

ケアマネジャーが孤立しないために、なにより燃え尽きないために、そしてお互いが学び合い育ち合うために

白木 裕子 氏

株式会社フジケア 取締役社長



要旨

介護保険制度の要といわれるケアマネジャーは、要介護高齢者等の自宅を訪問して様々な生活相談に対応して必要な支援につなぐ対人援助業務を担う専門職である。

ケアマネジャーが所属する事業所の多くは小規模であるため、自分の力量に不安を感じながらも、熟練者等から指導や助言を受けられないことも多く、誰にも相談できずに多忙さと責任感の重圧に押しつぶされ燃え尽きて離職した者も多い。

このため、国や保険者において、研修体系の見直しや主任制度の導入など、人材育成の強化が進められているところであるが、適切なアセスメントや医療との連携が十分にできていない等、ケアマネジャー業務の質について多くの課題が指摘されている。

今後、さらに進展する高齢化に対応して中重度の要介護者を在宅や地域で支える「地域包括ケアシステム」を構築していくことが求められる中、ケアマネジャーは利用者や他職種から信頼される専門職として中核的な役割を果たすべく、より一層の力量形成を図っていかなければならない。

ケアマネジャー第1期生である私が、これまで活動を続けられてこられたのは日本ケアマネジメント学会をはじめとする多くの先生方、そして、事業所の枠を超えて何でも話し合える「ケアマネット21」や全国各地で活躍する「認定ケアマネジャーの会」の皆様のおかげと深く感謝し、これからもケアマネジャーがお互いに学び合い育ち合うための取り組みを進めているところである。

1. ケアマネジャー業務の特性と人材育成上の課題

介護保険では、介護や支援が必要な高齢者等が、住み慣れた家や地域で安心して生活を続けていくことができるよう、制度の創設とともにケアマネジャーという新たな専門職を設け、ケアマネジメントの手法を用いてケアマネジャーが総合的かつ効率的に支援を行う仕組みとなっている。

ケアマネジメントは、地域社会の中で生活を維持していくことが困難になった場合、その原因となる課題を分析し、生活の目標を定め、課題解決に至る道筋と方向を明らかにして、様々な社会資源を活用しながら総合的かつ効率的に課題解決を図っていくプロセスとそれを支えるシステムであるといえる。

ケアマネジャーは、このケアマネジメントの理念とプロセスを適切に踏まえ、要介護者やその家族の価値観や生活歴などを踏まえて専門の見地から利用者の課題を分析し、利用者の心身の状況等に最も適した支援を行うこ

とが求められている。

一方、ケアマネジャーの資格は、介護福祉士、社会福祉士、看護師など、保健・医療・福祉の分野で一定期間従事した経験のある者が試験に合格するだけで取得することができるが、資格取得の課程において実務等の実習は位置づけられておらず、ケアマネジャーにとって最も大切な価値観や構えに関しても学ぶことなく現場に送り出されている実態がある。

本来、ケアマネジャーのスキルアップに関しては、個人の責任において取り組むことが基本となるが、実務経験の浅いケアマネジャーなどに対して指導や助言ができるのはその業務に熟練したケアマネジャーのみであると言える。このため、新任のケアマネジャーについては、現場において一定期間、熟練のケアマネジャーから実務の手ほどきを受けることが望ましいが、そのような対応が可能な事業所は現実には多くない。

このため、国の審議会・検討会等においては、「介護保

険の理念である「自立支援」の考え方が、十分共有されていない。」「利用者像や課題に応じた適切なアセスメント(課題把握)が必ずしも十分でない。」など、ケアマネジメントの質に関して多くの課題が指摘されている。

また、ケアマネジャーの業務は、利用者や家族等との関係からストレスが生じやすく、業務へのひたむきさゆえに責任感の重圧に押しつぶされて離職するケアマネジャーも後を絶たない。

このように現在、ケアマネジャーをめぐる課題は山積しているが、介護保険制度の創設以来、高齢者の多岐にわたる生活相談を行政の窓口で替わって一手に引き受けてきた経緯があり、その結果、制度の普及と介護の社会化を進展させるとともに、家庭内における虐待や認知症などの問題を顕在化させる大きな役割を果たしてきた実績は評価されるべきであると考えられる。

今後、更に急速な高齢化が進むと同時に高齢者の単身世帯等が増えていく中、介護や支援を必要とする高齢者を取り巻く問題はより一層見えにくくなるとともに、顕在化した問題はより一層深刻な事態となって増えていくことが見込まれる。

