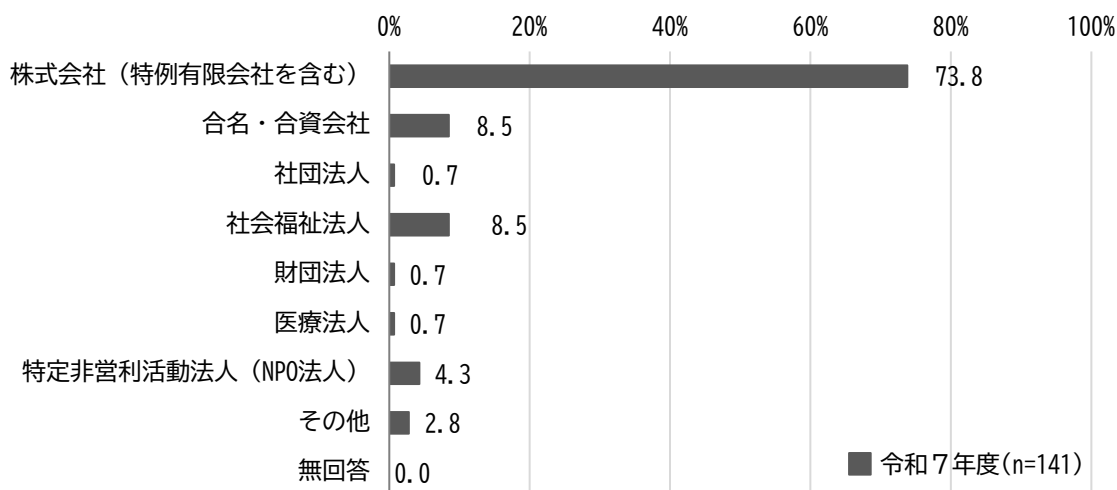


4-1 ケアマネジャー調査

1. 勤務先の事業所の概要について

問1 あなたの所属する事業所の組織（法人格）は、次のうちどれですか。（単数回答）

【図表 187】事業所の組織（法人格）

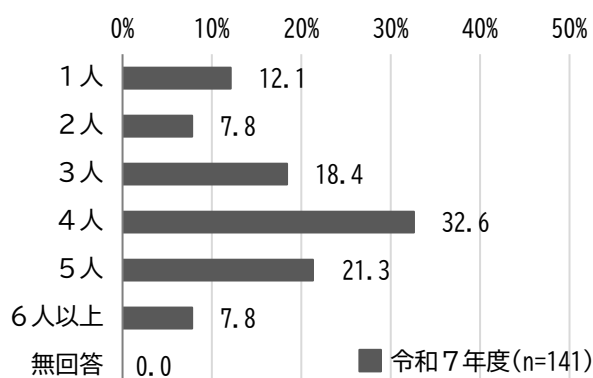


問2 あなたの居宅介護支援事業所のケアマネジャーは、あなたも含めて何人ですか。そのうち、主任ケアマネジャーは何人ですか。（単数回答）

ケアマネジャーの人数については、「4人」が32.6%で最も多く、次いで、「5人」が21.3%、「3人」が18.4%となっている。主任ケアマネジャーの人数については、「1人」が42.6%で最も多くなっている。

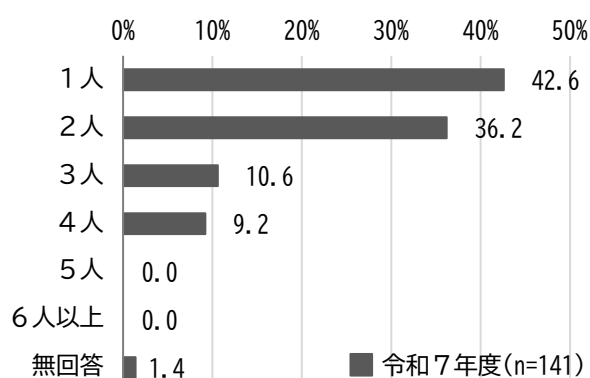
■ケアマネジャーの人数

【図表 188】居宅介護支援事業所のケアマネジャーの人数



■主任ケアマネジャーの人数

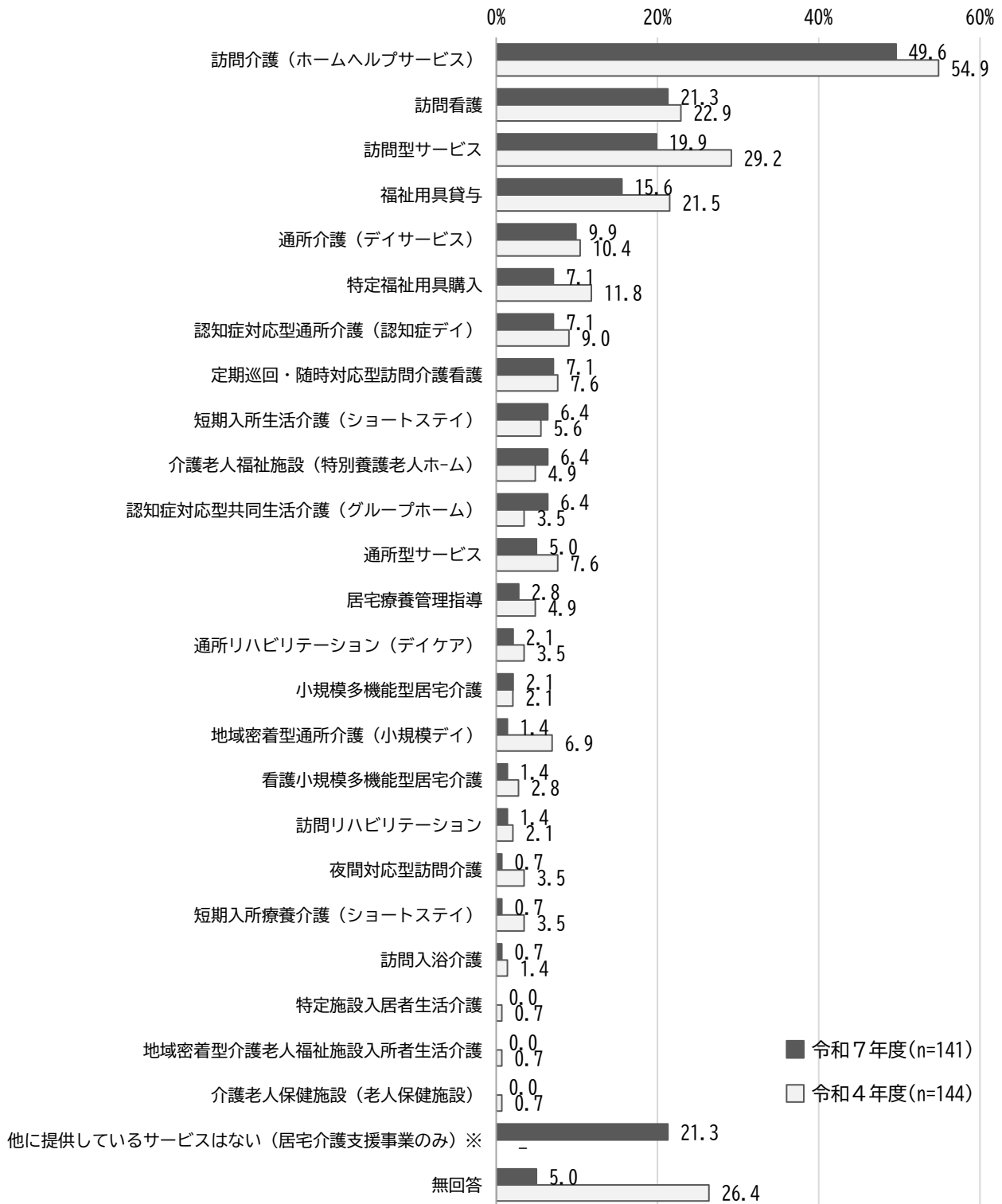
【図表 189】主任ケアマネジャーの人数



問3 あなたの所属する事業所が、居宅介護支援事業の他に提供しているサービスはどれですか。
(複数回答)

「訪問介護（ホームヘルプサービス）」が49.6%で最も多く、次いで、「訪問看護」が21.3%、「訪問型サービス」が19.9%となっている。

【図表 190】居宅介護支援事業の他に提供しているサービス〈前回比較〉

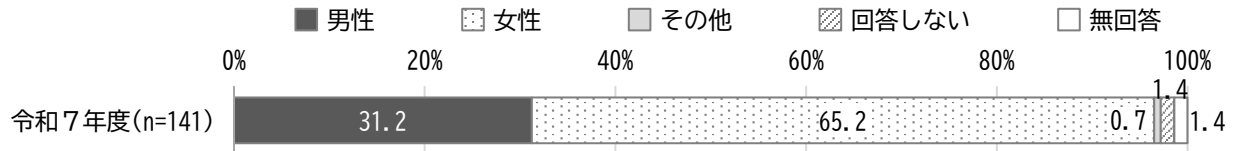


※令和4年度調査では、選択肢「他に提供しているサービスはない（居宅介護支援事業のみ）」はない。

2. あなた自身のことについて

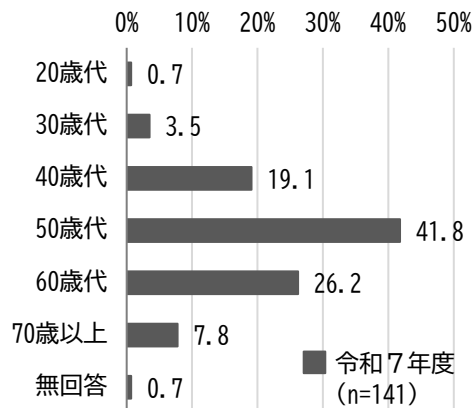
問4 あなたの性別をお選びください。(単数回答)

【図表 191】 性別



問5 あなたの年齢をお選びください。(単数回答)

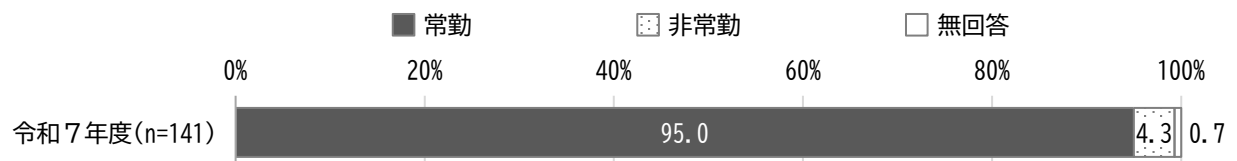
【図表 192】 年齢



年齢	人数
20歳代	1
30歳代	5
40歳代	27
50歳代	59
60歳代	37
70歳以上	11
無回答	1
合計	141

問6 あなたの勤務形態をお選びください。(単数回答)

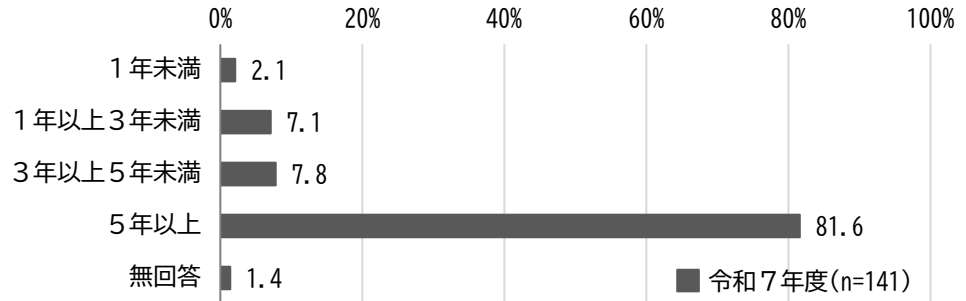
【図表 193】 勤務形態



問7 あなたのケアマネジャーの経験年数をお選びください。(単数回答)

「5年以上」が81.6%で最も多く、次いで、「3年以上5年未満」が7.8%、「1年以上3年未満」が7.1%となっている。

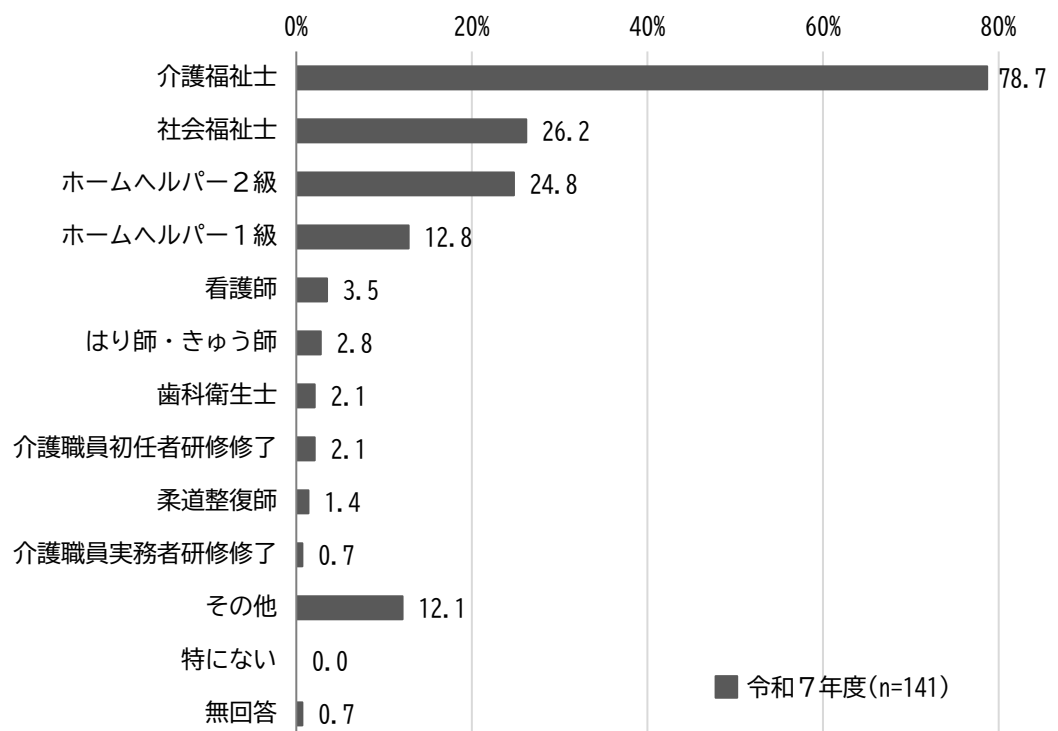
【図表 194】 経験年数



問8 あなたは、介護支援専門員以外にどのような資格をお持ちですか。(複数回答)

