

ケアマネジメントの推進と 介護支援専門員の確保育成へ向けて

2025（令和7）年 5月12日



一般社団法人

日本介護支援専門員協会

JCMA Japan Care Manager Association



日本介護支援専門員連盟

介護支援専門員・主任介護支援専門員の確保は非常に厳しい時代となっています。

中央福祉人材センター「福祉分野の求人・求職動向 令和6年2月暫定版」

		有効求人数 (複数回答)		有効求職者数 (希望・複数回答)		有効求人 倍率	有効求職者数 (第一希望)		有効求人 倍率
		人数	対合計比	人数	対合計比		人数	対合計比	
	介護職（ヘルパー以外）	27,581	41.7%	5,064	38.8%	5.45	4,331	33.2%	6.37
	介護補助（介護助手）	612	0.9%	1,130	8.7%	0.54	475	3.6%	1.29
	相談・支援・指導員（施設）	9,553	14.5%	3,366	25.8%	2.84	1,920	14.7%	4.98
	相談・支援員（相談支援機関等）	761	1.2%	1,386	10.6%	0.55	647	5.0%	1.18
	介護支援専門員	2,359	3.6%	519	4.0%	4.55	250	1.9%	9.44

直近である令和6年2月の統計調査によれば、
 介護支援専門員の職種別有効求人倍率は9.44倍となっており、
 介護職の6.37倍を大きく上回る状況となってきています。
 また、令和5年4月～6月との比較では、増減では+5.33pt増で
 介護職（ヘルパー以外）を+3.07倍上回って増加しています。

協会・連盟としてお願いしたいことは 以下の2点です。

1. 介護支援専門員の業務に見合った「処遇の改善」の実現をお願いします。

- 賃金の改善に向けた施策
- 専門性を重視した教育・支援体制の整備
- 業務の効率化による負担の軽減
- 研修の負担軽減と質の担保を両立した環境整備

2. 居宅介護支援費及び介護予防支援費の現行給付の維持

- ケアマネジメント難民を作らない
- 介護保険以外のサービスを活用したトータルケア
マネジメントの評価

I. 処遇改善（最優先事項）

「令和5年度介護事業経営実態調査」令和5年11月16日（社会保障審議会 介護給付費分科会 資料8）

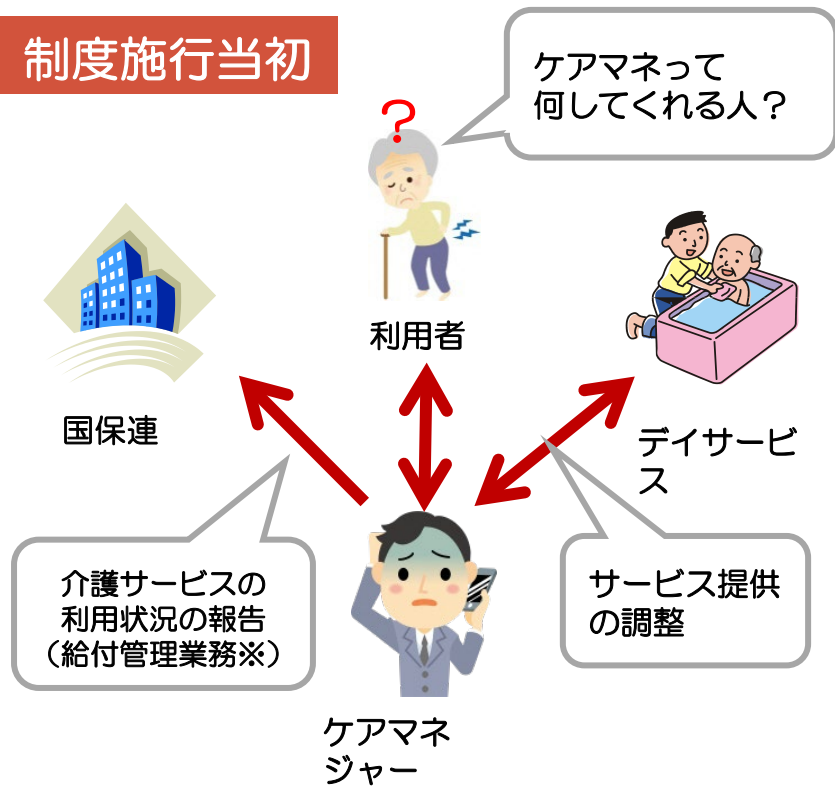
種別	令和5年度実態調査常勤換算1人当たり 給与費
介護老人福祉施設 介護福祉士	420,009円
介護老人保健施設 介護福祉士	405,016円
居宅介護支援事業所 介護支援専門員	389,196円