このため、要介護者等を在宅や地域で支える「地域包括ケアシステム」を着実に推進することが大きな課題となっており、ケアマネジャーが果たすべき役割はますます重要となる。

介護保険制度のゆくえを考える上で、ケアマネジャーの存在は決して欠かせないものであり、国や地方自治体においても、研修制度の見直しなど人材育成の取組みが進められているところであるが、孤立しないために、燃え尽きないために、そしてお互いが学び合い育ち合うためにケアマネジャーが自分たちでできることに取り組み、ケアマネジメントの質を高めていくことが大切であると考えている。

2. ケアマネット21の取組み

介護保険制度開始から1年余りが経過したとき、多くのケアマネジャーがあまりの多忙さゆえに精根尽き果てて離職してしまうといういわゆる「燃え尽き症候群」と言われる問題が生じた。

そこで、当時、厚生労働省から来られていた北九州市の介護保険課長の助言を受けて、ケアマネジャーが燃え尽きないための意見を広く聞くため1,000名近い関係者の参加を集めてシンポジウムを開催した。そこで、多くのケアマネジャーから連絡会などの横のつながりが欲しいとの声があがり、これを契機にケアマネジャーによるケア

マネジャーのための協議会である「介護支援専門員ネットワーク21(ケアマネット21)」が平成13年10月に設立され会長に就任した。

この会では、ケアマネジャー相互の情報の共有化と資質の向上を図るため、定期的に研修会を開催するとともに、介護サービスに関する調査研究などに取り組んできた。また、よりよい介護保険制度の推進に向けて、行政などの関係機関と連携を図りながら職能団体としての情報発信などに努めてきた。

会の設立から10年を迎えたことを契機に、これまでケアマネジャーによるケアマネジャーのためという活動範囲を高齢者等のケアマネジメントに従事する介護・医療・福祉等の関係者全体の相互交流や資質向上を図る活動に拡大するため、平成23年にNPO法人化を図り、「NPO法人ケアマネット21」の代表に就任した。

現在、約100名の会員を擁し、事例検討やスーパービジョンを中心とした研修会を定期的に開催するなど、地域の介護・医療・福祉等の関係者の資質向上に取り組んでいる。

こうした事業所を越えた地域のケアマネジャー同士のネットワークの構築により、包括的・継続的ケアマネジメントを実践するうえで必要かつ有効な情報の共有を可能にすることができたことに加え、実際に協力・連携して支援にあたることも可能となった。

また、ケアマネジャーが孤立しない精神的なサポートの効果が生まれ、ケアマネジャーがやりがいを感じて仕事を続けていくことができる環境をつくることにもつながったと認識している。

【ケアマネット21の活動実績(平成26年度の主な活動実績)】

事業内容	講師	実施期日	参加者数
「認知症のアセスメントポイントを学ぶ」認知症の人の生活を理解し、アセスメントの実践方法を学ぶ	福岡教育大学教育学部教授 中村貞志	4月26日	介護・医療・福祉等従事者 51人
「事例検討会の実践を学ぼう」・事例検討会の実践方法を学ぶ	ケアマネット21代表 白木裕子	5月25日	介護・医療・福祉等従事者 32人
「スーパーバイザー養成講座」北九州セミナー①②③ ・スーパービジョンの必要性について学ぶ	日本ケアマネジメント学会理事 ケアマネット21代表 白木裕子	10月18日 12月13日 2月14日	介護・医療・福祉等従事者 計172人
第16回福祉機器展 「障がい・高齢の垣根を越えてケア会議の実践を学ぼう」 ・事例を通じて支援の実際を考える	野中塾代表 上原久 野中塾共同代表 白木裕子	11月9日	介護・医療・福祉等従事者 73人
「介護保険改正準備セミナー」 ・平成27年介護保険制度改正及び介護報酬改定について学ぶ	ケアマネット21代表 白木裕子	3月8日	介護・医療・福祉等従事者 128人
福祉用具貸与のみのケアマネジメントに関する実態調査及び調査結果に基づく国への提言(日本ケアマネジメント学会と共同で実施)		12月2日 ～20日	

(ケアマネット21 ホームページ参照 <http://caremanet21.or.jp/>)

