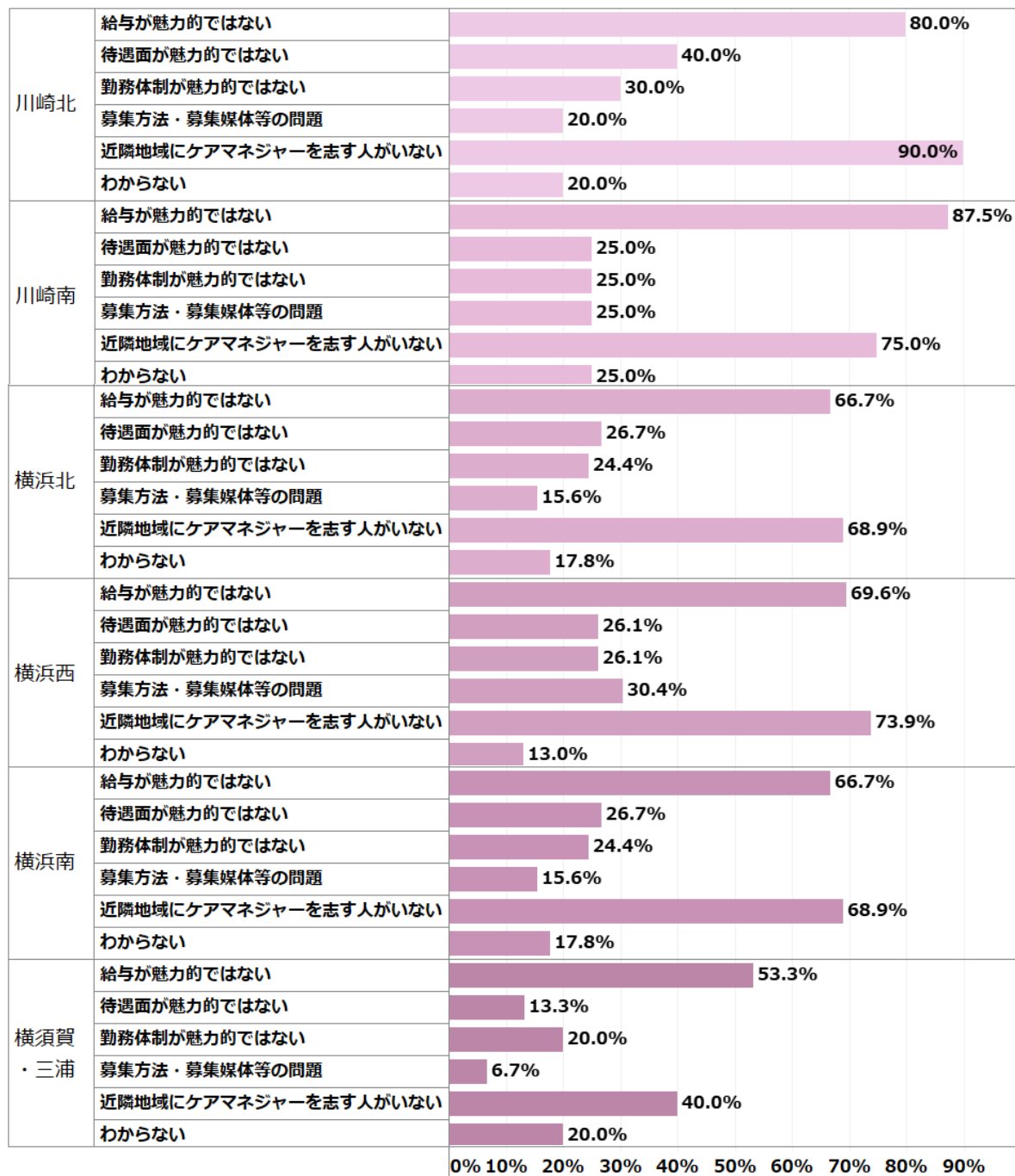


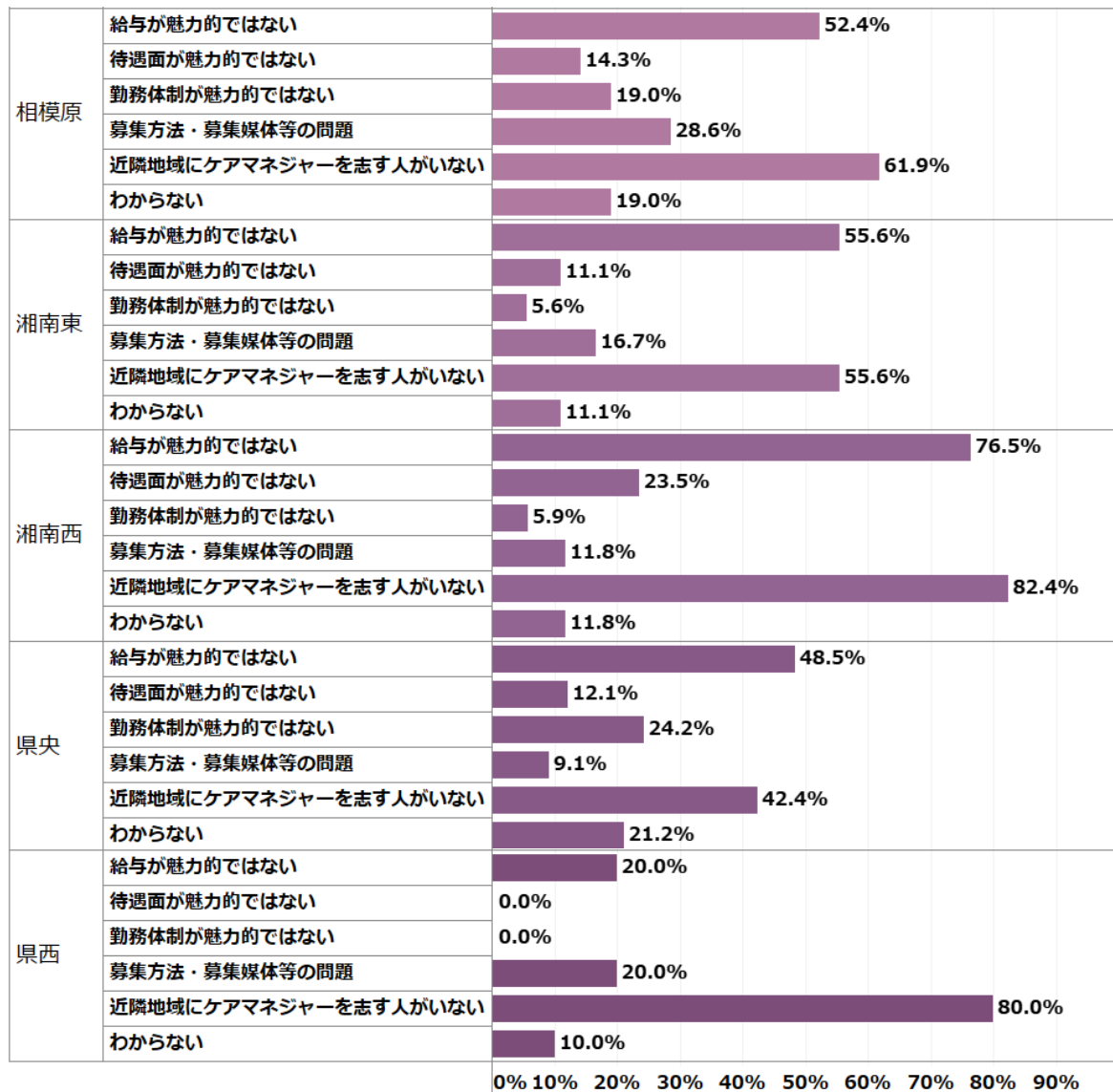
問7 要約・コメント

問6で採用に至らなかった理由について質問したものであるが、地域によって若干の差は見られるものの、おおそ求めた人物像との差異であり、ついで給与希望との相違という理由となっている。横浜西では勤務体制に希望との相違があったことが多くなっているが顕著な差は見られていない。

問8: 応募がなかったのは、どのような原因によるものと考えておられますか。(複数回答可)

問8 複数回答 (川崎北: 10件、川崎南: 8件、横浜北: 45件、横浜西: 23件、横浜南: 27件、横須賀・三浦: 15件、相模原: 21件、湘南東: 18件、湘南西: 17件、県央: 33件、県西: 10件)





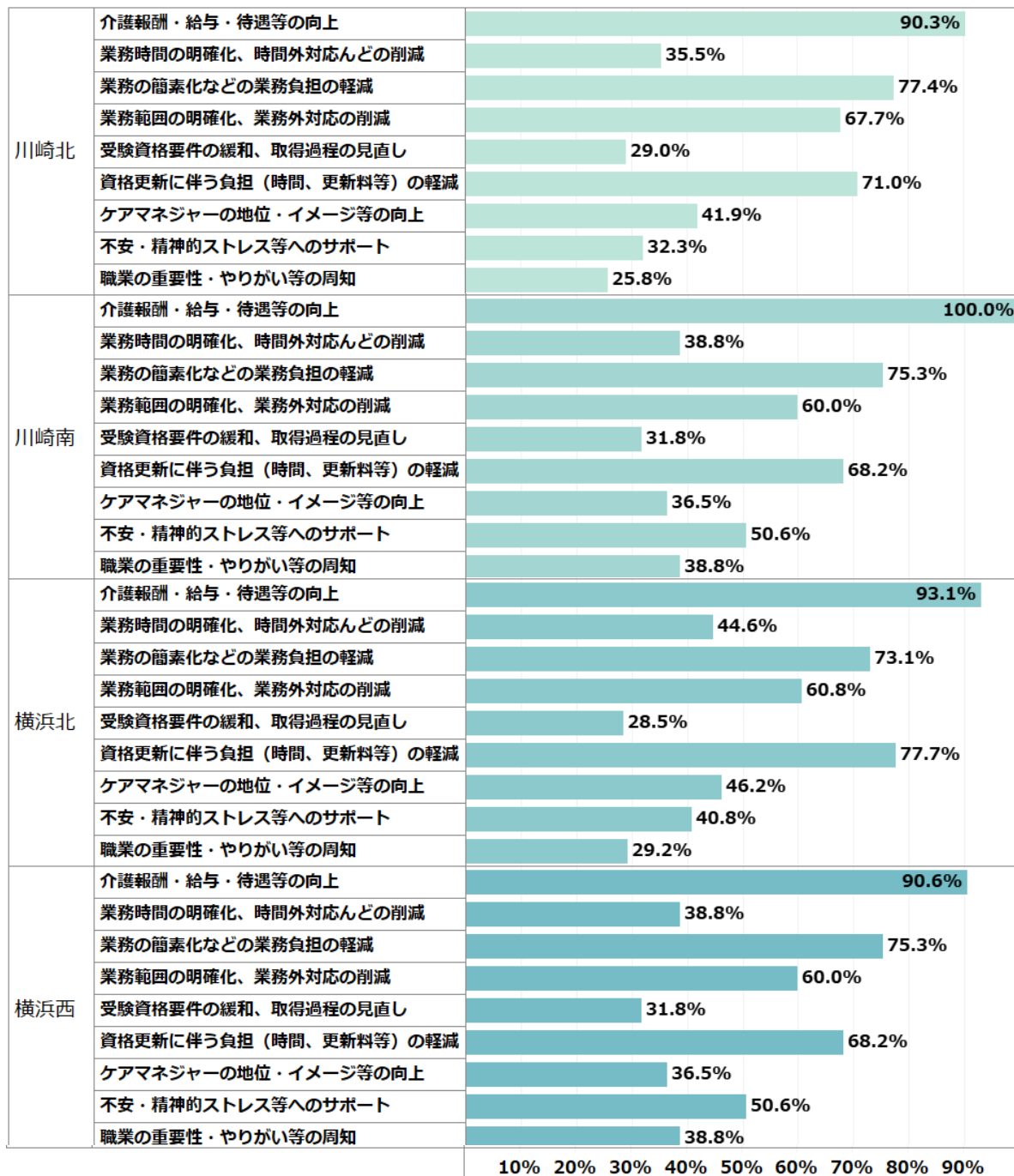
問8 要約・コメント

「給与が魅力的ではない」(川崎南87.5% 県西20.0%)がほとんどの地域で原因と考えている。問7 採用に至らなかった理由として「給与条件での合意が採用に至らなかった」ことが理由にあるが、応募するときには既に給与額を確認してきていることが想定され、応募がなかった理由として給与が魅力的ではないことは考えられる。

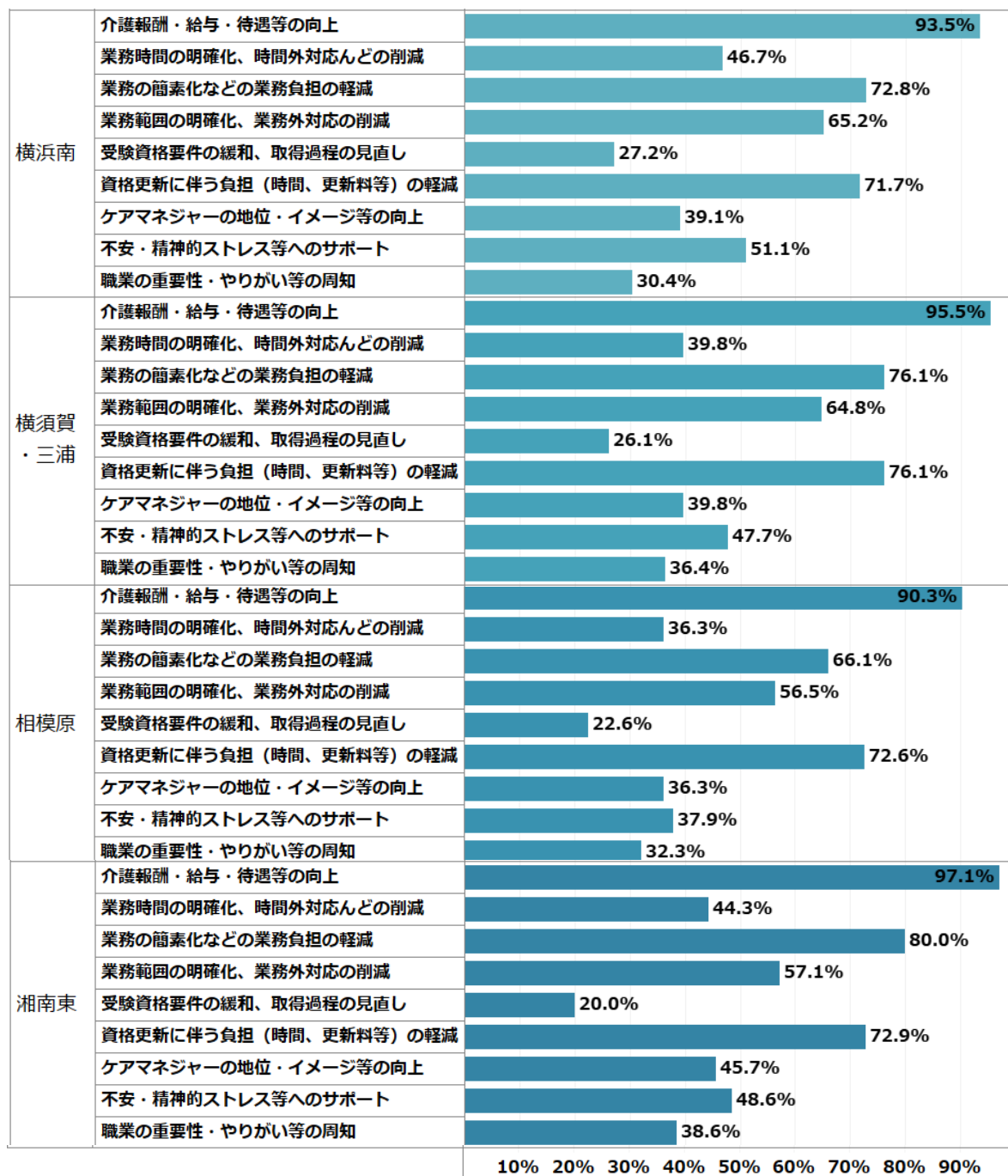
またエリアごとに回答にばらつきはあるものの「近隣地域にケアマネジャーを志す人がいない」(川崎北90% 横須賀・三浦40.0%)も応募がなかった理由の上位にある。問9を確認してみたい。

問9: ケアマネジャーを志す人が今より増える為には何が必要だと思いますか。(複数回答可)

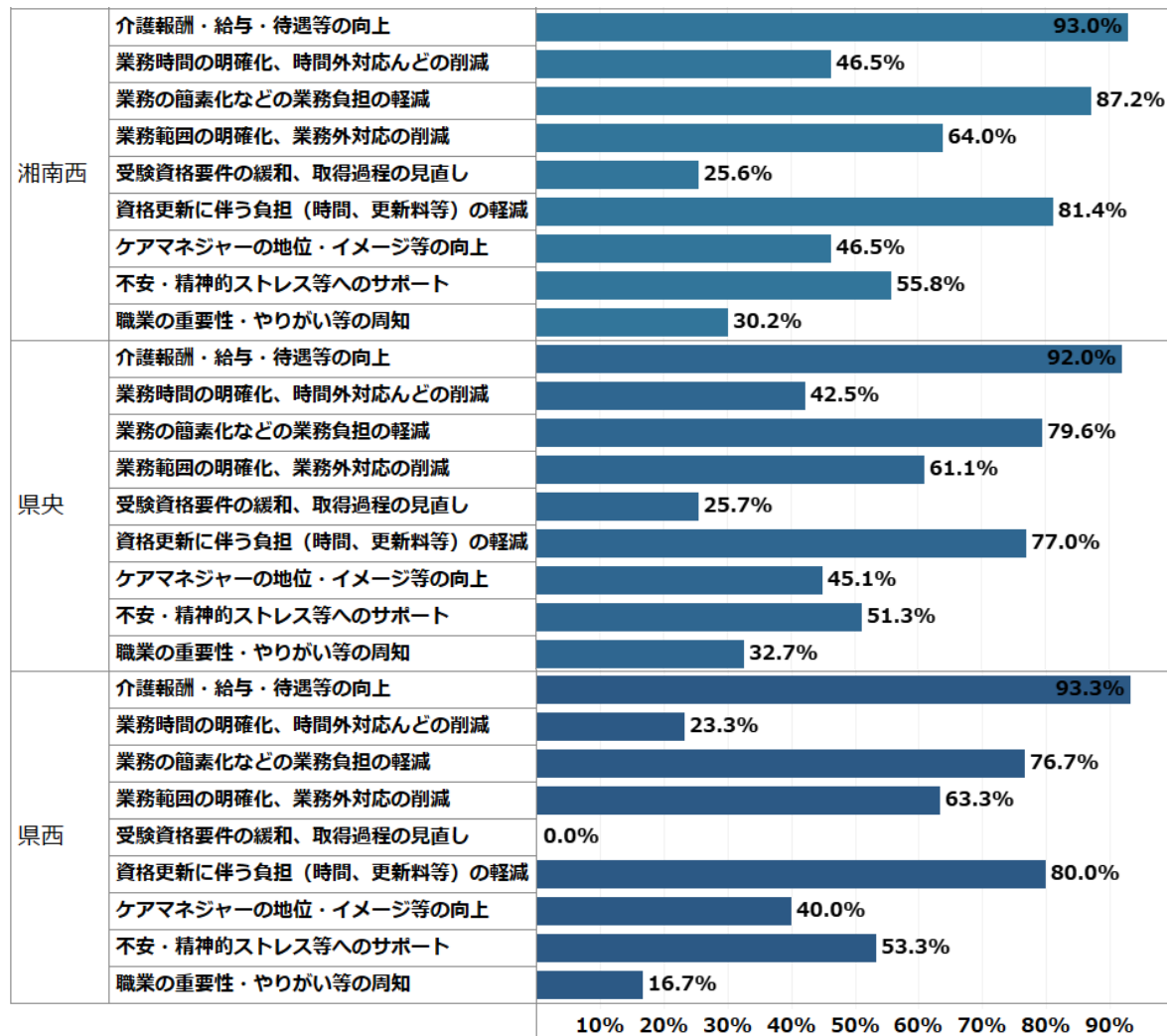
問9 複数回答 (川崎北: 31件、川崎南: 35件、横浜北: 130件、横浜西: 85件、横浜南: 92件、横須賀・三浦: 88件、相模原: 124件、湘南東: 70件、湘南西: 86件、県央: 113件、県西: 30件)



