

ケアマネジメントの困難に関する調査

「高齢者における健康の社会階層による格差のメカニズムとその制御」
のプロジェクト

2022年5月

はじめに

高齢者の健康の回復・維持・増進を図るには、運動習慣やバランスの取れた食生活など健康的なライフスタイルを生活の中に定着させることが重要であり、そのための取り組みが国・自治体、個人のレベルで様々に行われています。

本研究プロジェクトは、このような取り組みの重要性を認識しつつも、加えて、なぜ高齢者は生活の中に健康的なライフスタイルを定着させることができないのか、健康にとってライフスタイル以外に増進や阻害する要因はないのかという問題関心から開始されました。

様々な健康増進・阻害要因があるものの、本プロジェクトで着目したのが社会経済階層、社会環境、ライフコースです。その問いは、高齢者が健康を維持しようとしても、また健康にとってよいライフスタイルを生活の中に取り入れようとしても、社会経済的な階層による様々な制約がそれを阻害している可能性はないのか、高齢者が高齢期になるまでにたどってきた生活の軌跡の中に健康にとっての危険要因が存在していないのか、高齢者が生活する社会環境の中に健康の危険要因はないのか、でした。

具体的に解明に取り組んだ課題は次の通りです。第1に、高齢者の健康の社会階層による格差の存在と、その格差が高齢期に拡大するのか、縮小するのか、時代によって変化するのか、第2に、このような社会階層による格差が生じる心理社会的なメカニズムは何か、第3には、高齢期に至るまでのライフコースの中にある高齢期の健康を阻害する要因は何か、第4には、高齢者の社会環境、中でも社会関係、エイジズムが健康に与える影響は何か、第5は、慢性疾患患者の間にも、疾病の増悪や疾病への適応に社会経済階層による格差があるのか、第6は、要介護高齢者の介護支援体制に社会経済階層による格差はあるのかでした。その成果は、本研究プロジェクトのホームページ上で知ることができます (<http://age-inequality.jp/>)。

本報告書は、第6の課題の一環として取り組んだ、医療・福祉的なサービスを提供する医療・福祉専門家における貧困や経済困窮者への対応に関する調査の概要です。ご一読いただき、ご批判をいただくことができれば幸いです。

研究プロジェクト

代表 杉澤 秀博

研 究 組 織

研究代表者

杉澤 秀博 桜美林大学大学院老年学学位プログラム・教授

共同研究者

柳沢 志津子 徳島大学大学院・医歯薬学研究部・講師

北島 洋美 日本体育大学・体育学部・教授

原田 謙 実践女子大学・人間社会学部・教授

杉原 陽子 東京都立大学・都市環境学部・教授

新名 正弥 田園調布大学・人間福祉学部・准教授

目次

| | |
|----------------------------------|----|
| 1. 調査の目的 | 4 |
| 2. 調査方法 | 4 |
| 1) 対象と方法 | |
| 2) 調査項目 | |
| 3) 研究倫理 | |
| 4) 実施機関 | |
| 3. 分析対象者の特徴 | 5 |
| 1) 基礎資格 | |
| 2) 主任研修の修了 | |
| 3) 勤務形態 | |
| 4) 所属事業所の設立主体 | |
| 5) 年齢階級・性別分布 | |
| 6) 家庭の経済状況 | |
| 7) 経済的な問題に関する担当地域の特性分布 | |
| 8) 担当する予防・介護プランの数 | |
| 4. 困難を感じるケースの担当 | 8 |
| 1) 困難を感じるケースの種類別経験と困難感 | |
| 2) 経済的に問題を抱えた高齢者へのケアマネジメント | |
| 5. 経済的問題を抱えた人・貧困への態度 | 11 |
| 1) 経済的問題を抱えた人へのケアマネジメントに関する能力・姿勢 | |
| 2) 経済的問題を抱えた人へのケアマネジメントに関する支援 | |
| 3) 貧困になる原因に関する認知 | |
| 4) 貧困者に対する意識 | |
| 5) 貧困者へのステレオタイプ | |
| 6. 職場環境 | 16 |
| 1) ケアマネジメントの相談先 | |
| 2) 職場の援助・指示・調整(スーパービジョン) | |
| 3) 仕事満足度 | |
| 7. 要約 | 19 |
| 8. 資料 | |
| 1) 単純集計 | 20 |

1. 調査の目的

要介護高齢者が介護サービスを効果的に利用するには、ケアマネジャーが重要な役割を担う。介護保険制度による認定を受けた後、ケアマネジャーによって介護ニーズに対応するためにケアプランが作成され、要介護高齢者に提供される。サービスの利用が開始された後にも、提供されているサービスに不具合がないか定期的に確認し、必要な場合にはケアプランを見直す。このような一連の行為をケアマネジメントといい、このプロセスをきちんと行うことが有効な介護サービスの提供に不可欠である。しかし、ケアマネジャーは、すべてのケースに対してスムーズにケアマネジメントを行うことができるわけではなく、様々な困難事例に直面する。その一つが経済的に問題を抱えた人たちへのケアマネジメントであると指摘されている。

本調査では、困難事例への対応策を考えるため、ケアマネジャーがどのような困難事例を経験しているのか、中でも経済的に問題を抱えた要介護高齢者を中心に、その広がり、転帰などを明らかにすることを目的として実施した。

2. 調査方法

1) 対象と方法

東京都区部にある居宅支援を行っている事業所に勤務するケアマネジャーを対象とした。そのための手順は次の通りである。まず、東京都区部の中から12区を選択し、そこに属する居宅支援事業所全数(1,170事業所)に対して調査協力の依頼をした。協力意向を示した182事業所に属する全ケアマネジャー457人が調査対象者であった。

次いで、事業所を介して自記式調査票をケアマネジャーに配布し、回答後郵送にて回収した。回収された調査票は397票であった。回収率は、86.9%であった。

2) 調査項目

困難事例の経験、経済的な問題を抱える事例における困難、経済的困窮者に対する認識、職場環境であった。

3) 研究倫理

調査の目的、研究倫理的な事項などについて書面で説明した上で、調査への協力の同意を得た。さらに、プライバシーの保護を徹底させた。本調査は、桜美林大学研究倫理委員会の承認を得た(承認番号:21031)。

4) 実施機関

調査の実施業務は、学術目的の社会調査などを手がける一般社団法人中央調査社に委託した。

3. 分析対象者の特徴

1) 基礎資格(表 3-1)

基礎資格について複数回答で質問したところ、「介護福祉士」が 80%と最も多く、次いで「介護職員初任者研修(旧ホームヘルパー2級)」が27%、「社会福祉士」が15%、「看護師・准看護師」が5%、「相談従事者」が2%、「あん摩マッサージ指圧師・はり師・きゅう師」が2%であった。

表 3-1 基礎資格の分布:複数回答

| | 資格あり | 資格なし | 無回答 | 計 |
|---------------------------|------|------|-----|-------|
| 介護福祉士 | 79.6 | 18.6 | 1.8 | 100.0 |
| 介護職員初任者研修 (旧ホームヘルパー2級) | 27.0 | 71.3 | 1.8 | 100.0 |
| 看護師・准看護師 | 4.5 | 93.7 | 1.8 | 100.0 |
| 社会福祉士 | 15.1 | 83.1 | 1.8 | 100.0 |
| 相談従事者 | 1.8 | 96.5 | 1.8 | 100.0 |
| あん摩マッサージ指圧師・ はり師・きゅう師 | 1.8 | 96.5 | 1.8 | 100.0 |
| その他 | 8.1 | 90.2 | 1.8 | 100.0 |

注) 総計は 397 人。

2) 主任研修の修了(表 3-2)

主任介護支援専門員研修の受講修了の有無については、「修了している」人の割合が 40%、「修了していない」人の割合が 60%であった。修了の有無の経験年数、担当ケース数による差をみると、経験年数別では、受講要件が「専任(常勤専従)の介護支援専門員として従事した期間が通算して 5 年(60 か月)以上」であることから、「修了している」人の割合は「5 年未満」では 0%であった。「5~10 年未満」でこの割合は 28%、「10 年以上」で 69%と、「10 年以上」の人が 40 ポイント程度高かった。担当ケース数別にみると、「修了している」人の割合は「20 ケース未満」では 16%であり、「20~40 ケース未満」の 44%、「40 ケース以上」の 41%と比較して、それぞれ約 30 ポイント程度低かった。

表 3-2 主任研修修了の分布:全体・経験年数別・担当ケース数別

| | N | 修了 している | 修了 していない | 無回答 | 計 | |
|--------|-------------|------------|-------------|-------|-------|-------|
| 経験年数 | 5 年未満 | 96 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 5~10 年未満 | 112 | 27.7 | 72.3 | 0.0 | 100.0 |
| | 10 年以上 | 185 | 68.6 | 31.4 | 0.0 | 100.0 |
| 担当ケース数 | 20 ケース未満 | 44 | 15.9 | 84.1 | 0.0 | 100.0 |
| | 20~40 ケース未満 | 221 | 44.3 | 55.7 | 0.0 | 100.0 |
| | 40 ケース以上 | 126 | 41.3 | 58.7 | 0.0 | 100.0 |
| 総計 | 397 | 39.8 | 59.2 | 1.0 | 100.0 | |

注) 経験年数と担当ケース数の計がそれぞれ全体の総計と一致しないのは、経験年数と担当ケース数に無回答の人を除いているからである。

3) 勤務形態(表 3-3)

勤務形態については、「常勤専従」が 68%と最も多く、次いで「常勤兼務」が 18%、「非常勤専従」が 9%であった。勤務形態の分布の経験年数、担当ケース数による差をみると、経験年数別では、「常勤専従」の割合が「5 年未満」では 74%と、「5～10 年未満」の 65%、「10 年以上」の 69%と比較してそれぞれ 5 ポイント以上高かった。担当ケース数別では、「常勤専従」の割合が「20 ケース未満」で 23%と、「40 ケース以上」の 81%と比較して 60 ポイント程度低かった。「常勤兼務」の割合については、「20 ケース未満」では 36%と、「40 ケース以上」の 15%と比較して 20 ポイント程度高かった。

