

「包括支援センターと民間事業所の関係性」  
についてのアンケートに対する報告書

横浜市介護支援専門員連絡協議会  
制度対策委員会

アンケート実施にあたり

この度「包括支援センターと民間居宅介護支援事業所の関係性についてのアンケート」の実施に当たり当委員会内でも様々な議論がなされました。

包括支援センターが創設される以前より横浜市には「地域ケアプラザ」があり、地域高齢者の総合相談、介護保険の初期相談など福祉のワンストップ窓口として地域に根差してきました。

そういった歴史の中、横浜市では平成 18 年 4 月、地域包括支援センターを地域ケアプラザ内に併設しました（一部を除く）。その結果、地域ケアプラザは総合相談窓口としての機能をより一層強化する事となりました。

しかしこの事が現場では地域包括支援センターと居宅介護支援事業所（ケアプラザ等併設を含む）の間にパワーバランスを生じさせてしまう結果となっているように感じます。

そこで今回はアンケート調査から考察を行い、地域包括支援センターと居宅介護支援事業所の関係性を明確にしてみようと考えました。

このアンケートは地域包括支援センターや地域ケアプラザのあり方について問うものではなく、現在のシステムから生じる問題点を明確にし、解決していきたいという願いから実施致しました。

質問内容によっては地域ケアプラザの居宅介護支援事業所にとって答えにくい内容であったにも関わらず、真摯にご回答頂きました事に心より感謝いたします。

また、アンケートの配布に関してご協力頂きました各区連絡会様、御回答頂きました居宅介護支援事業所の皆様にも心より感謝申し上げる次第です。

平成 26 年 2 月 吉日

横浜市介護支援専門員連絡協議会代表 原田保

## アンケートの目的

現在利用者及び家族が居宅介護支援事業所を選択する際、はじめに地域包括支援センターへ相談する事が主である。これは区役所等の行政機関も地域包括支援センターを市民のワンストップ窓口として位置づけていることも大きな要因となっています。

これは国が進める地域包括ケアシステムを構築していく中で必然的な流れであるが、現状新規相談を受けた地域包括支援センターから、民間の居宅介護支援事業所、地域包括支援センターが併設されるケアプラザの居宅介護支援事業所、または地域包括支援センターの同一法人が開設する居宅介護支援事業所へ、どの程度の割合で紹介されているのかが情報として可視化されていません。

その様な状況から、地域包括支援センターと居宅介護支援事業所の間に誤解や軋轢が生じ始めているように感じます。

今回、アンケートを通して地域包括支援センターの委託事業の在り方や公正中立性。また保険者の管理体制や情報の開示などについて考察する事を目的しました。

## アンケートの意義

平成 24 年 3 月に三菱総合研究研より提出された「居宅介護支援事業所における介護支援専門員の業務及び人材育成の実態に関する調査」では、全国のケアマネジャー一人あたりの担当件数は 26.7 人と発表されており、居宅介護支援事業の運営は大変厳しく、閉鎖や統廃合せざるを得ない状況のところもあります。

[http://www.mri.co.jp/SERVICE/project/chuou/rouken/h23\\_04.pdf](http://www.mri.co.jp/SERVICE/project/chuou/rouken/h23_04.pdf) (27 ページ目)

居宅介護支援事業所が減少し、仮に限られた法人のみが優位に居宅介護支援事業を行うという事になれば、介護保険法に基づくケアマネジャーの公正中立性を欠いた営利誘導に繋がったり、社会や地域のバランスを崩す事も懸念されます。

新規利用者の獲得（流れ）に対し地域包括支援センターが併設されている地域ケアプラザの居宅介護支援事業所（以下 CP 居宅）と民間の居宅介護支援事業所（以下民間居宅）との間で、どの様な差異があるのかを調査する事はお互いの意識の違いからくる「誤解」を解消し、より良い地域包括ケアシステムを構築していくうえでも大変意義があると考えます。

## アンケート方法

この度のアンケートは、横浜市内、ケアプラザの居宅介護支援事業所全て 134ヶ所に郵送を行い65の回答が得られた。(49%)

民間の居宅介護支援事業所に対しては市内約450の事業所へ配布し161部の回答が得られた。(36%)

アンケート対象期間 平成24年1月～6月

アンケート回収期間 平成24年10月～12月

(アンケート用紙)

\_\_\_\_\_区

管理者様

貴介護支援事業所は

社会福祉法人 ・ 営利法人 ・ NPO ・ その他

( ) 単独 (居宅介護支援事業所のみ)

( ) 併設 (他事業所あり)

( ) 併設 (包括支援センター)

開設 年

ケアマネジャー換算数 人(平成 24 年 1 月～6 月までの平均)

平成 24 年 1 月～6 月までの取り扱い件数についてお教え下さい。

- 1) 相談件数を含む新規件数について伺います(わかる範囲で結構です)

新規申し込みの方法(相談経緯) ※要支援介護問わず

年月	総数	内訳			
	新規数	包括センター	病院・医院	本人家族	その他
H24 年 1 月					
2 月					
3 月					
4 月					
5 月					
6 月					
合計					

※口内に件数をご記入ください。ケアプラン作成に至ったかは不問とします

- 2) 新規利用者の獲得で困っている事はありますか？

( ) YES ⇒理由

( ) NO ⇒理由

- 3) 新規利用者獲得の為に営業努力や工夫をされていますか？

( ) YES ⇒

( ) NO ⇒

- 4) 地域包括支援センターの交流会等に参加されていますか？

( ) YES ⇒

( ) NO ⇒

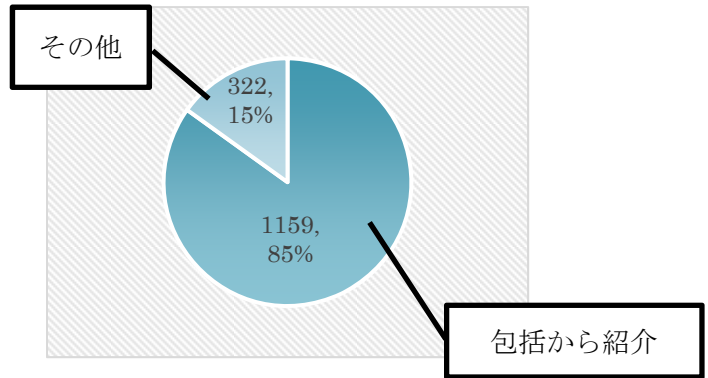
※お困り事やご苦勞されている事などありましたらご記入下さい。

アンケート結果

Q1：「包括支援センターからの紹介数」

ケアプラザの新規利用者数  
(H24.1～6)

