

「ケアマネジャー業務と平成 27 年度改正
に関するアンケート集計及び提言」

平成 29 年 3 月

横浜市介護支援専門員連絡協議会

制度対策委員会

平成 29 年 3 月

横浜市健康福祉局高齢健康福祉部
高齢在宅支援課長
賀谷まゆみ殿

横浜市介護支援専門員連絡協議会
代表 加藤由紀子

この度のアンケート実施、集計、提言に当たり

横浜市介護支援専門員連絡協議会では平成 27 年 10 月から 12 月にかけて市内 18 区連絡会協力のもとアンケート調査を行った。

介護保険制度が施行され 16 年が経ち、制度は社会の中にすっかり定着し利用者は年々増加の一途をたどっている。

そのような状況の中で利用者、家族、または関係機関から私たち介護支援専門員に期待される役割は年々変化、多様化してきていると肌で感じています。

特に高齢者の生活全般に関わるという業務の特性から、家族の代行的な役割をボランティアに求められてしまう事も多くあるが、それらが本来のケアマネジメント業務から逸脱した内容であり時間的に本来業務に支障をきたしては本末転倒である。

核家族化の進行、経済問題を抱える家庭の増加、家族の関わりや地域との関わりが希薄になっている社会の中で私たち介護支援専門員の位置づけが本来のあるべき姿から離れつつある事は、大変遺憾であると共に危惧すべき状況である。本来、介護支援専門員とは何を生業とするかを今一度考える時期に来ているのではないか。

また各保険料の増額や年金支給の減額。家族からの経済支援を受ける事も難しい高齢者にとって、お金の問題は日常生活を支えていくうえで大きな問題となっている。

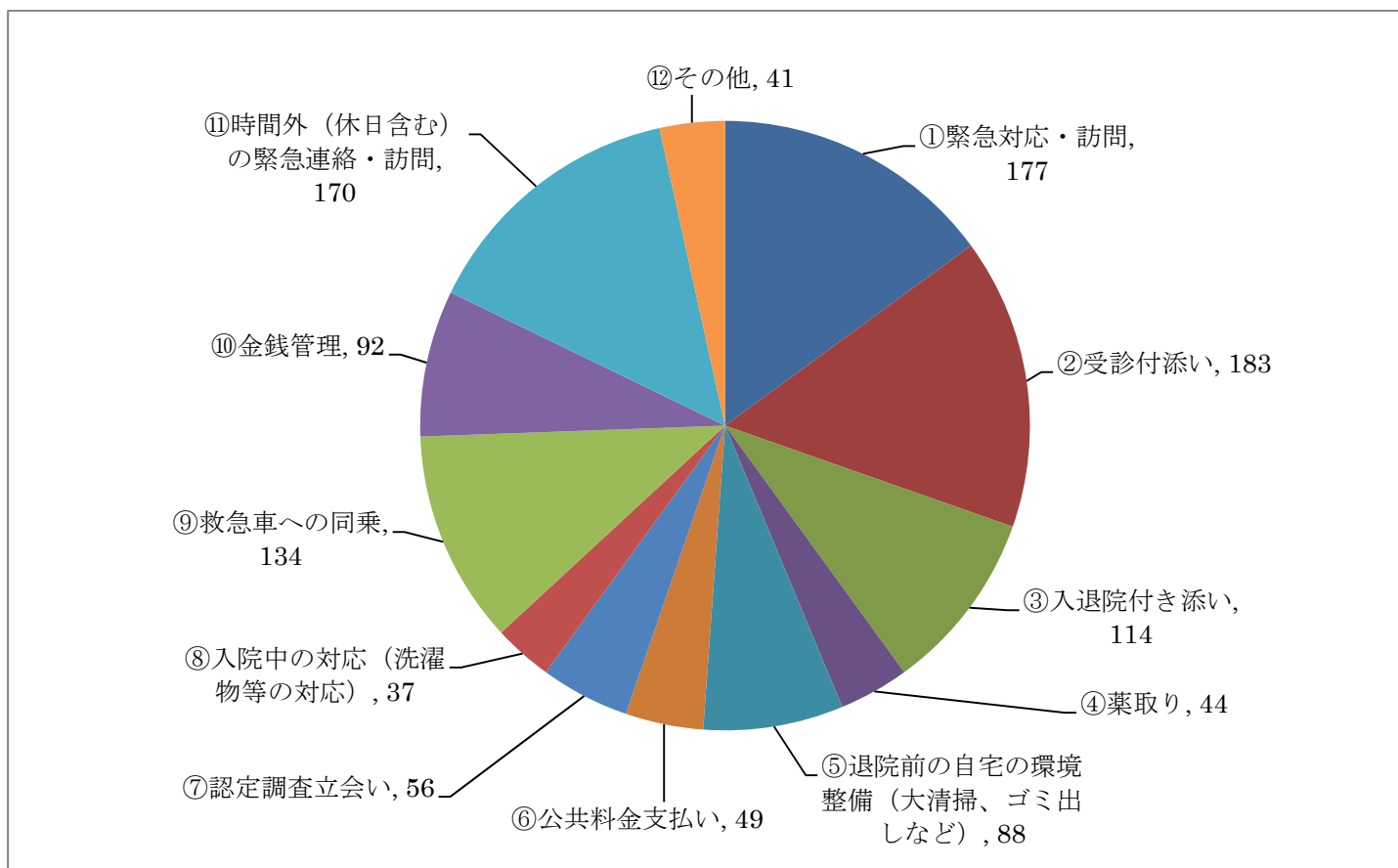
その社会の経済状況の中、平成 27 年度の制度改正におけるサービス利用料の 2 割負担導入は利用者、また効果的なサービスを提案しケアプランを作成していく介護支援専門員にとっても大きな問題と考える。

