

ホントはこんなことも できる訪問介護

適切なケアマネジメントで

利用者本位のサービス利用実現

大阪社保協・よりよい介護をめざすケアマネジャーの会
特定医療法人同仁会耳原ケアプランセンター大浜

内海 聡子

行政がつくった
「不適切」事例を
ケアマネジメントで
「適切事例」
にする

利用者から

「思い出の場所に散歩に行きたい」

「病院の前で置いていかないで。

家に帰るまで一人にしないでね」

「内科のついでに眼科と歯科に

行って、帰りに買物に寄りたい」

「犬のフンの後始末をして欲しい」

と、言われた時・・・

あなたならどうしますか？

散歩介助を 考える

思い出の場所に散歩に行きたい

- 買い物の介助は介護保険が使えるのに、散歩の介助は何でアカンの？
- 「亡くなった夫や子どもが幼い頃に遊び行った懐かしいところに行ってみたい」
- 「潮の香りが好き。亡くなった夫との思い出がよみがえるから。」
- 「私は、週に2回散歩に行ってるのに、行けない人もいるのは何で？ 同じ介護保険で同じ大阪なのに差別されるのはおかしい！」

散歩に行くと思い出が蘇る 頑張ってみようと思う

- 買い物と散歩は目的が違うよ。
- 目的もなく、ブラっと出かけるのもいいよね。
- 散歩に出て、潮の香りを感じて夫を思い出す。子どもとの思い出も蘇る。
- 生きてるって実感できる。生きてることに感謝して頑張ってみようと思えた。
- ヘルパーさんとなら歩いてみたいと思った
- 社会の一員と思える＝社会参加の一步

散歩＝歩行訓練ではない！

- 散歩＝自立支援の一環
～頑張ってみようと思えるようになった～
- 散歩＝社会参加の一步
～疎外感や孤立感の軽減～

自立支援の意味を正しく理解する

自立＝「歩けるようになる」ことではない！！

生活意欲の向上と自分流にサービスを活用して、自分らしく生きること＝生きがい支援

院内介助を 考える

いのちと引き換えに介護を受ける！？

「足も目も耳も悪くなった年寄りには、ヘルパーさんの付き添いなしには病院にも行けません。

病院の中は介護保険が使えないから、『1時間2000円払えば介助します』と言われても、そんなお金はありません。

病院の人は忙しくて介助までしてくれません。

ヘルパー代払うために食費を切り詰めています。

なるべく病院に行かないようにしています。

いのちと引き換えに介護を受けてるみたいで悲し過ぎます。介護が必要になったら病院にも行けなくなるんですか？

『早く死ね』と言われてるような気がしてなりません。」

病院の前で置いていかないで。 家に帰るまで一人にしないでね。

- 家の中なら、どうにか伝い歩きができるけど外出には車いすが欠かせない。
- おまけに携帯酸素を持ってるから病院の中も、一人では移動できない。
- 字が読めない、書けない私は手続きもできない
- 難聴だから名前を呼ばれても聞こえない
- 眼科で散瞳した時には、目が見えず動くこともできない

だから、不安でたまらない。一人にしないで。

馴染みのヘルパーが付き添う安心感

- 知らない人に排泄の介助は頼めない。慣れた人でないと困る。
- 先生の話がよくわからない時でも、一緒に聞いてもらえる。
- 先生には遠慮して、思ってることが伝えられない時も、私の想いを代わりに伝えてくれる。
- 携帯酸素ボンベの残量も心配しなくてもいい。
- トイレのこと心配せずにお茶も飲める。
- ヘルパーさんが付き添ってくれるから安心して通院できる。だから悪くならないで済んでる。だから、家で暮らし続けられてるんです。

単なる足代わりではない通院介助

- 「通院介助＝移動支援」ではない！！
 - ヘルパーが目となり耳となることで安心・安全に通院できる
 - 介護タクシーの乗降介助とは目的が違う
 - 歩行や移動困難だけに着目されるから
医療機関までの送迎＝通院介助と誤解される
- そのため、利用者に寄り添い見守りながら診察を待つ時間を、利用者の身体に触れずただ座っているだけと解釈

