

# 鳥取県における介護支援専門員の業務実態と意識に関する調査 —全国との比較検討—

井手添 陽 子

Yoko IDESOE : An Investigation of Care Managers' Working Conditions in Tottori Prefecture :  
A Comparison with the Investigation by the Japanese Council of Care Managers

介護保険制度施行3年で介護報酬の改定が行われた。それに伴う介護支援専門員の業務実態と意識を全国と鳥取県の調査から比較検討を行い、制度設定側の意図と実際の施行に携わる者の実態を整理してみる。

介護支援専門員の資質向上と地位の確立を図ることを目的として、全国介護支援専門員連絡協議会が設立され活動し始めている。居宅介護支援をめぐる課題がとりざたされているが、一方的に介護支援専門員の質を上げるだけでは解決できない課題もあると考えられる。

キーワード：介護報酬 居宅介護支援 評価 やりがい 悩み

## 1. はじめに

介護保険制度は、制度施行当初から施行3年で介護報酬の見直しと5年後の制度見直しが決められていた。介護報酬見直しの中で介護支援専門員に関わる内容として、次の点が見直された。①利用者の要介護度による評価の廃止(要介護度にかかわらず850単位/月)、②質の高い居宅介護支援の評価(4以上の種類の居宅サービスを定めた居宅サービス計画を作成する場合100単位を加算・一定の要件を満たさない場合に所定単位数の70%を算定する)

また、高齢化により65歳以上の被保険者が増加しているが、その増加を上回って要介護認定者数は増加し、併せてサービス利用が大きく進んでいる。そのサービス利用者の重度化の傾向があり、介護支援専門員による援助が自立支援を目指すものになっていない等ケアマネジメントの不十分さが指摘されている。

こうした動きの中、平成15年8月に設立された全国介護支援専門員連絡協議会が活動の一つとして、「介護支援専門員の業務実態と意識に関する調査」を実施した。同じ調査を平成16年6月に鳥取県でも実施しており、2つの調査から介護支援専門員の業務の現状とそこでの介護支援専門員の意識を比較し、考察してみる。

## 2. 方 法

全国調査は、2003年11月21日～12月26日の期間に居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員3,543人を対象に実施した。(回収率52.8%)鳥取県は、2004年6月1日～6月30日の期間に県内の居宅支援事業所187ヶ所に所属する533人を対象に実施した。(回収率53.5%)

### 3. 調査結果

#### (1) 介護支援専門員の基本属性

男女比では、全国・鳥取県ともに圧倒的に女性が多く8割以上を占めている。年齢(図1)は、全国・鳥取県ともに40代が最も多く4割強、次いで30代、50代と続いているが、鳥取県は全国と比較して30代・20代の割合が高い。経験年数(図2)は、新しく誕生した資格であるため浅いが、制度施行の前を含め鳥取県・全国ともに3年以上が5割強を占めている。しかし、鳥取県では、1年未満が12.3%、1～2年が16.1%と全国の1年未満の10.2%、1～2年が11.5%に比べて経験年数の少ない人の割合が高くなっている。介護支援専門員以外の資格(図3)は、全国・鳥取県ともに看護師・介護福祉士が多くなっているが、鳥取県では介護福祉士が看護師を上回っている。