3.日本ケアマネジメント学会における取組み

日本ケアマネジメント学会には、自らの専門知識の修得を図るため平成13年に入会し、同学会が総合的なケアマネジメント力を備えたケアマネジャーとして認定する「認定ケアマネジャー」の資格を平成15年に取得した。

平成18年には、「日本ケアマネジメント学会認定ケアマネジャーの会」発足と同時に会長に就任し、同会の活動として、「スーパービジョンのあり方に関する研究」や「ケアマネジャーの地域同行型研修」などをはじめケアマネジャーの資質向上や指導者の養成に向けた取り組みの企画・運営に携るとともに、厚生労働省への提言活動などにも取り組んできた。

現在は、理事として学会主催の各種研修会や研究大会などの企画・運営や各種研究事業に携わるとともに、本年6月には、「すべての人々の明るい未来を目指して ～ケアマネジメントを担う人々の専門性を探る。アジアへの発信！～」をテーマに「日本ケアマネジメント学会 第15回研究大会 in 北九州」を大会長として実施することとしている。

(1)スーパービジョンのあり方に関する研究

スーパービジョンは、スーパーバイザー（指導・監督を行う人）とスーパーバイジー（指導・監督を受ける人）との関係における対人援助法で、対人援助職（医療福祉教育現場、特に相談援助職）のワーカー等がその業務の困難さを直視し、自らが考え、その解決のために取り組めるよう助けることにより、専門家としての資質の向上を目指すための教育方法である。

ケアマネジャーに対する対人援助者監督指導の方法は、一対一の面接方法で行うものと一対複数でグループを対象として行うものがある。

一対一の面接方法については、ケアマネジャーが困難事例に直面した場合、地域包括支援センターに個別に相談するケースなどが該当するが、相談を受けた地域包括支援センターの主任ケアマネジャーが解決すべき課題などの整理が出来ずに、更に困難さを増すような事例も多く報告されていた。

グループを対象として行うものについては、事例検討会を開催して適切に指導・助言が出来る人材が各地域において非常に限定されているなど、当時の研修では、実際に指導できる力量を身に付けることができない状況が顕著になっていた。

ケアマネジャーに対するスーパービジョンのあり方については、福祉学科の学者等により研究が進められていたが、各都道府県において実施されている研修の多く

は、こうした研究成果を元に展開されていたが、研修会等で学んだ知識は現場では必ずしも適用できないという声も多く聞かれた。

また、介護支援業務の現場におけるケアマネジャーに対するスーパービジョンについては、職場等のリーダーの知識と経験に基づいて実施されているケースが多く、限られた地域や団体のみで有効であり、スタンダードとはなり得なかった。

このため、「日本ケアマネジメント学会認定ケアマネジャーの会」では、平成20年度、ケアマネジャーに対するスーパービジョンのあり方に関する研究に取り組み、主任ケアマネジャー等が適切なスーパービジョンを実施するために必要な知識・技術を明らかにするとともに、研修のためのカリキュラムの開発を行った。

その後、同研究事業の成果を基に全国各地において「スーパーバイザー養成講座」を実施することにより、経験の浅い未熟なケアマネジャーに対して、主任ケアマネジャー等の熟練者がスーパーバイザーとして指導・育成を通して心理的に支えるための知識や技術を修得する機会の提供に努めているところである。

(2)ケアマネジャーの地域同行型研修

ケアマネジャーの業務は、要介護高齢者等との面接、情報収集、支援計画の策定から実施、評価・検証まで全てを基本的に自分ひとりの力だけで行うこととなるため、経験の浅いケアマネジャーは常に不安を感じていると思われる。

新任のケアマネジャーの研修については、これまでも講義や演習等を主体とした実務研修のプログラムが提供されてきたが、集団を対象とした座学的な内容のみで必要なスキルを習得することは困難であったと考えている。

このため、所属の事業所内において、熟練したケアマネジャーから十分な指導を受けることが望ましいが、小規模な事業所も多いため支援を受けることができない新任のケアマネジャーは多い。

そこで日本ケアマネジメント学会では、これまで取り組んできたケアマネジャーの人材育成の在り方やスーパービジョンの在り方に関する研究の成果を基に、熟練の主任ケアマネジャー等が事業所の垣根を越えて支持的機能を発揮することができる地域同行型実地研修のプログラム開発に取り組んできた。

研修プログラム開発に当たっては、厚生労働省の研究事業の助成を受け、指導テキスト類の整備や運営体制の検討を行うとともに、東京、大阪、北九州の3会場において計134名もの認定ケアマネジャーが参加してモデル研

