資料２－２

愛西市介護保険に関するアンケート調査結果からみる、高齢者福祉・介護保険をめぐる課題の整理

令和８年８月　愛西市

◆はじめに：本資料の見方

本資料は、愛西市が令和７年度に実施した介護保険に関するアンケート調査の調査結果から、高齢者福祉・介護保険をめぐる課題を横断的に整理したものです。

４つの調査の概要

調査の種類	概要
◆共通	・調査対象者は無作為抽出／郵送による配布・回収 ・調査期間：令和８年１月５日～１月 23 日
①介護予防・日常生活圏域ニーズ調査	・要介護認定を受けていない 65 歳以上の人、要支援認定者、介護予防・日常生活支援総合事業対象者を対象に実施 ・配布 2,000／回収 1,466／有効回答 1,465（有効回答率 73.3%）
②在宅介護実態調査	・65 歳以上の要支援・要介護認定者およびその主な介護者を対象に実施 ・配布 1,000／回収 612／有効回答 569（有効回答率 56.9%）
③介護保険事業者調査	・本市および近隣の要支援・要介護サービスを提供している事業者を対象に実施 ・配布 100／回収 74／有効回答 74（有効回答率 74.0%）
④介護支援専門員調査	・本市および近隣の介護支援専門員を対象に実施 ・配布 100／回収 70／有効回答 70（有効回答率 70.0%）

◆課題の整理

課題１．移動手段の確保（運転免許返納後の生活基盤）

今後、地域で暮らしていくために必要なサービスとして「移送サービス（介護・福祉タクシーなど）」が最も高い割合を占め、「見守り、声かけ」「外出同行（通院・買い物など）」が続きます。

要支援者に限ると移送サービスへのニーズはさらに高くなっています。自由意見でも、巡回バスの本数・ルート・運転免許返納後の移動手段について、具体的な要望が多数寄せられています。

高齢者にとって移動手段の確保はあらゆる面で必要になるため、地域差も考慮しつつ、引き続き移動支援体制の充実に向けて取り組んでいく必要があります。

○調査結果データ

調査種類	問番号	主な調査結果・内容
①ニーズ調査	１１　今後の生活 （1）今後、地域で暮らしていくために必要なサービス （P108～110）	●全体では「移送サービス」43.9%（最高）、「見守り・声かけ」33.3%、「外出同行」31.1%。 ●要支援者では移送サービスが 54.0%。 単身世帯・要支援者で移送サービス等のニーズが高い傾向がうかがえる。

○経年比較の傾向

令和元年調査・令和４年調査と比較すると、「移送サービス（介護・福祉タクシーなど）」は令和元年 29.6%→令和４年 35.4%→令和７年 43.9%（令和４年→令和７年で＋8.5 ポイント）、「見守り、声かけ」は令和元年 22.2%→令和４年 28.0%→令和７年 33.3%（令和４年→令和７年で＋5.3 ポイント）と、いずれも連続で上昇しています。

一方「特にない」は令和元年 30.6%→令和４年 25.0%→令和７年 18.0%と低下しており、地域生活継続のための支援ニーズが年々具体化している傾向がうかがえます。

○自由記述（一部抜粋）

> *「後期高齢となり、運転免許証返納を考える時期ですが、現実問題として車がないと、日々の生活が難しくなり、外との交流も一気に減り、不安です。」*
>
> （一般高齢者・自由意見「交通全般」、70 歳代女性）
>
> *「運転免許返納しても、安心して外出できるよう移送サービスを充実してほしい。」*
>
> （一般高齢者・自由意見「交通全般」、70 歳代女性）
>
> *「巡回バスを小型にして、巡回頻度を上げ、停車場所を増やす。あるいは、タクシー化する。」*
>
> （一般高齢者・自由意見「巡回バス」、70 歳代女性）