	包括紹介	その他※
東部CP	194	70
西部CP	242	77
南部CP	430	123
北部CP	293	52
合計	1159	322

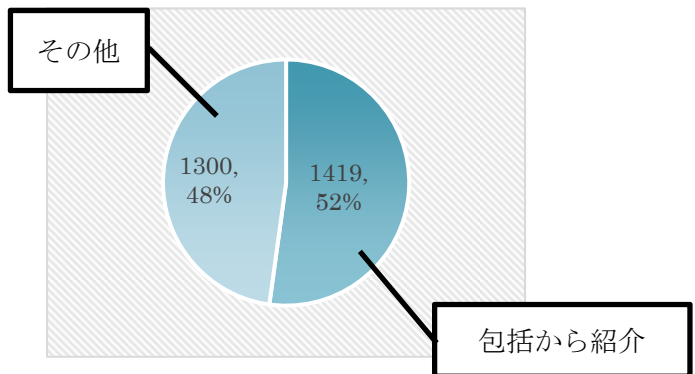


市内ケアプラザ居宅介護支援事業所に対して地域包括支援センターからの紹介数を集計  
新規利用者数の 85%が地域包括支援センターからケアプラザの居宅介護支援事業所へ紹介  
されている。

その他の意見として病院、家族からの紹介となっている。

1) 居宅の新規利用者数  
(H24.1～6)

	包括紹介	その他※
東部	328	368
西部	475	342
南部	269	199
北部	347	391
合計	1419	1300



民間居宅介護支援事業所の新規紹介数は表とおりであり、包括支援センターからの紹介数  
とその他（病院、家族等）からの紹介数は同等程度みられた。

\*ブロック

東部（鶴見、神奈川、西、中、南）

西部（保土ヶ谷、旭、瀬谷、泉、戸塚）

南部（港南、磯子、栄、金沢）

北部（港北、青葉、緑、都筑）

## Q2：「新規利用者の獲得で困っている事がありますか」

ケアプラザの居宅介護支援事業所（以下 CP 居宅）回答では 81%の管理者が困っていないと回答し、困っていると回答した管理者は 19%だった。

一方、民間居宅介護支援事業所（以下民間居宅）の回答では約半数の 49%が困っていると回答し、困っていないとの回答は 51%だった。

CP 居宅で『困っている』と回答した件数はかなり少ない状況であった（巻末参照）。民間居宅で『困っている』と回答した意見で多くみられたのは「新規利用者の獲得には地域包括支援センターからの紹介に頼らざるを得ない状況である」「新規相談件数が伸びない」「コンスタントに件数を維持出来ない」「要支援の相談が多い」「包括からの相談は余りない」「終了するペースが速く件数が減る」等多くの回答があった。

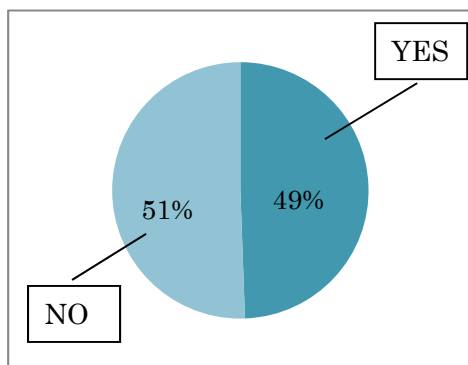
CP 居宅で『困っていない』と回答があった意見としては「包括併設のため」「35 件の標準件数に達している」「包括からの依頼が多い」等が挙げられる。

一方民間居宅で『困っていない』と回答した意見としては「地域包括支援センターから常時、依頼がある」「標準件数を超過しているため困らない」「ケアマネジャーの人数が少なく多くは対応できないので丁度良い」という意見がみられた。

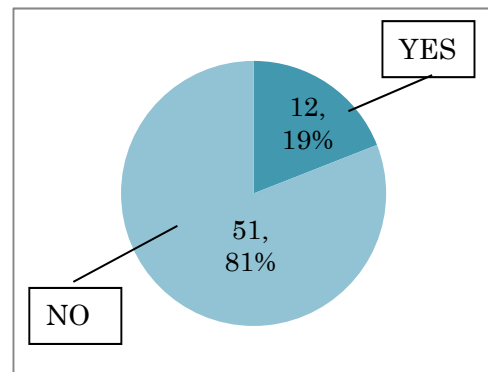
このような結果から、CP 居宅は併設する地域包括支援センターから新規紹介されやすい。要因としてすでに顔の見える関係性にあり、物理的にも連携しやすい事が考えられる。

一方民間居宅は自力で新規の獲得に大変苦慮している結果が見られた。

### Q2 「新規利用者の獲得で困っている事がありますか」



民間居宅介護支援事業所



ケアプラザ居宅介護支援事業所

### Q3：「利用者獲得に工夫をしていますか？」

上記設問に対し CP 居宅の回答では『工夫している』が 49% だったのに対し、民間居宅では『工夫している』がという回答が 72% と、大きなひらきがみられた。

また CP 居宅でも少数ではあるが『工夫している』との回答は見られ、意見としては「新規利用者獲得の為、地域連絡会に積極的に参加している」などであった。中には「包括支援センターに対してもアピールをしている」といった回答もみられた。

民間居宅で『工夫している』と回答された意見として「困難ケースの受け入れ、医師や役所、包括との積極的な関わりを持つようにしている」「病院 MSW や地域連携室、営業範囲内の包括への働きかけを行っている」など、積極的な受け入れやネットワークを広げる工夫をしている現状が見られる。

CP 居宅の『工夫していない』理由としてやはり「包括支援センター併設の為、包括からの依頼が絶え間なくある」等の理由が挙げられている。こちらも Q2 同様、同一の建物内に包括がある為、連携が図り易く情報の共有化がスムーズで迅速に対応できる等のメリットがあるため、CP 居宅に相談する事は必然的であると考えられる。

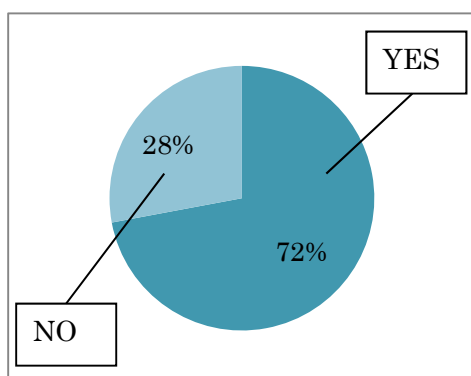
民間居宅介護支援事業所の『工夫していない』理由として「一人ケアマネの為、件数を受け入れられる余裕がない」「今の件数でよい」など人員的に新規の受け入れが出来ない事が理由として挙げられた。

