



2020 年 5 月 29 日

「営業なくても困らなかった」ケアマネ 9 割の本音

—ケアマネジャーをパネルにした要介護高齢者の医薬品独自調査『CMNR メディカル』第 12 回—

全国のケアマネジャー 9 万人が登録するウェブサイト「ケアマネジメント・オンライン」(<https://www.caremanagement.jp/>)、全国にリハビリ型デイサービス「レコードブック」(<https://www.recordbook.jp/>)を展開するなど、健康寿命の延伸に向け、様々なヘルスケアサービスを運営する株式会社インターネットインフィニティー（本社：東京都品川区、代表取締役社長：別宮 圭一）は、ケアマネジャーをパネルにした要介護高齢者の医薬品独自調査サービス『CMNR メディカル』にて 4 月に新型コロナウイルスに関するアンケートを実施しました。

■ 調査概要

＜調査名＞

CMNR メディカル「新型コロナウイルスに関するアンケート」

＜期間＞

第 1 回：2020 年 4 月 6 日～2020 年 4 月 9 日

第 2 回：2020 年 4 月 24 日～2020 年 4 月 27 日

＜調査パネル＞

「ケアマネジメント・オンライン」に登録する会員ケアマネジャー

＜調査サンプル数＞

第 1 回：830 名

第 2 回：1108 名

＜調査方法＞

WEB アンケート

■ 調査結果（サマリー）

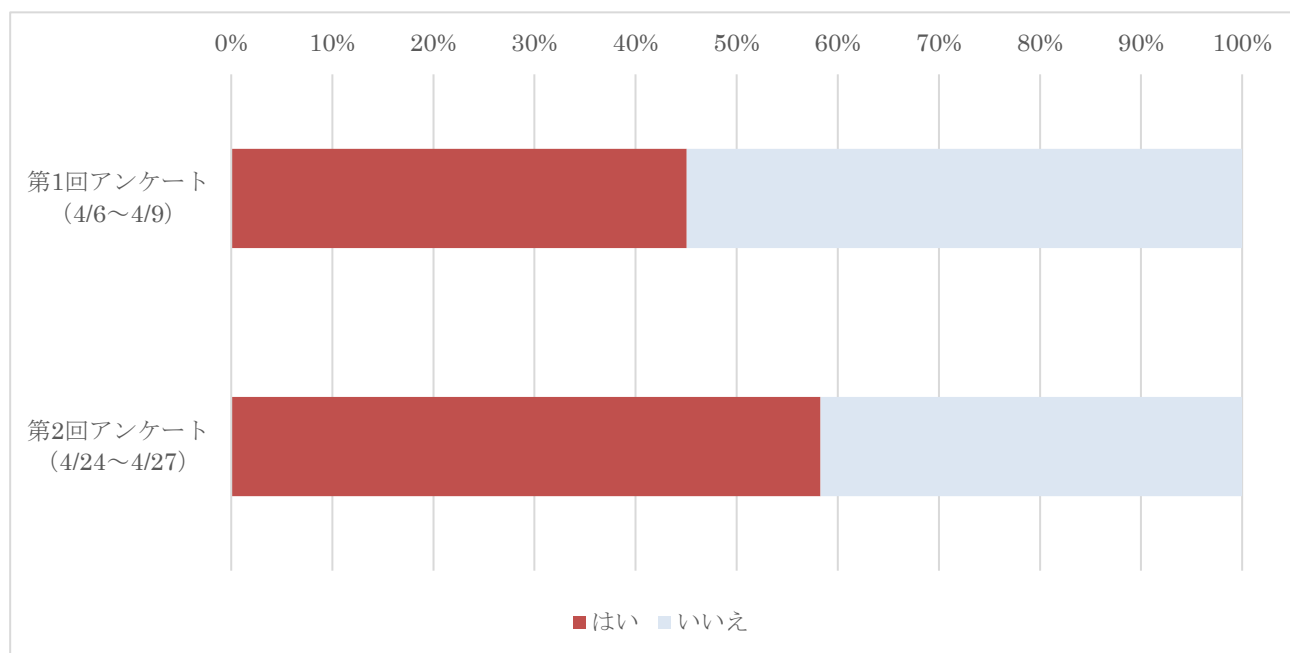
ケアマネジャーには、要介護高齢者が介護保険を利用するためのケアプラン作成を通じて、利用者と介護保険サービス事業者をつなぎ合わせる調整役の役割があります。利用者の希望を叶えるために介護サービスや製品についての情報提供を求められることもあり、利用者の生活にかかわる様々なサービスについて知っていることが望まれます。その中で介護サービス等事業者からの訪問営業は、ケアマネジャーにとって新しいサービスや製品についての情報を得るきっかけになっています。しかし、新型コロナウイルス感染拡大の影響で人と人の接触が大幅に制限されている中、ケアマネジャーに対する訪問営