雇用形態(図4)は、常勤専従が全国47.8%、鳥

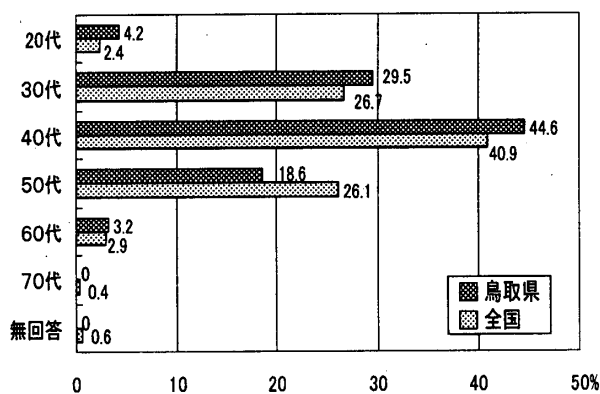


図1 介護支援専門員の年齢

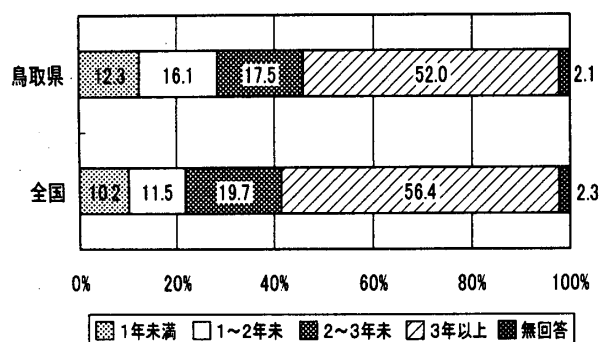


図2 介護支援専門員の経験年数

取県47.7%であり、2000年に鳥取県で調査した時に31.6%であった状況と比較して常勤専従が増加してきている。

また事務補助員の配置(図5)のある事業所が鳥

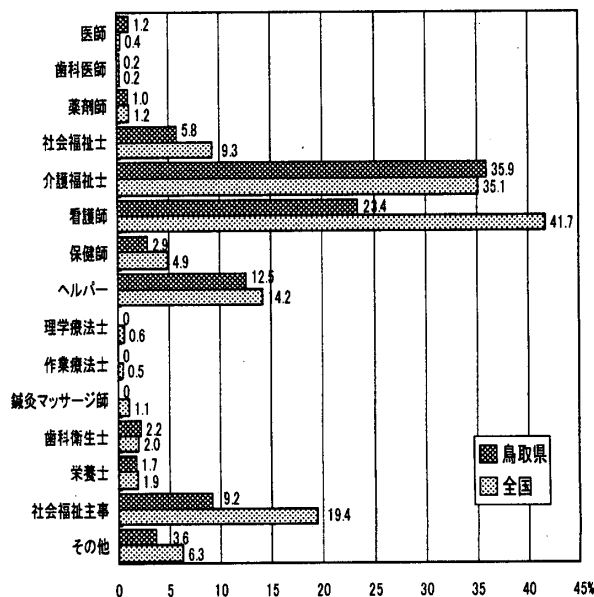


図3 介護支援専門員が持っている資格

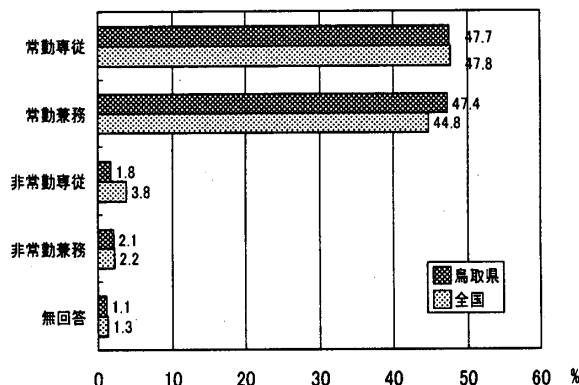


図4 介護支援専門員の雇用形態

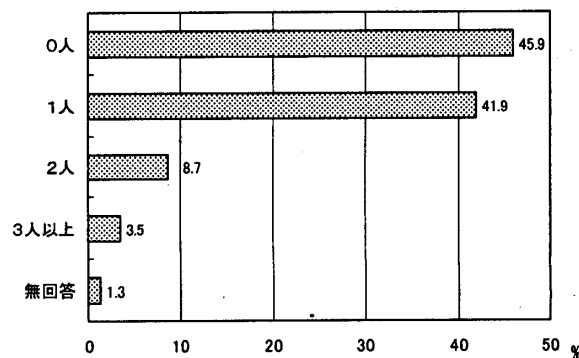


図5-1 事業所における事務補助員数(全国)

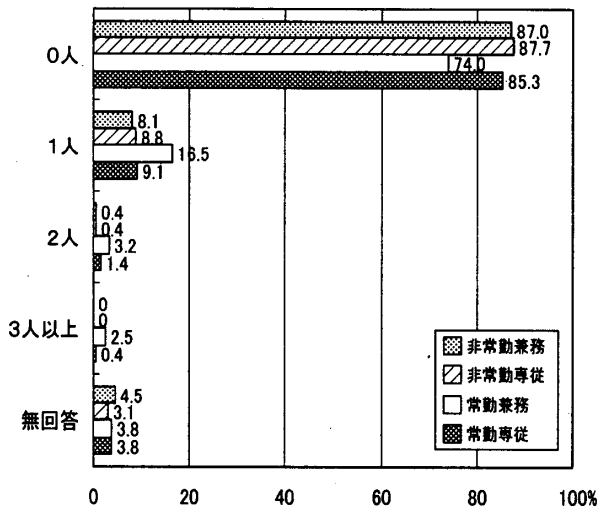


図5-2 事業所における事務補助員数 (鳥取県)