表 3-3 勤務形態の分布:全体・経験年数・担当ケース数別

| | | N | 常勤 専従 | 常勤 兼務 | 非常勤 専従 | 非常勤 兼務 | その他 | 無回答 | 計 |
|------------|-------------|-----|----------|----------|-----------|-----------|-----|-----|-------|
| 経験 年数 | 5 年未満 | 96 | 74.0 | 12.5 | 8.3 | 2.1 | 3.1 | 0.0 | 100.0 |
| | 5～10 年未満 | 112 | 65.2 | 20.5 | 10.7 | 2.7 | 0.9 | 0.0 | 100.0 |
| | 10 年以上 | 185 | 68.6 | 20.0 | 8.1 | 2.2 | 1.1 | 0.0 | 100.0 |
| 担当 ケース数 | 20 ケース未満 | 44 | 22.7 | 36.4 | 22.7 | 13.6 | 4.5 | 0.0 | 100.0 |
| | 20～40 ケース未満 | 221 | 71.0 | 16.7 | 10.4 | 1.4 | 0.5 | 0.0 | 100.0 |
| | 40 ケース以上 | 126 | 81.0 | 15.1 | 1.6 | 0.0 | 2.4 | 0.0 | 100.0 |
| 総計 | | 397 | 68.3 | 18.1 | 8.8 | 2.3 | 1.5 | 1.0 | 100.0 |

注) 経験年数と担当ケース数の計がそれぞれ全体の総計と一致しないのは、経験年数と担当ケース数に無回答の人を除いているからである。

4) 所属事業所の設立主体(表 3-4)

所属事務所の設立主体別分布をみると、営利法人が 67%で最も多く、次いで社会福祉法人が 16%、医療法人が 9%であった。

表 3-4 所属事業所の設立主体別分布

| 社会福祉 法人 | 医療法人 | 営利法人 | 特定非営利 活動法人 | その他 | 無回答 | 計 |
|------------|------|------|---------------|-----|-----|-------|
| 15.9 | 8.8 | 67.3 | 1.3 | 4.8 | 2.0 | 100.0 |

注) 総計は 397 人。

5) 年齢階級・性別分布(表 3-5、表 3-6)

年齢階級別分布をみると、「30 歳代」が 9%、「40 歳代」が 26%、「50 歳代」が 36%、「60 歳以上」が 29%であった。性別分布をみると、「女性」が 76%であり、女性の割合が多かった。

表 3-5 年齢階級別分布

| 30 歳代 | 40 歳代 | 50 歳代 | 60 歳以上 | 無回答 | 計 |
|-------|-------|-------|--------|-----|-------|
| 8.8 | 26.2 | 35.5 | 29.2 | 0.3 | 100.0 |

注) 総計は 397 人。

表 3-6 性別分布

| 女性 | 男性 | その他 | 答えたくない/無回答 | 計 |
|------|------|-----|------------|-------|
| 75.6 | 22.9 | 1.0 | 0.5 | 100.0 |

注) 総計は 397 人。

6) 家庭の経済状況(表 3-7)

回答者の家庭の経済的状況をみると、「あまり苦勞していない」が最も多く 32%であった。次いで、「やや苦勞している」が 26%、「どちらともいえない」が 23%、「まったく苦勞していない」が 10%、「非常に苦勞している」が 7%と続いた。

表 3-7 家庭の経済状況の分布

| 非常に苦勞している | やや苦勞している | どちらともいえない | あまり苦勞していない | まったく苦勞していない | 無回答 | 計 |
|-----------|----------|-----------|------------|-------------|-----|-------|
| 7.1 | 26.2 | 23.4 | 31.7 | 10.3 | 1.3 | 100.0 |

注) 総計は 397 人。

7) 経済的な問題に関する担当地域の特性(表 3-8)

経済的な問題に関する担当地域の特性をみてみると、「問題のある世帯がやや多い」が 40%、「問題のある世帯があまりいない」が 37%、「問題のある世帯が多い」が 18%で、問題のある世帯がほとんどいないは 2%であった。

表 3-8 経済的な問題に関する担当地域の特性分布

| 問題のある世帯が非常に多い | 問題のある世帯がやや多い | 問題のある世帯があまりいない | 問題のある世帯がほとんどいない | 無回答 | 計 |
|---------------|--------------|----------------|-----------------|-----|-------|
| 17.9 | 39.5 | 37.0 | 1.5 | 4.0 | 100.0 |

注) 総計は 397 人。

8) 担当する予防・介護プランの数(表3-9)

担当する現在の予防プラン(要支援者)の管理数は、「10 ケース未満」が 79%と最も多く、次いで「10～20 ケース未満」が 17%であった。この管理数の経験年数による差は、どの勤務年数においても「10 ケース未満」が最も多いものの、「5 年未満」では 77%と、「5～10 年未満」の 82%に比べ 5 ポイント低かった。

担当する現在の介護プラン(要介護者)の管理数は、「30～40 ケース未満」が 54%と最も多く、「20～30 ケース未満」が 24%、「10～20 ケース未満」が 9%と続いていた。担当する数の経験年数による差は、担当する数が「30～40 ケース未満」の割合は、「10 年以上」で 59%、「5 年未満」では 51%と、「10 年以上」の人が 8 ポイント高かった。「10 ケース未満」の割合は、「5 年未満」で 10%、10 年以上では 3%と、「10 年以上」の人は 7 ポイント低かった。

表 3-9 予防・介護プラン給付管理数の分布:全体・経験年数別

| | | N | 10 ケース未満 | 10～20 ケース未満 | 20～30 ケース未満 | 30～40 ケース未満 | 40 ケース以上 | 無回答 | 計 |
|-------|----------|-----|----------|-------------|-------------|-------------|----------|-----|-------|
| 予防プラン | | | | | | | | | |
| 経験年数 | 5 年未満 | 96 | 77.1 | 17.7 | 1.0 | 3.1 | 1.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 5～10 年未満 | 111 | 82.0 | 16.2 | 0.0 | 1.8 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 10 年以上 | 185 | 80.5 | 16.8 | 2.2 | 0.5 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 総計 | | 397 | 79.1 | 16.6 | 1.3 | 1.5 | 0.3 | 1.3 | 100.0 |
| 介護プラン | | | | | | | | | |
| 経験年数 | 5 年未満 | 96 | 10.4 | 6.3 | 26.0 | 51.0 | 6.3 | 0.0 | 100.0 |
| | 5～10 年未満 | 112 | 8.9 | 12.5 | 22.3 | 50.0 | 6.3 | 0.0 | 100.0 |
| | 10 年以上 | 184 | 3.3 | 8.7 | 25.5 | 58.7 | 3.8 | 0.0 | 100.0 |
| 総計 | | 397 | 6.5 | 9.1 | 24.4 | 53.7 | 5.0 | 1.3 | 100.0 |

注) 経験年数と担当ケース数の計がそれぞれ全体の総計と一致しないのは、経験年数と担当ケース数に無回答の人を除いているからである。

4. 困難を感じるケースの担当

1) ケースの種類別にみた経験の有無と困難感 (表 4-1)

過去1年間に「認知症の症状の利用者」「利用者と家族の関係が悪い」など19の事例について、それぞれの事例を経験したか否か、経験した場合に対応に困難を感じたか否か(「非常に感じた」「やや感じた」「あまり感なかった」「まったく感じなかった」)の選択肢を用いて回答を質問した。これらの回答を利用し、「経験し、対応が困難」「非常に感じた」「やや感じた」と回答、「経験したものの、対応が容易」「あまり感なかった」「まったく感じなかった」、「経験なし」「無回答」(経験の有無、もしくは困難感に無回答の合計)のカテゴリーを作成し、集計した。

回答者全体に占める割合でみると、「対応に困難を感じた」という割合が最も多かった事例の種類は、「認知症の症状の利用者」であり、その割合は82%であった。この項目以外に80%以上の回答者が「対応に困難を感じた」という事例の種類は、「利用者と家族の意向にズレがある」「苦情や要求の多い利用者・家族」であった。以上の他、70%以上の回答者が「対応に困難を感じた」という事例は、「サービスの受け入れに拒否的な利用者・家族」「利用者との関係が悪い」「精神障害のある利用者・家族」「独居の利用者」「キーパーソンがいない世帯」であった。

表 4-1 ケースの種類別にみた対応の困難感の分布

| ケースの種類 | 対応に困難を感じた | 対応に困難を感じない | 経験なし | 無回答 | 計 |
|----------------------|-----------|------------|------|-----|-------|
| 認知症の症状の利用者 | 82.1 | 14.6 | 0.5 | 2.8 | 100.0 |
| 利用者と家族の意向にズレがある | 80.6 | 9.8 | 7.1 | 2.6 | 100.0 |
| 苦情や要求の多い利用者・家族 | 80.1 | 6.0 | 11.1 | 2.8 | 100.0 |
| サービスの受け入れに拒否的な利用者・家族 | 79.8 | 13.1 | 5.0 | 2.0 | 100.0 |
| 利用者との関係が悪い | 77.1 | 7.6 | 12.6 | 2.8 | 100.0 |
| 精神障害のある利用者・家族 | 76.1 | 10.3 | 11.3 | 2.3 | 100.0 |
| 独居の利用者 | 75.3 | 19.9 | 1.8 | 3.1 | 100.0 |
| キーパーソンがいない世帯 | 70.2 | 11.3 | 15.6 | 2.8 | 100.0 |
| 高齢者夫婦のみの世帯 | 56.9 | 35.3 | 4.0 | 3.8 | 100.0 |
| サービスが足りない | 55.4 | 8.3 | 34.0 | 2.3 | 100.0 |
| 住宅問題がある | 53.7 | 16.9 | 26.4 | 3.0 | 100.0 |
| 医療依存度が高い利用者 | 49.4 | 33.2 | 13.6 | 3.8 | 100.0 |
| 介護放棄を含む虐待のある家族 | 49.1 | 7.3 | 41.6 | 2.0 | 100.0 |
| 高齢者と未婚子のみの世帯 | 41.6 | 43.3 | 11.6 | 3.6 | 100.0 |
| セルフネグレクトがある | 39.5 | 6.3 | 51.6 | 2.6 | 100.0 |
| 利用者・家族とサービス事業者の関係が悪い | 34.3 | 16.6 | 47.1 | 2.1 | 100.0 |
| 近隣トラブルがある | 30.5 | 10.3 | 57.2 | 2.0 | 100.0 |
| 他機関との連携が困難 | 24.7 | 9.1 | 64.7 | 2.6 | 100.0 |
| 消費者被害を被っている | 19.6 | 13.1 | 65.0 | 2.3 | 100.0 |

