

[NaoyaTsuchiyaさん](#)[マイリスト](#)[検索](#)[ニュースカテゴリー](#)

## ケアマネジャーに不信感を持ったら変更できる

[あとで読む](#)

【尊厳ある介護（73）】ケアマネは利用者や家族の生活を左右する

公開日：2019/04/30 (ソサエティ)

里村 佳子（社会福祉法人呉ハレルヤ会呉  
ベタニアホーム統括施設長）

昼食時施設の食堂で利用者飯田敏子さん（仮名87歳）と隣り合わせになりました。

メニューなどの雑談をしていると、飯田さん過去の話になりました。

「姑は厳しい人で料理の味つけから作り方など細かく言われました。夫は体が



里村氏提供

弱かったのが昼も夜も働いて私が生活を支えました。今が一番幸せです」と、飯田さんは目を細めました。

ところが、急に顔つきが変わり「だから、告げ口する人は許せません」と、強い口調で言われたのです。

誰のことを言っているのか分からなかったのでゆっくり話を聞くと、担当のケアマネジャーのことでした。

飯田さんは近くに息子さん夫婦がいますが、夫を亡くされたので施設に入所されました。

少し前に転倒をして手術をし、入院中の買い物や洗濯などお嫁さんのお世話になったそうです。

それで、気が弱くなった飯田さんは通帳とキャッシュカードをお嫁さんに預けたのです。

けれども、頑張ってリハビリをしたので杖で歩けるようになって退院しました。

入院中は物忘れが目立っていましたが見事に回復しました。

退院後、ケアマネジャーは杖を使うようになった飯田さんの居室を訪問しました。

これまでの介護サービスだけで生活に支障はないかを確認し、状況によっては手すりなどの福祉用具を提案するためです。

すると、「手すりは付けて欲しいけど、困っているのはキャッシュカードをお嫁さんに渡したので、お金を自由に使えないこと」と、話されたそうです。

訪問する度に訴えられたので、ケアマネジャーはお嫁さんにそのことを伝えました。

「母には不自由のないお金を渡しています」と、お嫁さんは言われ腑に落ちないようだったそうです。

お嫁さんはケアマネジャーの話した内容をお母さんに伝えたのでしょうか。

飯田さんはお金を使えないとただ愚痴っただけなのに、それをわざわざケアマネジャーがお嫁さんに告げ口したと怒っているのです。

「もう、あのケアマネジャーさんとは会いたくないけど、お世話になるしかないのかしら」と、飯田さんは私に質問しました。

そこで、私は「担当のケアマネジャーは変更できます」と、返答しました。ケアマネジャーを変更できることさえ知らない利用者は多くいるのです。飯田さんも驚いていましたが、少し考えて変更を希望されました。

早速ケアマネジャーに飯田さんの意向を話すと、「飯田さんが気の毒だったので、お嫁さんにお金のことを伝えました。伝え方が良いか飯田さんに了解を取るべきでした」と、申し訳なさそうに答えました。

ケアマネジャーの陥りやすい罠として、利用者主体を忘れてケアマネジャー主導となってしまうことです。

介護支援専門員（ケアマネジャー）は、介護保険法において位置づけられた専門職です。

要介護者や要支援者等の利用者から相談を受け、さまざまな介護サービスの中から利用者の心身の状況に合った介護サービスを提案し、その選択や実施のため連絡調整をすることで、自立した日常生活を送れるよう介護サービス計画（ケアプラン）を作成します。

ケアマネジャーの仕事は、ケアプランの作成だけではありません。

利用者や家族が介護サービス事業者に不満や要望などがある場合は代わって伝えます。もちろん、反対の場合もありますが。

利用者が介護サービスを円滑に利用するための調整役なのです。

さらに、相談は利用者本人だけではなく家族からの場合もあり、抱えている悩みや問題の本質を理解し、信頼を築くため専門知識とともにコミュニケーション能力が求められます。

どのようなケアマネジャーが担当になるかで、利用者や家族の生活の質は変化します。

実は、ケアマネジャーへの苦情や相談は少なくありません。現状はケアプランの作成料など利用者負担金はありませんが、これが有料になるともっと増えるのではないかと危惧しています。

今年私はケアマネジャーの資格を更新する予定です。

だから、今から責任の重さに緊張しているのです。

(注)事例は個人が特定されないよう倫理的配慮をしています。この連載は原則として隔週で掲載しています。

この連載が岩波書店から2019年5月16日に単行本『尊厳ある介護、「根拠あるケア」が認知症介護を変える』（1944円税込み）で出版されます。アマゾンでの予約は[こちら](#)から。

続報リクエスト

マイリストに追加

以下の記事がお勧めです

> [里村 佳子氏のバックナンバー](#)

- > [祝うに祝えぬ板門店宣言一周年](#)
- > [予想外の日本敗訴、批判は政府に？ WTOに？](#)
- > [ロビン・ウィリアムズが映画化を熱望した、風刺漫画家の半生](#)
- > [マクロン大統領のENA廃止論は人気取りの愚策だ](#)

プロフィール

最近の投稿



### 里村 佳子( 社会福祉法人呉ハレルヤ会呉ベタニアホーム統括施設長 )

法政大学大学院イノベーションマネジメント（MBA）卒業、広島国際大学臨床教授、前法政大学大学院客員教授、広島県認知症介護指導者、広島県精神医療審査会委員、呉市介護認定審査会委員。ケアハウス、デイサービス、サービス付高齢者住宅、小規模多機能ホーム、グループホーム、居宅介護事業所などの複数施設の担当理事。2017年10月に東京都杉並区の荻窪で訪問看護ステーション「ユアネーム」を開設。

[この記事編集](#)

ソクラとは

FAQ

編集長プロフィール

利用規約

利用案内

プライバシーポリシー

著作権について

特定商取引法に基づく表示

メーカーソクラ

お問い合わせ

お知らせ一覧

コラムニストプロフィール

Copyright © News Socra, Ltd. All rights reserved

