

令和5年4月10日

令和4年度

高知市介護支援専門員キャリアラダーモデル等に関する
アンケート調査及びヒアリング調査結果

高知市基幹型地域包括支援センター



1

高知市介護支援専門員キャリアラダーモデル等に関する
アンケート調査について

2

アンケート調査概要

1 アンケート調査の目的

- ① ケマネジメントの質の向上のために、「高知市介護支援専門員キャリアラダー活用の手引き」活用状況と、ケアマネジャーが抱える負担感等を調査し、手引きの普及促進の方策と、高知市におけるケアマネジメント支援の方策を検討する。
- ② 高知市介護支援専門員キャリアラダーモデルやツールを活用しケアマネジャーの育成に取り組む事業所を調査し、ケアマネジメントの質の向上に必要な研修等の取組の検討材料とする。
- ③ 手引き活用事業所として、高知市公式ホームページで紹介するための意向を確認する。

3

アンケート調査概要

2 アンケート調査対象者

- ① 高知市内に所在する居宅介護支援事業所のケアマネジャーと、主任ケアマネジャー
 - ② 高知市内に所在する居宅介護支援事業所の管理者と、地域包括支援センター
- ※ 小規模多機能型居宅介護事業所、看護小規模多機能型居宅介護事業所については、調査時点で、高知市介護支援専門員キャリアラダーモデル活用の手引きの普及に向けた、働きかけが十分でないため、調査対象に含めず。

4

アンケート調査概要

3 アンケート調査期間

令和4年11月1日 ～ 令和5年1月13日 （集計日：令和5年1月20日）

4 アンケート配布方法

- ① 居宅協議会での周知後，L i c o ネットから回答用紙のダウンロード
- ② 地域包括支援センターへは回答用紙を直接配布

5 アンケート回収方法

高知市基幹型地域包括支援センターへのFAX送信もしくは持参

5

アンケート調査概要

5 アンケート回答数

- ① 高知市内に所在する居宅介護支援事業所のケアマネジャーと，主任ケアマネジャー
168人

- ② 高知市内に所在する居宅介護支援事業所の管理者と，地域包括支援センター
56人

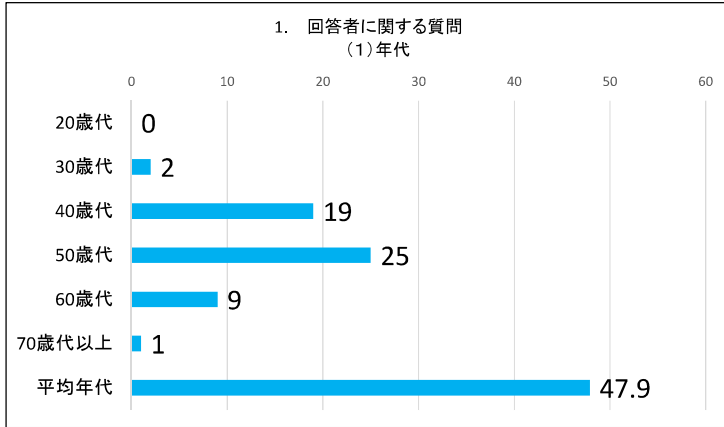
アンケート回答者総数 224人

6

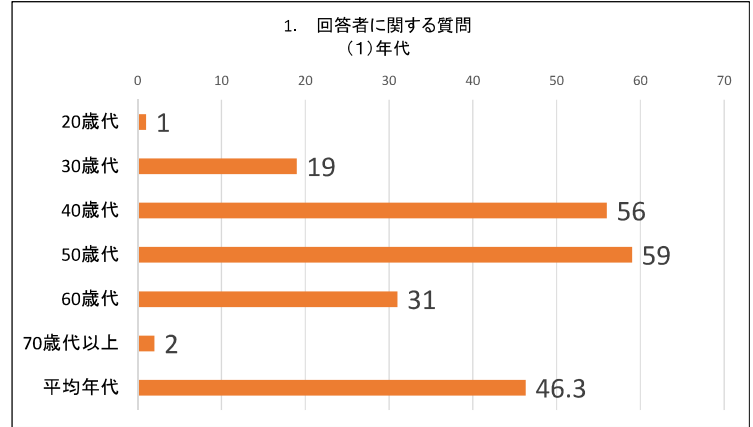
アンケート調査結果

1 回答者に関する質問 (1)回答者の年代

管理者・地域包括支援センター



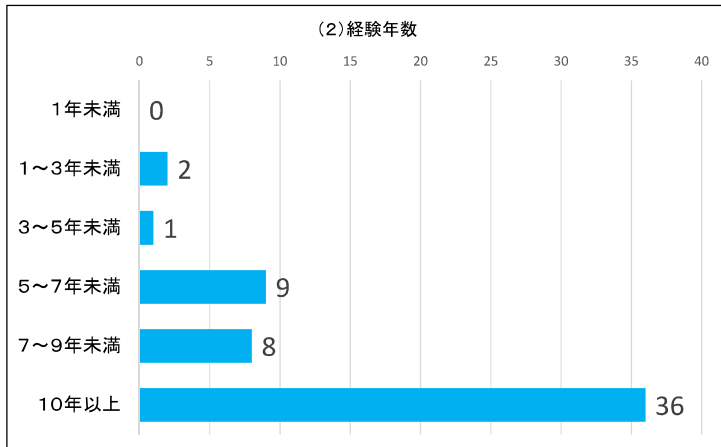
ケアマネジャー・主任ケアマネジャー



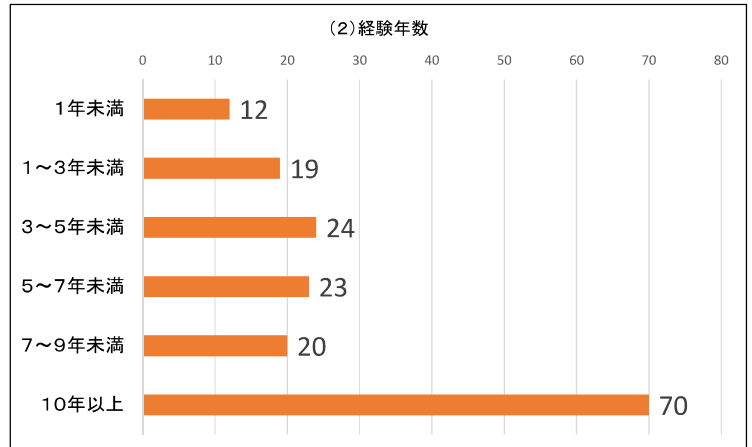
アンケート調査結果

1 回答者に関する質問 (2-1)経験年数

管理者・地域包括支援センター



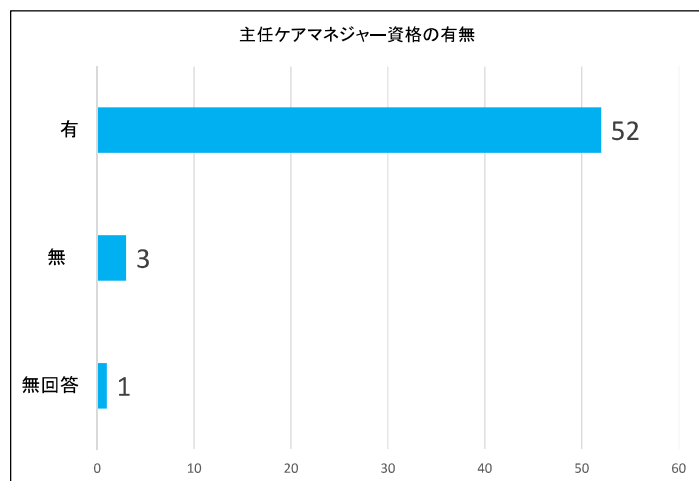
ケアマネジャー・主任ケアマネジャー



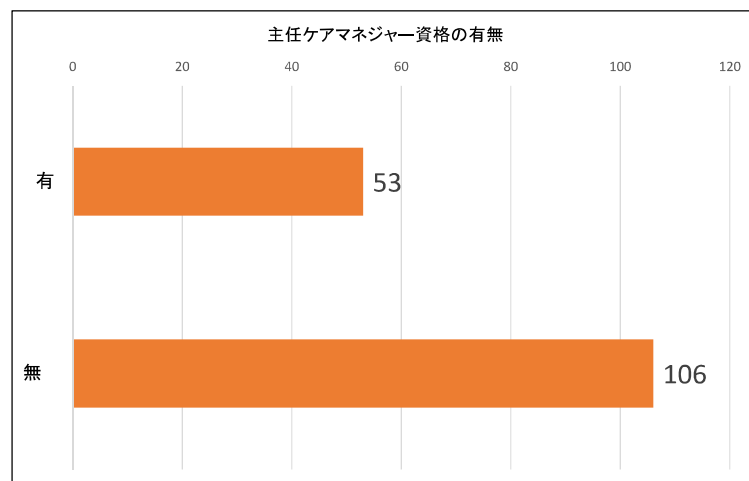
アンケート調査結果

1 回答者に関する質問 (2-2)主任CM資格の有無

管理者・地域包括支援センター



ケアマネジャー・主任ケアマネジャー



9

アンケート調査結果の分析

1 回答者に関する質問回答の分析(年代と経験年数)

