

「地域包括支援センター職員が業務を行ううえで、
日ごろ抱えている課題に関する調査」

とりまとめ報告書【概要版】

令和5（2023）年3月

一般財団法人 長寿社会開発センター

1. 背景と目的

わが国では、2040年にかけて、85歳以上の人口の急増と、高齢者単独世帯や夫婦のみ世帯の増加および、経済的困窮、単身・独居者、障害者、ひとり親家庭や、これらの要素を複合化したケースの増加など、今後ますます地域包括支援センター（以下「包括センター」という）の必要性が増していくことが予想される。

そうしたなかでも、「地域住民を包括的に支援する」という包括センターの目的を遂行し続けられるよう、包括センターに勤務する職員に対し、業務実態や業務を遂行するうえでの悩みや課題を明らかにすることを目的に実態把握調査を行った。

2. 実施方法等

1) 調査対象

- ・ 調査実施期間中に地域包括支援センターに勤務している専門職及びそれに準ずる者。
- ・ 常勤、非常勤の別は問わない。

2) 調査方法

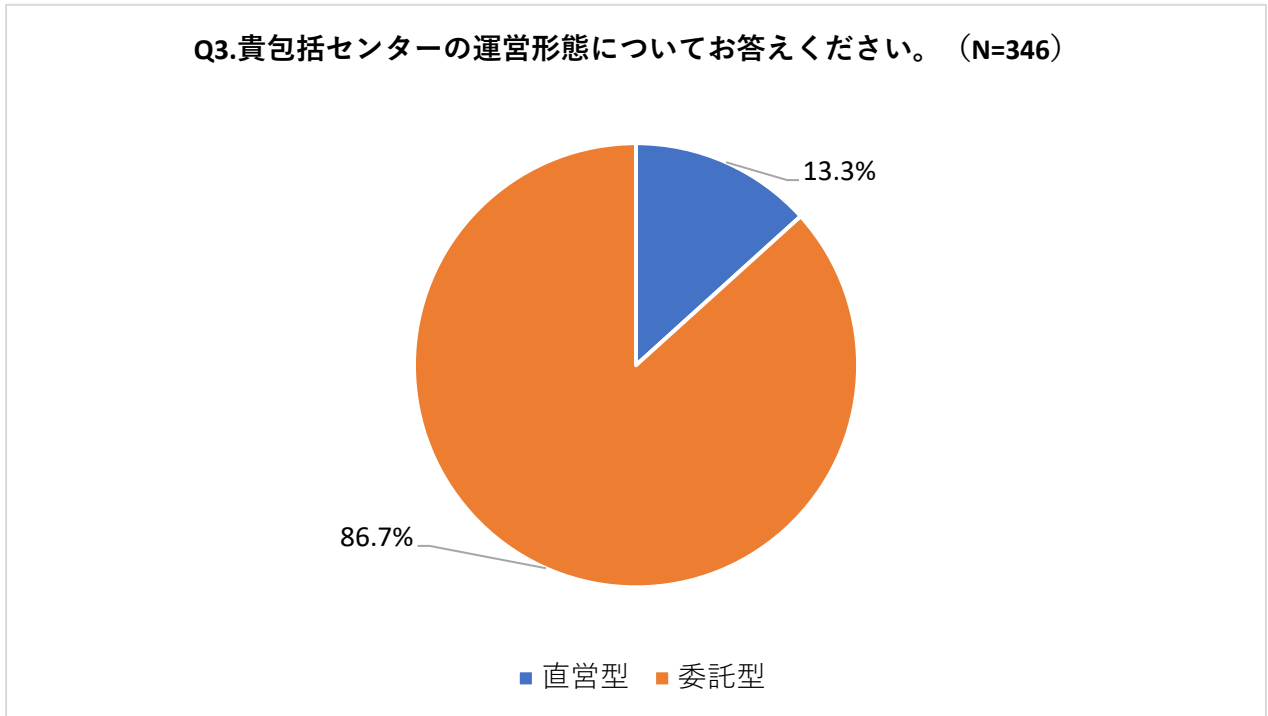
- ・ 当センター主催の研修申込者であって、調査協力に同意した地域包括支援センター職員およびその他アンケートに協力いただける者を対象に、Googleフォームを使用したWeb調査を実施。
- ・ 調査期間は、令和5年1月20日～2月7日。
- ・ 有効回答者数 346件（調査協力同意者）。

3. 調査結果概要

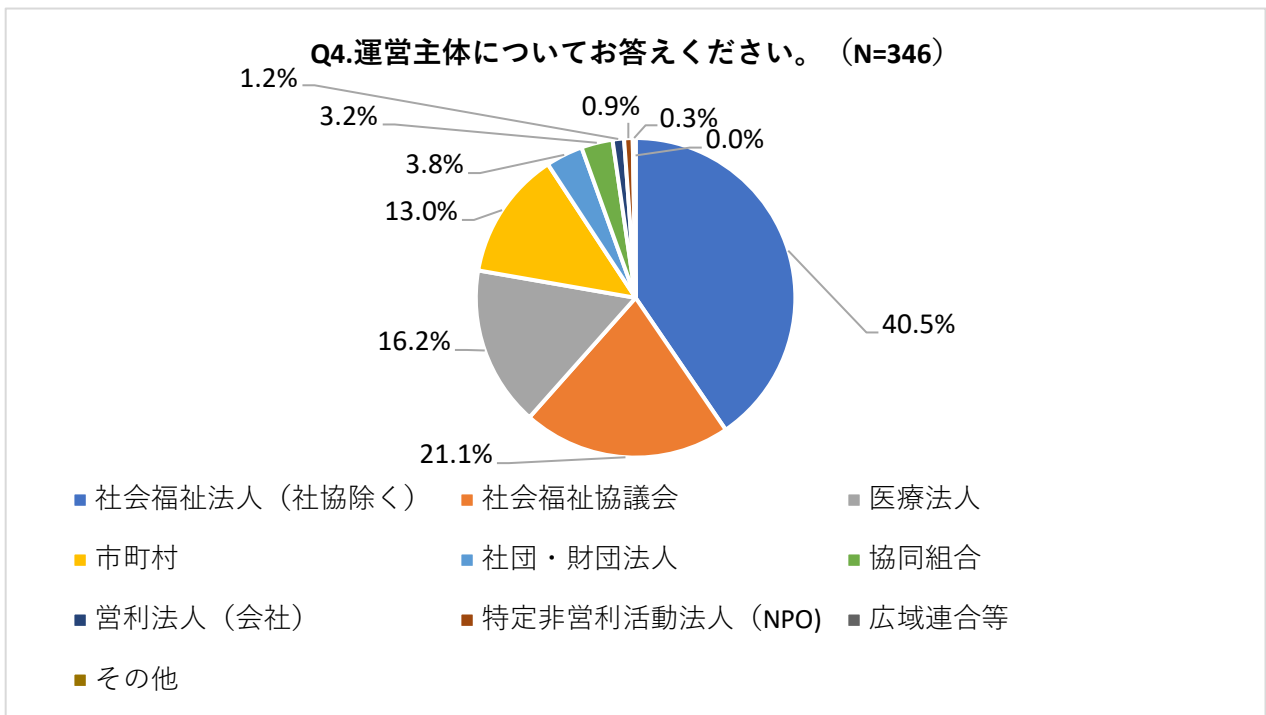
(1) 運営形態・運営主体

運営形態別で見ると、委託型が多く86.7%を占める（図1）。また、運営主体別にみると、社会福祉法人（社協除く）が40.5%と多く、次いで、社会福祉協議会の21.1%であった（図2）。 [Q3, 4]

(図1)



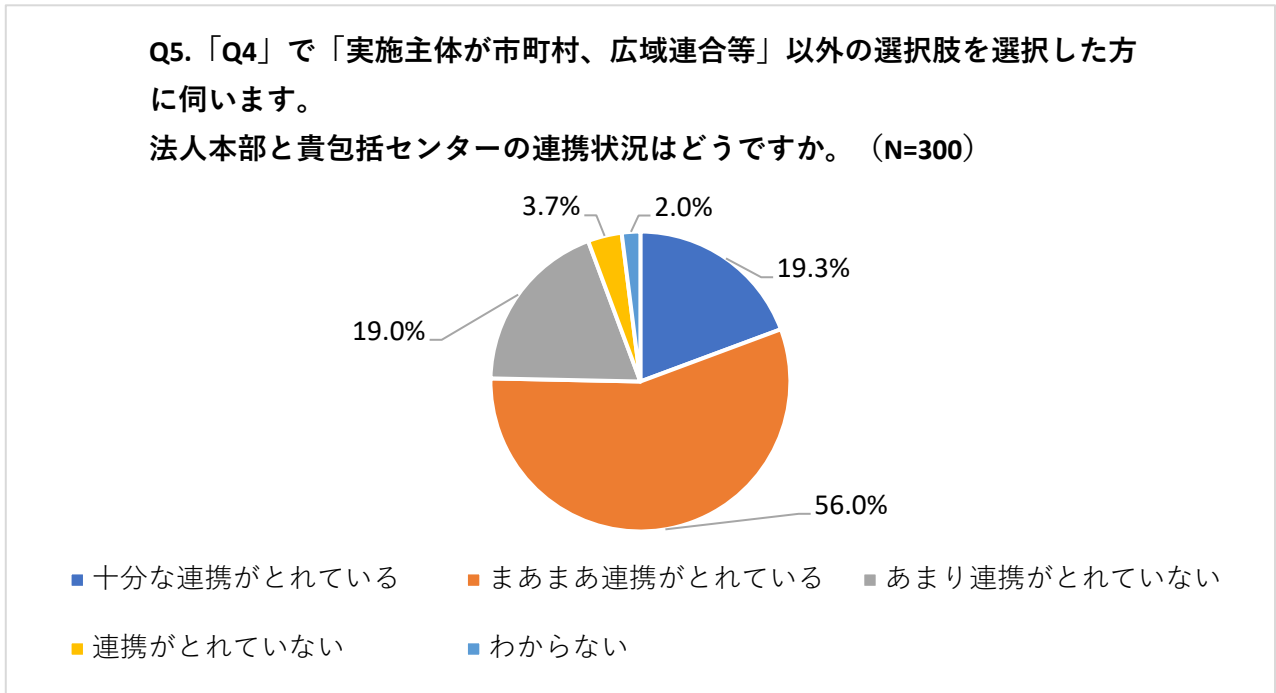
(図2)



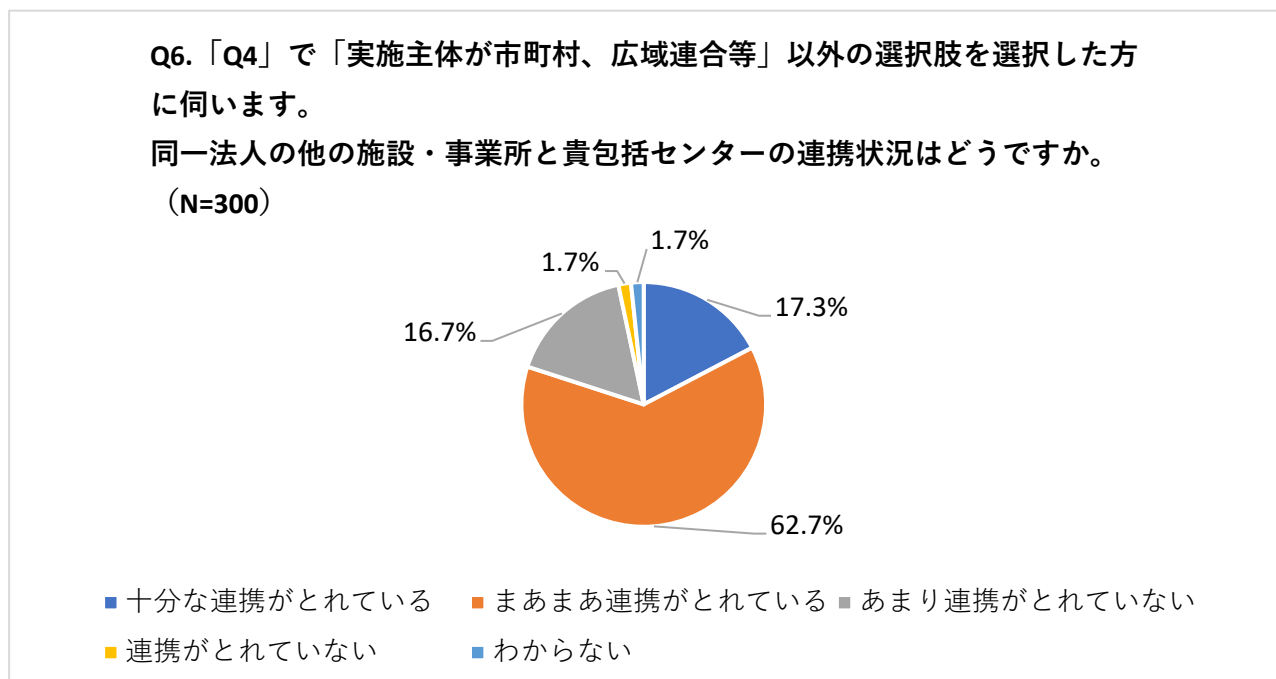
(2) 法人本部や同一法人内の他の施設・事業所との連携状況

市町村、広域連合等以外が運営主体である包括センターの内、「法人本部と連携がとれている」との回答が75.3%であった(図3)。また、「同一法人内の他の施設・事業所と連携がとれている」が80.0%を占め(図4)、大半の包括センターで連携がとれていることがわかった。なお、法人種別でみると、社会福祉協議会がいずれも「十分な連携がとれている」(法人本部24.7%、同一法人内の他の施設・事業所26.0%)の回答割合が高い(図5,6)。
[Q5, 6]

