

厚生労働省委託  
令和2年度仕事と介護の両立支援カリキュラム  
策定展開事業  
報告書

令和3年3月



三菱UFJリサーチ&コンサルティング



## ■目次■

I. 事業全体概要 .....	1
II. 労働者、企業、家族介護者支援団体ヒアリング .....	11
II-1. 実施概要 .....	11
II-2. 労働者ヒアリング .....	13
II-3. 企業ヒアリング .....	38
II-4. 家族介護者支援団体ヒアリング .....	40
III. ケアマネジャーヒアリング .....	55
III-1. 実施概要 .....	55
III-2. ケアマネジャーヒアリング結果 .....	57
IV. 試行版カリキュラムを用いた試行研修の実施 .....	74
V. 展開版カリキュラム・研修運営マニュアル .....	119
VI. 展開版カリキュラムの活用方法 .....	297



# I. 事業全体概要

## 1. 事業の目的

少子高齢化のもとで生産年齢人口の減少がさらに進む状況下において、労働者が働き続けながら介護を行うための雇用環境を整備していくことが急務となっている。

総務省の平成29年度就業構造基本調査によると、家族の介護・看護を理由とする離職者数は直近1年間で10万人にのぼっている。5年前と比較して、その人数は横ばいであり、要介護者数が増加していることを踏まえると、両立支援制度や介護保険制度等の充実により、一定程度の介護離職防止に繋がっていることがうかがえる。しかしながら、今後、超高齢社会を迎える中で、介護を行う家族の負担はさらに大きくなることが予想され、個々の置かれた状況に応じて、仕事と介護を両立するための方策を検討していくことが重要となる。

介護に直面した労働者が仕事と介護を両立し継続就業するためには介護保険サービスと育児・介護休業法に基づく介護休業制度等の両者を上手く組み合わせる活用することが必要となるが、ケアプランを作成する介護支援専門員や労働者には介護休業制度等の理解が十分に進んでいない状況にあり、組み合わせを検討するに至っていない場合が多いものと予想される。

こうした中、「規制改革実施計画」（令和元年6月21日閣議決定）において、厚生労働省は令和2年度中に、「ケアマネジャーが、就労している家族の勤務実態も踏まえてケアプランを作成できるよう、セミナーの開催やその受講を評価する仕組みを通じて、ケアマネジャーへの情報提供や支援を行う。」とされた。

ケアマネジャーに対しては、法定の介護支援専門員実務研修などがあり、介護支援専門員実務研修では、「利用者を支援する上で、家族を取り巻く環境に留意し、家族に対する支援の重要性や目的を理解する」ことなどに触れられているが、育児・介護休業法の詳細や就労している家族介護者の実態等まで学ぶ内容とはなっていない。そこで、本事業では法定研修とは別枠のオプション的な任意研修（セミナー）で使用する「仕事と介護の両立支援カリキュラム」を作成するとともに、当該セミナーを受講した場合の評価制度のあり方、翌年度以降、全国にて研修を展開する方策等を検討することを目的とする。

## 2. 事業実施方法

### (1) 労働者、企業、家族介護者支援団体ヒアリング

#### ①調査目的

研修カリキュラムを策定する上では、個々の労働者がどのように両立支援制度や介護保険制度等を活用しているか、両立する上でケアマネジャーにどういったことを求めているかといった情報が必要となる。こうした情報を把握するため、実際に仕事と介護を両立しながら就業継続している労働者に対してもヒアリングを実施する。

また、介護しながら働いている人の職場での実態や企業側が両立を支援する上で課題に感じていること等を把握することを目的として、仕事と介護の両立を支援する取組を行っている企業を対象としたヒアリング調査を実施する。

加えて、介護者の実態を幅広く把握していると考えられる家族介護者支援団体にもヒアリングを行う。

なお、調査実施方法の詳細については、「Ⅱ-1. 実施概要」(11ページ)を参照のこと。

#### ②調査対象

##### 労働者ヒアリング

実施日	対象者 ※ ( ) 内は仕事及び介護の状況
2020年8月20日(木)	D氏(正社員・在宅(同居)⇒施設)
2020年8月27日(木)	E氏(正社員・施設)
2020年8月27日(木)	F氏(正社員・在宅(別居)+施設)
2020年8月28日(金)	G氏(非正社員・在宅(同居))
2020年8月31日(月)	H氏(正社員・在宅(別居))
2020年9月2日(水)	I氏(非正社員・在宅(同居))

##### 企業ヒアリング

実施日	対象企業
2020年6月29日(月)	大成建設株式会社

##### 家族介護者支援団体ヒアリング

実施日	対象団体
2020年11月5日(木)	特定非営利活動法人海を越えるケアの手
2020年12月24日(木)	特定非営利活動法人となりのかいご
2021年1月18日(月)	NPO法人介護者サポートネットワークセンター・アラジン

## (2) ケアマネジャーヒアリング

### ①調査目的

ケアマネジャー共通の課題や研修用カリキュラムのアイデア等についてご意見をいただくことを目的として、家族介護者が就労している要介護者等を支援した経験のあるケアマネジャー3名へ個別ヒアリングを実施する。

なお、調査実施方法の詳細については、「Ⅲ-1. 実施概要」(55ページ)を参照のこと。

### ②調査対象

実施日	ケアマネジャー ※ () 内はケアマネジャーとしての所属先
2020年8月10日(月)	A氏(居宅介護支援事業所)
2020年8月20日(木)	B氏(元地域包括支援センター勤務)
2020年8月25日(火)	C氏(居宅介護支援事業所)

### (3) 試行版カリキュラムの作成

#### ①目的

本事業では、試行研修を行い、カリキュラムの課題や改善点を踏まえて、「仕事と介護の両立に関する研修カリキュラム（仮称）」を作成する。試行研修での活用を目的に試行版カリキュラムを作成する。

#### ②作成方針

試行版カリキュラムは、以下の2点の方針のもと、ケアマネジャーが家族介護者に対して、仕事と介護の両立の観点でアドバイスするために必要な知識を習得し、ケアマネジメントの場で実践に結びつけることのできる内容とする。育児・介護休業法の介護休業制度については、法定研修でも触れられているため、重複に配慮しつつ、さらに理解が深まるような研修内容を工夫する。

- ①ケアマネジャーなどの家族介護者を支援する者が仕事と介護の両立について学習できる「仕事と介護の両立に関する研修カリキュラム」の策定方針を検討する。
- ②カリキュラムの内容は、介護休業制度、仕事と介護の両立方法、民間企業等の勤務形態等の内容を中心とし、カリキュラムを読めば家族介護者に仕事と介護の両立についてアドバイスできる能力が身につくものとする。

#### ③作成方法

試行版カリキュラムの作成にあたっては、ヒアリングや検討委員会の検討を踏まえて作成した。また、育児・介護休業法を解説した冊子、仕事と介護の両立を支援するためのマニュアルやツール等、既存資料も有効に活用した。

#### ＜活用する既存資料例＞

- ・育児・介護休業法のあらまし
- ・仕事と介護の両立支援ガイド（企業向け）
- ・仕事と介護の両立支援実践マニュアル（企業向け）
- ・「介護支援プラン」策定マニュアル（企業向け）
- ・仕事と介護 両立のポイント・事例（労働者向け）
- ・両立支援のひろば
- ・家族介護者支援マニュアル～介護者本人の人生の支援～

／等

#### ④骨子イメージ

試行版カリキュラム構成のイメージは以下のとおりである。

◆ステップ1.

- ・就労している家族介護者の実態、取り巻く環境の理解を深める

◆ステップ2.

- ・両立支援制度を上手く組み合わせて、家族が仕事と介護との両立を図るためのアドバイスの方法について、育児・介護休業法の復習も行いながら学ぶ

◆ステップ3.

- ・グループに分かれてロールプレイングを行いながら、家族介護者の仕事と介護の両立に資するケアプラン、アドバイスの方法について学ぶ

◆ステップ4.

- ・就労している家族に対する支援についての振り返り、研修内容の習得状況の確認

**【参考資料】**

お役立ちツール、参考文献の紹介

## (4) 試行版カリキュラムを用いた試行研修

### ①目的

試行版カリキュラムを用いた試行研修を実施し、カリキュラムの課題や改善点を把握することを目的とする。

### ②開催概要

開催時期	・12月7日(月)：半日研修 13:00～16:20 ・12月8日(火)：1日研修 10:00～15:20
集客数	・12月7日(月)：53名 ・12月8日(火)：56名
実施方法	・オンラインによる開催 ※受講者は、職場、自宅等で受講(サテライト会場等での開催は行わない)。
参加対象者	・ケアマネジメント実務に関わるケアマネジャー ・主に居宅介護支援事業所、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護、地域包括支援センター、介護老人保健施設に所属するケアマネジャーを対象とする。 ・地域：全国(日本介護支援専門員協会様で数ブロックに対する募集を実施)

### ③周知方法

- ・日本介護支援専門員協会様における一括募集
- ・募集時期：11月

### ④受講証の発行、振り返りシートの作成

- ・受講修了者には、受講を評価するものとして、「受講証」を交付(メールにて個別に送付)。
- ・振り返りシートを作成し、振り返る方法等を試行(ステップ4にて実施)。

### ⑤試行版カリキュラムへの意見収集

研修終了後、試行版カリキュラムについて参加者から意見を収集するため、参加者アンケートを実施した。

12月7日、8日に開催した試行研修の参加者109名のうち108名から、研修後アンケートに回答いただいた(有効回答率99.1%)。内訳は、12月7日が52名(出席者数53名)、12月8日が56名(出席者数56名)であった。

## (5) 試行研修を踏まえた検証・展開版カリキュラムの作成

### ①目的

試行研修を踏まえて試行版カリキュラムの検証を行い、展開版カリキュラム、研修運営マニュアルを作成する。

### ②展開版カリキュラムの作成

試行研修では、参加者に対して、「内容のわかりやすさ」「必要なノウハウの習熟」「研修時間」の評価や、研修プログラムに対して、「良かった点」「課題とを感じる点・改善してほしい点」「追加すべき内容」等をアンケートにより収集することから、参加者アンケートの分析を行い、改善点の抽出と整理を行った。

また、運営事務局、講師、その他研修会に参加したオブザーバー等が集まり、試行研修を振り返る会議を開催し（研修会終了後に時間を確保する等）、①カリキュラム内容、②講義・進行・ワークのファシリテート、③研修運営（事前準備や集客から終了まで）等の観点より、良かった点、改善点等を洗い出し、整理した。その他、研修に協力いただいた委員、日本介護支援員専門員協会へのヒアリングもを行い、改善点等に関する意見をいただいた。

これらを試行版カリキュラムの改善点として整理して、検討委員会に諮り、展開版カリキュラムを策定するにあたっての意見をいただいた。

検討委員会の検討結果や貴省との打合せを踏まえて、展開版カリキュラムを完成させた。

### ③研修運営マニュアルの作成

本研修を全国で展開するにあたり、都道府県や市町村等の各地域で、本事業で策定した展開版カリキュラムを活用してケアマネジャーを対象とした研修が開催できるよう、研修運営のためのマニュアルを作成した。

研修開催の主体は、都道府県や市町村の労働・経済部門等となる場合、高齢者介護や介護保険の部門となる場合、ケアマネジャー等の関係団体となる場合等、様々な主体が想定される。研修規模や圏域などが多様でも開催できるよう、研修カリキュラムの活用方法（全部・一部の実施方法など）、研修運営面の解説を行った。

研修講師については、両立支援制度等にも介護保険制度等にも詳しい専門職、またはそれぞれに詳しい専門職複数人に依頼する必要があるため、その要件や依頼方法などについて、検討委員会で検討を行った。検討結果を踏まえて、研修講師の要件や依頼方法について運営マニュアルに記載した。また、研修受講の評価方法（修了証の発行方法）についても、検討委員会で検討を行い、運営マニュアルに記載した。

### ④展開版カリキュラム、研修運用マニュアルの配布

完成した展開版カリキュラム、研修運用マニュアルは、全都道府県、市区町村に対し、各1部を郵送にて送付した。

### 3. 検討委員会の設置

#### (1) 検討委員会委員

(敬称略・五十音順)

氏名	現職
石山 麗子	国際医療福祉大学大学院 教授
唐木 美代子	独立型・居宅介護支援事業所 ケアステーション地球人 主任ケアマネジャー
川内 潤	NPO 法人となりのかいご 代表理事 社会福祉士、介護支援専門員、介護福祉士
吉良 厚子	京都介護医療総研株式会社 代表取締役 主任介護支援専門員
◎佐藤 博樹	中央大学大学院 経営戦略研究科 教授
塩入 徹弥	大成建設株式会社 管理本部人事部 部長
牧野 史子	NPO 法人介護者サポートネットワークセンター・アラジン 理事長

◎：座長

#### (2) 開催スケジュール

	開催時期	主な議題
第1回	7月3日(金) 15:00～17:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体事業計画案</li> <li>・企業・労働者ヒアリング実施計画案</li> <li>・ケアマネジャーグループインタビュー実施計画案</li> <li>・研修カリキュラム作成計画案</li> <li>・試行版カリキュラム作成計画案</li> <li>・試行研修実施計画案 / 等</li> </ul>
第2回	9月2日(水) 16:00～18:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>・労働者ヒアリング中間報告</li> <li>・ケアマネジャーヒアリング中間報告</li> <li>・ケアマネジャー委員ヒアリング報告</li> <li>・試行版カリキュラム素案の検討</li> <li>・試行研修の実施方法の検討 / 等</li> </ul>
第3回	11月18日(水) 10:00～12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリング報告</li> <li>・試行研修カリキュラム素案の検討</li> <li>・試行研修資料の検討</li> <li>・試行研修実施概要、運営方法の報告、検討 / 等</li> </ul>
12月7日、8日：試行研修の実施		

第4回	1月22日(金) 12:30～14:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリング結果報告</li> <li>・試行研修実施報告</li> <li>・試行研修を踏まえたカリキュラム検証結果の報告、検討</li> <li>・展開版研修カリキュラム素案の報告、検討</li> <li>・研修運営マニュアル素案の報告、検討</li> <li>・研修の実施方法、全国展開方策案の報告、検討 / 等</li> </ul>
第5回	3月1日(月) 10:00～12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>・展開版研修カリキュラム案の報告、検討</li> <li>・報告書案の報告、検討 / 等</li> </ul>

#### 4. 事業の全体スケジュール

	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
I. 全体計画の策定	→										
II. 企業・労働者ヒアリング											
実施計画の作成・検討、	→										
ヒアリング先の収集・選定	→										
ヒアリングの実施		→									
ヒアリング結果の取り纏め					→						
III. ケアマネジャーヒアリング											
実施計画の作成・検討	→										
ヒアリングの調整		→									
ヒアリングの実施					○						
ヒアリング結果の取り纏め					→						
IV. 研修カリキュラムの作成											
試行版カリキュラムの作成計画の検討	→										
試行版カリキュラム骨子案の検討	→										
試行版カリキュラムの作成		→									
展開版カリキュラムの作成						→					
IV. 試行研修の実施											
試行研修実施計画の作成・検討		→									
試行研修実施準備・参加者募集等			→								
試行研修の実施							★				
試行研修の振り返り						→					
V. 研修運営マニュアルの作成											
研修運営マニュアルの作成						→					
全国展開方策の検討					→						
VI 報告書作成										→	
VII 都道府県・市町村へ送付											○
検討委員会の開催			①		②		③		④		⑤

## Ⅱ. 労働者、企業、家族介護者支援団体ヒアリング

### Ⅱ－１. 実施概要

#### １. 調査目的

研修カリキュラムを策定する上では、個々の労働者がどのように両立支援制度や介護保険制度等を活用しているか、両立する上でケアマネジャーにどういったことを求めているかといった情報が必要となる。こうした情報を把握するため、実際に仕事と介護を両立しながら就業継続している労働者に対してもヒアリングを実施する。

また、介護しながら働いている人の職場での実態や企業側が両立を支援する上で課題に感じていること等を把握することを目的として、仕事と介護の両立を支援する取組を行っている企業を対象としたヒアリング調査を実施する。

加えて、介護者の実態を幅広く把握していると考えられる家族介護者支援団体にもヒアリングを行う。

#### ２. 調査対象

##### (1) 労働者ヒアリング

仕事と介護を両立した経験のある労働者および介護を理由として離職した経験のある労働者6名を対象として、ヒアリングを実施した。候補者の選定にあたっては、本事業検討委員会委員からの紹介をいただき、就労形態や介護の方法（施設入所、在宅介護）、同居状況、離職や転勤の状況、育児・介護休業法を始めとする両立支援制度の利用状況など、様々なパターンが含まれるよう対象者の抽出を行った。

実施日	対象者 ※（ ）内は仕事及び介護の状況
2020年8月20日（木）	D氏（正社員・在宅（同居）⇒施設）
2020年8月27日（木）	E氏（正社員・施設）
2020年8月27日（木）	F氏（正社員・在宅（別居）＋施設）
2020年8月28日（金）	G氏（非正社員・在宅（同居））
2020年8月31日（月）	H氏（正社員・在宅（別居））
2020年9月2日（水）	I氏（非正社員・在宅（同居））

##### (2) 企業ヒアリング

仕事と介護の両立支援に取り組んでおり、実際に仕事と介護の両立を図り就業継続している労働者のいる企業1社を対象として、ヒアリングを実施した。

実施日	対象企業
2020年6月29日（月）	大成建設株式会社

### (3) 家族介護者団体ヒアリング

仕事と介護の両立を目的とした介護者支援に取り組んでいる3団体を対象として、ヒアリングを実施した。

実施日	対象団体
2020年11月5日(木)	特定非営利活動法人海を越えるケアの手
2020年12月24日(木)	特定非営利活動法人となりのかいご
2021年1月18日(月)	NPO法人介護者サポートネットワークセンター・アラジン

### 3. 調査実施方法

訪問、電話、Web会議システム等により実施。

### 4. 実施時期

2020年6月～2021年1月

### 5. ヒアリング項目

#### (1) 労働者ヒアリング

1. プロフィール(年齢、勤続年数、家族構成、介護が必要な家族の状況等)
2. 両立支援制度の利用状況
3. 働き方の状況
4. 介護保険サービス、介護保険外サービス、その他支援の利用状況
5. ケアマネジャーへの相談状況
6. 仕事と介護を両立する上で大変だった点、今後の見通し
7. ケアマネジャーに求める支援

#### (2) 企業ヒアリング

1. 基本情報(業種、従業員数(正規・非正規別)、設立年、事業概要 / 等)
2. 働き方の状況
3. 仕事と介護の両立支援に取り組んだ背景
4. 仕事と介護の両立支援に関する取組状況
5. 仕事と介護の両立支援制度を活用した社員の状況
6. 仕事と介護の両立支援を行ううえでの課題
7. ケアマネジャーへの要望

#### (3) 家族介護者支援団体ヒアリング

1. 基本情報(活動年数、支援対象、支援者数 / 等)
2. 仕事と介護の両立に関する支援内容
3. 仕事と介護の両立において課題となっていること
4. ケアマネジャー向け研修に盛り込むべき内容

## Ⅱ－２．労働者ヒアリング

### １．労働者D

ヒアリング対象者	労働者本人	女性／40代／正社員／事務職／神奈川県在住／夫と同居
	要介護者	母親／80代／要介護3／在宅（同居）⇒老人保健施設⇒有料老人ホーム

#### ■プロフィール

- ・ 東京都内の会社に勤務する正社員。夫と二人暮らし。
- ・ 元々母親とは別居していたが、脳梗塞をきっかけに介護が必要となったため、2019年5月から労働者本人と同居を開始した。

#### ■両立支援制度の利用状況

- ・ 同居時は、介護休暇と年次有給休暇を利用しつつ、通院や施設の見学、契約手続き、ケアマネジャーとの面談などを行っていた。半日や時間単位での取得が多かった。
- ・ 介護休暇は10日間取得可能だったが足りず、年次有給休暇を15日程度利用した。

#### ■働き方の状況

- ・ 職場には、母が倒れたときにすぐ状況を報告した。その後、在宅介護に移行したときに休暇が必要となったため、改めて上司に相談し、人事部を交えた面談で休暇の取得方法などについて相談した。

#### ■介護保険サービス、介護保険外サービス、その他支援の利用状況

- ・ 在宅介護中は、通所リハ、訪問介護、訪問リハ、訪問診療、住宅改修、ショートステイなどを利用した。
- ・ 冬になり、自宅が寒くなったことや日中ひとりにすることへの不安が高まったことなどをきっかけに、老人保健施設に移行した。当初は一時的な利用のつもりだったが、母親の希望もあり、利用を延長した。
- ・ その後、併設病院以外への通院をするため、有料老人ホームへ移行した。

#### ■ケアマネジャーへの相談状況

- ・ 在宅のケアマネジャーへは、共働きであることや平日の不在時間などを伝えていた。出張や残業が発生する業務ではなかったため、仕事の詳細までは伝えていない。ケアマネジャーとはメールで頻繁にやりとりができ、とても助かった。
- ・ 現在の有料老人ホームのケアマネジャーとは事務的なやりとりが中心。もう少し母の様子を伝えてほしい。

#### ■仕事と介護を両立する上で大変だった点

- ・ 在宅介護中は、帰宅後の夕食づくりや母親の食事管理、日中・夜間の転倒などが不安だった。
- ・ ケアマネジャーは精一杯母の要望を汲み取ったケアプランを作成してくれていたため、自分の不安やストレスなどを伝えることはしなかった。それをするとしたらケアマネジャー以外の相談先だと考えていた。
- ・ 母にとっては、住み慣れた自宅ではなく、娘夫婦の家での生活となったことも、在宅介護を難しくした一因であると思われる。

#### ■ケアマネジャーに求める支援

- ・ 施設に入所するとケアマネジャーが交替となってしまうため、一貫して相談できる制度があるとよい。
- ・ 在宅のケアマネジャーは、いつも優しく対応してくれ、母の様子をこまめに伝えてくれたり、事業所間の連携をスムーズにしてくれるのでとても信頼できた。

### (1) プロフィール（年齢、仕事の概要、家族構成、介護が必要な家族の状況 等）

- ・ 東京都内の会社に正社員として勤務。業務は事務職。
- ・ 夫と二人暮らし。
- ・ 元々母親とは別居していたが、脳梗塞をきっかけに介護が必要となったため、リハビリ施設の退院後、2019年5月から労働者本人と同居を開始。その時点では要介護4だった。
- ・ 12月末まで在宅で介護をしていたが、その後、老人保健施設に移行し、2020年6月頃からは有料老人ホームに移行した。現在は要介護3と判定されている。

### (2) 両立支援制度の利用状況

- ・ 同居時は、介護休暇を利用しつつ、通院や施設の見学などを行っていた。勤務先の会社では、介護休暇が年間10日取得可能で、半日や時間単位でも取得可能となっている。10日すべて使い、それでも不足したので、年次有給休暇で補った。年次有給休暇は15日ほど取得した。
- ・ 介護保険サービスとしては、通所リハビリテーションや訪問介護、訪問リハビリテーション、ショートステイなどを利用していた。利用にあたっては都度見学や契約が必要なので、そのタイミングで介護休暇を取得することが多かった。また、ケアマネジャーとの面談や通院時の付き添いなどでも利用が多かった。
- ・ 介護休暇・年次有給休暇ともに、時間単位や半日単位で取得することが多かった。
- ・ 短時間勤務など、勤務時間の変更はしなかった。夫が夜勤明けで日中家にいる日もあったので、日中は通院の付き添いや公園などに連れ出しての歩行訓練などをしてくれ、分担できた。それがなかったら短時間勤務などをしていたかもしれない。
- ・ 介護に直面する前から社内に介護休業制度があることは知っていたが、介護休暇を何日取得できるかなど、詳細は知らなかった。

### (3) 働き方の状況

- ・ 介護が必要となる以前から、業務としては役員秘書を担当している。
- ・ 母親が脳梗塞で急に倒れたため、職場の上司にはすぐに状況を連絡した。
- ・ 入院中はそれほど休暇取得が必要ではなかったが、在宅介護に移行したときに休暇が必要となったため、改めて職場に相談した。同じ部署の管理監督者を通じて、人事部に相談し、どのように休暇が取れるのかを聞いた。
- ・ 実際に介護が始まって以降、職場に対しては、それほど頻繁に詳細な連絡をしていたわけではないが、役員を含めて理解があり、休暇をとることに対しても気にしなくて良いと言ってくれ、ありがたかった。
- ・ 時間単位で休暇を取得できることも助かった。通勤時間が長いため、夕方にケアマネジャーとの面談などを設定し、早めに会社を出るなどしていた。

- ・ また、職場の理解もあったため、急遽休みを取ることもなっても、上司に伝えれば業務の調整をしてもらえるような配慮があった。実際にはそれほど調整は発生しなかったが、心強かった。

#### (4) 介護保険サービス、介護保険外サービス、その他支援の利用状況

##### ①介護に直面する以前の認知状況

- ・ 介護に直面する以前は、介護保険サービスについて詳しいことは知らなかった。
- ・ ただ、近いうちに介護が必要になるかもしれないと感じていたため、会社で開催されていた介護セミナーには参加していた。自身が参加した回のセミナーでは、エンディングノートが配布され、親と前もって介護について話し合いをしておくのがよい、という話を聞いた。その後、実際に母親にエンディングノートを渡し、書いてもらうことができた。具体的には、銀行の口座をいくつ持っているか、要介護が必要になったらどうしてほしいか、などを書いてもらった。こうした情報は、いざ介護が始まったときにとても役に立った。
- ・ また、セミナーを通じて、同僚と介護に関する情報交換もしていた。実際に介護をしている人もいたため、具体的な情報を得られた。

##### ②各種制度の利用状況

###### <退院～在宅介護>

- ・ 実際に介護保険サービスの利用を開始するにあたって、まずは病院に相談した。その際に仕事の状況についても伝えたところ、そうした情報を病院から地域包括支援センターに伝えてくれたようである。地域包括支援センターに行ってみると、仕事をしているなら、ということで土曜日にも開いている居宅介護支援事業所を紹介してもらえた。
- ・ ただし、実際に利用を開始してみると、毎回必ずしも土曜日に対応してもらえるということではなく、調整に苦労したときもあった。
- ・ 具体的なサービスとしては、通所リハビリテーション、訪問介護、訪問リハビリテーション、訪問診療、住宅改修、ショートステイなどを利用した。
- ・ 1日のスケジュールとして、通所リハビリテーション利用時は、迎え・送りとも施設に依頼をしていた。
- ・ また、通所リハビリテーションに行かない日は、訪問診療などを依頼しており、担当者に鍵を預けていた。お昼は見守りサービス付きのお弁当を利用していた。
- ・ ケアマネジャーに相談し、送迎のために誰かが家に居なければならない、ということがないようなケアプランを作成してもらった。不在にしている、誰かの目が届くような状態にしていた。

## <老人保健施設～有料老人ホーム>

- ・ 5月から在宅介護を開始したが、冬になると、自宅が寒かったことをきっかけに老人保健施設の利用を決めた。日中一人になってしまう時間も生じることへの不安もあった。また、母親の家を処分する関係で、自分たちが不在にすることになり、預け先が必要になったこともきっかけだった。
- ・ 老人保健施設はもともとショートステイで利用していたところでもあり、母親もなじみがあった。
- ・ 当初は一時的な利用と考えていたが、入ってみると、母親自身も自宅より老人保健施設の方が快適と感じたようで、利用を延長することにした。
- ・ しかしながら、老人保健施設にいる間は併設以外の病院に行けないという制約があった。母親が不調を訴えることが多く、併設病院の診療だけでは十分と思えなかったので、通院ができる環境に移行してみたいと思った。
- ・ 老人保健施設の、転倒の見守りセンサーマットなど拘束されていると感じて、母親自身も嫌だと思っていた部分もある。
- ・ いったん在宅に戻ることも考えたが、老人保健施設に入ってから身体の動きが悪くなり、これまで通りに在宅生活を送ることは難しいと考えて有料老人ホームに移行した。
- ・ 老人保健施設に移行してから、多少体を動かす機会は減った。在宅の場合、自分で頑張ってトイレに行かないといけなかったが、施設ではそういうわけではないので、気持ちの在り方が変わったかもしれない。
- ・ 現在は特養に申し込んでいるが、待機の状態が続いている。

