

援助職のリカバリー

《15》

～「しくじりケアマネジャー」を分析する～

袴田 洋子

この連載に関して、「自分のことをありのままに書くように」というオーダーを受けて、15 回目の記事を、かつてないほどに苦しみながら書いています。500ml ビールも 2 缶目を開けていますが、「酔った勢い」が得られません。ようやく、未熟な自分を晒すことに本当の羞恥心が出てきたのかもしれません。「こんなに自分のイケテナイところをちゃんと振り返って、エライわね」という評価を放棄することができつつあるのは、悪くありません。あるいは、自分を攻撃することをしなくて済むような感覚になっているのかもしれません。これまた、悪くないです。

《「しくじり」を分析する》

私はこの連載を書く際、過去に綴っていたブログ記事を読みながら書いているのですが、2010 年頃からの内

容は、ほぼ、しくじり実践のみになっています。しくじり実践とは、ケアマネジャーとして担当したケースの支援展開がうまくいかず、「ケアマネジャーを交代してほしい」とクライアントから言われてしまうというものです。これは、ケアマネジャーにとって、かなりダメージが大きな出来事であり、大きく落ち込みます。「大きく落ち込む」などと被害者っぽい表現が、また甘過ぎです。一番迷惑を被っているのは、クライアントなのですから。10 年もやってきて、この有様は、本当に酷すぎました。今年、ケアマネジャー16 年目になりますが、「交代」に至るようなことは、ここ数年で、ようやくなくなってきました。それほど、私は、不器用な援助者でした。

援助の専門性に関する知識や情報はじわじわと増やしていているのに、なぜ、あんなにもしくじり続けた

のか、今回は、これをテーマに考えてみます。

《「地域包括支援センター」登場》

2006年、介護保険の現場では、「地域包括支援センター」という、介護や福祉相談の総合窓口のような機関が全国の市町村に設置されました。中学校区に1機関置くように、市町村は義務付けられています。自宅で暮らす高齢者の方々が、「要介護」状態になり、介護保険のサービスを利用したい時、通常、よくあるパターンは、市役所の高齢者福祉課の窓口相談に行きます。市役所では、相談に来た方のお住まいの圏域の地域包括支援センター（以下、包括）を紹介します。圏域の包括さんは、来談者の相談を聞きながら、どこのケアマネジャー事務所を紹介するか、考えます。他には、地域の総合病院の医療相談室から依頼が来ることや、また、現在の利用者さんからの紹介などもあります。だいたい、圏域の包括さんを経由してきます。こんなふうにして、「担当ケアマネジャー」が決まっていきます。

ケアマネジャーのバックグラウンドは、介護福祉士や看護師、社会福祉士など、さまざまな領域があり、その来談者のニーズに合ったケアマネジャー事務所を包括さんは紹介したりすることがあります。しかし、包括さ

んは、あくまでも行政から委託を受けている「公的」な立場なので、民間のケアマネジャーを紹介する際、あまり偏ってもよくなく、公平に「新規利用者の方」を地域のケアマネジャー事務所に紹介していくことが重要です。

《介護業界のヒエラルキー！？》

というように、ケアマネジャーにとって、この包括さんは、「包括様」なわけですね。新規の利用者（お客様）をご紹介いただけるお上な存在で、日頃から、いかに包括さんと良い関係を築いておけるかが、非常に重要です。

このような存在となる「地域包括支援センター」が設置される際、私は面白くない気分を抱いていました。包括に配置される職種は、保健師（あるいは看護師）、社会福祉士、主任ケアマネジャー（ケアマネ経験5年以上で研修受ければ誰でもなれる）であり、その役割は、地域住民の介護相談に加えて、「ケアマネジャーの支援」というものがありました。自分より経験がある人たちから「支援」されるのはわかりますが、そうでない人たちから偉そうに「支援」される、と考えると、非常に不愉快な気分になりました。いかに自分がまだまだ土俵に乗った生き方をしているかがわかります。当然、このような感情は、私のノンバーバルコミュニケーションで、圏域の包括さ

んに伝わるわけであり、腫れ物に触るような感覚を包括さんは持っていたらうなあと、想像します。

《またか、自己肯定感・・・》

なぜ、土俵に乗ってしまうのでしょうか。なぜ、「偉そうに支援されると想像する」と、不愉快になるのでしょうか。おそらく、承認欲求が通常よりも強くて、自己肯定感が低すぎるのが原因のひとつだと思います。アナ雪ではありませんが、ありのままの自分でよいと思えない、評価を常に求める自分、自分にOKを出せない自分、認められたいと強く願う自分、愛されたいと思う自分、さまざまな承認欲求が強くあるように思います。強過ぎる承認欲求は、ゆがんで、「相手に認めさせなければ」という無意識となり、勝負のコミュニケーションになってしまいます。そんなシステムが、回っていたように思います。

全てが勝負、パワーゲームになっていますから、とても疲れます。なので、癒されることを欲します。与えることより、与えられることを望みます。そんな援助者は、周囲・包括さんに認められるわけがありません。でも、包括さんも「均等に」、新規の利用者さんを民間ケアマネジャー事務所に紹介しなくてはいけないので、時々、圏域の包括さんから新規の方のケアプラ

ン依頼をいただきました。そして、「よい評価をもらえるようにしなくちゃ！」と無意識に気負いすぎて、「しくじりケアマネジメント」になってしまうのです。

《不器用で、ほとんど嫌になる》

ある時、圏域包括の主任ケアマネ A さんから、新規の方の紹介を受けました。もともと A さんが関わっていたその利用者さんが、要介護認定が出たことでの紹介でした。まあ、引き継ぐような感じでした。その際、A さんから、「この利用者さんね、私、大好きなの！とてご高齢なのだけど、リハビリに前向きで、いつも何でも積極的に取り組んでいて、素晴らしい方なのよ。よろしくね！」と言われました。こんなふうに紹介を受けて、私は当然気合が入りました。しかし、不器用な私は、この A さんの言葉に囚われて、どえらいしくじりをしました。

在宅介護の支援実践では、ご本人と同じくらいに、ご家族も等しく支援されるべき存在です。が、この A さんの言葉で、私は、「A さんの大好きなこの利用者さんの気持ちを、何が何でも大切にしなければ」という無意識の感覚を持ってしまいました。そして、介護者ご家族の気持ちをないがしろにするような言動をしてしまい、担当してたった数日で、ご家族が「他のケア

マネジャーを紹介してほしい」と包括さんに連絡を入れました。あまりにも情けない展開に、スーパーバイザーに話しを聞いてもらい、自分の中に、包括さんの承認を得たい強い気持ちがあることに気づきました。

《心、折れたけど、辞める勇気なし》

他者評価にすぎる生き方をしていることに気づくことができたなら、次は、どうしたら、すがらない生き方ができるのか、ということが重要な課題となります。言い換えると、自己肯定感をどうしたら高めることができるのか、ということになります。私は、他者評価にすがらない生き方を見つけられないまま、どんどん疲れていきました。開業して、独立ケアマネジャーとしてかろうじて続けてきたけれど、「誰からも評価されない」という思いのもと、心が折れそうになりました。でも、辞める勇気もなく、気力ゼロになった時、もう、これしか道は残されていない、と考えました。大学院への進学でした。