

【調査概要】

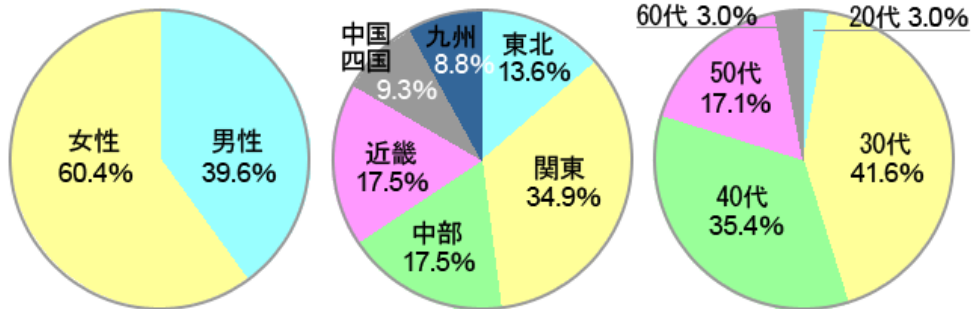
- 調査方法：インターネットリサーチ
- 調査地域：全国
- 調査対象：ケアマネジメント・オンライン会員(27～72歳のケアマネジャー)
- 調査日時：2007年5月29日～2007年6月04日
- 調査主体：株式会社日本医療企画『介護ビジネス』編集部
株式会社インターネットインフィニティ

※今回の調査データは、**東京都による「大手介護事業者」に対する実地指導と業務改善勧告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)で掲載されます。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：639サンプル(男性253・女性386)



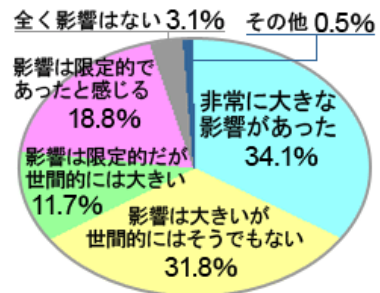
問1 [今回の実地指導と業務改善勧告の影響について] 今回の大手3社への実地指導・業務改善勧告は大きく報道され、社会的も大きな波紋となりましたが、ケアマネジャーとして今回の件の影響をどう捉えていますか？

① 質問内容

今回の大手3社への実地指導・業務改善勧告は大きく報道され、社会的も大きな波紋となりましたが、ケアマネジャーとして今回の件の影響をどう捉えていますか？(必須回答)

② 回答

業界の内外を問わずに影響が大きいと回答した層が全体1/3を超える34.1%、業界内の影響が大きいと回答した層が、31.8%、業界内の影響は限定的だが世間的な影響は大きいと回答した層が11.7%あった。これらを合わせると全体の77.6%が影響の大きさを感じている。



<ベース> 全員(n=639)

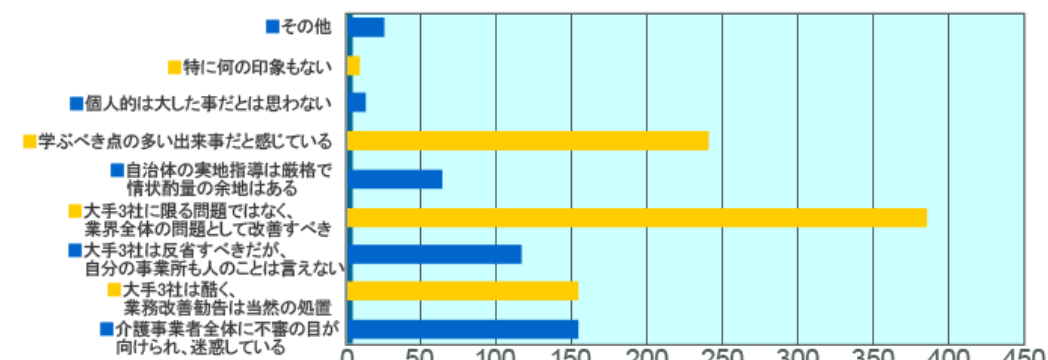
問2 今回の大手3社への実地指導・業務改善勧告は大きく報道され、社会的も大きな波紋となりました。ケアマネジャーとして今回の件の影響にどんな感想を持ちましたか？

