

論文

主任ケアマネジャーの倫理に関する意識と行動

○梅木幹司*1 廣瀬春次*1

キーワード：ケアマネジャー、主任ケアマネジャー、倫理、自立支援、権利擁護

1. はじめに

介護支援専門員（以下、ケアマネジャー）は、介護保険制度においてケアマネジメントを担う重要な対人援助職であり、専門的な知識や技術に加えて高い倫理観が求められる。ケアマネジャーはその行動指針としての倫理綱領¹⁾を常に意識して行動することが必要である。この条文の1では、「個人の尊厳の保持」「利用者の基本的人権の擁護」「自立した日常生活」「利用者本位」を取り上げ、その実現に向けての倫理的行動が求められているが、様々な要因により多くのケアマネジャーが困難や葛藤を抱えている。

困難さを生む要因には、ケアマネジャーの倫理や自立支援についての深い理解が求められることや制度上の要請が絡むことなどがあげられる。例えば、自立支援は単なる身体的自立を目指すだけでなく多義的にとらえることが必要である。渡部の研究²⁾では、自立支援について、身体的自立を目指すことと同義に捉える援助実践は、ADLの向上のみを目指す支援としては有効であるかもしれないが、支援を必要とする人に対して全人的な見方が欠如してしまう危険性やケアマネジャーとしての自己評価を高く見積もる傾向があることを示唆している。岩田³⁾は、利用者の「受容の過程には、専門職としての視点ではなく、生活者の視点が必要である」と述べている。また、渡部は、これまでの介護保険法の改正により経済効率が強調されてきたことに関して、「ケアマネジャーたちも本来の援助者としての使命や倫理より制度の要求に従うことを重視せねばならなくなっているように見える」⁴⁾と指摘している。

ケアマネジャーの仕事の困難さは倫理に限定されるものではない。布花原・伊藤⁵⁾は、介護支援専門員に対するインタビュー調査を行い、専門員らが直面する困難の内容として10個のカテゴリーを抽出しているが、その内、「介護保険制度の説明・契約上の困難」「利用者の課題を明確化する上での困難」「ケアプラン作成上の困難」「利用者・家族との関係を形成する上での困難」「サービスチーム調整上の困難」「利用者・家族の生活支援上の困難」「利用者に関する個人情報保護の困難」などは直接倫理に関わる問題である。倫理はケアマネジャーの仕事の中核であり、ケアマネジャーの仕事の困難さの多くは倫理的側面を含んでいると考えられる。従って、ケアマネジャーが葛藤の多い日々の業務を適切に理解し、適切に行動できるようになること、即ちケアマネジャーとして成長することは、ケアマネジャーとしての倫理的な成長やケアマネジャーの責務である権利擁護についての意識の向上を内包している。

ケアマネジャーの成長を担う役割として、2006（平成18）年の介護保険法の改正により新たに設けられた主任介護支援専門員（以下、主任ケアマネジャー）がある。主任ケアマネジャーの資格を得るための研修には次のような目的が記されている。「介護保険サービスや他の保健・医療・福祉サービスを提供する者との連絡調整、他の介護支援専門員に対する助言・指導などケアマネジメントが適切かつ円滑に提供されるために必要な業務に関する知識及び技術を修得するとともに、地域包括ケアシステムの構築に向けた地域づくりを実践できる主任介護支援専門員の養成を図ることを目的とする」⁶⁾。主任ケアマネジャーの役割は、地域のケア

*1 至誠館大学 ライフデザイン学部

マネジャーのスーパーバイザーとしての役割だけではなく、地域包括ケアシステムの構築に向けた地域づくりを担う存在としても位置付けられており、求められる役割は大きい。

経験豊富な主任ケアマネジャーがケアマネジャーとしての日常の業務において自立支援や権利擁護を実際にどのようにとらえ、実践しているのか、どのような時に倫理的困難や倫理的葛藤を感じ、対応しているのか、主任ケアマネジャーとしてケアマネジャーの倫理的成長や地域づくりにどのように関わっているのかを明らかにすることは、ケアマネジャーの職業的アイデンティティを確立し、主任ケアマネジャーに求められる資質や主任ケアマネジャーの成長に資する要因⁷⁾を検討する上で重要である。

2. 研究の目的及び意義

本研究の目的は、主任ケアマネジャーの倫理的行動や倫理的葛藤などの体験、他のケアマネジャーの成長を促す働きかけなどを明らかにし、主任ケアマネジャーに求められる資質を検討するとともに、将来、ケアマネジャーが自らの倫理的視点や課題を知るのに有効な測度を得るための基礎資料とすることである。

3. 研究方法

(1) 研究デザインおよび分析方法

半構造化面接を実施し、その会話内容を M-GTA（修正版グランデッド・セオリー・アプローチ）を用いて分析を行った。

(2) 研究期間

令和2年9月初旬～9月中旬

(3) 研究対象者選択の基準と人数

5年以上の経験を持つ主任ケアマネジャー4人

(4) 研究対象者の収集方法

A市内の地域包括支援センターに研究協力を依頼し、選択基準を満たす1～2名の主任ケアマネジャーの紹介をお願いする。

(5) インタビューガイド

半構造化面接では、最初に基本属性（年齢、基礎資格、ケアマネ経験年数、主任の経験年数、職場の業種や同僚の有無、利用者数）について尋ねた後、以下のインタビューガイドに沿って、質問等を行った。

