

⇒ 論 説 ⇐

介護におけるコミュニケーション・ギャップ

— ケアマネジャーに対するアンケート調査より —

大 申 葉 子

1. はじめに

平成26年度高齢白書によると、日本の総人口は、1億2,730万人と、23（2011）年から3年連続の減少であった反面、65歳以上の高齢者人口は、過去最高の3,190万人（前年3,079万人）となり、総人口に占める高齢化率も25.1%（前年24.1%）と過去最高となった（2013年10月1日現在）。高齢化率があがるとともに、介護に従事することを理由とした離職者（以後、介護離職者）が多数存在していることも明らかになってきた。少し古いデータであるが、総務省が実施した就業構造基本調査（図表1）によると、介護離職者の数は50代～60代に急激に増加しており、特に50代において、男性は約3万人（38.8%）、女性は29.1万人（40.9%）と離職理由で大きな比重を占めている。

介護は、「病人や老人を、日常生活の身体的困難などに対して補助したり、看護すること」（『国語大辞典』小学館）と定義されており、従来は、家族内で行われる行為であった。しかしながら、2000年4月から介護保険法が施行され、ケアマネジャー（介護支援専門員）の資格創設とともに介護の社会化が図られ、高齢者へのケアは「介護サービス」の一環として、家族以外に担われる体制が整えられたはずである。それにもかかわらず、上記のように、介護を担うため

図表1 家族の介護・看護を理由とする離職者数
— 平成14年10月～平成19年9月までの総数 —

		総数（男女合計）		男 性		女 性	
総 数 （男女別比率）		56.8万人 （100%）	100%	10.1万人 （17.8%）	100%	46.7万人 （82.2%）	100%
年 齢 階 層 別	20代	2.5万人	4.4%	0.4万人	4.4%	2.1万人	4.4%
	30代	5.7万人	10.1%	1.1万人	10.7%	4.7万人	10.0%
	40代	9.4万人	16.5%	1.2万人	11.4%	8.2万人	17.6%
	50代	22.1万人	38.8%	3.0万人	29.3%	19.1万人	40.9%
	60代	13.3万人	23.4%	3.3万人	32.8%	10.0万人	21.4%

（注）1. 離職者には、離職後に転職した者を含む。

2. 離職者には10代や70代以上も含まれるため、年齢階層別の離職者割合の合計は100%にならない。

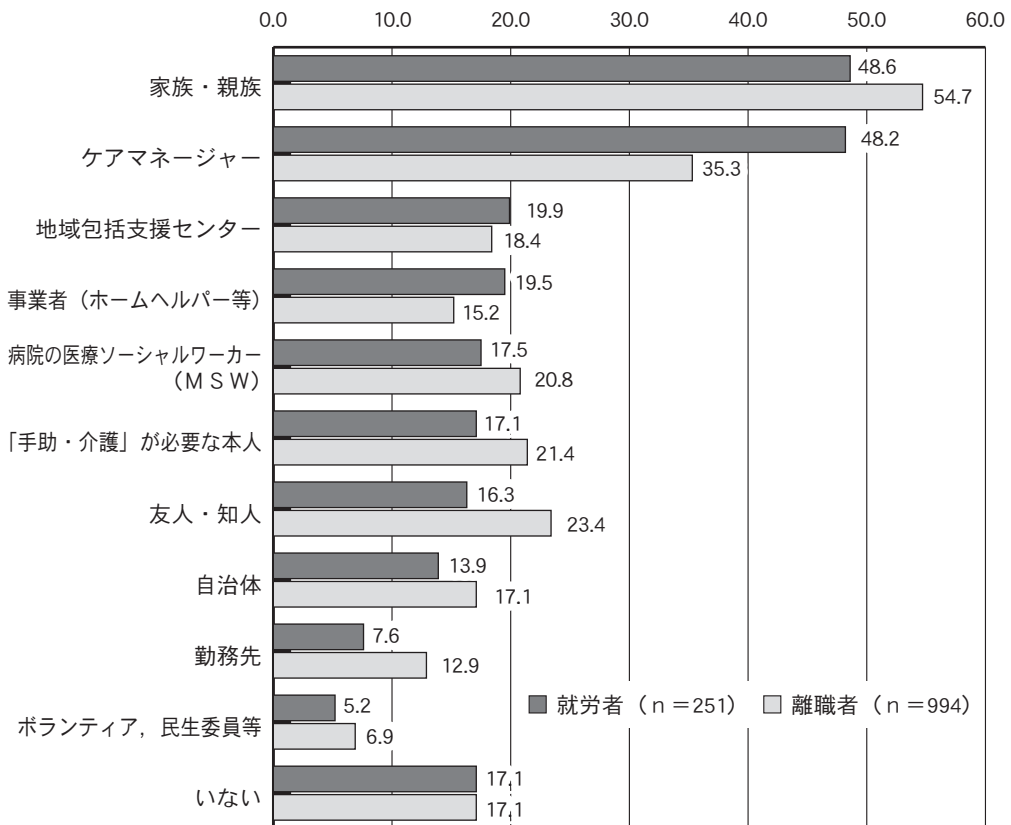
（資料）総務省「就業構造基本調査」（平成19年）

の離職者を多数出している現状がある。

それでは、介護に直面した人は、誰に相談しているのだろうか。三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社が2012年に行った調査によると、介護についての相談先は、就労者・離職者ともに、第1位が「家族・親族」、そして第2位が「ケアマネジャー」である。特に、就労者では、相談先としてケアマネジャーを選択した人が、家族とほぼ同数であった。逆に、勤務先への相談は就労者で7.6%、離職者で12.9%といずれも低い結果となっている（図表2を参照のこと）。