また、「営業行為自体、本来ケアマネジャーが行うべきでない」との意見も見られた。

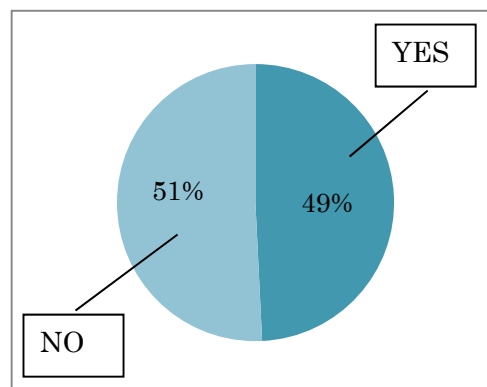
ケアプラザはエリア内の要支援、要介護者等の相談窓口である包括支援センターを併設しており、あえて獲得努力の必要はないようであるとうかがえる。

一方民間居宅は現行のシステム上、包括支援センターとの良好な関係性を築き、そこから新規の利用者を獲得していくために努力に工夫をしていると考えられる。

### Q3「利用者獲得に工夫をしていますか？」



民間居宅介護支援事業所



ケアプラザ居宅介護支援事業所

#### Q4：「居宅は包括主催の交流会に参加しているか？」

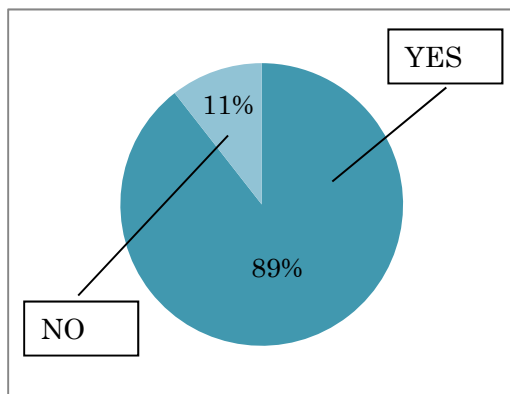
上記設問に関しては民間居宅、CP居宅共に「参加している」との回答がそれぞれ89%、94%と高い数値となっている。

双方の参加理由として「顔の見える関係性を作るため」「情報共有の為」といった意見がほとんどであった。

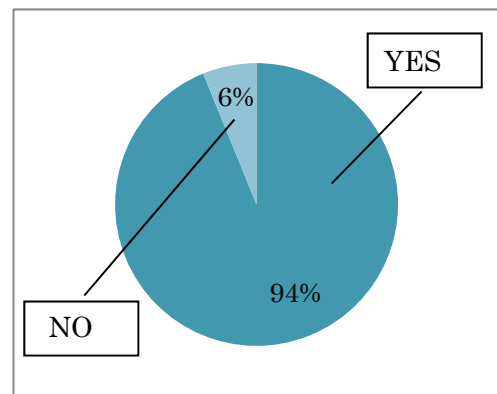
また「参加していない」と回答した方のほとんどは「時間の調整が出来ない」といったものであった。

この設問に関しては民間居宅、CP居宅双方とも同じような意見が多く解答されていた。その点から見ても地域でのネットワーク作りの為には地域に見合った研修機会、交流の機会として今後とも開催がなされることが良いと考えられる。

#### Q4 「居宅は包括主催の交流会に参加しているか？」



民間居宅介護支援事業所



ケアプラザ居宅介護支援事業所



## 「地域ケアプラザ居宅支援事業所様」からのご意見

アンケート調査にお寄せいただいたご意見を原文にそのまま掲載しています

(Q2) 新規利用者の獲得で困っている事はありますか？

YES :

- ・システム上包括を通しての新規獲得という形になっており、包括主体で割り振りがなされる。上下関係のようで違和感を覚える。事前に情報がそろっている点はいいのですが…
- ・区において、要介護者本人や家族が直接、居宅支援の相談をするシステムが脆弱である為、新規相談は包括が主になっている。
- ・困難ケースとして依頼が来るが、契約までに至らないケースが多い。
- ・新規がなかなか入らず、入ったとしてもサービスにつながりにくい。
- ・要介護の実績を増やしたいが、思うように伸ばすことができない。
- ・新規の依頼が少なく、どのように新規を増やしていけば良いか、課題です。
- ・現在は行っていないがかつては数が伸び悩んだこともあり、営業に出かけた。
- ・活動範囲は区内全域だがケアプラザ圏域外相談はほとんどない。
- ・担当ご利用者が入院など長期に給付管理が発生しない時にすぐに新規が回ってくる訳ではない。
- ・希望されても受けられないときがある。
- ・受け入れ件数に余裕があっても、立て続けに新規がくると受け入れが難しい。
- ・ケアマネの空き状況と新規相談のタイミングが合わない。

NO :

- ・包括併設のため
- ・包括より依頼、継続してあり。
- ・ CP なので。
- ・ 包括センターと同一事業所なので、困らない。
- ・ 少しずつでも、途切れることなく新規があるため。
- ・ 包括支援センターからの依頼があり、今のところはない。
- ・ 包括併設の為（複数回答あり）
- ・ 施設の性質上相談を受けることもあり、特に困っていない。
- ・ 受け持ち件数上限に達しているため。（複数回答あり）
- ・ 包括より困難ケース等の依頼がある為
- ・ ケアプラザ内の居宅の為他事業所と比較すると困ることは少ないと感じています。