いのちと健康に直結する支援

- 在宅生活を継続する第一条件は、健康の維持・病状の安定
- 必要な診療や検査を受けることは、いのちと健康を守るために不可欠な支援

「単なる待ち時間」＝利用者が診察や処置を受けている間、ヘルパーが利用者から離れて診察室の外で待機している時間

側について、常時介助できる状態で事故がないように常に見守る＝身体介護の一環

見守りの援助の重要性

- 気分の確認＝呼吸状態、低血糖症状の観察
- 失禁を気にして前夜から水分を制限してしまう
＝脱水・尿路感染予防のため水分補給
- 眼科では、散瞳後に転倒のリスク高い
- 待ち時間中の会話から、利用者理解を深め援助に活かす
- 病状説明や服薬指導を聞き取り家族に伝達
- 利用者に代わって、主治医に想いを伝える

安全・安心・確実に受診できる＝健康の維持

**複数の通院と
買物の立ち寄
りを考える**

早く治したいから内科の帰りに 眼科や歯科に寄りたい

- 介護タクシーを頼むほどの距離ではない。歩けたら自分の足で行きたいけど、外は歩けないから車いすの介助なしには行けない
- タクシーで行くと、誰とも顔を合わすこともない。道中、ご近所の人と挨拶を交わしたり、世間話もしてみたい。普通のことですよ。
- 内科に行って、帰り道にある眼科や歯医者に寄ると便利ですよ。一回で済むし。早く治るし。これって、元気な人にとっては普通のことでしょう。

早く治るし、便利になりました

- 1回の通院で済むから便利になりました。
- 道中、ご近所の人と挨拶をしたり、ちょっとした世間話をするのも楽しいよ。
- 帰りに夫の仏壇にお供えするお花や和菓子を買うのも私の役目になりました。
- 「おばあちゃん、仕事ができているよ。頑張って来た。」と、家族も喜んでくれています。
- まだまだ死ねません。もうちょっと頑張ってみようと思います。

往診よりやっぱり病院に行きたい 大切にしたい社会参加の機会

- 内科～眼科～歯科～処方箋薬局～買い物の立ち寄りまでの一連を車いす介助
- 効率的・合理的な介助の効果を考える
- 帰り道に買物することで楽しみや役割を回復
- 「診察だけなら往診でもいいけど、出かけるきっかけになるから、やっぱり往診より病院に行きたい。」

通院は、社会参加の機会でもあることを理解
援助者の都合で安易に往診を誘導してはいけない

家事援助の 範囲を考える

利用者Kさん(82)男性 独居

- 脳梗塞の後遺症で移動や外出が困難に
- 買い物、調理、掃除、入浴はヘルパーが介助
- しかし、それ以外のことは、「リハビリのつもりで自分でやりたい」と頑張っている
- 洗濯、炊飯、料理の温めや後片付けの役割を維持している
- 亡くなった妻と育てた鉢植えが、ベランダに並んでいる。植木の世話は、Kさんの趣味であり日課でもある。

「こだわりがあるねん」！ だから自分でしたい

- 「クリーニング屋してたから洗濯物のシワが気になって仕方ない。だから、自分で干したいねん。引っ張って、たたいてシワ伸ばさな気が済まん。こだわりがあるねん。リハビリにもなるしな」と、物静かなKさんが強く主張。
- 「でも、犬のフンで足滑らしてからは、ベランダに出るのが怖くて、洗濯物が干せなくなった。」
- 「植木の水やりもできず、大事に育てた鉢植えも枯れかけてる。妻と育てた植木やから枯らしたくない。」

犬のフンの後始末や 植木の水やりは給付の対象外

- 一人暮らしの高齢者にとってペットは家族同様
- 自分のことならどうにか一人でできるが、ペットのフンの後始末までは困難
- 散歩に連れて行けないので、ベランダで放し飼い。フンがころがり悪臭が・・・
- ご近所からも苦情が・・・
- 糞尿で足を滑らせ転倒してからは、主治医がベランダの出入りを禁止
- 妻との思い出であり絆でもある大事な鉢植えの水やりもできず、だんだん枯れてきた

介護保険では、

「ペットの世話」や「花木の水やり」は給付の対象外。

世間の常識が介護保険では非常識に

- 「自分でしたい」、当然の要求を無視している
- 生活の支障になっていることを支援できない
- 転倒事故の原因を放置していいのか？
- 安全、安心、快適な暮らしを支援できない
＝文化的な生活を否定する行為
- 本来のKさんらしい生活ができない
- 趣味や生きがいも無視
- 近所から阻害され孤立した状態を放置