課題２．単身世帯における生活基盤の維持

単身世帯は他の世帯類型に比べて家族・親族からの介護を受ける頻度が低く、日常生活の細部（ゴミ出し・買い物・入浴等）を自力で維持する必要性が相対的に高くなっています。

また、全体として〈介護・介助が必要〉な人の割合は緩やかに上昇しています。

今後も一人暮らしの高齢者は増加を続けていくことが見込まれる中で、必要な支援につなぐことができるよう、プッシュ型の支援も含めた支援体制の整備を進めていくことが必要です。

○調査結果データ

調査種類	問番号	主な調査結果・内容
①ニーズ調査	２ 生活状況 (2) 介護・介助の必要性 （P12）	●単身世帯では「介護・介助は必要ない」が 78.8%（全体 85.1%より 6.3 ポイント低い）となっており、「何らかの介護・介助は必要だが、現在は受けていない」、「現在、何らかの介護を受けている」の割合は共に他の世帯よりも高い。
②在宅介護実態調査	５ 介護者の状況 (1) 家族や親族から介護をしてもらう日数（P153）	●単身世帯では「ない」39.2%、「週に１日よりも少ない」11.7%、「週に１～２日ある」15.2%となっており、合計した〈週２日以下〉の割合は他の世帯より高い。

○経年比較の傾向

介護・介助の必要性について、〈介護・介助が必要〉（「何らかの介護・介助は必要だが、現在は受けていない」＋「現在、何らかの介護を受けている」の合計）が令和元年 10.0%→令和４年 10.9%→令和７年 12.3%と緩やかに上昇しています。

また、家族や親族から介護をしてもらう日数について、令和４年と令和７年を比べると、全体の「ない」が令和４年 23.3%→令和７年 33.2%（＋9.9 ポイント）へ上昇している一方、「ほぼ毎日ある」は令和４年 49.5%→令和７年 36.7%（－12.8 ポイント）へ低下しており、家族・親族による日常的な介護から介護保険サービスの利用に移行している可能性が考えられます。

○自由記述（一部抜粋）

> *「今のところ健康状態もよく、一人での生活にも慣れて、何でも自分でできることは、積極的にやっていますが、弱ってきてできなくなる日が来ると思います。そのときは、相談に伺いますので、よろしくお願いします。」*　（一般高齢者・自由意見「高齢者福祉全般」、80 歳代女性）
>
> *「３つの病院にかかり、医療費も高く大変。今は夫がいて、助けてもらえるから生活できるが、１人になったら医療費、生活費だけでなく、買い物も日々の生活もどうなるのかなと不安はある。」*　（一般高齢者・自由意見「生活全般」、65～69 歳女性）

課題３．介護費用・生活費に対する経済的不安

本人・介護者いずれの調査でも、将来の介護費用に対する不安は７割台後半と高水準です。

また、介護支援専門員調査では「介護報酬が低い」を制度上の問題として挙げる割合が経年で大きく上昇しており、利用者側の負担感と提供側の経営環境の双方にわたる論点となっています。

経済的な不安を理由に必要な介護サービスの利用が控えられることのないよう、利用者負担の軽減制度等について分かりやすく周知していくとともに、介護報酬をはじめとする制度上の課題については、国・県への働きかけを継続していくことが必要です。

○調査結果データ

調査種類	問番号	主な調査結果・内容
①ニーズ調査	１１ 今後の生活 (2) 今後、自分や家族に介護費用がかかることについて不安を感じるか（P111）	●〈不安〉（「不安である」＋「やや不安である」の合計）が全体では 78.1%。65～69 歳では 84.5%と高い。
②在宅介護実態調査	５ 介護者の状況 (8) 調査対象者にかかる介護費用について不安を感じるか（P158）	●〈不安〉（「不安である」＋「やや不安である」の合計）が全体では 75.3%。要介護３～５では 81.3%と高い。
④介護支援専門員調査	３ 業務 (22) 介護保険制度の問題（P242）	●「介護報酬が低い」が 65.7%と最も高い。

