

家族介護者からみたケアマネジャーの支援

湯原悦子
伊藤美智予
尾之内直美

要旨

ここ数年、家族介護者への支援の必要性が多く場で語られるようになってきた。支援者の側から家族介護者への支援を論じた研究は数多く見られるが、家族介護者の側から支援者の支援を論じた研究はほとんどない。本研究では、認知症の人の家族介護者6名を対象に、ケアマネジャーが行う支援をどう捉えているかを明らかにすることを目的に、インタビュー調査を行った。その結果、家族介護者のなかにはケアマネジャーの役割や業務範囲を理解できていない者がいること、病気や制度、サービスに関しては専門職に頼られるほどの知識を有している者もいること、問題なく安定しているように思えても、家族介護者はその時々に応じた悩みや不安を抱えており、支援が必要な状態にあることなどが見出された。要介護者のみならず、家族全体を支える支援システムの構築は早急に検討すべき課題である。

キーワード：家族介護者，ケアマネジャー，ケアプラン，介護者支援

はじめに

2010年8月に行われた第29回社会保障審議会・介護保険部会では、「家族介護者への支援のあり方」が検討され、2011年には介護者に対する全国実態調査が行われた。また、地域で家族介護者支援をテーマとするシンポジウムが企画されるなど⁽¹⁾、ここ数年、家族介護者に対する支援への関心が高まりつつある。

一口に家族介護者といっても、障害者の介護、病児の介護などさまざまなケースがあるが、なかでも認知症の人を抱える家族については具体的な介護行為のみならず、精神的な悲しみ、現状を受け止めることへの葛藤など、多様な困難を抱えていることが明らかにされている（介護者サポートネットワークセンター・アラジン 2011、公益社団法人認知症の人と家族の会 2012）。

現在、認知症の人については、要介護度に応じ、介護保険制度を利用することが可能である。在宅での介護の場合、介護支援専門員（以下、ケアマネジャー）に居宅サービス計画（以下、ケアプラン）の作成を依頼することができる。ケアマネジャーは要介護者の心身の状況や家族の介護力などをアセスメントし、支援目標や利用するサービスを記載したケアプランを作成する。そのプランは利用者または家族に説明がなされ、利用者の同意を得たうえで実行されることになっているが、実際には「ケアプランってサービス予定表のことですよね」「ケアマネジャーって何をしてくれる人がよく分かりません」などと述べる家族介護者も少なくない。利用者や家族から見て、ケアマネジャーとはいったい、どのような存在なのだろうか。彼らによる支援は、利用者や家族の生活にどのような効果をもたらしているのだろうか。この点について、ケアマネジャーの側から家族との関わりに言及した研究は数多く見られるが、家族介護者の側からケアマネジャーの支援について論じた研究はあまり見られない。

そこで我々は、家族介護者を対象に、介護により生活はどう変化したか、ケアマネジャーは彼らにとってどのような存在なのか、ケアマネジャーに何を期待しているのかについて調査を行った。その結果をもとに、家族介護者への支援の充実に向け、検討すべき点を確認するのが本研究の目的である。

1. 先行研究の到達点と本研究の位置づけ

ケアマネジャーを対象に家族への介入の効果を研究した綾部（2011：246）は、「ケアマネジャー自身や支援を受ける当事者である本人や家族が実際にどのようにケアマネジャーの存在をとらえているのかや、ケアマネジャーの存在は本人が生活を継続する上で効果があるのかといった研究は少ない……特に質的研究については非常に少ない」と指摘している。

本研究を行うにあたり、CiNiiを用い、家族介護者の視点からケアマネジャーの支援について検討がなされた研究を調べた。詳細検索画面で「介護者」あるいは「家族」、そして「ケアマネジャー」「介護支援専門員」をキーワード指定し、2000年以降に発表された研究を調べたところ、そのほとんどはケアマネジャーなど支援者の立場から、家族介護者や要介護者への関わりについて論じたものであった。そして、家族介護者の側からケアマネジャーの支援について論じた研究は1件しか見出すことができなかった⁽²⁾。

その1件は、2002年に福岡県内の認知症の人と家族の会の会員や地区内の介護サービス利用者を対象に、介護保険下における認知症の人を抱える家族の介護負担と介護サービス評価について明らかにした研究である（保坂ほか：2004）。研究方法はアンケートによる調査で、有効回答は417であった。結果、主介護者の介護サービス評価は4つの軸から構成されており、主介護者のケアマネジャーに対する評価（要介護者の生活状態を理解していない、認知症の状態を理解していないなど）はその一つを構成することが示された。

その他、サービス利用者の立場からケアマネジャーの支援について論じた研究としては、2003

年、岡山県倉敷市の在宅介護支援センターを通じて協力が得られた 65 歳以上の利用者のうち、認知症がないと思われる者を対象に、生活満足度と介護サービスの評価について明らかにしたものがあ (高見ほか: 2005)。この研究では、介護保険サービスの利用者の生活満足度は、介護保険サービスに関する「ケアマネジャーからの説明について」「サービス提供者について」「ケアプランに関する満足度」「サービス利用による変化」の 4 カテゴリー 17 項目との間に有意な関連が認められることが示された。

これらの研究からは、本人や家族介護者の介護サービスに対する評価には、ケアマネジャーやケアプランに対する満足度が影響することが推測される。ただし、研究方法は量的調査であるため、家族介護者がケアマネジャーの存在をどう受け止めているのか、それはどのような理由によるのか、ケアマネジャーに何を望んでいるのか等に関しては、詳しい情報を得ることはできなかった。

