

「青森県内の介護支援専門員の業 務負担についての調査」 報告書

令和6年10月

公益社団法人 青森県介護支援専門員協会

目次

はじめに	3
厚生労働省老健局において	3
1.目的.....	4
2.調査期間	4
3.調査対象	4
4.回答数及び方法	4
5.結果.....	5
1)基本項目.....	5
①回答者勤務先	5
②回答者主任有無.....	5
③勤務先市町村規模.....	5
④回答者の所属する居宅介護支援事業所の CM 配置人数.....	6
⑤回答者の所属する居宅介護支援事業所管理者の主任の有無	6
⑥各記述統計	6
2)自由記述	0
(1)法定研修の負担感	0
(2)法定研修費用.....	3
(3)介護支援専門員が復職するために必要な環境.....	6
(4)居宅介護支援事業所以外に勤務する CM のケアマネジメントに関する業務負担 ..	11
(5)担当件数と負担感	14
(6)居宅介護支援事業所の CM の対応で負担と感ずること	18
(7)居宅介護支援事業所の CM の各業務の困難感.....	22
(8)居宅介護支援事業所の CM が最も困難と感ずる場面の利用者・家族状況	26
(9)居宅介護支援事業所の CM の業務範囲外の依頼に対する対応	29
(10)居宅介護支援事業所の CM が担当するケースの利用者の状況(直近3年間の変化)	33
(11)居宅介護支援事業所の CM が地域包括支援センターに後方支援して欲しいこと	36
(12)市町村が行うケアプラン点検についての意見(書面・面接未分離)	39
(13)居宅介護支援事業所の主任 CM に求められる役割と実際の業務.....	42
(14)居宅介護支援事業所の CM が保険者に求めること.....	45
(15)地域包括支援センターから見た居宅介護支援事業所の主任 CM への期待と実際業 務.....	49
(16)地域包括支援センターが保険者に求めること.....	52
(17)居宅介護支援事業所の主任 CM の課題及び必要とされるスキル.....	54
6.結果のまとめと結果を受けての改善に向けた提言及び方向性.....	57

はじめに

厚生労働省老健局において介護保険制度の見直しに関する意見（令和4年12月20日社会保障審議会介護保険部会）を踏まえ、ケアマネジメントの質の向上及び人材確保に向けた制度的・実務的な論点について包括的に検討を行うため、ケアマネジメントに係る諸課題に関する検討会が2024年4月15日より開催されている。

検討会は、次の各号に掲げる事項について検討を行う。

- (1) 介護支援専門員の業務及び役割に関する事項
- (2) 介護支援専門員実務研修受講試験に関する事項
- (3) 介護支援専門員の法定研修に関する事項
- (4) ケアマネジメントの質の向上及び評価に関する事項 等

当会は、自ら会費を払いケアマネジメントの質の向上に対して意識が高い公益社団法人青森県介護支援専門員協会会員を対象に上記の項目を踏まえ介護支援専門員が業務を行う上で負担と感じていること。業務負担を軽減するにはなにをすればよいか。現場復帰するためにはどのような環境が必要か。さらにケアマネジメントを円滑に行うためにどのような環境が必要かの調査を実施した。

なおこの調査は、青森県立保健大学健康科学部社会福祉学科工藤英明教授の協力のもと KH Coder を用いテキストマイニングを実施するため自由記述の調査を実施、分析を行った。

さらに要介護認定調査料について業務量の割に低額であるとの当会会員からの意見を反映して市町村が居宅介護支援事業所と契約する認定調査委託料についての差異の調査も行った。

この調査、分析をした結果を受けての改善に向けた提言及び方向性を記した報告書を厚生労働省、青森県、介護保険の保険者である青森県内市町村に提出して多職種協働のケアマネジメントを実践できる環境づくりを一緒に進めていきたい。

公益社団法人青森県介護支援専門員協会
会長 木村 隆次
(元社会保障審議会介護保険部会、介護給付費分科会委員)

1.目的

ケアマネジメントに関する諸課題にかかる検討会の検討事項に関する意見把握

2.調査期間

令和6年7月1日～8月4日

3.調査対象

青森県介護支援専門員協会会員

(お知らせや配信した人数)

令和6年6月13日～6月17日に総会資料への折り込みで877名へアンケート予告送付

令和6年7月2日 ブラストメールを使用し476名へアンケート依頼メール送信成功

令和6年7月12日 ブラストメールを使用し480名へアンケート依頼メール送信成功

令和6年7月30日 ブラストメールを使用し487名へアンケート依頼メール送信成功

4.回答数及び方法

①回収数 153件(17.4%)

②方法

各項目の自由記述回答内容について、KH Coder を用いテキストマイニングを実施した。記述内容は、複合語リストを作成し、複合語をセットした上で、機械的に共起ネットワーク及びクラスター分析を試みた。

結果要約は、複合語リストの上位リスト単語及び共起ネットワーク、クラスターを踏まえ、質問項目に対する回答として、可能な限り客観的に意味ある文節で捉えた。

5.結果

1)基本項目

①回答者勤務先

	n	%
特別養護老人ホーム	9	5.9
介護老人保健施設	1	0.7
介護医療院	3	2.0
居宅介護支援事業所	114	75.0
地域包括支援センター・高齢者支援センター	8	5.3
グループホーム	7	4.6
小規模多機能	5	3.3
看護小規模多機能	1	0.7
その他	4	2.6
合計	152	100.0

②回答者主任有無

	n	%
主任	103	67.8
CM	49	32.2
合計	152	100.0

③勤務先市町村規模

	n	%
中核市	47	31.3
人口10万以上	18	12.0
人口5万以上10万未満	19	12.7
人口3万以上5万未満	14	9.3
人口3万未満	37	24.7
人口1万未満	15	10.0
合計	150	100.0

④回答者の所属する居宅介護支援事業所の CM 配置人数

	n	%
1人	10	8.5
2人	24	20.5
3人	12	10.3
4人	12	10.3
5人以上	59	50.4
合計	117	100.0

⑤回答者の所属する居宅介護支援事業所管理者の主任の有無

	n	%
はい	114	98.3
いいえ	2	1.7
合計	116	100.0

⑥各記述統計

	n	Min	Max	av	sd
【居宅】支援・担当数	104	0	18.0	5.43	4.38
【居宅】介護・担当数	115	2.0	46.0	28.17	8.67
【居宅】担当数合計	116	0.0	51.0	32.80	9.93
【居宅】支援・事業所全体利用者数	102	0	147.0	25.38	29.64
【居宅】介護・事業所全体利用者数	110	14.0	380.0	122.28	76.15
【居宅】事業所全体利用者数計	111	22.0	450.0	144.50	90.22
【居宅】支援・一人当たり常勤換算利用者数	86	0.00	13.9	5.34	3.99
【居宅】介護・一人当たり常勤換算利用者数	102	1.50	44.0	7.63	29.79
【居宅】一人当たり常勤換算利用者数合計	102	3.00	52.0	35.62	7.23
【居宅】認定調査委託料※	93	2200	4432.0	3290.03	649.09

※【居宅】認定調査委託料は、幅を持たせた回答(保険者間、在宅・施設、新規・更新)について平均値で置き換え算出した。

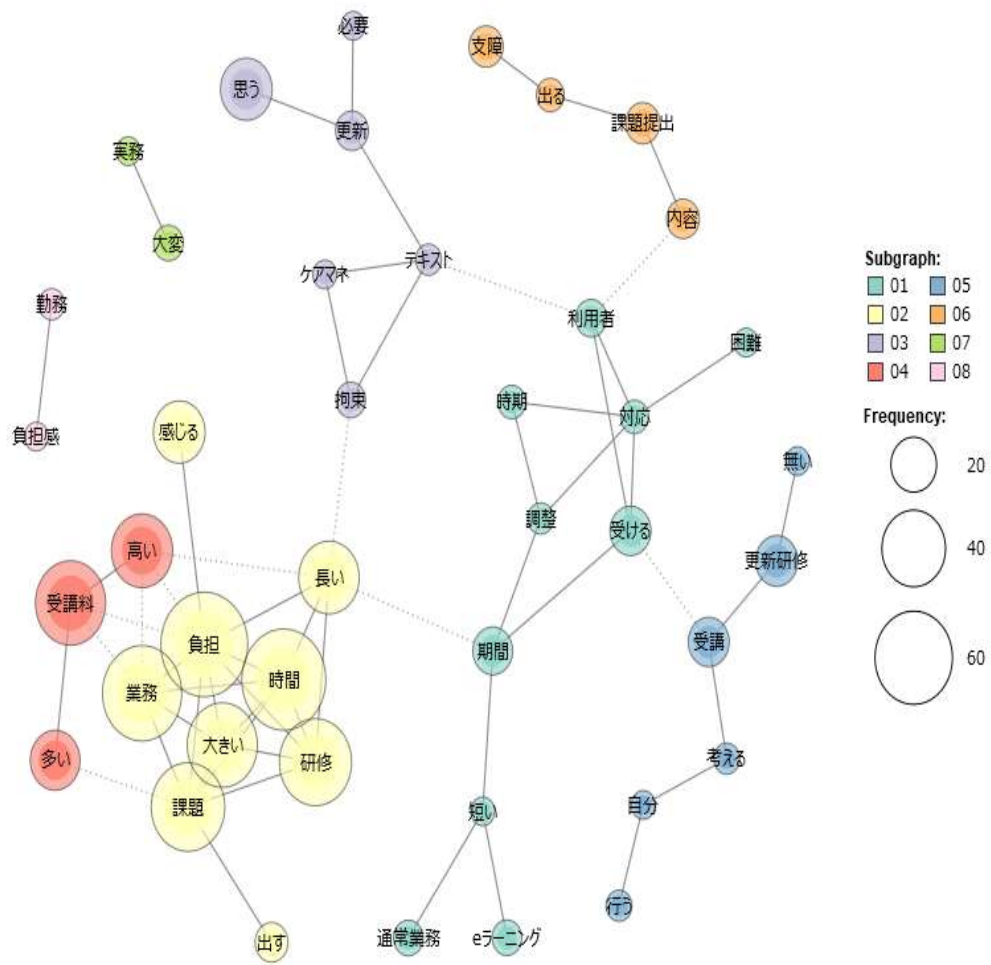
2)自由記述

(1)法定研修の負担感

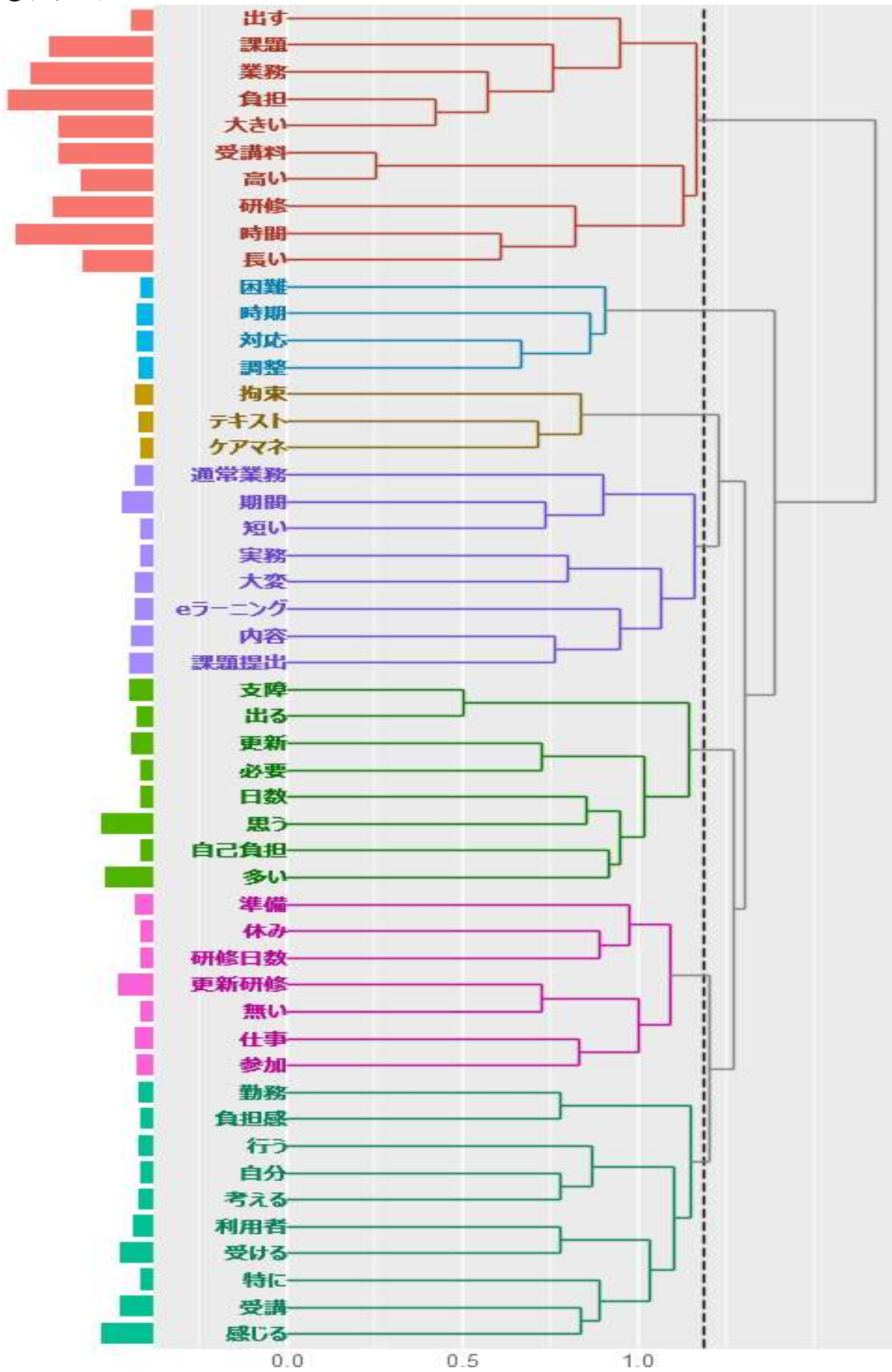
①複合語スコア

複合語	スコア	複合語	スコア	複合語	スコア	複合語	スコア
受講料	537.74	受講内容	5.63	介護保険	2.17	Eランニング	1.41
更新研修	204.94	ケアマネ業務	5.47	視聴期間	2.11	プロ講師	1.41
課題提出	76.89	法定外研修	4.83	介護報酬改定	2.11	心身とも	1.41
研修日数	37.51	事例提出	4.78	テキスト内容	2.06	アセスメント視点	1.41
利用者	36.70	受講機会	4.28	e-ラーニング	2.00	体調不良	1.41
通常業務	31.87	受講項目	4.28	要所要所	2.00	理念自宅	1.41
負担感	26.85	担当利用者	4.02	威圧感	2.00	簡素化	1.41
研修内容	22.51	提出物	4.02	疲労感	2.00	素人同士	1.41
研修自体	21.50	各種課題	3.87	外労働	2.00	緊急ケース	1.41
自己負担	19.99	課題過多	3.87	事前準備	1.97		
受講期間	16.15	事後課題	3.87	措置対応	1.86		
研修課題	15.59	課題作成	3.87	20分無音	1.86		
課題提出期限	12.92	負担減	3.80	電話対応	1.86		
介護支援専門員	12.88	職場負担	3.80	対応調整	1.86		
研修日程	12.62	費用負担	3.80	家一軒分位	1.77		
研修参加	12.62	運転負担	3.80	数回開催	1.68		
オンライン研修	12.62	大変負担	3.80	Zoom開催	1.68		
ケアマネ	11.13	授業料	3.78	勤務扱い	1.68		
国家資格	11.13	利用者訪問	3.75	選択制	1.68		
受講料負担	11.01	利用者数	3.75	事例検討	1.68		
提出課題	10.98	介護支援専門員向け	3.58	動画視聴	1.68		
提出期限	10.10	事業所	3.46	事例提供	1.68		
介護福祉士	9.94	疾患別	3.46	1日おき	1.68		
事前課題	9.73	資格者証	3.45	駐車場確保	1.59		
提出書類	9.55	管理者	3.44	居宅向け	1.57		
グループワーク	8.94	高齢者	3.44	説明不足	1.57		
精神的負担	8.67	更新年度	3.39	資料準備	1.57		
更新制	8.06	更新制度自体	3.31	人材不足	1.57		
法定研修受講	8.02	福祉士	3.31	自治体職員	1.57		
e-ラーニング	8.00	自己負担だし	3.28	ZOOM主体	1.57		
主任更新研修	6.86	ケアマネやめよう	3.06	交通費	1.57		
研修日	6.78	専門職	3.03	不幸事	1.57		
研修開催	6.78	ケアプラン	2.99	不幸ごと	1.57		
適ケア	6.62	上級専門士	2.82	宿泊費	1.57		
事前課題提出	6.46	担当者会議	2.74	テキスト代	1.57		
主任ケアマネ更新研修	6.31	業務優先	2.74	キャリア形成	1.41		
ZOOM研修	6.31	申請業務	2.74	中心身	1.41		
課題提出書類	6.23	介護職員	2.40	免許程度	1.41		
日常業務	6.05	外勤務	2.38	同時進行	1.41		
研修会	5.70	認定調査委託業務	2.34	看護師	1.41		
実践研修	5.70	精神的ストレス	2.24	ウェブ講習	1.41		
研修終了	5.70	認知症ケア学会	2.24	年1回	1.41		
①受講料	5.70	基礎資格	2.21	年2	1.41		

②共起ネットワーク



③クラスター

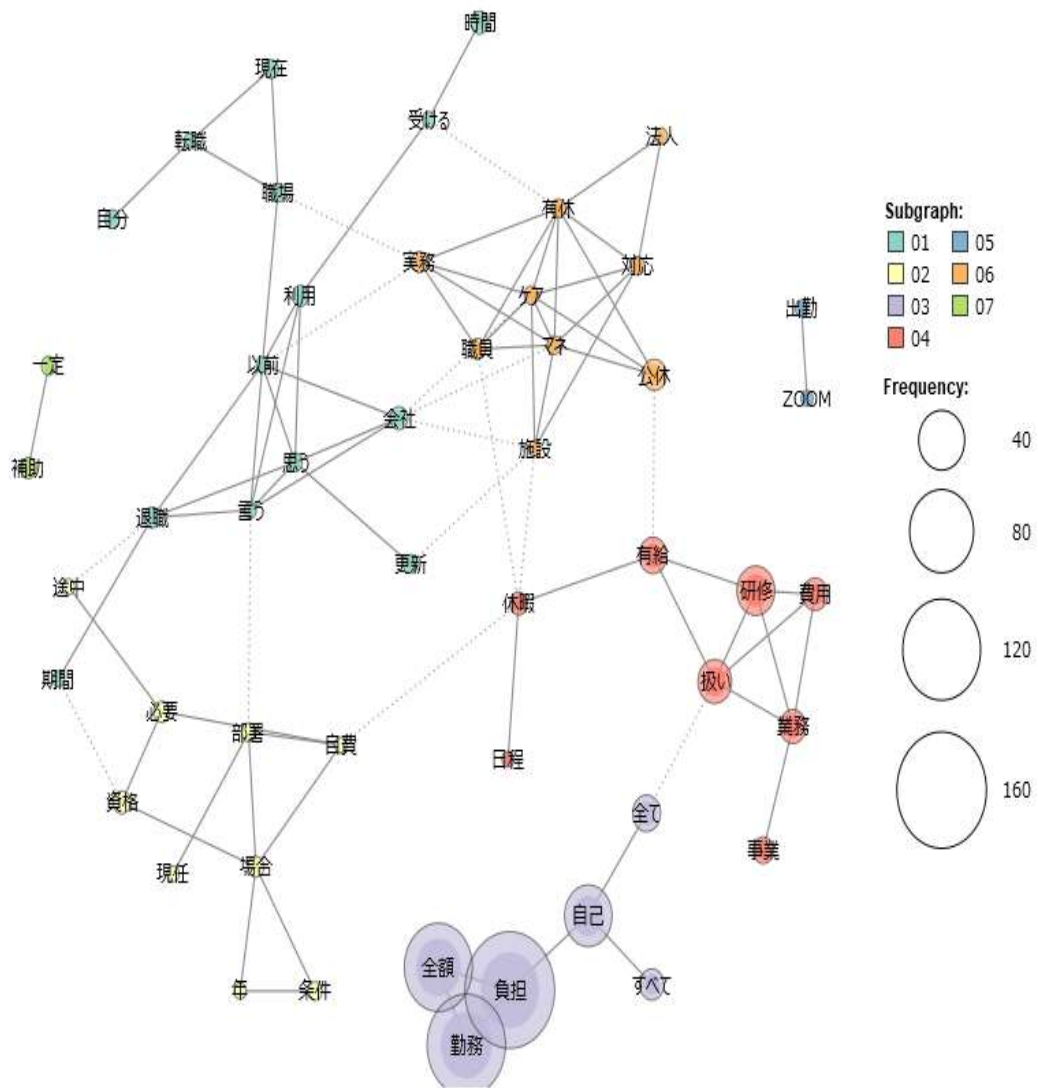


(2)法定研修費用

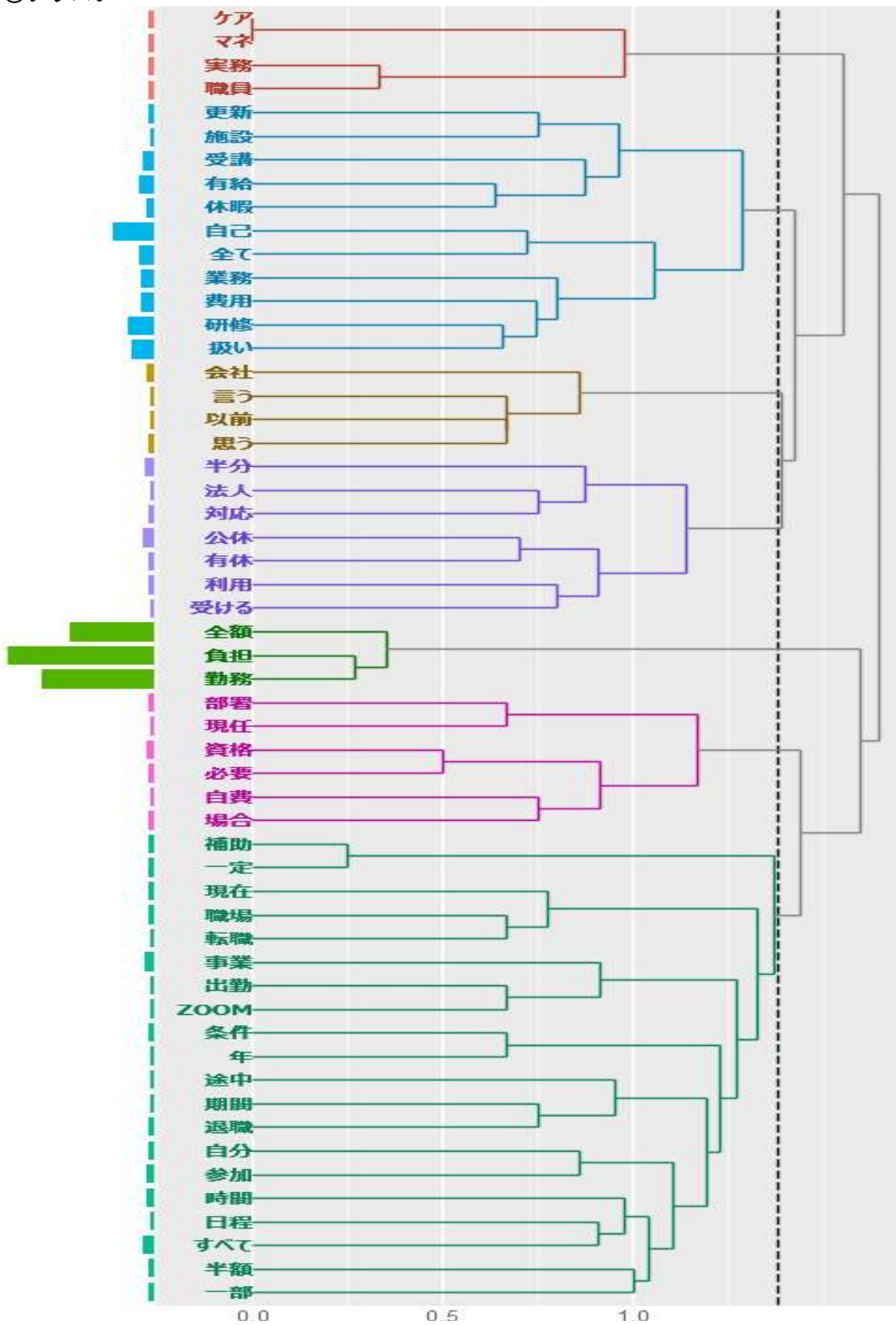
①複合語スコア

複合語	スコア	複合語	スコア
勤務先	2237.88	法定研修費	3.20
全額負担	728.11	受講費用	2.89
自己負担	448.36	公休扱い	2.85
全額自己負担	58.29	出張扱い	2.58
勤務扱い	54.89	半額補助	2.24
勤務先負担	36.04	施設ケアマネ	2.00
研修扱い	29.42	公休有休	1.86
研修費用	27.62	介護支援専門員協会	1.74
事業所	22.13	希望者	1.68
全額勤務先	16.81	期間分	1.68
全額勤務先負担	15.20	現任者	1.68
半額負担	15.03	有休使用	1.68
更新研修	14.41	経営者	1.68
会社負担	14.21	在職期間	1.68
全額勤務負担	13.80	退職予定	1.41
業務扱い	13.56	動画視聴	1.41
有給休暇	10.39	資格取得	1.41
一定額補助	7.85	条件付き	1.41
有給休暇扱い	7.66	義務化	1.41
受講料	7.54	eラーニング	1.00
有給扱い	7.28		
全額事業所負担	6.69		
研修受講	6.04		
事業所負担	6.04		
3年勤務	6.03		
勤務継続	6.03		
部署勤務	6.03		
出勤扱い	5.70		
研修参加	5.31		
業務負担	5.24		
研修費	4.80		
ケアマネ	4.76		
研修日	4.04		
研修終了	4.04		
ZOOM研修	4.04		
研修日程	4.04		
研修日数	4.04		
集合研修	4.04		
本人負担	3.98		
研修参加費	3.84		
全額自費	3.59		