- 調査対象ケアマネジャーの年代は「50歳代」が 84名 (37,5%) , 次いで「40歳代」が75名 (33,5%) と多い。
- 「50歳代以上」のケアマネジャーが、回答者の (56.7%) を占め、「20~30歳代」の若い世代のケアマネジャーが 22名 (9.8%) と極端に少ない。
- 調査対象ケアマネジャーの経験年数は、「10年以上の経験者」が 106名 (49%) と最も多い。次いで、「5~7年の経験者」が 32名 (14.3%) , 「7~9年の経験者」が 28名 (12.5%) , 「3年未満の経験者」は 33名 (14.7%) であった。

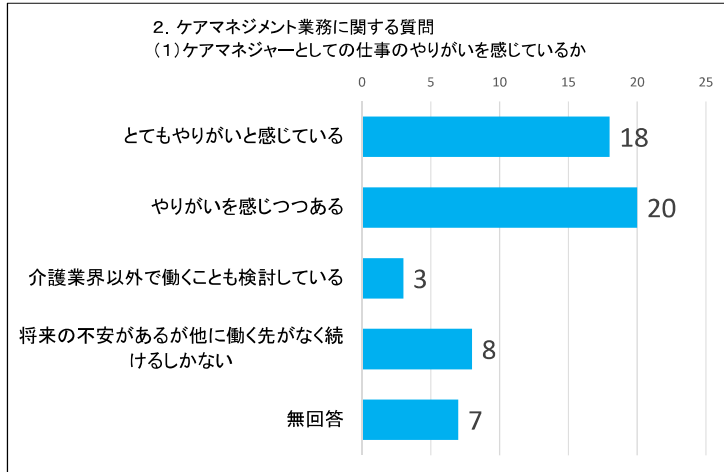
10

アンケート調査結果

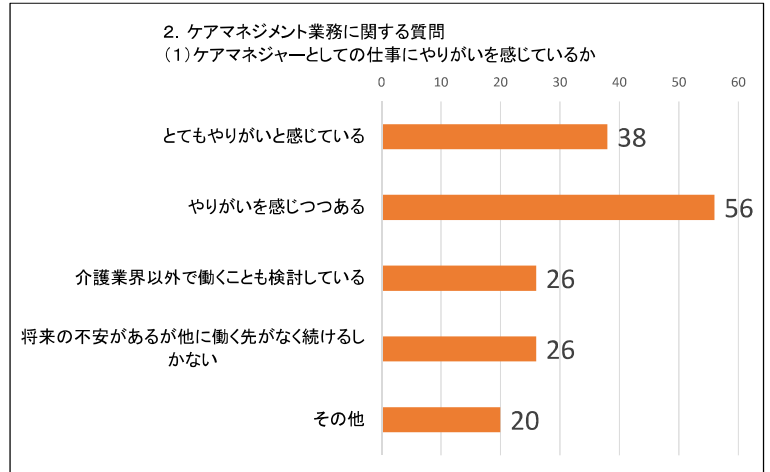
2 ケアマネジメント業務に関する質問

(1) やりがいを感じるか

管理者・地域包括支援センター



ケアマネジャー・主任ケアマネジャー



アンケート調査結果

2 ケアマネジメント業務に関する質問

(1) やりがいを感じるか(その他の意見)

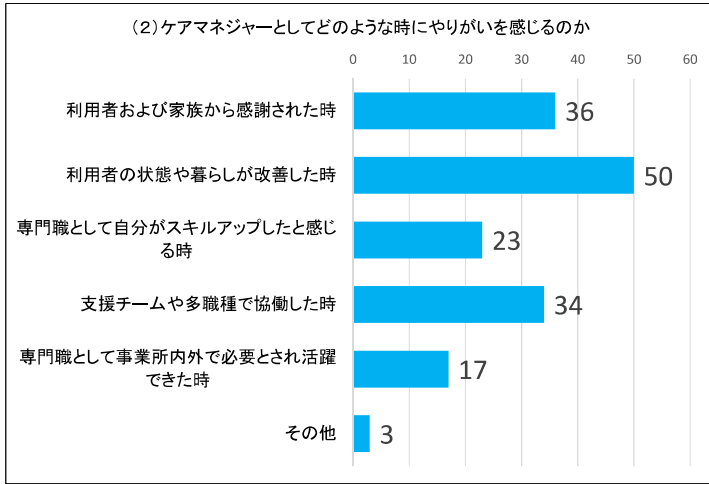
管理者・地域包括支援センター	ケアマネジャー・主任ケアマネジャー
事業所の変更を検討している。	今はそれ程感じない。
やりがいもあるがしんどさもある。	他の資格で働きたいと考えている。
精神的負担が大きく、ここ最近「やりがい」という発想がそもそも持てない。	業務に悩むがやりがいは感じている。 やりがいは感じるが疲れてきた。
やりがいを感じるがすべてにおいて達成感が得られるわけでもなく喪失感を覚えることもある。	やりがいは感じるが業務が多く負担も感じる。 やりがいや他に仕事がないなど様々な理由。
賃金等が仕事量に比例していないと感じる。 その為離職や異動につながっているように感じる。	やりがいは感じているが限界も感じている。 やりがいを感じる時とそうでない時がある。 やりがいは感じるものの将来の不安はある。 やりがいを感じることもあるが力量不足で心が折れることがある。
現在はケアマネ業務に興味がない。	責任が重いと感じる。
	細かい字を見るのに疲れを感じる。

アンケート調査結果

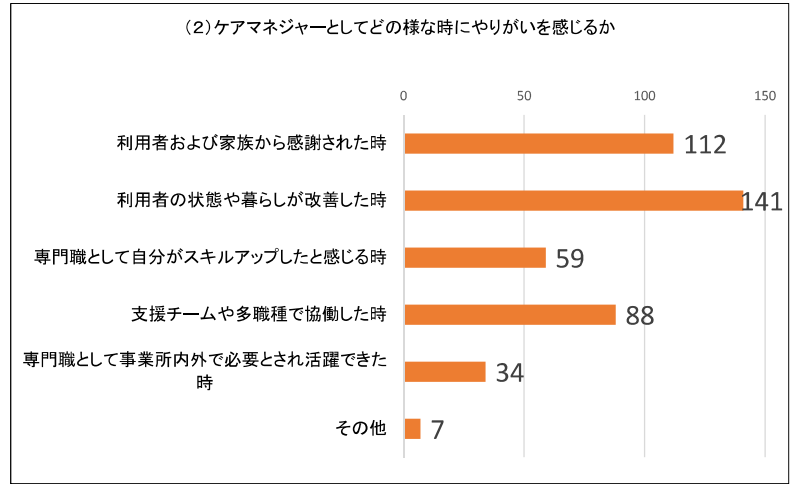
2 ケアマネジメント業務に関する質問

(2) やりがいを感じること

管理者・地域包括支援センター



ケアマネジャー・主任ケアマネジャー



アンケート調査結果の分析

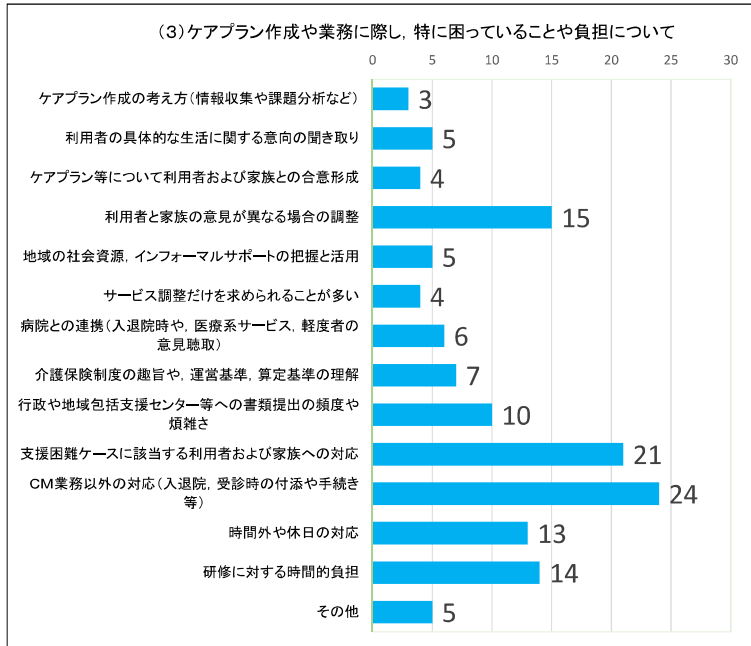
2 ケアマネジメント業務の質問回答の分析

(やりがいやケアマネジャー業務継続に関する内容について)

- 「とてもやりがいを感じている」ケアマネジャーは 56名 (25.2%) , 「やりがいを感じつつある」ケアマネジャーは 78名 (34.2%) と最も多く, 「やりがいを感じている」ケアマネジャーが6割を超える調査結果となった。
- やりがいを感じる内容は, 「利用者の状態や暮らしが改善した時」が 191件 (31.6%) と最も多く, 次いで「利用者家族から感謝された時」が 149件 (24.5%) と多い。