修を積み重ねた。

モデル研修では、地域における人材育成の観点から、原則として、実際に実務に従事し、就業後1年以上の経験の浅いケアマネジャーに対して、業務に熟練した主任ケアマネジャー等がアドバイザーとしてサービス担当者会議やモニタリング訪問の現場に同行して、会議の進行や調整などについて個別に助言や指導を行った。また、日本福祉大学の野村豊子教授をはじめ、本学会の白澤理事長、福富理事に研修講師をご担当いただき、どこの研修会場も熱心に学ぶ参加者の姿がとても印象に残っている。

このような取組みの結果、スーパーバイザーとなる主任ケアマネジャー、スーパーバイザーとなる経験の浅いケアマネジャーが相互研さんのもと、効果的に人材育成を図ることができる研修プログラムを完成することができた。

また、経験の浅いケアマネジャーは実務能力の向上のみならず、熟練の主任ケアマネジャーにとっても、事前に演習の想定を行うなど相応の準備が必要となることから、自身のスーパーバイズの傾向を客観的に把握し、指導能力を高める機会となり指導力の向上が期待できることも判明した。

今回、こうした日本ケアマネジメント学会の提案とノウハウが生かされた形で、地域同行型研修が公的な実務研修の一環として導入されることとなり、今後は、主任ケアマネジャーに対するスーパービジョン研修と地域同行型研修の二段構えの研修が実現されることとなった。

また、平成27年度介護報酬改定において、居宅介護支援にかかる特定事業所加算について「法定研修等における実習受入事業所となるなど人材育成への協力体制の整備」という要件が新たに設けられました。このことにより、特定事業所が地域同行型研修の実習の受け皿として、地域の中で人材育成の役割を果たしていく機能が現実的に広がっていくことも期待されている。

日本ケアマネジメント学会では、今回の研修終了後のアンケートにおいて、引き続き学びを深めたいという声が多く寄せられたことから、平成28年度に「地域同行型実地研修講師養成講座のフォローアップ研修」を実施することとしている。

4.介護保険事業所の運営責任者としての取組み

株式会社フジケアは、認知症の発症により日常生活に困難をきたしている高齢者やその家族が住み慣れた地域で安心して暮らしていけるよう、さまざまなサービスが連携した総合的な支援を目指し、介護保険制度の創設か

ら6年を経た平成18年度に、グループホーム2ユニット、通所介護事業所、居宅介護支援事業所、訪問看護事業所を開設した。

事業の運営に当たっては、医療と介護との連携を実践する中で、認知症ケアを支える専門職の育成と在宅における認知症のチームケアマネジメントの構築に取り組んできた。中でもグループホームの運営については、日常生活リズムの再整と認知症の専門医との連携による適切な医療提供行ってきた結果、BPSDの症状が在宅復帰を望めるレベルにまで格段に改善した事例も少なくない。

その後、住宅型有料老人ホームと訪問介護事業所、認知症対応型通所介護事業所を平成21年度から新たに開設し、平成22年度には、北九州市が実施する「小規模多機能型居宅介護と認知症対応型共同生活介護の複合施設」の建設補助事業の公募に採択され新たな複合事業を立ち上げることができた。

また、平成21年度と平成22年度には国庫補助として「介護支援専門員のスーパービジョンの在り方研究」を受託するとともに、平成24年度には、「認知症の連携パスの開発・施行」をテーマとして、厚生労働省医政局の在宅医療拠点支援事業に採択される(全国105か所の採択)など、介護支援専門員の研修のあり方や介護と医療との連携に関する研究事業に積極的に取り組んできた。

地元北九州市においては、「介護サービス評価委員」として、第三者評価システムの構築に携わるとともに、「介護の質の向上委員」、「介護保険分科会委員」などの多くの外部委員を務めている。

今後とも、従来の固定観念にとらわれない柔軟な発想と知恵を結集し、利用者の尊厳を徹底して守りながら、利用者本位のサービスを追及するとともに、環境への配慮やコミュニティーへの貢献ができる介護サービス企業を目指している。

また、スタッフ一人ひとりが、専門職としての確かな知識と技術を持って、常に謙虚な態度で利用者に接することができる人材の育成に努めるとともに、自らの仕事に誇りと責任を持って、その有する能力を最大限発揮できる職場環境の実現を図ってまいりたいと考えている。