

# 看護婦が社会福祉士資格を取得して ケアマネジメントはこう変わった

NPO法人 居宅介護支援事業所「ゆうらいふ」所長 山田 登喜子



●やまだ・ときこ  
1971年、看護学校卒業後、宮崎県立病院に勤務。国家公務員共済組合虎ノ門病院、京都大学医学部付属病院を経て、78年、地方公務員として、福祉保健課に14年、高年福祉課に3年勤める。95年、地方公務員を退職し、社会福祉士事務所「ゆうらいふ」を開設。高齢者訪問健康指導事業を開始。99年、特定非営利法人として認証され、現在、居宅介護支援事業所、通所介護サービス事業指定を受け、介護予防事業を主に、総合的な生活相談を行っている。

## 「相談窓口の一本化」体制を目指す

1991年、社会福祉士の資格を取得した年に「デンマークにおける高齢者福祉医療制度の現状」（コーディネーター・岡本祐三教授）の視察研修に参加する機会を得ました。その時、最も印象に残ったのは、「窓口の一本化」というシステムへの改正が行われていることでした（「一本化された支援への道」の図参照）。以後「相談窓口の一本化」を実際の相談支援の場で実現するには、相談支援者としてどうあるべきかと、考え続けてきました。そして現在、当事業所で実践しているのが「総合的

ケアマネジメント」という相談体制です（総合的ケアマネジメントの図参照）。

これには、1997年に参加した「英国のケア・マネジメントとシステム視察研修」（コーディネーター・竹内孝仁教授）で学んだ、ケアマネジメントの実際も、大きな糧となっています。この2つの研修で学んだ事が、私が公務員を退職して社会福祉士事務所を開き、相談支援していく上での理念的な支えとなっています。

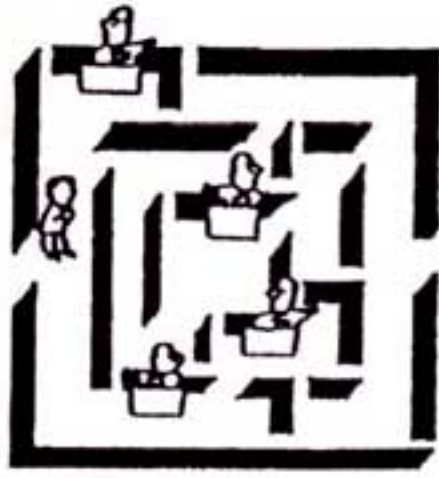
特に当事業所で行っている出前相談では、相談員自身が相談窓口となり「相談窓口の一本化」を目指した総合的ケアマネジメントを実践するためには、看護婦・社会福祉士の資格を持っている

る事は、大きな財産でした。看護婦の資格だけでは相談事務所の開設は無理だったと思います。社会福祉士の資格を取得したからこそ独立した社会福祉士事務所・居宅介護支援事業所の開設・運営が可能となったのです。

## 介護保険でますます重要になった総合相談窓口

私は社会福祉士事務所を開設した時から、高齢者・障害者の所へ相談者自身が出かけていく出前相談のシステムを実践してきました。そして相談利用者の問題解決・生活支援の為に様々な社会保障制度を効果的に活用するよう

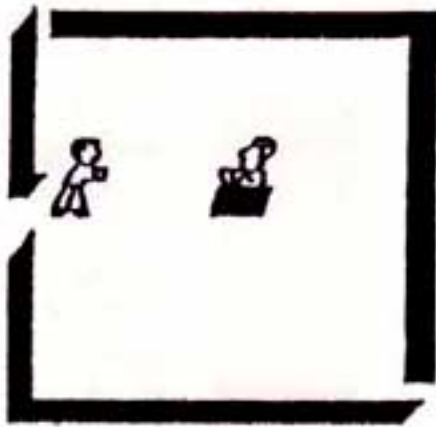




- ◎福祉関係法
- ・公的保護法
  - ・児童・青少年保護法
  - ・リハビリテーション法
  - ・障害者と高齢者年金者への介護法
  - ・母親支援センター法
  - ・主婦代理とホームヘルパー法

## En enklere vej til bistand.

Orientering om bistandsloven, der gælder fra 1. april 1976.