## (5) ケアマネジャーへの相談状況

### ①在宅介護中

- ・ ケアマネジャーに対して、仕事の詳しい状況を伝えることはしていなかった。共働きであることと、平日の不在時間を伝えるといった程度。出張や残業など、突発的な予定が入るような業務ではなかったため、それほど伝える必要性を感じていなかった。
- ・ 在宅介護をしていたときのケアマネジャーとは、メールで頻繁にやりとりをしていた。電話だと対応できない時間も多いため、メールでのやりとりができたことはとても助かった。
- ・ ほぼ毎日、何かしらのサービスを利用していたが、スタッフとの情報共有もスムーズに行ってくれていた。母親の状況についてもこまめに連絡をくれていて、安心感があった。ケアマネジャー本人も優しい人柄だった。
- ・ ケアマネジャーによるサービスに関する説明は非常にわかりやすかった。しかし、ある程度は利用しながら理解していく部分も多かった。
- ・ たとえば、訪問診療は当初実施していなかったが、訪問介護では爪切りや入浴がカバーできないことを利用開始後に知った。ケアマネジャーに相談したところ、訪問診療を提案され、追加することになった。

## ②老人保健施設移行後

- ・ 老人保健施設移行後はケアマネジャーが交替となった。ケアマネジャーの引き継ぎにあたっては、老人保健施設に入るときに在宅のケアマネジャーが付き添ってくれ、丁寧に情報交換が行われていたと感じる。新しいケアマネジャーからは、家族の希望と本人の希望に差がないか、特に重点的に確認されたという印象を受けた。母親がリハビリにしっかりと取り組みたいという希望を持っていたため、それを伝えた。
- ・ 仕事のことは自分たちからは伝えていない。引き継ぎの際に、在宅のケアマネジャーから、月～金のフルタイムで夫婦ともに働いていること、一部は在宅している日もあることなどを伝えてくれていた様子である。
- ・ 在宅のときに比べると、老人保健施設に入ってからケアマネジャーとのやりとりが減った。また、受け持ちの人数が多いため仕方がないと思うが、やや丁寧に見てもらえなかった印象である。
- ・ 有料老人ホームに移行してからは、またケアマネジャーが交替となった。現在のケアマネジャーとは必要な物品や手続きの連絡など事務的なやりとりが中心である。新型コロナウイルス感染症の影響であまり面会に行けておらず、母親の様子をもう少し伝えてほしいと感じている。

## (6) 仕事と介護を両立する上で大変だった点、今後の見通し

- ・ 在宅介護中は、帰宅するのが早くても 19 時過ぎになるため、それから食事の準備をしなければならないことが大変だった。ただ、家族が同居しているため介護保険サービスでの食事準備はできないとのことで、お弁当もお昼に利用しているため、自分でなんとかする方法を考えようと思っていた。
- ・ お弁当も徐々に飽きて食べてくれなくなってしまい、食が細くなっていくことも心配だった。「いけない」といわれてしまうと、家族としては無理に食べさせることができなくなる。その点、老人保健施設に入ってから食事の時間が決まっており、栄養面での管理もされているので、安心することができた。
- ・ また、日中や夜間など、人の目がないときに転倒してしまい、発見が遅れてしまう可能性があることも不安だった。実際に、自分が在宅しているときに転倒してしまうことが何度かあった。
- ・ 他にも、夜中に具合が悪くなり、母親本人が「救急車を呼んでほしい」と言われることもしばしばだった。本当に呼ぶべきかどうか、判断がつかず不安だった。睡眠導入剤を飲んでいることもあり、夜間に母ひとりでトイレに行くのも難しい状況で、24 時間誰かの目がないと厳しいという状況になりつつあった。
- ・ 仕事を辞めようと思ったことはなかったが、在宅介護でこうした状況が続くのであれば、ある程度長めに休みをとる必要があると考えることはあった。
- ・ ケアマネジャーは、母親の要望をできるかぎり汲み取ってケアプランを作成してくれた。日によって母の希望が変わることも多く、柔軟な対応をしてくれていた。精一杯対応し

てくれていたという印象で、自分が感じている苦労や不安については改めて相談することはなかった。すでにサービスも限度額上限まで使っていたため、新たに追加することは金銭的にも難しかった。

- ・ また、もともと母とは別居していたため、同居が長くなるにつれてお互いにストレスがたまり、殺伐とした雰囲気になってしまうこともあった。母にとっては、住み慣れた自宅ではなく、娘夫婦の家で介護を受けることになったことも、ストレスの一因となり、在宅介護を一層難しくしてしまったと思われる。
- ・ ケアマネジャー以外の相談先として、会社が提携している外部相談窓口相談したことがある。介護が始まった初期の段階で、母親を扶養家族にしたほうがよいかなど、主に経済面での相談をした。そうした内容については、ケアマネジャーや地域包括支援センターよりもこの相談窓口の方が適していると考えた。この相談の際、要介護4だと家で介護をするのは大変ですよ、と言われた。
- ・ 介護に伴う不安や悩みをすべてケアマネジャーに相談しようとは思わなかった。ケアマネジャーはケアプランを丁寧に作成してくれていたもので、とてもありがたかった。自分は介護のストレスについて外部に相談することはなかったが、もし相談するとしたらケアマネジャーではなく会社の外部相談窓口などを選んだと思う。
- ・ 母親自身はリハビリをしたいという思いが強いが、家族としては安全に暮らしてほしいというギャップがあった。また、母親も気持ちの浮き沈みがあり、リハビリをやりたくないという日もあった。在宅のときはケアマネジャーが間に入って調整してくれることもあったが、施設に入ってから家族に直接連絡が来るようになり、調整に苦慮した。

## (7) ケアマネジャーに求める支援

- ・ 老人保健施設や有料老人ホームに入ると、担当のケアマネジャーが変わってしまう。在宅のケアマネジャーにはとてもよくしてもらったので、一貫して相談できる制度があるとよいと感じている。
- ・ 在宅のケアマネジャーは、いつも優しい対応で、母親の希望をよく聞いてくれ、利用しているサービスの時間変更などにも柔軟に対応してくれた。また、各サービスの事業所とのコミュニケーションもうまく取り次いでくれていた。同じ法人の事業所ということもあり、連携はうまくとれていた。そうしたことで、ケアマネジャーに対する信頼感が増していった。

以上

## 2. 労働者E

ヒアリング 対象者	労働者本人	男性／50代／正社員／建築設計／神奈川県在住／妻・娘2人と同居
	要介護者	父親／昨年看取り／遠距離介護（高知県在住） 母親／昨年看取り／遠距離介護（高知県在住）

### ■プロフィール

- 東京都内の会社に正社員として勤務。勤続27年。業務は建築設計を担当。家族は妻と娘2人。
- 高知県に住む両親を遠距離で介護してきたが、昨年父、母が相次いで他界し、介護が終了。

### ■両立支援制度の利用状況

- 介護のために帰省する際は、介護休暇を活用した。
- 両親の状況の変化が大きかった時期は、父、母、それぞれの様子を見に行ったり、手続きを行うため、月に1回帰省していた。役所や病院の手続きなどは平日でないと行えないため、介護休暇を月曜日に取得し、土日とあわせて3連休にすることが多かった。

### ■働き方の状況

- 介護が始まった頃から、会社の人事には相談しており、その後も折を見て状況を報告していた。
- 遠距離介護であったため頻りに地元に戻らなくても済むよう、ケアマネジャーが調整してくれた。そのため、平日の働き方への影響はほとんどなかった。

### ■介護保険サービス、介護保険外サービス、その他支援の利用状況

- 介護に直面する以前は、介護保険サービスについて全く知らなかった。会社の介護セミナーには参加したが、いざ介護が始まってみると、地域によってサービス状況や料金設定等が大きく異なり、両親が住んでいる地域の介護サービス等の情報を収集することに、とても苦労した。
- 約3年前、父母が在宅で過ごすことが難しくなり、夫婦同室のケアハウスに入居した。その後、母は骨折で病院への入退院を繰り返し、特定施設に入った。父はうつ状態であったため、最後は精神科病院に入院し、そこで亡くなった。

### ■ケアマネジャーへの相談状況

- ケアハウスに入居するタイミングで紹介されたケアマネジャーは、自分と妻、ケアマネジャーのグループLINEを作ってくれ、LINEを通じて相談や情報共有がしやすくなった。
- ただ、よほど緊急のことがない限り、介護が理由で自分の仕事に影響が出るということはなかったため、自身の仕事について相談する必要は特になかった。

### ■仕事と介護を両立する上で大変だった点

- 遠距離介護だったからこそすぐ様子を見に行くことができず、かえって育児と介護で、過度な負担がかかることが防げた面もある。遠距離介護でなかったら、両親とどのように関わったのだろうか考えると、かえって難しい面もあったかもしれない。

### ■ケアマネジャーに求める支援

- ケアマネジャーからかけられて嬉しかった言葉は、「自分のことを、家族と思って相談してくれていいですよ」と言ってくれたことである。両親の様子を常に見守ってくれ、身内のような存在だった。
- 自分に合ったケアマネジャーに出会えるかどうかは非常に重要だと思うが、一方で自力で探すことはそもそも難しい。ケアマネジャーを変更できるということを知らないことが多いので、もっと周知する必要があると思う。

## (1) プロフィール（年齢、仕事の概要、家族構成、介護が必要な家族の状況 等）

- ・ 東京都内の会社に正社員として勤務。勤続 27 年。業務は建築設計を担当。
- ・ 家族は妻と娘 2 人。
- ・ 高知県に住む両親を遠距離で介護してきたが、昨年父（昨年 7 月）、母（昨年 12 月）が相次いで他界し、介護が終了。

## (2) 両立支援制度の利用状況

- ・ 要介護者が 2 人以上の場合、年間 15 日介護休暇を取得できたため、介護のために帰省する際は、介護休暇を活用した。
- ・ 両親の状況の変化が大きかった時期は、父、母、それぞれの様子を見に行ったり、手続きを行うため、月 1 回帰省していた。役所や病院の手続きなどは平日でないと行えないため、介護休暇を月曜日に取得して、土日とあわせて 3 連休にすることが多かった。

## (3) 働き方の状況

- ・ 介護が始まった頃から、会社の人事には相談しており、その後も折を見て状況を報告していた。また、上司にも早い段階で両親の介護が必要になったことを相談していた。上司自身も親の介護を行っていたため、話しやすかった。
- ・ 業務内容としては、専門性が高く、仕事の代わりがなかなかきかないため、介護のために休暇を取得する際は、あらかじめ仕事の調整を付けておくことが必要であった。
- ・ 母親が入退院を繰り返すようになり、父親も施設や病院への転院など、ここ 3 年間で介護の状況が大きく変化した。遠距離介護であったため頻りに地元に戻らなくても済むよう、ケアマネジャーが調整をしてくれた。そのため、平日の働き方への影響はほとんどなかった。
- ・ ケアマネジャーとは、主に LINE で連絡をとっていた。電話よりも時間に縛られることが少なく、複数人でも情報共有しやすいので、家族が働いていても、それほど連絡のために負担を感じなくて済む面もあるだろう。

## (4) 介護保険サービス、介護保険外サービス、その他支援の利用状況

### ①介護に直面する以前の認知状況

- ・ 介護に直面する以前は、要介護認定やケアマネジャーなど、介護保険サービスについて詳しいことは全く知らなかった。
- ・ 会社で開催されていた介護セミナーには参加したが、いざ介護が始まってみると、地域によって利用できるサービスの状況や、自費サービスの料金設定が大きく異なるなど、参考になった面とそうでない面があった。両親が住んでいる地域の介護サービス等の情報を収集することに、とても苦労した。

## ②各種制度の利用状況

- ・ 約3年前、父母が在宅で過ごすことが難しくなり、夫婦同室のケアハウスに入居したが、その後母が骨折（骨粗鬆症だった）して、病院に入院することになった。父はうつ状態であったため、一人でケアハウスに入居してられなくなり、父も病院に入院することになった。
- ・ 退院後、父母とも同じ介護施設に入居したが、母はそこでも一週間程度で骨折してしまい退去、再び病院に入院することになった。退院後の次の入居先を探していたところ、母の幼なじみが院長を務める特定施設に運良く入居することができた。そこで、入居後に癌が見つかった。
- ・ 母は車いす生活になっていたため、施設から病院への通院が大変だった。お願いしていたヘルパーさんに通院について相談したところ、通院に同行してくれることになった。車いすが乗れるよう車を改造してくれ、家族の負担は大きく軽減された。
- ・ ヘルパーさんは何度か変わったが、最初、ケアマネジャーと別組織に所属するヘルパーさんだったときは、両者の間で、情報共有がうまく図られていなかった。途中でケアマネジャーと同組織に所属するヘルパーさんによって変わってからは、情報共有が非常にスムーズに行われるようになった。
- ・ 父は2回目の介護施設で約7～8ヶ月間を過ごしたが、脳の萎縮が始まり、最後は精神科病院に移り、その病院で亡くなった。精神科病院に入院できたのは、看護師と個人的なつながりがあったからであるが、入居施設や病院を探す難しさを身をもって感じた。

## (5) ケアマネジャーへの相談状況

### ①在宅介護中～ケアハウス入居まで

- ・ 最初の担当だった市の地域包括支援センターのケアマネジャーとは、家族が連絡をとることができるのが平日のみであったこともあり、直接連絡を取り合うということは少なかった。
- ・ 両親が在宅で過ごすことが難しくなり、ケアハウスに入居するタイミングで地域包括支援センターからケアマネジャーを2名紹介された。1人のケアマネジャーはどちらかというところ色々提案してくれるタイプで、もう1人は両親の意見をよく聞いてくれる寄り添い型のタイプ。妻とも相談し、後者のケアマネジャーに依頼することにした。
- ・ 新しいケアマネジャーは、夜中でも電話してくれてよいと言ってくれた。自分と妻、ケアマネジャーのグループLINEを作ってくれ、LINEを通じて相談や情報共有がしやすくなった。相談しやすい雰囲気もあり、両親の介護について色々相談することができた。
- ・ 遠距離介護だったため、極力地元に戻らなくても大丈夫なようにきめ細かく支援をしてくれたことで、非常に助かった。よほど緊急のことがない限り、介護が理由で自分の仕事に影響が出るということはないため、自身の仕事について相談する必要は特になかった。

## ②施設・病院への移行後

- ・ 母が特定施設に入ることになり、それまで長くお世話になったケアマネジャーから、入居先施設のケアマネジャーに変更することになった。施設に入るとケアマネジャーが自動的に変わることを知らなかったため、当初は信頼関係のあるケアマネジャーにお願いできなくなることが非常に不安だったが、次のケアマネジャーも良い方で、結果的には問題はなかった。

## (6) 仕事と介護を両立する上で大変だった点、今後の見通し

- ・ 両親の介護をしてきたが、特に大変だった時期を振り返ると、母が骨折や脳梗塞のため介護が必要になり、母の介護のストレスから、父にうつなど精神的な症状が出るようになった頃である。まだ自分の子どもが小さく手がかかる頃だったため、妻も頻繁に高知へ行って様子を見るということも難しく、一番不安が大きかった。
- ・ ただ、遠距離介護だったからこそ、すぐ様子を見に行くということができず、かえって育児と介護の両方で、過度な負担がかかることが防げた面もある。遠距離介護でなかったら、両親とどのように関わったのだろうかと考え、かえって難しい面もあったかもしれない。

## (7) ケアマネジャーに求める支援

- ・ ケアマネジャーからかけられて嬉しかった言葉は、「自分のことを、家族と思って相談してくれていいですよ」と言ってくれたことである。自身は一人っ子で、両親が住む高知に兄弟や親戚もいなかったため、両親の様子を常に見守ってくれ、身内のような存在だった。
- ・ 両親の介護をした経験をふまえると、自分に合ったケアマネジャーに出会えるかどうかということは非常に重要だと思うが、一方でケアマネジャーを自力で探すことがそもそも難しい。希望があれば、ケアマネジャーを変更できるということを知らないことが多いので、もっと周知する必要があると思う。

### 3. 労働者F

ヒアリング 対象者	労働者本人	男性／60代／正社員／事務職／東京都在住／妻、娘と同居
	要介護者	父親／90代／要介護2／在宅（別居）⇒グループホーム 母親／90代／要支援1→要介護4／在宅（別居）

#### ■プロフィール

- 定年退職後、再雇用社員として東京都内の会社に勤務している。妻、娘と三人で暮らしている。
- 別居の父親が、2017年11月頃から認知症をきっかけに介護が必要となった。また、父親と同居していた母親も、父親のグループホーム移行後に認知症の症状が出始め、介護が必要となった。母親は、2019年に大腿骨頸部骨折で半年近く入院した。

#### ■働き方の状況

- 社員を対象としたキャリア相談業務を行っている。仕事と介護の両立も、相談内容に含まれる。介護との両立に関しては、相談対応について外部専門家と連携しており、共同で対応している。

#### ■介護保険サービス、介護保険外サービス、その他支援の利用状況

- 父親の在宅介護中は、デイサービスなどを利用し、その後はグループホームに入居した。
- 母親の在宅介護中は、デイサービス、デイケア、訪問介護などを利用した。母親の骨折による入院後、老人保健施設への入所も考えたが、母親や妻の要望を受け、在宅（別居）に戻った。在宅復帰当初は、訪問系サービスを利用しつつ、自身と妻で週5日程度泊まり込み、介護を行っていた。

#### ■ケアマネジャーへの相談状況

- 母親のケアマネジャーは、父親が担当していたケアマネジャーが引き継いだ。家族からは働き方の状況や家族構成などを幅広く伝えていた。ただし、あまりきちんと受け止めてもらっていたように思えない。特に母親の担当をするようになってからは、自身や妻が介護力とみなされ、在宅介護に組み込まれてしまっていた。
- ケアマネジャーを交替すると決め、新たに母親の担当となったケアマネジャーからは、家族が介護をしなくてもよいようなケアプランを組んでもらっている。また、母親がデイサービスの利用に不満を漏らしたときにサービス利用の見直しについて相談したり、母親が職場に電話をかけてくることについて相談したりすることができている。このケアマネジャーからかけてもらった言葉で、母親の言動の理解の仕方や、介護との向き合い方が変わったことが何度もある。

#### ■仕事と介護を両立する上で大変だった点

- 母親が抑うつ状態になり、妻に対して暴言を吐いたことで、妻が精神的に不安定になったことがあった。その時は自分が、母親と妻に対応しなければならなかった。また、別居の母親を週5日間、妻と分担して介護していたときも、心身ともに限界を感じた。いずれのタイミングも、退職を考えた。

#### ■ケアマネジャーに求める支援

- 家族介護者が介護やそれ以外の生活を継続できるようなケアプランを提案してほしい。ただ利用者や家族介護者の要望だけを聞くのではなく、ケアマネジャーからの主体的な提案を求めたい。
- 介護保険で数多くのサービスが利用できても、サービス間で有機的に連携が行われていなければ、介護の質が下がり、家族の負担が増すことにもつながりかねない。サービス間の連携の質の向上は、ケアマネジャーだからこそできることであり、ケアプランを作成するうえでも十分に工夫してほしい。

## (1) プロフィール（年齢、仕事の概要、家族構成、介護が必要な家族の状況 等）

- ・ 東京都内の会社に再雇用社員として勤務。事務職（キャリア相談対応）。契約は1年単位。
- ・ 妻、娘と同居。
- ・ 介護が必要な家族は自身の両親である。父親は2017年11月頃から認知症の症状が出始め、在宅（別居）からグループホームへ移行した。グループホームに入居したことで、介護は一段落した。また、母親は父親がグループホームに入居した後、認知症の症状が出始めた。2019年6月に大腿骨頸部骨折を受け、10月まで入院、その後は在宅（別居）している。
- ・ 母親宅までは電車で1時間強。独身の弟が自動車ですぐのところに住んでいる。

## (2) 両立支援制度の利用状況

- ・ 会社として介護との両立に関する専門家（K先生）と連携しており、K先生に対して継続的に相談している。初めて相談したのは父親の介護が始まった2017年11月頃であった。
- ・ 会社として仕事と介護の両立支援セミナーを開催しており、参加したことがあった。その時には、「家族介護者はプロジェクトマネジャーである」と話を聞いたため、介護に直面してからもそのような認識を持っていた。

## (3) 働き方の状況

- ・ 両親の介護が必要となる以前から、社員を対象としたキャリア相談業務を行っている。キャリア相談という形で、育児との両立、介護との両立などについても相談対応している。なお、介護との両立に関する相談対応にあたっては、K先生とも連携している。

## (4) 介護保険サービス、介護保険外サービス、その他支援の利用状況

### <父親の介護の開始>

- ・ 2017年11月頃から、父親に認知症の症状が現れた。当初は、同居する母親が介護にあっていた。しかし、父親の認知症の症状が進行するにつれ、母親が抑うつ状態、パニックに陥るようになっていった。両親は一軒家で暮らしており、父親は主に2階で生活していたが、母親は足が悪く2階に上がることができなかつたため、不安感も募っていたようである。
- ・ また、母親が妻に対して暴言を吐くことも出てきた。妻もそのことに傷つき、抑うつ状態になっていった。自身としても、教師や琴の先生であった、しっかりとした母の様子が変わっていくことを受け止めきれない部分があった。
- ・ そこで、K先生に相談し、「病院や地域包括支援センターに相談した方がよい、介護に参加していなかった弟も介護に関わってもらった方がよい」等の具体的なアドバイスをもらった。
- ・ また、父親のケアマネジャー（男性。以下、ケアマネジャーL）にも相談し、どこかに

預けたり、デイサービスの利用を増やしたりすることを考えるようになった。

#### <父親のグループホームへの入居>

- ・ 父親の認知症がさらに進行し、ケアマネジャーLからの提案で、グループホームに入居することになった。入居にあたっては、K先生から、グループホーム選びのポイントを教えてもらった。入居後、父の介護は一段落した。

#### <母親の介護の開始>

- ・ 父親のグループホーム入居後、母親は、父親の介護を放棄したという思いからか落ち込んだ。その後は立ち直ったものの、外出先で転んだり、帰り方がわからなくなったりするようになった。
- ・ 同時期に、ケアマネジャーLが、母親の担当にもなっていた。母親に認知症状が出ていたものの、大きな症状ではなかったため、特に提案はしてもらえなかった。

#### <母親の入院>

- ・ 2019年6月に、母親が大腿骨頸部を骨折し、10月までリハビリのために入院していた。
- ・ 退院にあたって、老人保健施設を探した。しかし、妻が「長男の嫁として介護をしたい、入所させては母親がかわいそう」と言い、母親自身も自宅に帰ることを希望したことから、実家（別居）に戻ることにした。
- ・ その間、1月末ごろまでの週5日程度、妻と自身で分担して住み込みの介護を行った。このときの負担感は非常に大きかった。ケアマネジャーLに対しても相談し、訪問サービス、デイケアも利用したが、負担の軽減にはつながらなかった。自分たち家族も介護に組み込まれているようであった。
- ・ そうした中で、訪問看護師から緊急電話があり、「母親が、足が痛いと言っている。病院に連れて行ってほしい。」と連絡を受けた。ケアマネジャーLに対して連絡したところ、聞いていないとのことで、対応するよう頼んだら、「ケアマネジャーは月に1回訪問すればいいので、対応できない。家族に対応してほしい。」と言われた。
- ・ 我慢の限界がきて、2019年12月ごろに、ケアマネジャーを変えることにした。K先生と地域包括支援センターに相談し、地域包括支援センターのセンター長から紹介を受けた居宅介護支援事業所のケアマネジャー（女性。以下、ケアマネジャーM）に担当が変わった。新たに担当となったケアマネジャーMは、家族が介護に関わらなくてもよいようなケアプランを作り、ヘルパー同士の連携、訪問看護、訪問診療などの専門職同士の連携ができるようにしてくれた。
- ・ 結果として、家族が介護に携わらなくてもよい状況に変わった。

## (5) ケアマネジャーへの相談状況

### <ケアマネジャーL>

- ・ 父親の介護が始まった当初、地域包括支援センターに父親の性格を伝えたところ、「男性のケアマネジャーがよいのではないか」とのことで、ケアマネジャーLを紹介してもらった。ケアマネジャーLは、父親に対してかなり下手に出るような対応を取っており、調子が良いという印象を受けたが、父親と良好な関係を築けていたので自身としても信頼していた。
- ・ K先生の話聞き、ケアマネジャーに対して積極的に相談してよいという考えを持っていた。そのため、ケアマネジャーLに対しても、仕事や家族の状況を話したほか、妻や弟、子どもを連れて相談に行ったり、サービス利用についての相談を行ったりした。そのほか、認知症の診断を受けられないか相談したりした（ただし、父親が認知症の診断を受けたがらず、断念せざるを得なかった）。
- ・ ただし、家族の状況を話したときは、あまり丁寧な反応があったわけではなく、受け止めてもらっていると思えなかった。

### <ケアマネジャーM>

- ・ 上記の経緯でケアマネジャーを変更する際、K先生、地域包括支援センターの紹介を受けて、ケアマネジャーMに依頼することとなった。自身や妻など、家族の手がなくても済むケアプランを作ってくれるケアマネジャーであることが決め手であった。実際に、ヘルパー同士の連携や申し送りの調整、医療連携などにも積極的に取り組んでくれた。
- ・ 母親は「食事がまずい、掃除がちゃんとされていない」などとヘルパーへの不満をよく口にしていた時期があった。自身の中には「同居して母親を介護するのが長男の義務」という思いが根強く残っていた。それが現実的にはできないので罪悪感から葛藤し、いたたまれずケアマネジャーMに辛さを訴えたが、ケアマネジャーMから「辛いのは誰ですか？お母さんは普通に暮らせているのだから、辛いのはあなただけではないのですか」と温かみのある口調で諭された。目からウロコが落ちたような心地がして気が楽になった。「母親が穏やかに暮らせるのであれば、多少不平不満を漏らしていてもよいのではないか」と気持ちが切り替わった。
- ・ また、デイサービスには週2回通っているが、母親の拒否が激しかったことがあった。ケアマネジャーMに相談したところ、「もう少し様子を見よう」と言われた。確かに、母は不満を漏らしつつも、デイサービスを利用しており、それによって生活リズムが整っているようであった。そうした提案、判断も的確だと思った。
- ・ さらに、母親から職場などに電話がかかってくる、気分が落ち込むことがあった。ケアマネジャーMに相談したところ、「電話ができるということは、元気な証拠」と言ってもらい、それからは電話がかかってくる前向きに受け止められるようになった。

## (6) 仕事と介護を両立する上で大変だった点、今後の見通し

- ・ 父親がグループホームに入り、母親が抑うつ状態に陥ったとき、離職を考えた。母親が妻に対して暴言を吐き、妻も精神的に参ってしまったため、自分が仕事を辞めて二人を見なければならぬと思った。そのときは、自分自身の気持ちの問題で、他人には相談しようと思わず、自分で頑張らなければならぬと感じた。K先生と話をしたり、自身がキャリア相談室で相談対応にあたったりする中で、他の家族介護者の事例を聞いたことで、気持ちを持ち直すことができた。
- ・ ケアマネジャーLのときは、母親の介護を自分がコントロールしてしまっており、大変だった。ケアマネジャーがやるべきことを、自分が代わりにやっていたように思う。
- ・ また、母親が骨折し退院してから、週5日間にわたって、母親のもとに通って介護をしていた時期も、離職を考えた。心身ともに限界を感じた。
- ・ 妻は今後、母親と同居して、在宅介護したいと考えている。長男の嫁としての責任、妻の母親の考え方の影響などが背景にあるようである。また、弟もそれが長男の義務だと考えているようだ。自分は同居して在宅介護をしようとは考えておらず、今後、そのすり合わせを図っていかなければならぬと考えている。現時点ではケアマネジャーに対して相談していない。

## (7) ケアマネジャーに求める支援

- ・ 家族介護者の要望をただ反映するだけではなく、専門家としての立場から、介護を続けられるプランを立てることを求めたい。介護保険で使える制度は数多いが、有用なパーツを介護プランにはめ込んで、それぞれが有機的に連携していないと一体感のある有効な介護にならない。たとえばヘルパー、訪問看護師、訪問診療のドクター3者間の連携が悪いと、要介護者が朝起きたときの様子や食事の内容が看護師に伝わらないし、看護師が清拭したときに痣を発見してもドクターに伝わらない。要介護4ともなると、ヘルパーも複数の事業所からやってくる。要介護者の様子や家事の申し送りなど、連携がうまく取れないと介護の質が下がり、その分家族の負担が増すことになる。連携の質を上げることができるのはケアマネジャーだけだ。連携の工夫もケアプランの内であることを強く訴えたい。
- ・ ケアマネジャーLは、利用者本人の支援を第一と捉え、なかなか家族の状況を理解してくれなかった。実際に、家族も介護に組み込まれていた。家族としては、「そういうものだ」と思うってしまう部分もあるが、やはり分かってほしい。
- ・ ケアマネジャーMが、母親が口では嫌がるデイサービスの利用を継続するように提案してくれたように、提案力は重要だと思う。また、本人が何を望んでいるのか、ケアマネジャーが把握していたりすると思った。
- ・ ケアマネジャーを変えていいという予備知識はあったが、実際には抵抗があった。ケアマネジャーLとの関係を構築できていると思っていたので、なおさら交替はためらわれ