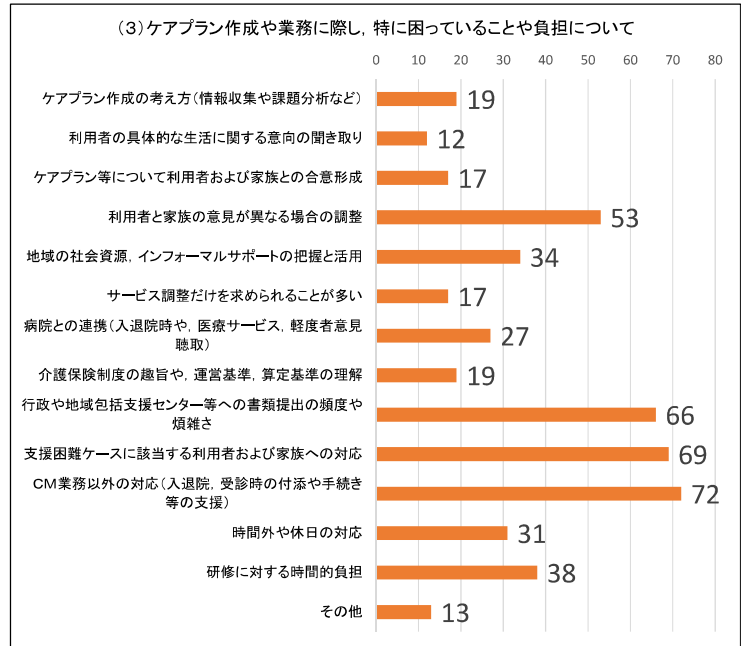
アンケート調査結果

2 ケアマネジメント業務に関する質問 管理者・地域包括支援センター



(3) 負担に感じること

ケアマネジャー・主任ケアマネジャー



アンケート調査結果

2 ケアマネジメント業務に関する質問 管理者・地域包括支援センター

(3) 負担に感じること その他

管理者・地域包括支援センター	ケアマネジャー・主任ケアマネジャー
ターミナル等に関しては無条件に貸与かもしくは不可とする線引きを明確にしてもらいたい。	担当者会を調整しても忘れられる。 時間が足りない。
プラン1表の課題分析の結果の記載方法。	担当者会や照会を行うことに手間がかかる。
入所時の支援。	入所時の支援。
事務煩雑，負担感増。	作成書類が多いこと。 調整・記録・書類作成など業務が多く煩雑。 記録物や提供票発送等にかかる時間的負担。 住改や福祉用具購入，軽度者レンタル等無報酬で時間を取られる業務が多い。
法人内での役割に時間がとられる。	行政からケアマネに責任転嫁された時。 病状調査時の医師の無理解，介護保険の知識のなさ。 特に更新研修。
	事務作業量が多くスキルアップのための研修や学習に時間が取れない。

アンケート調査結果の分析

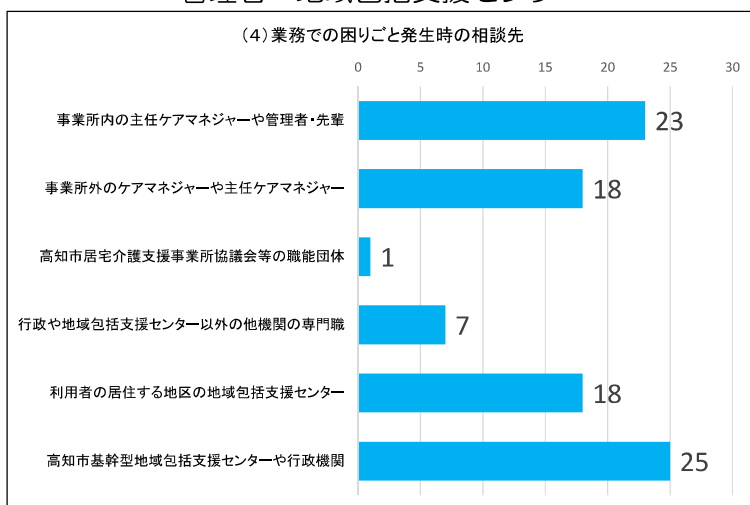
2 ケアマネジメント業務の質問回答の分析

(負担に感じること)

- 「CM業務以外の対応（入院や受診の付添等）」が 96件（15.4%）と最も多い。
- 「支援困難ケースへの対応」が 90件（14.4%）
- 「行政や地域包括支援センター等への書類提出頻度や煩わしさ」が 76件（12.2%）
- 「利用者と家族の意見が異なる場合の調整」が 68件（10.9%）
- 管理者や地域包括支援センター職員に比べ、一般ケアマネジャーや主任ケアマネジャーが「行政や地域包括支援センター等への書類提出頻度や煩わしさ」に負担を感じている割合が高く、その他の意見では、「作成書類の多さや時間的負担がある」との回答が複数みられる。

アンケート調査結果

2 ケアマネジメント業務に関する質問 管理者・地域包括支援センター

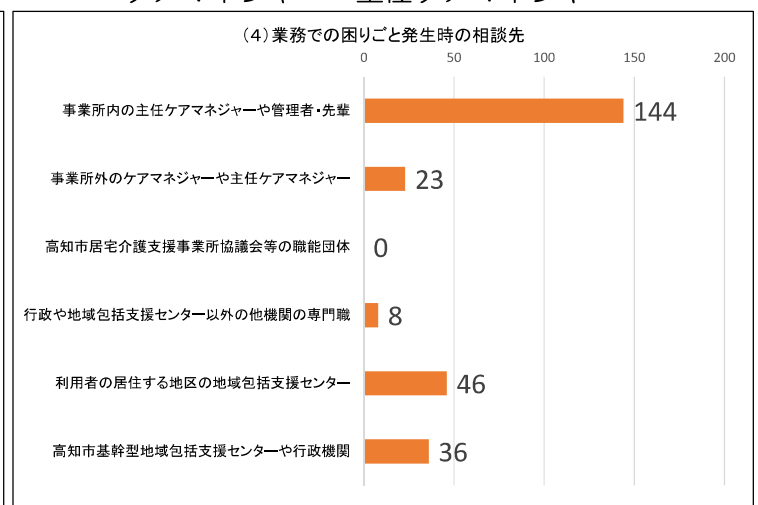


管理者・地域包括支援センター（その他）

相談して明確な返答が可能で納得できるとされるケアマネ。

(4)困りごとの相談先

ケアマネジャー・主任ケアマネジャー



ケアマネジャー・主任ケアマネジャー（その他）

同僚。

アンケート調査結果の分析

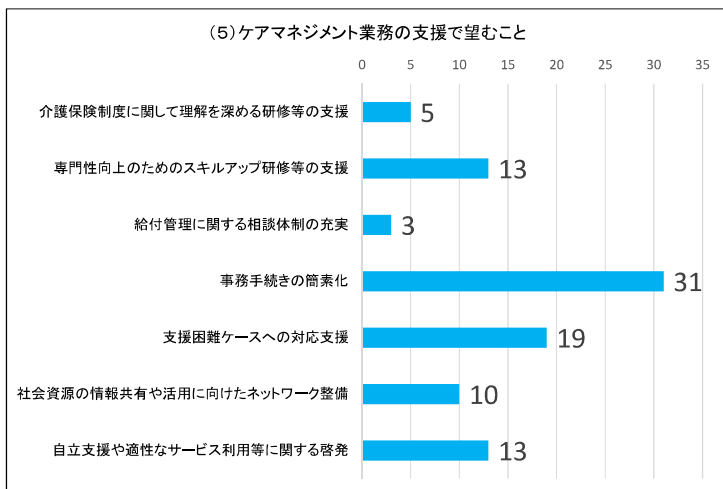
2 ケアマネジメント業務の質問回答の分析

(困りごとの相談先)

- 管理者や地域包括支援センターの相談先として、最も多かったのは「高知市基幹型地域包括支援センター」で 25件 (27.2%) であった。これは地域包括支援センターを調査対象に含めていることが影響していると考えられる。次いで、「利用者が居住する地区の地域包括支援センター」が 18件 (19.6%) であった。
今回のアンケート調査では、困りごとの内容が未調査であるため、理由は特定できない。
- ケアマネジャー、主任ケアマネジャーによる回答では、「事業所内の管理者や先輩」が 144件 (41.3%) と最も多く、「地域包括支援センター」や「高知市基幹型地域包括支援センター」は、両機関合わせて82件 (31.9%) に留まる。
- これらのアンケート結果から、ケアマネジャーや主任ケアマネジャーの育成には、事業所内の管理者や先輩の関わり方が重要になることが窺える。
また、事業所の管理者に対する支援については、高知市基幹型地域包括支援センターや地域包括支援センター、事業所外の同職種の支援が重要になると考えられる。

