

介護支援専門員の仕事への姿勢と それを支える要因に関する一考察 —介護支援専門員のインタビューデータをもとに—

畑 智恵美

A自治体の居宅介護事業者連絡会に参加する介護支援専門員5名へのインタビュー調査を実施した。目的は、意欲的に職務を遂行する上で、どのような体験や工夫があるのかなど、仕事への前向きな姿勢を支える要因を明らかにすることである。グランウンデッドセオリーアプローチの手法を参考に、インタビュー内容の質的分析を行った。具体的には、(1) 利用者やその家族との関係性 (2) ケアマネジメントの職務内容 (3) 同僚・上司との関係性や職場環境 (4) 他機関・他職種との関係性 (5) 職能団体の活動や研修・学びの機会 (6) 自身の家庭や地域との関係性の6つの分析テーマを設定し、インタビューデータから抽出した文書セグメントから、コード、サブカテゴリー、カテゴリーと概念レベルをあげ、その関係性を検討した。その結果、以下の知見が得られた。ケアマネジャーが仕事に向き合うときの前向きな意識は、「利用者からプロとして認識され頼られている」という点に裏打ちされている。そのために、本来あるべきケアマネジメントを学びたい、自分のものにしたいという想いも強い。その段階で、パターン化されマンネリズムに陥りやすい仕事への疑問や制度とのジレンマと向き合う葛藤が見られる。より良いケアマネジメント実践のために、法人特性を配慮した上での「仕事しやすい職場環境」のもと、「社会資源を見だし有効活用する力量」や「更なる学びを求める姿勢」、基盤として「自身の生活の場の安定」が求められている。

キーワード：介護支援専門員、ケアマネジメント、職務意欲、QWL、職場環境

1. はじめに

介護保険制度が導入されてから12年を経過した。介護支援専門員は、介護保険制度の要といわれているが、介護保険制度だけで要介護高齢者の在宅生活を支えることはむずかしいという現状¹⁾があり、常に制度と理念の間で何らかのストレス状態に置かれていることが指摘されている²⁾。創設時、要介護高齢者増加の将来推計をもとに、多くの介護支援専門員を養成する必要性から、様々な職種にその資格が付与されることとなった。介護保険法第1条に謳われる「…その有する能力に応じた自立した日常生活が営むこと…」を支援していくために求められる介護支援専門員の役割（介護保険法第7条第5項）は、社会福祉士（社会福祉士及び介護福祉士法第2条（定義））に定められるソーシャルワークの要素「自立した日常生活のための援助（相談援助）、連携調整」であるといえる。しかし、介護支援専門員有資格者の内社会福祉

士は5%に過ぎず³⁾、実際に介護支援専門員に求められるソーシャルワーク機能に対処しきれていない状況が懸念される^{4) 5)}。

実際に介護支援専門員の抱えるジレンマやストレス、バーンアウトに関する研究は数多く発表されている。国立情報学研究所のCiNiiおよびメディカルオンラインの検索では、キーワード「介護支援専門員」または「ケアマネジャー」と「ストレス」または「バーンアウト」で、20報以上の研究論文がヒットした。研究論文以外では、『ケアマネジャー』『介護支援専門員』『月刊ケアマネジメント』などの専門誌によるバーンアウトやストレスに関する特集が組まれており、その内容が多数ヒットした。介護支援専門員の果たすべき役割とその働く環境との間に存在するジレンマ、葛藤とどう向き合っているかを分析し、必要とされる支援体制の提言がなされている^{6) ~12)}。

また、2006年の改正介護保険法では、介護支援専門員の力量の向上の必要性が示され、資格のための実務者研修に加えて、5年ごとの更新研修（現任者：基礎研修・専門Ⅰ・専門Ⅱのステップアップ方式）が義務付けられた¹³⁾。その他、主任介護支援専門員研修など、ステップアップ、レベルアップのための研修体制が充実してきている。職能団体としての日本介護支援専門員協会の活動、学際的な側面からの研究も加わった日本ケアマネジメント学会の活動の一環として誕生した認定ケアマネジャーの会の活動など積極的な取り組みがおこなわれている。その中では、ケアマネジメントの理念に則って利用者の地域における生活を支えるために、より質の高いサービスを提供したいという姿勢が積極的に打ち出されてきている。

このような状況下、ケアマネジメントに従事する介護支援専門員が、実際にどのように仕事に向き合い、仕事に対するモチベーションを維持、向上させているのか、どのようにストレスと向き合っているかを質的研究アプローチで明らかにとする研究が散見される^{14) 15)}。本研究では、質的研究アプローチを用いて、ある地域で介護支援専門員として従事されている方々を対象に、居宅介護支援の職務を遂行するにあたっての率直な思いや考えを聞き、その仕事への前向きな姿勢を支える要因を明らかにしたい。

2. 研究目的

介護支援専門員を対象とした質的研究は、すでに述べたように、バーンアウトやストレスといったネガティブな視点から取り扱われているものが多い。一方、専門職の職務状況に対する満足感や意欲などの意識レベル（主観）を包括的に評価する枠組みとして「QWL（Quality of work life）」という概念が存在しており、仕事の質を高めるための要因として明確化し、それを現場にフィードバックしていくという視点で取り扱われている^{16) 17) 18)}。