今回のアンケート調査は、昨今のケアマネジメント業務の現場に於いて起こっている問題を介護支援専門員の業務負担、利用者の費用負担の視点から現場の意見を集計、集約し今後の施策に対し提言するものである。

このアンケート集計が今後の介護保険制度の運用、市政高齢者施策策定（新たな社会資源の構築等）さらには介護支援専門員の適切な評価に反映される事を願う。

問1 利用者、家族、病院などから依頼されケアマネジャーとしてやむを得ず対応を迫られる事が多々あると思います。対応に悩むこと、苦慮することを下記の中からお選びください。

① 緊急対応・訪問	177	② 受診付添い	183	③ 入退院付き添い	114
④ 薬取り	44	⑤ 退院前の自宅の環境整備（大清掃、ゴミ出しなど）	88	⑥ 公共料金支払い	49
⑦ 認定調査立会い	56	⑧ 入院中の対応（洗濯物等の対応）	37	⑨ 救急車への同乗	134
⑩ 金銭管理	92	⑪ 時間外（休日含む）の緊急連絡・訪問	170	⑫ その他	41



多数意見

- ・通院同行は時間が読めない為業務に支障がでる。
- ・救急車に乗るように言われた時に判断に困る。
- ・金銭に関わる事は精神的に負担が大きい等。

問1に関する意見

- ・独居の方の対応…48人
- ・身内が不在、遠方などの理由で緊急時に頼りにされすぎる…27人
- ・受診同行や入退院の付き添いは長時間拘束される…22人
- ・仕方ないと思いつつも精神的な負担が大きい…20人
- ・何でも屋と思われている…15人
- ・救急搬送後も病院に付き添うように求められる…14人
- ・家族との関係が良くない方の対応…11人
- ・独居で認知症の方の対応…9人
- ・独居で身寄りが無い方、家族がなかなか動いてくれない方は、ケアマネが動かざるを得ない…8人
- ・ケアマネが動けば無償なので、対応を期待されてしまう…8人
- ・緊急時は仕方が無く対応している…8人
- ・ヘルパーだと金額が高い…7人
- ・成年後見制度の利用を拒否されてしまい、対応せざるを得ない…5人
- ・休日に出勤しての対応を強られる…4人
- ・家族が疾病、障害をもっている方の対応…4人
- ・制度の仕組みの説明に時間を取られる…3人

考察

特に注目すべきは「受診付き添い」「入退院付き添い」「救急車への同乗」は3項目で全体の4割を占めている点である。

老老介護、核家族化の進行、家族関係の不調和といった状況により家族の代理人的役割を介護支援専門員が担わざるを得ない。またそのような対応を関係機関からも要求されている現状である。