た。何か問題があったときも、「自分たちの伝え方が悪いのかな」などと考えてしまい、ケアマネジャー側に問題があるとは思えなかった。そうした家族の思い、状況を汲んでほしい。

#### 4. 労働者G

ヒアリング 対象者	労働者本人	女性／50代／アルバイト／調理補助／東京都在住／母と同居
	要介護者	母親／80代／要支援2⇒要介護4／在宅（同居）

##### ■プロフィール

- 5年前に母を看取るまで、母と二人暮らしをしていた。
- 元々母親とは別居しており、事務の仕事に従事していたが、要支援2のときに短期記憶が怪しくなってきたため、同居を開始。
- 仕事の契約終了後、次の仕事を探そうとした矢先に、母が高度の認知症と診断された。
- その後、友人から紹介され、介護施設でのアルバイトを開始。最初は1日5時間勤務していたが、母の状態が悪くなり、1日2時間の勤務とした。

##### ■両立支援制度の利用状況

- 同居開始時に1週間の有給休暇を取得し、遠方にいる母を迎える準備や住まい探し、介護申請、地元の主治医探し等を行った。

##### ■働き方の状況

- 同居開始時、上司に相談し、1週間の休暇取得が必要であることや、今後当日の突発的な残業が難しい旨を上司に相談した。
- 母の通院の付き添いには年次有給休暇を利用した。

##### ■介護保険サービス、介護保険外サービス、その他支援の利用状況

- 事務の仕事を行っていた時、出勤時間の8時に送迎してくれる施設を探したところ、ケアプラン作成の担当ケアマネジャーが自宅で運営している近所のデイサービスが受け入れてくれた。
- デイサービスは週5日利用。近所のデイサービスが平日のうち1日休みのため、その日は仕事を休み、特養の認知症対応型デイを利用した。
- 訪問系サービスを利用したかったが、保険点数が足りず、利用できなかった。

##### ■ケアマネジャーへの相談状況

- 仕事を辞めてしまったので、仕事のことについてケアマネジャーに相談はしていない。

##### ■仕事と介護を両立する上で大変だった点

- 介護を始めた時、どこに行けばいいのかといった情報や、ケアマネジャーとの関係、母と施設との相性等、最初のセッティングが一番大変だった。

##### ■ケアマネジャーに求める支援

- ケアマネジャーからは、介護者の会等、相談場所の情報を提供してほしかった。
- 家族が独身で働いている場合、仕事との両立が大きな悩みになるため、そうしたことを見極めた提案があるといい。

## (1) プロフィール（年齢、仕事の概要、家族構成、介護が必要な家族の状況 等）

- ・ 元々母親とは別居していたが、母親が要支援2となり、短期記憶が怪しくなってきたため、同居を開始した。
- ・ その後、母親がアルツハイマーと診断を受けた。ちょうど仕事の契約が終わったタイミングで、次の仕事を探そうと思っていたが、見守りが必要となった。
- ・ その後、母を看取り、現在は一人暮らしをしている。

## (2) 両立支援制度の利用状況

- ・ 母親が要支援2と認定を受け、同居を開始した当時は、契約社員として事務の仕事をしていた。当時はまだ介護休業がそれほど普及しておらず、同居の準備のために1週間年次有給休暇を取得した。
- ・ 上司に相談したところ、上司自身も介護の経験があり、仕事との両立に理解を示してくれた。また1週間の休暇の間は、同僚が仕事をフォローしてくれた。

## (3) 働き方の状況

- ・ 事務の仕事をしていたときは、9時半～17時半の勤務で、当日の突発的な残業はできないことを職場に伝えていた。また、通院のために時々年次有給休暇を使っていた。
- ・ 事務の仕事の契約終了後、再就職を考えてまずはハローワークに相談した。しかし、ハローワークで紹介できる仕事は1日の勤務時間が6時間以上とのことで、希望とあわなかった。
- ・ そのため、失業保険を受給し、職業訓練を受けることとした。訓練期間は3ヵ月間で、時間は9時から16時までだったが、介護との両立が体力的にも時間的にも負担が大きかった。
- ・ そこで、友人に相談したところ、介護施設の調理補助のアルバイトを紹介してもらった。
- ・ アルバイトを始めた当初は5時間の勤務だったが、その後、母親の要介護度が上がり、5時間の勤務も難しくなってきた。
- ・ 上司に相談したところ、1日2時間でもいいから仕事を続けてはどうか、といわれた。自分としては、たった2時間でいいのだろうかと不安になったが、上司が、「あなたが働くことでその分周りの人の残業時間が減るのでいいことだ」と声をかけてくれ、少しでも役に立つのであれば働こう、という気持ちになった。

## (4) 介護保険サービス、介護保険外サービス、その他支援の利用状況

### ①介護に直面する以前の認知状況

- ・ 介護が始まった当時は、まず市役所の高齢課に相談し、そこから地域包括支援センターを紹介された。

### ②各種制度の利用状況

- ・ 母親は遠方に居住していたため、同居を始めるタイミングでは、新たに家探しから行わなければならない、母親を預ける先の確保が必要だった。ただ、介護保険の申請から認定までは1ヵ月程度かかり、その間ショートステイは利用できなかった。そこで、有料老人ホームをホテルのように利用できるサービスを見つけ、事情を説明して1ヵ月ほど受け入れてもらった。
- ・ 同居を開始するにあたり、日中の受入先としてデイサービスを探そうとしたが、地域包括支援センターからは、要支援2なので希望するデイサービスは利用できない、といわれた。ただ、制度や費用上限に関する説明も十分ではなく、要支援だと具体的に何がどこまで利用できないのか、ということがよくわからなかった。
- ・ その後、地域包括支援センターのケアマネジャーより、要支援の人を受け入れているデイサービスを紹介してもらった。そこはケアマネジャーが自宅で運営する事業所で、出勤時間が8時であることを伝えると、その時間から来て良い、とのことだった。
- ・ 母親が要介護となったときには、そのデイサービスのケアマネジャーに担当してもらうことになった。デイサービスの利用開始から1年ほどが経過していたため、母親の状況もよく理解してもらっており、特にケアマネジャー変更にあたって支障はなかった。
- ・ 週5日デイサービスを利用したほか、週1日特養が運営する認知症対応のデイサービスも利用した。ただ、認知症のため加算が高く、毎日デイサービスを利用することで介護保険の上限に達していた。
- ・ デイサービスに行っている時間以外の介護（排泄や食事など）が大きな負担となっていたが、保険外でサービスを利用するには経済的に厳しかった。

#### (5) ケアマネジャーへの相談状況

- ・ ケアマネジャーには、仕事を辞めたタイミングでそのことを伝えた。ただ、再就職のことなどの相談まではしなかった。
- ・ 基本的にケアマネジャーは利用者支援が中心なので、母親との関係がよければ、自分の相談は別のところであればよい、と考えていた。
- ・ ケアマネジャーからは、デイサービス送迎時の雑談の際などに、時折母親の様子をみながら、入浴サービスやショートステイなどの利用の提案があった。

#### (6) 仕事と介護を両立する上で大変だった点、今後の見通し

- ・ 介護に専念する生活は精神的に負担が大きかった。ただ、再就職をしようとしても、フルタイムの仕事は難しく、そもそも面接に行く時間も確保することができなかった。
- ・ そんな中で、介護施設でのアルバイトができ、2時間だけでも働けたことは、自分にとって介護から離れられるシェルターのような時間となり、とても大きな意味を持っていた。仕事はお金を得るためだけのものではない、ということを感じた。

## (7) ケアマネジャーに求める支援

- ・ ケアマネジャーは、家族の悩みまで抱えなくてもよいと感じる。ケアマネジャー自身が支援するのではなく、家族介護者の会など、家族が相談できる先を紹介してくれるだけでも、家族としては助かる。
- ・ 利用者には言えなくても、家族には今後の見通しをあらかじめ伝えてもらえるとありがたいと感じた。あと何年くらいこの状況が続くのか、最終的にどうなるのか、ということがわかっていると、家族としても心の準備ができる。自分のときは、基本的にすべて母親の変化が起こってから事後的に対応する、というかたちになってしまっていた。
- ・ ケアマネジャーからの最初の説明の際に、利用者とケアマネジャーとの間に雇用関係はないので、いつ変えてもいい、ということをいわれていた。実際、ケアマネジャーを変えたいと思ったことはなかったが、家族としてはどうしてもケアマネジャーにやっていたらいい、という気持ちが強くなってしまっているので、その一言があるだけで、気が楽になった。
- ・ また、家族構成をふまえての支援があるとよりよいのではないか。独身の場合、経済的に仕事をしなくてはならないというニーズが高い。そうした点もふまえて対応してもらえるとよい。

## 5. 労働者H

ヒアリング 対象者	労働者本人	女性／50代／正社員／事務職／神奈川県在住／夫と同居
	要介護者	母親／80代／要介護1／在宅（労働者本人とは別居） ／父親（80代）が同居

### ■プロフィール

- ・ 東京都内の企業に勤務する正社員。夫と二人で暮らしている。
- ・ 別居する母親に認知症の症状がみられるようになり、2018年から介護をしている。

### ■両立支援制度の利用状況

- ・ 月1回のケアマネジャーとの面談や、通所系サービスの見学など、介護に関する休暇取得が必要なときは、年次有給休暇で対応している。

### ■働き方の状況

- ・ 介護をする前後で働き方の変化は生じていない。上司には、外部の専門家による介護相談を受けることを伝えたり、介護事由で年次有給休暇を取得したりすることを通じて状況を把握してもらっている。

### ■介護保険サービス、介護保険外サービス、その他支援の利用状況

- ・ 住宅改修、通所介護、通所リハビリテーションを利用している。
- ・ 住宅改修は、当初想定よりも大幅に費用が膨らんだ。見積もりの場には地域包括支援センターの職員が同席していたため、費用に関する助言がもらえるとよかったと感じる。
- ・ 通所介護、通所リハビリテーションは、いずれも体を動かすことを目的に利用している。

### ■ケアマネジャーへの相談状況

- ・ 当初依頼していたケアマネジャーに対しては、平日は働いているので対応が難しい、といったことを伝えた程度である。そのケアマネジャーは、面談の時間を間違える、ケアプランの持参を忘れる、配食サービスの利用に関して業者と行き違う、といったミスが多く、原因を明らかにして改善しようという意志がみられなかった。外部の専門家にそのことを相談したところ、ケアマネジャーを変更するようにアドバイスがあった。ケアマネジャーを変更できることは以前から知っていたが、相談をきっかけとして、実際に担当を変更することを決めた。
- ・ 新たな担当ケアマネジャーは、母親の要望を詳しく把握してくれている。各サービスの利用にあたっては、各サービスの利用目的を明確化し、本人の要望を叶えるために必要なものだと説明してくれた。また、母親本人に対しても、母親が通所介護の利用を拒んだときに、なぜサービス利用が必要なのかを丁寧に説明してくれた。

### ■仕事と介護を両立する上で大変だった点

- ・ 仕事との両立や、在宅介護を難しいと思うところはあまりない。今後、母親の状態が悪化したり、父親も状態が悪くなったりしたときには、東京都内に在住する兄とも連携を図っていきたい。

### ■ケアマネジャーに求める支援

- ・ ケアマネジャーから今後の見通しを積極的に教えてもらえるとありがたい。
- ・ ケアマネジャーに何をどこまで相談していいか、迷うことがある。今はケアマネジャーに対しては漠然とした不安は伝えず、具体的なことを伝えるようにしている。

## 6. 労働者 I

ヒアリング 対象者	労働者本人	女性／60代／正社員／介護職／山梨県在住／夫と同居
	要介護者	父親・母親／90代／父親：要介護1、母親：要支援1／遠距離

### ■プロフィール

- 山梨県でケアマネジャーとして勤務。夫とふたりで暮らしている。
- 遠方に居住する両親の介護が必要となり、遠距離介護を行っている。

### ■両立支援制度の利用状況

- 勤務時間が固定ではなく、自身でスケジュールを調整できる勤務形態となっているため、特に両立支援制度は利用していない。

### ■働き方の状況

- 月の始めや終わりに仕事が集中するが、自身で利用者と予定を調整することができるため、実家に滞在する際は訪問の予定を入れないようにしている。必要に応じて電話対応は行っている。
- 実家に滞在する頻度は月1回程度で、1回あたり4日から1週間程度滞在している。
- 事業所の職員は4名で、いずれも介護の経験があり、仕事との両立にも理解を得られている。自身が実家に滞在しているときに緊急対応が必要となった際、代わりに対応してもらったこともある。

### ■介護保険サービス、介護保険外サービス、その他支援の利用状況

- 父親・母親ともに、通所介護、訪問介護を利用している。また、福祉用具のレンタルも行っている。

### ■ケアマネジャーへの相談状況

- 母親の体調が悪化した際、自分としては、父親の通所介護利用を増やすのではなく、訪問介護を増やしてほしいが、なかなか思うように対応してもらえなかった。
- 最近、新型コロナウイルス感染症の影響で、ケアマネジャーが自宅訪問を制限されているため、顔を合わせる回数が減っている。
- 自身もケアマネジャーであり、経験も豊富なため、いろいろなことが見えてしまう。それを家族としてどこまでケアマネジャーに伝えるべきか悩ましく、かえって要望を伝えづらくなっている。

### ■仕事と介護を両立する上で大変だった点

- 勤務先の規模が小さく、交代要員をすぐに調整できるわけではないため、両親のことで緊急対応が必要となった際に、すぐに対応できないことに難しさを感じる。
- 自分自身は、現在両親が住んでいる地域に住んだことがないため、地域の状況がわからない。親戚も少なく、何かあったとき緊急的に対応してもらえる人がいないことが不安である。

### ■ケアマネジャーに求める支援

- 地域にどのようなサービスがあるか、本人の状況をふまえて適切なサービスは何か、ということを積極的に提案してもらえるとよい。
- 遠方に暮らしていると、普段の様子がわからないため、両親の様子をこまめに共有してほしい。

### (1) プロフィール（年齢、仕事の概要、家族構成、介護が必要な家族の状況 等）

- ・ 60代、山梨県在住。ケアマネジャーとして働いている。勤続年数は20年以上で、現在の居宅介護支援事業所には5年半程度勤務している。
- ・ 子どもはすでに独立しており、同居家族は夫のみ。
- ・ 両親が北陸に在住しており、遠距離介護を行っている。父親が91歳で要介護1、母親が92歳で要支援1という状況。父は2年前、母は1年前に要介護認定を受けた。
- ・ 自身の兄がいるが、東京在住のため介護には関わっていない。

### (2) 両立支援制度の利用状況

- ・ 勤務時間が固定ではなく、自身でスケジュールを調整できる勤務形態となっているため、特に両立支援制度は利用していない。

### (3) 働き方の状況

- ・ 予定が埋まっている日の勤務時間は9時～17時。月の始めや終わりに特に仕事が集中する。
- ・ 約10年前から、月1回程度の頻度で実家に滞在していたが、介護が必要となってからは、滞在の頻度や日数が長くなってきたため、自身で業務量を調整している。
- ・ 最近は、月1回程度、4日から1週間程度滞在している。その期間は訪問の予定を入れないように利用者と調整しているが、必要に応じて電話対応は行っている。
- ・ 事業所の職員は4名で、いずれも介護の経験があり、仕事との両立にも理解を得られている。自身が実家に滞在しているときに緊急対応が必要となった際、代わりに対応してもらったこともある。

### (4) 介護保険サービス、介護保険外サービス、その他支援の利用状況

#### ①介護に直面する以前の認知状況

- ・ ケアマネジャーという仕事柄、介護保険サービスについては介護に直面する以前からよく知っていた。

#### ②各種制度の利用状況

- ・ 父親・母親ともに、通所介護、訪問介護を利用している。また、福祉用具のレンタルも行っている。
- ・ 父親は、数年前から認知症の症状が出始めていたが、当時は通所介護のサービス利用を拒否していたため、利用回数を抑えて様子を見ていた。
- ・ そのうちに、母親の体調が悪化し、母親の介護負担が大きくなってきたことから、ケアマネジャーに相談したところ、父親の通所介護の利用回数を増やすことになった。母親と同じ利用日にするよう調整しており、最近は利用拒否もなくなってきた。

## (5) ケアマネジャーへの相談状況

- ・ 母親の体調が悪化した際、自分としては、父親の通所介護利用を増やすのではなく、訪問介護を増やしてほしかったが、なかなか思うように対応してもらえなかった。
- ・ 父親の担当のケアマネジャーは、施設併設の居宅介護支援事業所に所属しているため、在宅介護を支援した経験があまりないのかもしれない。
- ・ 最近では、新型コロナウイルス感染症の影響で、ケアマネジャーが自宅訪問を制限されているため、顔を合わせる回数が減っている。
- ・ ケアマネジャーと母親の関係もあまりよくないため、地域包括支援センターにも相談したが、地域に居宅介護支援事業所が少ないことや、地域包括支援センターがケアマネジャー支援に入ることを説明され、もう少し様子を見てほしい、と言われた。
- ・ 母親が要支援となり、地域包括支援センターの職員との関わりができたことで、ケアマネジャーも含めた3者面談を実施してくれるなど、徐々に家族全体を見てもらえるようになってきたと感じる。
- ・ 自身もケアマネジャーであり、経験も豊富なため、いろいろなことが見えてしまう。それを家族としてどこまでケアマネジャーに伝えるべきか悩ましく、かえって要望を伝えづらくなっている。
- ・ ケアマネジャーには、自分の仕事のことも伝えている。1週間程度実家に滞在していることもあるため、柔軟に調整できる仕事であることは伝わっていると思うが、そのぶん、何かあれば家族が対応するだろうと思われているかもしれない。

## (6) 仕事と介護を両立する上で大変だった点、今後の見通し

- ・ 勤務先の規模が小さく、交代要員をすぐに調整できるわけではないため、両親のことで緊急対応が必要となった際に、すぐに対応できないことに難しさを感じる。
- ・ 一方で、この職場でなければ仕事をしながら介護をすることは難しかったと感じる。勤務時間が固定されていて、実家に行く際も休暇を取得しなければならないような職場では、両立は難しかっただろう。
- ・ 自分自身は、現在両親が住んでいる地域に住んだことがないため、地域の状況がわからない。親戚も少なく、何かあったとき緊急的に対応してもらえる人がいないことが不安である。
- ・ ただ、こうした不安をケアマネジャーに伝えることはできていない。伝えたとしても、受け止めてもらえないのではないかという思いがある。
- ・ 仕事としてケアマネジメントを行うことと、自分の親の介護を行うことは全く異なる。仕事は客観視ができるが、プライベートとなると、どうしても不安が大きくなる。
- ・ 今後、父親の認知症が進行すると、さらに実家に行く頻度を増やさねばならず、仕事との両立は難しくなるかもしれない。また、現在は母親が家事を担っているが、母親の体調も心配である。

## (7) ケアマネジャーに求める支援

- ・ 現在利用していないサービスも含めて、地域にどのようなサービスがあるか、本人の状況をふまえて適切なサービスは何か、ということ積極的に提案してもらえるとよい。
- ・ また、ケアマネジャーが両親をどのように見ているか、今後の状況変化やそれに対する対応の想定などをどう考えているか、ということも教えてほしい。遠方に暮らしていると、普段の様子がわからないため、両親の様子を丁寧に話してもらえると、家族の思いを理解してくれていると感じる。何気ないことであっても、こまめに報告してもらえると安心できる。

## Ⅱ－３．企業ヒアリング

### １．大成建設株式会社

#### (１) 企業概要

従業員数	8,910人 男女比 82:18 (単体:2020年4月)
本社所在地	東京都新宿区
事業内容	建築・土木設計施工、エンジニアリング、都市開発、不動産、環境保全 コンサルティング等

#### (２) 働き方の状況

- ・ 雇用形態は総合職、専任職（エリア総合職）、担当職の3種類。
- ・ 就業時間は、外勤（現場）の場合8時～16時45分、内勤（本支店）の場合8時45分～17時半。
- ・ 2019年度の有休取得率は50%弱。2018年度までは改善していたが、2019年度はオリンピック関連工事への対応などもあり忙しく、数字が伸び悩んだ。
- ・ 介護をしている社員数の把握は難しいが、目安として介護休暇取得者は2019年度で男性98名、女性92名。であった。
- ・ 50歳前半の社員がボリュームゾーンとなっているため、今後、さらに仕事と介護の両立に直面する社員は増加すると考えられる。人材確保の面からも、様々な職種において、就労継続支援に取り組む必要があると認識している。

#### (３) 仕事と介護の両立に関する主な取組

- ・ 介護に関する基本方針として、介護に専念することを支援するのではなく仕事と介護の両立を支援するということを明確にし、情報提供に注力している。
- ・ 具体的には、以下4つの施策に取り組んでいる。
  - 1. 情報提供（介護のしおり、ケアマネ提出用リーフレット、介護セミナー、相談窓口）
  - 2. 状況把握（アンケート、ヒアリング）
  - 3. 制度拡充（時間単位の介護休暇、介護休業の分割取得、リバイバル休暇等）
  - 4. 意識啓発・風土改革（介護セミナー、全社一斉eラーニング、管理職（イクボス）研修）
- ・ 介護のしおりは、介護に直面した社員が自分の頭を整理するために活用されているようである。
- ・ ケアマネ提出用リーフレットについては、社員向けのアンケートをとった際、担当ケアマネジャーから、このリーフレットのおかげで会社の制度がよくわかり、ケアプランが立てやすかったと言われたという声があった。より詳細なフォローアップは今後実施し

ていく予定である。

- ・ 介護休暇は近年取得が進んでいる。多くの職場に取得者が出てくることで、より取得への抵抗感が薄れてきているようである。有給であることと、時間単位で取得できることや、中抜けできること等が取得しやすさにつながっている。
- ・ 介護セミナーは、地方の作業所へも展開している。今年度は新型コロナウイルス感染予防のために対面での開催が難しくなったため、5月の連休中にオンラインで実施したところ、家族で視聴できて良かったという感想が寄せられた。2020年度は大型連休（お盆休み、年末年始休暇）に開催した。

#### （４）両立支援を行っていく上での課題

- ・ 認知症の家族を介護している社員への支援がもっとも困難であり、特に初期の場合、親の状況変化を受け止められず、精神的に負担を抱えてしまい、仕事どころではなくなる社員もいる。また、認知症が進行して頻繁に呼び出しを受ける場合があり、職場に迷惑をかけてしまっているのでは、と自分で自分を追い込んでしまう者もいる。
- ・ そうした社員に対して、現在は外部の介護相談窓口や介護者ネットワークを紹介するといった支援を行っているが、会社として制度で対応することには限界があると感じる。他の会社がどのように対応しているかを知りたい。
- ・ また、介護か看護かの区別が難しいケースの相談もある。たとえば障害をもつ子どもの介護など。介護状態を判断する基準を満たしていない場合は、通常の有給休暇やリバイバル休暇（有給休暇の積立）を利用してもらっている。
- ・ 介護休暇・休業を利用できるかどうか（要介護2程度をどう認識するか）についての判断も悩ましい場合がある。他の会社では、基準を厳しくしすぎて制度が利用しにくくなっているケースもあるようだ。企業ヒアリングで、そうした実態が把握できるとよいのではないか。

#### （５）ケアマネジャーに期待すること

- ・ 介護セミナーについて、現在は外部講師に依頼をしている。専門知識をもつケアマネジャーとの連携も今後検討していきたいが、企業から直接ケアマネジャーにアプローチすることは難しいため、仲介してくれる団体を挟んで紹介してもらうような仕組みがあるとよいかもしれない。
- ・ セミナーのテーマとしては、ケアマネジャーにどのような相談をするとよいか、といった話が聞けると良い。

## Ⅱ－４．家族介護者支援団体ヒアリング

### １．特定非営利活動法人海を越えるケアの手

#### ■基本情報

- 2002年に設立し、企業の人事担当者及び従業員(家族介護者)への支援を行っている。
- 海外赴任者に限らず、国内で遠距離介護をしている人を始め、幅広く家族介護者の支援を行っている。

#### ■仕事と介護の両立に関する支援内容

- 企業向けの介護セミナー等の開催、家族介護者の対応、入退院や介護保険の申請手続きの代行サービス、高齢者の見守りなどを行っている。
- 家族介護者からの相談は、メールや電話、企業向けの個別相談会の開催によって受け付けている。2019年度は約70回の個別相談会を開催した。メールや電話とあわせ、年間約500件の相談を、専門職チーム4名で受け付けている。相談内容は、介護保険制度のことなど、介護に関する基本的なことから認知症の対応、施設の探し方等多岐にわたる。
- 代行サービスや高齢者の見守りは、東京の専門職チーム4名の他、全国の登録スタッフ(いずれも公的資格の有資格者)が対応している。代行サービスや高齢者の見守りにおいては、就労に関する知識が必要になるわけではないため、団体として研修等は行っていない。

#### ■家族介護者から寄せられる相談内容

- ケアマネジャーとのコミュニケーションに関する相談が多い。電話でしか連絡を取れないなど、連絡の取りづらさに不安を感じている家族も多いようである。とりわけ遠距離介護では、ケアマネジャーと良好な関係を築くことが必須なので、コミュニケーションの課題を解決することは重要と考える。
- ケアマネジャーへの相談内容に迷っている、という相談も多い。特に、施設の探し方について相談してもよいのか迷っている家族が多いようである。ケアマネジャーが担当についたときに、ケアマネジャーの仕事の役割を伝えておくと、こうした悩みは生じにくいのではないか。
- 仕事との両立に悩み、介護離職を考えているという相談もある。概ね、ケアマネジャーとのコミュニケーション不足となっている場合と、職場の理解が得られないことが課題になっている場合に分かれる。介護のことを伝えやすいような職場の雰囲気を作り、上司や同僚に相談することも重要である。

#### ■ケアマネジャーの対応に関する課題、ケアマネジャーに求める支援

- 居宅介護支援事業所のケアマネジャーの中には、施設入居への相談対応に乗ってくれない人もいるようである。中立性の観点から民間施設の紹介が難しい、といった障壁があるのかもしれないが、公的な施設の紹介や、介護施設の制度の説明をすると、家族にとっては非常に助かるのではないかと感じる。
- ケアマネジャーは専門職としての知識は高いが、それを実践の場で活用できるかどうか、個人差があるように感じる。例えば、訪問介護サービスの生活援助サービスが利用できない場合に、状況に応じて自立支援の利用を提案し、生活援助サービスが使えるような柔軟な対応も必要と思う。
- 介護保険以外のインフォーマルなサービスの利用も重要と考えるが、なかなか利用が進んでいないと感じている。ケアマネジャーが、介護保険サービス以外のサービスもケアプランの中に取り入れれば、家族も助かると思う。

#### ■その他

- ケアマネジャーは非常に多忙であると理解して欲しい。仕事と介護を両立しているケースはケアマネジャーと家族が良好な関係にある場合が多い。家族からケアマネジャーに感謝の気持ちを伝えることが必要である。

- おじや、おばなど、介護休業制度の対象外の親族を介護している人からの相談はあるが、親を介護している人などと、相談内容に違いはない。

### (1) 基本情報（活動年数、支援対象、支援者数 /等）

- 2002年に設立した。活動年数は今年で18年になる。
- 支援対象は、企業の人事担当者及び従業員（家族介護者）である。
- 企業会員と個人会員があり、基本的には会員となっている企業の人事担当者、従業員への支援を行っているが、勤務先が企業会員となっていない場合に、個人会員として登録している人もいる。個人会員は海外赴任者が多く、100人程度である。
- 設立当初は、海外赴任者の支援を行うことを目的としていたが、設立から間もない段階で、海外赴任者に限らず、幅広く家族介護者の相談に対応するようになった。遠距離介護であれば、家族が海外にいても国内にいても大きな違いはない、と考えたためである。

### (2) 仕事と介護の両立に関する支援内容

- 主な支援内容は、①企業向けの支援（介護セミナー等）、②家族介護者への相談対応、③入退院や介護保険の申請手続き等の代行サービス、高齢者の見守りである。このうち、③代行サービスの利用者は海外赴任者の割合が非常に高い。

#### ①企業向けの支援（介護セミナー等）

- 企業に訪問して介護セミナーを開催している。
- また、企業の人事担当者からの相談を受けることもある。人事担当者からは、介護休業制度の適用条件に関する相談が多い。また、介護休業制度に関する社内向けのハンドブックを作成する企業が多く、アドバイスを求められることもある。