②共起ネットワーク



③クラスター



(3)介護支援専門員が復職するために必要な環境

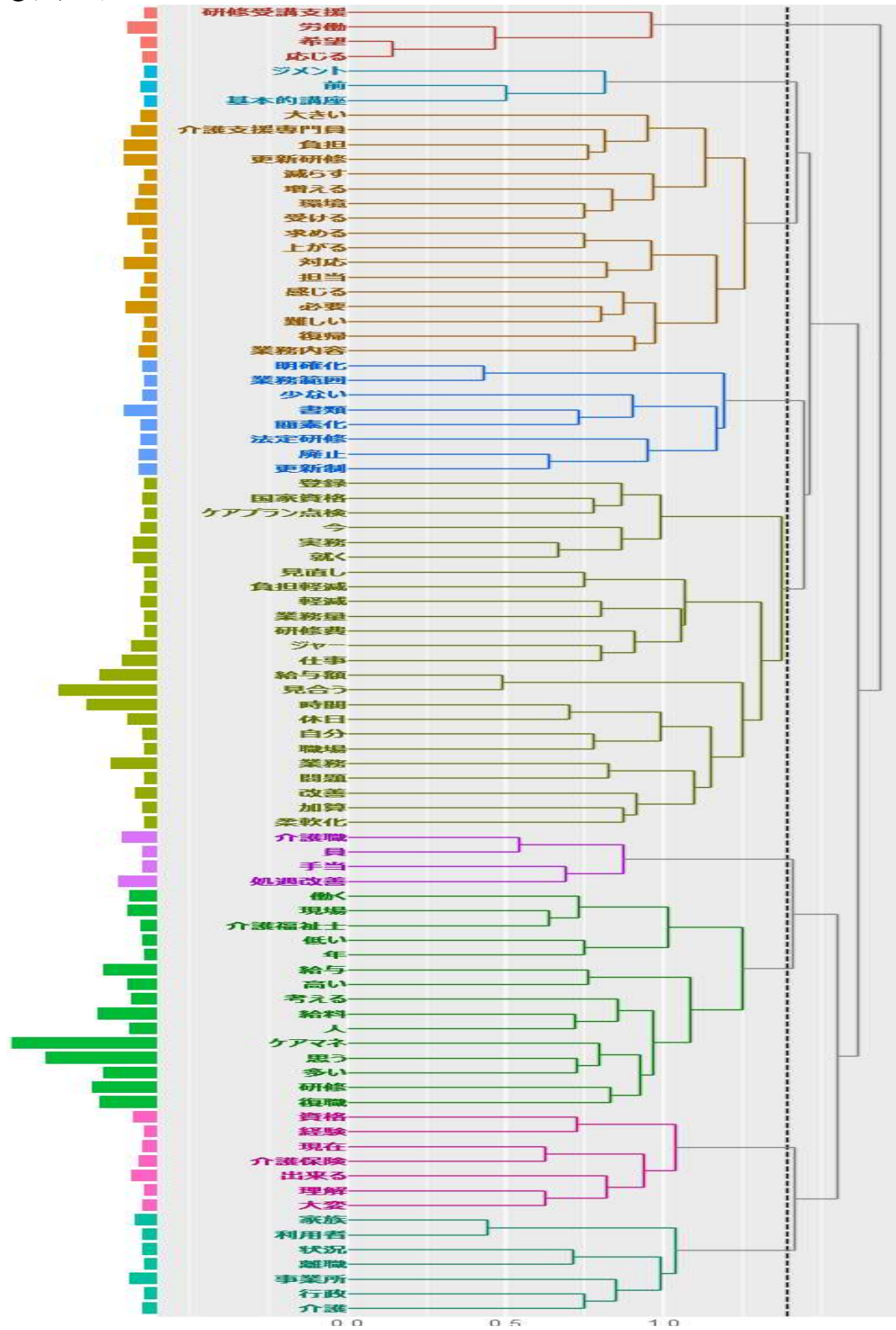
①複合語スコア

複合語	スコア	複合語	スコア	複合語	スコア
ケアマネ	860.83	給与面	11.34	費用負担	6.09
更新研修	207.64	精神的負担	11.25	介護業界	6.08
給与額	146.93	勤務先	11.13	介護14年	6.08
介護支援専門員	132.20	処遇改善手当	10.67	指導者	6.06
ケアマネジャー	90.09	研修受講費用	10.39	業務範囲明確化	6.04
介護職	87.40	更新制度	10.18	2.給与	5.83
研修受講支援	82.76	ケアマネジメント手法	9.76	介護報酬単価	5.77
処遇改善	69.75	居宅介護支援	9.42	介護休暇	5.66
法定研修	58.98	職場環境	9.24	法廷研修	5.63
ケアマネ業務	54.14	子達	8.94	同行研修	5.63
介護職員	53.15	介護保険外	8.69	介護保険開始	5.60
介護福祉士	52.36	ケアマネ一人	8.68	資格更新制	5.47
業務内容	49.36	ケアマネ試験	8.68	資格更新制度	5.47
事業所	46.04	主任ケアマネ	8.68	事業所加算	5.45
ケアプラン点検	45.92	外労働	8.56	点検者	5.42
介護保険	44.55	管理者	8.49	仕事量	5.42
介護報酬	31.60	業務外	8.19	サポート支援	5.34
業務量	30.85	実務研修受講	8.19	自立支援	5.34
業務負担	29.10	ケアマネジメント	8.19	家族支援	5.34
ケアマネ資格	28.62	法定外	8.18	訪問介護	5.11
簡素化	26.70	居宅介護支援事業所	8.16	介護スタッフ	5.11
ケアマネ職	26.63	適正化	7.74	2000年介護保険制度	5.06
明確化	26.46	実務研修	7.42	国家資格化	5.00
利用者	26.46	作成書類	7.33	適正化事業	4.76
介護員	25.80	支援制度	7.31	処遇改善付与	4.76
基本的講座	21.90	全額負担	7.17	処遇改善加算分	4.71
柔軟化	21.41	担当件数	7.02	給料面	4.68
研修支援	21.29	改善加算	6.98	指導環境	4.61
研修費	21.26	ケアプラン専門職アドバイザー一点検	6.93	認知症介護	4.28
研修費用	21.19	介護保険制度	6.90	通常業務	4.24
業務範囲	20.67	更新研修参加	6.78	施設業務	4.24
国家資格	20.45	介護負担軽減	6.74	経営的独立	4.23
処遇改善加算	19.73	支援費	6.72	事業所自体	4.22
ケアプラン作成	17.51	居宅支援	6.72	重要性	4.12
更新制	15.27	研修終了	6.70	①業務範囲	4.06
研修受講	14.98	研修受講費用補助	6.64	電話対応	4.00
負担軽減	12.22	介護職員処遇改善手当	6.54	サービス事業所	3.94
支援者	12.18	支援対応	6.36	バックアップ体制	3.94
専門性	11.70	ケアプラン面接点検	6.27	独立化	3.87
適ケア	11.58	養成研修	6.24	労働環境	3.83
報酬額	11.47	居宅ケアマネいじめ	6.19	受講料	3.76

複合語	スコア	複合語	スコア	複合語	スコア
受講機会	3.76	指導項目	2.66	業界団体	1.86
グループワーク	3.72	費用助成	2.66	取扱い件数	1.78
報酬アップ	3.66	運営指導	2.66	ステップアップ	1.78
給与アップ	3.61	基本講座	2.65	入退院情報提供シート	1.77
給与体制	3.61	一定期間指導	2.59	30人	1.73
給料額	3.50	感情労働	2.45	修了証書	1.73
3.労働	3.46	担当ケース	2.45	職種協働	1.70
看護師	3.46	家庭環境	2.45	流れ作業	1.68
人事異動	3.46	②報酬単価	2.45	土日祝完全休み	1.68
ルール範囲	3.44	ストレス環境	2.45	事務作業	1.68
給与形態	3.41	高齢者相手	2.45	形態別	1.68
③更新制	3.32	フレックスタイム等労働	2.45	シャドーワーク	1.68
無料化	3.25	会社員	2.38	位予定どおり	1.59
簡略化	3.25	生保書類	2.34	復職半年間	1.59
規模化	3.25	必要書類	2.34	複数回開催	1.59
対象外	3.25	市町村ルール	2.34	意識自体	1.57
常態化	3.25	書類がた	2.34	職種連携	1.57
DX化	3.25	課題総括整理表	2.28	困難事例	1.57
書類作成負担	3.24	課題整理総括表	2.28	職能団体	1.57
精神的疲労	3.24	給料アップ	2.24	企業出し	1.57
合格者	3.22	フルタイム勤務	2.21	修了評価	1.57
役職者	3.22	勤務体系	2.21	認定調査	1.57
作成量	3.22	フレックス制	2.14	片道30分	1.57
受験者	3.22	独自ルール	2.11	緊急介入	1.57
現任者	3.22	ローカルルール	2.11	危機介入	1.57
経営者側	3.20	自治体ルール	2.11	勉強会	1.57
事業所内	3.19	認定期間	2.06	企業体	1.57
指導対象	3.16	困難ケース	2.06	人たち	1.57
社会的地位	3.09	認知症	2.06	人向け	1.57
社会的期待	3.09	ケース検討会	2.04	養成学校	1.57
1.職場環境	3.08	連絡作業	2.00	併設不可	1.57
書類仕事	3.08	個人個人	2.00	育児休暇	1.57
ベース資格	2.99	電話連絡	2.00	感情移入	1.57
職務外労働	2.96	同一経営不可	1.98	身元保証	1.41
費用補助	2.94	太極拳等体力作り	1.96	理解不足	1.41
給与増額	2.87	担当人数上限	1.91	地域会議	1.41
環境作り	2.71	④実務	1.86	罪悪感	1.41
市町村職員	2.71	金銭管理	1.86	逆転現象	1.41
実地指導	2.66	生産性	1.86	人間関係	1.41
経営体制	2.66	終了証書	1.86	雪道	1.41
集団指導	2.66	情報交換	1.86	真逆	1.41

複合語	スコア
法的拘束	1.414214
拒否権	1.414214
温度差	1.414214
体調不良	1.414214
令和	1.414214
提出代行	1.414214
問題かな	1.41
オンデマンド	1.41
各部署	1.41
周知徹底	1.41
若年層	1.41
法改定	1.41
特記事項	1.41
40代	1.41
進行形	1.41
生活水準	1.41
年収増加	1.41
育休明け	1.41
記録物	1.41
残業代	1.41
単位数	1.41
育成プログラム	1.41
教育考え方	1.41
公開処刑	1.41
365日24	1.00
70歳	1.00
2倍	1.00
手取り15	1.00

③クラスター

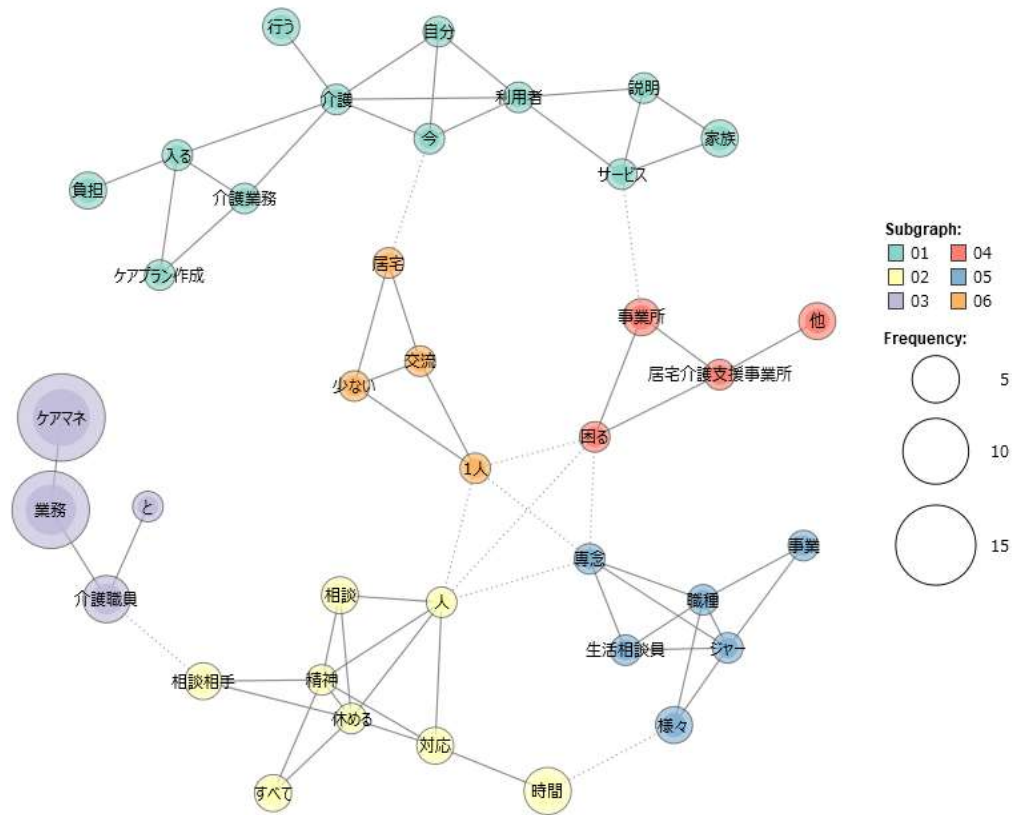


(4)居宅介護支援事業所以外に勤務する CM のケアマネジメントに関する業務負担

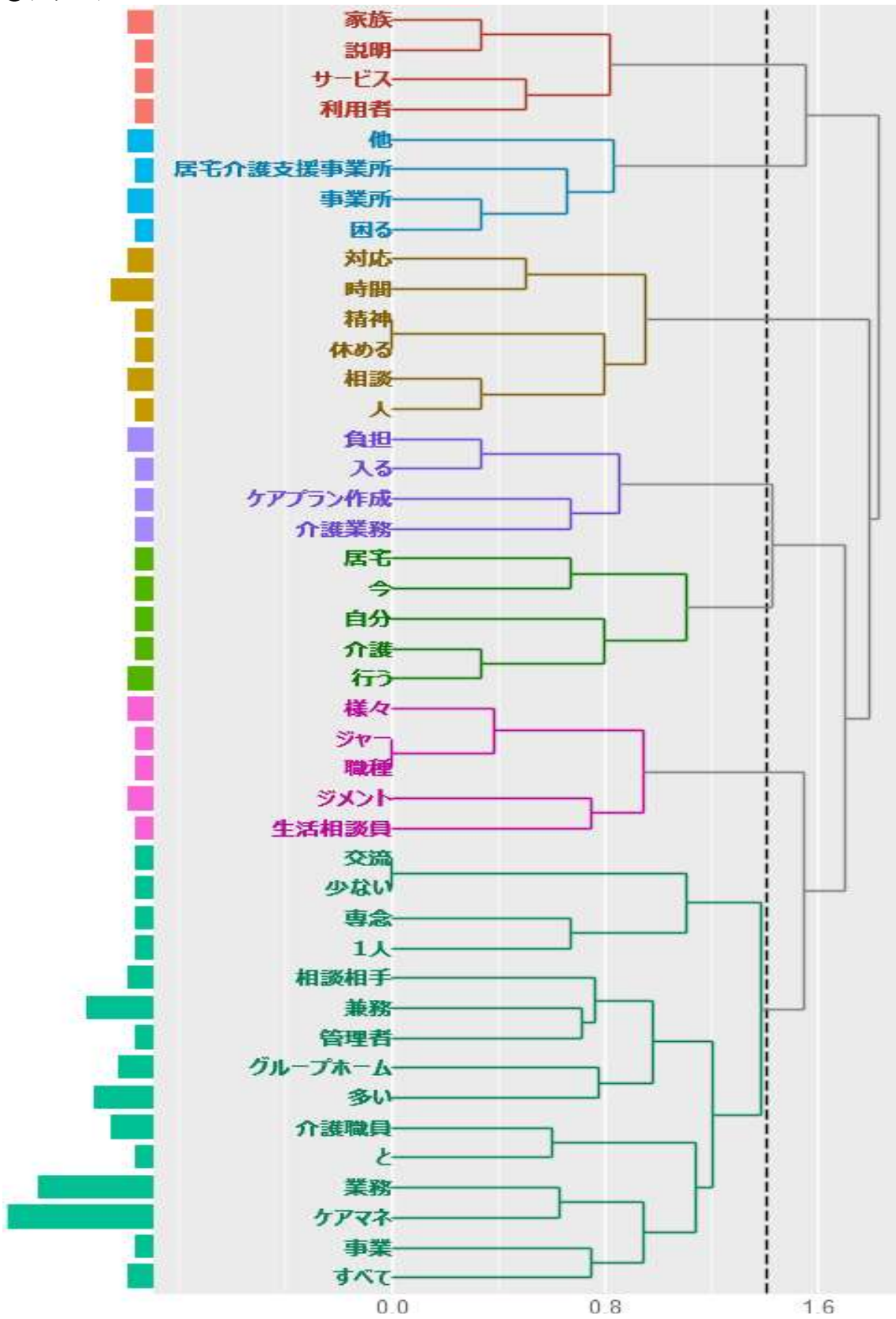
①複合語スコア

複合語	スコア	複合語	スコア
ケアマネ	65.30	疲労困憊	1.41
介護職員	19.92	面会対応	1.41
ケアマネ業務	11.34	施設経営	1.41
介護業務	9.48	計画書	1.41
相談相手	8.74	配置基準	1.41
居宅介護支援事業所	8.03	勉強不足	1.41
ケアプラン作成	7.66	看護師	1.41
ケアマネジャー	7.50	365日24	1.00
管理者	6.00	100人	1.00
介護者	5.80		
ケアマネジメント	5.30		
生活相談員	4.90		
居宅ケアマネ	4.72		
ケアマネジメント業務	4.60		
主任ケアマネ	4.21		
地域支援事業	3.85		
事業所	3.83		
介護員	3.60		
ケアプラン点検	3.58		
ケアマネジメント手法	3.41		
サービス事業所	3.09		
利用者	3.00		
指導者	3.00		
介護保険サービス	2.96		
予防支援	2.78		
別事業所	2.75		
理解者	2.71		
介護医療院	2.64		
利用者優先	2.50		
業務優先	2.45		
地域包括支援センター	2.28		
入所者全員分	2.14		
1人	2.00		
達成感	1.57		
指導方法	1.57		
孤独感	1.57		
協力性	1.41		
仕事量	1.41		
給与額	1.41		