このような対応は本来ケアマネジメント業務の範疇では無いだけでなく、長時間拘束されることや、介護支援専門員の判断の範囲外ということで精神面の負担も大きいと言える。

地域包括ケアシステムの充実を図る一環として、介護保険での対応が難しい入院時の支援や院内ボランティア等の社会資源を地域支援事業に盛り込むなど横浜市として検討して頂きたい。

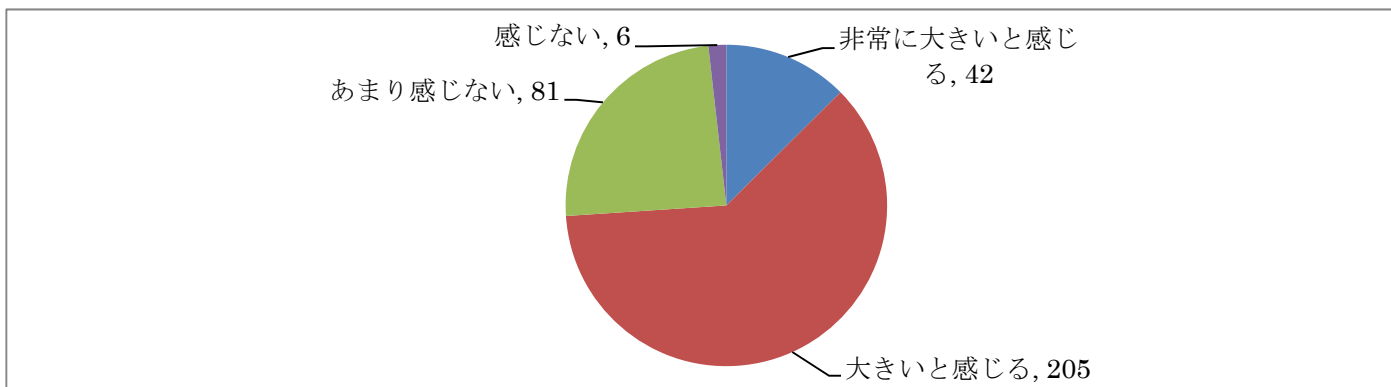
また救急隊員向けに、救急搬送時にケアマネジャーは同乗しないものだという周知を図っていただくなど、ケアマネジャーの役割への理解を推進し、多職種連携を向上させるような対応を検討して頂きたい。

「金銭管理」や「公共料金の支払い」についても負担となっている現状をふまえて、成年後見制度やあんしんセンターの周知、利用促進が必要だと考えられる。

この問題の解決には介護支援専門員、行政双方の努力が求められる。

問2 退院調整は負担が大きいと感じますか？（回答数 334 件）

非常に大きいと感じる	42	大きいと感じる	205	あまり感じない	81
感じない	6				



多数意見

- 必要ではあるが時間的に大きな負担となる。
- 調整したが給付に繋がらない事も多く負担を感じる。
- 病院からの連絡が退院直前の事があり退院準備に時間的余裕がない。

問2に関する意見

- ・必要と認識して対応しているが、給付に結びつかないことも多い…27人
- ・退院までの期間が短いと負担が大きい…13人
- ・サービスにつながらない場合でも交通費など発生している。適切な報酬を希望…12人
- ・負担は大きい、必要な業務…11人
- ・医療職に合わせた、急な日程調整、変更がある…9人
- ・遠方の病院だと時間的負担が大きい…8人
- ・何度も病院に行かないとならない場合は負担…8人
- ・日程調整が負担となる…6人
- ・サービス調整が退院に間に合わないことがある…4人

考察

介護支援専門員も医療との連携についてはその必要性を疑うところでは無いものの、急な調整や一方的な都合での依頼、呼出し、それに伴う業務の再調整などが負担になっている。