- 1) あなたが、ケアマネジャーとして関わった利用者さんの支援において困難と感じた体験についてお話しください
 - a) 利用者・家族とケアマネジャーとしてのあなたとの間でトラブルを経験したことがありますか
 - b) 家族と利用者の意向やニーズの違いについて悩まれたことがありますか
 - c) 利用者あるいはその家族のニーズと事業所の要請との間で悩んだことがありますか
 - d) 他の職種との連携において悩んだことがありますか
 - e) 一人一人の利用者のニーズに対応するという点において、自分が十分役割を果たせていないという体験がありますか
- 2) 上記の様々な困難な状況において、あなたはどのように調整あるいは対処されましたか、また、それらの調整や対処は以前とは変わったと思いますか
 - a) 当事者に問題をよく理解してもらい、協力を得ることができましたか
 - b) 当事者同士の話し合いを通して解決策を見出すことができましたか
 - c) 問題について、他のスタッフや上司と連携したり、彼らの支援を受けることで解決できましたか
 - d) ケアマネジャーとしての役割を果たすために自分なりの何らかの努力や工夫をされましたか
- 3) 日々の業務において、利用者に関わる際に、あなたが重視している視点や価値は何ですか、またその視点や価値は、以前とは変わったと思いますか
 - a) ケアマネジャーが守るべき倫理や義務は何だと思いますか
 - b) 日々の業務を倫理的視点からとらえたり、振り

表 1 研究対象者の属性

対象者	性別	年齢	基礎資格	ケアマネ以前の 職場（年数）	ケアマネ 経験年数	主任経験 年数	所属機関の法人形態
A	女性	64	保健師	病院（10年）	20	10	合同会社
B	男性	41	介護福祉士	特養（3年）	10	6	居宅介護支援事業
C	女性	44	介護福祉士	老健（8年）	17	5	合同会社
D	女性	53	看護師	病院（11年）	20	10	委託事業

返ることがありますか

c) ケアマネジャーとしての倫理や価値に基づいた行動をしていると思いますか

4) 職場でケアマネジャーの倫理について共有されていますか

a) カンファレンス等で倫理的視点について話し合っていますか

b) あなたの職場は倫理を重視する風土がありますか

<教育的側面>

5) 職場の他のケアマネジャーの行動に関して倫理的に問題だと感じることはありますか

6) 他のケアマネジャーの行動の倫理的な問題を改善するため、主任として何らかの働きかけを行っていますか

7) 他のケアマネジャーの行動の倫理的な問題を改善する上で、困難なことは何ですか

a) 実際に困難だった体験があれば、それについてお話しください

b) うまく困難を克服できた体験があればそれについてお話しください

c) あまり困難がない場合は、その背景についてのあなたの考えをお話しください

(6) 個人情報保護及び研究データの管理

1) 匿名化と研究データの保管方法：

個々人のデータには記号を割り振り、その記号と個

人名の対応表については、USB メモリに保存し、鍵のかかる研究室の保管庫に鍵をかけて厳重に保管する。以降の逐語録作成およびデータ分析には、割り振られた記号を用い、個人が特定化されないようにする。これらのデータについても別の USB メモリに保存し、鍵のかかる研究室の保管庫に鍵をかけて厳重に保管する。

2) 研究データの保管期間：

逐語録と分析データおよび記号と個人の対応表については、本研究の結果の最終の公表について報告された日から3年を経過した日まで保管し、保管期間満了後は、USB のメモリを全て消去する。

3) 研究対象者への説明と同意

研究責任者は、研究対象者の所属先の施設長に研究の目的と倫理的配慮についての説明文書を送付し、面接の研究協力を依頼する。面接は、プライバシーが守れる部屋を使用し、研究協力をいつでも拒否できるし、それに伴う不利益は一切ないことなどの倫理的配慮および IC レコーダーに録音することについての説明を文書と口頭にて行い、研究参加の同意を書面にて得た後、45 分程度の半構造化面接を行う。面接は上記のインタビューガイドに沿って進める。

