

【調査概要】

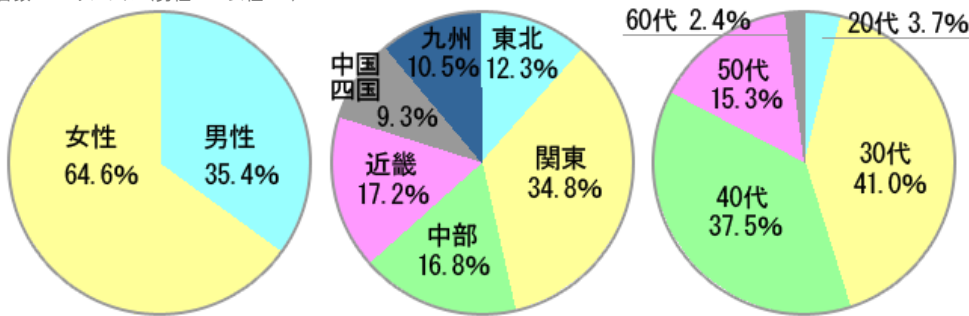
- 調査方法：インターネットリサーチ
- 調査地域：全国
- 調査対象：ケアマネジメント・オンライン会員(27～72歳のケアマネジャー)
- 調査日時：2007年5月02日～2007年5月10日
- 調査主体：株式会社日本医療企画『介護ビジョン』編集部  
株式会社インターネットインフィニティ

※今回の調査データは「ケアマネジメント業務におけるストレスに関する」ケアマネジャー意識調査のダイジェスト版です。  
詳細は月刊介護ビジョン8月号(7月20日発売予定)に掲載されます。介護ビジョン最新号詳細について  
お楽しみに

● 調査結果 ●

回答者の属性

有効回答数：698サンプル (男性247・女性451)



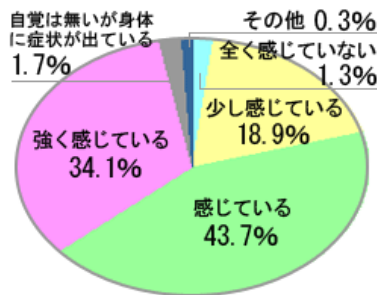
問1 [ケアマネジャーの業務上でストレスを感じることはありますか?]

質問内容

ケアマネジャーの業務上でストレスを感じることはありますか? (必須回答)

回答

全体の96.7%がケアマネジャーの業務上でストレスを抱えていることが明らかとなった。また強く感じていると回答した層が全体の1/3を超える34.1%となった。



<ベース> 全員(n=698)

問2 [あなたがケアマネジャーの業務上でストレスを感じる要因について教えてください。]

質問内容

あなたがケアマネジャーの業務上でストレスを感じる要因について教えてください。(複数回答可)

回答

業務(責任)に伴う負担が最も多く、次いで介護保険制度・行政に対するストレス、3番目に利用者(とその家族)との人間関係、労働(拘束)時間と多忙さ、ケアマネジャーとしての業務全般と続く。

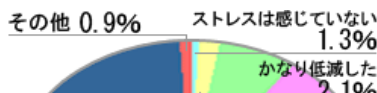


<ベース> 全員(n=2322)

問3 [この1年間を振り返り、あなたの感じるストレスはそれ以前に比べ増加しましたか?それとも低減しましたか?]

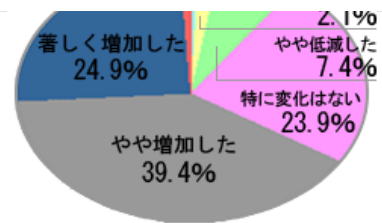
質問内容

この1年間を振り返り、あなたの感じるストレスはそれ以前に比べ増加しましたか?それとも低減しましたか?(必須回答)



## ① 回答

低下したと回答した層は9.5%に留まり、増加したと回答した層が全体の64.3%となり、18年度4月の介護保険改正の影響が見てとれる。



<ベース> 全員 (n=698)

問4 「あなたのケアマネジャーとして業務上で抱えるストレスについてご意見をお聞かせください。」

## ② 質問内容

あなたのケアマネジャーとして業務上で抱えるストレスについてご意見をお聞かせください。(自由回答)