#### ②家族介護者への相談対応

- メールや電話、企業向けの個別相談会の開催を通じて、家族介護者からの相談に対応している。
- 2019年度、メールや電話での相談件数は約280件程度であった。また、企業向けの個別相談会は2019年度に70回程度開催し、1回あたり平均で3人程度からの相談があった。したがって、年間約500件程度の相談があった。
- 相談内容は、介護保険制度に関すること、認知症対応のこと、緊急入院後の対応方法のこと、退院後の入所施設の探し方が特に多い。「遠距離介護について教えてほしい」といった相談ではなく、より基本的なことについての相談が多数を占める。地域包括支援センターの探し方や役割から説明することも多い。
- 相談には、東京の専門職チーム4名（社会福祉士、ケアマネジャー、看護師など）で対応している。うち1名は専従、3名は兼務である。なお、東京の事務局にはこの他に10名程度のスタッフがいるが、相談対応をしているのは専門職チーム4名である。

#### ③代行サービス、高齢者の見守り

- 入退院や介護保険の申請手続きの代行サービスや、高齢者の見守りを行っている。なお、

提供しているサービスはあくまでも「家族ができないことを代わりに行う」という内容なので、ホームヘルプサービスなど、他のサービスと重複するものではない。

- ・ 例えば要介護者の在宅生活の状況やケアプランの内容を見て、担当のケアマネジャーと相談したり、見守り訪問を行い要介護者の様子を家族に報告したりするといった取組を行っている。
- ・ 対応体制について、関東圏については東京の専門職チームが対応し、関東圏以外については当団体に有償ボランティアとして登録しているスタッフが対応している。スタッフは公的資格の有資格者であり、全国で150名程度いる。スタッフ登録時に書類審査、メールなどによる質問を行っており、就労に関する知識が必要となるわけではないことから、当団体として就労支援に関する特別な研修は行っていない。
- ・ 公的資格を持っているため、スタッフが代行サービスなどに対応するときも、家族や病院に信用してもらいやすい。

### (3) 仕事と介護の両立において課題となっていること

#### ①介護者からの相談内容

- ・ 家族介護者からの相談の中には、ケアマネジャーとのコミュニケーションに課題を感じているというものが多い。居宅介護支援事業所の電話番号しか分からず、なかなか連絡が取れないといったケースや、ケアマネジャーと電話番号を交換できていないといったケースがあるので、連絡が取りやすくなると、家族の不安も解消されるのではないかと。特に遠距離介護では、ケアマネジャーと良好な関係を築くことが必須なので、コミュニケーションの課題を解消することは重要だと考える。
- ・ 家族介護者からの相談として、ケアマネジャーにこのようなことを聞いてよいのか悩んでいる、といったものも多い。特に、施設の探し方をケアマネジャーに尋ねてもよいのか、迷う人が多いようである。ケアマネジャーが担当についたときに、ケアマネジャーの仕事の内容、役割を伝えておくと、施設利用のことを相談しやすくなるのではないかと。
- ・ さらに、介護離職を考えているという相談もある。ケアマネジャーに仕事のことを相談できていない場合と、職場からの理解が得られない場合がある。職場からの理解が得られないということがないように、介護をしていることを上司や同僚に伝えることや、介護のことを伝えやすい職場の雰囲気作りをしていくことが必要と考える。
- ・ 介護離職を考えている家族介護者には、「離職しないように」とアドバイスをしている。急場をしのぐための対応方法を伝えて、何とか踏みとどまってもらっている。施設に入りたくないとする要介護者もいるが、家族介護者が仕事を辞めた後のリスクも伝えると、素直に受け入れてくれることも多い。

#### ②ケアマネジャーの対応に関する課題、ケアマネジャーに求める支援

- ・ 家族介護者からの相談を受けていると、「施設のことは、居宅介護支援事業所のケアマネジャーの業務とは関係ない」と考えているケアマネジャーが一定数いるように感じる。中立性という観点から、民間施設の紹介が難しいにしても、公的な施設の紹介や、制度

の説明があってもよいと感じる。現状では、家族自ら、独力で施設を探さなければいけないケースも多いようである。

- ・ ケアマネジャーが柔軟に対応してくれる場合と、そうでない場合があるようである。例えば、生活援助は同居家族がいると利用できないが、要介護者が調理や掃除に携わるのであれば、自立支援として同様のサービスを受けられる。こうしたことを、ケアマネジャーが知識として持っていたとしても、活用できていないケースがあるようだ。ケアマネジャーは専門職としての知識を持っていると思うので、実践の場でより柔軟に活用できるとよいのではないかと。また、若手のケアマネジャーについては知識がない場合もあると思うので、研修等を通じて周知していくことも重要だろう。
- ・ 前述の通り、ケアマネジャーとの連絡に不安を感じている家族も一定数いるので、対応が必要と考える。ただし、ケアマネジャーと家族の間の距離感も重要で、例えば家族に携帯の電話番号を教えて、24 時間対応しなければならなくなったらケアマネジャーの負担が大きくなってしまう。まずは家族が相談しやすい雰囲気を作ることを目指してもよいのではないかと。

### ③その他

- ・ シルバー人材センターの活用や、配食サービスなど、保険外サービス、インフォーマルなサービスの活用も重要と考える。一方で、そうしたサービスの活用が進んでいないと認識している。
- ・ ケアマネジャーが、介護保険サービスだけでなく介護保険以外のサービスを取り入れることも重要ではないかと。また、家族が利用を拒むようであれば、ケアプラン作成においてはインフォーマルなサービスも重要であるということを家族に伝え、納得してもらうことも必要だろう。
- ・ おじや、おばなど、介護休業制度の適用対象外の親族を介護している人からの相談はある。ただし、特に介護休業制度に関する相談はなく、親を介護している人との間で、相談内容の違いは見られない。
- ・ ケアマネジャーがすべての相談対応に乗ろうとしなくてもよいだろう。分からないことは、関係機関につなぐ形でも構わないと考える。
- ・ 仕事と介護の両立がうまくいっているのは、ケアマネジャーが柔軟な対応をしている場合に多く見られる。家族からも、ケアマネジャーに対して感謝の気持ちを伝えると、良好な関係につながるだろう。

## 2. NPO 法人となりのかいご

### ■基本情報

- 高齢者の虐待防止がミッション。特に、家族による虐待を防止することを目的としている。
- 具体的には、企業との顧問契約によるセミナーや労働者の個別相談、人事担当者に対する仕組みづくりの支援を行っている。

### ■仕事と介護の両立に関する支援内容

- 顧問契約を結んだ企業とは、人事労務やダイバーシティ担当者と定期的に打合せを行い、制度上の問題や社内の課題を聞き取っている。
- 最近多いのは、介護を理由としたテレワークを認めて良いか、という問合せ。この対応を取ることに對して、企業担当者が悩んでくれるということがよいことと考えている。

### ■ケアマネジャーの対応に関する課題、ケアマネジャーに求める支援

- ケアマネジャーの対応が十分でないときは、サービス調整のみで終わってしまっている。家族または本人の言葉のみで調整をしてしまっていると、不調に終わることが多い。
- 利用者や家族が言葉で言っていることと、本当に考えていることは異なる。ケアマネジャーは、言葉だけでなく本心を汲み取って対応する必要がある。
- 法人としては、自分が直接ケアプランをつくるわけにはいかないの、現場で対応しているケアマネジャーと一緒に取り組まないといけない。連携を大切に、ケアマネジャーの気持ちに寄り添うことを意識している。

### ■家族における課題

- ケアマネジャーに対して高圧的になるなど、家族からの言い方が悪いこともある。そのようなときは、家族ご自身の思いなのか、ご本人の思いなのかを分けて考えてください、と伝えるようにしている。
- 一方で、ケアマネジャーに遠慮しすぎてしまう家族もいる。ケアマネジャーは忙しそうだから、大変そうだから、ということで、要望を伝えていない。

### ■ロールプレイングの事例について

- 高圧的な態度の家族のケース、在宅勤務等で親との距離が近くなり、家族の不安が高まったケース、ダブルケアのケースなどを追加してはどうか。

### ■展開版カリキュラムに期待すること

- 家族に寄り添うことを求めるのであれば、まずはケアマネジャーの気持ちに寄り添った研修である必要がある。そうでないと、また役割が増えるのかという印象になる。ケアマネジメントがしやすくなるための内容である、ということを伝えられると良い。
- たくさんサービスや休暇を使えるようになることがよいという考え方や、家族が近くにいることがよいという考え方が背景にあると、適切な支援にはつながらない。そうした基本的な考え方についても伝えられると良い。

## (1) 基本情報（活動年数、支援対象、支援者数 /等）

- ・ 高齢者の虐待防止がミッション。特に、家族による虐待を防止することを目的としている。
- ・ 具体的には、企業との顧問契約によるセミナーや労働者の個別相談、人事担当者に対する仕組みづくりの支援を行っている。
- ・ これまではオフラインの取組が中心だったが、新型コロナウイルス感染防止対策の影響でオンラインの対応が増えてきた。
- ・ 従来は、支所が地方にある場合は出張してセミナーや相談会を行っていたが、2020年2月以降はオンラインでの活動が中心となっている。事業自体は落ち込むことなく支援が続けられている。
- ・ これまでは、地方の小さな営業所に重要な人材がいても支援が行えないということがあったが、オンラインを活用することで、そうしたところも支援ができるようになってきている。オンラインといっても悪いことばかりではないと感じている。
- ・ 一方、オンラインセミナーについては、聞いている人の表情が見えないため、不安な部分もある。アンケート結果をみると、これまでと変わらない反応であり、個別相談につながる方もいるので、一定の成果は得られていると思っている。

## (2) 仕事と介護の両立に関する支援内容

- ・ 顧問契約を結んだ企業とは、人事労務やダイバーシティ担当者と定期的に打合せを行い、制度上の問題や社内の課題を聞き取っている。
- ・ 最近多いのは、介護を理由としたテレワークを認めて良いか、という問合せ。この対応を取ることに對して、企業担当者が悩んでくれるということがよいことと考えている。
- ・ 多くの企業では、テレワークによる介護の危険性に気がつかず、そのまま認めている企業も多いのではないかと考えている。
- ・ 従業員の方からお話を聞く際は、実態把握が重要なので、本人の同意をいただいたうえで、ケアマネジャーに直接電話をしている。

## (3) 仕事と介護の両立において課題となっていること

### ①ケアマネジャーの対応に関する課題、ケアマネジャーに求める支援

- ・ ケアマネジャーとの関係がうまくいかないケースは、ケアマネジャー側の対応が十分でないケースと、家族側からの相談の仕方がよくないケースにわかれる。
- ・ ケアマネジャーの対応が十分でないときは、サービス調整のみで終わってしまっている。家族または本人の言葉のみで調整をしてしまっていると、不調に終わることが多い。
- ・ 利用者や家族が言葉で言っていることと、本当に考えていることは異なる。ケアマネジャーは、言葉だけでなく本心を汲み取って対応する必要がある。
- ・ 本人が「家にいたい」と言っていたり、家族が「父は自分が近くにいないとだめなんで

す」と言っていたりした場合、言葉通りに対応していると、家族はケアマネジャーが対応してくれない、となってしまう。ただ、ケアマネジャー側からすると家族の言うとおりにしているのに、ということになる。

- ・ 一方、絶対にケアマネジャーを踏み込ませたくないという家族もいる。そうしたとき、あえて「あなたの思いとお父さんの思いは異なるかもしれませんよね」と声をかけることもある。ただ、ケアマネジャーとしての立場だと、それで本人への支援が途絶えてしまうというリスクもある。非常に難しい。
- ・ 介護殺人の事例で、世間一般からみるとなぜ家族やケアマネジャーが対応しなかったのか、とみられてしまう。ただ、そうして抱え込まざるをえない家族関係になっているケースも確かにある。対岸の火として捉えるのではなく、自分たちにも起こりうる、として向き合う必要がある。
- ・ ある事件では、家族は、老いていく親に向き合いたくないので、姪に介護を任せていたのかもしれない。そうした思いは、決してめずらしいことではない。そうしたことにケアマネジャーが気づくことができないと、支援につながらない。
- ・ ただ、こうしたことはケアマネジャーだけで対応できることではない。危ないな、と思ったとき、ケアマネジャーも相談できる人がいない。また、最初は気づいていてもだんだん麻痺してくる、ということもあるかもしれない。
- ・ 法人としては、自分が直接ケアプランをつくるわけにはいかないのが、現場で対応しているケアマネジャーと一緒に取り組まないといけない。連携ということを大切にし、ケアマネジャーの気持ちに寄り添うことを意識している。
- ・ 常に意識しているのは、「怒らない」ということ。
- ・ もともと社会福祉法人で人事労務の業務をしており、ケアマネジャーの意欲を高めるための労働環境をどう整えるか、ということを考えていた。それが今役に立っている。
- ・ 相談対応については、自身は社会福祉士としてのスキルで対応している部分も多いので、ケアマネジャーが対応するのはバックグラウンドによっては大変かもしれない。
- ・ 看護師など医療系のバックグラウンドをもつケアマネジャーの場合、医療的ケアの対応は得意だが、認知症のケースの対応は難しいこともある。

## ②家族における課題

- ・ ケアマネジャーに対して高圧的になるなど、家族からの言い方が悪いこともある。そうした関係になってしまっていると、当然ケアマネジャーとうまくいかない。
- ・ そのようなときは、家族ご自身の思いなのか、ご本人の思いなのかを分けて考えてください、と伝えるようにしている。
- ・ そうしたケースは自分が正しい介護をやっていると思っているケースに多いが、そもそも、家族がやっている介護が間違っていることもある。すべてをやってあげることがいいわけではない。
- ・ 一方で、ケアマネジャーに遠慮しすぎてしまう家族もいる。ケアマネジャーは忙しそう

だから、大変そうだから、ということで、要望を伝えていない。

- ・ そもそもケアマネジャーに会ったことがない、という家族もいる。利用者本人が、子どもに迷惑をかけたくないからケアマネジャーに会わせてくれないなど。
- ・ そうしたときは、地域包括支援センターに連絡して、親が抱え込んでしまっているのに対応してほしい、と相談するようにと伝えている。

#### (4) 展開版カリキュラムにおけるロールプレイング事例について

##### ①高圧的な態度の家族のケース

- ・ 意に沿わないことがあるとすぐに怒ってしまう家族、というケースはどうか。
- ・ ケアマネジャー側からみると、非常に難しいケースだと感じてしまうが、見方を変えると、家族本人は、まじめに一生懸命介護をしようとしているからこそそうした態度につながっているともいえる。
- ・ 法人としては、こうしたケースに対応する場合、家族の話を聞き過ぎない、ということの方針としている。
- ・ 家族の思いと、本人の思いは違う、ということを前提とし、家族の声に直接対応するのではなく、本人の状態を改善することで、家族の信頼を得ることができる。
- ・ そうした解きほぐしができないと、家族がどんどん孤立してしまう。
- ・ 親としても、そうした子どもの姿をみるのは辛いのではないか、など、角度を変えて言葉かけを行っていくことが大切。
- ・ サービス調整だけで対応しようとすると、それは家族の感情にふたをしているだけなので、結果的にどこかで爆発してしまう。

##### ②在宅勤務等で親との距離が近くなり、家族の不安が高まったケース

- ・ 新型コロナウイルス感染防止対策で出勤停止・在宅勤務になり、親のところに行くと、普段気がつかなかった親の老いを見てしまい、無理に介入してしまうケースが増えている。
- ・ 親のペースで生活できていたところ、子どもが心配して介護をしすぎてしまうことで、自立を阻害してしまうという懸念がある。
- ・ このケースの問題は、子どもが親の老いを受け止められていないということ。子ども側に問題がある、ということを感じてもらうことが重要。
- ・ ただ、親が老いていく様子を見続けていて心配するな、というのも無理な話。そのため、家族に対しては、親と会う頻度を減らしてはどうか、とアドバイスしている。
- ・ よくあるのは、心配しすぎて親を呼び寄せたものの、家族とうまくいかないケース。妻とうまくいかず結果的に近隣のワンルームに閉じ込めることになっていることもある。
- ・ お母様はどう思っているのか聞いてみたらどうですか、と聞くと、聞いてしまうと田舎に帰りたいと言うので聞けない、という回答が返ってくる。
- ・ 家族の意志決定により、本人の権利侵害が起こってしまうことはよくないので、そうし

た視点は必要。

### ③ダブルケアのケース

- ・ 里帰り出産をして、育休をとってそのまま介護休業をとってしまうというケースが何件かある。
- ・ 具体的には、里帰りをして、母に育児を手伝ってもらっていたら、父が認知症であることがわかり、そのまま介護要員になってしまうというパターンが多い。
- ・ 育児休業と同様に、介護をするための休業として介護休業を利用してしまっているの、職場復帰が難しくなる。母には子育てを手伝ってもらっているの裏切れない、という思いもある。
- ・ そうしたとき、ケアマネジャーがこの家族の状況に気がつけるかが重要。
- ・ 先日あったケースでは、父が脳梗塞を起こし、要介護5になったケース。父が自宅に帰りたと言ったため、母が介護をしていたが、娘が心配し、子どもの保育園を休ませて、子どもと一緒に帰省をして介護していた。
- ・ このケースに対するアドバイスとしては、長期的にこの体制が続くのか、子どもへの影響はどうか、娘がいることで母が外部の介護サポートを使えなくなっているのでは、といったことを伝えた。
- ・ また、介護をしすぎることで父との関係性を悪いものにしてほしくない、ということ強く伝え、東京に戻ることに同意してもらえた。
- ・ このケースでは、ケアマネジャーは何でも言ってね、という暖かい態度だったが、かえって何を相談していいのかわからない、ということだった。ケアマネジャーも、心配をしているからこそその言葉かけだったとは思いますが、家族としては、自分の生活のことや子どものことを相談するのはハードルが高い。
- ・ 自分が相談にのる際は、できるだけ状況を引き出すようにしている。家族の言葉を聞くだけでは、本心は聞けない。
- ・ このケースでは、娘からケアマネジャーに伝えるべきことをアドバイスし、解決した。
- ・ 娘には、おそらく母はケアマネジャーにも遠慮して本音を話せていないだろうから、愚痴を聞いてあげて、その内容をケアマネジャーに伝えるように、とアドバイスした。

### (5) 展開版カリキュラムに期待すること

- ・ ケアマネジャーの学ぶ意欲の高さはすばらしいと感じる。そのモチベーションを良い方向に向けられるとよい。
- ・ 極端な言い方にもなるが、家族に寄り添うことを求めるのであれば、まずはケアマネジャーの気持ちに寄り添った研修である必要がある。そうでないと、また役割が増えるのか、という印象になる。
- ・ そうした対立を招くような内容ではなく、むしろ、ケアマネジメントがしやすくなるための内容である、ということをお伝えされると良い。
- ・ 家族の意志決定で、これまでケアマネジャーが積み重ねてきたことがちゃぶ台返しにな

ってしまうこともしばしば。そうしたことを防ぐために、家族を味方につけることが必要、という流れで話を展開できるとよいのではないか。

- ・ また、今後はケアマネジャー自身が親の介護をされていて、両立に悩んでいるというケースも増えてくる。そういう方々の気持ちを楽にしてあげられるような研修になるとよい。
- ・ たくさん介護サービスを使うこと、休暇を使えるようになることが仕事と介護の両立である、という考え方や、家族が近くにいることがいいことである、という考え方が背景にあると、適切な支援にはつながらなくなる。そうした基本的な考え方についても伝えられると良い。
- ・ 今は、プラスアルファとして切り出した研修になっているが、ケアマネジャーの法定研修の中に家族支援という項目があるので、その中に組み込んでいけるとよいのではないか。
- ・ サービス調整だけでも大変だとは思いますが、ケアマネジャーの役割はそれだけではない、ということに気がついてもらえる研修になるとよい。
- ・ この研修の内容は、ケアマネジャーの価値観の転換に近い部分もある。介護の社会化が進まなかった根底にある日本の家制度に対する価値観を変えていく必要がある。改めて、何が利用者支援になるか、ということを考え直すきっかけになるとよい。
- ・ セミナーの場合、オンラインだと、リアクションが見えないので、どのように伝わっているかが不安だった。それは今後も課題になるだろう。
- ・ 家族の気持ちがよい方向に調整されていくとよい。親のためなら何でもやってあげたい、という気持ちがむしろ親の行動を制限してしまったり、介護離職につながってしまうこともある。そうした思いが、良い方向に向かうような支援ができるとよい。
- ・ ケアマネジャーも、現場で利用者を支えたい、という思いからこの仕事に就いている方がほとんど。そうした思いを活かせるよう、またバーンアウトしないようにケアマネジャーを支えることも必要。

### 3. NPO 法人介護者サポートネットワークセンター・アラジン

#### ■基本情報

- 2001年11月に設立し、主に在宅介護者への支援を行っている。
- 地域で介護者が集まる場所を作り、そこをバックアップすることで、介護者が自立する支援を行っている。

#### ■仕事と介護の両立に関する支援内容

- 介護者支援として、相談事業、介護者の集まる場づくり、介護者のコミュニティづくり支援を行っている。
- 相談電話の件数は月10～20件程度で、リピーターが多い。
- 介護者の集まる場として、団体が主催する「介護者サロン」には、実母を介護する主にシングル娘が集まる「娘サロン」と、実母を介護する主にシングル息子が集まる「息子サロン」等がある。
- 介護者のコミュニティづくりを自治体からの受託事業として行っており、「介護者の会」の立ち上げを支援している。

#### ■シングルの介護者からの相談内容

- シングルの介護者には、仕事との両立がうまくいかなかったり、仕事に就けなかったりすることで、孤立している状況がある。そこで、就労支援センターを目指し、「ケアラーテラス」を立ち上げ、早め早めに情報を提供するようにしている。
- 特にシングル層にとって対して、介護の情報だけではなく、ソーシャルワーカーや不動産、葬儀の問題等、様々なステージにおいて必要な情報や、どこに相談すればいいかわからないような情報を提供するため、講師を招いて相談サロン・セミナーを開いている。

#### ■介護者が逃げ込む場所の必要性

- 介護者自身が物理的に介護から離れるために逃げ込む場所（シェルターという呼び方をしている）を開設。スタッフも常駐し、介護者の話を聞きながら一人の時間をもってもらえる場所となっている。

#### ■介護者の変化への対応

- 団体設立から約20年が経過する中で、電話相談では嫁からの相談がほとんどなくなり、娘の立場での相談と、男性の相談が非常に増えてきている。
- 相談者で多いのは一人っ子の介護者。親族と関係性が難しい場合や、親との関係性、仕事との両立についての相談が多い。

#### ■家族における課題

- 特に女性では親との関係に加え、おじ、おば等との関係性についての悩み（たまに訪問して口を出す等）が多い。介護のスタートのときに同じ土壌に乗り役割を持ってもらうことが望ましいが、突然介護が始まる場合だと難しい。

#### ■ケアマネジャーの対応に関する課題、ケアマネジャーに求める支援

- 介護者からは、介護に伴う様々な決断を後押ししてほしいという声を聞く。どのサービスを選ぶのか、ここで入院をしてもらった方が良いのだろうか、等。ケアマネジャーが介護者を後押しをする役割を担えるとうい。
- ケアマネジャーに関する相談内容として、定期モニタリングの時に来るだけ、というケアマネジャーもいるようである。地域資源の情報を持っているケアマネジャーと、そうでないケアマネジャーの違いは大きい。

#### ■ケアマネジャー向け研修に盛り込むべき内容

- リモート開催の場合、あらかじめ、仕事と介護の両立に関して、日々の仕事の中で困難だと思う点や、もう少しサポートがあれば対応できたことがあったか等、事前アンケートを取っておくと良いのではないかと。

## (1) 基本情報（活動年数、支援対象、支援者数 / 等）

- ・ 2001年11月に設立。2021年11月で20周年となる。
- ・ 地域に限定しているのではなく、中間支援団体にあたる。中心は東京都内だが、電話相談や訪問相談、リモートの相談なども行っており、全国から相談が寄せられる。
- ・ 支援対象は介護者であり、特に、自分が主に在宅介護している方である。年齢層は様々だが、40代～60代で、場合によっては70代の方もいる。
- ・ 直接的な相談は個別相談がメインだが、モットーとして、地域で介護者が集まるような場所を作り、そこをバックアップすることで、自立する支援を行っている。
- ・ スタッフは37、38人。配置している人数が多いのは杉並区からの受託による「ゆうゆう館」（地域交流の場）である。
- ・ 介護者支援のスタッフは15、16名。東京都内23区内に居住する方が中心。介護を経験した人、渦中の人から申し出があった場合、スタッフとして働いてもらう。また、サポーター養成講座を行っているが、その受講者をスタッフに招くこともある。

## (2) 仕事と介護の両立に関する支援内容

- ・ 介護者支援事業として、(1)相談事業、(2)介護者の集まる場づくり（介護者サロン）、(3)介護者のコミュニティづくり支援（「介護者の会」立ち上げ支援）を行っている。

### ①相談事業

- ・ 介護者のための相談電話「心のオアシス」と、介護者のための訪問相談「ケアフレンド」を行っている。
- ・ 相談電話は毎週木曜日 10:30～15:00 に、ボランティアと対応している。相談者の中には地域や名前を明かしたくない人もいるので、聞かないようにしている。リピーターが多い。件数は1日平均2、3件から4、5件であり、月にすると10～20件である。今年度（2020年度）は、新型コロナウイルス感染拡大を受け、介護者が外出できず、どこにも相談ができない状況もあり、平均1日7～8件に増えている。
- ・ 訪問相談は設立当初より行っているが、対応件数は年に数件である。将来的には自治体で制度や政策としてやってもらいたいという思いがあり、継続して行っている。

### ②介護者の集まる場づくり（「介護者サロン」の開催）

- ・ 介護者の集まる場として、団体が主催する「介護者サロン」には、実母を介護する主にシングルの娘が集まる「娘サロン」と、実母を介護する主にシングルの息子が集まる「息子サロン」等がある。
- ・ 2時間の開催で、人数は5、6人から、多いときには10人程度。サロンでは、時間をシェアする、個人情報はその場限りとする、様々な価値観があるので押し付けない、といったいくつかのルールを定めている。こうしたルールにより、介護者同士が安心して話し、互いに共感することができる。

### ③介護者のコミュニティづくり支援（「介護者の会」立ち上げ支援）

- ・ 介護者のコミュニティづくりを自治体からの受託事業として行っている。新宿区、杉並区、豊島区、港区等、東京都内の7市区町村で実施。
- ・ 昨年、中野区に一軒家を拠点「ケアラーテラス」を開設した。これまではシングルの介護者の居場所づくりを行ってきたが、「ケアラーテラス」が目指すところは就労支援センターである。3階建てで、3階にはシェアハウスを設け、2名（1名はケアラーOB、1名は介護が始まった方）が居住しながら対応している。1階は福祉用具の事業所になる予定で（新型コロナウイルス感染症の影響で開業が1年延期となっている）、3階に居住する方が、正社員として住み込みで就労した。2階は団体のセミナーやサロン、相談場所になる予定。
- ・ その他に企業向けにセミナー等の事業も行っているが、積極的にPRはしておらず、企業から要請があった際に受けている。
- ・ 企業向けセミナーを行う際は、例えば現役の介護者に動画出演してもらい、どのように介護が始まり、何につまずいたのか、といった等身大の話を紹介することも行っている。主に息子サロン、娘サロンに参加した人を対象に、依頼された企業の働き方となるべく似ている働き方の人に出演を依頼している。

## （3）仕事と介護の両立において課題となっていること

### ①シングルの介護者からの相談内容

- ・ これまで十数年にわたり、シングルの介護者の居場所づくりを行ってきたが、仕事との両立がうまくいかなかったり、仕事に就けなかったりすることで、孤立している状況があった。今はハローワークでも介護者向けの就労支援も検討しているようだが、介護の渦中にいた、あるいは介護が終わった人が就労のラインに乗ろうとしても、身体的にも精神的にもうまくいかない。
- ・ そこで、就労支援センターを目指し、「ケアラーテラス」を立ち上げた。早め早めに情報を入手してもらうことが大事だと考えているが、求職者にとって就労を支援するセンターや市役所に行くことはハードルが高い。そのため、駅に近い場所で、働きながら寄りやすい拠点として、中野新橋駅から徒歩2、3分の場所に開設した。
- ・ また月1回のセミナーと相談サロンを行っているが、特にシングル層にとって、介護の情報だけでは不十分である。ソーシャルワーカーや不動産、葬儀の問題等、様々なステージにおいて必要な情報や、どこに相談すればいいかわからないような情報を提供するとともに、信頼できる相談先を講師として招き、小さな相談サロンを開いている。