◎福祉関係法を1本化

「1本化された支援への道」1976年〈生活支援法のお知らせ〉（コペンハーゲン市の情報パンフレット表紙より）

## 支援制度の情報を分かりやすく伝えるのが相談専門職の使命です

に努めてきました。

相談の内容は多種多様で、健康相談（生活習慣病の生活管理の相談、医師の選び方やかかりつけ医の選択、薬の作用や飲み方について等）や医療機関の選択の相談、痴呆や寝たきり高齢者の相談、介護保険に関する相談、障害者

福祉に関する相談、年金や手当に関する相談等生活に関する様々な相談等に応じています。これらの相談の1つ1つを丁寧に対処し、解決していく事によって相談員としての力量も高まっていくのを感じています。

ここ5年の相談活動の実践で感じた事は、我が国の保健・医療・福祉制度の生活支援のメニューは利用者の人達が思っている以上に整っているということでした。ただ、残念なことに行政が分かりやすく情報公開していないことと、使い方・申請の仕方や手続きが煩雑でうまく活用できない人達が多い事に気づかされました。生活支援に関する制度の情報を分かりやすく市民に伝えていくことが、私たち相談専門職の使命だと痛感しています。

また、今年4月から介護保険が施行され、福祉サービスを契約に基づいて活用していく時代になってきました。従って、生活者の視点に立って、様々なサービスの利用について相談にのってくれる総合相談窓口が独立して存在することが必要です。しかし、独立して相談事務所を運営・継続していくためには、福祉8法はじめ生活に関する

法律を熟知し、相談利用者の為だけでなく自身の身分保障の為にも活用する事が必要です。と同時に継続して運営していくための経営能力も求められます。

## 独立した相談事業者だから、利用者の代弁者となれる

厚生省老人保健福祉計画課長の山崎史郎氏は、ケアマネジャーを「高齢介護の弁護人」と位置づけ、「かかりつけケアマネジャー」としての役割を期待しています。介護保険下ではケアマネジャーは高齢者の利益を代理する立場であり、ケアマネジャーの活動は、ケアの内容が高齢者にとって適切かどうか、チェックしモニタリングできる仕組みになっていると言っています。（1999年10月10日付日本経済新聞「21世紀の日本社会を支える介護システムのあり方」より）

しかし、介護保険が施行されて半年が過ぎた現在、様々な問題がでてきています。最も大きな問題は、ケアマネジャーが真に生活者の視点に立ってケアプランを作成できない状況に立たさ



当事業所では、利用者の代弁者としてサービスの苦情等を伝える役割もしています

### 総合的ケアマネジメント（問題解決型相談サービス）

\* ケアマネジャーの役割

1. 高齢者・障害者の生活の継続を支援する。
2. 本人及び家族のサービスの選択・決定を支援する。
3. 相談利用者の立場で福祉・保険・医療・その他の社会保障サービスを活用する。

【相談窓口の1本化】

高齢者  
障害者

ケアマネジャー

相談利用者  
の為に活用

- ・介護保険法
- ・医療保険法
- ・障害者福祉法
- ・精神保健福祉法
- ・公的扶助
- ・老人保健法
- ・老人福祉法
- ・年金・手当
- ・成年後見制度
- ・権利擁護センター
- ・消費者契約法
- ・税金控除等
- ・介護サービスの質

【弁護士・司法書士・医師等専門職・各機関との連携】

1. 相談利用者の権利の保障
  2. サービス利用に関する苦情相談・代弁機能
  3. 介護認定に対する不服審査請求の代弁機能
  4. 相続・財産管理・身上監護等の相談への対応機能
  5. 生活支援・財産保全サービスへの対応
  6. その他契約不履行・自己・損害賠償等への対応
- \* 相談利用者もケアマネジャーも共に安心して相談支援できる体制を整えておく

れていることではないでしょうか。  
当事務所では、ケアプラン作成の契約時に「相談に関する苦情・サービス利用に関する苦情はどんな些細なことでもお知らせ下さい」と伝えており、最近、介護サービスを利用しての苦情

が寄せられてきています。  
苦情の内容は、普通のサービスだったら考えられないような「ケアワーカーの対応が不愉快・技術が未熟で不安」「期待したサービスの内容でない」「スタッフ間の連携がうまくいっていない