アンケート調査結果

2 ケアマネジメント業務に関する質問 管理者・地域包括支援センター

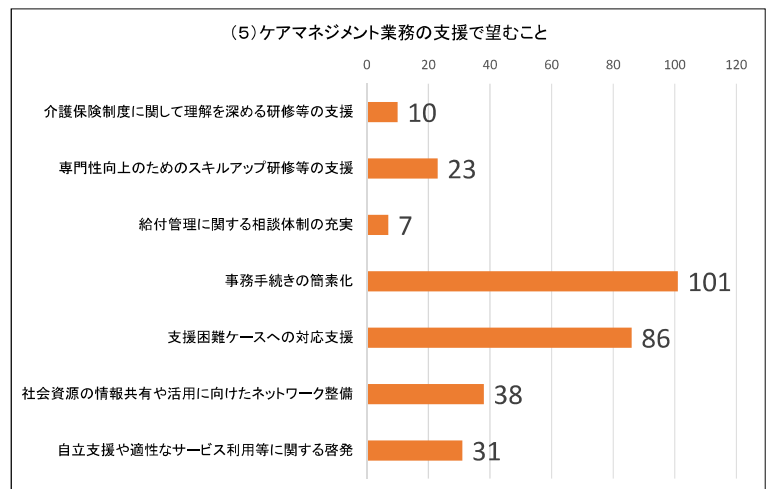


管理者・地域包括支援センター（その他）

ブロック会での市からの法改正内容の説明が不十分さを感じる。全体説明以外でブロック会で法改正に合わせて実施してもらいたい。

(5)業務支援で望むこと

ケアマネジャー・主任ケアマネジャー



ケアマネジャー・主任ケアマネジャー（その他）

成年後見等につながるまでの本人・家族への請求を含めたサービス事業所への支払い。

アンケート調査結果の分析

2 ケアマネジメント業務の質問回答の分析

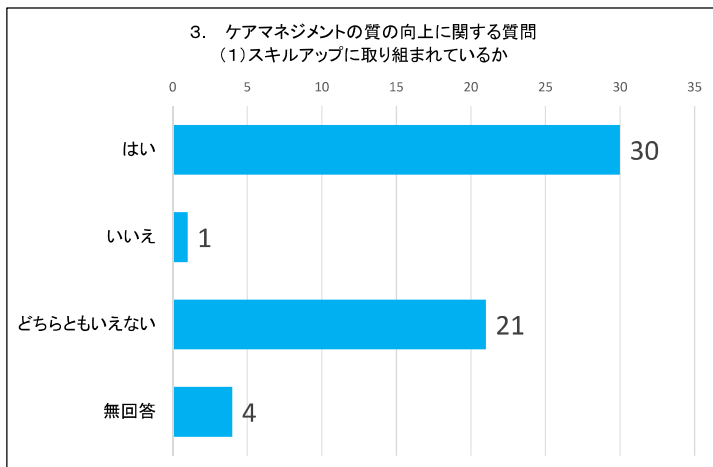
(ケアマネジメント業務の支援で望むこと)

- 「**事務手続きの簡素化**」が 132件 (33.8%) と最も多く、次いで「**支援困難ケースへの対応支援**」が 105件 (26.9%)、次いで「**社会資源の情報共有や活用に向けたネットワーク整備**」が 48件 (12.3%) となった。
- 管理者や地域包括支援センター、ケアマネジャーによる回答傾向に相違はなく、ケアマネジャー業務に携わる、アンケート回答者の3割強が、**「事務手続きの簡素化」**を希望しており、3割弱のケアマネジャーが、**「支援困難ケースの対応支援」**を望んでいる状況である。

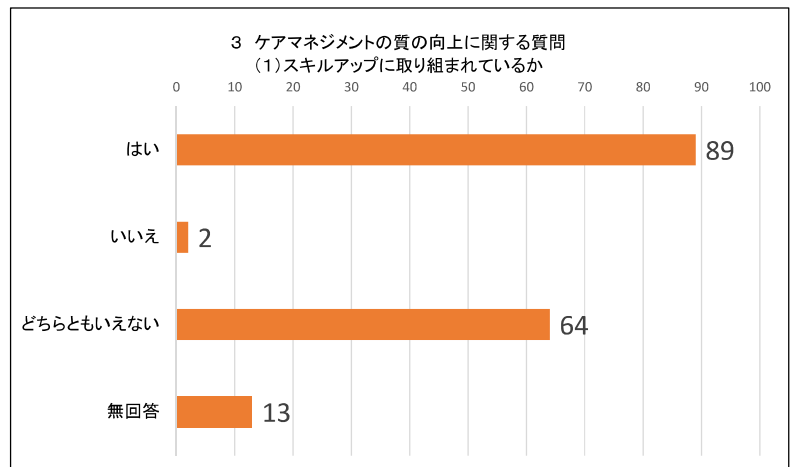
アンケート調査結果

3 質の向上に関する質問 (1)スキルアップに取り組んでいるか

管理者・地域包括支援センター



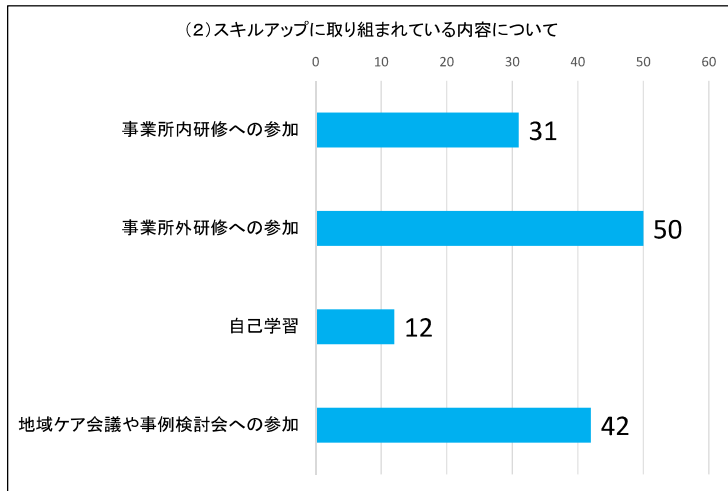
ケアマネジャー・主任ケアマネジャー



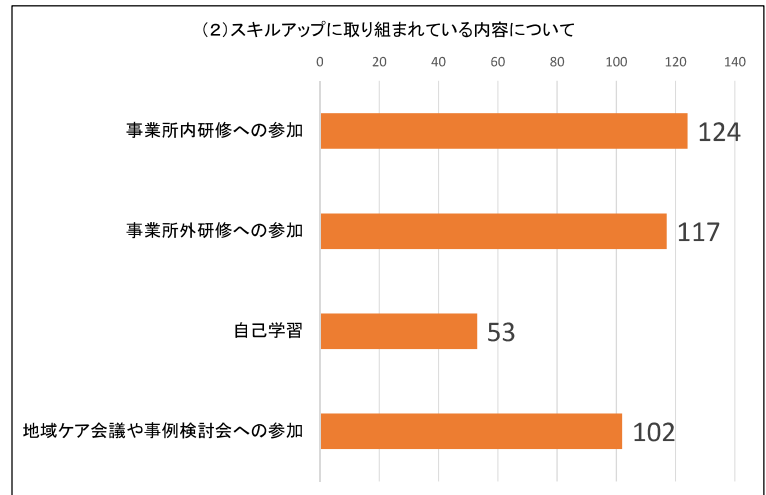
アンケート調査結果

3 質の向上に関する質問 (2)スキルアップに向けた取組内容

管理者・地域包括支援センター



ケアマネジャー・主任ケアマネジャー



アンケート調査結果の分析

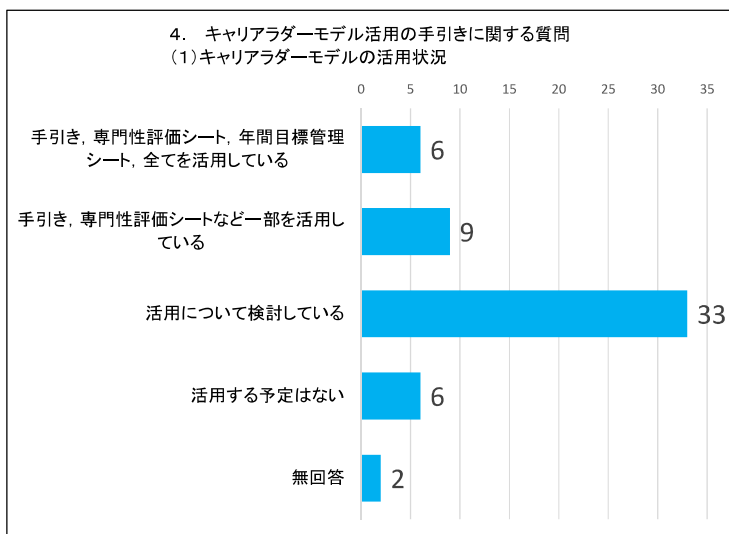
3 ケアマネジメントの質の向上に関する質問回答の分析

- 「スキルアップに取り組んでいる」と回答したケアマネジャーは 119名 (56.4%) であり、「どちらともいえない」との回答が 85名 (37.9%) であった。
- スキルアップに取り組む内容としては、ケアマネジャー・主任ケアマネジャーの回答では「事業所内研修への参加」が 124件 (31.3%) と最も多いが、管理者・地域包括支援センターの回答では、「事業所外の研修への参加」が 50件 (37%) と最も多い。
- 総合すると、「事業所外の研修への参加」が 167件 (31.5%) , 「事業所内研修への参加」が155件 (29.2%) , 「地域ケア会議や事例検討会の参加」が 149件 (28.1%) と多く、「自己学習」が 64件 (11.9%) と最も少ない。
- ケアマネジャー・主任ケアマネジャーの「自己学習」 (13.4%) に対し、管理者や地域包括支援センターの「自己学習」は (8.9%) となり、ケアマネジャー・主任ケアマネジャーがスキルアップのために「自己学習」に取り組む割合が、4.5%高い結果となった。