本研究では、介護支援専門員自身の語りの中から、その仕事に対する前向きな姿勢を支える要因を明らかにすることを目的としており、さらには、QWLの概念に依拠して仕事の質を高めるための要因を実践現場にフィードバックすることを目指している。

分析テーマは、B.A.Brooks (2005) の看護師に対するQWLの構成概念、仕事量・仕事内容、職務上の人間関係、専門性への社会的評価、ワークライフバランス¹⁹⁾を参考に設定した。具体的には、①利用者やその家族との関係性から理解する ②ケアマネジメントの職務内容から

理解する ③同僚・上司との関係性から理解する ④他機関・他職種との関係性から理解する ⑤職能団体の活動や研修・学びの機会から理解する ⑥自身の家庭生活・地域生活から理解する という6つの枠組みを設定した。語りの内容の質的分析により、分析テーマの枠組みに沿って介護支援専門員の持つ職務に対する前向きな姿勢や考え方とともに関連する要因を明らかにしたい。

3. 研究方法

(1) 対象

関西A自治体の居宅介護支援事業者連絡会に参加している介護支援専門員であり、インタビューの目的に同意の得られた以下の5名である。

	基礎資格	ケアマネ経験年数 (調査時点)	所属法人
A	介護福祉士 社会福祉士	6年	社会福祉法人
B	介護福祉士	2年	社会福祉法人
C	介護福祉士 ホームヘルパー1級	4年	医療法人
D	看護師	2年	NPO法人
E	看護師	9年	医療法人

(2) 方法

半構造化された質問枠組みに従ってインタビュアーが問いかけをおこなう。その問いかけに対して、自由に語ってもらう方式でのインタビューを実施した。インタビューは対象者の了解のもとICレコーダーに録音し、その後、逐語録を作成した。

調査時期は2008年11月～12月と2009年12月である。1回のインタビュー時間は2時間前後である。

質問は、「利用者・家族との関係性」「所属組織での関係性」「同職種との関係性」「関連他職種との関係」「自身の家庭生活・地域生活」に関し、それぞれ「うれしかったこと、元気が出たこと、やりがいを感じたこと」から質問し自由に語ってもらい、「やりがい」に至る過程での「しんどいこと、困ったこと」についても尋ねる形で進めた。さらに、「他機関の介護支援専門員との関係性（相談にのる・相談した経験）」や「ケアマネジメントの知識・技術」「サポート体制（研修を含め）」「気分転換やストレスの発散源」について考えるところ・感じているところについても質問した。

(3) 分析方法

分析手法は、GTA（グラウンデッド・セオリー・アプローチ）を参照した^{20) 21)}。上記5名の介護支援専門員は所属組織、経歴等大きく異なっている。そのため一人ひとりの語る内容に特

徴がある。その重要性をかんがみ、少数事例のデータを重視する西條のSCQRMの視点を参考とした²²⁾。分析はインタビューの逐語録データより分析テーマごとに関連する具体的箇所（文書セグメント）を抽出要約し、類似例を集めてコード化した。さらに、いくつかのコードを包含するサブカテゴリーを作成し、そのサブカテゴリーの上位概念としてのカテゴリーを生成した。最終的に分析テーマ、カテゴリー、サブカテゴリーの関係性を総合的に検討し、介護支援専門員が仕事に向き合う姿勢とそれを支える要因の関係性を仮説的に提示する。

（４）倫理的配慮

インタビューに際しては、録音許可のもとICレコーダーに記録した。さらに、逐語録作成に際しては、作業協力者と守秘義務に関する契約書を交わした。また、研究発表に際しては、個人が特定される可能性のある内容は公開せず、一般化されたものとして扱うことを文書で提示し、調査対象者より了解を得ている。

４．研究結果

６つの分析テーマは、（１）利用者やその家族との関係性 （２）ケアマネジメントの職務内容 （３）同僚・上司との関係性や職場環境 （４）他機関・他職種との関係性 （５）職能団体の活動や研修・学びの機会 （６）自身の家庭や地域との関係性である。それぞれ抽出したデータとしての文書セグメントの要約、コード、サブカテゴリー、カテゴリーを表１－（１）から表１－（６）に示す。ここでA～Dは発言者を示す。なお、コードは《 》、サブカテゴリーは〈 〉、カテゴリーは【 】で表現する。また、“ ”は、インタビューで語られた言葉をもとに筆者がメモとして記録したものである。

（１）利用者やその家族との関係性

利用者とその家族との関係性というテーマでの分析結果を表１－（１）に示す。

《利用者から頼りにされる》《目に見える効果がうれしい》という体験から〈利用者・家族からの感謝などの言葉表現がやりがいや達成感につながる〉という感情を抱いており、《ソーシャルワークの価値の視点で利用者と向き合う》《利用者を通してプロとしての仕事を意識する》という体験から〈利用者家族との関係から専門職として自覚する〉ことにつながって、専門職として自身が持つ責任の重さやその意味を考えることができている。上位カテゴリーとして【利用者・家族との関係性から得られるポジティブな姿勢】と捉える。