## ③ 回答

※ 回答の一部をご紹介します。

- 愛知県 38歳 女性 「楽な仕事なんぞない」と思っているの、ストレス自体は特に気にしていない。ただ、現場からかけ離れた制度に対するイライラ感は、多少なりとも感じている。
- 岩手県 46歳 女性 ・ケアマネ業を始めて1年3ヶ月・・・少しずつ、仕事の要領をつかめてきてはいるが、「手まめ・口まめ・足まめに清く正しく美しく」仕事ができるまでには、後数年はかかるだろうと思う。その間に感じるストレスには、何とか打ち勝ち、数年後には楽しんで仕事ができるようになりたい。が、高齢者・家族とその介護に携るスタッフに喜ばれるような制度・環境があること、スタッフが生き生きと仕事できなければ、先行きの不安・ストレスは消えないだろう。
- 東京都 34歳 男性 ・仕事上の悩みがあっても相談出来る相手がいない。・ケアマネに対する介護保険制度上の制約が多すぎる。もっとケアマネの権限を認めてほしい。何の為の資格なのかわからない。
- 東京都 54歳 女性 1.制度改正するたびに息苦しい内容になって来ている。認定調査だけで3ヶ月から2年の使えるサービスが決まり、高齢者?難病の方たちの体調変化はお構いなしだ。閉じこもりを防ぐ為にベッドをはずし、車椅子をはずすのか。認定調査の?歩行」は5メートル歩ければ「自立」である。家の中で布団と???の往復で生活できると思っている人は自分でそのように生活してみろといひ。10秒の立位では茶碗も洗えない。2.介護者と家族の意見が違うのは当たり前だが家族同士が違うことが多く、要求程度も違う。大卒でも良いから統一して頂ければ大変ありがたい。また、家族の要求が利用者と離れた物であることも多い。3.制度を変えても本人に説明するのは現場にお任せですか???
- 福井県 37歳 女性 18年の改正後、多くの書類や記録が必要となり、格段に業務負担が増えた。これまで状況に応じて、必要に即してカンファレンスやモニタリングを適宜行っていたのが、国からそれらを指定されてしまい非常にやりにくい。書類や規制のために必要性の低いカンファレンスを行ったり、あまり意味のないモニタリング内容になってしまう。それらの時間が増え、辛い。
- 新潟県 42歳 女性 1人ケアマネで気楽な分、孤独で愚痴を聞いてくれる人がすぐ側にいない。もう1人増員して欲しい気もするが、その人との関係でストレスを感じるのも嫌なので今の状況を自分なりに受け入れていくしかないと思っている。どんな仕事してもストレスはあると思うので、買い物や友達とお茶なのでストレス解消している。居宅の協議会で一度ストレス解消法についてグループで話したことがあるが皆同じ状況。
- 岐阜県 42歳 男性 あまり深く考えず、仕事を淡々とこなすようにしている。ケアマネをいつやめてもいいと考えている。資格が、更新制になったが更新するかどうか検討中である。なぜ、ケアマネだけが更新制になったのかが不思議である。
- 茨城県 46歳 女性 エンドレスで続く利用者や家族との人間関係、他事業所のケアマネのケースとのごたごたが包括支援センターに持ち込まれてきます。せめてもう少し早く来てくれれば・・・と思うことが多々あります。職場内だけは居心地のいいところにしておきたいと思ひ人間関係の調整には気を使います。幸い現在のメンバーはとても恵まれており、いい雰囲気の仕事ができてるのがせめてもの幸いです。
- 宮城県 31歳 女性 きちんと業務をするには、今の施設ケアマネの基準ではこなせない。一人ケアマネが多い中でこの仕事内容では心身を壊してくださいと国が言っていると同じだと感じる。施設ケアマネの部分での研修や気軽に相談できる窓口が欲しい。
- 愛知県 38歳 女性 グループホームで、ケアマネとしても一人、看護師としても一人なので、介護職員との温度差を感じることがあります。ストレス発散が食べることなので、太る一方です・・・(泣)。
- 北海道 58歳 女性 グループホームのケアマネですが、ユニットのスタッフ同士意味のない反目があるように感じられ、それぞれがそれぞれの意見(愚痴や影口に近い)をぶつけてきます。そのうえ管理者までもが、スタッフに対する不満を言う。家族は「うちの母は呆けてないのに、スタッフの人たちはわかってくれません」と訴えてくる。日々色々な話を聞き、悩みを聞き、受け入れるよう努力はしているが、ケアマネとしての私の悩みはどこで誰が受け入れてくれるのだろうと考えてしまいます。
- 千葉県 35歳 女性 ケアマネジャーの責任に関して非常にストレスを感じる。間違ったサービスを提供していないか?本人家族の満足度は?などストレスは大きいけれど自分の成長の為に困難は必ず必要であると思っています。自分が少しずつ成長することにより周囲にもよりよい環境を提供できると考えています。
- 島根県 32歳 男性 ケアマネジャー業務以外の介護保険請求業務やパソコン操作の支援に対するストレスが多く対応するたびに自分の業務が一時止まってしまう。
- 長崎県 39歳 男性 ケアマネという名称にかっこつけて「この業務は違うのでは?」という雑用を押し付けられていることが多く、日を増すごとにそれが増えている。純粋にケアマネのみの仕事にはストレスはさほど感じていないのですが...
- 大阪府 50歳 女性 ケアマネとしてのストレスも大きいですが、法人内での別の事業分担業務の多さと、人間関係の難しさが、大きな原因と思ひますが、家族からの連絡も就業している人も多く、この時間に連絡が欲しいとか、放置されていて、家族との連絡が取れないケースが多すぎる。その為、ケアマネの判断に任せられ手しまう部分も多くなっている。
- 岩手県 39歳 女性 ケアマネとしての仕事内容上、多くの方たちとの接触があり、それに伴うストレスはあって当然と考えているが、あまりに書類が多くその整理に費やす時間が多すぎる。
- 埼玉県 28歳 女性 ケアマネとして勤務しているが、通所の送迎や草むしりといった業務が多く、施設の中でもケアマネの立場が一番下。併設している通所やショートを利用するのに、頭を下げてお願いしなければならない。しかも、現場でミスや事故があった場合、謝ったり、その後の対応するのはケアマネ。俺たちの施設では新人より給料・立場もすべて一番低いケアマネは誰もやりたがらず、受ける人もいません。
- 神奈川県 43歳 男性 ケアマネの仕事はストレスを感じない。ただ、職場内での仕事への無理解が一番ストレスを感じる。
- 沖縄県 39歳 男性 ケアマネの社会的な認知度は高まってきていると思われるが、その役割は十分に浸透していない。それは、ケアマネに対する地位的な評価も含めて低いように思われる。ケアマネ以外の福祉、医療の業界の方は何かあると、「ケアマネは・・・」という言い方をよく耳にする。ケアマネをしたことのない方にこのような言われ方をするのも、いい気持ちはしません。ケアマネに従事して、八ヶ月ですがこの先続けられるかは、わからない状況。