ケアマネジャー不足の原因を探るアンケート調査報告書



ケアマネジャー不足の原因を探るアンケート調査報告書

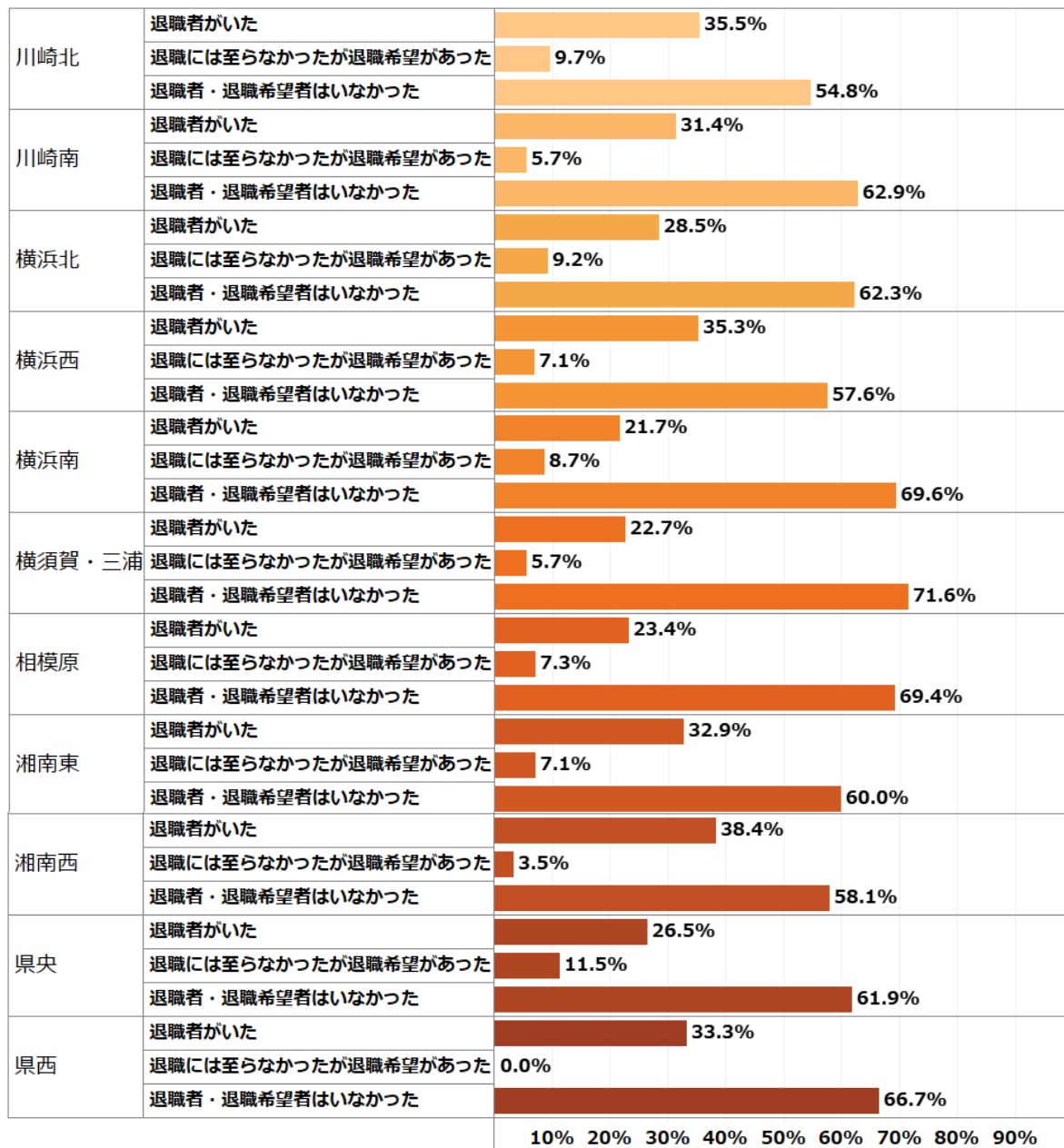


問9 要約・コメント

「介護報酬・給与・待遇等の向上」がどの地域でも9割を超えている。
 また「業務の簡素化、通常業務における業務負担の軽減」(湘南西87.2% 相模原66.1%)や「資格更新に伴う負担(時間、更新料等)の軽減」(湘南西81.4% 川崎南・横浜西68.2%)なども事業所側としてはケアマネジャーを志す人を増やすことができない要因と考えている。

問10: 令和4年9月以降のケアマネジャー退職状況についてご回答ください。

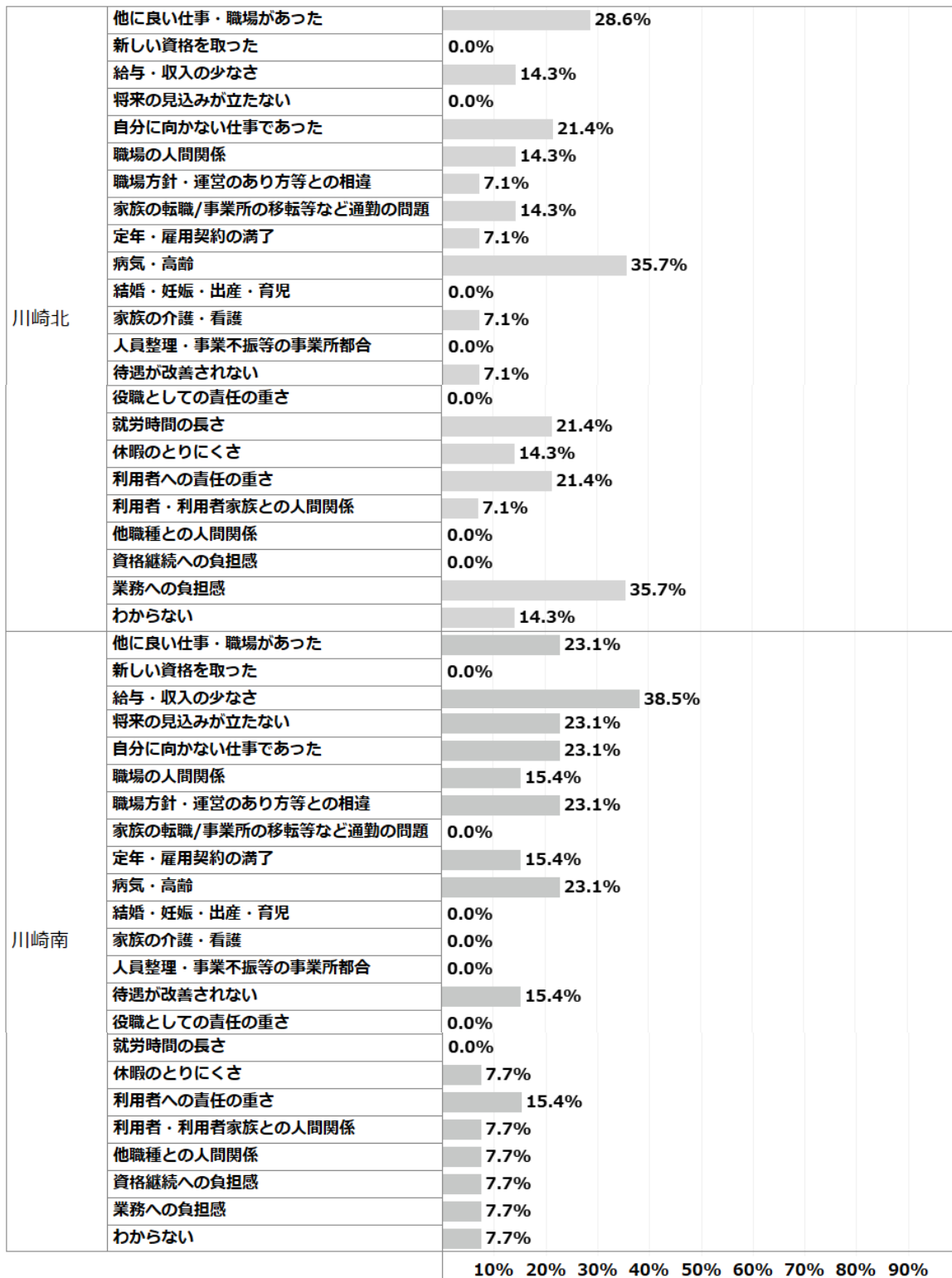
問10 単一回答 (川崎北: 31件、川崎南: 35件、横浜北: 130件、横浜西: 85件、横浜南: 92件、横須賀・三浦: 88件、相模原: 124件、湘南東: 70件、湘南西: 86件、県央: 113件、県西: 30件)



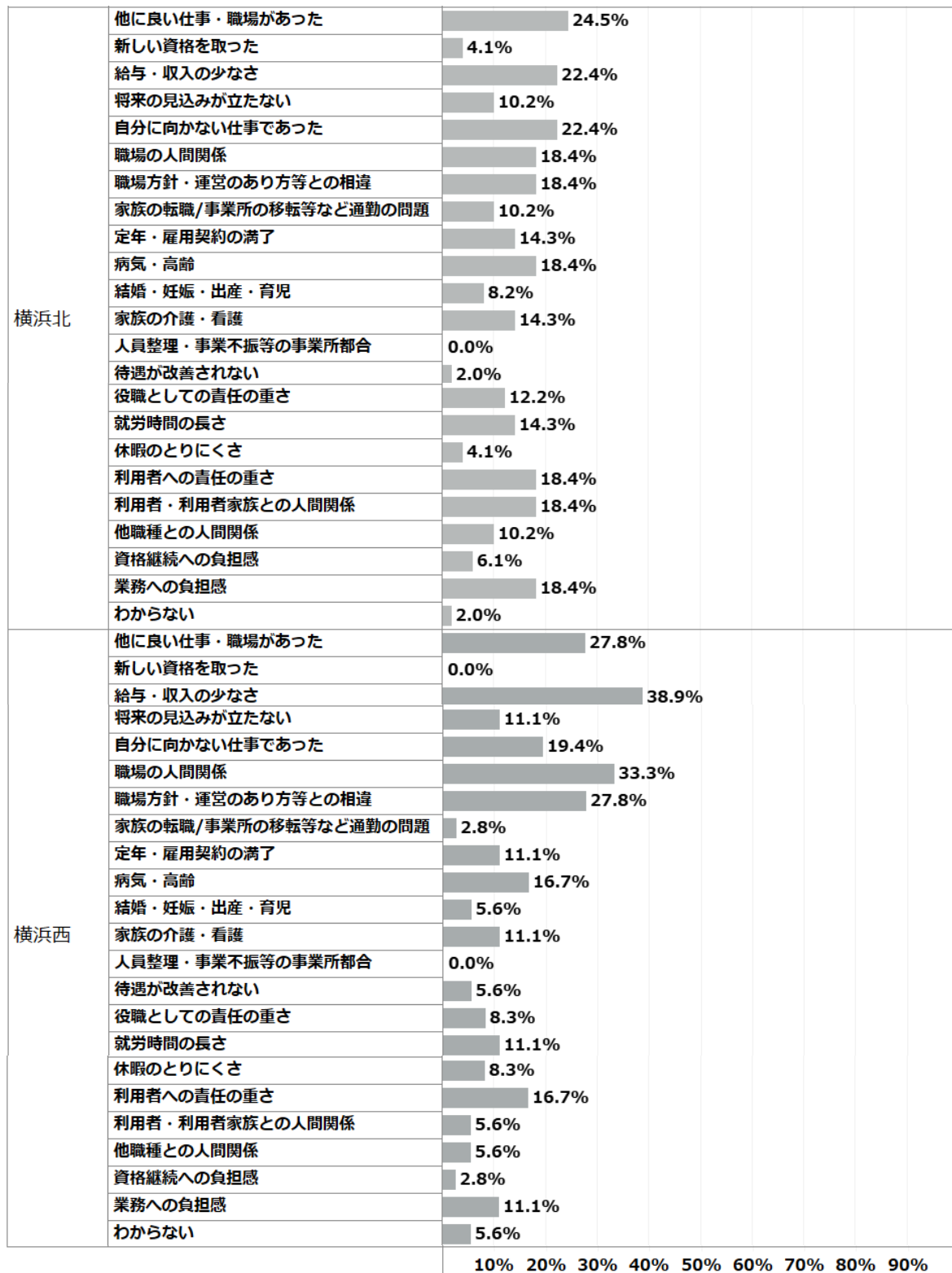
問10 要約・コメント
コメントは問11に集約

問11： 退職・退職希望の理由として、どのようなことが考えられますか。（複数回答可）

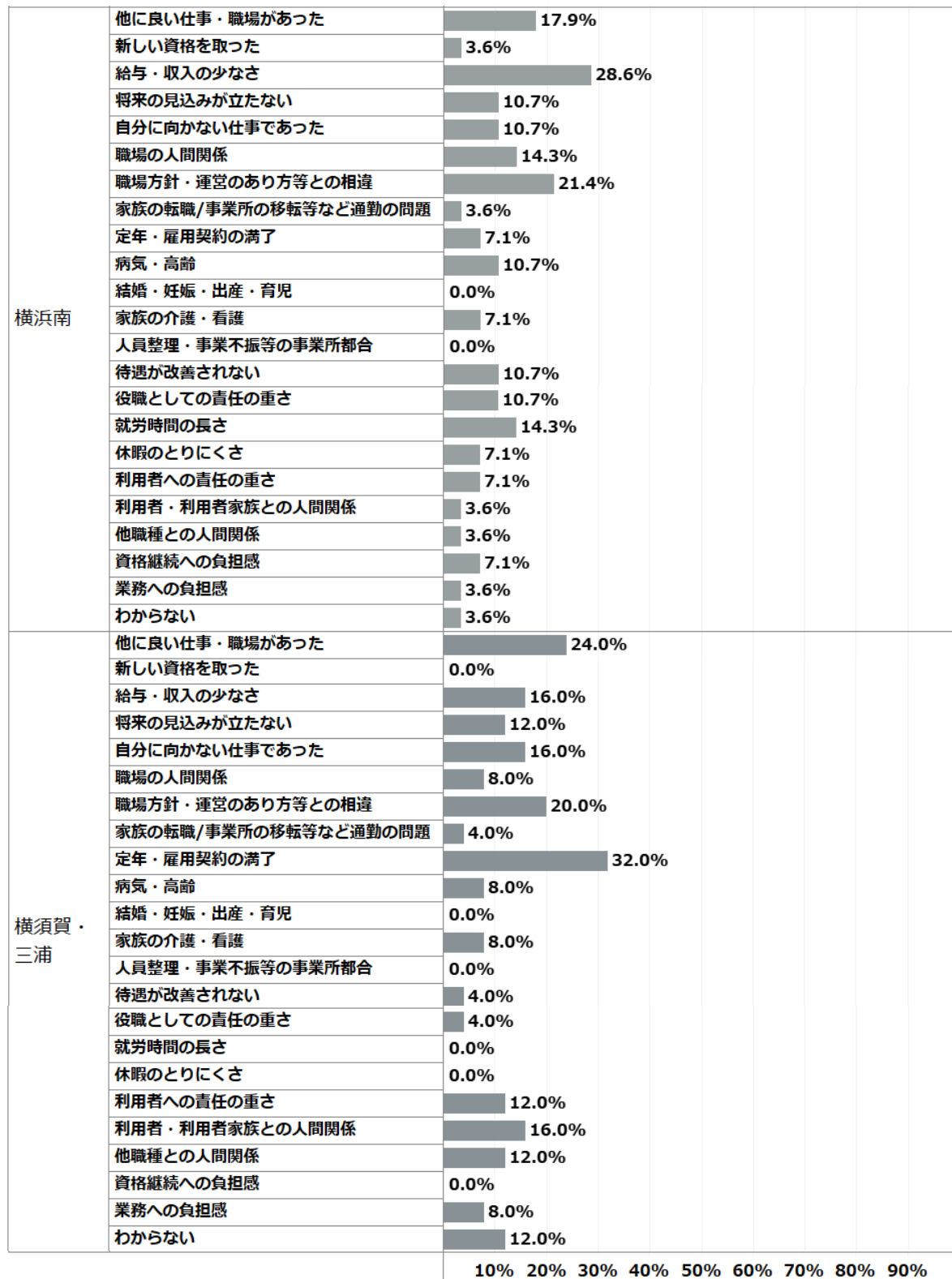
問11 複数回答（川崎北：27件、川崎南：33件、横浜北：112件、横浜西：75件、横浜南：83件、横須賀・三浦：77件、相模原：97件、湘南東：61件、湘南西：75件、県央：107件、県西：24件）



