

【調査概要】

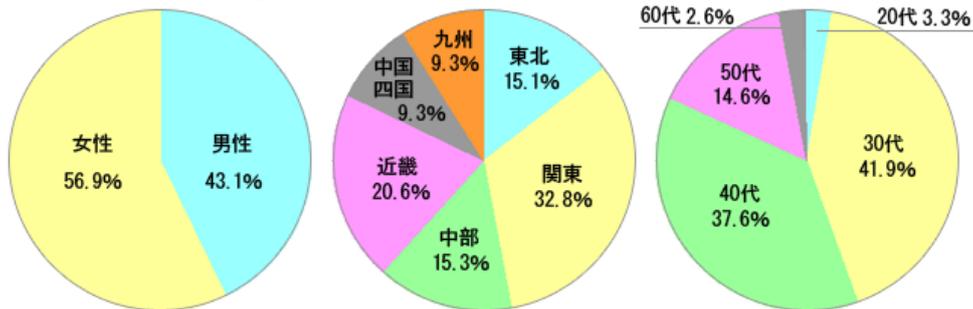
- 調査方法：インターネットリサーチ
- 調査地域：全国
- 調査対象：ケアマネジメント・オンライン会員(27～72歳のケアマネジャー)
- 調査日時：2006年12月17日～12月25日
- 調査主体：株式会社日本医療企画『介護ビジョン』編集部
株式会社インターネットインフィニティ

※今回の調査データは「ケアマネジャーの営業に関する実態調査」のダイジェスト版です。
詳細は月刊介護ビジョン3月号(2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：418サンプル(男性180・女性238)



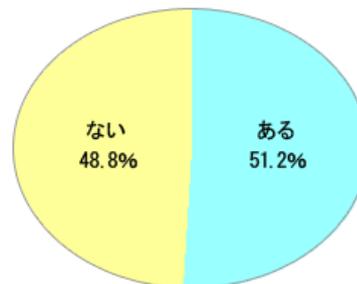
問 [ケアマネジャーとして、これまでに営業活動をご経験されたことはありますか？]

① 質問内容

Q 営業活動の実態について ケアマネジャーとして、これまでに営業活動をご経験されたことはございますか？(2択)

② 回答

A 殆ど差はないものの、51.2%が何らかの形で営業経験があると回答した。



<ベース> 全員(n=418)

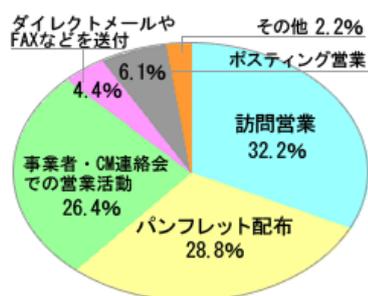
問 [これまでにケアマネジャーとして行った営業活動は主にどのようなものでしたか？]

① 質問内容

Q これまでにケアマネジャーとして行った営業活動は主にどのようなものでしたか？(※複数回答)

② 回答

A 営業経験者の主な営業活動は、訪問営業(32.2%)、パンフレット配布(28.8%)、連絡会や集会での営業活動(26.4%)が目立った。



<ベース> 全員(n=214) ※営業経験者のみ

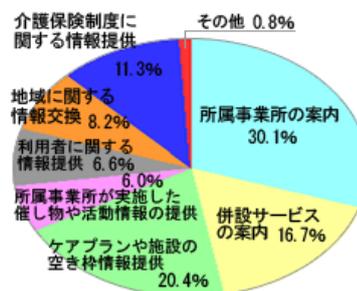
問 [これまでにケアマネジャーとして行った営業活動ではどのようなことをされましたか？]

① 質問内容

Q これまでにケアマネジャーとして行った営業活動ではどんなことをされましたか？(※複数回答)

② 回答

A 営業内容に関しては、所属事業所の案内(30.1%)が最多で、ケアプランや施設の空枠情報の提供(20.4%)、併設サービスの案内(16.7%)、介護保険制度に関する情報提供(11.3%)の4つの選択肢を回答した層が比較的多かった。



