

令和6年4月1日

令和5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報告

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
アンケート調査結果について

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
- ③ 高知市の地域包括支援センター

4

アンケート調査概要

3 アンケート調査期間

令和5年11月10日 ~ 令和5年12月5日（集計日:令和6年1月20日）

4 アンケート回答方法

Googleフォームでのオンラインアンケート

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、(看護)小規模多機能型居宅介護事業所の介護支援専門員及び地域包括支援センターの介護予防支援員

114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主任介護支援専門員

77人

- ③ 高知市内の地域包括支援センターに配属される主任介護支援専門員

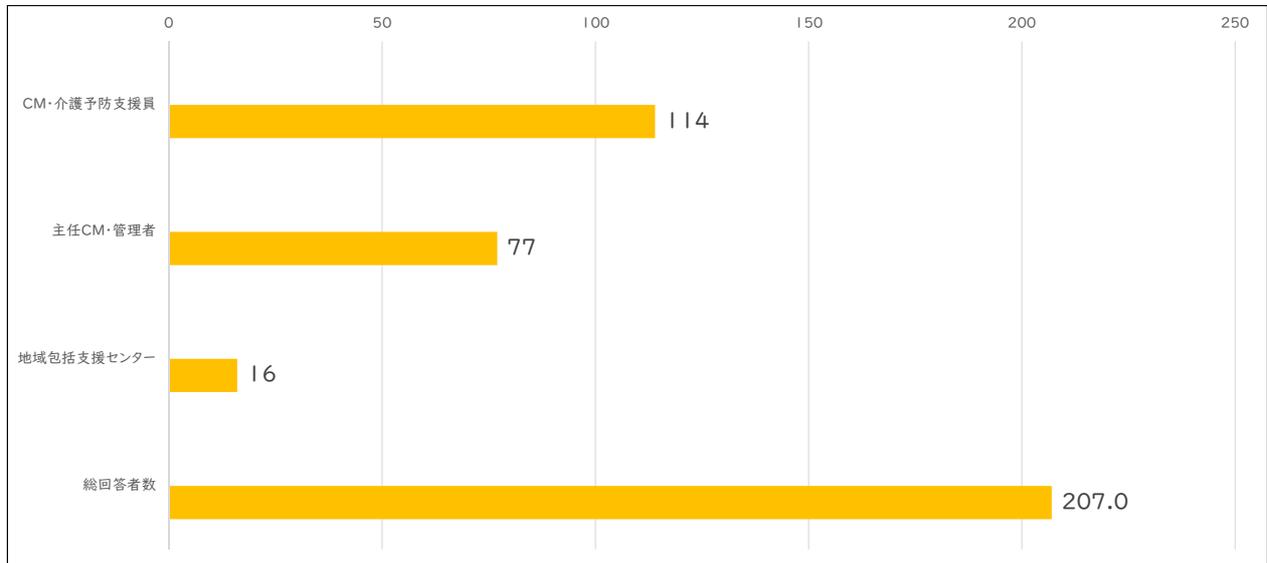
16人

アンケート回答者総数 207人

6

アンケート調査結果

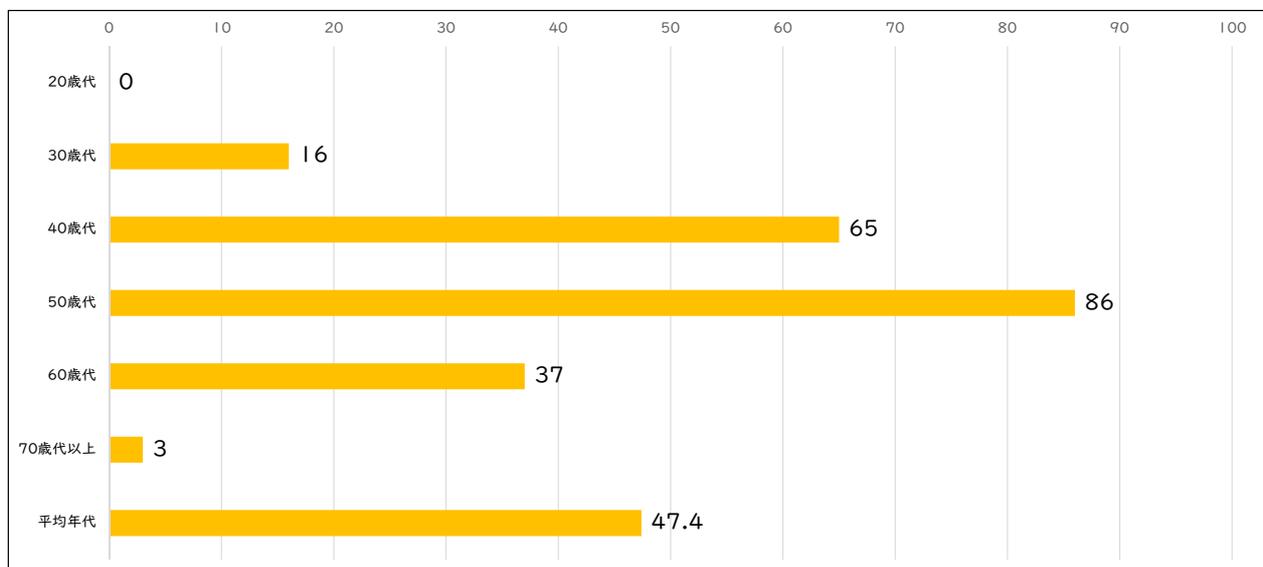
回答者数と内訳



7

アンケート調査結果

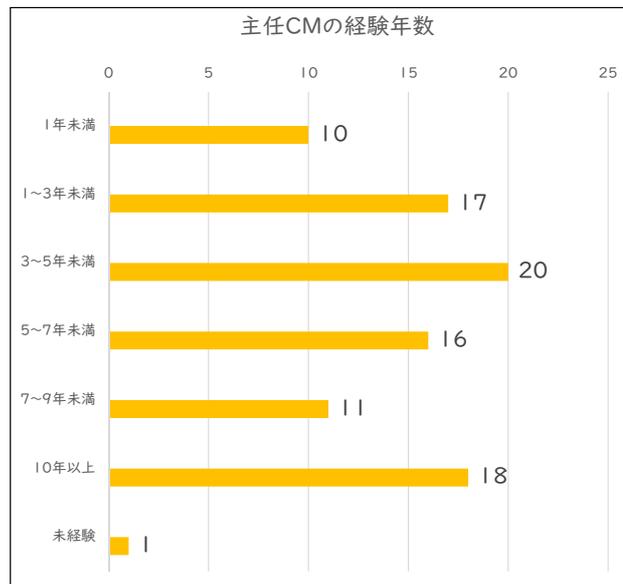
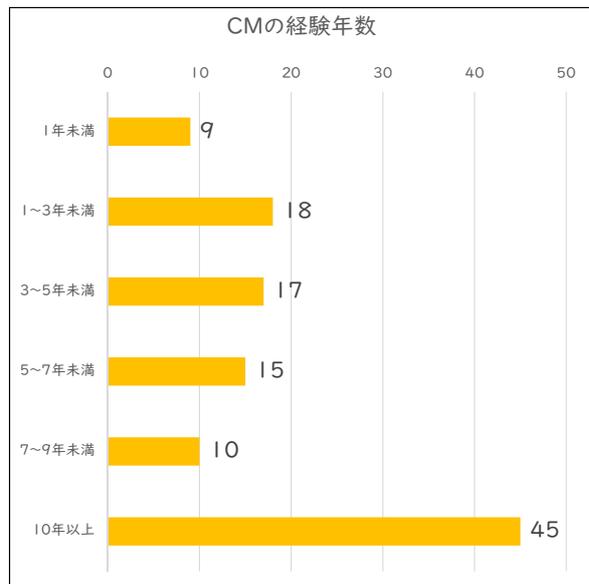
回答者の年代