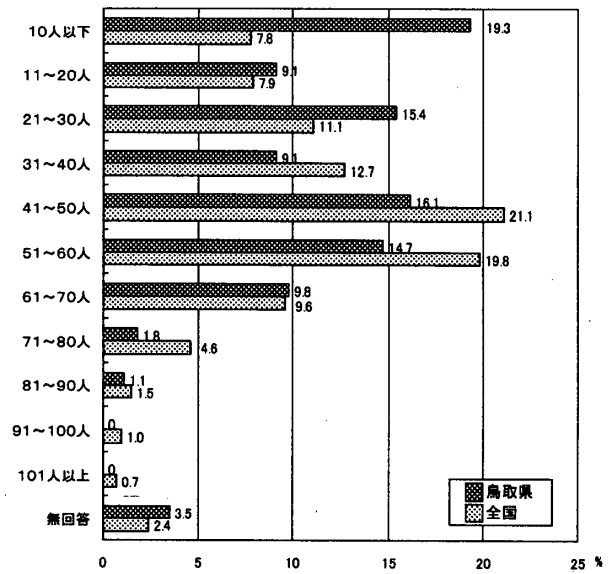


図6 1人の介護支援専門員の担当者数

取県では少ないが、全国では41.9%となっている。専従は増加してきているが、全国・鳥取県ともに4割強は常勤兼務である。

(2) 業務の状況

一人の介護支援専門員の担当者数(図6)は、全国では、41~50人が一番多く21.1%となっているが、鳥取県では10人以下が19.3%で一番多くなっている。50人以上担当している人の割合では全国が37.2%に比べ、鳥取県が27.4%で担当数でかなり相違がみられる。

一方で、担当したにも関わらず介護報酬の請求に至らなかった利用者もある。鳥取県の状況では調査した5月で請求に至らなかったとの回答が1,178件(内容は省略)あった。理由としては、①サービスの調整や相談を行ったが、サービス利用に至らなかった(265件)、②退院の調整や相談にのったが、退院にならなかった(139件)、③介護保険以外の支援の調整や相談にのった(166件)、④福祉用具購入のみの利用となった(49件)、⑤住宅改修のみの利用となった(113件)、⑥入院・入所の相談にのった(204件)、⑦介護保険申請の相談にのった(166件)、⑧その他(入院・死亡・サービス利用の必要性がなくなった・非該当になった等76件)である。

業務量の多さが指摘されている介護支援専門員の

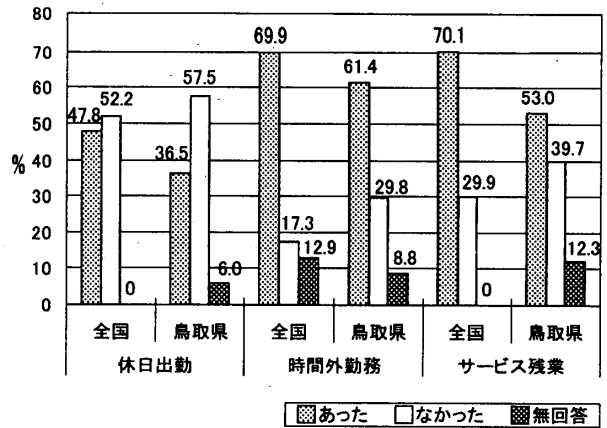


図7 介護支援専門員の休日・時間外勤務実態

時間外勤務の状況(図7)は、休日出勤や時間外勤務がかなり行われている。その中にはサービス残業も多くなっている。鳥取県は休日の多い5月が調査対象であったにもかかわらず、全国よりも残業の割合は少ない結果となっている。休日出勤や時間外勤務の理由は、①兼務による理由(介護支援業務が時間内にできない・認定調査の書類整理など)、②業務が時間内にできない(記録の整理・ケアプラン作成・請求事務等)がある。一方では、家族との面接をするため、県外にいる家族の帰省や働いている家族の都合に合わせたため、時間外の訪問となるケースも多く見られる。

介護支援専門員の中核の業務である居宅介護支援

(ケアマネジメント)業務の実施状況(図8)を①できている②ほぼできている③あまりできていない④できていない、の4段階での自己評価で回答を得た。一番できている割合が高いのは「利用者宅への訪問(全国60.1%、鳥取県48.4%)」で、一番低いのは「サービス担当者会議の開催(全国9.5%、鳥取県12.2%)」で「ほぼできている」と併せても半