②共起ネットワーク



③クラスター



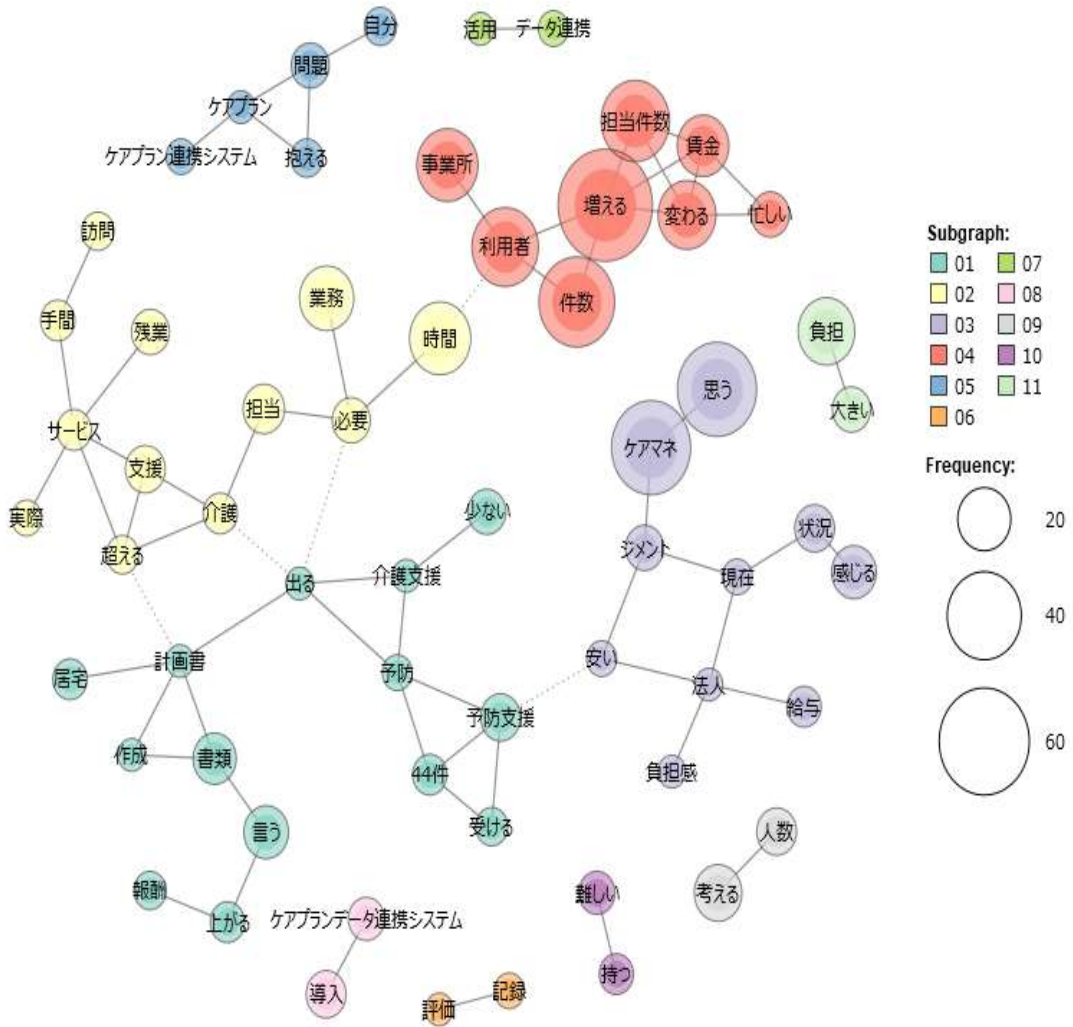
(5)担当件数と負担感

①複合語スコア

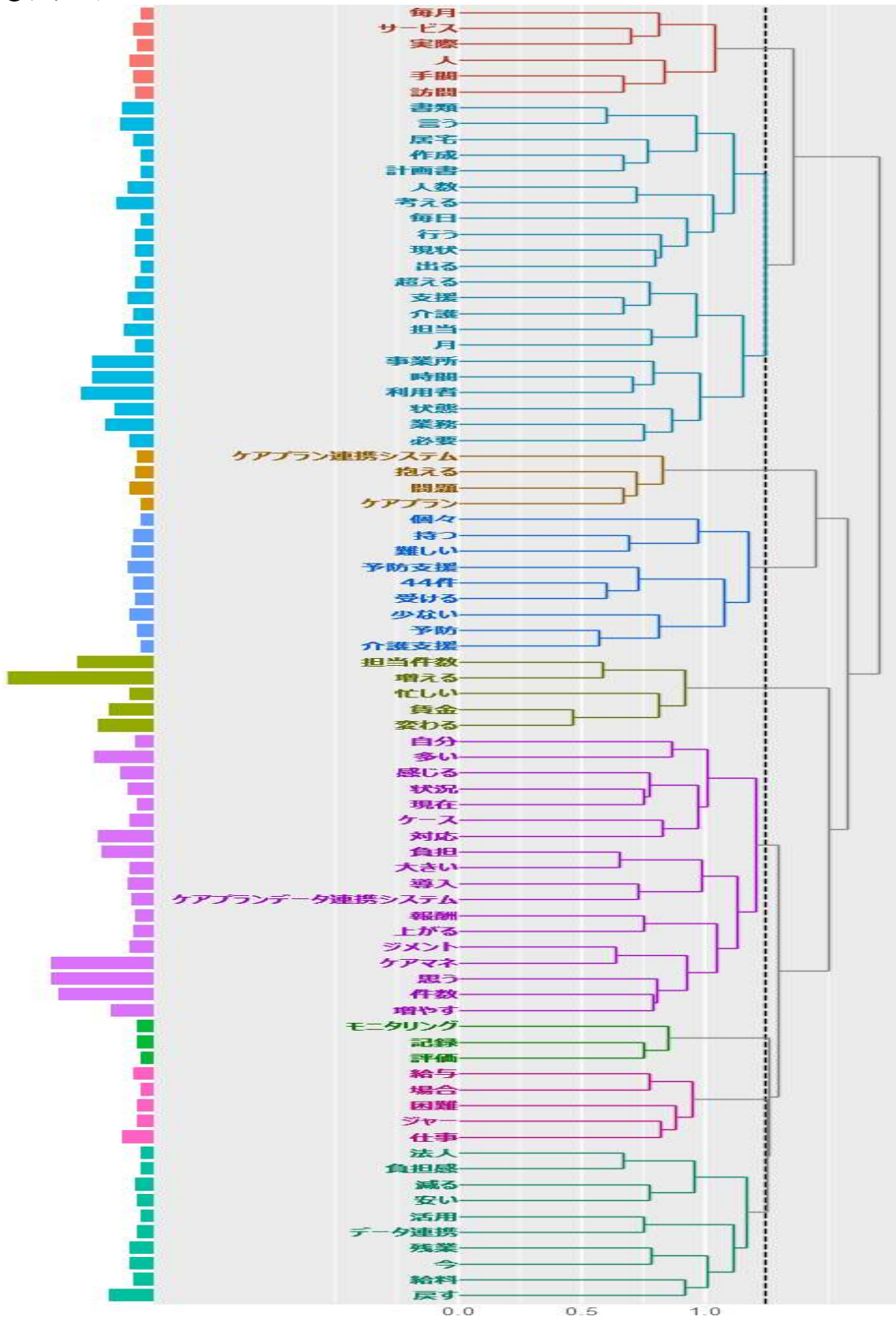
複合語	スコア	複合語	スコア	複合語	スコア
利用者	452.94	ケアプラン数	9.19	担当請求実績件数	5.27
担当件数	301.60	サービス担当者会議	9.07	ケアマネジメント両方	5.05
ケアマネ	299.87	利用者数	9.06	業務負担増	4.93
事業所	172.70	サービス利用	8.73	オンラインモニタリング	4.90
ケアプランデータ連携システム	120.16	プラン数	8.13	支援センター	4.83
予防支援	92.33	ケアマネ 1 人	7.93	家族支援	4.83
ケアプラン連携システム	78.21	現状利用者	7.87	事業収入	4.78
支援者	40.24	退職者	7.75	テレビ電話	4.76
ケアマネジメント	38.16	利用者 1 人 1 人	7.62	管理業務	4.68
サービス事業所	36.71	ケアプラン点検	7.46	業務継続計画	4.65
データ連携	35.51	ケアプラン料	7.46	地域ケア会議	4.64
データ連携システム	33.91	利用者本人	7.36	介護職	4.56
ケアマネジャー	26.82	職者	7.00	仕事量	4.56
ケアプランデータシステム	23.72	35 人	6.93	1 ケースあたり	4.56
負担感	22.64	介護保険サービス	6.76	訪問件数	4.44
担当者会議	20.12	ケアプラン AI 作成	6.72	定年退職者	4.39
業務負担	18.42	指定介護予防支援	6.65	居宅介護支援費 I 1	4.36
介護予防	18.31	居宅支援件数	6.59	介護保険外	4.32
業務量	17.20	プラン代	6.58	福祉用具貸与事業所 1	4.31
ケアプラン	17.14	高齢者	6.51	44 件	4.24
ケアマネジメント手法	17.00	モニタリング訪問	6.45	ケアマネージャー	4.08
介護プラン	16.12	支援経過	6.36	ケアマネージメント	4.08
業務内容	14.85	ケアマネ不足	6.29	介護報酬改定	4.04
予防プラン	14.20	担当者会議開催	6.16	計画作成	3.98
計画書	13.40	支援内容	6.08	通常業務	3.94
居宅支援	13.22	データ連携等条件	6.05	効率化	3.94
介護支援	13.10	担当ケース	6.00	業務プラス	3.94
サービス担当者	12.49	プラン依頼	5.95	高齢者虐待	3.91
担当者件数	12.45	応募者	5.89	介護保険実績入力	3.88
担当人数	12.32	対象者	5.89	相談イコール介護介護申請	3.87
負担軽減	11.81	居宅介護支援費	5.78	支援経過記録	3.85
介護支援専門員	11.65	書類業務	5.73	通所型サービス利用	3.83
ケアマネ業務	11.64	担当数	5.63	困難事例	3.72
予防支援事業所	11.16	ケアマネ 1 人当たり 35 人	5.62	法改定	3.72
介護予防支援	11.15	請求業務	5.57	可能性	3.72
事業所内	10.58	相談業務	5.57	16 人	3.46
保険者	10.47	医療連携	5.51	2 人	3.46
ケアマネジメント業務	9.99	事業所判断	5.48	1 人 3	3.46
認定調査業務	9.86	関連事業所	5.48	30 人	3.46
担当研修	9.80	ヘルパー事業所	5.48	44 人	3.46
利用者人数	9.62	認定者数	5.41	3 人	3.46

複合語	スコア	複合語	スコア	複合語	スコア
40人	3.46	新規相談	2.00	市町村行政	1.41
認定調査	3.31	会社員	1.97	ケママネ協会	1.41
自己負担	3.31	スタッフ数	1.93	30件	1.41
作成書類	3.22	万能感	1.93	依存関係	1.41
作成量	3.22	給付管理	1.86	紙媒体	1.41
サービス休止	3.06	ICT化	1.78	公用車	1.41
自社サービス	3.06	従業員	1.78	ベテラン勢	1.41
取扱い件数	3.05	短縮化	1.78	就業規定	1.41
取り扱い件数	3.05	残業代	1.73	定期見直し	1.41
取扱件数	3.05	対人援助技術	1.70	入院期間	1.41
目標件数	3.05	超過勤務	1.68	無理難題	1.41
1ケース	3.00	各種研修	1.68	実質35	1.41
精神的負担	2.99	有効性	1.68	包括提出	1.41
人数調整	2.99	月勤務	1.68	グループ施設	1.41
サービス提供実施地域外	2.76	資格更新	1.68	社会情勢	1.41
認定調査特記事項作成	2.73	国家資格	1.68	40件	1.41
相談援助	2.63	医師許可	1.68	運営指導	1.41
困難ケース	2.45	実質医師	1.68	週40	1.00
事務書類	2.45	木村隆次会長	1.59	1台	1.00
モニタリング回数	2.45	メンタル面	1.57	12000円	1.00
請求事務	2.38	コスト面	1.57		
福祉用具貸与	2.33	精神疾患	1.57		
居宅勤務	2.30	現状維持	1.57		
生活習慣病計画書	2.29	スキル不足	1.57		
訪問回数	2.28	会社側	1.57		
正直35人	2.21	給付抑制	1.57		
稼働実績	2.21	残業手当	1.57		
報酬向上	2.11	ストレス耐性	1.41		
報酬単価	2.11	誤字脱字	1.41		
報酬分	2.11	対応不可	1.41		
受け持ち人数	2.11	感情労働	1.41		
情報量	2.06	道路状況	1.41		
文字量	2.06	紹介変更	1.41		
書類整理	2.06	歩合制	1.41		
連絡調整等35件	2.03	経営難	1.41		
0.3換算	2.00	変換期	1.41		
24改定	2.00	問題すべ	1.41		
提供表	2.00	チェック方式	1.41		
利害調整	2.00	自分達	1.41		
提供そのもの	2.00	キーパーソン	1.41		
テレビ電話装置	2.00	シャドーワーク	1.41		

②共起ネットワーク



③クラスター



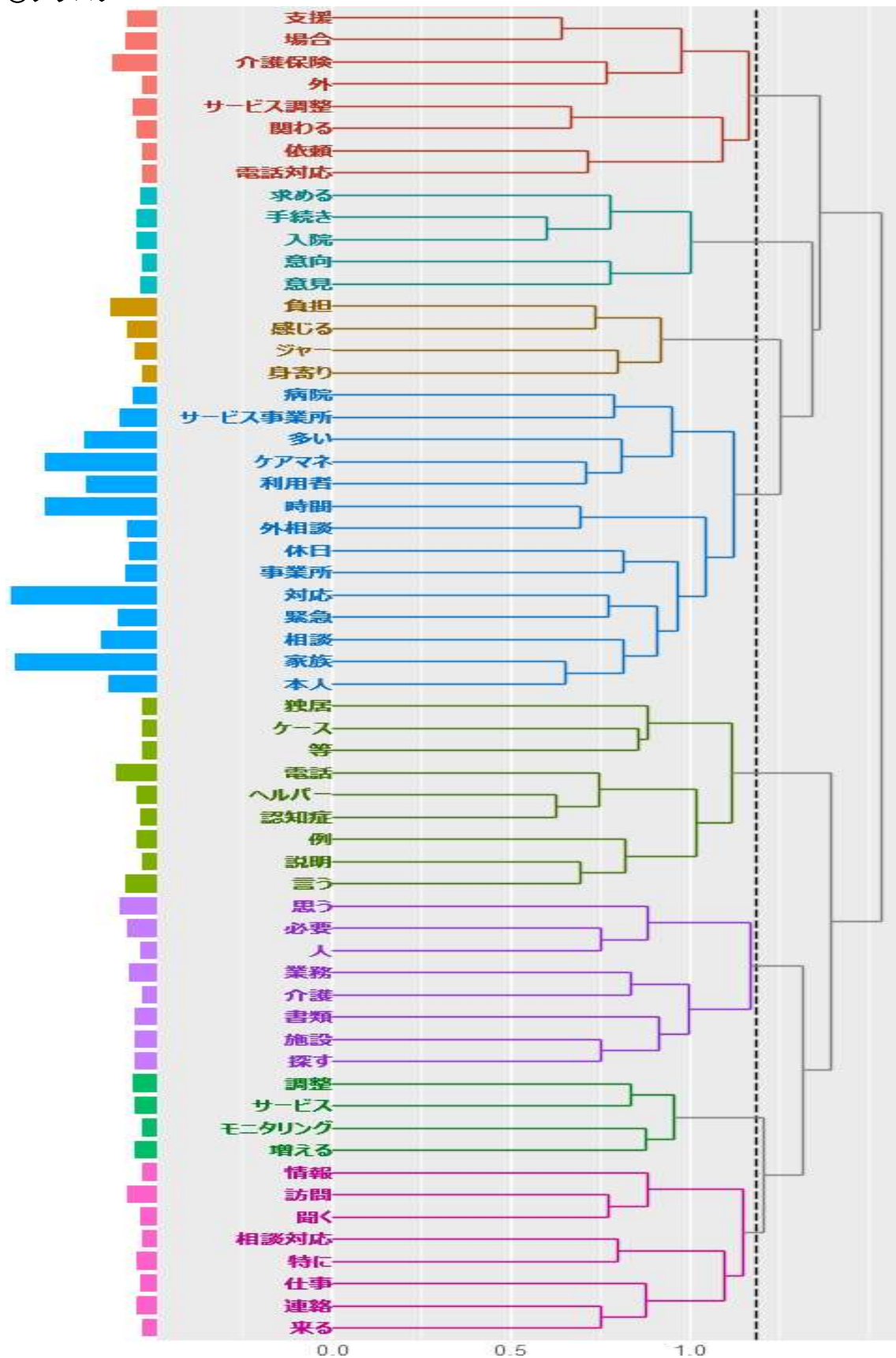
(6)居宅介護支援事業所の CM の対応で負担と感ずること

①複合語スコア

複合語	スコア	複合語	スコア	複合語	スコア
利用者	476.60	緊急対応	8.47	移送サービス	4.53
ケアマネ	349.55	ケアマネ業務	8.33	サービス拒否	4.53
サービス事業所	167.57	在宅利用者	8.23	負担感	4.43
事業所	121.57	緊急訪問	8.21	介護支援専門員	4.39
介護保険	111.89	家族支援	7.49	主治医意見書	4.36
サービス調整	62.36	施設利用	7.44	関係調整	4.36
支援者	60.12	担当ケアマネ	7.43	金銭管理	4.23
ケアマネジャー	43.60	サービス調整外	7.08	ヘルパー不足	4.12
介護保険外	41.82	家族対応	6.93	安否確認	4.12
外相談	38.11	医療機関	6.90	短期入所生活介護	3.96
相談対応	30.97	初動対応	6.85	情報共有	3.94
電話対応	24.38	障害サービス	6.77	居宅業務外	3.91
介護保険証	23.98	担当者会議調整	6.76	電話電話電話②	3.90
保険者	21.00	支援業務	6.59	困難事例	3.72
家族介護者本人	20.71	軽度者	6.34	葬儀屋	3.72
関係者	19.86	対象者	6.34	提出支援	3.71
介護者自身	18.67	障害制度利用	6.03	支援内容	3.71
サービス担当者会議	17.25	生活困窮者	5.97	ケアプラン作成	3.65
認知症	15.73	身元引受人	5.92	ケアプラン期間	3.65
協力者	15.09	1人暮らし	5.89	家族ごと	3.50
介護者家族	14.92	ケアプラン	5.86	権利擁護	3.46
サービス利用	14.17	ケアマネ側	5.68	認定調査	3.46
利用者家族	14.08	家族1人1人	5.61	特養	3.46
介護サービス事業所	13.71	電話相談	5.57	種類サービス加算	3.45
医療保険	12.80	事業所内	5.38	インフォーマルサービス	3.45
生活保護	11.57	認知症高齢者	5.31	対応依頼	3.43
介護支援	11.44	利用変更	5.26	入所施設 すり合わせ等介護不動産 屋	3.36 3.27
利用者本人	11.10	受診同行	5.03	⑤家族	3.16
介護保険制度	10.85	1人	5.00	家族替わり	3.16
介護報酬	10.69	本人家族	4.95	⑥制度外	3.16
サービス利用調整	10.32	利用票	4.90	家族遠方	3.16
連絡対応	10.25	通院日	4.86	家族収入	3.16
介護サービス外	10.22	高齢者世帯	4.85	制度変更	3.16
介護保険施設	10.07	成年後見等介護保険外	4.84	苦情対応	3.10
事業者側	10.03	介護放棄 介護付き有料老人ホーム等居宅介護支 援	4.83 4.65	引っ越し対応	3.10
事業所対応	10.01	援	4.65	イレギュラー対応	3.10
受診対応	9.26	業務連絡	4.61	業務量	3.08
連絡調整	9.21	電話連絡	4.61	老人保健施設	3.03
シャドーワーク	8.94	通院介助	4.60	ショートステイ相談	2.83
利用者ごと	8.81	障害者総合支援法	4.58	相談事	2.83
主介護者	8.72	理解力低下	4.53		

複合語	スコア	複合語	スコア	複合語	スコア
初回相談	2.83	人員不足	1.86	無理難題	1.41
相談援助	2.83	年金支給日	1.85	救急車	1.41
開催調整	2.78	⑦障害併給	1.85	必要物品	1.41
通常業務	2.78	社会的地位	1.82	①書類作成	1.41
業務範囲	2.78	地理的要因	1.82	AI アプリ	1.00
業務効率	2.78	事務作業量	1.82	往復 1	1.00
人手不足	2.66	タダ働き感	1.78	②24	1.00
書類関係	2.63	スケジュール管理	1.78		
有料ホーム	2.63	情報端末	1.78		
訪問先	2.51	入居先	1.78		
外お構い	2.51	勤務日	1.78		
入所先	2.51	転居先	1.78		
確認作業	2.45	理解能力	1.78		
施設職員	2.38	若年性アルツハイマー	1.70		
施設料金	2.38	ICT 連携ツール	1.70		
理解不足	2.34	理由書	1.68		
通院同行	2.30	計画変更	1.68		
特別養護老人ホーム	2.29	困難ケース	1.68		
手続き代行	2.21	加算要件	1.68		
会議設定	2.21	金銭面	1.68		
役所関係	2.21	上記内容	1.57		
本人たち	2.21	給付金	1.57		
通院乗降介助	2.20	年相応	1.41		
マイナンバー申請	2.18	診察同席	1.41		
③制度改正	2.15	年 1	1.41		
情報提供	2.11	近隣住民	1.41		
病院受診	2.11	説明責任	1.41		
申請代行	2.00	暫定ブラ	1.41		
高齢化	2.00	民生委員	1.41		
給付管理	1.97	最低賃金	1.41		
マイナンバーカード	1.94	精神衛生	1.41		
緊急コール	1.93	背信行為	1.41		
医療券	1.93	キーパーソン	1.41		
入院手続き代行	1.91	福祉用具	1.41		
提出書類	1.86	住宅改修	1.41		
学習負担	1.86	体調不良	1.41		
職種連携	1.86	受け入れ不可	1.41		
提供票	1.86	モニタリング記録	1.41		
協力依頼	1.86	サビ担	1.41		
人手不足	1.86	カスタマーハラスメント対策	1.41		
可能性	1.86	債務整理	1.41		

③クラスター



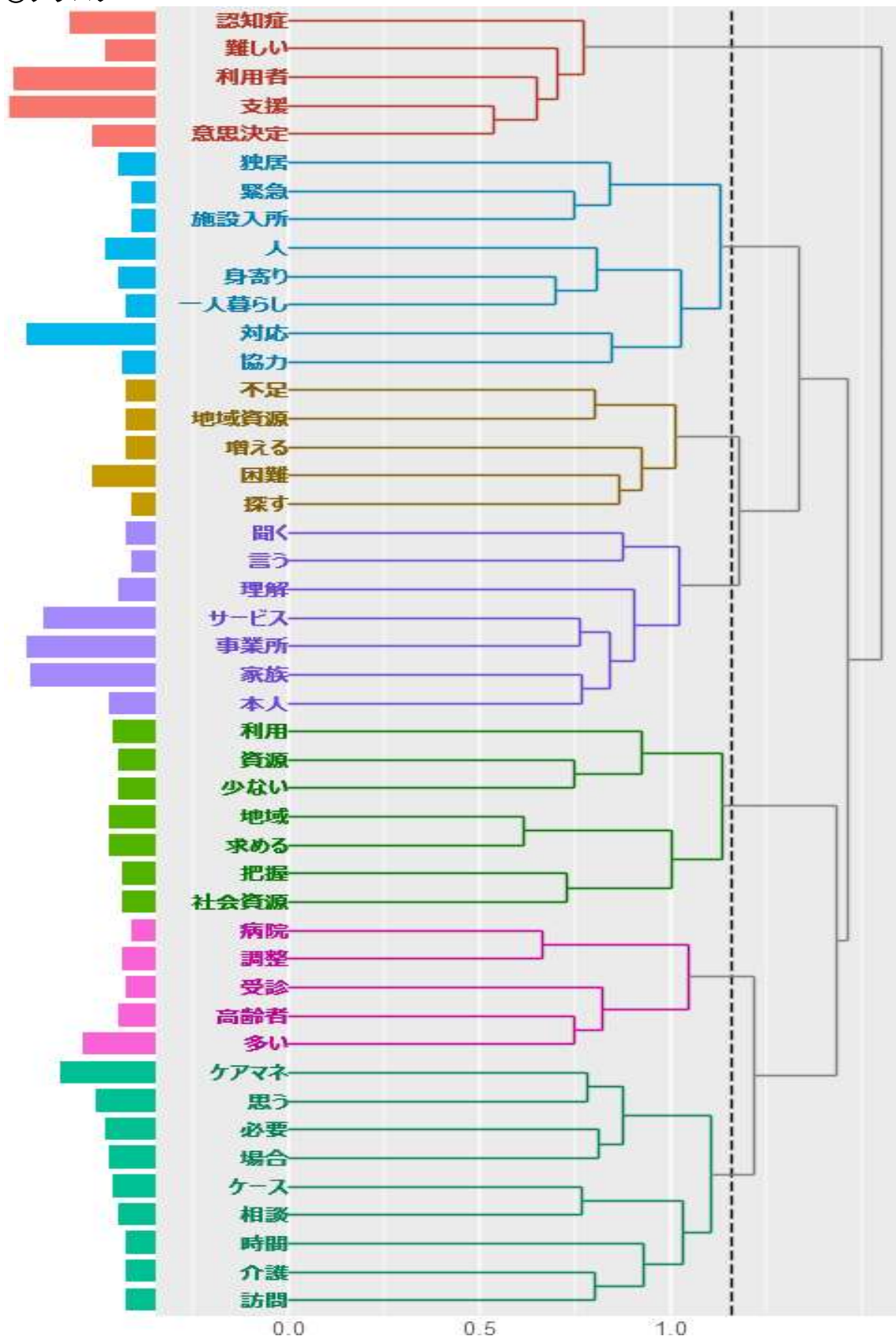
(7)居宅介護支援事業所の CM の各業務の困難感

①複合語スコア

複合語	スコア	複合語	スコア	複合語	スコア
利用者	397.67	意思決定困難者	5.73	地域性	3.29
事業所	171.54	ケアマネ業務外	5.66	受け入れ施設	3.22
ケアマネ	131.08	生活保護者	5.41	人たち	3.13
サービス事業所	110.91	支援負担	5.38	身元保証人	2.99
認知症	96.90	在宅ケア	5.33	地域課題	2.97
意思決定	57.91	介護支援専門員	5.19	過疎地域	2.97
高齢者	57.90	在宅支援	5.14	地域活動	2.97
地域資源	28.74	町外サービス利用	5.11	社会資源開発	2.82
訪問介護事業所	27.69	地域ケア個別会議	4.98	人受け入れ先	2.75
社会資源	23.91	拒否感	4.90	1人暮らし	2.63
介護サービス	23.12	所得者	4.78	身元引受人	2.57
意思決定支援	22.05	主任ケアマネ	4.76	認知機能	2.55
インフォーマルサービス	21.05	成年後見制度	4.75	在宅生活継続	2.49
事業者	18.80	サービス変更	4.75	包括圏域	2.49
サービス調整	15.32	受診援助	4.68	訪問先	2.45
ヘルパー事業所	14.15	地域包括支援センター	4.65	施設希望	2.45
支援者	13.81	支援等介護保険外	4.65	プラン変更	2.45
ケアプラン	13.28	独居高齢者	4.59	受入施設	2.45
介護者	12.85	医療機関	4.43	専門性	2.45
支援拒否	12.80	サービス開始	4.29	ケース対応	2.45
介護事業所	12.79	代替えサービス	4.29	班長会議	2.34
サービス利用	12.33	適ケア	4.24	会議録	2.34
施設入所	12.32	ケアマネージャー	4.24	成年後見人	2.34
保証人	11.81	介護力	4.21	会議開催	2.34
介護保険	10.77	支援専門員	4.14	精神的負担	2.29
関係者	10.57	支援経過	4.09	成年後見人制度	2.22
ケアマネジャー	9.39	支援体制	4.09	申請代行	2.21
業務量	8.74	利用条件	4.06	苦情対応	2.21
包括支援センター	8.43	ケアプラン作成	3.97	圏域	2.21
利用者家族	7.49	介護予防	3.81	対応方法	2.21
事業所職員	7.42	自分たち	3.72	アセスメント訪問	2.21
利用者対応業務	7.25	金銭管理	3.72	社会福祉士事務所	2.14
地域ケア会議	6.75	業務外	3.66	病院受診	2.11
精神疾患	6.64	①地域資源	3.60	受診難民	2.11
事業所所在地	6.61	軽度者申請	3.57	医療依存度	2.04
日常生活支援事業	6.51	家事代行サービス	3.56	圏域内	2.00
当該利用者	6.43	キーパーソン	3.46	問題家族	1.97
サービス担当者会議	6.35	認知症夫婦	3.45	医療費削減	1.91
主介護者	6.16	受診拒否	3.31	事例検討会	1.91
訪問介護	5.96	在宅生活	3.31	医療側	1.86
生活全般	5.83	ケアマネジメント技法	3.30	福祉用具	1.86