「介護福祉士」が78.7%で最も多く、次いで、「社会福祉士」が26.2%、「ホームヘルパー2級」が24.8%となっている。「その他」(12.1%)では「精神保健福祉士」との回答が最も多い。

【図表 195】 介護支援専門員以外に 所有している資格



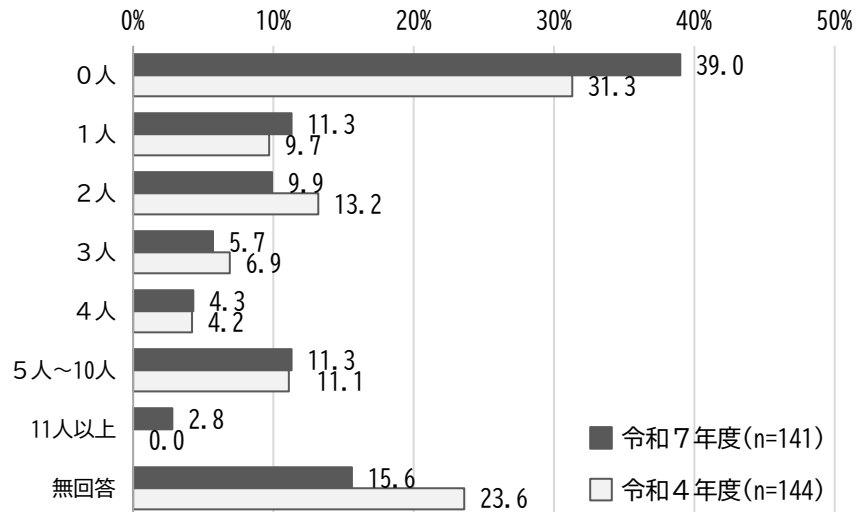
3. ケアマネジメントの状況について

問9 あなたが令和7年9月1日現在、担当している人数を教えてください。(単数回答)

担当している予防支援者の人数については、「0人」が39.0%で最も多く、次いで、「1人」が11.3%、「5人～10人」が11.3%となっている。担当している介護支援者の人数については、「30～39人」が40.4%で最も多く、次いで、「40～49人」が17.0%、「25～29人」が12.8%となっている。

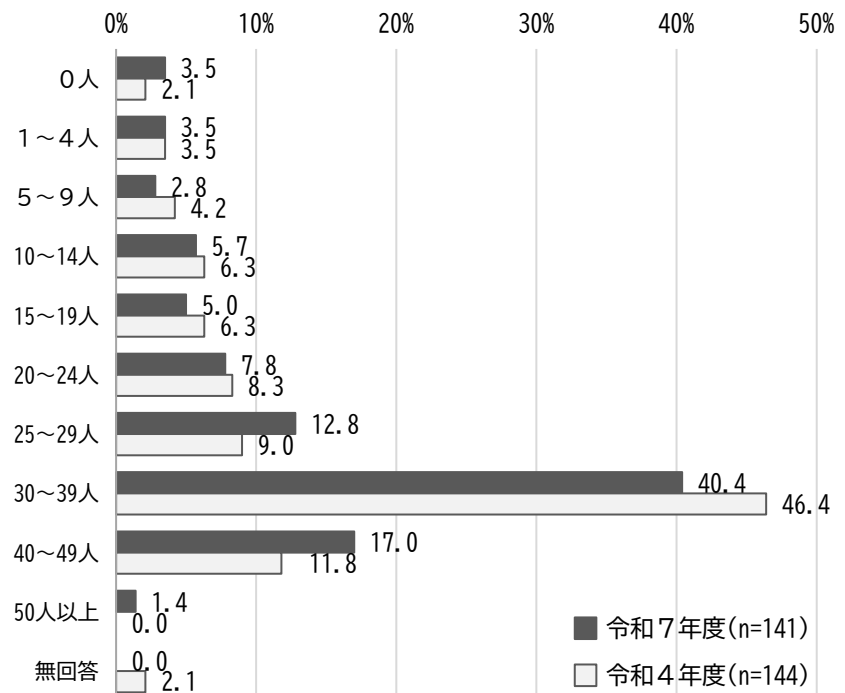
■担当している予防支援者の人数

【図表 196】 担当している予防支援者数〈前回比較〉



■担当している介護支援者の人数

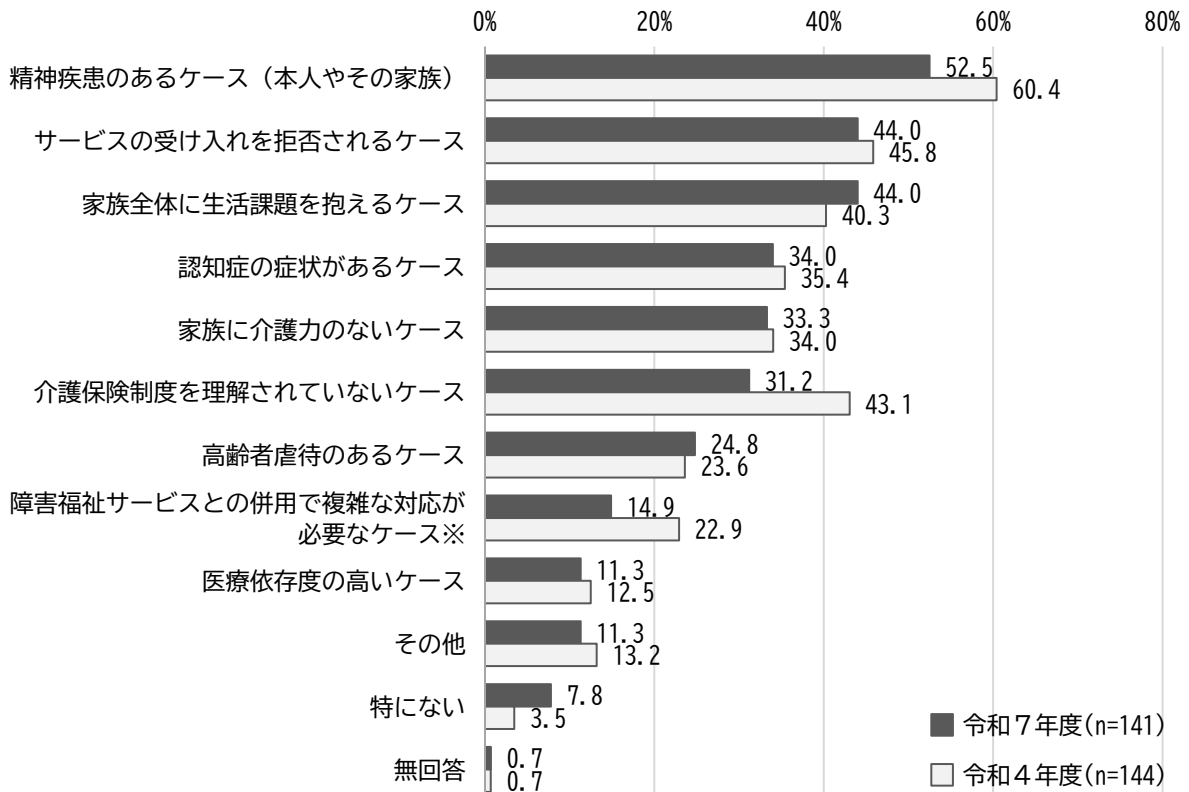
【図表 197】 担当している介護支援者数〈前回比較〉



問 10 過去1年間で、あなたが支援困難と感じたケースは、次のうちどれですか。(複数回答)

「精神疾患のあるケース（本人やその家族）」が52.5%で最も多く、次いで、「サービスの受け入れを拒否されるケース」が44.0%、「家族全体に生活課題を抱えるケース」が44.0%となっている。「その他」（11.3%）では、ハラスメントに関する内容が最も多い。

【図表 198】 過去1年間で、支援困難と感じたケース〈前回比較〉

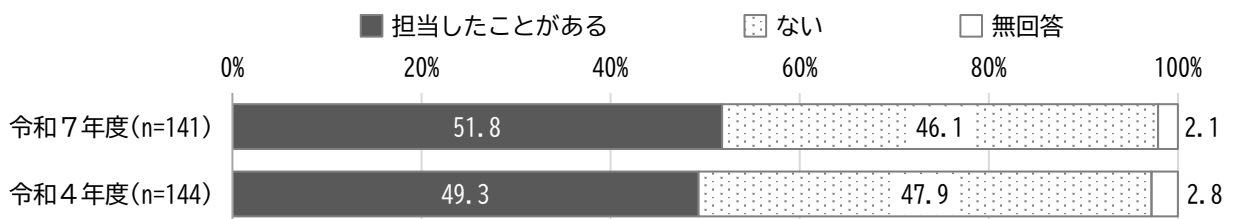


※令和4年度調査の選択肢は「障害施策との併用で複雑な対応が必要なケース」となっている。

問 11 あなたは、過去1年間で、虐待につながる可能性のあるケースを担当したことがありますか。(単数回答)

「担当したことがある」が51.8%、「ない」が46.1%となっている。

【図表 199】 過去1年間で、虐待につながる可能性のあるケースを担当したことの有無〈前回比較〉

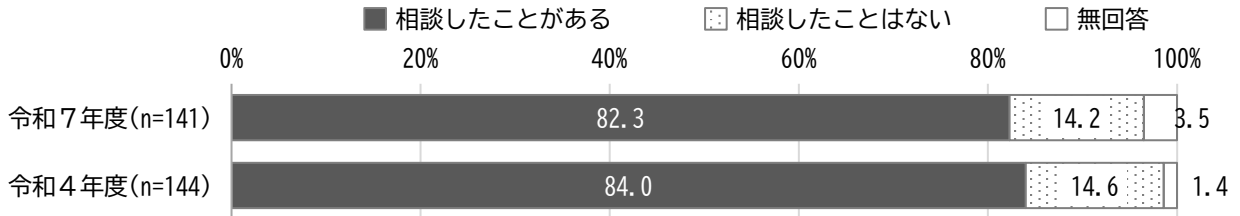


4. 高齢者総合相談センターのケアマネジャーへの支援について

問 12 過去1年間で、あなたは、利用者に関して高齢者総合相談センターへ相談したことがありますか。(単数回答)

「相談したことがある」が82.3%、「相談したことはない」が14.2%となっている。

【図表 200】 過去1年間の高齢者総合相談センターの相談状況〈前回比較〉

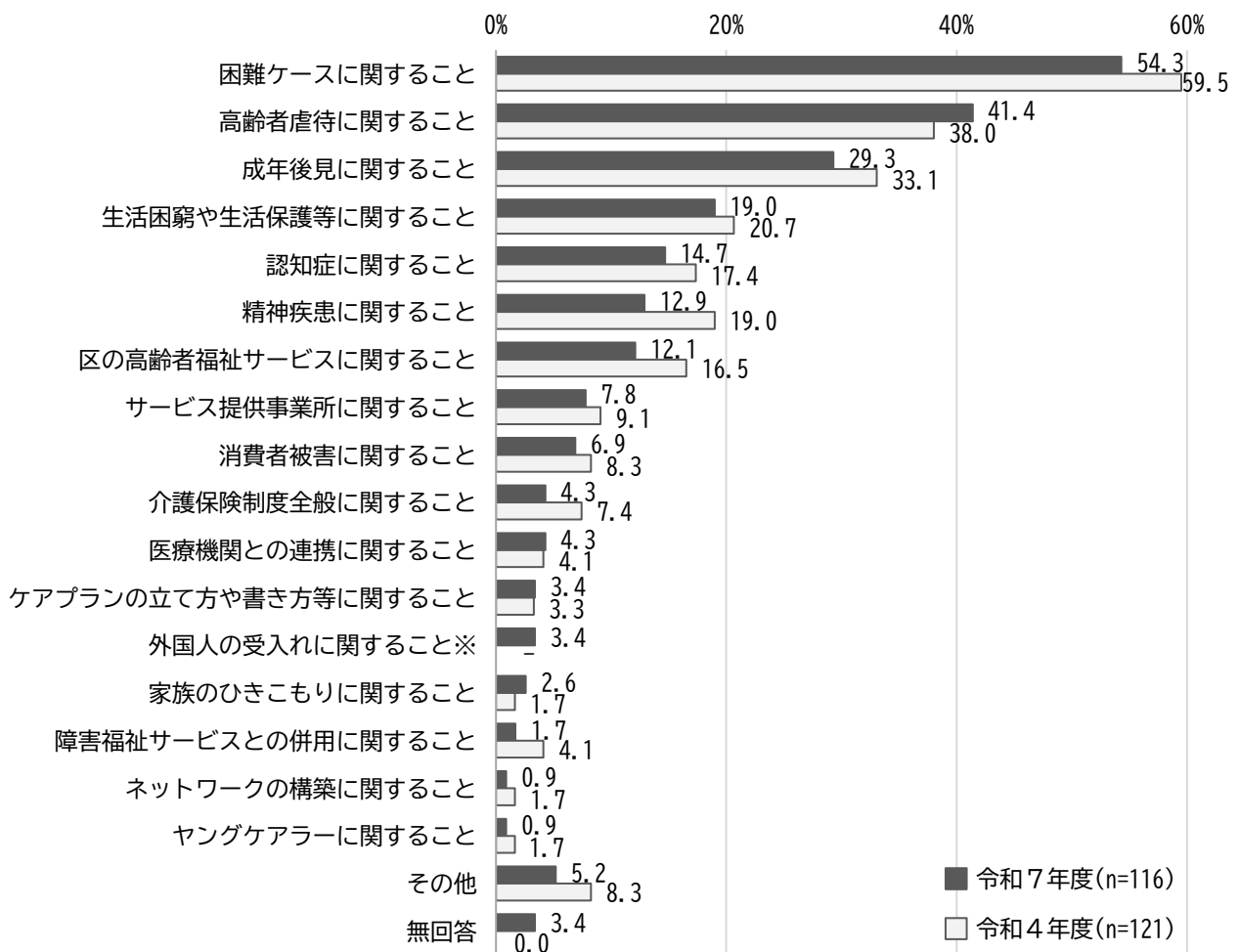


【問 12 で「相談したことがある」と回答した方】

問 12-1 相談した分野は、次のうちどれですか。(複数回答)