介護保険が自立を阻害する！？

犬のフンの後始末や 植木の水やりも日常生活援助の一環

- 安全確保して転倒事故を回避する環境整備
- 「できること」や「役割」を維持する支援
- 趣味や思い出を大切にした生きがい支援
- 近隣関係の修復と社会的孤立の改善

以上を目的に、

犬の糞尿の後始末は掃除の一環と考え、
植木の水やりも生活援助に追加

ヘルパーの柔軟で豊かな理解と専門的アセスメントによってKさんらしい生活実現＝自立支援

「自立した日常生活を営む」支援の 定義を明確にする

- 「自立」と「日常生活」の意味を正しく理解していない行政が、勝手な解釈と運用によって不当に制限している
- 「自立」と「日常生活」の定義を正しく理解し、行政の誤った解釈を正すことが重要。
- ケアマネ・ヘルパーのみなさん、「自立」と「日常生活」の意味が答えられますか？

「日常生活」とは？

- 食事・排泄など、毎日行っている行為だけが日常生活ではない。
- 暮らしの中で絶え間なく続く生活行為
週・月・年単位で異なり、そのすべてが普段の暮らしであり、「日常生活」を意味する。
だから、衣替えや冷暖房機の出し入れを否定される理由はない。
散歩や買い物等の外出を規制される理由もない
- 介護保険で援助すべき「日常生活」とは、
利用者が取り戻したい「自分らしい生活」

「自立」とは？

- 他人の助けを借りずに自力で頑張ることだけではない！
他人に従属しないで自主的に生きていくこと。
- 運動機能が向上して介護サービスを利用しないことでもない。
- 自分の人生を自分らしく主体的・積極的に生きていくこと。
- つまり、「人格の自立」であり「自己実現」を意味する
- 介護サービスから自立することではないことを理解する

ケアマネ・ヘルパーの 立場と役割を振り返る

- 両側面を持つ危険
 - 給付抑制？ それとも 代弁者？
- 制度の無理解がサービスを制限していないか？
- 指導に忠実になるばかりに、知らず知らずにサービスを抑制していないか？
- うわさや憶測に惑わされていないか？
- 利用者をクレイマー扱いしていないか？

ケアマネ・ヘルパー自身が 作いだす「Q&A」？

- ・「Q&A」の性質を振り返る！
ケアマネやヘルパーの不用意な質問（Question）
に対する役人の珍回答（Answer）
「Q&A」には、法的根拠はない
- ・ケアマネ自身が、個別・具体的アセスメントする
以前に、「Q&A」に当てはめて判断する
- ・ケアプラン作成以前に、役人に判断を委ねる
⇒ケアマネの専門性・裁量を自ら放棄している

ケアマネ・ヘルパーの 存在意義を考える

行政の手先ではない！

利用者・家族の代弁者でありたい。

制度に振り回されない！

制度を知りつくし活用・発展させていく。

**「利用者・家族の望む暮らし」を実現できる
ケアマネ・ヘルパーでありたい。**

**行政にはできない！
ケアマネだけの特権！！**

それは

**「適切なケアマネジメントに
基づき必要なサービスを
ケアプランに位置づける」**

専門性と裁量性

適切なケアマネジメント ここに最大の存在意義がある

- ・利用者の状況把握・分析し課題と根拠を明らかにする
- ・援助の方向性や目標をヘルパーと共有し統一する
- ・ケアマネ・ヘルパーのアセスメントをすり合わせ、利用者理解を深める
- ・マネジメントする前に「Q&A」や「要介護度」で判断するものではない
- ・役人に判断を委ねるものでもない。
- ・「利用者の立場に立ったサービス提供」するために最大の武器であり、ケアマネしかできないこと

支援の必要性を判断し援助に結びつけること。

つまり、ケアマネの専門性を発揮し、そこに存在意義がある

改善された制度を最大限に活用 実践を重ね、実績を積み上げる

* 制度改善だけが目的ではない！

利用者の望む暮らしの実現が最大の目的

制度改善は手段の一つ

大切なのは、改善された制度を活用して、ケアプランに位置づけること

* せっかく改善された制度も、活用しなければ

後退していく。積極的にマネジメントに活かし、

実践を積んで発展させていくことが大切

**せっかく改善された制度も
活用しなければ意味がない
制度を徹底活用して
保険者を納得させる
ケアプランを作ろう**

「不適切」事例を
「適切事例」
にする
ケアマネジメントの
視点

気分転換のための散歩

<アセスメントの視点>

- 散歩の目的＝歩行訓練ではなく気分転換や日光浴の効果
- 外出の頻度と内容
- 散歩の効果 気分転換だけではなく、うつ気分が解消できたことで、「また頑張ってみよう」と思える効果＝生活意欲の維持・回復
- 本人の趣味や楽しみと関連づけて考える
- 社会参加の一步
- 個別援助の意義を理解する