8

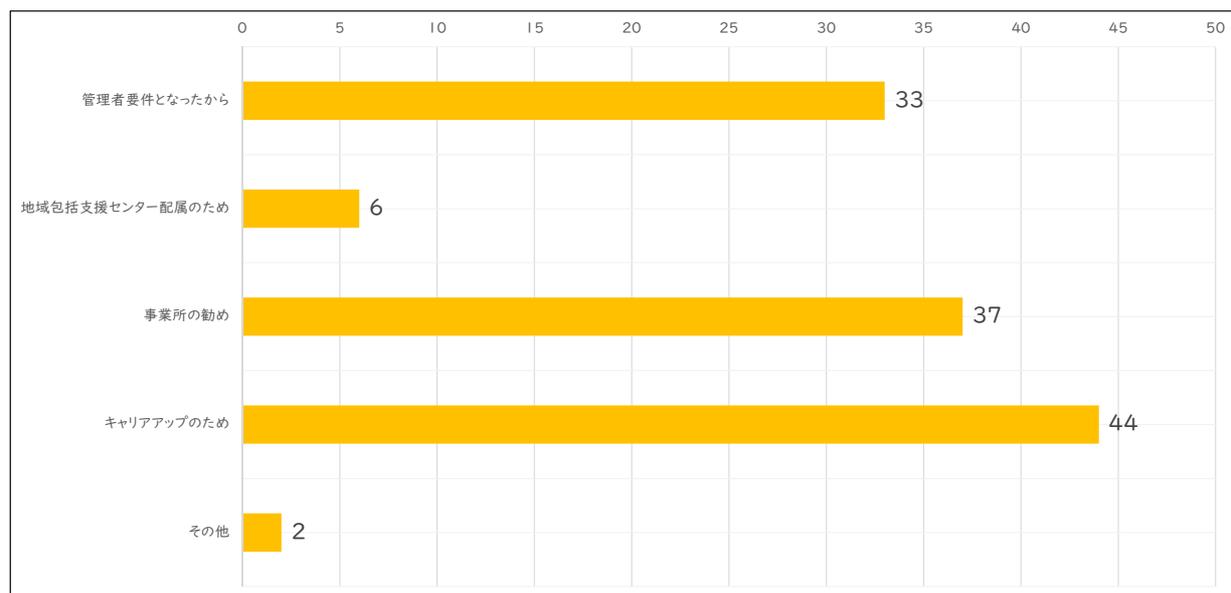
アンケート調査結果

回答者の経験年数



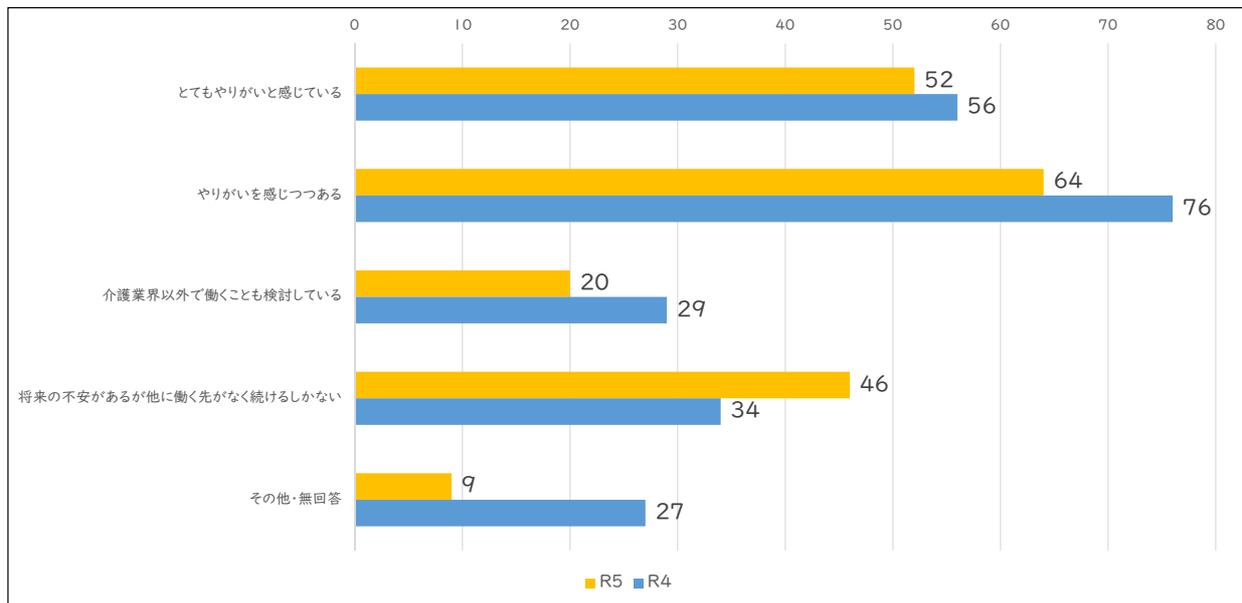
アンケート調査結果

主任ケアマネ資格の取得理由



アンケート調査結果

ケアマネ業務にやりがいを感じるか



11

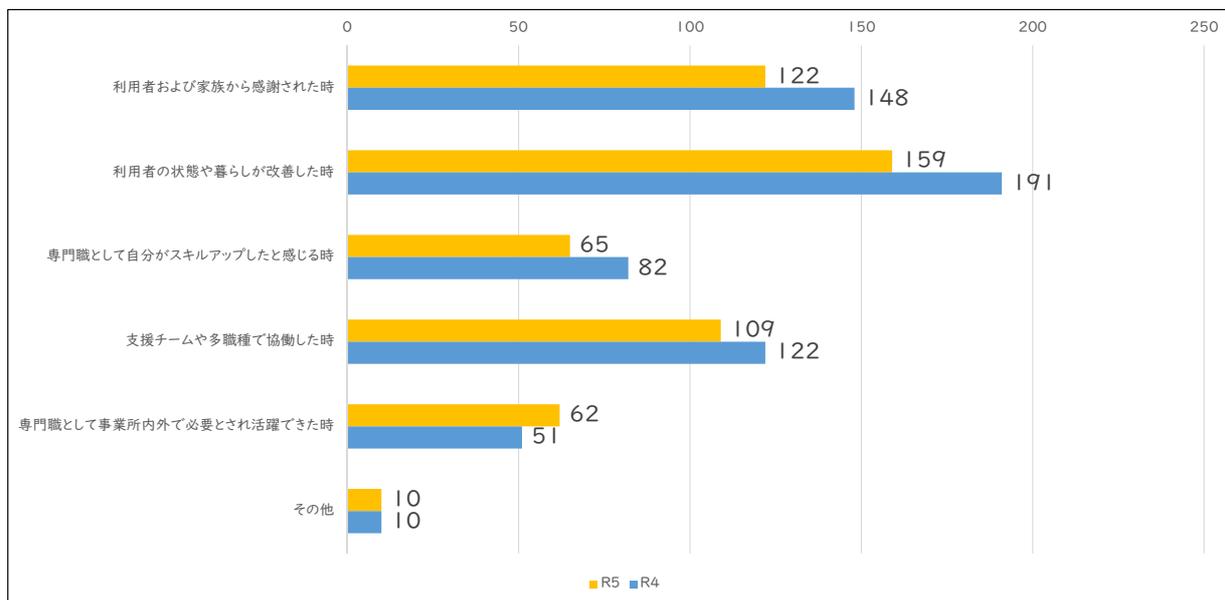
ケアマネ業務にやりがいを感じるか その他の意見

- 大変な事例が多くメンタル的不安
- やりがいはあるが制度上の限界を感じることもある。
- やりがいかわからない。正しいケアマネが何か悩みながら業務に追われている
- やりがいは感じないが、ケアマネは続ける
- ケアマネジメント業務が理解できればやりがいを見出せるかもしれない
- 全くやりがいは感じない
- やりがいが薄れつつある
- 社会的な期待度が大きい半面、処遇が上がらないのでモチベーションが下がる

12

アンケート調査結果

ケアマネ業務でやりがいを感じること



13

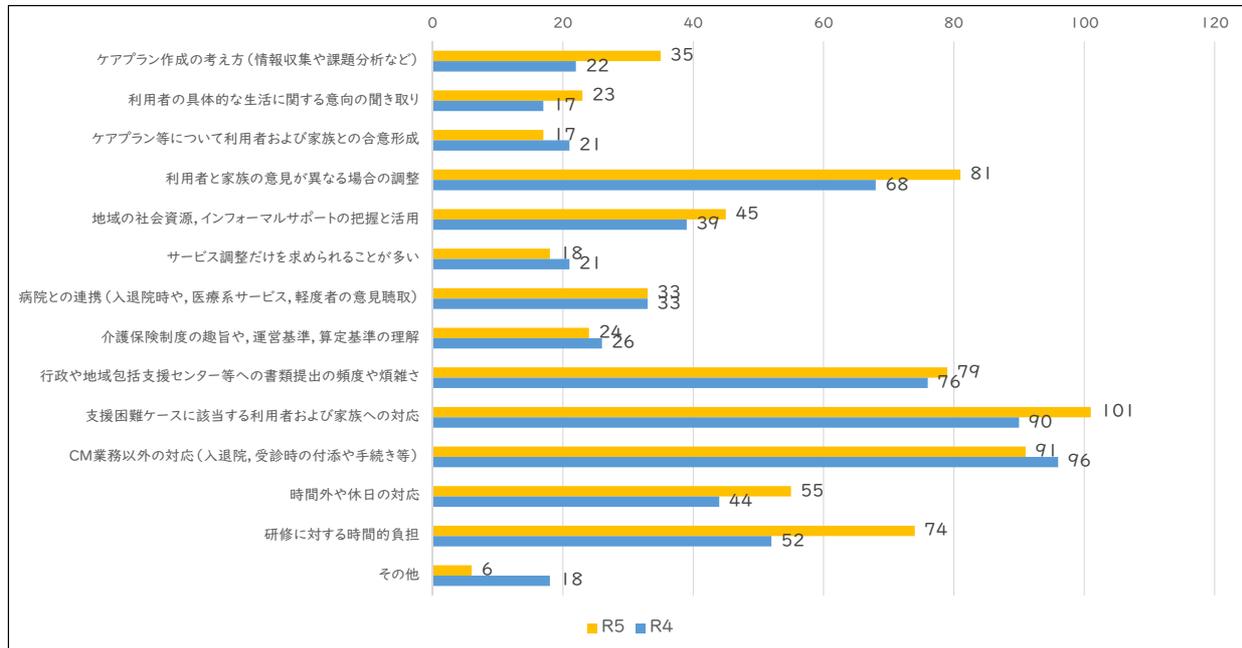
ケアマネ業務にやりがいを感じること その他の意見

- 部下の成長を感じた時
- 仕組みが理解できた時
- やりがいが必要ですか？
- やりがいを感じたことはないが、利用者と話をするのが楽しい。

14

アンケート調査結果

ケアマネ業務の負担や困りごと



15

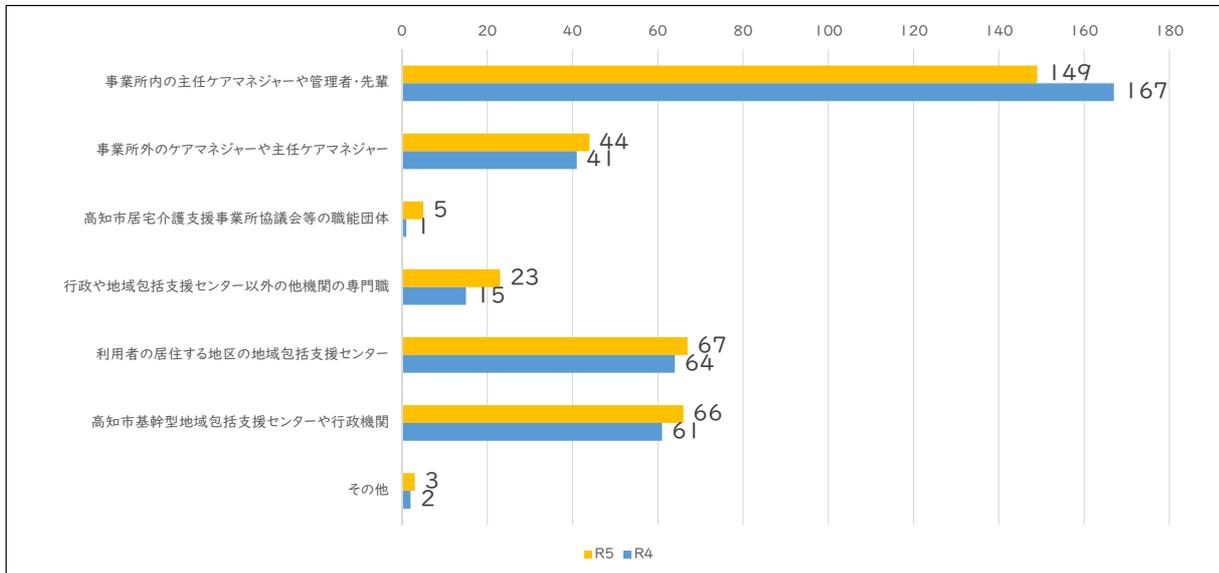
ケアマネ業務の負担や困りごと その他の意見

- 研修が多すぎるという不満への対応
- 作成が必要な書類が多い
- 質を求められる(基幹型)地域包括支援センターとのやり取り
- 上司がケアマネ業務を理解しておらず業務負担が多い
- 介護福祉士との給与格差
- 利用者対応を含み、何でもケアマネに丸投げされる
- BCPや個人情報保護の書類作成など、ケアマネジメント業務以外の負担