今後、団塊の世代が75歳に達する2025年にはさらなる介護需要が見込まれるために、厚生労働省は、高齢者が尊厳を保ちながら住み慣れた地域で自立した生活ができるよう、地域の包括的な支援・サービス提供体制（地域包括ケアシステム）の構築を推進している。同時に、介護の社会化を前提にしながらも、自助や互助としての家族による支援と地域包括ケアシステムとの調和のとれた新たな関係の必要性に言及している（厚生労働省地域包括ケア研究会，7頁。）

図表2 家族に介護が必要になった際、誰と相談したか



(資料) 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社「仕事と介護の両立に関する労働者アンケート調査 (平成24年度厚生労働省委託調査)

こうした地域包括ケアを要介護者（利用者）、そして介護者（多くは、要介護者の家族）にとって有意義なものとし、働き続けたい人が働き続けながらよりよい介護を実現できることが可能な、いわば経済的に持続可能な社会を早急に構築する必要がある。そのためのカギを握っているのが、介護保険の要であるケアマネジャーである。後悔のない、満足のいく介護を行うためにも、介護者はケアマネジャーとのうまく連携を保つ必要がある。

そこで本稿では、まず、ケアマネジャーに対する先行文献を整理したうえで、要介護者と介護者、そして介護者とケアマネジャーの連携のための情報流に焦点をあてて、ケアマネジャーへのアンケート調査から現状を分析し、その問題点を明らかにする。

2. 先行文献と本稿の位置づけ

これまで、介護については、介護保険の高齢者就業に果たした効果の推計や介護報酬算出のための業務分析などについて論じたものが多く、ケアマネジャーについての文献は、あまりない。

馬場（2003）は、2000年4月に介護保険法が施行され、介護保険が始まって間もない時期に、ケアマネジメント業務をそのプロセスごとにどのように実施しているかについての現状と課題や、前職との関連についてアンケート調査している。調査の結果、特に問題であり至急の改善が必要なことの1つとして、サービス担当者会議が適切に行われていない状況を指摘している。

財団法人21世紀職業財団（2011）は、企業及び労働者のヒアリング等に基づいて、実例をもとに課題の発掘と解決方法の提示や、有効な介護支援策、職場環境づくり等について、調査・研究を行っている。離職者を出さないために、企業側でどのような支援・環境整備が必要かという視点に立つものである。また、三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社（2012）は、介護者にアンケートを行い、介護者の実態（有職・無職・年齢・性別）や職場の支援の在り方、再就職などについて実態調査を行っている。

酒井・佐藤（2007）は、高齢者の就業・退職決定に関する影響について、高齢者を対象としたパネルデータに基づいて分析を行っている。その結果、家庭内の要介護者の存在によって、家族の就業が抑制される傾向にあると結論づけたうえで、高齢者の就業維持のためには、公的年金制度や定年制といった社会制度のほかに、家族の介護負担を軽減するような施策の重要性を指摘している。

松下・米増（2009）は、親子が別居のまま介護をする、いわゆる「通い介護」が今後増加すること予想し、その支援のための課題と援助情報を検討している。具体的には、同一県内の3市町村のケアマネジャーに自記式質問紙を用いたアンケート調査を行い、ケアマネジャーの通い介護家族への支援力を高める要因について調査・研究を行っている。回答数59票のうち、通い介護への支援経験を持つケアマネジャーは48名で、回答者の81.4%に達している。下記の図表3「援助で困難を感じた経験の内容」にあるように、ケアマネジャーが支援困難と感じた