### ②介護者が逃げ込む場所の必要性

- ・ 介護者自身が物理的に介護から離れる必要があるため、介護者が逃げ込む場所（シェル

ターという呼び方をしている)として、泊まれる場所をつくった。スタッフも常駐しているので、介護者の話を聞きながら一人の時間を持ってもらう場所となっている。先日も介護から離れるためにホテルに泊まっている人の話を聞いたが、単に介護から離れるだけではなく、誰かに話を聞いてもらうことも重要だと考えている。

### ③介護者の変化への対応

- ・ 昔は60代以上の女性が介護を担っていることが実態だったが、今は高齢化も進み、家族も小さくなり、兄弟姉妹数が減ったことが介護に影響を及ぼしている。女性だけではなく、男性の介護者が3、4割となっている。
- ・ また介護者の若年化も進んでいる。老々介護もあるが、30代、40代の働く介護者だけでなく、ヤングケアラーが増加していると感じる。
- ・ 電話相談では、嫁からの相談(義母を介護する女性からの相談)がほとんどなくなっている。特に東京都内では働く女性が増えてきたこともあり、今や嫁が介護を担わなくなっている。その代わりに、実母を介護する娘の立場での相談と、男性の相談が非常に増えてきている。
- ・ 相談者で多いのは一人っ子の介護者。親族と関係性が難しい場合や、親との関係性、仕事との両立についての相談が多い。

### ④家族における課題

- ・ サロンにおいて介護者の悩みとして多いのは、特に女性では親との関係である。他の人に相談しづらい内容であり、同じ立場の人であるからこそ共感して話をするができる。
- ・ また介護スタッフなど周囲との関係性や、仕事との両立についての悩みも多い。
- ・ 周囲との関係性がこじれるポイントとして、思ったような協力が得られない場合がある。おじ、おば等が、要介護者のことを気にはなっているため、たまに訪問したときに口を出してしまうケース等。日頃メインで介護を担っていると、何を言っているんだと思い、関係性が悪くなってしまう。介護のスタートのときに同じ土壌に乗り役割を持ってもらうことが望ましいが、突然介護が始まる場合だと難しい。
- ・ 息子サロンは、熱心な介護をしている人が集まっており、介護のノウハウやエピソード、日常的な困りごとを談笑する機会になっている。

### ⑤ケアマネジャーの対応に関する課題、ケアマネジャーに求める支援

- ・ 仕事があることで、気持ちの切り替えができたり、経済的な効果を得ることができる。介護に関する情報さえうまく取れば、介護離職をしないように考えることができる。
- ・ 介護者からは、介護に伴う様々な決断を後押ししてほしいという声を聞く。どのサービスを選ぶのか、ここで入院をしてもらった方が良いのだろうか、等。ケアマネジャーはついているが、最終的には自分で決断しなければならない。ふっと背中を押してくれるような仲間がいると良いだろう。
- ・ また、ケアマネジャーが後押しをする役割を担えるとよい。ケアマネジャーとの相性が

重要なので、相性が合わなかったらケアマネジャーを交替できることを伝えるところから始めなければいけない。

- ・ ケアマネジャーに関する相談内容として、定期モニタリングの時に来るだけ、というケアマネジャーもいるようだ。ショートステイを探してくれないといった相談もある。地域資源の情報を持っているケアマネジャーと、そうでないケアマネジャーの違いは大きい。

#### (4) ケアマネジャー向け研修に盛り込むべき内容

- ・ リモート開催の場合、日ごろどのような地域で、どのような活動をしているかを理解するのが難しい。あらかじめ、仕事と介護の両立に関して、日々の仕事の中で困難だと思う点や、もう少しサポートがあれば対応できたことがあったか等、事前アンケートを取っておくと良いのではないか。
- ・ 参加者のスタンスやモチベーションが分かり、話をする側やアドバイスをする側もポイントが絞りやすくなるだろう。

## Ⅲ. ケアマネジャーヒアリング

### Ⅲ－１. 実施概要

#### 1. 調査目的

家族介護者が就労している要介護者（遠距離介護を含む）を担当しているケアマネジャーに対し、以下の点を把握することを目的に、ケアマネジャーを対象としたヒアリングを実施する。

- 家族介護者が働いている場合にケアマネジャーとして支援する際のポイントや課題の把握
- 育児・介護休業法やその他両立支援に関わる企業の取組、就労している家族介護者の実態等について、どのようなことを知りたいと思っているかの把握

また、上記について把握した結果は、ケアマネジャー研修用カリキュラムの作成に活用する。

#### 2. 調査対象

ケアマネジャー共通の課題や研修用カリキュラムのアイデア等についてご意見をいただくことを目的として、家族介護者が就労している要介護者等を支援した経験のあるケアマネジャー3名へヒアリングを実施した。対象のケアマネジャーは、委員よりご推薦いただいた。

実施日	ケアマネジャー ※（）内はケアマネジャーとしての所属先
2020年8月10日（月）	A氏（居宅介護支援事業所）
2020年8月20日（木）	B氏（元地域包括支援センター勤務）
2020年8月25日（火）	C氏（居宅介護支援事業所）

#### 3. 調査実施方法

Web会議システム等により実施。

#### 4. 実施時期

2020年8月

## 5. ヒアリング項目

1. 基本情報（年齢、勤続年数、職種 等）
2. 家族介護者が就労している場合の支援課題、ニーズ
3. 対応に関する留意点
4. 家族介護者と信頼関係を築くためのポイント
5. 家族介護者が就労している場合のケアプラン作成の工夫
6. 家族が就労している場合の在宅継続と施設入所の実態や課題
7. 家族が働いている場合の、疾病や要介護度等の要介護者の状態別の対応ポイント
8. 新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、長期的に懸念されること、配慮が必要なこと
9. 研修カリキュラムへのご意見

## Ⅲ－２． ケアマネジャーヒアリング結果

### １． ケアマネジャー A

ヒアリング対象者	居宅介護支援事業所勤務。主任介護支援専門員（ケアマネジャーとしての勤続年数は 17 年）
----------	--

#### ○対応に関する留意点

- 高齢者の介護は、家族の生活状況にも影響するため、本人の生活歴を聞く中で、家族の話も一緒に伺うことを意識している。ただし、いきなり家族本人のことを聞いてしまうとかえって不信に思われるため、家族のこともさりげなく伺う。初動のアセスメントに時間をかけて、訴えたいことを聞くようにしている。
- 高齢者や家族と話す際は、ケアマネジャーとしての専門性を表に出すよりも、隠す方が多い。ケアマネジャーの方が上のような関係性になってしまうと、言いたいことも言えなくなってしまう。
- 担当しているケースでは、家族が会社の両立支援制度を十分活用できない方が多い。勤務先から明確に「これ以上休まれると困る」と言われたケースもある。そのため、どうしても家族でなければできないという内容でなければ、基本は介護保険サービス等でカバーすることを考える。
- 在宅介護については、家族介護者が自身の生活・仕事を組み立てられるようにしておく必要がある。家族に余裕がなくなると、在宅を継続することが難しくなるため、あまり負担をかけないように考えている。

#### ○新型コロナウイルス感染症の影響により、長期的に懸念されること、配慮が必要なこと

- 感染拡大防止のため、2～3ヶ月間、自宅訪問を控えていた。担当している全員に毎週電話していた。今後はオンラインでの対応も検討しているが、現時点では活用していない。また、こうした状況の中でも、担当ケアマネジャーが特にフォローを行っていないというケースも見聞きする。

#### ○研修カリキュラムへのご意見

- 参加者（ケアマネジャー）本人に課題意識をつくることが重要であるように思う。ケアマネジャー自身が忙しい人が多いので、自分自身に置き換えた研修も効果的と考えられる。ケアマネジャーとして働きながら、介護者としてできることは何かを考える。そうすることで、家族の大変さが考えられるようになると思うので、そのような当事者意識をもった研修にできるとよい。
- 家族とのコミュニケーション、関係性の構築がうまくいかなかった事例を紹介することも考えられる。家族介護者の意識、実際の声を紹介することもその一つになるかもしれない。
- 「両立支援」は、法律や会社の両立支援制度をできるだけ活用して、家族が介護に参加するというのではない。そうした視点が、ケアマネジャーにきちんとあるかどうかの大事。制度を理解したことで、家族に制度の利用をこり押ししてしまうケースが増えないか。制度があっても活用できない事情があり得ると思って紹介できるかがポイントになるため、その点を共通理解ができるような研修が必要である。

## (1) プロフィール（勤続年数、職種 等）

- ・ ケアマネジャーとしての勤務経験年数は約 17 年。主任介護支援専門員としては、約 12 年勤務している。
- ・ ケアマネジャーを対象とした研修講師やイベントも主催している。

## (2) 家族介護者が就労している場合の支援課題、ニーズ

### ①働きながら介護する場合に家族介護者が抱える課題、困難

- ・ 働きながら介護をしている家族介護者の傾向について、現在勤務している事業所の地域は比較的所得階層が高い世帯で、介護者との同居及び働きながらある程度介護に関わっている世帯が多い。所得が低い地域では、家族は働いていても経済的にも厳しく、介護に携わる余裕がない状況の人が多く印象である。

## (3) 対応に関する留意点

### ①最初の相談について

- ・ 以前に比べて地域包括支援センターの認知度が上がり、地域包括支援センターを経由してくるケースが増えている。そのため、最初の相談の際に、家族が事前に介護保険の説明を受けていたり、ある程度準備ができていると感じる。
- ・ 高齢者の介護は、家族の生活状況にも影響するため、本人の生活歴を聞く中で、家族の話も一緒に伺うことを意識している。家族の状況をみないと、続けていける介護にならないからである。ただし、いきなり家族本人のことを聞いてしまうとかえって不信に思われるため、家族のこともさりげなく伺う。少しずつ距離を詰めていく。初動のアセスメントに時間をかけて、訴えたいことを聞くようにしている。

## (4) 家族介護者と信頼関係を築くためのポイント

- ・ 高齢者や家族と話す際は、ケアマネジャーとしての専門性を表に出すよりも、専門性を隠す方が多い。いかに「普通のおじさん」になるか。ケアマネジャーの方が上のような関係性になってしまうと、言いたいことも言えなくなってしまう。
- ・ 家族が働いている場合、担当者会議をなるべく家族の休みの日に合わせて行うようにしている。家族との連絡方法はメールが増えてきたが、やはり対面・電話が多い。
- ・ ケアマネジャーが家族と顔を合わせることはとても大切だと考える。家族も気持ちのおさまりどころができることで、少しずつ関係性が深まっていく。

## (5) 家族介護者が就労している場合のケアプラン作成の工夫

- ・ 担当しているケースでは、家族が会社の両立支援制度を十分活用できない方が多い。家族は勤務先に介護していることを言っているが、明確に「これ以上休まれると困る」と言われたケースもある。そうした家族の場合、ケアマネジャーから家族へ相談事、お願い事をした際に、仕事を休むのが大変だというリアクションがある。

- ・ そのため、どうしても家族でなければできないという内容でなければ、基本は介護保険サービス等でカバーすることを考える。例えば、高齢者本人に契約能力がなく、何らかのサービスを利用する場合は契約の場に家族の同席が求められる。通院についても、家族でなければ対応できない場合もある。
- ・ 介護と仕事の両立のしやすさは、勤務先の立場にもよる。最近では、未婚の女性も増え、生計の中心者として働いている方が増えている。保育士さんや営業職など、急な休みが難しいことも多いため、事前に予定を確認することが必要である。男性の場合は管理職であることも多く、仕事を抜けることができず、両立が困難な場合もある（過去に離職しているケースもある）。今月の予定を早めに確認する作業が必要になってくる。
- ・ また、配偶者がいたとしても、主たる介護の担当者に負担をかけすぎると、家族関係が壊れてしまうことが懸念される。

#### （6）家族が就労している場合の在宅継続と施設入所の実態や課題

- ・ 在宅介護については、家族介護者が自身の生活・仕事を組み立てられるようにしておく必要がある。家族に余裕がなくなると、在宅を継続することが難しくなるため、あまり負担をかけないようにと考えている。
- ・ 在宅介護の場合、がんばりすぎてしまう人ほどストレスフルになってしまう。そうした家族がいたら、愚痴を含め、家族の話聞くことに多くの時間を割いている。具体的なアドバイスを求めているというより、ただ話を聞いてもらいたいという人もいるため、傾聴を心掛ける。介護の大変さは、家族にしかわからないこともある。
- ・ 家族から話を聞く機会は、月1回の訪問時であれば、困難な状態にある家族から直接電話がくることもある。訪問時には、家族になるべくいてもらうようにしている。

#### （7）家族が働いている場合の、疾病や要介護度等の要介護者の状態別の対応ポイント（特に認知症の場合）

- ・ 認知症の場合、介護保険サービスだけで支えることは難しく、地域の見守り体制が重要になるが、自治会の加入率も下がっている中で、そうしたつながりがない人が増えている。家族だけで認知症高齢者を介護するのはほぼ無理だと思う。
- ・ 認知症高齢者の家族が働いている場合、カメラで見守りを行っている場合もある。家族と合意が取れるのであれば、そうしたテクノロジーを活用していくことも1つの方法であろう。
- ・ 認知症では介護度もそれほど高くなく、施設入所が難しいこともある。介護保険制度の利用限度額もさほど高くないため、場合によっては自己負担がかなり大きくなってしまふ。対応の方法もケースバイケースで、家族、本人、地域の力などにより、どれだけ自宅にいられるかも変わってくる。
- ・ 早い段階から家族が相談できる仕組みがあるかが重要になる。その点では、ケアマネジャーが現役世代の方と話す機会やつながりがあるとよい。

## (8) 新型コロナウイルス感染症の影響により、長期的に懸念されること、配慮が必要なこと

### ①自粛生活や家族の働き方の変化による介護負担の変化の状況

- ・ 新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、2～3ヶ月間、自宅訪問を控えないといけなかった。その代わり、担当している全員に毎週電話していた。今後はオンラインでの対応も検討しているが、現時点では活用していない。また、こうした状況の中でも、担当ケアマネジャーが特にフォローを行っていないというケースも見聞きする。
- ・ 家族が在宅勤務に移行すると、かえってストレスが増大するため、家族に対するケアが必要である。高齢者本人ができることが少なくなってしまうこともあり、家族がずっと一緒にいるのがいいのか、難しい。家族関係が良くても、ずっと一緒にいることでぶつかってしまうことも出てくる。
- ・ また、家族が在宅の場合、利用できない介護保険サービスもある。受け持っているケースで実際にサービスの利用が変更された事例はないが、他の事業所ではあると聞いている。その場合は家族が在宅勤務で仕事をしながら、利用できないサービス分家族の負担が増えている。ケアマネジャーの中には、そうした状況を防ぐためにうやむやにしている場合もあるのではないか。
- ・ 家族が在宅勤務ができない場合、介護者の中に濃厚接触者がいるのではという不安もあり、精神的な負担は生じている。

## (9) 研修カリキュラムへのご意見

- ・ ケアマネジャーについては現状でも研修が多い印象がある。強制されるのではなく、自主的に学ばないといけない。そのためには参加者本人に課題意識をつくることが重要であるように思う。その仕掛けを入れることができれば、事例検討を入れても効果的だと思う。
- ・ ケアマネジャー自身が忙しく働いている人が多いので、自分自身に置き換えた研修も効果的と考えられる。自分のライフスタイルの中で、ケアマネジャーとして働きながら、介護者としてできることは何かを考える。
- ・ 事例検討をすることに慣れてしまっており、ケアマネジャー自身が事例検討でわかったふりになってしまうことも多い。知識だけでなく、いかに相手の立場になって考えられるか。自分に置き換えることで、家族の大変さが考えられるようになると思うので、そのような当事者意識をもった研修にできるとよい。
- ・ 家族とのコミュニケーション、関係性の構築がうまくいかなかった事例を紹介することも考えられる。家族介護者の意識、実際の声を紹介することもその一つになるかもしれない。
- ・ 「両立支援」は、法律や会社の両立支援制度をできるだけ活用して、家族が介護に参加するというのではない。そうした視点が、ケアマネジャーにきちんとあるかどうか

大事。育児・介護休業法について知ることは大事だが、ケアマネジャー自身が企業の中で働くということを想像できないことも多い。両立支援制度を理解したことで、家族に制度の利用をゴリ押ししてしまうケースが増えないか。家族にしてみると、制度を活用できない事情がある、ということが起こりうる。そういうことがあり得ると思って紹介できるかどうかポイントになるため、その点を共通理解ができるような研修が必要である。

- ・ ケアマネジャー同士の交流や相互の学びの可能性について、実際につながりが多いケアマネジャーの方がバーンアウトも防げる。ピアカウンセリングという方法もあるだろう。

## 2. ケアマネジャーB

ヒアリング対象者	元地域包括支援センター勤務（ケアマネジャーとしての勤続年数は13年）。現在は、市町村・地域包括支援センターを対象とした相談機関に勤務
----------	--

### ○家族介護者が就労している場合の支援課題、ニーズ

- どのように介護をすればよいか・時間を割けばよいかわからないと考える家族介護者は多い。高齢者も遠慮して自身の要望を伝えない場合があり、ニーズと介護のミスマッチが起きる。
- 家族介護者が、ケアマネジャーを相談先として認識するまでの間、一人で抱え込んでしまうことで危機的状態に陥るリスクがある。

### ○対応に関する留意点

- 相談者の話を十分聞く前に介護保険制度の概要を説明してしまうと、「高齢者を支える介護の体制をいかに作るか」という観点から、「介護保険サービスをいかに利用するか」という観点到趣旨が移ってしまう。ニーズのミスマッチを防ぐために、最初の15分は傾聴することが重要である。
- ケアプラン作成時には、自分の発言が高齢者側に立ったものなのか、家族に配慮したものなのかを意識することが重要である。家族が目の前にいる場合は、家族側の立場に立った言葉を選びながら、「家族にどういった負担があるか」「休みの日に介護ができる状態か」等を伺うようにしている。家族の生活が成り立たなければ、高齢者本人の介護も成立しないだろう。
- 高齢者本人には「聞こえていないだろう」と思っても、自宅で本人を抜きにして面談すること自体が高齢者が気にする場合もある。本人は自宅で、家族は事務所で聞き取りをする等の配慮をすることで、本音の部分を知ることができる。
- 家族への「介入のバランス」を考える際に、それが情報収集として行われているのか、家族への関わり方・立ち位置の問題なのか、自身の価値観の問題なのかを切り分けて考える必要がある。

### ○新型コロナウイルス感染症の影響により、長期的に懸念されること、配慮が必要なこと

- 在宅勤務と介護を両方担うことは不可能に近い。「家族が、家族の人生を生きる」という視点から、介護責任を家族に押し付けないようにしなければならない。

### ○研修カリキュラムへのご意見

- ケアマネジャー同士の学びによって気づきを得るために、グループワークを行うのがよいだろう。その際、「私だったらこのように見える」という提案を参加者が互いにしていくことが必要である。
- 研修の講師は、ファシリテーターとしての役割が重要である。

### (1) プロフィール（勤続年数、職種 等）

- ・ ケアマネジャーとしての勤務経験年数は13年間。在宅介護支援センターに2年（居宅介護支援事業所併設）、地域包括支援センターに、主任介護支援専門員として11年在籍していた。現在は、市町村・地域包括支援センターを対象とした相談機関に勤務。
- ・ ケアマネジャーを対象とした研修講師等も行っている。

### (2) 家族介護者が就労している場合の支援課題、ニーズ

#### ①働きながら介護する場合に家族介護者が抱える課題、困難

- ・ 高齢者の要介護状態が日々変化していくために、急速な変化が生じた場合、「どのように介護をすればよいか・時間を割けばよいかかわからない」という課題がある。高齢者本人も、「何を手伝って欲しい」という訴えが多く出てくる場合と、「手間をかけたくない、手伝わなくても大丈夫」と遠慮する場合もある。家族が行う介護と高齢者のニーズのマッチングが課題である。
- ・ 専門家を通じてでないで、認知機能低下に伴う要介護状態が生じた場合や、介護体制を整える際のスピード、介護期間の継続といった見通しが立たないため、家族の精神的な負担も増える。他者にSOSを出す習慣がないと一人で抱え込んでしまう。また、地域包括支援センターやケアマネジャーを相談先と認識するまでに時間がかかる。その間が危機的状況に陥るリスクがある。
- ・ 家族介護者が抱える不安や恐怖について、就労している方とそうでない方でリスクマネジメントの方法が異なる。就労経験がある方は、業務でリスクマネジメントの経験があることが多く、家族介護をリスクとして捉え極端な選択をしがち傾向にある。高齢者本人の立場に立った介護選択ができていないのか、疑問に感じることがある。

### (3) 対応に関する留意点

#### ①最初の相談について

- ・ 居宅介護支援事業所と地域包括支援センターでは、受ける相談に違いがある。前者は、要介護認定が出た後の相談となるため、「どういった介護が必要か」「一日、週単位で必要となる介護は何か」等、ニーズが明らかな状態で相談に結びつくケースが多い。その中でケアマネジャーが情報収集に当たるため、高齢者本人・家族ともに相談に必要な情報を出す体制が整っている。一方、後者では、何を相談したらよいか分からないという状況が多く、アウトリーチ・介入的に相談支援を行っている。病院、民生委員、知人等から紹介を受けて相談までたどり着いていることが多く、高齢者本人・家族ともに相談を受ける体制ができていない、すなわち情報が整理されていない状態である。

### (4) 家族介護者と信頼関係を築くためのポイント

- ・ 地域包括支援センターで総合相談時は、家族も相談対象者（当事者）であるという意識で支援を行うことに配慮していた。支援者の中には、「自分は相談者の主訴を聞くこと

ができていいる」と自己認識している者も多いが、傾聴ができる支援者は多くない。まず15分程度、相談者が話すまを聞くことが重要である。

- ・ 先に要求が来てしまう相談者に対して、話を聞く前に介護保険制度の制度説明に入ってしまう、その後トラブルになりやすいケースが多くみられた。介護保険制度自体が難しいために、混乱している状態の家族に制度説明を始めると、1から10まで説明しなければならぬ。特に就労歴がある場合は制度の概要を聞きたくなくなってしまうため、「高齢者を支える介護の体制をいかに作るか」という点から、「介護保険サービスをいかに利用するか」に趣旨が移ってしまい、ミスマッチが起きやすい。
- ・ ケアマネジャーという職業の性質上、何らかのサービスを組む計画を作らないと相談に対応したことになるという先入観があるように思う。ケアマネジャーは、一定のサービスの中からケアプランを作成する裁量があるが、サービスを使うことを決めることが達成感につながってしまっているのではないか。
- ・ ケアマネジャーが家族に「介入」していくバランスについて、情報収集段階のことなのか、支援方針を決定する際の関わり方・立ち位置のことをいうのか、ケアマネジャー自身の「価値観」を指すのかによって、大きく異なる。
  - 「情報収集」については、家族の経済状況や、介護ができる時間帯・関係性、その他の家族の状況を聴取することは、質問する根拠を明らかにすれば、「高齢者を支えていくための情報収集」と定義できる。実際に年金・預貯金等の状況を細かく聞くことが、サービス選択の選択肢にも影響する。根拠が明らかであれば、それは介入ではなく、適切な情報収集となる。
  - ケアマネジャーが家族側に立ちすぎているのか・高齢者側に立ちすぎているのか、等のケアマネジャーの「立ち位置」については、居宅介護支援事業所内で明確化することが必要である。ケアマネジャーが一人で判断することは難しいため事業所内で振り返りを行い、そのケースにおいて適切な高齢者支援、家族支援ができていいるか、チェックできるようなリストも有用である。無自覚に行ってしまうことが課題である。
  - 「価値観」については、ケアマネジャー自身の価値観や体験をケアマネジメントに持ち込んでしまうケアマネジャーも多い。例えば自身に介護経験があると、自分の経験を語ってしまったり、自分の考えを押し付けてしまう場合もある。

## (5) 家族介護者が就労している場合のケアプラン作成の工夫

- ・ ケアプラン作成の際に注意していることは、自分の発言が高齢者側の立場に立ったものなのか、家族に配慮したものなのかを意識することである。高齢者が目の前にいる場合は高齢者側に立った言葉を選ぶが、家族が目の前にいる場合は、家族側の立場に立った言葉を選びながら、「家族にどういった負担があるか」「休みの日に介護ができる状態か」等を伺うようにしている。家族の生活が成り立たなければ、高齢者本人の介護も成立しないだろう。現行の研修では、ケアプランの作成にあたって家族介護の参加を促す意識付けをするものが多いが、それは家族側の視点とは言えないだろう。
- ・ 訪問系のサービスに関しては、家族が家にいる場合に制約があるため、サービス提供が

難しいこともある。その場合は通所系のサービスを使う等、本人が送りたい生活になっているかといった視点から、週単位の計画を作成できるとよい。

- ・ 家族アセスメントの取り方自体に配慮が必要である。高齢者が目の前にいるのに家族アセスメントをするのは難しいため、高齢者本人とは別に家族への聞き取りを行うよう配慮していた。その際、自宅の中で「高齢者には聞こえていないだろう」と考えられる場所で相談を行うことを高齢者が気にする場合もあるため、本人面接は自宅、家族面接は事務所等で行う等の配慮を行っていた。「家族はサービスを利用したいと考えているが、本人が使いたがらない」といった事情や、仕事の疲労感や介護のストレスを話せる環境を用意する事も必要である。それによって、家族のエンパワメントをするべきか、レスパイトをとるべきか、等の評価がしやすくなる。

## (6) 家族が就労している場合の在宅継続と施設入所の実態や課題

- ・ 家族の担う介護がルーティン化している場合に、「担っている介護が負担になった」という介護者の都合で施設入所を選ぶことが多い。毎週決まった時間にゴミ出し・買い物・掃除をする等、高齢者ができていない家事をすることが自分の仕事だと思っている家族が多い。
- ・ また、高齢者本人がヘルパーを拒んでいる場合、やむを得ず施設入所を選択してもらうように促していくよう、家族からケアマネジャーに協力を依頼されることもある。
- ・ 家庭の中で生じる介護の役割分担は高齢者本人と家族で決めることが多く、第三者が整理をしていく難しさを感じる。その中で、在宅ではなく施設を選択する場合、施設に入ることで、高齢者側の不自由は生じるが、今よりも家族側に安心が生じることを理由に施設入所に至ることが多い。

## (7) 家族が働いている場合の、疾病や要介護度等の要介護者の状態別の対応ポイント（特に認知症の場合）

- ・ 認知症に限ると、通所系のサービスの組み合わせが重要になってくる。認知症の程度にもよるが、「何のためにデイサービスに行くか」という高齢者側の動機付けをすることが重要である。認知症対応型デイサービスに早期から入所して、脳の機能を活性化する等、様々な方法に取り組んでいる事業所もあれば、口腔機能、栄養面に取り組んでいる認知症介護も増えている。
- ・ 家族介護者支援としてこれまで介護者サロン等の取組を行ってきたが、なかなか、認知症介護の大変さを家族会や家族カフェで吐露されることは少ない。個別に話を聞いたり、SNS やネット上での支援等、個別性が表面化されずに介護体験を共有できるとよいのではないか。介護の相談や愚痴を共有できる人間関係が構築できていないため、介護体験を共有できる取組が重要になる。または各企業で、会社の風土にあったサロンや共有・相談の場があるとよいのではないか。
- ・ 実際に話してみると、「親を殺してしまいたいと思った経験」について首を縦に振る人

が多い。そうした、通常言葉にできないような感情について吐露できる安全な環境を作っていく必要がある。

## (8) 新型コロナウイルス感染症の影響により、長期的に懸念されること、配慮が必要なこと

### ①自粛生活や家族の働き方の変化による介護負担の変化の状況

- ・ 本事業の研修では、家族が在宅勤務をする中で、仕事と介護を両方担うことは不可能だという点を伝えた方がよい。仕事は仕事、介護は介護の時間として設定し、その上で日常生活の中でそれぞれの時間を全て組み立てられるのかという点を現実的に考えていかなければならない。
- ・ 「ヘルパーがいない時間帯を家族が担う」というスケジュールの組み方も、在宅勤務をしている場合に可能なのかについては疑問が残る。高齢者のスケジュール+家族のスケジュールを合わせてみていくことが重要。家族に責任を押し付けないことがケアマネジメントの中では重要になってくる。
- ・ 家族自身もコロナ禍で経済的不安を抱えていたり、在宅勤務によって仕事のストレスを家に持ち込みやすくなっている。ケアマネジャーがそれぞれの生活を認識し、「家族が、家族の人生を生きる」という視点から、家族に介護動機がある部分について支えることが重要である。