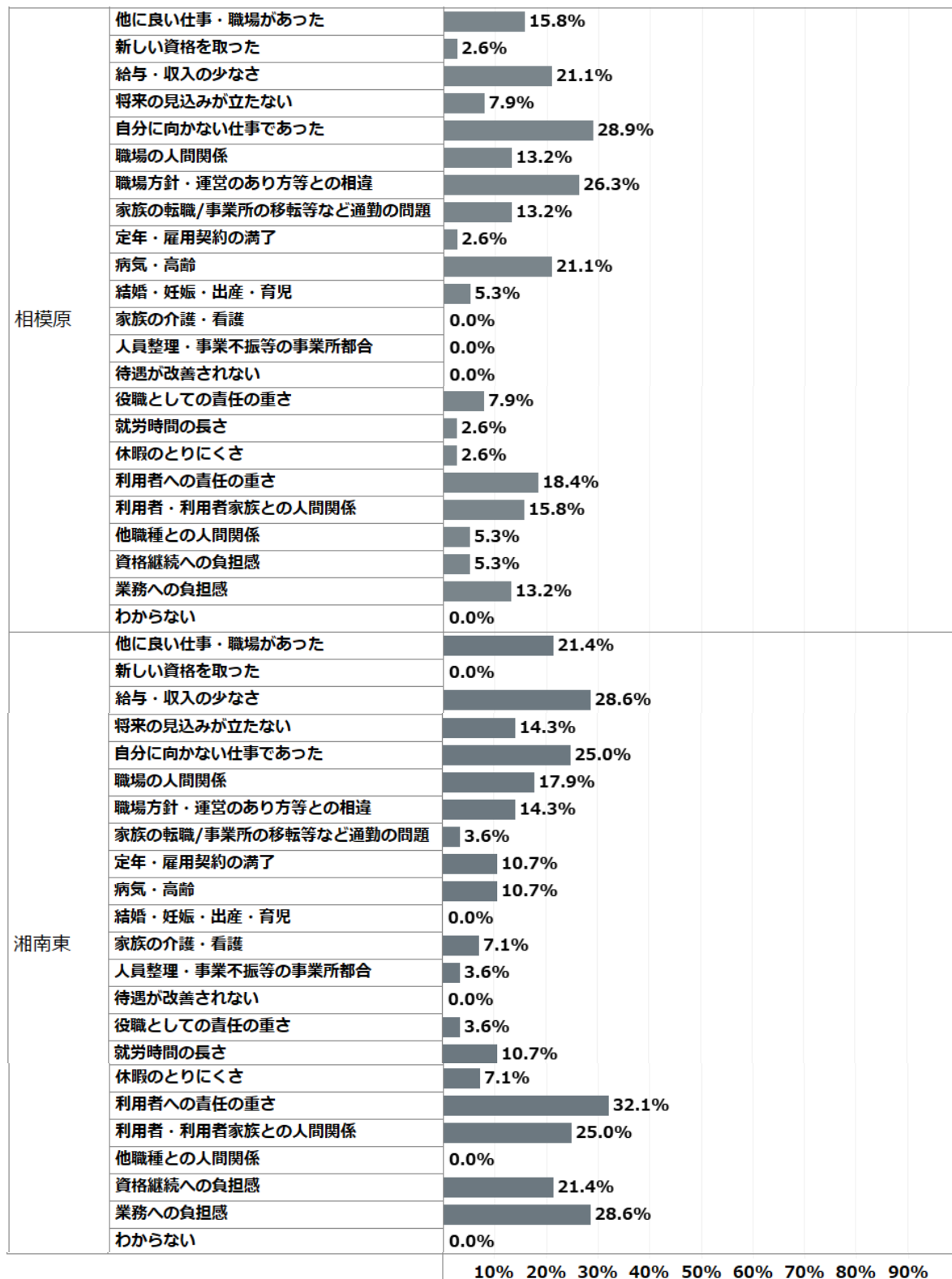
ケアマネジャー不足の原因を探るアンケート調査報告書

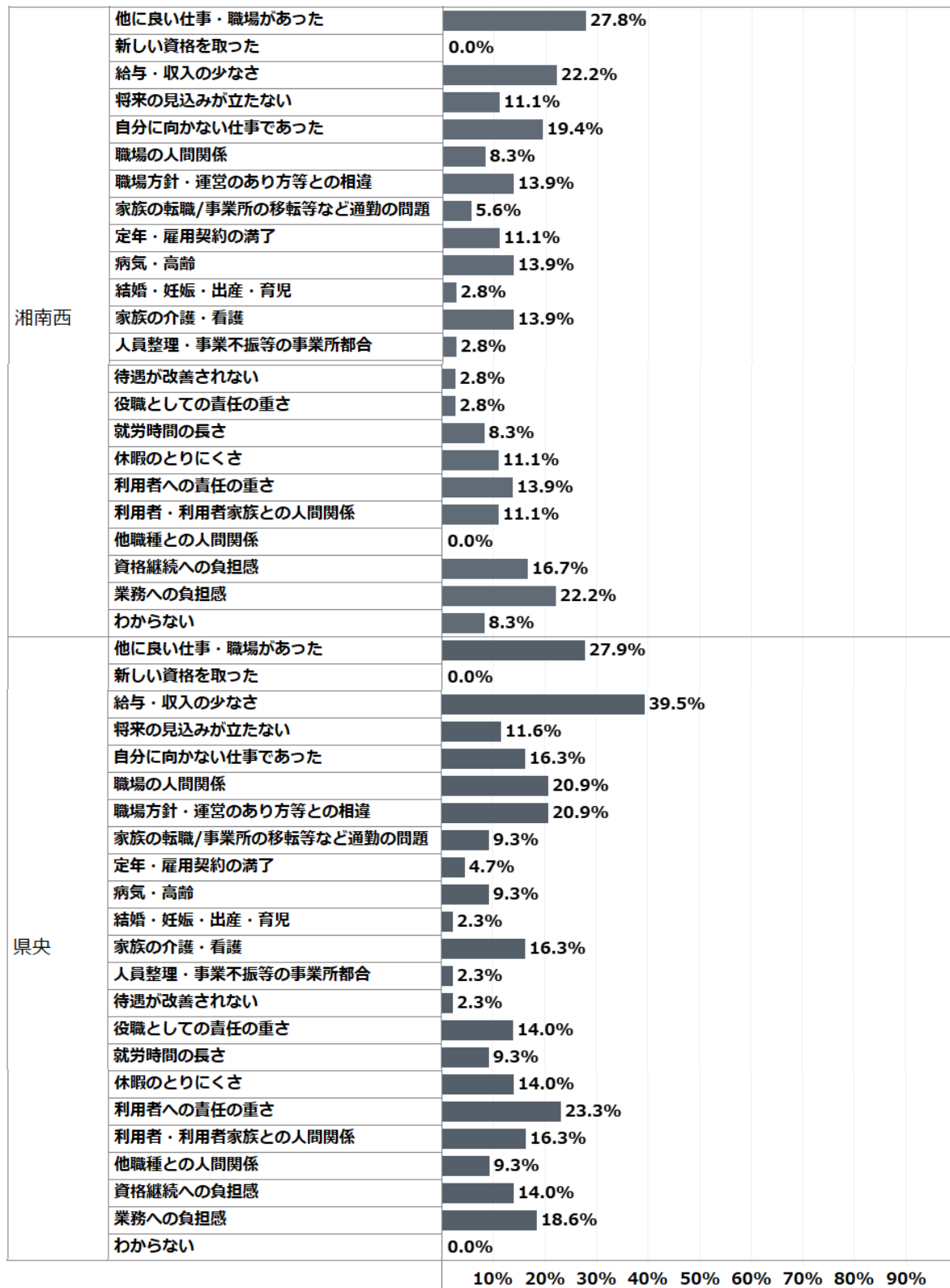


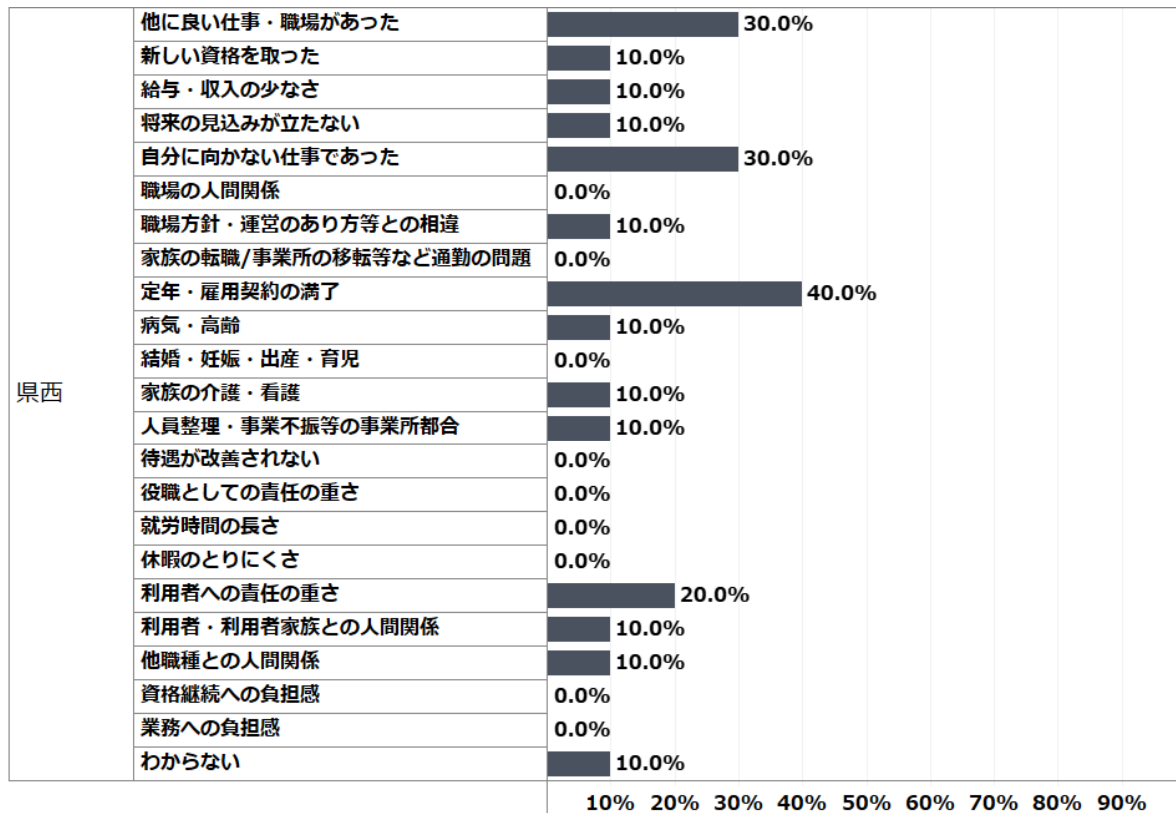
ケアマネジャー不足の原因を探るアンケート調査報告書



ケアマネジャー不足の原因を探るアンケート調査報告書







問10・問11 要約・コメント

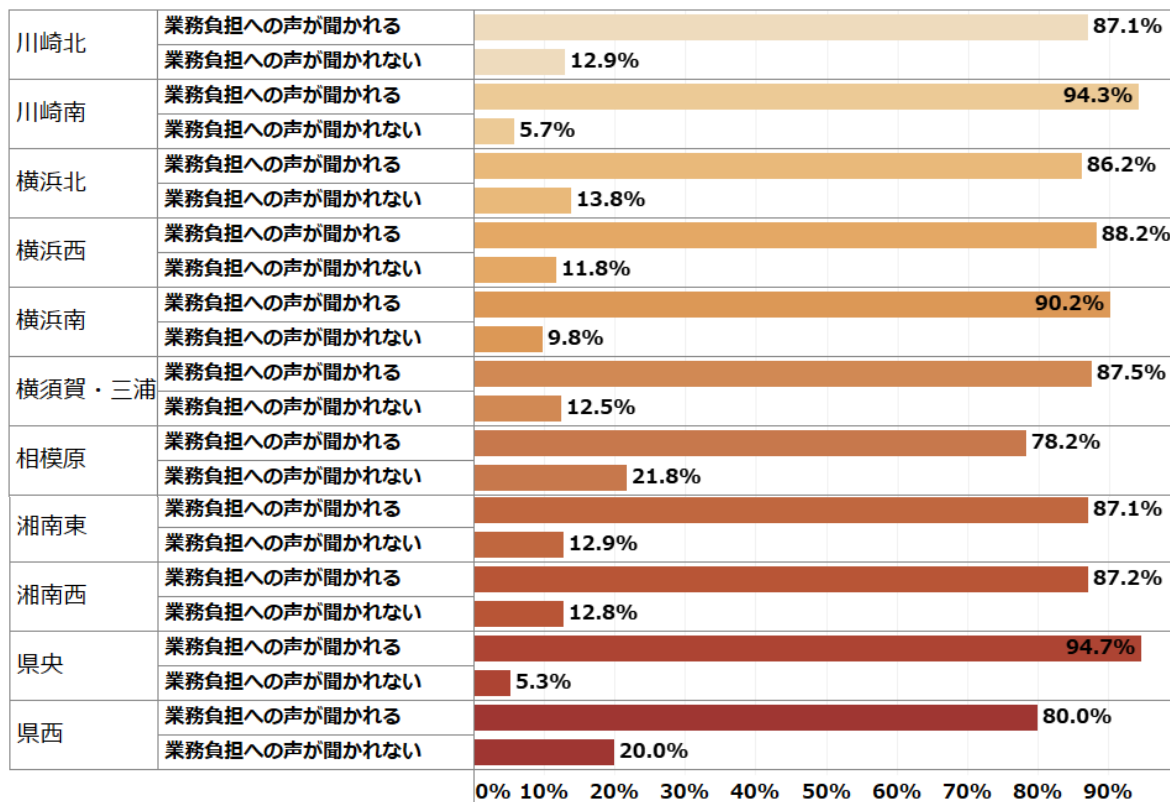
退職者が多く出た事業所のエリアは湘南西(38.4%)。次に川崎北(35.5%)、横浜西(35.3%)と続く。

その理由を見てみると湘南西では①他に良い仕事・職場があった(27.8%)②給与・収入の少なさ(22.2%)・業務への負担感③自分に向かない仕事であった(19.4%)。川崎北では①病気・高齢、業務への負担感(35.7%)②他に良い仕事・職場があった(28.6%)③自分に向かない仕事であった(21.4%)。横浜西では①給与・収入の少なさ(38.9%)②職場の人間関係(33.3%)③他に良い仕事・職場があった(27.8%)と理由はそれぞれ異なる。

ほか、エリアで特徴的なのは「定年・雇用契約の終了」が県西(40%)と横須賀・三浦(32%)と高く、また湘南東で「利用者への責任の重さ」(32.1%)あたりは注目したい。

問12： 所属のケアマネジャー(回答者ご自身も含め)から業務負担への声が聞かれますか。

問12 単一回答 (川崎北：31件、川崎南：35件、横浜北：130件、横浜西：85件、横浜南：92件、横須賀・三浦：88件、相模原：124件、湘南東：70件、湘南西：86件、県央：113件、県西：30件)

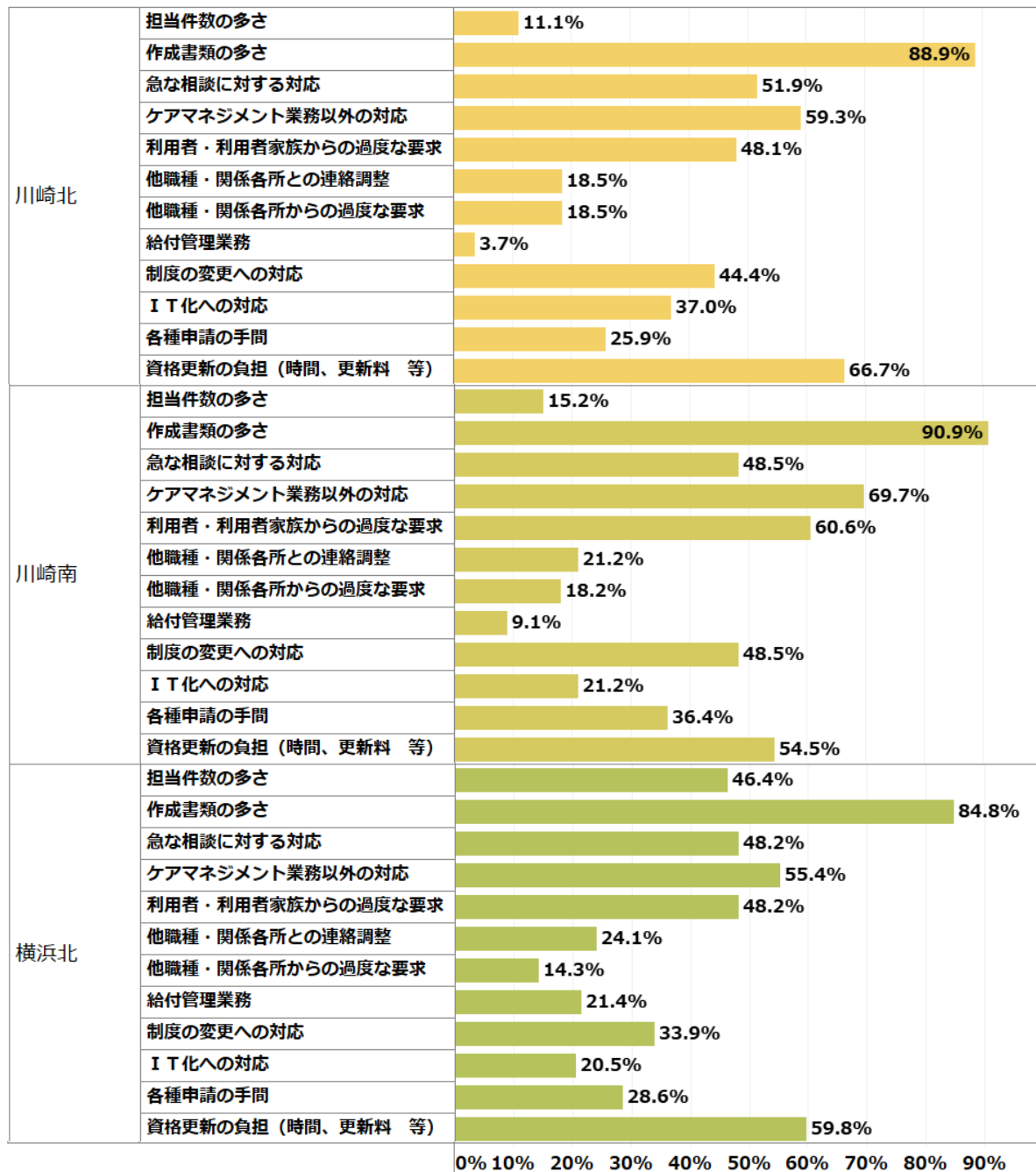


問12 要約・コメント

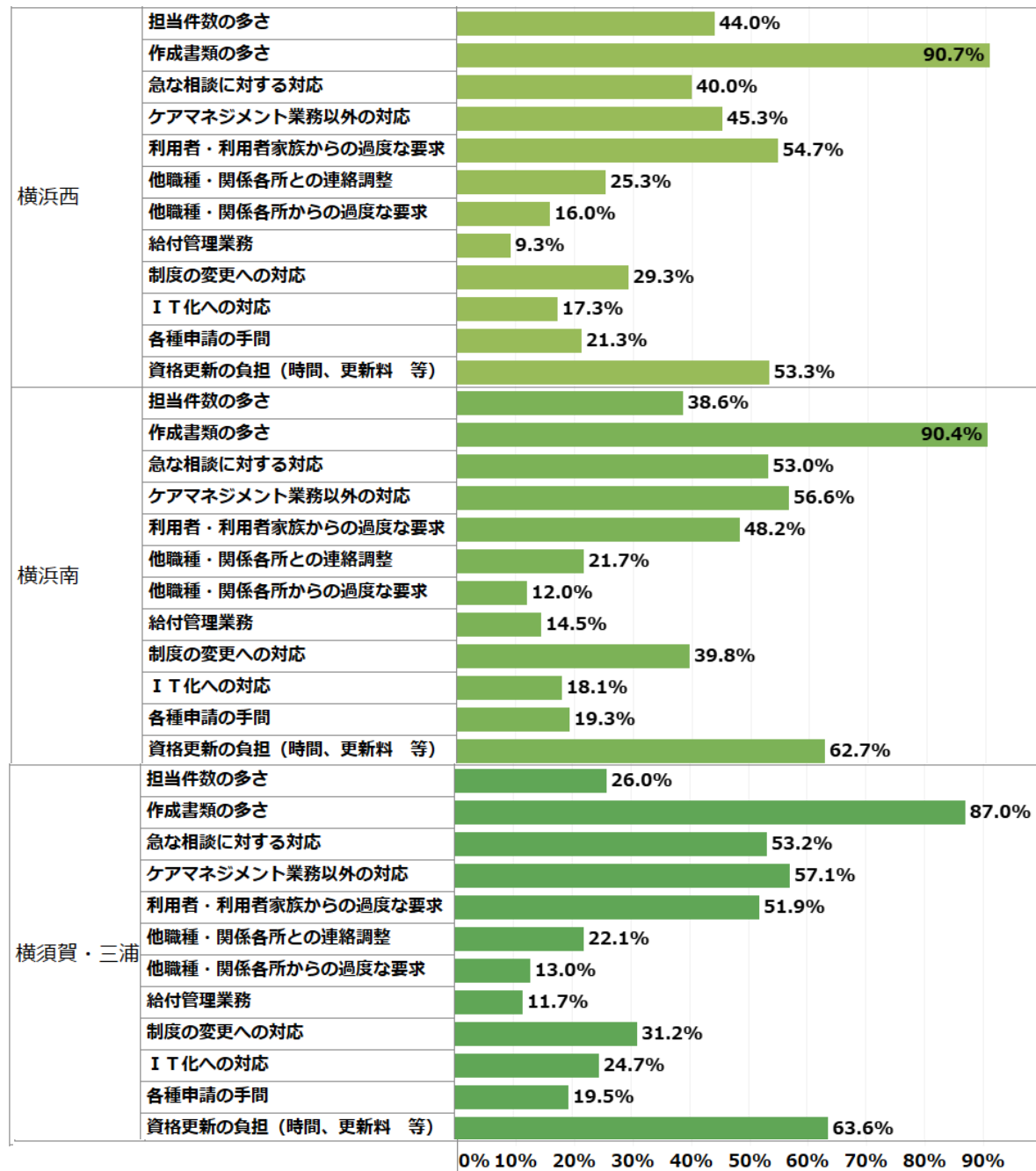
圧倒的に業務負担が多いと感じている回答結果であり、各事業所において明らかに業務負担であることが確認される回答となっている。