数になっていない。これは全国・鳥取県とも同じ状況となっている。「できている、ほぼできている」を併せた状況でみると一番低い「サービス担当者会議の開催」以外の業務で鳥取県は全国の状況より低くなっている。鳥取県において、できていない理由を①時間がない②煩雑③必要を感じない④その他、で回答を整理すると「時間がない」がほとんどであ

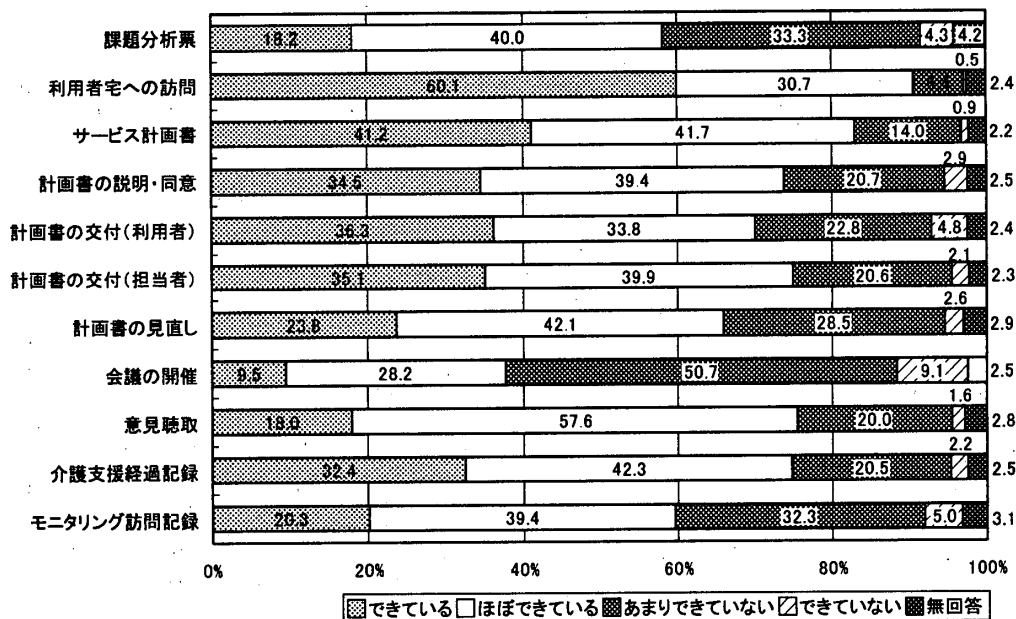


図8-1 居宅介護支援業務の実施状況(全国)