## (9) 研修カリキュラムへのご意見

- ・ テーマとしては、例えば「家族介護に関する両立支援」というテーマであれば介護者支援を視点を置きながら、高齢者が抱える課題を検討するといった研修がありうる。または、育児・介護休業法の各種制度の説明や、家族システムの視点から、キーパーソンだけではなく他の家族がどのような影響を及ぼしているのかを考えて家族を読み解いていく研修等もありうる。これは事例検討の中で学ぶとよいだろう。
- ・ 支援困難事例となりやすいのは不適切介護、高齢者虐待であろう。地域包括支援センターが予防的に地域で研修していることが多い。法定研修では家族ありきの介護が前提になっている一方で、任意研修では高齢者の尊厳を守ること、家族の権利と高齢者の権利の衝突が起きている中で高齢者の権利をどう担保していくか、等が問題になっている。
- ・ 「家族が介護を担うべき」という考えを押し付けてしまっているケアマネジャーや介護事業者は多いのではないか。
- ・ ケアマネジャー自身が気づきを得るために、グループワークを行うのがよいだろう。ホワイトボードに家族図を書いた上で高齢者本人と家族の情報を入れこんでいき、情報が偏っていないかを確認していくワークを行っている。あくまでケアマネジャーの考え方を否定するのではなく、「私だったらこのように見える」という提案を互いにしていくのがよい。

- ・ Web 形式の研修については、グループスーパービジョンを実施したことがある。事前の事例提出をし、それを配信をした上で参加者は事前に一読しておき、Web 研修中に事例プレゼンテーションを行い、課題の明確化を行った。
- ・ 講師の力量は、ファシリテーション力が重要になる。参加者の会話の促進をしていくために講師向けの教育がないまま、講師にファシリテーターを担ってもらう法定研修が多い。経験豊富なケアマネジャーが、事例について一人称で語っていくことが重要である。

### 3. ケアマネジャーC

ヒアリング対象者	居宅介護支援事業所経営（ケアマネジャーとしての勤続年数は9年）
----------	---------------------------------

#### ○家族介護者が就労している場合の支援課題、ニーズ

- 山梨県では、農業、観光業に従事する方・非正規雇用者・低所得層が多い。業種や経済的状況によって家族介護者が抱える課題は一概ではない。
- 遠距離介護の場合、ケアマネジャーとの連絡によって、高齢者本人の様子がある程度共有できる反面、家族が高齢者本人のもとに来る機会が減り、本人が不安定になる場合がある。家族が担う部分（精神的なつながり、判断・指示の役割等）をケアマネジャーが代替しすぎないようにする必要がある。

#### ○対応に関する留意点

- 面談の場に看護師や医師が同席している場合、専門用語が飛び交い、利用者が置いていかれやすい。その場合は、適宜通訳やフォローをして利用者が話を理解できるよう心がけている。
- 「家族が主人公になってもらい、家族が満足する形で親の介護を達成することを支援する」という点を支援にあたっての基本的な考えにしている。子どもは親を介護するのが当然という意識が強い地域だからこそ、できるだけ家族が介護に意欲的に関われる・「やりたい」と思ってもらえるような対人援助を行っている。
- 家族が後悔・罪悪感を抱えることもあるため、施設入所については慎重に判断する必要がある。罪悪感を抱えている家族に対しては、「あなたの決断は間違っていない」という声かけを丁寧に行う。
- 認知症介護の場合は、家族を勇気づける言葉を多く使う（「徘徊」ではなく「散歩」という表現等）。家族介護者が仕事をしていることに肯定感を持てるように、配慮することが重要である。

#### ○新型コロナウイルス感染症の影響により、長期的に懸念されること、配慮が必要なこと

- 家族の働き方の変化よりも、収入減による影響が大きい。また介護保険サービスが使えない状況で、家族と高齢者本人が自宅にいることになり、関係性の悪化等も生じている。

#### ○研修カリキュラムへのご意見

- 高齢者本人と同じように、家族についても理解すると同時に、ケアマネジャー自身も「自分達はこういう仕事をしている」ということを正確に伝えることが重要である。ケアマネジャーは「生活の困りごとと一緒に考えていく仕事」であり、その「困りごと」は本人だけではなく家族の困りごとにも含まれる、という伝え方をしている。
- 既存の研修では、事例を紙面上にまとめて検討するが、リアリティがないと感じる。

### (1) プロフィール（勤続年数、職種 等）

- ・ ケアマネジャーとしての勤続年数は9年間。居宅介護支援事業所での勤務を経て、平成28年に独立し、現在は居宅介護支援事業所を運営している。

### (2) 家族介護者が就労している場合の支援課題、ニーズ

#### ①働きながら介護する場合に家族介護者が抱える課題、困難

- ・ 山梨県では、農業、観光業に従事する方が多く、いわゆる企業に雇用されている就労者が少ない。農業等の従事者については、季節によって繁忙に差があること、一方で正規雇用者については、住居地と勤務先（甲府市等）が離れていて通勤に時間がかかること等が課題となっており、家族介護者が抱える課題は一樣ではない。
- ・ また、非正規雇用者や低所得層も多く、金銭的理由で介護保険制度を利用できない層もいる。農協や役所等に勤めている方以外は、正規雇用の職が少なく、低所得になりやすい。
- ・ 地域に長年住んでいる地元の方は、高齢者本人と家族（子ども）が同居、または同一敷地内に別の住居を構えている場合が多いが、県外からの移住者については、子どもが東京にいるケースもある。
  - 遠距離介護の場合、ケアマネジャーと家族が連絡を取り合うことで高齢者本人の様子をある程度共有できる反面、家族が高齢者本人のもとに来る機会が減り、家族との関わりが減って高齢者本人が不安定になってしまうことがある。家族が担う精神的なつながり、判断・指示の役割等をケアマネジャーが代替しすぎないようにする必要がある。

### (3) 仕事と介護を両立する場合の支援ニーズ

- ・ 家族の希望と高齢者本人のニーズが合わないケースがある。例えば、高齢者本人が自身の希望を意思表示しているにもかかわらず、家族からは「心配だから常時見守ることができる施設に預けたい」という希望が出てくる。家族が就労していると日中不在のため、そうした考えが強くなりがちである。互いの着地点が見いだせない場合が多く、ケアマネジャーがかなりの時間を割いて調整をしている。多くのケアマネジャーが苦労している点だろう。
- ・ 介護サービスの利用に対する抵抗感について、当該地域では「よその人」（昔からの付き合いがない人）が家に入ってくること・そうした状況を近隣の住民に見られることを嫌がる傾向が強いように感じる。デイサービスの車が自宅に来ることを拒む利用者もいる。地域特性として、介護サービスを受けることに対する抵抗感があり、最後まで「自分で何とかしよう」という意識が強い。高齢者本人の経歴（農業に従事してきたこと）等も影響しているかもしれない。

#### (4) 対応に関する留意点

##### ①アセスメントの工夫

- ・ 家族が電話のとりやすい時間（土日、平日の夜 19 時以降等）をあらかじめ確認することを心掛けている。就労している家族は、勤務中は介護のことを忘れている状態であり、その間に連絡をすると、気分を悪くされる方もいる。
- ・ 事業所の職員に対して上記の連絡方法を強制することはできないが、なるべく工夫をするように伝えている。例えば、電話をする時間が勤務時間外になるのであれば、その分勤務開始時間を遅らせる、土日に勤務するのであれば平日に振替休日を取得する等、勤務自体を柔軟にしている。そうした工夫によって、利用者との信頼関係もでき、対人援助がしやすくなる。

#### (5) 家族介護者と信頼関係を築くためのポイント

- ・ 利用者が理解できるようなテンポ（速度）で話すようにしている。面談の場に看護師や医師が同席している場合、専門用語が飛び交い、利用者が置いていかれやすい。その場合は、適宜通訳やフォローをして利用者が話を理解できるよう心がけている。
- ・ 例えば、家族が仕事を休めないことを理由にサービス利用を要求された場合、介護保険の利用限度額や社会資源の不足、事業所のサービス提供時間等の理由から、対応できないことが多く、着地点を見いだしていくことが難しい。社会資源の不足について、地域内に、定期巡回・随時対応型訪問介護看護や小規模多機能型居宅介護等の事業所の数が限られており、一番近い事業所でも自宅から距離が遠くて送迎できないということが少なからずある。また、金銭的余裕のない家庭に対しては、介護サービス等が受けられない分、家族に対応していただくほかない。とはいえ、実際には家族だけで対応できない場合が多く、その場合はケアマネジャー自身が、カバーしていることもある。
- ・ 地域的に「親の面倒は長子が見る」という風潮が根強く、子どもは元々介護にネガティブなイメージを持っている。また、ケアマネジャーも「家族だからやって当然」という意識をもっている人が多い。
- ・ 上記のような状況から、「家族が主人公になってもらい、家族が満足する形で親の介護を達成することを支援する」という点を、支援にあたっての基本的な考えにしている。家族を介護の社会資源とみなしたり、介護を家族の「役割」として捉えてしまうと、家族の負担感は大きくなってしまう。そうではなく、できるだけ家族が介護に意欲的に関われる・「やりたい」と思ってもらえるような対人援助を行っている。
- ・ 高齢者本人と家族の意見を調整する段階では、両者が同じ場にいる必要があるが、合意形成までのプロセスで各人の本音を引き出す際には、それぞれにとって最適な時間・最適な場所を、日頃の関係性の中で探る。すなわち、高齢者本人については、気を許せる・安心している時間帯を探り、例えば利用しているデイサービスの職員などから話をしてもらうこともある。家族については、自宅では感情的になりがちで冷静な判断がしにくいいため、事業所の会議室等で話を聞くなどしている。

## (6) 家族介護者が就労している場合のケアプラン作成の工夫

- ・ 以前、余命宣告を受けた母親の介護・看護に息子夫婦が寄り添うための支援を行った際に、夫婦それぞれが時期をずらして、勤務先で介護休業を取得した（勤務先で両立支援制度を利用した担当事例は、この一例のみ）。その事例では家族の関係性も良く制度の利用に至ったが、実際には家族と高齢者本人の関係性によって、家族が「制度を利用したい」と思えるかが変わってくる。また勤務先に、制度がない・制度があっても使えないことも多いだろう。
- ・ ケアマネジャーからすると、家族の勤務先の状況は分からないため、家族に対して「両立支援制度を活用しますか？」と伝えたことはない。家族アセスメント時に、ケアマネジャーから仕事の話を持ち掛けることのハードルは高い。一方で、ケアマネジャーは制度を知っておかなければいけない立場ではある。提案する際の引き出しの1つとして知識を持っておくことは重要だが、その知識の使い方に乱暴さが出てしまうと、家族への押し付けになってしまう。

## (7) 家族が就労している場合の在宅継続と施設入所の実態や課題

- ・ 在宅生活を終えて施設入所に至る場合、「施設に入ってよかった」と思える利用者とうそ思えない利用者に分かれるが、よかったと思えていない利用者に関わる場所に葛藤がある。まだ施設に入らなくてもよい段階であるにもかかわらず、家族の意向で施設入所に至るケースも多い。
- ・ 特別養護老人ホームに高齢者を入所させた後に、こんなはずではなかったと後悔する家族も多くいる。高齢者が自宅にいる間は施設入所してもらいたいと思っていたが、いざ入所してみると本人にとってよかったのかと後悔したり、施設入所後に家族が「私の仕事のせいだ」という罪悪感を抱えることもあるため、施設入所については、慎重に判断する必要がある。罪悪感をもっている家族に対しては、「あなたの決断は間違っていない」という声かけを丁寧に行う。高齢者・家族ともにできるだけ「よかった」と思える支援を行っていかなければならない。

## (8) 家族が働いている場合の、疾病や要介護度等の要介護者の状態別の対応ポイント（特に認知症の場合）

- ・ 家族が安心できるように、家族を勇気づける言葉を多く使う（「徘徊」ではなく「散歩」という表現にする等）。また家族が抱える心配事に対しても「こういう点に目を向けていれば心配ない」ということをきちんと伝えるようにしている。家族介護者が仕事をしていることに肯定感を持てるように、配慮をすることが重要である。
- ・ 認知症に関するタブーと思われる内容も、包み隠さず伝える。ケアマネジャー側がそうした内容を伝えることに躊躇する人もいるが、家族と関係性が構築できた状態では、む

しる正確な情報を分かりやすく伝えることで信頼感が生まれるとともに、必要な判断・選択ができるようになることを考える。

## (9) 新型コロナウイルス感染症の影響により、長期的に懸念されること、配慮が必要なこと

### ①自粛生活や家族の働き方の変化による介護負担の変化の状況

- ・ 家族の収入が減ったことによる影響が大きい。家族自身の生活もままならないケースや、家族が家にいるものの、介護は担っておらず、仕事がなくなったことでイライラしている（家族が家にいることが高齢者本人のためにならない）ケースなどもある。また介護保険サービスの利用が制限されたことで、家族と高齢者本人が長時間自宅にいることになり、関係性の悪化等も生じている。
- ・ 「感染予防として自主的にサービスを利用しない」という選択ができる世帯については、抱える問題はさほど大きくないといえる。感染リスクを不安視しているものの、仕事の状況によって高齢者をデイサービス等に送り出さなければいけない家庭については葛藤・不安が強い場合がある。

### ②家族が働いている場合、新型コロナウイルス禍において、今後ケアマネジャーとして対応が必要だと考えられること

- ・ 新型コロナウイルス禍では、事務所クラスターが発生することを回避するため、事務所には一人配置し、その他の職員は、自宅から利用者宅等に訪問し、そのまま直帰する形で対応していた。当市では、家族からの要望があった場合のみ訪問を取りやめるという方針が自治体から示されていたため、原則、玄関先での対応・訪問時間の短縮という形を取りながら個別訪問は継続していた。当事業所では、全体の9割程度の利用者については個別訪問を行っていた。
- ・ これまでは、関係性が構築された家族との関わりの中で、ケアマネジャーが「やるべきこと」以外で自宅に招かれることがあった（自宅でのお茶、食事等）。ただし、今後は感染リスクの削減・管理をする必要性から、そうした業務を見直していく必要がある。そのことが、ある意味、業務の効率化にもつながっている。
- ・ 新型コロナウイルス禍での家族間の関係性悪化に、ケアマネジャーとして関わるのは難しい。ケアマネジャーは、家族の仕事に関して何も言える立場ではないが、高齢者本人の生活が影響を受けている場合は、安心できる言葉を家族にかけることは必要であろう。

## (10) 研修カリキュラムへのご意見

- ・ 家族がどんな仕事をしているかを知ること・興味を持つことが重要である。高齢者本人と同じように、家族についても相手を理解することが信頼関係構築の上で重要になる。

- ・ 一方で、ケアマネジャー自身も「自分達はこういう仕事をしている」ということを正確に伝えることが重要になってくる。説明の仕方としては、ケアマネジャーは「生活の困りごとを一緒に考えていく仕事」であり、その「困りごと」は本人だけではなく家族の困りごとにも含まれる、ということを伝えている。家族は介護について基本的に困っている・苦しんでいる立場であり、「高齢者だけではなく、自分のことを相談してもよい」存在としてケアマネジャーを認識してもらうことが大事である。
- ・ 既存の研修は、事例を紙面にまとめて持参するという方法が主になっているが、リアリティがないと感じる。紙面上で事例検討する場合であっても、「どのように支援するか」について情報を分かりやすく言葉や図にして伝えることは必要だろう。
- ・ 介護事業所の分布状況や、家族の就労状況等は、地域特性によってもかなり異なる。今後研修を展開させていく中で、地域の事業所数等の情報に触れたり、家族が就労している場合の働き方の多様性、勤務先での両立支援制度の整備・活用状況の違い等についても紹介できるとよいかもしれない。

## IV. 試行版カリキュラムを用いた試行研修の実施

### 1. 実施概要

#### (1) 開催日

- ・12月7日（月）：半日研修 13：00～16：20
- ・12月8日（火）：1日研修 10：00～15：20

#### (2) 集客数

- ・12月7日（月）：53名
- ・12月8日（火）：56名

#### (3) 開催方法

- ・オンラインによる開催  
※受講者は、職場、自宅等で受講（サテライト会場等での開催は行わない）。

#### (4) 参加対象

- ・ケアマネジメント実務に関わるケアマネジャー
- ・主に居宅介護支援事業所、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護、地域包括支援センター、介護老人保健施設に所属するケアマネジャーを対象とする。
- ・地域：全国（日本介護支援専門員協会様で数ブロックに対する募集を実施）

#### (5) 参加者募集の方法

- ・日本介護支援専門員協会様における一括募集
- ・募集時期：11月

(6) カリキュラム、時間配分、講師等

①全体枠組み

	時間配分		狙い等	講師
	1日	半日		
挨拶・オリエンテーション等	10:00 ～10:10 (10分)	13:00 ～13:10 (10分)		
✓ステップ1 家族が就労している場合の支援の視点(基調講演)	10:10 ～10:50 (40分)	13:10 ～13:50 (40分)	就労している家族介護者の実態、取り巻く環境の理解を深める	佐藤座長
休憩	(10分)	(10分)		
✓ステップ2 両立支援制度の活用も踏まえたケアマネジメントの方法(育児・介護休業法等の復習)	11:00 ～11:50 (50分)	14:00 ～14:50 (50分)	両立支援制度を上手く組み合わせ、家族が仕事と介護との両立を図るためのアドバイスの方法について、育児・介護休業法の復習も行いながら学ぶ	川内委員
休憩	(60分)	(10分)		
✓ステップ3 家族介護者の仕事との両立を踏まえたケアマネジメントの事例検討(ロールプレイングによるグループワーク)	12:50 ～14:50 (120分) ※休憩含む  ※2事例 (60分×2)	15:00 ～15:50 (50分) ※休憩含む  ※1事例 (50分)	グループに分かれてロールプレイングを行いながら、家族介護者の仕事と介護の両立に資するケアプラン、アドバイスの方法について学ぶ ・1事例 50～60分程度 ・全体の研修時間に応じて、時間・事例数を調整する ・試行研修では、講師(ファシリテーター)1人あたり2グループを担当	日本介護支援専門員協会様より4名ずつ 川内委員 塩入委員 牧野委員
✓ステップ4 研修の振り返り、アンケート	14:50 ～15:20 (30分)	15:50 ～16:20 (30分)	就労している家族に対する支援について、研修内容の振り返りを実施	川内委員
計(休憩含む)	5時間20分	3時間20分		

試行研修 登壇者・ファシリテーターのみなさま

(敬称略)

	12/7 半日研修		12/8 一日研修	
	名前	参加方法	名前	参加方法
ステップ1	佐藤 博樹	遠隔	佐藤 博樹	遠隔
ステップ2	川内 潤	会場	川内 潤	会場
ステップ3	委員	川内 潤 塩入 徹弥 牧野 史子	川内 潤 塩入 徹弥	会場
	ケアマネ協会	小原 秀和 七種 秀樹 垣内 達也 坪根 雅子	三浦 浩史 川田 雅一 山内 知樹 能本 守康	遠隔
ステップ4	川内 潤	会場	川内 潤	会場

## ②ステップ3の進め方について

- ・家族、利用者、ケアマネジャー、職場の同僚、上司、人事労務担当者等の登場人物で設定する。  
シナリオを予め用意して、それぞれの役を演じてもらう。演じていない参加者には、気づきを記録する等の役割を設定する。
- ・事例1セットの実施方法

	1日研修	半日研修
※グループワークの説明	5分	5分
①自己紹介（アイスブレイキング）	5分	5分
②ロールプレイング	5分	5分
③ロールプレイの内容に対し、対応課題等について考える （各自書き出し等+ディスカッション）	20分	15分
④ケアマネジャーとしてどのような対応を行えばよいかについて考える （各自書き出し等+ディスカッション）	20分	15分
⑤休憩（+自由討議）	5分	5分
計（休憩含む）	60分	50分

## (7) 受講証の発行、振り返りシートの作成

- ・受講修了者には、受講を評価するものとして、「受講証」を交付（メールにて個別に送付）。
- ・振り返りシートを作成し、振り返る方法等を試行（ステップ4にて実施）。

### <受講証イメージ>

#### 【受講証】

厚生労働省「令和2年度仕事と介護の両立支援カリキュラム策定展開事業」  
仕事と介護の両立支援 試行研修

厚生労働省「令和2年度仕事と介護の両立支援カリキュラム策定展開事業」の一環で  
実施した「仕事と介護の両立支援 試行研修」を受講したものとする。

日時：12月7日（月）13：00～16：20

開催方法：zoomによるオンライン研修

所属先：〇〇〇〇

氏名：〇〇〇〇

## 2. 受講後アンケート集計結果

### (1) 調査概要

12月7日、8日に開催した試行研修の参加者109名のうち108名から、研修後アンケートに回答いただいた（有効回答率99.1%）。内訳は、12月7日が52名（出席者数53名）、12月8日が56名（出席者数56名）であった。以下、研修後アンケートの結果概要である。

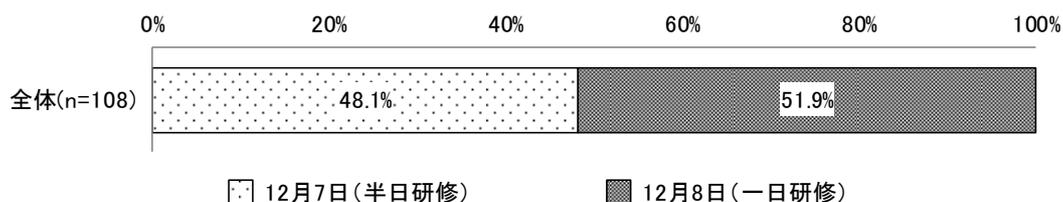
### (2) 集計結果

#### ①回答者属性

##### 1) 参加日程

「全体」では、「12月8日（一日研修）」が51.9%、「12月7日（半日研修）」が48.1%となっている。

図表 1: Q1\_参加日程（単数回答）

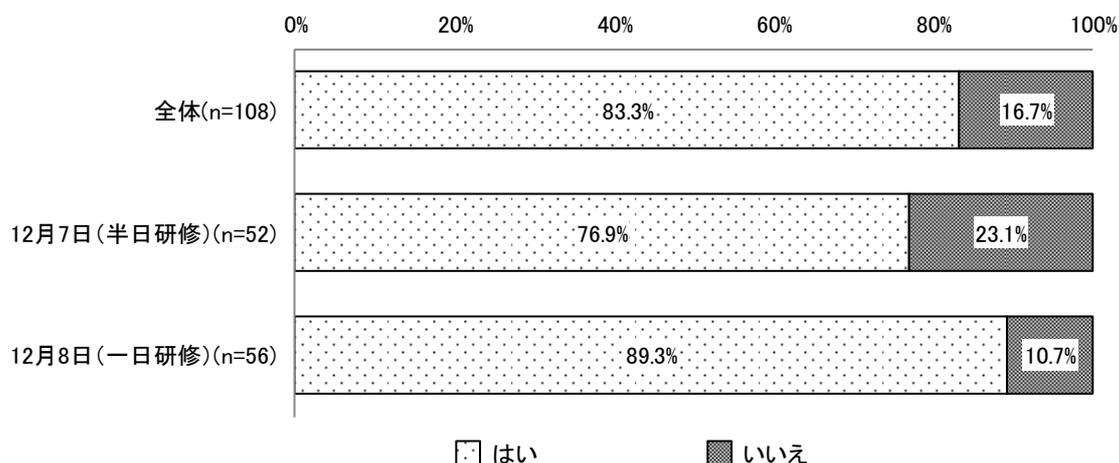


##### 2) 主任介護支援専門員の資格保有状況

「全体」では、「はい（保有している）」が83.3%、「いいえ（保有していない）」が16.7%となっている。

参加日程別にみると、「はい（保有している）」と回答した割合は、「12月7日（半日研修）」が76.9%、「12月8日（一日研修）」が89.3%となっている。

図表 2: Q28\_主任介護支援専門員の資格保有状況（単数回答）

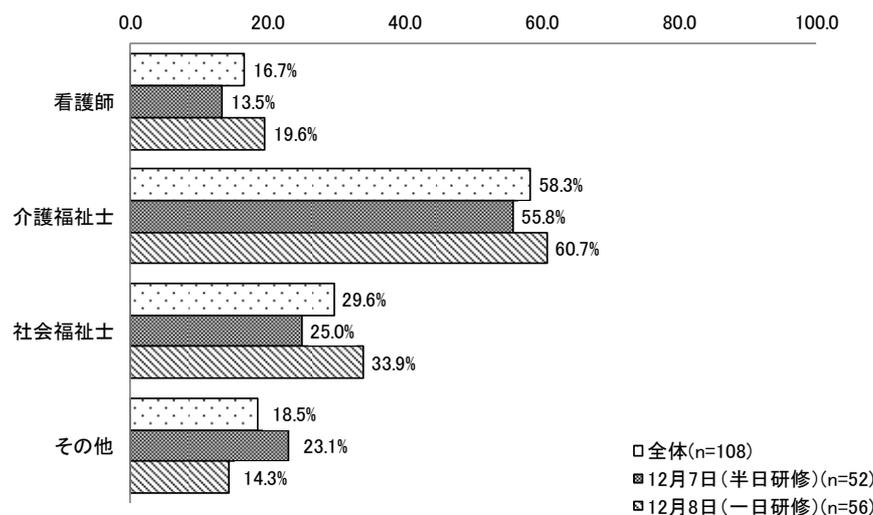


### 3) 保有している資格

「全体」では、「介護福祉士」が 58.3%でもっとも割合が高く、次いで「社会福祉士」が 29.6%となっている。

参加日程別にみると、「12月7日（半日研修）」では、「介護福祉士」が 55.8%でもっとも割合が高く、次いで「社会福祉士」が 25.0%となっている。「12月8日（一日研修）」では、「介護福祉士」が 60.7%でもっとも割合が高く、次いで「社会福祉士」が 33.9%となっている。

図表 3: Q29\_保有している資格（複数回答）



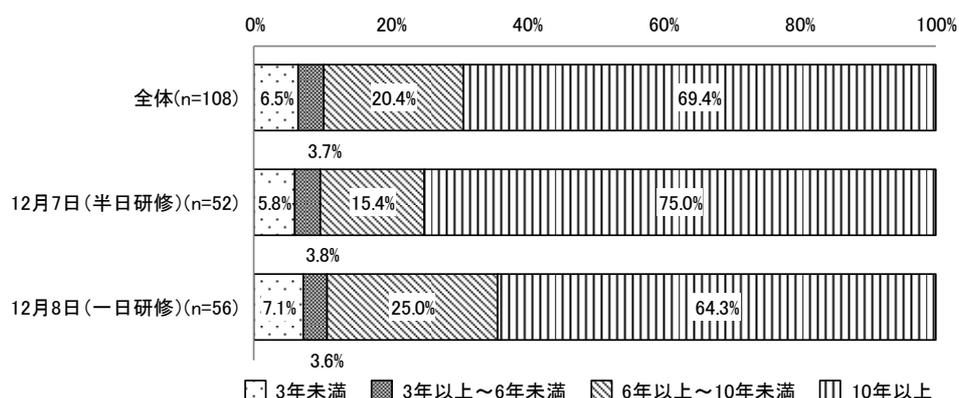
### 4) ケアマネジャーとしての経験年数

「全体」では、「10年以上」が 69.4%でもっとも割合が高く、次いで「6年以上～10年未満」が 20.4%となっている。

参加日程別にみると、「12月7日（半日研修）」では、「10年以上」が 75.0%でもっとも割合が高く、次いで「6年以上～10年未満」が 15.4%となっている。「12月8日（一日研修）」では、「10年以上」が 64.3%でもっとも割合が高く、次いで「6年以上～10年未満」が 25.0%となっている。