<ニーズの考え方>

- 外出は週1回のデイサービスと買い物だけで、ご近所と顔を合わすことも少ない。
- 自宅にいてばかりでは気分転換もできず気分が落ち込むばかり
- 散歩に出かけると、思い出が蘇る。歩いてみようという気になれる。頑張ってみようと思える。ご近所と挨拶を交わす機会にも

通院介助～院内介助

＜アセスメントの視点＞

- 通院の障害になっている要因を理解する
- かかりつけ医との信頼関係と主治医の診察の安心感を大切にする
- 援助者の都合で安易に往診へ誘導しない
- 閉じこもりの高齢者にとっては、通院は社会参加の一環
- 院内は、具体的な見守りと所要時間を概算して根拠を明確にする。診察の立ち会いの必要性も具体的に。

＜ニーズの考え方＞

- 医療機関への送迎と院内介助を混同せず、個々の必要性の根拠を明記
- ヘルパーの見守りの援助のポイントを具体的に
- 特別な条件で受診する際（例えば散瞳後転倒回避等）
- 待ち時間中の排泄や水分補給の介助等、直接通院とは関係していないが、安全・安心して待機できる援助を明記

複数の医療機関の通院と 帰りの買い物

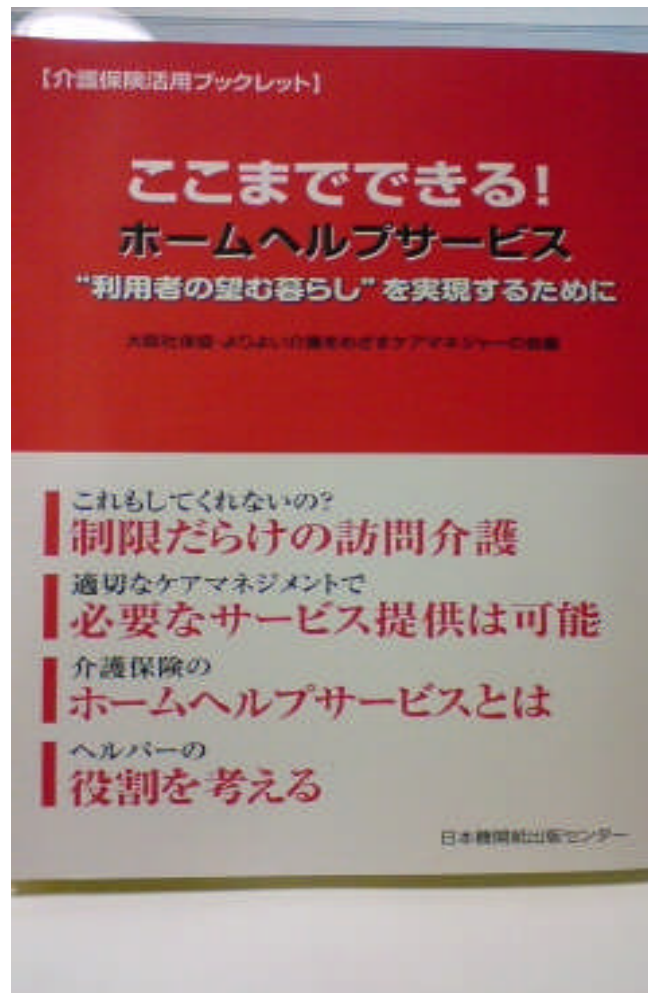
<アセスメントの視点>

- 新たな症状出現による影響と早期発見の効果
- 医療機関の位置や移動距離
- 家族が介助できない理由と家族にとってのメリット
- 合理的・効率的な援助とは
- 服薬中の内服の相互作用を考える。
- 買い物の目的と効果