2. 研究方法

本研究は、認知症の人と家族の会 A 支部 (以下 A 支部) の協力を得て行った。

1) A 支部の概要

A 支部は認知症の人と家族の会が設立された 1980 年に創設された。2012 年 1 月現在、会員 600 名弱を擁し、その内訳は現在介護中の人、看取り終えた人のみならず、介護に関わる専門職や学生なども含め多様である。創設以来、認知症の人を抱える家族の支援に熱心に取り組んでおり、2012 年現在、県下 14 自治体で認知症の人の家族支援プログラムを展開し、家族会の設立をサポートするなど、幅広く家族介護者に対する支援を展開している。2010 年には今後の活動の指針になるものとして介護者憲章⁽³⁾を作成し、介護される側への支援と同様に、介護する側への支援も重要であることを主張した。2011 年からはイギリスなど海外の取組みを参考に、家族の意向や将来の希望などを的確にケアマネジャーに伝えられるよう、セルフアセスメント「介護家族より ケアマネジャーに伝えたいこと」の開発に取り組んでいる。

2) 調査対象と調査方法

A 支部の会報を通じ、現在介護中あるいは看取り終えた人に、介護に関するインタビュー調査を行いたい旨を明記し、協力者を募集したところ、会員 6 名の協力が得られた。この 6 名に対し、2012 年 3 月、日本福祉大学名古屋キャンパスの一室で、あらかじめ用意した質問について考えてもらう形での半構造化インタビューとグループ討論を実施した。インタビューとグループ討論の司会は A 支部会長と筆者 (湯原) が担当し、記録は高齢者分野の研究を行っており、A 支部会員でもある伊藤が担当した。

3) 倫理的配慮

調査を行うにあたり、協力者に対し、会話の内容はICレコーダーに録音するが内容は支部の活動の充実と研究以外の目的では使用しないこと、また、使用にあたっては匿名性に配慮し個人名が明らかにならない工夫を行うことを説明し、了解を得た。

4) 質問内容

質問内容は、基本情報 a. 調査協力者の情報：介護年数、介護形態（同居か別居か）、要介護者の続柄、性別、要介護度 b. ケアマネジャーの情報：現在の担当者は何人目か、性別、事業所形態（居宅か施設か） 介護で生活はどう変化したか ケアマネジャーはあなたにとってどのような存在か ケアマネジャーに望むこと の4点である。

5) 分析方法

記録担当者が調査中にメモを取り、作成した記録をもとに、ICレコーダーの録音による情報を補足し、要点を箇条書きに整理した表を作成した（図1と表1～3）。そして、それらの内容に間違いがないかをA支部会長、湯原、伊藤、当日の調査協力者1名の4名で確認した。その後、A支部が行う研究会メンバー間で表の内容を共有し、結果の考察を行った。

3. 結果

1) 基本情報（図1）

調査協力者に関する情報

性別は男性2名、女性4名であった。看取り終えた者が1名、現在介護中が5名で、その人のなかには、看取り終えた後に再び別の親族の介護をしている者が1名含まれている。

妻を介護している夫が2名、実母の介護をしている娘が1名、義理の親の介護をしている（いた）嫁が3名であった。要介護者と同居しており主に介護を担っている者が4名、要介護者とは別居で、他に主介護者がいる者が1名、要介護者が施設に入所している者が1名であった。要介護度では、要支援2から要介護5まで分かれていた。介護経験は短い者が3年、長い者が15年であった。

ケアマネジャーに関する情報

全て女性で、居宅介護支援事業所に所属するケアマネジャーが5名、施設内（グループホーム）のケアマネジャーが1名であった。

2) 介護で生活はどう変化したか（表1）

調査協力者のうち、要介護者と別居の2名を除く4名が介護を担ったことにより、自分の生活に何らかの変化を感じていた。

No		性別	A. 介護の状況					B. ケアマネジャー			
			要介護者の年齢	本人からみた要介護者の続柄	要介護度	介護年数	介護形態	介護サービスの利用	これまでに交代したケアマネジャーの数	性別	形態
1	Aさん	女性	91歳	実母	要支援2	5年	別居・主介護者は妹	ヘルパー	2人目	女性	居宅介護支援
2	Bさん	女性	92歳	義母	要介護2	8年	徘徊をきっかけにグループホーム入居	グループホーム	2人目	女性	施設内
3	Cさん	女性	91歳	義父	要介護4	3年	同居、その後施設	(在宅時) デイサービス、デイケア、訪問介護、訪問看護、ショートステイ(まれに)、ベッドのレンタル	1人のみ(介護終了)	女性	居宅介護支援
4	Dさん	男性	68歳	妻	要介護5	15年	同居	デイサービス4回/週、訪問看護	3人目	女性	居宅介護支援
5	Eさん	男性	75歳	妻	要介護3	3年半	同居	デイサービス週5回・レンタル/ベッド・車いす・つまり棒(居室およびトイレ)	1人目	女性	居宅介護支援(1人ケアマネ事業所)
6	Fさん	女性	86歳	義父母 義父は死亡し、現在は義母のみ	要介護2(義母)	8年	義父は最期、寝たきりの人用の賃貸住宅に入居。義母は同居。	デイサービス(脳トレ)	義父は5人 義母は2人目	女性	居宅介護支援

図1 基本情報

ここでは要介護者と別居しているAとB、在宅で妻を介護しているDとE、在宅で義理の親を介護する(した)CとFに分け、それぞれの生活の変化について確認する。

・要介護者と別居のAとB

A、Bともに自分自身の生活は「特に変化していない」と捉えている。ただしAは要介護の実母に「以前より頼りにされなくなった」と感じている。実母は主介護者である妹を頼りにしており、Aはその状況を理解しつつも、頼られないことに一抹の寂しさを感じている。

Bは要介護の義母が施設入所したため、特に生活に変化が生じることはなかった。しかし、施設入所の決断については、それがよかったのかどうか、しばらく悩む日々が続く、自分なりに納得できるようになるまでかなりの時間を要した。

・在宅で妻を看ているDとE

Dの妻が認知症を発症したとき、Dも妻もまだ50代で、Dは常勤で仕事をしていた。60代になってDは仕事をやめ、それ以来ずっと妻の介護に従事している。Dは認知症が進む妻を見守り、妻の家庭内での役割を尊重するよう努めていたが、症状が進むにつれ、しだいに妻から自分へ、家庭内での役割が移っていった。現在、妻は要介護5で、話が通じる状態にはなく、淋しい

