

居宅介護支援専門員の業務範囲と期待される役割への対応

—A県内の介護支援専門員に対するインタビュー調査から—

○ 大阪国際大学 藤田 了 (009058)

キーワード：介護支援専門員、居宅介護支援、困難事例

1. 研究目的

高齡期の暮らしを支える体制の一翼を担っている介護保険制度は、2000年の施行から地域で暮らす介護や支援が必要な高齡者に対する社会保障制度として着実に機能しているといえる。介護支援専門員（以下、ケアマネジャー）は、介護保険制度のサービス導入に際し、事業所との連絡調整や居宅サービス計画書（ケアプラン）の作成が義務付けられている。その一連の支援過程であるケアマネジメントについての研修等は、ケアマネジャーの新規や更新研修等でも実施されている。しかし、現場では標準化されているケアマネジメントでは対応できない支援を依頼されることも少なくない。高齡者の暮らしを支える支援についてはさまざまな課題が存在する。ケアマネジャーが担当する高齡者について緊急時の救急車への同乗を求められたケースや、金銭や財産管理、近所や消費者問題等のトラブルに関する相談など、支援展開の過程で、「誰が担うべき支援なのか」ということへ踏み込んで行かざるを得ない現実直面することがある。つまり、ケアマネジャーの不明瞭な業務範囲がひとつのストレスになっているといえる（高良 2007）。本研究では、ケアマネジャーが本来家族等が行うべき事を要求された時に、実際にどのような対応をしているのか、さらにインタビュー結果をもとにそのような場合にどのような対応を行えばよいかを明らかにすることを試みた。

2. 研究の視点および方法

研究の視点：ケアマネジャーは、標準化されているケアマネジメントでは対応できない支援を依頼された時、不安や負担を感じながらも、「利用者のために」と遂行している現実があり、一人で問題を背負ってしまうことも考えられ、バーンアウトや負担過多にもつながる。もちろん、さまざまな社会資源を活用し、専門機関に「つなぐ」支援が求められると思われるが、適切な機関へスムーズにつなぐことができないケースも少なくない。本研究では、まず標準化されているケアマネジャーの業務を整理する。次に、ケアマネジャーが利用者にとって、関連機関（多職種）からどのような位置づけと考えられているか明らかにする。さらに、本来の業務とはいえない支援についてどのような形で支援していくことが望ましいか、ケア体制、ネットワークの在り方などを考察し提言を目指す。

方法：A県内のケアマネジャーを対象にインタビュー調査を実施した。独居や高齡者世帯の利用者と関わったことがあるケアマネジャーを想定していることから、比較的経験年

数が多い現役のケアマネジャーとケアマネジャーの業務を経験したのち、地域包括支援センターの主任ケアマネジャーとして従事している者など、スーパーバイザー的な業務に携わっているケアマネジャー4名を対象とした。2017年12月17日にインタビューを実施した。インタビューは複雑化する要介護者の生活課題を引き出すことも視野に入れ、半構造化面接法にてできる限り意見を聞き出すことができるようインタビューを行い内容分析を行った。

3. 倫理的配慮

本研究は、「日本社会福祉学会研究倫理指針」を遵守のうえ実施した。インタビュー調査にあたり、事前に研究目的や方法、結果の処理について説明し、協力依頼についても調査依頼説明書・同意書を用いて書面及び口頭にて説明を行った。調査結果については、氏名や施設・事業所が特定されない様に匿名化した。調査協力者には、研究途中であってもデータ（ICレコーダー）の取り消しが可能である旨の説明を行った。また、データの管理については、大阪国際大学藤田研究室内の施錠できるキャビネットに保管し、研究終了後は適切な方法で破棄する。研究発表に際し、大阪国際大学研究倫理審査委員会の審査を受け承認を得た。

4. 研究結果

調査協力者は4名（男性4名）であり、平均年齢は52.5歳、ケアマネジャーとしての平均経験年数は9年であった（介護職や管理者としての職歴は含まない）。所属機関の種類としては、施設（介護老人福祉施設）に併設している居宅介護支援事業所に勤務している者が3名、民間の居宅介護支援事業所に勤務している者が1名であった。ケアマネジャーとして独居や高齢者世帯の利用者と関わった以外に、施設の管理者としてや、地域包括支援センターの職員として利用者に関わったことがある調査協力者もあり、そのような立場からのさまざまな意見を聞くことができた。今回は、ケアマネジャーの立場として、利用者に関わったことについてインタビューの中から抽出されたカテゴリーは《書類作成や申請代行》《介護保険外のサービスの代行》《近隣・地域での問題への対応》《保証人等の対応》《金銭管理》である。

5. 考察

利用者のいわゆる「介護保険制度で対応できない支援」の課題については、家族など頼れる支援者がいれば困難な課題として取り上げられることもないが、独居や高齢者世帯などの利用者にとっては、たちまち困難事例として多くの課題が出てくる。今回の調査では、比較的熟練度が高いケアマネジャーの対応として、課題に対して直接的な関わりをしているケースが少なく、時間をかけてでも専門機関へつないでいるケースが多かった。また、緊急時に備えて、日頃から近隣の理解者などを探しておくことも対策の一つである。

本研究について内容を深化させるため、引き続き独居や高齢者世帯の利用者への聞き取り調査についても実施していくことが必要と考えられ今後の課題といえる。