<ベース> 全員(n=214) ※営業経験者のみ

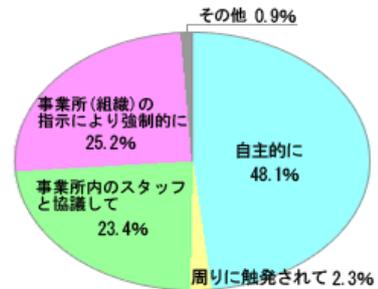
問 [これまでのケアマネジャーとしての営業活動は主にどのような経緯で行われていましたか？]

質問内容

Q これまでのケアマネジャーとしての営業活動は主にどのような経緯で行われていましたか？(※複数回答)

回答

A 営業活動を行う動機については、自主的と回答した層が全体の48.1%と最多で、次いで所属法人の意向によるケースが25.2%と続く。周囲のスタッフと協議するケースが23.4%となった。



<ベース> 全員(n=214) ※営業経験者のみ

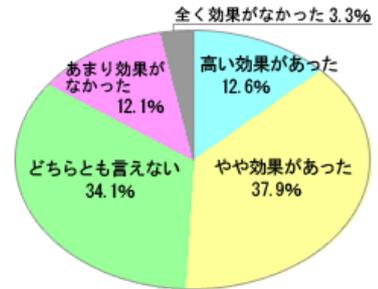
問 [これまでのケアマネジャーとして行った営業活動の効果はいかがでしたか？]

質問内容

Q これまでのケアマネジャーとして行った営業活動の効果はいかがでしたか？(5択)

回答

A 営業の効果については、効果があったと回答した層が全体の26%、効果を実感できなかった層が全体の24.8%となった。営業経験者に限定すると50.5%が効果ありと回答し、効果を実感できなかった層を僅かに抑える結果となった。



<ベース> 全員(n=214) ※営業経験者のみ

問 [ケアマネジャーによる営業活動に対する考え方について教えてください]

質問内容

Q ケアマネジャーによる営業活動に対する考え方について教えてください。(自由回答)

回答

※ 回答の一部をご紹介します。

- 東京都 29歳 男性 今の会社はノルマが無く自由にやらせてもらえる分、今の利用者からいかに次につなげていけるかを常に意識考えています。利用者の情報提供や相談という形で口実を設け、色んな人と関わっていくには心がけています。営業とは自分という人間を通し会社を信用してもらおうのが仕事だと思います。私ならばこういった仕事ができます。うちの会社ならこれができますと言える仕事を基本に忠実に行う事が地道ではありますが、営業になると考えています。
- 大阪府 29歳 女性 民間企業では、自ら営業に行かなければ、利用者確保にいたらない。利用者人数により、給料設定されているため仕方なく行った。
- 大阪府 29歳 男性 業務内容上、営業という活動は想定しがたい。事業所、病院などからの紹介を親切丁寧に対応していくことが現在の営業であると考えられる。しかし新規の事業所では積極的な営業も必要であり、その立場であるなら実施する。
- 東京都 31歳 女性 ケアマネに営業活動は必要ないと思う。
- 兵庫県 31歳 女性 個人的に営業活動とは思っていない。事業所等との情報交換を行うことでケアマネジャーや事業所の特徴も理解してもらえるし、知識や情報の幅も広がっている。
- 岐阜県 31歳 女性 会社は利用者が減るとやはり厳しいと言われてしまうが私個人としての考えは物を売る仕事とは違うのでケアマネとしての営業は本来は好ましくないと思っています。
- 愛知県 31歳 女性 営業と言うよりは、情報交換、挨拶回りとして行ってきたため、あまり営業という意識はないが、利用者様増加にはつながっていると思う。
- 秋田県 34歳 男性 当時は、営業活動をしなければ事業所の経営自体が危ういのではないかという危機感のもとで行っていた。ケアマネの仕事にこういうこともあるものかと考えさせられた。
- 東京都 34歳 女性 営業活動をするスタッフとしない人がいる。自分だけやっても給料が変わらないので、なぜ、自分だけとってしまう。
- 千葉県 34歳 女性 営業により事業所の特色など理解し利用してもらえるので良いと思う。
- 北海道 34歳 男性 本来は、担当利用者のアセスや、社会資源を発掘する時間に要した方が良いと思う。が、現実として担当件数を一定以上確保しなければならないので、仕方ないのかと考えている。私も、今まではそういう考えて営業はしてなかったが、来月からはしなければならない状況になってきている。
- 福岡県 34歳 男性 利用者確保の為にしなければいけない。事業所規模の維持、拡大の為に必要。
- 神奈川県 35歳 女性 理論上からいえば、あまり望ましいとは思えない。しかしながら、包括への移行に伴う利用者の減少は事業所の赤字を増やす元となり、営業に転じるのも否めないと思う。
- 大阪府 35歳 男性 同業者への営業は、警戒感が強くやりにくかった。
- 茨城県 35歳 男性 困難ケースばかりを紹介されたが受けるしかなかった。
- 石川県 35歳 男性 ケアマネジャーの営業活動は通常の事業目的からすれば必要がないと思われるが、受け持ち件数が少ないなどの理由で行わなければいけない場合もあるのではないかなと思う。
- 福岡県 35歳 男性 介護保険制度を理解できていない方が多く説明としての良い機会とは思えるが、営業自体利益に繋がるとは思えない。
- 静岡県 35歳 女性 私の地域では、ケアマネ不足で営業活動しなくても利用者さんはたくさんいます。それどころか、待ってる人もいますそうです。
- 群馬県 35歳 男性 ケアマネジャーが営業すること自体ナンセンスだと思うが、事業所の方針であればしょうがないと思う。ケアマネは地域の中にあり中立的な立場でなければいけないと思う。
- 三重県 35歳 男性 就任当時は営業活動を行っていたが、現在は行っていない。最近ではケアプランに追われて行っていないが、機会があればしてみたい。
- 北海道 36歳 男性 独立系事業所ならば必須。