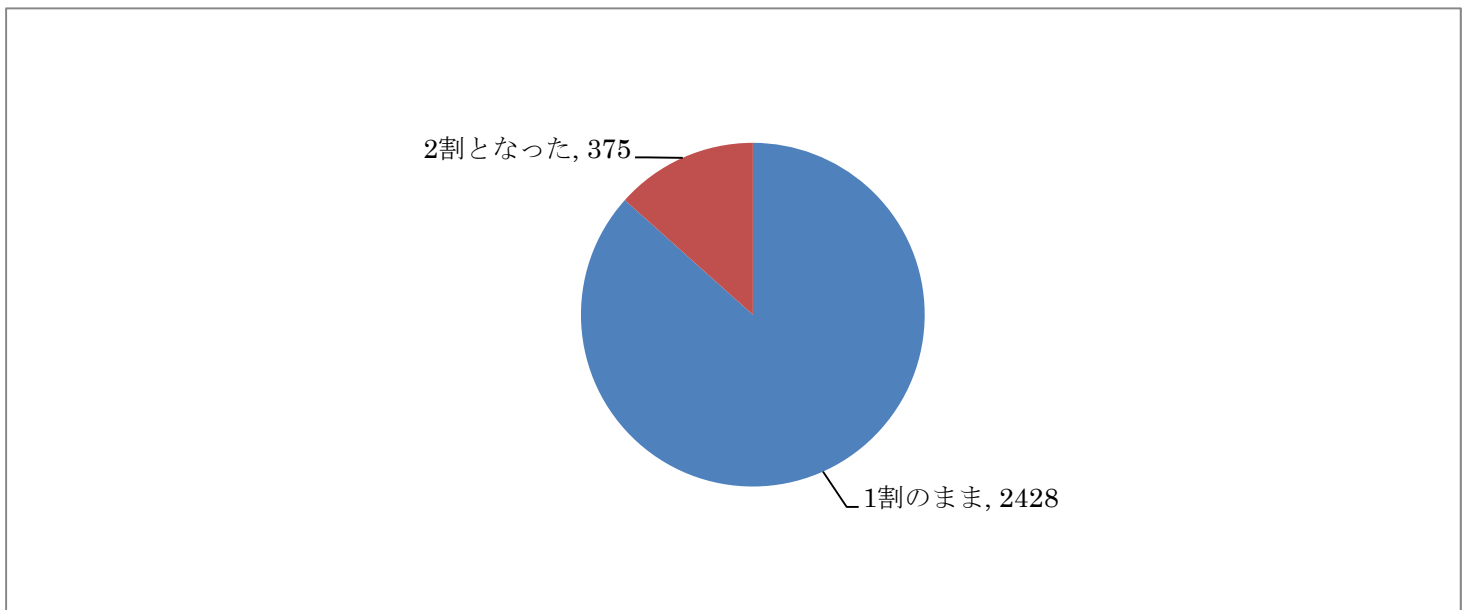
地域の医療機関に対しての、介護保険制度の理解促進のために働き掛けや支援など、横浜市に対応をお願いしたい。

また、退院調整には事前にかかる時間とコストが大きな問題となる。その要因としては病院へ訪問しカンファレンスに参加したり、サービス事業所との調整を行ったり、自宅に伺い環境の確認を行ったりと実際にケアマネジメントを行っても関わらず、退院に至らなかったため結果として給付に結びつかない事も少なくない。

給付費が発生しない原因、理由が介護支援専門員の力量、責任に関係無い事、その対応は退院に当たり不可欠な業務である事、そして多くの時間を費やす事から、介護保険サービスを利用せずとも報酬による評価を検討して頂きたい。