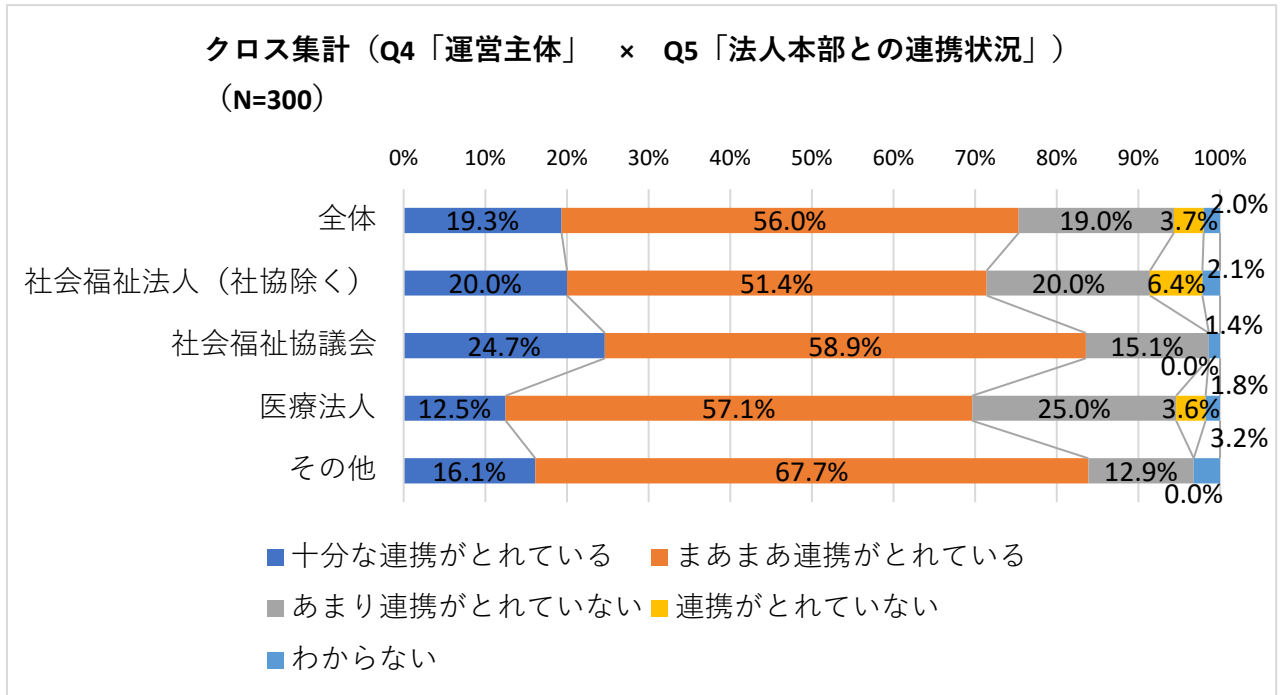
(図3)



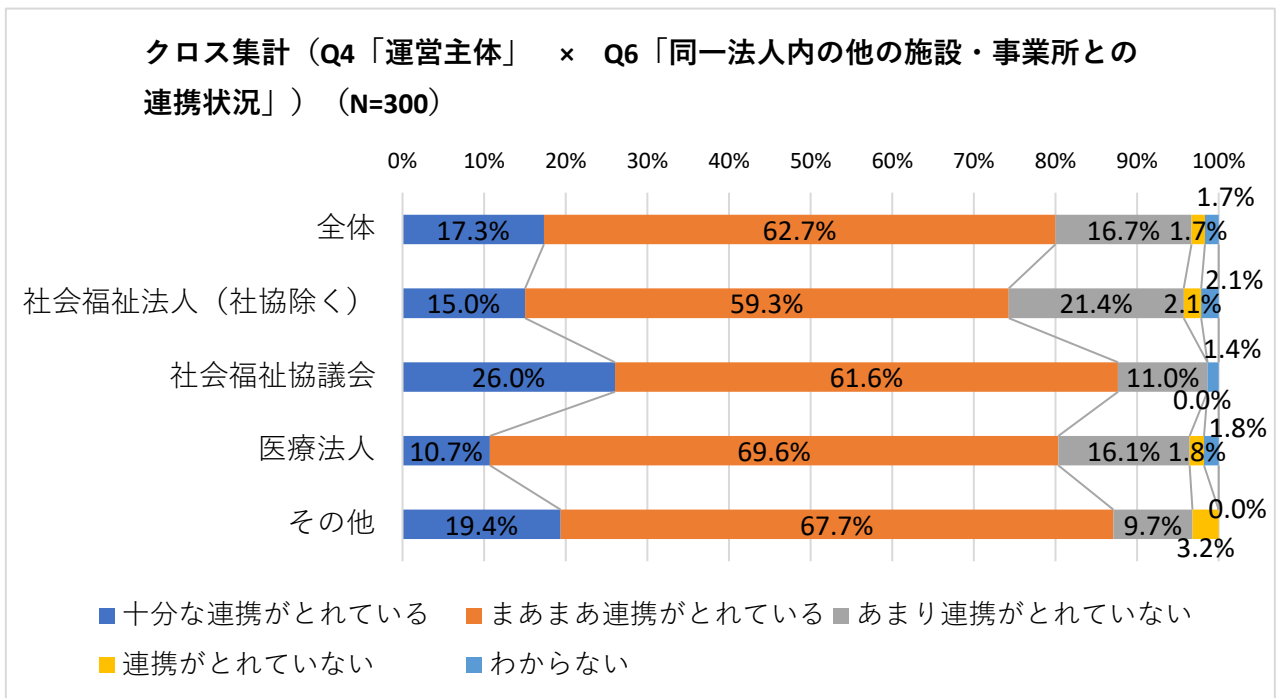
(図4)



(図5)



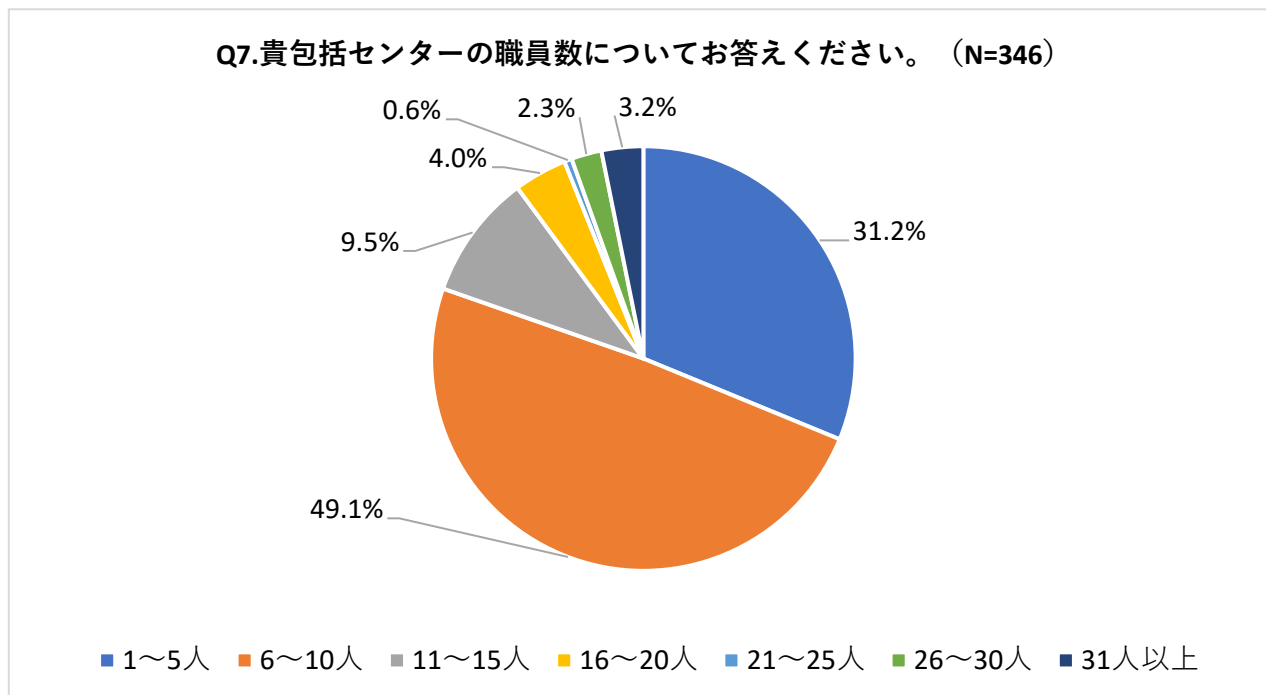
(図6)



(3) 事業所の職員数

事業規模でみると、1事業所で勤務する職員数の平均は、9.11人。6～10人規模がもっとも多く、49.1%を占める。次いで、1～5人規模が31.2%であった（図7）。 [Q7]

(図7)



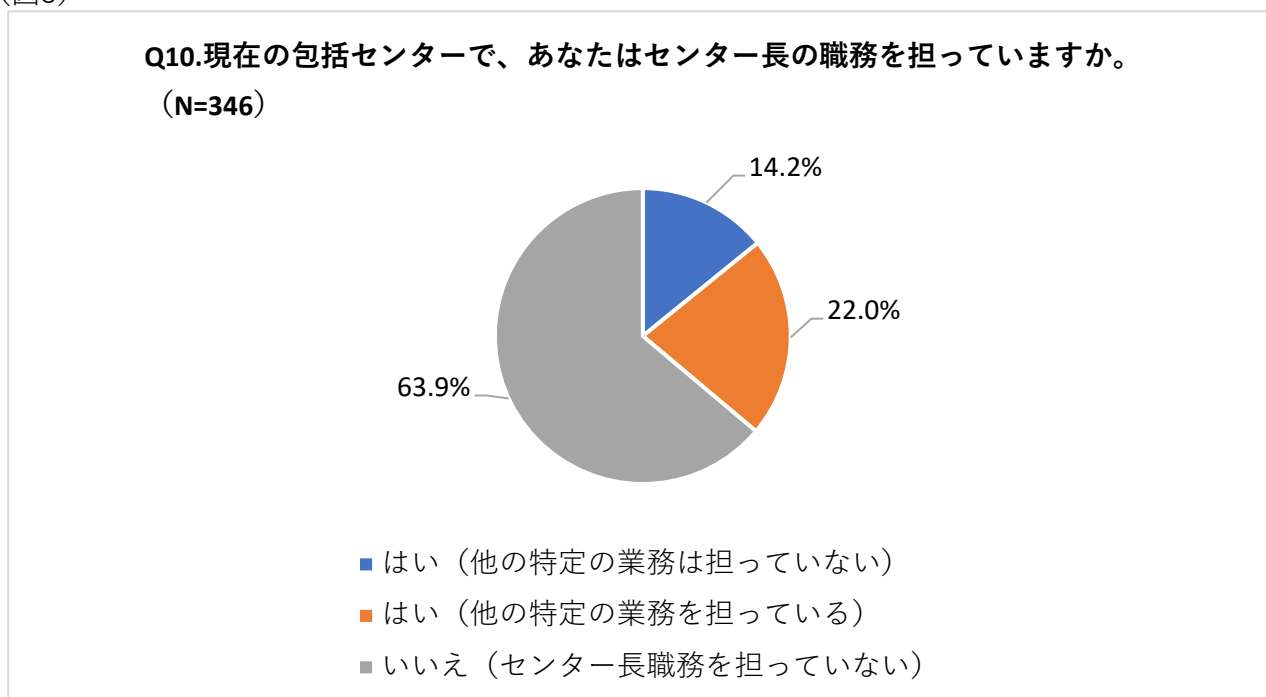
(4) センター長職務の兼務・専任状況

センター長の職を担っている者に関しては、全体の3分の1の者がセンター長職務を担っており（36.2%、N=125）（図8）、そのうち（N=125）の60.8%の者は他の特定の業務も担っていることがわかった（図9）。

