

修士論文 (要旨)

2019年1月

利用者と管理者の間での介護支援専門員のジレンマに関する研究
—公正中立なケアマネジメントを実施するために—

指導 白澤 政和 教授

老年学研究科

老年学専攻

215J6906

潘 麗娜

Master's Thesis (Abstract)

January 2019

A study on the dilemma of care managers between users and administrators
: Towards to implement of care management with impartiality and neutrality attitude

Pan Lina

215J6906

Master's Program in Gerontology

Graduate School of Gerontology

J. F. Oberlin University

Thesis Supervisor: Masakazu Shirasawa

目录

| | |
|-------------------|---|
| 1.1 研究背景 | 1 |
| 1.2 先行研究 | 1 |
| 1.3 研究目的と意義 | 1 |
| 第2章 研究方法..... | 2 |
| 2.1 研究对象者..... | 2 |
| 2.2 調査方法 | 2 |
| 2.3 分析方法..... | 2 |
| 第3章 研究結果..... | 2 |
| 第4章 考察..... | 3 |
| 引用文献 | 5 |

第1章 緒言

1.1 研究背景

日本は、世界的に類を見ないほどのスピードで、本格的な高齢化社会に突入し、それに伴い、要介護高齢者も増加傾向にある¹⁾。介護保険制度における要介護者又は要支援者と認定された人（以下「要介護者等」という。）は、平成 24（2012）年度末で 561.1 万人となっており、制度創設時の平成 13（2001）年度末から 262.8 万人増加している。そのうち、65 歳以上の高齢者の数についてみると、平成 24（2012）年度末で 545.7 万人となっており、平成 13（2001）年度末から 258.0 万人増加しており、第 1 号被保険者の 17.6%を占めている。また、65～74 歳と 75 歳以上の被保険者について、それぞれ要支援、要介護の認定を受けた人の割合をみると、65～74 歳で要支援の認定を受けた人は 1.4%、要介護の認定を受けた人が 3.0%であるのに対して、75 歳以上では要支援の認定を受けた人は 8.4%、要介護の認定を受けた人は 23.0%となっており、75 歳以上になると要介護の認定を受ける人の割合が大きく上昇する²⁾。このような急速な社会的変化を受けて、2000 年 4 月に介護保険制度が施行されるとともに、介護支援専門員（ケアマネジャー）という新しい資格も誕生した。それまで在宅介護支援センター職員等が担ってきた高齢者ケアマネジメントの役割が、原則として介護支援員（ケアマネジャー）に移管され、高齢者介護の中で生じてくる様々な困難ケースへの対応についても、介護支援専門員（ケアマネジャー）がその役割を担うようになってきている³⁾。

介護支援専門員（ケアマネジャー）は、担当する要介護者等の人格を尊重し、常にその立場に立って、要介護者等に提供される各サービスが特定の種類又は特定の事業者等に不当に偏ることなく、介護支援専門員（ケアマネジャー）は公正中立に業務を行うことが求められている。一方、ケアマネジャーの一部には「利用者本位のサービスがつかぬけない」といった業務遂行に関する悩みを抱えている実態も見られ、介護支援専門員（ケアマネジャー）として公正中立に業務を遂行することが困難な場面も見受けられる。介護支援専門員（ケアマネジャー）が抱える業務遂行に関する悩みのうち、「利用者本位のサービスがつかぬけない」と回答した割合は 20.7%を占めている。⁴⁾

介護支援専門員（ケアマネジャー）は、介護保険制度発足以来、ケアマネジメントの「質」が問題視され、資格の更新制度、主任ケアマネジャー制度の導入など、国が介護支援専門員（ケアマネジャー）の質の確保に対し、様々な施策を推進しながら、今日に至っている⁵⁾。

1.2 先行研究

利用者と管理者の間での介護支援専門員のジレンマに関する先行研究は、倫理的ジレンマの定義⁶⁾、倫理的ジレンマの発生要因⁷⁾、ケアマネジメントにおける倫理的諸問題⁸⁾⁹⁾¹⁰⁾¹¹⁾¹²⁾¹³⁾¹⁴⁾、介護支援員を巡る現状と課題¹⁵⁾¹⁶⁾¹⁷⁾¹⁸⁾¹⁹⁾²⁰⁾²¹⁾²²⁾の 4 つの角度から進められる。

1.3 研究目的と意義

介護支援専門員（ケアマネジャー）は、要介護者等からの相談に応じ、心身の状況、その置かれている環境等を十分に踏まえたアセスメントにより、適切なサービスが提供されるよう支援することになっている。その際に、要介護者のニーズに合わせてサービスを公正中立に提供することになっているが、介護支援専門員（ケアマネジャー）の一部には公正中立にサービスを提供できないという悩みを抱えていると言われている。これは、介護支援専門員（ケアマネジャー）所属する事業所の管理者から、自らの法人のサービスを提

