

イザというとき慌てない! 「男と女の快護学」

介護保険入門 上手に使うカンどころ 〈7〉

ケアマネジャーの上手な活用法

おちとよこ

高齢者介護、医療、福祉、教育、育児、暮らし、それにまつわる家族、女性問題を中心に、新聞、雑誌等に執筆のかたわら、講演やテレビに出演。国、自治体委員を歴任。
主な著書に「一人でもだいじょうぶ〜晴ればれ冬じたく〜」日本評論社、「第3版・介護保険上手に使うカンどころ」「入院・介護SOS」創元社、「シングル介護」NHK生活人新書 他。また「生活図鑑」「あなたの小さかったとき」「ただいまお仕事中」福音館書店、「おばあちゃんのさがしもの」岩崎書店など、絵本、児童書も多数。

「花だより息子は音も沙汰もなし」、前号の悠悠川柳の作者同様、私も娘から便りのないのはよい便りと、言い聞かせているのですが…。最近はずがいても離れていることが多く、頼りになるとは限りません。ではどうしたらいいのでしょうか。実の子以上？に頼りになるのが、今回取り上げるケアマネジャーです。いいケアマネが見つければ鬼に金棒。そのコツを伝授いたしましょう。

● ケアマネジャーって何？ 役割は？

ケアマネジャーとは、14年前に介護保険制度が始まったときに誕生した職種で、通称「ケアマネ」。正式名称は「介護支援専門員」といいます。

その役割は読んで字の如く、「介護」に必要な「支援」を行う「専門職員」。具体的には、主に要介護1〜5の人を担当し、介護保険の「相談」から、「申請」「利用計画書（ケアプラン）の作成」「サービスの手配」「費用計算」、さらには「苦情処理」や「サービス変更や調整」など、介護にかかわる総てを一手に引き受けます。介護保険制度は、弱者が使うものなのに複雑難

解で、二人暮らしや老老介護では、事務手続きすら難しいもの。そこで専門知識を持つケアマネが、利用者1人、1人の「専属秘書」になるといふ訳です。

その費用は、介護保険から総て支払われ、自己負担の心配はありません。活用しない手はありません。

● どんな人がなっている？

ケアマネになるには、都道府県の資格試験に合格し、研修を終了することが必要です。ただこの受験資格が問題で、医師、看護師、保健師、薬剤師、また理学療法士や義肢装具士、はたまた歯科衛生士や栄養士、社会福祉士や介護福祉士、ヘルパー2級、精神保健福祉士、相談援助業務従事者や鍼灸師、柔道整復師などで、5年以上かつ900日以上の実務経験者…云々と、驚くほど多職種にわたっています。そのため「口に「ケアマネ」と言っても、医療系、介護系、その他と、元々の専門ベースが異なり、経験や資質に個人差が大きいのが特徴です。

● 「いいケアマネ」はどこにいる？ 個人差が大きい中で、いいケアマネはど

うやって見つけたらいいのでしょうか。

いいケアマネの条件は、囲みの通りで、利用者の立場に立ち、最良の方法を考えるのが最低条件ですが、最初はいいも悪いも、ケアマネがいったいどこにいるのかすら分からないのが普通です。というのも、ケアマネは単独で看板を上げていることは少なく、訪問介護や看護、介護施設などが、「居宅介護支援事業者」の指定を受け、そこに属していることがほとんどだからです。ではどう探すか？

以前ご紹介した「包括」やお住まいの市町村の介護保険窓口で「ケアマネリスト」をもらい、そこから探すのが早道です。しかしケアマネリストには、事業所名、住所、電話番号、併設事業などが一覧になっているだけで、いくら覗んでも、どこがいいやら悪いやら…。実は探し方には、ちょっとしたコツがあるのです。

〈ケアマネ探しのコツ〉

1 リストで事業所の所在地を見ます。
2 介護サービスを利用する場所（自宅など）に近い住所の事業所を複数ピックアップします。

3 最低2〜3か所へ電話をし、「介護サービスの相談をしたい…」と話し

ます。そこで「じゃあ契約に伺います」と、すぐ契約の話をするところは要

注意。
4 電話対応のいい事業所に複数来てもらい、サービス利用について色々相談してみます。複数から話を聞くと、比較検討できるものです。

5 あとは勘。そのうちの二つに要望を伝えてケアプランを依頼し、納得できれば契約をします。

そして、契約したケアマネとい関係構築には、利用者が「何が一番困っているか」「何を改善したいのか」など、要望や希望を遠慮しないで伝えることが第一です。「お任せします」は失敗の元。

● もし、ハズレだったら？

納得して選んだつもりでも、ハズレはあるものです。ケアマネに限らず、介護サービスは総て、外見だけでは分からない「対人サービス」だからです。利用してみたら、実際には連絡が取れない、こちらの意図が伝わらなくて困る…。そんなときは変更が出来るので心配無用。遠慮しないで事業所の責任者に担当変更の依頼をしましょう。「相性が悪いのかもしれない

よいケアマネジャーの条件

- 話をよく聞き、「利用者の立場」で最良の方法を考える
- サービス情報を広く持っている
- 気軽に足を運ぶ
- 誠実な苦情処理
- 自分の所属する組織のサービスを強要しない
- 相性がいい

※以上の最低でも5つ以上は該当する人。

・快護のポイント

「ケアマネは利用者の専属秘書。要望は遠慮しないで伝えること。それが信頼の第一歩。」