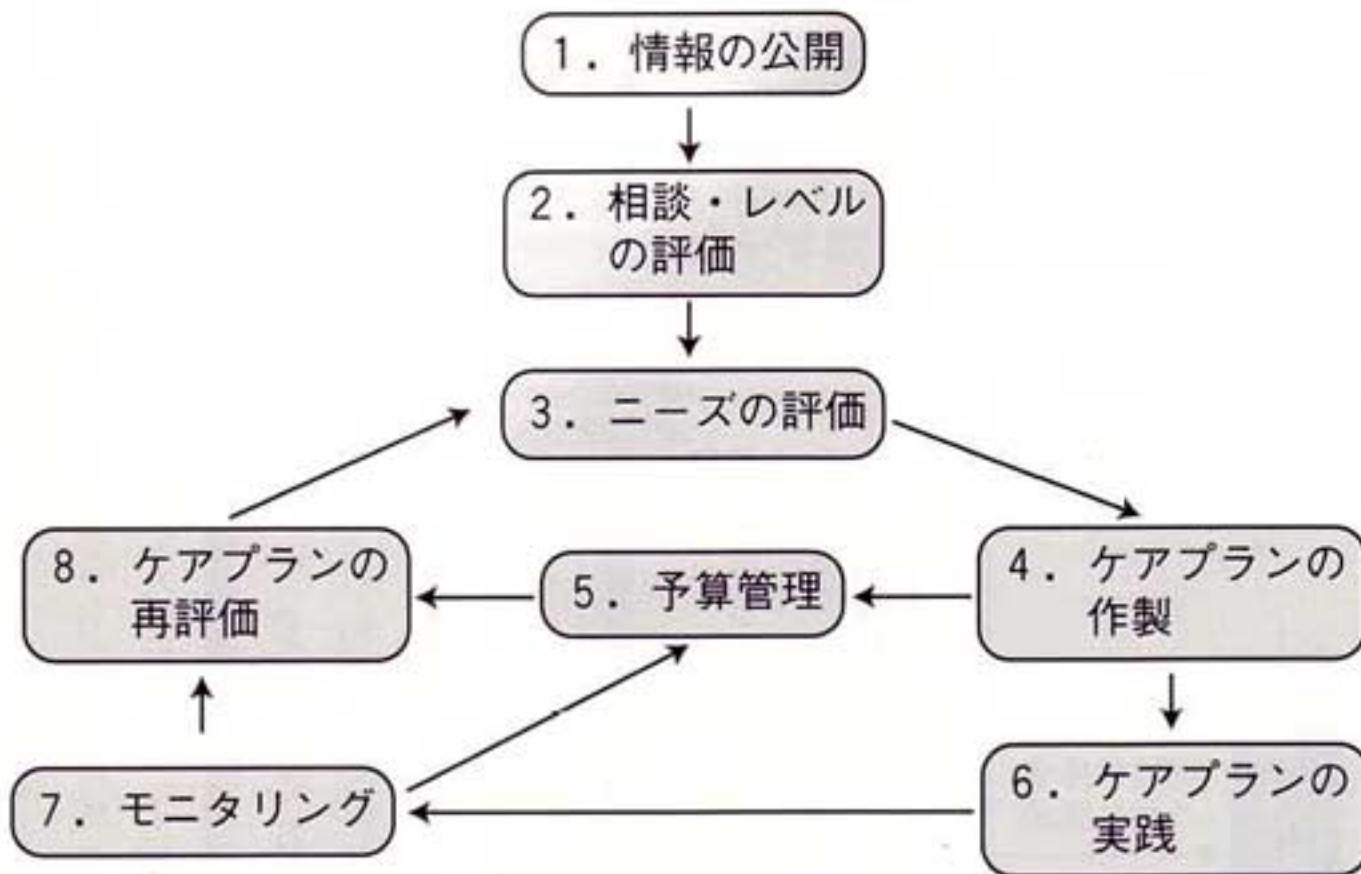
のか同じ事を何回も聞かれる」といった事から「ショートステイを1週間利用したら床ずれができた」「デイサービスで1日中椅子にT字帯で固定されたままである」「ショートステイを3日利用したがほったらかしにされていた2度といきたくない」に加えて、骨折や怪我・転倒による硬膜下出血等事故に関する苦情もきています。

当事務所は、相談事業者として独立していただきますので利用者も気軽に苦情を言いやすいし、サービス提供事業者にも利用者の代弁者として苦情を伝え易いのだと判断しています。事故後、利用者サービス提供事業者との調整を行うこともあります。サービス提供事業者にも属しているケアマネジャーだと苦情への対応は最も悩むことではないでしょうか。

ケアマネジャーの報酬に対して「業務量の割に安い」との議論がでています。ケアマネジャーが「高齢介護の弁護人」としての役割を果たすためには、さまざまな制度とさまざまな専門職とのネットワークが必要です。となると給付管理も含めた現在の報酬は確かに安いと言えるでしょう。是非、独立し



ケアマネジメントのプロセス



た居宅介護支援事業所の存続の為に経済的な保障をお願いしたいと思えます。ただ、生活相談に対して料金が表示されたことは画期的な事です。結果として相談業務に対する責任の所在が明確になり、医療・福祉の専門職の経営感覚・マネジメント能力が高められています。