16

アンケート調査結果

困りごとの相談先



17

困りごとの相談先

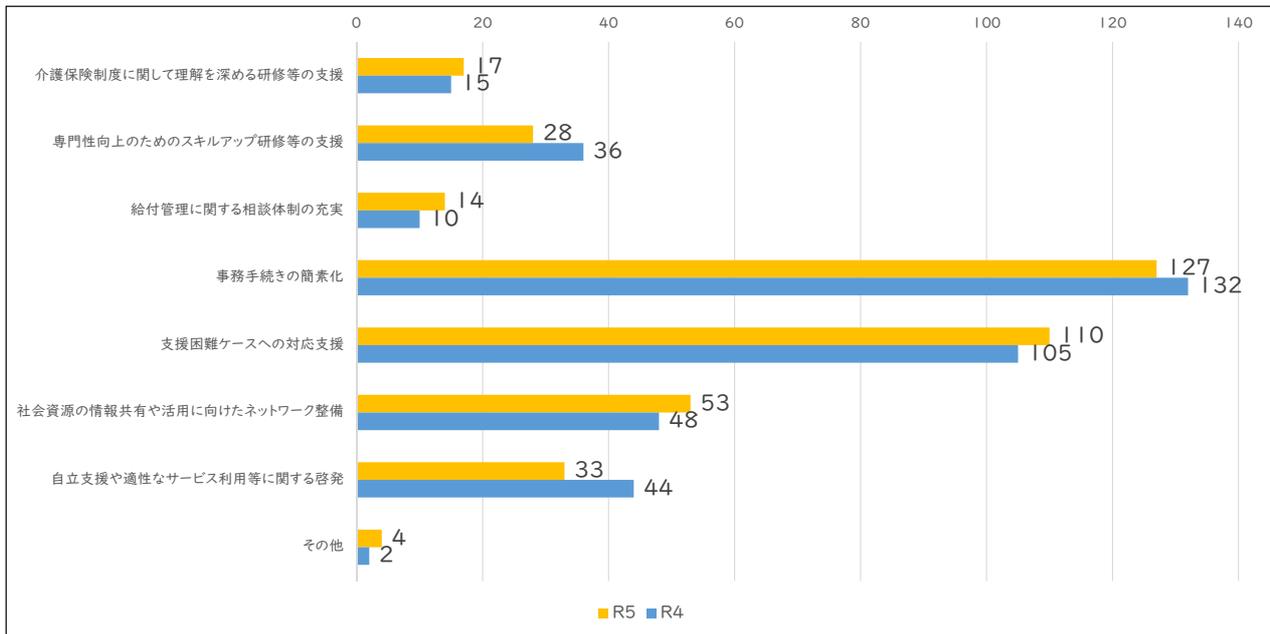
その他の意見

- ケアマネジャー仲間
- 事業所運営母体や法人の上司

18

アンケート調査結果

ケアマネジメント支援で望むこと



19

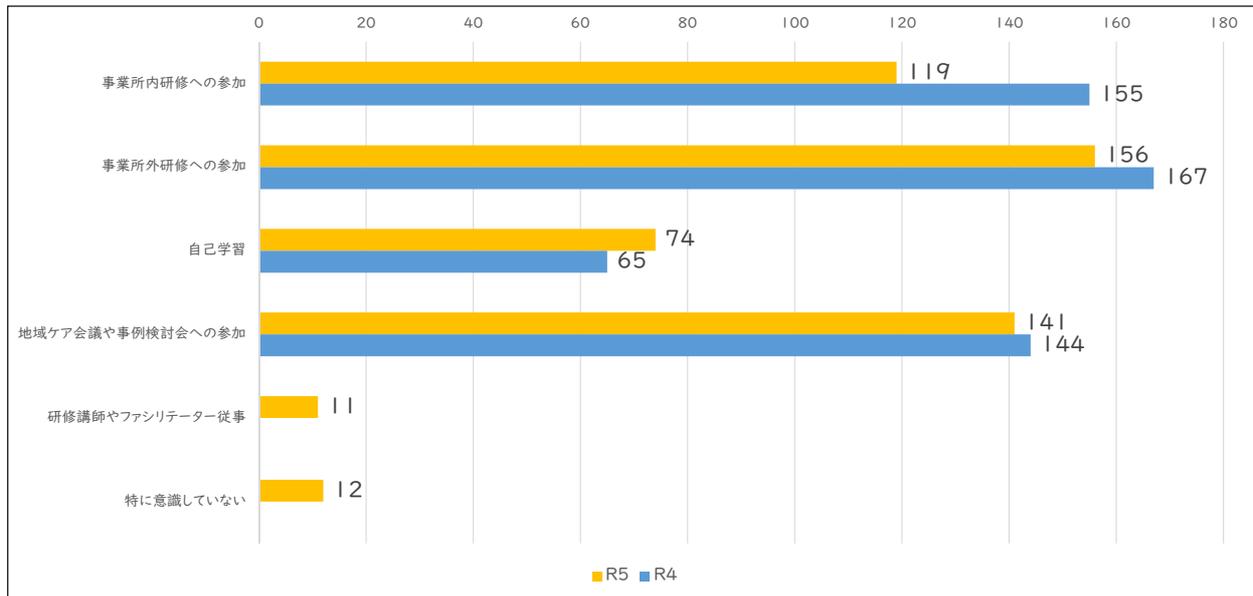
ケアマネジメント支援で望むこと

その他の意見

- 業務の効率化, 就業時間内に仕事が終わるようアドバイスがほしい
- 介護保険制度(自立支援)の理解について行政から利用者に働きかけてほしい
- 法定帳票や届出様式の統一化
- 様式をWEB上に掲載する際, PDFで掲載せずワードやエクセルで掲載してほしい