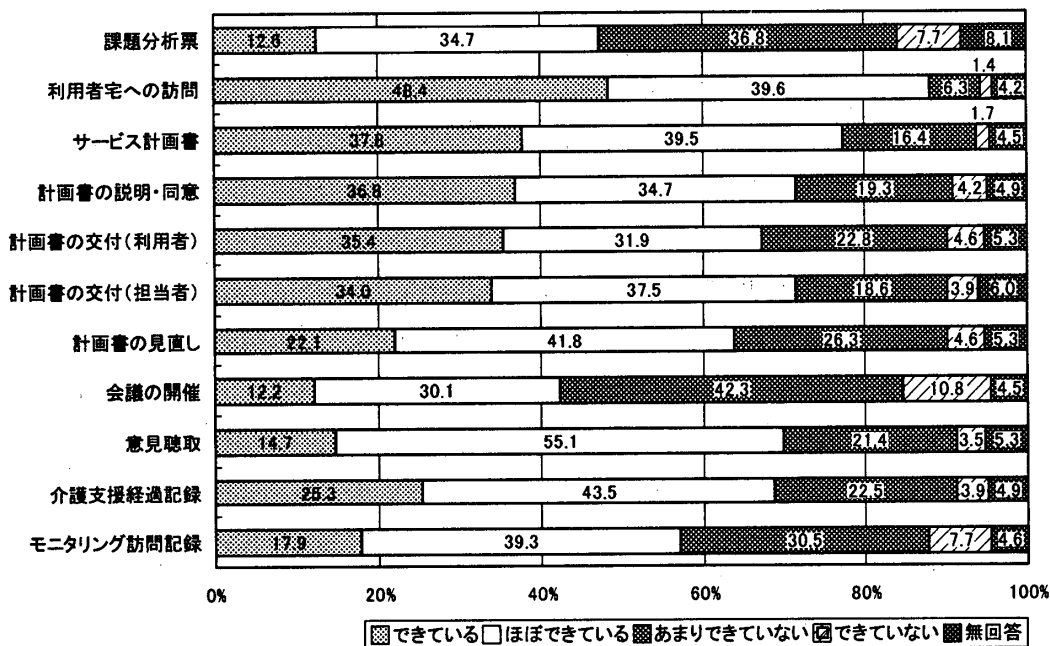


図8-2 居宅介護支援業務の実施状況(鳥取県)

るが、少数ではあるが「煩雑である」「必要を感じない」と回答している人もある。煩雑と捉える業務として「課題分析，更新・変更時における計画書の見直し，介護支援経過記録，モニタリング訪問の記録」がある。「利用者への計画書交付，サービス担当者会議の開催」について必要を感じないと10名余の人が回答している。

(3) 意識の状況

1) 居宅介護支援の評価

居宅介護支援（ケアマネジメント）の「評価項目」としての重要性についての回答では図9のようになっている。全国・鳥取県ともに一番重要と捉えているのは「利用者宅への訪問」である。一方、低いのは「4種類以上のプラン」で全国・鳥取県ともに重要と捉えている人は1割も