「困難ケースに関すること」が54.3%で最も多く、次いで、「高齢者虐待に関すること」が41.4%、「成年後見に関すること」が29.3%となっている。

【図表 201】 高齢者総合相談センターに相談した分野〈前回比較〉



※令和4年度調査では、選択肢「外国人の受入れに関すること」はない。

【問 12 で「相談したことがある」と回答した方】
 問 12-2 高齢者総合相談センターへ相談した際の全般的な評価は、次のうちどれですか。(単数回答)

「そう思う」と「まあそう思う」を合わせた“思う”は、『ア. すぐに対応してくれた』が 81.1%で最も多く、次いで『ウ. 利用者の支援や対応について確認できた』が 75.9%、『イ. 問題解決への方向性を確認できた』が 75.0%となっている。

【図表 202】 高齢者総合相談センターに対する評価

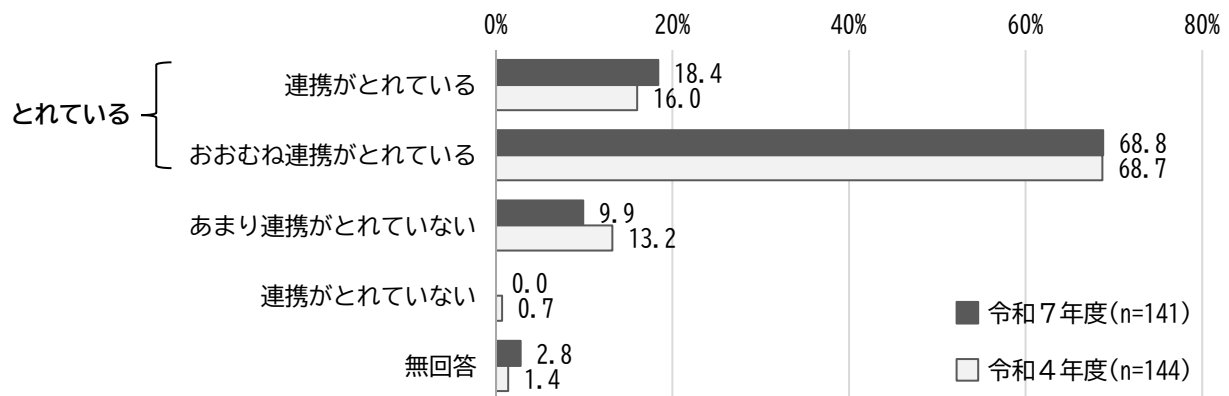
評価項目	n (回答数)	思う						(%)	
		そう思う	まあ そう思う	あまり そう 思わない	そう 思わない	わから ない	無回答	(R7) 思う	(R4) 思う
ア. すぐに対応してくれた	116	39.7	41.4	11.2	5.2	0.9	1.7	81.1	83.5
イ. 問題解決への方向性を確認できた	116	24.1	50.9	11.2	11.2	0.9	1.7	75.0	64.5
ウ. 利用者の支援や対応について確認 できた	116	27.6	48.3	15.5	6.0	0.9	1.7	75.9	67.7
エ. 新たな知識や情報を得ることが できた	116	22.4	35.3	27.6	11.2	0.9	2.6	57.7	57.0
オ. 利用者本人や家族との調整がとれ た	116	22.4	37.1	24.1	8.6	5.2	2.6	59.5	59.5
カ. 関係機関との連携がとれた	116	25.9	40.5	17.2	9.5	2.6	4.3	66.4	62.8
キ. 問題の解決に役立った	116	19.8	44.8	18.1	11.2	3.4	2.6	64.6	63.6

5. 各種連携の状況について

問13 あなたはケアマネジャーとして、主治医（かかりつけ診療所・クリニック）との連携はとれていますか。（単数回答）

「おおむね連携がとれている」が68.8%で最も多く、「連携がとれている」（18.4%）と合わせた“とれている”は87.2%となっている。

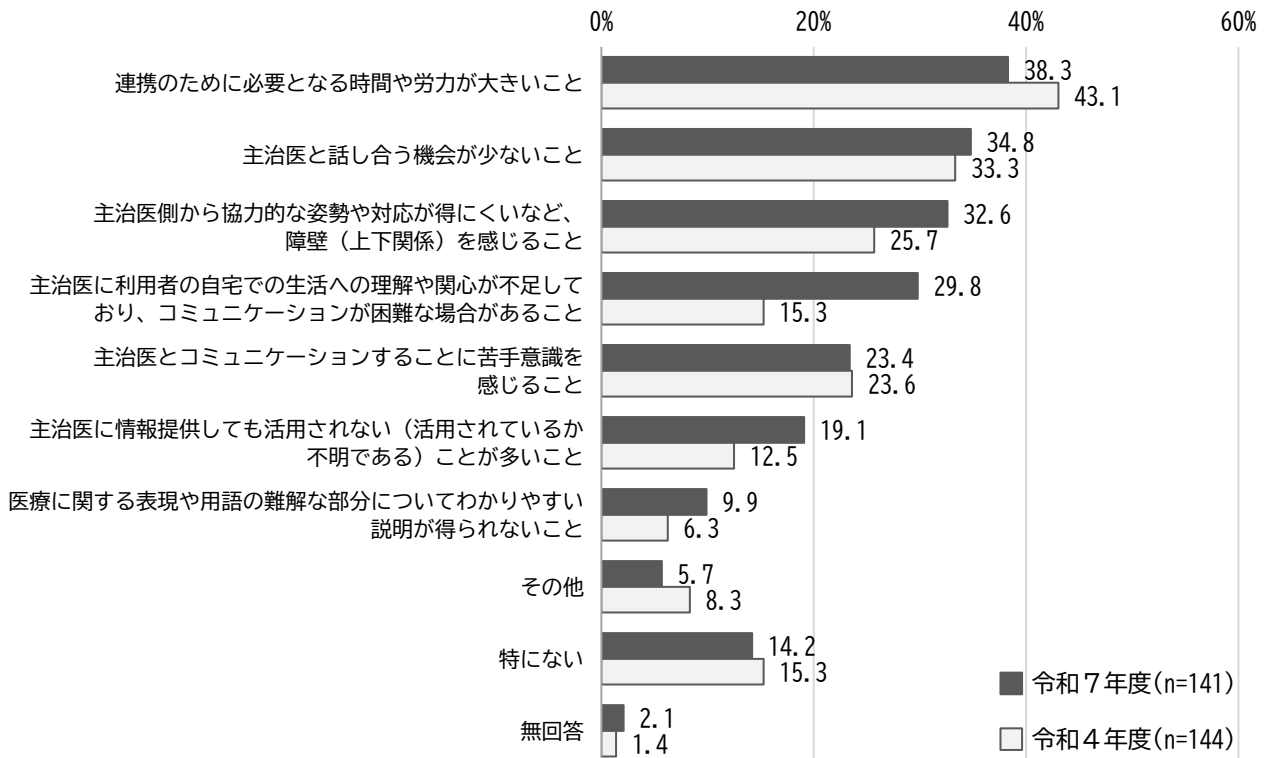
【図表 203】主治医との連携状況〈前回比較〉



問14 あなた自身の、主治医（かかりつけ診療所・クリニック）との連携における課題は何だと思いますか。（複数回答）

「連携のために必要となる時間や労力が大きいこと」が38.3%で最も多く、次いで、「主治医と話し合う機会が少ないこと」が34.8%、「主治医側から協力的な姿勢や対応が得にくいなど、障壁（上下関係）を感じる」とが32.6%となっている。

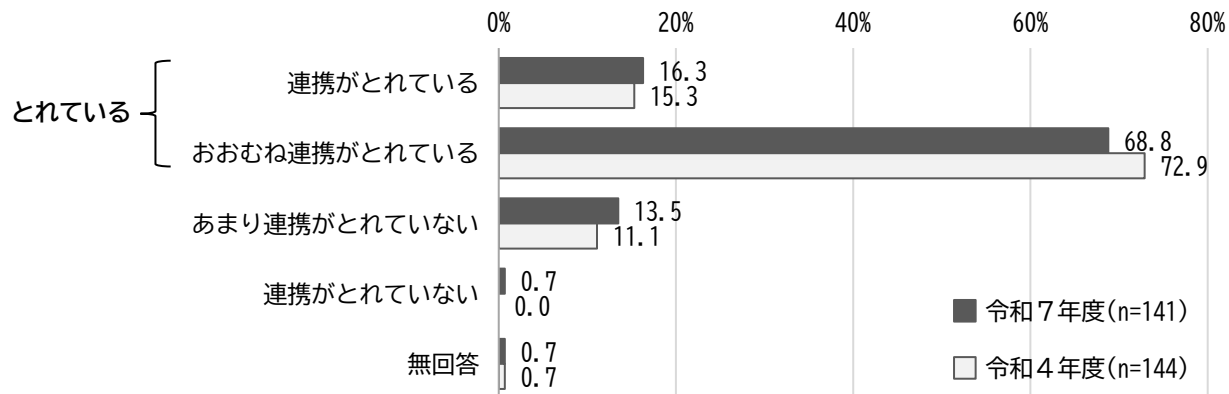
【図表 204】主治医との連携における課題〈前回比較〉



問 15 あなたはケアマネジャーとして、病院（医師、看護師、医療ソーシャルワーカー等）との連携はとれていますか。（単数回答）

「おおむね連携がとれている」が 68.8%で最も多く、「連携がとれている」（16.3%）と合わせた“とれている”は 85.1%となっている。

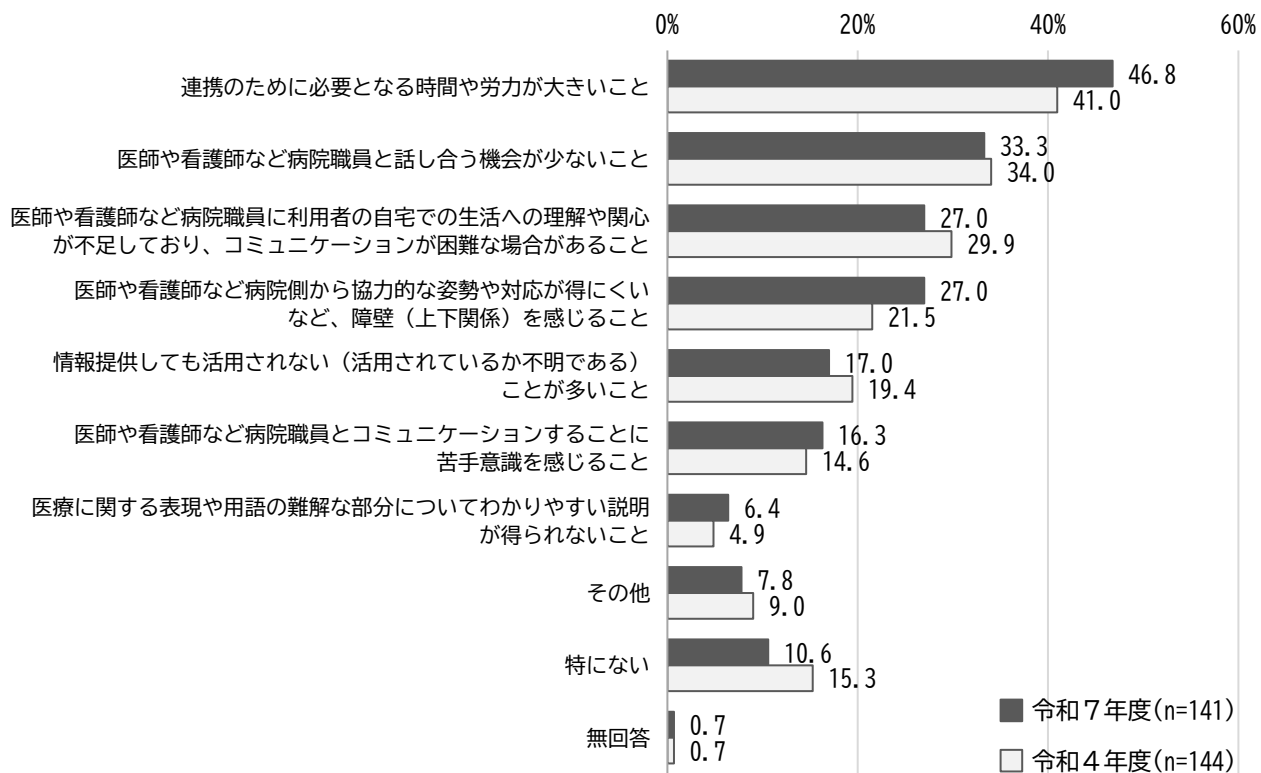
【図表 205】 病院との連携状況（前回比較）



問 16 あなた自身の、病院（医師、看護師、医療ソーシャルワーカー等）との連携における課題は何だと思いますか。（複数回答）

「連携のために必要となる時間や労力が大きいこと」が 46.8%で最も多く、次いで、「医師や看護師など病院職員と話し合う機会が少ないこと」が 33.3%、「医師や看護師など病院側から協力的な姿勢や対応が得にくいなど、障壁（上下関係）を感じる事」及び「医師や看護師など病院側から協力的な姿勢や対応が得にくいなど、障壁（上下関係）を感じる事」が 27.0%となっている。