アンケート調査結果

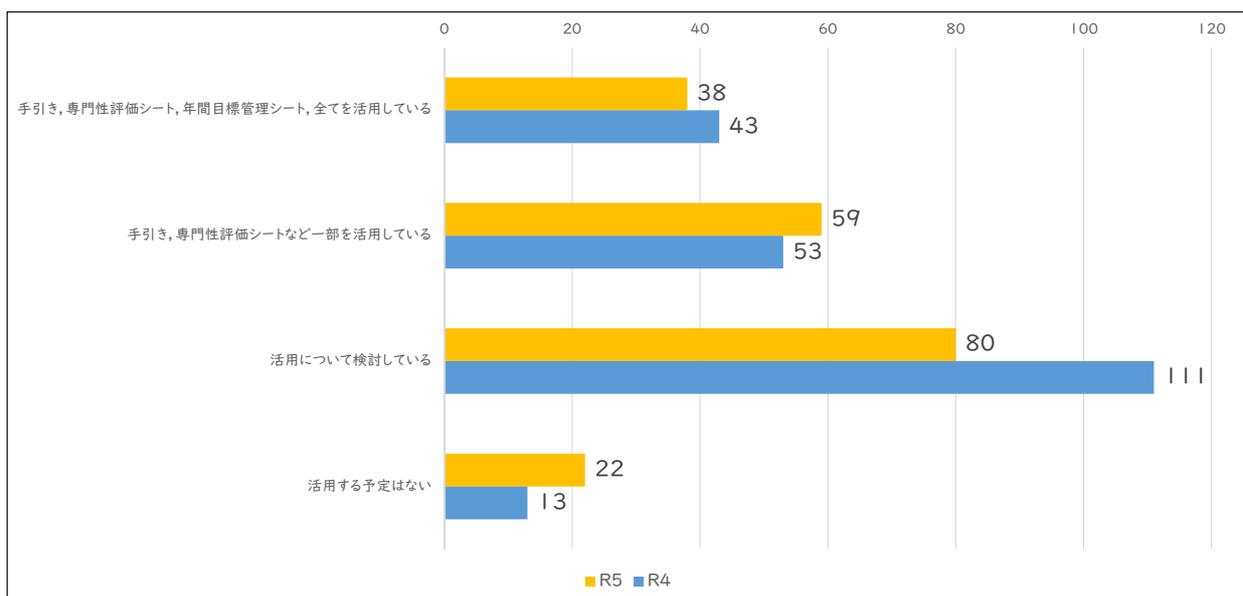
スキルアップへの取組状況



21

アンケート調査結果

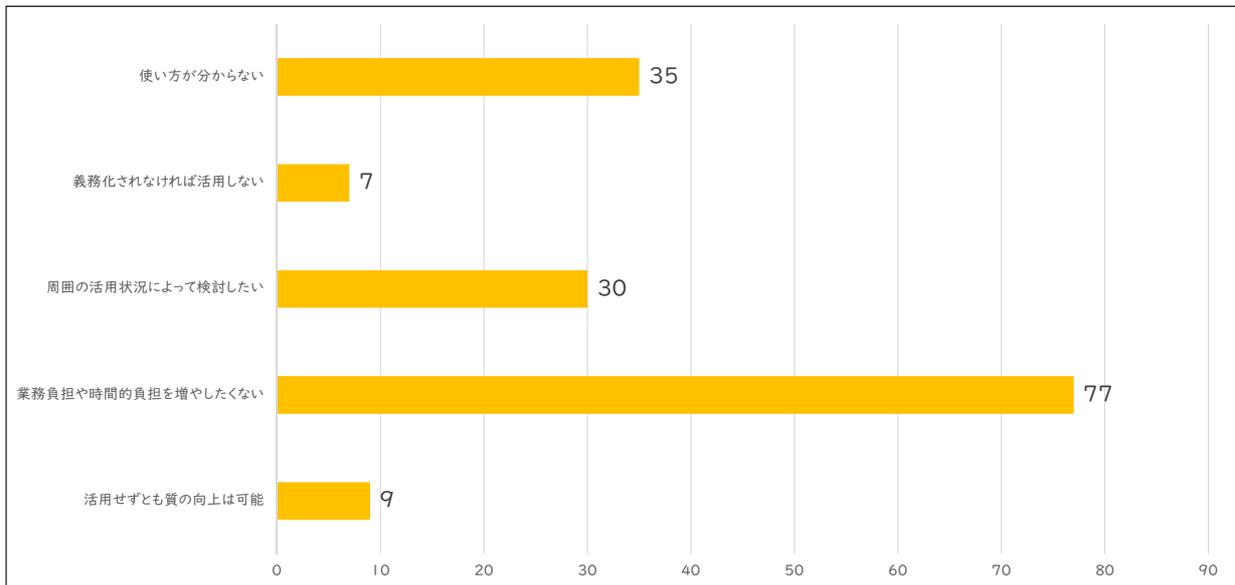
キャリアラダーモデルの活用状況



22

アンケート調査結果

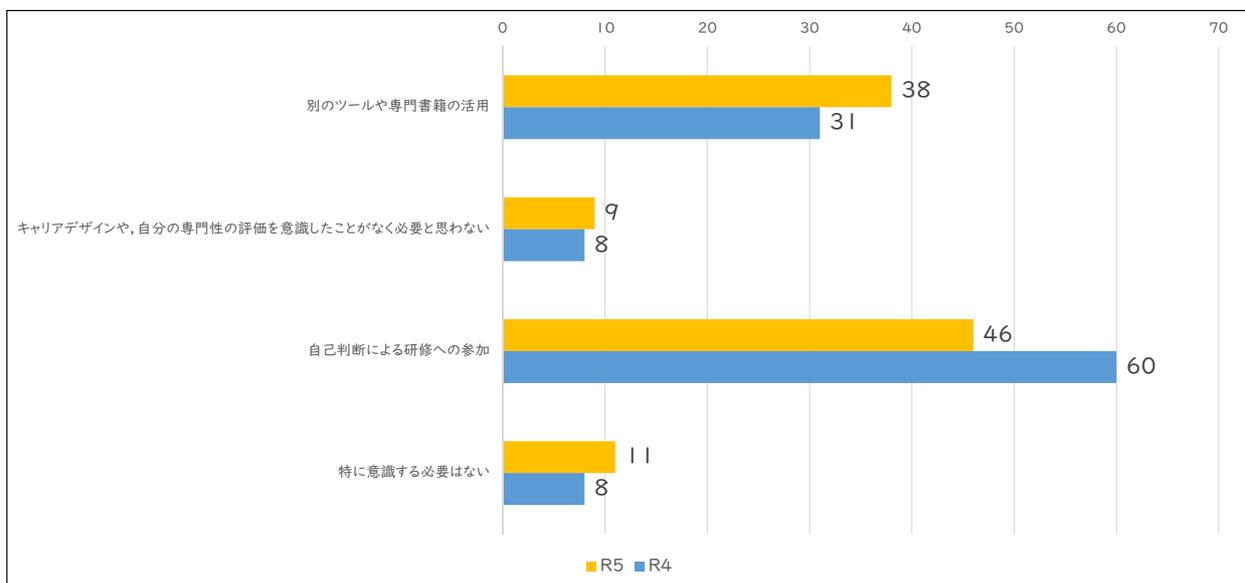
キャリアラダーモデルを活用しない理由



23

アンケート調査結果

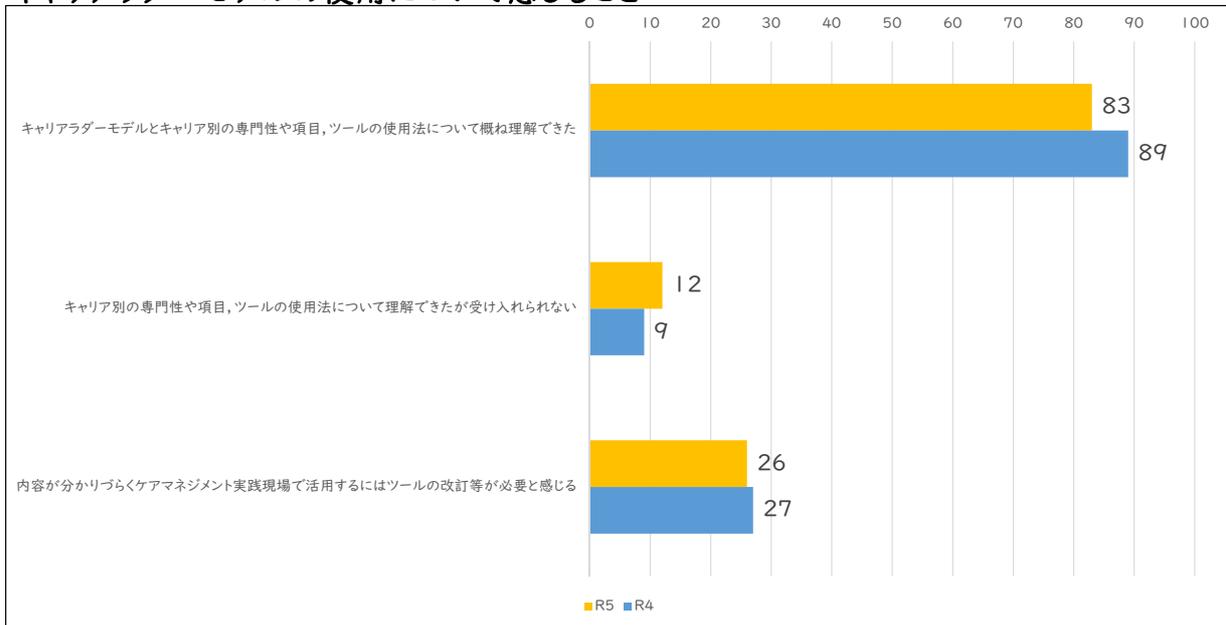
未活用者が考えるキャリアアップに必要な取組



24

アンケート調査結果

キャリアラダーモデルの使用について感じる事



25

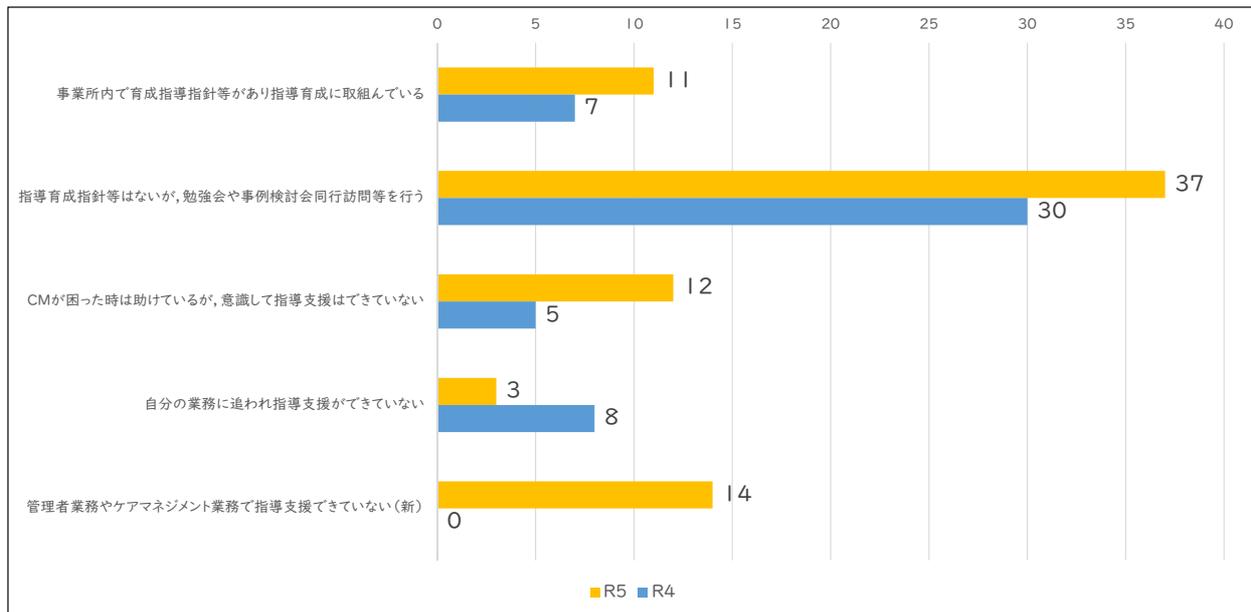
キャリアラダーモデル使用について感じる事 その他の意見

- 必要な項目ばかりだと思うが、もう少し簡潔になれば頭に入りやすい
- 文章が長い
- 読み込み理解するのに時間がかかる
- 読み、活用する時間がない
- 一度読んだだけでは理解できない
- 評価基準が不明瞭
- 専門性項目を絞って簡素化してほしい
- 細かすぎて煩雑

26

アンケート調査結果

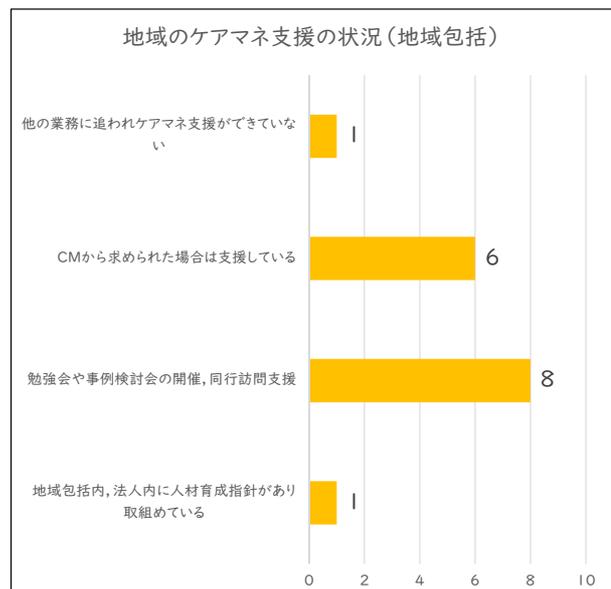
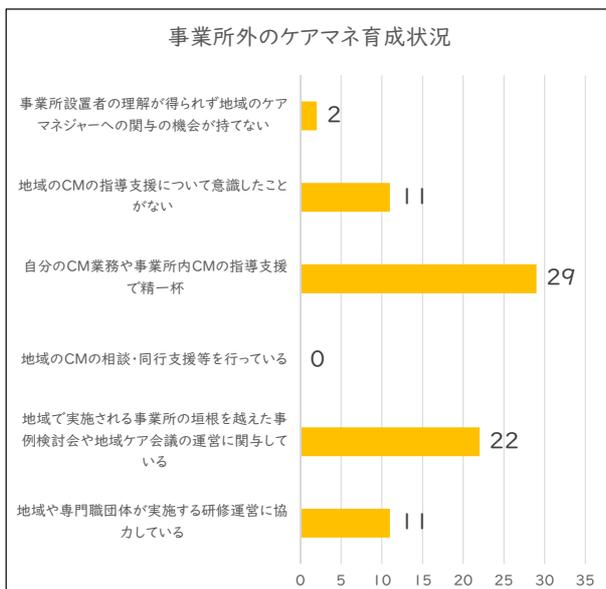
事業所内におけるCM育成状況