問13: 当該者が負担に感じている事柄についてご回答ください。(複数回答可)

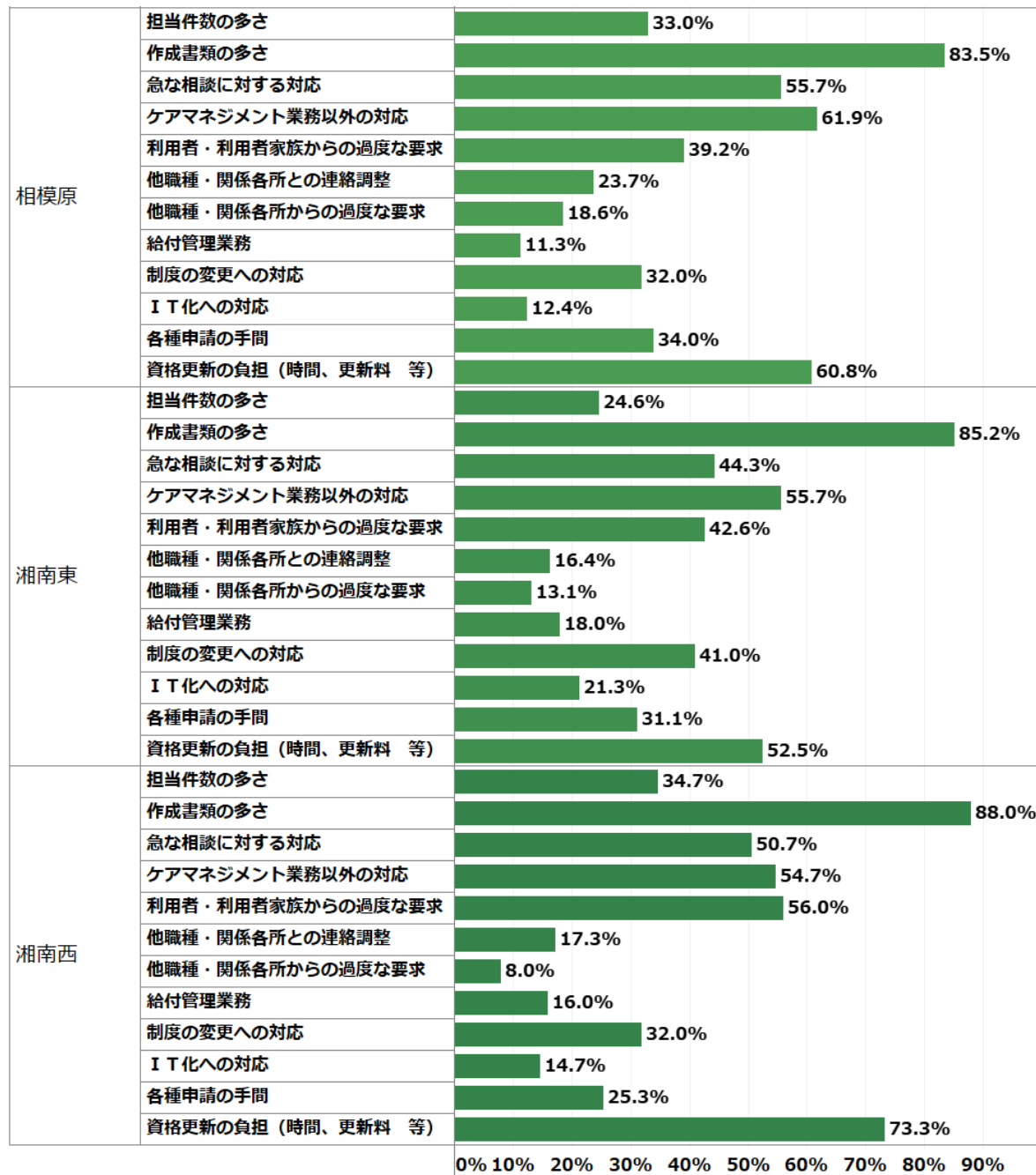
問13 複数回答 (川崎北: 27件、川崎南: 33件、横浜北: 112件、横浜西: 75件、横浜南: 83件、横須賀・三浦: 77件、相模原: 97件、湘南東: 61件、湘南西: 75件、県央: 107件、県西: 24件)

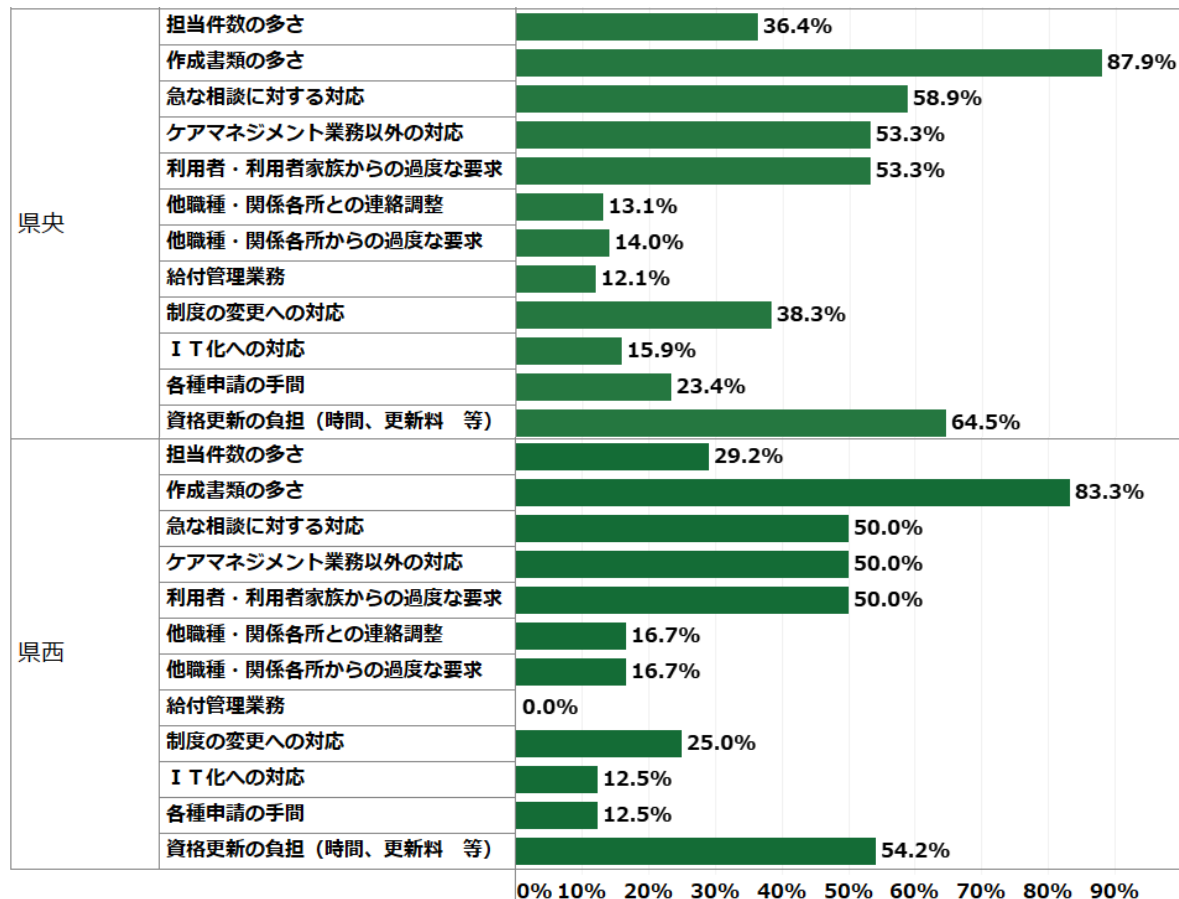


ケアマネジャー不足の原因を探るアンケート調査報告書



ケアマネジャー不足の原因を探るアンケート調査報告書





問13 要約・コメント

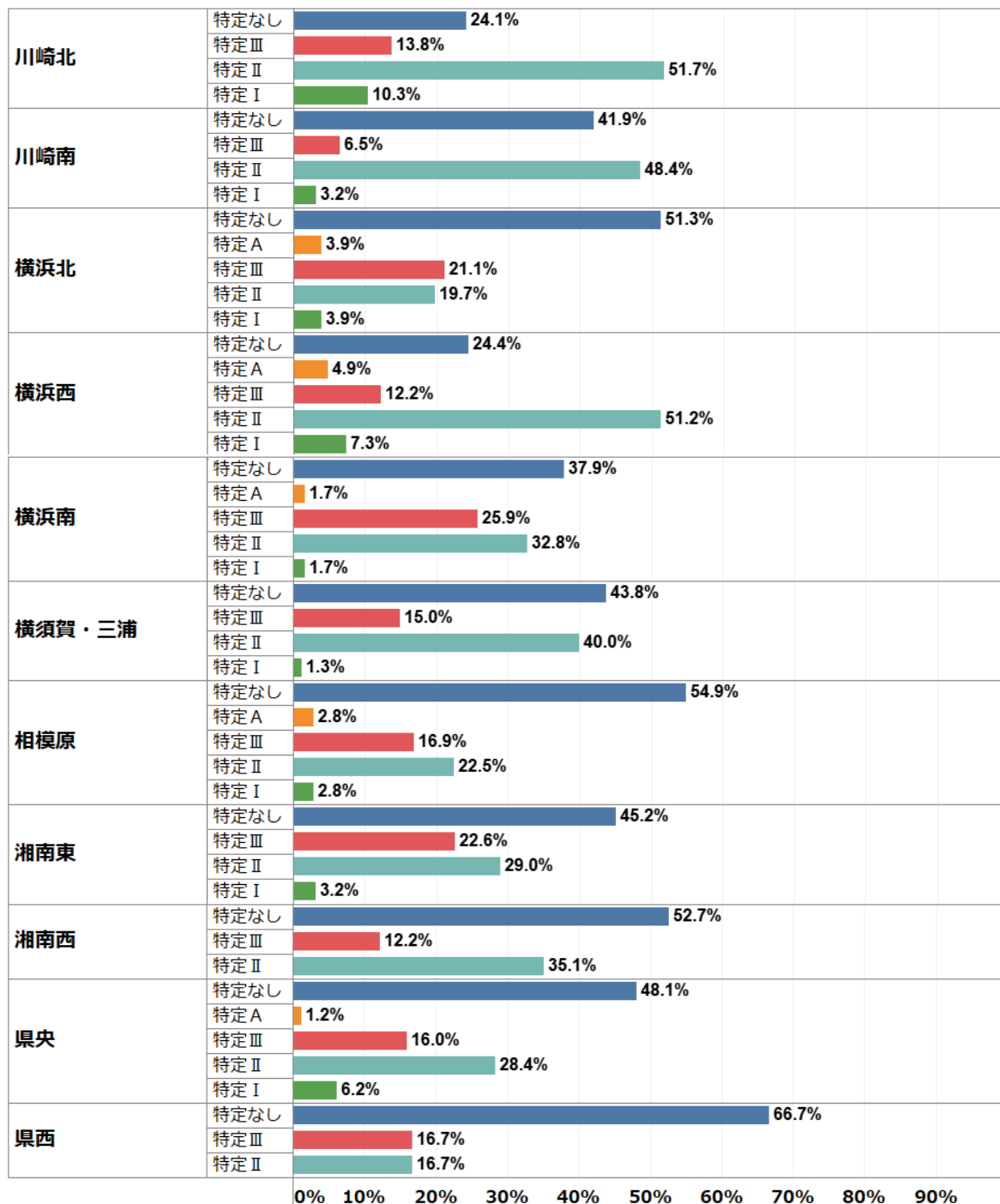
業務負担の内容について「作成書類の多さ」は全地域で8割を超えている。
 また、「資格更新の負担」は全地域で5割を超えている。
 逆に全地域で2割を下回っているのは「他職種・関係各所からの過度な要求」である。「給付管理業務」もそれほど負担と感じていない。

事業所管理者アンケート集計 居宅加算種別割合

問1、問2のクロス集計(地域・居宅の加算種別のクロス)

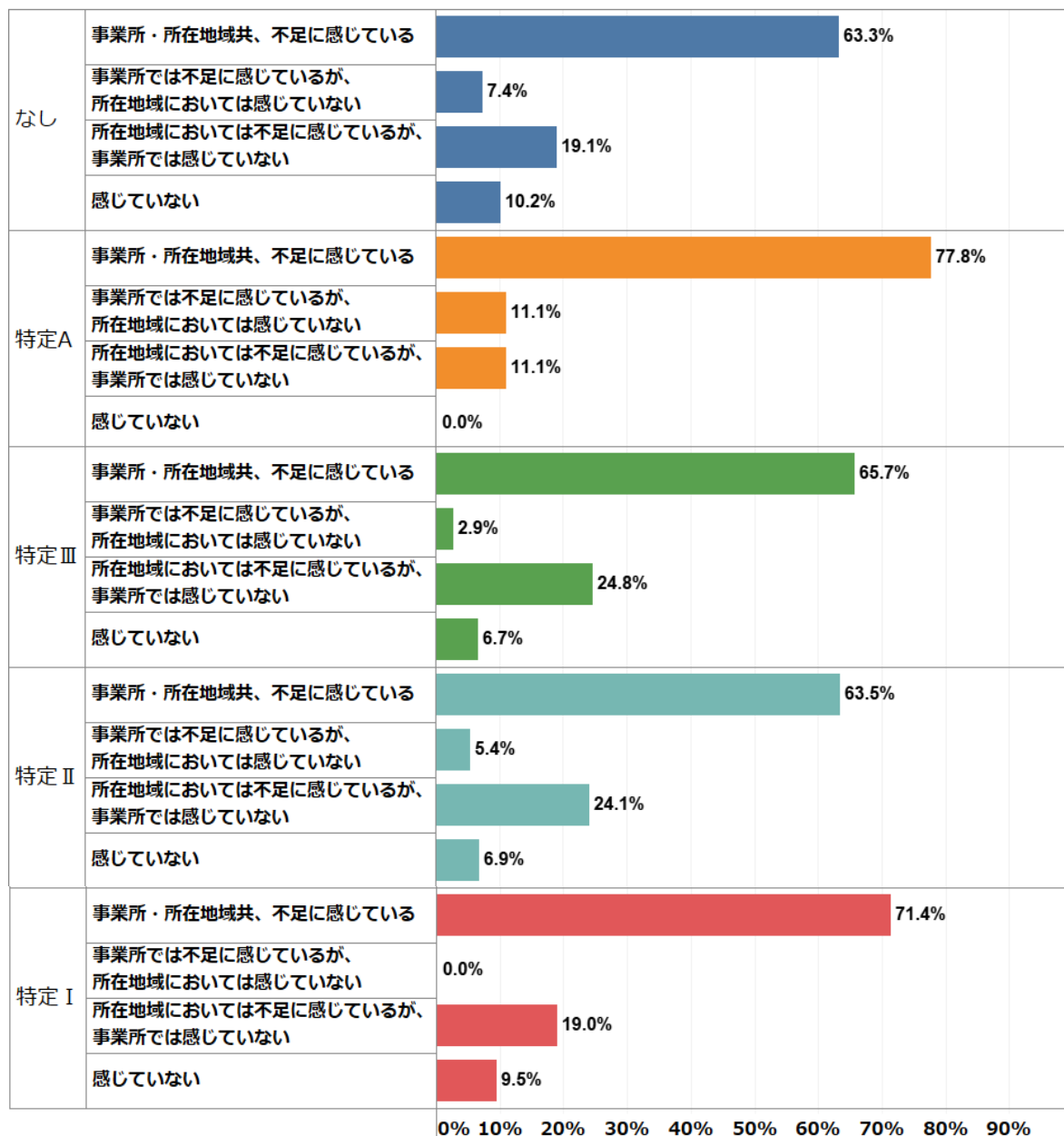
地域ごとの居宅の加算の割合(地域での加算種別の合計を分母に計算)