○経年比較の傾向

ニーズ調査における「今後、自分や家族に介護費用がかかることについて不安を感じるか」について、〈不安〉（「不安である」＋「やや不安である」の合計）は令和４年 78.8%→令和７年 78.1%とほぼ横ばいとなっています。

また、在宅介護実態調査における「調査対象者にかかる介護費用について不安を感じるか」について、〈不安〉（「不安である」＋「やや不安である」の合計）は令和４年 78.0%→令和７年 75.3%とやや低下しています。

一方、介護支援専門員調査における「介護保険制度の問題」について、「介護報酬が低い」は令和元年 49.3%→令和４年 48.1%→令和７年 65.7%（令和４年→令和７年で＋17.6 ポイント）と急上昇しており、サービス提供体制の持続可能性という観点からの懸念が強まっていることがうかがえます。

○自由記述（一部抜粋）

> *「介護保険料が高い。共助介助とは思うが、今まったく利用しない方に何かメリットがあってもいいのではないかと感じる。」*　（一般高齢者・自由意見「高齢者福祉全般」、65～69 歳女性）
>
> *「年金に入っていなかったため、先々の収入が心配です。（自営）。」*
>
> （一般高齢者・自由意見「生活全般」、70 歳代男性）
>
> *「後期高齢者の医療保険料が高すぎる。医療保険料を折半にする制度があると助かる。または、保険料の引き下げをしてほしい。生活は苦しい。」*　（一般高齢者・自由意見「その他」、70 歳代男性）
>
> *「居宅支援だけの運営は厳しい。人件費、報酬が少ない。」*　（介護支援専門員・自由意見）

課題４．認知症に関する「知る機会」の充実

認知症の相談窓口の認知度は令和７年で約３割にとどまり、本人・家族に症状がある人に限っても約４割が窓口を知らないまま過ごしている可能性があります。

経年比較の傾向をみると、認知症の相談窓口の認知度自体は上昇傾向にあります。

高齢化の進展、特に 75 歳以上の後期高齢者の増加により、認知症高齢者も増加していくことが予想される中で、認知症に対する知識が十分ではない高齢者も見られることから、周知・啓発活動や広報・講演会の実施等、認知症を「知る機会」をさらに充実していくことが求められます。

○調査結果データ

調査種類	問番号	主な調査結果・内容
①ニーズ調査	１０ 認知症施策 (1) 認知症の症状があるまたは家族に認知症の症状がある人がいるか（P101）	●「はい」は 6.5%。
①ニーズ調査	１０ 認知症施策 (2) 認知症に関する相談窓口の認知度（P102）	●「はい」は 29.1%。「認知症の症状がある人」が「いる」でも「はい」は 57.9%、「いいえ」が 42.1%で、約４割は知らないと回答している。

○経年比較の傾向

認知症に関する相談窓口の認知度は令和元年 24.7%→令和４年 21.2%→令和７年 29.1%と推移しており、令和４年から令和７年にかけて 7.9 ポイント上昇するなど、直近の伸びが大きくなっています。

一方で、依然として過半数以上（66.6%）が「いいえ」と回答しており、認知度向上の途上にあることがうかがえます。

○自由記述（一部抜粋）

> *「認知症施策について何も知らないので、もっと知ろうと思う。いろいろな集まりに参加しようと思う。夫婦のうち、どちらかが介護が必要になったときのことをよく考える。」*
> （一般高齢者・自由意見「認知症」、70 歳代女性）

課題５．ＡＣＰ（人生会議）・終活への備え

アドバンス・ケア・プランニング（ＡＣＰ）の認知度はごく低く、もしものことを考えた話し合いや書面化も半数以上が「何もしていない」状態です。

また、自由意見では用語の分かりにくさを指摘する声もみられます。

高齢者が住み慣れた地域でいつまでも元気に暮らし続けることができるよう、介護予防や健康増進の取組を充実させていくことはもちろんですが、一方で自身の最期について考える機会や備えの重要性を丁寧に説明していくことも重要です。