青森県 36歳 女性	新規利用者が激減し、保険者・地域包括センターからの紹介が、全くなし(今現在新規)4月以前は、月1~2名程度あったが???.他の事業所は、毎月のように新規が包括事務所からの紹介があるため、本当に必要に迫られて営業を行なっている。営業にまわりを行ない、実際に負担になっている。保険者・地域包括センターが新規利用者の割り振りを行なっているので(表向きは利用者が希望したがと話す、本当は優先的に依頼を行なっている???)特定の居宅介護支援事業所の紹介の依頼が多くなっているのは、おかし。
北海道 37歳 男性	関係事業所やつながりの薄い業界の中にも介護保険を必要とする方は潜在しているので、関心を高めるためにも営業は必要と思われる。また数多い事業所中で選択されるためには、口コミだけでは足りず、事業所自体の運営も考えると営業は必要である。
東京都 37歳 女性	営業と言うよりは地元開設したと言う案内内であると思っている?しかし利用者拡大につなげられればと思ったのが本心である?利用者に対して誠実に仕事をしていれば利用者から家族からの口コミで増えていっている?所属事業所のサービスを増やしていかなければと言う圧力は感じている?指定事業所減算=サービス量で利用者選別的な言葉も圧力を感じている?いい加減にしてほしい?利用の少ない利用者は他事業所に回せば???という言葉が出る?ストレスあり。
大阪府 37歳 女性	35件前後既に件数を持っていれば、営業活動は行なわない。仮に行なったとしても、件数が増えると担当できないし、断る羽目になるから。ただし、件数が全く満たないのであれば、人件費の持ち出しになり、経営を圧迫するので、営業活動は必要かとも思う。きちんとした仕事をしていけばいずれ評価され、自ずと紹介や口コミなどで舞い込んでくる。そうならば、営業は必要ない。
奈良県 37歳 男性	医療機関や介護施設との関連を持たない居宅介護支援事業所は、ある程度の件数を持つまでは営業をしないとしようがない。
東京都 39歳 男性	ケアマネジャーが営業すること自体ナンセンスだと思う。
東京都 39歳 女性	ケアマネジャーの営業活動は、介護を食い物に喜んでいるようで、積極的にやりたくないと言う思いが強いです。
神奈川県 39歳 女性	あまり望ましくはないが、営業しないと事業所の運営が立ち行かなくなるので仕方なしにしている。
奈良県 39歳 男性	本来ケアマネジャーが営業を行うことでメリットもあると考えるが、只自身のキャバを越えたときにきっちり対応できるかが大きな問題と考えます。
山形県 40歳 男性	そもそも営業色を強く出す事は難しい職種であると思うが、営利を考えなければならぬ事業所にとっては生き残りを考えると他の職種同様必要であると思う。しかし、介護支援専門員の報酬単価を考えれば正直「やっつけられん!」と感じておられる方も多くいらっしゃるのでは?
愛知県 40歳 女性	自分の足で回ってみると意外な情報をいただけたりするので営業は必要だと思う。病院の相談員は、営業時の対応は良いが、実際はウチのような弱小事業所には利用者を紹介してくれない。
東京都 40歳 女性	営業をしなくても、区役所に介護保険者事業名簿があり、行政の方でケアマネはご自宅から近い方が便利だと言われるため、新規の電話がある。そのため、営業は行ったことはない。
青森県 40歳 男性	毎年事業計画を立てて目標を持って仕事をしているが特にノルマを達成しなくても特に罰則はない。自分がいる地域の他の居宅介護支援事業所では営業を行っているところがほとんどない。ケアマネの営業はしなくても利用者のくちこみでいい事業と評価される例が多いと思われる。
熊本県 40歳 男性	居宅介護支援事業所としての空き情報を提供する場合は意義があると思うが、併設サービス事業所の営業を行うことは中立公正という立場の者が行うべきではないと思う。企業利益を追求することは企業としてあたりまえかも知れないが、ノルマを課して強制することでかえって営業先では違和感を訴えられることもある。