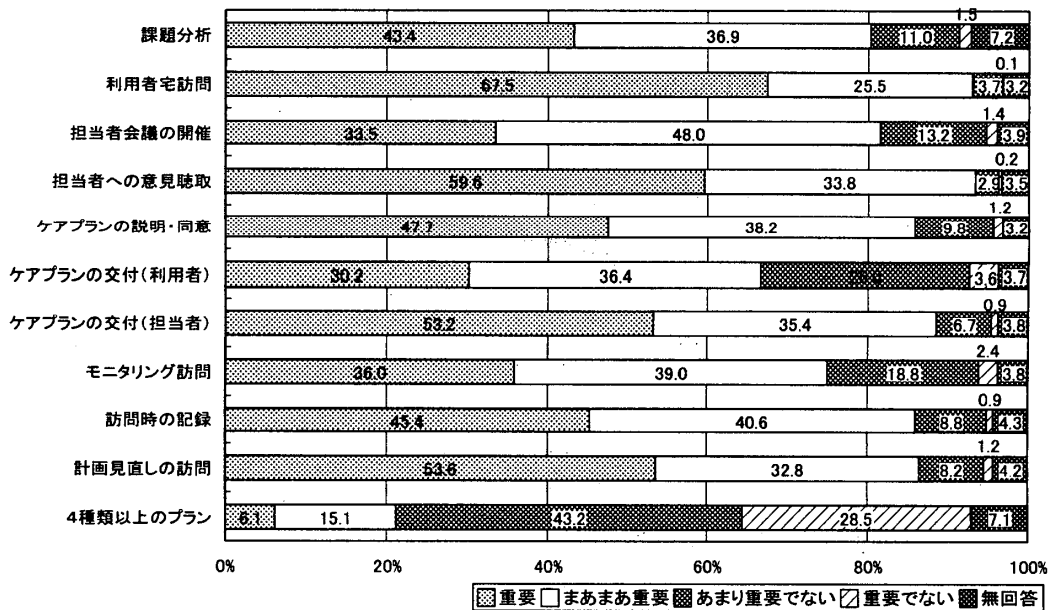


図9-1 居宅介護支援業務の重要な項目（全国）

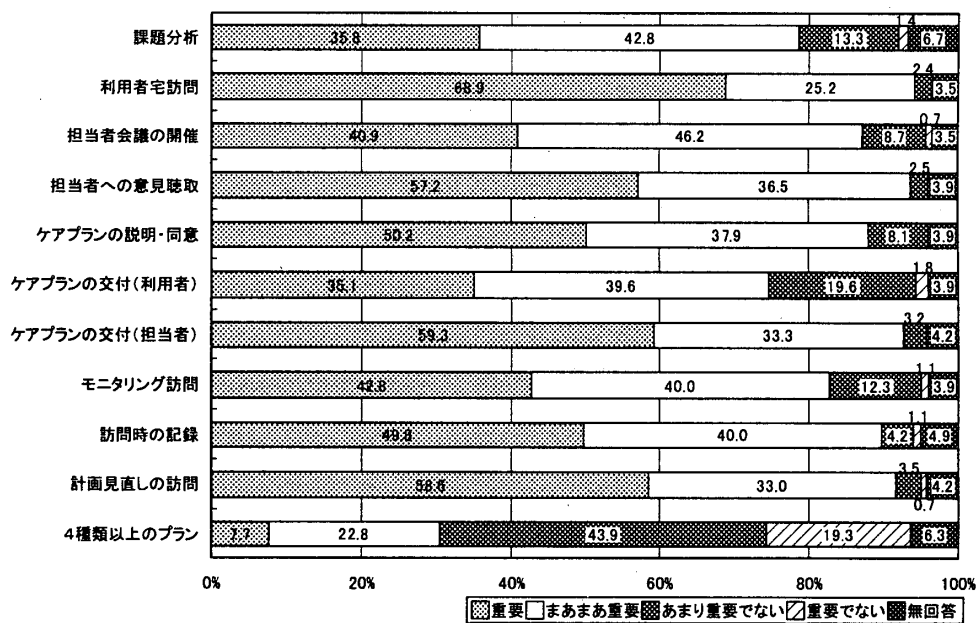


図9-2 居宅介護支援業務の重要な項目（鳥取県）

なく、「重要でない」と捉えている割合の方が高くなっている。15年度の介護報酬の見直しで加算の対象とはなったが、携わっている介護支援専門員の評価としては最も低いものとなっている。次に、重要と回答した率の低い業務として「利用者へのケアプランの交付（全国30.2%，鳥取県35.1%）」が全国・鳥取県とも共通している。さらに次いで低いものでは全国「サービス担当者会議の開催（33.5%），月1回のモニタリング訪問（36.0%）」，鳥取県「課題分析票の作成（35.8%），サービス担当者会議の開催（40.9%）」となっている。この低い評価となった業務は、介護報酬見直しの中で減算対象の一定の要件に該当するものであり、制度設定側との評価の相違が見られている。一方、上記以外の項目においても「重要でない」と評価している介護支援専門員が僅かではあるが、鳥取県に比べて全国の方が多くの項目に見られており、介護支援専門員の意識の相違が見られる。重要性の捉え方は、「サービス担当者への意見聴取」以外の業務で鳥取県は全国より高くなっている。

鳥取県で各評価項目別に自由記述で述べられている「重要と考える理由」の中から加算・減算の対象となっている項目を取り上げてみる。

#### ① サービス担当者会議の開催

「必要に応じて」「ケースによって」「問題によって」と開催のあり方を介護支援専門員の判断に委ねる意見が複数みられる。

#### ② 利用者へのケアプランの交付

この中で「読まれていないと思う，サイン印の書類が多くなっただけという目線を感じる」「利用者・家族はあまり重視していない，希望される方だけの交付でいいと思う」「渡しても分からない感が受け取られる」という利用者・家族の反応や「文章に苦勞する」「本人の意欲を問題として上げにくい」という介護支援専門員側からの交付に対する消極的な意見もある。

#### ③ 月1回のモニタリング訪問

この中で月1回訪問に対して「必要度に応じて」

「落ち着いていれば3～6ヶ月に1回でよい」「3ヶ月に1回程度」「利用者によって異なる」という柔軟さを求める意見がある。

#### ④ 4種以上のサービスを盛り込んだケアプラン

この中で「1種類でも大変な人はいる，何種類とケアマネジメントの大変さはまったく関係ない」「多ければ良いと言うものではない，個人の状況に応じた種類でいいと思う」「お金欲しさに無理に立てる人ができるのでは」等否定的な意見がある。また「必要な人には必要だが必要としない人もいる」「利用者に必要なサービスをプランに上げれば4種以上でなくてもよい」等必要性の判断を主張する意見もあり，他の項目と異なり，重要性を強く述べている人は少ない。

#### 2) やりがい

介護支援専門員としての「やりがい」についての調査結果は図10である。「非常に感じている，どちらかといえば感じる」と回答している割合が全国60.9%，鳥取県55.8%でやりがいを感じている人の方が多くなっている。「やりがい」を感じる点として、「利用者の状態が改善された時」「笑顔が見られた時」「喜んでもらえる点」「生き生きした姿が見られた時」「家族が介護意欲を取り戻された時」「感謝された時」が多く，仕事の成果を「やりがい」として感じている。さらに「一人の人間対人間としての出会いがある」「利用者や家族と接することで人生の先輩として学ぶ点がある」「考えさせられ勉強していける」と自分自身の成長につながる点にやりが