○調査結果データ

調査種類	問番号	主な調査結果・内容
①ニーズ調査	１１ 今後の生活 (3) アドバンスケアプランニング（ＡＣＰ）の認知度（P112）	●「よく知っている」1.0%、「聞いたことがある」12.8%、「知らない」83.8%。 ●年齢別にみると、65～69 歳で「よく知っている」が3.1%と他の年齢に比べて高い。 ●70～74 歳、要支援者では「よく知っている」の回答がない。
①ニーズ調査	１１ 今後の生活 (4) もしものことがあった場合のことを考えて、日頃から家族と話し合ったり、書面に残すことをしているか（P113）	●「何もしていない」が 53.6%で最も高く、次いで「話し合っているが、書面は残していない」34.9%の順となっている。 ●年齢別にみると、若い年齢ほど「何もしていない」の割合が高い。世帯別にみると、２世帯で「何もしていない」が高い。

○経年比較の傾向

アドバンスケアプランニング（ＡＣＰ）の認知度について、「知らない」は令和４年 81.7%→令和７年 83.8%（+2.1 ポイント）とわずかに上昇していますが、経年でみても認知度（「よく知っている」＋「聞いたことはある」の合計）に大きな変化は見られません。

○自由記述（一部抜粋）

> *「嫁と２人だけの生活で、子どももいないので、終活を考えないといけないのですが、その相談はどこへ行ったらいいかが不安です。」*　（一般高齢者・自由意見「高齢者福祉全般」、65～69 歳男性）
>
> *「担当者の方々、いつもお世話になっています。英語（ＡＣＰ：アドバンスケアプランニング）そしてカタカナでも意味がわからず、老人にはきついです。また、スマホでの広報も内容が老人向きではなく、読みません。」*　（一般高齢者・自由意見「情報」、80 歳代男性）

課題６．情報媒体の多様化とデジタル格差

情報取得は「広報あいさい」が突出して高く、インターネットでの情報収集は年齢が上がるほど低下し、75 歳以上では「していない」が「している」を上回っています。

紙媒体・対面・デジタルといった、多様な情報発信手段をバランスよく維持・充実させていくことが重要であると考えられます。

○調査結果データ

調査種類	問番号	主な調査結果・内容
①ニーズ調査	１３ 情 報 (1) スマートフォンの保有状況（P118）	●「持っている」が 74.3%。 ●年齢別にみると、65～69 歳では「持っている」が 94.2%と非常に高い。
①ニーズ調査	１３ 情 報 (2) 普段からインターネットを利用して情報収集をしているか（P119）	●「普段からしている」が 39.4%、「していない」が 45.5%。 ●年齢別にみると、85 歳以上では「していない」が 69.6%。 ●認定状況別にみると、要支援者では「していない」が 69.0%。
①ニーズ調査	１３ 情 報 (3) 愛西市に関する情報の取得方法（P120）	●「広報あいさい」85.9％、「近所の人・知人」20.8%、「愛西市のホームページ」17.7%。

○経年比較の傾向

スマートフォンの保有状況について、「持っている」は令和４年 62.8%→令和７年 74.3%（＋11.5 ポイント）と上昇しており、高齢者世代におけるスマートフォンの普及がうかがえます。

普段からインターネットを利用して情報収集をしているかについて、「普段からしている」は令和４年 32.0%→令和７年 39.4%（＋7.4 ポイント）と上昇しており、インターネット利用は全体としては広がりつつあります。

一方、愛西市に関する情報の取得方法について、「広報あいさい」は令和４年 86.2%→令和７年 85.9%とほぼ横ばいで、紙媒体への依存度は変わらず高い水準を維持しています。

