

ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー 知っ得
特別授業

ケアマネジメント専門職としての介護支援専門員 第1回

「ケアマネジメントと社会資源」

北星学園大学 社会福祉学部

福祉臨床学科 准教授 畑 亮輔



はじめまして。北星学園大学社会福祉学部の畑といいます。今年度ケアマネSAPPOROの“知っ得特別授業”でコラムを執筆させていただくことになりました。1,500名近い札幌の介護支援専門員の方に読まれているケアマネSAPPOROでコラムを書かせていただくのはとても光栄なことです。全体に共通するテーマは“ケアマネジメント専門職としての介護支援専門員”です。日々の業務で忙しい皆さんに読んでいただき、1つでも「あ！これって大事だよな」と振り返りや気づきを得る機会となるようなコラムを書いていきたいと意気込んでいます。肩の力が入りすぎて空回りしないように気を付けますので、皆さんも息抜きがてらお読みいただければ幸いです。

今回は「ケアマネジメントと社会資源」を考えていきます。介護支援専門員は通称“ケアマネジャー”といわれる通り、ケアマネジメントの手法を用いて要介護等高齢者を支援していきます。ケアマネジメントは、多様なニーズを抱える人々が地域で日常生活を送れるよう、それらのニーズに合致した社会資源（サービスやサポート）を結び付けていく支援方法として体系化されました。つまりケアマネジメントにおいては、対象者のニーズを的確に把握し、そのニーズを解決するために最も適した社会資源を結び付けていくことが求められます。

この際、“社会資源”をどのような視野で捉えることができるかが、ケアマネジメント専門職たる介護支援専門員として重要なのではないのでしょうか。

ここで課題となってくるのが、皆さんもご存じの通り、介護保険法（第七条第五項）において介護支援専門員が「各介護保険サービスの事業者等との連絡調整等を行う者」と定義されていることです。このために、介護支援専門員が利用者のニーズと結び付けるべき「社会資源」があたかも介護保険サービスに限定されるという誤解が生じてしまう（しまっている）可能性があるのではないかと懸念して

います。もちろん介護支援専門員は介護保険法によって規定される専門職ですから、法律規定はとても大事です。しかしそれは“最低水準”を保障するためであり、それを越えた支援を否定するものではありません。介護支援専門員倫理綱領の「利用者自身が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」という“自立支援”に基づいて、フォーマル・インフォーマルを含めた多様な社会資源から最も適切な支援を検討することが重要です。ここで社会資源を介護保険サービスに限定してしまえば、限られた内容の支援しかできなくなってしまいますね。介護保険サービスに限定されない地域に存在する多種多様な社会資源と連携しながら、利用者を支援していくことが“ケアマネジメント専門職としての介護支援専門員”に求められているのではないのでしょうか。

もしかすると介護保険サービスの調整だけ行っても介護支援サービスとしては成立するかもしれませんが（全ての利用者にフォーマル・インフォーマルを含めた多様な社会資源の調整が必要というわけではないかもしれませんが、それが求められる場合においても介護保険サービスの調整のみに終始する、という意味です）。しかしそれは本当の意味でのケアマネジメントたりえないものです。やはり利用者の自立支援の視点からも、多様な社会資源の調整が必要不可欠といえるでしょう。

今後の超高齢社会に向けて、私自身もこれを読んでいたいただいている皆さんと一緒に、札幌ひいては北海道に本当の意味でのケアマネジメントを志向する文化をしっかりと根付かせていきたいと考えています。日々の業務に追われる中で容易ではないかもしれませんが、“ケアマネジメント専門職”として広い視野で社会資源を捉えることができるか、またどの程度地域の多様な社会資源を把握できているか、一度振り返る機会を設けてみてはいかがでしょうか。

ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

知っ得
特別授業

ケアマネのための接遇とマナー実践講座 第5回

「スマートな名刺交換の方法」

合同会社 友歩

代表 上前 拓也



このコラムも早いもので5回目、残すところあと2回となりました。今回は「スマートな名刺交換の方法」についてです。

名刺交換は、初めて会う人に対して行います。

特に、利用者のご家族様へ名刺をお渡しする機会や、取引業者様と名刺交換の機会が多いかと思えます。名刺交換は、相手に第一印象を与える大切な挨拶です。前回のクレーム対応の記事にも記載しましたが、「初頭効果」といって、第一印象が相手の中に長い間印象として残るので、今後の関係をより良いものにするためにも、名刺交換はしっかりと行いたいものです。

名刺交換は、目下の人から目上の人に対して先に名刺を差し出します。

ここでの目下、目上というのは、年齢や社会的地位ではなく、ビジネス上でお金を払う側が目上、お金をいただく側が目下となります。

利用者様やご家族はお金を払う側になるので目上です。ご家族などから名刺をいただく機会は少ないかもしれませんが、もし先方が名刺をくださり、名刺の交換という形になる様でしたら、こちらから先に名刺を差し出します。ただ、現在は目上目下に関わらず、同時に交換するのが主流にもなりつつあります。相手が目上でも相手から名刺を差し出してくださった際には自分も差し出し、同時に交換を行うようにしましょう。