ポジティブな姿勢の対極概念として、ネガティブな姿勢がみられる。《利用者本人の言葉と本心が違うと感じる》《サービス・制度が理解してもらえない》という体験は、利用者と対峙したときの介護支援専門員自身が抱く“なんとか本人にとってより良い状況を提供したいという思い”の現れであり、〈利用者・家族のニーズに応えるむずかしさ・しんどさを抱える〉状況となっている。そして、増加している認知症の利用者への支援では、利用者本人にとっての最善よりも《家族への支援を中心に考えてしまう》傾向や《家族を取り巻く地域との関係性》で地域の人々の理解を得るむずかしさに悩んでいる様子がうかがわれる。すなわち〈認知症の

利用者への支援のむずかしさ〉を強く意識している。上位カテゴリーとして【利用者・家族との関係性から感じ取るネガティブな意識状況】と捉える。

表 1－(1) 利用者やその家族との関係性

カテゴリー	サブカテゴリー	コード	データ：文書セグメントの要約（A～D は発言者）
利用者・家族との関係性から得られるポジティブな姿勢	利用者・家族からの感謝などの言葉表現がやりがいや達成感につながる	利用者に頼りにされる	利用者の状況変化に迅速に対応することができたとき、家族さんからいたく感謝された。やりがいを感じる A こう涙を流しながら、あの、「お世話になります。よろしく願います。」って言うてくださった。その涙を無駄にしないためにもがんばっていかないといけないなっていうふうにした B 利用者から「来月はいつ来てくれるの」と聞かれる、電話がかかってくる。B 利用者が「友人をみてやって」と連れてくる CD 利用者から「最後まで関わってくれるの」と言われる C 近所から頼まれ、半分ボランティアで最後まで看取りに関わる D
		目に見える効果がうれしい	サービスがうまくいったとき利用者本人が笑顔で報告してくれる BE 関わることで利用者の状況が目に見えて改善されときの満足感 A
	利用者家族との関係から専門職として自覚する	ソーシャルワークの価値の視点で利用者と向き合う	モニタリングでの利用者との会話が楽しい、新しい発見がある B 利用者が合わせてくれていることに気づく E 利用者からの「ありがとう」の意味を考える E
		利用者を通してプロとしての仕事を意識する	利用者は自分たちをプロとして見ており、頼ってくる C 契約書は、関わり続ける覚悟を表明すること E 制度を外れないように説明する責任と何とか対応できないかという思い BC
感じ取るネガティブな意識状況	利用者・家族のニーズに応えるむずかしさ・しんどさを抱える	利用者本人の言葉と本心が違うと感じる	本人の気持ちをどういう風に受け止めたらいいいのかが難しいとき B 本心が違うと感じるが、どこまで踏み込めるか B
		サービス・制度が理解してもらえない	家族の揉め事の中で利用者本人の思いがわからない BC サービスが減ると「できない」「やっていけない」と言われる ABCD
	認知症の利用者への支援のむずかしさ	家族への支援を中心に考えてしまう	制度（予防と介護）について説明するがわかってもらえない B 認知症の利用者を抱える家族への支援の難しさ AB 本人ではなく、家族への支援が中心となってしまう A
		家族を取り巻く地域との関係性	地域が安全性の心配などから認知症利用者を排除する AD 介護者家族が地域に遠慮する A

（2）ケアマネジメントの職務内容

ケアマネジメントの職務内容というテーマでの分析結果を表 1－（2）に示す。

介護支援専門員の役割は、ケアマネジメントであり、養成研修テキストにおいても繰り返し強調されている²³⁾。実際に《ケアマネジメントプロセスの基本に沿った実践》としてアセスメント、モニタリングや担当者会議を意識しており、利用者との関係性から柔軟に《ケアマネジメントプロセス上の工夫》をしながら、〈ケアマネジメントプロセスを大事にして実践している〉

姿勢が認められる。

一方で、《制度で要請されるプラン、担当者会議、モニタリングの取り組み》が利用者の自立を支援するという本来の意味から外れていると感じており、さらに、《社会資源が少ない》こと、《居宅介護支援に対する介護報酬が少ない》ことも、介護支援専門員の“意欲”には、マイナス要因となっている。さらに、“減算”という言葉に代表される《制度に絡む強迫観念》で、〈制度に縛られるケアマネジメントへのジレンマ〉が訴えとして語られた。このようなケアマネジメントの仕事内容は、“理念で謳われているケアマネジメント”に立ち返り、【介護保険制度とケアマネジメント実践の意味を考える】という課題を提起している。