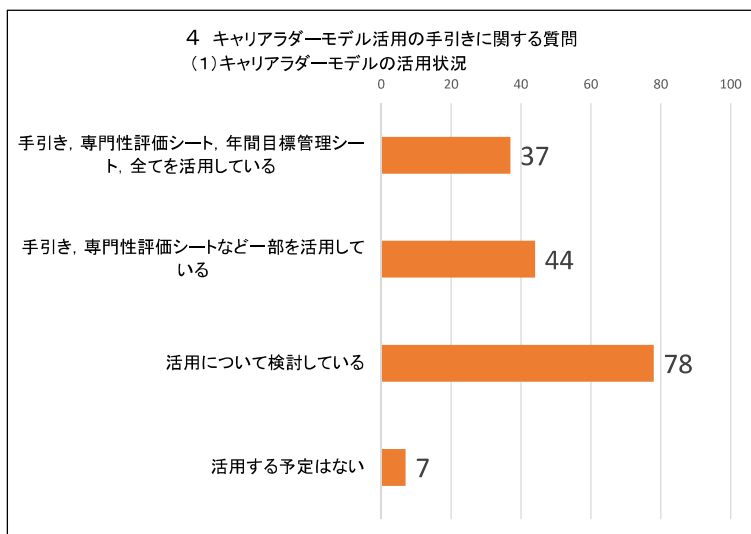
アンケート調査結果

4 手引き活用に関する質問 (1)手引きの活用状況

管理者・地域包括支援センター



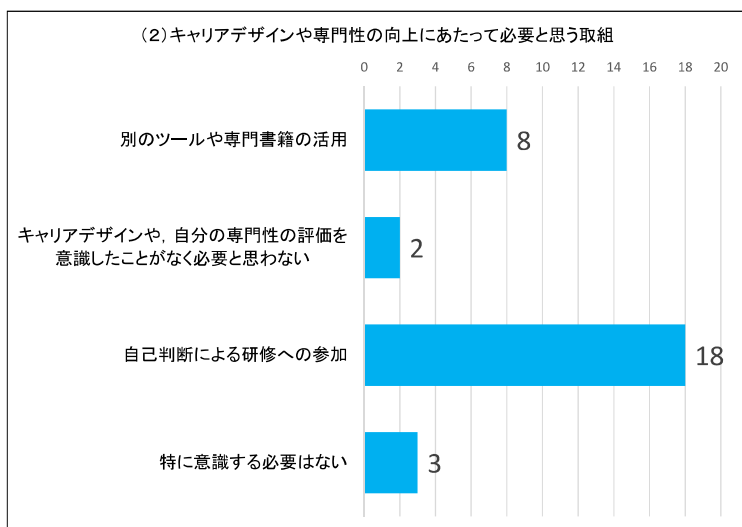
ケアマネジャー・主任ケアマネジャー



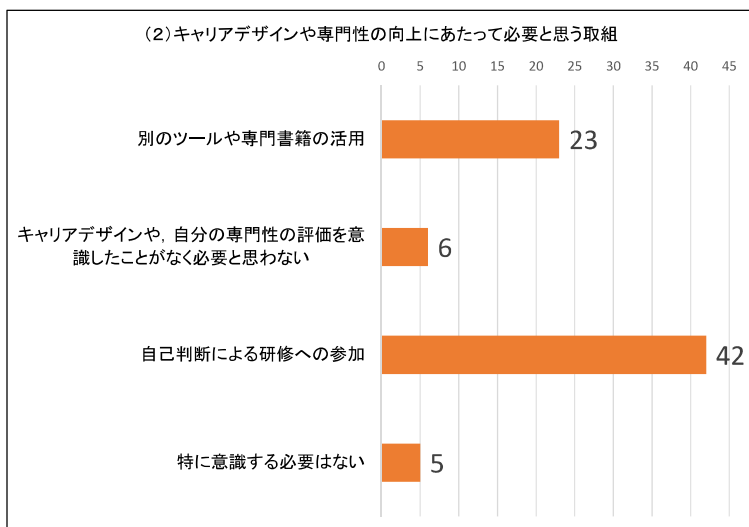
アンケート調査結果

4 手引き活用に関する質問 (2)未活用者がキャリアアップに必要と思うこと

管理者・地域包括支援センター



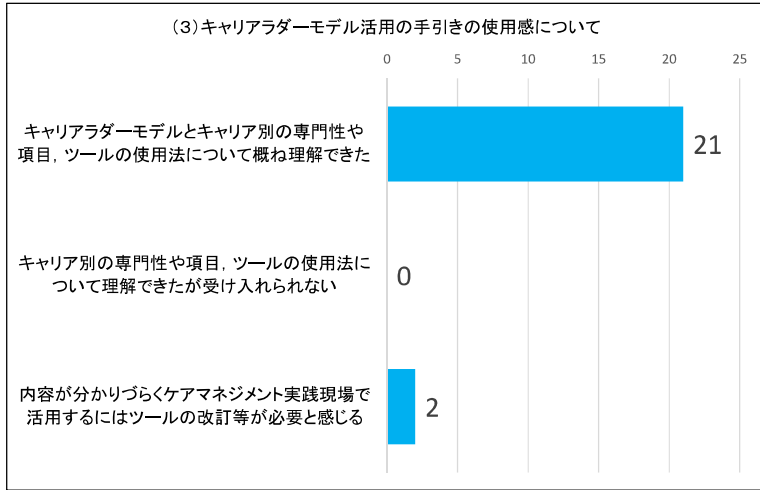
ケアマネジャー・主任ケアマネジャー



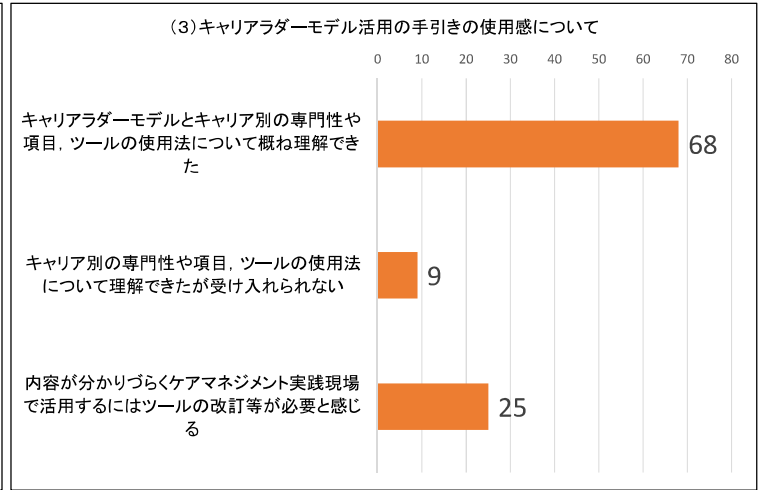
アンケート調査結果

4 手引き活用に関する質問 (3) 手引きの使用感

管理者・地域包括支援センター



ケアマネジャー・主任ケアマネジャー



アンケート調査結果

4 手引き活用に関する質問 (3) 手引きについて改定を希望する内容や意見

管理者・地域包括支援センター	ケアマネジャー・主任ケアマネジャー
あてはまる項目がない。	評価した内容を記入する様式があるとまとめやすいと思った。
まだまだ内容のよみこみが必要と思う。令和5年から法人内で取り組んできた年間目標シートを居宅はこのキャリアラダーに切り替える予定。	細かすぎる。 ゆっくり取り組む余裕がない。
	項目や文字が多く自分の課題がわかりにくい。印象にあまり残りにくい。
	キャリアに応じた目指す領域別の状態像一覧表の内容が解りにくい(P19)具体的に示してほしい。
	もっと見やすく簡単にならないか。
	具体的な実用の案や指導(皆業務で手一杯の為活用についての相談ができない。地域の事業所に来てもらって相談にのってもらうか、活用例の発表をきく機会があればよいと思う。)
	これ以上書類作成が増えるような内容にしないでほしい。

アンケート調査結果の分析

4 キャリアラダーモデル活用に関する質問回答の分析

(キャリアラダーモデル活用状況)

- キャリアラダーモデル活用状況は、「活用を検討している」ケアマネジャーが最も多く、111名(50%)であった。

- **キャリアラダーモデル活用状況**

管理者・地域包括支援センターの活用人数 15名(26.8%)

ケアマネジャー・主任ケアマネジャーの活用人数 81名(48.8%)

事業所の取り組みとして、キャリアラダーモデルを活用している管理者は、26.8%と少ないが、専門職**個人の判断**として、5割弱のケアマネジャーや主任ケアマネジャーがキャリアラダーモデルを活用している状況が窺える。

29

アンケート調査結果の分析

4 キャリアラダーモデル活用に関する質問回答の分析

(キャリアラダーモデル未活用事業所が専門性向上に必要だと思うこと)

- 「自己判断による研修参加」 60件(57.1%)
- 「別の専門書籍やツールの活用」 29件(27.6%)
- 「キャリアデザインや専門性の向上を意識する必要がない」 8件(7.6%)

キャリアラダーモデル未活用者は、キャリアアップや専門性の向上が、研修参加によりもたらされるものと捉えていることが窺える。

また、キャリアラダーモデル未活用者は、既に専門書や別ツールを活用している状況であるとも判断できる。

30

アンケート調査結果の分析

4 キャリアラダーモデル活用に関する質問回答の分析

(キャリアラダーモデル活用の手引きの改定について)