図表3 援助で困難を感じた経験の内容

項 目 (件 数)	記 述 例	
1. 家族と相談 ができない(19)	連絡が取りにくい(7)	家族との連絡がとりにくい(夜しか連絡が取れない, 休日しか会えない)
	直接対面して話せない(5)	通ってくる家族になかなか会うことができない。
	「お任せします」という家族の態度(3)	遠方に居る家族が現場に来れない時、「おまかせする」と言われ、対応に困った。
	家族間の調整が困難(2)	家族(兄弟姉妹)の方針が統一しておらず、調整しようにも、一同に集まれない。
	こちらから一方通行で相談にならない(1)	連絡しても一方通行で相談が出来ない。
2. 高齢者と家族の人間関係(18)	連絡する情報の判断が難しい(1)	どの位の情報なら連絡して良いのかの判断が難しい。ケアマネージャーから連絡が入れば心配されると思う。
	高齢者と子どもの思いの違い(7)	高齢者の思いと家族の思いが違う時に方向性が決まらず非常に困難を感じました。
	家族が積極的に高齢者にかかわろうとしない(4)	せめて月に1, 2回の訪問がある家族はいいのですが、あまりにサービスまかせだと事務所から不満の声があがる。
	関係が良くない(3)	高齢者と家族との人間関係(仲が悪い)
	高齢者の「子どもに苦勞をかけたくない」という気持ち(3)	遠方にはなれている娘には、苦勞や心配をかけたくないので、知らせないでほしいと言いはれたりした事。
3. 高齢者の健康問題に関する 家族の理解不足(8)	お互いに歩み寄る方法(1)	お互いの気持ちを尊重しながら歩み寄る方法
	身体機能の低下や病状を理解してもらえない(4)	一緒に生活をしていない事で、本人の状況、容体がなかなか理解してもらえない事。
	認知症症状を理解してもらえない(3)	最初(ケースのかかわり)は、利用者の姿を介護者がとらえ足りない点があり、特に認知症の部分ではわかっていただきにくかった。介護者に状況を伝える時、言葉を選びながらも事実を伝えることに苦勞した。
4. 体調悪化等緊急時の対応が難しい(8)	10数年寝たきりの妻を高齢の夫が介護していた。…夫が木の枝を切っていてはしごから転落。骨折して自宅で倒れていたのを見つけたのは近所の人だった。民生委員や近所の人により夫は入院。民生委員から家族に連絡。ようやく2人の子供と会うことができた。寝たきりの妻を緊急にショートステイしてもらい、優先入所となった。家族は2人なのでなんとかできるという思いがあり、片方が何かあるまで、動くことがなかったため援助できなかった。	
	緊急の対応で困ったことがあります。ヘルパーが訪問したら嘔吐。家族がすぐ来れない。こういう時、近所の人力は大きい。家族は近所の人にもよくお願いされるといろいろスムーズ。	
5. 一人の家族に負担がかかっている(3)	その家族には子供達が4人いたが実際にかかわっているのは隣接県に住む長女だけで他の子供さん達の協力が得られなかった。娘さんは毎週通って来られるためたいへん疲れてみえた。環境の整備は行えたが、サービスでは24時間支える事ができずやはり家族に来ていただくより他にない状況であった。	
6. 高齢者のみ世帯で認知症症状のある方への支援は困難(2)	高齢者の方が認知症の場合、時間で通って支援するには限界がある。	
7. サービス・資源の不足(2)	地域によっては思うようなサービスを組み入れることが出来なかったこと。	
8. 家族が遠方であること(2)	子供達が遠方で、近い人でも高速で6時間かかる。	
9. ケアマネージャーが高齢者のみ世帯への支援を全て担えるわけではない(2)	ケアマネージャーが全てを担えるオールマイティーではない。	
10. 高齢者のみ世帯での生活が限界に来たときの援助(2)	援助側としては独居の限界を感じていたが、ケアマネージャーとしては、本人や家族の希望をできるだけ支えたい思いがあり現生活をどこで区切りとすべきなのかその判断に迷いがあった。	
11. とともに暮らす高齢者の認知能力低下(1)	介護者が認知力低下しはじめたこと。	
12. 近い家族の支援をプランの中に組み込むことの難しさ(1)	支援には、精神面、生活面、身体面があり、具体的に誰がいつ何をどのようにより、どこまで支援できるかが示されることが必要です。特に家族支援をインフォーマルサービスに取り込むには、必ず支援できる状態が条件となります。…プラン上では時間の調整が非常に困難です。	
13. 休日でも対応(1)	自分の休日であっても事務所から連絡があれば行動しなくてはならない。	

原因として、第1位に「家族と連絡が取りにくいなどで相談できない」(19票) こと、第2位に高齢者と家族の人間関係 (18票)、第3に高齢者の健康問題に対する家族の理解不足 (8票) をあげている (44頁)。

本研究も、当初は、介護離職を防ぐ観点から通い介護や遠距離介護の支援を行うための課題や援助情報について全国調査を行う予定であった。しかしながら、今回のWEBアンケート調査に先立ち、新潟県内で、ケアマネジャー8名に予備的対面調査を行った結果、遠距離介護を担当されている方が一人もなく、通い介護も数件であった。全国のケアマネジャーの約7割を会員に持ち、自らも介護施設や事業所を運営している株式会社インターネットインフィニティ (以下、IIF: 今回の調査を共同で行った) との調査打ち合わせの際も、通い介護、特に遠距離介護は東京特有の問題であるという示唆をいただいた。そこで、調査対象を、通い介護の支援を経験したケアマネジャーに限定せず、同居の介護でも図表3と同様の課題を抱えているのではないかとする仮定のもと、全国のケアマネジャーにアンケート調査を実施した。調査では、IT利用についても詳しい調査が見当たらなかったため、ケアマネジャーの現在のIT機器の利用状況とともに、これから活用したいアプリケーションについても調査項目に加えている。

3. 調査の概要

本調査研究は、ケアマネジャーに対する①対面による『介護現場の現状と課題の調査』によって、介護サービス提供が困難になる要因を絞り込み、②『WEBアンケートによる全国調査』を実施して全国的な傾向を見たうえで、③各地域での質問用紙を用いた調査により、地域独自の課題を抽出するという3部構成である。

①は、2015年2月～3月にかけて、新潟県の2つの都市 (新潟市と燕市) において、ケアマネジャーに対して対面による調査を行った (新潟市6名、燕市2名)。その結果を踏まえて、調査票を修正し、②を実施した。今回は、②の部分の調査についての報告を行う。

3-1 アンケート調査の対象と方法

アンケート調査は、IIFとの共同調査によるものであり、ケアマネジャーを対象とした。回答者はすべて同社運営のウェブサイト「ケアマネジメント・オンライン」の会員ケアマネジャーである。