表 1－(2) ケアマネジメントの職務内容

カテゴリー	サブ カテゴリー	コード	データ：文書セグメントの要約（A～Dは発言者）
介護保険制度とケアマネジメント実践の意味を考える	ケアマネジメントプロセスを大事にして実践している	ケアマネジメントプロセスの基本に沿った実践	アセスメントやモニタリングの基本に返ること、やっているようでできていなかった C もう少し聴いておくべきかなと感じることもある A 予防の人でも必ず月 1 回は訪問する AB 施設相談員や MSW からの積極的働きかけで担当者会議ができた C ケアマネの質を測るチェックリストがあれば E
		ケアマネジメントプロセス上の工夫	初回から聴きすぎないようにアセスメントを簡略化している A 毎月のモニタリングで聴き取る主テーマを決めている B 利用者の状況が揺れる間は頻回に訪問する ABCDE
	制度に縛られるケアマネジメントへのジレンマ	制度で要請されるプラン、担当者会議、モニタリングの取り組み	短期の間にニーズ、プランでは無理がある。中長期での取り組みにしてほしい A 毎月のモニタリング、ただ受けとめるといった同じ関わりの繰り返しで、疲れるときがある A 担当者会議は電話で済ませる場合もある AB
		社会資源が少ない	認知症の方に使える在宅の社会資源がデイしかない A 認知症の男性が使えるサービスがない A
		居宅介護支援に対する介護報酬が少ない	年齢相応の給与となっていない A 前職の半分の給料になった D
		制度に絡む強迫観念	アセスメントやモニタリング、担当者会議すべてに記録、記録と言われても…CD 実地指導やケアプランチェックで書類の不備を突かれることへの不安が大きい CD 常に減算に脅迫されたり、制度上の書類に追われたり…CDE

（3）同僚・上司との関係性や職場環境

同僚・上司との関係性や職場環境というテーマでの分析結果を表 1－（3）に示す。

職務満足を支える要因として職場の環境や体制の一つとしてのスーパービジョンの必要性がたびたび指摘されている^{24)～27)}。同じ職場で何でも相談し合える《介護支援専門員が相互に支え合う体制》があることや上司に相談できる仕組みが整っている職場では《職場の上司のスーパーバイズ》が機能している。そして、もっと“現場のしんどさ”を受け止めてほしいとの気

持ちの表出も認められる。支えられている、“一人で抱え込まなくても良い”という〈職場の支持的なスーパービジョンが意欲を高める〉ことにつながっている。

また、介護事務職員が配置されているような規模の大きな組織では《仕事しやすい環境が保証されている》ため、実質的な業務内容が軽減されている。職場内での継続的な研修や勉強会は、自ずと実践力の向上につながっており《職場内研修の体制充実》の意義を認めることができる。仕事の目指すところが明確に意識できる《想いがぶれない職場》であることの大切さも語られた。このように〈職場内のシステムとして介護支援専門員の役割への理解が深まる〉ことは、職場内での支持的なスーパービジョンとあわせて、【介護支援専門員の仕事に質を高める職場の体制】であると確認することができた。

一方、ほとんどの居宅介護事業所が単独では赤字経営となっている²⁸⁾。このことから推測できるように、“報酬が職務内容に見合わない”ことへの不満感があり、このような《職務環境への不満》に対処するためには、〈働く人を支える条件を考える〉ことがあらためて求められていると言える。労働を再生産するための【労働条件】を整えていくことは、介護保険制度の要と言われる介護支援専門員の意欲や質を高めるためにも重要な要因とすることができる。

表 1－(3) 同僚・上司との関係性や職場環境

カテゴリー	サブ カテゴリー	コード	データ：文書セグメントの要約（A～D は発言者）
介護支援専門員の仕事の質を高める職場の体制	職場の支持的なスーパービジョンが意欲を高める	介護支援専門員相互の支え合う体制	毎日の定例ミーティングで情報共有 AC 2人ケアマネ同士何でも言い合える AC 2人ケアマネ、異なる専門的基盤で互いに支え合える A 複数ケアマネ体制で自己完結型の仕事だが、社会資源の情報交換をしている B
		職場の上司のスーパーバイズ	月1回定例報告で困難ケースの相談をする B 必要に応じて上司と相談できる B 上司が診療医。利用者との間に入って、ケアマネの役割を下支えしてくれる C 上司の指示で不満を感じると納得いくまで話し合う B
		上司に求める役割	本当にしんどいとき受け止め、気づかせてくれる上司が必要 E 愚痴をどーんと受け止めてくれる上司がいたら…A
	職場内のシステムとして介護支援専門員の役割への理解が深まる	仕事しやすい環境の保証されている	介護保険事務業務はすべて専任の事務員さんがやってくれるので、ケアマネ本来の業務に専念できるのありがたい B
		職場内研修の体制充実	事業所内で頻回に研修会。勉強会が開催される B ステップアップの習慣が身につく B
		想いがぶれない職場	仲間同士での立ち上げた事業、目指すところはぶれないので支え合える D
労働条件	働く人を支える条件を考える	職場環境への不満	長く続かない人が多く、人手不足、実質兼務状態 A 休みの日も携帯を持っており、電話が入るとききとする A 男性にとっては給与が低いから男性が少ない。周りは女性ばかり A

(4) 他機関・他職種との関係性

他機関・他職種との関係性というテーマでの分析結果を表1－(4)に示す。

介護支援専門員の仕事は、利用者が生活を維持向上させるために必要とされる複数のサービスをコーディネートしていくことであり、他機関、他職種とのつながり無くしては成立しない。すなわち、チームアプローチのキーマンとならなければならない。

行政機関との関係では、生活保護を受給する高齢者が増加する²⁹⁾中、《生活保護担当との関係》は、介護支援専門員の仕事のなかで重要な意味をもつ。行政の《介護保険担当との関係》も制度上の通達やそれに伴う書類提出も多く、さまざまなケースで、相談したり、確認したりと求められている。すなわち、〈行政担当者との関係性は不可欠〉なものである。