神奈川県 42歳 女性	ストレスはどんな仕事でもあるもの。自分の許容範囲を超えなければ大丈夫なのですが、もう私は超えすぎています。どうしても小さい職場で働いていると、売り上げを上げることを要求されます。上司の立場では評判を落とたくないとか優秀な事業所と言われたりとか、そんな理想ばかりが先立って、実際働いている私達はまだまだ未熟で上司のレベルまでとても追いつけない状態です。だからといってきちんと指導してくれるのかということと気まぐれで参ります。安心して仕事ができる職場で働きたいです。売り上げではなく、利用者の心をきちんと汲み取れるケアマネでありたいのに。モノ相手ではなく、人を相手にしているのですから。
岡山県 30歳 女性	ストレスを感じている方は多いと思う。同じ職場の人間関係・利用者・家族や介護保険の改正など責任があるのにすぐに法律が改正されると、どのように対応してよいか教えてほしい。
東京都 31歳 女性	ストレスを感じないようにしようとしても顔面痙攣や不眠などの症状が出てしまう。休みの日でも事業所や利用者から電話が掛かってくれば対応せざるをえない。その分、精神的負担が多く、給料で反映されるわけでもない。とても、理不尽さを感じる。
大阪府 48歳 女性	なかなか法人側がケアマネの業務を理解してもらえない。行制側の無知と対応の遅さにはあきれます。何も勉強していない役所の人が偉そうに対応し、ミスがあまりに多く、役所を信用していたら偉い目に会います。
大阪府 53歳 女性	プラン通りにサービスが提供されない、経営者がプランを勝手に変えたり、不正を行う。経営者の力が強く、別の事業所に依頼しようとする、他の従業員に当たったりじゃまをするので、事業所を自由に事業所を選ぶ事が出来ない。ケアマネージャーが事業所に属していると、事業所の利益に反する事が許される状況に無いことが、一番のストレスである。職場が変わるしかないのかと悩んでいる。
長野県 32歳 男性	何から何まで全てにおいてストレスです！！とにかく割にも合わないし・・・ケアマネをやって本当に後悔しています。
山口県 38歳 男性	何でもケアマネが何とかするのが当たり前のように利用者や家族、事業所から言われることが多い。また、委託も多く、認定調査(身障制度も)や介護予防など、通常のケアマネ業務以外の時間をとる割には報酬が低く責任がある仕事も多い。
岐阜県 43歳 女性	家族と一緒に、ゴールが亡くなるか入所であることや状態が悪化して当たり前で現状維持が精一杯であるにもかかわらず、改善を言われているといった業務の矛盾が大きい。生産性がなく、トラブルを回避しようとしても予期できないことばかりでそのたび呼ばれます。時間内以外の業務が多い。Nsであったときは、めったに家庭に仕事がかかっが今はいつでも電話がかかってくるので困ります。ストレスは趣味などで解消しようと思っています。また包括の主任ケアマネさんがいろいろ相談に乗ってくれています。仕事の愚痴を言えるケアマネ仲間もいます。
滋賀県 44歳 女性	家族の無理解な態度と何でもケアマネに任せようとする姿勢。市の施策でも何でもケアマネにさせようとする。行政の担当者も勉強不足で指導してくれる立場の人がこちらに問いあわせて来る、指導などはできていない。入所は家族と施設の契約であるはずがいつの間にか板ばさみの状態になる施設の横柄な態度お金に繋がらない仕事が多い。
兵庫県 40歳 男性	介護保険に携わっていない事業所内の職員は、介護保険そのものについて理解しようとせず、仕事に対する意識を共有できていないと感じる。
千葉県 67歳 男性	介護保険制度が、改正になり、より複雑化しており、制度の改正が利用者や家族に理解されていないため、説明に労力を使っている。例えば、要介護1→要支援に認定された利用者等はケアマネに多大な不満をぶつけてくる。また、予防プランなど簡略を図ってほしい。
大阪府 49歳 男性	介護保険制度が改正になる度に、ケアマネの業務が増え、書類の作成に追われる毎日の様な気がする。確かに、適切なケアマネジメントのためには必要かもしれないが、あまりにも締め付けがきついのでは？益々、ケアマネのなり手が減っていくのでは。