27

アンケート調査結果

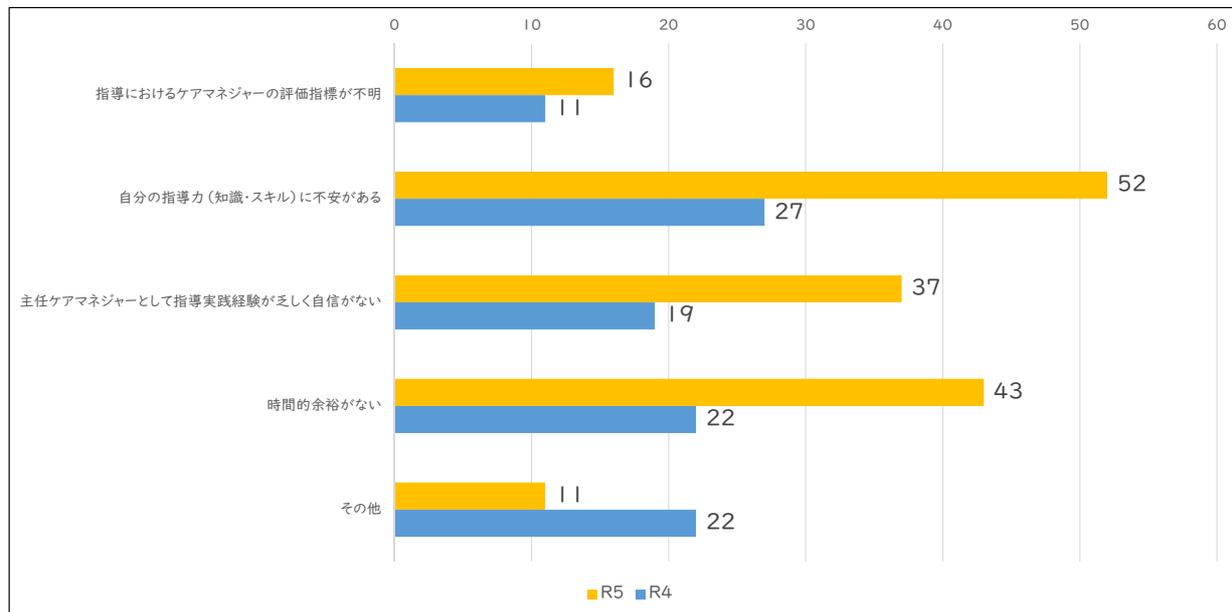
事業所外のケアマネ育成や支援の状況



28

アンケート調査結果

ケアマネ指導上の困りごと



29

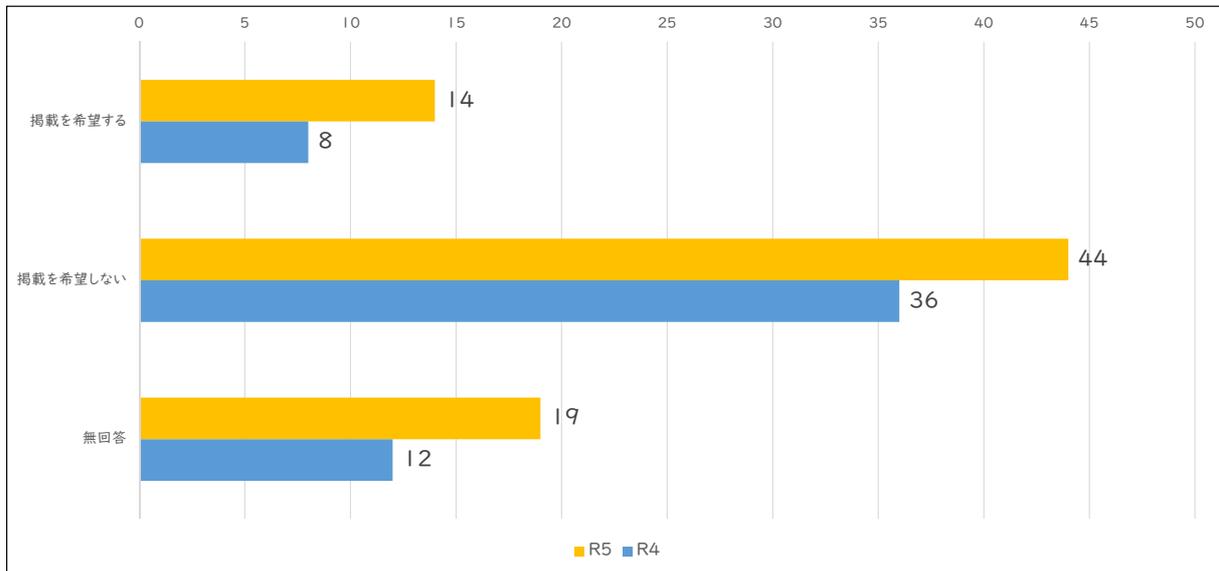
ケアマネ指導上の困りごと その他の意見

- 一人事業所のため事業所内に指導対象者がいない
- 指導対象者が自分より経験が長く、指導に抵抗感が生じる
- 指導しても伝わらない、響かない、どう指導すれば良いか悩む
- 事業所以外のケアマネへの指導の機会がない

30

アンケート調査結果

キャリアラダーモデル活用事業所として高知市HPへの掲載希望



31

アンケート調査結果の分析

ケアマネ業務に関する調査結果と分析

- ケアマネ業務のやりがいに関して、将来に不安があるとの回答が10ポイント増加。
- ケアマネ業務の負担や困りごとに関して、前年度アンケートより「研修に対する時間的負担」が22ポイント増加し、利用者と家族の意見調整に係る負担が13ポイント増加。
また、「支援困難ケースの対応」と「時間外や休日の対応」がそれぞれ11ポイント増加。

令和4年度に実施したアンケートより、回答率が7.6%減少しているにもかかわらず、将来の不安を感じながらケアマネジャー業務を続けているといった回答は増加している。
また、業務負担に関しては、研修に対する時間的負担や、時間外対応、支援困難ケースへの対応に負担を感じている回答が増加しているため、ケアマネジメント業務において生産性の向上や、ケアマネジメント支援の在り方が今後の課題となっていることが伺える。

32

アンケート調査結果の分析

キャリアラダーモデルに関する調査結果の分析

- キャリアラダーモデルの使用にあたっては、内容について「概ね理解できた」が83ポイントと最も多い反面「内容が分かりづらい」が26ポイントある。
- キャリアラダーモデルの改訂を希望する内容としては、「文章が長い」使用にあたっては、内容について「概ね理解できた」が83ポイントと最も多い反面「内容が分かりづらい」が26ポイントある。

キャリアラダーモデルの活用者は、令和4年度に実施したアンケート調査時と比較し、わずか1名の増加、97人に留まる。活用を検討しているケアマネジャーへのアプローチを再検討する必要がある。

また、より多くのケアマネジャーに手引きを活用いただけるよう、令和6年度に手引きの改訂に取組み、活用することのメリットだけでなく、分かり易い活用方法の説明等、活用にあたっての支援が必要である。

33

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

34

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、ケアマネジャー支援の方策を検討する。

35

ヒアリング調査概要

2 ヒアリング調査対象者

令和5年12月5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人材育成に取組み、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12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

※Googleフォームでの事前調査後、4事業所を対象とした訪問ヒアリング調査を実施。

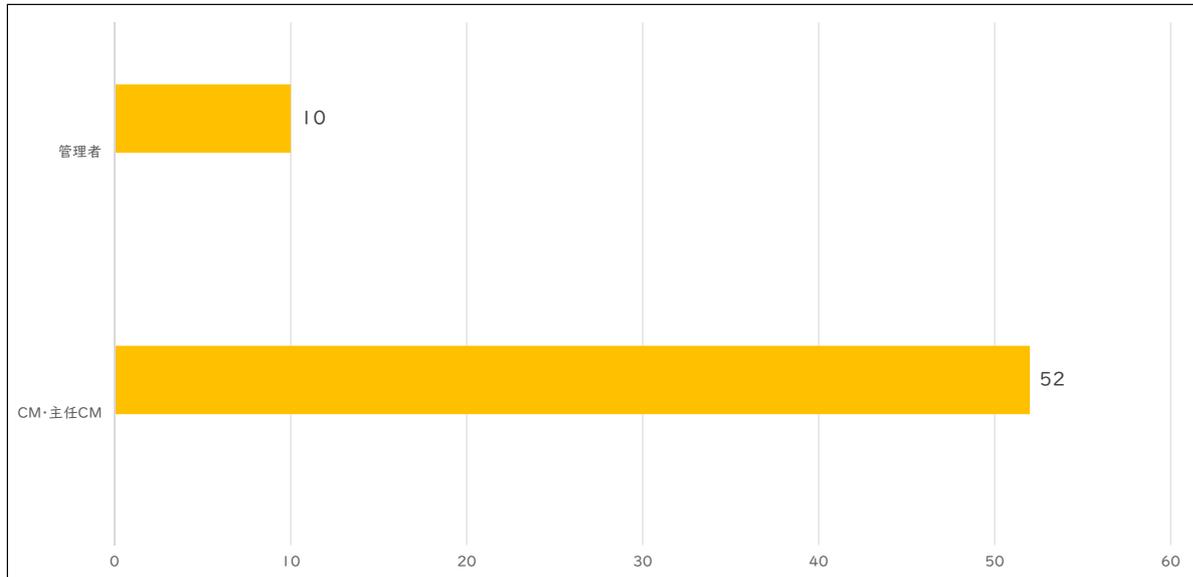
3 調査期間

令和6年1月10日 ~ 令和6年2月29日

36

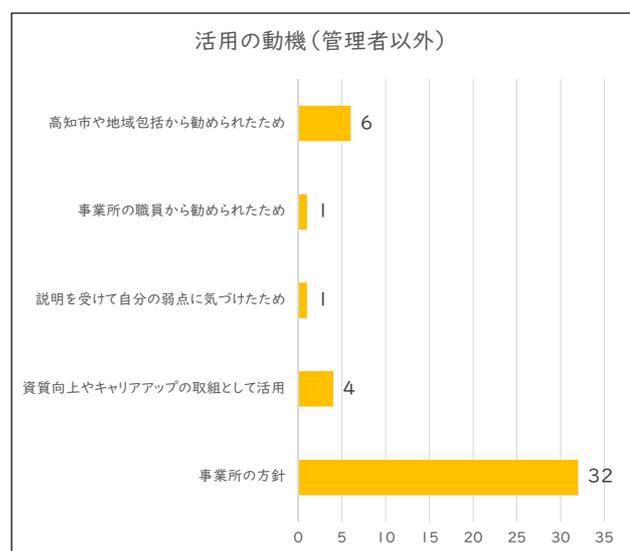
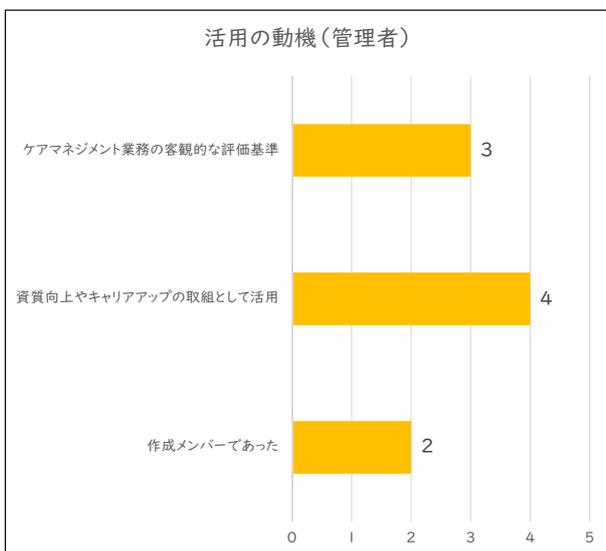
ヒアリング事前調査結果