<ニーズの考え方>

- 早期に治療することで症状の悪化を予防し、日課や役割が維持できる。
- 内科、眼科、処方箋薬局は同じビルにあり、歯科も花屋の自宅までの道沿いのあり、一連の介助をすることによって出直し往復を繰り返す負担を軽減でき効率的な通院が可能
- ご近所との関わりの維持
- 新たな楽しみや役割の回復

保険者を納得させるケアプランを作る 実践とたたかいはセットで！



★適切なケアマネジメントの
視点について

- ・アセスメント
- ・思考のプロセス
- ・ニーズの表現方法 を
わかりやすく明記

★「不当制限解消への手引」
(シルバー新報 4・16付)

訪問介護計画書の意義、 それは、ケアプランの具体化

- ◆ 訪問介護計画書に記載されていること
援助目標や方向性
提供するサービスの具体的内容、所要時間
- ◆ **自分たちの仕事の目的を理解する**
個々のサービスは日常生活を営むための**手段**に過ぎない。
目的は「望む暮らしの実現」である
ケアマネに指示されたことをするだけの下請けではない！
- ◆ **決められた業務を時間内にこなすだけのもものではない**＝家政婦との違いを認識する

訪問介護計画書を現場に活かし、利用者本位のサービス提供を実現

- サービス内容の前に、「生活の意向」「援助方針」を読み取り、ニーズと目標を確認する
- サービス提供する中で、ヘルパーの気づきから援助内容が広がり、工夫も生まれる
 - ＝新しい側面を発見してニーズが広がる
- ケアマネにフィードバックして介護の質を高め協働して支援する
 - ＝対立・分断する関係ではない
- 自分たちの仕事の意味を理解することで、仕事に対する意欲向上

目に見えないニーズがあることを自覚し、作り上げていくことも大切な役割

- 必ずしも表面化しているとは限らない
- **利用者自身が自覚していないこともある**
セルフネグレクトやごみ屋敷は利用者本位で放置していいものではない。
- 埋もれているものたくさんある
- 放っておいては出てこない
- **引き出しいくもの＝ケアマネ・ヘルパー双方向のアセスメントが大切**
- 作っていくもの
- **拡大、発展、向上していくもの＝QOLの向上**

世間の当たり前が、介護保険でも 当たり前になる支援を！！

- 利用者の望む普通の暮らしを支援する
- 世間の当たり前の暮らしの実現
- 「Q&A」に縛られて、あれもできない、これもできない、制限だらけの介護保険を世間の常識的感覚に近づける
- 高齢者の暮らしの実態に合った制度改善と適切な運用の実現
- ケアマネやヘルパーの専門職としての裁量性と柔軟性の尊重を！

介護保険があるから生きていける

- あれもアカン、これもアカンと、使いにくくなってるけど、**介護保険がなくなったら困る**。
- ひとり暮らしの年寄りの介護は、介護保険だけが頼りです。
- 介護保険があるからケアマネジャーさんがいてくれる。困ったことも相談できる。身寄りのない私やけど、ヘルパーさんがいてくれるから生きて行ける。ヘルパーさんは、**心の支え**でもあるの。介護保険がなかったら生きて行けない。

「行政の手先にないたくない」が たたかいの始まり

～学びと仲間がたたかいのきっかけになったケアマネ～

「Q&A」を法律と思っていた。絶対的と信じて疑わなかった。だから行政に逆らえなかった。監査に対抗できるだけのケアプランも作れず、「できない」と言い続けてきた。

「難病のため数か月で寝たきりになる。散歩に行くなら今しかない」、と宣告された利用者にさえ監査が怖くて散歩の介助は、「できない」と断り続けた。

あの時、今の仲間と学びがあれば恐れることなく散歩の援助ができた。二度とあんな情けない、悔しい想いはしたくない！もう行政の手先になりたくない！！

これが私のたたかいの原動力であり、一緒にたたかう仲間作りが私の役割だと思う。なぜなら、利用者の涙は二度とみたくないから。

当事者運動に引き上げる

- 利用者・家族の代弁者として、「現場の声で行政を動かし制度を変える！」
- 利用者自身も運動に参加＝「当事者の証言」
- 「誰かが何とかしてくれる」では、制度はどんどんかけ離れていく。我々が変える！
- 利用者自身が「介護保障は権利」であることを主張できる工夫＝介護の主人公は利用者

