

山井 理恵

明星大学人文学部人間社会学科 助教授

ケアマネジメントにおける利用者の社会資源活用支援に関する研究

本研究は、介護保険システム下において、利用者からの信頼を促進するための支援方法について明らかにすることを通じて、ストレングスを基盤としたケアマネジメントのあり方を検討することを目的としている。東京都A市における在宅介護支援センターのケアマネジャー14名を対象に、支援困難な利用者に対する支援プロセスについて、利用者の状況を踏まえながら、半構造面接を実施した。

修正グラウンデッド・セオリーによりデータを分析した結果、コアカテゴリーとして、利用者がケアマネジャーを問題解決に役立つ社会資源とみなす<認識化>が生成された。

<認識化>を促すためのケアマネジャーの支援として、二つのカテゴリーが生成された。第一のカテゴリーである<前向きな関与>とは、ケアマネジャーが利用者の力をひきだしながら、関係を形成し、ケアシステムに導いていくものであり、『請け負う』『既存の資源からの方向付け』『「見地」へ接近する』『ささやかな励まし』といった概念から構成される。

第二のカテゴリーである<わかりやすい形での問題解決>とは、情報の不確実性をカバーするために、利用者にとってわかりやすい形で、問題解決のプロセスと結果を示すものであり、『支援範囲を定める』『緊急問題からの取組み』『妥当な供給者の提示』『实际的知識の提供』『すりあわせ』『手続きの経過報告』といった概念から構成される。さらに、ケアマネジャーが解決すべきと判断した「問題」と利用者が感じている「問題」のずれを埋める概念である『「問題」の交差』が二つのカテゴリーを結ぶものとして位置づけられる。

ヒューマンサービス利用には情報の不確実性が伴う。利用者にとっては、ケアマネジャーの力量も確実なものではない。ケアマネジメントプロセスは、ケアマネジャーが信頼に値するか検証するプロセスでもある。