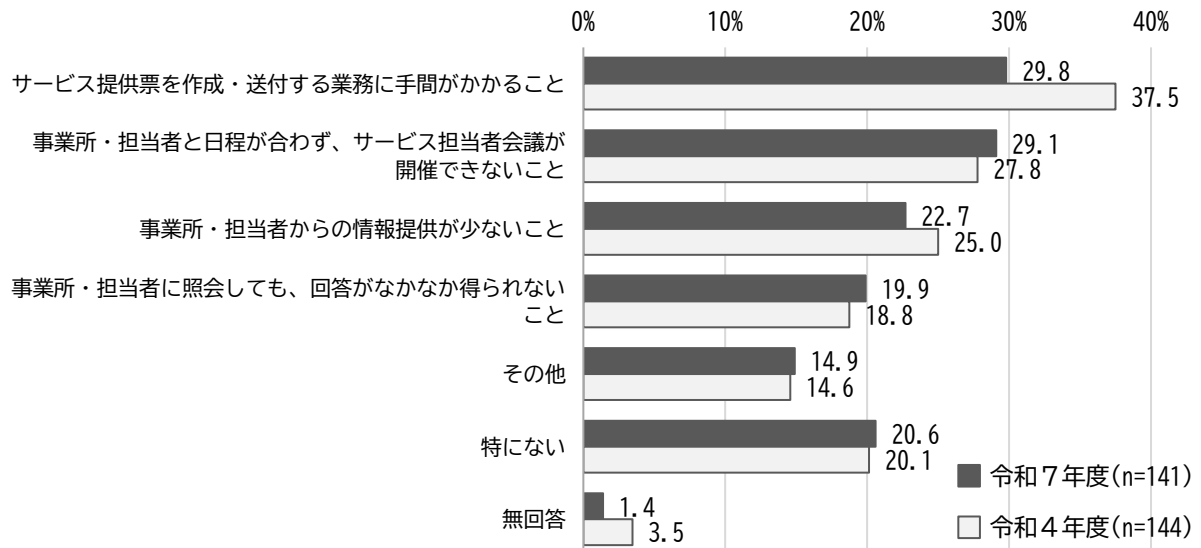
【図表 206】 病院との連携における課題（前回比較）



問 17 あなた自身の、介護保険サービス事業所との連携における課題は何だと思いますか。
(複数回答)

「サービス提供票を作成・送付する業務に手間がかかること」が 29.8%で最も多く、次いで、「事業所・担当者と日程が合わず、サービス担当者会議が開催できないこと」が 29.1%、「事業所・担当者からの情報提供が少ないこと」が 22.7%となっている。

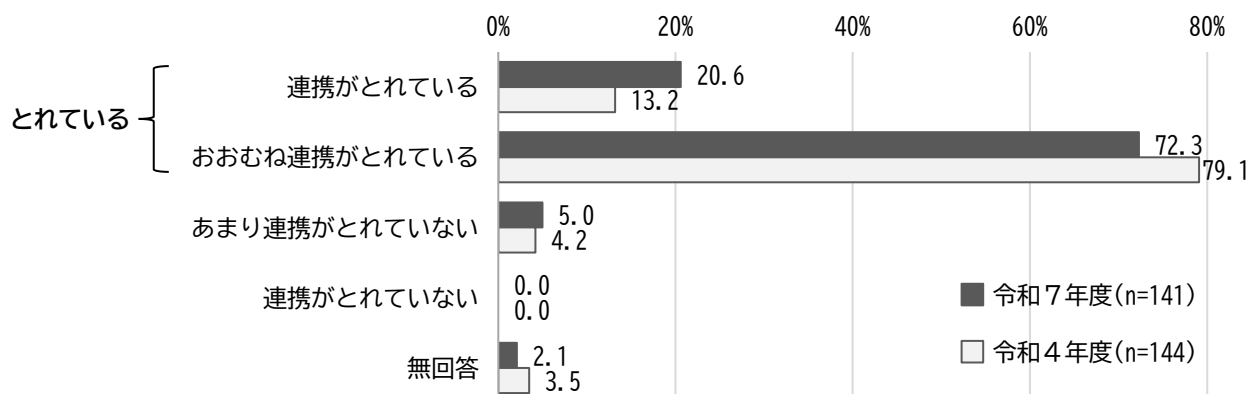
【図表 207】 介護保険サービス事業所との連携における課題〈前回比較〉



問 18 あなたからみて、新宿区内の在宅医療・介護連携の状況について、どのように思いますか。
(単数回答)

「おおむね連携がとれている」が 72.3%で最も多く、「連携がとれている」(20.6%)と合わせた“とれている”は 92.9%となっている。

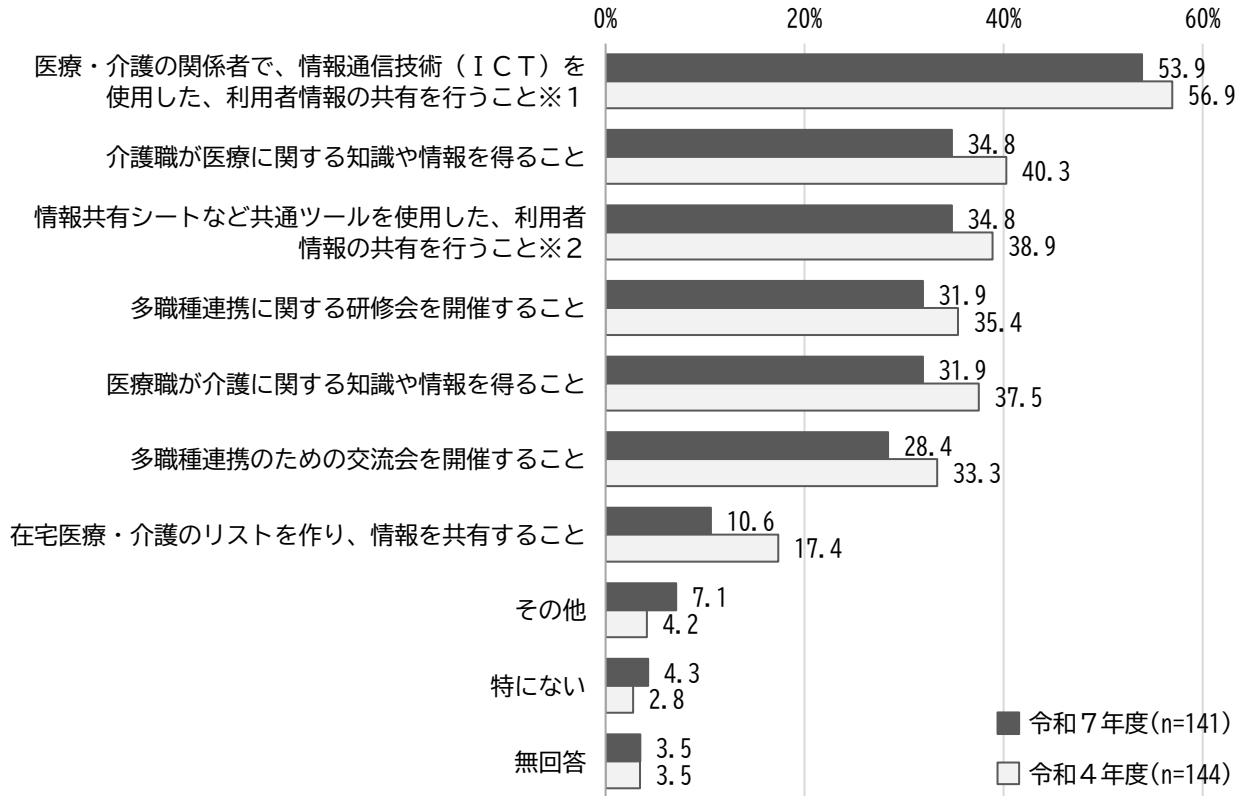
【図表 208】 新宿区内の在宅医療・介護連携の状況〈前回比較〉



問 19 あなたからみて、新宿区内の在宅医療・介護連携を推進するためには、どのようなことが必要だと思いますか。(複数回答)

「医療・介護の関係者で、情報通信技術（ICT）を使用した、利用者情報の共有を行うこと」が53.9%で最も多く、次いで、「介護職が医療に関する知識や情報を得ること」及び「情報共有シートなど共通ツールを使用した、利用者情報の共有を行うこと」が同率で34.8%となっている。

【図表 209】在宅医療・介護連携を推進するために必要なこと〈前回比較〉



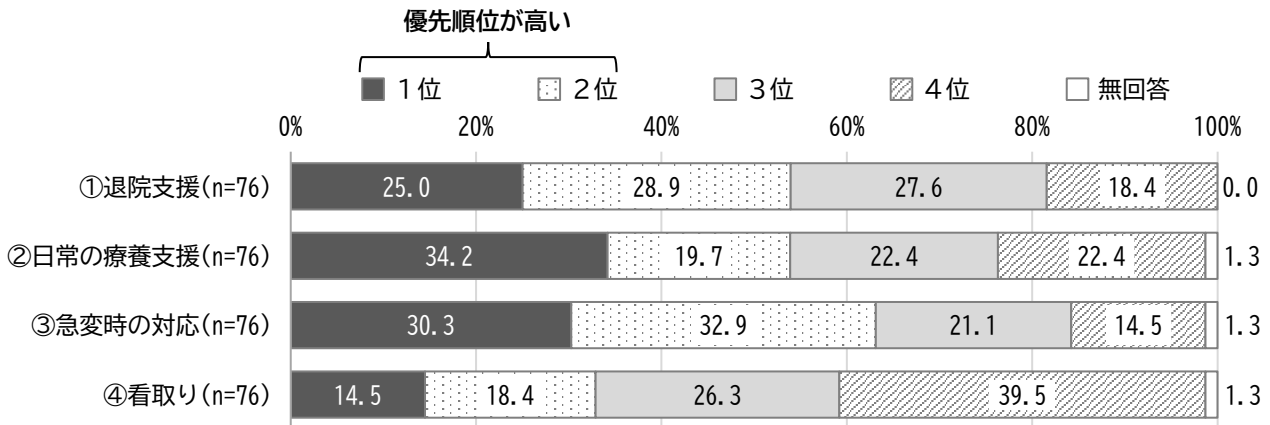
※1 令和4年度調査の選択肢は「医療・介護の関係者で、情報通信技術（ICT）を使用した、患者情報の共有を行うこと」となっている。

※2 令和4年度調査の選択肢は「情報共有シートなど共通ツールを使用した、患者情報の共有を行うこと」となっている。

【問 19 で「医療・介護の関係者で、情報通信技術（ICT）を使用した、利用者情報の共有を行うこと」と回答した方】
 問 19-1 利用者情報の共有を行いたいと思うのは、どのような場面ですか。（単数回答）

「1位」と「2位」を合わせた“優先順位が高い”は『③急変時の対応』が 63.2%と最も多く、『①退院支援』及び『②日常の療養支援』が同率で 53.9%となっている。