注) 総計は397人。

2) 経済的に問題を抱えた高齢者事例の経験

経済的に問題があると感じる65歳以上の利用者について、過去1年間に経験した事例の種類とその数を質問した。1 ケース以上経験している割合が50%を超える事例は「生活保護を受けている」と「年金などの収入が少ない」であった(表4-2)。

表4-2 ケアマネジメントを行った高齢者の抱える経済問題の種類別数の分布

| 経済問題の種類 | 5ケース以上 | 3~4ケース | 1~2ケース | 経験なし | 無回答 | 計 |
|--------------------|--------|--------|--------|------|-----|-------|
| 生活保護を受けている | 11.6 | 14.9 | 27.5 | 44.3 | 1.8 | 100.0 |
| 年金などの収入が少ない | 10.6 | 12.8 | 38.8 | 36.0 | 1.8 | 100.0 |
| 子どもの援助が少ない | 5.0 | 4.5 | 19.1 | 69.5 | 1.8 | 100.0 |
| 家族が本人の年金を生活費に充てている | 1.0 | 2.5 | 20.9 | 73.8 | 1.8 | 100.0 |
| 浪費してしまう(本人または家族) | 1.0 | 2.3 | 26.7 | 68.3 | 1.8 | 100.0 |
| 同居者の入院・入所費用がかかる | 0.8 | 0.8 | 8.3 | 88.4 | 1.8 | 100.0 |
| 借金がある(本人または家族) | 0.0 | 1.3 | 16.4 | 80.6 | 1.8 | 100.0 |
| その他 | 0.3 | 0.3 | 6.8 | 90.9 | 1.8 | 100.0 |

注) 総計は397人。

経済的に問題のある利用者や家族を担当した経験のある回答者に、経済的に問題のある利用者や家族があわせて持っている問題の種類について質問した。70%以上の回答者が合わせてもっている問題として回答していたのは「独居の利用者」「認知症の症状の利用者」であった。これらの他、半数以上の回答者が指摘していた問題は、「キーパーソンがいない」「サービスの受け入れに拒否的な利用者・家族」「精神障害のある利用者・家族」「利用者と家族の関係が悪い」「住宅問題がある」であった(表4-3)。

経済的に問題のある人への対応の困難度について、「非常に感じた」「やや感じた」「あまり感じなかった」「まったく感じなかった」の選択肢を用いて質問した。「非常に感じた」が36%、「やや感じた」が56%と、全体の90%以上が対応に困難を感じていた(表4-4)。

経済的に問題のある人に対する対応後の変化について、「介護サービスの利用の控えによる利用者の健康の悪化」「介護サービスの利用の控えによる生活への支障」というように、変化の種類別に質問した。「介護サービスの利用の控えによる生活への支障」を選択した人が66%、「介護サービスの利用の控えによる家族介護者の介護負担の増加」については60%というように、利用者の生活の悪化や介護者の負担の増加という否定的な結果に至るケースが多かった(表4-5)。

表 4-3 経済的に問題のある利用者・家族が合わせて持つ問題の分布

| 重複する問題の種類 | あった | なかった | 無回答 | 計 |
|----------------------|------|------|------|-------|
| 独居の利用者 | 78.4 | 19.5 | 2.1 | 100.0 |
| 認知症の症状の利用者 | 74.8 | 19.8 | 5.5 | 100.0 |
| キーパーソンがいない世帯 | 56.6 | 36.5 | 7.0 | 100.0 |
| サービスの受け入れに拒否的な利用者・家族 | 54.7 | 38.6 | 6.7 | 100.0 |
| 精神障害のある利用者・家族 | 51.4 | 43.2 | 5.5 | 100.0 |
| 利用者と家族の関係が悪い | 51.1 | 42.2 | 6.7 | 100.0 |
| 住宅問題がある | 50.2 | 43.5 | 6.4 | 100.0 |
| 高齢者夫婦のみの世帯 | 47.1 | 45.9 | 7.0 | 100.0 |
| 利用者と家族の意向にズレがある | 44.4 | 47.7 | 7.9 | 100.0 |
| 高齢者と未婚子のみの世帯 | 43.2 | 48.0 | 8.8 | 100.0 |
| サービスが足りない | 41.0 | 51.4 | 7.6 | 100.0 |
| 苦情や要求の多い利用者・家族 | 38.9 | 54.1 | 7.0 | 100.0 |
| 医療依存度が高い利用者 | 30.7 | 60.8 | 8.5 | 100.0 |
| 介護放棄を含む虐待のある家族 | 28.3 | 63.5 | 8.2 | 100.0 |
| セルフネグレクトがある | 22.5 | 68.4 | 9.1 | 100.0 |
| 近隣トラブルがある | 19.5 | 71.1 | 9.4 | 100.0 |
| 利用者・家族とサービス事業者の関係が悪い | 12.8 | 77.2 | 10.0 | 100.0 |
| 他機関との連携が困難 | 10.6 | 79.3 | 10.0 | 100.0 |
| 消費者被害を被っている | 11.2 | 80.2 | 8.5 | 100.0 |

注) 分析ケースは経済的問題のある高齢者に対応経験がある 329 人である。

表 4-4 経済的に問題のある利用者・家族に対する対応の困難の分布

| 困難を非常に感じた | 困難をやや感じた | 困難をあまり感じなかった | 困難をまったく感じなかった | 無回答 | 計 |
|-----------|----------|--------------|---------------|-----|-------|
| 36.2 | 55.6 | 5.8 | 0.9 | 1.6 | 100.0 |

注) 分析ケースは経済的問題のある高齢者に対応経験がある 329 人である。

表 4-5 経済的に問題のある利用者・家族が合わせて持つ問題の分布

| 重複する問題の種類 | あった | なかった | 無回答 | 計 |
|------------------------------|------|------|-----|-------|
| 介護サービスの利用の控えによる生活への支障 | 66.0 | 31.6 | 2.4 | 100.0 |
| 介護サービスの利用の控えによる家族介護者の介護負担の増加 | 59.6 | 36.2 | 4.3 | 100.0 |
| 介護サービスの利用の控えによる利用者の健康の悪化 | 48.3 | 48.0 | 3.6 | 100.0 |
| 介護サービスの利用の控えによる生きがいや楽しみのあきらめ | 38.9 | 57.1 | 4.0 | 100.0 |
| 介護サービスの利用の控えによる家族関係の悪化 | 30.1 | 65.3 | 4.6 | 100.0 |
| 介護サービスの利用の控えによる家族介護者の休職 | 7.0 | 87.8 | 5.2 | 100.0 |

注) 分析ケースは経済的問題のある高齢者に対応経験がある 329 人である。

5. 経済的問題を抱えた人・貧困への態度

1) 経済的問題を抱えた人へのケアマネジメントに関する能力・姿勢

経済的問題を抱えた人へのケアマネジメントに関する能力や姿勢の評価を、「私は経済的に問題のある人に対するケアマネジメントを十分に行う能力がある」「私は経済的に問題がある人に対して積極的にケアマネジメントを行う」「私は経済的に問題のある人を積極的に支援する」「私は経済的に問題のある人と意思疎通を十分に図る」の4項目に用いて、「非常にあてはまる」から「まったくあてはまらない」までの7段階で質問した。回答の「非常にあてはまる」「かなりあてはまる」「ややあてはまる」を「あてはまる」とし、「あまりあてはまらない」「ほとんどあてはまらない」「まったくあてはまらない」を「あてはまらない」として合計した。表5-1に示したように、ケアマネジメントを行う能力に関しては「どちらともいえない」がもっとも高く49%であった。他の3項目は、「あてはまる」がもっとも高い割合をしめ、特に意思疎通に関しては72%が「あてはまる」を選択しており、十分な意思疎通を図っていることが示された。

上記の4項目で、「非常にあてはまる」に7点から「まったくあてはまらない」に1点を与えて、得点を算出した。その結果と経験年数との関りをみてみると、いずれの項目も10年以上の人の得点がもっとも高かった(表5-2)。

表5-1 経済的問題を抱えた人へのケアマネジメントの態度に関する項目の分布

| | あてはまる | どちらとも いえない | あてはまらない | 無回答 | 計 |
|-------------------------------------|-------|---------------|---------|-----|-------|
| 私は経済的に問題のある人に対するケアマネジメントを十分に行う能力がある | 30.0 | 48.9 | 20.7 | 0.5 | 100.0 |
| 私は経済的に問題がある人に対して積極的にケアマネジメントを行う | 45.3 | 38.3 | 15.9 | 0.5 | 100.0 |
| 私は経済的に問題のある人を積極的に支援する | 48.1 | 37.5 | 13.0 | 0.5 | 100.0 |
| 私は経済的に問題のある人と意思疎通を十分に図る | 72.3 | 23.2 | 4.0 | 0.5 | 100.0 |

注) 総計は397人。

表5-2 経験年数別にみた経済的問題を抱えた人へのケアマネジメントに関する能力・姿勢の平均値

| 経験年数 | 私は経済的に問題のある人に対するケアマネジメントを十分に行う能力がある | 私は経済的に問題がある人に対して積極的にケアマネジメントを行う | 私は経済的に問題のある人を積極的に支援する | 私は経済的に問題のある人と意思疎通を十分に図る |
|---------|-------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| 5年未満 | 3.71 | 4.30 | 4.44 | 5.04 |
| 5～10年未満 | 4.04 | 4.40 | 4.41 | 4.88 |
| 10年以上 | 4.40 | 4.68 | 4.71 | 5.34 |