介護福祉士等を取得し実務経験5年後に受験資格ができ、近年、合格率10%から20%程度の試験に合格し（平成30年度10.1%、令和4年度19%）、実務研修修了後登録。さらに5年ごとに更新研修制度がある介護支援専門員の経験技能と、給与費とが逆転している状況です。

介護支援専門員、主任介護支援専門員の人材確保がままならない状況です。

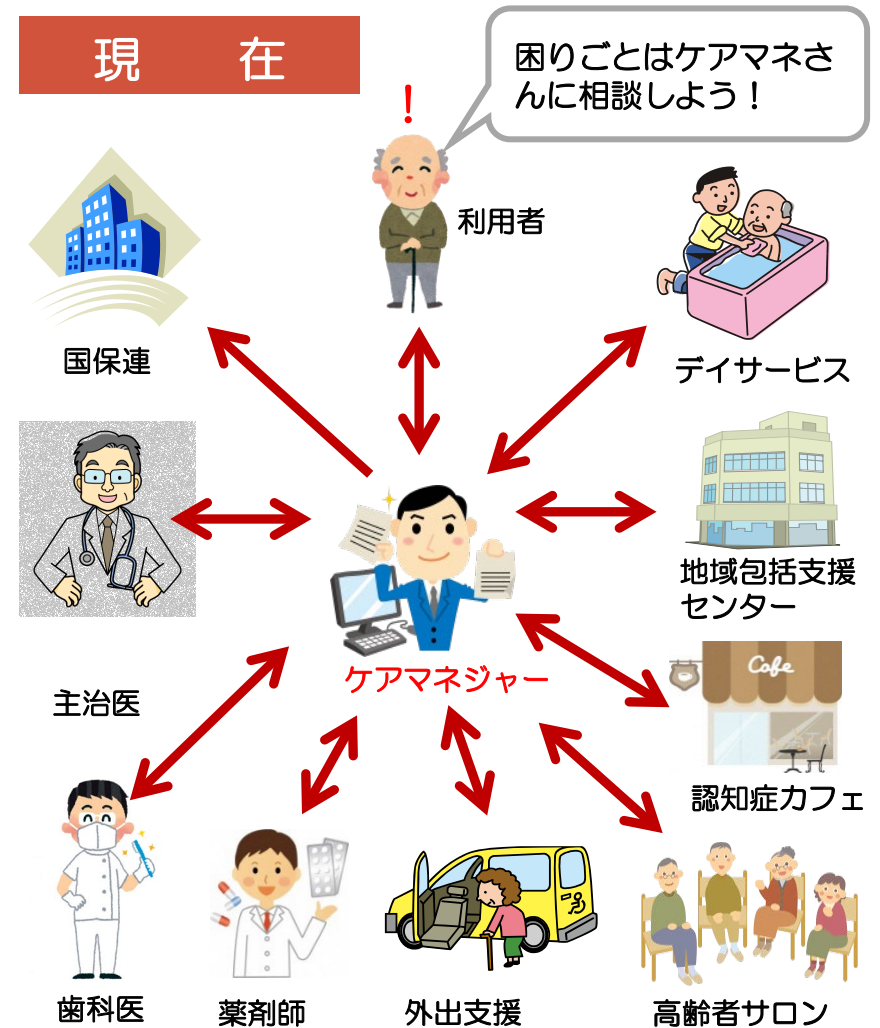
業務内容の変化

制度施行当初



※ 給付管理業務…ケアマネジャーは、区分支給限度額の確認と、各サービス事業者への介護報酬の的確な支払いを実現する観点から、サービスの利用状況を国民健康保険連合会に報告している。