業についても状況が変化しています。

本調査は、2020 年 4 月に実施された新型コロナウイルスに関するアンケート項目中の、ケアマネジャーにおける訪問営業への対応の変化やその影響についての回答をもとに分析しました。その結果、約 6 割のケアマネジャーが訪問営業を制限していることが明らかになりました。さらに、新型コロナウイルスの影響で営業が減ったと感じているケアマネジャーの 9 割以上が「訪問営業が減っても困っていない」と回答しており、ほとんどのケアマネジャーは訪問営業が減った現状に対して不便を感じていないことが分かりました。このことから、従来のような事業所を直接訪問する営業手法だけでは、感染収束が遅れた場合や感染第二波が来た場合に営業できない状況が続くと予測されます。今後、営業活動の機会が減るリスクへの備えと、営業内容がケアマネジャーにとってより有益なものとなるために、インターネットの活用を含めた新しい営業手段の開拓が求められていると考えられます。

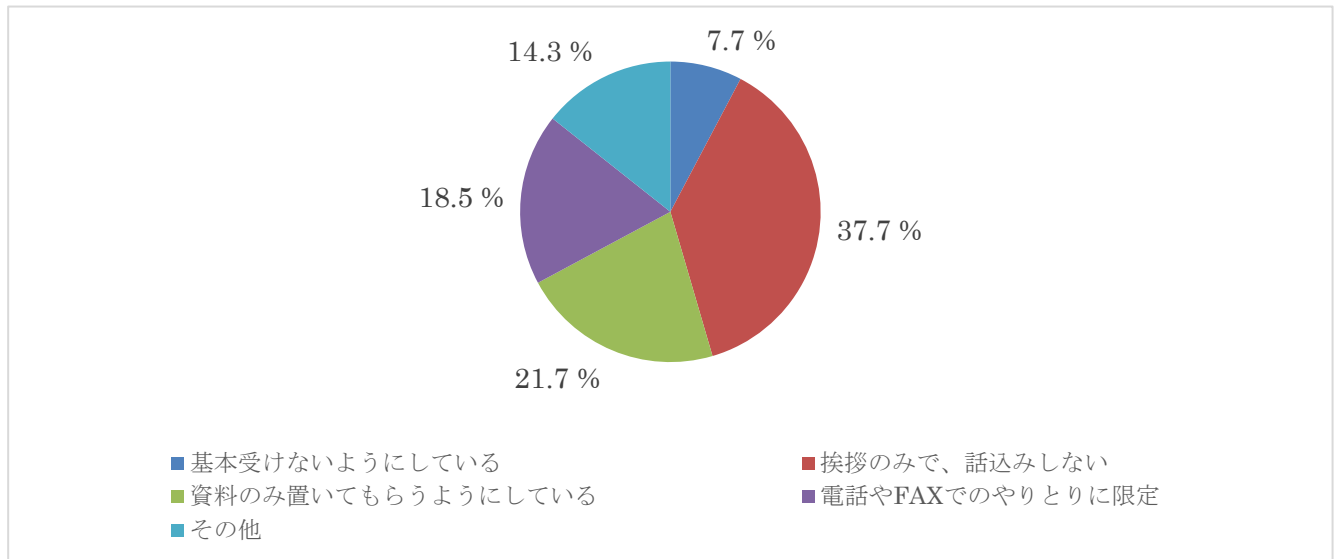
■ 調査結果

Q. 新型コロナの影響で、あなたの事業所に来る営業への対応を変えましたか？



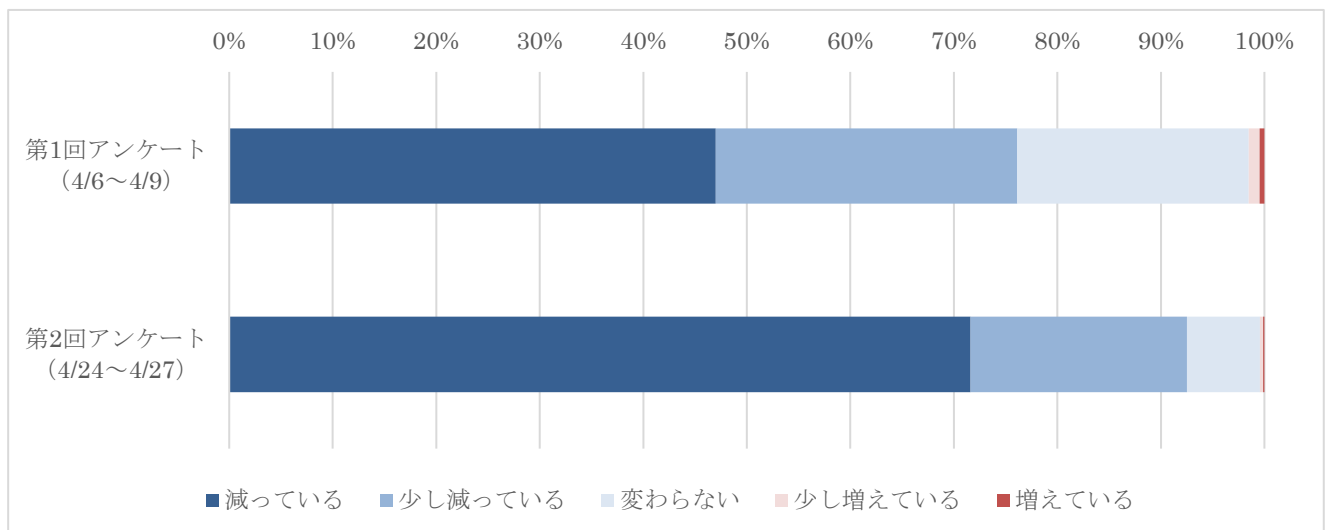
「新型コロナの影響で、あなたの事業所に来る営業への対応を変えましたか？」という質問に対し、第 2 回アンケートでは 58.3%のケアマネジャーが対応を変えたと回答しており、第 1 回アンケートから 1.3 倍に増加していることが分かりました。