① 質問内容

今回の大手3社への実地指導・業務改善勧告は大きく報道され、社会的も大きな波紋となりました。ケアマネジャーとして今回の件の影響にどんな感想を持ちましたか？(複数回答可)

② 回答

「大手3社に限る問題ではなく、業界全体の問題として改善すべき」との回答が最も多く、60.1%が回答し、「学ぶべき点の多い出来事だと感じている」(36.9%)と続き、今回の件を大手介護事業者だけの問題と捉えず、介護事業者全体の問題と捉えている層が多いことが明らかとなっている。



<ベース> 全員(n=1145)

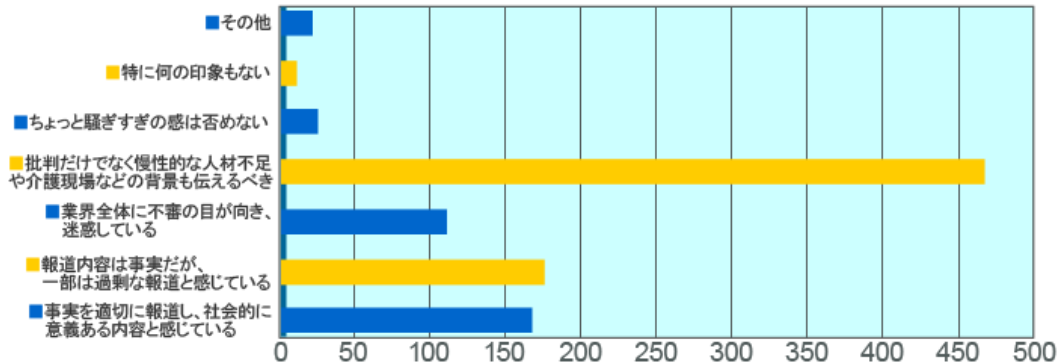
問3 今回の大手3社への実地指導ならびに業務改善勧告の一連の報道についてどのように感じましたか？

質問内容

今回の大手3社への実地指導ならびに業務改善勧告の一連の報道についてどのように感じましたか？(複数回答可)

回答

今回の報道に関する感想では、「批判だけでなく慢性的な人材不足や介護現場などの背景も伝えるべき」と回答した層が全体の72.4%が占めた。一方、報道に関する過剰感を感じる層(27.6%)と報道内容に適切さを感じる層(26.6%)がほぼ同程度となった。



<ベース> 全員(n=970)

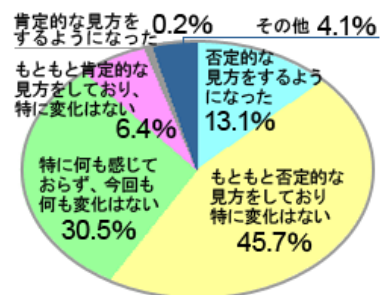
問4 実地指導と業務改善勧告を受けた大手3社に対して、ケアマネジャーの立場としての見方にどのような変化がありましたか？(複数回答可) ■コムスンについて

質問内容

実地指導と業務改善勧告を受けた大手3社に対して、ケアマネジャーの立場としての見方にどのような変化がありましたか？(複数回答可) ■コムスンについて

回答

もともと否定的な見方をしている層が45.7%、否定的な見方を刷るようになった層が、13.1%、合わせると58.8%が否定的な見方をしていることが判明した。



<ベース> 全員(n=639)