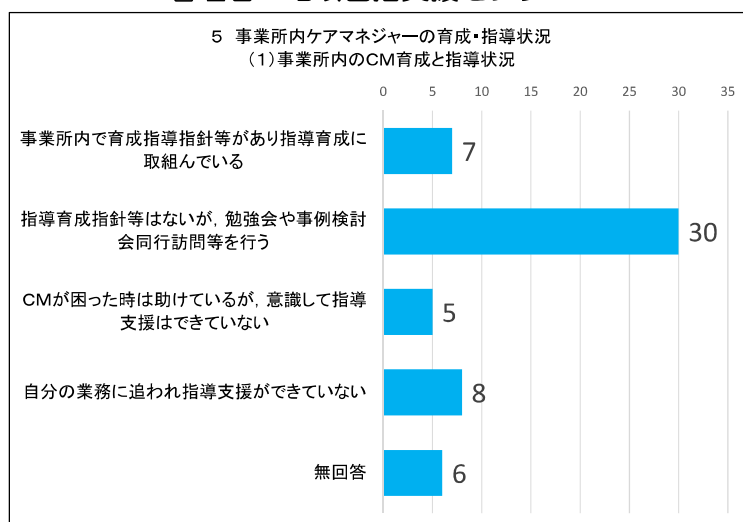
- キャリアラダーモデル活用の手引きの内容について、「概ね理解した」ケアマネジャーは 89名 (71.2%) 。
- 「キャリアラダーモデル活用の手引き改定希望者」は、27名 (21.6%) で、
《評価項目が多い。細かい。わかりづらい。見づらい。》
《これ以上書類作成を増やさないでほしい。》
といった内容の自由記載が複数見られた。
- 今回のアンケート調査では、活用を検討している理由が、改定を希望している状況と関連があるのか、また他に活用を検討する理由があるのかについて、十分な回答は得られず、理由が特定できない。

アンケート調査結果

5 ケアマネジャーの育成・指導・支援に関する質問

(1) 事業所内での育成・指導の取組状況

管理者・地域包括支援センター

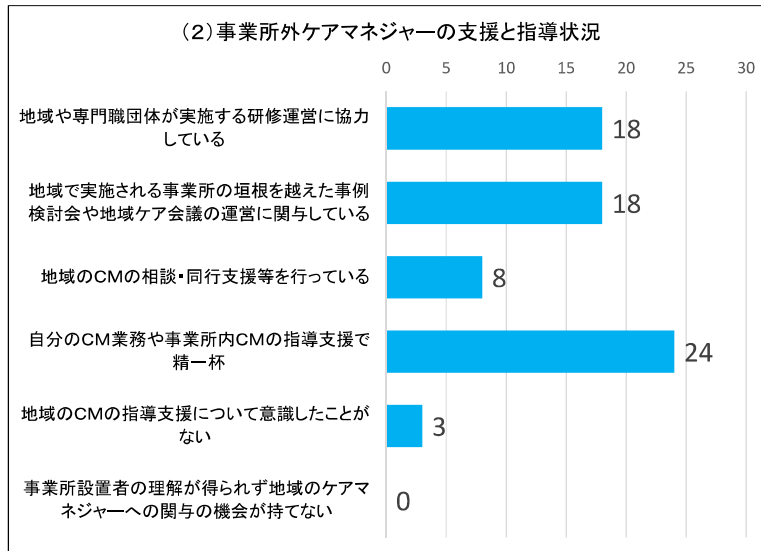


アンケート調査結果

5 ケアマネジャーの育成・指導・支援に関する質問

(2) 事業所外での育成・指導の取組状況

管理者・地域包括支援センター



33

アンケート調査結果の分析

5 ケアマネジャーの育成・指導・支援に関する質問回答の分析

(事業所内での指導)

- 「指導育成指針がないが、勉強会や事例検討会、同行訪問等を通じて育成指導している」管理者や地域包括が 30件 (53.6%) と最も多い。
- 「事業所に育成指導指針がある」のは 7名 (12.5%) 。

(事業所外での指導)

- 事業所外のケアマネジャー支援については、「自分の業務や事業所内ケアマネジャーの支援で手一杯」が 24件 (33.8%) と最も多かったが、「研修運営への協力」、「事例検討会や地域ケア会議への参画」、「相談、同行支援」を合わせると、44件 (62%) の管理者や地域包括支援センター職員が事業所外のケアマネジャー支援に携わっている状況である。

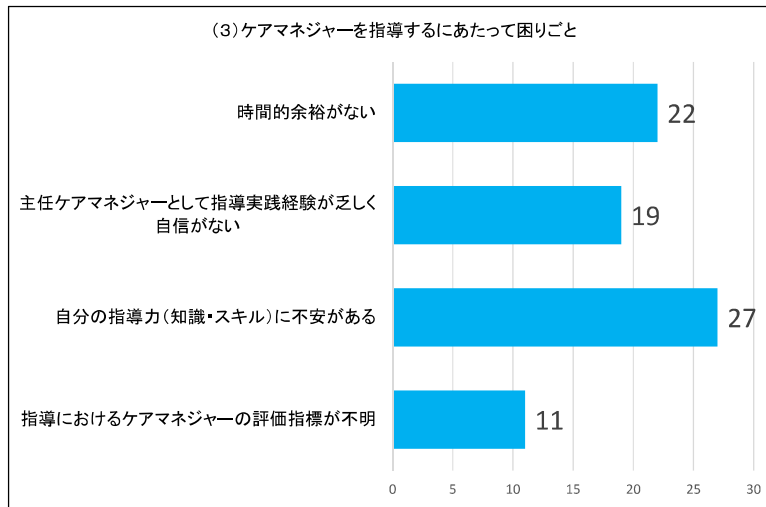
34

アンケート調査結果内容

5 ケアマネジャーの育成・指導・支援に関する質問

(3) 指導上の困りごと

管理者・地域包括支援センター



その他

自分よりも職歴が長い発言力のある職員の存在が組織の中で良い方向に機能しておらず困っている。
継続雇用が多く新入職員採用教育・指導の機会がない。

35

アンケート調査結果の分析

5 ケアマネジャーの育成・指導・支援に関する質問回答の分析

(指導上の困りごと)

- ・ 「時間的余裕がない」 22件 (27.8%)
- ・ 「指導実践経験が乏しく自信がない」 19件 (24.1%)
- ・ 「指導スキルに不安がある」 27件 (34.2%)
- ・ 「指導における評価指標が不明」 11件 (13.9%)

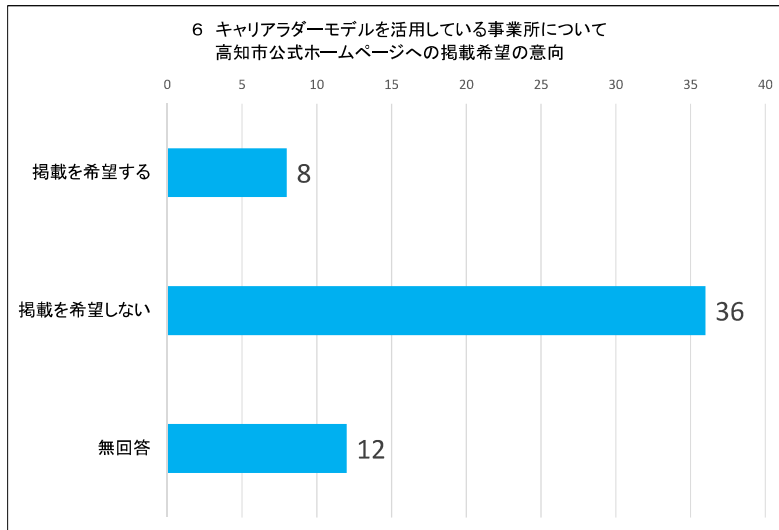
「経験者の採用時の教育の機会がない」ことや、「所属組織の体制により育成機能が果たせない」等の意見があったが、管理者や地域包括支援センターが指導スキルや経験に不安を抱えている状況、また自らの状況を、育成に携わる時間的余裕がないと認識していることが分かる。

36

アンケート調査結果内容

6 手引き活用に係るHP掲載に関する質問

管理者・地域包括支援センター



37

アンケート調査結果の分析

6 手引き活用に係るHP掲載に関する質問

- ・ 「掲載を希望する」 8事業所 (14.3%)
- ・ 「掲載を希望しない」 36事業所 (64.3%)
- ・ 「無回答」 12事業所 (21.4%)

手引きを活用している15事業所の内、高知市HPへの、手引き活用事業所の事業所名、住所、電話番号等の掲載を希望する事業所は8事業所に留まる。

高知市HPへの、手引き活用事業所の事業所名、住所、電話番号等の掲載に消極的な理由は調査できていないため不明。

38

高知市介護支援専門員キャリアラダーモデル等に関する アンケート調査後のヒアリング調査結果について

39

ヒアリング調査概要

1 ヒアリング調査の目的

- ① 「高知市介護支援専門員キャリアラダー活用の手引き」を活用した、ケアマネジジャーの指導育成方法を調査し、その方法を他の事業所やケアマネジジャーに発信することで、手引きの普及促進を図る。
- ② 専門性評価の結果やヒアリングを通して、ヒアリング対象事業所の指導者やケアマネジジャー者が抱える課題の傾向を調査・分析し、ケアマネジメントの質の向上に必要な研修や、ケアマネジジャー支援の方策を検討する。