複合語	スコア	複合語	スコア
職員不足	1.86	特養	1.41
アルコール依存	1.86	②複合	1.41
精神科	1.86	宗教観	1.41
負担金額	1.86	運営指導	1.41
クレーマー家族	1.78	法テラス	1.41
同居家族	1.78	終末期	1.41
ケースワーク	1.73		
町内会役員	1.70		
金銭搾取	1.68		
中核機関	1.68		
コミュニティワーク	1.57		
年金額	1.57		
知識不足	1.57		
理解力	1.57		
問題点	1.57		
情報提供	1.57		
年金改定	1.57		
情報共有	1.57		
少数意見	1.41		
治療方針	1.41		
年齢層	1.41		
優先順序	1.41		
たらい回し	1.41		
個人契約	1.41		
風評流布	1.41		
通知書	1.41		
⑤思い	1.41		
体調悪化	1.41		
④文化	1.41		
名誉棄損	1.41		
真逆	1.41		
連携室	1.41		
病識	1.41		
空床	1.41		
カスハラ	1.41		
居住地	1.41		
安否確認	1.41		
部屋	1.41		
傍ら親	1.41		
かかりつけ医	1.41		
グレーゾーン	1.41		

③クラスター

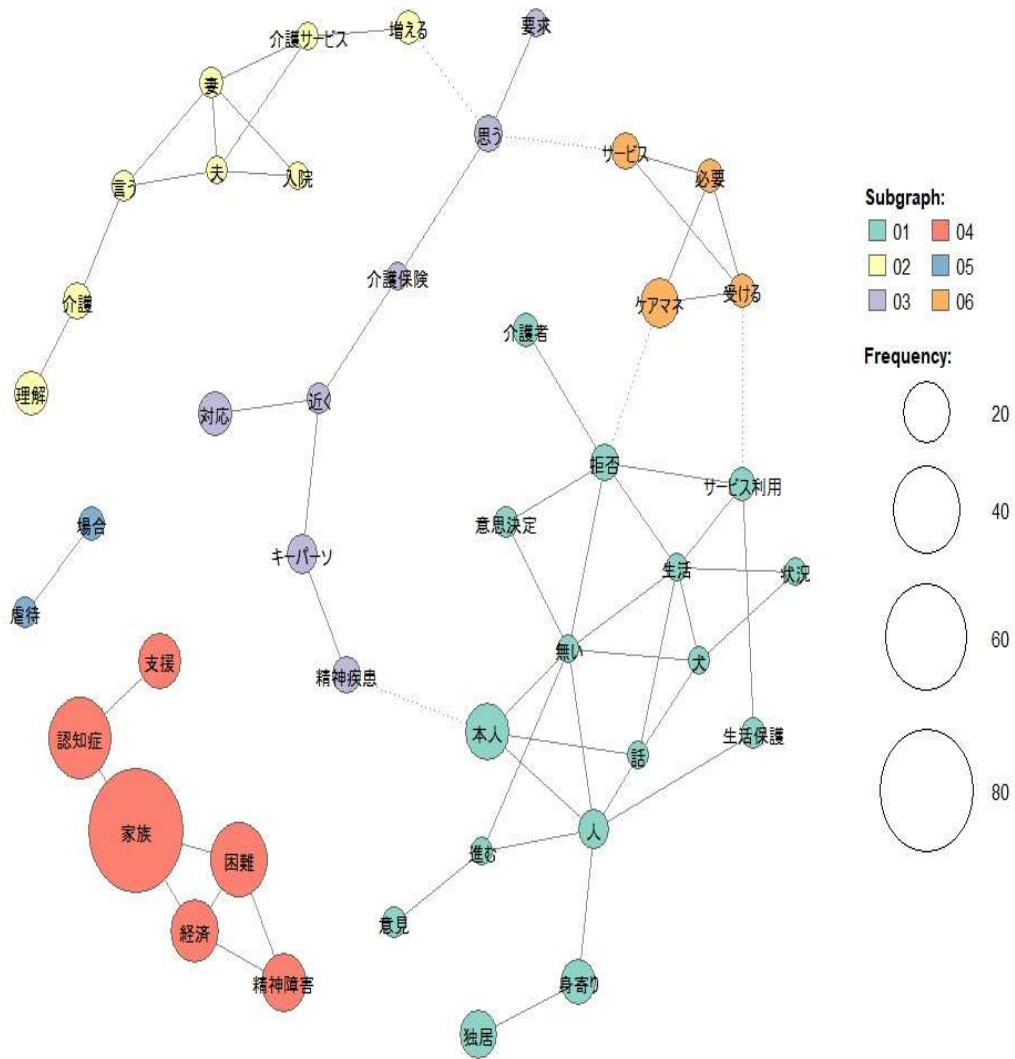


(8)居宅介護支援事業所のCMが最も困難と感じる場面の利用者・家族状況

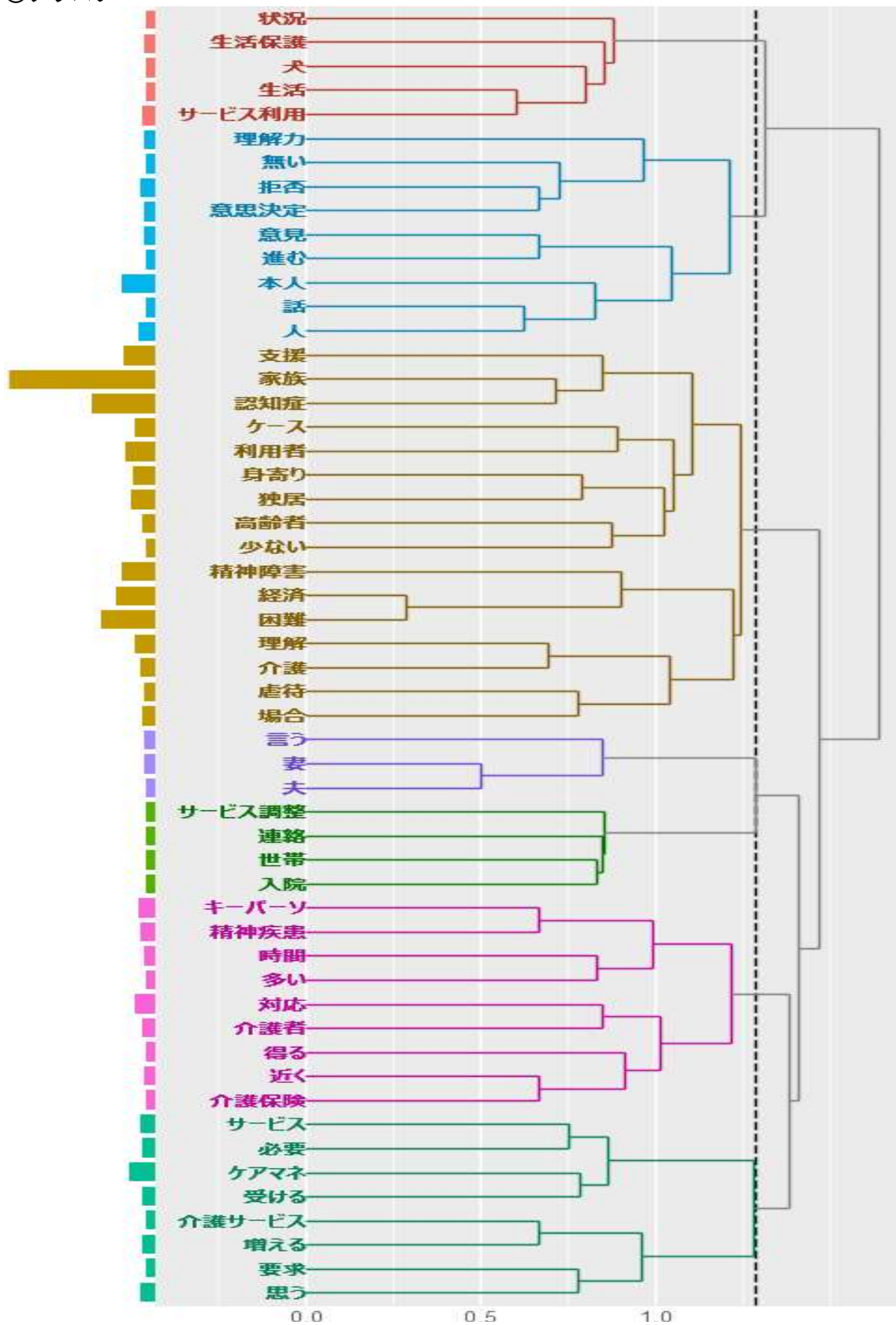
①複合語スコア

複合語	スコア	複合語	スコア	複合語	スコア	複合語	スコア
認知症	275.14	訪問介護	4.23	ゴミ屋敷	1.68	70代	1.00
利用者	160.38	介護度	4.23	通院等乗降介助	1.68	週2	1.00
精神障害	135.41	通所介護利用日	4.19	孫世帯	1.68		
介護者	59.02	後見人制度利用	4.10	病識	1.68		
ケアマネ	48.64	介護環境	3.94	1度帰省	1.68		
介護サービス	34.85	通所介護	3.94	可能性	1.68		
サービス利用	32.78	ゴミ屋敷	3.72	緊急性	1.68		
精神疾患	31.91	意思決定支援	3.71	負担増大	1.68		
キーパーソン	24.00	事業所	3.46	成年後見人	1.68		
認知症利用者	22.02	高齢夫婦	3.46	新型コロナウイルス	1.59		
高齢者	21.84	被害妄想	3.46	病院連携	1.57		
障害者	20.54	認知症状	3.46	金銭搾取	1.57		
サービス調整	17.42	脊柱管狭窄症	3.09	金銭管理	1.57		
支援者	16.00	家族関係	2.91	不信感	1.57		
理解力	13.01	自立支援	2.89	危機感	1.57		
介護保険	11.77	困窮者相談窓口	2.56	住宅環境	1.57		
利用サービス	10.93	生活保護対象	2.51	病院側	1.57		
生活保護	10.05	生活保護申請	2.51	町内会長	1.41		
認知症精神障害者	9.44	理解力低下	2.46	人工透析	1.41		
経済困難者	9.02	同居家族	2.45	褥瘡	1.41		
認知症高齢者	8.46	家族状況	2.45	母思い	1.41		
支援拒否	7.27	家族全員	2.45	医療機関	1.41		
精神科	7.14	本人家族	2.45	目標設定	1.41		
家族対応	6.93	対応ケース	2.38	娘たち	1.41		
介護保険サービス	6.65	ケース対応	2.38	年金額	1.41		
施設入所	6.34	意思決定権	2.31	民生委員	1.41		
認知症夫婦	6.18	包括支援センター	2.28	看護師	1.41		
認知症独居	6.18	困難事例	2.21	他県在住	1.41		
意思決定	5.89	夫婦世帯	2.21	大腸がん	1.41		
介護力	5.79	保証人	2.21	専門医受診	1.41		
施設利用	5.61	身元保証人	2.04	補助レベル	1.41		
知的障害者	5.30	関係性	2.00	連絡先	1.41		
独居者	5.15	生活基盤	1.93	心身とも	1.41		
独居高齢者	5.06	身元引受人	1.91	癌手術	1.41		
熱中症	4.77	①経済	1.86	身寄り無し	1.41		
高齢者世帯	4.73	自己中心	1.86	カスハラ	1.41		
近隣支援者	4.49	登校拒否	1.78	アルコール依存	1.41		
デイサービス利用	4.46	関与拒否	1.78	発行手続き	1.41		
理解不足	4.43	インシュリン自己注	1.70	孤独死	1.41		
介護保険制度	4.39	症状悪化	1.68	保佐	1.41		
配食サービス利用	4.29	定期訪問	1.68	特養	1.41		
介護負担	4.23	K病	1.68	宗教観	1.41		

②共起ネットワーク



③クラスター



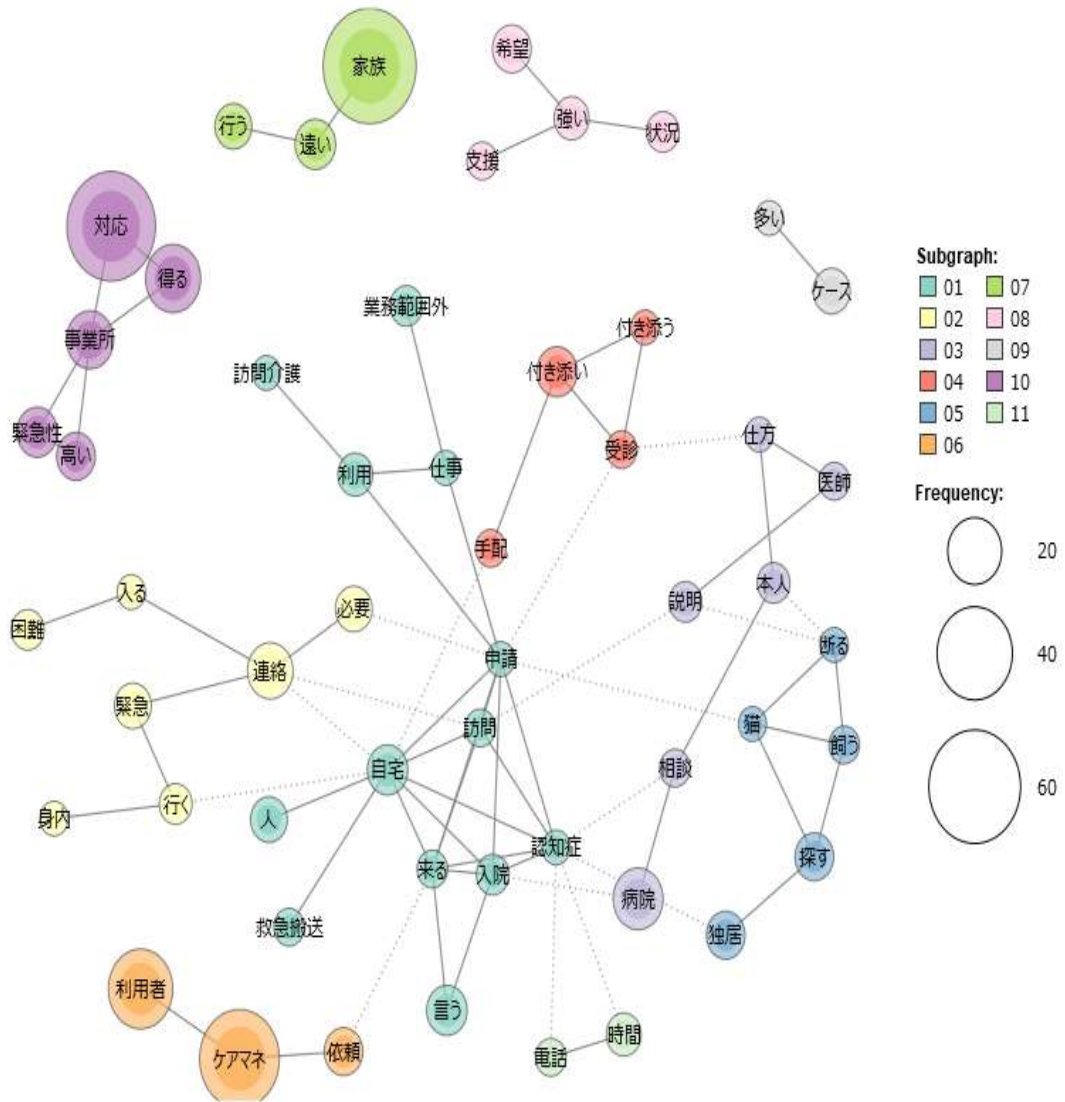
(9)居宅介護支援事業所の CM の業務範囲外の依頼に対する対応

①複合語スコア

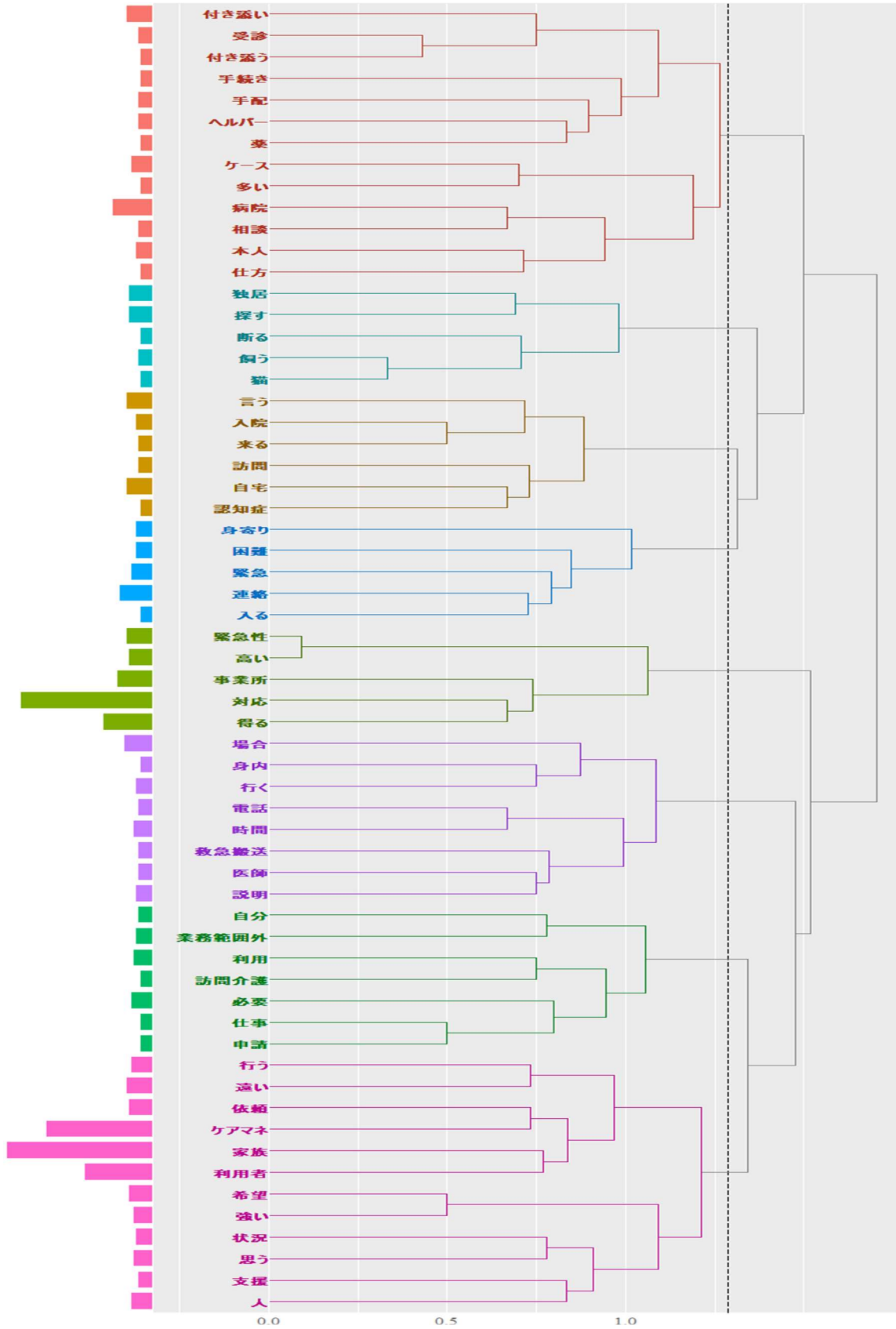
複合語	スコア	複合語	スコア	複合語	スコア
ケアマネ	432.83	各種申請等ケアマネ	4.05	身元保証人	2.45
利用者	330.83	マイナンバーカード	3.94	人たち	2.45
事業所	66.60	マイナンバーカード申請	3.82	意見書	2.45
緊急性	43.21	訪問サービス	3.81	緊急事態	2.41
業務範囲外	39.41	居宅介護支援	3.80	精神病院	2.34
訪問介護	27.27	生保担当者	3.79	動物病院	2.34
独居利用者	19.15	担当者会議	3.79	対応母 90 代	2.33
業務外	18.34	保険外サービス	3.77	搜索支援	2.30
利用者家族	14.90	ケアマネージャー	3.68	自立支援	2.30
管理者	11.84	ヘルパー訪問	3.50	開発支援	2.30
ショートステイ利用	9.56	介護保険法	3.46	可能性	2.30
電気毛布	8.94	身体介護	3.46	業務命令	2.26
病院受診	8.71	介護員	3.46	病院看護師	2.22
避妊手術	7.98	地位向上	3.46	入院費	2.21
認知症	7.98	緊急入院	3.41	生命保険	2.21
ケアマネ対応	7.93	施設入所支援	3.29	特養入居	2.18
訪問買取	7.87	訪問買取業者	3.26	軽度認知症	2.15
支援者	7.66	保証人	3.22	生活保護世帯	2.12
利用者個人	7.45	避妊手術対応	3.16	施設側	2.11
範囲外	7.03	受診介助	3.13	機能施設	2.11
高齢者	6.20	搬送先	3.13	手続き代行	2.06
管理人	6.16	施設入所	3.08	職員 1 名	2.06
救急搬送	6.05	病院付き添い	3.08	職員 2 名	2.06
医療機関	6.00	③マイナンバーカード	3.05	地域資源	2.06
受診同行	5.83	付き添い支援	3.03	特養	2.06
主介護者	5.73	特別障害者手当	2.96	母子 2 人暮らし	2.04
訪問介護事業所	5.69	救急搬送先	2.96	通院介助	2.00
独居高齢者	5.46	入所先	2.91	入院説明	2.00
介護保険	5.42	建物外	2.87	生活力	1.97
ケアマネ協会	5.40	緊急通院	2.87	ヘルパー発見	1.97
対応外	5.11	生活保護申請	2.85	主治医意見書作成	1.96
介護サービス	4.74	定期訪問	2.78	インフォーマルサービス	1.96
協力者	4.71	施設入居	2.78	移送サービス	1.93
受診対応	4.68	対象地域外	2.72	救急要請	1.93
マイナンバーカード取得者	4.54	受診日	2.63	水漏れ修繕業者	1.89
緊急受診	4.49	入院手続き	2.63	付き添い依頼	1.86
連絡先	4.43	①独居老人	2.57	手続き実施	1.86
受け入れ先	4.43	⑤独居老人	2.57	市内在住	1.86
通所利用	4.32	障害サービス	2.55	包括職員	1.86
緊急対応	4.29	専門性	2.55	入居予定	1.86
救急車	4.28	対応不可	2.51	相談ケース	1.86
コロナ陽性者	4.25	申請代行	2.45	有料老人ホーム	1.78

複合語	スコア	複合語	スコア
生活用品	1.78	②孫	1.41
ヘルパー不足	1.78	テレビアンテナ	1.41
引っ越し業者	1.78	冷蔵庫内	1.41
草取り業者	1.78	公共料金	1.41
ヘルパー不在	1.78	セカンドオピニオン	1.41
新型コロナウイルス	1.70	家政婦	1.41
暫定プラン作成	1.70	対人距離	1.41
県外在住	1.68	愛護団体	1.41
関東在住	1.68	荷物整理	1.41
日時調整	1.68	夜中 2	1.00
同居家族	1.68		
報告相談	1.68		
退院調整	1.68		
乗降介助	1.68		
個人情報	1.68		
日程調整	1.68		
白タク行為	1.59		
残薬確認	1.59		
社会資源	1.57		
引継ぎケース	1.57		
専門職	1.57		
居宅変更	1.57		
理解力	1.57		
光熱費	1.57		
市内近郊	1.57		
伝票発見	1.57		
立ち会い証拠	1.41		
死亡届	1.41		
内縁関係	1.41		
後代引き	1.41		
便利屋	1.41		
ゴミ屋敷	1.41		
ごみ処分	1.41		
⑥警察	1.41		
代替案	1.41		
市営住宅	1.41		
自己満足	1.41		
自分自身	1.41		
連携室	1.41		
体調不良	1.41		
福祉事務所	1.41		
噂話	1.41		