○自由記述（一部抜粋）

> *「スマートフォンを利用して、受けられる情報を増やしてほしい。メルマガでまちの情報を見れたら、紙での広報誌はいらない。情報を知る速度が上がると思います。」*
> （一般高齢者・自由意見「情報」、65～69 歳女性）
>
> *「スマホの機能が多すぎ、高齢者には取り扱いが電話・メール・インターネットぐらいになってしまう。身体的な衰えは仕方がないかな。」*　（一般高齢者・自由意見「情報」、80 歳代男性）

課題７．介護人材の確保・育成（事業者側）

介護保険事業者にとって「職員の確保」は最大の運営課題であり、職員数の不足感も高水準です。

人材育成の面でも「指導できる人材が少ない」が直近で大きく上昇しています。

介護人材の確保・育成は非常に大きな課題であるため、各事業所等の状況を丁寧に把握しつつ、愛知県との連携を図りながら、引き続き市の立場で実施できる支援・事業・取組に注力していくことが必要です。

○調査結果データ

調査種類	問番号	主な調査結果・内容
③事業者調査	１ 事業所の運営 (8) 事業所を運営するにあたり課題となっていること（P187）	●「職員の確保」79.7%（最多）、「利用者の確保」64.9%、「介護報酬の低さ」50.0%。
③事業者調査	２ 職員の確保 (3) 介護職員の確保に苦慮したことがあるか（P190）	●「確保に苦慮している」が 51.4%。
③事業者調査	２ 職員の確保 (4) 現在、職員数の過不足はあるか（P190）	●〈不足〉（「不足している」＋「やや不足している」の合計）が 66.2%。
③事業者調査	３ 人材の育成 (1) 研修・教育などに関して困っていること（P192）	●「人材育成のための時間がない」52.7%（最多）、「指導を出来る人材が少ない、または、いない」41.9%。

○経年比較の傾向

事業所を運営するにあたり課題となっていることについての「職員の確保」は令和元年 85.9%→令和４年 73.0%→令和７年 79.7%と、令和４年に一旦低下した後、再び上昇しています。

介護職員の確保に苦慮したことがあるかについて、「確保に苦慮している」は令和元年 64.1%→令和４年 52.4%→令和７年 51.4%と緩やかな低下傾向にある一方、現在、職員数の過不足はあるかについて、〈不足〉（「不足している」＋「やや不足している」の合計）は令和元年 75.0%→令和４年 61.9%→令和７年 66.2%と再上昇に転じています。

研修・教育などに関して困っていることについて、「指導を出来る人材が少ない、または、いない」は令和４年 31.7%→令和７年 41.9%（＋10.2 ポイント）となっており、確保だけでなく育成面の負荷が近年高まっていることがうかがえます。

○自由記述（一部抜粋）

> *「行政との意見交換をする場があるといい。同じ課題に対して、プロジェクトチームなどで取り組めると職員の人材育成にもつながる。」*　（事業者・自由意見）

課題８．家族介護者の就労両立

主な介護者のうちフルタイム就労は約３割で、その多くが労働時間の調整や休暇取得をしながら介護と両立しています。

勤め先に求める支援としては「介護休業・介護休暇制度の充実」への要望が高まっています。

高齢化が進み、要介護認定者数も増加していくことが予想される中で、家族介護をするケースも増加していくことが考えられることから、家族介護者が介護と就労を両立させることができるよう、あるいはどちらかに専念しても問題なく生活を続けることができるよう、支援体制の充実や民間企業などへの周知・啓発活動等を進めていくことが必要です。

○調査結果データ

調査種類	問番号	主な調査結果・内容
②在宅介護実態調査	６　介護者の就労状況と介護 (2)　主な介護者の勤務形態（P165）	●「働いていない」40.2%、「フルタイムで働いている」28.3%、「パートタイムで働いている」22.6%。
②在宅介護実態調査	６　介護者の就労状況と介護 (3)　介護をするにあたり、働き方の調整をしているか（P166）	●「労働時間を調整」が 37.4%（最多）。 ●「特に調整していない」が 31.6%。
②在宅介護実態調査	６　介護者の就労状況と介護 (4)　仕事と介護の両立に効果のある勤め先からの支援（P167）	●「介護休業・介護休暇などの制度の充実」35.1%（最多）、「労働時間の柔軟な選択（フレックスタイム制など）」25.7%、「制度を利用しやすい職場づくり」24.6%。
②在宅介護実態調査	６　介護者の就労状況と介護 (5)　働きながら介護を続けていけそうか（P168）	●〈続けていくのは難しい〉（「やや難しい」＋「かなり難しい」の合計）が 15.8%。