「12月7日（半日研修）」の方が、「12月8日（一日研修）」に比べて、「10年以上」の割合が高い傾向がみられる。

図表 4: Q30\_ケアマネジャーとしての経験年数（単数回答）

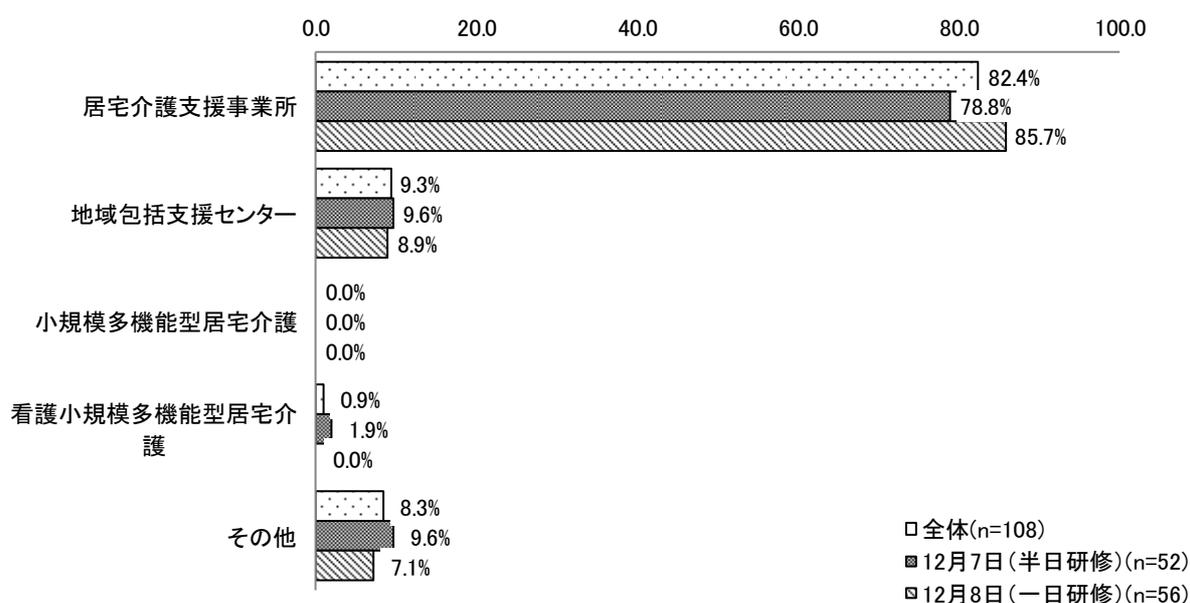


### 5) 所属している事業所等

「全体」では、「居宅介護支援事業所」が 82.4%でもっとも割合が高く、次いで「地域包括支援センター」が 9.3%となっている。

参加日程別にみると、「12月7日(半日研修)」では、「居宅介護支援事業所」が 78.8%でもっとも割合が高く、次いで「地域包括支援センター」「その他」が 9.6%となっている。「12月8日(一日研修)」では、「居宅介護支援事業所」が 85.7%でもっとも割合が高く、次いで「地域包括支援センター」が 8.9%となっている。

図表 5: Q31\_所属している事業所等の種類(複数回答)



## ②ステップ1について

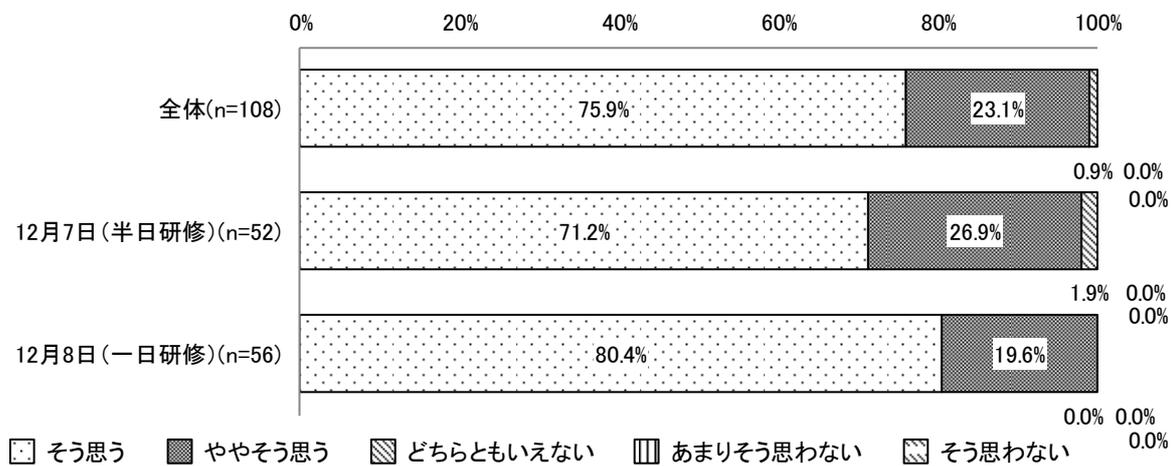
### 1) 【ステップ1】研修内容は「狙い」を習得するのに、ふさわしい内容であったか

「全体」では、「そう思う」が75.9%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」が23.1%となっている。

参加日程別にみると、「12月7日（半日研修）」では、「そう思う」が71.2%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」が26.9%となっている。「12月8日（一日研修）」では、「そう思う」が80.4%、「ややそう思う」が19.6%となっている。

研修講師・テキスト・講義内容は両日とも全く同じであったが、「12月8日（一日研修）」の方が、「12月7日（半日研修）」よりも、参加者の評価が高い傾向がみられる。

図表 6: Q2\_【ステップ1】研修内容は「狙い」を習得するのに、ふさわしい内容であったか（単数回答）



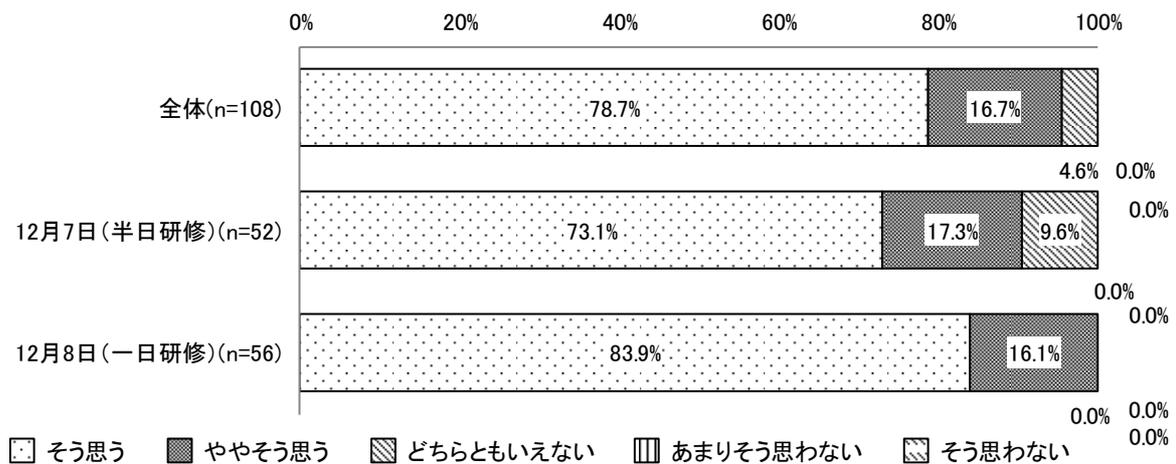
### 2) 【ステップ1】研修内容は、わかりやすかったか

「全体」では、「そう思う」が78.7%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」が16.7%となっている。

参加日程別にみると、「12月7日（半日研修）」では、「そう思う」が73.1%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」が17.3%となっている。「12月8日（一日研修）」では、「そう思う」が83.9%、「ややそう思う」が16.1%となっている。

前問と同様に、「12月8日（一日研修）」の方が、「12月7日（半日研修）」よりも、参加者の評価が高い傾向がみられる。

図表 7: Q3\_【ステップ1】研修内容は、わかりやすかったか（単数回答）

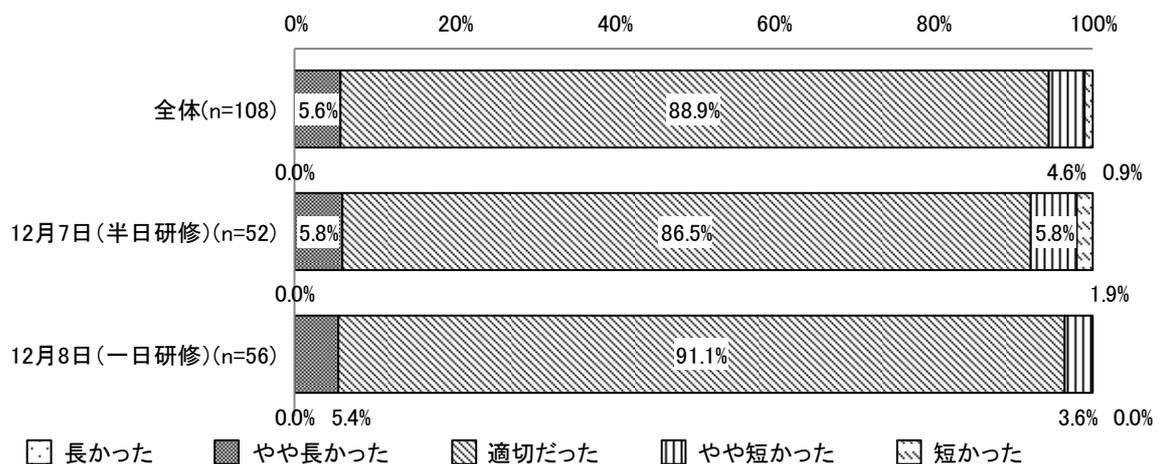


### 3) 【ステップ1】研修時間

「全体」では、「適切だった」が 88.9%でもっとも割合が高く、次いで「やや長かった」が 5.6%となっている。

参加日程別にみると、「12月7日（半日研修）」では、「適切だった」が 86.5%でもっとも割合が高く、次いで「やや長かった」「やや短かった」がともに 5.8%となっている。「12月8日（一日研修）」では、「適切だった」が 91.1%でもっとも割合が高く、次いで「やや長かった」が 5.4%となっている。

図表 8: Q4\_【ステップ1】研修時間（単数回答）



また、「長かった」「やや長かった」「やや短かった」「短かった」と回答した人に、ステップ1の講義時間はどのくらいが適切と思うかをたずねたところ、回答結果は以下のとおりであった（実際の研修は講義約35分、質疑約5分）。

#### 【ステップ1の適切と思う研修時間】

50分（4件）、40分（3件）、20分（2件）、45分・60分（各1件）

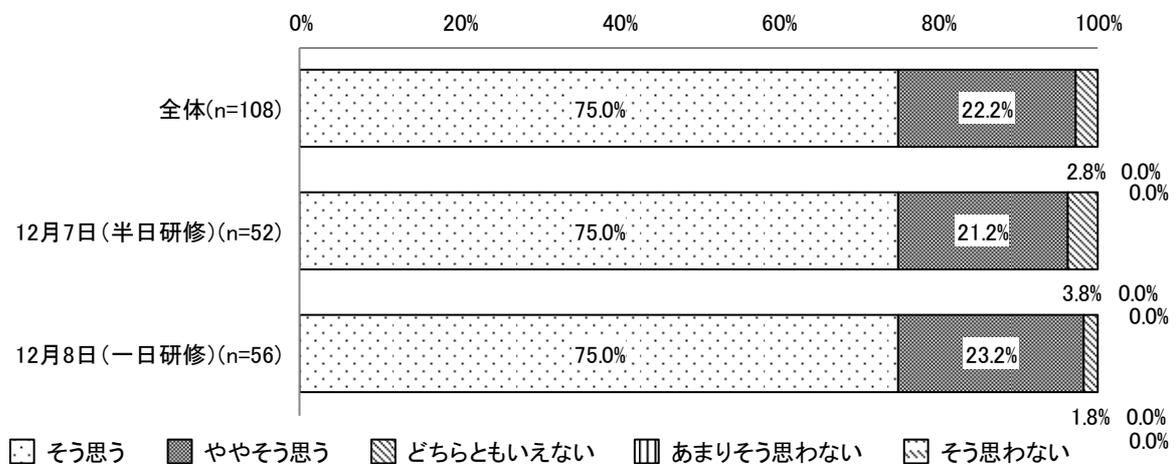
### ③ステップ2について

#### 1) 【ステップ2】研修内容は「狙い」を習得するのに、ふさわしい内容であったか

「全体」では、「そう思う」が75.0%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」が22.2%となっている。

参加日程別にみると、「12月7日（半日研修）」では、「そう思う」が75.0%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」が21.2%となっている。「12月8日（一日研修）」では、「そう思う」が75.0%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」が23.2%となっている。

図表 9: Q8\_【ステップ2】研修内容は「狙い」を習得するのに、ふさわしい内容であったか（単数回答）



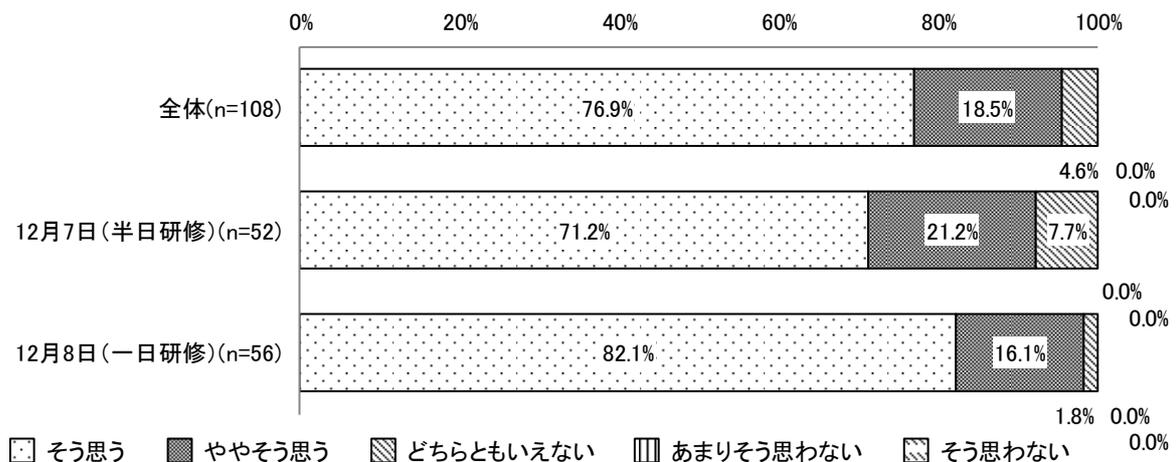
#### 2) 【ステップ2】研修内容は、わかりやすかったか

「全体」では、「そう思う」が76.9%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」が18.5%となっている。

参加日程別にみると、「12月7日（半日研修）」では、「そう思う」が71.2%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」が21.2%となっている。「12月8日（一日研修）」では、「そう思う」が82.1%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」が16.1%となっている。

研修講師・テキスト・講義内容は両日とも全く同じであったが、ステップ1と同様に、「12月8日（一日研修）」の方が、「12月7日（半日研修）」よりも、参加者の評価が高い傾向がみられる。

図表 10: Q9\_【ステップ2】研修内容は、わかりやすかったか（単数回答）

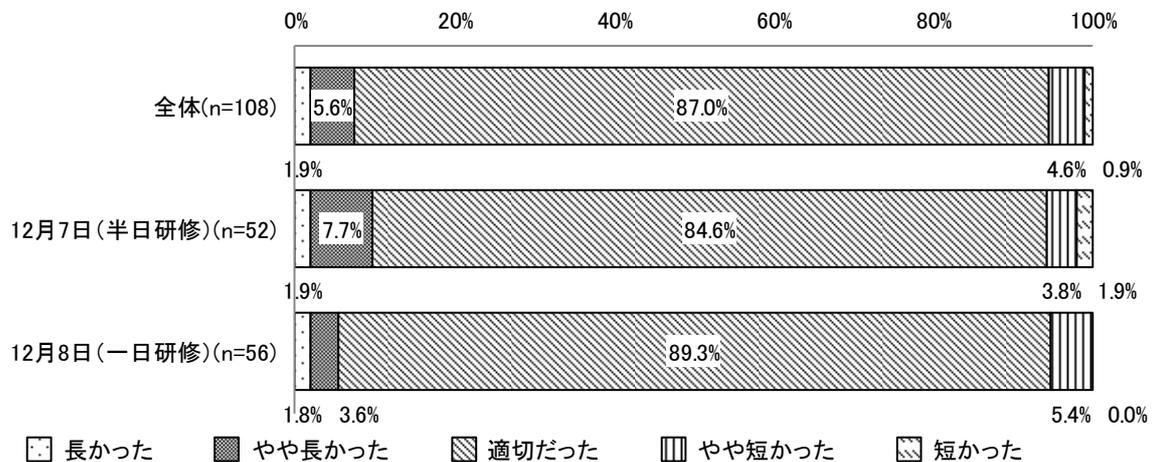


3) 【ステップ2】研修時間

「全体」では、「適切だった」が 87.0%でもっとも割合が高く、次いで「やや長かった」が 5.6%となっている。

参加日程別にみると、「12月7日（半日研修）」では、「適切だった」が 84.6%でもっとも割合が高く、次いで「やや長かった」が 7.7%となっている。「12月8日（一日研修）」では、「適切だった」が 89.3%でもっとも割合が高く、次いで「やや短かった」が 5.4%となっている。

図表 11: Q10\_【ステップ2】研修時間（単数回答）



また、「長かった」「やや長かった」「やや短かった」「短かった」と回答した人に、ステップ2の講義時間はどのくらいが適切と思うかをたずねたところ、回答結果は以下のとおりであった（実際の研修は講義約50分）。

【ステップ2の適切と思う研修時間】

40分（5件）、60分（2件）、20分・45分・70分・90分・120分（各1件）

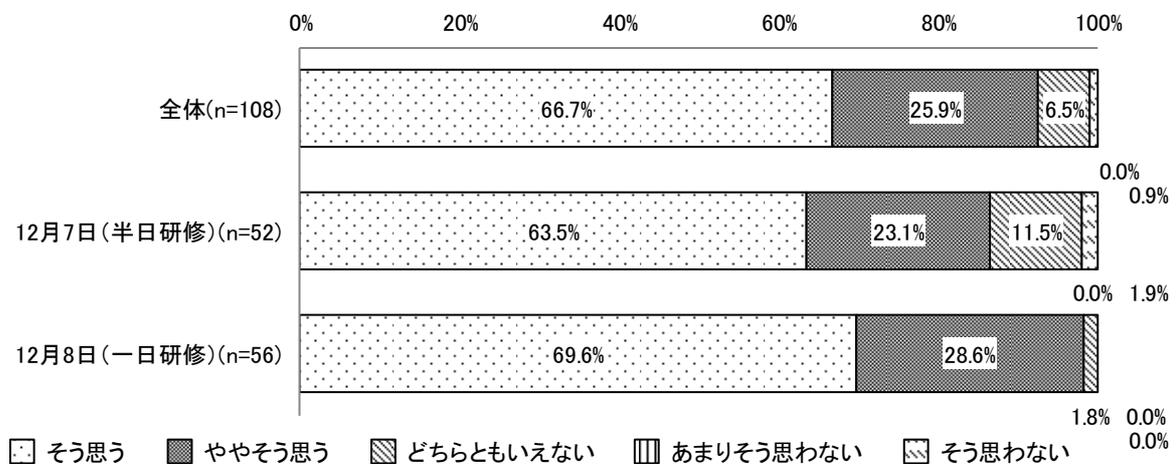
#### ④ステップ3について

##### 1) 【ステップ3】研修内容は「狙い」を習得するのに、ふさわしい内容であったか

「全体」では、「そう思う」が66.7%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」が25.9%となっている。

参加日程別にみると、「12月7日（半日研修）」では、「そう思う」が63.5%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」が23.1%となっている。「12月8日（一日研修）」では、「そう思う」が69.6%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」が28.6%となっている。

図表 12: Q14\_【ステップ3】研修内容は「狙い」を習得するのに、ふさわしい内容であったか  
(単数回答)



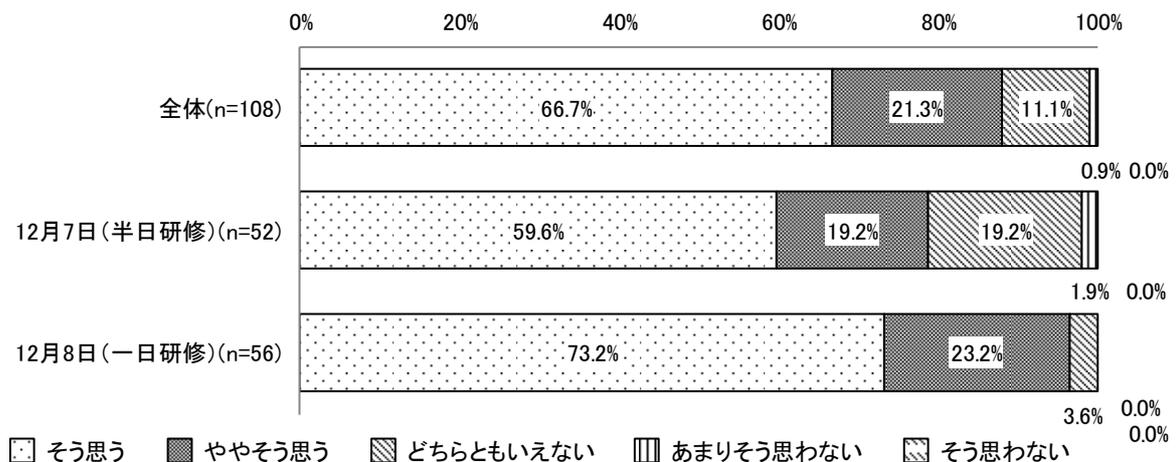
##### 2) 【ステップ3】研修内容は、わかりやすかったか

「全体」では、「そう思う」が66.7%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」が21.3%となっている。

参加日程別にみると、「12月7日（半日研修）」では、「そう思う」が59.6%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」「どちらともいえない」が19.2%となっている。「12月8日（一日研修）」では、「そう思う」が73.2%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」が23.2%となっている。

ステップ3のロールプレイング及びグループワークは、「12月8日（一日研修）」が2事例、「12月7日（半日研修）」が1事例という違いがあった。結果的には、ステップ1・ステップ2と同様に、「12月8日（一日研修）」の方が、「12月7日（半日研修）」よりも、参加者の評価が高い傾向がみられる。

図表 13: Q15\_【ステップ3】研修内容は、わかりやすかったか（単数回答）



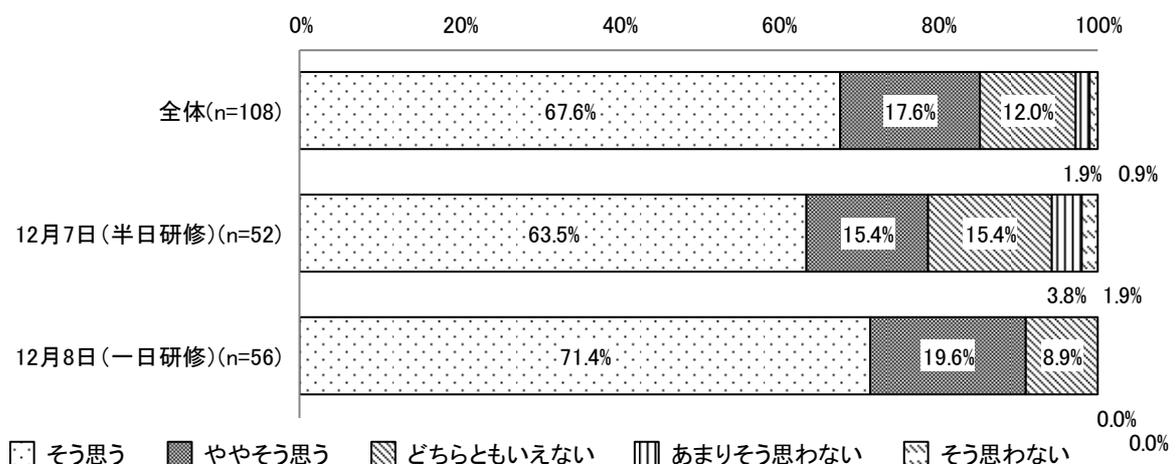
3) 【ステップ3】グループ討議のファシリテーションは、適切だったか

「全体」では、「そう思う」が67.6%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」が17.6%となっている。

参加日程別にみると、「12月7日（半日研修）」では、「そう思う」が63.5%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」「どちらともいえない」がともに15.4%となっている。「12月8日（一日研修）」では、「そう思う」が71.4%でもっとも割合が高く、次いで「ややそう思う」が19.6%となっている。

なお、グループ討議では、「ファシリテーター」のほか、各グループの参加者の中で「進行役」を決めていたが、アンケートではどちらかを明記していなかったため、参加者によっては「進行役」について回答した可能性がある点に留意が必要である。

図表 14: Q16\_【ステップ3】グループ討議のファシリテーションは、適切だったか（単数回答）



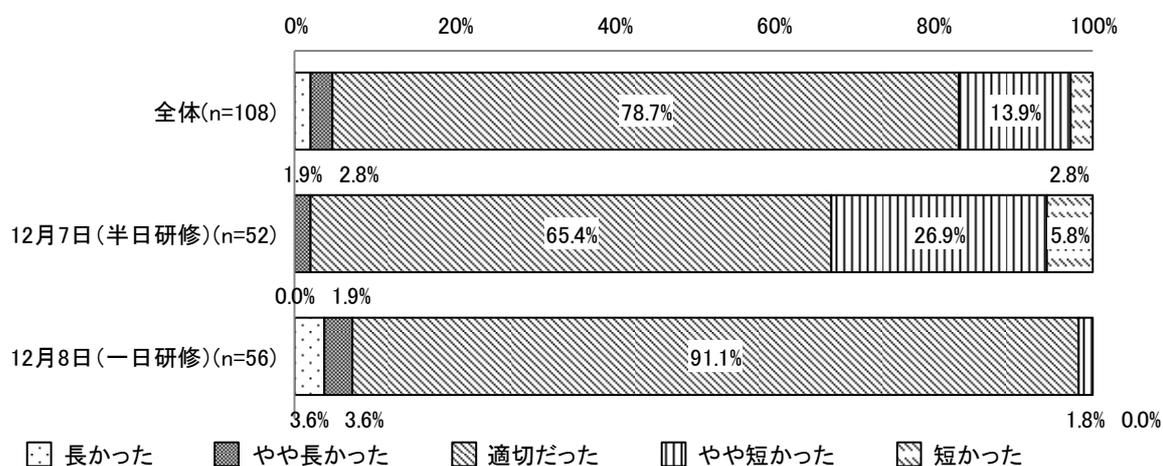
#### 4) 【ステップ3】研修時間

「全体」では、「適切だった」が78.7%でもっとも割合が高く、次いで「やや短かった」が13.9%となっている。

参加日程別にみると、「12月7日（半日研修）」では、「適切だった」が65.4%でもっとも割合が高く、次いで「やや短かった」が26.9%となっている。「12月8日（一日研修）」では、「適切だった」が91.1%でもっとも割合が高く、次いで「長かった」「やや長かった」が3.6%となっている。

なお、「12月8日（一日研修）」に比べて「12月7日（半日研修）」の方がロールプレイ及びワークの設定時間が短かったため、「短かった」とする回答が約4分の1と高い割合になっていると思われる。

図表 15: Q17\_【ステップ3】研修時間（単数回答）



また、「長かった」「やや長かった」「やや短かった」「短かった」と回答した人に、ステップ3の研修時間はどのくらいが適切と思うかをたずねたところ、回答結果は以下のとおりであった（半日研修は約50分、一日研修は約120分）。

##### 【ステップ3の適切と思う研修時間】

○12月7日（半日研修）

60分（7件）、90分（4件）、30分（2件）、40分・70分・150分（各1件）

○12月8日（一日研修）

60分（2件）、50分（1件）

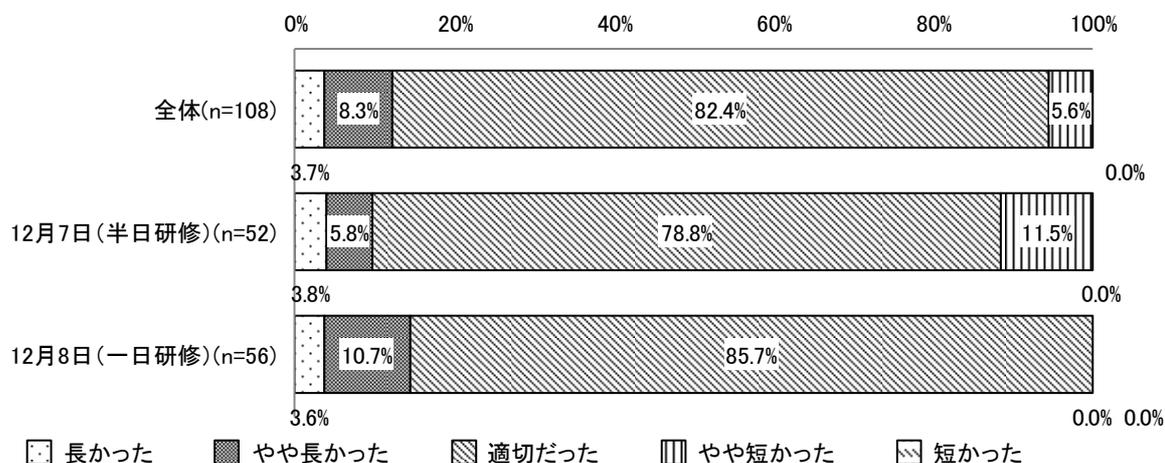
## ⑤研修全体について

### 1) 【全体】研修時間

研修への参加しやすさや研修内容の理解・習得という観点から、研修全体の所要時間がどうだったか聞いたところ、「全体」では、「適切だった」が82.4%でもっとも割合が高く、次いで「やや長かった」が8.3%となっている。