②共起ネットワーク



③クラスター



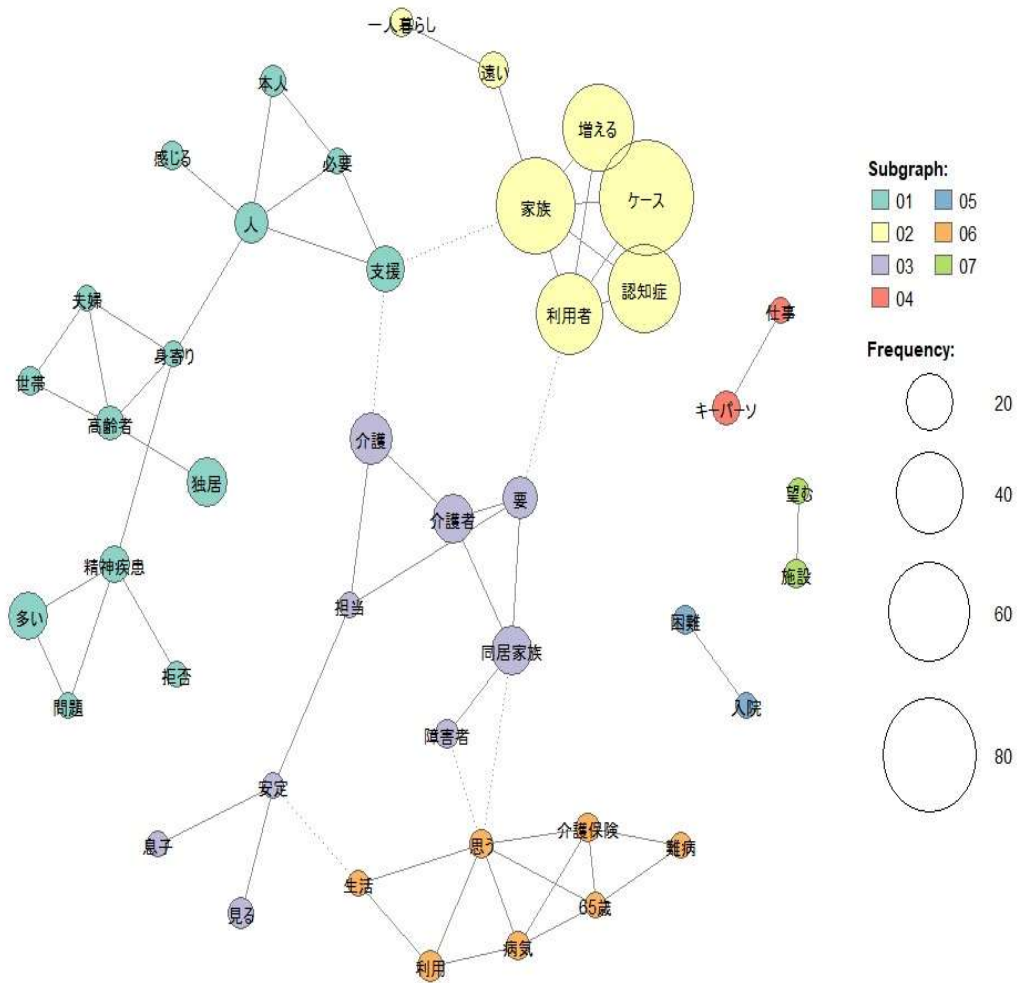
(10)居宅介護支援事業所の CM が担当するケースの利用者の状況(直近3年間の
変化)

①複合語スコア

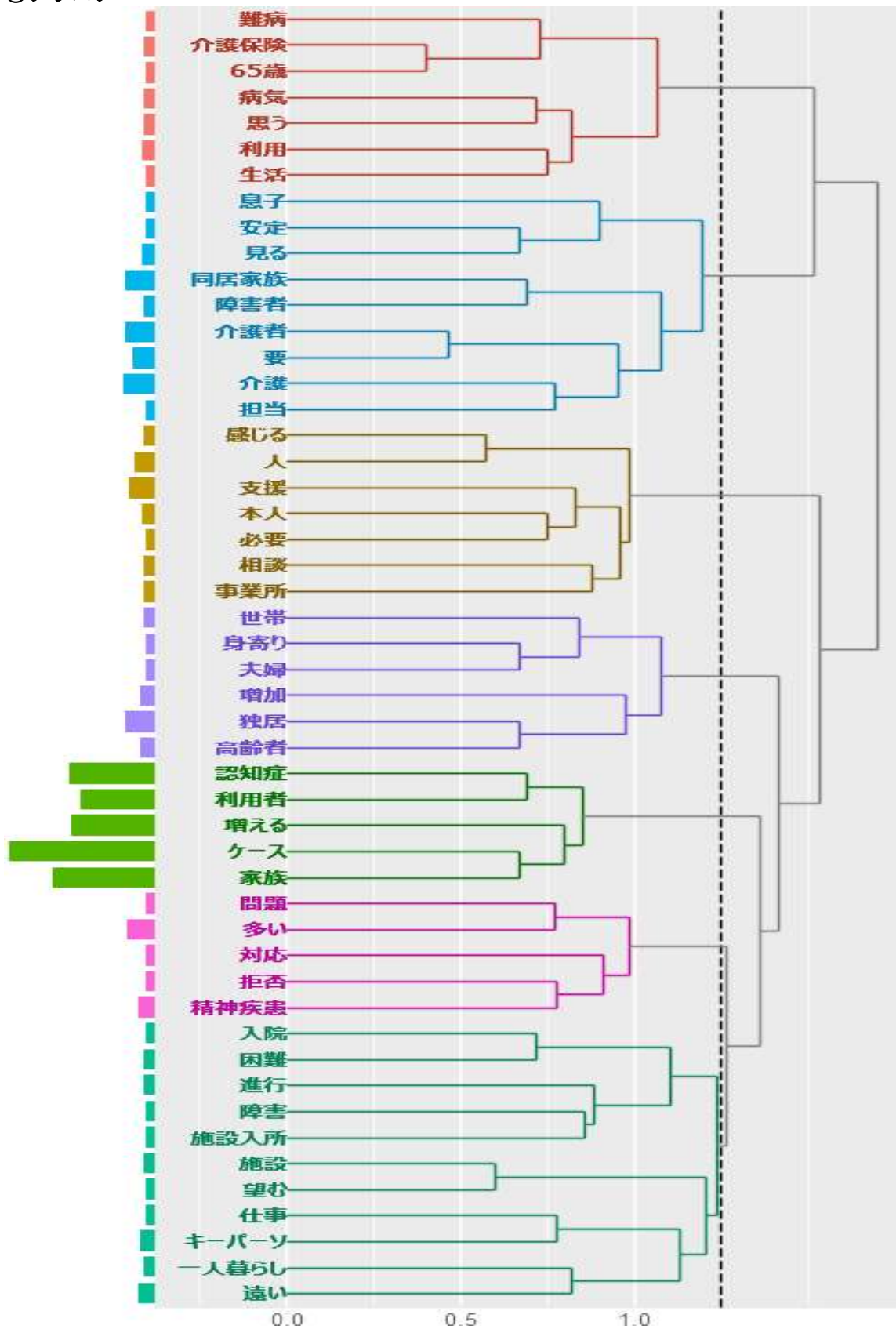
複合語	スコア	複合語	スコア	複合語	スコア
利用者	561.03	事業所関係者	4.48	脳血管疾患	2.00
認知症	508.36	身体機能	4.43	リハビリ特化	1.98
介護者	179.07	知的障害等障害	4.34	受診科	1.97
同居家族	99.09	体験利用	4.31	経済的虐待	1.82
障害者	46.90	介護負担増	4.23	理解力低下	1.82
認知症独居	37.83	訪問介護	4.23	モンスター化	1.78
高齢者	29.58	在宅介護	4.23	単独世帯	1.78
介護保険	26.48	介護疲れ	4.23	複雑化	1.78
精神疾患	19.86	介護移行	4.23	県外在住	1.68
キーパーソン	19.80	介護方針	4.23	希望ケース	1.68
精神障害	17.87	生活保護者	4.19	一家全員	1.68
家族関係	17.62	家族環境	3.93	進行性	1.68
障害福祉サービス	15.47	別居家族	3.93	判断能力	1.68
介護負担	14.65	統合失調症	3.87	生活困窮	1.68
主介護者	13.80	アルコール依存症	3.87	問題ケース	1.68
事業所	11.65	高齢化	3.81	カスハラもどき	1.59
支援者	10.19	日中就労	3.72	大腿骨骨折	1.59
高齢夫婦	9.85	認知症状	3.70	地域連携室	1.59
施設入所	9.80	障害サ	3.60	相手側	1.57
独居認知症高齢者	9.62	連絡先	3.46	絶縁状態	1.57
介護申請	9.36	利用票等ケアプラン	3.23	ガン末期	1.57
認知症夫婦	9.07	認知機能漸次低下	3.12	待機期間	1.57
精神科	8.83	高齢父	3.03	リハビリスタッフ	1.57
家族対応	8.69	成年後見制度利用	2.93	ガン闘病	1.57
精神障害者	8.11	日中独居	2.91	入院期間	1.57
高齢世帯	7.61	65歳	2.83	がん患者	1.57
ケアマネ	7.54	有料老人ホーム入居	2.72	癌患者	1.57
独居高齢者	7.44	特別養護老人ホーム入所	2.66	金銭搾取	1.41
認知症進行	7.36	1割負担	2.45	年齢層	1.41
高齢者夫婦	7.14	2人暮らし	2.38	計画変更	1.41
介護サービス	6.88	精神病院	2.34	専門医療	1.41
有料老人ホーム	6.77	本人夫婦	2.30	お互い話	1.41
難病利用者	6.53	サービス調整	2.30	or 不仲	1.41
障害サービス	5.86	受診拒否	2.28	クレーマー気質	1.41
介護力	5.57	生活保護	2.21	65歳未満	1.41
介護保険サービス	5.47	拒否権	2.06	声掛け	1.41
高齢者夫婦世帯	5.34	施設側	2.06	特定疾病	1.41
認知症初期チーム	4.87	介入拒否ケース	2.04	被害妄想	1.41
1人暮らし	4.76	危機的判断	2.04	意思決定	1.41
介護状態	4.68	自己負担0円	2.04	面談日	1.41
軽度者	4.61	身元保証人	2.00	税金滞納	1.41
配偶者	4.61	全員県外	2.00	上記内容	1.41

複合語	スコア
グレーゾーン	1.41
子供達	1.41
60代	1.00
40代	1.00
1家	1.00

②共起ネットワーク



③クラスター

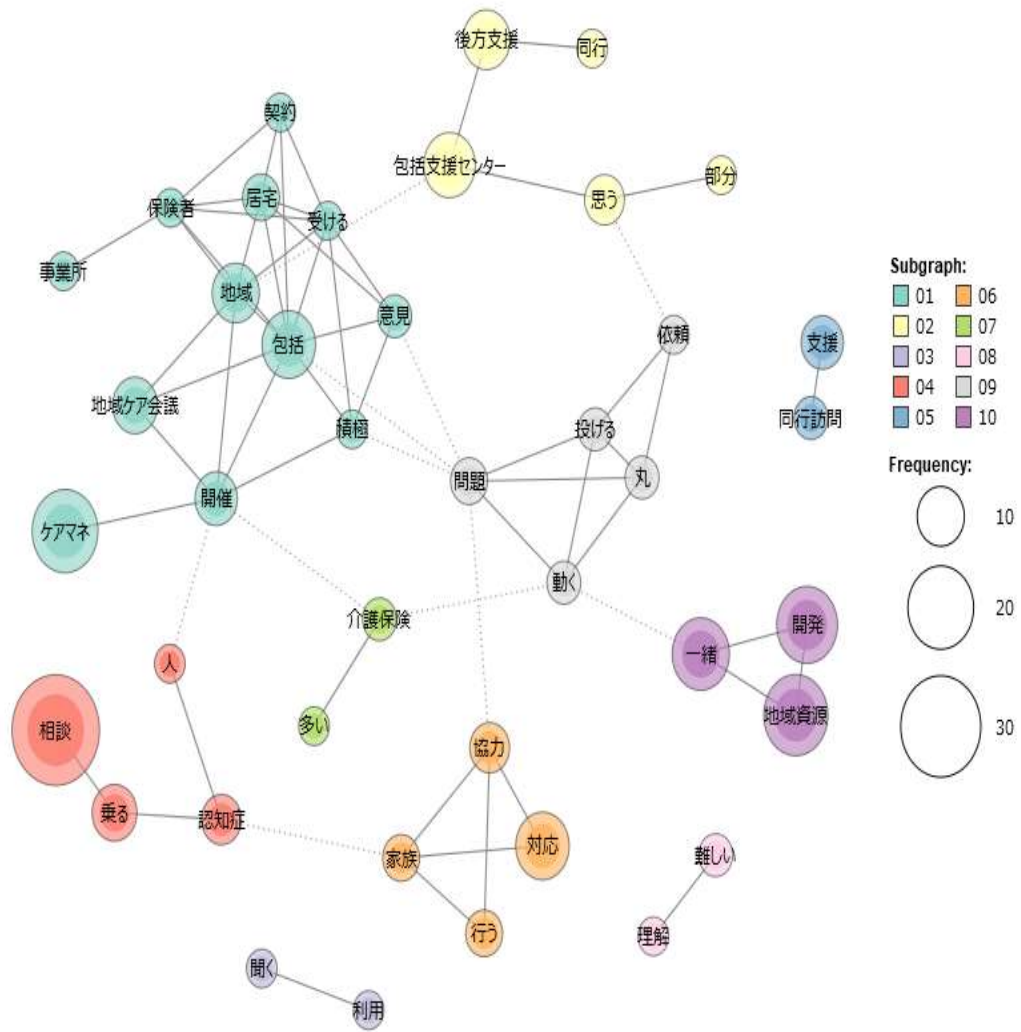


(11)居宅介護支援事業所の CM が地域包括支援センターに後方支援して欲しいこと

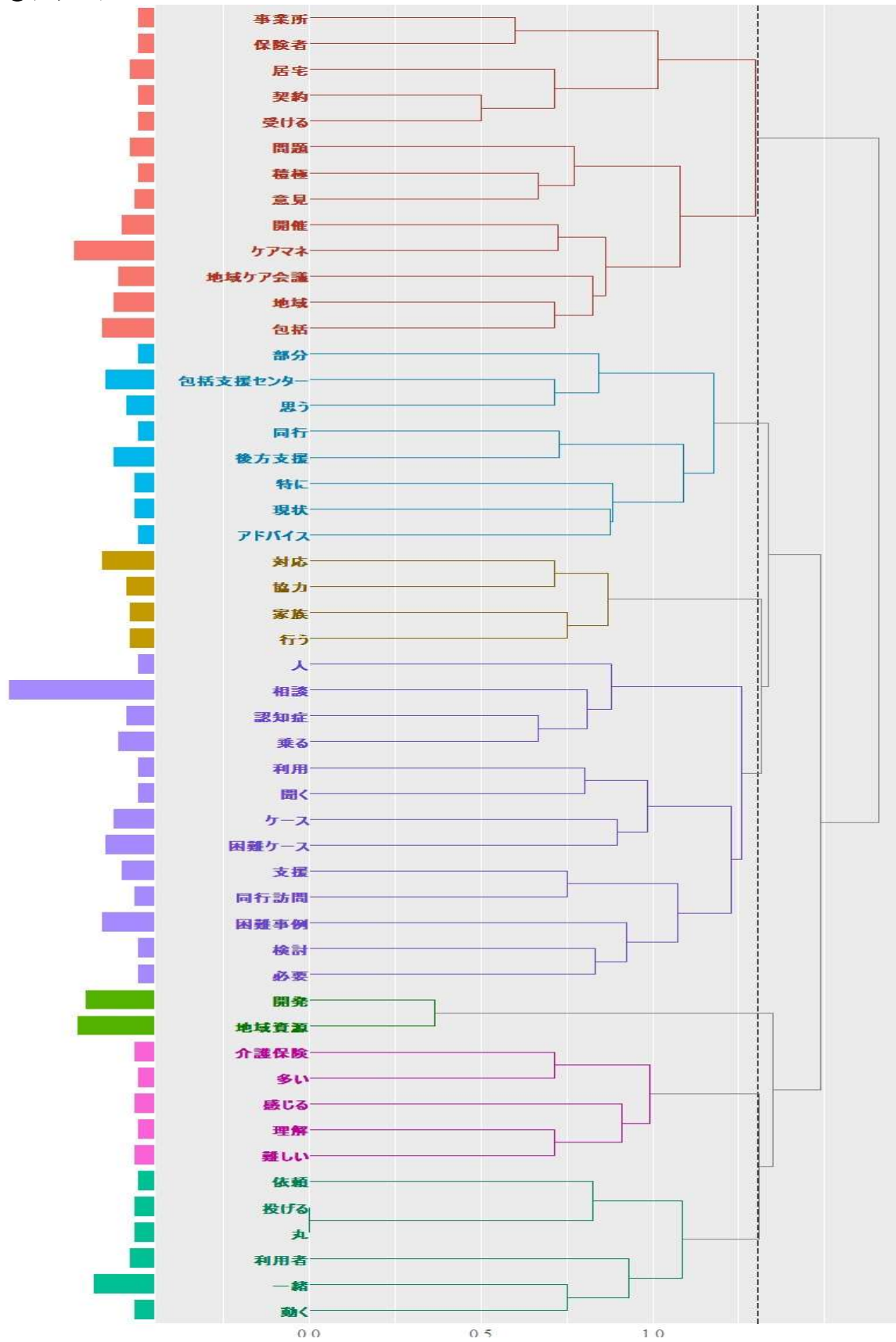
①複合語スコア

複合語	スコア	複合語	スコア	複合語	スコア
ケアマネ	183.27	介護サービス利用	4.13	相談先	1.86
地域資源	158.33	虐待事例	4.00	専門家	1.86
困難事例	108.28	介護支援専門員	3.96	身体障害	1.68
地域ケア会議	92.50	地域課題	3.89	認定調査	1.68
困難ケース	84.06	過疎地域	3.89	委託契約	1.68
後方支援	80.93	個別会議	3.89	意見交換	1.57
包括支援センター	76.50	地域性	3.89	権利擁護	1.41
地域包括支援センター	39.32	利用者家族	3.81	手続き代行	1.41
ケア会議	30.25	暫定利用者	3.81	調整役	1.41
保険者	27.71	経済的困難ケース	3.76	精神疾患	1.41
利用者	25.04	虐待ケース	3.72	圏域	1.41
認知症	19.80	介護サービス	3.53	危機感	1.41
同行訪問	14.56	情報提供	3.46	問題点	1.41
地域資源開発	10.63	包括向き	3.44	状況確認	1.41
個別事例検討	10.27	連携ケース	3.36	役所仕事	1.41
支援センター	10.22	ケース内容	3.36	資料作り	1.41
介護保険	10.00	事業対象者	3.14	保証会社	1.41
地域ケア個別会議	7.83	出席者	3.13	被害妄想	1.41
ケアマネ契約	7.76	センターごと	3.03	生活環境	1.41
主任ケアマネ	7.76	窓口対応	3.00	現金管理	1.41
社会資源	7.50	介護予防	2.97	収入アップ	1.41
予防支援	6.96	意見地域性質	2.97	住民参加	1.41
新人ケアマネ	6.91	利用回数	2.83	集団指導	1.41
1人ケアマネ	6.91	新規利用	2.83	後見人制度	1.41
ケアマネ向け	6.91	相談対応	2.71	普及活動	1.41
主任ケアマネ会議	6.72	介護認定	2.69		
事業所	6.34	障害サービス	2.63		
対応困難ケース	5.96	NW会議	2.48		
ケース検討	5.83	研修会	2.45		
ケアマネジメント	5.74	法定外研修	2.45		
相談窓口	5.42	介護現場	2.26		
困難事例検討会	5.39	予防契約	2.21		
外出支援	5.28	訪問看護	2.21		
主任ケアマネ更新	5.07	介護報酬改定	2.17		
個別ケース会議	4.94	インフォーマルサービス	2.14		
介護保険担当者	4.84	担当依頼	2.11		
担当者	4.68	法定研修	2.06		
事例検討会	4.58	窓口機能	2.06		
担当者会議	4.57	対応方法	2.06		
介護保険外	4.42	茶話会	1.86		
地域ごと	4.30	相談事	1.86		
介護保険外サービス	4.16	勉強会	1.86		

②共起ネットワーク



③クラスター

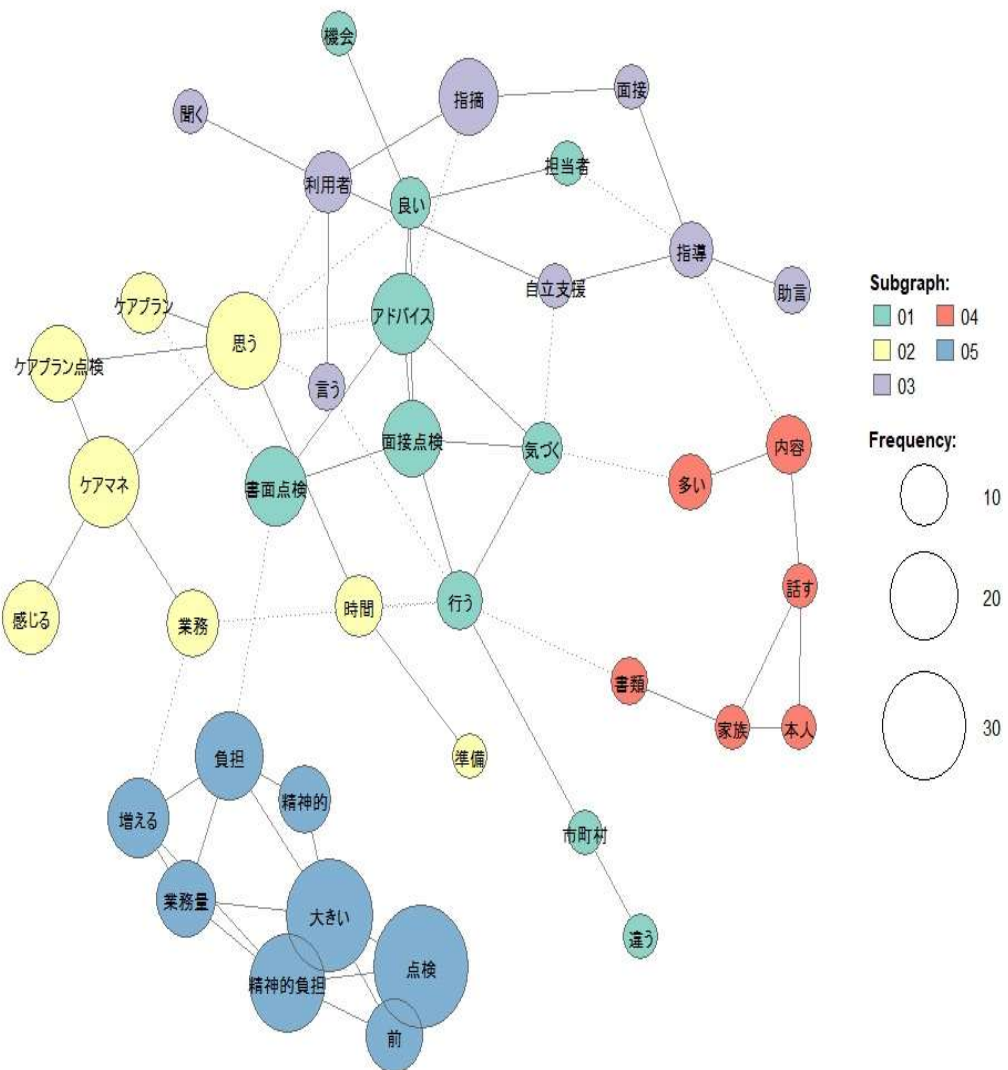


(12)市町村が行うケアプラン点検についての意見(書面・面接未分離)