○経年比較の傾向

主な介護者の勤務形態について、フルタイム就労は令和４年 24.5%→令和７年 28.3%（＋3.8 ポイント）と上昇しています。

仕事と介護の両立に効果のある勤め先からの支援について、「介護休業・介護休暇などの制度の充実」を求める声は令和４年 28.2%→令和７年 35.1%（＋6.9 ポイント）と上昇しており、勤務先の制度整備への期待が強まっています。

一方、働きながら介護を続けていけそうかについて、〈続けていくのは難しい〉（「やや難しい」＋「かなり難しい」の合計）は令和４年 19.5%→令和７年 15.8%（－3.7 ポイント）とやや改善しています。

課題９．高齢者虐待の把握・初期対応の体制

事業者調査と介護支援専門員調査とで虐待（疑いを含む）の経験率にやや差があり、発見経路の多くが「サービス提供時の職員による発見」に偏っています。

自由記述では、相談・通報の判断に迷うとする現場の声もみられます。

虐待は重大な人権侵害であり、高齢者の心身の安全を守るためにも、虐待の予防・早期発見・早期対応といった支援体制をより強化するとともに、判断基準の整備や相談窓口を明確化することが必要です。

○調査結果データ

調査種類	問番号	主な調査結果・内容
③事業者調査	７ 虐待 (1) 過去１年間で、サービスを提供している要介護認定者の中に虐待を受けている事例があるか（P213）	●「ある」が 14.9%。
③事業者調査	７ 虐待 (2) どこから虐待が発見されたか（P213）	●「サービス提供時に職員が発見した」72.7%（最多）。
④介護支援専門員調査	４ 高齢者虐待 (1) 過去１年間に家庭内における高齢者虐待の事例を経験したか（P243）	●「ある」が 30.0%。
④介護支援専門員調査	４ 高齢者虐待 (4) 高齢者虐待への対応に必要な制度や仕組み（P245）	●「介護者への援助の充実」47.1%（最多）、「相談窓口の設置・明確化」45.7%、「緊急一時保護施設の確保」44.3%

○経年比較の傾向

事業者調査の過去１年間で、サービスを提供している要介護認定者の中に虐待を受けている事例があるかについて、「ある」は令和元年 17.2%→令和４年 17.5%→令和７年 14.9%とやや低下傾向にある一方、介護支援専門員調査の過去１年間に家庭内における高齢者虐待の事例を経験したかについて、令和４年 22.1%→令和７年 30.0%（＋7.9 ポイント）と上昇しています。

両調査の対象者・視点の違いはあるものの、現場（ケアマネジャー）が把握する虐待事例の割合が相対的に増加している点は留意が必要です。

○自由記述（一部抜粋）

> *「相談、通報からの初動のスピード。通報しても「まだ虐待ほどでない」ととらえられ、動きづらいこともある。」*　（介護支援専門員・自由意見「高齢者虐待への対応に必要な制度や仕組み（その他）」）
>
> *「行方不明の相談の際、協力いただきありがとうございました。虐待については低い基準で該当することもあり、相談してよいのか迷うことが増えております。」*　（介護支援専門員・自由意見）