回答いただいた居宅支援の所在地ごとの加算割合



問4： 事業所・所在地域（市内・区内）においてケアマネジャー不足を感じますか。

問4 加算（なし：283件、A：9件、Ⅲ：105件、Ⅱ：203件、Ⅰ：21件）



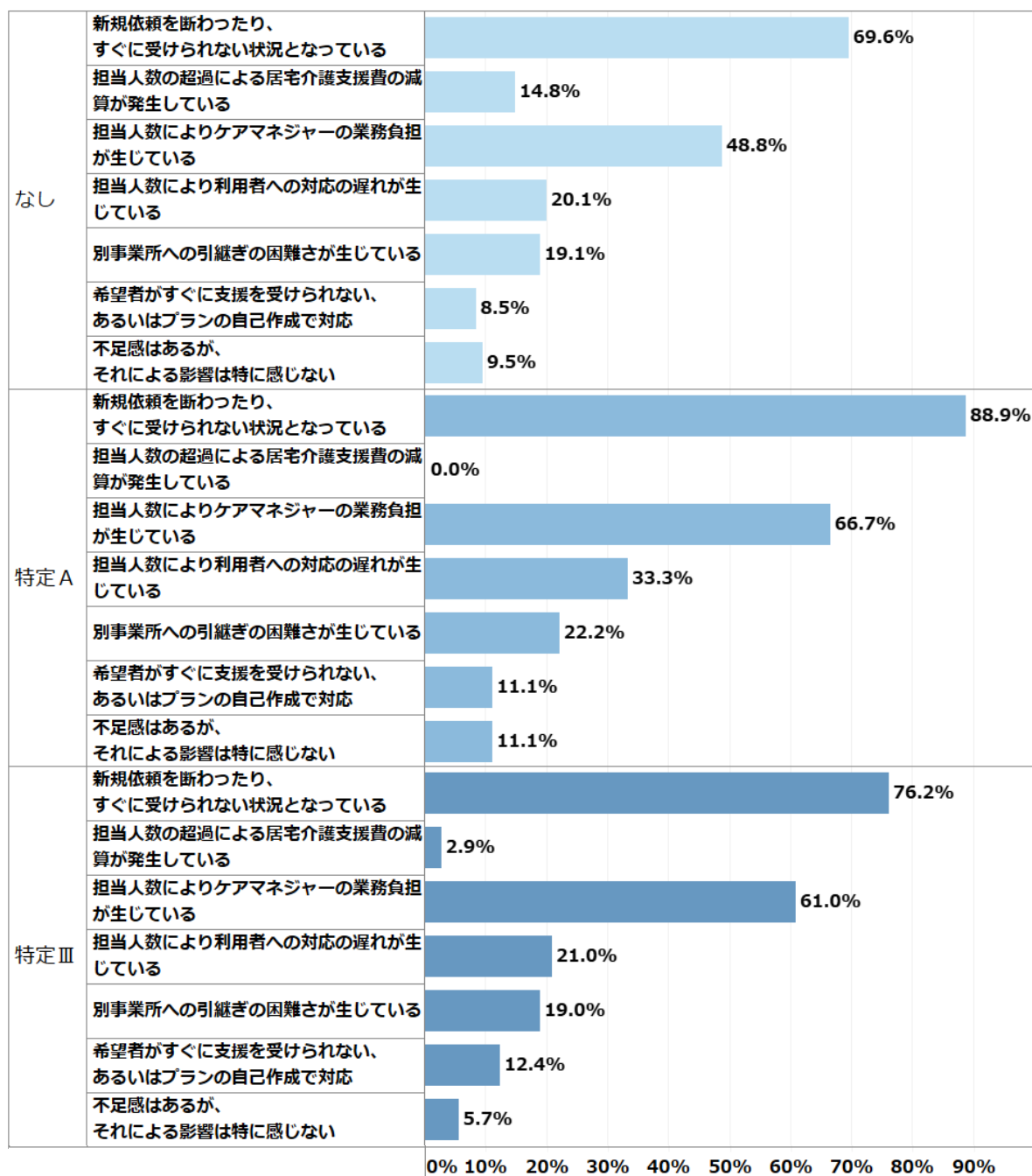
問4 要約・コメント

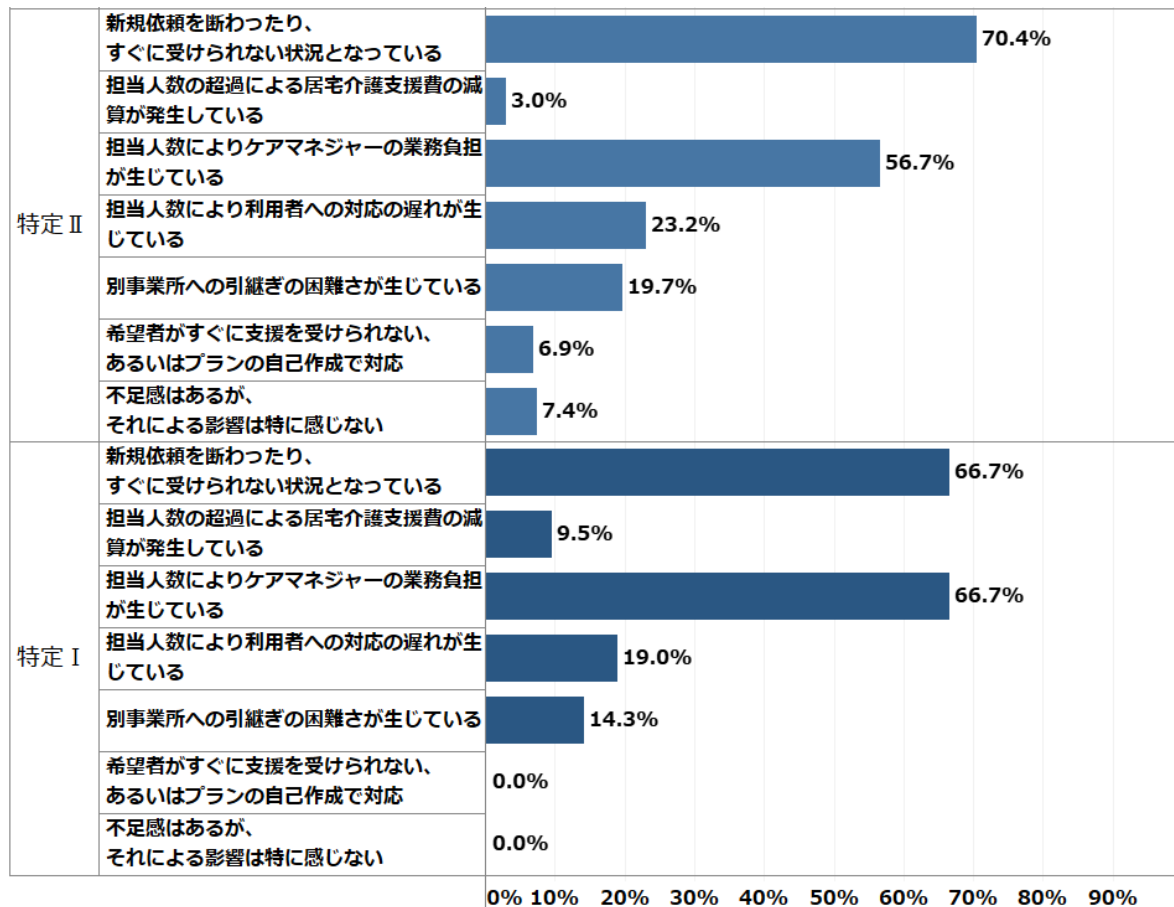
加算なし～特定A～特定Ⅲまでの事業所・所在地域共、不足に感じていることについては数値が高く、所在地域においては不足に感じているが、事業所では感じていないについても数値が2割弱でている。

特定A(77.8%)については、小規模事業所での算定しやすい分ケアマネジャーが不足する算定出来なくなることや、特定Ⅰ(71.4%)は、ケアマネジャーの配置少なくとも5名の必要があり不足すると算定出来なくなるリスクが高くあり、所在地域でのケアマネジャー不足が顕著であると考えられる。

問5: ケアマネジャー不足により生じている状況についてご回答ください。(複数回答可)

問5 加算 (なし: 283件、A: 9件、Ⅲ: 105件、Ⅱ: 203件、Ⅰ: 21件)





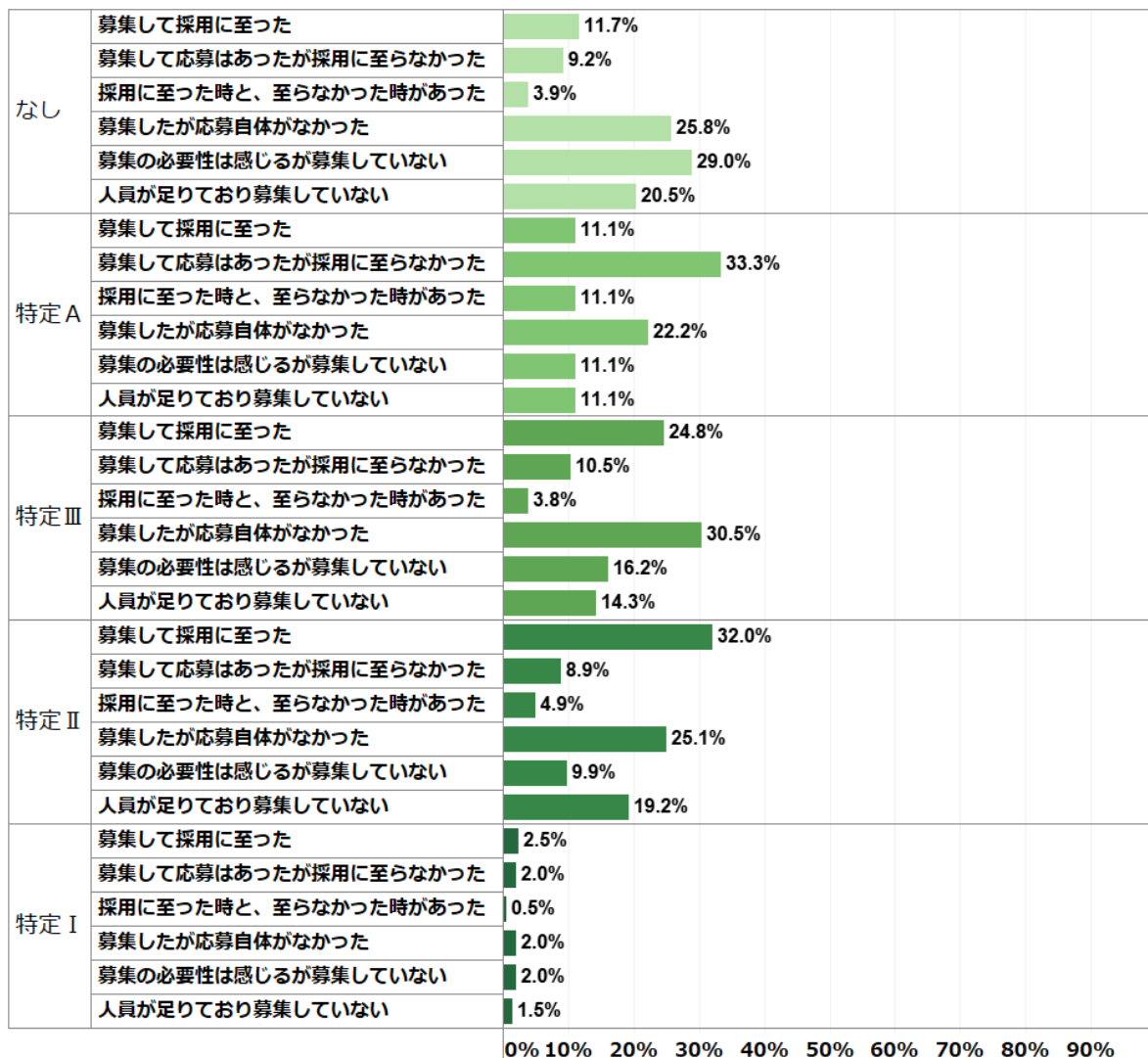
問5 要約・コメント

特定加算の状況により、配置しているケアマネジャーに人数により新規依頼の断りやすぐに受けられない状況やケアマネジャー業務負担が生じている事が高いことがわかる。

特定Aや特定Ⅲに関しては、配置のケアマネジャーが3名と少人数のためすぐに新規に対応出来ない状況がある。担当人数に関しては、特定Aが少人数で特定Ⅰが5名配置で介護度が高い方を受けないないといけないのでケアマネジャーの業務負担が生じている数値が高くある。

問6: 令和4年9月以降のケアマネジャー募集状況についてご回答ください。

問6 加算（なし：283件、A：9件、Ⅲ：105件、Ⅱ：203件、Ⅰ：21件）

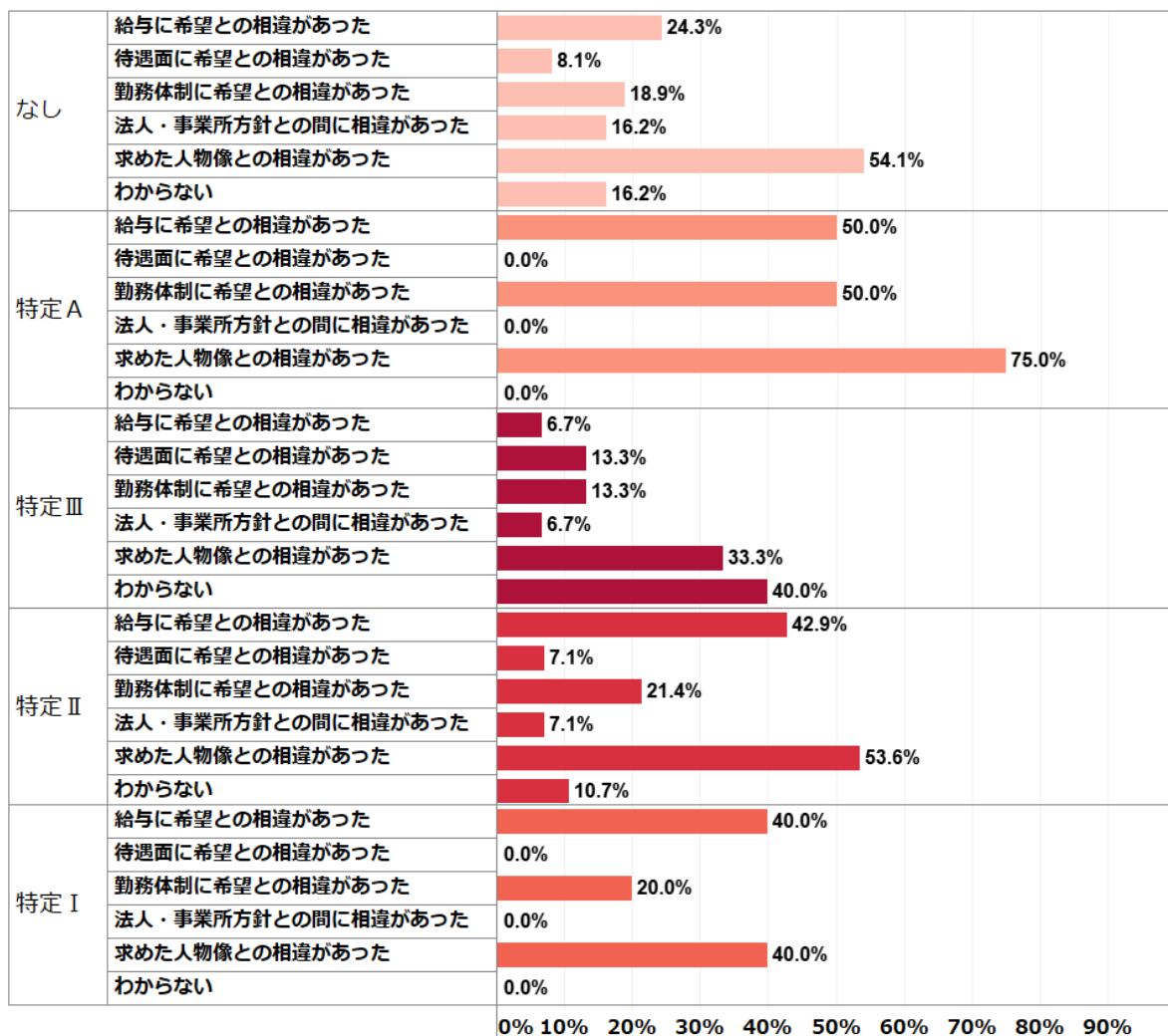


問6 要約・コメント

募集状況では、募集して採用に至ったのは特定Ⅱ・特定Ⅲともに数値的に高い。募集して採用に至らなかったの特定Aが高い。募集したが応募自体がなかったの特定Ⅰ以外はそれぞれ高い。

問7: 採用に至らなかったのは、どのような原因によるものと考えておられますか。(複数回答可)

問7 加算 (なし: 37件、A: 4件、Ⅲ: 15件、Ⅱ: 28件、Ⅰ: 5件)



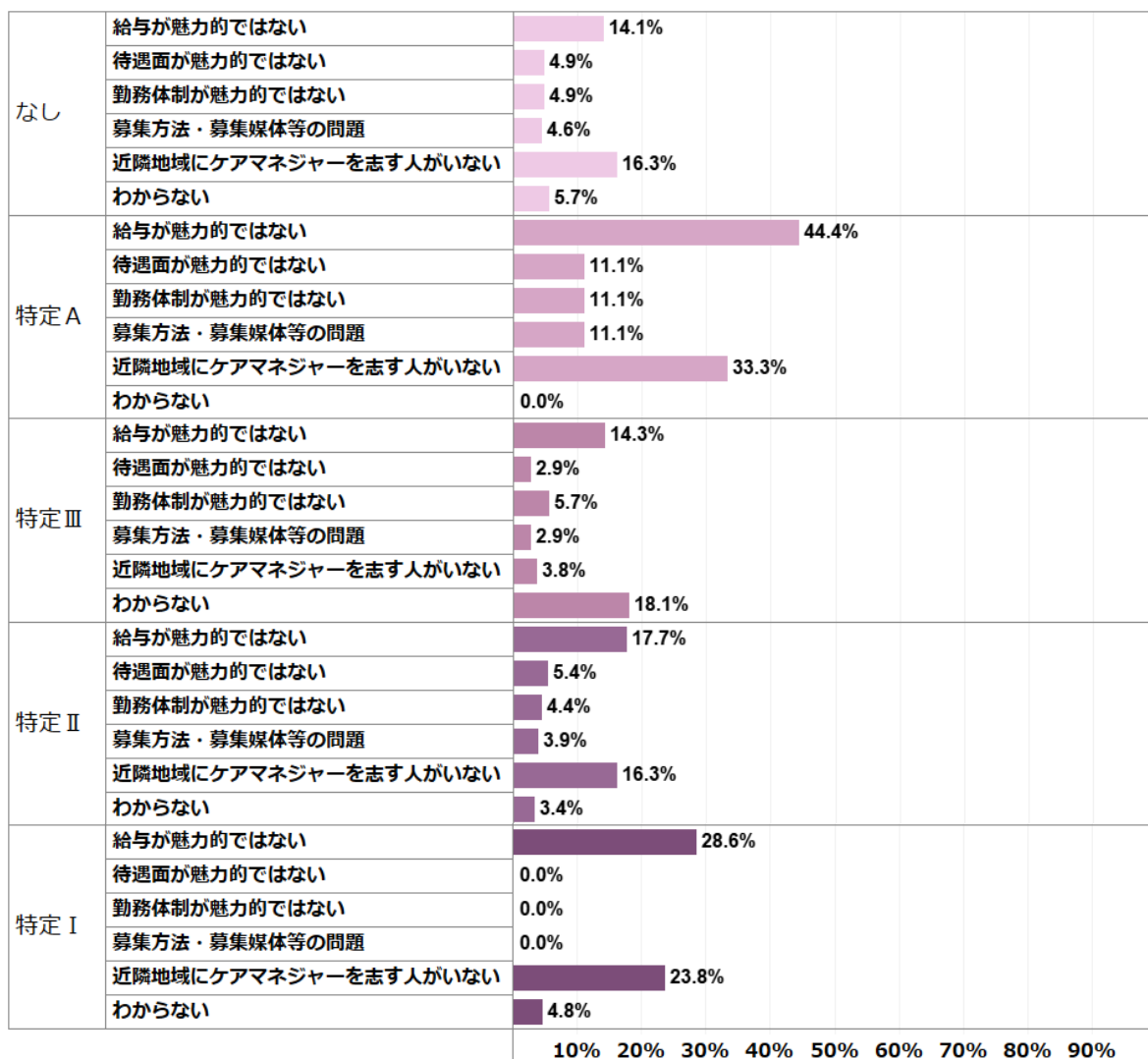
問7 要約・コメント

採用に至らなかった原因では、特定Aが給与に希望との相違があったと勤務体制に希望との相違があったと求めた人物像との相違があったのそれぞれの項目で5割以上と高い。

ケアマネジャーとしても少人数で働きやすい感じがあるので募集があったが実際との相違が多かったのが推測される。

問8: 応募がなかったのは、どのような原因によるものと考えておられますか。(複数回答可)