愛媛県 40歳 男性	ケアマネジャーが営業すること自体ナンセンスだと思う。
北海道 41歳 女性	情報交換の場としても営業活動は価値があるので継続している。
栃木県 42歳 女性	ケアマネジャーが営業すること自体ナンセンスだと思う。
兵庫県 42歳 女性	本来のケアマネの営業というのは、きちんと仕事をしていると付随してくるものだと思う。利用者さんも、医療機関も結果的には、事業所に付くのではなく、個人に付くと思います。「あの人はフットワーク軽く、情報もあるから頼もう」となると思うので、普段からの誠実な対応が営業だと思っています。パンフレット配ったり、事業所をまわっての営業は基本的にしなくてもいいと思います。
三重県 42歳 女性	まめに外向くこと。
大阪府 42歳 女性	営業効果ではなく質で選ばれる事業所に勤めたい。
北海道 42歳 女性	ケアマネジャーが営業すること自体ナンセンスだと思う。
大分県 44歳 女性	公正中立の立場の中で併設の事業所の営業を強制されるのはとても複雑な心境である。給料はこの事業所より頂いているわけで、公正中立を貫くのは難しい。併設のデイサービスの定員割れの責任を追及されたときには辛かった。できればそのようなことを考えずに御利用者にとって最良なサービスを考え広く介護支援専門員として働きたい。
東京都 44歳 女性	担当ケースに余裕がある場合の働きかけは良いと思うが、自社の他事業所の空状況まで情報提供するのはいかがなものかと思う。
東京都 45歳 男性	地域包括の為に営業活動は考えていません。ケアマネの研修会や集まりには参加するよう心がけています。業務に追われ時間がありません。
奈良県 45歳 男性	地域での福祉事業や制度を理解いただくためには必要であると思われる。ケアマネジャーの事業を広げるとか、サービス利用のために必要であるという営業活動と言うよりも、気軽に相談できる窓口があると知っていただくための広報活動のようなことをしているつもりである。
東京都 46歳 女性	契約社員の立場のため、もっぱらケアマネ業務のみに専念できる点で、助かっている。ただ、事業所によっては、居宅依頼が本当に少なくて困っているところもあるようなので、地域の方に介護保険の制度やケアマネの仕事の意味を認知してもらい、ご利用いただくよう広報する必要はあると思っている。
北海道 47歳 女性	法人が社会福祉法人のため、介護度の重い新規ケースがこないため、急性期病棟のmswと仲良くするなどには必要と思うが、ノルマなどを課すことには抵抗感がある。
神奈川県 47歳 男性	中立性を保つ必要があるので、好ましくない。
徳島県 47歳 男性	行き過ぎた営業活動が原因で、介護保険の財源が圧迫されたといえるだろう。
静岡県 47歳 女性	実際は当事業所が90%を越えてしまうことで利用していない人を他の事業所を利用するようにすすめた。自分の事業所よりも他の方が良い点が多いのですすめやすかった。自分の事業所を利用するように以前はけしかけられていたのに今回は全く逆になったのは法が変わったためだが自分はやりやすかった。
北海道 49歳 女性	本来は営業活動というより啓蒙とか情報提供として捕らえるべきと思う。
滋賀県 50歳 女性	仕事の性格から言って、セールスマンのように、積極的に行なうものではなく、医院の宣伝のように、事業所が存在することを広く伝え、利用者自らが選びやすい環境を提供するものであると思う。基本的には、ケアマネジャーは、行政に所属するか、独立事業所として成り立つものであると思う。それが、公正にマネジメントできる素因であり、国家財政を預かるケアマネジャーの任務であると思う。
北海道 51歳 女性	独立型で幸いにも営業しないで順調に利用者確保できました。しかし、営業活動は自分の考えや事業所の特徴、ケアマネとしての得意分野等サービス事業所に理解して頂くことは大変有意義な事と受け止めています。顔見知りの関係は大切と思います。
島根県 51歳 女性	営業活動をしなくても依頼がくるような事業所でありたいと思う。口コミで依頼があつてうれしい。