- ・包括からの紹介が多い（複数回答あり）
- ・ケアプラザの為、介護認定を受けた方の相談はある。
- ・地域の方から相談があり、標準件数に達している。

（Q3）新規利用者獲得の為に営業努力や工夫をされていますか？

YES：

- ・ ケアマネの研修会等できる限り参加し、横のつながりを作る努力とそこから新規依頼も頂ければと考える。今のところ包括支援センターからの依頼が中心となっている。
- ・ 包括との連絡会等に参加させてもらい、顔の見える関係性を作る
- ・ 包括とのカンファレンスを開催。（複数回答あり）
- ・ 受託できる件数を伝える。（②では、YES：受けられない時がある）
- ・ 包括支援センターと協力して、すばやく対応できるようにしています。
- ・ 包括支援センターに空き件数を定期的に連絡している。
- ・ 病院へ挨拶に行ったりしています。
- ・ 包括へのアピール、区へのアピール、医療機関へのアピール等（複数回答あり）
- ・ 軽度者の受け入れ
- ・ パンフレットを病院等に渡している。
- ・ 包括から来たケースは困難ケースでも積極的に受けています。また関連病院がある地域の包括（区外）にも顔を出しています。
- ・ 困難ケースの受け入れ、医師や役所、包括との積極的な関わり（複数回答あり）
- ・ 病院 MSW や地域連携室、営業範囲内の包括への働きかけを行っています。
- ・ 包括に顔を出す。重度、予防も受け入れる。（②ではNO）
- ・ 包括支援センターと併設なので、営業の外回りはしていない。（②ではYES：新規が続くと受けられない）
- ・ 要介護と要支援を行き来する方や短期間で終了するケースなど民間事業所では安定した報酬が見込めないケースでも積極的に受けている。（②ではNO）
- ・ 連絡会の参加や他のケアプラザや病院を訪問した際、空き状況を伝えている。（②ではYES：空き状況と新規のタイミングが合わない）
- ・ 研修会に参加している。
- ・ 今、担当しているケースを丁寧に対応する。
- ・ 病院カンファレンスに積極的に参加していく。
- ・ 受け入れ体制の把握含めた準備
- ・ 新規を断らない。迅速な対応を心がけています。
- ・ 困難ケース等内容で断ることはない。
- ・ 質の良いケアマネジメントができるように研修会等に積極的に参加している。

NO :

- ・ 包括併設の為
- ・ 地域包括支援センターからの依頼を優先している。
- ・ 包括からの依頼が絶え間なくある。(2件)
- ・ 上限件数いっぱい担当しているので特に工夫はしていないが24時間相談体制は整えている。
- ・ 他事業所がやっているような介護相談も実施しても包括実績として上げる。その後のCM相談が必ず当CMへ依頼とは限らない。
- ・ 営業する時間がなく、業務優先となっている。
- ・ ケアマネを増やせない為、ほそぼそとやっている。(②ではYES:依頼が多い)

(Q4) 地域包括支援センターの交流会等に参加されていますか？

YES :

- ・ 包括主催の連絡会には欠かさず出席している。
- ・ 情報が隣接する包括支援センターからすぐに入る為、調整がつきやすく参加できることが多い。
- ・ 包括、居宅事業所が参加する研修会への参加。
- ・ 連絡会や勉強会に参加。
- ・ 区全体の包括支援センター主催研修に参加している。
- ・ 包括主催の事業や民生委員との交流会、ケアマネサロンに出席(複数回答あり)
- ・ ケアマネ連絡会(勉強会、交流会、研修会等)に参加している。(複数回答あり)
- ・ 営業も兼ねて行っている。
- ・ 顔の見える関係を構築するため。
- ・ 地域の情報を得ることができるから。(複数意見あり)
- ・ 顔の見える関係づくりの為。(複数意見あり)
- ・ 事例検討やアドバイスなどいつでもこちらから要望でお願いできています。
- ・ 連絡会や勉強会には必ず行くようにしている。
- ・ 地域ケアマネ勉強会に参加。
- ・ 包括会議に参加。(4件)
- ・ 調整できれば参加している。
- ・

NO :

- ・ 包括併設の為
- ・ 併設の包括とコミュニケーションが良いため、他へは参加しない。(2件)

※お困り事やご苦労されている事などありましたらご記入下さい

- ・今のところ特にありません。(複数意見あり)
- ・利用者様、ご家族様からの直接的な依頼は少ない為、地域包括へ新規の利用者様のお願いをする事が多くなっていますが、包括ごとにやりやすい事業所を選ばれている事もあり、やはり平等には回ってこないのではないかと感じられる事が多いです。また、包括を併設していると他の包括からはなかなか依頼が来ないのが現状ではないでしょうか。35件を下回ってしまう事が多くなっています。
- ・受けるケースは困難なものが多い気がします。ただ営業しなくて良いと考えると助かる部分は大きいです。
- ・根本的に包括(ケースを依頼する役割)のあり方が問題なのかもしれません。本当に民間委託でいいものなのか
- ・入院や入所が適切でサービスにつながらないケースも多い。
- ・ターミナルで利用が1～2か月の事もある。
- ・地域の方から遠くの親戚の方の相談を受けることがあります。
- ・新規件数と同様にほぼ毎月同数程度の終了者もある。
- ・包括との連携が必要なケースや委託先が見つからないケースなどを依頼されることが多く、包括の動きに左右される。
- ・緊急ケース、困難ケース等受け続けている現状もあり業務負担になっている。
- ・ターミナルの利用者の増加に伴い、新規契約を行っても短期間で終了するケースも多い。
- ・ケアプラザ内の居宅という立場上、包括との連携を必要とするケースや短期間の関わりが必要な方等を担当するケースが多くあります。その為他事業所とは多少利用者獲得に対する意識は違っているように感じます。
- ・ご本人とご家族の思いが違う場合など家族間の問題に介入できないこと。
- ・包括からのケースは処遇困難ケースやみなしケース、民間事業所が受けたがらないケースなど。
- ・アンケートの主旨通り、他事業所に比べケース依頼は多く受けているとは思いません。包括から依頼、対応の一番の理由は「スピード」「暫定プラン」という印象です。
- ・昨年度までは包括でしたができる限り平等性を保つ為に依頼先の事業所記録をつけ管理していました。ただしエリア事業所でも5か所以上、それ以外では10以上「支援認定は受けません」「事業には参加しません」等事業所も様々で必然的に絞られていました。包括エリアによっては1つ2つの事業所しかない所もありますし、新規立ち上げをする際のマーケティング不足もあるのではと思います。相談される方がどのCMにするか判断に悩んだ時の材料は「家から近い」です。

- 包括からの新規のご利用者は要介護の人がほとんどで包括からの要支援の方はごく数名です。当包括は近隣の事業所に平等に新規の方をお願いしている状況ですが居宅事業所の方で要支援の方のプラン受け入れを懸念する傾向です。
- 要支援は8件のしぼりがなくなりましたが事実上は受け入れると減算になる為、利用者数を伸ばすことができない状況です。
- 新規ルートはほぼ包括域内なので他ルートを作るといっても方法に苦慮しています。
- 居宅単独での黒字化に苦勞しています。
- 施設入所される方が増えて、件数上限を維持することが難しく、赤字である。

## 「民間居宅介護支援事業所様」からのご意見

(Q2) 新規利用者の獲得で困っている事はありますか？

YES :