現在



3. 大学教育等を視野に入れた資格制度の確立

- 介護支援専門員資格については、医療・福祉に関する他の法定資格を取得後に、5年以上関連する法定資格の実務経験を経て、介護支援専門員実務研修受講試験に合格後、実務研修を修了し登録する仕組みとなっております。
- 前述の通り、介護支援専門員・主任介護支援専門員の確保が困難となりつつあります。一方で近年は、介護支援専門員（ケアマネジャー）を志望する児童や学生等の若年者層からの声を耳にいたしますが、他の資格・免許のように直接に介護支援専門員を目指すことはできません。
このため、希望する若者がダイレクトに介護支援専門員を目指すことができるためにも、大学教育等を視野に入れた資格取得制度が必要です。

「ケアマネジメントに係る諸課題に関する検討会の中間とりまとめ」 に対する日本介護支援専門員協会としての見解

令和6年度に開催された「ケアマネジメントに係る諸課題に関する検討会」では介護支援専門員が抱える様々な課題について議論が行われました。

令和6年12月12日にとりまとめられた「**中間整理**」は今後、社会保障審議会の介護保険部会や介護給付費分科会において議論されることとなりますが、その議論に向けて一般社団法人日本介護支援専門員協会としての見解を明らかにさせています。

なお、この見解については、**介護支援専門員の処遇改善**にむけた対応と、要介護者や要支援者（以下「要援護高齢者等」という）の**生命と生活の保護**という2つの視点に立ったものであり、介護支援専門員が要援護高齢者等の介護問題の解決だけでなく、地域で暮らす生活上の課題解決のために必要な社会インフラとしての立ち位置に立つために必要なものとして見解をまとめたものです。

一般社団法人日本介護支援専門員協会

1-1. ケアマネジャーの業務の在り方について

介護支援専門員はケアマネジメントに専念できる環境作りが課題
今後も増える75歳以上の高齢者

2020年（実績）1860万人 ⇒ 2040年2227万人

（出所）総務省「国勢調査」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口令和5年推計」より

減少する居宅介護支援事業所

2018年（実績）40118事業所⇒2023年（実績）37681事業所

※介護支援専門員常勤換算数はどちらも2.4人と変わらない状況

（出所）令和元年及び令和5年の介護サービス施設・事業所調査（厚生労働省）より

現状のまま進めば、介護支援専門員の担当件数を増やすしかない状況

- 【原因】
- ①ケアマネジメント以外の業務（シャドウワーク等）の増加
 - ②居宅介護支援事業は事業規模が小さく、事務職員の雇用や
ICT導入コストの確保が難しくタスクシフトが困難
 - ③カスタマーハラスメントによる介護支援専門員の疲弊

介護支援専門員の業務の在り方の見解

- ①基本方針に立ち返り保健・医療・福祉サービスの多様なサービスをマネジメントするトータルなケアマネジメントの実現を目指す。
- ②介護支援専門員は原則としてケアマネジメント以外の業務を無償では行わないで良い環境を作る必要がある。
- ③シャドウワークと言われる行為（家族代行や行政業務代行等）を介護支援専門員が行わざるを得ない事態が発生した場合は相応の対価の支給があるべきである。
※ただ働きは労働ではなくボランティアであり対価や責務は生じない。
- ④介護支援専門員等のシャドウワークは、地域の課題であり市町村が主体となって社会資源の開発や育成に取り組むという中間整理の内容は支持し、当協会としても協力を惜しむものではない。
- ⑤主任介護支援専門員による地域支援は、地域の要援護者への支援の質を向上させるものであり公共性が非常に高い。ゆえに主任介護支援専門員の活動（例えばケアプラン点検）に対して、適切な対価を設定し業務の一環として活動できるように環境を整えるべきである。

シャドウワーク（ケアマネジメント以外の業務）問題の解決へ

介護支援専門員がやむを得ず実施しているシャドウワーク

・家族の役割代行

例）入院時の手続きや日用必需品の調達

救急搬送時の救急車への同乗

住環境の整備（ゴミ出しや電灯交換、不用品の片づけなど）

・行政関連機能代行業務

例）生活保護など自治体職員が行うべき手続きの代行

財産管理や介護関係とは異なる行政関係等の書類作成と窓口手続き

協会としては、介護支援専門員はケアマネジメントに専念することで、**ケアマネジメント難民を作らず**、全ての国民が必要な時にケアマネジメントを受けることができる環境を作るべきであり、そのためには介護支援専門員のシャドウワークは行わず、適切なサービス提供主体へ**つなぐ**という体制を作ることが望ましいと考えている。