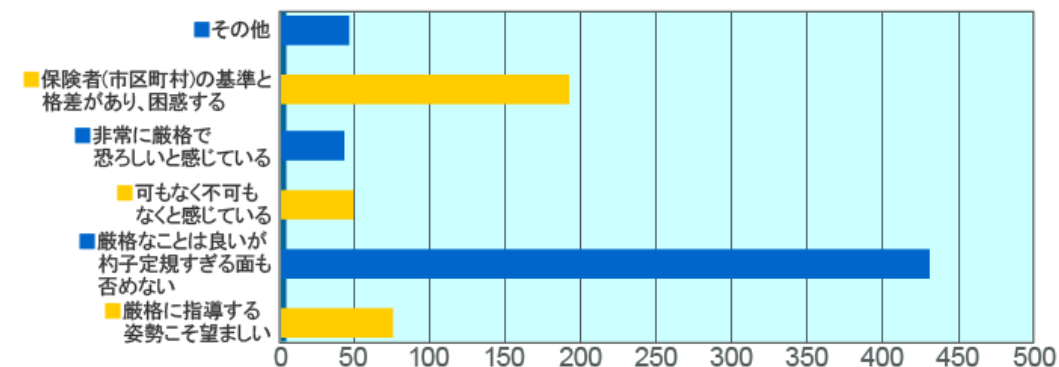
問5 ケアマネジャーとして自治体の実地指導(と監査)について感じていることを教えてください。(複数回答可)

質問内容

ケアマネジャーとして自治体の実地指導(と監査)について感じていることを教えてください。(複数回答可)

回答

「厳格なことは良いが、杓子定規すぎる面も否めない」と回答した層が全体の67.3%を占め、次いで「保険者(市区町村)の基準と格差があり、困惑する」(29.6%)と続く。



<ベース> 全員(n=840)

問6 今回の東京都の実地指導と業務改善勧告や、当事者となった東京都、ニチイ、コムスン、ジャパンケアサービス、またその報道と影響などに関してご意見をお聞かせ下さい。

質問内容

今回の東京都の実地指導と業務改善勧告や、当事者となった東京都、ニチイ、コムスン、ジャパンケアサービス、またその報道と影響などに関してご意見をお聞かせ下さい。(自由回答)