【図表 210】利用者情報の共有を行いたい場面



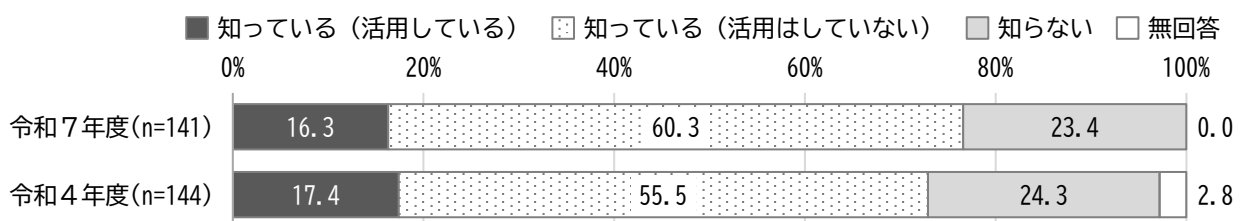
6. 在宅医療への対応について

問 20 あなたは、区の「在宅医療相談窓口」や「がん療養相談窓口」で相談を受けられるということを知っていますか。（単数回答）

(1) 在宅医療相談窓口について

「知っている（活用はしていない）」が 60.3%で最も多く、次いで「知らない」が 23.4%、「知っている（活用している）」が 16.3%となっている。

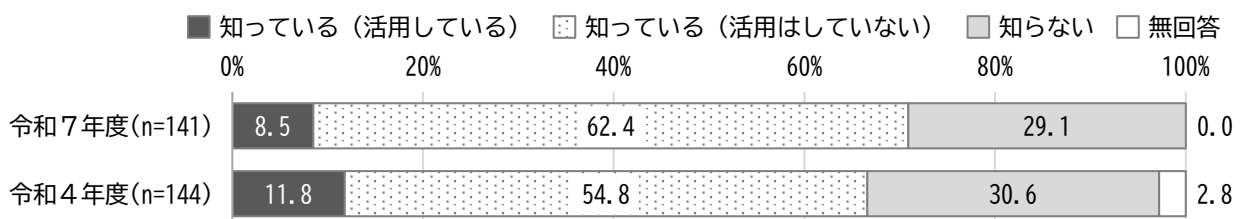
【図表 211】在宅医療相談窓口の活用状況〈前回比較〉



(2) がん療養相談窓口について

「知っている（活用はしていない）」が 62.4%で最も多く、次いで「知らない」が 29.1%、「知っている（活用している）」が 8.5%となっている。

【図表 212】がん療養相談窓口の活用状況〈前回比較〉



7. ケアプランへの組み込みについて

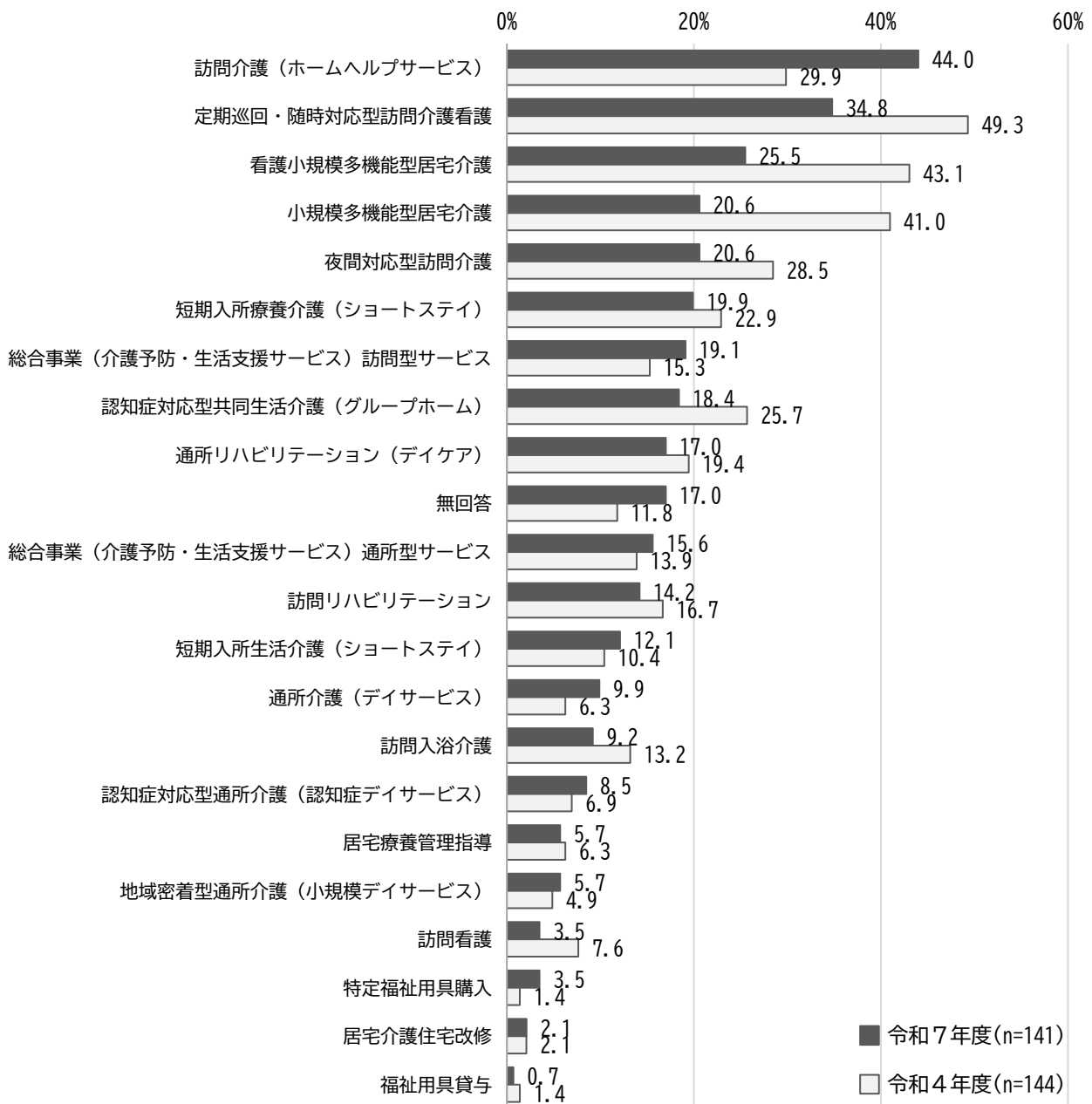
問 21 あなたは、ケアプランの作成にあたって、(ア) 組み込みにくいと思う介護保険のサービスはありますか。ある場合は、(イ) その理由をお答えください。(複数回答)

組み込みにくいと思う介護保険サービスについては、「訪問介護（ホームヘルプサービス）」が44.0%で最も多く、次いで、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」が34.8%、「看護小規模多機能型居宅介護」が25.5%となっている。

組み込みにくいと思う理由については、回答者が多かったサービス順にみると、『訪問介護』の88.7%と『定期巡回・随時対応型訪問介護看護』の32.7%で「サービスが不足している」となっている。

(ア) 組み込みにくいと思う介護保険サービス

【図表 213】 ケアプランの作成にあたって、組み込みにくいと思うサービス〈前回比較〉



(イ) その理由

【図表 214】ケアプランの作成にあたって、組み込みにくいと思う理由

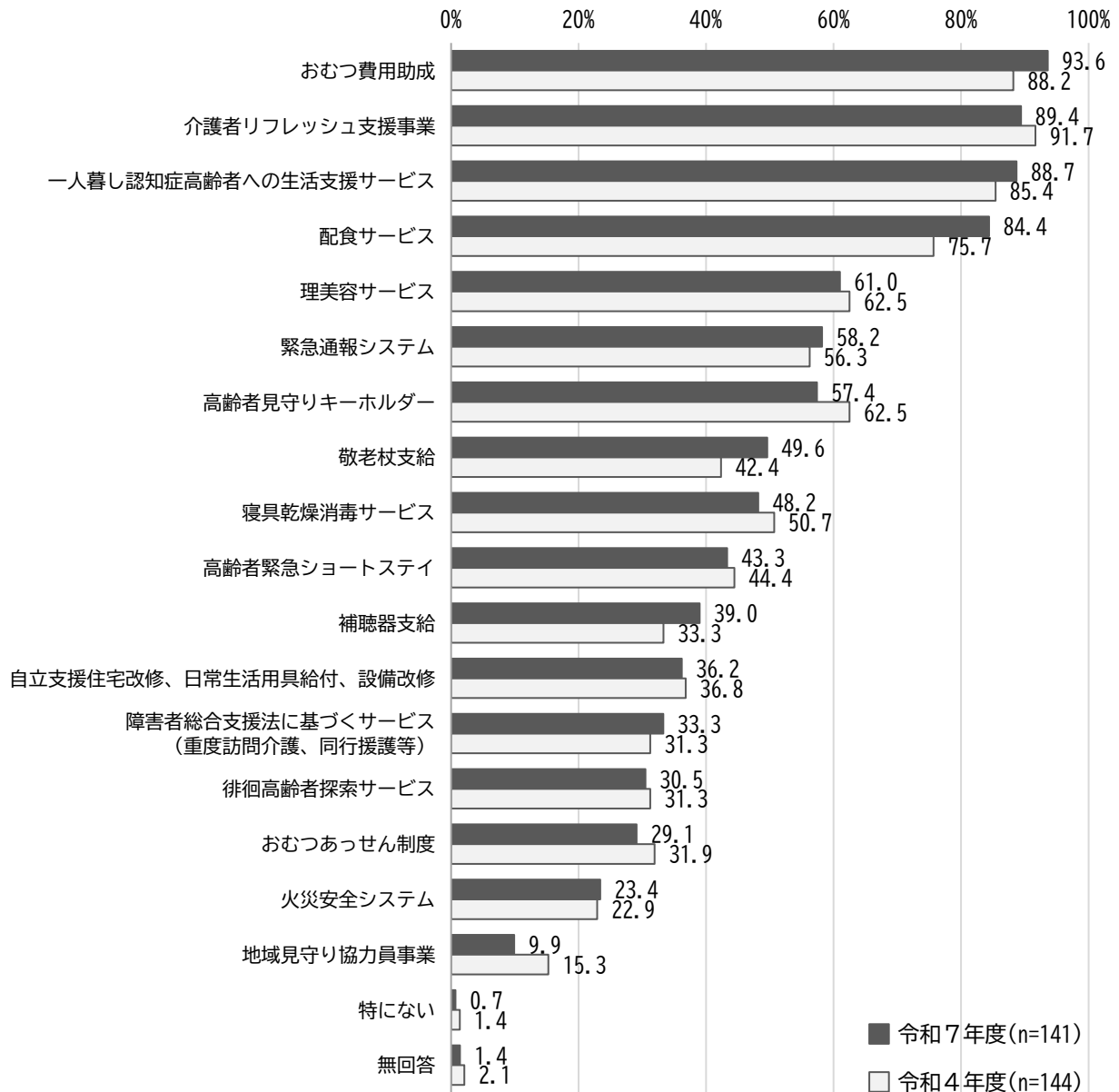
(%)

サービス名	n (回答数)	サービスが 不足して いる	サービス内 容に関する 自身の知識 が不足して いる	今まで利用 していたサ ービス事業 所との連携 が困難に なる	利用者やそ の家族等が 望まない	費用面	その他	無回答
訪問介護（ホームヘルプサービス）	62	88.7	4.8	8.1	4.8	1.6	6.5	3.2
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	49	32.7	18.4	26.5	10.2	22.4	12.2	8.2
看護小規模多機能型居宅介護	36	36.1	38.9	38.9	13.9	13.9	5.6	2.8
夜間対応型訪問介護	29	44.8	24.1	3.4	10.3	27.6	6.9	6.9
小規模多機能型居宅介護	29	37.9	34.5	44.8	13.8	13.8	6.9	3.4
短期入所療養介護（ショートステイ）	28	50.0	7.1	7.1	14.3	17.9	28.6	0.0
総合事業（介護予防・生活支援サービス） 訪問型サービス	27	59.3	33.3	11.1	3.7	3.7	0.0	3.7
認知症対応型共同生活介護 （グループホーム）	26	38.5	19.2	30.8	11.5	38.5	0.0	3.8
通所リハビリテーション（デイケア）	24	62.5	4.2	4.2	16.7	16.7	37.5	0.0
総合事業（介護予防・生活支援サービス） 通所型サービス	22	50.0	36.4	4.5	13.6	4.5	0.0	4.5
訪問リハビリテーション	20	40.0	30.0	0.0	5.0	15.0	40.0	0.0
短期入所生活介護（ショートステイ）	17	64.7	0.0	0.0	11.8	11.8	17.6	5.9
通所介護（デイサービス）	14	85.7	0.0	7.1	7.1	0.0	21.4	0.0
訪問入浴介護	13	76.9	0.0	7.7	30.8	7.7	0.0	0.0
認知症対応型通所介護（認知症デイサービス）	12	33.3	16.7	0.0	41.7	25.0	16.7	0.0
居宅療養管理指導	8	0.0	62.5	12.5	37.5	25.0	50.0	0.0
地域密着型通所介護（小規模デイサービス）	8	87.5	0.0	12.5	12.5	0.0	12.5	0.0
訪問看護	5	0.0	0.0	0.0	60.0	60.0	0.0	0.0
特定福祉用具購入	5	0.0	60.0	0.0	20.0	20.0	20.0	0.0
居宅介護住宅改修	3	0.0	33.3	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0
福祉用具貸与	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

問 22 区などが提供している介護保険外の高齢者福祉サービス等で、あなたがケアプランの作成にあたり、検討するものは、次のうちどれですか。(複数回答)

「おむつ費用助成」が 93.6%で最も多く、次いで、「介護者リフレッシュ支援事業」が 89.4%、「一人暮らし認知症高齢者への生活支援サービス」が 88.7%となっている。

【図表 215】 ケアプラン作成時に検討する介護保険以外の高齢者福祉サービス〈前回比較〉

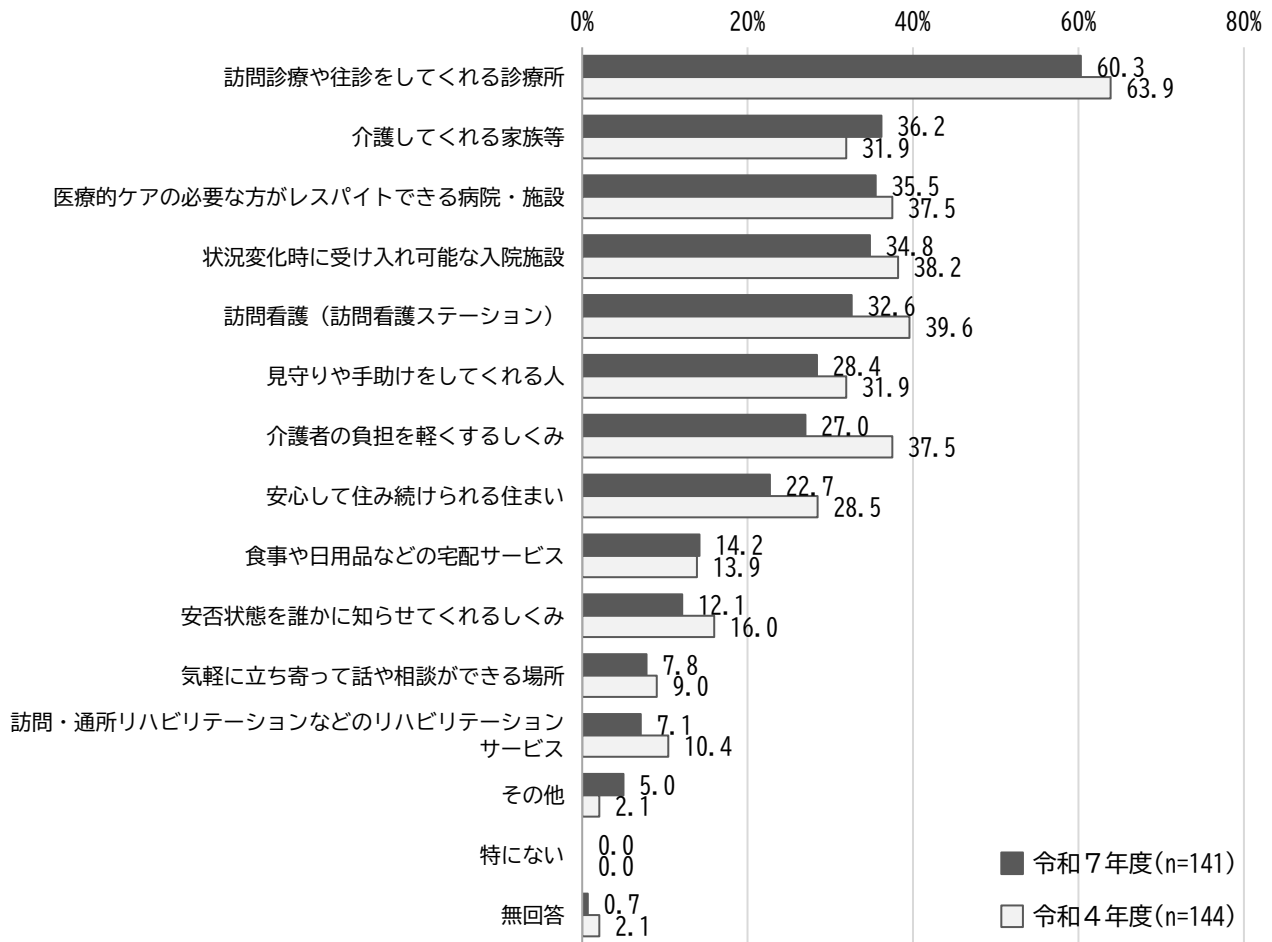


8. 在宅高齢者に必要な支援について

問 23 介護や医療が必要になっても、高齢者が在宅で暮らし続けるために、特に重要だと思うものは何ですか。(複数回答)

「訪問診療や往診をしてくれる診療所」が 60.3%で最も多く、次いで、「介護してくれる家族等」が 36.2%、「医療的ケアの必要な方がレスパイトできる病院・施設」が 35.5%となっている。