群馬県 51歳 女性	介護保険制度への不満がある。?ご家族の状況で入所施設を希望しているケースがあるが、施設に空きが無く待機者も多い現状。?年金で生計をたてている老夫婦が、安心して十分な介護を受けられる状況が整っていない(妻が認知症で夫が介護しているケース)
埼玉県 41歳 女性	介護保険制度を理解しようしない利用者、家族。権利者意識のもと失礼な態度、要求に対応することです。提供拒否ができない立場であることがストレス。社内研修や勉強会、相談できる上司はなく、売上や件数アップで評価する会社。介護保険制度、プランを理解しないサービス事業者がいることもめずらしくありません。訪問介護では個々のヘルパーはあまり制度をしりません。利用者に頼まれたから、とサービスに組み込んでいないのに洗濯や買い物も行ってしまう、プランの存在さえ伝わっていません。
長野県 41歳 女性	基礎の職種が医療関係ではないので、利用者の体調が変化した場合、どのように対処したらよいか、わからないことがある。自分が言ったことについて自信がない。間違ったことを言ったらどうしようと思う。
大阪府 45歳 女性	基本的に人間相手の仕事なので、まさに、人間関係におけるストレスと、行政のいい加減差によるストレスが大きいです。
茨城県 36歳 女性	吸引などが必要で24時間ケアを必要とする利用者さん等、介護疲れで追い詰められている介護者に対して、サービス資源の不足から十分なケアを提供できない状況があり非常に無力感を感じます。行政担当者も利用者さんの状況に寄り添って一緒に方法を探ろうとすれば良いのですが、面倒なことはケアマネージャー任せという姿勢の担当者が少なくないと感じます。
兵庫県 37歳 女性	居宅のケアマネの法整備ができていますが施設ケアマネは法整備が遅れていると思う。また施設ケアマネの価値向上を行いたいとおもうがどうすればいいのかわからない。
群馬県 37歳 女性	業務的・人間的なストレスより、高齢者の方が亡くなられた後、自分が十分にその方をお世話できたかどうかの自問自答で常に自分を追い詰めています。最近書類仕事が増えたので高齢者やご家族にかかわる時間が削られるのが悔しいです。
大阪府 44歳 女性	業務量が多すぎる。税金を使って運営しているのは分かるが、医療保険でのクリニックなどは監査がないと聞いている。必要だからサービスを入れるんだ！ 必要の無い検査や薬を出している病院の医療保険をもっと見直せ！
茨城県 54歳 女性	勤務時間内に仕事が終わらない。サービス担当者会議が必須となり、モニタリングも毎月など書類が多くそれを作るだけで、利用者とのかわりもてない。
大阪府 52歳 男性	結果的には介護保険でのしぼりでしか仕事ができないのに、外部からはそれ以上を求められる。またあまりにも本来業務以外が多すぎる。特に調査だらけで肝心の仕事ができない。
神奈川県 56歳 女性	結局離職してしまいました。心身共に疲れ果て、もうケアマネ業務に就く意欲も自信もありません。求職中ですが介護業務の職場へ戻る気にさえなれずに日々を過ごしています。
東京都 33歳 女性	行政の考え方が、現場と合致しないことが一番のストレスである。
奈良県 35歳 男性	行政の行う机上の政策と現実を見ない対応について利用者や介護者と保険者の間に入り板挟みになる、行政の逃げ口として作られた資格がケアマネなのかと最近強く感じます、一生懸命になればなるほどそう思えて仕方ありません。
青森県 41歳 男性	国の意向がわからない。どのような制度にしたいのか、ただ単に給付費を抑えたいのなら利用者負担を医療と同じように2割・3割にすればいい。また、民間を参入させればどうなるのか？現場の人間は誰もが理解している事と思うが、なぜ国は参入させたのか？そのことによって、介護保険制度は日々変わり、保険者も都道府県も国もはっきりした回答を出せない物になっている。もとの措置に戻したほうがいいんじゃないの？税金をど〜んと上げてね。
香川県 34歳 男性	今の時点で、他居宅介護支援事業所の担当する利用者からの相談が多く、その理不尽な対応の仕方、サービスの入れ方(同じ法人のサービスののみ)で自立支援を全く考えてなく事業所本位の立ち振る舞いで利用者本人家族が振り回され、ひどい状態で相談に来る。問題のある事業所とやり取りが続く事業所に対して怒りがたまりイライラする原