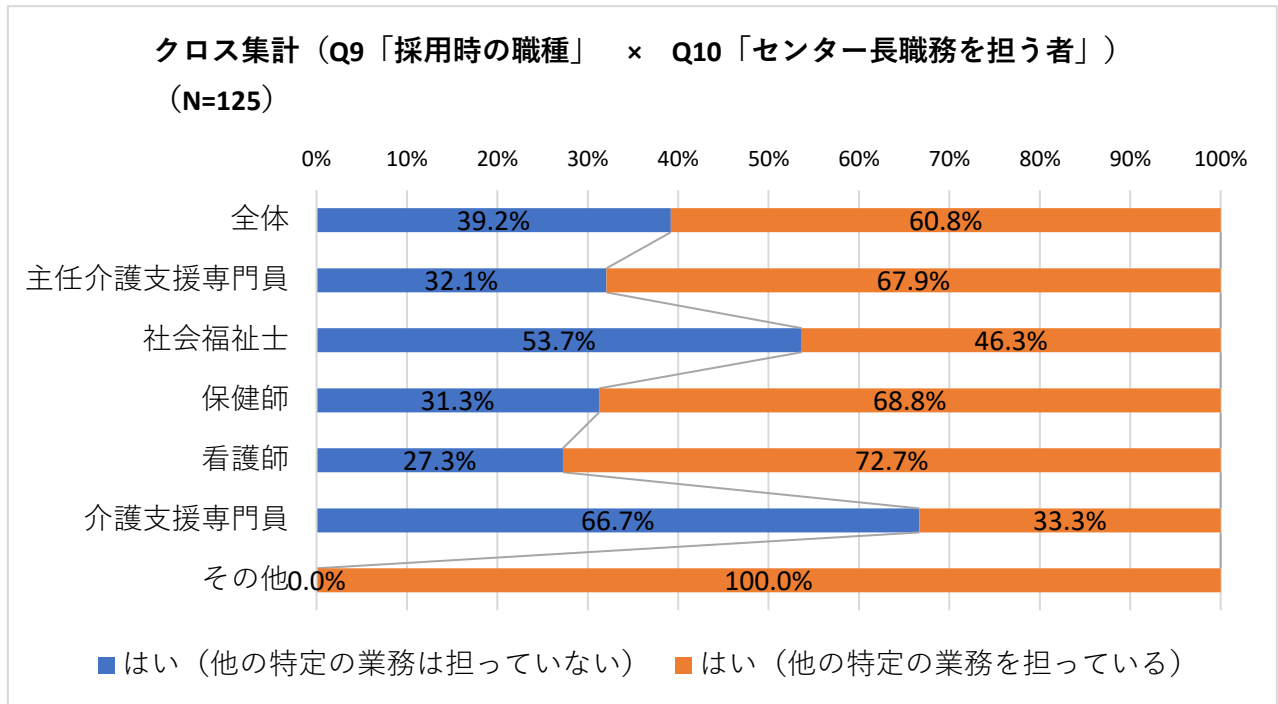
特定の業務を担っている者を採用時の職種別でみると、主任介護支援専門員が47.4%を占めている（図10）。

センター長の職務を担っている者の現在の包括センターでの実務経験は「5～10年未満」が多く29.6%を占めている（図11）。[Q9, 10, 12]

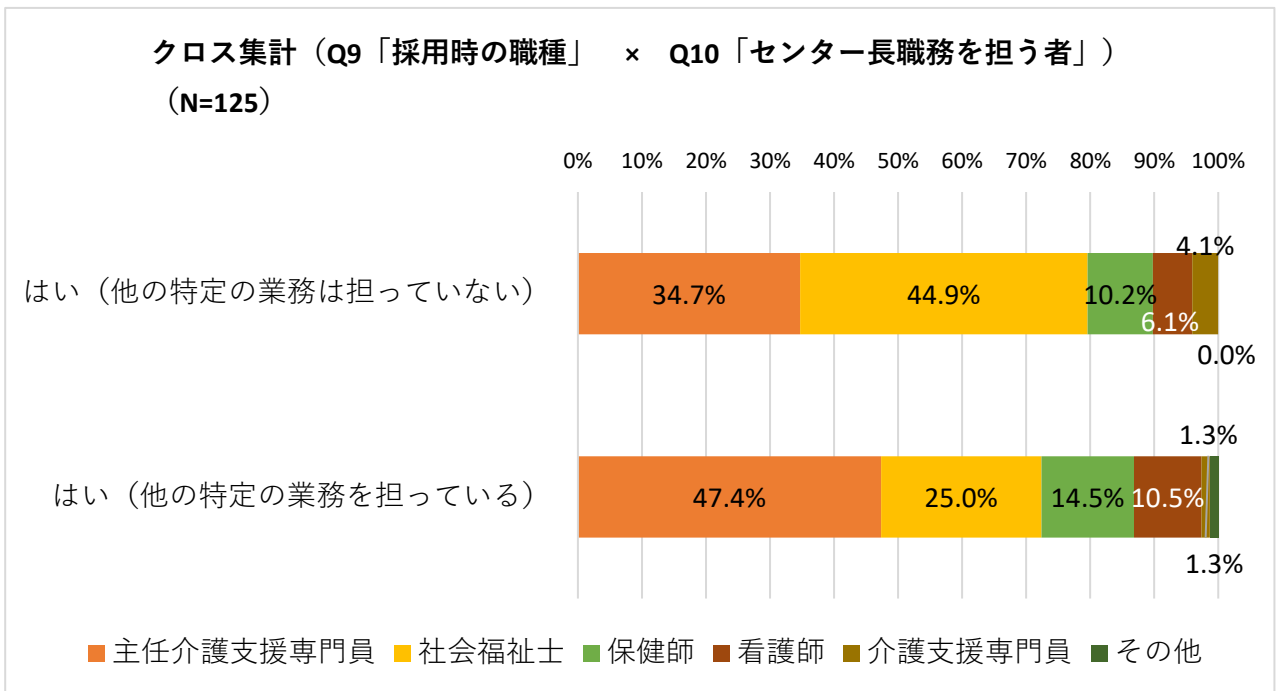
(図8)



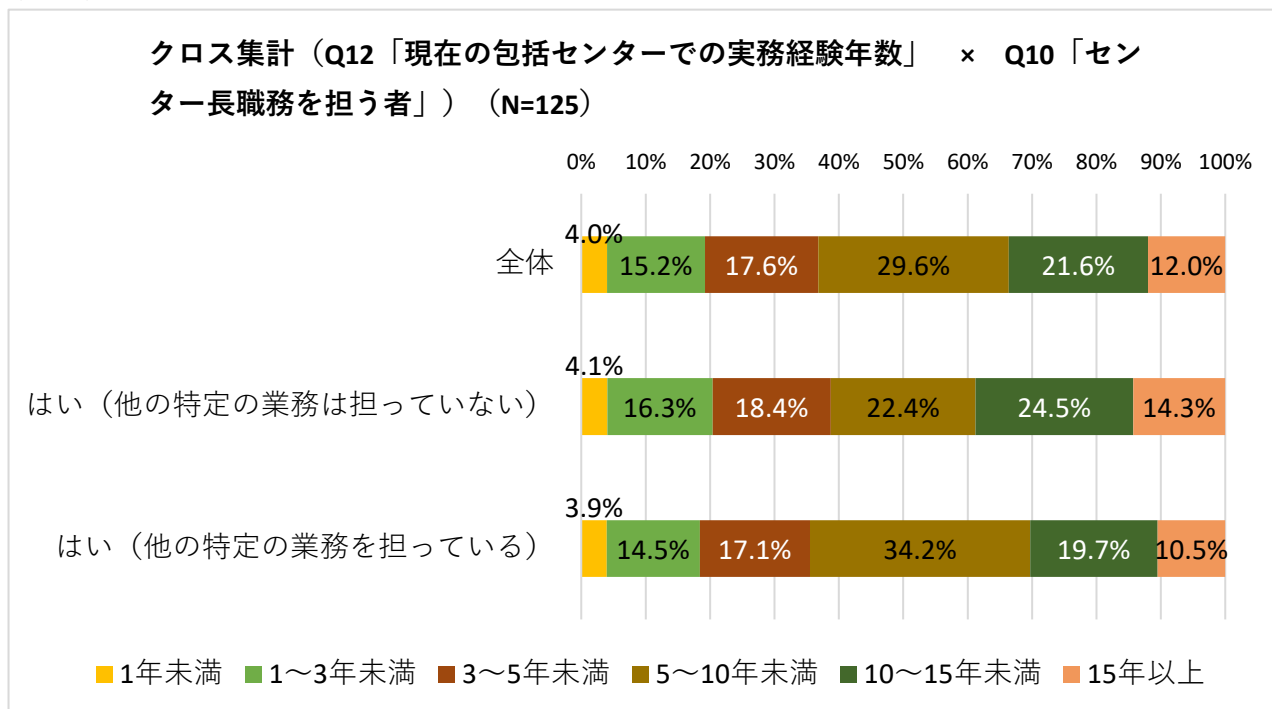
(図9)



(図10)



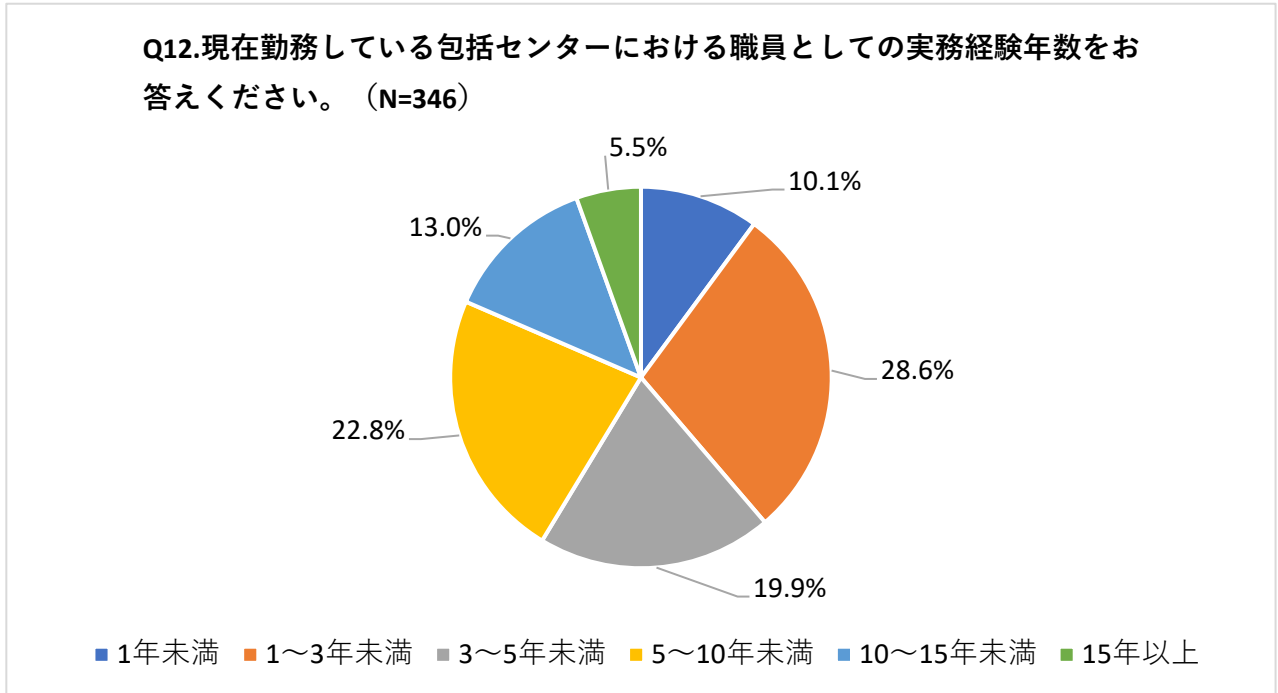
(図11)