介護保険外サービス等、地域ニーズに応じた多様な社会資源を創設できる仕組み作りを

1－2. 主任介護支援専門員について

主任介護支援専門員は居宅介護支援事業所・地域包括支援センターいずれでも他のケアマネジャーへの指導・育成の役割を有する。



しかし、その役割に対する明確な対価はなく、役割に対する評価を希薄と感じて主任介護支援専門員を目指す人材が少なくなっている。



主任介護支援専門員の仕事を魅力あるものにするための方法

- ・社会的地位や信用の醸成（地域の中で活躍できる場の提供）
- ・地域での活動に対する評価（対価）の明確化



協会としても
主体的に取り組む

①介護給付費適正化事業の一環であるケアプラン点検事業への関与

※都道府県の介護支援専門員職能団体への業務委託の推進

②地域包括支援センターにおける地域マネジメントを中核業務に

※地域調査や社会資源創設、条例などの改正等を主たる業務に

2. 人材確保・定着に向けた方策

①他産業・同業多職種に見劣りしない業種に

介護支援専門員は**国家資格を基礎資格とする資格**でありながら、介護支援専門員に転職することで**基礎資格よりも低賃金となるケースもあり**賃金体系は業界全体での見直しが必要。

②受験資格の範囲拡大と大学教育の推進

- ・制度発足後に創設された**公認心理師を含め資格要件の見直し**が必要。
- ・若手の参入促進と質の向上のため**大学教育による資格取得**の道を作る

③「潜在ケアマネジャー」の復職支援

復職の前提となっている「再研修」の**受講猶予**を設定し、復職後1年以内と認め、復職に必要な必要最低限の科目受講とするためのカリキュラムの見直しとともに、研修機会確保のために**研修のオンデマンド化**を促進させる。

※復職後の研修未受講のまま退職した場合は、その者が担当した居宅介護支援費相当は返還等の事業所のペナルティも必要。

3. 法定研修のあり方

①研修の意義の明確化

資質向上のための研修機会の確保は必要。安易に法定研修廃止だけで済まされるものではない。ただし研修の質を確保するため全国基準の研修コンテンツが必要。

※当協会では研修テキストを作成し、その執筆者による講義動画および修了評価のオンライン試験のコンテンツを作成および活用実績あり

②受講期間の拡大

単年度での受講期間を複数年度の（複数の実施期間での受講を含めた）分割受講の実現。

③資格更新との関係

更新制と法定研修の考え方は別物である。質の向上として法定研修は必要であり、「更新に紐づけた」研修方法については見直しが必要。

4. ケアマネジメントの質の向上に向けた取組の促進について

①適切なケアマネジメントについて

適切なケアマネジメント手法は、法定研修において介護支援専門員への意識づけとして活用するものである。

質の評価は、ケアマネジメントは支援の個別性が基本原則であるため、画一的な評価指標によるケアプラン点検等での活用は、適切なチームケアへのミスリードにもなりかねず不適切である。

②利用者個々の課題に応じたケアマネジメントの推進

ケアプラン点検では、利用者個々の背景等を踏まえた個別性の重要性を理解したうえでの対応が必要である。

そのためケアプラン点検への主任介護支援専門員等の熟練者の関与が不可欠であり、協会としても質の高いケアマネジメントの実現のためにケアプラン点検の機会を確保していく仕組み作りを進めている。

Ⅱ. 現行給付の維持

○介護保険におけるケアマネジメントの意義

要介護者である利用者に対し、個々の解決すべき課題、その心身の状況や置かれている環境等に応じて保健・医療・福祉にわたる指定居宅サービス等が、多様なサービス提供主体により総合的かつ効率的に提供されることが重要