(7) 分析方法

会話内容を意味のまとまりごとに区切り、その一つ一つをワークシートに記載し、概念名を付与するとともに、概念名の定義と理論的メモを記載した。

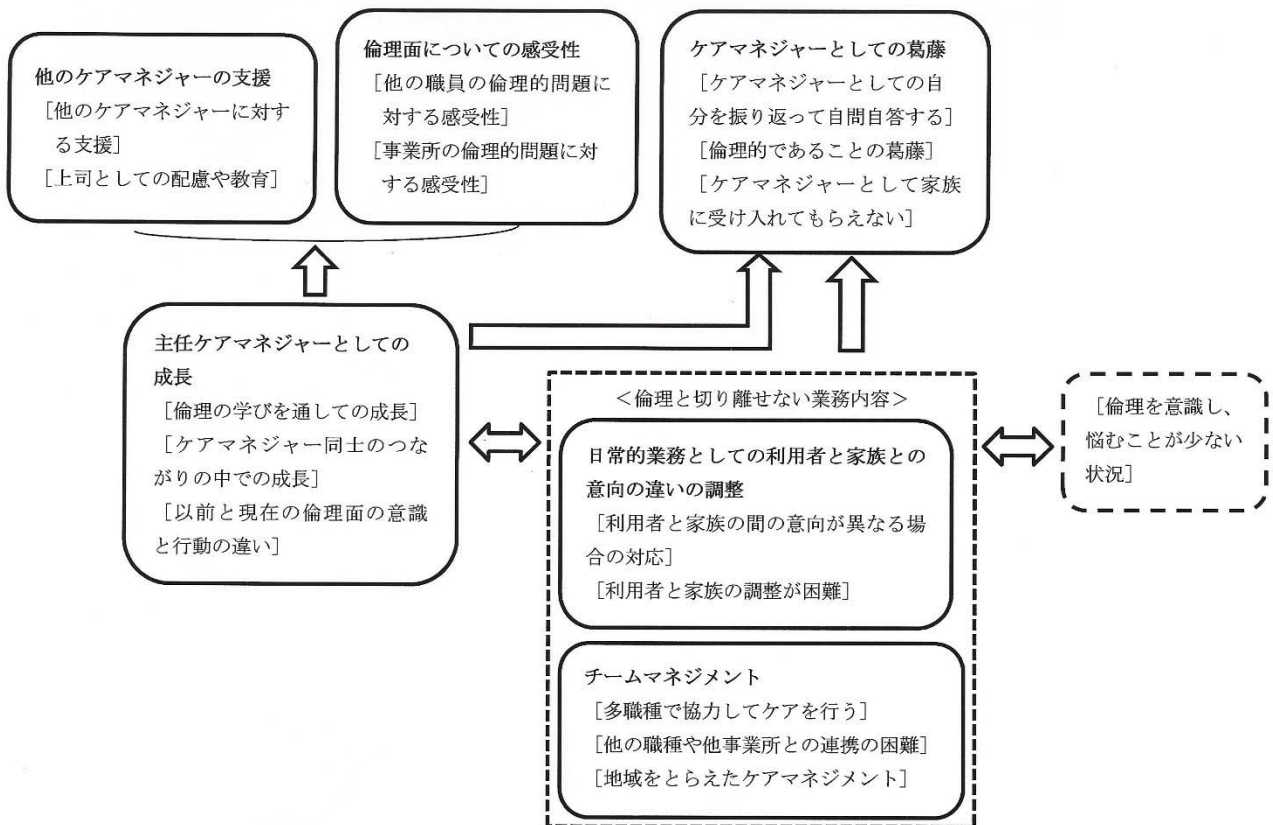


図1 ケアマネジャーの倫理に関わる体験—成長と葛藤—（□はカテゴリー）

同じようなひとまとまりの内容の会話があれば、同じ概念名のバリエーションとして追加した。これらの概念を比較検討し、類似性や共通性のあるものはまとめてサブカテゴリーとし、サブカテゴリー名を付与した。同様にサブカテゴリーも共通性に基づきまとめ、カテゴリーとして命名した。

4. 結果

(1) 研究対象者の概要

研究対象者の性別、年齢、基礎資格、ケアマネジャーになる前の職場と経験年数、ケアマネジャーとしての経験年数、主任経験年数、所属機関の法人形態を表1に示す。

(2) 分析結果

分析の結果、57個の概念と17個のサブカテゴリー、カテゴリーとして、I. 日常的業務としての利用者と家

族との意向の違いの調整、II. 主任ケアマネジャーとしての成長、III. 倫理面についての感受性、IV. ケアマネジャーとしての葛藤、V. チームマネジメント、VI. 他のケアマネジャーの支援の6個が得られた。また、倫理と切り離せない業務内容という1個のコアカテゴリーが導きだされた。以下では、初めにケアマネジャーの倫理的な体験のストーリーを図1に沿って説明する。その後、各サブカテゴリーおよびカテゴリーについて、バリエーションを引用しながら説明する。以下ではコアカテゴリーには<>を、カテゴリーには【】を、サブカテゴリーには[]を、概念には「」をつけて区別する。

(3) 主任ケアマネジャーの倫理に関する体験のストーリー

ケアマネジャーとしての日常的な業務には必然的に倫理的側面が含まれる。即ち、「利用者と家族間の意向

を合わせるための話し合い」や「利用者の本当の気持ちの確認」など【日常的業務としての利用者と家族との意向の違いの調整】があり、このことはケアマネジャーの日々の業務では意識するしないにかかわらず絶えず倫理的な判断と行動が求められることを示唆している。同様に、利用者とその家族および地域の多様なニーズや利益に応えるために【チームマネジメント】や多職種連携により総合的なサービスを提供することも、ケアプランを作成するケアマネジャーの中心的業務である。一方で、そのような日常的な業務においては、「家族の方の意向を優先させてしまう状況」など[利用者と家族の調整が困難な要因]も多く、他職種連携では、[他の職種や他事業所との連携の困難さ]に悩むこともある。

上記のような倫理と分かちがたく結びついている、即ち<倫理と切り離せない業務内容>としてのケアマネジャーの仕事を行うためには、倫理に関する【ケアマネジャーとしての成長】が欠かせない。実際、倫理の学びは、状況をどのようにとらえ、どのように対応すれば良いかという見通しをケアマネジャーに提供する。そしてその倫理の学びは深化し、自分の中に取り込まれる。即ち、「新人の時には表面的で形式的な倫理の理解」で、自分の外にある基準でしかなかったものが、やがて日々の実践の行動や判断の基準として意識され活用され「倫理的視点は日々のケアマネジャーとしての仕事の土台だと思う」ようになる。このような倫理の学びには、もちろん「倫理の研修を通しての自己成長」も重要であるが、その研修の内容や「気になるケースについては事務所の他の人と検討する」など[ケアマネジャー同士のつながりの中での成長]が重要である。

【主任ケアマネジャーとしての成長】は、主任として、ケアが大変な利用者を担当する同僚のケアマネジャーに対するサポートや事例検討を通して相手の成長を促す働きかけ、更には新人の教育や部下の状況に配慮した支援の必要性の自覚へとつながる。更に、倫理