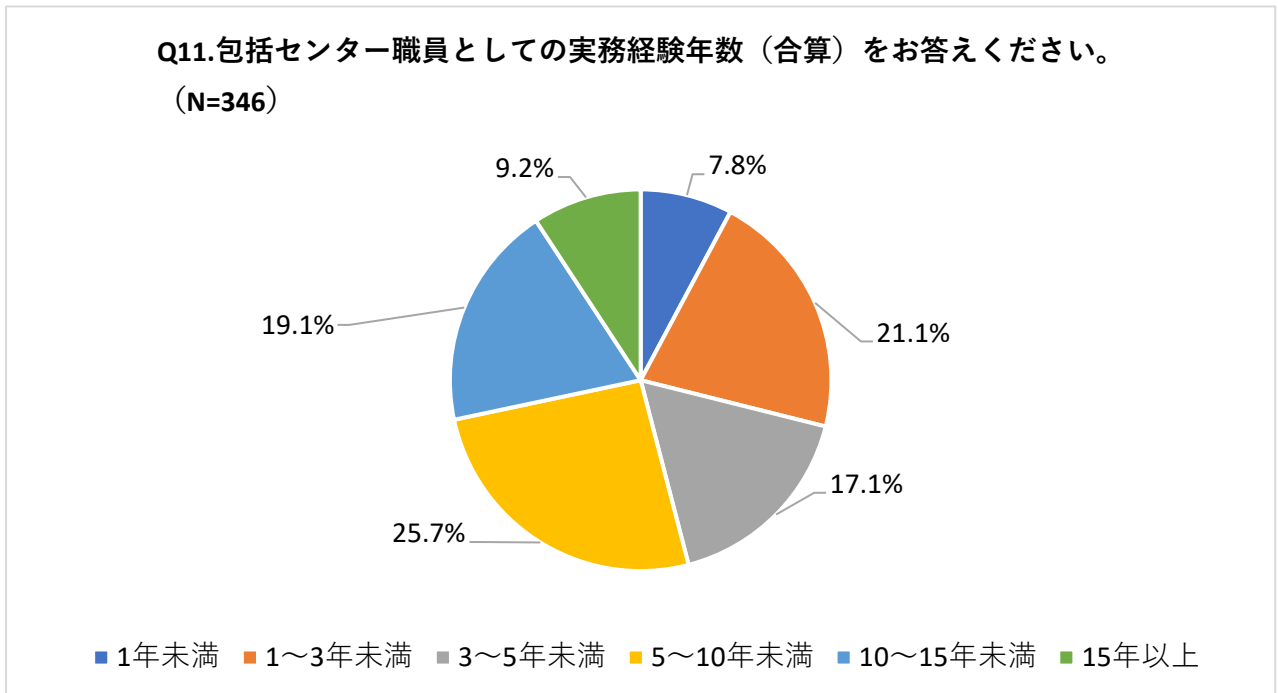
(5) 包括センター職員としての実務経験年数

包括センター職員としての実務経験をみると、現在の包括センターでは、「1～3年未満」がもっとも多く28.6%であった（図12）。他の包括センター勤務を合わせた年数では、「5～10年未満」が25.7%ともっとも多かった（図13）。 [Q11, 12]

(図12)



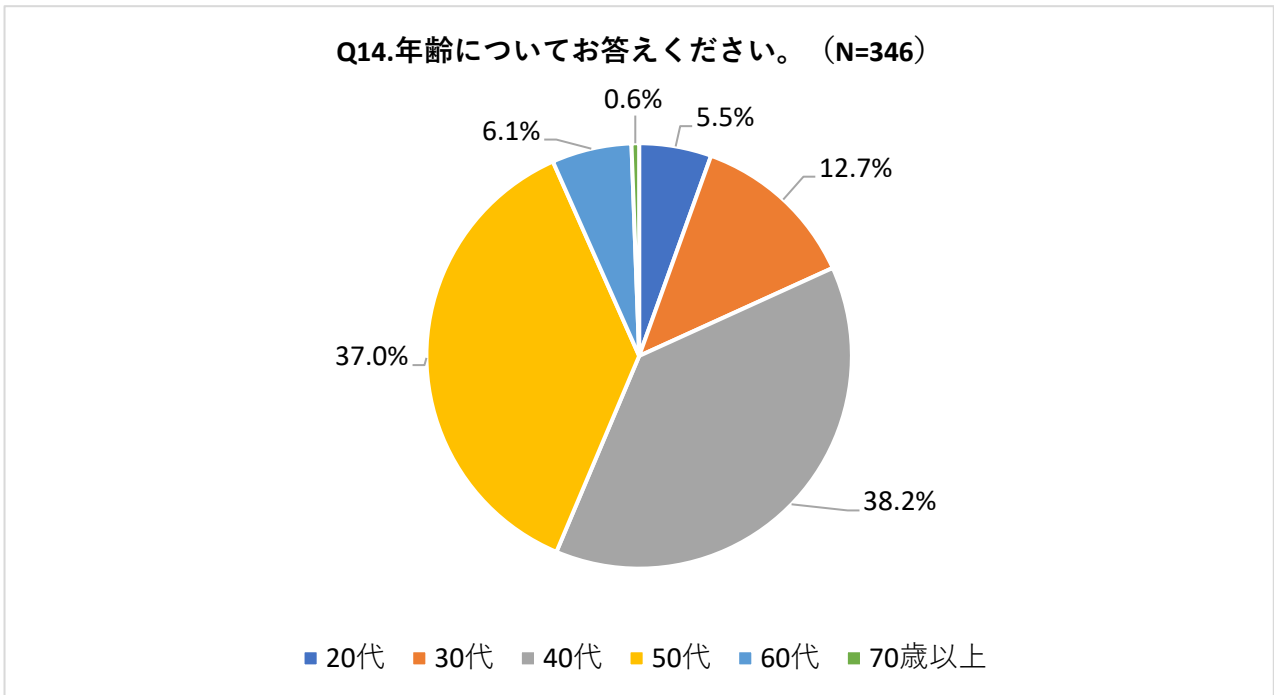
(図13)



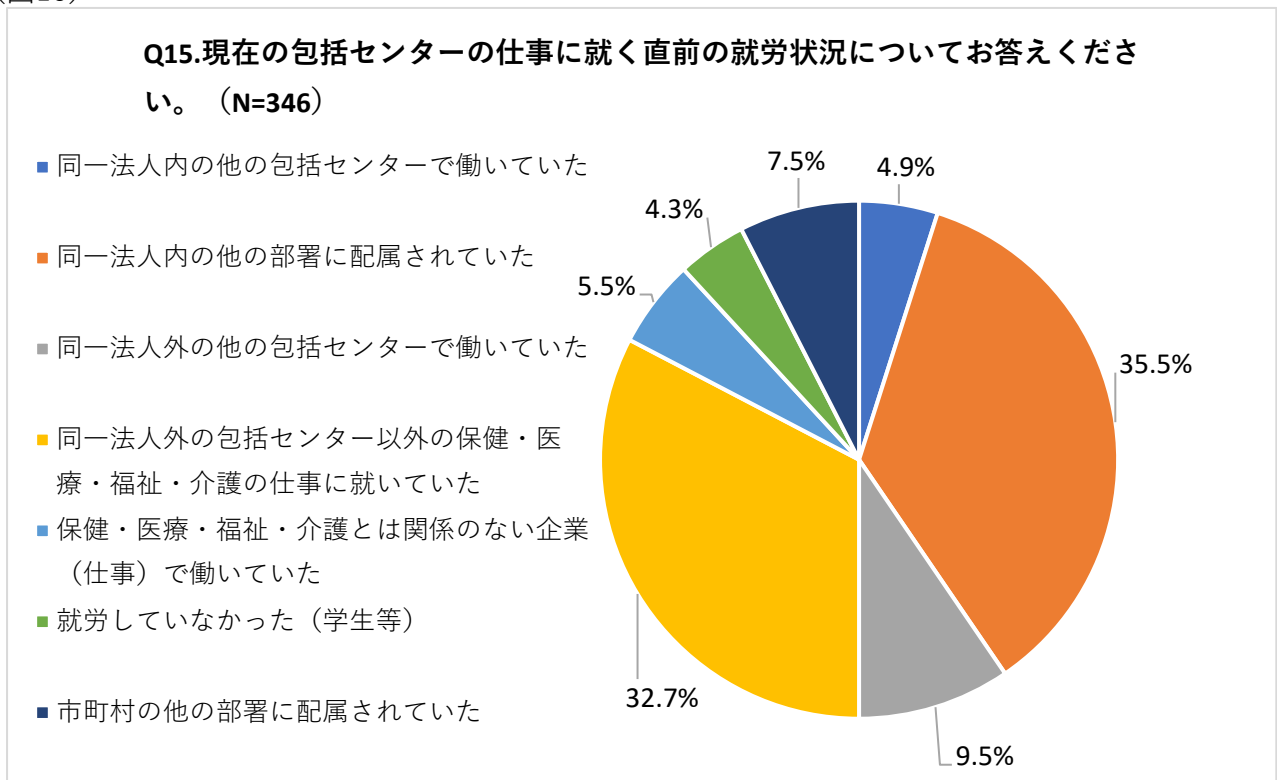
(6) 年齢、直前の就労状況

年齢に関しては、40代、50代で約7割を占めている（図14）。直前の就労状況は、法人内外にかかわらず包括センターであった者が14.4%であり、約85%は包括センター以外での就労・未就労者であった（図15）。 [Q14, 15]

(図14)



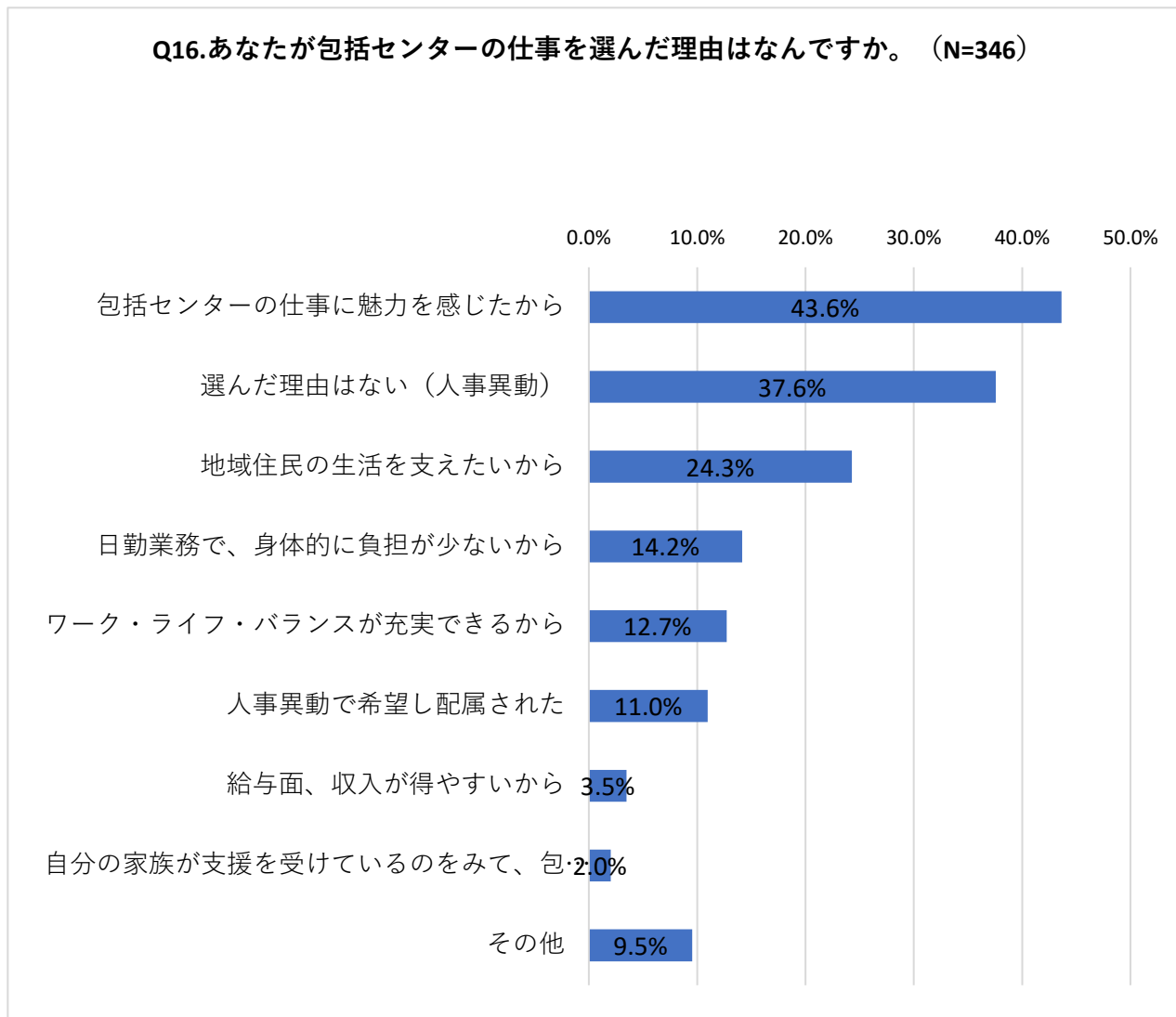
(図15)