注) 無回答は除外して集計した。

2) 経済的問題を抱えた人へのケアマネジメントに関する支援

経済的問題を抱えた人へのケアマネジメントについての勤め先や地域包括支援センターの支援に関する 4 項目(「勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントを奨励してくれる」「勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントを相談できる」「勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントの大変さを理解している」「自治体の担当課や地域包括支援センターは、経済的に問題のある人のケアマネジメントを相談できる」)について、「非常にそう思う」から「まったくそう思わない」までの 4 段階で尋ねた。表 5-3 では、「非常にそう思う」と「まあそう思う」を「そう思う」評価とし、「あまりそう思わない」と「まったくそう思わない」を「そう思わない」として合算し比較した結果を示した。「勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントを相談できる」は 86%、「勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントの大変さを理解している」は 90%であり、高い割合を示していた。

経済的問題を抱えた人への勤め先や地域包括支援センター等の支援について、「非常にそう思う」と「まあそう思う」の合計が担当ケース数により異なるかをみた。表 5-4 に結果を示したが、「勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントを相談できる」と「勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントの大変さを理解している」に関しては、担当ケース数によって大きな差がなく、8 割を超える高い割合を示していた。「勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントを奨励してくれる」に関しては、「20 件未満」は 81%、「40 件以上」は 60%であり 20 ポイント以上の差があった。

表 5-3 経済的問題を抱えた人へのケアマネジメントに関する支援の分布

| | そう思う | そう思わない | 無回答 | 計 |
|---|------|--------|-----|-------|
| 勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントを奨励してくれる | 64.0 | 34.5 | 1.5 | 100.0 |
| 勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントを相談できる | 85.9 | 13.1 | 1.0 | 100.0 |
| 勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントの大変さを理解している | 89.9 | 9.1 | 1.0 | 100.0 |
| 自治体の担当課や地域包括支援センターは、経済的に問題のある人のケアマネジメントを相談できる | 78.1 | 20.9 | 1.0 | 100.0 |

注) 総計は 397 人。

表 5-4 担当ケース数別にみた経済的問題を抱えた人へのケアマネジメントに関する支援

| | 勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントを奨励してくれる | 勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントを相談できる | 勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントの大変さを理解している | 自治体の担当課や地域包括支援センターは、経済的に問題のある人のケアマネジメントを相談できる |
|-------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|---|
| 担当 | | | | |
| ケース数 | | | | |
| 20 ケース未満 | 81.4 | 88.4 | 95.3 | 90.7 |
| 20～40 ケース未満 | 64.1 | 88.1 | 93.2 | 79.5 |
| 40 ケース以上 | 59.5 | 83.3 | 84.9 | 73.8 |

注 1) 無回答は除外して集計した。

注 2) 各項目は「非常にそう思う」と「まあそう思う」の合計割合を示している。

3) 貧困になる原因に関する認知(表 5-5)

「仕事の採用の際の偏見や差別」など貧困の原因として考えられる 12 項目について、そう思うか否かを「非常にそう思う」から「まったくそう思わない」までの 4 段階で質問した。「非常にそう思う」と「まあそう思う」を「そう思う」評価とし、「あまりそう思わない」と「まったくそう思わない」を「そう思わない」として合算し比較した。6 割以上の回答者が同意した項目は「貧困者が直面する苦しい状況に対する行政の無理解(65%)」「節約や金銭管理がきちんとしていない(78%)」であった。逆に 6 割以上の回答者が否定した項目は「職場での昇給・昇進の差別や偏見(62%)」と「通った学校の環境が良くなかった(80%)」であった。

表 5-5 貧困になる原因に関する認知の分布

| | そう思う | そう思わない | 無回答 | 計 |
|----------------------------|------|--------|-----|-------|
| 仕事の採用の際の偏見や差別 | 43.1 | 54.2 | 2.8 | 100.0 |
| 産業界が十分な仕事を提供していない | 39.8 | 58.9 | 1.8 | 100.0 |
| 貧困者が直面する苦しい状況に対する行政の無理解 | 65.2 | 32.5 | 2.3 | 100.0 |
| 職場での昇給・昇進の差別や偏見 | 36.0 | 61.5 | 2.5 | 100.0 |
| 貧困者の努力不足や怠慢 | 53.7 | 44.6 | 1.8 | 100.0 |
| 自己研鑽を行なおうとしないこと | 53.7 | 44.6 | 1.8 | 100.0 |
| 節約や金銭管理がきちんとしていない | 78.3 | 20.4 | 1.3 | 100.0 |
| 貧困者の道徳観の欠如 | 44.8 | 53.4 | 1.8 | 100.0 |
| 家庭環境が良くなかった | 53.7 | 44.6 | 1.8 | 100.0 |
| 通った学校の環境が良くなかった | 18.6 | 79.8 | 1.5 | 100.0 |
| 貧しい家庭に生まれた | 42.3 | 56.2 | 1.5 | 100.0 |
| 貧困者が就くことができる仕事は多くの場合低賃金だから | 51.1 | 47.4 | 1.5 | 100.0 |

注) 総計は 397 人。

4) 貧困者に対する意識

貧困者に対する意識を「生活保護を受けている人の中には不正受給している人がかなりいる」等の6項目を用いて、「非常にそう思う」から「まったくそう思わない」までの4段階で質問した。「非常にそう思う」と「まあそう思う」を「そう思う」、「あまりそう思わない」と「まったくそう思わない」を「そう思わない」として合算し比較した。表5-6に示したように、6割以上が「そう思う」としたのは、「生活保護を受けている人は保護を受けることが当然であると感じている」(64%)と「人は自分の力ではどうしようもない状況下で貧困に陥ってしまう」(76%)であった。6割以上が「そう思わない」とした項目はなかった。

上記の6項目のうち「生活保護を受けている人の中には不正受給している人がかなりいる」「生活保護を受けている人の中には、保護を受けることで自分よりも恵まれた生活をしている人もいる」「生活保護を受けている人は保護を受けることが当然であると感じている」の3項目で、「非常にそう思う」に4点から「まったくそう思わない」に1点を与えて、その平均を「スティグマ的」意識の得点とした。同様に残りの3項目を「社会的権利」意識の得点として算出した。このような意識の分布を経験年数別に比較した結果を表5-7に示した。経験年数10年以上の回答者では「スティグマ的」意識がもっとも低く(2.55)、「構造的」意識がもっとも高かった(2.83)。

表 5-6 貧困者に対する意識の分布

| | そう思う | そう思わない | 無回答 | 計 |
|---|------|--------|-----|-------|
| 生活保護を受けている人の中には不正受給している人がかなりいる | 39.5 | 59.7 | 0.8 | 100.0 |
| 生活保護を受けている人の中には、保護を受けることで自分よりも恵まれた生活をしている人もいる | 45.1 | 54.2 | 0.8 | 100.0 |
| 生活保護を受けている人は保護を受けることが当然であると感じている | 63.5 | 35.8 | 0.8 | 100.0 |
| 人は自分の力ではどうしようもない状況下で貧困に陥ってしまう | 75.6 | 23.7 | 0.8 | 100.0 |
| 貧困者の支援制度を維持するために税金が高くなっても制度の維持を支持する | 45.3 | 53.7 | 1.0 | 100.0 |
| 私が貧しかったとすれば、生活保護を受けるであろう | 59.4 | 39.8 | 0.8 | 100.0 |

注) 総計は397人。

表 5-7 経験年数別に見た貧困者への態度

| | | スティグマ的な意識 | 社会的権利の意識 |
|------|---------|-----------|----------|
| 経験年数 | 5年未満 | 2.62 | 2.56 |
| | 5～10年未満 | 2.60 | 2.71 |
| | 10年以上 | 2.55 | 2.83 |

注) 無回答は除外して集計した。

5) 貧困者へのステレオタイプ(表 5-8)

貧困者へのステレオタイプに関する 9 項目を「非常にそう思う」から「まったくそう思わない」までの 4 段階で質問した。「非常にそう思う」と「まあそう思う」を「そう思う」、「あまりそう思わない」と「まったくそう思わない」を「そう思わない」として合算し比較した。その結果、ネガティブな評価である「怠惰である」「愚かである」「汚い」「無教養である」「粗暴である」については、「そう思わない」との割合は、それぞれ 62%、86%、83%、82%、85%であり、ネガティブな評価を支持しない割合が高かった。ポジティブな認知の「自尊心がある」については、「そう思う」との回答が 62%であったが、他のポジティブ認知である「道徳的である」「責任感がある」「友好的である」については「そう思う」の回答は、それぞれ 37%、25.%、48%と半数以下であった。

表 5-8 貧困者へのステレオタイプの分布

| | そう思う | そう思わない | 無回答 | 計 |
|--------|------|--------|-----|-------|
| 怠惰である | 36.3 | 62.5 | 1.3 | 100.0 |
| 愚かである | 13.1 | 85.6 | 1.3 | 100.0 |
| 汚い | 16.4 | 82.6 | 1.0 | 100.0 |
| 無教養である | 16.6 | 82.4 | 1.0 | 100.0 |
| 粗暴である | 13.6 | 85.4 | 1.0 | 100.0 |
| 自尊心がある | 62.0 | 36.3 | 1.8 | 100.0 |
| 道徳的である | 37.0 | 61.7 | 1.3 | 100.0 |
| 責任感がある | 25.2 | 73.6 | 1.3 | 100.0 |
| 友好的である | 47.6 | 51.1 | 1.3 | 100.0 |

注) 総計は 397 人。

6. 職場環境

1) ケアマネジメントの相談先

ケアマネジメントに関する悩みについて、職場内や職場外以外の人や家族がどの程度相談に乗ってくれるのかをきいたところ、「大いにのってくれる」では「職場の上司」が 38%と最も高く、「職場の先輩・同僚」が 38%と続いた。「少しのってくれる」では、「自治体、地域包括支援センターなどの担当者」が 46%、「職場以外の専門職」(41%)の順で高かった。「まったくのってくれない」では、「配偶者やパートナーなどの家族」が 37%であった(表 6-1)。