- ・包括が独占していると感じる。
- ・ケアプラザからの紹介で支援が多い。近隣のケアプラザからの紹介が殆どない。
- ・利用者の新規相談が伸びない。(複数意見)
- ・コンスタントに件数を維持できず営業努力をしても新規につながらない。(複数意見)
- ・何もしなければ問い合わせもない。単独なので新規は死活問題。
- ・依頼が少ない。
- ・新規申し込みがない。(複数意見)
- ・新規利用者が少ない。(複数意見)
- ・全然新規獲得できていない。(複数回答)
- ・包括からの紹介が少ない。
- ・包括からの紹介はあまりない。(複数意見)
- ・いくら営業に行っても一件も依頼なし。
- ・昔からの事業所との関係性が強い為か新規参入は難しい。
- ・包括の担当者の好みで新規のあるかないかが決まる。
- ・以前に比べ新規の方が少なくなっている気がする。
- ・ほとんどが包括からであり、病院からはない。(複数意見)
- ・病院からの依頼はあるが包括からの依頼はない。
- ・最近新規依頼が減っている。
- ・新規依頼が少ない事と包括からの依頼は要支援が多い事
- ・予防プランの依頼が増えている。(複数意見)
- ・事業所が周囲に多いので包括からの紹介が少なくなった。
- ・いつ来るか判らない。不安。このまま減り続けたら…。包括頼みです。
- ・予防プランを当然のごとく依頼してくる包括。断ると次から仕事をもらえない怖さを感じる。
- ・CPは要支援を外部委託する事が多い。支援を受けないと要介護を依頼しないとはっきり言われる。
- ・包括が不適切なサービス調整をして振られたケース。
- ・包括の方で新規利用者さんの住宅改修、福祉用具レンタルの見積もり納品手配された後で依頼が来るので十分なアセスメントをされない前に福祉用具の事業所が先行して訪問されている場合あり。

- ・家族と本人の意見が違いサービスに結びつかない。
- ・包括からの依頼は住所地が県外であったり、困難事例であることが多く、事務手続きや援助をする上で大変な力量と時間が必要となっている。
- ・依頼が来るのは要支援、ターミナルが殆ど。(複数意見)
- ・困難ケースが多い。
- ・困難事例だと最初に話がなく、情報が少ない。
- ・包括から紹介され訪問してもケアプラン作成に至らないことが多い。
- ・サービス開始ですぐに終了になったり(死亡、転居、入院等)なかなかサービスに結びつかない事(包括で本人、家族のサービス利用意思が未確認)。
- ・新規が来ても終了もあり、思うように数字が伸びない。予防の依頼は頂くが介護での依頼が少ない。
- ・入院、入所、ご逝去等で減るとなかなか件数が増えない。
- ・依頼にムラがある。集中する時はするが来ない時は来ない。
- ・ターミナルが増え終了ペースが速い。
- ・どうしたらいいのでしょうか？
- ・多種機関からの問い合わせがない。
- ・包括からの依頼はない。殆どロコミばかり。
- ・利用者の紹介のみ
- ・閉鎖した居宅からの依頼が多く、包括からの新規依頼は少ない
- ・ケースが減った時なかなか新規の獲得が出来ない。  
契約して短期で終了(入所、死亡等)が多く、常に新規を獲得していかないと利用者数が減少してしまう。
- ・近隣の包括の担当者がよく変わり継続した人間関係が築きにくい。
- ・利用される方への空き情報の伝達が直接的に行えない事。公的機関等で情報を伝えていただけるとありがたい。
- ・包括からの新規依頼は営業活動が必須である点。
- ・小規模多機能事業所と比べられる
- ・ケアマネ業務との両立
- ・数が上がっていかない。上からうるさく言われる。
- ・事業所の近くにある包括がなかなか新規をくれないのが悲しいです。
- ・以前は区役所から直接新規依頼がありましたがCW自身が「もうそういう時代じゃなくなりましたねえ」と言ってます。
- ・本社から新規が少ないと言われます。
- ・事業所内で口論になる。
- ・どこに新規利用者がいるかわからない。
- ・訪問診療と訪看をセットでお願いしたいとの依頼が多く、訪問診療、訪看に空

きが無く断るケースがあります。

NO :

- ・ 包括からの紹介や友人、知人、病院MSWから直接問い合わせあり増えている。
- ・ 件数超過の為
- ・ 新規を断っている。受け入れ不可。
- ・ 新規が入りいっぱい、いっぱいです。
- ・ 同じ包括から繰り返し依頼が来る。
- ・ 常時既定の件数を上回っている。
- ・ 定期的に包括や病院から依頼を頂いているので（複数意見）
- ・ 医療重度のケースが多い
- ・ コンスタントに依頼あり特に困ってません。
- ・ 地域の包括から新規の紹介を頂いているから（複数意見）
- ・ ほぼ上限で推移している。
- ・ 特に困っていない
- ・ 現在担当件数が多く、積極的に獲得の方向ではありません。
- ・ 定期的に依頼があるので困っていない。（複数意見）
- ・ 空き情報を伝えると包括から紹介頂けているので
- ・ 幸い2つの区の包括からお仕事をいただけるので助かってます。仕事を評価して頂いているので次につながっていると思う。
- ・ 終了者と同じくらい新規があるので現状維持できている。
- ・ 包括や病院、以前利用された方などからの申し込みがある為
- ・ 現在の所包括様にご紹介いただいております。
- ・ 一人で業務をしている。回転が速く忙しいので今ぐらいがちょうどよい。
- ・ 人員が少ないので依頼があっても受けられない状況である。
- ・ 現在は利用者や事業所からの紹介が多く仕事はあります。
- ・ 数にばらつきがある事
- ・ ケアマネの人数が少ない為依頼を断らざるを得ない時があり、申し訳なく思う。
- ・ 行政からの依頼あり。
- ・ 同一法人内に病院がある
- ・ 訪問介護が併設で自社内で支援から介護になった情報が入るので新規につながる。
- ・ 経営者である上司の指示で動いている為
- ・ 常時35人を満たさなくてもいいという法人の方針により依頼があった時に受けるスタンスなので
- ・ 通所リハや訪看が併設しているので依頼は多い。



(Q3) 新規利用者獲得の為に営業努力や工夫をされていますか？

YES :