		因になることが多い。何考えとんやー(怒)。処理すべき業務は多いが、責任・業務内容に対しての報酬が少ない。ケアマネだけでなく福祉の現場を馬鹿にした報酬・待遇では皆福祉から離れざるを得ないと考えるのは当然。こっちも生活しなきゃいけないのに。
神奈川県	45歳 女性	仕事の煩雑さや担当高齢者・家族との人間関係に悩むのであれば自分なりに納得がいく。困るのは医療業種から転職してきた同僚の蔑みや足の引っ張り合い……ばかばかしくて情けなくなる。
新潟県	33歳 女性	仕事は終わらないし責任は増える一方。何かあればケアマネのせいだと言われストレスのたまりすぎで胃腸炎になり救急車で運ばれたが資格のない上司から「精神病か？」と暴言を吐かれまた胃腸炎になった。常にストレスのスパイラルです。
福岡県	40歳 女性	市直営包括にて予防プラン担当となったが、4月からの担当(100件程度)を一気に背負うこととなり連日連夜残業。行政管轄内の仕事場なのになんともズサンな環境(幅の狭い長机で書類をまともに開けない、すぐ詰まる出力機、フリーズ多々のPC、公用車使用の義務付けで思うように動けない……等等) 仕事上での人間関係にも気遣い、こんな中業務を強いられまともな(?)人格が保てていること自体自分で不思議です。毎日が「我慢大会」をやっているようなもの。異業種経験ありますがこんなに精神衛生上悪い職種は少ないと思う。もっとCMの仕事を高齢者やその家族(一般人)、行政に知ってもらいたいです。
岡山県	33歳 女性	施設ケアマネとなるとケアマネ業務だけでなく介護職員の育成指導をすることもあり、職種間での連携にも苦慮している。
北海道	48歳 女性	施設専属の為一人で100床常時担当(約80床長期利用者内入退院者10床・冬季と農繁期入所10床・短期入所10床)を短期3ヶ月・入所の都度・ショート入所の都度・季節の都度・状態の変化に応じてなど延べ人数は単純に100人×(4回/年)=400人で収まらない。+αは精神的に負担感も大きい。利用者との充分なかかわりをもつ時間が取れない事に大きなストレスを感じます。施設専属であっては、その人の為のプラン作りに対応するには50人が限界。じっくり人生観/生活層を共有できる時間が必要。
秋田県	56歳 女性	私自身はケアマネジャーはサービス業と思っている。初回面談のときに利用者の家族の都合に合わせて伺うようにしていると、業務時間外になることもある。そんなときには先輩から、頼むほうが、こちらの営業時間内にあわせるのが当然といわれる。また、サービス計画作成中もいろいろと意見を押し付けられることがある。そんな、こんな先輩の言動がストレスとなっている。
愛知県	48歳 女性	事業所一人ケアマネなので、情報の把握が遅れることやケースについて誰にも相談できず一人で悩むことの負担が大きい。休みの日でも、自宅に利用者の対応を何とかするよう電話がかかってくる。
神奈川県	72歳 女性	事業所内7名のケアマネが全て対等に働けるシステム(ワーカーズコレクティブ)なので、話し合いや課題解決の討議等、充分時間もとるので、ストレスがたまらない。困難事例でもみんなで協力出来ているので、職場環境は良い。他の事業所の方は気の毒なほど苦労されている。
神奈川県	40歳 女性	事務仕事が煩雑になり大変。経営が成り立たず、経営者がいつ閉所してもおかしくない。自分のメンタルヘルスは専門家に任せているが、経営が苦しいのは誰にも相談できない。
千葉県	37歳 女性	社会で働く以上は多少のストレスは当然あると思う。解消しながら折り合いをつけて仕事ができる環境にあると思う。
大阪府	50歳 女性	主治医や医療機関関係との連携方法が様々で初回時にのみ、とまどうケースや毎回、気を使うケースとがある。
山形県	39歳 男性	周囲の職員(仕事)が楽に見える。また、利用者によっては何度同じこと説明しても理解・了解が得られないとストレスを感じる。それが「ケアマネだ」という意味で開き直れたことで少し楽になった。
千葉県	50歳 男性	書類の多さが一番大変だと思います。新規・更新時期の申請書類から、アセスメント実施、介護計画書類作成、利用票作成。その後利用者訪問、提供票送付後の支援経過票記入・モニタリング記入までの間に、新規の相相談対応、緊急時対応、認定調査等々で毎日何かに追われているような日々でストレスを感じています。せめて、計画費のUPを希望します。