回答

※ 回答の一部をご紹介します。

- 長野県 46歳 女性 「保険」である以上、「不適切な給付」は摘発の対象となります。増大する給付に歯止めをかけ、厳選するため保険者機能の強化としてこの動きは当然のことだと考えます。当局では、ケアマネジメントという機能が当初想定されていた役割を果たさず逸脱していると感じていることの表れでしょう。しかし、実際には、業務の忙しさ、きつさ・低賃金・離職率の高さ・スパイラル現象です。こうした事態が生じた遠因の一つと考えてもよいのではないのでしょうか。ただ、研修機会なども用意している大手でも・というのが感想です。
- 鹿児島県 36歳 男性 ○無論、法令順守を徹底することが重要であるが、そのための人材投資をし、法律を読み込んで理解する者が、それぞれの事業所で仕組みを変えていくことが必要であるのに、現在の人員の中でそこまで求められるのが、管理者のキャパシティに係ってくるのも問題ではないか。
○自由競争はサービスの質の向上のためにあるべきであり、どうしても介護保険で自由に事業参入が出来ることで、利潤追求型になっていることも否めない。もともと福祉の意味が薄れている。
- 新潟県 37歳 女性 ・大手の訪問介護について感じていることは、リスクのあることに挑戦しないということ。人工呼吸器を24時間装着している利用者の吸引を、社命で出来ないといわれ、そうしたリスクの多い利用者が困っていると、積極的に関わっているのは、むしろ中小の事業所である。
・大手は監査対策は非常に敏感なところがあって、特に記録用紙などに関しては、積極的で、こちらも大いに利用しています。しかし、監査が記録重視になりすぎているとも感じています。
- 神奈川県 52歳 男性 ・特にコムスンについては、連座制をさけるため指定取消逃れのための廃止届けなどんでもない事業者であり、早く業界から去ってほしい。
・民間事業者といえども、福祉の世界で仕事をしているのであり、金儲け主義の事業者は業界に参入すべきではない。
- 鳥取県 55歳 女性 ・法令遵守をきちんとせねばならないことは分かっているが、人的な面、時間的な面で、難しいことも多々あり、悩みはつきない。
- 東京都 38歳 女性 3社に限ったことではないと思う。報道でもそうだが、何でも不正請求でくっついてしまうのは危険なことで会社のトップが制度を理解できていないことで、現業員が責任を負わされ低賃金で辞めていく現実をきちんと報告して欲しい。退職者がでて補充がすぐ出来ないからサービスを停止するという措置が杓子定規に出来ないところがこの業界の厳しさであるところを考慮すべきだと思う。それに自治体主体といいながら、実地指導の段階で東京都の意見を採用するなど現業員だけでなく自治体も侮蔑しているように感じられる。指導の担当者も非常勤や異動したばかりでわかっていない人がおり、私が指導を受けたときはとことん追求しても「なら結構です」というようではお粗末です。
- 福島県 33歳 女性 3年前に実地指導を経験した事があるが、県の担当者は、「来たからには何か落ち度を見つけて帰らなければならない」と、鼻息を荒くしている姿勢が見え見えだった。また、個人経営の小さな事業所でも不審な点が多々ある事業所もあるし、大手でも良心的な事業所はたくさんあるので、大手だからと言って一概に疑いの目で見るとするのは間違いだと思う。
- 大阪府 44歳 女性 ある意味で見せしめ的な感じがします。
- 高知県 47歳 男性 ある大手の事業所の実態が喧伝されている、真の実態はわからないが、不信感を持つ人も多数いると思われ、特に経営者自身が言動に注意していただきたい。
- 神奈川県 38歳 男性 あわてて偽装工作しているようでは困ります。普段から訪問介護計画書、ケアマネージメント業務に伴う諸帳票を作っておくべきでしたね。いまさら遅いと思います。
- 岐阜県 57歳 女性 ケアマネに対する、利用者側からの不信感を払拭することに努力が必要となる。行政はケアマネばかりを締め付けている感がある。