Q どの様な対応をしていますか？



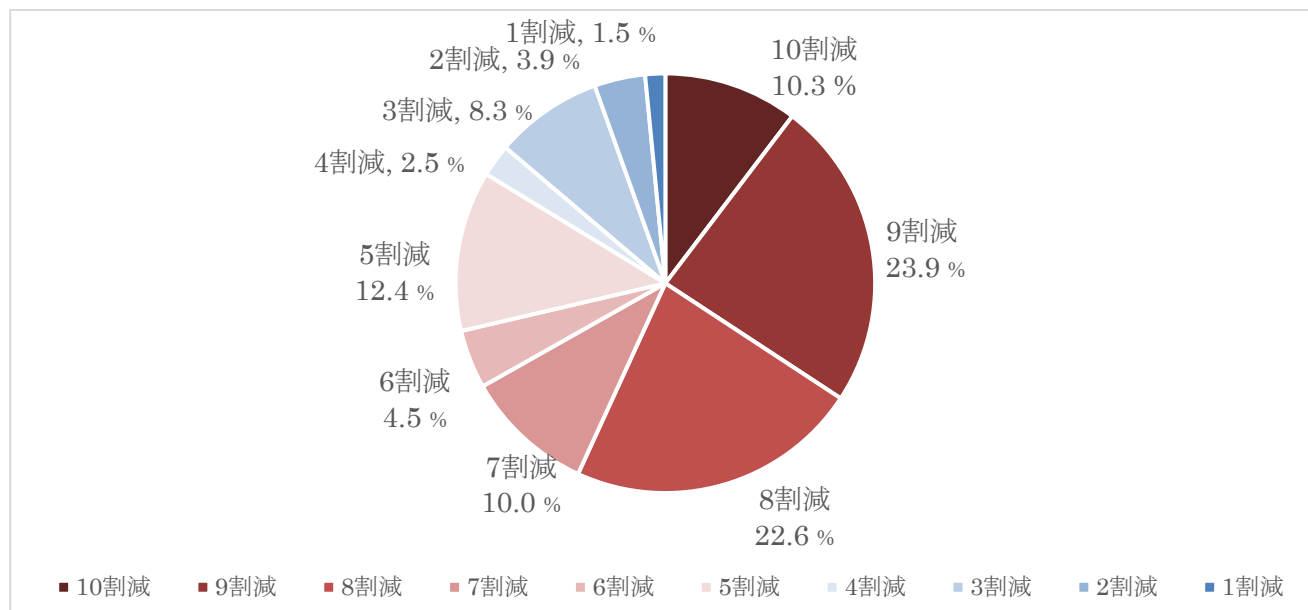
訪問営業への対応を変えたと答えたケアマネジャーに具体的な取り組みを尋ねたところ、最も多かったのは「挨拶のみで、話し込まない」の 37.7%でした。次いで「資料のみ置いてもらうようにしている」が 21.7%、「電話やファクスでのやり取りに限定」が 18.5%、「基本受けないようにしている」が 7.7%となり、事業所に来る訪問営業への制限が厳しくなっていることが分かりました。

