

ケアマネ業務を考える



2023年1月13日

向陽介護システムズ 廣瀬豊邦

① ケアマネ業務はどう見られているのか

・ネットでは

ネットから情報
(だけ)を得る
利用者家族が
増えている!

【ケアマネジャーの役割】

要介護者に必要な支援をマネジメントする専門職

利用者・家族からの相談受付



解決策の提案や
サービス事業所の情報提供

ケアプラン立案



サービス事業所との調整



定期的な状況把握



② ケアマネ業務とは

- ネットでは

ケアマネジャー（介護支援専門員）は

介護相談のプロフェッショナルで

介護保険制度に基づき介護が必要な方や、要介護状態が悪化しないようにケアマネジメントを行う**専門職種**です。

ケアマネジメントとは、

相談を受けてから、介護を必要とする本人や家族が抱えている課題を分析し、必要な支援をマネジメントすることの総称です。

③ ケアマネジャーは

- ネットでは **ケアマネジャーは家族と事業所をつなぐ調整役と紹介し、**

「ケアマネと賢く付き合うためのコツとして**①業務内容を理解しよう**」としています。

- ◇利用者・家族から相談受付
- ◇相談に対して、課題の把握と解決策の提案
- ◇解決策に対する、サービス事業所の情報共有
- ◇介護サービス計画書（ケアプラン）の立案
- ◇サービスが計画通りに適正におこなわれているかのモニタリング、サービス事業所との連絡調整
- ◇定期的な自宅訪問による状況把握（新たな課題の抽出）

＋ 要介護認定に関する業務、給付管理業務

- さらに、**②契約書と重要事項説明書をじっくり読むこと**を推奨しています。

- ①公正中立な立場、②モニタリング、③施設入所の支援、④給付管理などの事務手続き、⑤入退院時の支援、⑥要介護認定等の申請援助及び事務手続き

しっかり
理解して
いますか

ケアマネジャーの現況は？

ケアマネ試験合格者の数
(累計)は？

◇1~25回(令和4年)
合格者数 739,215人
@29,569人/年

◇21~25回(令和4年)
合格者数 44,198人
@8,840人/年

◇25回(令和4年)
合格者数 10,328人
うち 東京 937人



ケアマネの平均年齢は？

居宅ケアマネの数は？
居宅介護支援事業所数は？

◇居宅ケアマネの常勤換算
従事者数(2020年)
全国 104,158人
うち 東京 8,893人

◇ケアマネ事業所数
(2020年)
全国 39,136所
うち 東京 3,264所

◇ケア平均年齢 52.7歳
(4人に1人が60歳以上)

※ヘルパーの平均年齢 54.4歳

ケアマネジャーの仕事の現実



資格取得が
難しい

介護保険制度
維持には必要
な役割

仕事そのもの
がなくなること
は無い！



5年ごとの更新
研修が煩わしい

主任ケアマネは
もっと面倒

ICT化促進

報酬が今の仕事
内容(専門家)に
見合っている？

厄介な利用者、
家族が増えている？
(困難ケース)

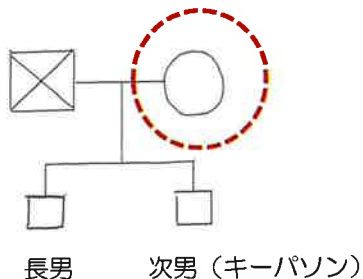


ケアプラン有料化問題

要介護1と2の
介護保険外し

キーパーソンが考える介護方法(方針)を固持し、提案に耳を傾けないケース

- Aさん(女性) 98歳 介護5
マンションに独居、24時間自費ヘルパー利用

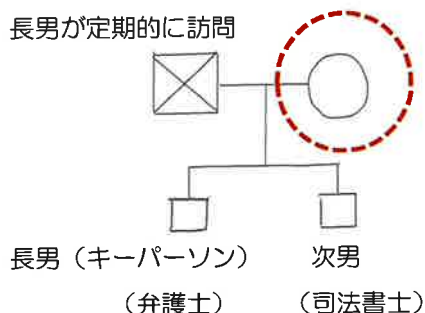


当初、訪問入浴、訪問リハ 利用
次男は大手企業のトップで多忙な中、
毎夕食介助に来訪
長男と次男の関係はよくない。

- Aさんは超高齢であり、身体的衰えもあり
医療的な視点でのかわり強化のため
訪問診療、訪問看護の導入を次男に提案が
拒否。
⇒ 次男の知り合いの医師に月1回往診を
してもらっていることで十分との判断
(往診をしている医師やヘルパーも訪問診療
訪問看護の利用を訴えるも拒否)
- 次男は社会的地位が高く、極めて多忙
次男が思う介護方針(方法)に固持。
結果不適正な対処も発生。(塗布薬の変更)
なかなか面談もできず、対応に苦慮