課題 10. 複合的課題（8050 問題・ヤングケアラー・ダブルケア）への横断的対応

ケアマネジャーの半数近くが何らかの重層的支援ケースに関わった経験を持ち、自由記述では情報共有の問題や相談窓口の分かりにくさを指摘する声が多く寄せられています。

高齢者福祉の枠を超えた連携の重要性がうかがえ、引き続き重層的支援体制を軸とした包括的な支援を推進していくことが必要です。

○調査結果データ

調査種類	問番号	主な調査結果・内容
④介護支援専門員調査	５ 複合的な課題 (1) 過去１年間に重層的な支援が必要なケースに関わったか（P246）	●「8050・7040 問題」38.6%、「ダブルケア」17.1%、「ヤングケアラー」8.6%、「関わったことはない」47.1%。

○経年比較の傾向

過去１年間に重層的な支援が必要なケースに関わったかについて、「8050・7040 問題」は令和４年 49.4%→令和７年 38.6%（－10.8 ポイント）と低下する一方、「ヤングケアラー」は令和４年 3.9%→令和７年 8.6%（＋4.7 ポイント）と倍以上に増加しています。

「関わったことはない」も令和４年 40.3%→令和７年 47.1%（＋6.8 ポイント）と上昇しており、経験の有無・種類ともに変化がみられます。

○自由記述（一部抜粋）

> *「金銭問題が原因の一つにあると思う。子世代が自立できていない。どこに相談をしたらよいのかわからない。引きこもりで行動が起こせない。誰が手を差し伸べるのか課題は多いと思います。」*　（介護支援専門員・自由意見「重層的な支援が必要なケースに関わって感じた課題」）
>
> *「障害の方の相談員との情報共有が難しい。どのくらい踏み込んでよいかも不明。土日や年末年始などのサービス事業所（ヘルパー等）が休みになってしまうところで、家族の支援も受けることが困難な状況がある。」*
> （介護支援専門員・自由意見「重層的な支援が必要なケースに関わって感じた課題」）
>
> *「子どもに障害があっても適切な支援を受けずに生活されてきたケースがありました。本人や家族からの申し出がないと話が進まないこともあり、周りから見て支援が必要であれば対応する必要があると思いました。」*
> （介護支援専門員・自由意見「重層的な支援が必要なケースに関わって感じた課題」）
>
> *「困難事例において、包括支援センター、行政（市役所）に相談しながら支援を続けていくことがあります。相談を持ち掛けたとき、これまでもそうでしたが、一緒に検討し、動いてくださるととてもありがたいです。」*　（介護支援専門員・自由意見）

課題 11. ケアマネジャーの業務負担

介護支援専門員調査の結果を横断的にみると、業務負担は「ケアプラン作成に伴う事務作業」に限らず、①担当件数の多さ、②書類作成などの事務量、③利用者・家族間の調整、④サービス提供事業者との調整、⑤苦情対応、⑥やりがい　を左右するほどの負荷、という複数の側面にわたって高い水準にあることが読み取れます。

担当件数は「31 件以上」が令和４年以降ほぼ半数を占め、難しい業務としては「家族間調整」「時間の確保」が上位に挙がるなど、事務負担と対人調整負担の双方が同時に高まっている状況がうかがえます。

自由記述では業務範囲外の対応もせざるを得ない状況があるという声も挙がっており、ケアマネジャーの業務範囲を明確にしたうえで、ケアマネジャーの役割に対する理解促進も進めていくことが必要です。