Q. 新型コロナの影響で、あなたの事業所へ来る営業（福祉用具やデイサービスなど）の訪問頻度は以前と比べて減ったと思いますか？



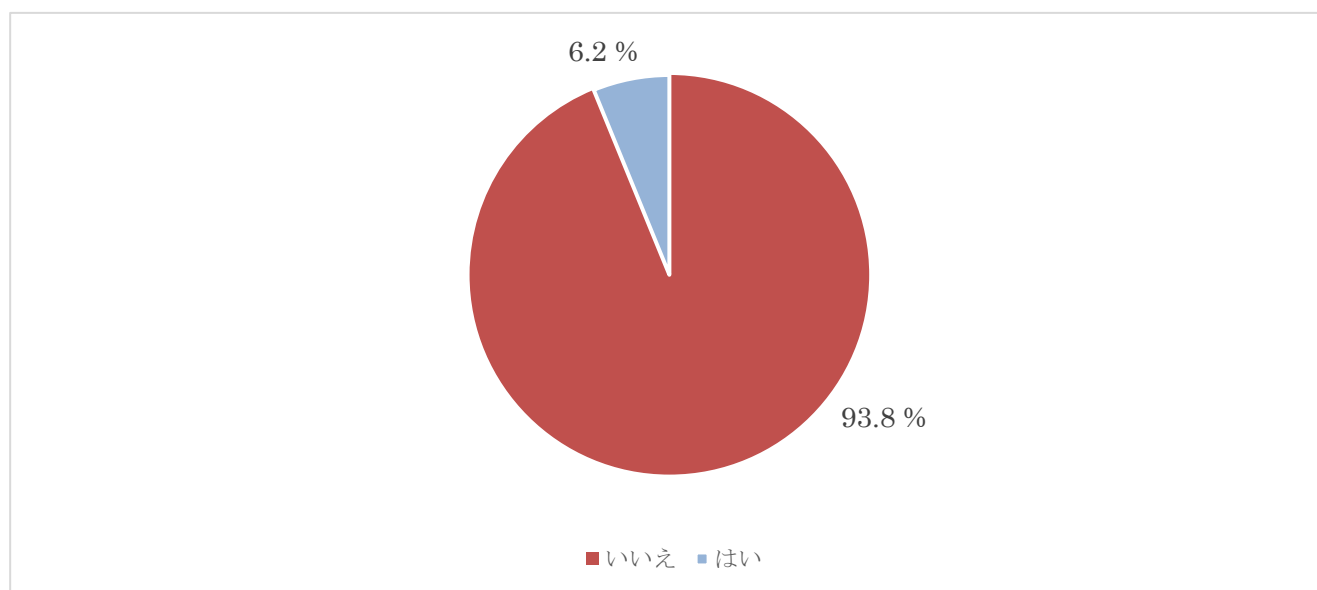
「新型コロナの影響で、あなたの事業所へ来る営業（福祉用具やデイサービスなど）の訪問頻度は以前と比べて減ったと思いますか？」という質問に対し、第 2 回アンケートでは「減っている」の回答が 71.6%となり、前回調査から 1.5 倍に増加していました。「減っている」「少し減っている」の回答を合わせると全体の 92.5%を占めており、多くのケアマネジャーが営業の訪問頻度が減ったと感じていました。