表1 介護で生活はどう変化したか

	介護で生活はどう変化したか
Aさん	<ul style="list-style-type: none"> ・母との関係が変化した。妹に比べ、頼りにされなくなった。 ・母にご飯を作るために会いに行くと暗い感じで「来なくていいのに」と言われるのが悲しい、帰りの電車で落ち込む。 ・以前は私に相談してくれたが、現在は母は私よりも妹を頼りにしている。さびしい。
Bさん	<ul style="list-style-type: none"> ・施設に入所したため、特に生活上の変化はない。 ・いい人だったので、見てあげたい気持ちはあったが、徘徊があり、在宅介護は断念した。 ・以前は施設にお願いしてしまったという負い目があったが、今は施設に預けることもよい、自分たちの生活も大切にしなければと思えるようになった。
Cさん	<ul style="list-style-type: none"> ・入退院を繰り返す中での介護だった。入院になると24時間付き添いだった。 ・ほぼ自分の時間がなくなった。やりたいことができない、行きたい所に行けない。その上転居先の家の建築があり、とても忙しかった。 ・そのような中、義理兄たちとの連絡が密になり、それは結果的によかった ・自宅を引越すことが決まっていたので、汚れても、しもの失敗をしてもさほど気にならなかった。住宅改修も見た目が悪くなるうが、今、便利ようと考えることができた。 ・義父とはまあまあ相性が良く、認知症になるまでかわいがってもらったこともあり、介護を担うことは本意ではなかったし、お世話そのものは嫌ではなかった。 <p>しかしながら、介護に関し、3つの苦痛があった。</p> <p>認知症状に対して「うそ」を言っておまかせことのストレス。「デイに行く」というのが理解できないので「同窓会のお誘いがあったから送っていくね」というような些細な嘘をつくことに苦痛を感じた。</p> <p>歩行が不安定なのに自覚が無く、ふっと歩きだし転倒するため、目が離せず手がかかり、ショートステイはほとんど利用できなかった。</p> <p>施設入所を決めること。私自身が決心するのに悩んだ。</p>
Dさん	<ul style="list-style-type: none"> ・妻の病気が発症したとき、自分は50代でまだ仕事をしていた。60歳過ぎに仕事をやめて、介護に専念するようになった（妻は50代前半でアルツハイマーを発症）。 ・妻と二人だけの生活を20年間やっている。病状の進行につれ、家事を教える妻、教わる自分という立場がだんだん変わり、自分が主になっていった。 ・うす味が好きな妻が濃い味、甘いものが好きになった。 ・一番つらかったのは、徘徊が始まったとき。一気に要介護度が3から5になった。
Eさん	<ul style="list-style-type: none"> ・良い変化としては、自分の人間性が向上した（耐えること、思いやりなど）。 ・悪い変化としては、24時間介護なので、友人との交流の時間がとれなくなった。たまには何年ぶりかに会う友達もいるから、そういう人に会う機会があるとよい。
Fさん	<ul style="list-style-type: none"> ・実家の義姉は介護に関する知識がない。だが自分は義父母の介護をしていたので、介護に関するアドバイスをすることができるようになった。 ・義母との関係が大変なのを夫も見ていたので、仕事以外のことは何もしない人だったのに、今は私の外出を認めてくれたり、食事をチンして食べてくれたりとか、夫が変わった。外に出ることを許してもらえるようになった。 ・義父は4時から夕食を食べたいと言っていたので、家事をこなしながら昼過ぎにもう夕食の支度をしなければならぬ。食べ終わるまで2時間かかる。近所から何かお誘いがあっても、断っていた。つきあいづらい人と思われていただろう。まったく自由時間がなかった。義母からは暴言、悪口を言われている。 ・状況を分かってくれていると思っていた義姉が、義父がねたきり住宅に入る時、急に義母の味方になった。それ以来関係が悪い。義母は嫁とケアマネと病院が結託して夫を姥捨て山に捨てた、と思っている。

気持ちもあるが、Dにとって妻は今でも大切な存在であり続けている。

Eの介護は3年前に始まった。介護にあたり、Eは要介護の妻を複数の医療機関に受診させ、症状や薬、制度について自分なりに調べるなど、情報収集に熱心である。妻は現在、目が離せない状態であり、Eは介護を担ったことにより、友人との交流の時間がとれなくなった。一方で耐える、思いやりなど、自分自身の人間性が向上したことについてはよかったと振り返っている。

・在宅で義理の親を看ている (いた) CとF

Cが介護していた義父は入退院を繰り返した。その付き添いのため、Cは自分の時間が確保できなくなり、やりたいことができず、行きたいところにも行けなくなった。介護前の義父との関係は悪くなかったため、介護そのものは嫌ではなかったが、常に目が離せない、相手を落ち着かせるために「うそ」を言わなければならない、施設入所を決断しなければならなかった点などにストレスを感じていた。ただし、介護をきっかけに義理の兄たちと頻繁に連絡をとるようになり、彼らとの関係が密になったことはよかったと受け止めている。

FもCと同じく、義父の世話と家事に追われ、全く自分の時間が取れなくなってしまった。近所から何か誘いがあっても断ることが多く、近所との関係は以前より悪化したと感じている。加えて義父の施設入所の決断をきっかけに、別居の義姉や義母との関係がよくなった。ただし、介護をきっかけに仕事以外は何もしない人だった夫がFの外出を認め、食事を自分で用意して食べるようになったこと、介護に対する知識が豊富になったことはよかったと受け止めている。

3) ケアマネジャーはどのような存在か (表2)

ケアマネジャーについての評価は、「遠い存在 (A)」「専門性が感じられない (B)」「あてにしていなかった (C)」「頼りにならない (D)」「あまり期待していない (E)」など、全体的に厳しいものであった。

このような厳しい評価の背景として、担当者がしょっちゅう変わる、担当者が変わった後、以前ほどに話ができなくなった、会う機会そのものがなく、ケアマネジャーの業務は片手間にやっているように思えてならない、人により力量が違う、質問しても答えが得られない、話が参考にならない、自分 (介護者)の方がよく知っているなどが語られた。