岡山県	35歳 女性	書類作成にこだわるお役所的なケアマネジメントから脱却し、本当に必要なマネジメント(ソーシャルケースワーク)が出来るようになればよいと思う。事務処理は必要最低限で。それがかなえばストレスは随分減るのではないかと思う。利用者に対するストレスは、人間相手の仕事なので仕方がない。これについては向き合っていくと思う。
千葉県	44歳 男性	書類作成業務があまりにも多い。研修が多く入るようになり、兼業でケアマネをやっているものにとっては参加が非常に難しいことが多い。今後研修に参加ができないのでケアマネの廃業も視野に入れたいとならなくなってきている。各サービス事業所のサービス提供責任者がその業務を十分にこなしていない。困難事例を全てケアマネに解決を求める。しかしその内容は利用者サービス事業所との間の問題でありまずサービス提供責任者に解決を図ってもらいたい内容の場合がほとんどである。事業者がプラン以外の行為を行い、その結果困ったからといってケアマネを頼らないで欲しい。
兵庫県	42歳 女性	職場の人間関係はどこで働いても同じだろうが、この仕事、プランを作っても必ずしも自社のサービスが獲得できるとは限らない。にも関わらず、経営サイドは露骨に『切れ』等といやみを言う。自社サービスが必ずしも得られないのは、この職種については仕方の無い部分であり、経営陣の露骨な態度に憤りを感じる。利用者のわがままなんてかわいいほうです。
熊本県	50歳 女性	人間関係はそれなりに割り切れていると思うが、支援経過やモニタリングにかかる時間が多く、勤務時間内では作業が終わらない。
埼玉県	53歳 女性	制度改正によりやらなければならない事が増え、毎日多忙を極めている。せめて介護報酬に反映されれば……ただ利用者や家族にとっても感謝されたりすると、ケアマネとしてもっとスキルアップし頑張っていくという気持ちになる。独立型なので、休日であっても携帯に電話がかかり、気持ちにゆとりが持たず、落ち着かない毎日である。
兵庫県	41歳 男性	精神的なストレスは、ケアマネならみんなが持っていると思われる。特にショートや入所の必要性の高い利用者が、すぐに利用できないもどかしさ……いつも急な時に困っています。また制度利用の不自由なところが、もう少し柔軟に解釈してもらえたらと思います。行政を確認すると当然ですが法に照らしあわせられ、思いとおりに行かない事もあり、いろいろと試行錯誤しながら、利用者にとって都合の良い解釈も必要だ！との思いで対応しています。外れている事もあるかも……。
三重県	42歳 女性	請求業務がややこしい。番号を間違えると返戻となるし、大変です。
東京都	50歳 女性	相談援助業務において、これが100%正解という答えはなく、関連機関との意見の相違や、はたまたどのようなご利用者さまもどこまでもお客さまであり、そのとりまくご家族も含め、対応にやりきれないことがある。
群馬県	51歳 女性	他の職種に比べ、ケアマネジャーは対外的(特に高齢者とその家族・関係者特に医療関係者)なストレスを感じる人が多いと思う。ケアマネジャー専用の相談(カウンセリング)窓口(機関)が欲しい。包括支援センターの職員の対応はかえってストレスになることもある。
大阪府	33歳 男性	他事業所との関わりや利用者、家族との関わりの中でストレスが多いと思われる。また、制度の縛り付けが多いので余計にストレスを強く感じてしまう。
岩手県	32歳 女性	対人関係が密になり、ストレスの原因となる環境の中にいるのは職業種上しようがないことだと思っている。また、全くない環境などありえないと思う。
和歌山県	39歳 男性	田舎のため、必要なサービスがなく、思うようなプランを立てることができない。利用者本人や家族の希望に対して、必要だと思うサービスが提供できないもどかしさがつらい。
京都府	45歳 女性	日々の業務上のストレスは仕方がないが、現場の実態が反映されない介護保険制度の改正のたびに大きなストレスを感じる。