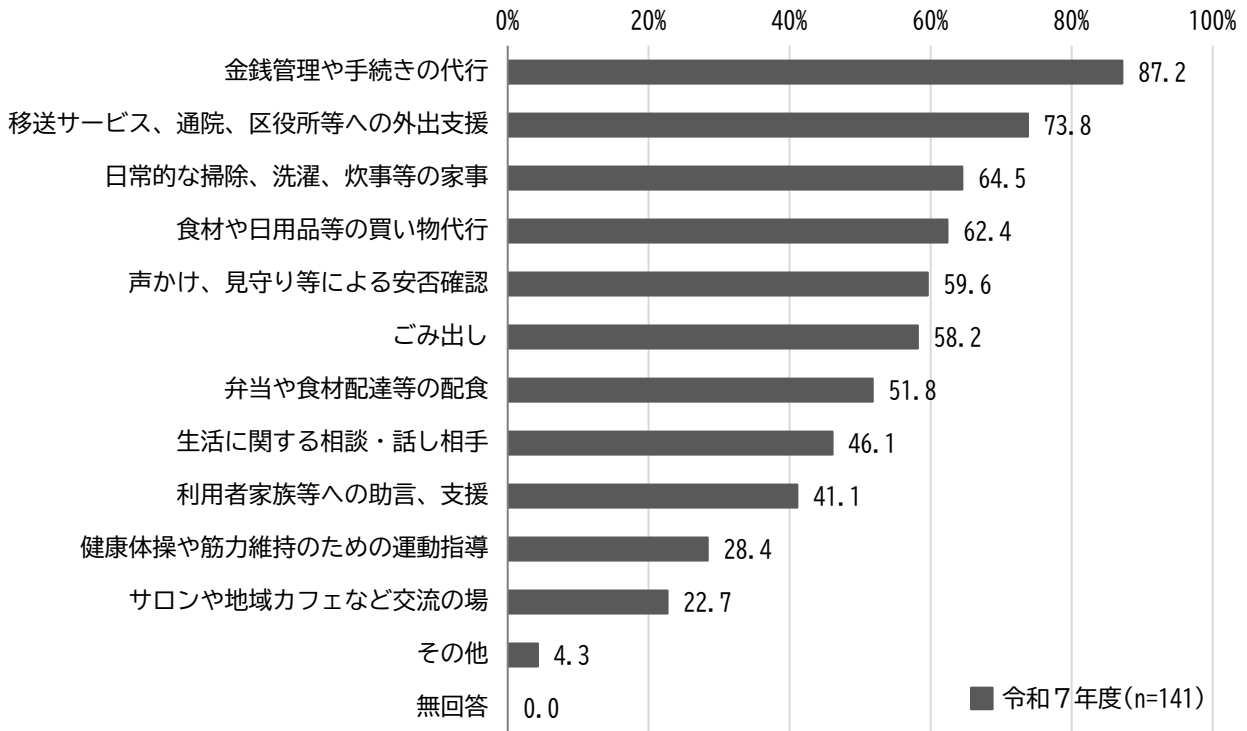
【図表 216】 高齢者が在宅で暮らし続けるために、特に重要だと思うもの〈前回比較〉



問 24 要介護者等（特に、一人暮らしの高齢者）が、在宅で暮らし続けるために、今後必要なサービスとして、どのようなものが考えられますか。（複数回答）

「金銭管理や手続きの代行」が 87.2%で最も多く、次いで、「移送サービス、通院、区役所等への外出支援」が 73.8%、「日常的な掃除、洗濯、炊事等の家事」が 64.5%となっている。

【図表 217】 要介護者等が在宅で暮らし続けるために、今後必要なサービス

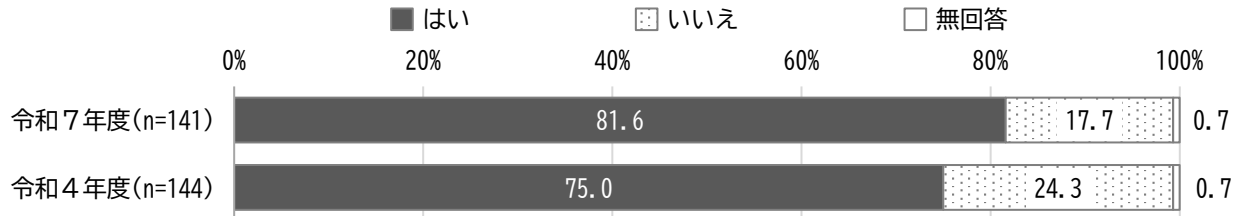


9. 認知症について

問 25 あなたには、認知症に関して相談のできる機関がありますか。(単数回答)

「はい」が81.6%、「いいえ」が17.7%となっている。

【図表 218】 認知症に関して相談のできる機関の有無〈前回比較〉

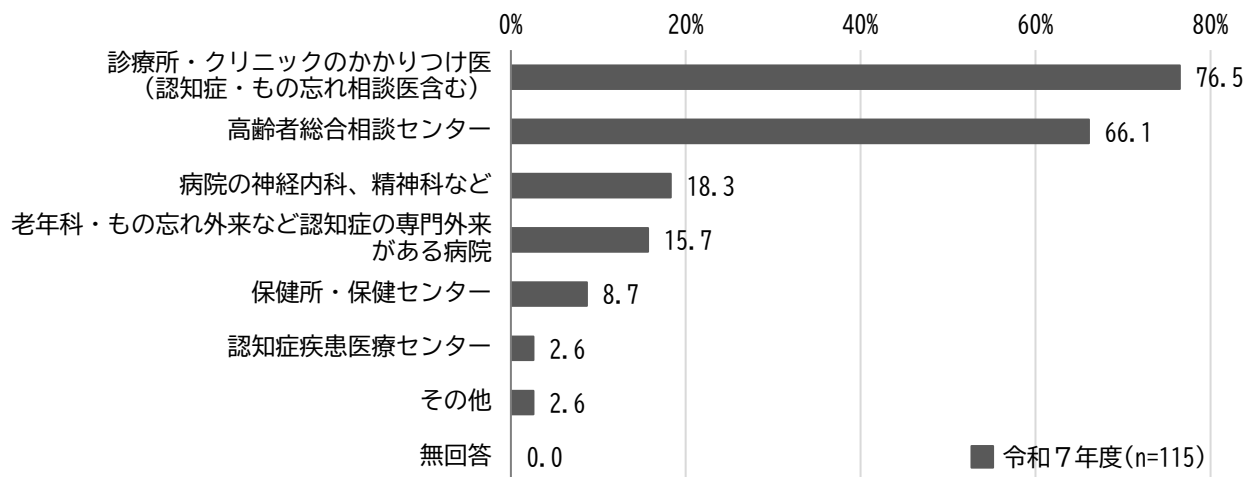


【問 25 で「はい」と回答した方】

問 25-1 どちらに相談していますか。(複数回答)

「診療所・クリニックのかかりつけ医（認知症・もの忘れ相談医含む）」が76.5%で最も多く、次いで、「高齢者総合相談センター」が66.1%、「病院の神経内科、精神科など」が18.3%となっている。

【図表 219】 認知症に関する相談先

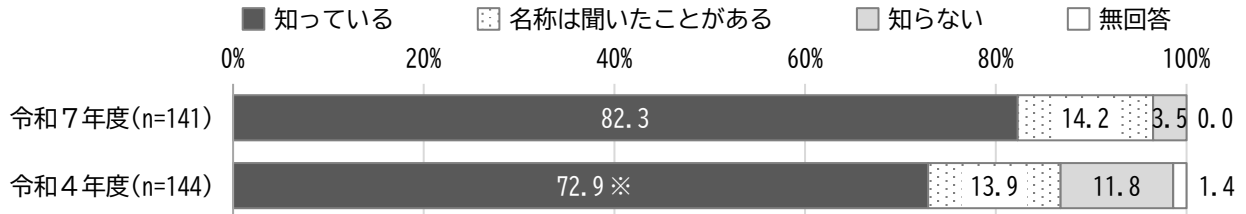


10. ACP（人生会議）について

問 26（1） あなたは、ACP（人生会議）について知っていますか。（単数回答）

「知っている」が82.3%で最も多く、次いで、「名称は聞いたことがある」が14.2%、「知らない」が3.5%となっている。

【図表 220】 ACP（人生会議）の認知度（前回比較）

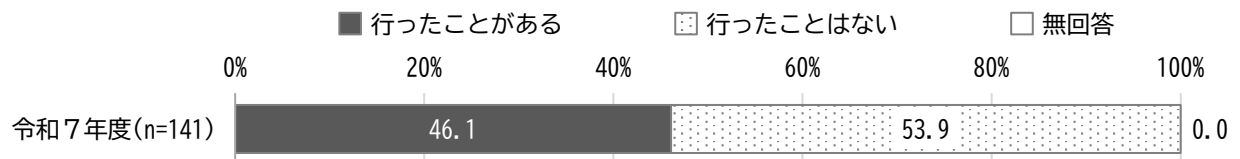


※令和4年度調査については、選択肢「知っている（関わったことがある）」と「知っている（関わったことはない）」を合わせて「知っている」としている。

問 26（2） あなたは、ACP（人生会議）を行ったことがありますか。（単数回答）

「行ったことがある」が46.1%、「行ったことはない」が53.9%となっている。

【図表 221】 ACP（人生会議）を行ったことの有無

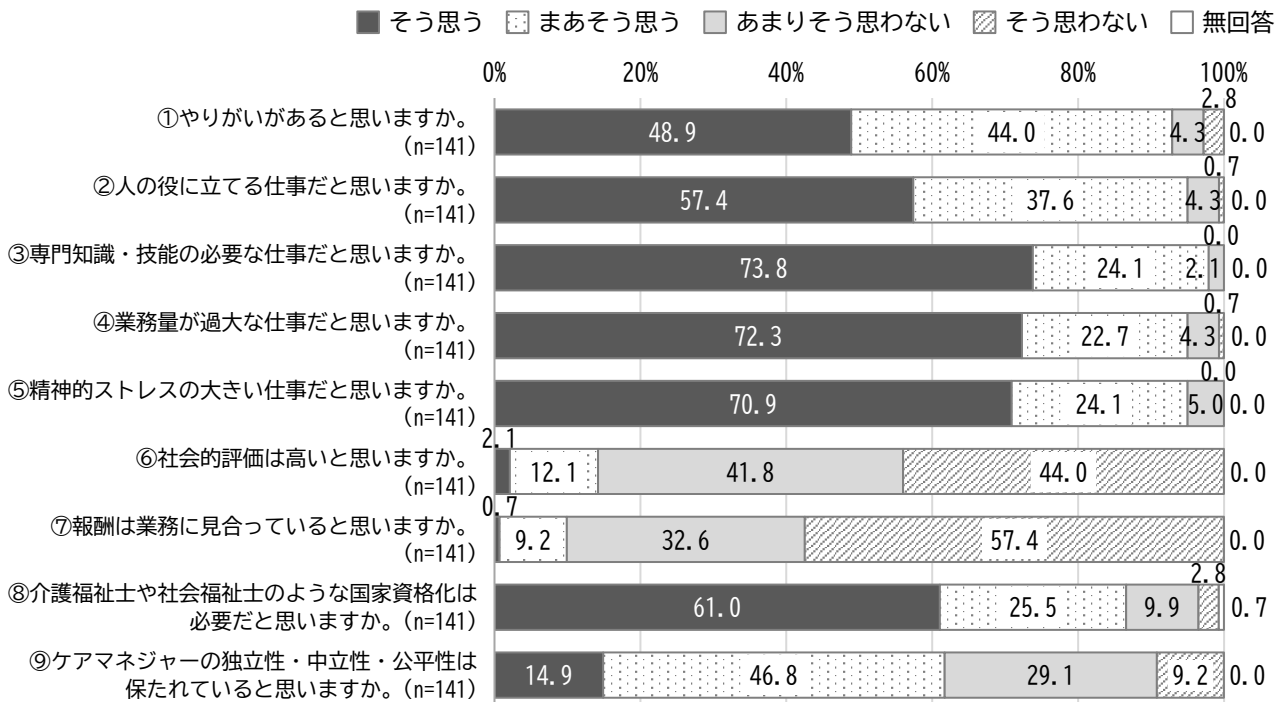


11. ケアマネジャーの仕事について

問 27 あなたは、ケアマネジャーの仕事について、どのようにお考えですか。(単数回答)

「そう思う」との回答が多かったものは、『③専門知識・技能の必要な仕事だと思いますか』が73.8%、次いで『④業務量が過大な仕事だと思いますか』が72.3%、『⑤精神的ストレスの大きい仕事だと思いますか』が70.9%となっている。一方、「そう思わない」との回答が多かったものは、『⑦報酬は業務に見合っていると思いますか』が57.4%、『⑥社会的評価は高いと思いますか』が44.0%となっている。

【図表 222】 ケアマネジャーの仕事について

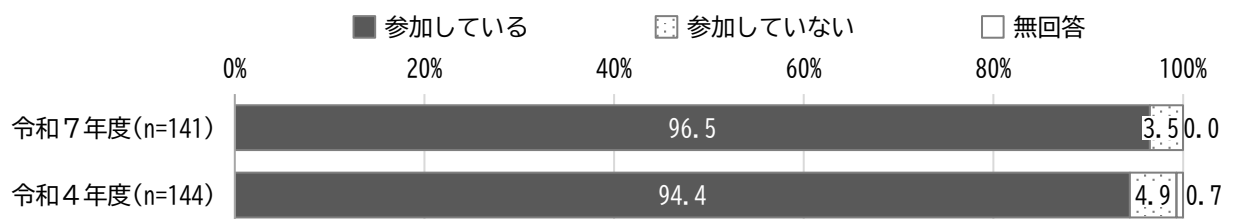


12. スキルアップについて

問 28 あなたは、研修に参加していますか。(単数回答)