供することを暗に求められるためである。そうした実態を明かにし、どのようにして公正中立な支援をしていくのかの工夫について明らかにすることを、本研究の目的とする。

第2章 研究方法

2.1 研究対象者

利用者（その家族も含む）と管理者との間での公正中立に関するジレンマを経験したことがあり、現在離職中の介護支援専門員6名とした。6名で理論飽和ができない時は、理論飽和するまで対象者を増やすこととしたが、6名でもって理論飽和した。

2.2 調査方法

調査は、研究責任者が知っている利用者（その家族含む）と管理者との間でジレンマを経験したことがあり、現在離職中の介護支援専門員（ケアマネジャー）6名を対象にして、口頭・文書で面接調査を依頼し、面接調査の了解を得た。面接は、プライバシーが確保出来る会議室を借りて個別に半構造面接を行った。インタビューは、許可を得てICレコーダーに録音し、逐語録を作成した。逐語録を寄稿し、内容分析を行った。

2.3 分析方法

本研究は、佐藤²³⁾による定性的コーディングによる分析手順をとる。研究目的の視点から逐語録を繰り返し読み込み、介護支援専門員（ケアマネジャー）が公正中立にサービスを提供できないという悩みをもって、要介護者のニーズに合わせてサービスを公正中立に提供することに注目して、事例ごとに介護支援専門員（ケアマネジャー）が語った困難な状況を抜き出した。語られた言葉は省略や時間的逆転を含んでいたため、言葉の意味する内容を考慮しながら、研究者が事実と解釈した言葉に書き換え、意味する内容を簡便に表現するコード名をつけた。コードを割り当て（コーディング・コード化）、コード間の類似性を見ながら、コードの構造を編集し、特定のコードの割り当てられた分節の一覧を通覧し、コード間の異質性がないか見直し再編集し、コードのまとまりを〔サブカテゴリー〕、その上位を<カテゴリー>、さらに上位を【中核カテゴリー】として分類した。

第3章 研究結果

テーマにかかわる全コード数は95個で、公正中立公正中立なケアマネジメントについて、【公正中立に対する事業者側の姿勢】と【公正中立のため、ケアマネジャーが求める要望、事業像】の2の中核カテゴリーにまとまった。【公正中立に対する事業者側の姿勢】は、以下3つのカテゴリーより構成される。第一に、<組織が利益重視の考え方(17)>とは、〔売上にこだわる経営方針〕、〔利用者に対応する時間の削減〕と〔併設事業所のサービスを優先する〕である。第二に、<管理者の公正中立への態度(9)>とは、〔他機関と連携することへの嫌悪〕と〔トップダウンでの対応〕のことである。第三に、<ケアマネジャー側で生じるジレンマ(5)>とは、〔中立公正の確保と事業所の収益間のバランス〕と〔介護システム上の問題〕である。また、【公正中立のため、介護支援専門員（ケアマネジャー）が求める要望、事業像】は、以下4つのカテゴリーより構成される。第一に、<管理者のあるべき姿(14)>とは、〔働きやすい環境づくり〕、〔公正中立に向けての管理者の行動〕と〔公正中立のための職場内での関係づくり〕である。第二に、<介護支援専門員（ケア

マネジャー)が持つべき素質(13)とは、[介護支援専門員(ケアマネジャー)の質を上げる]、[地域での介護支援専門員(ケアマネジャー)のネットワークを構築する]と[利用者の権利を守る]である。第三に、<介護支援専門員(ケアマネジャー)が中立公正を実現するための姿勢(26)>とは、[利用者に対する姿勢]、[利用者の自己決定を尊重する]、[公正中立の立場から事業所を選ぶ]と[他事業所、他職種と連携を取る]である。第四に、<介護支援専門員(ケアマネジャー)が求める事業者像(11)>とは、[事業所内における情報共有化]、[自社サービスへの考え方]と[公正中立な居宅支援事業所になる]である。