ケアマネジメントに求められること

- ①公正中立な支援
- ②過不足の無い支援（サービス）の投入
- ③利用者の状態に応じた適切なタイミングでの支援提供
- ④誰もが安心して相談できる環境

※介護保険の枠を超えたケアマネジメントの実現には
介護保険の枠内の利用者負担議論は障壁となる。

ケアマネジメント難民の課題

既に一部の地域では、ケアマネジメントを受けるのに

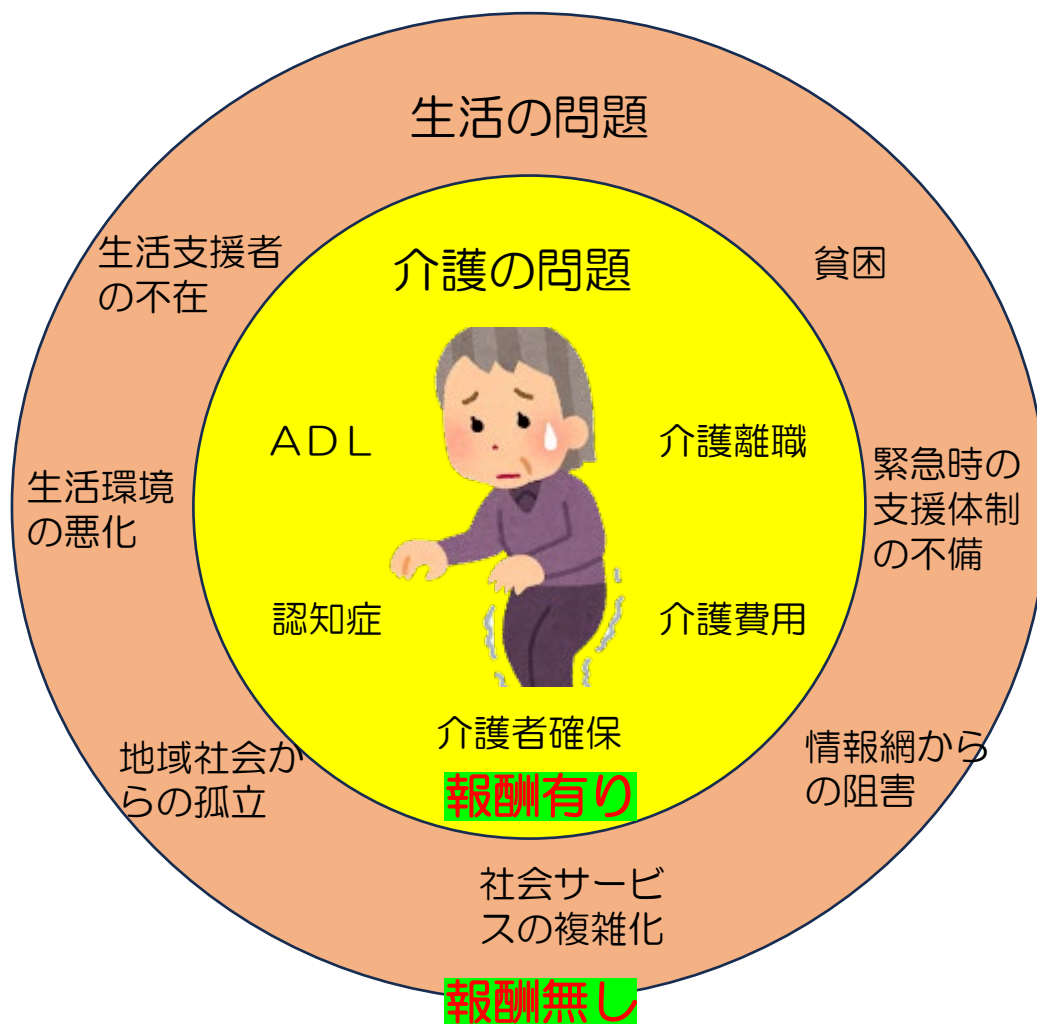
○担当するケアマネジャーが**見つからない**

○担当が決まるまで**1か月待ち**でお願いした。

等の状況が出ていると報告があがっています。

トータルケアマネジメントの実現を

高齢者の生活を脅かす要因



ケアマネジメントは
「多様なサービス提供主体により
総合的かつ効率的に提供される」
ためのセーフティネット



地域包括ケアシステム実現のため
の地域づくりに必要な要素



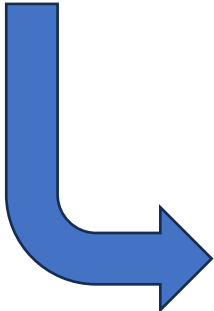
高齢者の**自立した生活**を確保する
ためには、介護保険の枠を超えた
社会資源の存在と、そこにつなぐ
総合的なケアマネジメントが必要