への意識が高まるにつれ、他職員や事業所の倫理的問題が気になるようになる。即ち[他職員の倫理的問題に対する感受性]や[事業所の倫理的問題に対する感受性]など【倫理面についての感受性】が高まるが、他事業所の場合、改善の働きかけが難しい。倫理の意識が高まることは、他者の行動だけではなく自分自身の行動や判断に対する振り返りも高めることになり、【ケアマネジャーとしての葛藤】が生じる。ケアマネジャーとしてあれで良かったのかと自問自答し夜も眠れない日もある。

一方、職場のケアマネジャーが自分一人で倫理について話し合う相手がいない場合、たくさんの利用者を抱えて振り返っている余裕がない場合、職場に倫理について話し合う風土が育っていない場合、即ち[倫理的側面を意識する環境ではない]ときには、日々の業務を倫理的な視点から振り返ることがないため、[倫理を意識し、悩むことが少ない状況]となる。

(4) 各カテゴリーおよびサブカテゴリーの内容

以下では、各カテゴリーおよびサブカテゴリーを構成する内容について説明する。またコアカテゴリーとして<倫理と切り離せない業務内容>を、ケアマネジャーの中心的業務である【日常的業務としての利用者と家族との意向の違いの調整】と【チームマネジメント】の両者に共通するものとして示した。

1) 日常的業務としての利用者と家族との意向の違いの調整

このカテゴリーは、[利用者と家族の間の意向が異なる場合の対応][利用者と家族の調整が困難]の2つのサブカテゴリーを含む。

[利用者と家族の間の意向が異なる場合の対応]のサブカテゴリーは、「日常的な業務としての利用者と家族との意向の違いの調整」「利用者と家族間の意向を合わせるための話し合い」「利用者の本当の気持ちの確認」「利用者の意思を家族に伝える」「利用者の意思を探るモニタリング」などの概念から構成されている。家族

は施設に入る方が良いと思っけていても、利用者はそう思っけていないなど家族と利用者との意向を調整することは、日ごろの業務においてよくあることである。

「本人抜きの作戦会議を開いたり、家族会議に専門職が入るようにしたりします。しっけて家族で話し合っけてくださいよとか、お互いの気持ちをちゃんとぶっけて合っけてみましょうよとか、そこをしっけてと伝わるようなやり方を一緒に考っけていきませんかとか、私たちができることはしっけてサポートさせていただきますみたいなことを話します。家族が利用者とお互い少し折れ合うというか、ベストではないけどベターというところの着地点を見つけるために」

時には、自分としてはこうしたいと思っけても、家族に迷惑をかけたくないという思いや、子どもがそれを勧めるのなら仕方がないという思いで、自分の気持ちを表明できない利用者もいるので、できるだけ利用者の本当の意思を確認し、家族に伝えることもケアマネジャーの重要な役割である。

「やっぱりご家族に、『本人様は実はこうしたいよな思いがあるようですよ』というように伝えるようにはしています。まあ中には、『それじゃあ本人がしたいようにしてやっけてください』ということもあれば、『もうあれは、はっけてわかからのやから、もうええです』って言われることもあつたりします」

「利用者と家族の調整が困難」のサブカテゴリーは「家族の方の意向を優先させてしまう状況」「利用者と家族間の関係が悪いと調整が困難」「サービスについて家族の理解力がないと調整が困難」などの概念から構成されている。日々の業務で利用者と家族の意向の調整を行っているといっけても、家族に強く主張する人がいる場合、利用者と家族の関係が悪い場合、利用者が認知症である場合、家族が精神疾患をもっている場合

など、利用者の意向をうまく尊重することが難しいことが起こる。

「関係性が良ければ、『やっけてくれてありがとう、すまない』とか、『何かあつた時には言っけてね』とか本当に親子関係だんて思うようなケースもあるし、『あのちよつと熱中症で調子が悪いから、どうにかしてくれないだろうか』て言われているのに、『そのままお花畑にいっけてもらっけてもいい』てはっけて言われるケースもある。過去にDVされたとか、暴力を受けたとか、ちよつと色々事情はあるんだろなあとか、嫁と姑とかですな、まあ関係性が悪いから存在自体がいやなんだろな、最初の相談から施設に入れたい、どうにかしたい、どうにかしたいて言われます」

2) チームマネジメント

このカテゴリーは「多職種で協力してケアを行う」「他の職種や他事業所との連携の困難さ」と「地域をとらえたケアマネジメント」のサブカテゴリーから構成される。

「多職種で協力してケアを行う」のサブカテゴリーは、「家族間の意向が合わないときに他職種の協力を得る」「ケアマネジャーの仕事に対する医者への理解の深化」「他職種からの連携における配慮」「関係者の意向がずれる時は、一同が集まっけて話し合う機会を設ける」の概念から構成される。ケアマネジャーにとっけて様々な職種とともに利用者の多様なニーズに応えることは、最近ますます求められるようになっている。ケアマネジャーは単に利用者を様々な職種に繋ぐだけでなく、多職種でチームを組んで利用者の最善の利益を追求しなけければならない。そのためには、他職種の仕事を理解し、多職種と協力しながら信頼関係を作ることも必要である。