- ・アンケート期間：2015年4月23日～29日
- ・有効回答数：636通
- ・WEBによるアンケート調査

3-2 調査項目

調査項目は、大きく、以下の4つである。

- ①ケアマネジャーの基礎データ（居住地域や年齢，勤務先分類，ケアプラン担当人数など）
- ②介護が困難な状況に陥る状況について
- ③介護離職について
- ④IT機器利用について

3-3 調査結果

3-3-1 回答者の基本属性

今回は、ケアマネジャー約11万人のうち、約7万人が会員であるIIFのWEBサイトを利用したアンケート調査である。回答者の所在県としては、高知県以外の46都道府県すべての居住者から回答を得た。

①<回答者の年齢>

カテゴリ	件数	(全体)%
20代	3	0.5
30代	101	15.9
40代	232	36.5
50代	239	37.6
60代	58	9.1
70代以上	3	0.5
不明	0	0.0
N (%ベース)	636	100

回答者の年齢は、40代と50代でほぼ7割を占める。ケアマネジャーの受験資格を取得するためには、医療関係の国家資格と一定期間介護業務に従事した経験が必要であるので、20代での取得者は多くない。

②<回答者の男女比>

カテゴリ	件数	(全体)%
男性	278	43.7
女性	358	56.3
N (%ベース)	636	100

今回の調査では、回答者の男女比に大きな違いは見られなかった。2003年に全国介護支援専門員連絡協議会が郵送で行ったアンケート調査では、ケアマネジャーの男女比の割合は1871人

中、女性が83%、男性が17%と、女性が多くの割合を占めている。この違いが、郵送とWEBというアンケート媒体の差によって生じたのか、IIFの会員の男女比の差によるものなのかは不明であるが、これまでの調査と比較すると、男性の回答比率が極めて高い結果となった。

③<ケアマネジャーとしての経験年数>

カテゴリ	件数	(全体) %
1～3年以内	121	19.0
4～6年以内	134	21.1
7～9年以内	168	26.4
10年以上	213	33.5
N (%ベース)	636	100

介護保険は2000年4月に施行された制度であり、最長でも15年の経験年数となる。回答者の約6割は7年以上、3割以上が10年の経験があると答えているものの、1～3年、2～6年という回答数も約2割ずつであり、経験の浅い層から深い層まで広く分布している。

④<勤務先>

カテゴリ	件数	(全体) %
居宅介護支援事業所	481	75.6
地域包括支援センター	26	4.1
老人保健施設	17	2.7
老人福祉施設	35	5.5
有料老人ホーム	19	3.0
グループホーム	36	5.7
ケアハウス	1	0.2
その他	21	3.3
不明	0	0.0
N (%ベース)	636	100

ケアマネジャーは、大別すれば、①居宅におけるケアマネジャーと、②施設等におけるケアマネジャーに区分されるが、回答者の勤務先の7割以上を①に該当する居宅介護支援事業所が占めている。

3-3-2 介護が困難な状況に陥る要因

介護サービスの提供や質の向上には、サービスを受ける要介護者はもとより、介護者の理解と納得が大事な要因である。特に、ケアマネジャーにとって、家族のなかでも介護を行う上で主介護者である「キーパーソン」と緊密なコミュニケーションをとることが重要な要件となる。そこで、介護が難しくなる要因について、コミュニケーションが円滑かどうかを念頭に、キー

パーソンや要介護者の居住形態，家族関係について質問した。

⑤<キーパーソンとの連携で一番の困難について>

カテゴリ	件 数	(全体) %
連絡が取りづらい	268	42.1
直接会って話せない	115	18.1
ご家族間での調整	148	23.3
ご連絡すべきか否かの判断	66	10.4
その他	39	6.1
不明	0	0.0
N (%ベース)	636	100

上記は，そのキーパーソンとの関係で，ケアマネジャーが一番困っていることを聞いたものである。連絡がとりづらいという項目が4割を超えており，直接会って話せないという回答も約2割である。すなわち，ケアマネジャーとキーパーソンのコミュニケーションそのものが取れていないという結果となっている(都道府県別の結果については, Appendix 1 を参照のこと)。

⑥<要介護者の一番多い居住形態>

カテゴリ	件 数	(全体) %
働いているキーパーソンを含むご家族と同居	260	40.9
働かれていないキーパーソンを含むご家族との同居	148	23.3
働いているのキーパーソンだけと同居	16	2.5
働かれていないキーパーソンだけと同居	44	6.9
キーパーソン以外のご家族と同居しており，別居しているキーパーソンは働いている	19	3.0
キーパーソン以外のご家族と同居しており，別居しているキーパーソンは働かれていない	1	0.2
キーパーソン，ご家族とは別居しており完全な一人暮らし	129	20.3
その他	19	3.0
不明	0	0.0
N (%ベース)	636	100

要介護者とキーパーソンの居住形態を聞いた項目である。通い介護の回答数は少なく，実は担当している要介護者がキーパーソンと同居しているのが一番多い居住形態であるとの回答が7割を超えている。

⑦<都市圏でも家族やキーパーソンとは同居の傾向が高い>

	働いているキーパーソンを含むご家族と同居	働かれないキーパーソンを含むご家族との同居	働いているのキーパーソンだけと同居	働かれないキーパーソンだけと同居	キーパーソン以外のご家族と同居しており、別居しているキーパーソンは働いている	キーパーソン以外のご家族と同居しており、別居しているキーパーソンは働かれない	キーパーソン、ご家族とは別居しており完全な一人暮らし	その他	合計
北海道	15	9	1	2	2	0	9	1	39
埼玉県	17	12	2	3	0	0	3	1	38
千葉県	12	9	0	4	0	0	7	2	34
東京都	22	22	1	5	2	0	10	1	63
神奈川県	10	9	1	2	1	0	12	0	35
大阪府	11	8	2	12	1	0	19	0	53
福岡県	8	5	0	1	0	0	12	4	30