「参加している」が96.5%、「参加していない」が3.5%となっている。

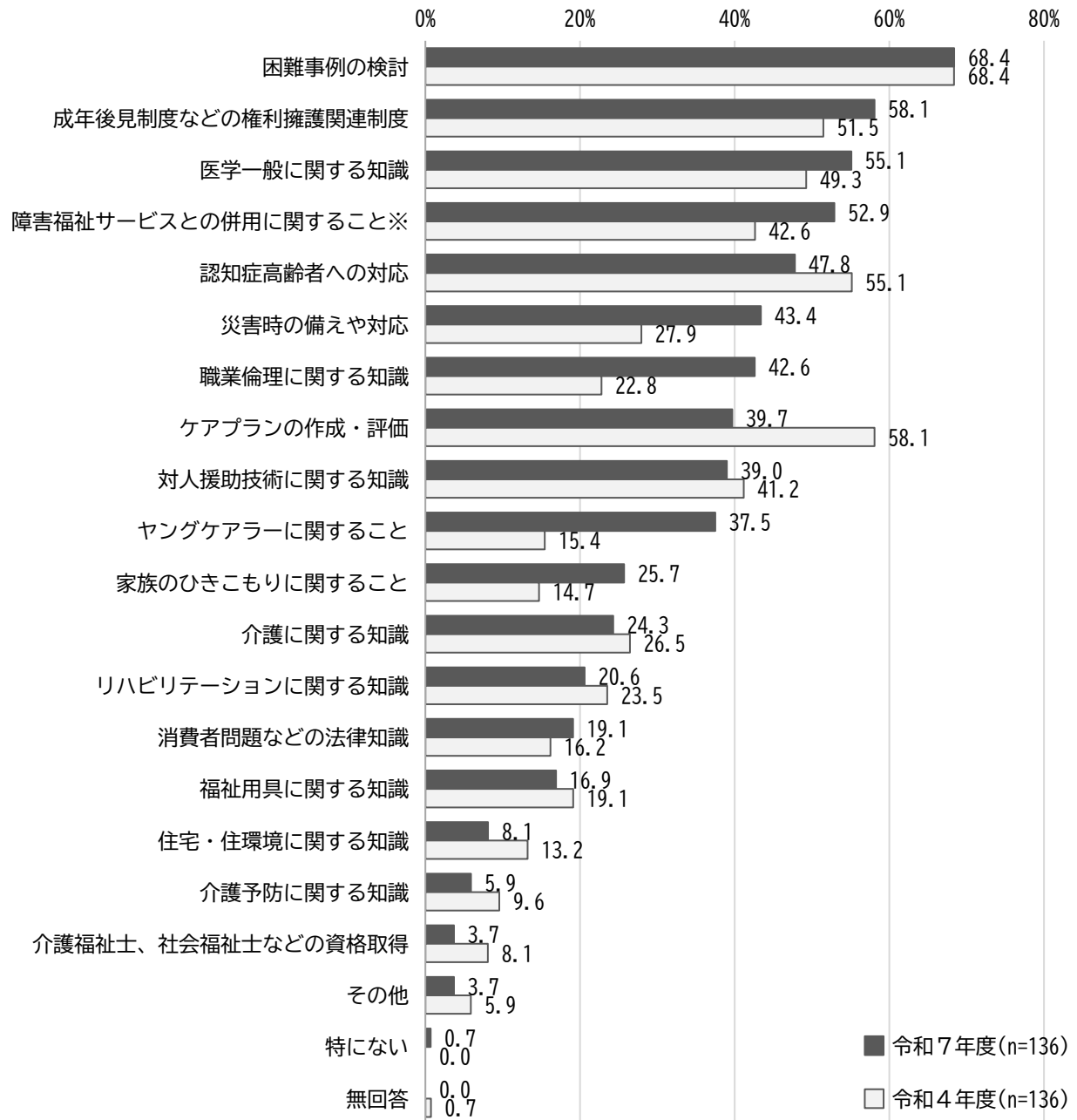
【図表 223】 研修への参加状況〈前回比較〉



【問 28 で「参加している」と回答した方】
 問 28-1 どのような研修内容が、あなたのスキルアップにつながりましたか。(複数回答)

「困難事例の検討」が 68.4%で最も多く、次いで、「成年後見制度などの権利擁護関連制度」が 58.1%、「医学一般に関する知識」が 55.1%となっている。

【図表 224】スキルアップにつながった研修内容〈前回比較〉



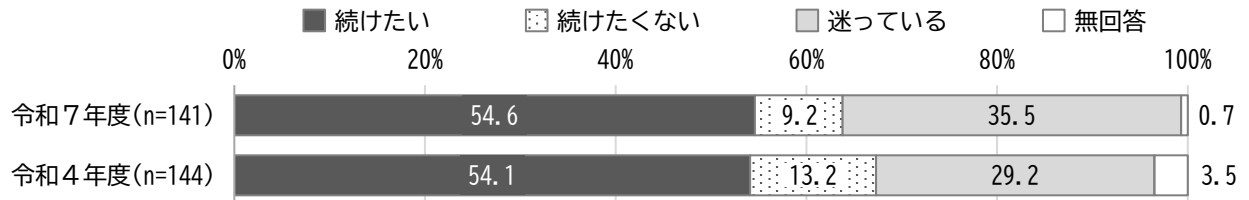
※令和4年度調査の選択肢は「障害施策との併用に関すること」となっている。

13. 今後の意向について

問 29 あなたは、これからもケアマネジャーを続けたいと思いますか。(単数回答)

「続けたい」が54.6%で最も多く、次いで、「迷っている」が35.5%、「続けたくない」が9.2%となっている。

【図表 225】ケアマネジャーの継続意向〈前回比較〉

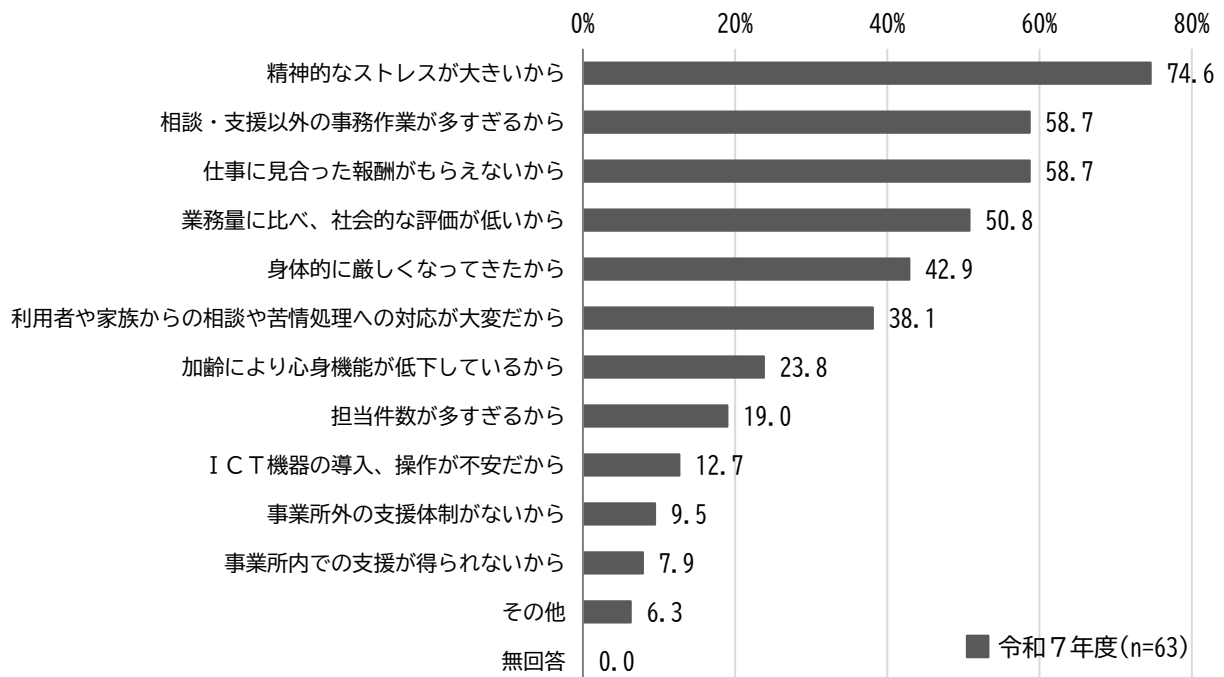


【問 29 で「続けたくない」または「迷っている」と回答した方】

問 29-1 ケアマネジャーを続けたくない（または迷っている）と思う理由は、次のうちどれですか。(複数回答)

「精神的なストレスが大きいから」が74.6%で最も多く、次いで、「相談・支援以外の事務作業が多すぎるから」が58.7%、「仕事に見合った報酬がもらえないから」が58.7%となっている。

【図表 226】ケアマネジャーの仕事が続けたくない（または迷っている）理由

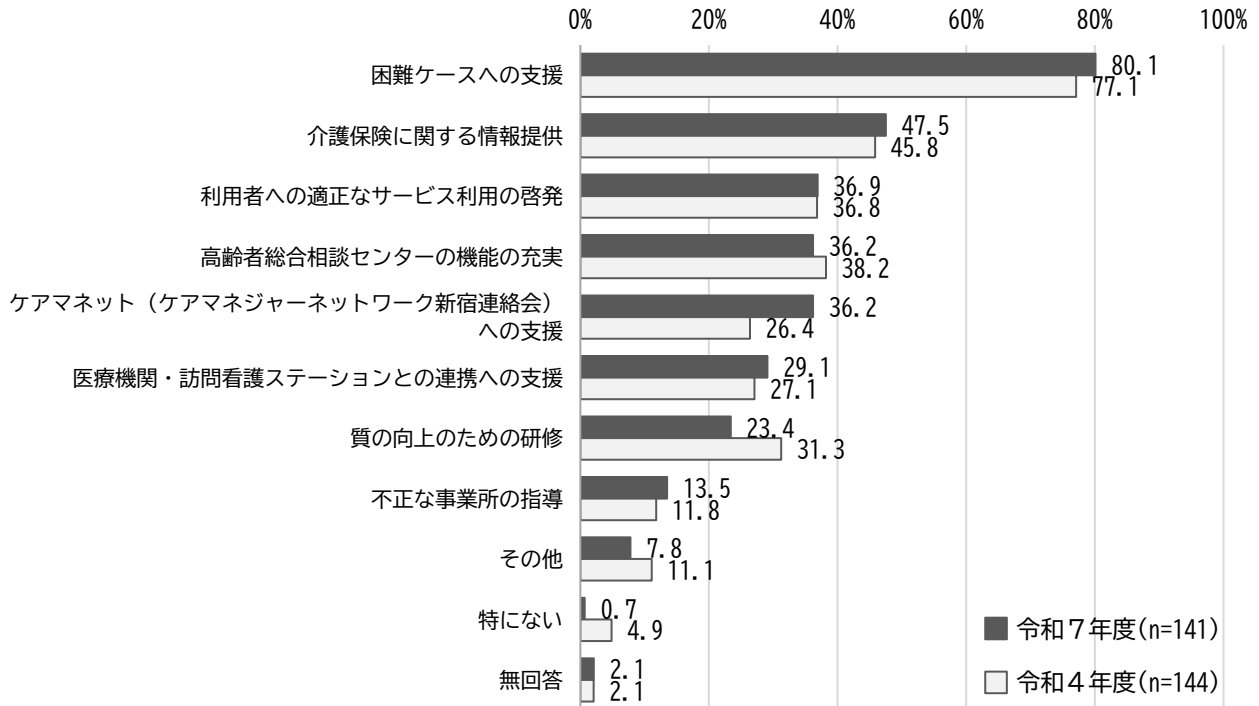


14. 新宿区への要望について

問 30 ケアマネジャーの立場からみて、保険者である区に対して、何を望みますか。(複数回答)

「困難ケースへの支援」が80.1%で最も多く、次いで、「介護保険に関する情報提供」が47.5%、「利用者への適正なサービス利用の啓発」が36.9%となっている。

【図表 227】 ケアマネジャーの立場から区に対して望むこと〈前回比較〉



問 31 ケアマネジャーの立場からみて、区の高齢者の支援状況をどうお考えですか。(単数回答)

「充実している」と「まあ充実している」を合わせた“充実している”は『ア. 健康づくりと介護予防・フレイル予防の推進による健康寿命の延伸』が 66.7%と最も多く、次いで『コ. 在宅療養支援体制の充実』が 61.0%、『ク. 介護保険サービスの提供と基盤整備』及び『ケ. 自立生活への支援（介護保険外サービス）』が同率で 60.2%となっている。一方「やや不足している」と「不足している」を合わせた“不足している”は『エ. 地域で支え合うしくみづくりの推進』が 39.0%で最も多く、次いで『オ. 介護者への支援』が 36.9%、『カ. 認知症高齢者への支援体制の充実』が 34.7%となっている。