「うーん難しいですけど、私は直接会っけて話しまし

ようよっていう、まあ家族の言い分とか、各職種の言い分とか、私の考え方とか、それぞれの考え方を折り合いをつけるっていう点においては、やっぱり話し合ふべき、私が伝言ゲームのように『A事業所がこう言いよったよ』とか、『家族にこねえ言われてます』とか言うのも、なんか違うと思うので、あくまでもA事業所でみた様子、A事業所で感じることはA事業所からちゃんとわかるようにみんなの前で伝えていただいて、ちゃんと話し合いの場を持ちたいという考え方と、大勢の前でするからいいことってあるじゃないですか、下話で1対1でやりすぎるとうまくいかないこともあるし、準備の時点でしっかり下話をして本番の会議に臨むという部分と、出たところ勝負の会議をする部分とどっちがいいのかなあとかは、悩みますけどね。」

[他の職種や他事業所との連携の困難さ] のサブカテゴリーは、「他職種や他のケアマネジャーと連携することの難しさ」、「連携しづらい事業所」、「施設の運営方針と利用者のニーズとの調整の難しさ」の概念から構成される。多職種連携はケアマネジャーの大切な役割とはいえ、また、ケアマネジャーに対する理解も深まっているとはいえ、当然、職種の視点の違いや無理解から連携を難しく感じることも多い。

「うーん、連携ですよ。難しいですよ。見える世界が違うから、たぶんです。うまく言えないけど、ケアマネジャーとは当然見えてる世界が違うんですけど、・・・デイサービスとかショートとか訪問看護とか、まあ色々入ってきたときに、もっとこうしてほしいのとか、もっとこうしてくれたらいいのになって思うことはあるんだけど、向こうは向こうで言い分とか、見え方とかあるんだろうから、そこをこうコミュニケーションをもっとするようにならなければいけないでしょうけど」

[地域をとらえたケアマネジメント] のサブカテゴ

リーは、「信頼されると、地域の人から相談され援助のきっかけを作る」「地域の社会資源（サービス）の少なさからくる他職種との連携の取りづらさ」「近隣住民を巻き込む」「地域の親しい家族の問題への立ち入りにくさ」の概念から構成される。ケアマネジャーは、利用者個人のみならず、地域の活性化や課題解決に取り組むことで、利用者が住む地域の人々が相互に信頼し支え合い、心身の健康や地域の安全性を高めるよう努めている。そのためには地域住民から信頼され、相談されるような存在であることが求められる。

「私なんか、地元で生まれて地元で育って、A地域でみんな知っているというか。なんかそこを利用してといったらあれなんですけど、私は深入りはしないし、1本線を引いているので、ただ相手はそうじゃないかもしれないんですけど、地域の行事とかいろいろところで下の名前を呼ばれるんですよ。それはそれで、いつでも相談できる体制というか、いつでも介護支援専門員であるというか、でも別にそれが苦痛ではないし」

逆に、地域住民でないことが良い場合もある。

「案外ちょっと離れたところが逆に受け入れる相手も、この人が他所から来ている人やから、うちのこととかあまり知らないと感じていらっしやるから結構話をグツて聞いていっても教えてくださったりとか、うん、だって、あの一特に精神疾患とかいろいろなことがあると、家族関係とか、やっぱり3世代まで聞いたりするでしょ、そうするとやっぱり嫌がられるときは、あんまり近くじゃない方がいいこともあるぞと思って仕事をしています」

3) 主任ケアマネジャーとしての成長

このカテゴリーは [倫理の学びを通しての成長] [ケアマネジャー同士のつながりの中での成長] [以前と現在の倫理面の意識と行動の違い] のサブカテゴ

リーから構成される。前述したように「倫理と切り離せない業務内容」であるケアマネジャーの仕事の遂行する上で、倫理に関する【主任ケアマネジャーとしての成長】が欠かせない。

「倫理の学びを通しての成長」のサブカテゴリーは「倫理の学びにより、いきあたりばったりの対応から順序だてた対応へ」「倫理を学ぶことで、感情にとらわれず状況を判断するようになる」「倫理の研修を通しての自己成長」「倫理的視点は日々のケアマネジャーとしての仕事の土台だと思う」などの概念から構成されている。研修会などを通しての倫理の学びは、日常の業務を改めて倫理的視点から問い直すことを促す。

「やはり主任ケアマネジャーの研修とかでそういう勉強をさせてもらって、あ、わかっていたと思ってただけで、腑に落ちていなかったというか、よくわかっていたいなかったというか、そういうことを何回も聞いてくると物事を見る視点が変わったというか、で、あの職員さんとか家族の方とかもなぜ、そういうことを言っているのかということ、その裏に何があるのだろうかということを考えるようになりましたね」

「ケアマネジャー同士のつながりの中での成長」のサブカテゴリーは、「気になるケースについては事務所の他の人と検討する」「ケアマネジャーの仲間がいることが倫理的な学びを深めている」「研修だけでなく、ケアマネジャー同士のつながりの中で成長する」の概念から構成されている。ケアマネジャーの成長は、倫理についての研修だけでなく、仲間がいて共に切磋琢磨することにより、促される。

「同じ時にケアマネになって、同じ時に主任になった仲間がいるんです。私にとって一番仲がいい。その人とやっぱりいろんなことを話し合いながら、例えばいつもこう研修なんか行くと結構車で一緒に行くのですが、そうすると車の中でその事例検討してみ

たりとか、それについてはどう思う？ これはどう思う？ こんな感じやったらどう思う？ ってやっぱり話をしながらね、なんか結局仕事の話ばかりしていることもありますけど、やっぱり仲間によって、自分の日々の行動を見直したりだとか、反省したりだとか、これは良かったんだってちょっと喜んでみたりとかしますね。」