○調査結果データ

調査種類	問番号	主な調査結果・内容
④介護支援専門員調査	２ ケアプランの作成 (1) 担当しているケアプランの件数（P220～P221）	●「31 件以上」48.6%（最多）、「26～30 件」18.6%。
④介護支援専門員調査	２ ケアプランの作成 (4) ケアプランで困った内容（P223～P224）	●「利用者と家族との意見が異なるときの調整」55.4%（最多）、「サービス管理票や請求書作成などの事務作業が多いこと」44.6%、「利用できるサービス量が要介護度により不足してしまうこと」43.1%。
④介護支援専門員調査	３ 業務 (1) 業務にやりがいを感じているか（P230）	●「感じている」が 80.0%。
④介護支援専門員調査	３ 業務 (9) 利用者から苦情を受けたことがあるか（P233） (10) 利用者からの苦情の内容（P234）	●「ある」が 70.0%。 ●「サービス提供事業所の対応が悪いという苦情」85.7%（最多）
④介護支援専門員調査	３ 業務 (13) 難しい業務（P237）	●「困難なケース（主に認知症）への対応」64.3%（最多）、「家族間調整」57.1%、「時間の確保」55.7%。
④介護支援専門員調査	３ 業務 (15) 業務に関する相談先（P238）	●「職場の上司・同僚」84.3%（最多）、「地域包括支援センター」82.9%、「愛西市役所高齢福祉課」47.1%。
④介護支援専門員調査	３ 業務 (16) 担当するケアプランの利用について、モニタリングやアセスメントがどの程度できているか（P239）	●〈できている〉（「十分にできている」＋「まあまあできている」の合計）が 61.5%、〈不十分である〉（「やや不十分である」＋「非常に不十分である」の合計）が 8.6%

○経年比較の傾向

担当しているケアプランの件数について、担当件数「31 件以上」は令和元年 22.7%→令和４年 49.4%→令和７年 48.6%と、令和元年から令和４年にかけて倍以上に急増した後、高止まりしています。

ケアプランで困った内容について、「サービス管理票や請求書作成などの事務作業が多いこと」は令和元年 48.5%→令和４年 43.1%→令和７年 44.6%で高水準のまま推移しています。

業務にやりがいを感じているかについて、「やりがいを感じている」は令和元年 84.0%→令和４年 79.2%→令和７年 80.0%とやや低下した水準で足踏みしており、利用者から苦情を受けたことがあるかについて、「ある」は令和元年 65.3%→令和４年 75.3%→令和７年 70.0%、難しい業務について、「家族間調整」は令和元年 48.0%→令和４年 67.5%→令和７年 57.1%、「時間の確保」は令和元年 54.7%→令和４年 48.1%→令和７年 55.7%と、いずれも令和４年前後をピークに高水準の増減を繰り返しています。

○自由記述（一部抜粋）

> *「家族が非協力的で、業務範囲外のことをやらざるを得ない」「ケアマネ業務以外のことを本人、家族、サービス事業所から求められること。それが当たり前と思っている」*
> （介護支援専門員・自由意見「ケアプランで困った内容（その他）」）
>
> *「書類作成ばかりで大変」「書類が多すぎて疲弊する」「ケアマネジャーとして利用者に関わる時間が、書類作成の多さにより十分とることができない」「間接支援のため、書類の作業に追われているか、最終的に何かあればすべてケアマネジャーの責任が問われるため、シャドーワークが多すぎます」*　（介護支援専門員・自由意見「業務にやりがいを感じていない理由」）
>
> *「書類が多く、負担になっている」（４件回答あり）*
> （介護支援専門員・自由意見「要支援者のケアマネジメントを行ううえでの課題」）
>
> *「年々事務作業量が増え、その分本人、家族との関わる時間を減らさないといけないのが現状です。若いケアマネも入って来ず、事務所内の高齢化も問題となっております。」*
> （介護支援専門員・自由意見）

◆まとめ

以上 11 の課題は、①車社会の中での高齢化・単身化の進行、②介護人材・介護者双方の負荷増大、③高齢者福祉の枠を超えた複合的ニーズの拡大、といった構造的な変化に、既存の取組がどう追いついていくかという性質のものと整理できます。

経年比較（令和元年→令和４年→令和７年）でみると、移動支援ニーズ・介護報酬への問題意識・インターネット利用・介護休業制度への期待・ヤングケアラー認知など、多くの項目で上昇傾向が確認できる一方、ケアマネジャーの「困難な業務」認識や事業者の「職員確保苦慮」感などは増減を伴う複雑な推移を示しており、単年の数値だけでなく、こうした経年の方向性を踏まえた検討が有用と考えられます。