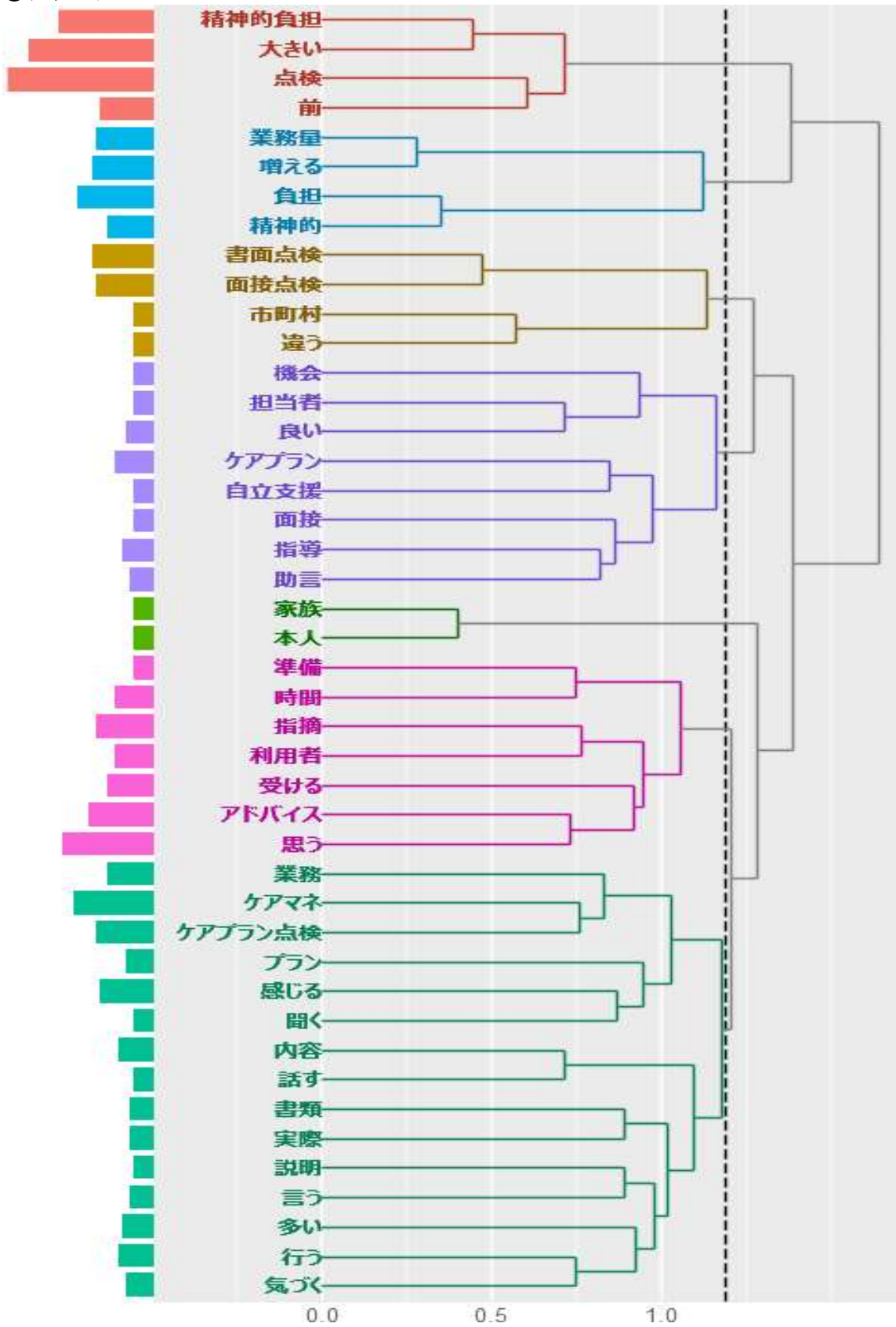
①複合語スコア

複合語	スコア	複合語	スコア	複合語	スコア
精神的負担	252.50	ケアマネジャー	3.06	誤字脱字	1.41
ケアプラン点検	164.36	看護師	2.83	理解不足	1.41
面接点検	131.59	出席者	2.71	状態像	1.41
書面点検	127.77	管理者	2.71	2次審査	1.41
ケアマネ	105.03	担当件数	2.71	質問事項	1.41
業務量	71.36	用者	2.71	指摘発言	1.41
ケアプラン	59.51	表サービス内容	2.64	課長補佐	1.41
利用者	50.45	チェック表	2.63	給付費	1.41
点検者	29.12	支援状況	2.55	住宅改修	1.41
担当者	25.98	面接官	2.45	地域資源	1.41
ケアプラン作成	19.70	計画書	2.45	意欲向上	1.41
自立支援	16.75	介護支援専門員更新研修	2.42	理想通り	1.41
ケアマネ業務	14.46	医療面	2.34	統一化	1.41
提出書類	13.24	看護師並み	2.24	個人情報	1.41
精神的	11.84	専門職	2.21	紙ベース	1.41
ケアプラン点検者	10.75	基礎資格看護師	2.18	経験話	1.41
書類点検	9.01	福祉用具	2.06	気管カニューレ	1.41
サービス事業所	8.10	提出分	2.06	揚げ足取り	1.41
事業所	7.61	課題整理総括表	2.00	2人	1.00
点検表	7.16	専門家	2.00		
記載漏れ	7.14	間違いチェック	1.86		
ケアプランチェック	7.03	相談員	1.86		
ケアプラン担当職員	6.75	記入ミス	1.86		
アセスメント点検	6.37	福祉用具購入	1.82		
精神負担	6.24	市職員2名	1.78		
指導者	6.00	公平性	1.78		
サービス事業者	5.20	アセスメント用紙	1.78		
点検方法	5.06	中立性	1.78		
介護保険	4.68	介護度	1.78		
ケアマネつるし上げ	4.30	アセスメント技術	1.78		
必要性	3.94	アセスメント能力	1.78		
負担感	3.83	正解記入例	1.70		
書類面	3.76	威圧感	1.68		
面接面	3.66	当該市町村	1.68		
保険者	3.57	不満感	1.68		
個別計画書点検	3.52	作業療法士	1.59		
書類面記載	3.42	同行訪問依頼	1.59		
居宅サービス事業所	3.27	木村隆次会長	1.59		
サービス利用料	3.17	居宅変更	1.57		
市町村担当職員	3.09	保管分	1.57		
ケアマネジement	3.06	医療知識	1.57		
ケアマネージャー	3.06	行政職	1.57		

②共起ネットワーク



③クラスター

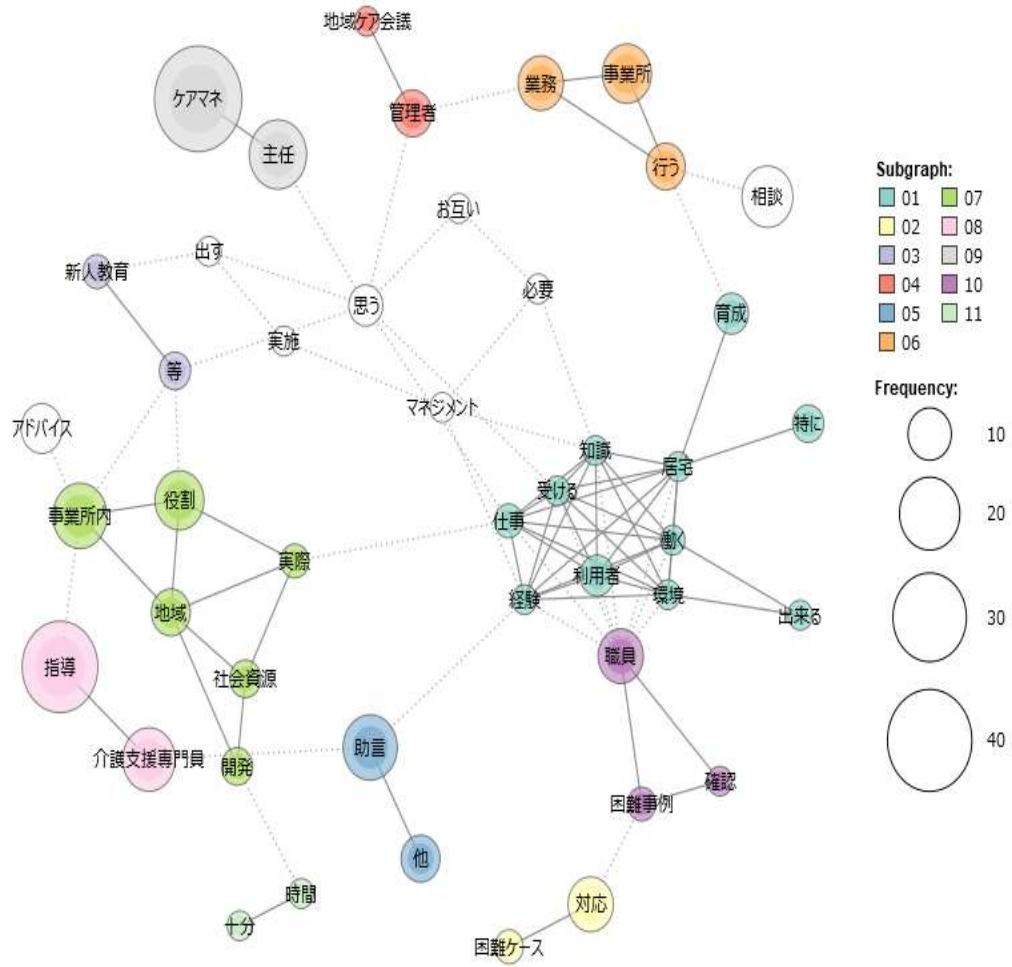


(13)居宅介護支援事業所の主任 CM に求められる役割と実際の業務

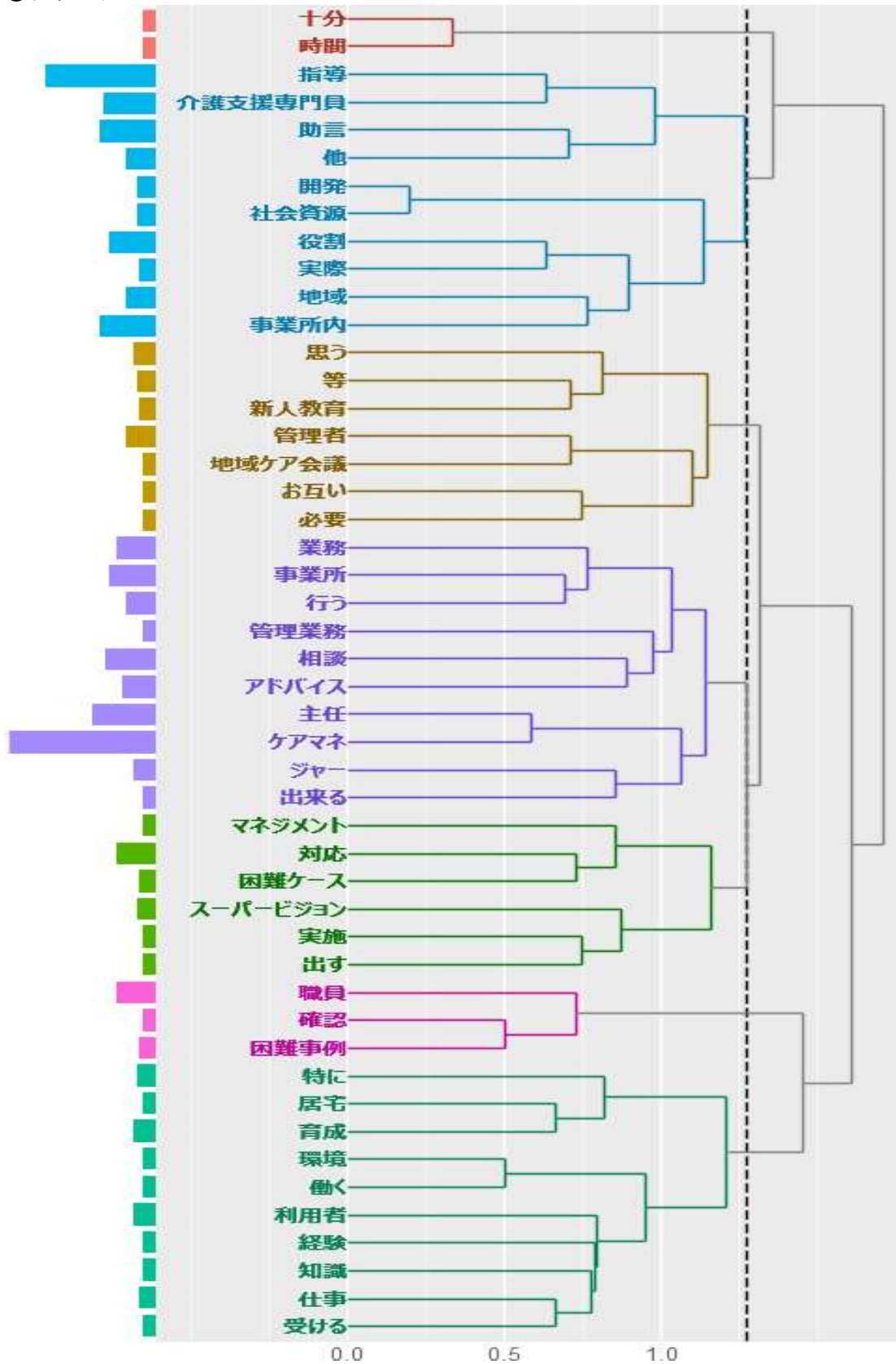
①複合語スコア

複合語	スコア	複合語	スコア	複合語	スコア
ケアマネ	358.48	国保連請求業務	3.33	プラン調整	1.41
主任ケアマネ	138.46	介護保険	3.27	グループ施設	1.41
介護支援専門員	121.90	管理体制	3.19	スーパーバイズ機能	1.41
事業所内	100.81	課題把握等事業所内	3.16	計画書	1.41
事業所	76.14	新人指導	3.13	職員自身	1.41
ケアマネ業務	31.92	新人研修	3.13	40代	1.00
管理者	27.82	資源開発	3.13		
ケアマネージャー	23.07	認定調査業務	3.07		
利用者	19.28	包括委託業務	3.07		
地域ケア会議	17.80	通常業務中心	2.93		
管理者業務	15.83	介護報酬算定	2.77		
ケアマネジャー	15.38	労務管理	2.69		
管理業務	14.46	実務研修実習指導	2.54		
困難事例	13.40	実務研修	2.45		
スーパービジョン	12.73	指導育成	2.45		
困難ケース	11.27	事例検討	2.30		
ケアマネ会議	10.78	都度指導	2.21		
社会資源	10.39	研修参考	2.21		
新人教育	10.06	会議出席	2.11		
通常ケアマネ業務	9.16	国保連	2.06		
管理者要件	8.75	請求事務	2.00		
業務内容	8.43	2人	2.00		
新任ケアマネ	8.25	地域づくり	1.97		
主任介護支援専門員	7.86	スーパーバイザー	1.93		
新人介護支援専門員	7.38	体制づくり	1.86		
ケアマネジement	6.47	相談対応	1.86		
主任ケアマネジャー	6.12	担当配置換え	1.78		
社会資源開発	5.77	障害福祉サービス	1.70		
請求業務	5.38	対応協力	1.68		
事業所運営	4.65	勉強会企画	1.59		
担当ケース	4.60	課題解決	1.57		
利用者事例	4.43	居宅運営	1.57		
関係事業所	4.34	人材育成	1.57		
所属事業所	4.34	相談受付	1.57		
管理業務全般	4.20	必要書類作成	1.41		
業務配分	3.81	質向上	1.41		
受け入れ業務	3.81	苦手意識	1.41		
業務改善	3.81	収受文書	1.41		
責任者	3.66	メンタル面	1.41		
介護サービス	3.62	成長志向	1.41		
指導事例	3.60	給料支払い	1.41		
進捗状況	3.46	苦情処理	1.41		

②共起ネットワーク



③クラスター



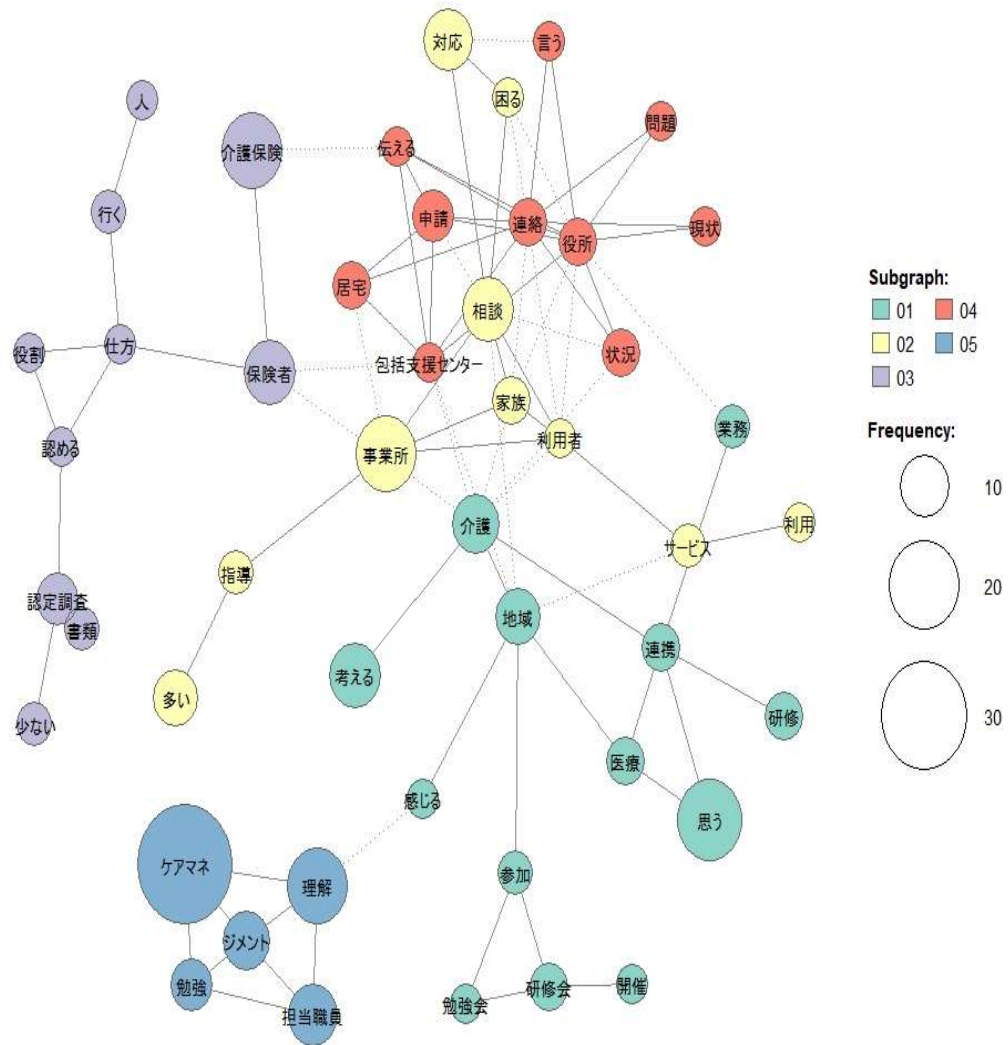
(14)居宅介護支援事業所の CM が保険者に求めること

①複合語スコア

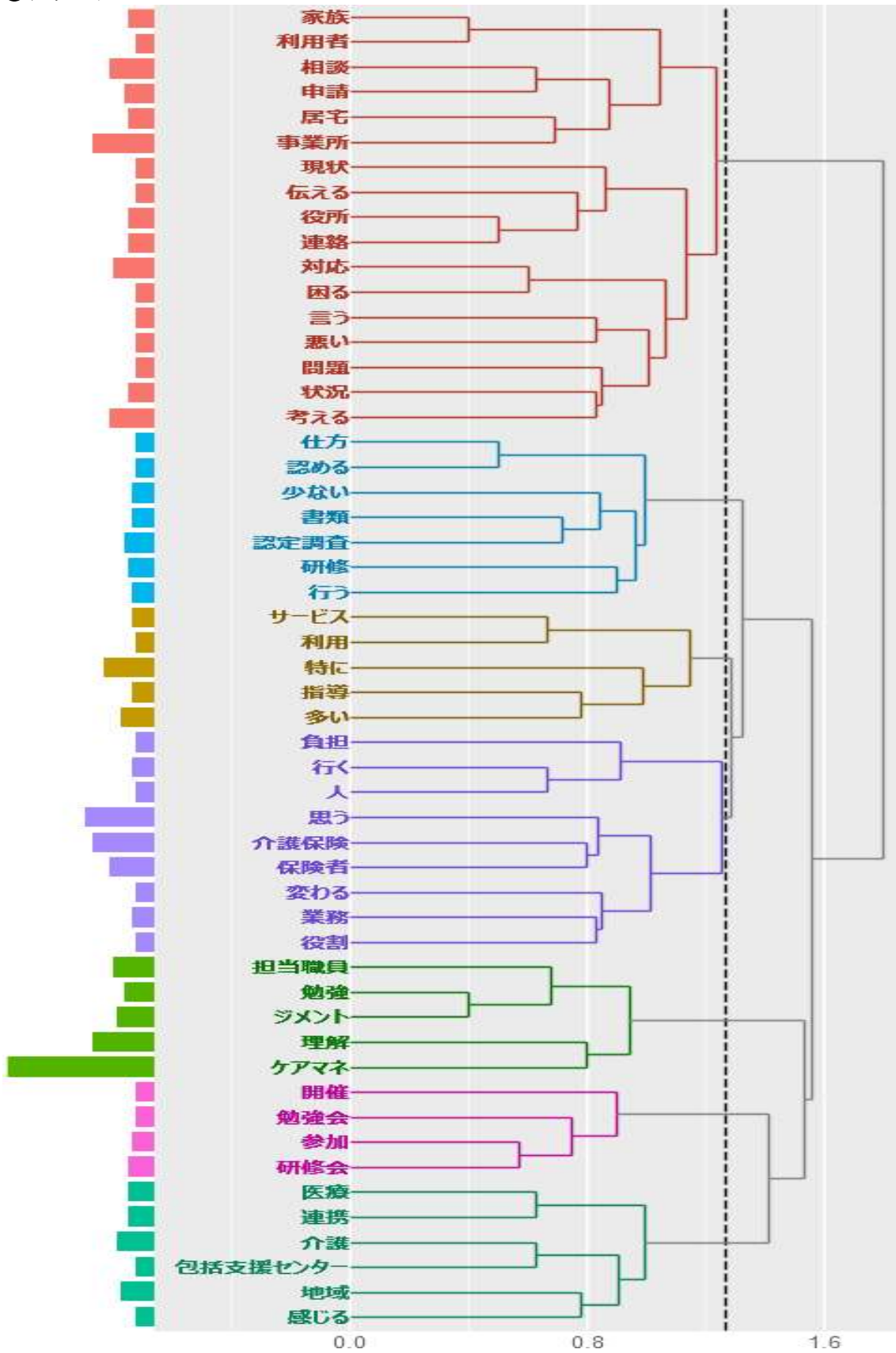
複合語	スコア	複合語	スコア	複合語	スコア
ケアマネ	277.99	臨時職員	6.16	買い物同行支援	3.10
保険者	129.17	介護認定申請	6.08	地域性	2.99
事業所	82.81	住宅改修	6.00	市町村職員	2.78
ケアマネジメント	57.72	介護支援専門員	5.91	負担限度額認定書	2.73
担当職員	43.82	サービス終了	5.83	研修参加	2.71
介護保険	31.54	居宅事業所	5.74	自費サービス	2.63
認定調査	28.66	介護保険業務内容	5.70	地域住民通し	2.62
利用者	27.71	介護更新認定	5.68	福祉用具購入	2.57
研修会	23.47	在宅医療	5.57	利用要件等共通理解	2.52
介護保険制度	16.96	保険料	5.45	ZOOM 研修	2.45
介護保険証	16.45	事業所変更	5.27	専門職	2.45
介護保険外	15.85	暫定プラン	5.18	契約書	2.45
担当者	14.65	在宅介護支援センター	5.11	実態把握調査	2.45
介護保険事業	13.81	ケアマネジャー	4.95	医療職	2.45
勉強会	11.36	チームケア	4.95	業務外	2.45
地域ケア会議	11.15	事業所代表	4.93	申請書類	2.45
担当ケアマネ	10.93	事業所一覧	4.93	研修計画	2.45
介護保険サービス	10.68	通所介護	4.86	社会福祉士	2.40
介護保険利用	10.68	介護支援専門員協会	4.76	在宅医療等自宅	2.39
保険者職員	10.41	介護福祉課	4.65	加算事例	2.38
サービス利用	9.80	ケアマネ処遇改善加算	4.53	障害福祉課	2.29
ケアプラン点検	9.76	認定調査員	4.53	発表会	2.26
包括支援センター	9.27	支援費	4.26	負担割合証	2.22
地域包括支援センター	9.19	担当者自身	4.23	看護師	2.21
介護予防	9.05	個別地域ケア会議	4.16	給付費	2.21
ケアマネ業務	8.94	訪問介護	4.09	意見交流会	2.17
介護保険者証	8.59	介護業界	4.09	制度理解	2.06
総合事業	8.56	5年保存	4.00	運営指導	2.06
軽度者	8.24	担当職員変更	3.73	減算事例	2.00
ケアマネ協会	7.81	提出書類	3.72	給付係	2.00
ケアマネ資格	7.81	社会資源	3.72	例外給付	2.00
介護サービス	7.61	高齢者	3.72	給付抑制	2.00
居宅介護支援事業所	7.48	責任者	3.72	居宅契約解除	1.98
サービス事業所	7.46	ローカルルール	3.72	個人情報保護	1.94
地域住民	7.11	経験者	3.72	重要事項説明書	1.93
介護保険法	7.06	多様性	3.72	個別事例検討	1.91
介護保険改定	7.06	ケアマネージメント方法	3.66	病棟看護師	1.91
ケアマネ全員	6.96	認定調査依頼書	3.56	指導監査	1.86
新人ケアマネ	6.96	市担当職員	3.49	更新制	1.86
ケアマネ不足	6.96	福祉用具	3.46	最新情報	1.86
介護保険申請書	6.54	記載例	3.46	実地指導	1.86
ケア会議	6.23	ゴミ出し支援	3.10	自己負担	1.86