自立した生活の実現というケアマネジメントの本質に適した環境整備を

現場の介護支援専門員が感じる10割給付の意義

区分	回答	率
1.賛成	142	9.6%
2.反対	1,131	76.6%
3.わからない	202	13.7%
未回答	2	0.1%

Q12.制度及び環境が現状のままであることを前提とした場合、居宅介護支援費の利用者負担が導入されることについて、あなたは賛成ですか、それとも反対ですか？【1つだけ選択】



反対の理由	率
ケアマネジメントの利用が抑制されることで、早期発見早期対応が困難になる	58.0%
利用者や家族からの不要なサービス利用などの要求がエスカレートする	69.0%
介護支援専門員の本来業務以外への要求が強まる	72.8%
利用者や家族との対等な立場での説明や支援が困難になる	59.8%
集金業務や利用料管理などの業務負担が増大する	76.4%
セルフケアプラン等を隠れ蓑とした囲い込みが増加する	28.8%
セルフケアプランが増加し、保険者業務負担が増大する	25.5%
無償で相談対応する機関が減ることで、市町村の業務負担が増える	26.6%
無償で相談対応する機関が減ることで、地域包括支援センターの業務負担が増える	31.3%
その他	12.9%

參考資料

介護支援専門員のやりがいとは

介護支援専門員にとって、仕事のやりがいに影響を与える要因は何か

日本介護支援専門員協会「居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員の“やりがい”と“カスタマーハラスメント”に関する実態調査報告書（令和6年度実施）」

※対象者：無作為抽出により選ばれた当協会会員

※回答者数1,293名（有効回答率66.8%）

1位 利用者の在宅生活が継続できる等のケアマネジメントの成果が実感
できること **90.9%**

2位 ほかの専門職や事業所等と信頼関係を構築できること **88.7%**

3位 仕事と私生活の両立 **88.2%**

※表記の%は無回答を含めた「影響する」と「ある程度影響する」の合計

あなたは、今後も介護支援専門員の仕事を続けたいとお考えですか。

【1つだけ選択】

	回答数	率	回答数	率
1. 続けたい	414	32.0%	796	63.9%
2. どちらかといえば続けたい	382	29.5%		
3. どちらともいえない	227	17.6%	227	18.2%
4. どちらかといえば辞めたい	155	12.0%	223	17.9%
5. 辞めたい	68	5.3%		
無回答	47	3.6%		
計	1,293	100.0%	1,246	100.0%