ケアマネジメントに関する悩みについて、「大いにのってくれる」「かなりのってくれる」と回答した割合が、経験年数、担当ケース数によって異なるのか否かをみた(表 6-2)。経験年数別では、「職場の上司」という回答は「5年未満」が 76%、「5～10年未満」が 70%、「10年以上」が 68%と、経験年数が浅いほど割合が高くなった。「自治体などの担当者」は、「5年未満」の 49%と比較して、「5～10年未満」が 54%と 5ポイント高かった。「職場の先輩・同僚」「配偶者などの家族」「職場以外の専門職」は、経験年数による差はみられなかった。担当ケース別でみると、「職場の上司」との回答は「20 ケース未満」が 82%と、それ以外の担当ケース数と比較して 12ポイント以上高かった。同じく「職場の先輩・同僚」との回答も「20 ケース未満」が 82%となっており、「20～40 ケース未満」の 74%より 8ポイント高かった。「配偶者などの家族」との回答は、「20 ケース未満」が 39%で、その他の担当ケース数と比較して 15ポイント以上の大きな差がみられた。「職場以外の専門職」との回答は「20～40 ケース未満」が 54%で、ほかの担当ケース数より 11ポイント高かった。一方で「自治体などの担当者」との回答は「20～40 ケース未満」は 47%と、ほかの担当ケース数より 5ポイント以上低かった。

表 6-1 ケアマネジメントの相談先の分布

| | まったくのってくれない | 少しのってくれる | かなりのってくれる | 大いにのってくれる | 無回答 | 計 |
|---------------------|-------------|----------|-----------|-----------|-----|-------|
| 職場の上司 | 6.0 | 22.9 | 31.7 | 37.8 | 1.5 | 100.0 |
| 職場の先輩・同僚 | 5.0 | 18.9 | 37.5 | 37.5 | 1.0 | 100.0 |
| 配偶者・パートナーなど家族 | 37.3 | 36.5 | 13.6 | 10.1 | 2.5 | 100.0 |
| 職場以外の専門職 | 9.3 | 40.8 | 36.5 | 11.8 | 1.5 | 100.0 |
| 自治体、地域包括支援センターなど担当者 | 3.8 | 46.1 | 34.8 | 13.9 | 1.5 | 100.0 |

注) 総計は 397 人。

表 6-2 ケアマネジメントの相談に「のってくれる」分布:経験年数・担当ケース数別

| | 職場の上司 | 職場の先輩・同僚 | 配偶者などの家族 | 職場以外の専門職 | 自治体などの担当者 |
|--------|-------------|----------|----------|----------|-----------|
| 経験年数 | 5年未満 | 75.8 | 77.1 | 25.5 | 48.9 |
| | 5～10年未満 | 69.6 | 78.6 | 25.0 | 54.1 |
| | 10年以上 | 68.3 | 73.4 | 23.3 | 47.0 |
| 担当ケース数 | 20 ケース未満 | 81.8 | 81.8 | 38.6 | 43.2 |
| | 20～40 ケース未満 | 69.9 | 73.6 | 23.6 | 53.9 |
| | 40 ケース以上 | 68.0 | 77.8 | 20.2 | 43.2 |

注 1) 無回答は除外して集計した。

注 2) 各項目とも「かなりのってくれる」「大いにのってくれる」と回答した人の合計割合を示している。

2) 職場の援助・指示・調整(スーパービジョン)

職場のなかで仕事に対して援助や指示、調整(スーパービジョン)があるのかをきいたところ、「非常にそう思う」では「上司や先輩が共感的に話を聞いてくれる」が 31%と最も高かった。「まあそう思う」では、「組織の方針を上司や先輩に確認することで明確になる」が 54%と最も高く、「ストレスを感じる時上司や先輩がサポートしてくれる」が 51%と続いた(表 6-3)。

職場の援助や指示、調整に関する項目ごとに「非常にそう思う」「まあそう思う」を合計した割合が、経験年数・担当ケース数によって異なるのか否かをみた(表 6-3)。経験年数別では、「服務規律については、上司や先輩から指示がある」に対して、「そう思う」との回答が「5～10 年未満」で 76%と、「5 年未満」の 68%と比較して 9 ポイント高かった。「組織の方針は上司や先輩に確認することで明確になる」に対して「そう思う」との回答は「5～10 年未満」で 84%と、「5 年未満」の 75%より 9 ポイント高かった。「利用者や家族への支援方法に困った際、上司や先輩が調整に関わってくれる」「関係機関への対応で困った際、上司や先輩が調整に関わってくれる」については、「そう思う」との回答はそれぞれ「5 年未満」で 74%と、「5～10 年未満」の 63%、66%より 8 ポイント以上高かった。担当ケース数別でみると、いずれの項目も「そう思う」との回答は「20 ケース未満」で高かった。「20 ケース未満」と「40 ケース以上」を比較すると「職務上のストレスを感じている時、職場の上司・先輩等がサポートしてくれる」「支援に行き詰った時、上司や先輩が共感的に話を聞いてくれる」「服務規律については、上司や先輩から指示がある」「組織の方針は上司や先輩に確認することで明確になる」「利用者や家族への支援方法に困った際、上司や先輩が調整に関わってくれる」「関係機関への対応で困った際、上司や先輩が調整に関わってくれる」について、「そう思う」との回答がそれぞれ 29 ポイント、19 ポイント、13 ポイント 18 ポイント、28 ポイント、31 ポイントという大きな差がみられた。

表 6-3 職場の援助・指示・調整(スーパービジョン)の分布

| | 非常に そう思う | まあ そう思う | あまり そう思わない | まったく そう思わない | 無回答 | 計 |
|-------------------------------------|-------------|------------|---------------|----------------|-----|-------|
| 職務上のストレスを感じている時、職場の上司・先輩等がサポートしてくれる | 25.4 | 51.1 | 13.9 | 8.3 | 1.3 | 100.0 |
| 支援に行き詰った時、上司や先輩が共感的に話を聞いてくれる | 31.0 | 49.4 | 11.8 | 6.5 | 1.3 | 100.0 |
| 服務規律については、上司や先輩から指示がある | 20.2 | 49.6 | 21.2 | 7.1 | 2.0 | 100.0 |
| 組織の方針は上司や先輩に確認することで明確になる | 25.4 | 53.9 | 14.1 | 5.3 | 1.3 | 100.0 |
| 利用者や家族への支援方法に困った際、上司や先輩が調整に関わってくれる | 25.4 | 42.8 | 21.4 | 9.1 | 1.3 | 100.0 |
| 関係機関への対応で困った際、上司や先輩が調整に関わってくれる | 23.2 | 46.1 | 20.9 | 8.6 | 1.3 | 100.0 |

注) 総計は 397 人。

表 6-3 経験年数・担当ケース数別職場の援助・指示・調整(スーパービジョン)の「そう思う」の回答分布

| | 職務上のストレスを感じている時、職場の上司・先輩等がサポートしてくれる | 支援に行き詰った時、上司や先輩が共感的に話を聞いてくれる | 服務規律については、上司や先輩から指示がある | 組織の方針は上司や先輩に確認することで明確になる | 利用者や家族への支援方法に困った際、上司や先輩が調整に関わってくれる | 関係機関への対応で困った際、上司や先輩が調整に関わってくれる |
|------------|-------------------------------------|------------------------------|------------------------|--------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| 経験年数 | 5 年未満 | 80.2 | 82.3 | 67.4 | 75.0 | 74.0 |
| | 5～10 年未満 | 75.0 | 84.8 | 76.4 | 83.9 | 62.5 |
| | 10 年以上 | 77.6 | 78.7 | 69.9 | 80.9 | 70.5 |
| 担当 ケース数 | 20 ケース未満 | 95.5 | 93.2 | 84.1 | 93.2 | 88.6 |
| | 20～40 ケース未満 | 80.0 | 82.7 | 68.0 | 80.5 | 69.5 |
| | 40 ケース以上 | 66.4 | 74.4 | 71.5 | 75.2 | 60.8 |

注 1) 無回答は除外して集計した。

注 2) 各項目とも「非常にそう思う」「まあそう思う」と回答した人の合計割合を示している。

3) 仕事満足度

仕事に対してどの程度満足しているのかを質問したところ、「非常に満足している」「まあ満足している」の合計は、「職場の同僚との関係」75%、「管理職との関係」69%の順で高かった。「どちらともいえない」では「昇進」が46%と最も高かった。「あまり満足していない」「まったく満足していない」の合計では「賃金」が30%と最も高く、「昇進」21%、「職場の勤務体制や人員配置」が14%と続いた(表6-4)。

仕事満足度について「非常に満足している」「まあ満足している」と回答した人を合わせて「満足」とし、この割合が経験年数・担当ケース数によって異なるのか否かをみた(表6-5)。「賃金」については、「満足」の割合が「10年以上」の回答者では45%と、「5年未満」の37%と比較して9ポイント高かった。「昇進」についても、「満足」の割合が「10年以上」の回答者では36%と「5年未満」の27%と比較して9ポイント高かった。「勤務体制」について「満足」との回答は「10年以上」の回答者では65%と、「5～10年未満」の54%より10ポイント、「仕事内容」については「満足」との回答は「10年以上」の回答者では74%と「5～10年未満」の60%より14ポイント高かった。担当ケース数別でみると、「20ケース未満」の回答者の満足度が高く、「管理職との関係」「職場の同僚との関係」「仕事内容」については「20ケース未満」と「40ケース以上」の回答者を比較すると、12ポイント以上の差がみられた。「賃金」「昇進」「勤務体制」については、それぞれ「20ケース未満」と「20～40ケース未満」との間では10ポイント以上の差がみられた。