問8 加算 (なし: 73件、A: 2件、Ⅲ: 32件、Ⅱ: 51件、Ⅰ: 4件)

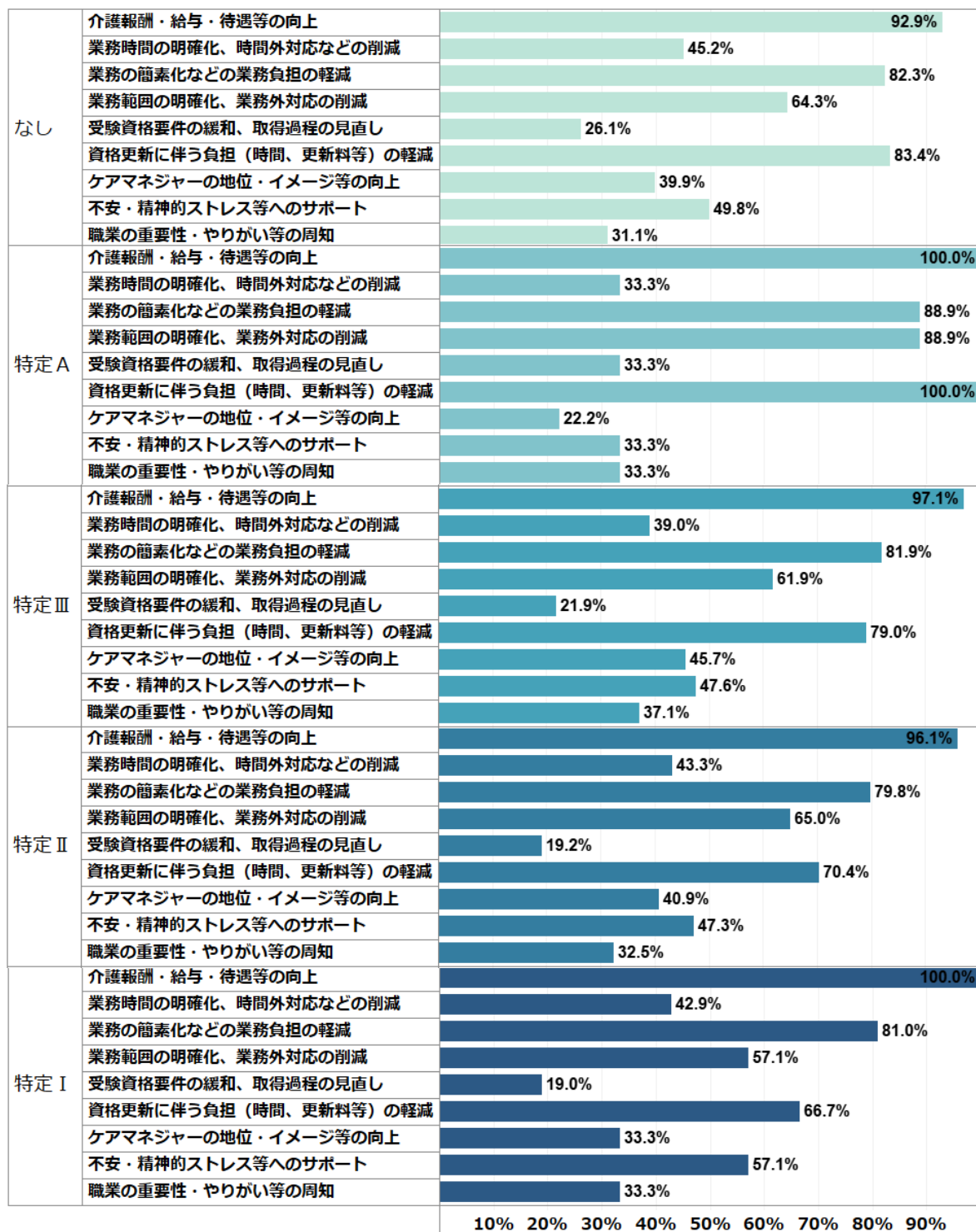


問8 要約・コメント

勤務体制よりも給与面や地域にケアマネジャーを志す人がいないなどが原因と考えられている各加算事業所が多い。

問9： ケアマネジャーを志す人が今より増える為には何が必要だと思いますか。（複数回答可）

問9 加算（なし：283件、A：9件、Ⅲ：105件、Ⅱ：203件、Ⅰ：21件）



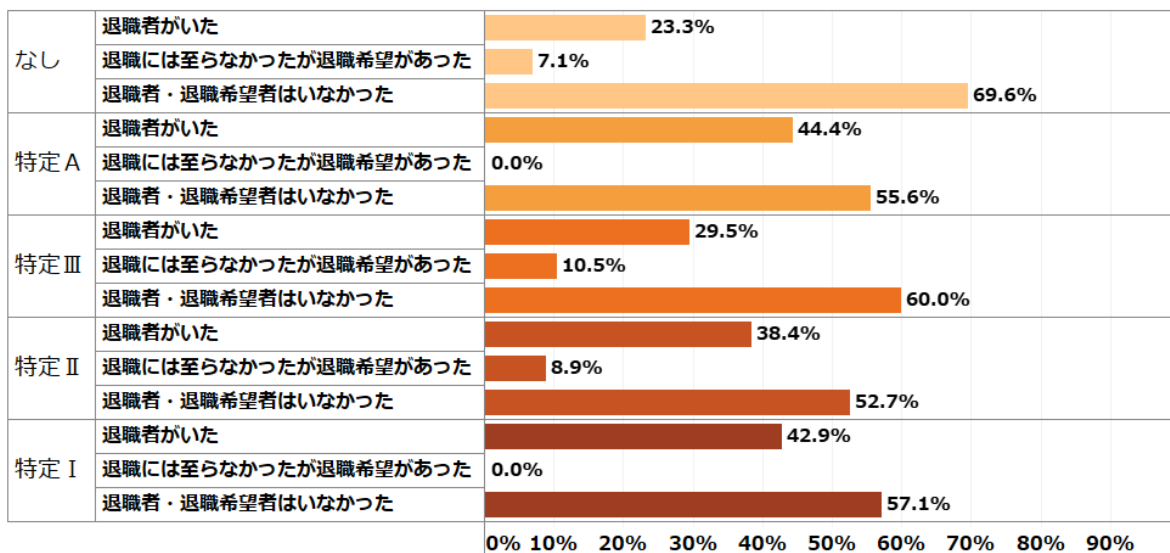
問9 要約・コメント

介護報酬・給与・待遇等の向上や業務の簡素化、通常業務における業務負担の軽減や業務範囲の明確化、業務外と思われる対応の削減や資格更新に伴う負担の軽減などが7割～10割と各加算事業所で高い数値が出ている。特に給与面や業務負担軽減ともに8割を超えるかなり高い数値になっている。

資格更新に伴う負担の軽減については、事業所のケアマネジャー配置人数が少ない加算事業所は不在の間のフォローでの他のケアマネジャーの負担も大きいと考えられる。やはり、給与面や業務の簡素化や業務範囲の明確化や資格更新に伴う負担を軽減していくことがケアマネジャーを志す人が増えるためには必要だと考えていることが推測される。

問10: 令和4年9月以降のケアマネジャー退職状況についてご回答ください。

問10 加算（なし：283件、A：9件、Ⅲ：105件、Ⅱ：203件、Ⅰ：21件）



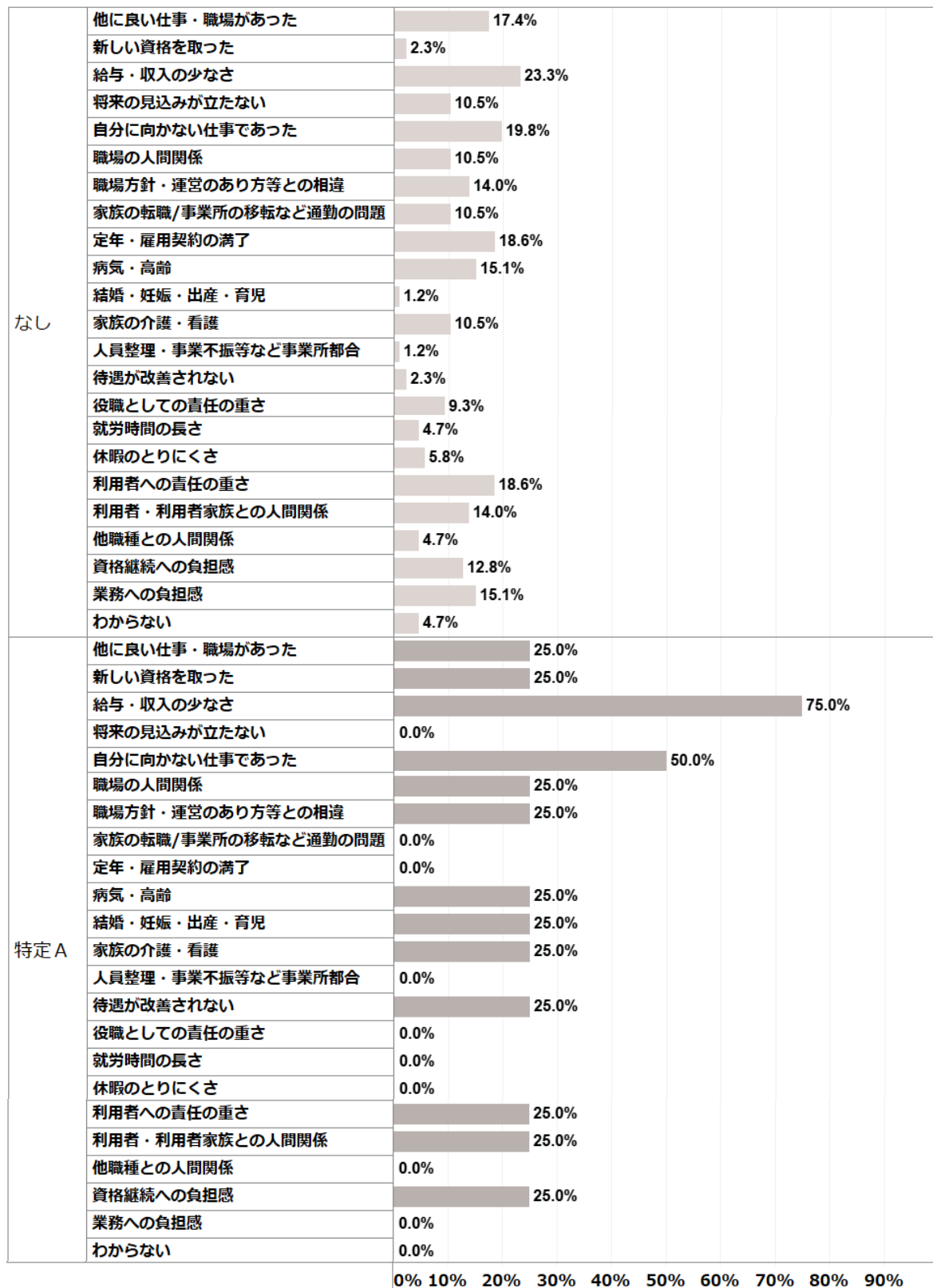
問10 要約・コメント

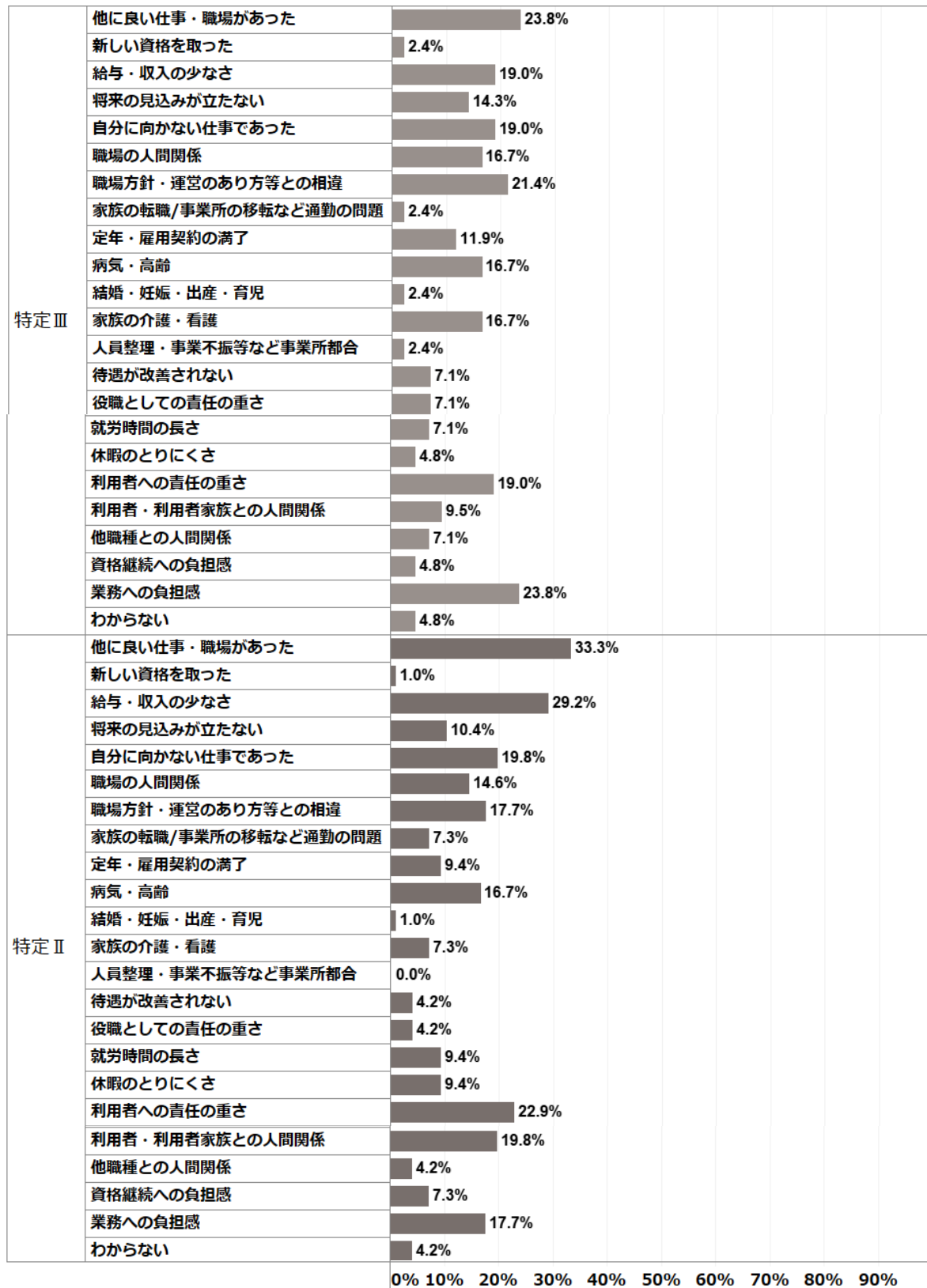
退職者の状況では、退職者がいた項目では特定Aと特定Ⅰ・Ⅱにおいて4割弱の高い数値となっている。

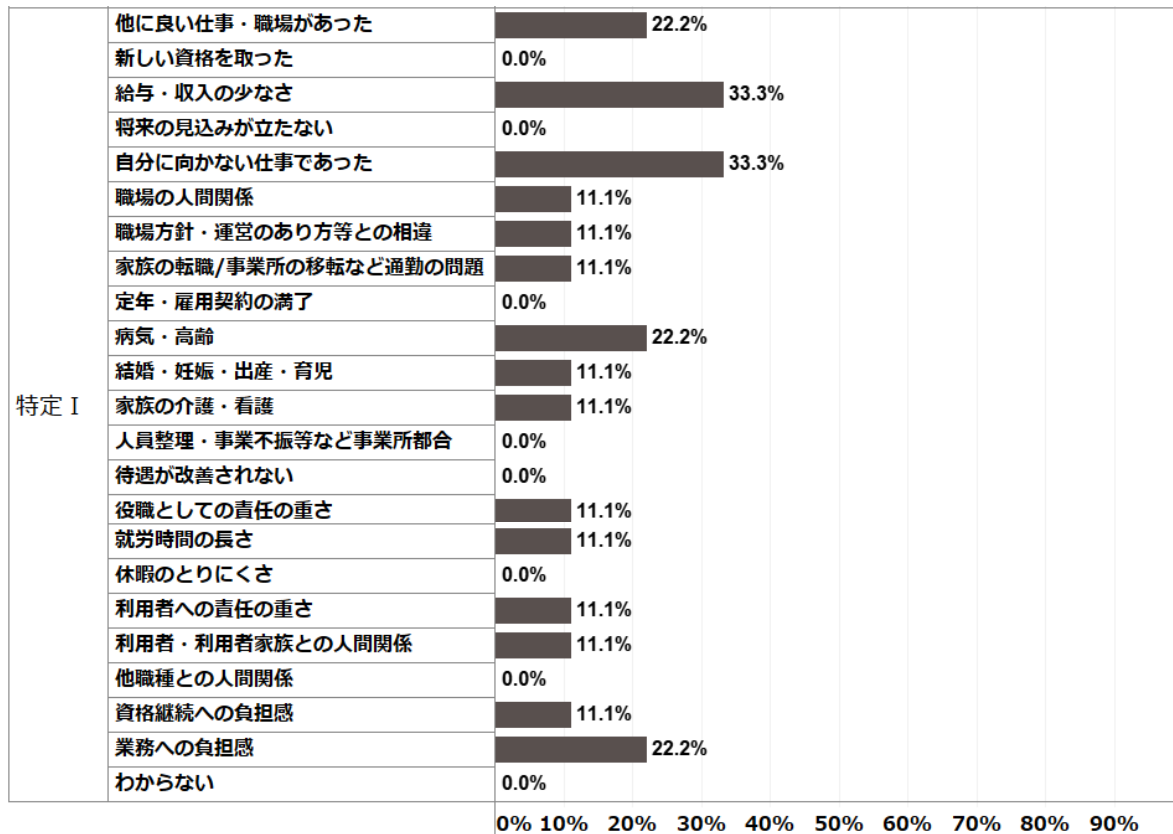
退職者・退職希望者はいなかった項目は加算なしの事業所が高く、加算要件の業務負担が大きく関係していると考えられる。