介護保険制度を理解しようとしていない家族(キーパーソン)

- Bさん(女性) 86歳 介護2
一軒家に独居
長男が定期的に訪問



Bさんは30年の間調停委員を務め、夫が亡くなって
からも独りで自立した生活を送ってきた。

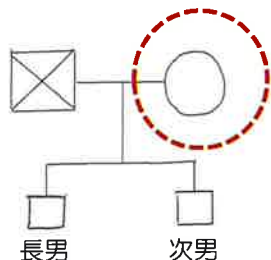
身体が弱ってきたことから要支援認定を受け、配食
サービスとヘルパーを利用していた。

認知症が進んだことから要介護2に。

- 要介護2になったことで担当ケアマネに
⇒担当者会議と居宅支援契約のための連絡を
取るもなかなか取れず。(電話繋がらず)
⇒やっと担当者会議を開くも
(長男)プラン変更の必要はない。
母親の前で会議はしないでほしい。
契約のことは聞いていない。
- ⇒契約書を事務所に郵送
月を跨いでも返送されず
こちらかの電話には出ず。

猜疑心が強く 誰も信用せず、排除してしまう利用者

- Cさん（女性） 97歳 介護2
自己所有のビル4階に独居

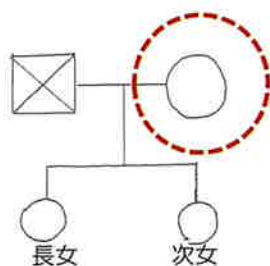


長男。次男ともCさんとの関係性悪く、キーパーソンになりえない。（Cさんが拒絶）
当初、ヘルパー、訪問看護を利用も、現在は福祉用具（手すり・歩行器）のみ

- Cさん自身、サービス利用は必要と
思っているが、すぐに猜疑的になり、自ら解約してしまう。
- 賃貸不動産収入もあり、金銭的には困っていないにも関わらず、支払いをしないなど、様々なトラブルを引き起してしまう。
- 生活歴（幼少期の体験（養女）,兄弟の中で自分だけが高等教育を受けられなかった思い、養母から相続した資産のみが頼り）からくるBPSD

利用料変更の説明不備を納得しない家族

- Dさん（女性） 82歳 介護3
マンションに独居



デイサービス（5回/週）訪問リハ（1回/週）
ショートステイ（15日/月） 利用

長女、次女ともに仕事を持っているが交替で泊まり込み介護している。

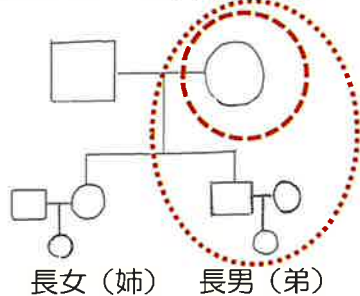
- デイサービス事業者からの新規加算「ベースアップ加算」についての説明に不備があると指摘され、トラブルに。
⇒9月下旬に**口頭ではなく、書面通知**。

契約書「変更がある場合は、1か月前に通達し利用者の同意をえる」の**文言**を縦に長女・次女が加算分の支払いを拒否。

こと、お金に関することは丁寧にきちんと説明すること！
逃げたり、避けている姿勢は最悪の結果を招く。
毅然とした対応が必要

事情があって別居中の両親の介護(世話)を巡り姉弟間の争い

- Eさん(女性) 78歳 介護3
一軒家(長男所有)に独居
隣家(長男所有)に長男家族が住む



(長女は父親名義の戸建てに住む)

Eさん担当当初に 父親のキーパーソンは姉
母親のキーパーソンは弟
Eさん夫婦は長年別居中

- 長女から突然、弟に対し施設から退所してくる父親をEさんと同居させると通告。
⇒ 長年別居中であったこと(Eさん拒否)
居宅は手狭、介護3のEさんに悪影響
- 長女はEさんや弟の意向を無視し、Eさんがディでない留守を狙い訪問、勝手に荷物整理を開始。