Q. どのくらい減っていると感じますか？



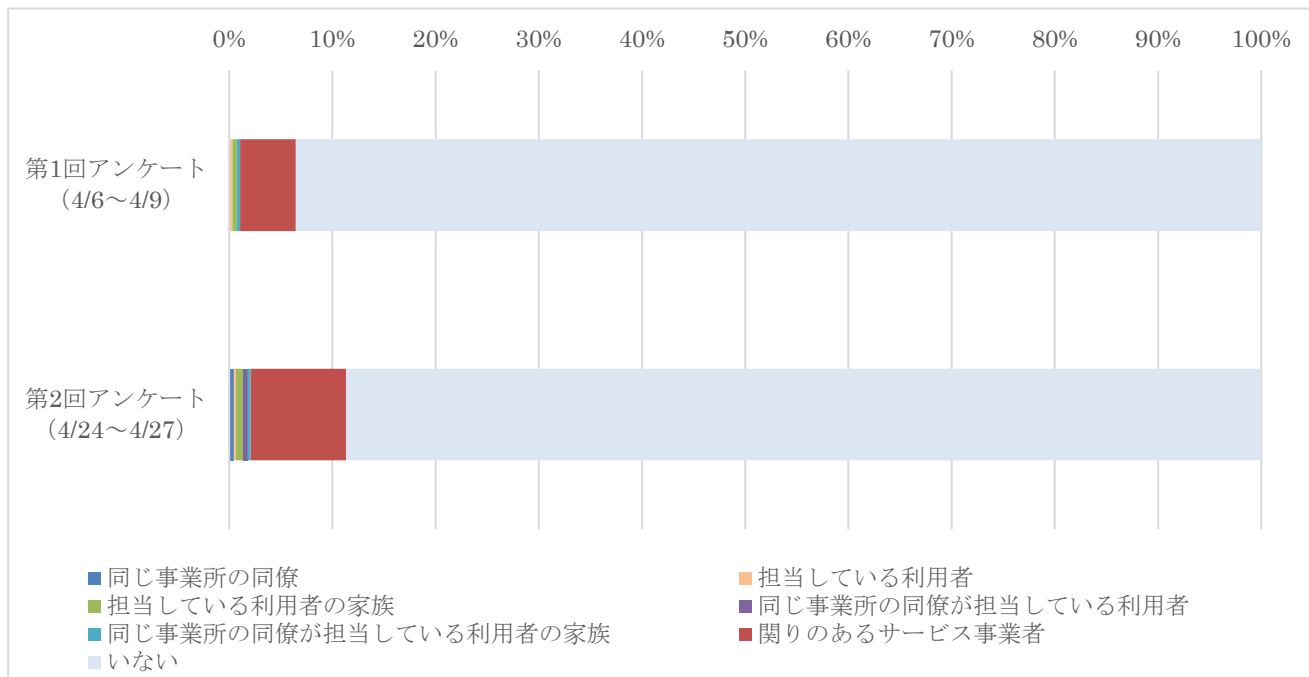
営業の訪問頻度が減ったと感じるケアマネジャーのうち、83.5%のケアマネジャーが 5 割以上減ったと回答し、平均するとケアマネジャー一人当たり 7 割減少していることが分かりました。