利用者にコーディネートしたサービスが適切に提供されており、その効果をモニタリングしていくのは介護支援専門員のケアマネジメント業務の一環であり、重要な部分を占めている。しかし、事業者の考え方が優先して、介護支援専門員の“意図が通じない”ことによる《サービス事業所の考え方ややり方による対応への苦慮》感じる場合が共通して語られた。一方、適切な連携がとれていると感じることのできる《付き合いやすいサービス事業所》や《同法人サービスのメリットは情報共有》であることが仕事のしやすさとして実感されている。介護支援専門員の〈サービスをコーディネートする役割は、現場のサービスを理解すること〉でもあり、現場のありように柔軟に対応していくことが求められている。

表 1－(4) 他機関・他職種との関係性

カテゴリー	サブ カテゴリー	コード	データ：文書セグメントの要約（A～Dは発言者）
介護支援専門員は様々な職種、機関とつながり、 コーディネートする役割	行政担当者との関係性は不可欠	生活保護担当との関係	生活保護の利用者への行政対応は、柔軟性に欠ける、緊急時の対応が全くできない A
		介護保険担当との関係	行政介護保険窓口対応では、顔見知りになると仕事がスムーズにいく A
	サービス事業所の特性を理解してサービス調整	サービス事業所の考え方ややり方による対応への苦慮	ケアマネを飛び越えて利用者に約束してしまう事業者…CD 詳細なことまで何でもケアマネに相談する事業者…AB すべて時間で切り、利用者の個別性に応じた柔軟な対応ができない大手事業者…ABCD
		付き合いやすいサービス事業所	適切に必要な時のみ連絡のある事業者はありがたい A
		同法人サービスのメリットは情報共有	同法人のサービス（デイ・ヘルパーなど）の場合は、日常的に情報交換など関係性がとれるので仕事がスムーズ AB
	医療機関との関係性の構築	医療機関とのつながりづくり	施設相談員や MSW からの積極的働きかけで担当者会議ができた C 地域医療機関・診療所との関係は結び結びやすい B 医師と顔見知りの関係なので…AB
		医療機関とのつながりにくさ	医師の考え方によるのか、人によって対応を変える医師がいる A 関係がとりにくい場合は、家族さんを通して聞いてもらう AB 大規模病院は難しい AB
施設から地域への接近	施設の職員として地域にかかわっていく	地域性を大切にすることで支えられる	地域の一員として、そうじ、祭りに参加する D 地域の会合に参加する D 地域活動の役員をする D 自宅で余ったもの、もらい物など寄付してもらえる D 好きと思える地域性 A

また、繰り返し議論されている医療機関との関係性^{30) 31)} は、やはり利用者の特性から考えても避けることのできない要因である。地域に密着した《医療機関とのつながりづくり》が促進されている中、《医療機関とのつながりにくさ》が語られる場合もあった。共通して〈医療機関との関係性の構築〉の重要性は認識されている。

実際に、ケアマネジメント業務を行う【介護支援専門員は様々な職種、機関とつながっている】ことが、語りの中からも明確となっている。

また、公的な関係性ではないが、地域の社会資源としての位置づけから考えると、専門職が地域に出向いていくことの重要性が指摘できる。《地域性を大切にすることで支えられる》ことを実感しているのは、〈施設の職員として地域にかかわっていく〉結果であり、このことは【施設から地域への接近】として、その重要性を確認することができた。

(5) 職能団体の活動や研修や学びの機会

職能団体の活動や研修・学びの機会というテーマでの分析結果を表1－(5)に示す。

ケアマネジャーの実践力と研修や学びの機会との関係性を明らかとした研究は複数見られ

表1－(5) 職能団体の活動や研修・学びの機会

カテゴリー	サブ カテゴリー	コード	データ：文書セグメントの要約（A～D は発言者）
専門職としての力量を向上させたいとの思い	制度上の事業者連絡会の活動の実態	事業所連絡会の形骸化への不安や不満	事業所連絡会の持つ役割があいまい ABDE 自主運営の内容がマンネリ化している ABE 行政からの情報提供があるので、決まりとして参加している CD 忙しいときは優先しない CD 新規参入も多くレベルが一致しない E
		事業所連絡会の活性化への希望	リーダーシップをとれる人が必要 AE 地域包括支援センターのリーダーシップに期待したい ABE 愚痴が言えたり、実質的に役立つ情報交換の場であったり、元気の出る場であってほしい ADE
	専門職同士が手をつなぎ、専門性を育てる	職能団体の役割	介護支援専門員協会の活動への参加で一人でないと感じてきた C 一緒にやろうと言われて励みになる C 職能団体を組織し、引っ張っていく力を次に伝える、人を育てる E
		制度創設時からの学び・パイオニアの視点	制度創設当初より関わり、外部での学びの機会・場が多くあった E 事例検討を通して多くの大切な視点を学んできた E 今、研修講師をすることにより、ケアマネジャーに何が必要かを考えることができた E 主任ケアマネは促成栽培ではなく、じっくり育てる必要が…E
	OffJT から得るモチベーション	外部研修活用した学び	外部研修では全く知らないケアマネ同士の話ができて、刺激を受ける BC 効率的な仕事に役立つと思い参加したが、参考になるところが少なかった D
		自己啓発の楽しみ	仕事を始めた初心を大切に、毎年研修会、勉強会を実施 D 介護福祉士会の会員となって研修情報など入手、可能であれば参加する BC 気の合う友人同士で勉強会をする CE