評価できる点としては、「フレンドリーに声はかけてくれる (B)」「家族会の支援プログラムを紹介してくれた (C)」「頼んだことはやってくれる (D)」などであった。その他、Cは「義理の姉の紹介だったので、あまり本音で話せなかった。家族の愚痴などこぼせなかった」と、そもそも依頼状況から生じた限界があったことを指摘した。

その一方、「そもそもケアマネジャーは何をしてくれる人なのかがよく分からない (E)」など、介護者自身、ケアマネに期待できる役割や業務範囲について正確に理解できていない状況も伺われた。

ケアプランについては、「ケアプラン、何がどう変わったのかが分からない。もしかしたら事

表2 ケアマネジャーはどのような存在か

	ケアマネジャーはどのような存在か
Aさん	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーの存在は大きくない。 ・人事異動で担当者が代わって、遠い存在になった。
Bさん	<ul style="list-style-type: none"> ・フレンドリーに声はかけてくれる。 ・「何かあったら言ってくださいね」とは言われる。 ・はじめのころは、しょっちゅう「家に帰りたい」と言われるので、ケアマネジャーに相談はしていた。 ・いない時が多いので、直接話をすることは少ない。 ・グループホームのケアマネジャーは他の業務もある。忙しそう。ケアマネジャー業務は合間にやっている感じ。片手間にやっているのでは。 ・状態が落ち着いているせいか、最近はそのほど接触はない。ケアプランが郵送され、何かあったら訂正して送ってください、と言われていた。 ・今は本人が落ち着いているのでいいのだけれど、不満はある。 ・ケアプラン、何がどう変わったのかが分からない。もしかしたら事務の人がやっているのではないか。専門性が感じられない。 ・食べること以外に、何か楽しみを見出すことはできないのか。安全な環境で預かっていただくのはもちろんだが、一人ひとりをもう少しよく見てもらえれば、(ケアプランも) ちょっと違ってくるのでは。 ・フレンドリーに話是可以するが、フレンドリーなことと専門職としてケアマネジャー業務をすることとはちょっと違う。
Cさん	<ul style="list-style-type: none"> ・あまりあてにしていなかった。 ・義理の姉の紹介だったので、あまり本音で話せなかった。家族の愚痴などこぼせなかった。 ・ケアマネジャーにはいい顔をしていた。 ・距離感が縮まらなかった。 ・家族会の支援プログラムを紹介してくれたことはよかった。 ・病院の手配や訪問看護においても自分が走って来てくれるなど、ありがたい面はいろいろあった。
Dさん	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーは頼りにならない。 ・あてにはできない。頼んだことはやってくれるが、頼むのはケアマネジャーを通さないといけないことがあった時のみ。今は自分でできることは自分で調べる。 ・ケアマネジャーで大事なのは人柄。 ・ケアマネジャーにいろいろ聞いていたが、はじめはケアマネジャーに何を聞いたらよいかも分からなかった。 ・人によって力量に差があるように思う。 ・事業所都合の転勤で、担当ケアマネジャーがころころ変わるの困る。 ・自分が力をもっていないと、(介護は) やっていけない。
Eさん	<ul style="list-style-type: none"> ・あまり期待していない。 ・転倒について質問しても答えが得られない。 ・電話してもいないことが多い。ケアマネジャーからもっと情報が欲しい。 ・以前に「医療の問題に立ち入ることはできない」と言われたことがある。 ・ケアマネジャーは何をしてくれる人なのかがよく分からない。 ・あまり参考になる話がない。最近聞く前に、自分で調べている。 ・自分のほうがケアマネジャーに情報提供している。

Fさん	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでにケアマネジャーが何人も変わっている。半年で3人変わった。 ・義父のケアマネジャーとはほとんど会えなかった。部屋にケアプランが置いてあった。 ・状態的には義父はほとんど変わらなかったで、ケアマネジャーはいてもいなくても変わらなかった。 ・8年前のケアマネジャー（義父）にはよくしてもらったが、8年前だったので（ケアマネジャー自身の）知識も少なかった。制度や仕組みを知らなかった。 ・介護に関する知識を得たのは家族会が主催する家族支援プログラムである。それまで、障害者としての届け出をすれば認知症についても助成が得られることを知らなかった。特別障害者手当をもらうとき、ケアマネジャーも医師も認知症で申請できることを知らなかった。 ・ケアマネジャーからは「あなたのところにくると勉強になります」と言われた。 ・義母のはじめのケアマネジャーは若くて気が合わなかった。今のケアマネジャーは介護経験があり、気持ちをよく分かってくれる。 ・ケアマネジャーは義母と関係が悪くなることを恐れ、状況改善については「無理ですねえ」と言う。 ・ケアマネジャーは義母と関係が悪くなるのを恐れている。そのため、一歩踏み込むことをせず、この関係は何年も変わらない。 ・ケアマネジャーも忙しい、これ以上お願いすることはできないと思う。 ・他の人から愚痴に3時間も費やしてくれるケアマネジャーはいないよ、と言われ、そうなのかと思った。 ・同じような立場（介護経験がある）だと気持ちが理解してもらいやすいと感じている。
-----	--

務の人がやっているのではないか。専門性が感じられない (B)」「食べること以外に、何か楽しみを見出すことはできないのか。安全な環境で預かっていただくのはもちろんだが、一人ひとりをもう少しよく見てもらえれば、(ケアプランも) ちょっと違ってくるのでは (B)」という指摘がなされた。

その他、ケアマネジャーに対する印象は、介護期間に応じて変わっていることが確認できた。介護を初めて間もない時期、調査協力者はケアマネジャーについて介護についてよく知る貴重な情報源と捉え、認知症の症状や介護方法についていろいろと質問をしていた (B, D, E)。しかし、納得いく返事が得られない、解決策が見いだせないなどの失望を経験し、しだいにケアマネジャーに頼るのではなく、「自分で調べる」態度を身に付けていった (D, E)。たとえば E は、転倒について質問したが納得いく回答が得られず、ケアマネジャーからは「医療の問題に立ち入ることはできない」とくぎを刺されたため、「最近では、聞く前に自分で調べる」ようになった。そして今では「自分のほうが（よく知っており）ケアマネジャーに情報提供している」と考えている。この点について、介護経験の長い F も、ケアマネジャーから「あなたのところにくると勉強になります」と言われた、と語っている。