複合語	スコア
居宅向け	1.78
運営基準	1.73
保管期間	1.73
入退院ルール	1.68
通所 C	1.68
保健師	1.68
ケママネ協会	1.68
2年間保存	1.68
資格取得	1.68
10年分	1.68
通所 A	1.68
関係機関	1.57
有効期間	1.57
算定基準	1.57
職種参加	1.57
個人委託	1.57
保管場所	1.57
生活保護	1.57
連携シート	1.57
連携室	1.57
公的機関	1.57
締切日	1.41
価値観	1.41
ポイント稼ぎ	1.41
仕組みづくり	1.41
不信感	1.41
ひな形	1.41
国民年金	1.41
限界集落	1.41
精神面	1.41
解釈通知	1.41
待遇	1.41
病院受診	1.41
進捗状況	1.41
市役所窓口	1.41
政治家	1.41
本人家族	1.41
簡素化	1.41
電話対応	1.41
不満無し	1.41
適正価格	1.41
件数増加	1.41

②共起ネットワーク



③クラスター

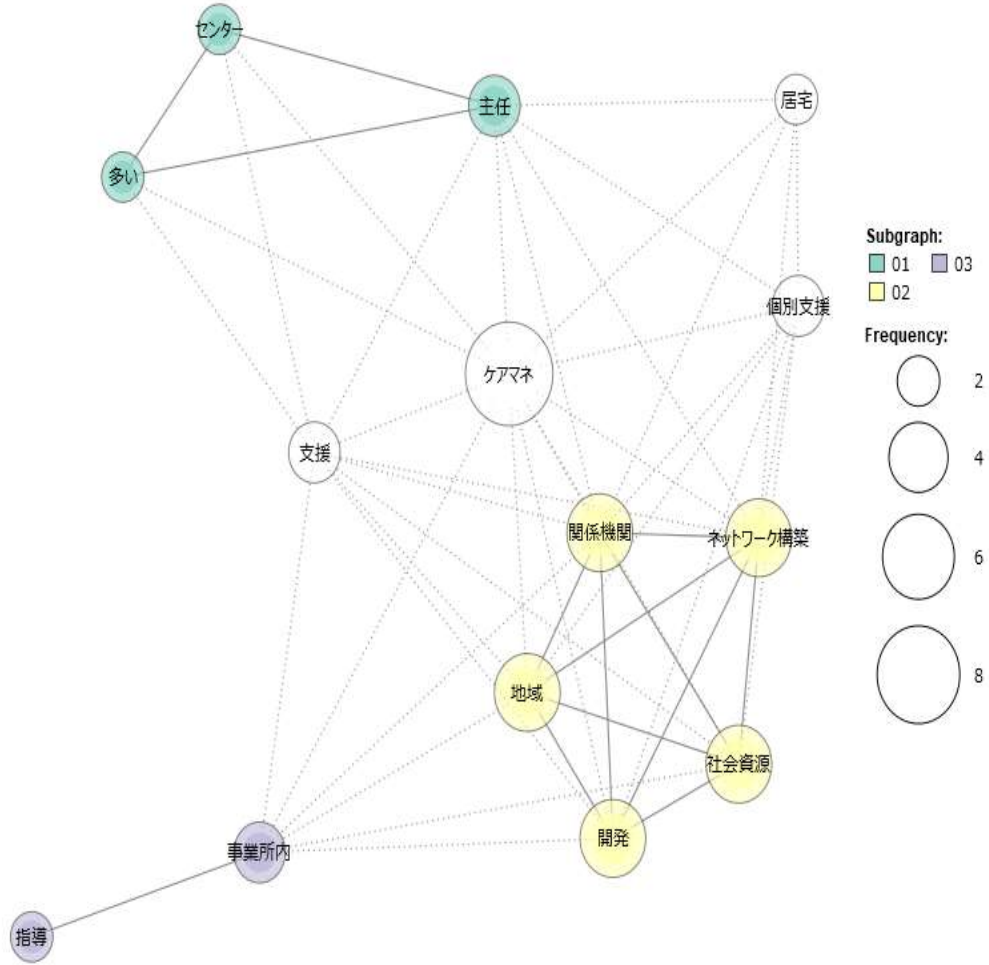


(15)地域包括支援センターから見た居宅介護支援事業所の主任 CM への期待と
実際業務

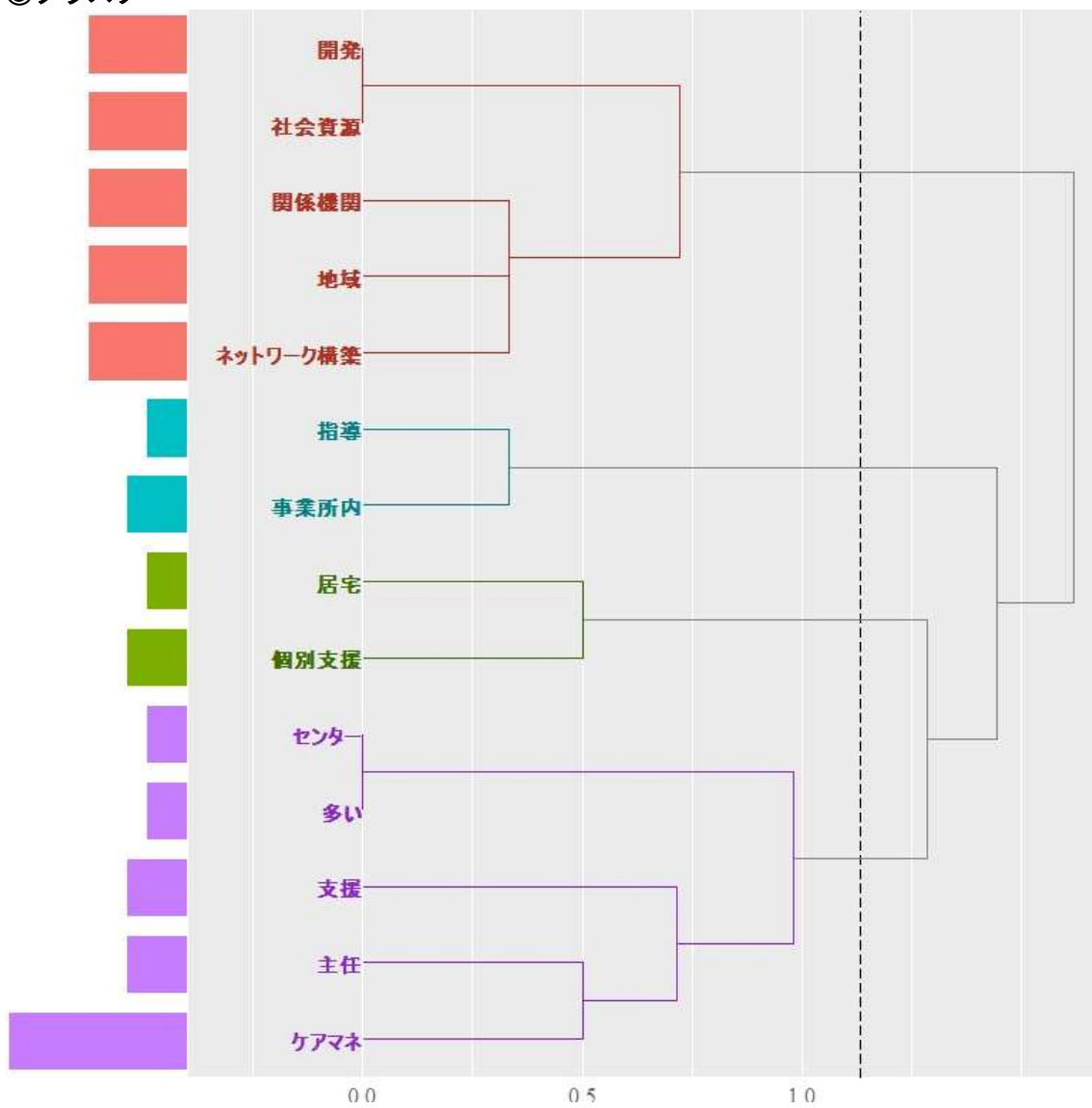
①複合語スコア

複合語	スコア
ケアマネ	22.44
関係機関	14.56
ネットワーク構築	12.25
主任ケアマネ	11.93
社会資源	11.65
個別支援	9.08
事業所内	5.98
ケアマネ支援	5.24
ケアマネジメント力	2.76
地域ケア会議	2.76
地域関係	2.63
介護支援専門員	2.50
居宅介護支援事業所	2.35
事業所内指導	2.33
社会資源開発	2.29
専門職	1.86
地域課題抽出	1.78
スキルアップ	1.41

②共起ネットワーク



③クラスター

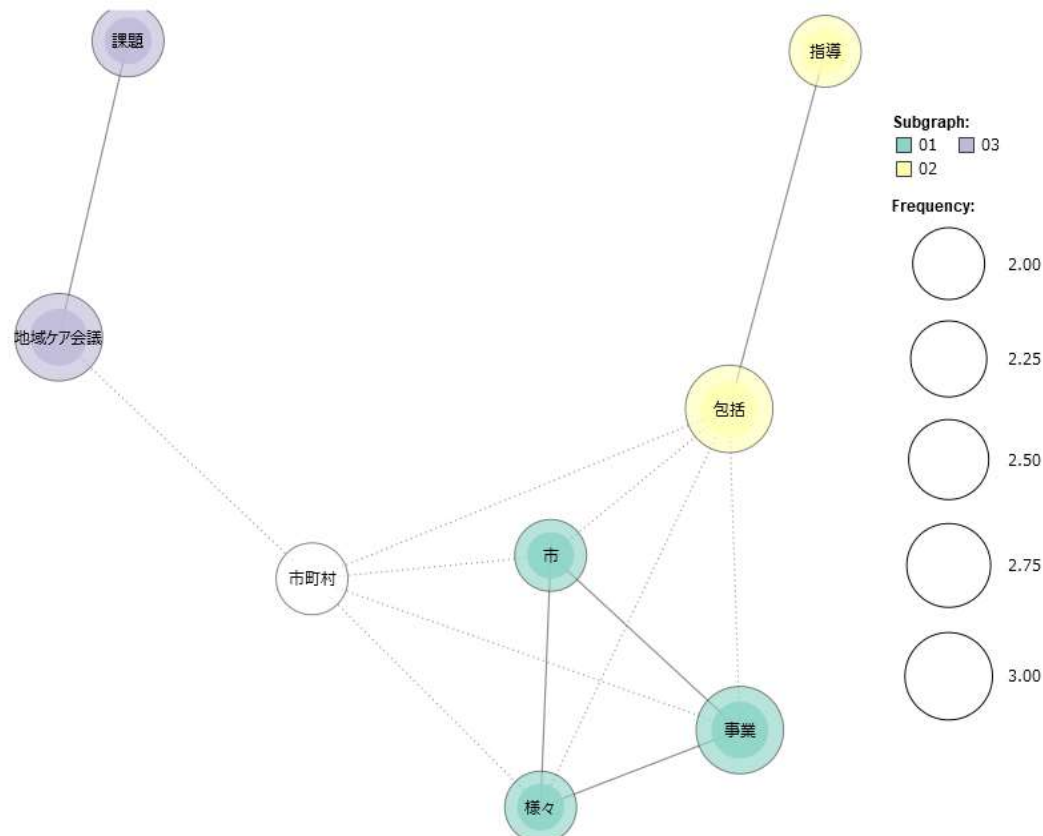


(16)地域包括支援センターが保険者に求めること

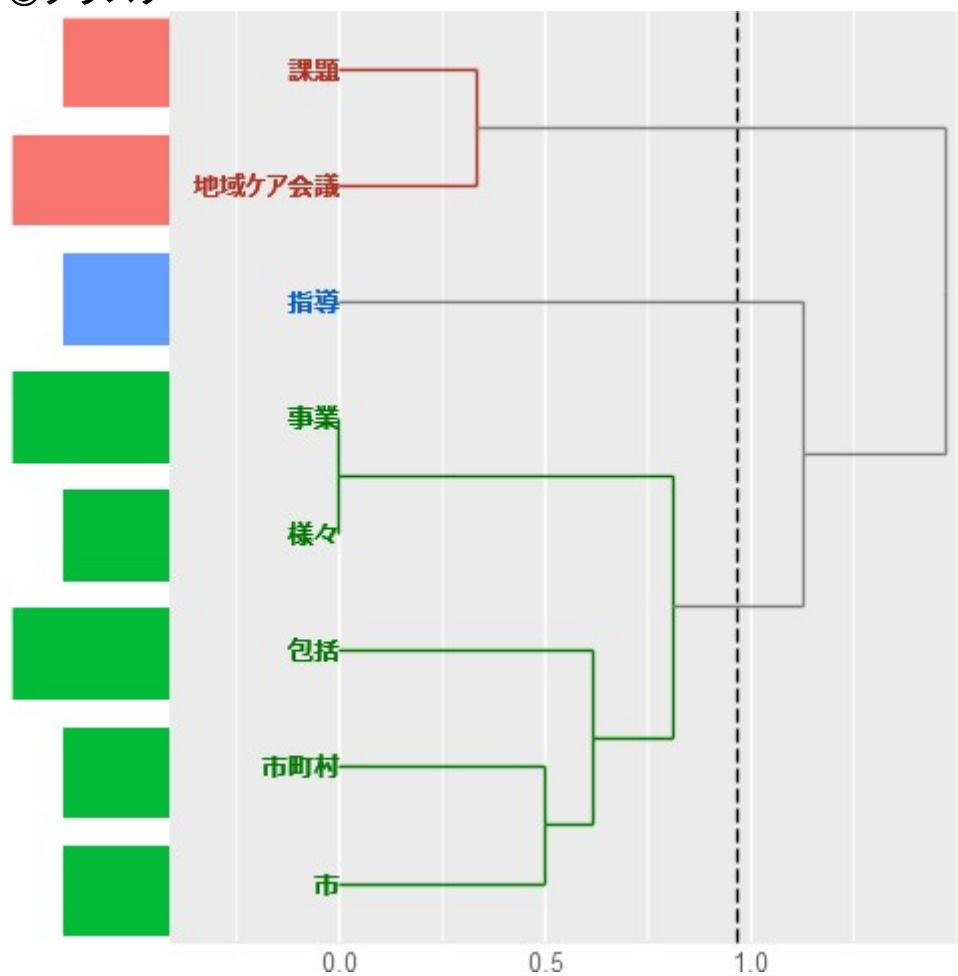
①複合語スコア

複合語	スコア
地域ケア会議	6.94
個別地域ケア会議	3.18
地域ケア個別会議	3.18
地域課題	2.30
地域包括支援センター	2.14
事業所	1.68
採算事業	1.68
介護保険制度	1.59
行政担当課	1.59
自分たち	1.41
勉強会	1.41
負担感	1.41
業務量	1.41
虐待対応	1.41

②共起ネットワーク



③クラスター

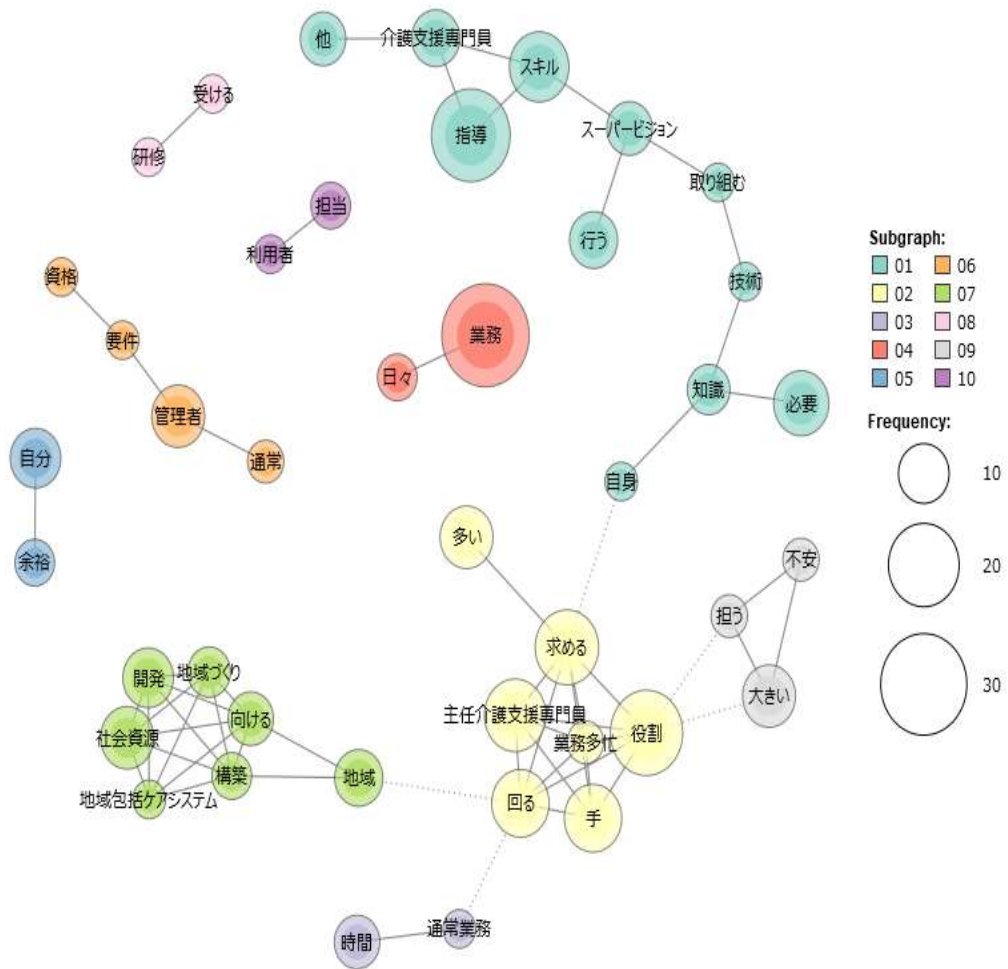


(17)居宅介護支援事業所の主任 CM の課題及び必要とされるスキル

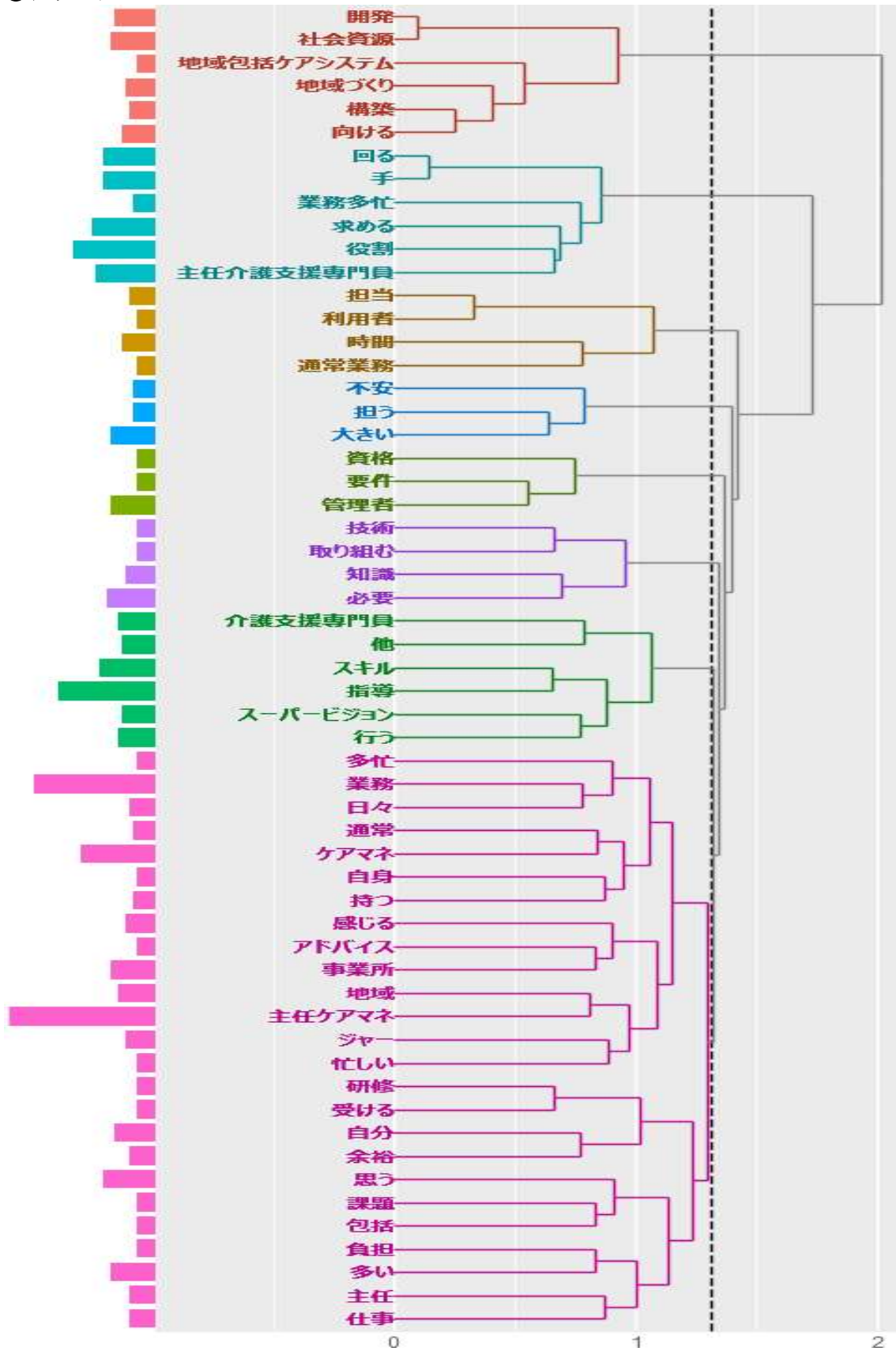
①複合語リスト

複合語	スコア	複合語	スコア	複合語	スコア
主任ケアマネ	624.66	専門的教育	5.31	町内活動	1.57
主任介護支援専門員	239.12	指導者	5.01	役割負担	1.57
ケアマネ	209.34	介護報酬改定	4.59	精神疲労	1.57
介護支援専門員	154.42	指導力	4.47	勉強会	1.57
ケアマネ業務	119.85	管理者資格要件	4.40	市町村側	1.41
社会資源	43.94	十分管理者	4.38	心身とも	1.41
管理者	38.53	資源開発	4.25	人権意識	1.41
主任ケアマネジャー	30.77	業務外	4.00	関係機関	1.41
事業所	30.27	業務量	4.00	平均化	1.41
地域包括ケアシステム	26.52	具体的業務	4.00	届出書類	1.41
業務多忙	26.32	高齢者	3.98	居場所作り	1.41
新人ケアマネ	25.65	参加者	3.98	招待制	1.41
地域づくり	24.25	困難事例	3.94	うつ剤	1.41
ケアマネジャー	24.12	医療介護連携	3.58	制度改正	1.41
スーパービジョン	24.00	社会福祉	3.25	手一杯状態	1.41
通常業務	21.06	主任 CM	3.24	通知書	1.41
管理者業務	17.52	主任ケママネ	3.24	経験年数	1.41
管理業務	15.47	事務員不在	2.92	倫理観	1.41
通常ケアマネ業務	13.55	担当ケース	2.83	法人そのもの	1.41
専門職	13.54	地域活動	2.71	情報収集	1.41
利用者	13.19	特定事業所加算	2.67	グループ施設	1.41
主任ケアマネ資格	12.64	社会福祉全般	2.46	応募形式	1.41
社会資源開発	12.21	地域課題	2.45	心理学	1.41
新任ケアマネ	11.98	ケース対応	2.38	勤務状況	1.41
主任ケアマネ自身	11.59	ケース数	2.38	年 4	1.00
介護支援専門員兼務	11.44	指導スキル	2.34	2 足	1.00
事業所内	10.39	ケースプラス他	2.24		
管理者要件	10.20	精神的余裕	2.14		
地域包括システム	9.62	報酬改定	2.06		
担当利用者	8.86	事務処理	2.00		
ケアマネジメント	8.82	基礎資格	2.00		
保険者	8.82	算定要件	1.97		
主任ケアマネージャー	8.32	対人援助スキル	1.91		
介護福祉	8.04	スキルアップ	1.86		
主任ケアマネ連絡会	7.93	記憶力	1.78		
居宅介護支援事業所	7.35	資金力	1.78		
自身ケアマネジャー	6.63	処理能力	1.68		
ケア会議開催	6.16	内容通り	1.68		
地域包括ケアシステム構築	6.13	事務仕事	1.68		
困難ケース	5.98	研修内容	1.68		
地域資源	5.85	算定方法	1.57		
地域ケア会議終了	5.61	役割分担	1.57		

