

千住部門	部署名:居宅介護支援事業所	発表者:飯田 光徳
主題	居宅のケアマネジャーが求める働きがいと働きやすい環境とは	
副題	3つのキーワードと取り組み内容	

### 《1. 研究(実践)前の状況と課題》

近年、介護人材の担い手不足は課題となっており、介護職だけではなくケアマネジャーの人材確保も深刻な状況にあります。「居宅のケアマネジャーが求める働きがいと働きやすい環境とは」をテーマに掲げ、ケアマネジャーの働きやすさが働きがいに転換するのではないかと考え、働きやすい環境整備について考察しました。新人ケアマネジャーが抱える心理を考察し、地域包括ケアシステム、共生介護、チームケアと謳われながらも、事業所内ではケアマネジャー一人一人が抱え込み、追われる業務と責任の中で悩み、孤独に感じる事がケアマネジャーの課題と感じています。

### 《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

相談援助職として「一人で全てをこなせるようになりたい。」というポジティブ要素を持つケアマネジャーに対して、業務に追われ、余裕もなく「ケアマネは私には向いていない。」といった孤独を抱えてしまうネガティブ要素を持つケアマネジャーがいます。居宅の新人ケアマネジャーに焦点を当てて、新人ケアマネジャーの心理、悩みを整理しました。「どうやったら、新人ケアマネジャーが一人で抱え込まず、働きやすい環境と働きがいを実現できるか」を考察しました。

### 《3. 具体的な取り組みの内容》

- ・ 桜花苑での新人ケアマネジャーが抱える悩みや課題について実際の担当ケースを通じて、共に考え、行動し、自信に繋がった内容をケアマネジメントプロセスにもとづき、ケアプランとして作成しました。
- ・ 桜花苑で大切にしている3つのキーワードと取り組み内容のシステム化  
(3つのキーワード)  
① 興味を持つ ② おせっかい ③ お互い様
- ・ ケース内容とケアマネジメントセンター千住桜花苑全体の取り組み内容をシステム化しました。

### 《4. 取り組みの結果》

- ・ 2023年3月現在、ケアマネジャー8名在籍。
- ・ 3年10か月で退職者『0人』。
- ・ ケアマネジャーに対する苦情なし。
- ・ ケアプラン目標契約数 285件に対して 278件(要介護 233件・要支援 89件)達成。

### 《5. 考察、まとめ》

利用者支援において対人援助職として「目をかける、声をかける、手をかける」事は当たり前のこととして心掛けているが、職員に対して出来ているかどうかを振り返り実践しました。対職員に対しても、会議を通じて相手を知ろうと興味を持ち、日々の業務の中でおせっかいをして、お互い様と思えるように感謝を伝える事で職場が良い雰囲気となります。職員間が良好な環境が一人で抱え込まず、相談する事が出来、また、ケアマネジャーとしての経験値が自信となり、他のケースにも繋がり、働きがいとなります。一人一人の働きがいがケアマネジメントセンター千住桜花苑の事業所の力となって、利用者支援や地域に貢献していく力となると考察しました。

## 《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)発表を行うにあたり、ご本人(ご家族)に口頭にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

## 《7. 参考文献》

なし

## 《8. 提案と発信》

現場での実践が事業所だけではなく「地域を見据え、地域に興味を持ち、おせっかいをして、感謝の気持ちを持って、お互い様と思えるように働きかけていく事」が大切であると考えます。

そのためにはケアマネージメントセンター千住桜花苑の3つのキーワード(興味を持つ・おせっかい・お互い様)をもとに、ケアマネージメントセンター千住桜花苑が大切にしている取り組み内容と法人理念を重ね合わせ、基本を振り返りながら、シームレスな支援を行っていくために、複合施設である千住桜花苑の最初の相談窓口として地域に貢献していきます。

\* 法人理念とケアマネージメントセンター千住桜花苑の大切にしている取り組み内容の唱和(以下)  
『御利用者様、御家族様、事業者、そして何よりケアマネージメントセンター千住桜花苑の職員にも「興味を持ち、おせっかいをして、ありがとうという感謝の気持ち」を持って支援し、地域に貢献できる事業所を目指していきます』。