ヒアリング事前調査の回答者



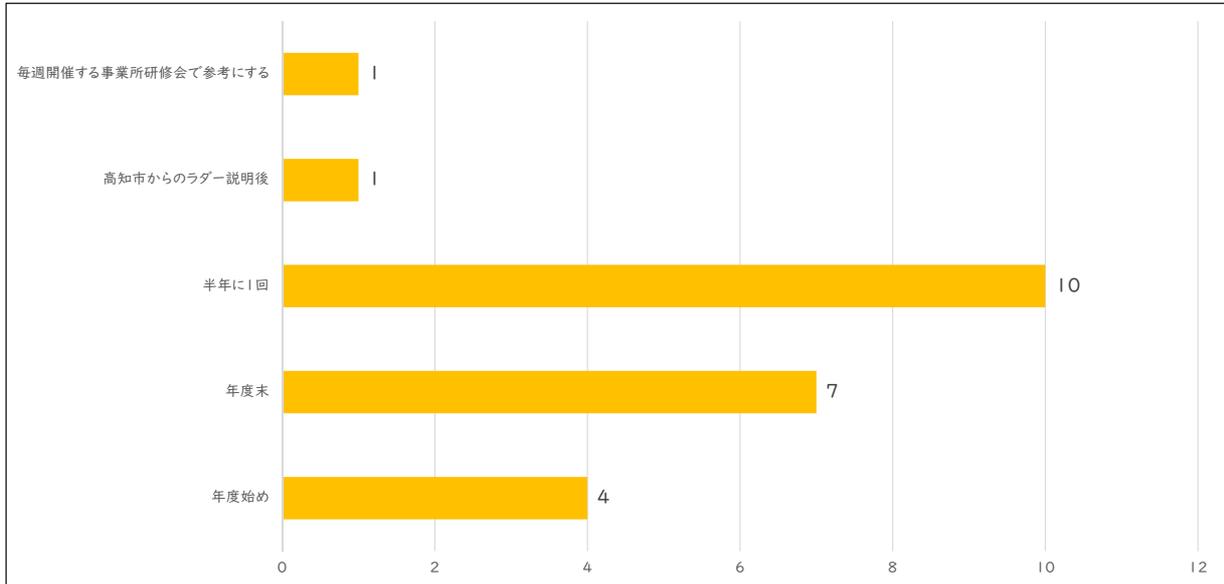
ヒアリング事前調査結果

キャリアラダーモデル活用の動機



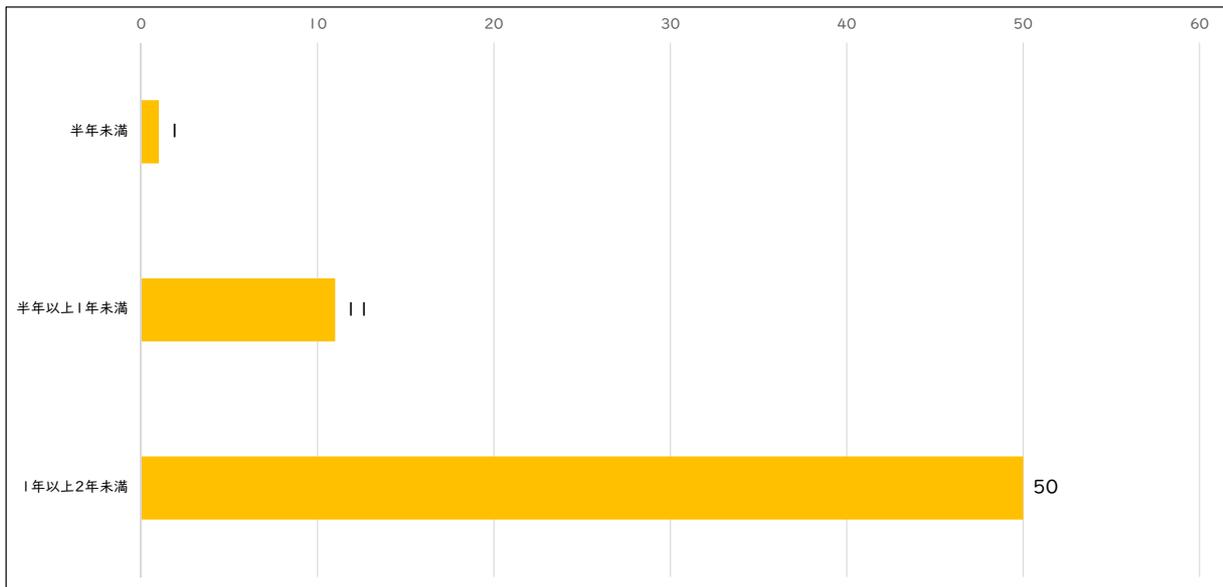
ヒアリング事前調査結果

キャリアラダーモデルの活用時期・タイミング



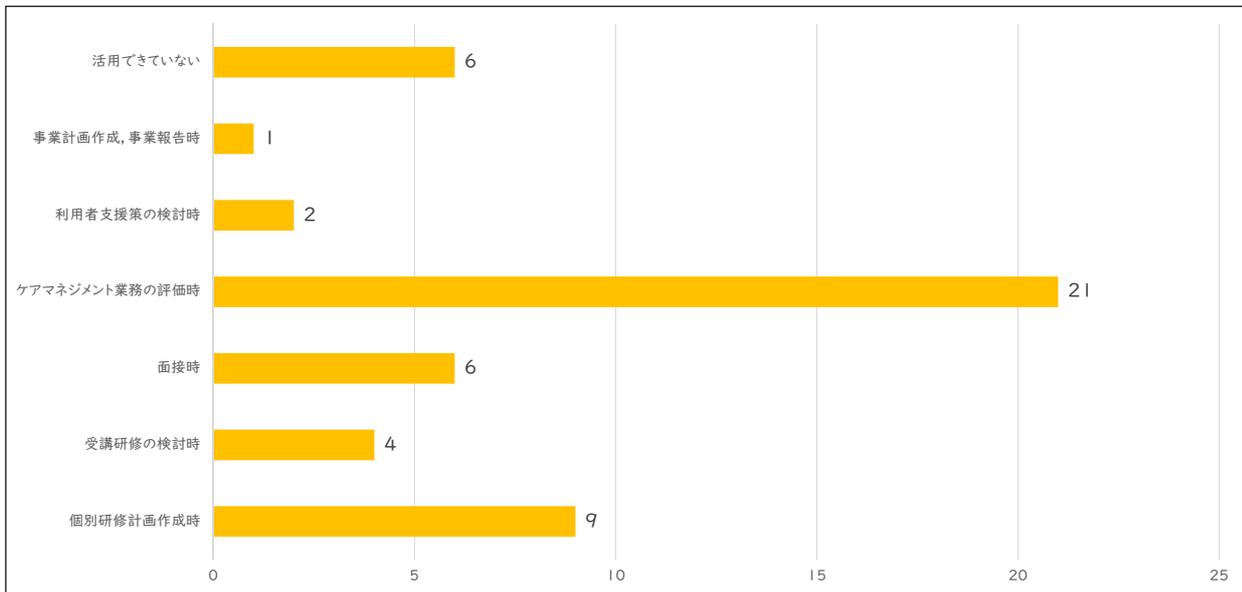
ヒアリング事前調査結果

キャリアラダーモデル活用期間



ヒアリング事前調査結果

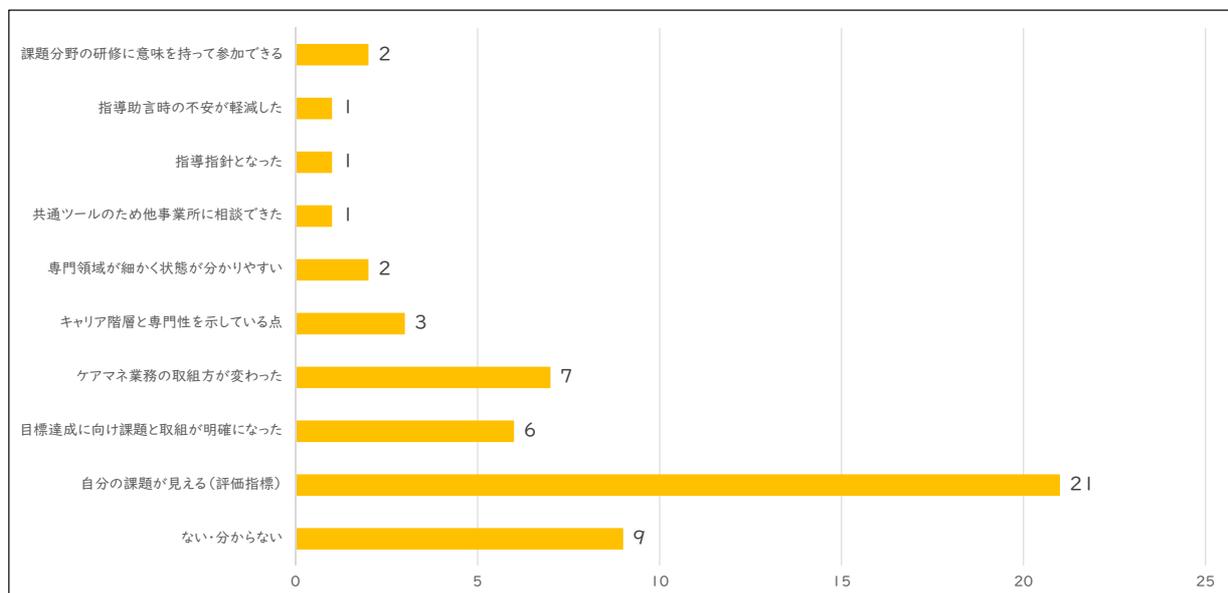
キャリアラダーモデルの活用方法



41

ヒアリング事前調査結果

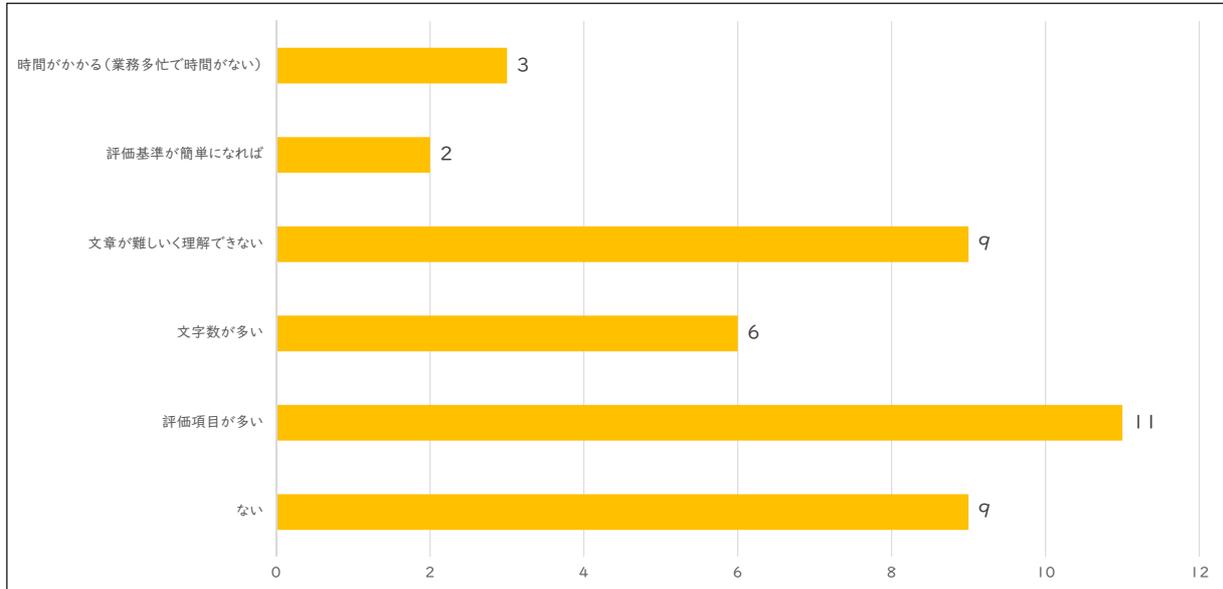
キャリアラダーモデル活用の手引きの良い点



42

ヒアリング事前調査結果

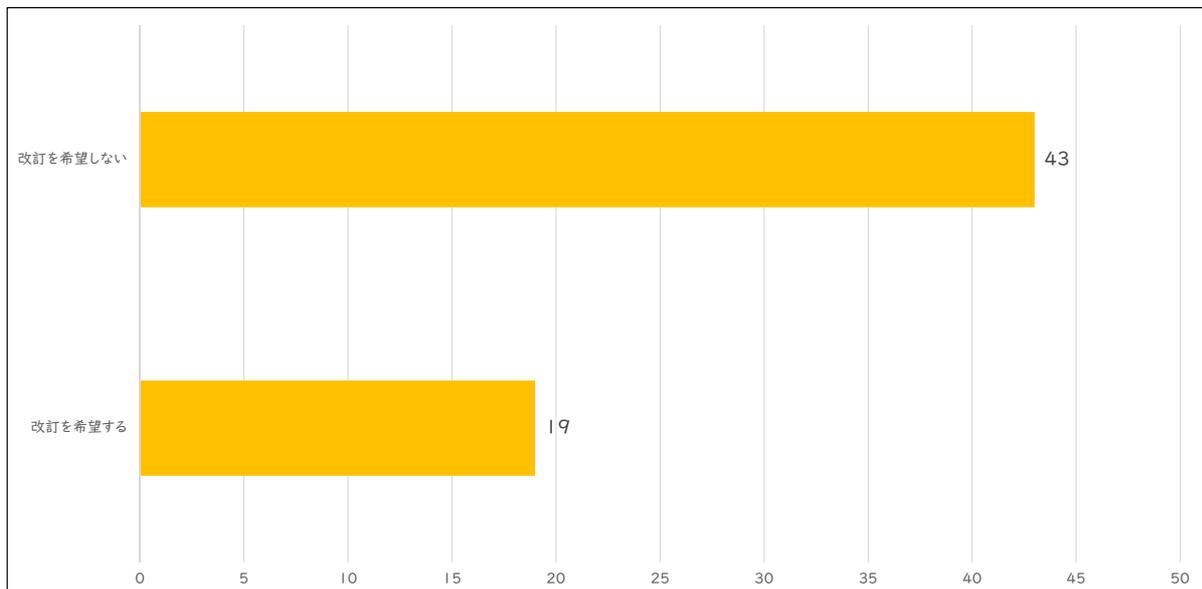
キャリアラダーモデル活用の手引きの使いづらい点



43

ヒアリング事前調査結果

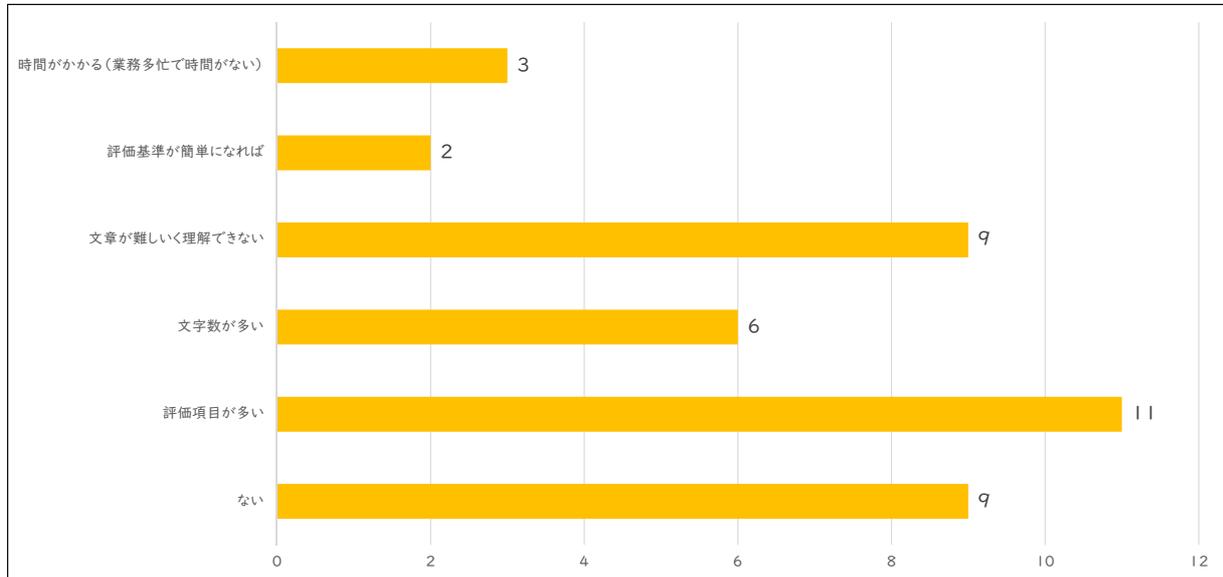
キャリアラダーモデル活用の手引き改訂の希望



44

ヒアリング事前調査結果

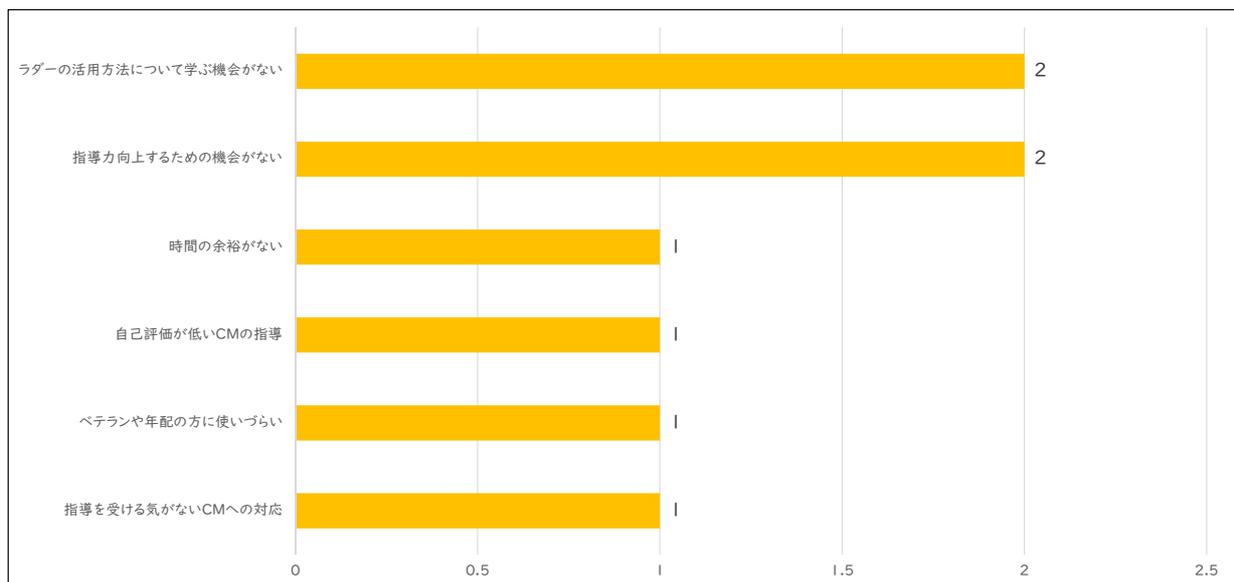
キャリアラダーモデル活用の手引きで改訂を希望する箇所



45

ヒアリング事前調査結果

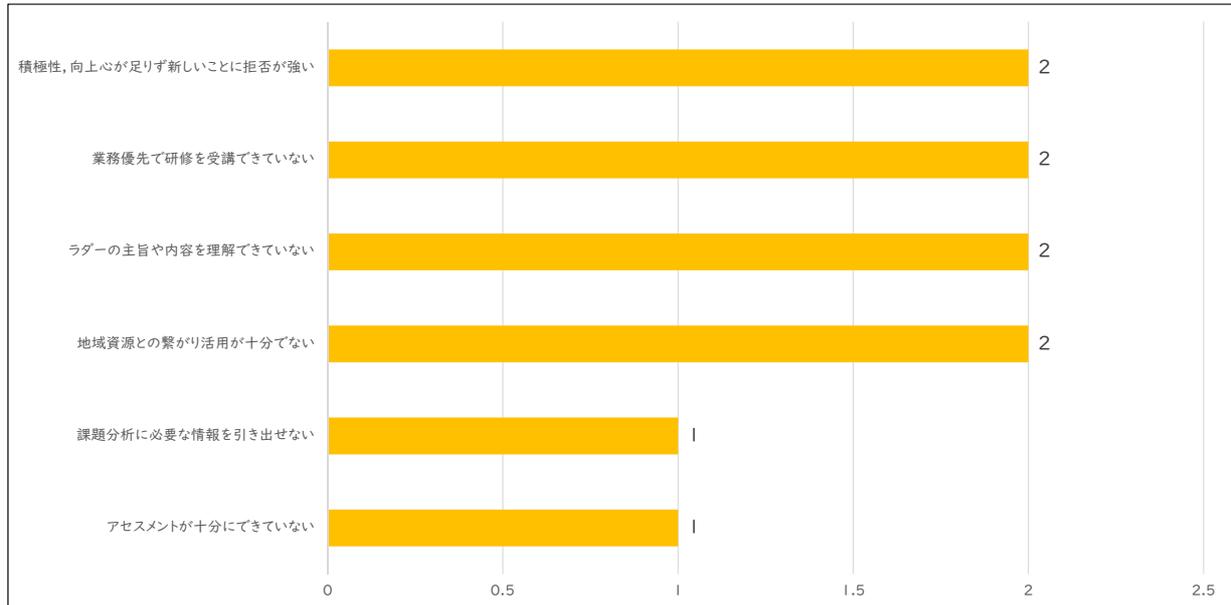
キャリアラダーモデルを活用して感じる指導者の課題



46

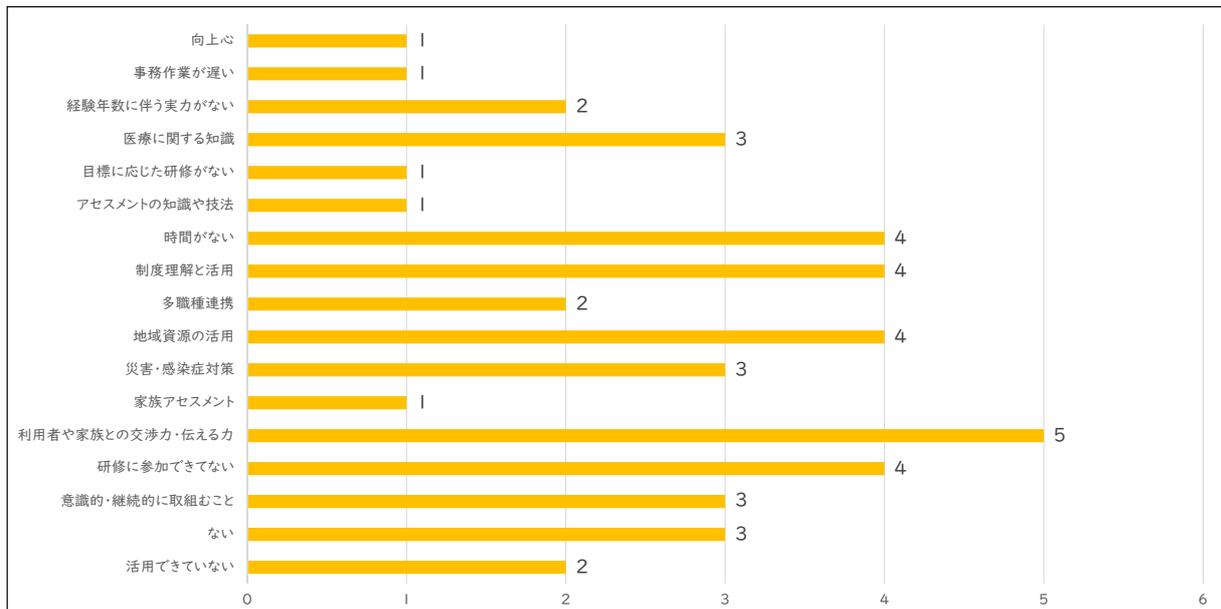
ヒアリング事前調査結果

キャリアラダーモデルを活用して感じた指導対象者の課題



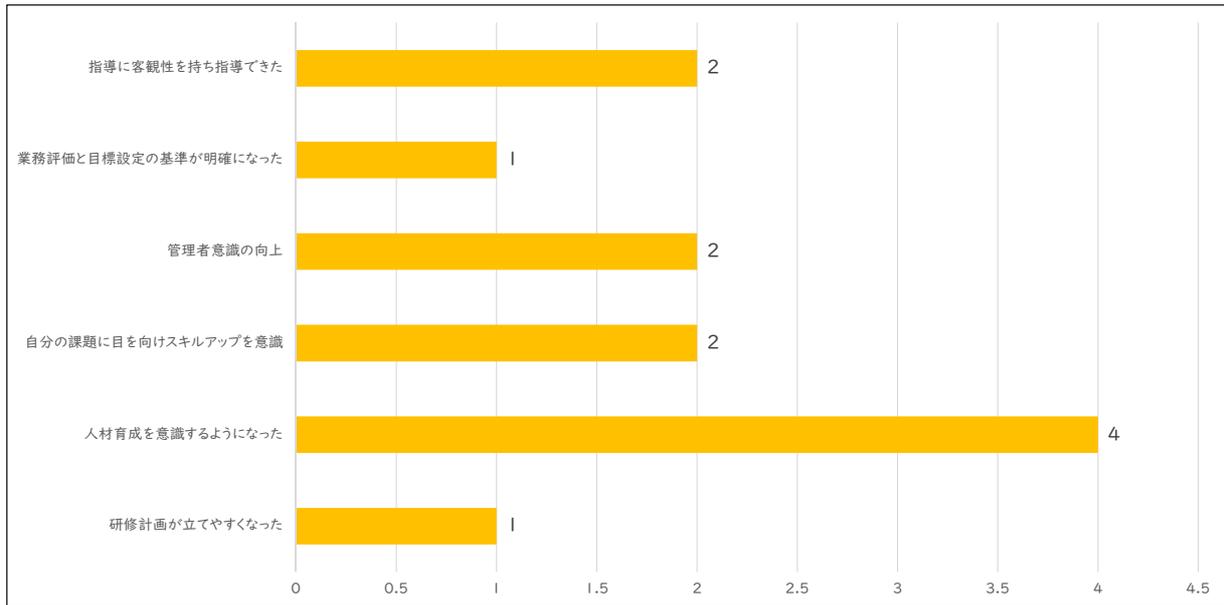
ヒアリング事前調査結果

キャリアラダーモデル活用の手引きを活用して感じるケアマネ自身の課題



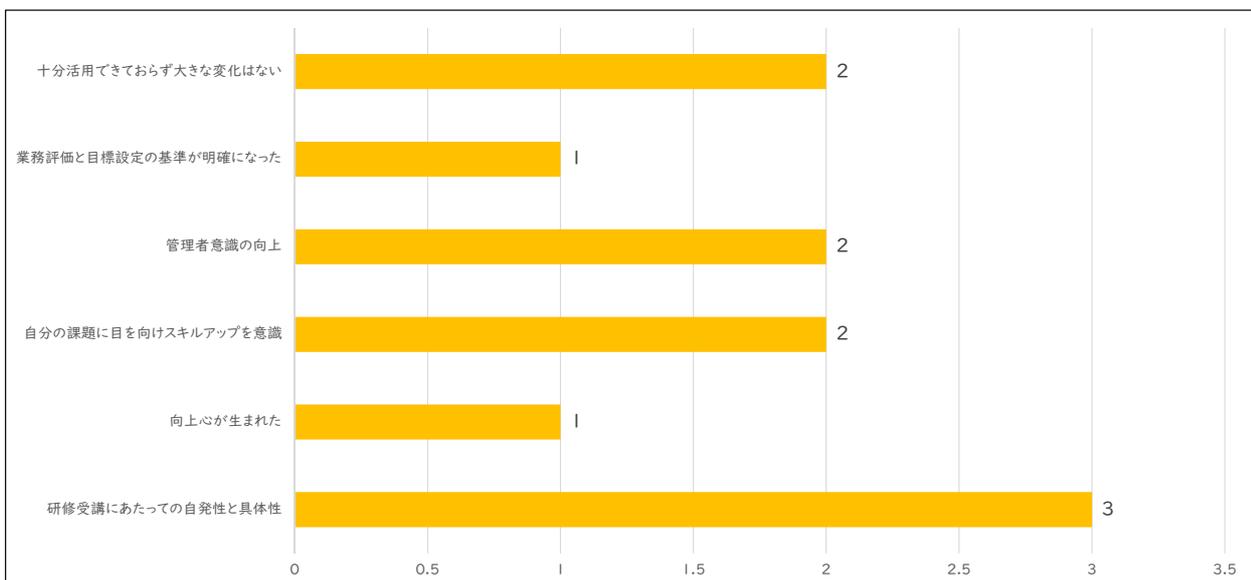
ヒアリング事前調査結果