- ・ケアプラザに願います。
- ・包括に願いますしかない。
- ・包括にご挨拶や空き情報のお知らせ(複数意見)
- ・できる限り受ける。断らない。(複数回答)
- ・できるだけ知ってもらえるように顔を出す(複数回答)
- ・近隣の包括の連絡会等に参加し、連携を図っています。
- ・包括の連絡会に参加。チラシ作製。(複数意見)
- ・包括に予防の実績を郵送せずに持参する。
- ・提供票を持参したり何かと用事を作って顔を合わせる機会を作る。(複数意見)
- ・毎月病院や包括には顔を出している。(複数意見)
- ・病院、包括等へ出向き顔つなぎをしておく(複数回答)
- ・空き情報の周知
- ・ポスター掲示や包括に受け入れ可能状況を伝える。
- ・包括の主任CMに「予防、介護どちらでも難しい方や遠方でも喜んで引きうけます」と伝えている。
- ・複数の包括の連絡会に参加している。
- ・困難事例や医療重度者を必ず受け入れる
- ・多少遠方でも引き受ける
- ・ご利用者、ご家族、包括へ紹介の依頼は行っている。  
ケアプラザとの関係性を深めている。電話だけでなく出向いて顔の見える関係性を努力している。
- ・包括主催の研修会には必ず参加する。どんな依頼でも断らない。医者の往診時には必ず訪問するなどそれは毎日かなり努力をしています。
- ・包括主催の研修会に積極的に参加。
- ・終了報告時にしっかり連絡しています。
- ・皆で月営業件数を決め包括中心に挨拶してます。近くに立ち寄った際は自分が委託されている利用者の報告をしに直接伺っている。
- ・包括に受け入れ可能の件数を伝えている。(複数意見)
- ・包括によく顔を出すようにしています。(複数意見)
- ・地域密着の徹底。営業範囲内の新規は絶対に断らない。(複数意見)
- ・包括に対し自分たちの仕事をアピールしています。パンフレットも手作りで行ったり、報告をまめに行います。
- ・方法が見当たらない。

- ・利用者の減少で包括行脚に行かなくてはと話し合っています。
- ・特にしてないが包括への相談連絡は欠かさない。
- ・各包括に依頼しているが殆ど紹介はありません。
- ・行政に新規ケアプラン作成可能件数報告書を提出している。
- ・利用者との信頼関係を大切にして、新規ご利用者を紹介して頂く（複数回答）
- ・口コミの依頼が増えて包括頼みにならないように日々の仕事をきちんと行っている。
- ・相談無料を掲示
- ・退院する方を獲得する為病院のMSWと連携をとる。（複数意見）
- ・定期的に近隣の急性期、回復期病院に顔を出す。（複数意見）
- ・短期で終了するのが判っていたり、困難事例であっても断らない。
- ・勉強会の参加や依頼があった際即応するようにしている。（複数意見）
- ・交流会や研修会には必ず参加。顔の見える関係作りを心がけています。サービス事業所や施設見学を行い情報収集に努めます。
- ・ホームページを作成。ハートページへの掲載。
- ・友人知人への紹介依頼。（複数意見）
- ・口コミや知人からの紹介が殆どです。困難ケースばかりですが年の功でしょうか楽しくやっています。
- ・担当している利用者を一人一人丁寧にかかわっている。（複数意見）
- ・特に行ってないが日々の支援をしっかりと行うことは心がけています。
- ・迅速な対応とフィードバック（複数回答）
- ・病院のMSWに挨拶まわり。（複数意見）
- ・連絡会にてインフォメーション。
- ・日々誠意をもって精一杯利用者の支援を行う。
- ・地域でチラシを個別に配布。区役所等にもチラシを置いてもらっています。
- ・依頼があれば即日でも訪問する。
- ・短期間の方でも快く引き受ける。
- ・医療依存度の高い方でも受けられる力量を保つ努力をする。
- ・ホームページのアップと看板程度
- ・経営者の指示の範囲内でしか動けない為。
- ・営業専属のような人がいない。
- ・断る事もあり申し訳なく思っている。
- ・特にはないが併設の事業所に来所された方にケアマネがいることを伝える。
- ・今の仕事で手一杯でそこまで回らない。
- ・時間を見て包括や区役所等に行くが難しい。

NO :

- ・そういった事を考えたくない。本質が間違っている。
- ・特にしていない
- ・方法が見当たらない。
- ・包括に営業に出向くことがCMとして求められることなのか？納得がいかず営業行為に至っていない。
- ・CMが看護師な為おのずと医療依存度の高い方の依頼があり、併設事業所からも依頼ある
- ・法人内の多種会議に参加はしている
- ・今後包括などを回ってみようと思います。
- ・一人ケアマネの為その余裕がない。
- ・一人ケアマネなので今の件数でよい。またCP連携で依頼があると今後のサービスの相談がし易い。

(Q4) 地域包括支援センターの交流会等に参加されていますか？

YES :

- ・顔つなぎしてないと紹介してもらえないから
- ・少しでも包括に気にいられる為参加してます。
- ・近隣の包括には参加してます。(複数意見)
- ・包括主催の会合には参加するようにしている。(複数意見)
- ・包括主催の勉強会に参加(複数意見)
- ・極力参加するように心がけています。(複数意見)
- ・顔の見える関係作りは重要。
- ・包括主催の研修会、ケアマネ連絡会にできるだけ参加。(複数意見)
- ・スケジュール調整しコンスタントに出席するようにしている。
- ・新規をくださる包括には毎回出席するようにしている。
- ・勉強会等含め行ける時には出席している。(複数回答)
- ・ケアマネ連絡会や学習会、民生委員との連絡会に参加しています。(複数意見)
- ・研修会には参加しているが交流会自体ない。
- ・勉強になるので参加しています。(複数意見)
- ・情報交換の為(複数意見)
- ・地域の人や他事業所と交流できる貴重な場なので参加してます。
- ・定期的に輪番にて参加
- ・必ず事業所で一人は参加するように心がけている。(複数意見)
- ・事業所として1人は参加するようにしている。

- ・できるだけ参加するようにしているが4か所行っているので大変。
- ・時間の許す限り参加して顔つなぎをしています。(複数意見)
- ・顔を出して情報交換はしています。
- ・毎回各包括の会議には参加している。(複数意見)
- ・貴重な情報源で活用している。(複数意見)
- ・ほとんど毎回参加します。実を結ばないことも多いですが…
- ・必ず参加するようにしています。その際居宅の空き状況や委託を受けている方の情報を交換するようにしています
- ・意見交換もできて勉強させてもらっています。(複数意見)
- ・営業とは関係なく参加している。ネットワーク作りが目的。
- ・いつも情報が得られる。
- ・興味あるものには参加している。
- ・興味ある研修会には参加している。
- ・スタッフの中には通常業務に追われたり、時間給の為参加できる時間的な余裕がない者もいる。
- ・利用者獲得のために参加はしますが勉強になるとは思えない。