名刺交換は、複数名で行うこともあります。例えば、自社の数名で企業へ訪問した際、訪問先が目上であれば、双方の役職はどうあれ、先方の全員が目上に当たります。

そして、複数での名刺交換は、役職が上の人から順に行います。

例えば、

自 社：自分、施設長、社長

訪問先：担当者、担当者的上司

という5人が名刺交換をする場合は、

- ①自社の社長と、訪問先の担当者的上司
 - ②自社の社長と、訪問先の担当者
 - ③自社の施設長と、訪問先の担当者的上司
 - ④自社の施設長と、訪問先の担当者
 - ⑤自分と、訪問先の担当者的上司
 - ⑥自分と、訪問先の担当者
- という順になります。

その他、名刺交換をスマートに行うためのポイントをいくつか挙げていきます。

1. 相手の目を見て「〇〇(会社名)の△△(名前をフルネームで)と申します。宜しくお願いいたします。」と笑顔で名刺を差し出します。つい名刺を見ながら下を向いて挨拶をしてしまいがちなので注意しましょう。
 2. 名刺を渡す向きは、相手を読める方向です。差し出す時に、自分が自分の名刺の名前を読める方向は間違いです。
 3. 名刺を差し出す時も、いただく時も、両手の親指と人差し指で持って行きます。そして交換の際には持つ指で名刺に記載された会社名や名前が隠れない様、名刺の隅を持ちます。間違っても人差し指と中指で挟んで行うことの無いように。(意外と多く居ます!)
 4. 名刺を両手でいただいたら、「〇〇様ですね」とお名前を確認します。名刺は胸より下に下げない様に。(名刺を粗末に扱う行為に当たるため)
 5. いただいた名刺はすぐには仕舞わず、打ち合わせ等が終わるまでテーブルの上に置いておきます。1名の場合は名刺入れの上に置き、複数名であれば座席に座られている順に並べておくことで、名前を覚えやすくなります。
- いただいた名刺は相手の分身であり、差し出す名刺は自分の分身でもあります。
- 頂いた名刺は丁寧に扱うこと、汚れたり折れたりしていない美しい状態の名刺を渡すこともぜひ心がけておきましょう。

ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー 

財産管理で困った方をどう支援する？ 第3回

「弁護士後見人との関係性」

知っ得
特別授業

弁護士法人カント

弁護士 塚谷 翔



3回目のテーマは、弁護士の成年後見人が付いた場合の、後見人とケアマネさんとの関係性についてです。

前2回については、『成年後見制度』を利用しようということで、申立てをする際の手続きについてでしたが、今回は、その申立の結果、弁護士の後見人が付いた場合の話となります。

まず、どのようなケースで、弁護士が後見人として選任されるかという点ですが、一般的には、①申立の段階で、候補者として弁護士を立てた場合、②親族間紛争があるようなケース、③管理財産が多額であるケース、④法的な手続き(債務整理や遺産相続等)が必要となるケース等とされています。

ただ、これは現時点のことであり、今後、選任も含めて、後見人の在り方が大きく変わっていく可能性がありますので、今後発信される情報には敏感にアンテナを張る様にして下さい。

次に、本稿メインテーマである弁護士後見人とケアマネさんとでどのような関係性を構築すべきかという点です。

必要なことは、高齢者本人に後見人が付いた場合、関係者全員が参加した形で話し合う機会を設けることです。

弁護士後見人がついたとしても、本人の支援全てを後見人が行うということではなく、むしろ後見人が行う業務は財産管理や身上監護(ここで言う身上監護とは、法律行為のことであり、事実行為、すなわち直接的な介護行為等は当然含まれません。)に限られており、いかに役割分担をするかという点が極めて重要になります。

金銭管理については後見人が全て行うという点は良いとして、身上監護というのはそもそも非常に曖昧な概念であり、また弁護士によってもスタンスの違いが出るところですので、この点を最初の段階で明確にさせておき、役割分担をしておくことはとても有効です。

そのための話し合いは、本来的には、選任された弁護士後見人から積極的に持ちかけるべきなのかもしれませんが、高齢者本人との関わりという意味では新参者である弁護士後見人は状況を理解できていないことが多いため、既に本人と関係性ができており、状況を客観視できるケアマネさんや包括職員等主導で実施していただくとスムーズに進むと思います。

ケアマネさんとしても、本人に弁護士後見人が付いたことで、日常業務を行う上で楽になる部分が多々出てくると思いますので、気軽に相談できる体制を序盤で構築しておくことが重要です。