埼玉県 51歳 女性	営業活動としてではなく、高齢者への啓蒙活動なら納得できる。
京都府 51歳 男性	ケアマネジャーによる営業活動は本来的に認められているのでしょうか？公正、中立の立場にあるケアマネジャーは利益誘導のための営業は認められないと思いますが、如何でしょうか？
大阪府 52歳 男性	給料をもらって働いている以上、中立公正は無理である。
東京都 55歳 女性	事業所開設時は知名度を高めるために必要と思う。その後は、地域との連携のために(自分を知ってもらう)自主的に行っている。
岐阜県 55歳 女性	営業の時間を利用者訪問にあて、利用者からの口コミを利用するほうが効果大きいと考える。
島根県 55歳 女性	医療機関からの要請が続き、積極的な営業活動をする必要がない。
富山県 56歳 女性	ケアプランが減れば当然仕事なくなるので自分の仕事量の確保はしなければならないと思う。営業活動も止む終えないと思います。
東京都 59歳 男性	民間事業所に所属している以上営業活動は当然行うべきと思う。ただしケアマネの担当件数に制限ができ、事業所として新規を受けられない事業所が多いので、営業活動しても仕方がない事業所も多いとおもう。
京都府 60歳 男性	地域包括支援センター(在宅介護支援センター)などの紹介の場合、当方の事業所の実情、体制などの「力量」を考えてくれている事が多い。「飛び込み」で来られるクライアントで「処遇困難」な時は手に負えない。それでも、その方に「当方では力量がありませんから」と拒否する事もできない。
千葉県 61歳 女性	担当依頼を受け担当後の対応報告を行いながら、担当件数空き情報として自分が担当出来る件数が 後、何ケースの余裕がある等伝える程度ではあるが 自分の仕事としての考え方を相手に知って頂く機会となるので 良い機会だと思っている。
北海道 67歳 女性	女性 新制度になってからは照会してもらっていた利用者は支援の方が殆どでした。口コミで相談に来られますが介護になった人は病院退院者が主になっているのではないかと思います。8件以上受けられないので今までのように相談には載り申請はしますが包括支援センターに照会するのみです。
神奈川県 女性 72歳	営業活動が不要な日頃の地域活動が重要。地域の信頼を得ているのであえて営業活動をしなくても各種相談あり、依頼もある。

■ 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ー 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