- 愛知県 43歳 女性 ケアマネに転職前は治験に関わる仕事をしていたので、介護業界での監査は特別厳しいものとは思わない。むしろ、新業開発における厚生労働省の指導から見ると、まだまだ立ち遅れていると思う。もともと厚生労働省の指導である以上、介護業界においても、新業開発の分野で求められていた事が徐々に求められてくると考えている。(例えば個人情報保護の点から言えば、パソコンはUSBにてロック。パソコン自体を鍵をかけて収納出来るロッカーを用意。ファイルは必ず鍵をかけて保存。個人を特定出来る情報はマスキング・・・等)18年4月の改正で書類が大変になったという声を聞くが、ひとつひとつの書類の内容はまだ甘いと思うし、改善要求に対しても放置している事業所があるのは確か。大手が指導される事によって、業界自体がもう少し危機感を持つようになるのであれば、やむを得ない事だと思う。
- 大阪府 30歳 男性 こちらは大阪だったからか、あまり報道されたという認識はありませんでした。話題にのぼることもありませんでした。もともとコムスンの評判はよくなかったので、やっぱり、という感じでした。やはり、プランを作る居宅介護支援事業所とサービスを提供する事業所が同じ会社であれば、今後もこのようなことは続くと思います。
- 福岡県 40歳 女性 サービス事業者自身、制度の理解不足からかおかしなことをしているところが目にあまる。(特に、サービス事業者の末端の職員の制度理解不足が多く何かにつけてケアマネに依存的)また、行政もケアマネジャーへの研修ばかりでなくサービス事業者への研修をしっかり行ってほしい。「そのうち…」と言うばかりで先延ばしの傾向が伺える。(介護予防に関しては特にそう感じている)
今回は大手3社の報道となっただけで、似たような内容の事業所は多くあると思う。おかしな事業所を把握しているにも関わらず厳しく対応できない行政のあり方にも不信感。
- 大阪府 45歳 女性 ジャパンケアさんとは、交流がないので、よくわかりませんが、コムスン、ニチイに関しては、その経営方針や、やり方に対して、疑問は、多々あります。当然と思います。
- 東京都 61歳 女性 なぜこのような結果が出たのか、掘り下げて取材し、介護業界再生のため、問題提起してほしい。
監査や実地指導の入った事業所と、入らない事業所ではかなり温度差がある。監査や指導がはいることにより、ケアマネとして働きやすくなる面もあると思う。ただ、杓子定規な減算で、ケアマネを痛めつけるのはやめてほしい。併設の居宅支援事業所はケアマネジメントを理解しない経営者に圧力をかけられ、公正中立なプランを立てにくい。改善したくても退職するしかないのが現状。
- 大阪府 46歳 男性 ビジネスならば営利を追求するのは当然だし、成績次第で給料が上がるのも当然。しかし国自体が抱え込み禁止など、それを制限しているのだから、介護業界は、やはりビジネスにはなり得ない業種である。これら大手が見本を示すならばよい方向に向かだろうが、逆行しているのでハチャメチャな方向に進んでいるように思う。
- 東京都 47歳 男性 マスコミは目に見える現実だけではなく、この事件がどのような真実から生じているのかを探り、世に訴えてほしいと思います。トカゲのしっぽ切りのような中途半端な批判ならやめてほしいと思います。コンプライアンスを守れない、守ることを知らない品位の低い介護業界と、現状に合わない介護保険法令、数字合わせだけの行政、わがままな市民のニーズ・・・ちゃんと報道してほしいですね。それをしなければ、永遠にこの業界から人が去っていくだけです。市民もスタッフも産業廃棄物として処理されている、清掃工場のような業界ですから。
- 東京都 58歳 女性 悪意のある不正には厳正に対処してほしい。厳しい制約の中で必死に運営している事業者の方が遥かに多いのだから。介護業界で働く人の多くは、それに見合った報酬ではないと感じている。介護がそれに携わる人の労働時間や、報酬を度外視した善意に支えられている現実を、もっと社会に知らせなくてはならない。労働報酬とその仕事の社会的評価は正比例していると常々考えているが、そうすると残念ながら介護職の社会的な評価は低いということになる。より専門性を高め、誇りを持ってこの仕事を続けていきたいと思う反面、仕事量は増え、責任のしかり、ストレスと慢性疲労の毎日から抜け出したいと思うことも増えてきた。