各困難ケースへの平均対応件数

	①認知症によるBPSD(行動・心理症状)	②利用拒否(利用者が介護サービスの利用を拒んでいるケース等)	③虐待(疑いのあるケースを含む)	④権利擁護、成年後見	⑤生活保護	【参考】常勤・専従の居宅介護支援専門員数
特定事業所加算(I) (n=49)	18.45件	2.06件	1.66件	1.20件	6.92件	5.1人
特定事業所加算(II) (n=482)	13.22件	2.24件	1.75件	1.23件	6.58件	3.9人
加算なし(n=1271)	7.66件	1.28件	0.81件	0.69件	3.66件	1.8人

資料出所:「介護支援専門員の資質向上と今後のあり方に関する基礎調査(中間報告)」(平成23年株式会社日本総合研究所)

困難なケースに直面したとき

- ケアマネとして出来る事とできない事があることをしっかり認識する
- 全てに対応しようとするのは間違い
- できるだけ多くの人（周り）を巻き込む
- 包括&区には、まず事態（困っていること）を報告（相談）する ⇒ 事実関係の整理、丁寧&詳細な記録
- （最後は）成り行きに任せる

ケアマネを楽しく続けるためには

- 仲間（ネットワークではない）を作ること
愚痴が言える、弱音を吐ける、一緒に悩んでくれる、知恵を出してくれる
- 利用者との適度な距離感を保つこと
利用者および介護者は利用者であってお客様ではない（介護保険制度）
- 専門職としての矜持を持ち、必要な研鑽に励むこと
国（厚労省・財務省）の考えや社会の流れには常にアンテナを張る



居宅介護支援サービスによる事故報告分析

「介護サービスの利用に係る事故の防止に関する調査研究事業報告書
 (2015/11/19~2016/6/22)」介護労働安定センター

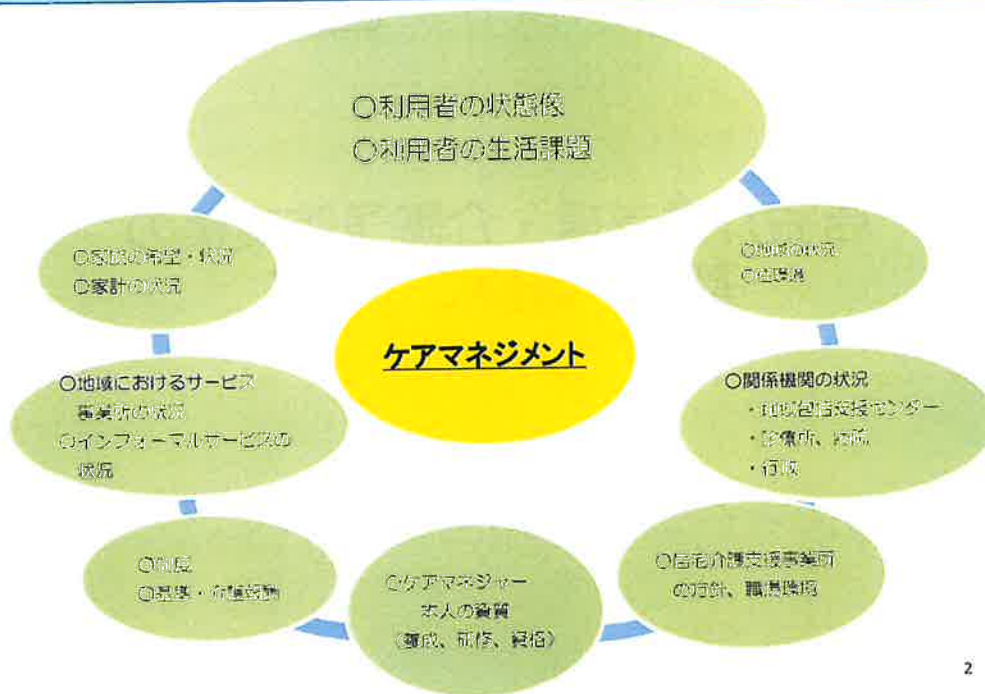
●ケアプラン間違いによる経済損害賠償 29件

- ・ケアプラン作成ミス (リハビリ回数制限・住所間違い・給付制限等)
- ・ケアプラン時間単位間違い
- ・ケア認定期間の間違い
- ・介護レベル判定のギャップ
- ・福祉用具・福祉機器の申請トラブル
- ・ケアプランの申請忘れ

●人身傷害 骨折 3件

(利用者の歩行アセスメントを実施する際、利用者の体重を支えるためにケアマネが腰を痛めたり、居宅訪問時に足を滑らせて転んだりした)

ケアマネジメントに影響を与える要素



ご清聴ありがとうございました