

低空飛行な主任ケアマネージャーが語る、いいケアマネージャーの選び方

居宅介護支援事業所ハッピーウッド 主任介護支援専門員

佐伯典彦（さえきのりひこ）

ケアマネージャーは高齢者とサービスの橋渡し役である。どんなサービスが必要か、どんな介護が必要か、高齢者の立場になって考えてアレンジする、というのは建前で現実には高齢者の側ばかりには立ってられない。ケアマネージャーは、大抵サービスを提供する訪問介護事業所や介護保険施設等に併設する居宅介護支援事業所に所属している。従って、自分の所属するサービスを勧めがちになる。規則的にはケアマネージャーは公正中立を旨とし、所属機関の利益を図ってはならない。しかし、給料はそこから出ているから、全く無視するわけにはいかない。しかしそこを逆手にとれば、自分にとって適するケアマネージャーを選べる近道になる。ケアマネージャーの仕事のメインは次の3つである。

1. アセスメント（課題分析）

高齢者の状態把握。その高齢者の疾病・障害・麻痺の程度・認知症の程度、生活歴・性格・家族背景・住環境など、その高齢者の人生の背景を全体的に捉える。

2. ケアプラン作成

どんなサービスを利用するのか、高齢者や家族の意見を聴きとり計画作成し、サービス事業所につなぐ。

3. モニタリング

定期訪問により、高齢者の状況のチェックをし、サービス利用の状況を確認し、相談・助言をする。

他にも要介護認定の更新代行申請や給付管理事務、サービス担当者会議の施行もあるが、直接高齢者に関係するのはこの3つである。

この中で最も重要なのはケアプランの作成。ケアマネージャーの腕前は、どれだけ多くのサービス事業所と繋がっているかによって決まる。「机の引き出し」を多く持っているかが、高齢者の希望に沿ったケアプラン作成ができる。

ケアマネージャーはどのようにして事業所と繋がりをもつか。役所ではサービス事業所一覧表をくれるだけである。筆者も市直営の地域包括支援センターにいたのでよく分かる。

最初は自分で見学に行ったり、高齢者がそのサービスを使う時に同席したりして、感覚を養うしかない。フットワークの軽いケアマネージャーほど、「机の引き出し」が多くなる。「机の引き出し」が多くても、状況の把握力が十分でなければ、満足のいくケアプラン作成はできない。故に高齢者の状況や要望を正確に判断していく能力も求められる。我がまま・身勝手・注文多い・融通が利かない高齢者も少なからずいるし、多忙・無責任・自分本位は家族も同様である。そんな高齢者や家族に板挟みになり、苦情を聞き、都合のよい希望を聞き、実現不可能な要求を押し付けられることもある。ある面ケアマネージャーの仕事は過酷である。そんな高齢者の心を穏やかにするところは、ケアマネージャーの腕の見せ所である。優秀なケアマネージャーは、高齢者

のよき理解者となり、心の支えとなりえる。人は皆老いていく。だから優秀なケアマネージャーを見つけることは極めて大切である。では自分に合うケアマネージャーを見つけるにはどうしたらいいのか。いいケアマネージャーを見つける最大のポイントは、自分がどんなサービスを受けたいかを見つけられるかである。「ヘルパーに来て欲しい!」「デイサービスに行きたい!」「施設に入りたい!」と希望を明確にすればいい。「とにかく何とかして!ケアマネさん、後はよろしく頼む!」ではケアマネージャーは動きにくい。ヘルパーに来てほしいなら、ヘルパー事業所併設の居宅介護支援事業所、医療面の相談をしたいのなら、訪問看護ステーション併設の居宅介護支援事業所、施設に入りたいのなら、特別養護老人ホームや老人保健施設併設の居宅介護支援事業所のケアマネージャーに担当を依頼するといった具合に…。前記の通り、ケアマネージャーは公平中立にケアプランを作らなければならないが、自分の所属する事業所のサービスは、当然他より提供しやすい。ショートステイであれば、多くのケアマネージャーが予約を取るのに苦労するが、特別養護老人ホーム併設の居宅介護支援事業所のケアマネージャーは、比較的自由にケアプランを作成できる。所属先の融通が利くからである。ヘルパーの派遣も、派遣元のケアマネージャーが有利なのは当然である。順番待ちの多いデイサービスも、所属先のケアマネージャーが担当する高齢者には、必要に応じて優先権を与えることも多い。このようなことは、もちろん好ましくないが、ケアマネージャーの公平中立のために、サービスを受け損ねては仕方がない。一口に言って、ケアマネージャーと言っても、技能・知識は一律でない。ケアマネージャー資格の試験を受けるには、特定の基礎資格が必要だ。それによって得意分野が違ってくる。医師や看護師の基礎資格でケアマネージャーになった人は、当然医療分野に強く、介護福祉士や老人福祉施設の相談員の社会福祉士を基礎資格でケアマネージャーになった人は、介護分野が得意。理学療法士なら当然リハビリ。他に薬剤師、鍼灸あんまマッサージ師、管理栄養士、言語聴覚士等、様々な専門職がケアマネージャーになっている。自分がどの分野に悩みを抱えているかが分かれば、ふさわしいケアマネージャーを探すことができるであろう。

ケアマネージャー試験合格後の実務研修や、5年に1回の資格更新研修（最近ではzoom等のオンライン研修になっているが）の集合研修で、他のケアマネージャーと一緒にになると、この人ケアマネージャーに向いているのか、甚だ疑問視してしまう人にも出会う。グループワークで他のケアマネージャーの意見を全く聞かず、自説を押し通すのみ。そのような人が、高齢者と実際面談する場面を空想すると、そら恐ろしくなる気持ちになった。

一方、自分が高齢者になったら、どんなケアマネージャーについてほしいか、会場を見渡してみる…。いや待てよ。佐伯家の男性は皆短命。63歳で他界した父が最高齢。筆者は今62歳。ケアマネージャーにお世話になるご縁は、ほぼ絶望か。