4) ケアマネジャーに望むこと (表3)

希望が多かったのは「知識を得てほしい」である。知識の内容は認知症のこと、制度やサービスのこと、他の事業所のことなどであった (A, B, C, D)。また、要介護者にあうサービスの提案 (C, F)、同じ立場の家族の紹介を望む声 (E) も聞かれた。一方、「ケアマネジャーが全

表3 ケアマネジャーに望むこと

	ケアマネジャーに望むこと
Aさん	<ul style="list-style-type: none"> ・自分が介護を担っていない、妹にやってもらっているという引け目がある。この気持ちを知っておいてもらいたい。 ・本当なら、母の白内障のことや、母との関係があまりうまくいかなかった時などを傾聴してもらいたい。研修などを通して、認知症のことをいろいろと知ってほしい。 ・お金がかからないサービスなどもあるので、勉強してもらえるとよい。 ・ケアマネジャーには母の思いも聞いてほしい。今、傾聴ボランティアに来てもらっているが。
Bさん	<ul style="list-style-type: none"> ・自分はケアマネジャーにとって楽なケースだと思う。 ・家族のこと（思い、心の、精神的な部分）をもっと知ってほしい。 ・家族の思い、心の、精神的な部分を大事にしてほしい。いつも明るい顔でいられるわけではない。皆がいろいろな思いを抱えながら来ているのだから。 ・もっと認知症に関する勉強会に行きたくて欲しい。ケアマネジャーとして給付管理とか、最低限の仕事をするだけで精一杯な印象。 ・スタッフはいい人だけど、管理的立場にいる人はもう少し勉強して一人ひとりを見るようにしてほしい。 ・ふだん面会に行く時にも、私が幻視・幻聴などに落ち込んで、つらい思いをしている時がある。
Cさん	<ul style="list-style-type: none"> ・当時、担当のケアマネジャーに不満はなかったが、今思うと、もう少しサービスの提案があっても良かったかな、と。デイショートも全て私が情報収集して体験に行き、決めたので。担当者会議もなかった。 ・施設に併設の事業所の方は、他の事業所のことをあまり知らないのでは？ ・他に変えたくないと言う思いはあるかもしれないけど、もう少しフェアな視点で他のサービス（事業所）を紹介してほしい。 ・どこのどういうケアマネジャーを選んでいいのか、地域包括支援センターで教えてもらえるような仕組みがあればよい。一覧で事業所の名前が出ていても分からない。最初に事業所を選ぶ時にケアマネジャーの人となりを理解できるといいのだけど。
Dさん	<ul style="list-style-type: none"> ・介護者の精神的ケアは必要だが、30分くらいの訪問で行うのは無理だと思う。 ・最初のケアマネジャーは主治医のところまで一緒に行ってくれた。次の人は訪問するだけ。こちらからお願いはしなかった。言ったら失礼かと思った。人によって違う。相談できると思えば、相談するかも。ケアマネジャーが忙しいのは確か。 ・ケアマネジャーにお願いしたいことがあれば、今は「こうしたい」とはっきり言う。相談することはない。 ・自分が何かやろうとした時のサポートはしてほしい ・いろんな情報を知っているとよいが、こういうことを教えてもらいたいと言った時、ちゃんと調べてくれればよい。ケアマネジャーもすべてを把握するのは無理だと思う。後からでも、きちんと対応してくれることが大切だと思う
Eさん	<ul style="list-style-type: none"> ・あえてケアマネジャーに望むことはない。 ・ケアマネジャーが何をしてくれるのか、どこまでやってくれるのか、今でも分かっていない。 ・認知症の症状についてケアマネジャーに相談したこともない。 ・介護者の精神的なことまで相手になってくれるとは思っていない。 ・ケアマネジャーの仕事はケアプランを作ることと思っていたので、多くを望んでこなかった。 ・妻の幻覚や幻聴についても相談してこなかった。 ・レビー小体型認知症の人を介護をしている家族に出会ったことがない（知っていたら教えてほしい）。 ・まだ使えていない制度があるように思う。精神障害の人が使える制度について教えてもらえなかった。

Fさん	<ul style="list-style-type: none"> ・特に期待することはない。せいぜい愚痴を聞くくらい。話を聞いてくれると負担が軽くなる。 ・義母は大変な人。どうしようもないと思う。でも義母にあつようなサービスがあれば、紹介してほしい。 ・ケアマネジャーには義母の話し相手として毎月来てください、とお願いしている。 ・義母は年金から介護保険料が引かれるのを、ケアマネジャーが来る料金だと思っている。何の役にも立たない、来なくていいと言う。 ・先月、義母がケアマネジャーに「私は元気だからあんたは来んでいいからね」と電話したら、本当に来なかった。義母と話ができる数少ない存在だったのに、来なくなると困る。脳トレのときに顔をみせるようにします、とは言ってくれるが。 ・事前に訪問日を決めると義母が構えてしまうので、突然来る形にさせていただこうかと思っている。 ・だましてサービスを使わせることはしたくない。でも、母にとって居心地のいい居場所をつくってあげたい。また、自分も今は週に半日しか自由時間がないので、この状況を何とかしたい。
-----	--

てを把握するのは無理だと思うので、こういうことを教えてもらいたいと言った時、ちゃんと調べてくれればよい。後からでも、きちんと対応してくれることが大切だと思う」という指摘もあった (D)。