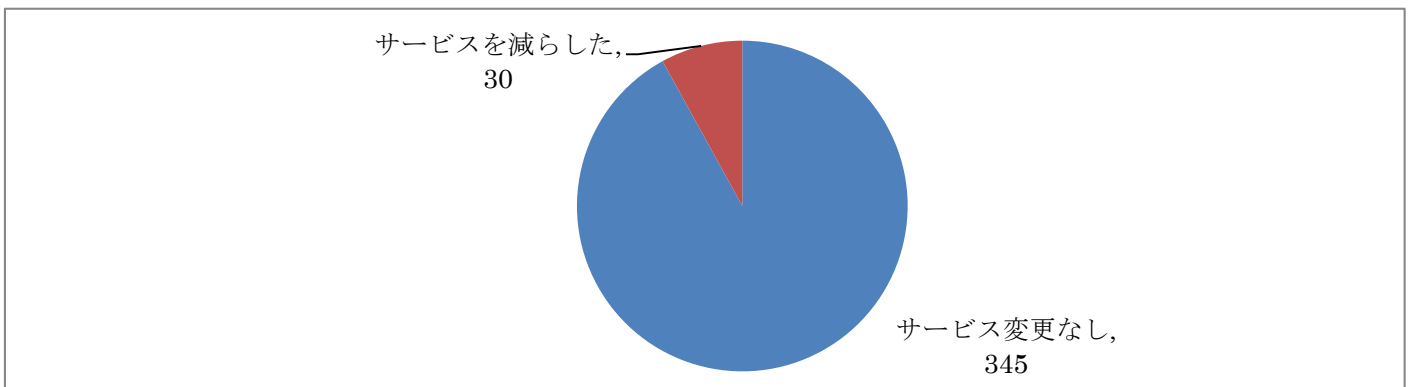
問3 担当利用者と2割負担となった方は何人いましたか？ (利用者総数 2803人)

1割のまま	2428	2割となった	375
-------	------	--------	-----



問3-2 2割負担となった事が理由でサービス利用を減らした方はどれくらいいましたか？
(上記問2 2割負担となった対象者 375人中)

サービス変更なし	345	サービスを減らした	30
----------	-----	-----------	----



多数意見

- 2割負担は単純に倍増なので利用者としては負担と感じている。
- 2割負担である事は受け入れているが納得しているわけでは無い。
- サービスは必要なため2割であっても利用を継続している。

問3に関する意見

- ・負担割合証の確認や説明の負担が大きい…19人
- ・負担が大きくなることで不満の訴えがあった…15人
- ・ぎりぎりで2割負担となった方は、負担が大変…12人
- ・財源を考えると負担もやむを得ない…12人
- ・サービスを増やせなくなった…9人
- ・サービスを減らしたいが、利用せざるを得なかった…7人
- ・サービスを減らさず、その他で節約している…4人
- ・特に対応しなかった…4人

考察

サービス利用料が2割負担となった事で実際にサービスを減らした方の割合は思ったほど高くは無く「サービスを減らした」という回答は30(8%)にとどまった。

しかし自由記載では「サービスを減らす」「減らしたいが利用せざるを得なかった」その他「節約をしている、サービスを増やせなくなった」という回答の合計が20であった。

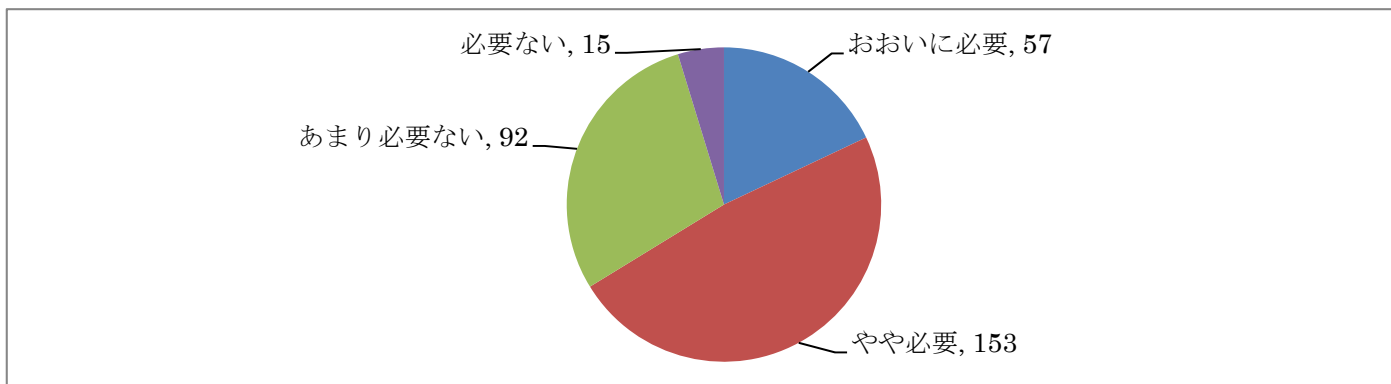
この度のアンケート結果に於いては2割負担となった影響はさほど大きなものとは言えないものの、年金の引き下げや物価の上昇、消費税増税など社会情勢も加味し2割負担となる方への影響も横浜市として注視して頂きたい。

