

# 援助職のリカバリー

## 《11》

～コミュ障害な援助職、ついに独立開業～

袴田 洋子

実は、正直いうと、最近この連載を書くのに時間がかかるようになりました。理由は恐らく、自分の過去を振り返るのが、少々めんどうになってきたからだと思います。以前は、過去に向き合うことが、平気でした。平気どころか、「なぜ自分は、こんなふうだったのか」という視点でどんどんどんどん、「自分見つめ」をやってきました。攻撃的なコミュニケーションを繰り返して、人を傷つけたり、不快な思いをさせたりしてきた理由などを自分で分析し、「こんなに自分は、反省しているのだ」とアピールして評価されたい、という感覚だったのではないかと思います。援助職には「自己覚知が必要」と言われているのを巧妙に使っているところが、またいやらしいです。というわけで、書くのに抵抗が出てきた、ということは、悪くない兆候ではないかと思います。過去に囚われているのは、よいことは、あまりないように思います。もしくは、ただ単に、忙しくて、過去に向き合う余裕がないのかもしれませんが。それもまた、悪くないです。

### 新制度・介護保険との闘い

大学病院で疲れ果て、逃げるように「語学留学」でオーストラリアに行き、帰国後、公立の小さな病院で働き始めたものの、看護師の地位の低さに我慢ならず、民間の訪問看護ステーションで、訪問看護師として「地域」に踏み出した私は、約2年後、訪問看護師をやめて、介護保険のケアマネジャーという「福祉」の世界へ転職しました。

1999年10月、翌年の4月介護保険施行に向けて、嵐のような日々突入しました。介護保険のケアマネジャー部門の管理者として働き始めた私は、新しい制度について、夜遅くまで熱心に勉強しました。夜中0時近くに、厚生省に問い合わせの電話をかけ、担当者につながり、説明をしてもらったこともありました。そんな状況なので、市役所の職員にとっても初めての制度・法律であり、自治体も頼りにならない、毎日が手探り状態でした。常にインターネットで情報収集をしながら、制度運用について、入念に準備をしていました。

### 民間営利法人の社長は、「王様」なのだ

そんな3月の終わり。制度については、まっ

多くの素人の社長から、介護保険の運営基準違反にあたることについて訪ねられ、「それはできません。」と言ったところ、「誰に雇われていると思ってるんだ！俺が OK すれば、(社員というのは) やるもんなんだよ！」と、恫喝されました。空手の有段者で、体格も大きな社長から頭ごなしに怒鳴られた私は、恐怖を感じました。そして、理不尽なことをされたと思い、怒り狂わんばかりに一晩泣き明かした翌日、「退職します。」と社長に言いました。「ここで袴田さんに辞められては、絶対に困る。本当に申し訳なかった。許してくれ。」と、社長は何度も頭を下げて私に謝りましたが、私はまったく許せる気分にはなりません。ただ、ここで辞めると、本当に利用者さん方に迷惑がかかることは明白だったので、制度スタートを目前に、社長室のない隣の市の支店事務所に自分の仕事道具を移して、なんとか業務を継続、数日後の4月1日、現実に介護保険が始まりました。

### 「腐ったみかん」で絶望、退社を決意

管理者として、ケアマネジャー事務所を立ち上げ、懸命にここまでがんばってきた自分が、なぜこんな肩身の狭い思いで隣市の支店で、居候で仕事をしているのか、悔しさ、理不尽さを抱えながら3ヶ月ほど経った頃です。本社にいる事務局長が、私のことを「箱の中の腐ったみかん」に例えていた、と人づてに聞きました。時々、私に声をかけてくれていた人だけだけに、かなり堪えました。が、それをきっかけに、もうこの会社で続けていくことは限界だと感じました。私の味方をしてくれる人は、誰もいない、孤立無援。ひどいことを言われたのは私なのに、なぜ私がこんなような目に遭わねばなら

ないのかと、怒りと悔しさでいっぱいになりました。が、ここまでこじれた状況になってしまっただけは、もうどうしようもないとも思い、退職を決意しました。が、ここで、転んでもただでは起きない私の執念深さが上手く作用しました。知人に紹介してもらい、介護保険スタートと同時にオープンした市内にある社会福祉法人が運営する特別擁護老人ホーム内の在宅ケアマネジャーとして、再就職することができたのでした。

こうして、毎晩懸命に準備してきた会社を、恨みながら退職した私は、担当している利用者さんをそのまま継続して、新しい事務所でも担当させていただくことができ、2000年10月、社会福祉法人の在宅ケアマネジャー部門で働き始めました。しかしそこは、単なるケアマネジャー事務所ではなく、市から委託を受けた「在宅介護支援センター」でもあったために、「組織」として担う役割が、単なる民間のケアマネジャー事務所とは、違いました。

### 「指示される」のはキライなお子ちゃま

行政では、介護保険制度には無い、「おむつの支給サービス」「配食サービス」など、市町村独自の福祉行政サービスがあります。そのサービスを受けられる条件というのは、それぞれのサービスごとに決められており、市民がサービス利用の申請希望を市役所に出すと、「対象者として該当するかどうか」を確認するために、市役所は実際の利用者宅に訪問調査に出向きます。在宅介護支援センターは、市役所から「〇〇さんという人の家に調査に行ってほしい」と言われると、通常は訪問調査に出かけるのですが、私はことあるごとに、理由をつけて訪問調査に行きませんでした。市から「要請を受けて調査