キャリアラダーモデル活用後の指導者の変化



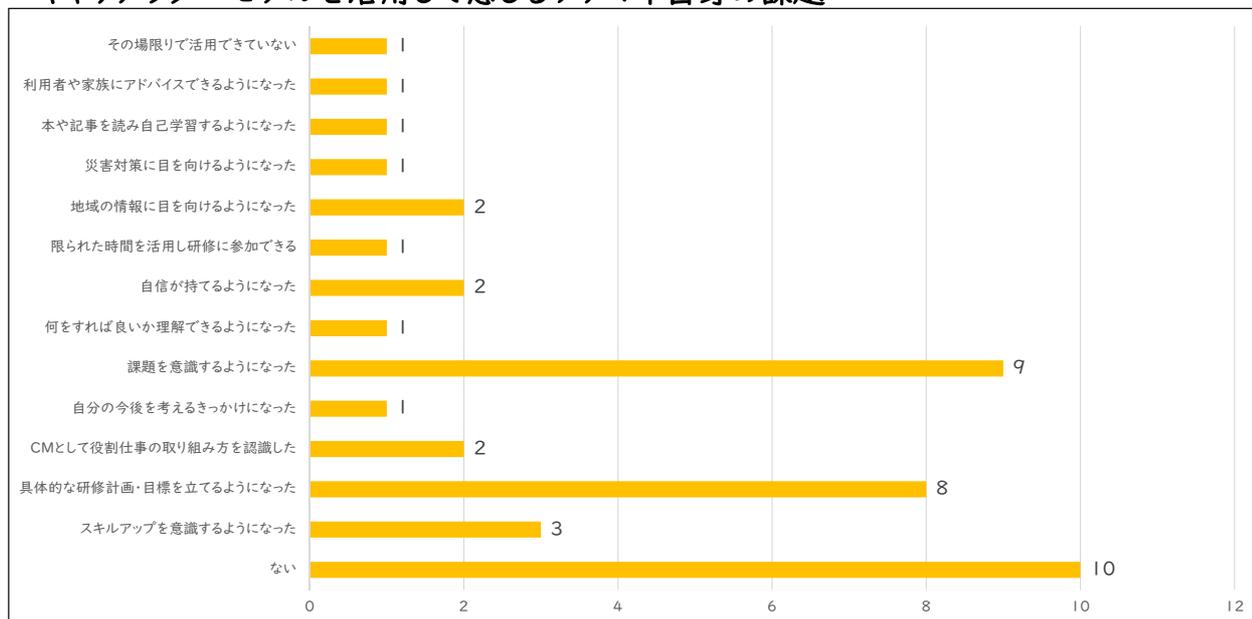
ヒアリング事前調査結果

キャリアラダーモデル活用後の指導対象者の変化



ヒアリング事前調査結果

キャリアラダーモデルを活用して感じるケアマネ自身の課題



51

訪問ヒアリング調査の結果

手引き活用のメリット

管理者	ケアマネジャー・主任ケアマネジャー
ケアマネジメント業務の振り返りになり、客観的に専門性が可視化できる。	ケアマネジメント業務における自分の課題や長所が明確になる。
参加する研修を選択し易い。指導者としてはどの研修に参加するか勧め易い。	普段の業務では意識することのない専門性について考えるきっかけとなる。
指導者の立ち位置と専門性を理解することができる。	自分の課題を意識して課題に応じて受講する研修を選択できる。
指導対象者の課題や目標が明らかになるため、客観的な指導ができる。	
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。	

52

訪問ヒアリング調査の結果

手引きを活用するにあつて課題

管理者	ケアマネジャー・主任ケアマネジャー
指導者として勉強する機会が少なく、指導者として実践的な学びの機会が必要だと感じる。	評価面談が実施されていないため、毎年同じ目標や活動になってしまい、書類を作成することが目的になってしまっている。
手引き活用を含め、事業所のケアマネジャー指導(OJT)等について他事業所との情報共有を含めた交流があれば良い。	評価することで自信を失いそうになる。
手引きの内容や使い方について十分理解できていないため、学ぶ機会があれば良い。	自分がどのキャリア階層であるか判断しづらい。
点数評価に悩む。もう少し簡単な評価基準になれば良い。	
専門性の状態像や評価表の文字数を少なくする等、理解しやすい内容にならないか。	

53

ヒアリング(事前)調査結果の分析

手引きの使用感や効果に関する調査結果と分析

- 活用者の約半数が、自分の課題が明確になり、ケアマネジメント業務の評価指標となったと回答している。これらのごとより、手引きがOJT等ケアマネジャー指導のツールとして活用されている状況であることが伺える。