大阪府 36歳 男性	悪徳業者は倒産すべき(処置が甘い)優良事業所にとって、甚だ迷惑である。
兵庫県 55歳 男性	医療系の複合施設・事業所の方が指導・監査の厳格性を強めなければならないと思う。政治献金の出ているところは目こぼしているのでしょうか???
大阪府 52歳 男性	一部で大騒ぎをしているという感じがする。ただ介護をビジネスとして捉え、また、そのようにしてきた行政の責任でもあると思われます。特に国の安易な、現場を省みない姿勢に腹立たしさすら感じます。
千葉県 47歳 男性	過剰すぎる取り締まりに怒りを覚える。東京都は日本の基準であると訴えたいのが疑問である。多額の介護報酬返還により社会に与えた負のイメージは大きい。何年後には今回の実地指導をしたことの付けが必ず戻ってくる。もっと介護保険制度のイメージアップを考え取り締りだけでなく優れている取り組みにも評価してもらいたい。介護保険制度は行政と民間が協力して育てていく制度を忘れないでほしい。
群馬県 48歳 男性	我々ケアマネは介護保険法の法令及び施行令に基き業務を行うのが当然で、事業者の不正を見逃すわけには行かないと思う。たとえ、自分の立場が悪くならうと法令順守の姿勢は貫くべきで、利用者や家族にもできることとできないことを教える役目も持っており、中立公平の立場で業務に当たるべきと考えている。実際、市町村に不適切事業者の報告をした経験もあり、最低限のモラルと考え、少ない財源を適切に運用していく姿勢はケアマネとして当然と考える。介護報酬を不必要に増大させれば、必然的に介護保険料の引き上げや、自己負担の増大に反映されてくる事を利用者にも理解してもらおうもケアマネの役割と考えている。
大阪府 41歳 女性	介護保険改正による介護報酬の減額、質の向上のための規制等により介護事業者としてはかなり厳しい状況に追い込まれているのは確かです。全国共通に看護師・介護職員不足の中で、質の向上といって縛りが強くなり、働くスタッフが減っている。この現状をどう考えているのだろうかと疑問に思う。
千葉県 38歳 男性	業界への見せしめ感がぬぐえない。これでは、中小の事業所は、ばれなければよいというような風潮になりかねない。また、介護保険以外の仕組みを育てていけない制度の体質が露呈したと思う。育てられなければ、制度の限界がある程度緩めるべきではないか。本当のニーズをくめる制度であるべきではないかと思う
神奈川県 43歳 男性	業務改善は当然であるが、経営者の責任が不明確。通常であれば、トップは辞任するのが当然だと思うが、それは行われていない様子。やはり、介護業界全体が法令順守の姿勢が低いと感じてしまう。報道もそこまで追求していなかった様子。世間も介護業界にはそこまで法令順守を求めていると思うと寂しい感じがする。
愛知県 35歳 男性	現在施設でケアマネ業務を行っているが、施設でも不十分な点があり、今後更に改善をしなくてはいけないと思わせていただいた事例と考える。しかし、行政ももう少し現場の状態を把握し、ルールばかりに囚われられない対応をして頂きたい。監査前にあわてて資料を用意する事業所中にはあるかもしれないが、殆どの事業所は利用されている方を中心に考えて運営されていると思う。悪い報道ばかりを流すマスコミにも問題はありますが、高齢者の問題は日本全体の問題という意識で、行政と事業所が協力して介護現場の良い事をもっと世間に広める監査にして欲しい。今の本全体が一緒になって高齢化に一致団結して立ち向かう必要があるのだから。今回のケースは残念ではあるが、心のこもった事や、喜んでいただけるサービスを100倍も1000倍もしていると思うので、お金の面で正す事はただし、自信を持って運営を継続して欲しいと思う。
広島県 46歳 女性	現場のヘルパーさんたちは本当によくしてくれる。一部の上層部が襟をたたくべき。
東京都 37歳 女性	行政は現場の実態と行政側の見解との大きなズレについて認識してほしい。利用者の望む介護からだんだん離れていってしまう傾向にあるのでは…。
富山県 48歳 女性	行政側の指導・監査は、書面上の体裁だけの判断で、拘り定規すぎると思う。また一部報道は過剰だと感じるし、世間的には誤解を招いていると思う。
岐阜県 58歳 女性	仕事としている以上、利益を追求するのは自然なことだと思う。ただ運営基準等、最低限守らなければならない部分はあると思う。介護保険を導入するときより保険料が不足するのはわかっていたはずと思われる。なのに始めは高く設定し、介護保険は儲かるようなイメージを与え、どんどん施設を増やしながら、財源が厳しくなったからと勝手に減らしていく。利用者、事業所へ対する行政の詐欺行為ではないかと思ってしまう。
