

利用者にとっての居宅介護支援事業所(ケアマネジャー)の再評価

～相談利用者の生活支援に役に立つケアマネジメントとは～



NPOゆうらいふ理事長 **山田 登喜子**

介護保険が施行される以前、1999年10月10日付日本経済新聞の紙面上、厚生省老人保健福祉課長の山崎史郎氏は「21世紀の日本社会を支える介護システムのあり方」の中で、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をチェックして、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。

その後5年が経過した現在、「高齢介護の弁護人」「かかりつけケアマネジャー」としてのポジションを確保し、利用者の立場に立ったケアマネジメント(問題解決型相談サービス)ができていくケアマネジャーがどれだけいるのでしょうか。

ケアマネジャーは 独立した立場であるべき

介護保険における登場人物は、保険者である市町村とサービス事業者、サービス利用者の三者です。その中で

最も立場が弱く、情報量の少ないのが利用者なのです。だからこそ、ケアマネジャーが利用者の立場に立つてきちんと情報提供しないと、自立生活の基本である「選択権」を保障することはできません。また、ケアマネジャーがきちんと利用者の側に立つためには、事業者や保険者から独立した立場を確保できていることが必須条件です。

利用者にとっての苦情は、保険者に対する苦情と事業者に対する苦情の2点です。消費社会にとって苦情処理(クレーム対応)こそ、サービス向上・高品質保持のポイントと言われています。ですから、NPOゆうらいふでは、ケアマネジャーがきちんと利用者の側に立てるように、相談事業所として独立しています。同時に、保険者からの委託を受けて認定調査に行くことも拒否しています。

この当たり前の理念を実践できる場が確保され、守られていないと、介護サービスの質の向上を目指すこともできず、ケアマネジャーとしての仕事への情熱を持ってもらうこともできません。ケアマネジャーの関わりは、利用

者のみでなく家族全員の生活のあり方を変えるときにも、その地域の暮らしを変えていきます。また、生活支援は「死に方」「生き方」への関わりです。ケアマネジャー自身の哲学(生き方・死に方)が問われる仕事でもありません。

システム化し、 事務処理の効率化を図る

今年度、居宅介護支援事業所に対する実施指導が厳しくなり、3項目が実施されていないと運営基準減算が実施されるようになりました。これらを真に実践するためには、管理者のソーシャルワーク及びマネジメントの力量に加えて、ケアマネジメント業務をシステム化し、事務処理の効率化を図っていく必要があります。NPOゆうらいふでは、6人のケアマネジャーが相談活動を行っていますが、利用者側にとっては「どのケアマネジャーに当たっても同質の相談サービスであってほしい」と願うのは当然のことです。

相談の質を保つために、主任ケアマネジャーとしての任を看護師・社会福祉士の資格を持つ筆者が受け持っていますが、それに加えて、給付管理や事務処理管理を行う専従職員がいないと、月250人以上の相談者の生活支援はできないと実感しています。