「以前と現在の倫理面の意識と行動の違い」のサブカテゴリーは、「以前に比べ、日々の業務において倫理的視点を意識するようになる」「以前は倫理面を意識して行動できていなかった」「新人の時には表面的で形式的な倫理の理解」の概念から構成されている

「最初はね、倫理なんてわかりませんから、もう公正で中立というその言葉の意味だけというか、そんな感じでしたけれども、今は公正とか中立とかいろんな家族とのやりとりとか、やっぱりものの見方はちょっと前よりは、倫理について、いつも倫理、倫理と思っているわけじゃないけど、でもやっぱり自分の行動が正しかったのかなあって反省する機会をもてるようになったっていうのはあります。介護保険が始まる頃は、もうそれになじんでいくことが必死で、ケアマネの業務をやることだけが一生懸命だったので、たぶんそのころは本当にまあ倫理は形式上にあっただけで、それに自分を日々照らし合わせて、あれはどうよ、これはどうよって、思ったことはなかったと思います」

4) ケアマネジャーとしての葛藤

このカテゴリーは「ケアマネジャーとしての自分を振り返って自問自答する」[倫理的であることの葛藤] [ケアマネジャーとして家族に受け入れてもらえない]のサブカテゴリーからなる。

「ケアマネジャーとしての自分を振り返って自問自答する」のサブカテゴリーは「ケアマネジャーとしてこれでいいのかと反省する日々」「利用者の自立のため

もっと良い支援ができたのではと自問自答する」「自分の役割が十分果たせていないという思い」「振り返って自問自答する」などの概念で構成される。倫理についての意識が高まると、日々の自分のケアマネジャーとしての行動が倫理的に正しかったらどうかと自問自答するようになり、夜も眠れない日がある。これは、自分の行動や判断に対する倫理の感受性が高まったと考えることもできる。

「ご家族とのやり取りの中でいろんなこと言われていることの本質はどこにあったのかなと考えたりすると。やっぱり、夜中にふっと目が覚めて、気になることがフーンと浮かんで来たら、あーって眠れなくなることも正直ありますね」

〔倫理的であることの葛藤〕のサブカテゴリーは、「認知機能が低下している人に倫理的な説明をすることへの疑問」「利用者の意思の尊重とともに主介護者のサポートも必要」「利用者のニーズに対しての葛藤」などの概念で構成される。ケアマネジャーには利用者の意思の尊重が求められるが、認知症などの場合、説明することに意味があるのかという疑念が生じる。加えて、そのような状況では家族の側の意向を尊重したいという思いが生じる。

「まあ、利用者さんって高齢者でしょう、で確かに倫理の中では、わかるように丁寧に説明してとは書いてはありますけれども、その言葉ひとつひとつ説明してホントに理解されているかと言われれば、とても私、難しいと思うんです。理解できていないと思っているんです。で、例えばサービスにしてみても、元いたA地域は、デイサービスはA園のデイサービスだけだから、ちゃんと説明しないとイケませんのって言うても、『そんなん行かんから関係ない』と言われるし、で、なかなか理解ができないと」

〔ケアマネジャーとして家族に受け入れてもらえない〕のサブカテゴリーは、「ケアマネジャーを利用者の代弁者として認めない家族」「担当を下ろされた衝撃の体験」「家族の気持ちの変化にうすうす気づく」などの概念で構成される。ケアマネジャーは、いつも利用者や家族に受け入れられるとは限らない。途中で辞めさせられてショックを受けることもある。

「一緒に住まわれていないご家族が、トラブルというか『私の父の何を知っているの』みたいなことを言われたりというのはありました」

5) 倫理面についての感受性

このカテゴリーは〔他の職員の倫理的問題に対する感受性〕〔事業所の倫理的問題に対する感受性〕のサブカテゴリーからなる。

〔他の職員の倫理的問題に対する感受性〕のサブカテゴリーは、「他の職員の倫理的問題を感じる」「行動が気になる他事業所のケアマネジャーがいる」「同じ事業所の職員や管理者の倫理的問題が気になる」などの概念からなる。倫理についての感受性は前述したように自分の姿勢や行動に向けられるだけでなく、他職種や同僚、更には上司の態度や行動に向けられるようになる。

「どんな事例検討会に関わっても、ある管理者の部下が私に相談が来るんです。同じケースの相談が。あつ、また同じ相談をしてきているなって、『あなた管理者に相談したの』って言ったら、『相談しました、でも誰がやっても一緒よって言われました』って、いつもそう言われるから相談してきた彼女可哀そうだなあって私思ってしまう。私思いますが、誰がやっても同じケースって私ないと思うんですよ。やっぱりこちらの対人援助職の姿勢とか関わり方によって絶対利用者さんって変わると思うので・・・、まあそれは、あなたの責任じゃないよって言ってあげたいのかも

しれんけど、それは少し違うのではないかなって思う
ことがあります」

〔事業所の倫理的問題に対する感受性〕のサブカテゴリーは、「組織内で倫理的課題を周知徹底させることの難しさ」「個人の倫理的問題に帰せられない事業所の体質を感じる」「他の事業所の倫理的問題が気になる」「他の事業所の倫理的問題に関わるのは難しい」などの概念からなる。倫理的感受性は、個人のみならず、組織の在り方についても向けられるようになる。

「A市に勤めているときに有料に入られた方がいらっしやって、有料はもうそこが持つてるサービスしか使わない形。それも家族に『もうご本人は、了解ですから』という感じでふられることがあったので、『本当にそれでいいのですか』という確認はするけど、家族もそのサービスを使わないで出されては困るというのがあるから、A市の有料どこをみても、自分のところにあるデイサービス、自分のところにあるヘルパーを使うというのがあって、それがやっぱり気になるころではありました。それでA市に言ったこともあります」