40

ヒアリング調査概要

2 ヒアリング調査対象者

令和5年1月13日時点のアンケート調査にて、高知市介護支援専門員キャリアラダーモデルを活用した人材育成に取り組んでいると回答し、高知市基幹型地域包括支援センターのホームページで、キャリアラダーモデルを活用し人材育成に取り組む事業所として紹介することの希望があった全11事業所の管理者及びケアマネジャー・主任ケアマネジャー

3 ヒアリング調査期間

令和5年2月20日 ～ 令和5年3月31日

41

アンケート調査概要

4 ヒアリング内容

① 居宅介護支援事業所の管理者へのヒアリング内容

- キャリアラダーモデルの活用の方法（動機・工夫点等）
- 手引きや専門性評価シートの使用感と改善要望
- 管理者、指導者として感じるメリットとデメリット
- キャリアラダーモデルを活用してみて感じた自事業所のケアマネジャーの課題
- 指導者として活用後の変化と指導対象者の変化
- 指導者としての困りごと

② 居宅介護支援事業所の主任ケアマネジャー及びケアマネジャーへのヒアリング内容

- キャリアラダーモデルの活用の方法（動機・工夫点等）
- 手引きや専門性評価シートの使用感と改善要望
- 介護支援専門員として感じるメリットとデメリット
- キャリアラダーモデルを活用してみて気づいた自分の課題
- 活用後の自分自身の変化

42

ヒアリング調査結果

1 手引き活用の理由・動機

管理者	ケアマネジャー・主任ケアマネジャー
居宅ブロック会でのキャリアラダーの説明を聞いて、明確な評価基準が必要と感じ取り組みを開始した。	世の流れ、やらないといけないものという認識がある。
ケアマネジャーの職責で段階がないため自覚的に認識してもらいたいと思った。	管理者から手引き活用の趣旨や必要性を聞いたうえで、共感もでき実施した。
一人一人どのように意欲をもって業務に取り組んでいるのか把握しづらいため、キャリアラダーを活用することで把握ができると思った。	上司より説明あり。年度末に人事考課のタイミングで活用することになった。面接は管理者が実施。
事業所としてキャリアラダーの取り組みを参考にして来年度の年間目標計画をたてて研修に取り組んでいきたいと思った。	
今年度より特定事業所加算を算定する事によって、研修目標に関するシートについて色々参考資料をみたが一番わかりやすく具体的であった。	

43

ヒアリング調査結果

2 手引きの活用方法

管理者	ケアマネジャー・主任ケアマネジャー
令和4年6月より、手引きに掲載された資料、手法で活用を開始した。	専門職としての自分の現状を知り、評価して目標を設定するといった流れで取り組んだ。
令和4年8月末に職員全員の時間を合わせて一緒に専門性の評価に取り組んだ。	キャリアラダーモデル活用の手引きの、専門性評価シートと年間目標管理シートを活用している。令和5年2月から、専門性の自己評価を実施。次年度の年間目標管理シートを作成し、これから管理者と面談する予定。
年1回の専門性の評価と年間目標管理シートを作成し、評価時、年度途中の10月に指導者面談を実施。	

44

ヒアリング調査結果

3 手引きを活用して良かった点①

管理者	ケアマネジャー・主任ケアマネジャー
一年に一回の評価と計画作成なので、時間的な負担は全く感じない。	取り組む前はとても難しい印象だったが、案外簡単だった。評価をつけるにしても負担感はなかった。
専門性の状態像の表現が新人でもわかりやすく自己評価し易いのではないかと感じた。記入の手間は感じなかった。	職員全員の時間を合わせて一緒に取り組んだので、案外簡単にできた。
職員自身で強み、弱みを確認するので、本人の自覚に基づいて指導できて指導しやすい。	日々の業務に追われがちであるが、年1回の専門性の評価を客観的に行うことが自分のためになると感じた。
専門性評価シートを基に指導するので、精神論での指導にならずパウハラになりづらい。	続けて実施することに意味があると感じた。慣れることでより簡単に実施できる。
職員のスキルアップの意識づけになり、課題を伝えやすくなった。記入の手間はかからなかった。ラダーがあつて初めて意識する専門性の領域がある。	新人であつたが法定研修で学んだ考え方を含んでおり、評価内容が分からない等、戸惑いもなかった。
ケアマネジャーとしての強みや弱みを評価し省察するツールとして有効である。	事業所の人事考課は介護職員の業務が基準であつたため、ケアマネの専門性の評価は、具体的であり分かりやすかつた。

45

ヒアリング調査結果

3 手引きを活用して良かった点②

管理者	ケアマネジャー・主任ケアマネジャー
部下が自分自身をどのように捉えているか、強み、弱みが可視化でき、一人一人の把握が行えるようになった。	自身の弱みを客観的にみることができ、課題のある専門性に対して研修参加に取り組むことができた。弱みだけでなく、できていることを発見し、自己肯定に繋がった。
ラダーが専門性の評価や指導の物差しになるので、ケアマネの専門性や課題について意識共有ができる。	キャリアラダーの階層や専門性により、ケアマネとしての自分自身の在り方や、経験年数に伴った立ち位置、役割、階層について確認できる。
事業所や地域の課題を把握するきっかけになった。	ケアマネとして、他者(指導者)からどう評価されているか知れる機会となった。
実際に活用してみて、質の向上のために何が必要なのか理解することができた。	社会資源やBCP等について、意識できていない、また課題として捉えていない専門性の領域があることに気づいた。可視化することで自分の能力について考え、把握する機会となった。
	ただ経験を積んでいるだけがキャリアではなく、中身が大事だと思った。

46

ヒアリング調査結果

3 手引きを活用して良かった点③

ケアマネジャー・主任ケアマネジャー

地域づくりやケアマネジャーの指導といった役割は、言葉としては理解しているが、具体的に何をどうすべきかイメージできていなかったが、専門性の状態像や、評価シートの内容からイメージすることに繋がる。

自身で考えていなかったところに着目することができた。

管理者と面談することで振り返りになった。キャリア階層の認識で自分と管理者のズレを確認して自分に求められる立場や目指す方向性を認識できた。

年間目標、計画を作成する際、明確な目標、どのような研修に参加するのかの計画が立てられるようになった。入職前(施設ケアマネだった)は本人や家族の希望を叶えるように動くのがケアマネの仕事と思っていたが、支援の必要性やニーズ、合意形成について考え、行動できるようになった。

47

ヒアリング調査結果

4 手引きの活用しづらさ①

管理者	ケアマネジャー・主任ケアマネジャー
抽象的な文章をどう解釈、判断するかは個人差がある。その部分については、相対的に評価が下がっている。	状態像に応じた目指す領域別の状態一覧をみると先入観でいえば、多すぎるように感じた。
専門性評価シートの評価指標がわかりづらい。自分がどの程度できているか計れないため、「できている・まあできている・できていない」、「ABCD」等の評価が分かりやすいのではないかと感じる。	記載内容が理解しづらい、領域別の項目の言い回しが分かりづらい。
立場や職責から求められるものとして自己評価以上にキャリア階層を無理に上げる。一方で本人の控えめな性格から著しく低い階層の評価をするといったことが起こる。	項目が多いように感じた。評価基準が細かいと感じた。解釈が難しい文面もあり判りづらいためもっと簡潔にしてもらいたい。
ケアマネジメント業務だけが仕事という価値観の職員にとっては、資質向上や地域貢献等は取り組みたくないという否定的な意見がある。	専門性の状態像一覧を読むと、その内容が出来るようにならないといけないというプレッシャーを感じ、スキルアップに不安を感じた。

48

ヒアリング調査結果

4 手引きの活用しづらさ②

管理者	ケアマネジャー・主任ケアマネジャー
職員により、キャリアアップに対する意識の差や、キャリアラダーの取り組みに対して温度差がある。	キャリア階層を見ながら自己評価をつけるので時間がかかった。各項目が、どれ位出来ていたらⅢなのかⅣなのかが分かりづらい。
階層や評価点について何を基準にしたらいいか判りづらい。	この評価を出して、どういうことになるのか、何が変わるのか分からない。
管理者として、管理者レベルのキャリア階層に到達できるのか不安を感じた。キャリア階層Ⅳ・Ⅴはハードルが高いと感じる。	
項目が多いという印象があるが、読み進めていくとどれも不可欠であると感じた。	

49

ヒアリング調査結果の分析

（キャリアラダー活用あたって）

1 1 事業所へのヒアリングの結果、全事業所の管理者、殆どのケアマネジャーが、年1回の専門性の評価及び年間目標管理シートの作成について、実際に活用する前に感じていた精神的負担や抵抗感、時間的負担感はないとの意見が聞かれた。

また、事業所によっては、年1度の評価面談だけでなく、中間面談を取り入れた経過確認を行うなど指導方法について工夫している。

（活用して感じたメリット）

キャリアラダーモデルの活用を通して、殆どのケアマネジャーが、求められる専門性について具体的に知る機会となっていることが分かった。また専門性の評価を実施することでケアマネジャーとして自分を省察する振り返りの機会となり、活用について有効性を感じている旨の回答が多い。

指導者である管理者からは、キャリアラダーモデルを活用することで、指導に関する意識と行動の変化があったと回答がある。具体的には部下への関わりが増える等行動の変化が現れ、部下の状況を把握しやすくなったと回答がある。

また指導における評価基準として活用することで、具体的な指導ができるといった回答が複数あった。

50

ヒアリング調査結果の分析(まとめ)