問11：退職・退職希望の理由として、どのようなことが考えられますか。（複数回答可）

問11 加算（なし：86件、A：4件、Ⅲ：42件、Ⅱ：96件、Ⅰ：9件）







特定 I

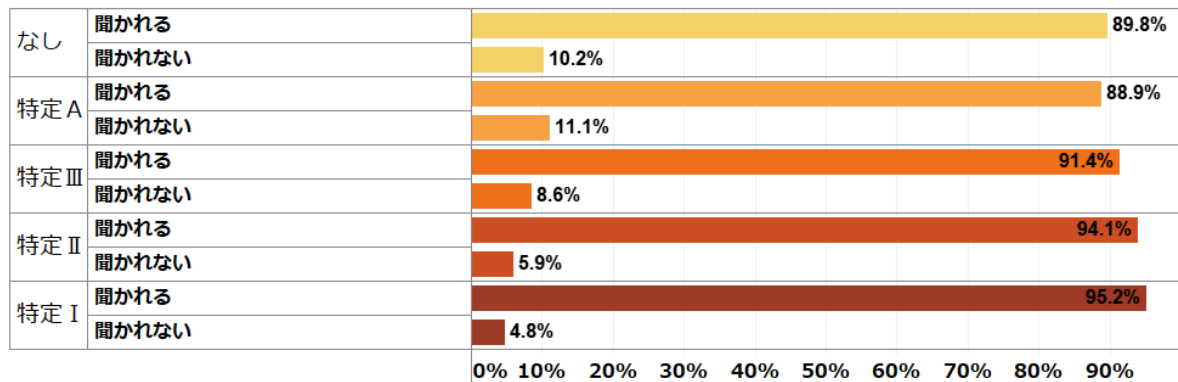
問11 要約・コメント

退職・退職希望の理由としては、給与・収入の低さや他に良い仕事・職場があったや自分に向かない仕事であったや職場方針・運営のあり方等相違や病気・高齢や家族の介護・看護や利用者への責任の重さや利用者・利用者家族との人間関係や業務への負担が各加算事業所で1割～2割台の数値になっている。

ケアマネジャーの資格を取得して働くが自分に向いていないと感じる人が多く、職場の人間関係で少人数事業所では業務負担が多く相談出来る環境が出来ないと考えられる。ケアマネジャーの高齢化もあり、自身の病気や家庭環境の変化で家族の介護・看護をしなければならない状況になりやすく退職・退職希望が増えていると考えられる。

問12: 所属のケアマネジャーから業務負担への声が聞かれますか。

問12 加算（なし：283件、A：9件、Ⅲ：105件、Ⅱ：203件、Ⅰ：21件）

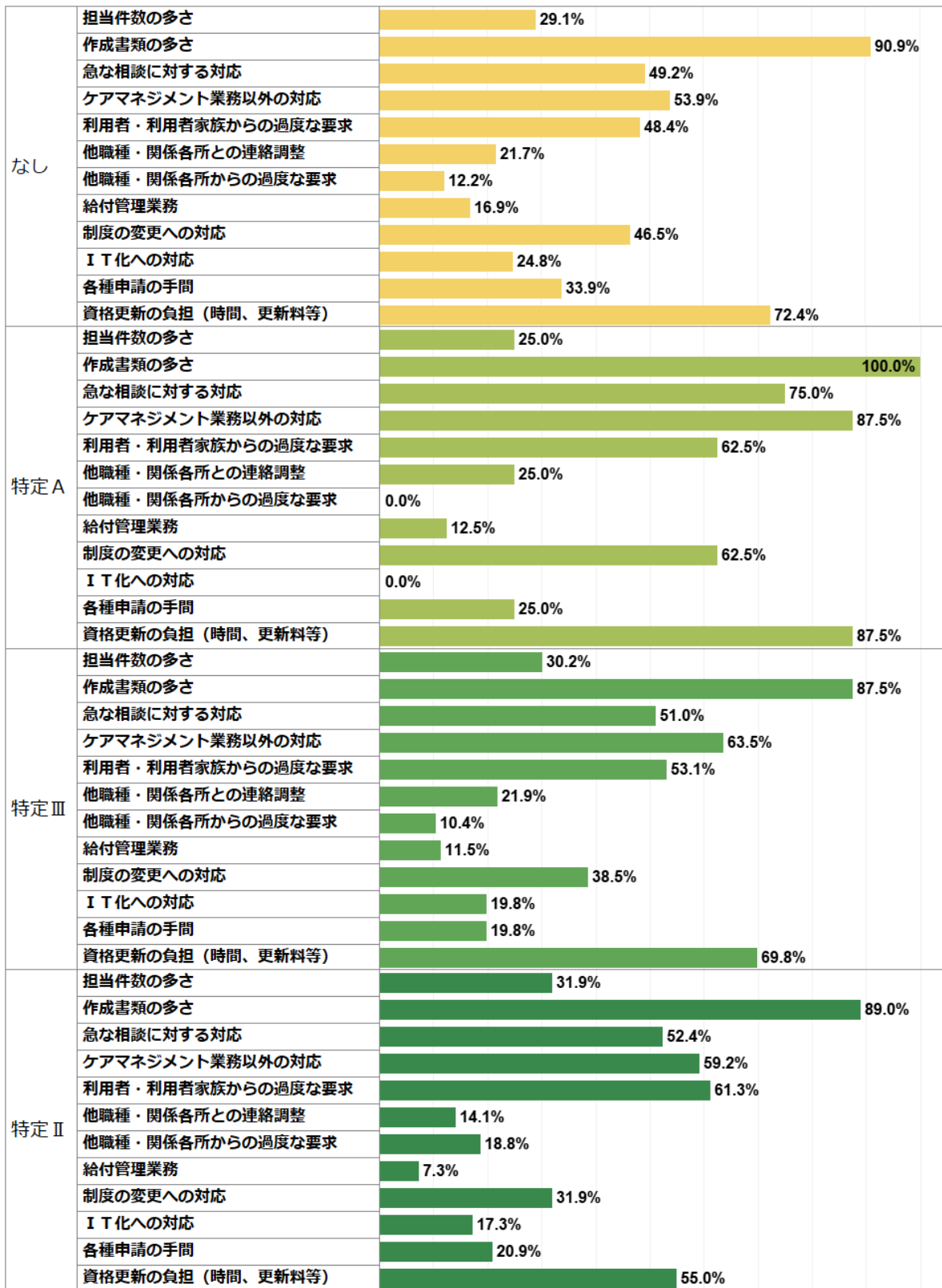


問12 要約・コメント

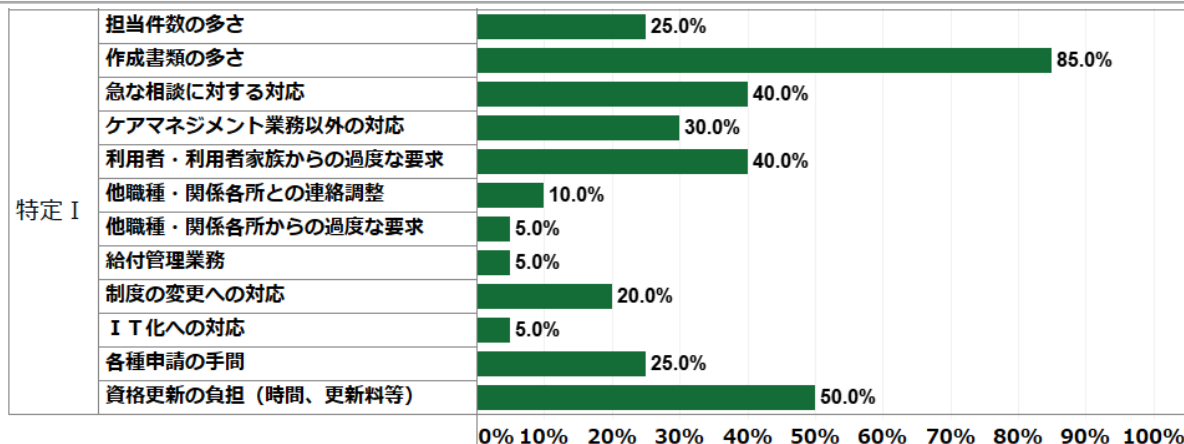
業務負担への声が聞かれることについては、各加算事業所において9割台のかなり高い状況がある。

問13： 当該者が負担に感じている事柄についてご回答ください。（複数回答可）

問13 加算（なし：254件、A：8件、Ⅲ：96件、Ⅱ：191件、Ⅰ：20件）



ケアマネジャー不足の原因を探るアンケート調査報告書



問13 要約・コメント

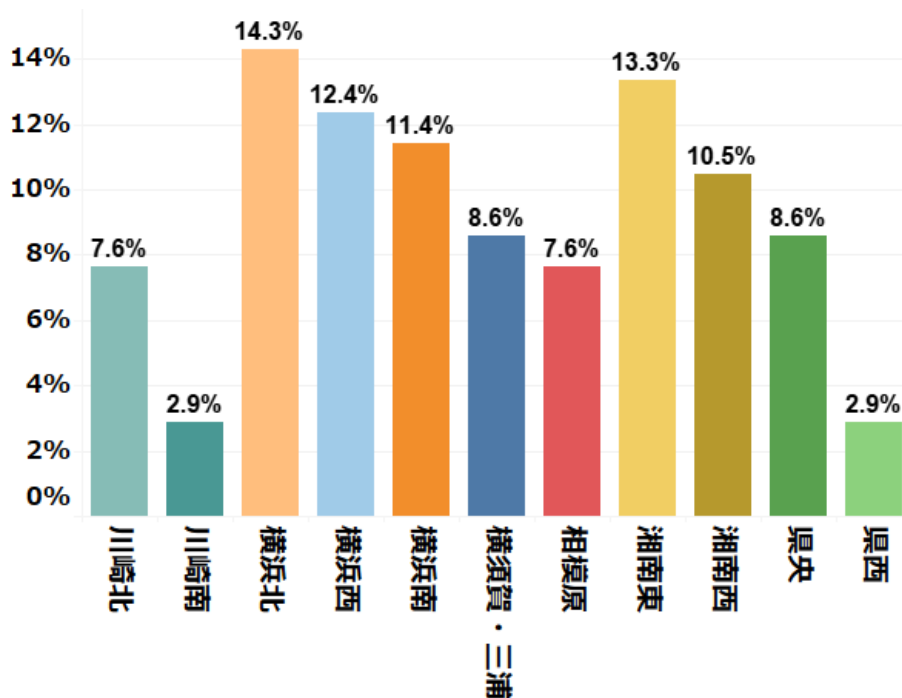
負担に感じている事柄については、担当件数の多さや連絡調整や給付管理業務よりも作成書類の多さや急な相談に対する対応やケアマネジメント業務以外の対応や利用者・利用者家族からの過度な要求や資格更新の負担が各加算事業所ともに高い数値になっている。

やはり、業務負担の中では、作成書類の多さが断トツに高くケアマネジメント業務以外の対応に関わる負担も大きく、日々多忙の中での資格更新の負担が少人数事業所においてはかなりの負担になっていると考えられる。また、制度の変更に対応についても少人数事業所では高く、特に一人などケアマネジャー同士での相談出来る環境が積極的に出来ない状況が考えられる。

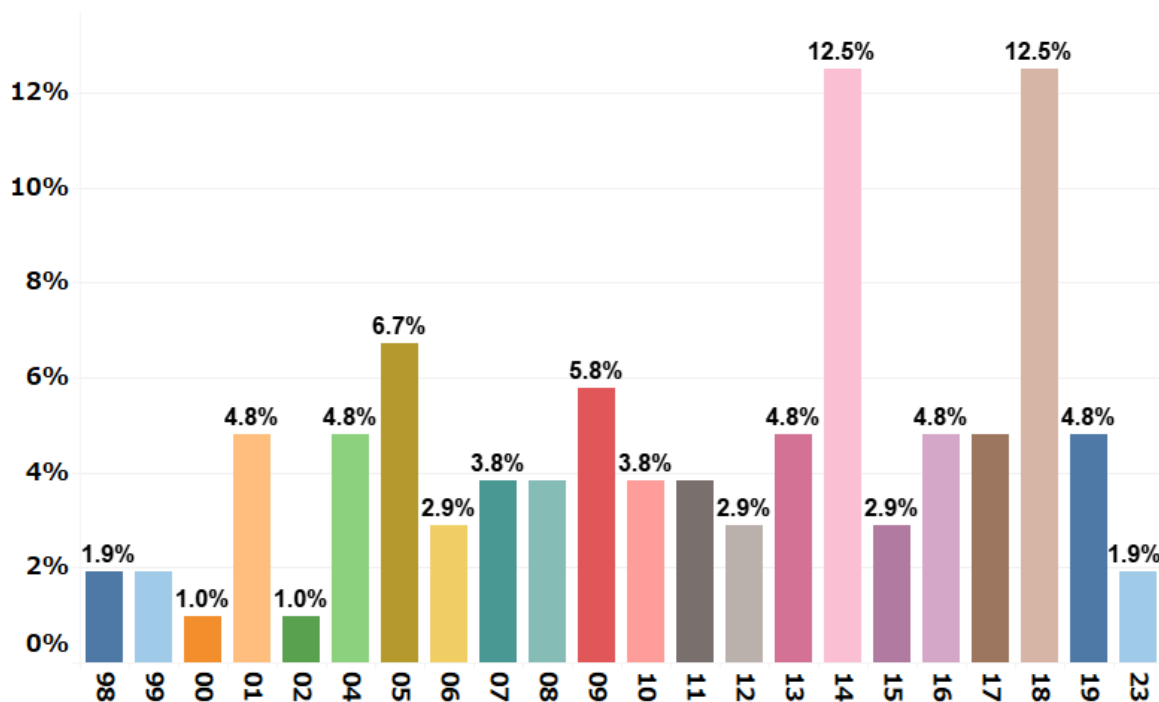
非従事者アンケート集計

非従事者集計

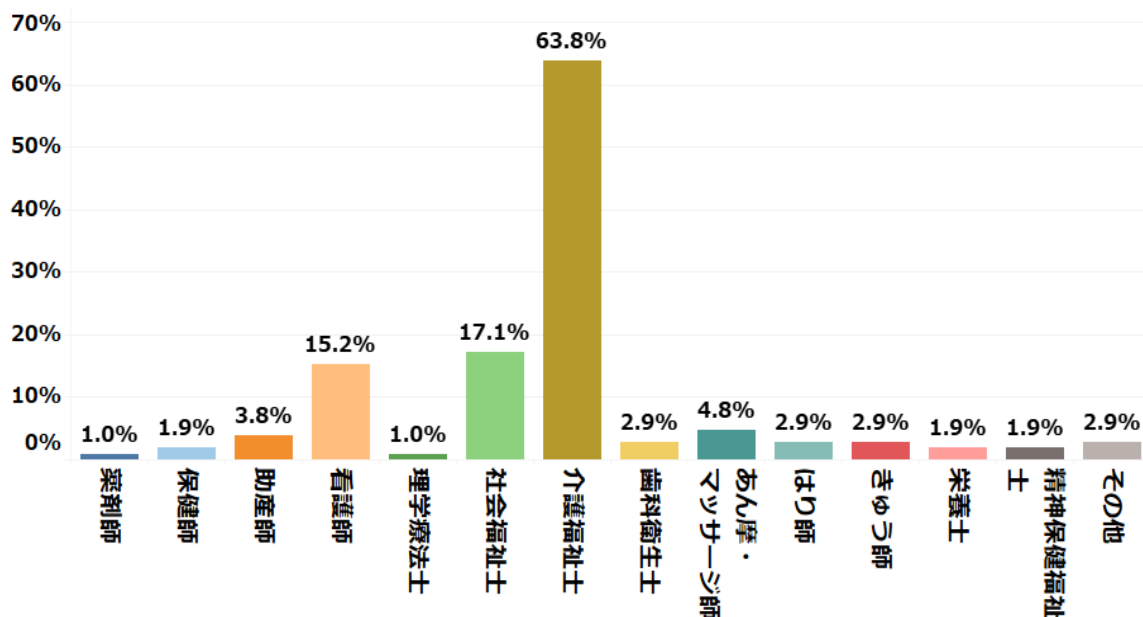
問1: お住いの地域をご回答ください。



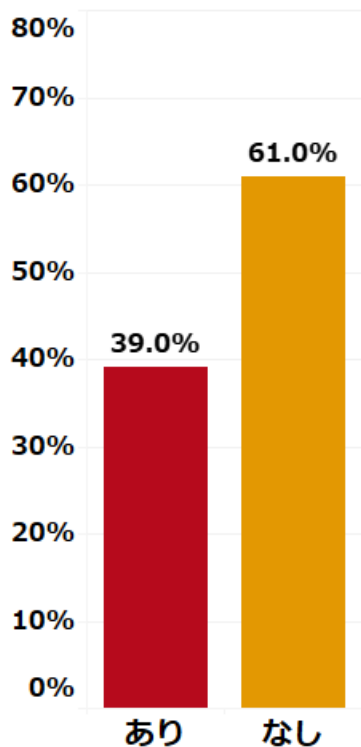
問2: ケアマネジャー資格取得年



問3：保有資格にチェックをお願いいたします。（複数回答可）

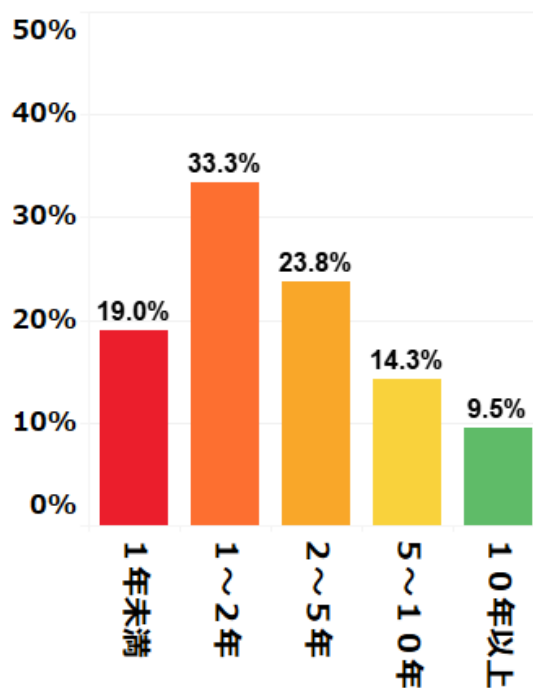


問4：これまでにケアマネジャーとして従事されたことはありますか。



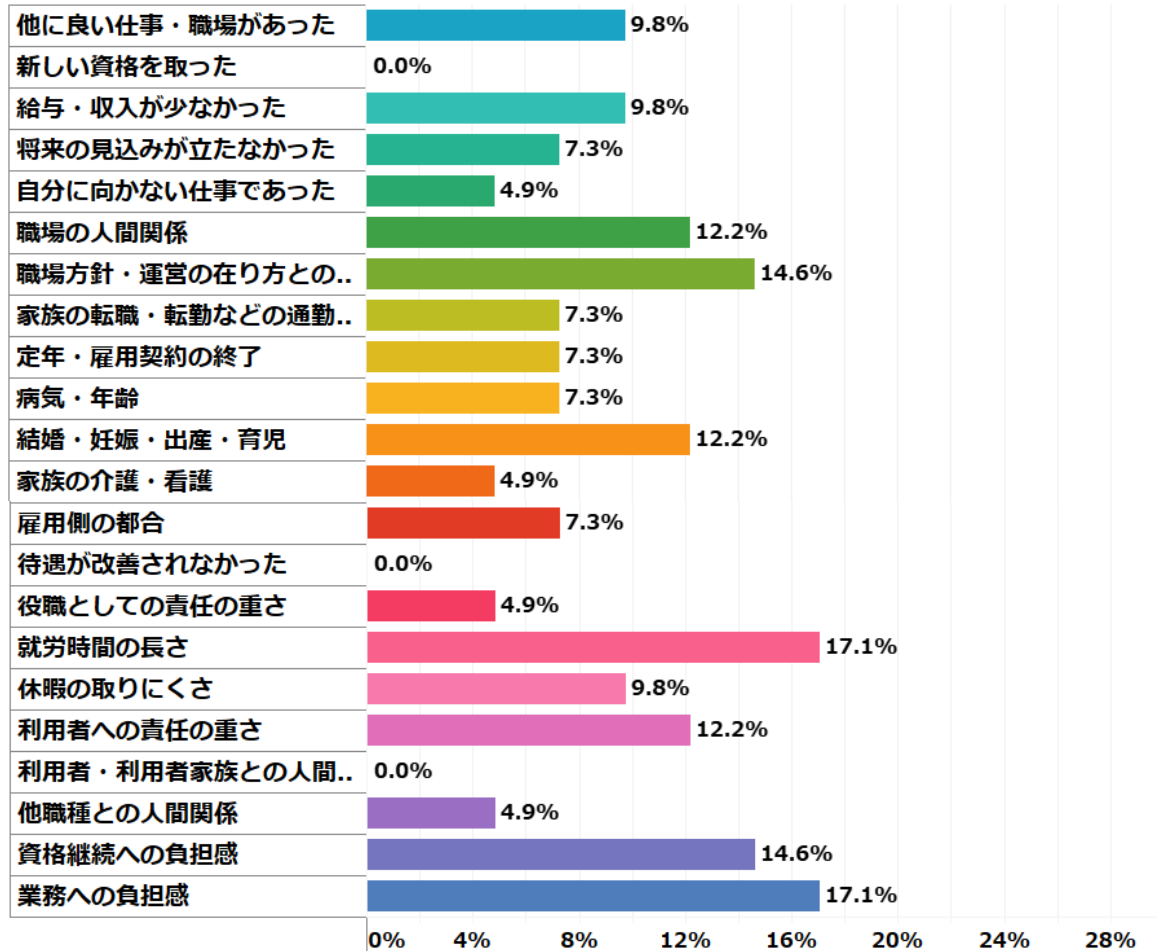
問5：従事した期間をご回答ください。

問4で1と回答した41名



問6: おやめになった理由についてご回答ください。(複数回答可)