Q.減ったことによって、困ったことはありますか？



一方で、「（事業所に来る営業の訪問頻度が）減ったことによって、困ったことはありますか？」という質問に対しては、「いいえ」と回答したケアマネジャーが 93.8%を占め、ほとんどのケアマネジャーは訪問営業が減っても困っていないと感じていることが明らかになりました。

Q. 職場やサービス事業者、利用者・家族の中で、感染した人はいますか。



ケアマネジャーを取り巻く環境での感染状況を調査すると、第2回アンケートでは11.3%のケアマネジャーが自分の身近に感染者がいると回答しました。感染者数は少ないものの、1割のケアマネジャーにとっては新型コロナウイルスの感染が身近に迫る危機として実感できる状況になっていることが分かりました。

身近に感染者がいるケアマネジャーほど訪問営業を断る傾向にあり、感染収束の遅れや感染第二波によって訪問営業を断るケアマネジャーはさらに増える可能性があります。しかし、このような状況が続くと、要介護高齢者の生活を改善するための新たな、より良いサービスの導入や情報提供が行き届かなくなってしまう恐れがあります。感染状況の変化で営業の機会が減ることへの備えと、ケアマネジャーが有益と感じる営業活動を行うために、インターネットの活用を含めた営業手法の見直しが求められているのではないのでしょうか。

※具体的な項目や結果は調査レポートに記載しています。

■ 調査レポート販売のご案内

本調査結果を、詳細レポートとして5月29日より販売いたします。上記掲載以外にも、

- ・訪問営業を断っている、減らそうとしている割合
- ・ケアプランを変更した割合
- ・ケアプランを変更した理由
- ・電話や電子メールなどを使ったサービス担当者会議の開催状況
- ・サービス担当者会議の開催中止状況

等の内容が、収載されています。

※医薬品マーケティングご担当者様※

本調査レポートの内容、価格等につきましては、下記窓口までお問い合わせください。

■ お問い合わせ窓口 ■

株式会社インターネットイニティー Web ソリューション部（担当：酒井）

TEL:03-6697-5505 FAX:03-6779-5055 MAIL: ssakai@iif.jp

■ CMNR メディカルについて ■

『CMNR（CareManager Network Research）メディカル』は、医療と介護連携のキーマンであるケアマネジャーをパネルとした調査サービスです。複数の医療機関を受診することが多い要介護・要支援高齢患者の処方薬や、服薬管理状況など、医師や薬剤師をパネルとした調査ではなかなか把握しにくい医薬品使用の実態を調査できます。

専門サイト「ケアマネジメント・オンライン」に登録する、日本のケアマネジャー20万人のうち5割に相当する9万人のネットワークを『CMNR メディカル』では活用しています。

※ケアマネジャー（介護支援専門員）は、適切な介護サービスを受けられるように高齢者とその家族の支援をしており、医療と介護の連携の要を担っています。

■ 調査のご依頼について ■

「ケアマネジメント・オンライン」では、『CMNR メディカル』をはじめ、ケアマネジャーを対象にした様々な調査を常時行い、企業やメディア、行政などにお届けしています。今後調査を実施してほしい疾患や医薬品のリクエスト等ございましたら、下記窓口までお気軽にお問い合わせください。

■ 記事引用時のお願い ■

・「ケアマネジメント・オンライン」調べ、と明記ください。

・WEB 上での引用に際しましては、「ケアマネジメント・オンライン」に <https://www.caremanagement.jp/>へのリンク付与をお願いいたします。

■■■ ニュースリリース及びサービスに関するお問合せ先 ■■■

株式会社インターネットイニティー Web ソリューション部（担当：酒井）

TEL:03-6697-5505 FAX:03-6779-5055 MAIL: ssakai@iif.jp

■■■ その他 IR に関するお問合せ先 ■■■

株式会社インターネットイニティー IR 担当

TEL:03-6779-4777 MAIL: ir@iif.jp