(キャリアラダーモデルの活用しづらさ)

「専門性の評価シートの抽象的な評価項目の内容について理解しづらい。」という意見が多く聞かれた。また、同様に「評価項目が細かく多い。文字が多く複雑で分かりづらい。」といった意見が多く聞かれたが、専門性の評価項目については、必要不可欠であると答えたケアマネジャーもいる。

専門性評価シートの評価指標についても少数ではあるが、項目によっては、自分がどの程度できているか意識できておらず評価しづらいため、「できている・まあできている・できていない」「A・B・C・D」程度の評価が活用しやすいといった意見があった。

キャリアラダーモデル活用にあたり、ケアマネジメントの質の向上に資する事業所努力が、目に見えた金銭的インセンティブに直結するものではないため、活用の意義が分かりづらいと感じる。

ケアマネジメント業務のみを仕事として捉え、資質向上や地域貢献に関心が低い職員、やる気の乏しい職員に対し、取り組みを推進することへの抵抗感を感じている。

ヒアリング調査結果

5 手引きを活用して感じたケアマネジャーとしての課題

管理者	ケアマネジャー・主任ケアマネジャー
研修計画が不十分ということに気づいた。	「研修への参加」が目標となり、その研修で何の力を向上させたいのかが、明確になっていない。
事業所として社会資源の把握ができていないことに気づいた。	年数回の評価(振り返り)では、日々の業務で自分の課題や目標に対して意識が薄れがち。
職員によっては専門性がありながらも、それを業務に活かす姿勢が乏しい職員もいる。	<ul style="list-style-type: none">理解できていない制度がある。利用者主体ではなく、ケアマネが家族、支援者主体の視点になりがち。アセスメント力、聞き出す力、課題分析力。
誰かがやってくれるという認識を我が事としてとらえ、自身のキャリアアップに取り組んでもらいたいと感じる職員もいる。	<ul style="list-style-type: none">包括とのネットワークづくり。インフォーマルサービスの活用、コーディネート力。
連携やコーディネートが苦手なケアマネがいるが、できないこと、苦手な専門性に関する業務に関して、フォロー(代行)をしている環境が恵まれていると感じる反面、一人一人の成長に繋がらない。	<ul style="list-style-type: none">社会資源の部分も開拓できていない。医療ニーズへの対応が課題である。ターミナル期の利用者支援に関する知識やスキル。対人援助、交渉力に関して課題がある。

ヒアリング調査結果の分析

(キャリアラダー活用して感じるケアマネジャーの課題)

キャリアラダーモデルを活用しても、ケアマネジメント業務に追われ、日常的に自分の目標や行動計画を認識することが習慣付いていない。目標管理に基づく日々の業務の取り組み方が課題であり、PDCAサイクルに沿った、目標管理の取り組みに馴染む必要があることが伺える。

【ケアマネジャーの専門性の課題】

- 理解できていない制度がある。
- 利用者主体ではなく、ケアマネか家族、支援者主体の視点になりがち。
- アセスメント力、聞き出す力、課題分析力。
- 包括とのネットワークづくり。
- インフォーマルサービスの活用、コーディネート力。
- 社会資源の部分も開拓できていない。
- 医療ニーズへの対応が課題である。
- ターミナル期の利用者支援に関する知識やスキル。
- 対人援助、交渉力に関して課題がある。

53

ヒアリング調査結果

6 手引き活用後の変化

管理者	ケアマネジャー・主任ケアマネジャー
階層別の研修案内が目につくように(意識するようになった)。評価にはまだ至っていない為、変化は評価してから見えてくると思う。	障害、難病事例を担当できることを目標に挙げ、現在3名担当している。担当したことで理解が深まった。目標を意識して精神疾患の研修に参加もできた。困難ケースで、本人、家族と自然な信頼関係が築けた。
活用前は、部下の課題について、明確に言語化することができなかったが、キャリアラダーモデルを活用することで、ケアマネジャーの課題として伝えづらい部分を伝えることができた	自分はできていないと思っていることも、上司が評価してくれることで、できていること、もっと自信をもって良いこともあるのだと前向きになれた自己肯定に繋がった。
コミュニケーションツールとして部下とのコミュニケーションが促進。	以前は管理者から、受講する研修の指示があったが、自分で認知症や精神疾患等、苦手分野の研修に参加することができた。研修を受ける意義が明確になった。
研修会への参加促進にあたって、苦手と思う部分が明らかになるので、研修を勧めやすい	評価をすることで、医学的分野の弱点に対し、積極的に研修に参加しようと思えるようになった。
指導対象者の課題を意識して気に掛けることに繋がった。	ケアマネの仕事の理解が深まった。自己評価を上げようという意識が高まった。

54

ヒアリング調査結果

6 手引き活用後の変化

管理者

ケアマネジャー・主任ケアマネジャー

キャリアラダーモデルを活用することで、初めて地域との繋がりを意識した。事業所として地域にある河川の清掃活動に参加し、担当する利用者と地域との繋がりを、自分たちと地域の方と繋がることの重要性を肌で感じることができた。

55

ヒアリング調査結果の分析

(キャリアラダー活用後の変化)

研修に参加するにあたり、目標を持って自分の課題を意識し研修に参加するようになり、管理者の指示でなく、自分で研修に参加するよう変化が見られた。

自分の課題だけでなく、自分のできていることを認識することに加え、他者評価を受けることで、自分に自信を持つこと（自己肯定）に繋がったという主旨の回答が多かった。

個人的回答ではあったが、キャリアラダー活用後、自主的に課題分野の研修を受講し、該当ケースを担当することにより、研修で学んだ内容の理解がより深まりケアマネジメント実践力向上を実感できている活用者を確認できた。

一事業所においては、キャリアラダーモデルを活用することで、初めて地域との繋がりを意識し、事業所として地域の活動に参加している。担当する利用者と地域との繋がりを知ることの重要性、ケアマネジャーとして地域の方と繋がることの重要性を肌で感じたとの回答がある。

管理者としては、キャリアラダーモデルを活用した取り組みにより、部下に関わる意識の変化、関わる頻度の変化がみられている。

56

ヒアリング調査結果

7 管理者・指導者としての困りごと

管理者	
指導者として、指導スキルの向上は課題であると感じている。主任介護支援専門員として、指導者として、スーパービジョン等指導に関する課題がある。自身の力量不足を感じる。	・管理者、指導者として指導助言をしてもらう機会がない。評価者や指導者がいない。 ・チューターやプリセプターといった指導者の育成について、どのようにしたら良いか難しさを感じる。
・自己評価が低く、自己肯定感の弱いケアマネジャーへの対応に悩む。 ・自己評価の高い人に対して他者評価とのギャップをどう埋めていくか対応に悩む。	事業所内での報告、連絡、相談等について場作りをしているつもりだが、うまくコーディネートできずにいる。
キャリアアップ、専門性の向上は大事だと思うが、個人により違う向上心、家庭の事情、メンタル等の影響をどう考慮し対応すればよいか悩む。	指導の際、どの段階で声をかけ、どこまでの指導を行い伝えるべきか悩み、遠慮することがある。特に公正中立な立場を保持するための、サービス事業所の選定については声をかけづらい。
利用者の訴えに捉われるだけの支援だけでなく、専門職として踏み込んだ支援を行うための指導が難しい。	同じ職種、指導者、管理者間で悩みを相談し合える相談場所が欲しい。

57

ヒアリング調査結果の分析

(管理者・指導者の困りごとや課題)

管理者として、ケアマネジャーのモチベーションを上げる方法、対応方法に悩んでいる状況がある。

キャリアラダーを活用した人材育成に関わらず、指導者としてのスキル、事業所のケアマネジャーの育成指導の場のコーディネート、指導方法等に関して、指導者としての力量不足を感じている現状がある。

事業所管理者（指導者）に対して、指導助言者が所属機関に不在の事業所が複数あり、事業所の運営や人材育成に関する不安や悩みを相談できる場や人がほしいと感じている。

58

アンケート調査・ヒアリング調査の分析(まとめ)

◆キャリアラダーモデル活用に至った経緯としては、「特定事業所加算算定にあたっての活用」「活用前の説明会で事業所運営上必要性を感じた」等が活用動機となっている。

◆キャリアラダーモデルを活用した結果として、実際に活用したケアマネジャー・指導者共に「自分の課題を省察する機会となった」「できていることを認識し自己肯定できた」「ケアマネジメント力向上の指標・指導の評価指標となった」等、有効性やメリットを感じてるケアマネジャーが殆どである。また実際に活用することで、専門職としての意識や行動、その成果を感じているケアマネジャーがいる。

◆キャリアラダーモデル（評価表）に関しては、複数のケアマネジャーが、「見づらさと使いづらさ」を訴え「心理的・時間的負担」感をアンケートで訴えている。実際に使用した事業所へのヒアリングでは、時間的負担・精神的負担の訴えはないため、今後活用しただけの事業所、ケアマネジャーを増やすためには心理的抵抗感の軽減に向けた、「活用方法の周知」と「ツールを含めた手引きの修正」を検討する必要がある。

◆所属するケアマネジャーが一人の事業所が、キャリアラダーモデルを活用する場合の「評価者不在・指導者不在の問題」に対して、何らかの方策を検討する必要がある。

◆指導者が「指導経験やスキルに不安を抱えているにも関わらず、助言、指導を受けられる環境にない」ことも問題である。