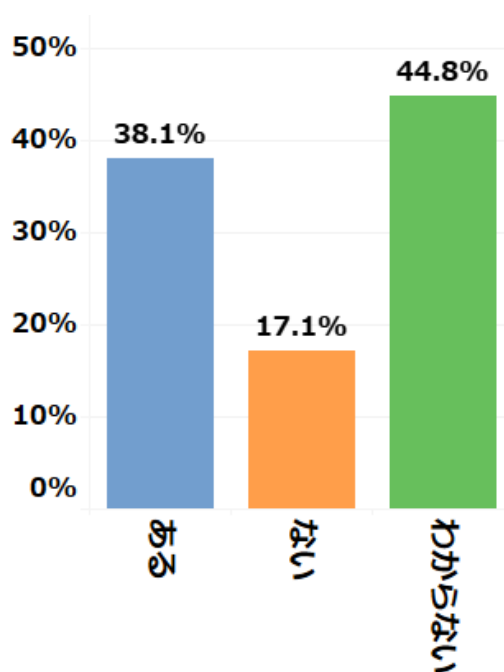
問4で1と回答した41名



ケアマネジャーの資格は取得したが実際に仕事に就いた方は4割弱、従事期間も2年未満が5割となっている。やめた理由としては勤務時間の長さや業務への負担感・職場方針・運営の在り方との相違があげられている。

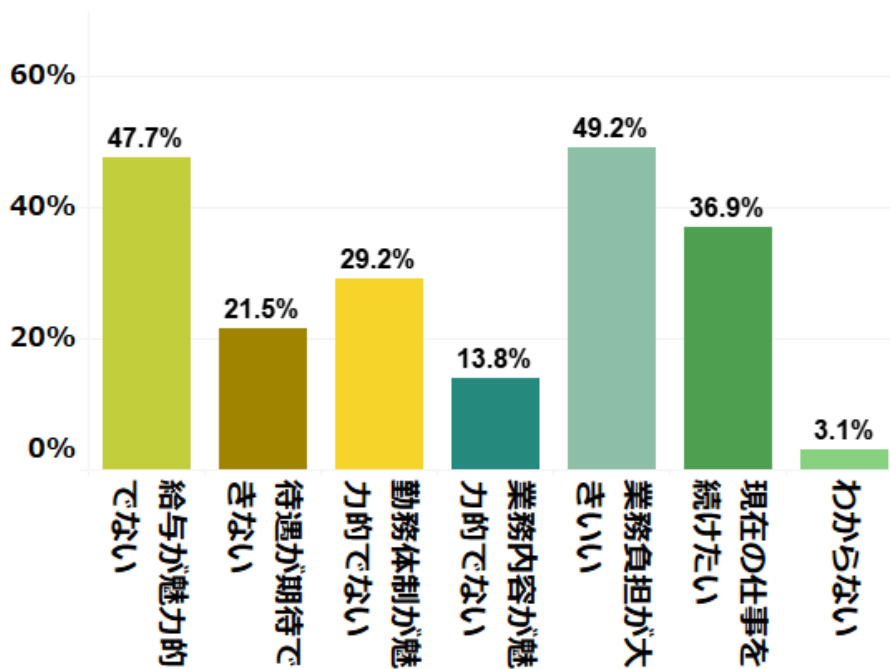
ケアマネジャーの資格を取り、更新をしていることから、全くケアマネジャーをしないと決めているわけではないが、業務への負担感や就労時間の長さ、利用者への責任の重さなどから、今の仕事を継続していることがうかがえる。ケアマネジャーを増やすには業務の効率化を考えていく必要がある。

問7: 今後、ケアマネジャーとして従事するお気持ちはありますか。

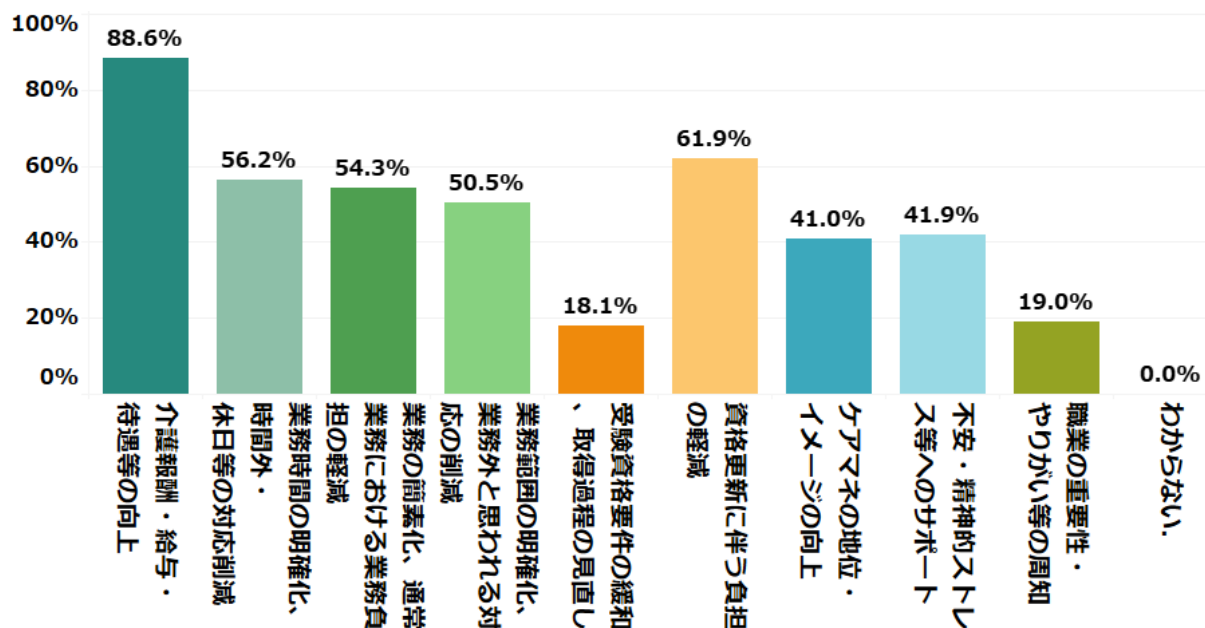


問8: 理由をお聞かせください。(複数回答可) ケアマネジャーとして従事する気がない又はわからない

問7で2, 3と回答した65人



問9： ケアマネジャーを志す人が今より増える為には何が必要だと思いますか。（複数回答可）



今回のアンケートでは、ケアマネジャーとして従事する気持ちだが、全くないわけではないが、給料の問題や業務負担の大きさ という面での課題が挙げられた。ケアマネジャーを志す人を増やすためには、介護報酬や給与、待遇の向上が必要不可欠であるという結論が結果として導き出された。

今回の分析により、非従事者がケアマネジャーという職種を志すためには、給与や待遇の向上、また業務負担の軽減が必要であると考察できる。

まとめ

当協会では定期的に、県内各市町村のケアマネジャーの連絡会より代表者が集まり、地域の現状等を意見交換する会議を設けている。令和4年度の会議では、各地域の代表者より「ケアマネジャー不足」という課題についての意見が多く寄せられた事を受け、令和4年12月21日に、当協会より神奈川県に対しケアマネジャーの人材不足に関する実態調査と今後の対応について要望書を提出した。

この活動はケアマネジャーの全国的な情報サイトで取り上げられ、高い関心が向けられている。今回、制度改正・調査研究委員会では、具合的なケアマネジャー不足の実態を把握するため、県内の居宅介護支援事業所・地域包括支援センター・介護施設・(看護)小規模多機能事業所の管理者に向けて、ケアマネジャー不足の現状やその原因と思われる事、それに加え、ケアマネジャーの資格を有するが、現在実務には就いていないケアマネジャー向けの再研修や未経験者研修を通し、なぜケアマネジャーとして従事しないのかという点についてもアンケート調査を行った。

まず、令和4年度「介護労働実態調査」にて、職種別で過不足状況をみると、「(事業所内における)不足感」が最も高いのは「訪問介護員」の83.5%、次いで「介護職員」の69.3%となっており、同調査でケアマネジャーは37.7%となっているが、他業種にはない傾向として、ケアマネジャーの不足感は年々増加し続けている。今回の調査でも、事業所内のみでの不足感は居宅介護支援5.8%、地域包括支援センター4.5%、施設8.2%、小規模多機能22.2%となるが、「事業所・地域共に不足に感じている」「所属地域においては不足に感じているが、事業所では感じていない」という“地域”を含めた不足感は、合わせると居宅介護支援85.9%、地域包括支援センター92.8%、施設60.4%、小規模多機能61.1%となり、ケアマネジャー不足は事業所単体だけではなく、地域全体の課題である事が見て取れる。

また「ケアマネジャー不足によって生じている状況」という質問では、【新規依頼を断ったりすぐに受けられない状況となっている】が主に介護が必要になった際の最初の窓口になりやすい、地域包括支援センター(67.6%)や居宅介護支援事業所(77.7%)で高く、次いで【ケアマネジャーの業務負担が生じている】46.7%(小規模多機能)～59.2%(居宅)、【利用者への対応の遅れが生じている】23.4%(居宅)～42.6%(包括)、【別事業所への引き継ぎの困難さが生じている】や【希望者がすぐに支援を受けられない、自己作成で対応する】ではいずれも包括で51.9%・35.2%と高く、最初に相談を受けた方の受け入れ先がないという状況である。項目の自由記載欄では、利用者の行き先の無さや、人員確保の困難さに関連する文言が並び、ケアマネジャー不足は既に『介護保険サービスの希望者が必要なサービスをすぐに受けられない』という状況に繋がっている。必要なサービスを受けられないという事は、対象者の要介護状態の重度化や、介護者の介護負担増に直結する事が想定され、深刻な影響が出ている事が見て取れる。また、事業所で担当できる件数を超過する事等による【居宅介護支援費の減算が発生している】という事業所も8.9%あり、サービス受けられず困っている利用者に対し、事業所の収入を犠牲にし、業務負担も増した状態でサービスを提供しているという状況も発生している。

「ケアマネジャーの募集状況」についての項目では施設では【人員が足りており募集していない】が63.0%にのぼるが、前述のような最初の相談先となりやすい居宅・包括は【募集したが応募自体がなかった】が26.1%(居宅)～34.2%(包括)と高い数値となっている。募集があっても採用に至らない理由では、【求めた人物像との相違があった】が一番多く、募集者の年齢について言及する自由記載がある。ケアマネジャーの平均年齢は53歳とされ、60歳以上のケアマネジャーも25.4%に上り(公益財団法人介護労働安定センター「令和4年度介護労働実態調査 就業意識調査」)、今後ケアマネジャーの高齢化に伴う退職による人材不足が予測される一方で、応募がなかった原因では【給与が魅力的ではない】や【近隣地域にケアマネジャーを志す人がいない】と、次世代のなり手不足も深刻である事が伺える。

ケアマネジャーの給与については、事業所ごとの求人時の提示給与の中央値が、300万円(小規模多機能)～365万円(入所施設)のところ、非従事者の希望する給与は500万円と大きく開きが生じている事も注目の点。日本の全産業の平均年収は458万円(令和4年分 民間給与実態統計調査(国税庁))とされており、同調査の正規社員の平均給与では523万円となる。ケアマネジャーの平均勤続年数は8.8年(令和4年度「介護労働実態調査」)であり、全産業の勤続年数の5～10年での平均年収は391万円(令和4年分 民間給与実態統計調査(国税庁))となるが、それも求人時の提示給与は下回っている。ケアマネジャーの平均年齢が53歳である事は前述の通りだが、全産業の年齢層別に見た50～54歳の平均年収は537万円(令和4年分 民間給与実態統計調査(国税庁))と、勤続年数・年齢別の平均給与共に、求人時の提示給与が大きく割り込む。また、昨今は介護職員を対象とした処遇改善加算やベースアップ加算の拡充による、介護職員との給与格差が取り沙汰されている事も、ケアマネジャーの給与に魅力が無いと感じる一因に繋がっていると考えられる。介護や医療に関わる職種として国家資格を持ち、実務経験を経てケアマネジャーの資格を取得し、キャリアアップしているはずであるが、このような現状は、ケアマネジャーの社会的地位の認識のされ方にも課題がある事を伺わせる。

「ケアマネジャーを志す人が今より増える為には何が必要だと思いますか」という項目では【介護報酬・給与・待遇等の向上】が83.6%(入所施設)～95%(居宅介護支援)と一番高く、その他は【業務の簡素化、通常業務における業務負担の軽減】が53.0%(入所施設)～81.5%(居宅介護支援)、【資格更新に伴う負担(時間・更新料等)の軽減】が38.9%(小規模多機能)～78.1%(居宅)と続く。

介護保険制度は創立当初から『走りながら考える』と言われてきた制度である。制度改正の都度、何らかの対応や書類の作成を義務化される業務が増えたり、サービスや加算が新設されたりしている。(サービスコード数は平成12年の制度開始時の1,745から令和2年には24,905と2万種類以上増加(厚生労働省社会保障審議会介護給付費分科会 令和2年9月30日))このように、制度が複雑化し続ける状況に、ケアマネジャーは制度全般を把握し対応しなければならず、また資格更新のための研修時間は増加し、居宅介護支援事業所では主任ケアマネジャーが管理者の要件になる事で、主任ケアマネジャーの資格取得や更新のために業務の合間に長時間の研修に出席しなければ、資格や事業所の運営が維持できない等、ケアマネジャーの業務・資格継続の負担も増え続けた経緯がある。

また収入面では、ケアマネジャーが安定した収入が得られるようにするには、特定事業所加算や入院時連携加算等を始めとした加算要件を満たし、かつ減算がないようにする必要があり、それらの加算の算定には複雑な書類の作成や、会議や研修の開催等、通常のケアマネジメント業務や利用者への対応以外でも多くの業務負担を負わなければならない。「業務負担が聞かれますか」の質問にて、【業務負担が聞かれる】は63.4%(施設)～93.7%(包括)となっている。「負担に感じている事柄について」では【急な相談の対応】や【ケアマネジメント業務以外の対応】という、主に在宅生活を支援するケアマネジャーで起きやすい項目においては施設や在宅のケアマネジャーで負担感に差があるものの、上記に挙げた加算算定等に関連すると思われる【作成書類の多さ】が72.9%(施設)から92.3%(小規模多機能)と各サービスにおいて高くなっている。また、【資格更新の負担(時間、更新料等)】は30.8%(小規模多機能)～66.6%(居宅)と、主任ケアマネジャーの配置が必要な事業所では特に高くなる傾向である。その他にも、通院同行や入退院の手続き、介護保険制度外の行政手続き、金銭管理等について、利用者の生活のために支援が必要になっても、身寄りがない・家族が遠方等で身近に支援者がいない、利用者の金銭面の負担の困難さで自費サービス・代行サービスを利用できないといった理由から、やむを得ずケアマネジャーが対応する状況になってしまう。さらに夜間・休日の緊急対応、利用者の過度な要求によるハラスメントや、介護保険の利用者ではない家族も精神疾患や引きこもり等で支援が必要といった困難ケースの対応、地域包括支援センターにおいては地域住民向けの活動等もあり、ケアマネジャーの業務が多岐に渡って増え続ける現状に『ケアマネジャーの業務はどこまでやれば良いのか』という制度の線引きの曖昧さを問うアンケート記載も見受けられている。

ケアマネジャーは、これまで『利用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及び技術を有する者として、介護保険制度を運用する要として重要な役割を担っている。介護保険制度は、利用者本位の介護サービスの提供を基本理念の一つとして創設された。ケアマネジャーは、その理念を実現する中心となる資格であり、利用者の立場に立って、その生活全般に寄り添って支援を行う機能を果たしてきており、制度創設から10年以上が経過した現在、国民の間にも定着し、要介護者等にとって欠かせない存在となってきている。』(平成25年1月7日介護支援専門員(ケアマネジャー)の資質向上と今後のあり方に関する検討会)とされてきたが、ケアマネジャー不足はその制度の要が揺るぎかねない事態となっている。今回の調査で明らかとなった、ケアマネジャーの待遇の改善や、多岐に渡る業務負担の線引き、なり手の不足といった様々な課題を改善し、ケアマネジャーの社会的地位を向上するためにも、今後も県・国への提言に繋げていきたい。

編集委員

副理事長	松川 竜也	ツツイグループ 医療法人徳寿会
委員長	荒井良博	たちばな台病院
副委員長	三枝 公一	一般社団法人いつでもどうぞ
委員	神矢 孝之	社会福祉法人 小田原福祉会潤生園
委員	小又 真由美	介護相談センター ひとはな とつか
委員	佐藤 明	居宅サービスセンター 泉正園
委員	須山 暢彦	ケアネット川崎サービスセンター ケアステーション幸
委員	田中 美砂子	ケアネット海老名Ⅱ
委員	中馬 三和子	ケアネット川崎サービスセンター
委員	鶴松 一美	ケアプランセンター イーケアーズ
委員	原 靖子	居宅介護支援事業所 結
委員	樋山 祐子	居宅介護支援事業所 セントラルケアホームプレシヤス橋本
委員	松田 智之	ケアプラン銀河
委員	三堀 浩二	太田湘南ホーム 居宅介護支援センター

令和5年度神奈川県介護支援専門員協会
制度改正・調査研究委員会事業

ケアマネジャー不足の原因を探るアンケート調査報告書

令和6年〇月〇日

神奈川県介護支援専門員協会制度改正・調査研究委員会
〒231-0023 神奈川県横浜市中区山下町23