居住形態として、人口の多い都府県を掲載したのが上記の結果である。回答者の属性が都道府県別のため、大都市中心部の傾向とは言えないが、アンケート結果からは、東京でも同居が多いことが分かる。

⑧<家族の問題で一番困難な要因>

カテゴリ	件数	(全体) %
ご家族とご利用者の意向の違い	302	47.5
ご家族が積極的に介護へ関わろうとしない	115	18.1
ご家族とご利用者の関係が良くない	127	20.0
ご利用者のご家族に苦勞をかけたたくないという気持ち	74	11.6
その他	18	2.8
不明	0	0.0
N (%ベース)	636	100

要介護者と家族の間でのコミュニケーションがうまくいっていないと、ケアマネジャーにとってはケアプラン作成に大きな困難となる。そこで、ケアマネジャーから見た要介護者と家族の間の問題点で一番困難なものを聞いたところ、約半数が、両者の間で必要と思っている介護サービスに違いがあることを選択している。他の項目も、要介護者とその家族のずれ違いを示している。

⑨<介護を困難にする一番の要因>

カテゴリ	件 数	(全体) %	(除不) %
ご利用者に対するご家族の理解不足	148	23.3	23.3
ご利用者とご家族の人間関係	108	17	17
緊急時の対応	105	16.5	16.5
認知症症状があり、独居世帯の方への支援	104	16.4	16.4
サービス、資源、人手不足	90	14.2	14.2
キーパーソンの方へのご連絡	81	12.7	12.7
不明	0	0	
N (%ベース)	636	100	636

適切な介護サービスの提供のために、ケアマネジャーが一番問題だと感じている項目を選択してもらったところ、要介護者に対する家族の理解不足が一番多く選択されている。

⑩<要介護者の状況と家族の理解のずれ>

カテゴリ	件 数	(全体) %
ご利用者の体調の波や症状を、ご家族に理解してもらえない	351	55.2
ご利用者だけでなんとか出来ると、ご家族が考えている	226	35.5
その他	59	9.3
不明	0	0.0
N (%ベース)	636	100

上記からは、要介護者の体調や症状について、家族の理解が進まず、より必要な介護サービスの提供のためにケアマネジャーが両者の調整で苦悶している姿が浮かび上がる。

⑪<体調悪化等、緊急時の対応について、最も困難に感じること>

カテゴリ	件 数	(全体) %
ご家族に連絡がすぐつかない	296	46.5
近くにご家族など助けてくれる人がいない	295	46.4
その他	45	7.1
不明	0	0.0
N (%ベース)	636	100

体調悪化などの緊急時への対応については、介護者と連絡がとれないことが上位にくると予想していたが、近くにご家族がいない場合もほぼ同数程度が苦慮していることが分かった（都道府県別の結果については、Appendix 2を参照のこと）。

⑫<支援の際、介護者に心がけて欲しいこと>（複数回答）

カテゴリ	件数	(全体) %
ご利用者の状況をきちんと把握すること	470	73.9
ケアマネジャーの役割をご家族が理解すること	338	53.1
ケアマネジャーと出来るだけ直接会い、話をすること	306	48.1
ケアマネジャーと積極的に電話やメールなどで連絡をとること	238	37.4
介護へ積極的に関わること	230	36.2
介護施設に入居・入所する場合、施設のサービス実態を理解すること	225	35.4
その他	20	3.1
不明	0	0
N (%ベース)	636	100

支援の際、介護者に何を心がけて欲しいかという回答には、要介護者の正確な状況把握やケアマネジャーの役割への理解することという項目の数が多かった。

3-3-3 離職と離職後の状況

近年、介護離職が社会問題として認識されるようになってきている。そこで、介護者が介護を契機として離職した経験があるか、そして、離職した介護者の多くはどのような心境なのか、離職を後悔しているならばその原因は経済的な要因かどうかを聞いた。

⑬<キーパーソンの離職経験の有無>

カテゴリ	件数	(全体) %
ある	286	45
ない	350	55
不明	0	0
N (%ベース)	636	100

キーパーソンが離職した経験があるかどうかについては、全体の45%があると回答している。都道府県別の結果についてはAppendix 3に掲載しているが、回答者の多い都市に数が集中している。

⑭<離職後の介護者の状況>

カテゴリ	件 数	(全体) %
納得して介護を行っている	170	26.7
当初は納得していたが、次第に仕事を辞めたことを後悔されている	82	12.9
当初から仕事を辞めたことを後悔されている	34	5.3
不明	350	55.0
N (%ベース)	636	100

上記は、ケアマネジャーからみた、介護者の心境を聞いている。不明は、⑬のキーパーソンの離職を経験していない人数であり、それを除くと、納得して介護を行っているのが約半数、そして最終的に後悔しているのが約半数という結果であった

⑮<離職後悔の理由が経済的要因>

カテゴリ	件 数	(全体) %
大きい	88	76
小さい	9	8
分からない	19	16
N (%ベース)	116	100

介護者で離職を後悔している人がいると⑭で回答した人(116名)のなかで、その後悔の原因を経済的なものに限って聞いた。経済的要因で後悔しているという回答が圧倒的に多く、全体の76%を占めた。