- 活用後の変化として、指導者が評価ツールとして活用することで人材育成の意識が強まっている。
- 指導対象者には研修受講に係る自発性と具体性が生じるといった効果がある。
- 手引きを活用している事業所の管理者全員が年1回~2回の専門性評価を実施しているが、活用している全事業所が評価面接を実施している状況ではなく、OJT等の指導実践が十分でない事業所もある。
- 手引きを活用している事業所管理者とケアマネジャーの69%が、手引きの改訂を希望していない反面、評価項目や文字数の多さ、文章の難しさ等を訴えるケアマネジャーが多い。

人材育成の場面で、全事業所が手引きを活用し専門性評価シートや年間目標管理シートを活用しているが、評価面談を実施しておらず、目標の達成状況の確認等がされておらず、指導体制が十分に定着していない事業所もある。

今後、手引きを活用者を増やし、手引きを活用した人材育成の仕組みを事業所で構築していくためには、アンケート調査結果同様、令和6年度に手引きの改訂に取組み、活用することのメリットだけでなく、分かり易い活用方法の説明等、活用にあつての支援が必要である。

54

令和5年度調査結果まとめ

□ キャリアラダーモデル活用の手引き活用的是、97人と、令和4年度の調査時からわずか1人の増加に留まる。

□ キャリアラダーモデル活用的是、手引きの内容や、使用後の効果について一定肯定的に評価しているが、使用者の43%が手引きの内容改訂を希望している。

また未活用の37%が未活用の理由として、業務負担や時間的負担を増やしたくないと回答しており、手引きを使い易いよう改訂することに加え、生産性向上等業務改善の重要性が伺える。

□ キャリアラダーモデルを活用しない理由として、使い方が分らないという回答が、17%を占める。

また、活用的是からも使い方の理解が十分でないという意見を聴取したため、使用方法に関する取組が今後必要となることが伺える。

【令和5年度調査結果を踏まえ令和6年度に高知市研修体系化等検討委員会で取組む内容】

➤ キャリアラダーモデル活用の手引きの改訂

➤ 改訂後の手引きの使用方法等に関する周知方法と使用者を支援する取組の検討

➤ ケアマネジャー向けの体系的な研修の開催（年間研修スケジュールの作成と提供）