6) 他のケアマネジャーへの支援

このカテゴリーは、〔他のケアマネジャーに対する支援〕〔上司としての配慮や教育〕のサブカテゴリーからなる。

〔他のケアマネジャーに対する支援〕のサブカテゴリーは、「気になるケアマネジャーへの継続的な働きかけ」「大変な利用者を担当するケアマネジャーのサポート」「事例検討によるケアマネジャーの成長をもたらす働きかけ」「新人のケアマネジャーを援助する方法についての悩み」などの概念からなる。主任ケアマネジャーになると、他のケアマネジャーや新人の支援という役割を担うようになる。

「改善したかどうかはわかりませんが、職場の人間関係で悩んでいらっしやって、事例を出され、発表される中で、職場の方が悪いという思いをされていたのですが、いろんな質問を受けて答えておられる内に、自分自身がそういう受け止め方だったからいけなかったということに気づかれて、年上の方に対して申し訳なかったみたいなことは言われて、だから事例ではなくて職場のこととか、自分の人との接し方とかそういうことに気がつかったということで、職場内で目上の方に対してそういう態度ではいけなかった。そういうことに気づかれて、ちょっと態度を変えられたのではないのでしょうか」

〔上司としての配慮や教育〕のサブカテゴリーは、「管理者としてケアマネジャーが仕事をしやすいように配慮する」「上司にケアマネジャーとしての基本をたたきこまれる」などの概念からなる。自分自身もかつては上司に様々なことを教えられてきた体験を踏まえ、今は管理者として同僚が働きやすく新任が育つ環境となるように配慮している。

「管理者になったら、同じ同僚をどう育てていくかっていうことと、その同じ同僚にどういうケースを担当してもらったらいいのかっていうのは、管理者が考えなくてはいけないと思うのです。新しい人がきたからホイホイと渡すと、新しいケアマネさんはもうパニックってしまって、アセスメントどころじゃない。もう本当に困っている状況が見える人からの相談があるので、なんでこういう渡し方をしたのかなっていう風なこととか見えてきて、こんなケースの渡し方したらきつと、利用者のことを十分理解して、その人が何を思って、どういう風にしたいのかじっくり聞く余裕がないのじゃないって思うので、それはやっぱり倫理に当てはめてゆくとちょっとまずいかなっていう気はします」

7) 倫理という点からは消極的なサブカテゴリー

[倫理を意識し、悩むことが少ない状況] というサブカテゴリーは、倫理的な成熟を含む他の6つのカテゴリーのいずれにも属さない。このサブカテゴリーは「事業所の方針と利用者との意向との間で悩むことはない」「倫理的側面について誰かを育てるということはない」「倫理面を振り返る必要性を感じても、できない状況」「倫理的側面についてあまり話合わない職場」「倫理的な問題は事例検討会では話し合わない」などの概念から構成される

「倫理的視点から振り返るような、そんな時間はほとんどがとれないですね。やっぱり、目の前の仕事で追われている感じです」

5. 考察

(1) ケアマネジャーとしての倫理的成長

ケアマネジャーとしての日常的な業務には、必然的に倫理的側面が含まれる。即ち<倫理と切り離せない業務内容>としてのケアマネジャーの仕事を遂行するためには、倫理に関する【ケアマネジャーとしての成長】が欠かせない。研究対象者4名に共通していたことは、[以前と現在の倫理面の意識と行動の違い]が存在していたことである。ケアマネジャーとして業務を開始した当初は、倫理を意識した実践はできておらず、日々の業務をこなすだけで精一杯であった。しかし、個別のケースについてどのように対応するかを検討する中で常に葛藤が生じ、この葛藤を解決するためには倫理的学びのなかでの成長が必要となる。倫理的成長には、[倫理の学びを通しての成長]として研修会や事例検討会での成長があげられるが、それらとともに[ケアマネジャー同士のつながりの中での成長]も明らかとなった。倫理的成長には、研修会や事例検討会だけでなく、ケアマネジャーとしての仲間がいてそれぞれが切磋琢磨することで促されることが明らかとなった。ただし、そのような仲間が存在しない場合には、倫理

的成長が促されない可能性があるため、研修会や事例検討会への主体的な参加により、ケアマネジャー同士の交流の機会を通じて多くの共通認識を持つ仲間を見つけることも必要である。そのような交流の場への積極的な参加は、所属の事業所の方針として考慮することが求められる。

(2) ケアマネジャーとしての倫理的葛藤

ケアマネジャーの日々の業務には、【日常的業務としての利用者との意向の違いの調整】が必要な[利用者との意向が異なる場合の対応]をする場面や[利用者との調整が困難]な状況があり、【ケアマネジャーとしての葛藤】が生じる。このサブカテゴリーの中の[ケアマネジャーとしての自分を振り返って自問自答する]、[倫理的であることの葛藤]のあらわれは、利用者中心のケアマネジメントを展開している証であると言ってよい。介護支援専門員の倫理綱領が示す「利用者の権利擁護」は、利用者には様々な権利があり、それを擁護するためのケアマネジャーとしての役割を示している。ケアマネジャーは、利用者がサービスを受ける際には、利用者に対してサービスを利用する上での自身の権利について可能な限り利用者が理解できる表現を用いて説明する責任がある。また、常に利用者の代弁者としての存在である必要がある。しかし、利用者自身が認知症などにより判断能力が低下している場合は、利用者自身に説明することの意味に疑問を感じ、家族の意向を優先する思いが生じることもある。また、「ケアマネジャーを利用者の代弁者として認めない家族」の存在は、専門職としてのケアマネジャーの存在を否定され、ケアマネジャー自身の中にある存在価値を低下させてしまうことにもつながる。これらの課題の解決には、【チームマネジメント】として、[多職種で協力してケアを行う]ことが必要である。ケアマネジャー自身がケースについて一人で抱え込まず、様々な専門職と共有したケアマネジメントの展開が必要であると考えられる。ケアマネジャーとしての倫理的葛藤は、倫理についての意識や感受性の高まり