(7) 包括センターの仕事を選んだ理由

包括センターの仕事を選んだ理由としては、「包括センターの仕事に魅力を感じた」という回答が43.6%、「人事異動であり選んだ理由はない」が37.6%であった（図16）。 [Q16]

(図16)



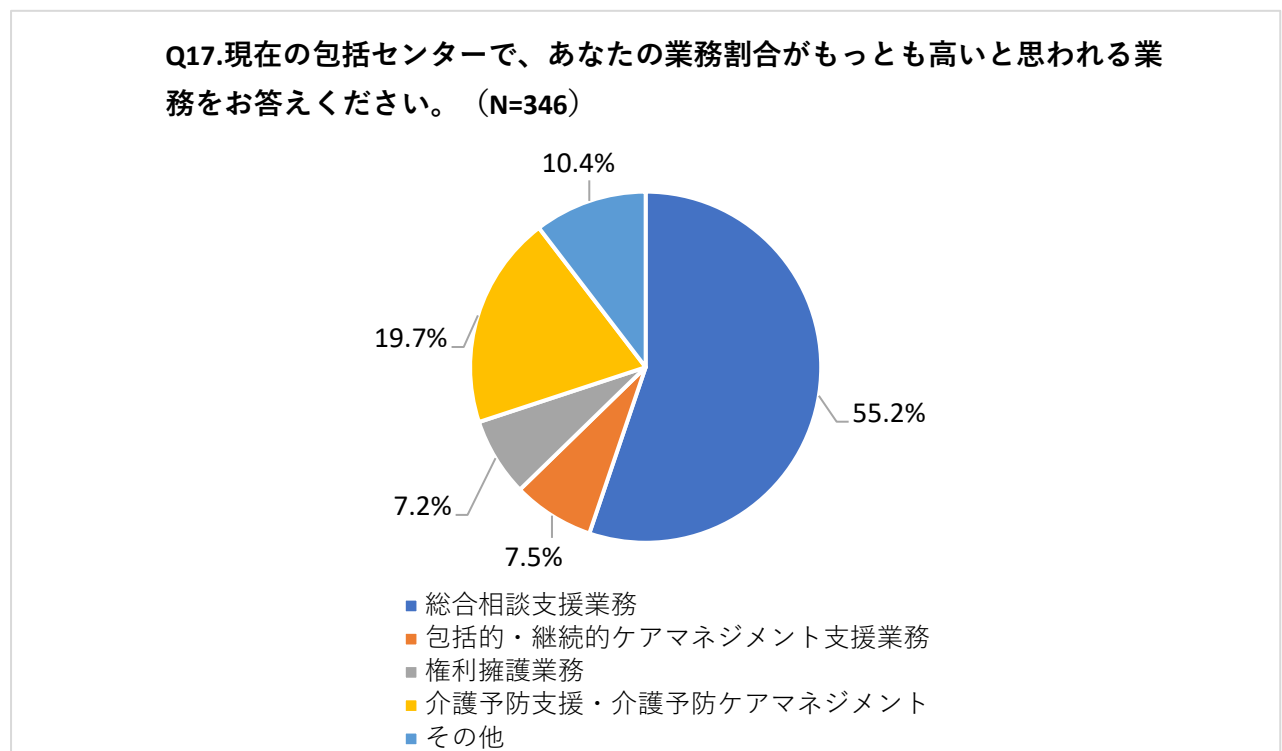
(8) 業務割合が高いと思われる業務と負担感

①業務割合が高い業務

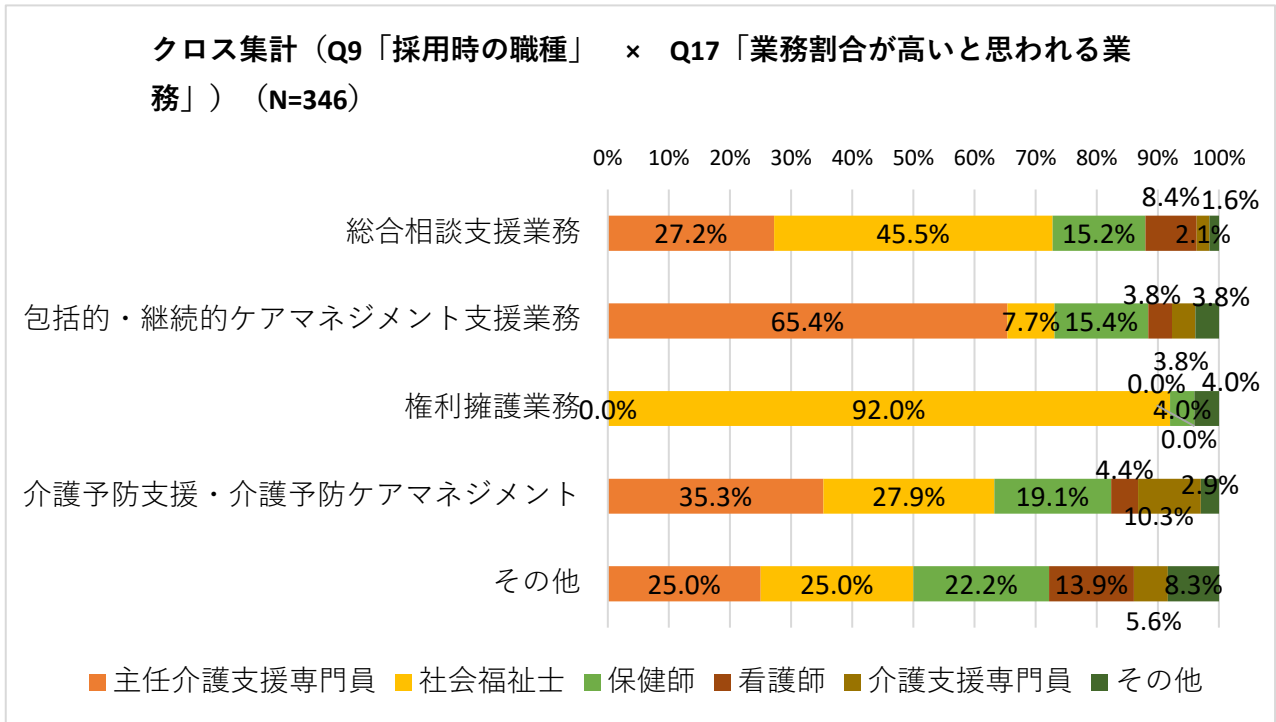
業務割合がもっとも高いと思われる業務は、「総合相談支援業務」が55.2%と多く、次いで、「介護予防支援・介護予防ケアマネジメント」の19.7%であった（図17）。さらに、それらの負担が高いと回答した者の採用時の職種をみると、「総合相談支援業務」では社会福祉士（45.5%）が高い。「介護予防支援・介護予防ケアマネジメント」では主任介護支援専門員（35.3%）が高い（図18）。

また、「権利擁護業務」を除いた業務において、「負担を大いに感じる」、「負担を感じる」と回答した割合が70%を超えている（図19）。[Q9, 17, 18, 19]

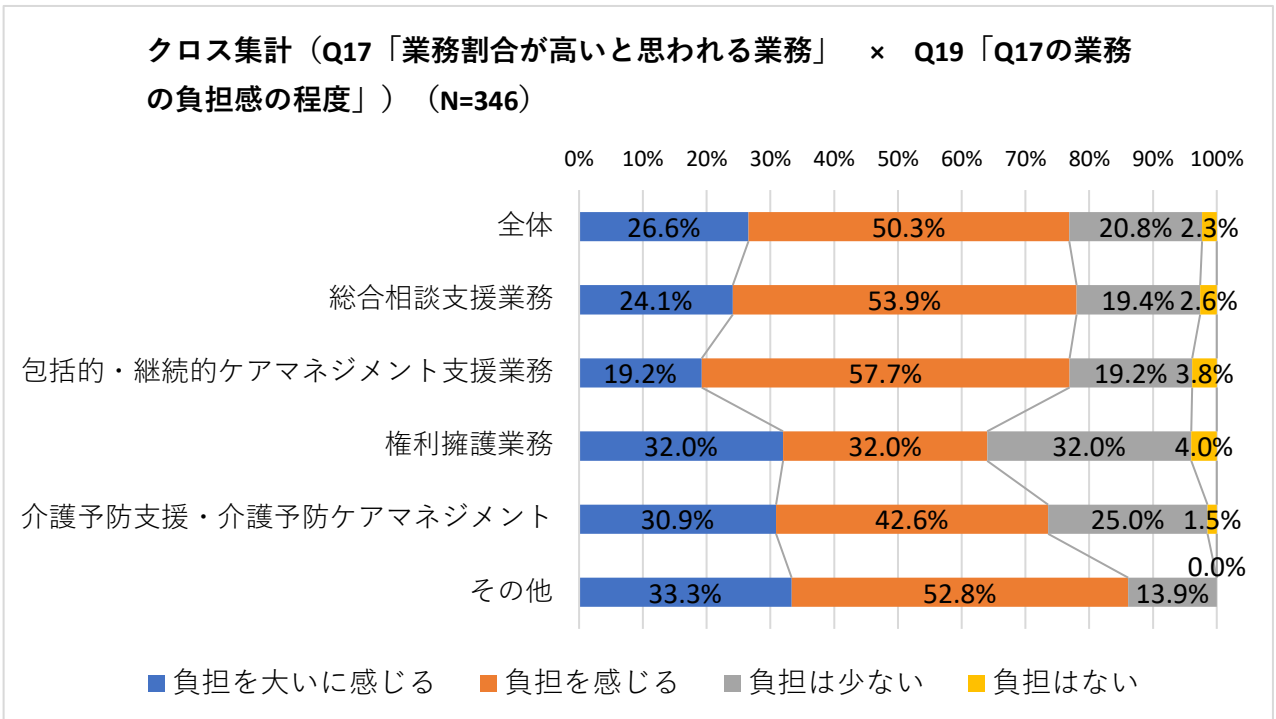
(図17)



(図18)



(図19)



②業務割合が高いと思われる業務と負担の程度、負担内容

具体的な負担感の記述をみると、総合相談支援業務の割合が高い者にとっては、「業務量・相談件数の多さ」や「難しい支援ケース（複合化、複雑化）への対応」に負担を感じていることがわかった。また、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務の業務割合が高い者にとっても、同様の傾向がみられた。

権利擁護業務の割合が高い者にとっては、「難しい支援ケース（複合化、複雑化）への対応」に負担を感じていることがわかった。

介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの業務割合が高い者にとっては、「業務量・相談件数の多さ」や「マネジメント過程全般」に負担を感じていることがわかった（表1）。

[Q17, 19, 20]

(表1)

(Q17「業務割合が高いと思われる業務」とQ19「業務の負担感(「負担を大いに感じる(N=92)」、「負担を感じる(N=174)」)でみるQ20「負担内容」N=266)

| | 全体 | 総合相談支援業務 | | 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 | | 権利擁護業務 | | 介護予防支援・介護予防ケアマネジメント | | その他 | |
|-----------------------|-----|------------------|---------------|---------------------|---------------|------------------|---------------|---------------------|---------------|------------------|---------------|
| | | Q19;負担を大いに感じる(1) | Q19;負担を感じる(2) | Q19;負担を大いに感じる(1) | Q19;負担を感じる(2) | Q19;負担を大いに感じる(1) | Q19;負担を感じる(2) | Q19;負担を大いに感じる(1) | Q19;負担を感じる(2) | Q19;負担を大いに感じる(1) | Q19;負担を感じる(2) |
| 業務量・相談件数の多さ | 70 | 14 | 30 | 2 | 3 | 0 | 1 | 7 | 7 | 3 | 3 |
| 難しい支援ケース(複合化、複雑化)への対応 | 48 | 11 | 28 | 0 | 3 | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 時間がない、時間がかかる | 24 | 3 | 12 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 | 0 | 2 |
| マネジメント過程全般 | 19 | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 8 | 0 | 0 |
| 自身の知識、スキル不足 | 16 | 3 | 7 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 |
| 帳票作成、記録 | 12 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 3 |
| 責任が大きい | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 人手不足 | 7 | 2 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 利用者・利用者家族 | 6 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 居宅支援事業所不足、委託を受けてくれない | 5 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| スケジュール調整(休み、代替含む) | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 人材育成、指導・教育 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 地域の課題(社会資源不足等) | 4 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| センター内の調和(人間関係) | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 市町村対応 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| その他 | 39 | 4 | 7 | 0 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 6 |
| 合計 | 266 | 46 | 103 | 5 | 15 | 8 | 8 | 21 | 29 | 12 | 19 |