表6-4 仕事満足度の分布

| | 非常に満足している | まあ満足している | どちらともいえない | あまり満足していない | まったく満足していない | 無回答 | 計 |
|--------------|-----------|----------|-----------|------------|-------------|-----|-------|
| 管理職との関係 | 22.4 | 46.9 | 19.4 | 5.3 | 4.3 | 1.8 | 100.0 |
| 賃金 | 8.6 | 32.7 | 27.7 | 19.1 | 10.8 | 1.0 | 100.0 |
| 昇進 | 8.8 | 24.4 | 44.6 | 14.4 | 6.5 | 1.5 | 100.0 |
| 職場の同僚との関係 | 24.2 | 50.6 | 15.4 | 5.8 | 2.5 | 1.5 | 100.0 |
| 職場の勤務体制や人員配置 | 14.6 | 44.8 | 24.4 | 10.6 | 3.8 | 1.8 | 100.0 |
| 仕事内容 | 14.1 | 53.7 | 21.2 | 8.3 | 1.3 | 1.5 | 100.0 |

注) 総計は397人。

表6-5 経験年数・担当ケース数別仕事満足度の「満足」の分布

| | | 管理職との関係 | 賃金 | 昇進 | 職場の同僚との関係 | 職場の勤務体制や人員配置 | 仕事内容 |
|--------|------------|---------|------|------|-----------|--------------|------|
| 経験年数 | 5年未満 | 71.9 | 36.5 | 27.1 | 74.0 | 61.1 | 70.5 |
| | 5～10年未満 | 67.9 | 41.1 | 34.8 | 73.0 | 54.1 | 59.8 |
| | 10年以上 | 71.3 | 45.1 | 36.3 | 79.2 | 64.5 | 73.8 |
| 担当ケース数 | 20ケース未満 | 86.4 | 59.1 | 52.3 | 84.1 | 69.8 | 83.7 |
| | 20～40ケース未満 | 69.9 | 38.2 | 29.4 | 77.2 | 58.9 | 67.7 |
| | 40ケース以上 | 66.1 | 42.9 | 34.9 | 72.0 | 60.8 | 66.4 |

注1) 無回答は除外して集計した。

注2) 各項目とも「非常に満足している」「まあ満足している」と回答した人の合計割合を示している。

7. 要約

1) 困難を感じるケースの担当

- ・「対応に困難を感じた」という割合が70%以上であった事例の種類は、「認知症の症状の利用者」「利用者と家族の意向にズレがある」「苦情や要求の多い利用者・家族」「サービスの受け入れに拒否的な利用者・家族」「利用者と関係の悪化」「精神障害のある利用者・家族」「独居の利用者」「キーパーソンがいない世帯」であった。
- ・経済的に問題があると感じる65歳以上の利用者について、過去1年間に1ケース以上経験している割合が50%を超える事例は「生活保護を受けている」と「年金などの収入が少ない」であった。
- ・経済的に問題のある人について、全体の90%以上が対応に困難を感じていた。
- ・経済的に問題のある人に対する対応後の変化については、「介護サービスの利用の控えによる生活への支障」「介護サービスの利用の控えによる家族介護者の介護負担の増加」というように問題が深刻化すると60%以上が回答していた。

2) 経済的問題を抱えた人・貧困への態度

- ・ケアマネジメントを行う能力が十分にあると思うかに関しては、「あてはまる」が30%程度であった。
- ・経済的に問題のある人のケアマネジメントへの周囲の支援については、「勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントを相談できる」「勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントの大変さを理解している」に対して同意する人の割合がそれぞれ約90%であった。
- ・貧困の原因については、「貧困者が直面する苦しい状況に対する行政の無理解」「節約や金銭管理がきちんとしていない」という項目に対して半数以上が同意した。逆に6割以上の回答者が否定した項目は「職場での昇給・昇進の差別や偏見」と「通った学校の環境が良くなかった」であった。
- ・貧困者に対する態度については、6割以上が同意した項目は、「生活保護を受けている人は保護を受けることが当然であると感じている」と「人は自分の力ではどうしようもない状況で貧困に陥ってしまう」であった。
- ・貧困者へのステレオタイプについては、ネガティブな評価である「愚かである」「汚い」「無教養である」「粗暴である」に対する否定的な意見はそれぞれ80%以上であった。ポジティブな評価である「自尊心がある」を肯定する意見は60%程度であった。他のポジティブな評価である「道徳的である」「責任感がある」「友好的である」を肯定する意見はそれぞれ半数以下であった。

3) 職場環境

- ・ケアマネジメントに関する悩みを聞いてくれる人としては、「職場の上司」と「職場の先輩・同僚」がそれぞれほぼ70%を占めていた。
- ・職場のなかで仕事に対して援助や指示、調整（スーパービジョン）については、「上司や先輩が共感的に話を聞いてくれる」「組織の方針を上司や先輩に確認することで明確になる」「ストレスを感じる時上司や先輩がサポートしてくれる」に対して同意した人がそれぞれ70%以上であった。
- ・仕事に対する満足度については、「職場の同僚との関係」「管理職との関係」「仕事内容」に満足している割合がそれぞれ60%以上であった。

8. 資料

1) 単純集計

Q1. 過去1年間に 1)~19)のようなケースを経験しましたか。1)~19)のそれぞれの種類について、経験が「あり」「なし」に○をしてください。問題は利用者本人だけでなく、その家族に関することも含みます。(○はそれぞれ1つ)【1)~19)のいずれか1つでも「あり」と回答した方】

| ケースの種類 | 経験の有無 | | |
|--------------------------|-------|------|-----|
| | なし | あり | 無回答 |
| 1) 認知症の症状の利用者 | 0.5 | 98.0 | 1.5 |
| 2) 利用者と家族の関係が悪い | 12.6 | 85.6 | 1.8 |
| 3) 独居の利用者 | 1.8 | 97.0 | 1.3 |
| 4) 苦情や要求の多い利用者・家族 | 11.1 | 87.2 | 1.8 |
| 5) 利用者と家族の意向にズレがある | 7.1 | 91.7 | 1.3 |
| 6) サービスの受け入れに拒否的な利用者・家族 | 5.0 | 94.0 | 1.0 |
| 7) キーパーソンがない世帯 | 15.6 | 82.6 | 1.8 |
| 8) 医療依存度が高い利用者 | 13.6 | 84.6 | 1.8 |
| 9) 精神障害のある利用者・家族 | 11.3 | 87.4 | 1.3 |
| 10) 介護放棄を含む虐待のある家族 | 41.6 | 56.9 | 1.5 |
| 11) 利用者・家族とサービス事業者の関係が悪い | 47.1 | 51.6 | 1.3 |
| 12) 高齢者夫婦のみの世帯 | 4.0 | 94.7 | 1.3 |
| 13) 高齢者と未婚子のみの世帯 | 11.6 | 86.6 | 1.8 |
| 14) セルフネグレクトがある | 51.6 | 46.6 | 1.8 |
| 15) 住宅問題がある | 26.4 | 71.5 | 2.0 |
| 16) 消費者被害を被っている | 65.0 | 33.0 | 2.0 |
| 17) 近隣トラブルがある | 57.2 | 41.3 | 1.5 |
| 18) サービスが足りない | 34.0 | 64.5 | 1.5 |
| 19) 他機関との連携が困難 | 64.7 | 34.0 | 1.3 |

次ページへ

SQ. ケースの種類ごとにどの程度の困難感を感じたかをお答えください。(○はそれぞれ1つ)

| ケースの種類 | 対応への困難感 | | | | 無回答 |
|--------------------------|---------|-------|-----------|------------|-----|
| | 非常に感じた | やや感じた | あまり感じなかった | まったく感じなかった | |
| 1) 認知症の症状の利用者 | 36.8 | 47.0 | 13.6 | 1.3 | 1.3 |
| 2) 利用者と家族の関係が悪い | 45.3 | 44.7 | 8.2 | 0.6 | 1.2 |
| 3) 独居の利用者 | 33.5 | 44.2 | 17.9 | 2.6 | 1.8 |
| 4) 苦情や要求の多い利用者・家族 | 57.2 | 34.7 | 6.4 | 0.6 | 1.2 |
| 5) 利用者と家族の意向にズレがある | 34.1 | 53.8 | 10.2 | 0.5 | 1.4 |
| 6) サービスの受け入れに拒否的な利用者・家族 | 42.4 | 42.6 | 12.3 | 1.6 | 1.1 |
| 7) キーパーソンがない世帯 | 43.3 | 41.8 | 11.9 | 1.8 | 1.2 |
| 8) 医療依存度が高い利用者 | 19.3 | 39.0 | 33.9 | 5.4 | 2.4 |
| 9) 精神障害のある利用者・家族 | 43.8 | 43.2 | 10.4 | 1.4 | 1.2 |
| 10) 介護放棄を含む虐待のある家族 | 52.2 | 43.1 | 11.5 | 1.3 | 0.9 |
| 11) 利用者・家族とサービス事業者の関係が悪い | 18.5 | 47.8 | 28.3 | 3.9 | 1.5 |
| 12) 高齢者夫婦のみの世帯 | 15.7 | 44.4 | 31.9 | 5.3 | 2.7 |
| 13) 高齢者と未婚子のみの世帯 | 12.2 | 35.8 | 41.6 | 8.4 | 2.0 |
| 14) セルフネグレクトがある | 37.3 | 47.6 | 11.4 | 2.2 | 1.8 |
| 15) 住宅問題がある | 28.5 | 46.5 | 20.8 | 2.8 | 1.4 |
| 16) 消費者被害を被っている | 16.0 | 43.5 | 29.0 | 10.7 | 0.8 |
| 17) 近隣トラブルがある | 23.8 | 50.0 | 18.9 | 6.1 | 1.2 |
| 18) サービスが足りない | 32.0 | 53.9 | 10.9 | 2.0 | 1.2 |
| 19) 他機関との連携が困難 | 25.2 | 47.2 | 25.2 | 1.5 | 0.7 |