また、業務という点から介護支援専門員にとっては制度説明や負担割合証の確認に対する負担が非常に大きいと言う回答が多く見られた。確認をする事が大変であった理由として高齢者にとっては負担割合証の記載内容が分かり辛いもであった事。介護保険証や医療保険証と混同し易かったこと。負担の割合を間違えて読み取ったりすることが要因であった。

負担割合証の確認作業は毎年となる事を踏まえ、負担割合証の割合部分を大きく記載する、証書の色を変えるなど高齢者でも判りやすい様式にして頂くなど横浜市として検討頂と共に被保険者に対し制度の更なる周知徹底をお願いしたい。

問4 低所得者への軽減処置は必要だと思いますか？（回答数 317件）

おおいに必要	57	やや必要	153	あまり必要ない	92
必要ない	15				



多数意見

- ・ 経済的な事であれば生活保護の方との不公平感がある。
- ・ 低所得者の方の生活は悪化を感じるため減額制度は必要。
- ・ 減額の基準はもう少し細分化したほうが良いと思う。

問4に関する意見

- ・生活保護にはならない低所得者の方の負担が大きい(生活保護との逆転も生じている)…16人
- ・低所得者の負担の軽減は必要…12人
- ・負担割合の細分化は必要…10人
- ・現状の助成、減免で足りている…5人
- ・施設に入りたいが、料金が払えずに入れない…5人
- ・デイサービス利用時の食事代の軽減が必要…4人

考察

低所得者への減額措置は「おおいに必要」「やや必要」との意見で全体の約70%となっている。

それとは別に生活保護受給者と生活保護受給要件は満たさないが経済状況に困窮している方との差に不公平感を覚える介護支援専門員も多いようである。

2割負担に関する回答と重複するような意見も散見されたが、低所得者こそサービスの利用に制限があり、ケアプラン作成に苦慮する現状が伺える。

また、施設入所に関しても居住費、食費等の費用負担もサービスの選択枝を狭める要因となっている。

年金の引き下げや家族からの経済支援を受けられない方が増えるなど、今後の社会情勢や社会の実情にあった負担軽減措置を横浜市として検討頂きたい。

また、負担限度額の段階に関しては現状の4段階では無くもう少し細分化をして頂きたい。

まとめの考察、及び提言

世界稀に見る少子、高齢社会の中、数年後に迎える 2025 年。介護保険制度自体も問題や課題は山積みと言える。根本的な解決策が見いだせない中、社会保障費の増大は勢いを増しており、今後はさらに厳しい制度改正も予測される。

その様な状況の中介護支援専門員は日々の業務、活動を通し高齢者やその家族が抱える問題に多く触れている。多様な生活状況、多様な価値観が生まれる中で、問題を解決し利用者の自立した生活、自己決定、自己実現を支えられるよう、我々介護支援専門員にも更なる研鑽が求められている。

一方、保険者である行政に於いては市民に対し制度改正の具体的な内容等を周知説明する工夫や配慮が必要ではないかと感じることも少なくない。

介護保険制度の改正のたび、高齢者・家族に説明を行い、不安を取り除くように努めてはいるが、高齢者にとっては制度の変更についていくことは容易ではない。独居や高齢者世帯も益々増えており、それぞれが抱えている苦悩に加え、制度の変更に対しての不安、改正を理解することの負担も見受けられる。そのような点から理解しやすい、使いやすい制度となっていく事が望ましい。