弁護士後見人が付いた段階で関係者会議を開くことの意義は、前記のような役割分担をするという点、気軽に相談できる体制が構築できるという点に加えて、本人の支援をする上で課題であった点が解決できるようになるかもしれないという点があります。

具体的に、お金がなく生活に困窮していた場合に、後見人が財産調査をした結果新たな財産が発覚し生活が安定したり、毎月の支払が大変で滞納状況であったところ自己破産できることが判明し滞納が解消した等、やはり弁護士という法律の専門家が後見人であることで解消できる問題点は多々あるため、できるだけ早期に状況共有をして、課題を確認し、アドバイスを求めていただく必要があります。そして、支援者側が気が付いていなかった課題(潜在的な課題)の発見にも繋がり得る可能性があります。

このように、可能な限り早い段階で、就任した弁護士後見人とケアマネさんが話し合いを行い、役割分担や問題点の共有を行うということが非常に重要だと感じています。

現在、本人に後見人が付いているケースがあり、十分に話し合いができていない場合には、一度関係者で集まる機会を設けることをお勧め致します。

初めての特養ケアマネ

特別養護老人ホームあつべつ南5丁目
施設ケアマネジャー 久慈 隆之

当施設は社会福祉法人栄和会が運営する特別養護老人ホーム(ユニット型、定員80名)として、令和元年5月27日に開設しました。特徴的な部分としては、1階にカフェ(障がい者就労支援事業所へ運営を委託)をオープンし、入居者・家族・障がい者・地域住民など様々な方が交流できる場を設けました。

私自身は同法人の介護老人保健施設あつべつから異動となり、施設ケアマネジャー兼生活相談員として配属されました。今までは前職も含め老健での経験しかなく、特養は初めての勤務となります。

老健では、主に支援相談員として医師・看護師・理学療法士・介護職・管理栄養士などと協同し「在宅復帰・在宅支援」に力を入れてきましたが、特養では多くの入居者において「終の棲家」としての生活援助がメインとなり、老健との支援の方向性の違いにやや戸惑いがありました。

ただ、よく考えると施設の種類や利用者個々の目的に違いはあれ、ケアマネジメントの手法は老健でも特養でも同じです。入居者や家族の望む生活が少しでも実現できるように支援を行っていきたいと思っています。

開設間もない施設であるため、設備の使い方や様々なシステムの整備、職員との関係づくり、入居調整など施設ケアマネジャー業務以外にも覚えることややらなければならない業務が多々ありますが、「入居者が生活しやすい施設」「家族も安心できる施設」「地域と交流できる施設」を目指していきたいと考えております。

できるだけ長く、望み、選んだ場所で
生活を続けいくためにも
居宅介護支援事業所あおば
管理者 長澤 哲幸

今年の4月1日より、居宅介護支援事業所の管理者として兼務させていただいておりますが、つい数か月前までは、中央区にあります事業所で勤めさせていただいておりました。

札幌市に異動なる前は他市でも管理者、ケアマネとして勤めさせていただきましたが、ケアマネとして一番に感じたことは、当然ながら地域によって、医療や介護サービスの量に差があることです。

住み慣れた場所で生活を続けていきたいと思っても、生活を続けていくために必要な居宅等のサービスがないなどのことから「息子や娘、嫁に負担がかかる」「いろいろな病気を抱えているので、今住んでいる場所(地域)で暮らしていくには不安」との思いなどから、諦めざるを得ない状況にいる方達が沢山いることを目のあたりにしました。

当然ではありますが、医療や介護サービスは地域によって大きな差はありますが、「24時間体制での在宅医療・在宅介護サービスの提供」、「サービスを提供するために必要とされる人材の確保」、「医療と介護との密接な連携」が、自分達が望んだ場所で生活を続けていくことの実現化に、より近づくことの重要な要因となるため、できるだけ地域差がないような状態を構築し、サービスを提供していくことが、本人・家族、そして私たちにとっても求めることではないかと思っています。

最後になりますが、現在ケアマネとしては業務をおこなってはいなく、なんちゃって管理者として日々の仕事をさせていただいております。

お知らせ

令和元年10月
当会ホームページを
リニューアルします!!

ここが変わります!!
スマートフォンでも見やすくなります!
LINE@で研修情報等を発信します!
研修情報の他、関連情報、ツール等を掲載!
ご期待ください!!

ケアマネSAPPORO 119号(2019年8月1日発行)

発行元:一般社団法人 札幌市介護支援専門員連絡協議会
編集:一般社団法人 札幌市介護支援専門員連絡協議会 広報委員会
広報委員長:長崎 亮一
広報委員:鈴木 晴美/宮川 亮一/姉崎 重延/小川 美穂/伊藤 和哉/大木 雅広/甲斐 洋平
e-mail: kouhou@sapporo-cmrenkyo.jp ホームページ: <http://sapporo-cmrenkyo.jp/> (札幌ケアマネで検索可)