Q2. この1年位で、担当しているケースの中で経済的に問題があると感じる65歳以上利用者の数は何人でしたか。いない場合には、「0 いない」に○をしてください。

| いない | 1~2 ケース | 3~4 ケース | 5~6 ケース | 7~8 ケース | 9 ケース以上 | 人数不明 | 無回答 |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|------|-----|
| 15.4 | 29.7 | 20.7 | 10.8 | 7.3 | 11.8 | 2.5 | 1.8 |

【Q2で「1人」以上と回答した方】

SQ1. 経済的な問題の種類ごとに、該当するおおよその人数をお書きください。

| | 1~2 ケース | 3~4 ケース | 5~6 ケース | 7 ケース以上 | 無回答/いない |
|-----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1) 年金などの収入が少ない | 46.8 | 15.5 | 4.6 | 8.2 | 24.9 |
| 2) 子どもの援助が少ない | 23.1 | 5.5 | 2.4 | 3.6 | 65.3 |
| 3) 家族が本人の年金を生活費に充てている | 25.2 | 3.0 | 0.6 | 0.6 | 70.5 |
| 4) 生活保護を受けている | 33.1 | 17.9 | 8.8 | 5.2 | 35.0 |
| 5) 借金がある(本人または家族) | 19.7 | 1.5 | 0.0 | 0.0 | 78.7 |
| 6) 浪費してしまう(本人または家族) | 32.2 | 2.7 | 0.6 | 0.6 | 63.8 |
| 7) 同居者の入院・入所費用がかかる | 10.0 | 0.9 | 0.6 | 0.3 | 88.1 |
| 8) その他 | 8.2 | 0.3 | 0.0 | 0.3 | 91.2 |

【Q2で「1人」以上と回答した方】

SQ2. 経済的に問題のある利用者・家族の場合、次の問題もあわせてもっていることはありませんか。

1)～19)のそれぞれについて、「あった」「なかった」でお答えください。(○はそれぞれ1つ)

| | あった | なかった | 無回答 |
|--------------------------|------|------|------|
| 1) 認知症の症状の利用者 | 74.8 | 19.8 | 5.5 |
| 2) 利用者と家族の関係が悪い | 51.1 | 42.2 | 6.7 |
| 3) 独居の利用者 | 78.4 | 19.5 | 2.1 |
| 4) 苦情や要求の多い利用者・家族 | 38.9 | 54.1 | 7.0 |
| 5) 利用者と家族の意向にズレがある | 44.4 | 47.7 | 7.9 |
| 6) サービスの受け入れに拒否的な利用者・家族 | 54.7 | 38.6 | 6.7 |
| 7) キーパーソンがいない世帯 | 56.5 | 36.5 | 7.0 |
| 8) 医療依存度が高い利用者 | 30.7 | 60.8 | 8.5 |
| 9) 精神障害のある利用者・家族 | 51.4 | 43.2 | 5.5 |
| 10) 介護放棄を含む虐待のある家族 | 28.3 | 63.5 | 8.2 |
| 11) 利用者・家族とサービス事業者と関係が悪い | 12.8 | 77.2 | 10.0 |
| 12) 高齢者夫婦のみの世帯 | 47.1 | 45.9 | 7.0 |
| 13) 高齢者と未婚子の世帯 | 43.2 | 48.0 | 8.8 |
| 14) セルフネグレクトがある | 22.5 | 68.4 | 9.1 |
| 15) 住宅問題がある | 50.2 | 43.5 | 6.4 |
| 16) 消費者被害を被っている | 11.2 | 80.2 | 8.5 |
| 17) 近隣トラブルがある | 19.5 | 71.1 | 9.4 |
| 18) サービスが足りない | 41.0 | 51.4 | 7.6 |
| 19) 他機関との連携が困難 | 10.6 | 79.3 | 10.0 |

【Q2で「1人」以上と回答した方】

SQ3. 経済的に問題のある利用者・家族への対応にどの程度の困難感を感じたかをお答えください。

(○は1つ)

| 非常に感じた | やや感じた | あまり感じなかった | まったく感じなかった | 無回答 |
|--------|-------|-----------|------------|-----|
| 36.2 | 55.6 | 5.8 | 0.9 | 1.5 |

【Q2で「1人」以上と回答した方】

SQ4. 経済的に問題のある利用者・家族の場合、その後どのような変化がみられましたか。1)～8)のそれぞれについて、「あった」「なかった」でお答えください。(○はそれぞれ1つ)

| | あった | なかった | 無回答 |
|---------------------------------|------|------|-----|
| 1) 介護サービスの利用の控えによる利用者の健康の悪化 | 48.3 | 48.0 | 3.6 |
| 2) 介護サービスの利用の控えによる生活への支障 | 66.0 | 31.6 | 2.4 |
| 3) 介護サービスの利用の控えによる生きがいや楽しみのあきらめ | 38.9 | 57.1 | 4.0 |
| 4) 介護サービスの利用の控えによる家族介護者の介護負担の増加 | 59.6 | 36.2 | 4.3 |
| 5) 介護サービスの利用の控えによる家族関係の悪化 | 30.1 | 65.3 | 4.6 |
| 6) 介護サービスの利用の控えによる家族介護者の休職 | 7.0 | 87.8 | 5.2 |

Q3. 経済的に問題のある人に対するケアマネジメントに関して、あなたのご意見をお伺いします。1)~4)のそれぞれについて、「非常にあてはまる」「かなりあてはまる」「ややあてはまる」「どちらともいえない」「あまりあてはまらない」「ほとんどあてはまらない」「まったくあてはまらない」の中から、あなたのお考えにもっとも近い選択肢に○をしてください。(○はそれぞれ1つ)

| | あ非 て常 はに はま る | あか てな はり はま る | あや てや はま る | いど えち なら とも | ああ ては まり はま らな い | あほ ては んど はま らな い | あま つた くは まら ない | 無回 答 |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------|----------------------|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------|---------|
| 1) 私は経済的に問題のある人に対するケアマネジメントを十分に行う能力がある | 1.0 | 4.8 | 24.2 | 48.9 | 16.4 | 2.5 | 1.8 | 0.5 |
| 2) 私は経済的に問題がある人に対して積極的にケアマネジメントを行う | 4.5 | 12.8 | 28.0 | 38.3 | 13.9 | 1.3 | 0.8 | 0.5 |
| 3) 私は経済的に問題のある人を積極的に支援する | 4.8 | 14.4 | 29.0 | 37.5 | 11.1 | 1.8 | 1.0 | 0.5 |
| 4) 私は経済的に問題のある人と意思疎通を十分に図る | 8.3 | 28.0 | 36.0 | 23.2 | 3.0 | 0.5 | 0.5 | 0.5 |

Q4. 経済的に問題のある人に対するケアマネジメントに関して、あなたの勤め先や地域包括支援センターの支援についてお伺いします。1)~4)のそれぞれについて、「非常にそう思う」「まあそう思う」「あまりそう思わない」「まったくそう思わない」の中から、あなたのお考えにもっとも近い選択肢に○をしてください。(○はそれぞれ1つ)

| | 非常 に そう 思う | ま あ そう 思う | あ ま り そう 思わ ない | ま つた く そう 思わ ない | 無回 答 |
|--|---------------------|--------------------|-------------------------------|--------------------------------|---------|
| 1) 勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントを奨励してくれる | 11.1 | 52.9 | 29.0 | 5.5 | 1.5 |
| 2) 勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントを相談できる | 32.2 | 53.7 | 9.1 | 4.0 | 1.0 |
| 3) 勤め先では、経済的に問題のある人のケアマネジメントの大変さを理解している | 40.8 | 49.1 | 5.8 | 3.3 | 1.0 |
| 4) 自治体の担当課や地域包括支援センターは、経済的に問題のある人のケアマネジメントを相談できる | 23.7 | 54.4 | 17.9 | 3.0 | 1.0 |

Q5. 貧困はどのようなことが原因だと思いますか。1)～12)のそれぞれについて、「非常にそう思う」「まあそう思う」「あまりそう思わない」「まったくそう思わない」の中から、あなたのお考えにもっとも近い選択肢に○をしてください。(○はそれぞれ1つ)

| | 非常に そう思う | まあ そう思う | あまり そう思わない | まったく そう思わない | 無回答 |
|--------------------------------|-------------|------------|---------------|----------------|-----|
| 1) 仕事の採用の際の偏見や差別 | 5.5 | 37.5 | 45.1 | 9.1 | 2.8 |
| 2) 産業界が十分な仕事を提供していない | 7.3 | 32.0 | 49.9 | 9.1 | 1.8 |
| 3) 貧困者が直面する苦しい状況に対する行政の無理解 | 19.1 | 46.1 | 28.2 | 4.3 | 2.3 |
| 4) 職場での昇給・昇進の差別や偏見 | 6.8 | 29.2 | 54.4 | 7.1 | 2.5 |
| 5) 貧困者の努力不足や怠慢 | 9.3 | 44.3 | 37.3 | 7.3 | 1.8 |
| 6) 自己研鑽を行なおうとしないこと | 8.8 | 44.8 | 37.8 | 6.8 | 1.8 |
| 7) 節約や金銭管理がきちんとしていない | 23.9 | 54.4 | 17.1 | 3.3 | 1.3 |
| 8) 貧困者の道徳観の欠如 | 9.1 | 35.8 | 45.6 | 7.8 | 1.8 |
| 9) 家庭環境が良くなかった | 15.4 | 38.3 | 35.5 | 9.1 | 1.8 |
| 10) 通った学校の環境が良くなかった | 3.5 | 15.1 | 61.0 | 18.9 | 1.5 |
| 11) 貧しい家庭に生まれた | 9.1 | 33.2 | 42.1 | 14.1 | 1.5 |
| 12) 貧困者が就くことができる仕事は多くの場合低賃金だから | 10.6 | 40.6 | 37.0 | 10.3 | 1.5 |