理由

1位 利用者から必要とされている仕事だから
2位 仕事に達成感や充実感を得られるから
3位 資格や知識、スキルが活かせるから

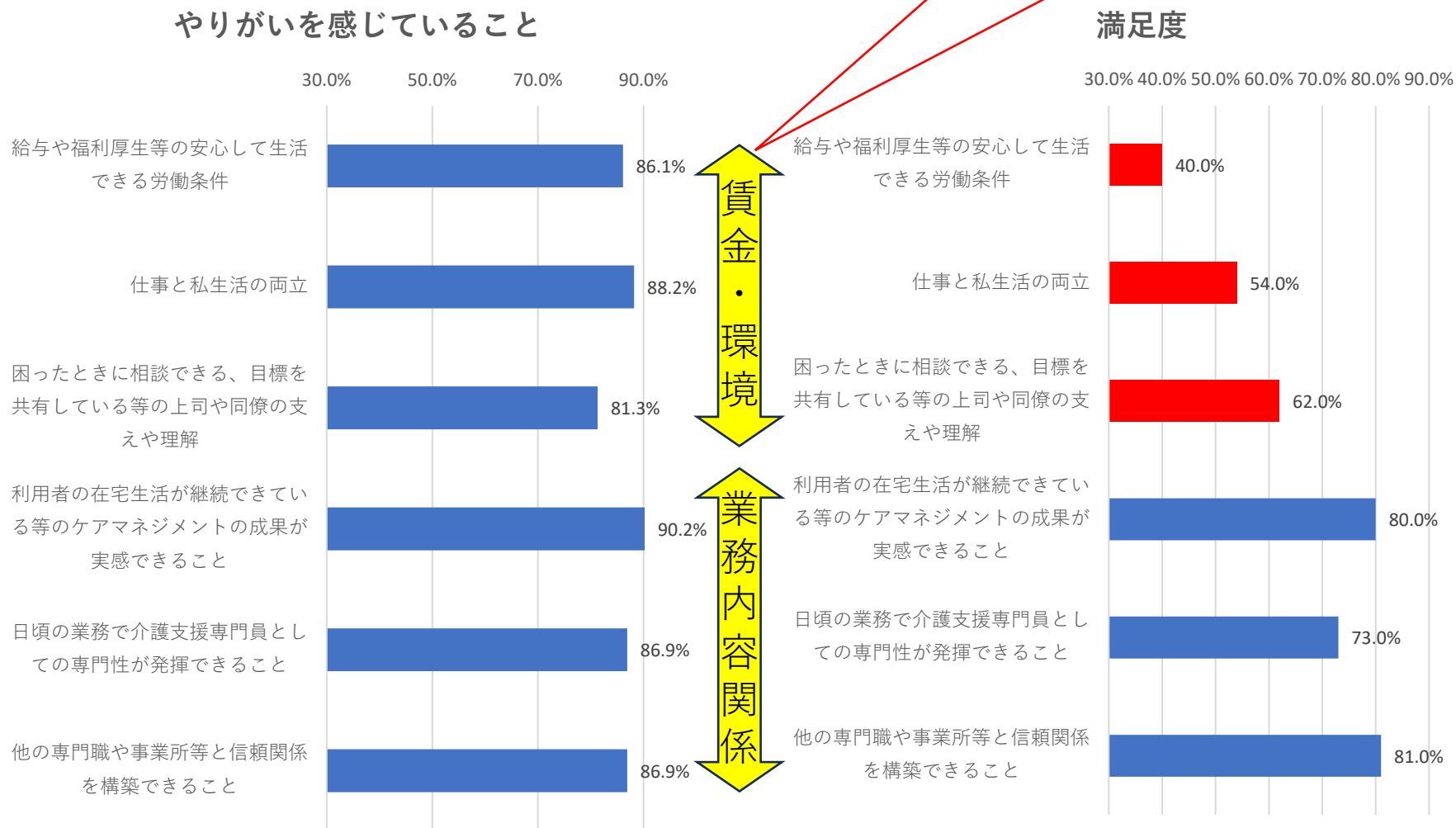
理由

1位 業務負担が過度だから
2位 法定研修を受講するための負担が重いから
3位 収入に満足できないから

介護支援専門員のやりがいと満足度

“やりがい” と “満足” の乖離

業務内容は満足度は高いが
賃金や労働環境関連は低い



出典：日本介護支援専門員協会「居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員の“やりがい”と“カスタマーハラスメント”に関する実態調査報告書（令和6年度実施）」

カスタマーハラスメントについて

あなたは過去1年間に、利用者やその家族、サービス事業所や関係機関等からカスタマーハラスメントに該当すると思われる行為を受けたことがありますか。

	回答数	率
ある	436	33.7%
ない	719	55.6%
無回答	138	10.7%
計	1,293	100.0%



1年間で**3割以上**の介護支援専門員がカスタマーハラスメントと思われる行為に遭遇しています。

【参考】

労働者が過去3年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為について、割合が高い上位3業種

1位:「生活関連 サービス業、娯楽業」(16.6%)

2位:「卸売業、小売業」(16.0%)

3位:「宿泊業、飲食サービス業」(16.0%)