る^{32) 33)}。先行研究からも介護支援専門員の自発的な活動や学びの機会は、職務への前向きな姿勢や意欲を支える重要な要因であると考えられることができる。

各自治体で実施されている居宅介護支援事業者連絡会は、行政からの情報提供のほか、事業所の介護支援専門員間の情報交換や学びの場として設定されている。参加している介護支援専門員の自主運営を核に取り組みの工夫はなされているものの《事業所連絡会の形骸化への不安や不満》を感じている実態と《事業所連絡会の活性化への希望》が語られており、〈制度上の事業者連絡会の活動の実態〉を確認し、改善策を働きかけていくリーダーシップが求められているといえる。そのリーダーシップを地域包括支援センターに望みたいとの意向も語られた。

職能団体として組織されている介護支援専門員協会が、《職能団体の役割》を強化していくためにも、《制度創設時からの学び・パイオニアの視点》を大切にした〈専門職同士が手をつなぎ、専門性を育てる〉ことが求められている。

また、介護支援専門員自身も、自主的に研修に参加したり、勉強会を行ったりと、《外部研修活用した学び》や《自己啓発の楽しみ》といった形で、自らの専門性を高めるための取り組みを行っており、〈Off-JTから得るモチベーション〉は有意義なものとなっている。

さまざまな活動の場面において【専門職としての力量を向上させたいとの思い】を感じ取ることのできる結果となっている。

(6) 自身の家庭や地域との関係性

自身の家庭や地域との関係性というテーマでの分析結果を表1－(6)に示す。

QWLという概念では、仕事そのもののありようと私的な生活のありようのバランスの重要性が指摘されている¹⁹⁾。特に、対人援助に関わる仕事では、「援助する立場」から自分自身をリラックスさせる私的なリフレッシュ過程は、仕事の質に反映されるものとして重要視されている。《家族の存在が支え》、《友人・仲間との気分転換》や《個人としての地域とのつながりで気分転換》などの形で実感されていることが語られた。〈やすらぐ支えの存在〉や〈自分流気分転換〉は私生活で大切にしているものであり、このような【レフレッシュし、エネルギーを蓄える場の確保】によって、“新たな気持ちで仕事に向き合う”ことができていると推測された。

表 1－(6) 自身の家庭や地域との関係性

カテゴリー	サブカテゴリー	コード	データ：文書セグメントの要約（A～Dは発言者）
ギーを蓄える場の確保	やすらぐ支えの存在	家族の存在が支え	休日に子どもと過ごすことで癒される A 夫がしごとの社会的意義を理解して協力的 BD 家で時間があれば、読書・新聞・手芸などに集中している B
	自分流気分転換	友人・仲間との気分転換	映画を見たり、おいしいもの食べたり、合間に仕事の愚痴も C 仲間での勉強会、お茶を飲みながら・・・CE
		個人としての地域とのつながりで気分転換	地域の会合に参加する B 地域活動の役員をする B

5. 考察—ケアマネジャーの仕事に向き合う姿勢とそれをささえる要因

5名の介護支援専門員へのインタビューをもとに、それぞれテーマごとに質的に分析した内容から図1に示すような関係性を仮説的に提起する。今回は、データ数も少ないため、収集データに限定した知見となるが、以下検討した内容を述べる。