3-3-3 機器の利用状況

円滑なコミュニケーションのために、IT機器の果たすことができる役割は大きい。そこで、まず、業務でどの機器を利用しているのか聞いた。

<業務でどのIT機器を利用しているか> (複数回答)

カテゴリ	件 数	(全体) %
スマートフォンを利用	116	18.2
タブレット端末 (iPadなど) を利用	98	15.4
パソコンを利用	589	92.6
利用していない	25	3.9
その他	2	0.3
不明	0	0.0
N (%ベース)	636	100

上記によると、約96%が業務で何らかのIT機器を利用していることが分かる。

<どんな業務で利用しているか> (複数回答)

カテゴリ	件数	(全体) %
ご利用者に必要なサービスの利用 (空き) 情報を探するため	339	53.3
薬の情報を得るため	441	69.3
テレビ会議 (ご利用者のご家族やサービス提供施設との連絡など) のため	10	1.6
一日の業務日誌をつけるため	218	34.3
スケジュール管理 (個人)	195	30.7
スケジュール管理 (お勤め先)	193	30.3
その他	101	15.9
不明	25	3.9
N (%ベース)	636	100

*不明の25名は、業務で端末を利用していないと回答している。

複数回答で具体的な利用内容を聞いたところ、IT機器利用の主な目的は「薬の情報を得るため」が約7割と一番多かった。IIFの別のアンケート調査では、ケアマネジャー1人当たり約27.1人のケアプランを作成しているが、そのうちの約15名が認知症と診断されている(参考資料)。図表を掲載していないが、今回の調査では、認知症の一般的な薬物療法やBPSD (Behavioral and Psychological Symptoms of Dementia:周辺症状) について自らが詳しく知るとともに、家族にも薬の飲み合わせや副作用について、最低限以上の情報を伝えたいという回答が約半数を占めた。

<使ってみたいアプリケーション> (複数回答)

カテゴリ	件数	(全体) %
アセスメントやモニタリングの際、活用出来るもの	437	68.7
介護や医療に関する最新/詳細情報が調べられるもの	381	59.9
病気や薬に関する最新/詳細情報が調べられるもの	404	63.5
ご利用者に必要なサービスの利用 (空き) 情報が探せるもの	233	36.6
ご利用者の状況を、サービス提供施設と情報共有出来たり、サービス担当者会議等の連絡時に活用出来るもの	283	44.5
介護費用の簡易的に計算できるもの	327	51.4
テレビ会議 (ご利用者のご家族やサービス提供施設との連絡など) が実施出来るもの	75	11.8
その他	30	4.7
不明	0	0.0
N (%ベース)	636	100

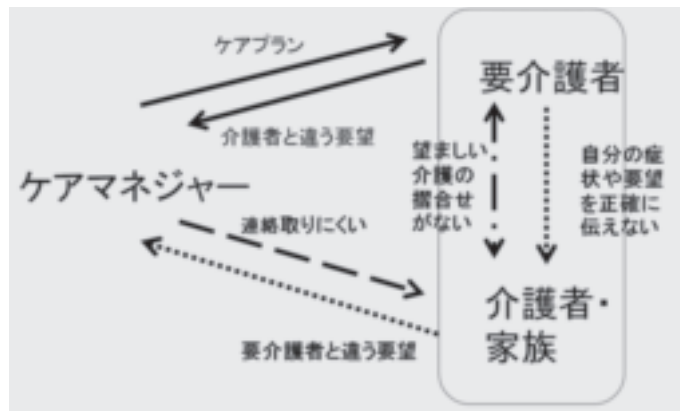
これから使ってみたいアプリケーションについては、上記の結果であった。介護サービスの空き情報については、10年以上前から需要が大きかったが、まだ解消されているとは言い難い状況が続いている(大串, 2004)。

4. 考察

4-1 要介護者と介護者の摺合せ不足

3章でみてきたように、全国規模でケアマネジャーにアンケート調査を行った結果、介護者と要介護者は同居の場合でも、コミュニケーションに大きな問題を抱えていることが分かった。介護を難しくしている要因として、図表4のような情報流の欠如、つまりコミュニケーションの不全は同居の家族にもあてはまるのである。

図表4 介護の中核である3者の情報流の欠如



筆者作成

介護に関してどうしたいか、どうできるかについての摺合せ（コミュニケーション）が不足している理由として、介護者も要介護者も、準備不足の状態であることが指摘できる。厚生労働省の国民生活基礎調査（2013）によると、介護になった原因の第1位が脳卒中19%、②認知症16%、③衰弱（高齢によるもの）13%、④骨折・転倒12%、⑤関節疾患11%となっている。③の衰弱以外の原因を見てもわかるように、ある日突然介護が必要になるケースが多いのに、介護の開始時期は親の年齢にともなうものというイメージから予測可能というイメージも影響していると考えられる。事前の摺合せ以上に、介護が開始されてからの話し合いも大切である。生命保険文化センター（2012）の調査によると介護の期間は平均4年9か月である。意外と短期であり、症状が短期間で急速に変化する可能性がある。3章でもの述べたように、ケアマネジャーは、要介護者の体調悪化などの緊急時への対応について、「まだ大丈夫」、「まだ要介護者だけで何とかできるだろう」という介護者の楽観的な対応に一番苦慮している。さらに、要介護者も、遠慮や自負によって症状を正確に介護者に伝えないことが、家族の問題で一番困難な要因とする回答が2割あった。より適した介護サービスを受けるためには、こうした困難を乗り越えて、早め早めのコミュニケーションを図り、要介護者と介護者の意見が統一された状態でケアマネジャーと密に連絡をとることが肝要である。