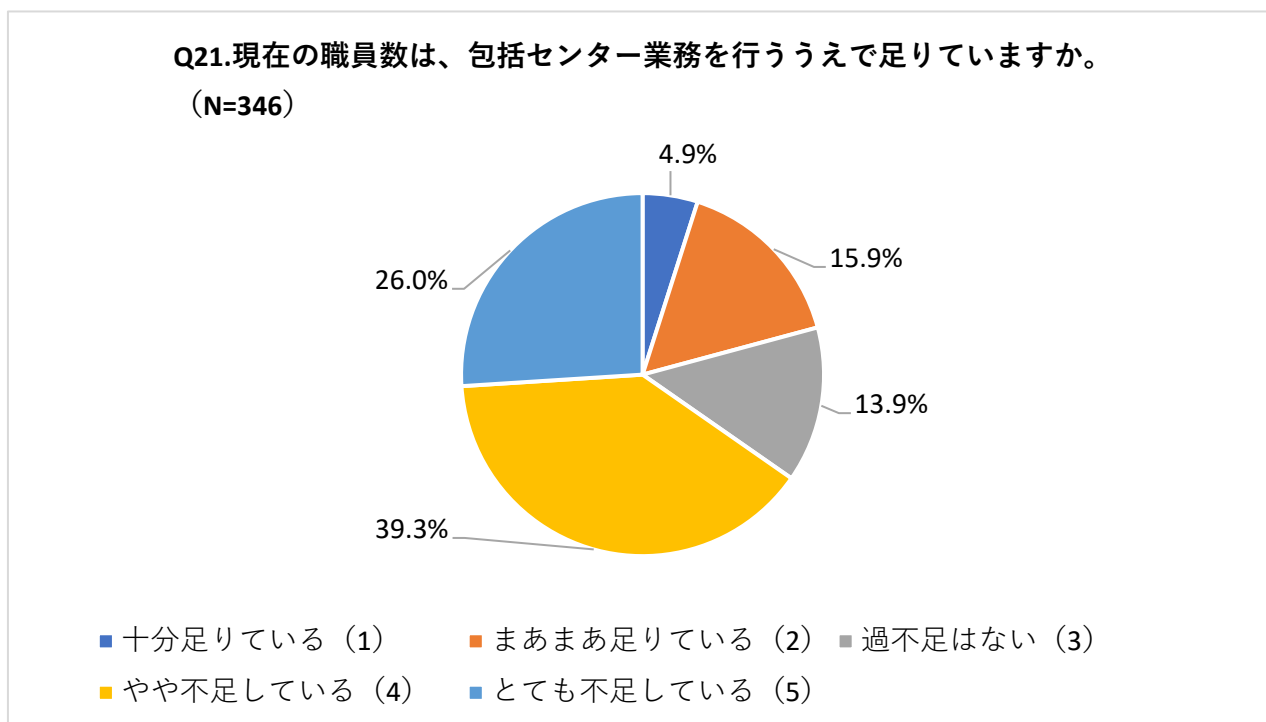
(9) 職員の過不足感

職員数の過不足感では、「不足している」の回答が65.3%を占めており（図20）、その内訳を職種別でみると、「介護支援専門員」が28.3%、「主任介護支援専門員」が22.1%、「保健師」が18.6%であった（図21）。

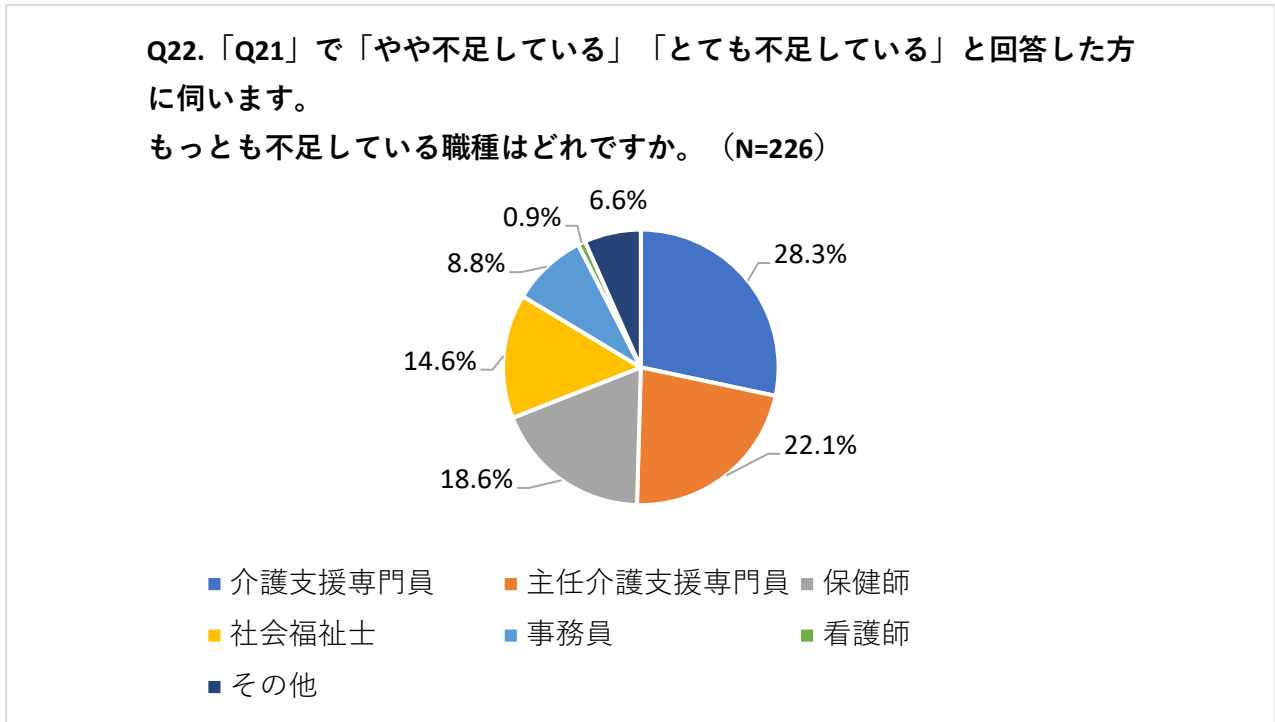
また、業務割合が高いと思われる業務別にみると、全業務において不足感を示す割合が高かった（60%以上）。

一方で、「介護予防支援・介護予防ケアマネジメント」では、「十分足りている」「まあまあ足りている」の計が23.5%に上る（図22）。[Q17, 21, 22]

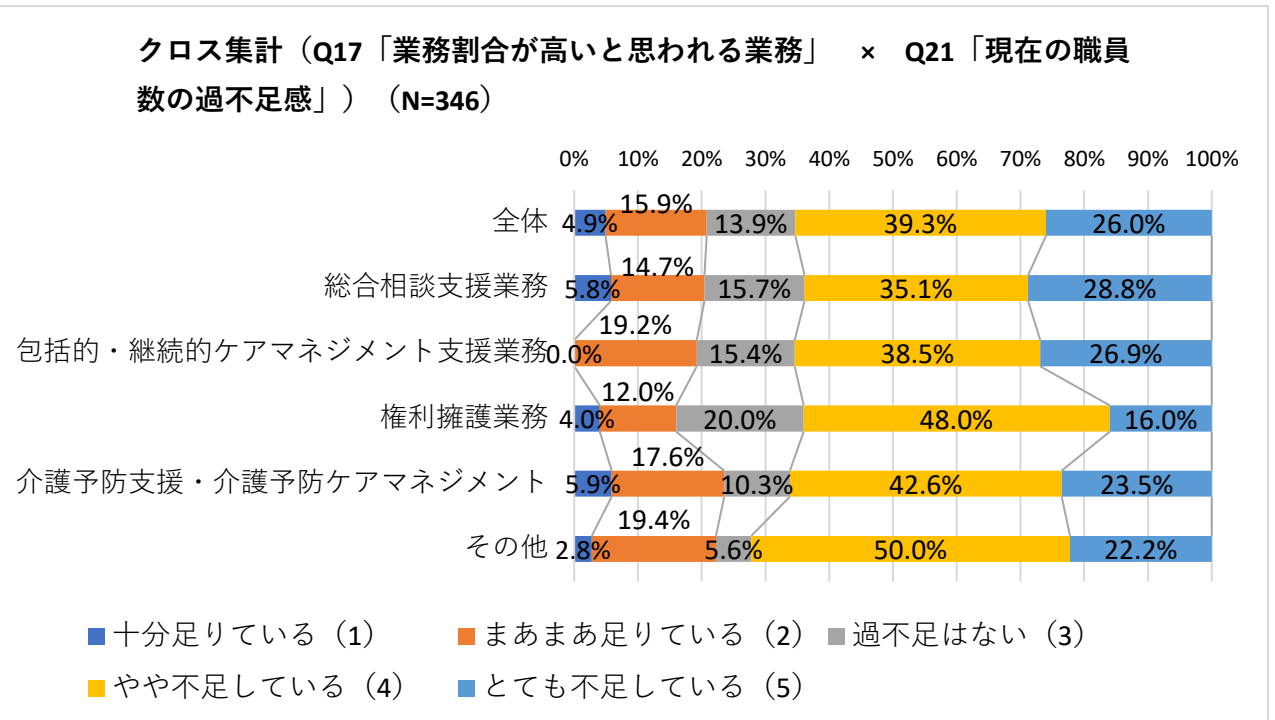
(図20)



(図21)



(図22)