Q6. 貧困者について、どのようにお考えになっているかお伺いします。1)～6)のそれぞれについて、「非常そう思う」「まあそう思う」「あまりそう思わない」「まったくそう思わない」の中から、あなたのお考えにもっとも近い選択肢に○をしてください。(○はそれぞれ1つ)

| | 非常に そう思う | まあ そう思う | あまり そう思わない | まったく そう思わない | 無回答 |
|--|-------------|------------|---------------|----------------|-----|
| 1) 生活保護を受けている人の中には不正受給している人がかなりいる | 9.3 | 30.2 | 53.4 | 6.3 | 0.8 |
| 2) 生活保護を受けている人の中には、保護を受けることで自分よりも恵まれた生活をしている人もいる | 10.8 | 34.3 | 42.6 | 11.6 | 0.8 |
| 3) 生活保護を受けている人は保護を受けることが当然であると感じている | 16.6 | 46.9 | 32.0 | 3.8 | 0.8 |
| 4) 人は自分の力ではどうしようもない状況下で貧困に陥ってしまう | 21.9 | 53.7 | 20.9 | 2.8 | 0.8 |
| 5) 貧困者の支援制度を維持するために税金が高くなっても制度の維持を支持する | 5.5 | 39.8 | 45.8 | 7.8 | 1.0 |
| 6) 私が貧しかったとすれば、生活保護を受けるであろう | 16.4 | 43.1 | 33.0 | 6.8 | 0.8 |

Q7. 貧困者について、どのようにお考えになっているかお伺いします。1)～9)のそれぞれについて、「非常にそう思う」「まあそう思う」「あまりそう思わない」「まったくそう思わない」の中から、あなたのお考えにもっとも近い選択肢に○をしてください。(○はそれぞれ1つ)

| | 非常に そう思う | まあ そう思う | あまり そう思わない | まったく そう思わない | 無回答 |
|-----------|-------------|------------|---------------|----------------|-----|
| 1) 怠惰である | 5.0 | 31.2 | 53.1 | 9.3 | 1.3 |
| 2) 愚かである | 2.0 | 11.1 | 63.5 | 22.2 | 1.3 |
| 3) 汚い | 1.8 | 14.6 | 56.9 | 25.7 | 1.0 |
| 4) 無教養である | 2.5 | 14.1 | 53.4 | 29.0 | 1.0 |
| 5) 粗暴である | 1.8 | 11.8 | 60.5 | 24.9 | 1.0 |
| 6) 自尊心がある | 8.8 | 53.1 | 30.2 | 6.0 | 1.8 |
| 7) 道徳的である | 0.8 | 36.3 | 55.4 | 6.3 | 1.3 |
| 8) 責任感がある | 0.8 | 24.4 | 65.0 | 8.6 | 1.3 |
| 9) 友好的である | 2.5 | 45.1 | 47.4 | 3.8 | 1.3 |

Q8. ご担当の地区は、経済的に問題のある世帯が多く住む地区でしょうか。(○は1つ)

| 経済的に問題のある 世帯が非常に多い | 経済的に問題のある 世帯がやや多い | 経済的に問題のある 世帯があまりいない | 経済的に問題のある世 帯がほとんどいない | 無回答 |
|-----------------------|----------------------|------------------------|-------------------------|-----|
| 17.9 | 39.5 | 37.0 | 1.5 | 4.0 |

Q9. ケアマネジメントに関する悩みについて、次の人たちは相談にのってくれますか。(○はそれぞれ1つ)

| | まったく のってくれない | 少し のってくれる | かなり のってくれる | 大いに のってくれる | 無回答 |
|----------------------------|-----------------|--------------|---------------|---------------|-----|
| 1) 職場の上司 | 6.0 | 22.9 | 31.7 | 37.8 | 1.5 |
| 2) 職場の先輩・同僚 | 5.0 | 18.9 | 37.5 | 37.5 | 1.0 |
| 3) 配偶者・パートナーなど家族 | 37.3 | 36.5 | 13.6 | 10.1 | 2.5 |
| 4) 職場以外の専門職 | 9.3 | 40.8 | 36.5 | 11.8 | 1.5 |
| 5) 自治体、地域包括支援センタ ーなど担当者 | 3.8 | 46.1 | 34.8 | 13.9 | 1.5 |

Q10. 勤め先では、あなたの仕事について援助や指示、調整をしてくれますか。(○はそれぞれ1つ)

| | 非常に そう思う | まあ そう思う | あまり そう思わない | まったく そう思わない | 無回答 |
|--|-------------|------------|---------------|----------------|-----|
| 1) 職務上のストレスを感じている時、職場 の上司・先輩等がサポートしてくれる | 25.4 | 51.1 | 13.9 | 8.3 | 1.3 |
| 2) 支援に行き詰った時、上司や先輩が共 感的に話を聞いてくれる | 31.0 | 49.4 | 11.8 | 6.5 | 1.3 |
| 3) 服務規律については、上司や先輩から 指示がある | 20.2 | 49.6 | 21.2 | 7.1 | 2.0 |
| 4) 組織の方針は上司や先輩に確認するこ とで明確になる | 25.4 | 53.9 | 14.1 | 5.3 | 1.3 |
| 5) 利用者や家族への支援方法に困った際、 上司や先輩が調整に関わってくれる | 25.4 | 42.8 | 21.4 | 9.1 | 1.3 |
| 6) 関係機関への対応で困った際、上司や 先輩が調整に関わってくれる | 23.2 | 46.1 | 20.9 | 8.6 | 1.3 |

Q11. あなたは仕事にどの程度満足していますか。(○はそれぞれ1つ)

| | 非常に満足 している | まあ満足 している | どちらとも いえない | あまり満足 していない | まったく満足 していない | 無回答 |
|-----------------|---------------|--------------|---------------|----------------|-----------------|-----|
| 1) 管理職との関係 | 22.4 | 46.9 | 19.4 | 5.3 | 4.3 | 1.8 |
| 2) 賃金 | 8.6 | 32.7 | 27.7 | 19.1 | 10.8 | 1.0 |
| 3) 昇進 | 8.8 | 24.4 | 44.6 | 14.4 | 6.5 | 1.5 |
| 4) 職場の同僚との関係 | 24.2 | 50.6 | 15.4 | 5.8 | 2.5 | 1.5 |
| 5) 職場の勤務体制や人員配置 | 14.6 | 44.8 | 24.4 | 10.6 | 3.8 | 1.8 |
| 6) 仕事内容 | 14.1 | 53.7 | 21.2 | 8.3 | 1.3 | 1.5 |

Q12. あなたが担当する現在の予防プラン(要支援者)の給付管理数を教えてください。

| 10 ケース 未満 | 10-20 ケース 未満 | 20-30 ケース 未満 | 30-40 ケース 未満 | 40 ケース 以上 | 無回答 |
|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|-----|
| 79.1 | 16.6 | 1.3 | 1.5 | 0.3 | 1.3 |

Q13. あなたが担当する現在の介護プラン(要介護者)の給付管理数を教えてください。

| 10 ケース 未満 | 10-20 ケース 未満 | 20-30 ケース 未満 | 30-40 ケース 未満 | 40 ケース 以上 | 無回答 |
|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|-----|
| 6.5 | 9.1 | 24.4 | 53.7 | 5.0 | 1.3 |

Q14. あなたの基礎資格は何ですか。(複数回答)

| | 資格あり | 資格なし | 無回答 |
|---------------------------|------|------|-----|
| 介護福祉士 | 79.6 | 18.6 | 1.8 |
| 介護職員初任者研修 (旧ホームヘルパー2級) | 27.0 | 71.3 | 1.8 |
| 看護師・准看護師 | 4.5 | 93.7 | 1.8 |
| 社会福祉士 | 15.1 | 83.1 | 1.8 |
| 相談従事者 | 1.8 | 96.5 | 1.8 |
| あん摩マッサージ指圧師・ はり師・きゅう師 | 1.8 | 96.5 | 1.8 |
| その他 | 8.1 | 90.2 | 1.8 |

Q15. 主任介護支援専門員研修を修了していますか。(○は1つ)

| 修了している | 修了していない | 無回答 |
|--------|---------|-----|
| 39.8 | 59.2 | 1.0 |

Q16. あなたの勤務形態は何ですか。(○は1つ)

| 常勤専従 | 常勤兼務 | 非常勤専従 | 非常勤兼務 | その他 | 無回答 |
|------|------|-------|-------|-----|-----|
| 68.3 | 18.1 | 8.8 | 2.3 | 1.5 | 1.0 |

Q17. ケアマネジャーとしての経験年数はどのくらいですか。(〇は1つ)

| 1年未満 | 1-3年未満 | 3-5年未満 | 5-10年未満 | 10年以上 | 無回答 |
|------|--------|--------|---------|-------|-----|
| 3.3 | 6.5 | 14.4 | 28.2 | 46.6 | 1.0 |

Q18. 所属する事業所の設立主体は次のどれですか。(〇は1つ)

| 社会福祉法人 | 医療法人 | 営利法人 | 特定非営利活動法人 | その他 | 無回答 |
|--------|------|------|-----------|-----|-----|
| 15.9 | 8.8 | 67.3 | 1.3 | 4.8 | 2.0 |

Q19. あなたの年齢は次のどれですか。(〇は1つ)

| 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳以上 | 無回答 |
|------|------|------|-------|-----|
| 8.8 | 26.2 | 35.5 | 29.2 | 0.3 |

Q20. あなたの性別は次のどれですか。(〇は1つ)

| 女性 | 男性 | その他 | 答えたくない | 無回答 |
|------|------|-----|--------|-----|
| 75.6 | 22.9 | 1.0 | 0.3 | 0.3 |

Q21. 最後に、ケアマネジャーの方々の意識や対応は、皆様の経済状態によっても影響を受けるといわれています。そのため、ご自身のご家庭の経済状況についてどのような評価をお持ちかお聞かせください。(〇は1つ)

| 非常に苦勞している | やや苦勞している | どちらともいえない | あまり苦勞していない | まったく苦勞していない | 無回答 |
|-----------|----------|-----------|------------|-------------|-----|
| 7.1 | 26.2 | 23.4 | 31.7 | 10.3 | 1.3 |