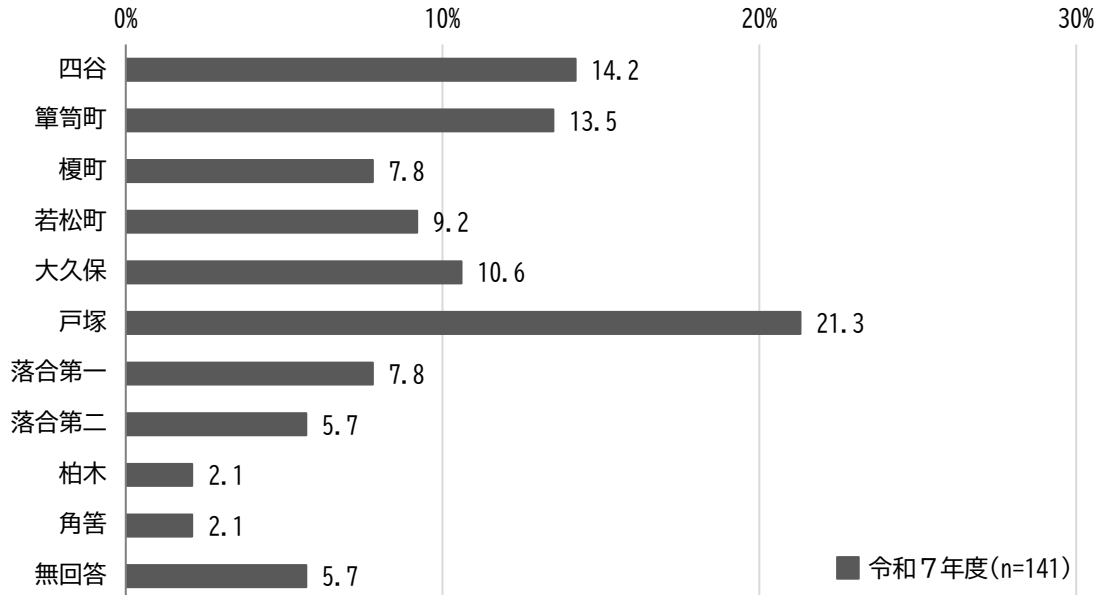
【図表 228】ケアマネジャーの立場からみた、区の高齢者支援の状況

区の高齢者支援	n (回答数)	充実している				不足している				(%)
		充実 している	まあ充実 している	やや不足 している	不足 している	わから ない	無回答	充実 している	不足 している	
ア. 健康づくりと介護予防・フレイル予防の推進による健康寿命の延伸	141	14.2	52.5	12.8	2.1	15.6	2.8	66.7	14.9	
イ. いきがいのある暮らしへの支援	141	9.9	42.6	19.1	5.0	20.6	2.8	52.5	24.1	
ウ. 就業等の支援	141	2.8	26.2	21.3	8.5	38.3	2.8	29.0	29.8	
エ. 地域で支え合うしくみづくりの推進	141	8.5	29.8	29.8	9.2	19.9	2.8	38.3	39.0	
オ. 介護者への支援	141	8.5	46.8	27.7	9.2	5.0	2.8	55.3	36.9	
カ. 認知症高齢者への支援体制の充実	141	4.3	46.8	24.1	10.6	11.3	2.8	51.1	34.7	
キ. 高齢者総合相談センターの機能の充実	141	8.5	48.9	22.7	11.3	5.7	2.8	57.4	34.0	
ク. 介護保険サービスの提供と基盤整備	141	10.6	49.6	22.0	6.4	8.5	2.8	60.2	28.4	
ケ. 自立生活への支援（介護保険外サービス）	141	19.1	41.1	20.6	9.2	7.1	2.8	60.2	29.8	
コ. 在宅療養支援体制の充実	141	14.9	46.1	16.3	5.0	13.5	4.3	61.0	21.3	
サ. 高齢者の権利擁護の推進（成年後見制度の利用促進を含む）	141	7.8	46.8	18.4	7.8	16.3	2.8	54.6	26.2	
シ. 安全で暮らしやすいまちづくりと住まいへの支援	141	5.0	39.0	22.0	10.6	20.6	2.8	44.0	32.6	

問 32 あなたが日頃、利用者や介護事業者等の関係機関と接している中で、関わりの一番深い特別出張所管轄をお選びください。(単数回答)

「戸塚」が21.3%で最も多く、次いで、「四谷」が14.2%、「簞笥町」が13.5%となっている。

【図表 229】最も関わりの深い特別出張所管轄



問 32-1 当該の管轄地域について、どのように思われますか。(単数回答)

管轄地域についての評価は、「充実している」と「まあ充実している」を合わせた“充実している”は『⑤在宅医療・介護の連絡体制』が77.3%で最も多く、次いで『①介護サービス基盤』が63.1%、『④相談支援のネットワーク』が57.4%となっている。

【図表 230】管轄地域についての評価

評価項目	n (回答数)	充実している				不足している		わからない	無回答	(%)	
		充実している	まあ充実している	やや不足している	不足している	充実している	不足している				
①介護サービス基盤	141	16.3	46.8	22.7	6.4	5.7	2.1	63.1	29.1		
②地域活動・ボランティア活動	141	14.9	34.8	22.0	6.4	19.9	2.1	49.7	28.4		
③見守り・地域のつながり	141	15.6	37.6	24.8	5.7	14.2	2.1	53.2	30.5		
④相談支援のネットワーク	141	19.1	38.3	24.1	5.0	11.3	2.1	57.4	29.1		
⑤在宅医療・介護の連絡体制	141	21.3	56.0	11.3	2.1	6.4	2.8	77.3	13.4		

自由記述

問 33 在宅介護に関して気になっている点など、ご自由にお書きください。

在宅介護に関して気になっている点について、57 件の回答があった。10 の項目にまとめた各項目の主な意見は以下のとおり。(その他を除く)

在宅介護・サービスに関すること	12 件
<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問介護事業所が減り、必要なサービスを提供できなくなっていること。 ・ 老々介護で共倒れしてしまうことを心配していること。 	
介護人材に関すること	11 件
<ul style="list-style-type: none"> ・ ヘルパーを筆頭に介護人材の人員が減少していること。 ・ ケアマネジャーが減少していること。 	
ケアマネジャーの業務に関すること	9 件
<ul style="list-style-type: none"> ・ 困難事例の具体的な解決手段について。 ・ 金銭に余裕のない方に対する支援のあり方。 	
独居高齢者に関すること	8 件
<ul style="list-style-type: none"> ・ 一人暮らし認知症高齢者の生活支援サービスの利用について対象者の要件緩和を希望。 ・ 身寄りのない方の在宅介護や死後事務。 	
高齢者施策に関すること	7 件
<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者の住まいのことについて。 ・ 救急搬送される時に自身の情報を伝えるための緊急時医療情報キットを作ってほしい。 	
病院医療に関すること	3 件
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者家族の意向も踏まえた訪問診療の選び方の難しさについて。 	
情報提供相談に関すること	3 件
<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険外の様々なサービスが本人や家族に知られていないこと。 	
認知症に関すること	2 件
<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症サポーター養成講座を開催し、その後どの様に活用されているか実情を知りたい。 	
高齢者向け施設について	1 件
<ul style="list-style-type: none"> ・ 特別養護老人ホームについて、最近ユニット個室が多くなり、個別性を重視しているが、部屋の料金が高くなってしまっており、困っている人が多い。 	
その他	1 件

4-2 ケアマネジャー 聞き取り調査

1. 実施概要

実施日時	令和7年10月16日(木) 18:40~20:20
場 所	新宿区立産業会館 (B I Z新宿)
対 象	ケアマネジャーネットワーク新宿連絡会 (ケアマネット新宿) に所属するケアマネジャー
参加人数	78人
目 的	質問紙調査の数値的な結果だけでは捉えにくい内容について、グループインタビューとして掘り下げて聞き取りを行うことで、現場の様々な声を区の施策に反映すること
テ ー マ	(1) 過去1年間で、支援困難と感じたケースについて (2) 高齢者総合相談センターへ相談した内容や高齢者総合相談センターとの連携について (3) ケアマネジャーの立場から、保険者である区に対して、望むことについて
内 容	上記3つのテーマについて、グループ形式での聞き取りと発表



2. 実施結果

テーマ (1) 過去1年間で、支援困難と感じたケースについて

認知症に関するケース

- 本人がキャッシュカードの暗証番号を忘れてしまい、生活費がなくなってしまう。
- 独居の利用者について、義理の子が自分のお金をねらっている、と本人が拒否するため、成年後見制度の利用ができない。

精神疾患や発達障害に関するケース

- 本人や家族に精神疾患があり、精神的に不安定のため対応が難しい。

経済的虐待に関するケース

- 生計を同一にしている同居家族からの経済的虐待が疑われる。

金銭管理に課題があるケース

- 生活費以外で多くのお金を使い、生活困窮に陥り、サービス利用料金を滞納してしまう。

療養環境、衛生環境の悪化に関するケース

- 生活保護を受給している利用者が酷暑で入院し、退院する際に、生活環境の整備についてケースワーカーや高齢者総合相談センターに相談したが、改善が困難だった。

介護保険サービスの受け入れ拒否や手続きが進まないケース

- 必要な支援について、本人に受け入れを拒否されてしまう。
- キーパーソンがいるが、サービスに関する手続きが進まない。

カスタマーハラスメントに関するケース

- 支払い能力があるにもかかわらず、サービス内容に対する不満等を理由に、費用を支払わない。
- 本人や家族からケアマネジャーや事業所に対しての暴言が多い。

ケアマネジャーのシャドーワークが多いケース

- 水道光熱水費の支払い等、生命に関わることでやむを得ずケアマネジャーによる対応が必要になる等、シャドーワークが多くある。
- 難病のある利用者の不定期受診について、通院同行の対応ができる事業所が見つからず、長時間の対応が必要となる。
- 生活保護を受給している身寄りのない利用者について、死後の対応が必要。

その他

- がん末期の利用者について、本人の病識が薄く、支援の受け入れが難しい。
- 外国人の利用者について、言葉が通じないためコミュニケーションが取れない。

テーマ（２）高齢者総合相談センターへ相談した内容や高齢者総合相談センターとの連携について**相談して良かったこと****困難ケースへの対応**

- 虐待ケースや金銭管理に課題のあるケース、ケアマネジャー交代を繰り返している利用者等の困難ケースについて、同行し対応してもらった。

関係機関との連携

- 介護老人保健施設から特別養護老人ホームへの入所について、相談に乗り一緒に対応してもらった。
- 地域ケア会議を開いてもらい、関係機関と情報共有することができた。

ケアマネジャーへの情報提供

- 地域の社会資源や予防対応の介護事業所などの有益な地域情報が得られた。
- 新人ケアマネジャーへ勉強の場を提供してもらった。

療養環境、衛生環境の悪化への対応

- 療養環境・衛生環境に悪化があるケースに対して、環境整備を一緒にできた。
- 猛暑の際に、電気が止まってしまっている利用者の安否確認等の対応ができた。

その他

- 訪問介護事業所と利用者の中で物損事故の損害賠償の話になった際に、高齢者総合相談センターより法テラスを案内してもらい、利用者も納得いくような形で話がまとまった。

改善してほしいことや課題**相談時の対応に関すること**

- 窓口に行って相談してもなかなか親身になってもらえなかった。

高齢者総合相談センター間での差異について

- 高齢者総合相談センター間で対応が違うことがあるため、対応を統一してほしい。

生活困窮への対応に関すること

- 生活困窮のケースで、ケアマネジャーの業務範囲外の業務が発生したときに相談したが、対応に時間を要した。

本人が支援を望んでいないケースへの対応

- 本人は支援を望んでいないが、要介護が出ているから何とか支援に繋がりたい、と高齢者総合相談センターから新規依頼され、対応に苦慮した。

その他

会議スペースの提供について

- 高齢者総合相談センターのスペース等、利用者宅の近くで気軽に使える会議スペースがあるといいのではないか。

テーマ（3）ケアマネジャーの立場から、保険者である区に対して、望むことについて

申請等の手続きについて

- 電子申請やペーパーレス化、業務負担軽減・効率化のためのICT化を推進してほしい。
- 申請書の窓口への持参や認知症の利用者の書類の管理等が難しく、業務負担となっているため、改善してほしい。
- 認定結果が出るのが遅れる場合があり、結果がわからないとプランも立てにくいいため、改善してほしい。
- 主治医意見書の開示について、開庁時間内でも請求できない時間帯があるため、柔軟に対応してほしい。

区の窓口や相談等の支援体制について

- 生活保護のケースワーカーが頻繁に変わることにより、相談対応の継続が困難となることや、担当者会議への参加について、配慮してほしい。

介護保険サービスについて

- デイサービスについて、医療依存度の高い方向けのものや入浴だけに対応するもの、若い利用者も利用したくなるアクティビティのあるもの等を整備してほしい。
- 訪問介護や居宅介護支援等について、供給不足・人材不足のため利用者が利用できない状況があるため、区が補助金を出す等の対応をしてほしい。
- 要支援の利用者について、訪問介護を引き受けてくれる事業所が少ないこと、居宅介護支援事業所の委託費が安すぎることを改善してほしい。

介護保険外サービスについて

- 高齢者おむつ費用助成について、在庫管理や返品できるようなシステムにしてほしい。
- 介護者リフレッシュ支援事業や一人暮らし認知症高齢者への生活支援サービス、介護予防サービスは受けていない介護サービス事業所があるため、改善してほしい。
- 第2号被保険者も高齢者と同じく介護保険外サービスを利用できるようにしてほしい。
- 配食サービスについて、複数のサービス事業所を選べるような仕組みにしてほしい。
- 通院支援に特化した区のサービスがほしい。
- 英語・中国語・韓国語以外の言語の外国人利用者が、各種案内がわかるような仕組みをつくってほしい。

介護者リフレッシュ支援事業について

- 利用者がリフレッシュ券を紛失してしまうことも多いので、別の方法を検討してほしい。
- 年24時間までの利用となっているが、時間数を増やしてほしい。
- 自己負担額の支払いについて、コンビニエンスストアで支払うことができるようにしてほしい。

住まいの支援について

- 高齢者の引っ越し、住まい探しが困難なため、改善する施策がほしい。

ケアマネジャーの処遇改善や各種手当について

- ケアマネジャーの処遇改善を検討してほしい。また区独自の評価を加えて実施してほしい。
- ケアマネジャーへ試験の費用補助や緊急時の通院同行の手当がほしい。

ケアマネジャーの業務負担について

- シェadowワークが非常に増えていることを、区にも知ってもらい対策してほしい。
- サービス利用料の未払い等の対応が大変なので、事業所が負担なく利用料が受け取れる仕組みがほしい。
- ケアマネジャーが少ない状況もあるため、区からセルフプランについての認知に努めてほしい。

その他

- カスタマーハラスメント対策を、区として更に強く打ち出してほしい。
- 車椅子で入れるお店やトイレの場所等を記載した社会資源マップを作って、定期的に更新してほしい。
- 重要なメールについてはわかるようにタイトル等をつけてほしい。
- 身元保証サービス等の会社について、グレーな事業者も多くあるため、善し悪しが分かるような情報がほしい。

3. まとめ

今回のインタビューで、虐待が疑われるケースや支援を拒否する方への対応、金銭管理不十分による生活困窮、ケアマネジャーのシェadowワークによる負担の増加等、厳しい現状と課題が共有された。

また、高齢者総合相談センターとの連携では、支援困難なケースへの同行訪問や地域資源の情報提供などにより効果的な連携の具体例の報告があった一方で、ケアマネジャーに対する窓口対応やセンター間での対応の差異等の改善すべき課題が挙げられた。

区への要望としては、各種手続きのICT化の推進、介護サービス事業所の供給不足・人材不足への対応、介護保険外サービスの拡充、カスタマー・ハラスメント対策など、利用者の利便性の向上及びケアマネジャーの負担軽減のための多岐にわたる要望が挙げられた。

なお、今回挙げられた課題や要望については、改善や検討をしていくと共に、今後も定期的な情報提供やケアマネジャーへの意見聴取を行い、引き続きケアマネジャー支援を実施していく。