自立＝自分らしく生きる・自己実現であるなら利用者同様ケアマネ・ヘルパーも自立できる制度に

**私も言いたい！
声を上げ始めた
利用者
「制度よい生活を見てください」**

制度がおかしんや！ 年寄りの愚痴や贅沢じゃない

「愚痴」や「贅沢」と諦めていたが、そうじゃなかった。みんな同じこと思ってるんや。

- やっぱい、制度がおかしんや！
- 介護保険の利用者になった途端、介護保険の決まりごとに縛られて、その範囲でしか生活できなくなるのは納得できん。
- 世間では当たり前なことや、元気な人にとっては普通のことができない制度はおかしい。
- 「できる」「できない」を役所が決めるなら、ケアマネは何のためにいてるんや！

**私は、週2回散歩に行っています。
なんで、行けない人がいるの？**

「同じ年寄りで、同じ介護保険で、同じ大阪やのに、散歩に行けない人がいてるのはなんでですか？そんなおかしいと思いませんか！」

「ケアマネが違うからですか？それやったら、気の毒です。ケアマネさん次第で生活が左右されるんですか？」

「私は、散歩に行っていますよ。散歩に行って元気になりました。ケアマネさんも喜んでくれています。みんなも、そうなって欲しいです。」

我が家の窓ガラスはピカピカです 汚れたら掃除するのは常識！

「汚れて曇った窓を見るたびにため息が出ました。ガラスの汚れが気になったら夜も眠れずご飯も食べたくないです。でも、今は、窓ガラスをみるたびに笑顔になります。夜も眠れるようになりました。それは、週2回、ヘルパーさんがきれいに窓ガラスの掃除をしてくれてるから。ピカピカのガラスは気持ちいいです。部屋も明るくなくなりました。ケアマネさんは、**汚れたら掃除するは当たり前前**と言ってくれます。制度よい生活を見て下さい。年寄りの生活をもっと大切にして下さい。」

自費サービスなんて詐欺です！ ベッドも散歩も介護保険で利用

**「保険料も払って、要介護認定も受けてるのに、
ベッドや散歩、病院の付き添いは介護保険がつかえないのは何でですか？1時間2000円の自費サービスってなんですか？」**

そんな詐欺です。差別です。

そんなお金はありません！年金の少ない私は、介護保険の1割で精一杯です。あつたとしても、払うつもりはしません。詐欺とわかってて払う人間はいてません！だから、私は払いません。」

行政の法令遵守を追及する

- 「サービス事業者は、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めなければならない」と明記
- この原則を阻むローカルルールや行政の運用は法令を無視した行為
- 本来、ローカルルールとは、地域の実情に合わせて現場の裁量で柔軟な運用を図ること
- 市町村が、国・都道府県以下の運用をすることは許されない。行政に、適切な運用を追及

運動の前進・発展は学ぶことから 地域から運動を作り、つなげる

- 学ぶことで、制度の矛盾がわかってくる
「おかしい！」「なぜ、どうして？」と思う感性が大切
「Q&A」を知り尽くし、武器として活用する
- 保険者独自の不当なローカルルールを正す
- 一人ではできないことも、仲間がいればできる！
- 学習参加により事業所間交流、ケアマネ・ヘルパーの連携～仲間作りと学びの共有⇒運動へ発展！
- 地域～区内～市内～大阪府下全域～全国へ
社会に発信して世論を巻き込む＝問題の社会化

利用者主権のサービス利用実現と 専門職としての裁量の復権

- * ケアマネ・ヘルパーの専門性と裁量が活かされてこそ、
利用者の人間らしい生活と豊かさが回復
専門職としての働きがいや誇りも回復
- * 専門職として尊重し合い高め合う関係を！
対立・分断しては、「利用者の望む暮らし」は支援できない。
実践を広げ、発展させていくことで、「適切なケアマネジメント」でサービス実現を立証

制度の改善は現場から！ ともに喜びのある介護実現を

- ・利用者を泣かせるためにケアマネになったのではない！利用者の笑顔が見たい！
- ・我々の専門性がこれ以上奪われていいのか！
- ・行政の理不尽なルールで勝手な判断・制限される理由はない
- ・現場の声で行政を動かす！
- ・「誰かが何とかしてくれる」のではなく、一緒に変えていく。

利用者・ケアマネ・ヘルパーの笑顔を取り戻す
～たたかったことは、必ず自信と誇りにつながる～