4-2 経済的要因で苦しむ離職者

離職についての質問項目では、離職した介護者がいるかどうか、いるとすれば、離職した介護者の多くはどのような心境なのか、離職を後悔しているならばその原因は経済的な要因かどうかを聞いた。ケアマネジャーの視点からは、納得して介護に従事している介護者が約半数を占めたが、離職当初から後悔している人、しばらく後後悔している数も半数のうち、その後悔の要因が経済的なものであるとの回答が約7割以上となった。

総務省の調査では、働きながら介護をしている世代として、年齢別で男女とも55歳～59歳が一番多い（就業構造基本調査、2012年）。その多くは子育てや自宅のローンが終わり、これから自分の老後資金を貯めようとしている世代である。21世紀職業財団の報告書では、02年～07年9月の5年間で介護・看護のための離職した人の数を56万8千人と推定し、その8割が女性で年齢を40～60歳としている。主たる家計負担者が夫であれば、介護のために離職した女性は経済的な困窮に陥る状況は少ないかもしれない。しかしながら、独身の男女数が未曾有の増加を続けており、離婚も増えている現在、男女ともに、家庭や終身雇用といったセーフティネットが機能する人の割合が減ってきているのが現状である。少子高齢の状態が続いている我が国において、介護のための離職者をなくすあらゆる努力が必要である。

4-3 コミュニケーションのためのITの未活用

アンケート結果からは、コミュニケーションにITを活用するというよりは、まだ、欲しい情報検索や業務の改善向けに対する需要が多い。ケアマネジャーと介護者の情報共有に繋がるものに対しては、優先順位は高くない。しかしながら、サービス担当者会議など、介護者との活用についても前向きな回答が多い。介護者の側もケアプランのサービスが実際に行われたかどうか、サービスの際の要介護者の状況についても知りたいという需要があるが、その多くは、まだ連絡帳などによって行われている。働いている介護者や同居でない介護者にとっては、メールや写真添付などによる報告や情報共有のほうが利便性が高いであろう。

スマートフォンで利用できる家族間の情報共有アプリケーションは多数開発されている。わざわざ専用のアプリケーションを開発しなくても、そうしたアプリケーションを積極的に活用することで、ケアマネジャーと介護者の情報流の構築は容易になる。今後、介護者となる年代は仕事上でも私生活でもIT機器と慣れ親しんでいるし、定年延長もあり働いている世代である可能性が高いので、ITによる情報共有は進むと考えられる。

5. むすびにかえて

本稿では、全国のケアマネジャーに対するアンケート調査の単純集計を行い、ケアマネジャーと介護者の家族、また要介護者と家族のコミュニケーションについての傾向を見てきた。その結果、通い介護と同様に、ケアマネジャーは、①まずは介護者・家族が要介護者の状況をしっかりと把握すること、その上で、②要介護者と介護者・家族がしっかりと要望を擦り合わせ、③ケアマネジャーとも適宜、連絡をとることを重要視していることが分かった。ただ、こうしたコミュニケーションの改善が介護離職防止に有効かどうかは、今後の課題である。今回の調査では、離職者の半数近くが、経済問題から離職を後悔していることが明らかとなった。介護者のための情報を可能な限り発信し、離職をしなくても済むようなサポート体制のためにどのような内容・頻度・関係者間の情報流が必要かの解明が必要である。

今後は、各種統計手法を用いて、今回のアンケート調査の各項目間の関連や都道府県別の分析を行うとともに、コミュニケーションと離職の関係、そして介護者の視点からみたケアマネジャーとのコミュニケーションの在り方、ITの活用についての調査分析を行っていく。

最後に、アンケートにご協力頂いた皆様に深い謝意を表したい。

参考文献

- 大申葉子 (2004)「電子自治体における情報活用－地方自治体における介護情報を事例に」『東京財団研究報告書』。
- 公益財団法人生命保険文化センター (2012)『生命保険に関する全国実態調査』。
- 厚生労働省 (2008)『地域包括ケア研究会報告書』。
- 厚生労働省 (2013)『国民生活基礎調査』。
- 財団法人 21世紀職業財団『介護を行う労働者の両立支援策に係る調査研究報告書』 2011年。
- 酒井正, 佐藤一磨「介護が高齢者の就業・退職決定に及ぼす影響」『日本経済研究』第56号, 2007年3月。
- 総務省 (2012)『就業構造基本調査』。
- 馬場順子 (2003)「介護支援専門員のケアマネジメント業務の現状と課題」『人間福祉研究 (田園調布大学紀要)』第5号, 2003年。
- 内閣府 (2014)『平成26年版高齢社会白書』
- 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社 (2012)『仕事と介護の両立に関する労働者アンケート調査』(平成24年度厚生労働省委託調査)。
- 松下光子・米増直美 (2009)「ケアマネジャーの通い介護家族への支援経験と支援についての意見」『岐阜県立看護大学紀要』第10巻1号。