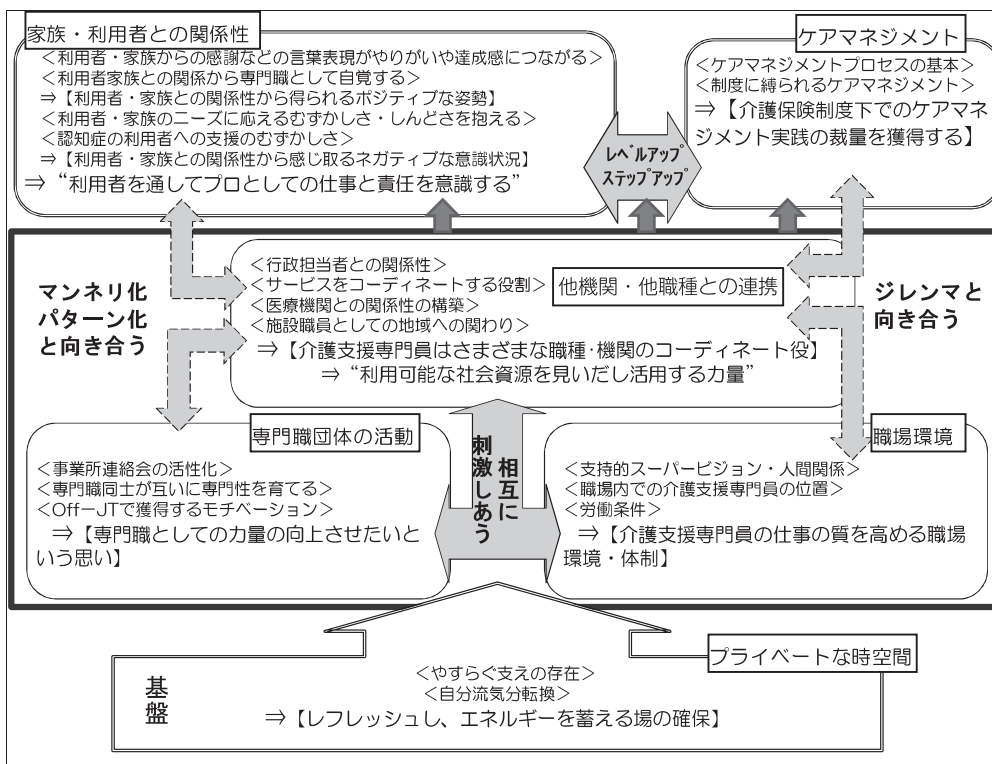


図1 介護支援専門員の仕事に向き合う姿勢とそれをささえる要因の関係性

本研究で設定した分析テーマの枠組み「利用者やその家族との関係性」では、「利用者を通してプロとしての仕事と責任を意識しており」、「ケアマネジメントの職務内容」では、制度的な縛りを感じながらも本来のケアマネジメントの役割を強く認識している。利用者があってこそそのケアマネジメントであり、介護保険制度の自立支援の理念に立ち返るためにも、この関係性を意識しながら職務に向き合うことは、職務能力のレベルアップ、ステップアップにつながっていくものであると捉えることができる。しかし、そのような姿勢の背景には、日常的な利用者やサービス提供事業者、行政との関係業務などを通しての「ジレンマ」や「マンネリ化・パターン化」への危機感が強く意識されていることが認められた。また、このような危機意識を抱くことで、「他機関との関係性」では、介護支援専門員は様々な職種・機関のコーディネート役を担わなければならないという思いにつながっている。「同僚・上司との関係性」では、介護支援専門員としての専門性を高めることのできるスーパービジョン体制や支えあえる人間関係が求められている。さらに「職能団体の活動や研修・学びの機会」は、専門職としての自身の

力量を向上させたいという意欲を支えている。

このような関係性を見てみると、他機関・他職種との連携、職場環境、専門職団体の活動という介護支援専門員が置かれる仕組みのありようが利用者・家族へのケアマネジメント実践を支える重要な要因であるといえる。そして、プライベートな時空間はQWL概念でもその重要性が指摘されているように、人が仕事をしていくうえでのエネルギーやモチベーションをつくりだす基盤となっていると関係づけることができる。

6. まとめ

5名の介護支援専門員に対して、利用者、職場環境、同僚・上司、他機関・他職種などとの関係性を中心に語ってもらった。

インタビューに応じた人は、自分の中にジレンマと閉塞感を感じ、それを吐き出したいとの思いが強かったが、そのインタビューデータの質的分析では、ポジティブな側面に焦点を当て、その意味を検討した。以下の知見が得られた。

ケアマネジャーが仕事に向き合うときの前向きな姿勢は、「利用者からプロとして認識され頼られている」という点に裏打ちされている。

そのために、本来あるべきケアマネジメントを学びたい、自分のものにしたいという想いも強い。その段階で、パターン化されマンネリズムに陥りやすい仕事への疑問や制度とのジレンマと向き合う葛藤が見られる。

より良いケアマネジメント実践のために、「仕事がしやすくなる職場環境」のもと、「社会資源を見だし有効活用する力量」や「更なる学びを求める姿勢」、基盤として「自身の生活の場の安定」が求められている。

7. 今後の課題

仕事に対する意識や姿勢は、「やりがい・達成感」と共に常に「しんどさ・マンネリ化した自分自身への閉塞感」を感じており、アンビバレントな状況にある。

研究目的で意図したように、前向き意欲の抽出を主題としたが、促進要因、阻害要因の相互の関係性での検討が求められた。また、対象者が限定的であり、数も少ないことが本研究の限界となっている。質的研究としての知見の妥当性・信頼性を高めるためには、さらに対象者を広げ、かつ、内容を絞り込んでいく必要がある。そのうえで、介護支援専門員がより元気に仕事に取り組んでいけるような環境整備の提言につないでいけるレベルまで高めたいと考える。

