

はろーケアマネ相談窓口の活用法

－介護支援専門員の相談事例を生かして－

○窪山 一枝（埼玉県介護支援専門員協会 事務局長）

岩男久二子（埼玉県介護支援専門員協会 理事）

Key words : やってみよう「はろーケアマネ」、思考のプロセス、主任介護支援専門員、相談援助、一人ひとりへの支援

【目的】

埼玉県介護支援専門員協会では埼玉県より介護支援専門員からの業務上の相談や悩みごとの相談に電話等で応じる窓口業務を受諾し運営している。相談業務に携わる相談員により相談事例を活用して、県内の介護支援専門員および主任介護支援専門員の業務向上に役立つ活用法を企画し実施している。

単に相談業務を行うだけでなく、実際の事例を活用することでOJTトレーニングとなり現場に生かせる支援となっている。今回は当県協会の取り組みである「一人ひとりの介護支援専門員への支援」としての仕組みを紹介する。

【方法】

はろーケアマネ相談窓口は週2回（水、金）10時から17時まで開催され、相談員一名が電話等にて相談に応じている。相談員は主任介護支援専門員または経験ある介護支援専門員により構成されている。

平成18年4月より埼玉県介護支援専門員協会にて当業務を埼玉県より受託し現在に至る。昨年度は法改正内容解釈についての相談、質問が多数寄せられたが、今年度の後半期には相談数は一日6、7件と落ち着きを見せている。相談員は一人ひとりの相談内容を聞き取り、出来るだけ相手の気付きを促し考え方のプロセスを導き出すような対応を行っており、ケアマネジメント実務に反映できるように支援している。

寄せられた相談事例は①介護報酬の解釈、②ケアマネジメント実務、③困難事例の相談、④その他の悩み事や研修についてなどに分類集計され、地域の介護支援専門員にとって分かり難いことを発見する良い手段となっている。

そこで「はろーケアマネ相談窓口」を資源としてさらに活用するために次の2つの介護支援専門員支援企画を作成した。

1. 「やってみようはろーケアマネ」

本企画は相談事例を用いグループワークにて検討し考え方のプロセスを学ぶための研修であり、同時に法令遵守についても再確認することができる研修となっている。参加により実務に活用できる研修として評価を得ている。

2. 主任介護支援専門員相談援助トレーニング

法改正により地域包括支援センターが創設され2年弱となった。主任介護支援専門員の業務の一つとして地域の介護支援専門員からの個別相談援助があるが、「まだ自信が持てない」という声がある。そこで「はろーケアマネ」をそのトレーニングの場として活用する企画を用意した、現在開催日ごとに主任介護支援専門員がベテラン相談員のもとで現場トレーニングを受ける仕組みである。年間約90名の主任介護支援専門員のトレーニングを行うことが出来る。

【結果】

1. はろーケアマネ相談員による電話等による即時的な支援の仕組みがある。匿名でもよく、顔が見えないので、「いまさら聞けない基本的な実務相談」でも気軽に相談できる窓口として活用されている。
2. 相談員はイエスノーで回答するのではなく、相談者の気付きを促し、自らが解決していけるように思考のプロセスを導く役割をしている。
3. 相談事例はまとめられ助言内容の統一化を図っている。
4. まとめられた事例集を用い、事例検討会「やってみようはろーケアマネ」として企画、県内で研修に利用している。
5. 地域包括支援センター主任介護支援専門員の相談援助トレーニングの場としてはろーケアマネを活用している。

【考察】

埼玉県から受諾している介護支援専門員向け相談業務を、単に相談業務のみとせず、地域の介護支援専門員の業務適正化に反映できるような仕組みを企画し実際に研修会として活用することが出来た。また、新しい役割としての主任介護支援専門員がいままでの介護支援専門員の経験だけでは養うことが出来なかった相談援助をこのはろーケアマネにおいてトレーニングできる仕組みを企画した。

【結論】

相談業務を活用した支援方法を2つ提案した。一つは地域の介護支援専門員のケアマネジメントの適正化につながる研修会として、二つ目は地域包括支援センターが担う介護支援専門員からの相談業務スキルアップへの活用である。

介護保険制度開始後から各都道府県の多くが介護支援専門員の支援としてこのような相談窓口を用意してきた。地域包括支援センターが創設され、地域の介護支援専門員からの相談支援は地域包括支援センターで行うこととされている。

しかし、地域包括支援センターへ相談し難い「いまさら聞けない基本的なこと」や個人情報保護の観点から地域外で相談したい事例等もあり、県内全域をカバーするはろーケアマネ相談窓口は県協会でもだまだ継続していく必要がある。また、単に相談業務のみならず、これらの事例や対応術を活用する企画も有効な資源活用となる。

20年度より全国で介護給付適正化計画が実施される。介護支援専門員は適正なケアマネジメントを行うことが求められているが、「はろーケアマネ」に寄せられる相談からも、現場の、特に「一人ケアマネ」や経験の浅い介護支援専門員への支援の必要性はさらに大きくなることが予想され、埼玉県介護支援専門員協会では一人ひとりの介護支援専門員へのきめ細かい支援体制を今後も多方面から行っていきたい。