を通じて、ケアマネジャーとしての成長がなければ存在しない。

（3）ケアマネジャーとしての倫理的感受性

ケアマネジャーが利用者本位のケアマネジメントを展開するためには、倫理的感受性を高めることが求められる。倫理的感受性の高まりは、やがてケアマネジャーとしての倫理的葛藤へのあらわれと変化する。[ケアマネジャーとしての自分を振り返って自問自答する]とあるように日々の業務を通じてのケアマネジャーとしての内省がそれにあたる。しかし、内省だけに留まらず、葛藤を通して起こっている出来事を倫理的問題があるかどうかについて検討し、倫理的問題として捉える必要があるならばそれを分析する能力や適切に対応する能力が倫理的感受性の本質である。また、本研究ではケアマネジャー自身のケアマネジメントに留まらず、【倫理面についての感受性】のサブカテゴリーとして、[他職員の倫理的問題に対する感受性]や[事業所の倫理的問題に対する感受性]が明らかになった。倫理についての意識の高まりは、他のケアマネジャーや事業所自体の倫理について意識化されることになるが、これらを通じてケアマネジャー自身の日々の実践の振り返りにもつながる。倫理的感受性を高めるためには、対人援助職であるケアマネジャーは自分や他者が持っている価値観を意識し、それが自身の実践の中でどのような意味を持っているのかを常に意識的に認識する必要があるだろう。

（4）主任ケアマネジャーの成長

小松尾⁸⁾は、主任介護支援専門員のグループインタビューにより、成長の要因として「環境とモチベーション」、「言語化」、「事例検討会で学ぶ」の3つを示している。これらの内、ケアマネジャー同士の横のつながりと周りに学ぼうという意識の高い人がある「環境とモチベーション」、事例検討会のファシリテーターの役割を通してスーパービジョン体験を積む「事例検討会で学ぶ」は、本研究でも[ケアマネジャー同士のつながりの中での成長]や「事例検討によるケアマネジ

ャーの成長をもたらす働きかけ」などにおいて見出された。「言語化」に対応したカテゴリーは見いだされなかったが、地域で開催される事例検討会を通じて、適切なスーパービジョンを実施し、主任ケアマネジャーとしての資質を高めていると考えられる。また、地域共生社会が求められる現在において、「地域をとらえたケアマネジメント」も主任ケアマネジャーに求められる役割である。生まれ育ちも地元であるという立場、逆に親しくないという立場をそれぞれ生かして、地域に信頼され、地域の社会的資源と連携しながら地域の活性化や課題の解決を担う存在になっている。

謝辞

本研究の実施あたり、貴重な時間をインタビューにご協力いただきました主任ケアマネジャーの皆様、また部屋の提供など多大なご協力を賜りました A 市地域包括支援センターの皆様にご心から御礼を申し上げます。

引用文献

- 1) 日本介護支援専門員協会「介護支援専門員倫理綱領」平成 19 年 3 月 25 日採択
- 2) 渡部律子 (2007) 「介護支援専門員における職業倫理『自立支援』の理解度と実践度合い：主任介護支援専門員のアンケート調査の分析から見る現状と課題」『総合政策研究』関西学院大学. 27, 49-63
- 3) 岩田健 (2018) 「介護支援専門員の職業倫理と生活者の視点について」『佐野日本大学短期大学研究紀要』29, 47-54
- 4) 前掲 2)
- 5) 布花原明子・伊藤直子 (2007) 「ケアマネジメント面において介護支援専門員が直面する困難の内容—ケアマネジメントスキル不足の検討—」『西南女学院大学紀要』11, 9-21

- 6) 令和2年度山口県主任介護支援専門員研修開催要項
https://www.kaigo.pref.yamaguchi.lg.jp/cms/file/2008/002306_f2.pdf (2020.10.5)
- 7) 前掲 2)
- 8) 小松尾京子 (2014) 「主任介護支援専門員のスーパービジョン実践に関する研究—成長の要因と実践方

法—」『ソーシャルワーク学会誌』 28, 1-11

参考文献

- 1) 宮脇美保子・石山麗子 (2019) 『身近な事例で学ぶケアマネジャーの倫理』 中央法規出版, 55-56

Awareness and Behavior for Ethics of Chief Care-Manager

Motoshi UMEKI Haruji HIROSE

Abstract:

This study aimed to clarify the ethical behavior, ethical conflict and ethical sensitivity of chief care-manager. Semi-structured interviews were conducted with four chief care-managers who have experiences of the work more than five years. Interview data were analyzed using M-GTA.

Six categories of ‘coordination between intents of a user and his/her family in daily job,’ ‘growth as chief care-manager,’ ‘sensitivity for ethic,’ ‘conflict as care-manager,’ ‘team management,’ ‘support for other care-manager,’ one core-categories of ‘occupation connected with ethic,’ and one sub-categories of ‘the situation not to be troubled with ethics’ not to belong to six categories were extracted from interview of chief care-manager.