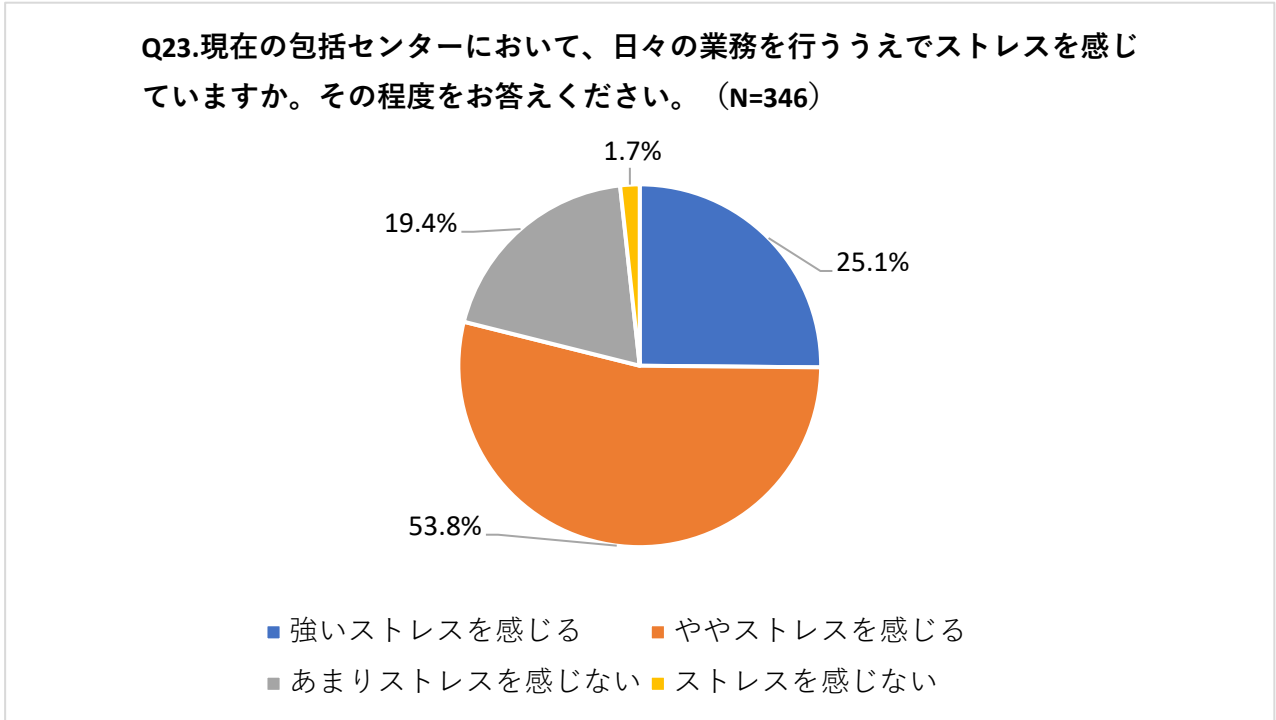


(10) ストレスの程度

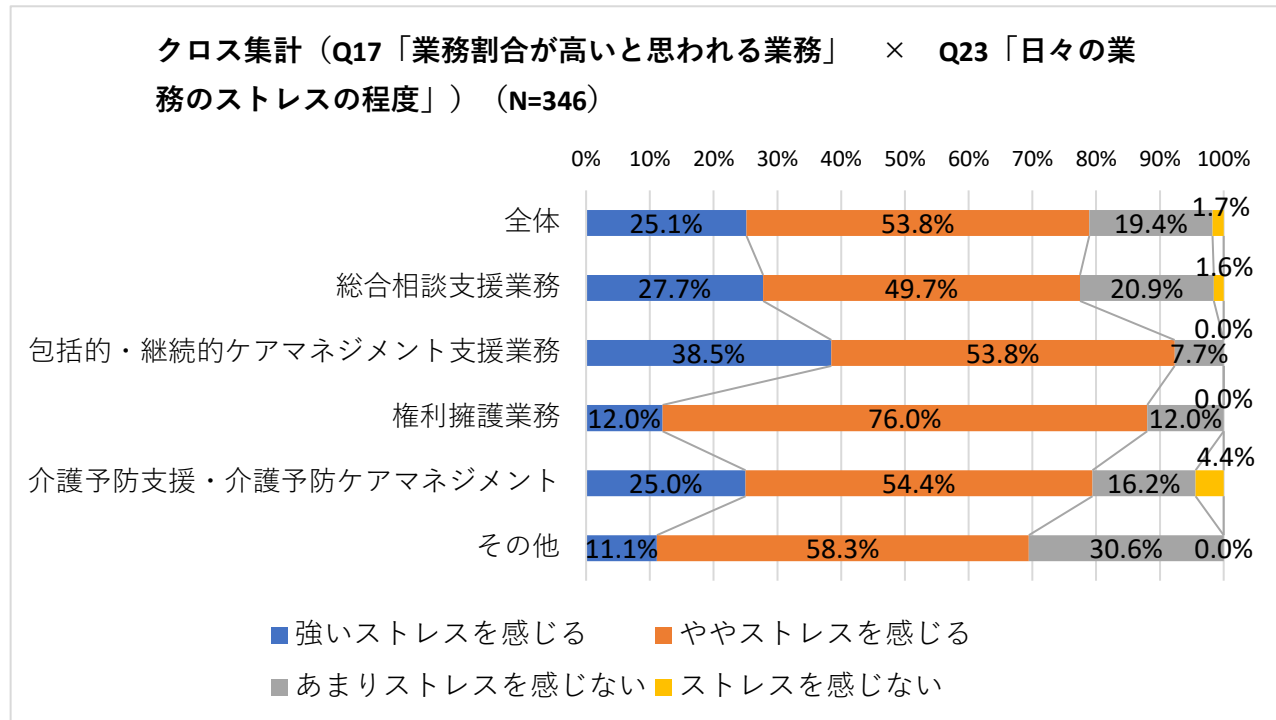
業務量や業務内容においてストレスを感じている実態が明らかになった（図23,24,表2）。

[Q23, 24]

(図23)



(図24)



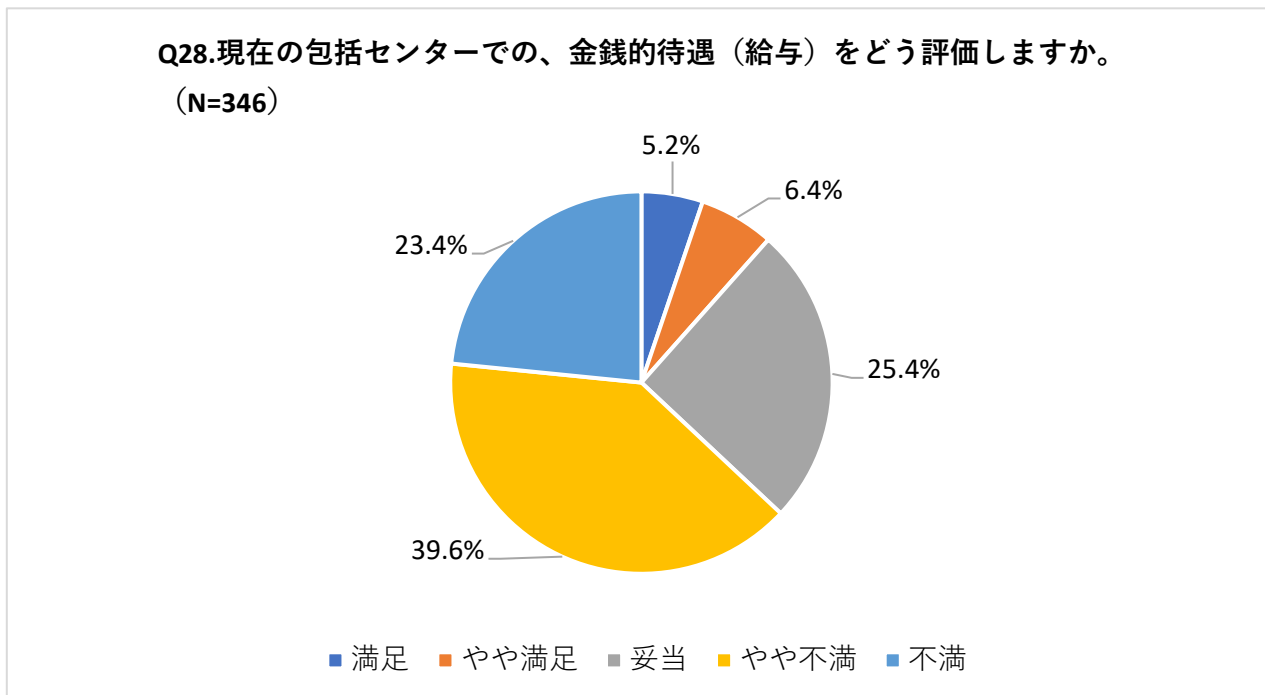
(表2)

| | 全体 | 「強いストレスを感じる」 | 「ややストレスを感じる」 |
|-----------------------|-----|--------------|--------------|
| 業務量、業務内容に関する事 | 183 | 55 | 128 |
| 市町村や法人本部に関する事 | 23 | 9 | 14 |
| 利用者や利用者家族に関する事 | 13 | 5 | 8 |
| 職場内関係（人間関係、教育など）に関する事 | 36 | 11 | 25 |
| 自身のスキルに関する事 | 13 | 5 | 8 |
| その他 | 5 | 2 | 3 |
| 合計 | 273 | 87 | 186 |

(11) 金銭的待遇（給与）に対する評価

金銭的待遇（給与）に関して、妥当とする者が4分の1みられる一方で、「不満」とする者が63.0%を占めていた（図25）。 [Q28]

(図25)

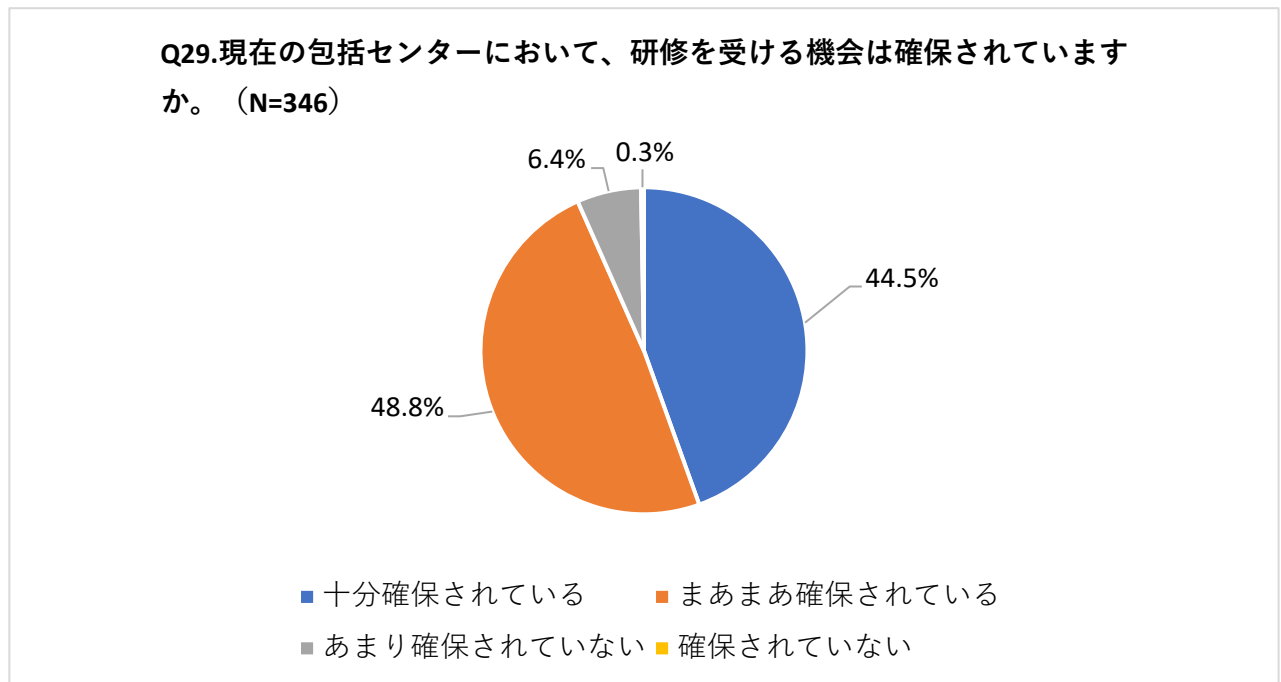


(12) 研修

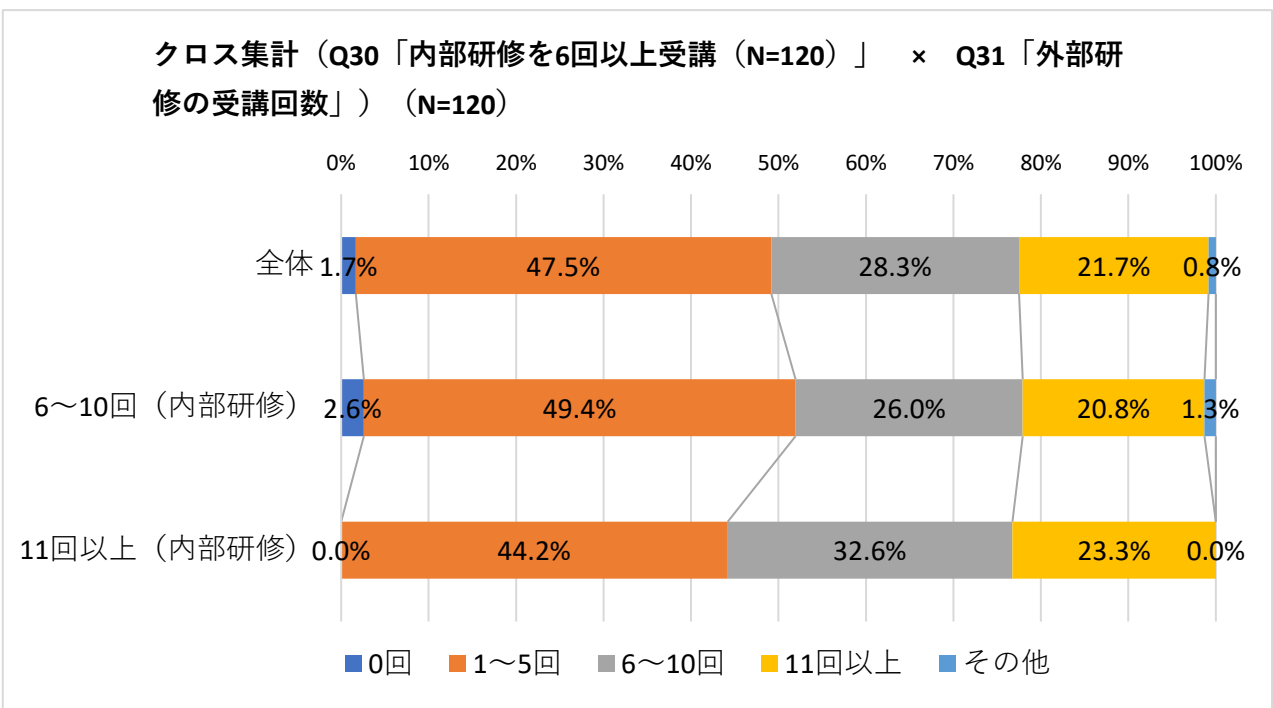
① 研修機会の確保状況

職員の研修機会は、多くの包括センターにおいて確保されており（93.3%）（図26）、内部・外部の研修を合わせると多い者で年間22回以上あることがわかった（図27）。なお、研修機会の確保状況を運営主体別でみると、医療法人での確保状況（94.6%）が高いことがわかった（図28）。[Q29, 30, 31]