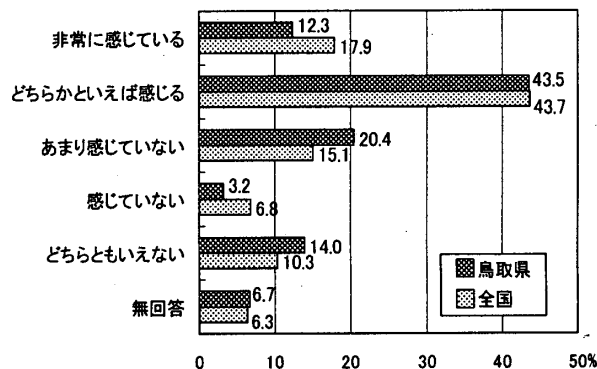


図10 介護支援専門員としてのやりがい

いを感じている。一方で、「責任感とプライドをもってできる仕事（逆にプレッシャーを感じている）」「やりがいはあると思うが時間的に余裕がなく息を抜くところがない、はっきり言ってこの仕事は荷が重い」「やればやるほど難しい、いつも疲れていてわからない」と感じている人もいる。

### 3) 悩み

現在一番悩んでいることへの調査結果は図11である。全国・鳥取県ともに「制度のこと」が最も多く（全国35.4%、鳥取県26.8%）、次いで「利用者のこと」（全国18.8%、鳥取県20.0%）となっている。

「その他」の回答も多く、悩みの項目を指定したため、判断しにくい悩みを「その他」で回答している。

その他の具体的な内容には、制度・管理者のことも含まれているが、業務量・内容に関すること、待遇に関するものが多数上げられている。中には、自分自身の能力を嘆いている人もあり、悩みを抱えながら業務に携わっている状況が窺える。

### 4) 専門性への取り組み

「ケアマネジメントが適切に行われていない」と、介護支援専門員の質が再三問われている。その中で介護支援専門員自身が専門性を向上させるための取り組みは、鳥取県の調査結果では「定期的に専門誌を購読している（18.1%）」が一番多く、次いで、「専門書を購読している」・「県外の各種研修会等へ参加」となっている。「その他」の回答に、県内研修会参加が多く含まれている。多忙な中にも向上のために取り組もうとしている姿勢が見られる。

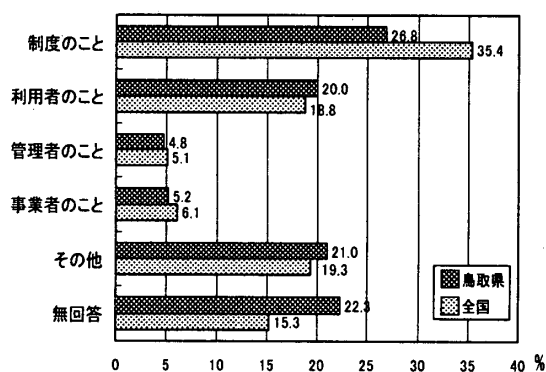


図11 介護支援専門員としての悩み

自由記述で述べられている「居宅介護支援の質を高めるために最も必要なこと」を整理すると、①業務内容の検討（担当件数の適正化、雑務を減らす、兼務者を減らす、サービス担当者会議の定例化、連携）、②研修（必要な知識・技術を高めるための研修参加と自己研鑽、事例検討、情報収集）、③指導者の配置、④その他（資格付与の仕組みを変える、利用者評価の導入）、となる。この中で研修に関する意見が最も多くあげられていた。

## 4. 考 察

### (1) 基礎資格と業務内容

介護支援専門員の基礎資格の多数は、看護師・介護福祉士で相談業務を主業務とする職種ではない。基礎資格としての経験は十分であっても、介護支援専門員に求められる相談援助業務に関しては十分とはいえない。特に介護福祉士の場合は40・50歳代が多いことから3年以上の実務経験をもって国家試験により資格を取得した人がほとんどであり、対人援助職としての基礎教育を受けていない人が多いと推察される。この基礎教育が不十分な中で、介護支援専門員を対人援助の専門職として位置づけようとしていることに無理がある。今後、実践で努力している介護支援専門員をサポートし、どのように質を高めていくか等をさらに検討していく必要がある。