最後に、お忙しい中、インタビューに応じていただいた介護支援専門員の皆様に深く感謝申し上げます。

参考文献

- 1) 津止正俊「介護の社会化と介護者支援を考える～介護保険10年目の検証～」福祉社会研究 第11号 2010 3-21.
- 2) 村社卓「介護支援専門員の「バーンアウトプロセス」研究－「制度・法律」による影響に注目した環境要因の質的データ分析」社会福祉実践理論研究 第18号（2009）1-11.
- 3) 厚生労働省老健局振興課人材研修係「第13回介護支援専門員実務研修受講試験の実施状況について」2010.
- 4) 白澤政和、與那嶺司、畑亮輔「ソーシャルワークとケアマネジメントの関係～専門職に対するフォーカスグループインタビュー調査をもとに」（H18年度文部科学省科学研究費補助金・基盤研究A）2007.3.
- 5) 和気純子「介護支援専門員によるケアマネジメント：阻害要因の計量的分析」人文学報・社会福祉学 第20号（2004）17-44.
- 6) 特集「元気への処方箋－ジレンマを超えて」ケアマネジャー，2002年7月号（2002）10-27.
- 7) 特集「元気に仕事をつづけるために」ケアマネジャー，2007年7月号（2007）12-31.
- 8) 「特集 ケアマネジャーのバーンアウトとストレスマネジメント」介護支援専門員 vol.9 No5（2007）13-28.
- 9) 古瀬みどり「介護支援専門員のバーンアウトと関連要因」日本在宅ケア学会誌 Vol.7 No.1（2003）61-67.
- 10) 玉木千賀子「介護支援専門員の仕事のやりがいと困難－主任介護支援専門員に対する調査から」沖縄大学人文学部紀要12号（2010）51-60.
- 11) 吉江悟、斉藤民、高橋都、甲斐一郎「介護支援専門員がケースに対して抱く困難感とその関連要因：12種類のケース類型型を用いて」日本公衆衛生雑誌 第53巻・第1号（2006）29-38.
- 12) 細羽竜也「介護支援専門員の職業性ストレスに及ぼす職場環境の影響」人間と科学（県立広島大学）第11巻第1号（2011）41-52.
- 13) 主任介護支援専門員の設置と特定加算に関する通知：介護支援専門員資質向上事業の実施について（平成18年6月15日老発第0615001号）.
- 14) 高良麻子「介護支援専門員におけるバーンアウトとその関連要因：自由記述による具体的把握を通して」社会福祉学Vol.48-1（2007）104-116.
- 15) 田中智子「介護保険制度とケアマネジャーのストレスについて－KJ法による自由記述欄の分析－」久留米大学大学院比較文化研究論集 第19号（2006）71-80.
- 16) 安達智子「セールの職者の職務満足感－共分散構造分析を用いた因果モデルの検討」心理学研究 69（3）（1998）223-228.
- 17) Jung Won LEE「高齢者福祉施設スタッフのQWL測定尺度の開発」社会福祉学Vol.44-1，（2003）56-66.
- 18) 堀田和司他「介護老人保健施設に勤務する介護職員の「仕事へのモチベーション」を促進する要因」日本公衆衛生雑誌vol.56 No.12（2009）863-874.
- 19) B.A.Brooks, M.A.Anderson, Defining Quality of Nursing Work Life, NURSING ECONOMICS, vol.23, No.6,（2005）319-326. Work Design Dimensionとして、仕事量、仕事の裁量、職務能力など／Work Context Dimension：上司・同僚との関係性、チームワーク、医師との関係性、職場環境など／Work World Dimension：職務に対する社会的評価、安定性、給与・雇用条件の適切性など、Work Life/Home Life Dimension／ワーク・ライフバランスをあげている.
- 20) 佐藤郁哉『質的データ分析法 原理・方法・実践』2008新曜社.

- 21) ホロウェイ、ウィーラー、監訳野口美和子『ナースのための質的研究入門』2000医学書院, 102-119.
- 22) 西條剛央『SCQRMアドバンス編 ライブ講義 質的研究とは何か』2007新曜社.
- 23) 介護支援専門員テキスト編集委員会編『五訂 介護支援専門員基本テキスト』2009長寿社会開発センター.
- 24) 齋藤順子「ケアマネジャーのためのスーパービジョン」介護支援専門員No.10 (2002) 4-77.
- 25) 日本ケアマネジメント学会『介護支援専門員に対するスーパービジョンのあり方に関する研究 調査報告書』(H20年度老人保健事業推進費等補助金による研究報告書) 平成21年3月.
- 26) 中田直美「公的介護保険制度におけるスーパービジョンの現状と課題：主任ケアマネジャーのインタビュー調査から」Kwansai Gakuin policy studies review 10 (2008) 1-29.
- 27) 渡部律子「社会福祉実践を支えるスーパービジョンの方法－ケアマネジャーにみるスーパービジョンの現状・課題・解決策－」社会福祉研究 第103号 (2008) 69-81.
- 28) 厚生労働省統計情報部「介護給付費実態調査」：社保審-介護給付費分科会H20.11.4資料.
- 29) 厚生の指標増刊『国民の福祉の動向2011/2012』2011厚生労働統計協会, 161-166.
- 30) 亀井智子、友安直子、梶井文子、久代和加子、杉本知子「在宅認知症高齢者に関する学際的チームアプローチの質的評価枠組みの開発：文献研究と専門職インタビュー調査から」聖路加看護学会誌 Vol.10No.1 (2006) 23-37.
- 31) 「特集 医療職と上手につきあう」ケアマネジャー 2012年3月14-32.
- 32) 「特集 腕を磨いてステップアップ－ケアマネジャーのOJTとOff-JT－」介護支援専門員Vol.9 No.4 (2007) 10-41.
- 33) 渡部律子編著『基礎から学ぶ気づきの事例検討会－スーパーバイザーがいなくても実践力は高められる』2007中央法規出版.