総合的ケアマネジメントを行うことで、高齢者自身もこれからの人生設計がしやすくなります

くと期待できます。

ケアマネジャーには医療・福祉だけでなく、経済感覚も必要

「ケアマネジメントの目的は、介護を要する人のニーズに合った最も費用効率の高い「ケアパッケージ」を準備することにある。このためにケアマネジャーは本人、介護者と一緒に話し合いを持ち、地域内で利用できるサービスと使える予算を見合わせながら、できるだけ本人の意向に添ったサービスを選び出すことにある。プランが決まったらそれに合わせて必要なサービスを購入し、それが間違いなく届けられることを監視する責任を負う」(英国ケアマネジメント研修資料より)

上図は英国での研修資料を基に作成したものです。介護保険でのケアマネジメントにも、このように一人のケアマネジャーが特定個人のニーズ評価からサービスの選択支援・予算管理、サービスの利用、モニタリングまで全責任をもち、総合的な相談支援の実践が求められています。

私は英国での研修で、高齢者の医

療・福祉サービスの効果的・効率的活用の重要性とケアマネジメントの必要性を学び、ケアマネジャーは医療や福祉制度の知識だけでなく、経済的視点や費用対効果について考察する能力も必要なことを実感しました。英国のケアマネジャーは公務員であり、福祉・医療予算の効率化とサービスの公平性・質の評価を図っています。我が国においては、医師・社会福祉士・看護婦等と同様に、ケアマネジャーが専門職としての倫理性に基づいて相談利用者の立場に立った相談支援を行っていくよう期待されています。

日本も高齢社会になり医療・福祉・年金等社会保障費の増大は著しく、経済の停滞もあり、社会保障制度の見直しを強く迫られています。これからは、医療・福祉の専門職もサービスの質と同時に経済的効率化を考えて仕事をしています。時代になってきたことを意味しています。当事業所で行っているような総合的ケアマネジメントを行うことによって、効果的な生活習慣病の生活管理、介護予防指導、介護保険の活用を総合的にアドバイスでき、結果として適正な医療受診・服薬管理・介護保



険の効率的活用につながっていきます。高齢者自身も残された人生のライフプランニングがしやすくなり、年金をうまく活用してより安心な生活を送るために自らサービスを選択できるようなってきます。

### ケアマネジャーに求められる3つの条件

相談利用者宅に訪問するとあらゆる生活問題が重複して生活の継続を困難にしていることが解ります。従ってケアマネジャーには生活を支援する為のあらゆる制度を活用する能力が求められます。

① 福祉・医療・保健・生活保障制度を相談利用者の為に活用する能力を持つこと。

\* 自分に足りない知識は他の専門職の協力を得るー自身の能力の限界を知るー

\* 医療関係者は福祉制度を、福祉関係者は病気や医療制度を学ぶこと。

\* それぞれの専門相談窓口や担当者を知っておくこと (専門職とのネットワーク化)。

② 相談利用者の立場にきちんと立てる身分を確保すること。

\* サービス提供事業所内に併設されていてもケアマネジャーは独立していること

\* 相談利用者の生活支援の為に、情報・制度・専門知識を活用すること。

\* 相談利用者の立場に立てる力量を身につけること。

③ オンブズマンになれる勇気を持つこと。

\* 相談利用者は、制度利用に関する知識も乏しく情報も少なく弱い立場におかれています。

### 「総合的ケアマネジメント」を 実践するために、医療・福祉の 両方の知識を深めよう

公的介護保険の施行により、ケアマネジャーという新しい生活の相談専門員が誕生しました。その大多数を担っている専門職が看護婦です。しかし、看護婦の知識だけでは総合的な生活支援相談は難しいと思います。社会福祉士のような福祉の専門知識を持ったソ

ーシャルワーカーとの連携は欠かせません。私は公務員として働きながら大学の社会福祉学科で学びましたが、学びのすべてが新鮮で役所の相談窓口で前例に基づいてこなしていた相談に法的裏付けができた事で「相談窓口」での対応に自信が持てるようになりました。ですから「看護婦が社会福祉士を取得して相談支援の方法がこのように変わった」という言葉に対し、「どのようにならうに？」と問われれば、「総合的なケアマネジメント」ができるようになった」と答えるでしょう。具体的には「ケアマネジメント(問題解決型相談サービス)」を実践できる事です。看護婦は病人(患者)への対応を主にしてきました。人生にとって病気による医療受診や入院はたまたま起こる「非日常の問題」です。社会福祉士は「日常生活問題」に対する対応を主にしています。生活は日々継続しています。生活問題に対する相談は、的確に・継続して関わる必要があります。独立した生活支援相談の事務所を持ち「総合的ケアマネジメント」を実践する為には、是非両方の知識・技術を深めることをお勧めします。

看護婦・社会福祉士の2つの知識によって、「相談窓口」での対応にも自信がもてました