NO :

- ・交流というか連絡会や研修会には参加しています。では逆に交流しないと新規の紹介をして頂けないという設問でしょうか？非常に中立性を欠いていると思います。
- ・以前は参加したが自分たちのおかげで民間会社は成り立っている等威圧的な態度に嫌気がして最近では参加していない。
- ・以前は参加していましたが何の意味もない為、参加していません。
- ・時間的な余裕がない。勤務時間内では難しい。(複数意見)
- ・お誘いはあるのですが業務都合で参加できていない。
- ・交流会の呼びかけが無いので参加してません。
- ・あまり情報がないから
- ・時間の都合と内容が無い

※お困り事やご苦労されている事などありましたらご記入下さい

- ・ 包括からお仕事をいただくためには何をしたらいいでしょうか？
- ・ 包括と居宅介護支援事業所が上下関係になっているような気がする。(複数回答)
- ・ 包括職員との関係性が(どうしても)上下関係になってしまい、言いたいことも言えない時がある。職員によっては上から目線の人もいる。
- ・ 包括の職員の方の中で自分の立場が役所の立場だと勘違いして上目線で私たちと接する方が多いです。
- ・ 包括が外に出すケースは困難や短期利用が多いと勘ぐりたくなります。
- ・ 包括のレベルが十分でなく包括的、継続的な支援をしていないことがある。
- ・ 区内の包括の中でも偏りがあり全く関連を持たない包括もある。
- ・ すべての包括を閉鎖するか、包括併設の居宅を無くすしかない。
- ・ 殆どの地域包括がケアプランを回すルートができていて、それぞれ利害関係や仲間意識で動いているとしか思えない。
- ・ 包括からの新規依頼は基準があるのでしょうか？どのようにそれぞれ事業所をとらえ依頼を出しているのか知りたいです。
- ・ 新規依頼の事について周りの事業所とよく話題にします。先ず自分の居宅事業所に新規をどんどん依頼する包括が殆ど。ある特定の関係をもった事業所へどんどん新規を渡しているという話をよく耳にします。
- ・ 介護保険では解決できないケースが多く、サービスに至らずにボランティアで何か月も関わらざるを得ない事が多い。包括が丸投げといった感じです。
- ・ 要支援の方はすべて包括を地域で決められて選択の権利が無い。在介支で充分。
- ・ 包括から回ってくるのは転居の方や困難事例が多い。遣り甲斐はあるが忙しく数は持てない。
- ・ 新規ケースについては包括併設居宅が優先になっているように思う。ケアマネの人数の多い包括からの紹介は少ない。
- ・ 包括から困難事例を依頼してくるケースが殆どである。ケアプラザ居宅にはじかれたケースが回ってきます。まったく不透明。
- ・ 包括の方に気に入られなければプランは来ないという。CMの中で認識されており、取り繕ってでも顔を出したり、あいさつに行ったりしている方が知っている人で数人います。しかし来る人には来る。来ない人にはいくら行っても来ないのが現状のようです。新規の数、どこにどういった理由で振り分けたかを透明化してほしい。
- ・ 調査終了後のみなし依頼が多く、支援か介護の判断ができずプラン作成に不安がある。
- ・ 居宅の利用者は徐々に減っているが自己で新規獲得は難しい。包括からの紹介は要支援が多く、要介護はいない。要介護はデイサービスやヘルパーを利用したいので同じ事業所のケアマネを頼みたいということが新規依頼に多いケースです。その結果集中

減算に影響が出ている状況です。認定申請すると区役所が包括に相談するように説明し、そのまま同じ居宅に回すのが現実のようです。病院からの新規依頼はありません。

- ・ 困難ケースが入ると1件で10件分の労力をさかれ、他の利用者に申し訳ない感じ です。包括からいただくのは困難ケースが殆どです。
- ・ 要介護は困難事例が多い。(複数意見)
- ・ 包括からの依頼は困難なものが多い。
- ・ 包括からの依頼は困難事例が多いのはなぜでしょう？
- ・ 短期で終了する利用者ばかり。
- ・ 近隣包括からの紹介は少ない。近隣他市から年数件紹介あり。
- ・ 市外の包括からの依頼が多いです。
- ・ 新規よりも死亡や施設入所等で終了するケースの方が多い。
- ・ 末期がんや施設入所等短期で終了するケースが多い。
- ・ 入所、入院、逝去等要介護の利用が減る事が多く、要支援の方の割合が増えている事。
- ・ 予防プランを受けないと要介護の新規が回ってこない
- ・ 包括からの紹介は過去1件もありません。
- ・ 周りの事業所も包括からの依頼がないと言っている。
- ・ 年々回転が速くなっている事。
- ・ 包括の紹介が全くない。
- ・ ケアマネがない。募集を出しても応募がない。
- ・ 併設事業所のサポート等不必要な業務があり忙しい。
- ・ どんなに研修に参加しても、どんなに連携を図ろうと思っても仕事をいただけない包 括もあります。
- ・ 住宅改修のみの方や施設入所希望の方の相談、退院前の相談で実際に給付に至らない 方の相談も増えています。
- ・ 予防を委託してくれるのはいいがすべてを委託事業所へ丸投げで利用者さんの所へ行 かない担当者がいるので困る。もちろん担当者会議は参加しません。
- ・ 包括からの依頼の場合すべてではないがアセスメントをきちっととっていない為初回 訪問時に家族や利用者が混乱するケースが多い。主訴や希望が異なっている。
- ・ 各包括がバラバラのやり方をしているので勉強して統一してほしい。
- ・ それぞれ包括のカラーがあり委託方法や指導方法、申し送りに違いがあり、面倒な時 もあります。
- ・ 申し訳ないが指導力不足の主任CMもいます。頑張ってください。
- ・ 結局、他のCMとの折り合いが合わず等々でこちらに来るというパターンが多い。包 括も包括であるが民間のガツガツした姿勢も如何なものかと最近特に思います。
- ・ 包括は自分たちで利用者にかかわりながら問題が生じると外部に依頼する事がありま す。視点が違いすぎて困ります。