大阪府 37歳 女性	病棟勤務していた頃比べれば、労働量は激減、はっきり言って身体的にはラクチンである。しかし、当時には無かった経営・収支面の悩み・ケアマネジャーの待遇の低さ・それに付随する離職率の高さなどが解決されない限り、専門職としての社会的地位は確立できない、と思うと、この職種の将来性は期待できない、と、悲観する気持ちの方が、今は強くなっている。病院も病院でストレスだが、社会的立場・待遇が全く違うので、離職者が後を絶たないのも無理はない。
静岡県 46歳 男性	包括の業務が本来のマネジメントでなく、会議の開催等が主業務となっていて、企画や運営がストレスになっている。また、同一法人内のケアマネの管理を行っているが、管理が自分に向いていないようにストレスになる。
福岡県 45歳 女性	包括支援センターの対応のまずさに悩む併設に訪問介護と通所介護のスタッフの相談や対応に著しくストレスを感じています。
東京都 41歳 女性	法律がコロコロ変る。それも利用者にも不利のように変ることがほとんど。それを行政はほとんど周知せず、さもケアマネが悪いような印象を与えてしまい長く築いた関係性が崩れてしまう。それを修復できたところにまた法律が変わる。馬鹿にされているとしか思えない。
大阪府 38歳 女性	本人・家族共に介護予防についての理解がなかなか得られず、医療機関なども理解していないまま、サービス追加を望まれても、プランが組めず、「他の人は使えるのに」等言われ、結局ケアマネが悪者みたいと言われる。行政ももと介護保険(予防も含めて)制度の理解が得られるよう働きかけて欲しい。
奈良県 34歳 男性	本人の希望と家族の希望が違っていることがある。本当は本人が訴えているとおりにしなければいけないがどうしても家族主導になってしまうことが多い。
埼玉県 47歳 女性	毎月のモニタリングに協力的でない利用者の家族や(時間外の訪問)要介護1だと、福祉用具のレンタルができないとかの制度に対する不満をぶつけられたり、紹介したサービス事業者に載する不満をぶつけられたり、結構大変です。最近の出来事ですが、要介護1の方が更新申請で要支援2に変更になりました。それまでは、月2回(各週で2回)のデイサービスのご利用ができていました。ところが、要支援2になったら利用料がそれまでより高くなり、払えないのでデイサービスを辞めたいと言ってこられました。要支援の方の利用料はなぜ分割ができないのでしょうか？その方がデイサービスを辞めてしまったら閉じこもってしまうのは目に見えています。その方の本音はようやく慣れてきて、仲間もできてきたデイサービスなので、辞めたくないのだそうです。家族とデイサービスの相談員からなんとかならないかと相談を受けていますが、県に相談しても仕方がないとの事。とりあえず、区分変更を申請しようかと思っていますが、期待した結果がでるかどうかわかりません。どうして要支援の方は一回分で利用ができないのでしょうか？家族とデイサービス・法制度の狭間で悩んでいます。
福井県 45歳 女性	毎日の業務については、どの仕事に就いたとしても仕方がないことではなるが、ケアマネをして記録を重視しすぎる。訪問はしなければ、利用者本人との信頼関係が結べない、一月が短く、あっという間に過ぎていく。どこか、毎日の業務時間内に、すべてを行って言いたいと会ってみたい。国は何をみているのか？ただ机の上で仕事はできないんだぞ！とにかく、法律を作っているひとに、私たちの仕事をそのままさせたい！あなた方は、私たちに一番何をさせたいんだ！といいたい。