に行く」という文脈が、私には「命令」に感じられてしまい、難癖をつけては、調査に行くことはしませんでした。とにかく「誰かから言われて仕事をする」のが、本当にできませんでした。

わがままなのか、なんなのかよくわかりませんが、「自分の力を頼られて頼まれる」状態と、「ただ、上から頼まれる、指示・命令」との差かもしれません。「普通」の人だったら、このような場面を「仕事だから」と思うのではないかと思います。私はそうではありませんでした。とにかく誰かから言われてするのは、イヤ。まるで幼い子どもです。特に、当時の市役所は、介護保険について詳しく理解している人がいなかったこともあり、「私よりも劣る人間がパシリのようにこちらを使うのが、気に入らない」という感覚があったと思います。

介護保険について、自分以上に詳しい人間は、行政にも地域にもいないと本気で思っていた自分は、根拠の無い自信のもと、ケアマネジャーの業務を行っていました。対利用者さんに対しては、必要なサービス調整などの業務は特に(私が)困ることなくできていましたが、実際には、「相談援助面接」とはほど遠いものでした。ほど遠いも何も、「面接」なんて勉強すらもしたことなく、勉強どころか「面接」という言葉も知りませんでした。それでも、なんとか日々の業務はこなすことができたのは、ケアマネジャーの仕事は、毎月の利用者宅訪問という業務さえやっていたら、とりあえずなんとかなる状況(という程度の認識)だったからだと思います。

## 承認欲求、再燃してコミュ障害

そうして、サービスあっせん業のようなケア

マネジメントをしながら、徐々に、直属の上司との関係性をうまく築いていけないことに、私はストレスを感じていきました。今思えば、上司だけでなく、その法人内で、コミュニケーションがうまくできていない自分を感じていました。「コミュニケーションがうまくできない」というのは、ひとつひとつの会話が、「気持ちよく終わらない」という感じです。あからさまでないまでも、なんとなく「私は正しいことを言っている。知っている(だから私は、上位である)」が混入している台詞です。会話の節々に、こんなニュアンスが混じる相手と話していると、面倒くさくなるか、避けるか、になると思います。あるいは「援助者」の感覚が根底にあるような人でないと、私と関係性を持つようと思えなかったのではないかと思います。

今思えば、「あ一言え、こ一言う」というコミュニケーションスタイルの自分との関係性をどうするか、一番困っていたのは、上司だったのだろうと思います。本当に、困らせたと思います。でも、私は、ただ褒められ、認められたかったです。

## ついに独立、別名・再度の孤立無援

そして、在宅介護支援センターで働き始めて、2年が経過した頃、上司との人間関係で修復不可能なほどの状態に陥り、自分が退職するしかない状況になりました。次は、どこに勤めようか、新聞の折り込みチラシの求人情報を見ながら、隣の板橋区の在宅介護支援センターにでも勤めてみようかなどと考えましたが、ここで私が思ったことは、「また、繰り返している」というものでした。ここで別のケアマネジャー事務所に転職するとなると、2年間のうちに3カ所

目の事業所になります。それは、自分にとっては、かなりカッコ悪いものを感じられました。

ケアマネジャーの業務というのは、コーディネーターのようなもので、このお年寄りには、こういうサービスがいい、と提案・調整をする役割ですが、多くの民間ケアマネジャーは、所属している営利法人のサービス（ヘルパーやデイサービスなど）をケアプランに組み込むよう、法人上層部から暗黙のうちに言われていました。ケアマネジャーというのは、利用者が自由にサービス事業者を選べるよう、公正・中立に業務を行うことが義務とされています。しかし、国で定めた報酬単価が低く、ケアマネジャー事務所の売り上げだけでは採算が摂れないため、法人の「営業部」のごとく、サービス事業所との併設の形をとるケアマネジャー事務所が9割以上でした。

「利用者が、自由に選択できることは絶対に欠かせない。ケアマネジャーが利用者側の立場に立って業務にあたることが核である。」という信念だけは頑に保持していた私は、独立型のケアマネジャー事務所ができないだろうかと考えました。自宅で家賃がかからない形であれば、恐らくできるに違いないと考えて、インターネットで調べたところ、岡山県ですでに独立してやっておられる方を見つけて、電話をしてお話を伺い、開業はできると考えました。

### 「ぼっち」ケアマネ誕生

そして、平成14年8月、退職届を出し、法人申請・登記を行い、事業所申請をし、平成14年10月1日付で、現在の事務所「ケアプランわかば」を自宅にて、開業しました。夫の給料に寄生するような役員報酬しか設定できませんでしたが、「独立型ケアマネジャー事務所 朝霞

市第1号」として、新たな人生の幕開けとなりました。ちょうど、今から12年前のことになります。そんなこんなで、退職せざるを得ない状況になり、相談援助の「そ」の字も知らないままに、1人のケアマネジャー事務所をやっていくことになってしまったその後、さまざまな利用者さんやそのご家族さんと出会いながら、人生修行をしていくことになります。

昨年だったでしょうか、「本当は、独立なんて、したくなかったのだ」と、当時の、本当の自分の気持ちに気がついた時、私は、ようやく大泣きして、孤独を感じていた自分を労ってやることができたかなと思います。