- ・ 包括によるが要介護も要支援も紹介してくれるところもあれば、要支援ばかりの所もある。
- ・ 特定事業所加算を取っているからと調整に時間がかかるケースばかり振られる。少しはバランスを取ってほしい。力不足のCMへの指導もなく、切り捨てられる。
- ・ 包括や医療から紹介があっても自分の能力の問題ですぐに担当できない時があります。それでも年に何回か依頼いただけるのは感謝です。今は自分の能力を高めることが大事なのでそれが困り事で苦勞している事になるかと思います。
- ・ 要支援の委託を受けた場合、サービス開始後のフォローや助言がほしい。
- ・ 新人のケアプラン件数が伸びない。依頼が少ない。
- ・ 利用者獲得に苦勞しています。
- ・ この先どうになってしまうのか経営者としての悩みは尽きない。身体介護の利用者はこの地域から消えてしまったのか？
- ・ 事業所と契約するのにケアマネを名指しで依頼があるのは困る。
- ・ 入院などで利用者が減ってしまっている。法人内でも赤字部門。肩身が狭いです。
- ・ 近隣の包括は依頼を回してくれますが他区包括で対応に疑問を感じた事があります。自分の法人で抱え込んでいるのではないか？
- ・ 本人家族からの依頼はなく、病院からの紹介もない。包括からの紹介が殆どで取扱件数の増加は難しい。訪問介護事業所を併設しており通院などの送迎も考えて依頼がある事が多い。
- ・ 包括の主任CMには依頼しているが未だ紹介はない。併設している事業所の収入に頼っている。せっかく開設したのに出費がかさむだけだ。
- ・ 包括での件数の上限を設けるなどして「新規紹介機能、困難事例等をより気軽に相談できる拠点」として位置付けてはどうか？
- ・ 信頼してくれるのはありがたいが遣り甲斐のあるケースばかり。新人でも可能なケースをお願いしたい。日頃疎遠な包括ほどたまに連絡があるケースは大概遣り甲斐のあるものです。
- ・ 要支援の件数制限がなくなり、依頼を断りにくいです。
- ・ 支援から介護に上がったのでと依頼を受けたらすぐ重症になっていてびっくりな事も多々ありました。
- ・ 初めて介護保険を利用される方に要介護と要支援の説明をすると混乱される方が多い。
- ・ 包括に挨拶に行くと必ず介護予防の話をされる。予防の人はいずれ介護になる。要支援を委託すると包括と連携が図れてどんな居宅かわかるので介護の紹介もしやすいなど話してくれるが要支援の方の依頼もあまりない。
- ・ 利用者と長期間関係を保ってきたが高齢化し最近急激に減少している。
- ・ 地域包括に相談してもあまりよくわからず区役所の地域ケースワーカーに連絡、相談してしまう。

- ・包括からのケースは支援 or 介護度が出ていない or 癌末期→こういったケースこそ併設事業所に依頼するべきでは？
- ・新規も数もありますが重度やターミナルを受けていますので死亡、入所、入院も多い。出入りが激しい。
- ・予防の方を包括から引き受けるが経済的困難者が多く介護の方以上に労力が必要。包括は「何かあれば相談を…」と行ってくくださるがなかなか包括へ戻すことが出来ず負担を大きく感じている。介護と経済支援の両立は不可能。経済問題はケアマネ業務とは違うと考える。生活保護を却下された方だが今後の不安がある。
- ・近隣のケアプラザは開所以来1件も依頼がありません。地域に根ざしたとうたっていますがどこがでしょうか？（複数意見）
- ・市としてケアマネを育成しようとするつもりはあるのか？
- ・ケアプランチェックを行政としていくつもりはあるのか？
- ・連絡会との関係をどうしていくのか？
- ・介護保険になじみのない一般市民には難しいかもしれないが包括を経由しなくても介護保険を利用できる仕組みを広報してはどうか？
- ・要支援者数が増えている。独居の要介護更新が次々と支援になっている。独居だからこそヘルパーやナイトコール等が必要と思う。今までのプランをやむなく削っている状況。包括からの紹介も要支援が多い。
- ・毎月定期的に包括から依頼があるわけではないので経営面で不安がある。
- ・包括は数ある居宅介護支援事業所から何を基準に選定・紹介しているか疑問。
- ・包括から特定の民間事業所へ依頼が偏っている感があるので公平に依頼されるよう取り決めやシステム化をお願いしたい。
- ・包括から要支援の紹介を受けるが中間に入る必要性はあるのか？疑問です。
- ・包括から依頼ケースで既にサービスを利用されている暫定プランで認定後に依頼ある事が多いが本来まったく関わっていない為、遡っての給付管理もできない。法律上はセルフプランとなる為包括からはその間の部分も行うように言われるが減算になれば特定事業所加算も算定できないので困る事がある。
- ・ケアマネの常勤は労働時間が長くなるからと常勤職員確保が難しい。
- ・予防枠が撤廃になり件数自体は増えているが委託料が安い為、経営的には苦しい。
- ・公設で事業を行っているならば1年ごとにどこの事業所に依頼したかをオープンにしてください。
- ・特定事業所加算に疑問があります。加算のあるなしで利用者に対して仕事の仕方が変わらない。
- ・人員配置と担当件数の関係。新人CMの育成。女性職員の多い職場だが低減制の為、産休が取れない。休むと新たなCMを雇うため職場復帰が困難。
- ・包括との書類のやり取りに時間を取られる。もう少し簡素化してほしい。



- ・ムラがある。依頼が全くない時があれば、集中する時もある。
- ・退院時MSWからの情報が曖昧。退院させたいがための情報に偏り、在宅へ向けての情報がない。
- ・ケアマネ業務にかかわらず看護師のケアマネがいいなどの依頼がある。(複数回答)
- ・事業所の努力は必要だと感じています。包括としても不安ある事業所にも紹介はできないと思います。
- ・包括の主任CM様には困難事例の相談などで大変お世話になっています。ケアマネが職場で一人なので何かと助かっています。
- ・CPから必ず介護と言って申請中の方の依頼があったがかかりつけ医に主治医意見書も出ていない状態に来るため非常に困る。
- ・紹介される方は軽度者が多く、予防と介護を行ったり来たりして手間がかかる。

おわりに

今回のアンケートは地域包括ケアシステムの要を担う地域包括支援センターと居宅介護支援事業所間のパワーバランスを是正し、より良い関係性を構築していける事を願い実施致しました。

辛辣な意見、真摯な意見、お互いの思いなど、様々な声が集まりました。地域包括支援センター開設法人には「地域包括支援センター」という社会的な位置づけや機能を、そして、委託事業に対し監督責任がある横浜市にはそのあり方や公平性、透明性について御一考頂きたく存じます。

横浜市介護支援専門員連絡協議会 制度対策委員会  
松村泰恵・原田保・村上一夫・上原裕子  
武田晃克・星野亜記子・堀内秀子

<http://www.ycm-kyougikai.net/>

© 2014 YCM