また、生活保護と低所得者の所得の逆転など、制度に疑問や矛盾を感じながら対応する事もあります。

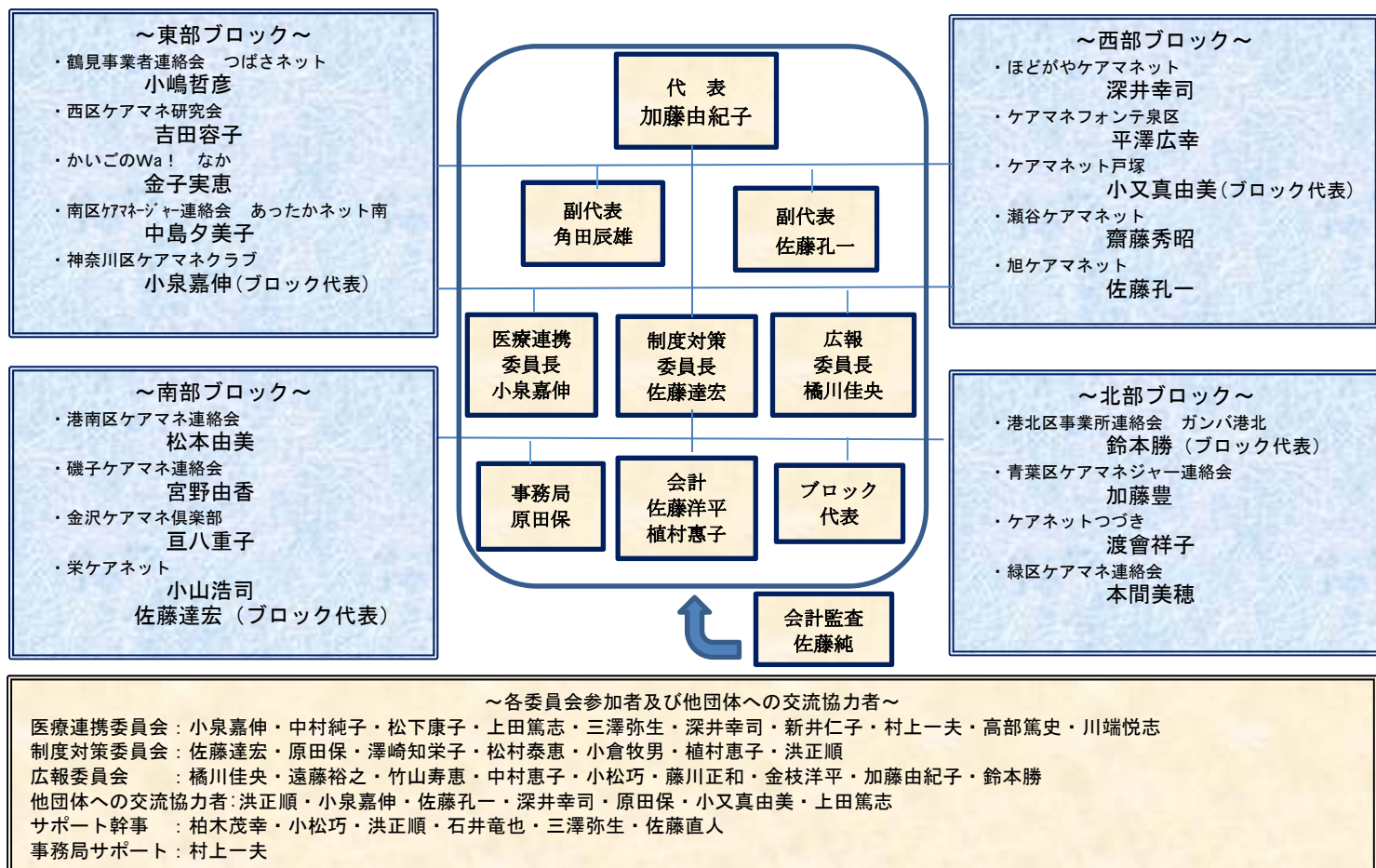
今回のアンケートは、現場の介護支援専門員が感じている問題点を集約し、日々感じている問題点を把握するために行いました。たくさんの声があがり、集計に時間を要しましたが、このアンケート結果が現場で活躍する介護支援専門員の想い、利用者、家族の代弁として今後の制度改定、社会資源構築の一助となれば幸いです。

今後も社会情勢は大きく変化していくことは容易に想像され、柔軟かつ公平な制度設計、周知、運用が求められていきます。

限りある社会資源を有効に活用するためにも、介護支援専門員が持っている現場の声は有益な情報になり得る。横浜市介護支援専門員連絡協議会としては、横浜市との定期的な意見交換の場を持つことを望みます。

今後、定期的な情報交換、意見交換の場を持つことについて、是非とも前向きに検討して頂きたい。

平成 28 年度横浜市介護支援専門員連絡協議会組織図





横浜市介護支援専門員連絡協議会