要介護者に関することでは「思いを聞いてほしい」「話し相手になってほしい。要介護者が断っても定期的に来てほしい」などの意見が出された (A, F)。介護者や家族に関することでは「家族のこともっと知ってほしい。家族の思い、心の、精神的な部分を大事にしてほしい」(B)、「実際に介護を担っている妹に引け目を感じている気持ちを知っておいてもらいたい」(A)、要介護者に対する心配事や思いについても「傾聴してほしい」(A) という声がある一方、「介護者の精神的ケアは必要だが、30分くらいの訪問で行うのは無理だと思う」(D)、「ケアマネの仕事はケアプランを作ることとっていたので、多くを望んでこなかった。介護者の精神的なことまで相手になってくれるとは思っていない」(E) という意見も聞かれた。ちなみにケアマネジャーに「あまり期待していない」Eは、「あえてケアマネに望むことはない。認知症の症状についてケアマネに相談したこともない。妻の幻覚や幻聴についても相談してこなかった」と述べている。

その他、「フェアな視点で他のサービス(事業所)を紹介してほしい」(C)、「管理的立場にいる人はもう少し勉強して一人ひとりを見るようにしてほしい」(B) など業務姿勢に関する意見、「最初のケアマネは主治医のところまで一緒に行ってくれた。次の人は訪問するだけ」と同じケアマネジャーでも人によって仕事の取り組み方が違うとの意見 (D)、最初にケアマネジャーを探す時、事業所のリストだけでなく、「ケアマネジャーの人となりを理解できる」資料があるとよい (C) などの意見が出された。

4. 考 察

本研究の成果は、家族介護者の側からみてケアマネジャーはどのような存在なのか、またケアマネジャーの支援が利用者や家族の介護を組み込んだ生活の立て直しの点でどのように役に立つ

ているのか、家族介護者はケアマネジャーに何を望んでいるのか、それらの一端を明らかにした
ことである。ただし本調査は A 支部の会報を通じて介護に関するインタビュー調査に参加を
表明してくれた人を対象にしている関係上、得られた結果は家族介護者全体の意見を代表している
わけではないことに注意が必要である。

ここでは質問項目に従い、「介護で生活はどう変化したか」「ケアマネジャーはどのような存在
か」「ケアマネジャーに望むこと」について考察し、今後、介護者支援の充実に向け、検討すべ
き事項について確認する。

1) 介護で生活はどう変化したか

要介護者と同居しているか、別居かで、家族介護者の生活の変化の度合いは大きく異なる。別
居でも、他に主に介護を担う者がいなければ通う労力も含め、大きな生活の変化を余儀なくされ
るが、他に主に介護を担う家族がいる場合、その他の家族は自分の可能な範囲で要介護者との関
わりを定めることができる。従って、介護行為や見守りなどの負担はそれほど発生しないが、要
介護者のことを心配する、介護を他の人の手に委ねたことを悔むなど、精神的な悩みを抱えてい
る可能性もあるため、別居の家族でも支援を求めている場合があると認識することは重要である。

同居であれば、家族介護者の生活は程度の差はあれ、要介護者の状況に影響を受ける。特に認
知症の場合、症状によっては 24 時間目が離せないこともあるため、家族介護者の生活はしだい
に要介護者中心に変わっていく。配偶者間の介護であれば、年金等で生活の糧を得、介護に専念
することができるかもしれないが、子世代が仕事を辞め、介護に専念せざるを得なくなると、す
ぐに経済的困窮という課題に直面する。また、仕事以外にも、介護に縛られ自分自身の時間を持
てなくなり、近隣との付き合いや社会参加の機会を失い、社会から孤立していく危険がある。

一方、介護をきっかけに、家族のつながりが強くなった、その他の家族が自立したなどのよい
変化が生じることもある。また、家族介護者自身もいろいろ制度を調べるなど情報収集に努めた
結果、知識が向上する、あるいは忍耐強くなる、人間性が磨かれるなどの「よい変化」も実感さ
れている。

これら介護を担うことにより生じる生活上の変化について、就労の継続、自分自身の時間を持
つ、社会参加の機会の確保などは、地域において家族介護者への公的なサービス提供システムを
整えることにより、克服が可能な課題である。その他、家族介護者は、物理的な生活の制約のみ
ならず、病気の進行や今後の介護のこと、周囲との人間関係などについて不安を抱えている場合
もあるので、それら不安に丁寧に耳を傾け、必要に応じ適切な情報提供を行うなどの精神的な支
援を行えるシステムの構築も重要な課題の一つである。

2) ケアマネジャーはどのような存在か

本調査においてはケアマネジャーに対し、かなり厳しい意見が寄せられた。ケアマネジャー個
人の資質を問うものもあったが、「担当者がしょっちゅう変わる」「会う機会そのものがない」⁽⁴⁾、

「基本となる信頼関係を築けない」などの状況に加え、「そもそもケアマネジャーは何をしてくれる人なのかがよく分からない」など、家族介護者がケアマネジャーの役割や業務範囲について理解があいまいなことからくる失望があることが分かった。また、ケアプランについて苦情として口に出さなくても、家族介護者は内心、内容に不満を感じている可能性があることが示された。ここからは、専門職としてのケアマネジャーの資質向上、そのための研修の充実、担当者が頻繁に変わらないようにする、利用者本人や家族へのケアマネジャーの役割に関する十分な説明、ケアプランの丁寧な見直しなどの課題を見出すことができる。

介護期間に関して言えば、家族介護者にとって、介護を初めて間もない時期のケアマネジャーは頼りになる貴重な存在である。介護に伴う様々な疑問を解消できる点において、その存在意義は大きい。特に男性介護者の場合、介護初期に身近に相談できる人がおらず、ケアマネジャーだけが頼りという場合もある。従って、この時期にケアマネジャーが家族介護者の不安を受け止め、疑問にも丁寧に対応する姿勢を示すならば、家族介護者の心身の負担を軽減することができるだろう。