②共起ネットワーク



③クラスター



6.結果のまとめと結果を受けての改善に向けた提言及び方向性

◆マークは改善に向けた提言と方向性

どこで検討、どこがやるべきかを【国】【県】【市町村】【実施機関】＝法定研修実施機関【関係組織】＝全国地域包括・在宅介護支援センター協議会【職能団体】＝青森県介護支援専門員協会です。

(1)基本項目について

回答者の所属先は、居宅介護支援事業所 75.0%、地域包括支援センター5.3%、その他介護保険施設等で 19.7%であった。また、主任資格取得者が全体の 67.8%を占めた。事業所の規模は、5人以上の事業所が 40.4%であり、1人事業所が 8.5%であった。

担当件数については、一人当たりの支援・介護を含めた常勤換算合計平均 35.62 件であった。認定調査の委託料は、保険者間、在宅か施設か、新規認定か更新認定かの違いにより 2,200 円から 4,500 円と幅があり、その平均は 1 件当たり約 3,290 円であった。

◆<結果を受けての改善に向けた提言及び方向性>

【県】【市町村】認定調査委託料について、統一してもらうように青森県を通じて各市町村にお願いする。

(2)自由記述のテキストマイニング分析結果

本分析は、各調査項目に入力された文章・文字データについて、KHcoder を用い、機械的に複合語リストを作成・設定した上で、共起ネットワークおよびクラスター分析を行った。

ここでの要約は、頻出単語及び単語間の塊について、可能な限り客観的に解釈しまとめたものである。

①法定研修の負担感

研修時間・期間の長さ、費用の高さ、研修課題と日常業務の兼ね合いで負担感を感じている傾向であった。

◆<結果を受けての改善に向けた提言及び方向性>

【県】今回の結果を受けて青森県介護支援専門員研修向上委員会において以下の検討、改善を行う。

日常業務への影響を減らすために、

1. eラーニング視聴期間を長くする。
2. 演習日程については、4日など連続ではなく1日間隔を空けるか連日の場合は、午前か午後を空けて開催する。

研修課題は日常業務の兼ね合いで負担感を減らす工夫をする。これは、研修向上委員会研修評価部会にて検討をする。

②法定研修の費用

全額自己負担と全額勤務先の負担、それぞれ一定の負担割合の現状とであり、研修への参加は、公休、有休、勤務とその扱いも様々である。自己負担での参加となっている者にとっては負担感が大きいと読み取れた。

◆<結果を受けての改善に向けた提言及び方向性>

【職能団体】費用額については、青森県の場合は、東北ブロック、全国の受講料を比較して平均より低い。このことを関係者に周知する。

また全額自己負担と全額勤務先の負担、それぞれ一定の負担割合の現状および研修への参加は、公休、有休、勤務とその扱いも様々である。ことを公開する。全額勤務先負担、公休、勤務扱いに向かうことは、法人及び事業所の人材確保、育成としての投資であり、自己負担、有休での参加となっている者にとっては負担が減ると考えられる。

③介護支援専門員の復職環境に求められる点

主なキーワードには、給与額、研修受講支援と費用、業務量、業務範囲などが示された。その背景には、介護福祉士の給料の方が高いこと、業務に見合う給与ではないこと、業務範囲が曖昧であること、労働時間や休日の課題が読み取れた。環境改善では、これらの逆に向けた取組が求められる。

◆<結果を受けての改善に向けた提言及び方向性>

【国】一番に国において早期に介護支援専門員の業務に見合う処遇改善策の検討と具体的実施が必要。

【県】県においては、再研修の開催数を増やす。その際、従来3ヶ月後としている修了証の発行日を十分に考慮すること。具体的には研修終了後、数日で修了証を発行。課題提出については実務に就つたあとの事例について提出してもらう。

【実施機関】研修実施機関では、復職プログラムを作成し休職中に改正になった内容等を含んだ研修を企画実施する。

④居宅介護支援事業所以外に勤務する CM のケアマネジメントに関する業務負担

居宅介護支援事業所以外とは、介護保険施設等及び地域包括支援センターの所属と推察される。キーワードは、介護職・業務及び管理者に集約され、いずれも兼務による業務が CM 業務の負担となり、本来の CM 業務の中核であるケアプランの作成も負担となっているとこが読み取れた。

◆<結果を受けての改善に向けた提言及び方向性>

【国】社会保障審議会介護給付費分科会で以下を検討。

介護職業務及び管理者兼務による業務が CM 業務の負担となっている。本来の CM 業務の中核であるケアプランの作成ができる環境の人員及び配置基準変更を求める。特にグル

ープホーム。

⑤担当件数と負担感

担当件数については、先に示した通り平均 36 件程度であった。主なキーワードでは、ケアプラン連携システム、サービス担当者会議、介護予防支援が挙げられた。

◆<結果を受けての改善に向けた提言及び方向性>

【国】厚生労働省として以下の措置を講ずること。

<担当件数>

- ・居宅介護支援におけるひとり当たり取扱い件数が令和 3 年度介護報酬改定より事務員がいる要件で緩和。令和 6 年度介護報酬改定でケアプランデータ連携システムが導入及び事務員がいる要件内容が緩和された。しかし、対人援助業務の時間は変わらない。
- ・さらにケアプランデータ連携システムは、全国すべての介護サービス提供事業所に導入されなければ提案されているメリットは、皆無である。
- ・担当件数が増えても給与がまったく増えない現状も今回わかった。
- ・令和 3 年度介護報酬改定前の担当件数である 35 件（介護予防プラン含む）に戻すことを強く要望する。

<ケアプランデータ連携システム>

- ・ケアプランデータ連携システムは、公費を投じて全国すべての介護サービス提供事業所に導入するように求める。医療保険においてマイナンバーカード保険証カードリーダー購入費を医療機関、薬局に補助した実績がある。カードリーダーと本システムの導入とは違いがあるにせよ公費投入をして早急に導入する必要がある。
- ・本システムは介護保険において生産性向上等に非常に重要である。大規模法人は、法人内システムに繋ぐためのベンダーへの費用が約 30 万円(青森市内法人)など多額である。この 30 万円をペイできるかの経営者側に説明できない現状。本システムの活用で働き方がどうなる。かかる費用がどれくらい減じられるかの資料を速やかに公開する必要がある。また中小規模の事業者には様々な補助事業で支援をする。

⑥居宅介護支援事業所の CM の対応で感じる負担

主なキーワードには、サービス調整、介護保険外、相談対応、電話対応、サービス担当者会議、認知症、生活保護等が挙げられた。キーワードからは、利用者の特性、ケアマネジメントスキル、他法に集約される。共起ネットワーク及びクラスターからは、緊急時の調整や時間外対応が読み取れた。

◆<結果を受けての改善に向けた提言及び方向性>

【国】社会保障審議会介護給付費分科会において、

- ・緊急時の調整や時間外対応に対するの評価として介護報酬の加算を設定する。
- ・小規模事業所においては地域でのネットワークでグループ化し上記加算を算定できるようにする。

⑦居宅介護支援事業所の CM の困難を感じる業務

主なキーワードには、認知症、意思決定支援、地域・社会資源、サービス調整、支援拒否、保証人等が挙げられた。共起ネットワーク及びクラスターからは、認知症利用者への意思決定支援、家族の理解や家族・サービス事業所への対応、独居者の緊急施設入所、地域の少ない社会資源把握、病院や訪問の調整等が読み取れた。

◆<結果を受けての改善に向けた提言及び方向性>

【関係組織】【対策】全国地域包括・在宅介護支援センター協議会及び青森県地域包括・在宅介護支援センター協議会において以下のような実務に沿った研修会を開催。

- ・地域で支える仕組みを構築していくことが必要。特に市町村社会福祉協議会や生活支援コーディネーターとの連携。
- ・認知症に関して市町村に設置されている「認知症初期集中支援チーム」の活用及び地域包括支援センターで開催される「地域ケア会議（個別会議）」での支援と地域資源開発につなげる。市町村担当者の理解も重要。

⑧居宅介護支援事業所の CM が最も困難と感じる場面の利用者・家族

主なキーワードには、認知症、精神障害・疾患、理解力、生活保護などである。共起ネットワーク及びクラスターからは、認知症で家族が精神障害と経済的困難を抱えている、独居で身寄りがなく、生活保護を受給しサービスを拒否等が読み取れた。

◆<結果を受けての改善に向けた提言及び方向性>

【関係組織】【対策】【再掲】全国地域包括・在宅介護支援センター協議会及び青森県地域包括・在宅介護支援センター協議会において以下のような実務に沿った研修会を開催。

- ・地域で支える仕組みを構築していくことが必要。特に市町村社会福祉協議会や生活支援コーディネーターとの連携。
- ・認知症に関して市町村に設置されている「認知症初期集中支援チーム」の活用及び地域包括支援センターで開催される「地域ケア会議（個別会議）」での支援と地域資源開発につなげる。市町村担当者の理解も重要。

⑨居宅介護支援事業所の CM の業務範囲外の依頼に対する対応

主なキーワードには、独居、緊急性が挙げられた。共起ネットワーク及びクラスターからは、緊急時の対応、家族が遠方、受診付き添い等が読み取れた。

◆<結果を受けての改善に向けた提言及び方向性>

【国】【対策】社会保障審議会介護給付費分科会において、

- ・緊急時の調整や時間外対応に対する評価として介護報酬の加算を設定する。
- ・小規模事業所においては地域でのネットワークでグループ化し上記加算を算定できるようにする。

⑩居宅介護支援事業所の CM が担当するケースの利用者の状況

主なキーワードには、認知症、認知症独居、障がい者、精神疾患・障害、障害福祉サービス、介護負担などが挙げられた。共起ネットワーク及びクラスターからは、独居・身寄りのない高齢者、精神疾患が多い、認知症が増える、同居家族が障害者等が読み取れた。

◆<結果を受けての改善に向けた提言及び方向性>

【関係組織】【対策】相談支援専門員や行政関係部署(生活保護・障がい担当など)を含めた地域ケア会議の推進。

⑪居宅介護支援事業所の CM が地域包括支援センターに後方支援して欲しいこと

主なキーワードには、地域資源開発、困難事例・ケース、地域ケア会議、同行訪問、事例検討等が挙げられた。共起ネットワーク及びクラスターからは、地域ケア会議の開催、問題の丸投げをしない、認知症への相談に乗る、地域資源開発を一緒に行う等が読み取れた。

◆<結果を受けての改善に向けた提言及び方向性>

【関係組織】【対策】全国地域包括・在宅介護支援センター協議会及び青森県地域包括・在宅介護支援センター協議会において実務に沿った研修会を開催。

・地域で支える仕組みを構築していくが必要。地域包括支援センターで開催される「地域ケア会議（個別会議）」での支援と地域資源開発につなげる。市町村担当者の理解も重要。

⑫市町村が行うケアプラン点検についての意見

主なキーワードには、精神的負担、業務量、点検者、提出書類等が挙げられた。共起ネットワーク及びクラスターからは、肯定的意見として気づきを得る、否定的な意見として、精神的負担が多く、業務量が増える等が読み取れた。

◆<結果を受けての改善に向けた提言及び方向性>

【現状】市町村による独自のケアプラン点検がされている。いわゆるローカルルールで精神的負担感、業務負担になっている。現状で悲鳴が介護支援専門員から聞こえている。

【市町村】【対策】厚生労働省が保険者向けに平成 20 年に公開した「ケアプラン点検支援マニュアル」及び令和 5 年 3 月に公開した「ケアプラン点検項目マニュアル」「ケアプラン点検支援ツール」に基づき全国一律のケアプラン点検を実施すべき。

青森県においては県が 8 月に青森県内市町村介護保険介護給付適正化担当者向け研修を実施。その際、令和 5 年 3 月に公開した「ケアプラン点検項目マニュアル」「ケアプラン点検支援ツール」を説明、活用依頼をした。今後は、これを用いて全市町村が実施していただきたい。

【手順】

※留意することとして「ケアプラン書面点検」と「ケアプラン面接点検」を分けて実施すること。上記「ケアプラン点検項目マニュアル」「ケアプラン点検支援ツール」にて書面点検を行い問題があった場合のみ「ケアプラン面接点検」をする。面接担当は、ケアマネジメントに熟知した都道府県の介護支援専門員職能団体推薦者、市町村介護給付費適正化担当

者、当該担当エリアの地域包括支援センター主任介護支援専門員が実施する。

⑬居宅介護支援事業所の主任 CM に求められる役割と実際の業務

主なキーワードには、ケアマネ業務・管理者業務、地域ケア会議、困難事例、スーパービジョン、困難事例、社会資源、新人教育等が挙げられた。共起ネットワーク及びクラスターからは、介護支援専門員への指導、社会資源の開発、困難事例のスーパービジョン等が読み取れた。

◆<結果を受けての改善に向けた提言及び方向性>

【国】【対策】介護支援専門員法定研修カリキュラムの見直しを行いガイドラインに位置づける。

⑭居宅介護支援事業所の CM が保険者に求めること

主なキーワードには、認定調査、研修会・勉強会、地域ケア会議等が挙げられた。共起ネットワーク及びクラスターからは、担当職員のケアマネジメントの理解、研修会開催等が読み取れた。

◆<結果を受けての改善に向けた提言及び方向性>

【国】【県】【対策】本来介護保険担当職員は、専門職ではなく異動によることでケアマネジメントの理解ほか地域ケア会議開催も難しいと考えられ「地域包括支援センター」が新設、法律に位置づけられた。保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員の人員配置が必須になっている。この3職種が有機的に連携すれば日常生活圏域における地域包括ケアシステム構築が進むはずである。

問題なのは、地域包括支援センターが市町村直営と法人委託になっていること。委託の場合、市町村の考えがなく「丸投げ」で地域づくりのマネジメントができていないこと。

国、県は、この現状把握と対策を講じるべき。

⑮地域包括支援センターから見た居宅介護支援事業所の主任 CM への期待と実際業務

主なキーワードには、ネットワーク構築、社会資源が挙げられた。共起ネットワーク及びクラスターからは、キーワードにプラスし、事業所内指導、社会資源開発が読み取れた。

◆<結果を受けての改善に向けた提言及び方向性>

【実施機関】【県】【市町村】

居宅介護支援事業所内指導の点では CM が抱えているケースへの適切な指導や助言、事例検討などの機会がなく事業所が契約しているという意識が希薄で個人の力量での対応となっている現状がある点から指導の意識や事業所内の仕組みなどの構築が必要。前述を踏まえた研修が必要。

⑯地域包括支援センターが保険者に求めること

主なキーワードには、地域ケア会議、地域ケア個別会議、地域課題が挙げられた。共起

ネットワーク及びクラスターからは、特段の読み取りができなかった。

◆<結果を受けての改善に向けた提言及び方向性>

【市町村】【国】【県】【現状と対策】

本来市町村介護保険担当職員は、専門職ではなく異動によることでケアマネジメントの理解ほか地域ケア会議開催も難しいと考えられ「地域包括支援センター」が新設、法律に位置づけられた。保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員の人員配置が必須になっている。この3職種が有機的に連携すれば日常生活圏域における地域包括ケアシステム構築が進むはずである。

問題なのは、地域包括支援センターが市町村直営と法人委託になっていること。委託の場合、市町村の考えがなく「丸投げ」で地域づくりのマネジメントができていないこと。

地域マネジメントや創造的な視点での地域づくりに精通した人材がそもそも不足しているため行政と事業者と一体的に取り組む構造が必要でその中のCMの役割をもっと明確化するアナウンスが必要。ケア会議然りLIFEなど、またデータ連携なども行政の意識がそのまま現場に影響している。

国、県は、この現状把握と対策を講じるべき。

⑰居宅介護支援事業所の主任CMの課題及び必要とされるスキル

主なキーワードには、業務多忙、地域づくり、スーパービジョン、管理者業務、専門職、社会資源開発等が挙げられた。共起ネットワーク及びクラスターからは、介護支援専門員の指導スキル・スーパービジョン、社会資源開発と地域づくり、主任介護支援専門員の業務多忙等が読み取れた。

◆<結果を受けての改善に向けた提言及び方向性>

【国】【対策】介護支援専門員法定研修カリキュラムの見直しを行いガイドラインに位置づける。

まとめ

今回の調査結果は、青森県の問題だけではない。

多職種協働のケアマネジメントを推進することで介護支援専門員の負担は減じられる。また、介護保険制度が目指す「自立支援」の理念を実現することができる。

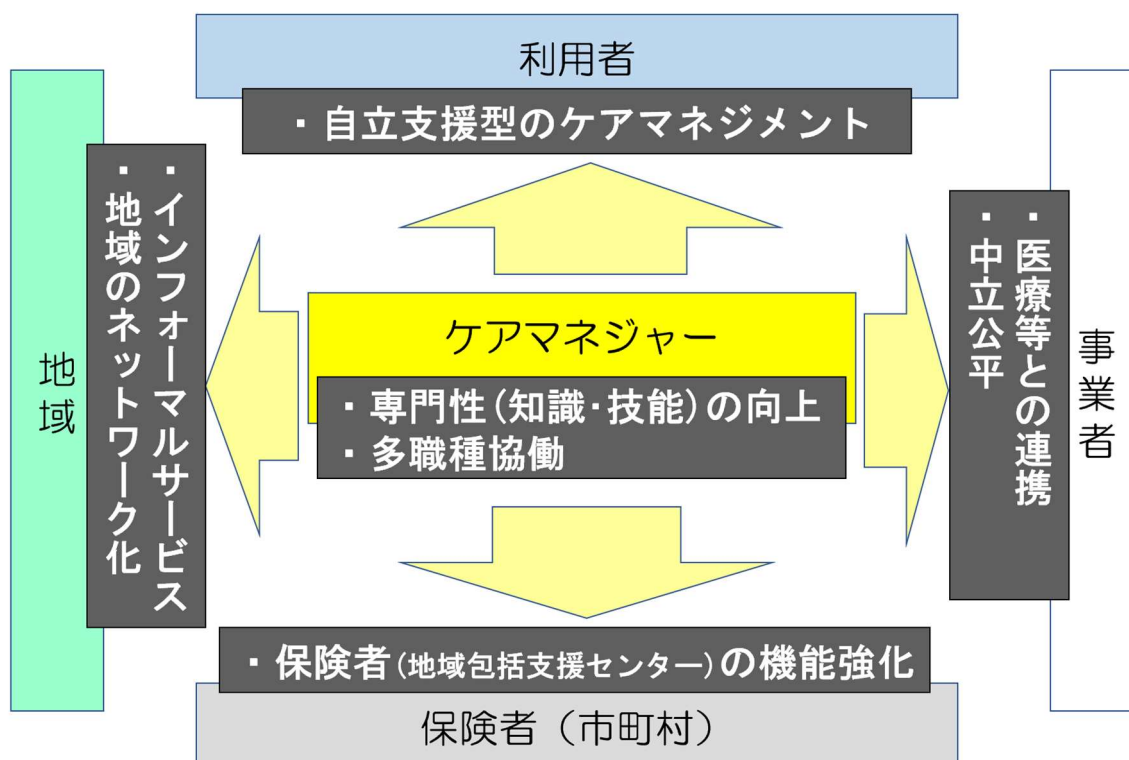
青森県では青森県介護支援専門員協会が多職種協働のケアマネジメント推進、ケアマネジメントの標準化を目的に「適切なケアマネジメント手法」を実践できる環境を整えている。この手法の「実践研修」を老人福祉圏域ごとに開催、またこの手法実践のため理学療法士、作業療法士、管理栄養士、主任介護支援専門員、介護支援専門員、訪問介護員、デイサービス職員、福祉用具専門相談員などと合同の研修会を開催、さらにこれらの研修を動画収録しYouTubeチャンネルにて県内のケアマネジメントに関わる多職種が視聴できるようにしている。また地域ケア会議、ケアプラン面接点検にこの手法を導入している。あらゆる場面でこの手法の有効性が確認できている。

この多職種協働のケアマネジメントができる環境（図〔参考〕）を国、都道府県、市区町村（保険者）が都道府県単位の介護支援専門員職能団体と協力して整える必要がある。

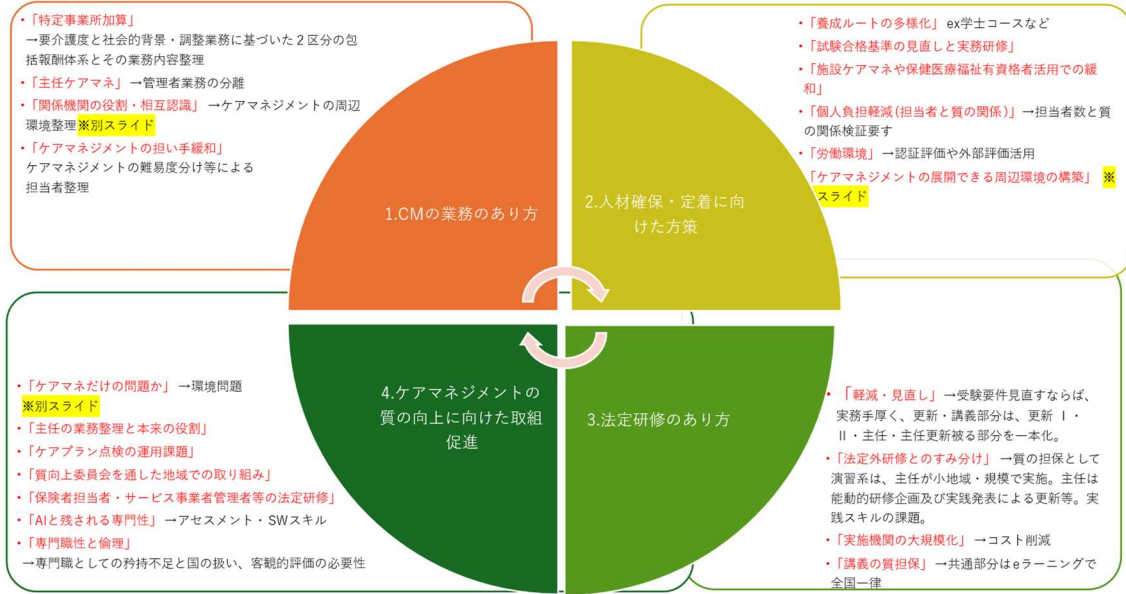
早急に本報告に上がったあらゆる問題点を検証し改善していただくことを切に願う。

その際、2013年1月7日にまとめられた介護支援専門員（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における議論の中間的な整理、工藤英明教授がまとめた課題、方向性も参照されたい。

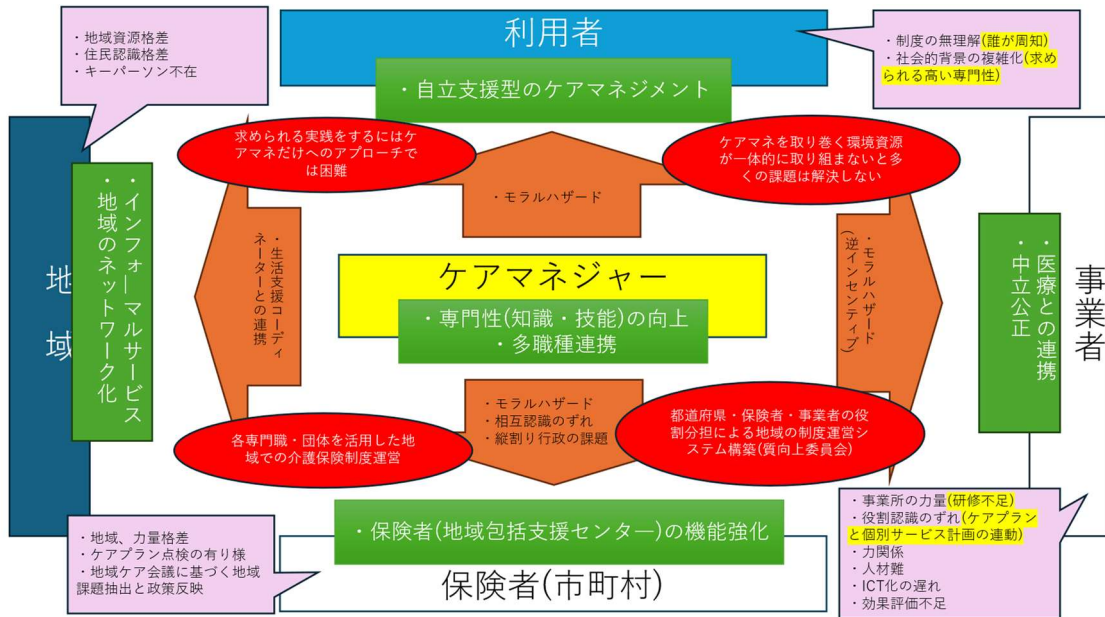
〔参考〕 2013年1月7日介護支援専門員(ケアマネジャー)の資質向上と今後のあり方に関する検討会



「参考」検討課題と方向性のイメージ図



※工藤作成



※「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における中間的な整理【概要版】p3.2013.1.7.一部工藤加筆