愛知県 44歳 男性	指定取り消しの前に廃止届け(休止)を出されて、指定取り消しを免れたと聞いています。そんなことをするので、一層不信任感がわいてきました。監査、指導を実施するなら、法改正など具体的に教えてほしい。
群馬県 48歳 男性	指導は当然。法令順守は当たり前のことで、事業者の責任は重大であり、責任を痛感するべきで、姿勢を正すべき。
兵庫県 59歳 男性	施設ケアマネですが、施設開設以来4回実地指導がありました。実地指導を受ける度にレベルアップした運営ができています。質の向上の為に厳格で良かったと思っています。
京都府 31歳 男性	自らも襟を正していきたい。
愛知県 46歳 女性	他人事ではない。同業者として同情する部分もある。しかし、税金を運用している以上、利益追求だけの姿勢では、十分な社会的責任は果たせないと思う。報道する側も制度上の問題を十分理解した上で対処して頂きたい。
富山県 47歳 女性	大手3社などは見向きもしないようなへき地にてケアマネを行っているため今回の事については実質的な影響は無かった。介護保険サービスは経営を考えると「ぼろ儲け」出来ることは無く、赤字が出ない程度で経営的には楽ではない。
東京都 37歳 男性	東京都の急襲作戦が成功した感じがする。コムスの不正はまずいが、その奥にある人手不足などは全く報道されてない。まともな社会人がまともな給料を得られる報酬とを作ったうえで、このような監査をして欲しい。一連のコムスへの不正事件ですが、桶狭間の合戦のごとく、東京都の奇襲戦略がちですね。東京都は言いたいことだけを言い放ち、その奥にある問題を見事に封印しました。 というも、日本中に以下のメッセージがクリアにとどきましたから。 1. クレームの多い業者は、例外無く叩く 2. 利用者や従業員からの内部告発を、東京都は確り聞いてますので、これから教えてください。 3. なので、東京都民の皆様、不正請求をする訪問介護業者もいますので、お気をつけください。 確かに、人員も足りないまま名義を借りて、急速に事務所を増やしたコムスも悪い。不正な水増し請求は言語同断。ただ、今回の一連の不正は、どう考えても、内部告発が無い限り発覚しなかったでしょう。つまり監査を行った東京都のお手柄ではなく、クレームの多い業者を叩くために、証拠探しに都が内部告発を使った、というのが現状でしょう。襟を正すべき箇所は正しいですが、問題の根源にどのメディアも触れてないことが気がかりです。 封印された触れてない部分 1. 人員配置不正の根源にある介護報酬の低さ。 人員基準を満たしたくても、いくら募集をかけても人が来ないんです。給料が安すぎて、人が集まらないんです。また、事務所に電話かけてもいつも誰もいない、というクレームもあるでしょうが、介護報酬を稼げない事務員を置けるほど、利益が出ている中小事務所は少ないです。仕方が無いから、携帯に電話を転送するんですが、おむつ交換の途中に出さえ、利用者からの下らない愚痴電話はかかってきます。 2. また、不正は見抜けるほど、介護現場に詳しい公務員は皆無です。 コムスのサ責が、ケアマネの名刺持って、認定調査に行っていた事務所あります。こんな不正、公務員が見抜けますか？不正を見抜くのは行政の仕事です。あまりにも簡単に不正を見逃したら、監査をした公務員の給料が減るくらいこの緊張感がないと、効果的な監査は望めないでしょう。 つまり書類さえ調べておけば、いとも簡単に不正出来るシステムは残ってます。 利用者の提供表とアセス表を読みこなし、適切なケアプランを想像でき、過剰と思われるケアを導き出せる公務員がいれば、もっと不正を摘発できますが、そこまでの能力を持っている公務員は見たことありません。 この辺を解決しないと、不正は減らないでしょうね。

東京都	57歳	男性	保険をくいものになっているといわんばかりの報道には怒りを覚えるが、大手は影響が大きいので中小よりもっと身を正して欲しい。
京都府	45歳	女性	報道記者自身があまりよく理解していないように感じるため、一般の人々にはより誤解をまねくところがあると思う。わかりやすい報道をしてほしい。
宮城県	41歳	男性	某県では、指定認可時に大変理不尽な指導を受けるわりには、他政令指定都市間との連携体制がない。この問題で、またまた理不尽な指導がないように願うばかりである。一種のいじめに似た現象と考えるが、私ばかりか。制度全体がよからぬ方向に向かっているとしか思えない。良質の介護サービス事業など、現行制度では不可能に近いくらい、コンプライアンスで縛られる。……

■ 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