介護が数年にわたってくると家族介護者も勉強し、こと認知症に関して言えばケアマネジャー以上に知識を得ている場合もある。そうになると、家族介護者は介護初期のような基本的な事項をケアマネジャーに尋ねることはしなくなる。だからといって、ケアマネジャーへの相談ニーズが無くなったわけではない。介護初期のような混乱はなくても、要介護者のいきがい探しや施設入所の時期について悩んでいたりと、いつ終わるか分からない介護を思い自分の将来に不安を抱えていたりする場合も少なくない。そのような時、ケアマネジャーに相談することができれば、自分の気持ちを整理し、自分なりに今後の生活の見通しをつけることができるかもしれないのだ。

ケアマネジャーのなかには、積極的に相談をしない家族介護者について「安定している」と捉え、ケアプランの丁寧な見直しを行うことなく、マンネリ的に関わり続けている者もいるのではないだろうか。家族介護者は一見、安定しているように思えても、その時々に応じた悩みや不安を抱えており、引き続き支援が必要な状態にある。介護経験とともに、家族も変化（進化）しており、その変化をよく踏まえた家族への支援を考えていかねばならない⁽⁵⁾。

その他、ケアマネジャーに期待できる役割や業務範囲について、介護者自身が正確に把握できていない場合があるようだ。そもそも、ケアマネジャーはいかなる存在なのだろうか。岡田(2011:131)は、ケアマネジャーについて「家族の身体機能状況や精神心理状況のモニタリングも行うように心がけ、介護負担感が強くなるなどに対しては迅速に対応し、利用者や家族が安心して生活を営めるようなケアプランの再作成や継続的なケアプランの修正を行う」と説明する。利用者が施設に入所した場合も「家族に対してこれまでの介護についてねぎらうとともに、利用者が施設入所になったことに対する家族の不安、罪悪感、後悔の念などを軽減するため、家族の話を傾聴し、家族が継続的に利用者の施設を訪問し利用者へ情緒的なケアができるような工夫を行う」よう促している。岡田によれば、ケアマネジャーには利用者のみならず、家族の生活にも配慮してケアプランを作成することが求められている。

しかし、このような「あるべき」ケアマネジャー像と、介護保険法におけるケアマネジャーの位置づけが必ずしも一致していないところに問題があるのではないか。介護保険法第79条には「要介護あるいは要支援状態の者が尊厳を維持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付を行う」ことが支援の目的と書かれている。この条文に基づけば、支援対象は「要介護あるいは要支援の者」であり、「家族」は含まれていない。

また、介護保険法における居宅サービス計画は「当該居宅要介護者及びその家族の希望等を勘案し」作成することとされているが、現実の運用においては、家族の希望は「利用者の自立支援に役立つ範囲において」勘案するよう指導がなされている。要介護あるいは要支援者に注目した計画の作成が推奨され、いわゆる家族の意向を盛り込んだ「家族の言いなりプラン（御用聞き）」は適正でないプランとして指導の対象にさえるのだ⁽⁶⁾。

とはいえ、在宅介護では家族が介護の大半を担っている現状を考えると、ケアプラン作成に家族の意向を全く踏まえないわけにはいかない。そもそも家族の協力がなければ、要介護者へのよいケアは期待できない。従って、「意識するとしないとに関わらず、独居ケースでない限り、ケアマネジャーは家族の話聞き、家族を側面から支えるサービスを提供している」⁽⁷⁾のが現状なのである。

この「あるべき」ケアマネジャー像と介護保険制度上のケアマネジャーの位置づけが違うことにより、ジレンマが発生している事態は早急に整理が必要である。介護者はケアマネジャーに何をどこまで期待できるかわからない、ケアマネジャーもどこまでが自分の業務範囲なのかかわからないという状態は、ここに原因があるのではないだろうか。

3) ケアマネジャーに望むこと

家族介護者はケアマネジャーに対し、「知識を得てほしい」「相談相手になってほしい」と考えている。そして「家族のことをもっと知ってほしい。家族の思い、心の、精神的な部分を大事にしてほしい。いつも明るい顔でいられるわけではない」など、家族に対する精神的なサポートへの期待が語られている。

「フェアな視点で他のサービス（事業所）を紹介してほしい」という意見は、ケアマネジャーが所属する法人が複数の介護サービスを提供している場合、その法人の系列のサービスを中心にケアプランが組まれることへの懸念である。これに関しては、ケアマネジャー個人の努力で解決できるものではない。自治体を中心になり、利用者やその家族に必要なサービスを複数の選択肢のもと幅広く検討することができ、利用者と家族の納得がいく支援を受けられる体制を地域で創りあげていくことが求められる。

その他、最初にケアマネジャーを探す時、事業所のリストだけでなく、「ケアマネジャーの人となりを理解できる」資料があるとよいという指摘については、すぐにでもできる工夫として検討したい事項である。確かに関係者でもない限り、居宅介護支援事業所の連絡先をみても事業所

ごとの違いがよく分からない。結局、自宅に近い事業所を選び、たまたま対応してくれたケアマネジャーにケアプラン作成を依頼する者も多いのではないだろうか。今後は利用者や家族が自分たちに合うケアマネジャーを見出すことができるように、所属するケアマネジャー個人のプロフィールや支援方針が確認できる書類を整備する等の取組みを呼び掛けていきたい。

結 論

家族介護者はケアマネジャーについて、何をどこまで求めてよいのか分かっていない可能性がある。また、ケアマネジャーも、本来あるべきケアマネジャー像と介護保険上のケアマネジャーの位置づけが異なるために、家族介護者の支援についてはどこまでが自分の業務範囲なのか分らず、ジレンマを抱えやすい構造になっている。

同居の家族介護者の場合、介護のため自分自身の時間が確保できなくなる、仕事を続けられなくなる、社会参加の機会を失うなどの傾向が見られる。介護を担ったとしても自らの人生をあきらめることなく、社会から孤立しない状況を作り出す支援が必要である。それから、一見、安定しているように見える家族介護者も、将来の不安など精神的な悩みを抱えている可能性もあるので、支援を要する存在と認識することは必要であろう。

家族介護者のなかには、認知症に関しても、制度やサービスに関しても、専門職に負けないくらいの知識を有している者もいる。彼らの知識や経験は地域の財産であり、それらをどのように活かしていくかも今後、検討すべき重要な課題である。