兵庫県 42歳 女性	予防業務の委託が始まり、煩雑な事務処理が多くなった。毎日の記録整備に追われ、利用者との会話の時間は減る一方だ。職場内や利用者、家族との人間関係に悩むこともしばしば。利用者の今までの生活の中に立ち入ることは、それだけでそうとうなストレスだ。終わり、区切りの無い仕事でいつも仕事のことが、頭の中から離れない。利用者のためではない保険制度。自分の性格上あまり、ストレスは感じない方だと思うが、それでも色々あります。
大阪府 45歳 女性	利用者さんにきをつかうことは当然ですが、せめて良い上司であれば働きやすいと思います。
神奈川県 65歳 女性	利用者のところに行って、話を聞いたり、状態を観察する時間が取れない。とにかく、担当者会議の開催、や、事細かに、やらねばならない事が、多すぎる。また、ケアマネになったから、といって、書類のファイリングの方法なども、手探り状態でどこも教えていない。情報公開制度に対しても、ケアマネの本来的業務と、そのための書類づくり、など一定のマニュアルがあれば、と思う。
兵庫県 57歳 女性	利用者の対応事項はその都度真剣にしているがその上に書類整理がついてくるので実質倍の仕事量となり肝心の利用者対応が手薄になる。福祉用具貸与と事業も兼ねているが90%以下の対応を考えなければならぬのでフォロー等不安でも他事業所をお願いしなければならない。35人及び8人枠が生身の人間と対応するには足かせとなっている。枠外で懇願され断っても1ヶ月後には多くの空気が生じたり経営としても安定性がなく毎日数字と格闘しているが良いサービスは何なのか考えさせられる。仕事と思えば1日中利用者の電話等に追い回され息抜きが大変。
東京都 47歳 男性	利用者やその家族の訴えやニーズにはなんとか受容と共感の態度で理解しようと努めています。この点では自分の成長だと思い、一生懸命努力を重ねているつもりです。それに比べて、利用者よりも一方的な訴えや我がままの多い介護サービス事業所の資質の低い責任者たちや、責任逃れに一生懸命の行政担当者(役所の介護保険課もパートや契約雇用職員が増えて、資質がかなり低下していますね)にはとても残念に思います。ケアマネージャーは、こういう同業者や行政職員にまで受容と共感・非審判的態度で臨まないといけないのでしょうか。資質の低い、つまり住民を物のように扱う人たちの自立支援までケアマネージャーの役割なのでしょうか。私たち介護支援専門員は自らはワーキングプアの状態であるにも関わらず、行政担当者の自立支援までやらなきゃならない。私たちは神様ではありません。私たちも人間です。
千葉県 36歳 男性	利用者や家族の意見の食い違いや家族関係の悪い場合に、生活バランスを保つために、家族間調整やサービス調整を行うが、非協力的な家族や利用者があると、ストレスを強く感じる。サービス事業者はチームで関わっているの、個人にかかるストレスは分散するが、ケアマネの場合は、利用者調整やサービス事業所の調整までを一人でやるため、困難ケースやサービス事業所の不理解があると、ケアマネ個人が矢面に立つことに対する精神的なストレスを大きく感じる。介護報酬が低いため、会社の仕事への理解が低く、自事業所への送り出している利用者の割合や担当件数などの数字だけで判断される。ストレスを強く感じる割には毎月の給料は安く、年齢の平均収入よりもかなり低く、やりきれない思いである。
大阪府 45歳 女性	利用者家族の理解の低さ、無理なオーダーの多さケアマネ以外の同僚からのねたみ。(事務所で仕事をしているため案だとと思われる)上長の法令順守の考え方。

■ 調査データの転載・引用をご希望の方、本調査に関するお問い合わせはこちらまで ■

株式会社インターネット・インフィニティ ケアマネジメント・オンライン事務局 担当:藤澤  
TEL:03-3863-8359 E-mail:pr@caremanagement.jp