### (2) 雇用形態

制度施行当初、慣れない業務と兼務、さらに請求事務等の事務量の多さとそれに伴うパソコン処理に戸惑い混乱を引き起こしていた。制度施行4年が経過し、介護支援専門員の常勤専従の増加と事務補助員の配置がみられようになってきている。これは介護支援専門員の役割・業務への理解が窺えるものである。一方、担当者数・兼務・事務補助員の配置の有無・サービス残業等からみて、業務量の多さは解消されていない介護支援専門員もあり、所属事業所による差がみられる。

### (3) 介護報酬と相談業務

制度施行後、2年を経た状況下における介護支援専門員の現状で「介護サービスの窓口としての役割が定着・新たに登場した相談員<sup>1)</sup>との報告がある。これは、相談窓口としての社会的認知とこれまで行政や在宅介護支援センターなどに限られていた相談窓口が拡大し、相談しやすい状況となった表れである。そうした評価の一方で、今回の調査で明らかになった担当数と請求数の差から、介護保険制度の枠内に入らない(介護保険給付サービスに結びつかない)、業務として請求に至らない相談業務が、介護支援専門員に投げかけられてきている。また、緊急対応や利用者・家族との相談面接のための時間外対応の必要性もあり、介護報酬に反映されない重要な役割を担う状況となっている。

### (4) 居宅介護支援の自己評価と重要性

業務の評価と実施状況では、重要と捉えている業務は実施状況で「できている」と見ている割合が高くなっている。居宅介護支援をめぐる課題として「アセスメント実施から担当者会議開催・ケアプラン策定・サービス調整・サービス提供・モニタリング・再アセスメントに至る一連のプロセスが適切に実行されているか」が問われている。課題分析票の作成に関して、全国・鳥取県ともに約4割が「あまりできていない・できていない」状況では、アセスメントの不十分さを指摘されてもやむをえない。同じ状況がサービス担当者会議の開催についてもいえる。

一方、サービス担当者からの意見聴取の重要性とサービス担当者会議の開催の重要性との差がかなりあることから、実務上の困難さが影響していると思われる。開催を容易にするには、介護支援専門員の意識の問題だけではなく、関係する保健・医療・福祉職の意識によるものも大きいと思われる。重要性の捉え方が低い「利用者へのケアプランの交付」に関しては、援助の全てのプロセスにおいて貫かなければならない「利用者本位」のあり方を見直す必要

がある。

今回は居宅介護支援の業務実態を自己評価のみで捉えたものであり、今後は客観的評価と併せて実態を捉えてみる必要がある。

### (5) サポート体制とモチベーション

今回の調査では「やりがい」を感じている人の割合の方が高く、利用者や家族の生活を通して仕事の成果が見られた時に「やりがい」を感じている人が多い。一方では、「悩み」の中に利用者に関するものの割合も高く、困難なケースや援助が行き詰ることも多々見られると思われる。「悩み」を抱えながらも「やりがい」を感じている介護支援専門員が意欲を失ったり、バーンアウトしたりしないためにもサポートや相談体制の仕組みが身近に必要である。また、「ケアマネジメントのプロセスが適切に実施されていない」「自立支援に結びつく居宅サービス計画が策定されていない」等の指摘が多くなりがちな介護支援専門員が自信をもって業務に取り組めるような状況を作っていく必要がある。

## 5. ま と め

今回は、全国の調査研究報告書と鳥取県の調査の速報値で介護支援専門員の業務実態と意識を比較検討した。その結果を課題として整理し、考察で取り上げたが、介護保険施行当初から言われ続けている「介護支援専門員を取り巻く業務量の多さや煩雑さ」、「介護支援専門員の能力」等の課題は、現在も引き続いている。各県そして全国組織としての介護支援専門員連絡協議会が活動し始めているが、その活動に期待しながら、課題解決の手がかりを得るためにも実態を次稿で詳細に検討していきたい。

### 引用文献

- 1) 財団法人 長寿社会開発センター「介護支援専門員現任研修カリキュラム等に関する研究委員会報告書」2002. 3 p 2-3



参考文献

- 1) 全国介護支援専門員連絡協議会「介護支援専門員の業務実態と意識に関する調査研究報告書」2004. 3
- 2) 鳥取県社会福祉協議会「介護支援専門員の実態調査」2004. 6
- 3) 井手添陽子「介護支援専門員の現状と課題」『鳥取女子短期大学研究紀要』第42号 p 35-42 2000. 11