出典: 職場のハラスメントに関する実態調査報告書 (令和5年度厚生労働省委託事業) P118

誰からカスタマーハラスメントに該当すると思われる行為を受けましたか。

【複数選択可】

	回答数	構成比
利用者本人	193	27.6%
利用者の主介護者やキーパーソン	313	44.8%
主介護者やキーパーソン以外の親族等	55	7.9%
サービス事業所等や取引先	63	9.0%
保険者等の公的機関	35	5.0%
その他	22	3.1%
無回答・非該当	18	2.6%
計	699	100%

利用者の家族や利用者からの被害が大きくなっていますが、回答の中には**サービス事業所**や**公的機関**から受けたというケースもあります。

出典: 日本介護支援専門員協会「居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員の“やりがい”と“カスタマーハラスメント”に関する実態調査報告書(令和6年度実施)」

カスタマーハラスメントの内容

あなたが受けたカスタマーハラスメントに該当するものをすべて選んでください

【複数選択可】 ※上記「ある」と回答者に限定した回答

	回答数	率
1. 言葉の暴力や精神的な攻撃（暴言、侮辱、脅迫、名誉棄損等）	308	31.9%
2. 身体的な暴力（物を投げつける等も含む）	14	1.4%
3. セクシュアルハラスメント（性的嫌がらせ）	37	3.8%
4. 過度な要求や不当な要求	243	25.2%
5. 不当なクレームや根拠のないクレーム	191	19.8%
6. 度を越えた長時間や頻回な電話や面接	139	14.4%
7. プライベートに対する干渉（自宅住所をしつこく聞く等）	22	2.3%
8. 個人情報の拡散	4	0.4%
9. SNS等での誹謗中傷	3	0.3%
10. その他（ ）	2	0.2%
無回答	3	0.3%
計	966	100.0%

出典：日本介護支援専門員協会「居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員の“やりがい”と“カスタマーハラスメント”に関する実態調査報告書（令和6年度実施）」

カスタマーハラスメントの解決

報告や相談の結果、カスタマーハラスメントはどうになりましたか。

	回答数	率
1. 解決した	101	23.2%
2. 解決までは至らなかったが改善した	138	31.7%
3. 解決しなかった	89	20.4%
4. 解決せず、かえって悪化した	5	1.1%
5. その後（結果）を把握していない・知らない	15	3.4%
無回答	88	20.2%
計	436	100.0%

5割以上は解決できていない

結果について、あなたはどうか受け止めていますか

	回答数	率
1. 満足	37	8.5%
2. やや満足	90	20.6%
3. どちらともいえない	43	9.9%
4. やや不満	88	20.2%
5. 不満	14	3.2%
無回答	164	37.6%
計	436	100.0%

事業所レベルでの解決では困難です。

出典：日本介護支援専門員協会「居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員の“やりがい”と“カスタマーハラスメント”に関する実態調査報告書（令和6年度実施）」

調査回答にあったハラスメントの例

- 「税金を払っているんだからそれくらいしても当たり前」と利用者家族からの言葉があった。
- 異性の高圧的なご家族相手だと、一人で訪問するのも怖い事があります。上司に相談しても同行してもらえない時もあり、電話口で口調の強い時は身の危険を感じ、訪問前に家族に何分連絡がなかったら電話してほしい。出なければ事業所に電話してほしいと言ったこともありました。
- 夜中で明け方でも関係なくメールを送ってきて、返事がないとメールを連発され、汚い言葉のオンパレード。お前は役立たずだとメールが最後に来ていたのを見た時は傷付きました。ケアマネも人間なんです。
- 社会では、ケアマネを御用聞きのように思っておられる方々がたくさんおられる。コロナ禍で困っているから食事を買ってきて欲しいや、災害時に、自分たち家族は遠方に住んでいるので様子を見に行けないから行ってきて欲しいなど、断るほうがまるで悪いかのような状況下で依頼してくる方々がいる。
- ケアマネジャーでは対応できない事を説明し他の支援につなげようとしても、「ケアマネジャー失格だ!」「辞めた方がいいんじゃないですか?」など否定的な事を大声で怒鳴られたことがある。家族や他の専門職の方もケアマネジャーが何でも対応してくれると思っている方も多く、また家族が高齢だったり精神疾患を患ってあったりすると無理難題を押し付けられることも多い。長年勤めていても精神的に疲弊する職業だなと感じます。