第4章 考察

介護支援専門員(ケアマネジャー)の管理者事業とのジレンマに関する概要としては、ケアマネジャーが既存の組織における意思決定システムの制約を受けながらも、それと対峙してクライアントの利益を代弁する役割を担うことでジレンマが生じていることを示唆している。クライアントのニーズを踏まえ、サービスに対する管理・統制力をもつ第一線の専門職集団として介護支援専門員(ケアマネジャー)が機能するには、さまざまな制約を課す既存の政治・政策システムの変革を可能としていくことが求められる。今回の調査結果から見ると、【公正中立に対する事業者側の姿勢】の中に、事業者側が売上にこだわる経営方針、他機関、他職種との連携に対する抵抗感も持つことにより、利用者に対応する時間削減の要求や併設事業所サービスを優先するやり方は明らかに利用者の権利を侵害することになる。小田恭など(24)は、本来公平・中立であるべき介護支援専門員(ケアマネジャー)は介護事業所に所属しているため、介護事業所の意向を反映し情報の非対称性を利用したケアプランを作成し、過剰なサービスを提供している可能性が考えられる。そこで、介護支援専門員(ケアマネジャー)は事業者と利用者との間でジレンマが生じた際に、どう対応するかについては、中立公正なケアマネジメントを行うには、アクションを起こし、不正と戦う必要があるとの[利用者の権利を守る]べきとの本論文調査結果があった。この結果も、白澤(25)が、介護支援専門員(ケアマネジャー)の離職理由に関する調査結果と一致し、離職したケアマネジャーの半数近くが「法人・事業者の理念や運営の仕方に不満があった」と示しており、組織の利益優先で苦悩しているケアマネジャー像を示している。

しかし、一方で、事業所の経営と利益問題も考えなければならないことも明確である。そもそも、日本のように、介護サービス事業者とケアマネジメント機関を一体的に位置づけている国は珍しいと白澤(26)が述べている。

公正中立なケアマネジメントを実現するために、制度と組織を改正する方向としては、<介護支援専門員(ケアマネジャー)が求める事業者像>という調査結果から見ると、[公正中立な居宅支援事業所になる]方法としては、『経営とか全く考えないで、サービス事業所と一緒になくて、独立したケアマネジャーで、独立した事業所、居宅だけの事業所のほうは、やりやすいのかな』(④)というように、介護支援専門員(ケアマネジャー)だけの事業所が独自で運営できる事ができれば、利用者に対して、ある程度公平中立保てるのではないかと考えられる。白澤(27)は、ケアプランをめぐる管理者と介護支援専門員(ケアマネジャー)の関係に関する調査結果とともに、独立型の居宅介護支援事業者では、ケアプランについて、管理者と介護支援専門員(ケアマネジャー)との意見の相違が少なく、さらに、意見の相違があった場合でも、管理者よりはケアマネジャーの意向でケアプランが

決定している特徴があることが明らかにしている。このことは、介護支援専門員（ケアマネジャー）の自律性を確保し、公正中立の確保を担保するうえで、独立型ケアマネジメント事業所は有効であることを示している。そのため、独立型ケアマネジメント事業所に対して介護報酬でもってインセンティブを高めていくことで、独立型の居宅介護支援事業所を増やしていくことも一つの方法である。ただし、今回の調査結果の中にも、介護報酬が安いと、居宅介護事業所を独立する考え方、もしくは、独立した事業所に加算をつける考え方など、かなり難しいということで、そもそも介護保険システム自体が公正中立を貫くことが難しいのではないかと考えているように、〔介護システム上の問題〕をケアマネジャーから指摘された。

一方で、独立型ケアマネジメント事業所でも、介護支援専門員（ケアマネジャー）がいかに〔公正中立の立場から事業所を選ぶ〕ことも重視されるべきである。介護支援専門員（ケアマネジャー）が懇意にしているところだけを使い続けるのもおかしいし、サービスの質が悪くなっているのに、馴れ合いで使い続けることもいけないと示している。これは、介護支援専門員（ケアマネジャー）の質が問われることになる。〈介護支援専門員（ケアマネジャー）が中立公正を実現するための姿勢〉という調査結果から、介護支援専門員（ケアマネジャー）は利用者の心を聞いたり、利用者目線になることで、一緒の方向に動いていくこ

とや、〔利用者の自己決定を尊重する〕ことが示している。白澤²⁸⁾は、介護支援専門員（ケアマネジャー）に対して、利用者はQOLを高めてくれることを、保険者は財源抑制となることを、介護サービス事業者は自らのサービスを利用してくれることを、期待する側面が強くなり、こうした中で、介護支援専門員（ケアマネジャー）の最も重要な目標は利用者のQOLを高めることであるとしている。ケアマネジャーは利用者の最善の利益と権利を擁護することを使命にしていることを肝に銘じて、業務を担うしか道がないと述べている。