参考資料

http://www.caremanagement.jp/?action_ad2_y13_dementia=true&page=result (インターネットイニシアティブ: ケアマネジメントオンラインHP)

Appendix 1

・キーパーソンへの連絡で最もコミュニケーションが困難となる原因

都道府県	連絡が取り づらい	直接会って 話せない	ご家族間での 調整が不十分	連絡すべき か判断が難	その他	総 計
北海道	17	9	6	5	2	39
青森県	4	3	1	1	0	9
岩手県	1	1	5	0	1	8
宮城県	4	4	1	0	0	9
秋田県	2	2	3	1	1	9
山形県	2	0	2	2	0	6
福島県	9	3	2	0	0	14
茨城県	4	6	4	0	1	15
栃木県	11	3	1	0	3	18
群馬県	3	2	3	2	0	10
埼玉県	15	6	9	6	2	38
千葉県	17	5	4	6	2	34
東京都	27	7	18	4	7	63
神奈川県	18	6	8	2	1	35
新潟県	4	0	3	2	0	9
富山県	1	1	1	0	0	3
石川県	2	1	0	0	0	3
福井県	2	1	1	1	0	5
山梨県	1	2	0	0	1	4
長野県	4	0	3	0	1	8
岐阜県	5	0	1	1	0	7
静岡県	8	2	2	0	0	12
愛知県	11	6	12	4	1	34
三重県	5	3	0	1	0	9
滋賀県	1	2	0	0	0	3
京都府	5	3	5	3	2	18
大阪府	25	10	10	5	3	53
兵庫県	14	5	3	2	2	26
奈良県	5	3	2	0	0	10
和歌山県	2	1	1	1	0	5
鳥取県	2	0	1	0	0	3
島根県	0	1	4	1	0	6
岡山県	4	1	3	0	2	10
広島県	3	4	2	1	0	10
山口県	4	1	2	2	0	9
徳島県	1	0	1	0	0	2
香川県	1	0	1	1	1	4
愛媛県	1	0	1	0	0	2
福岡県	9	6	7	6	2	30
佐賀県	0	0	1	0	0	1
長崎県	3	0	1	2	0	6
熊本県	1	1	4	1	0	7
大分県	3	0	3	1	1	8
宮崎県	1	3	1	0	1	6
鹿児島県	1	0	3	2	1	7
沖縄県	5	1	2	0	1	9
総 計	268	115	148	66	39	636

Appendix 2

・要介護者の緊急時に最も困難に感じること

都道府県	近所に家族などがいない	ご家族すぐ連絡がつかない	その他	総 計
北海道	21	16	2	39
青森県	3	6	0	9
岩手県	3	5	0	8
宮城県	4	5	0	9
秋田県	5	4	0	9
山形県	1	5	0	6
福島県	5	8	1	14
茨城県	7	6	2	15
栃木県	6	11	1	18
群馬県	6	3	1	10
埼玉県	17	17	4	38
千葉県	15	15	4	34
東京都	28	29	6	63
神奈川県	20	14	1	35
新潟県	4	5	0	9
富山県	1	2	0	3
石川県	2	1	0	3
福井県	3	2	0	5
山梨県	2	2	0	4
長野県	5	3	0	8
岐阜県	1	5	1	7
静岡県	6	5	1	12
愛知県	14	19	1	34
三重県	4	5	0	9
滋賀県	0	3	0	3
京都府	12	6	0	18
大阪府	28	21	4	53
兵庫県	13	12	1	26
奈良県	3	7	0	10
和歌山県	4	1	0	5
鳥取県	1	2	0	3
島根県	2	4	0	6
岡山県	4	5	1	10
広島県	6	4	0	10
山口県	6	2	1	9
徳島県	0	2	0	2
香川県	0	3	1	4
愛媛県	0	2	0	2
福岡県	11	15	4	30
佐賀県	0	0	1	1
長崎県	3	2	1	6
熊本県	5	2	0	7
大分県	5	3	0	8
宮崎県	3	1	2	6
鹿児島県	4	2	1	7
沖縄県	2	4	3	9
総 計	295	296	45	636

Appendix 3

・離職者の有無

都道府県	離職者あり	なし	総計
北海道	17	22	39
青森県	3	6	9
岩手県	3	5	8
宮城県	4	5	9
秋田県	4	5	9
山形県	0	6	6
福島県	8	6	14
茨城県	5	10	15
栃木県	7	11	18
群馬県	4	6	10
埼玉県	25	13	38
千葉県	13	21	34
東京都	38	25	63
神奈川県	19	16	35
新潟県	4	5	9
富山県	2	1	3
石川県	1	2	3
福井県	2	3	5
山梨県	2	2	4
長野県	4	4	8
岐阜県	2	5	7
静岡県	4	8	12
愛知県	16	18	34
三重県	4	5	9
滋賀県	1	2	3
京都府	7	11	18
大阪府	17	36	53
兵庫県	11	15	26
奈良県	4	6	10
和歌山県	2	3	5
鳥取県	0	3	3
島根県	1	5	6
岡山県	4	6	10
広島県	5	5	10
山口県	2	7	9
徳島県	0	2	2
香川県	2	2	4
愛媛県	1	1	2
福岡県	13	17	30
佐賀県	1	0	1
長崎県	2	4	6
熊本県	3	4	7
大分県	4	4	8
宮崎県	2	4	6
鹿児島県	6	1	7
沖縄県	7	2	9
総計	286	350	636