注

- (1) 山口大学経済学部が2011年12月2日(金)、ホテル松政にて「シンポジウム レスパイトケア 家族介護者支援の推進にあたって」と題するシンポジウムを開催している。
- (2) 報告書では、ルーテル大学の倉倉らが認知症高齢者を介護する家族にインタビューをし、家族の役割と家族システムの変化の特徴、在宅における家族状況の変遷課程などについて述べたものがある。また、公益社団法人認知症の人と家族の会が2012年3月、認知症の人を介護中の家族介護者に対して行った調査では、介護者が抱える悩みの中に「専門職との関係を含めサービス利用に伴い生じるつらさ」が項目として挙げられており、そこに「相談できるケアマネジャーがない」と記載されている。
- (3) 全部で6条からなり、「(介護者自身)も、支援を求めているのだ」と思えるようになることを意図して作成されたものである。
- (4) ケアマネジャーは月1回、利用者宅を訪問することになっているが、本調査では、インタビュー後の雑談のなかでケアプランが郵便受けに入っていた、来ても30分たたないうちに帰るなどの状況が確認された。
- (5) 介護ジャーナリストの田中は「長期にわたる認知症介護の中では、(家族は)認知症の進行とともに『それまで経験していない状態』と向き合う可能性もある」と指摘し、ケアマネジャーが介護生活のリズムが築かれている状態を間近に見ることで「家族側の『未経験な領域への戸惑い』に思いが寄らなくなるケースも考えられる」と注意を促している(ケアマネドットコム 認知症家族の心理に寄り添うには <https://www.care-mane.com>)。
- (6)(7) 月刊ケアマネジメント2010年9月号では、「家族支援を考える」という特集が組まれており、編集

部企画の座談会で「意識するとしないとにかかわらず、独居ケースでないかぎり、ケアマネジャーは家族の話聞き、家族を側面から支えるサービスを提供している(18p)、「家族にそっぽを向かれてしまえば在宅介護は成り立たないのに、家族の意見を聞き過ぎれば「御用聞き」「いいなり」ケアプランと批判される」(19p)と記されている。

引用・参考文献

- 綾部貴子(2011)高齢者本人とその家族の在宅生活を支えるためのケアマネジャー介入による効果 - 自由記述の結果からの一考察 - . 大阪市立大学大学院白澤政和教授退職記念論集編集委員会編「新たな社会福祉学の構築 - 白澤政和教授退職記念論集」pp. 246-254
- 廣橋容子(2005)介護支援専門員によるケアマネジメントの課題：家族支援の必要性について. 聖泉論叢 13, 117-133
- 保坂恵美子, 松尾誠治郎, 佐藤祐一ほか(2004)介護保険下における痴呆性老人を抱える家族の介護負担と介護サービス評価について. 久留米大学文学部紀要. 社会福祉学科編 4, pp. 1-16.
- 公益社団法人認知症の人と家族の会(2012)認知症の介護家族が求める家族支援のあり方 研究事業報告書 ~介護家族の立場から見た家族支援のあり方~ .
http://www.alzheimer.or.jp/largefile_for_wp/2011kazokushien_houkoku.pdf 2012.5.23 閲覧
- 公益社団法人認知症の人と家族の会愛知県支部(2012)『介護家族をささえる - 認知症家族会の取組みに学ぶ』. 中央法規出版
- 厚生労働省第29回社会保障審議会・介護保険部会議事録(2010.8.23)
<http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r9852000000tyem.html> 2012.5.23 閲覧
- 認知症の人と家族の会(A県支部)「介護者憲章」
<http://www.hearttoheart.or.jp/kazoku/topics/kensho.html> 2012.5.23 閲覧
- NPO法人 介護者サポートネットワークセンター・アラジン(2011)ケアラーを支えるために 家族(世帯)を中心とした多様な介護者の実態と必要な支援に関する調査研究事業報告書, 老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業).
- 岡田進一(2011)ケアマネジメント原論 高齢者と家族に対する相談支援の原理と実践方法.(株)ワールドプランニング
- 沖田佳代子(2002)介護サービス計画の決定作成における倫理的ディレンマ：ケアマネジャーに対する訪問面接調査から. 社会福祉学 43 (1), 80-90
- 大倉美成子(2011)第3章 認知症高齢者を介護する家族の介護役割：家族介護者へのインタビュー調査. 平成22年度ニッセイ財団高齢社会実践的研究助成報告書 認知症高齢者を介護する家族の役割変化を通じた、地域における家族支援のあり方に関する研究. ルーテル大学大学院 包括的臨床姿勢学研究所 地域家族支援研究会
- 高見千恵, 忠津佐和代, 中尾美幸ほか(2005)在宅高齢者の介護保険サービスに対する評価. 川崎医療福祉学会誌 14 (2), pp. 297-304.
- 天明 安枝(2002)利用者家族の声から(特集 痴呆性高齢者グループホームに注目). 介護支援専門員 4 (1), 29-32
- 山口大学大学院経済学研究科企業経営専攻(2012)『医療・福祉経営コース』プログラム 第20回東アジア国際シンポジウム《レスパイトケア》家族介護者支援の推進にあたって 2011.12.2 実施報告書

Care managers' support perceived by family carers

Etsuko YUHARA

Michiyo ITO

Naomi ONOUCHI

Abstract

For the last several years, the need of supports for family carers has been getting discussed on many occasions. While there are many studies arguing supports provided to family carers from supporters' perspective, there are very few studies on the meaning of supporters' involvement and its advantages observed by family carers. This study conducted a survey on 7 family carers of dementia patients with an objective to understand their perception of supports provided by care managers. As a result, it was revealed that some of them do not understand the roles and scopes of work of care managers, some of them possess so much knowledge that specialists rely on them for illness, systems and services and even if they appear to have no issues and to be stable, they have worries and concerns at times and can be in need of supports. Not only for those in need of carers, establishing a support system to assist families is an urgent matter to be considered.