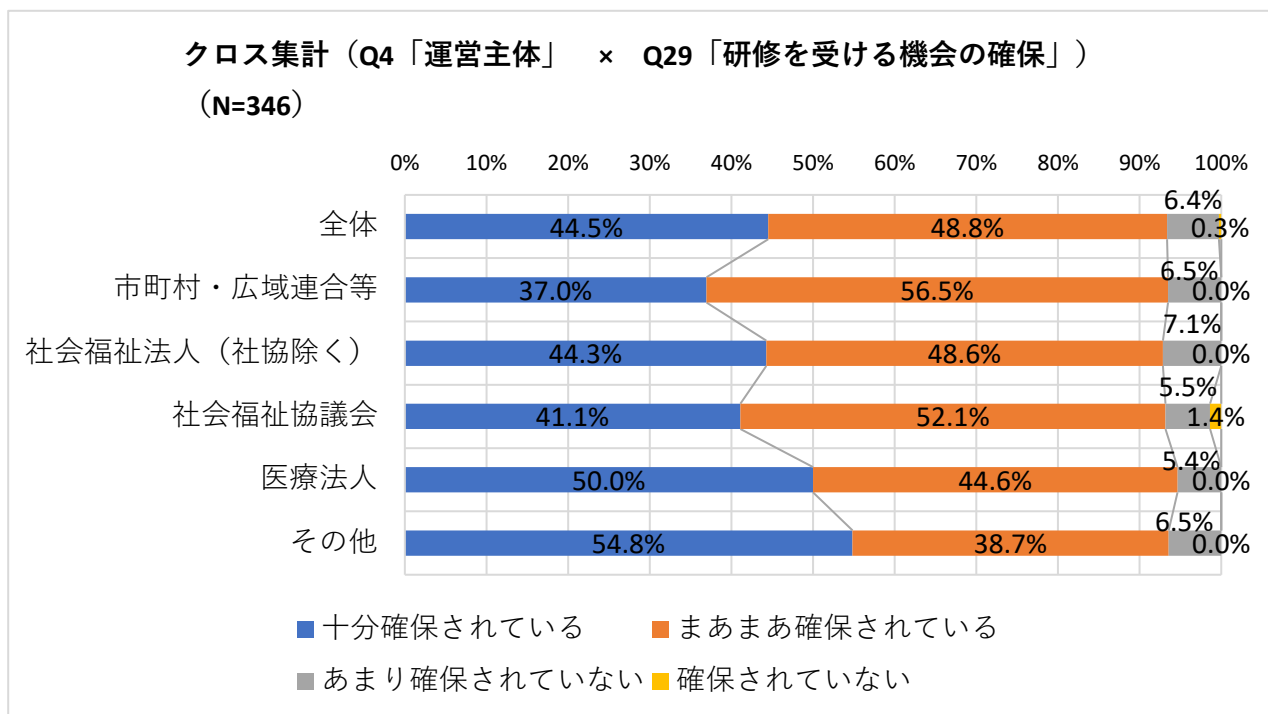
(図26)



(図27)



(図28)

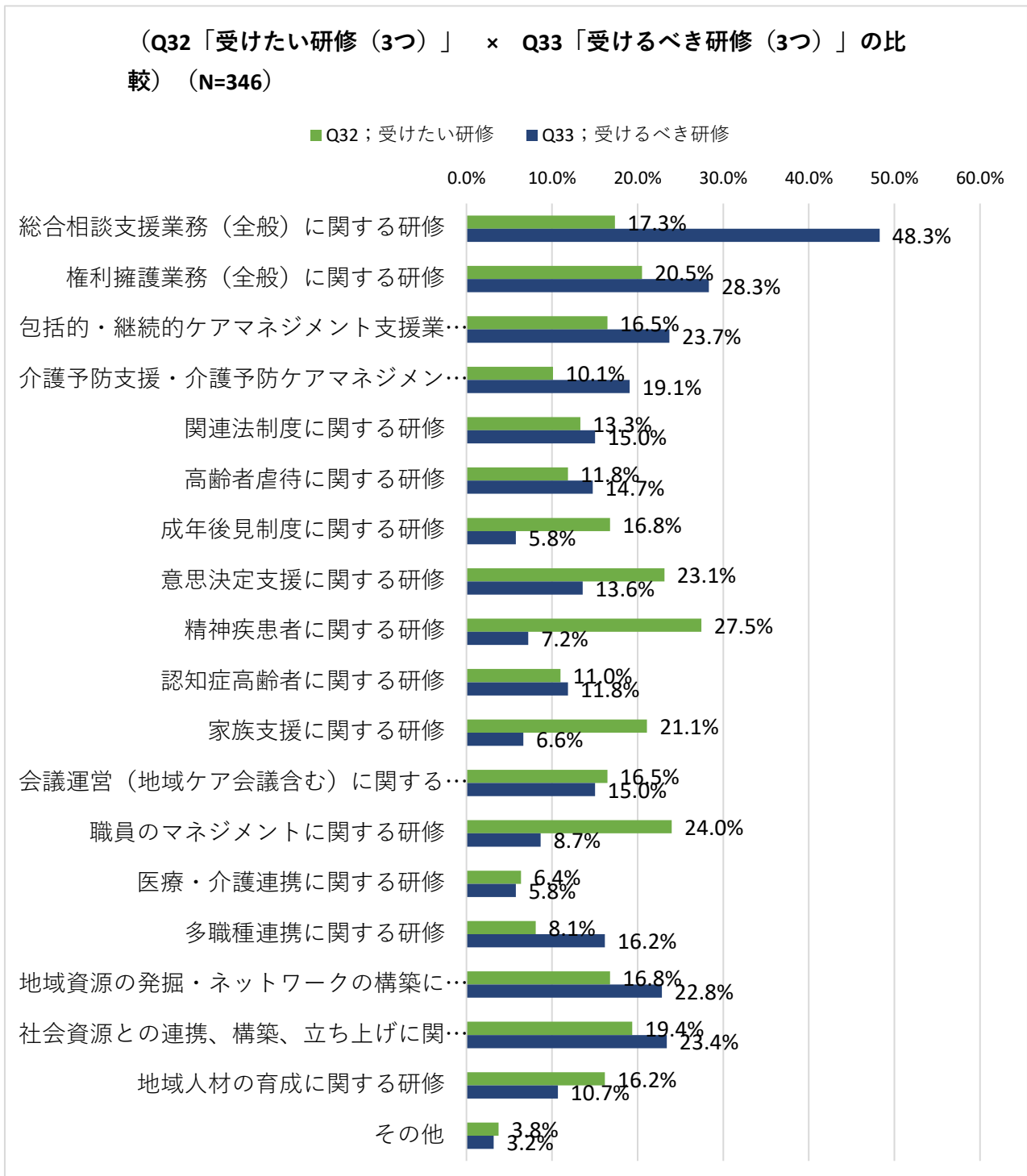


②受けたい研修と受けるべき研修

今後業務を行ううえで受けたい研修では、「精神疾患に関する研修」、「職員のマネジメントに関する研修」、「意思決定支援に関する研修」が多い。

また、包括センターの業務を推進するために受けるべき研修では、「総合相談支援業務（全般）に関する研修」、「権利擁護業務（全般）に関する研修」、「包括的・継続的ケアマネジメント支援業務（全般）に関する研修」が上位にあげられている（図29）。[Q32, 33]

（図29）

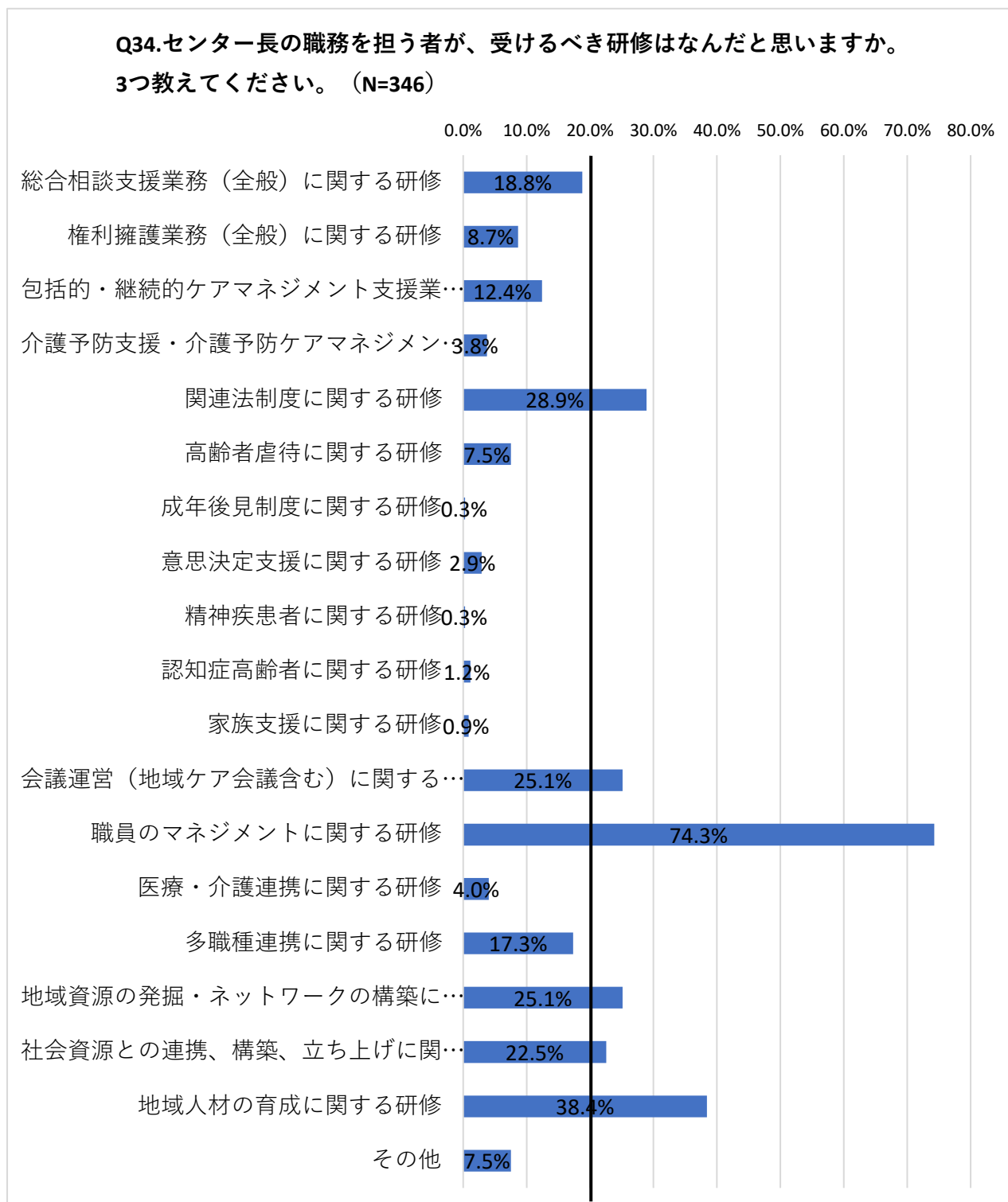


③センター長の職務を担う者が受けるべき研修

センター長職を担う者が受けるべき研修としては、「職員のマネジメントに関する研修」(74.3%)、「地域人材の育成に関する研修」(38.4%)、「関連法制度に関する研修」(28.9%)が上位にあげられている(図30)。

以上のように、Q32、33の受けた研修や受けるべき研修の内容とは違いがみられた。[Q34]

(図30)



(13) 現在、業務を行ううえで感じている悩みごと

現在、業務を行ううえで感じている悩みごとでは、「業務全般（量、内容、件数）」に類する記述が多かった。ほかに、「人材育成、質の向上」、「人員不足」や「委託先の居宅介護支援事業所の確保」に困難を来している記述もみられた（表3）。[Q35]

（表3）

| (N=346) | |
|-----------------------|-----|
| 業務全般（量、内容、件数） | 84 |
| 人材育成、質の向上 | 42 |
| 人員不足 | 41 |
| 人間関係、連携（包括内） | 27 |
| 地域特有の課題（資源、介護事業所の減少等） | 14 |
| 給与 | 11 |
| 委託先居宅介護支援事業所、CM不足 | 11 |
| 法人、包括の運営全般 | 11 |
| 忙しい、時間がない | 9 |
| 利用者・利用者家族 | 9 |
| 多職種・多機関連携 | 4 |
| 事務作業の多さ | 0 |
| 特になし | 25 |
| その他 | 58 |
| | 346 |

4. 参考

本概要版とあわせて、報告書（総頁：100頁）をご確認ください。

URL

<https://nenrin.or.jp/research/pdf/research/20230509.pdf>

QRコード



「地域包括支援センター職員が業務を行ううえで、
日ごろ抱えている課題に関する調査」
とりまとめ報告書【概要版】

令和5（2023）年3月発行
発行 一般財団法人 長寿社会開発センター
〒105-8446 東京都港区西新橋3-3-1 KDX西新橋ビル6階
TEL : 03-5470-6751 FAX : 03-5470-6762

不許複製