引用文献：

- 1) 武田留美子：「ケアマネジャー自身が培った技術の研究 ～ジレンマとその対処から～」(2011) p2
- 2) 内閣府：平成26年版高齢社会白書（全体版）
http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2014/zenbun/s1_2_3.html
- 3) 吉江悟、斎藤民、高橋都、甲斐一郎：
「介護支援専門員がケースへの対応に関して抱く困難感とその関連要因」平成18年1月15日「第53巻 日本公衆誌 第1号」p29
- 4) 社会保障審議会介護保険部会(57回)資料3「ケアマネジメントのあり方」平成28年4月22日 p2
- 5) 武田留美子：「ケアマネジャー自身が培った技術の研究 ～ジレンマとその対処から～」(2011) p2
- 6) 伊藤隆子：「ケアマネジメントに関わる看護職者が経験する倫理ジレンマとその対処方法」 p46 千葉看会誌 VOL.13No.2 2007.12)
- 7) 伊藤隆子：「ケアマネジメントに関わる看護職者が経験する倫理ジレンマとその対処方法」 p47～p48 千葉看会誌 VOL.13No.2 2007.12)
- 8) 沖田佳代子：「高齢者ケアマネジメントにおける倫理意思決定 -ソーシャルワークにおける道徳的推論の適用に関する議論からの一考察-」社会福祉学 第42巻第2号 2002 p151」
- 9) Browdie,R.:EthicalIssues in case Management from a Political and Systems Perspective.Journal of Case Management,1(3):87-89,Fall(1992).
- 10) Wetle,T.:A Taxonomy of Ethcal Issues in Case Management of the Frail Older Person.Journal of Case Management, 1(3):71-75,Fall(1922)
- 11) Kane,R.A.,et al.:Ethics and Case Management:Preliminary Results of an Emprical Study.I Ethical Conflicts in the Management of Home Spriger Publishing Company(1993)
- 12) Clemens,E.,et al.:Contradictions in Case Manegement;Client-Centered Theory and Directive Practice with Frail Elderly.Journal of Aging and Health,6(1):70-88,February(1994)
- 13) 沖田佳代子：「高齢者ケアマネジメントにおける倫理意思決定 -ソーシャルワークにおける道徳的推論の適用に関する議論からの一考察-」第42巻第2号 2002 p152」
- 14) 沖田佳代子：「高齢者ケアマネジメントにおける倫理意思決定 -ソーシャルワークにおける道徳的推論の適用に関する議論からの一考察-」第42巻第2号 2002 p153」
- 15) 小原眞知子：東海大学健康科学部社会福祉学科「ケアマネジメント実践における倫理ジレンマ -四分割法を用いたアセスメントの視点と活用-」 p 55
- 16) 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ジレンマ -ケアマネジャーに対する訪問面接調査から-」社会福祉 第43巻第1号 2002 p 80
- 17) 白澤政和：「ケアマネジャー第2特殊実践を究める」の「管理者との間で起こるケアプランにおける葛藤②」 2018.11 p73
- 18) 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ジレンマ -ケアマネジャーに対する訪問面接調査から-」社会福祉 第43巻第1号 2002 p 89
- 19) 白澤政和：「ケアマネジャー第2特殊実践を究める」の「保険者との間で起こるケアプ

- ランにおける葛藤①」 2018.10 p73～p74
- 20) 会計検査院: 平成 28 年 3 月「介護保険制度の実施状況に関する会計検査の結果についての報告書」 p4
 - 21) 「介護支援専門員（ケアマネジャー）をめぐる現状と課題」（資料 2） P12
<https://www.jcma.or.jp/siryoushou2020/caremanagementsitukoujyoutokonngonoarikatanikannsurukentoukai.pdf>
 - 22) 小田恭、川邊康史、蜂谷由利子、平山耕吏、横山和子：2005、12「介護市場における供給者誘発需要仮説の検証」の「要旨」 p2 大阪大学 山内直人研究会
 - 23) 佐藤郁哉：「QDA ソフトを活用する実践質的データ分析入門」15・55,新曜社,東京(2008)
 - 24) 小田恭、川邊康史、蜂谷由利子、平山耕吏、横山和子：2005、12「介護市場における供給者誘発需要仮説の検証」の「要旨」 p2 大阪大学 山内直人研究会
 - 25) 白澤政和：「ケアマネジャー第 2 特殊実践を究める」の「管理者との間で起こるケアプランにおける葛藤②」 2018.11 p73
 - 26) 白澤政和：「ケアマネジャー第 2 特殊実践を究める」の「保険者との間で起こるケアプランにおける葛藤①」 2018.10 p76
 - 27) 白澤政和：「ケアマネジャー第 2 特殊実践を究める」の「管理者との間で起こるケアプランにおける葛藤②」 2018.11 p77
 - 28) 白澤政和：「ケアマネジャー第 2 特殊実践を究める」の「保険者との間で起こるケアプランにおける葛藤①」 2018.10 p79