参加日程別にみると、「12月7日（半日研修）」では、「適切だった」が78.8%でもっとも割合が高く、次いで「やや短かった」が11.5%となっている。「12月8日（一日研修）」では、「適切だった」が85.7%でもっとも割合が高く、次いで「やや長かった」が10.7%となっている。

図表 16: Q21\_【研修全体】研修への参加しやすさや研修内容の理解・習得という観点からみた研修全体の所要時間（単数回答）



また、「長かった」「やや長かった」「やや短かった」「短かった」と回答した人に、研修全体の所要時間はどのくらいが適切と思うかをたずねたところ、回答結果は以下のとおりであった（半日研修は約200分、一日研修は約320分）。

### 【研修全体の適切と思う所要時間】

○12月7日（半日研修）

120分・180分・240分・300分（各2件）、250分・360分（各1件）

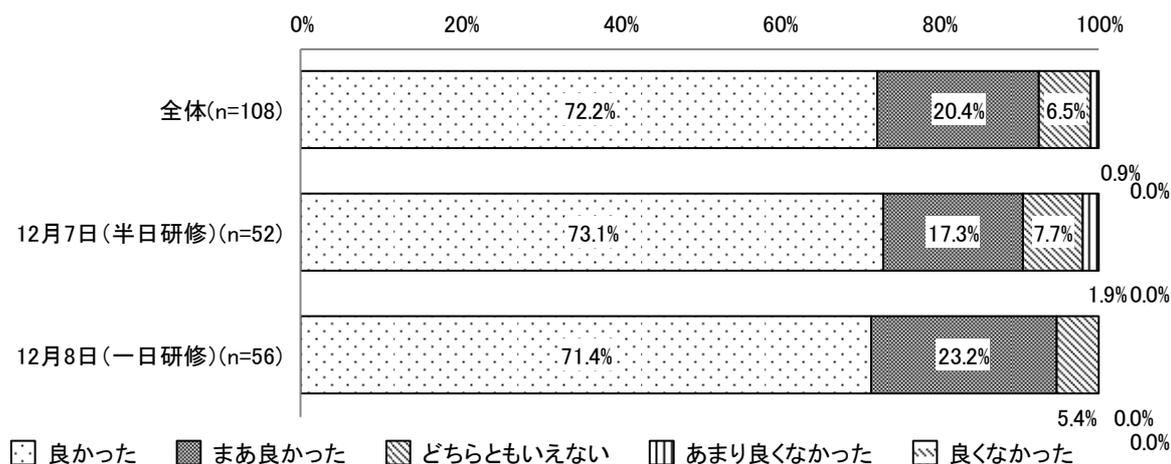
※12月8日（一日研修）は回答なし。

## 2) 【全体】インターネットの接続環境

「全体」では、「良かった」が72.2%でもっとも割合が高く、次いで「まあ良かった」が20.4%となっている。

参加日程別にみると、「12月7日（半日研修）」では、「良かった」が73.1%でもっとも割合が高く、次いで「まあ良かった」が17.3%となっている。「12月8日（一日研修）」では、「良かった」が71.4%でもっとも割合が高く、次いで「まあ良かった」が23.2%となっている。

図表 17: Q23\_【研修全体】インターネットの接続環境（単数回答）

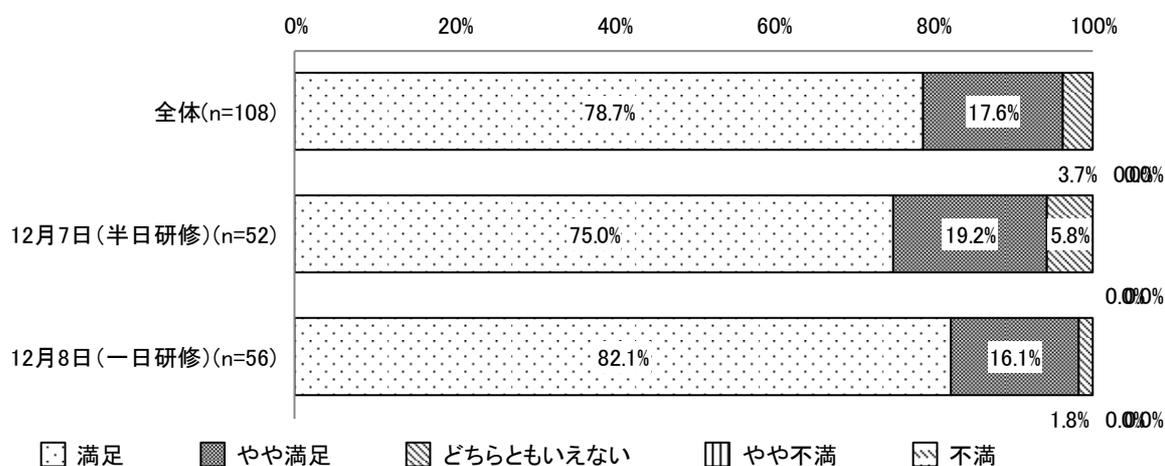


## 3) 【全体】研修全体の満足度

「全体」では、「満足」が78.7%でもっとも割合が高く、次いで「やや満足」が17.6%となっている。

参加日程別にみると、「12月7日（半日研修）」では、「満足」が75.0%でもっとも割合が高く、次いで「やや満足」が19.2%となっている。「12月8日（一日研修）」では、「満足」が82.1%でもっとも割合が高く、次いで「やや満足」が16.1%となっている。

図表 18: Q26\_【研修全体】研修全体の満足度（単数回答）



## ⑥自由回答

### 1) 【ステップ1】研修内容で良かった点

介護休業制度をはじめ、両立支援制度についての理解が深まったことが多く挙げられたほか、就労している家族介護者の実態や介護離職防止について理解が深まった、という回答が多く挙げられている。

図表 19: Q6\_【ステップ1】研修内容で良かった点

<p>&lt;介護休業制度をはじめ、両立支援制度について&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 休業制度の内容について具体的に学ぶことができた。</li><li>・ 両立支援制度について学べた事。</li><li>・ 介護休暇や介護休業の利用の仕方について分かった。</li><li>・ 介護休業は介護をするための休暇だと思っていた。</li><li>・ 介護休業制度があるのは知っていても介護休暇で年5日とれるのは知らなくて就労している家族介護者へ介護にかかわる休みが半日でも取れることが言えるし、介護休業が家族の介護に専念出来る事と思いがちなのですが、仕事と介護を両立していけるように考え介護に専念するという事ではない事をはっきり告げることができ、一緒にケアプランの見直しに意見交換をして、どうしたら家族介護者も要介護者にも生活の質をおとさずに今後のことをじっくり考え、支援出来る様、休業期間が終了し離職をしないで済むようにケアマネとしてその期間にすべき対応策やそれ以前からどうなるか先を予想し考えて行動をおこさなくてはいけないということがわかって良かったです。</li><li>・ 講義は分かり易かった。介護休業制度の本来の目的を明確に言い切ってくれたことはありがたかった。台本付きのグループワークも、講義を聴かずにやっていたらボロボロになっていたと思う。</li><li>・ 制度について、学ぶことができた。制度の目的を介護者が休むためのものと思っていた。</li><li>・ 両立支援施策の理解が不十分であることに気づけた。</li><li>・ 介護休業や介護休暇制度等の両立支援施策についての知識理解を深めることができてよかったです。</li><li>・ 企業も介護支援を行う仕組みがあり、支援する制度も作ってあることが理解できた。</li><li>・ 会社の介護支援の制度が分かった。</li><li>・ 介護休業制度は家族介護者が介護に専念するための制度ではなく、専門の方の力を借りながら介護する体制を整え、家族介護者が仕事を続けていくための時間として活用するためのものだと実感しました。</li><li>・ 解りやすく制度の説明がなされ、ケアマネレベルで利用者・家族への情報提供ができるような内容でした。</li><li>・ 介護休暇、介護休業の意味、目的が理解できました。制度の理解が大切なこともわかりました。</li><li>・ 制度の狙いがよくわかった。まずはそこが大切だと思います。知らなければ、介護に専念したい休暇だと考えている人はほぼほぼだと思います。</li><li>・ 企業側、仕事を持つ家族側からの視点がわかりやすかった。介護休業制度を利用しても結局離職してしまう原因の一つとして介護を専念することではなく、専念しなくても良いように両立するための支援ということを家族と一緒にプラン考え、また職場と共有できるような連携することが大事であると理解できました。また、ケアマネジャー自身の仕事の両立という課題を出してもらえて、より一層イメージしやすかったです。</li><li>・ 介護休業・介護休暇の支援の情報案内の意識を持てました。</li><li>・ 両立支援制度の適切な利用方法なども聞けてよかったです。また介護者の負担感なども新ためて感じることができ、今後の支援に活かせたらと思います</li><li>・ 仕事と介護の両立支援の入り口として、考え方や視点の切り替えや正しい制度理解ができた。これまで間違った解釈を私自身がしていたので目からうろこでした。</li><li>・ 介護休業について自分自身が正しく認識しておらず、今回の研修を受けて、仕事をしているご家族に正しい知識をお伝えすることができるのではないかと思う。介護に専念する時間ではなく、一緒にこれからを考えていく時間として大切に利用していきたい。</li><li>・ 仕事と介護の両立支援制度について学ぶ機会になった。</li><li>・ ケアマネジャーのワークライフバランスについての言及があったこと。仕事と介護を両立するため、介護に専念しなくて良いような環境作りため制度を利用していくことが重要であると理解できた。</li><li>・ 制度について理解が深まった。両立支援制度の使い方が理解できてよかったです。</li><li>・ 制度の理解ができた。</li><li>・ 介護休業制度について知識を深めるきっかけになった。</li><li>・ 育児介護に関する就労の制度についてザックリとはあるが、知ることが出来た。ケアマネジメントの中で家族介護力のアセスメントでは家族の介護と仕事の役割や負担感を感じつつ、制度利用ができていない現実について、どこ、だれが手を差し伸べたり情報提供するのか悩ましく感じる事からと思う。個別の質疑応答</li></ul>
--

も効果的であった。

- ・ 介護者の殆どが就労しており、介護保険制度・両立支援制度を知らず離職したり、介護サービスを利用していない方が多い事や、就労している介護者の視点を学ぶことができ良かった。
- ・ 介護の為に休業や休暇があるのではないという視点を教えてもらった。
- ・ 両立支援制度の本来の目的が確認できたことで、家族支援の中に、制度を上手く使うことが具体的にイメージできたことです。
- ・ 介護休業を取得していただく目的がはっきりと理解ができた。介護者に休業や休暇の促しのタイミングが理解できたような気がします。家庭や、会社により制度の利用しやすさが違うのだらうと思いますが、制度の利用について、介護保険関りの開始時期に休業制度等についての介護者の意見や会社の体制の話ができるようになると良いのかと感じました。
- ・ 介護の両立について介護休業の理解、制度理解が出来ました。
- ・ 両立支援制度を利用して家族が介護に専念するのではなく制度をうまく利用して、介護負担軽減を図る仕組みを理解するきっかけになった。
- ・ 介護休業制度について、介護休業制度の利用の仕方について。
- ・ ケアマネジメントの現場で必要な育児・介護休業法における両立支援制度を知識として取得できた。
- ・ 制度についてわかりやすく説明があり、今後、この知識を深め、ケアマネ業務に活かせたらと思います。
- ・ 介護休暇は家族が介護をするためのものという概念をなくし、仕事に復帰できるような仕組みをつくることなのだと改めて感じました。
- ・ 介護休暇等の取得は、決して介護問題の解決ではないこと。適切なフォローがないと、逆に介護者を追い詰めかねないということ。
- ・ 両立支援の制度の理解が出来た。
- ・ 育児休業に比べ、予定や見通しが立ちにくい家族介護の制度的な支えは、産児・育児休業に比べ利用しやすいかどうかという視点が得られた。保険として事故が発生しないと利用されない介護保険と同様、自分の身に起きないと理解しにくいという問題であり、社会的な周知がいきわたらないと、介護離職は今後も深刻な課題となることが理解できた。
- ・ 介護休業や介護休暇の言葉は知っていましたが、介護者が自分でするもの、会社でないかもしれない等、単純に思っていました。佐藤先生の講義で、仕事と介護の両立について知ることが出来、とても有意義な研修でした。

#### <就労している家族介護者の実態等について>

- ・ 現在、仕事を持ちながら要介護者を介護している人が年々多くなっていることや、ヤングケアラーといわれる若者が介護にあっている現実があり、うすうす感じていた支援の必要性や切込みのし難さが研修として取り上げられたこと。
- ・ やはり介護保険開始当初は家族と同居での介護保険利用が当たり前でしたが、現在は独居や遠距離介護もふえてきていることに触れていたのも、わかりやすかった。
- ・ 両立支援制度を知っていても、利用の仕方が分からずに利用していない家族が多い事を数字やグラフでしりケアマネとしてどう家族と向かい合っていくべきかを学ぶ事が出来ました。
- ・ 40代以上の介護保険制度の理解が十分でない人が、3割以上にもなるということを知ったことは今後の業務の上で意識していきたいと思いました。長く、介護保険の中で働いていると当たり前のように思っていたことも、家族にとっては違うのだということを忘れないようにしたいと思います。
- ・ 主介護者の仕事内容は聞いても、職場の様子などを聞くことは難しい時がある。ただ、日にちが経つとよけいに聞きにくくなるので初回アセスメントで聞く必要がある。家族に適切な助言をしていきたい。
- ・ 在宅ワークや、仕事との両立、介護休業制度について改めて考えさせられるよいきっかけになりました。
- ・ 主介護者の仕事までは聞いても就労時間、形態やご主人のことまで聞くのは難しいときがある。だが、時間が経過すると余計にきけなくなるので初回アセスメントで聞く必要がある。家族に適切な助言をしていくには必要である。
- ・ 制度を知らない人の割合であったり、会社の就業規則には記載があっても制度が使えていない実情、介護離職した人の再就職率など、今まで知らなかった知識をいっぱい得ることができ、介護に必要な「本人」や「ご家族」に対してお話しをすることができる内容が増えました。
- ・ 確かに介護者家族の自身の話はこちらも聞けなかったり、向こうも話したがらない傾向はある。また、介護者の職場環境まで理解出来ていない。少しでも信頼関係を築きながら、少しでも介護者の負担が軽減出来るお手伝いが出来たらと感じました。
- ・ 家族が別居介護で主に介護をしますといったケースをしていると、サービスの受け入れが悪くなるといった話はまさに、私のケースで今抱えている問題となっています。その部分もはっきりわかり、学びに繋がりました。(インフォーマルを考えると介護保険を削減するような視点も大事とされているなかで、非常にジレンマを感じる問題です。)

#### <就労している家族介護者の介護離職防止について>

- ・ 今まで家族の介護負担には気を付けていましたが、家族の就労の継続についての視点は欠けていたな、と感じることができました。新しい視点を教えて頂いて良かったです。また、数字で書いて頂いたの、具体的にイメージしやすく理解できました。
- ・ 仕事を持つ家族が介護の担い手になる必要がない。
- ・ 家族が直接介護を行わなくてもよい(環境や状況等で)と気付かされ、よかったですと思います。(これまでは家族は介護を行う事は当たり前と思っていました。)
- ・ 介護離職予防する。介護が無理なく、不便が少ない介護生活が続けられる。皆が優しくなれる。ある程度の妥協しながら必要なサービスで満足できる。尊重、かつての生活を続ける。コミュニケーション力や言葉の力、価値観、個別性、などなどいろんな気付きがありました。
- ・ 介護離職防止への取り組みを行っているところ、どのような視点が大事かを確認することができた。
- ・ 介護が家族介護者が中心に行うものではないという考え方に自身の介護支援専門員としての提案する際の幅が広がった。
- ・ 日々のケアマネジメント業務で見直していかないといけない点など改めて学べて良かった。

#### <研修資料・講師>

- ・ 初めての zoom での研修でしたが、会場で受ける研修より資料が見やすかった。
- ・ 講義もわかりやすく現場に添った内容と思っただ講演をしていただいた佐藤先生の、的確な時間配分で資料も必要と思われる点のみのポイント説明はわかりやすかった。また、声のトーン・速さも聞き取りやすく理解しやすかった。
- ・ 制度理解、離職率等のデータを元に講義が展開されていたので分かりやすかった。
- ・ 非常に聞き取りやすいお声であり、資料も見やすかった。
- ・ 資料も適切でわかりやすい講義だった
- ・ 資料等が多くわかりやすかった。
- ・ 時間や講師の話し方が良く、わかりやすかった。
- ・ 講師の先生方のお話がとても分かりやすく、大変参考になりました
- ・ 資料の読み上げでなく、実体験に基づいた内容でわかりやすかったです。
- ・ 全体的な話を先に聞けて、分かりやすかった。
- ・ 講義も分かりやすく、グループワークも活発な意見交換ができました。今後の家族支援に生かしていきます。
- ・ 佐藤先生が zoom 慣れされているのか、オンラインを感じさせないとても聞きやすい研修でした。
- ・ 分かりやすかった。
- ・ テンポよい講話で聴きやすい。
- ・ 講話の内容がポイントが絞られており、わかりやすかった。
- ・ 講師の熱量が伝わってきた。要点を説明により、わかりやすかった。

## 2) 【ステップ1】追加すべき内容もしくは課題・改善点など

介護休業制度をはじめとする両立支援制度について、より詳しい内容や資料を求める意見が挙げられた。そのほか、企業における両立支援制度の利用実態等について、具体的に知りたいという意見、両立支援制度を利用した具体的な事例紹介、参加者の事前学習の必要性等に関する意見が挙げられた。

図表 20: Q7\_【ステップ1】「研修の狙い」によりふさわしい内容や、わかりやすい内容にするために、追加すべき内容もしくは課題・改善点など

#### <介護休業制度、両立支援制度の説明>

- ・ 両立支援制度の詳細を少し講義が必要。
- ・ 休日、休暇、休業の違いを説明しておいてくれるとさらに良かった。労働基準法の基礎的な部分を受講生たちが理解しているという前提で講義が進んでいたが、実際にはそこを分からない人の方が多いと思われるので、今回前提にした部分も簡単に触れておいてくれるとさらに良いと思う。
- ・ 家族介護者の対象範囲の中で誰の介護を行うかにより、使える制度が異なることはもう少し詳しくお聞きしたかった。(実子がおらず配偶者も他界しているため姪・甥などが介護を担うことも増えている)法整備において対象範囲を拡大する必要もあると感じた。
- ・ 使用できる制度の資料がもう少し欲しかったです。
- ・ 具体的な制度の内容や申請の方法。
- ・ 介護休暇、介護休業中の給与補償等も聞きたかったです。(事後学習として個人で調べます)

- ・ 制度の内容ももう少し時間をとってほしい。全く意識していない人もいる。

#### <企業における両立支援制度の利用実態等>

- ・ 職場の様子として、事例をあげ企業の人事課などの話も聞きたい。
- ・ 大企業、中小企業など様々な企業の制度についても教えて欲しい
- ・ 国が企業にどんな働きかけをしているのか。また、現状、大企業と中小企業の体制を知りたい。
- ・ コロナ禍での対応や、実際の企業の状況を事例として複数紹介いただけると、より具体的に知識を深められたのではと感じました。(良い企業、悪い企業)
- ・ 企業側の話(どこがネックになって制度の活用が難しいのか)なども聞いてみたいと思いました。

#### <事例の紹介>

- ・ 制度の負の面の例もあるかと思います。その事例もあるとよかった。
- ・ 講義中の事例を深める内容があればよかったかなと思います。
- ・ 制度利用した方の意見もあれば参考になると思います。
- ・ 両立支援制度の活用のための勤務先との交渉方法や取得後の勤務先との関り方の具体的事例の報告。
- ・ 家族の支援の在り方の事例がもっとあってもいいと思います。実際に勤務時間中に呼び出されたり残業時の対応等制度の活用方法等。
- ・ 介護休暇の目的として、介護者が介護に専念するものではなく、介護体制を整えるまでの期間とケアマネジャーの役割を認識できるように、それに伴った模範的な実践事例も紹介すると、より理解が深まると感じた。
- ・ ケアマネの体験談を交えるによりイメージが付きやすいのではないかと思います。

#### <参加者の事前学習>

- ・ 具体的な制度の基礎知識を受講者が事前にもって研修に参加するべきと思いました。(反省しています。)
- ・ 労働者としての介護者が、制度上受けられる概要について、事前に予習しておくことで、当該講義の理解に役立つと思われた。また、今後はケアマネジャーのみならず支援に直面する行政、地域包括の基礎的な知識として、介護者支援のための共通認識が必要という視点で、行われるべきかと思った。

#### <その他>

- ・ 介護保険に関しては、いろんなサービスは大体把握しているつもりだが、ボランティア活動はなかなか把握できていないので、その部分を知りたかった。
- ・ 介護にも(他の同居家族がいても)ワンオペがある現実を加えてみてはどうでしょうか。
- ・ 聞き洩らしたのかもしれませんが。育児休暇の部分に関してももう少し話をしていただけるとよいのでは?時として孫嫁に負担になるようなことがあってもいいかもしれませんし、この部分についても教えてもらえると良いか?と思いました。
- ・ 介護と仕事の両立は本当に難しい。家族システムの間関係にも着目して話していただけるとさらに深めていける。
- ・ 介護者の相談先として、ケアマネが重要な役割を担っているということがアンケートで出ていました。ケアマネも介護保険制度だけではなく、他の制度も併用し支援をしていく必要があると感じました。例えば、身体状況にもよりますが、障害者制度や認知症があれば自立支援制度などを提案し、在宅生活を維持し、介護者の支援をしていく必要があると思います。それぞれ地域で利用できる制度は違うと思いますが、介護保険制度以外の支援について意見交換が出来る時間があればよかったかと思いました。
- ・ 家族支援は大事なケアマネの支援のひとつでそれをすることで結果、本人の望む生活につながる(在宅を希望する利用者がサービス拒否をするため家族に過度な負担となり疲弊、入所を検討することになると本人の望む在宅生活が叶わない)。
- ・ 講師の話す内容のレジメ(資料)などがあれば、もっとわかりやすかった。介護離職のないようにしていくために、情報の発信がケアマネジャーには必要である。
- ・ 質疑応答時間を考え、講師の講義が30分であったため駆け足のような感じがした。あと10分程度増やせば、より詳しく聞けたのではないかと感じた。
- ・ もう少しお話が聞きたかった。

### 3) 【ステップ2】研修内容で良かった点

介護休業制度をはじめ、両立支援制度についての理解や、就労している家族介護者の介護離職防止について理解が深まったという回答が多く挙げられた。また、家族介護者との信頼関係の構築、家族介護者への言葉かけや、具体的事例の紹介が多数あった点などが、良かった点として挙げられている。

図表 21: Q12\_【ステップ2】研修内容で良かった点

<p>&lt;介護休業制度をはじめ、両立支援制度についての理解&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ どの様な制度があるのか知る事ができた。</li><li>・ 介護休業法（介護休暇と介護休業の違いや仕組みについて）について習得できたこと。また介護休暇を利用しても、介護負担軽減に繋がらない場合がある問題点が課題として認識できたこと。</li><li>・ 介護休業や介護休暇は介護者が介護に専念する時間ではなく介護と仕事を両立させるための準備期間として利用することだと知ることができた。</li><li>・ 就労している家族の支援について学ぶことができました。今までは制度の理解が不十分で両立支援制度を組み合わせた説明を行うことができていなかったのですが、今後は両立支援制度も頭において支援していきたいです。</li><li>・ 介護休業は介護のための休みではなく、介護の体制を整えるための休みという意識を持つこと。ケアマネの知識、社会資源の情報、相談援助のスキルが重要だと思いました。</li><li>・ 介護休暇、介護休業の本来の利用目的が理解でき、よかったです。</li><li>・ 介護休暇等の制度があるのは知っていたが、利用ができて、その使い方を間違えると、意味がなくなってしまうという現実が気づかされ、大変勉強になりました。</li><li>・ 家族が介護休暇をとって、一時休憩し再度スタートではなく、介護休暇を取りながら、介護との並行で過ごすとのことが分かり、両立支援の意義を知る事ができました。</li><li>・ 介護休暇を利用して介護したが、先を予測したプラン助言がなかったため、最終的には介護者が、退職することになった。両立支援制度の活用がうまく利用できなかったのも、もし、自分の利用者家族に利用される人がいたら、うまく活用できるように助言していきたい。</li><li>・ 介護休業は、準備期間として利用したほうが良いことに気づけた。</li><li>・ 制度について詳しく分かっていなかったため、今回を機に、新たな提案ができれば良いな、と思いました。</li><li>・ 制度活用後に離職する方が多い事を踏まえ、就労継続できるよう家族支援の在り方を効果的な制度活用を学べ良かった。</li><li>・ 両立支援制度の活用を踏まえた、ケアマネジメントの認識がケアマネジャーに必要と考えた。</li><li>・ 「家族の声」をいくつも紹介していただいただけ、具体的で非常にわかりやすかったと思いました。また、両立支援制度のそもそものについて「体制を整えるための準備期間」である旨を具体的かつわかりやすくお話しいただけ、非常に参考になりました。</li><li>・ 両立支援制度についての知識を深めることができた。</li></ul> <p>&lt;就労している家族介護者の介護離職防止についての理解&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 家族が介護するのが当たり前のように思っていたが、仕事と両立する事の難しさ、家族の人生を考えるきっかけとなった。</li><li>・ 家族は、頑張りすぎない。会話を具体的に教えていただきよくわかった。制度について間違っていた事を直すことができてよかった。研修の中で大切なことを反復していただきよくわかった。直接介護しなくてよいことを平素から伝えておくことが大切。</li><li>・ 就労しながらの介護に対して、抱え込まずに職場の制度と介護保険制度を組み合わせでの支援をおこなうことを学びました。</li><li>・ 就労家族の支援の視点が具体的に分かった。</li><li>・ これまで私には足りなかった視点、より良い支援を行うには「家族が介護の担い手になる」ことではないという点に目を向けることができました。また、家族関係の悪化を防ぐことが利用者本人を支えることにつながるということも常に頭に入れ、支援にあたりたいと思います。</li><li>・ 仕事と介護の両立、家族に寄り添う支援をしていくことの大切さが理解できた。</li><li>・ 介護者の就労状況まで視野に入れた支援が必要である、また求められている事が確認できた。</li><li>・ 介護者の仕事にどこまで介入してよいか曖昧にしていたが、利用者のみならず介護者への寄り添いが必要で、ケアマネとして支援していく重要性だと感じた。</li><li>・ 介護者とケアマネの関係作りやケアマネの視点を講義していただき今後、家族への声かけが変わっていけるのではないかと思います。介護者のビジョンを聞いて、それを支援することは、要介護者にも必要な支援に</li></ul>
---

なっていくのだと感じました。

- ・ 仕事を持つ介護者とのコミュニケーションの方法も、面談だけではなく、メールなども利用し、自分自身の就労範囲を超えないように支援できるように意識したいと思いました。
- ・ 家族が介護の担い手に徹することではなく、家族が介護と仕事の両立ができるよう支援していくことが大切であることの視点。
- ・ 家族を上手に協力者にしていくこと、また仕事も含めた家族自身のことも相談して良い、と伝えることが重要と感じました。
- ・ 介護離職防止に向けてのケアマネジャーの役割が、具体的にわかりました。

#### <家族介護者との信頼関係の構築、言葉かけ等>

- ・ 家族との信頼関係の大切さを確認できたこと。
- ・ 信頼関係を築きながら、就労している家族の状況を把握するポイント。
- ・ 講師の分かりやすい話し方が聴いていて分かりやすく本人だけでなく就労している家族をどのようにサポートする事が出来るか。その為にはどのように関わっていくべきかを学びました。
- ・ 家族が介護者であるケースは今後ますます増えてくると思います。その中で具体的に介護者が離職せず介護と仕事を両立出来るアドバイス出来る方法を取得出来たかと思えます。自分のことは伝えてこない、隠そうとする家族のちょっとした変化や SOS を感じ取れたらと思えます。親の介護をすることが親孝行ではないと言う言葉が胸に刺さりました。自分も通る道なので、他人事ではなく話を聞くことができ、大変勉強になりました。
- ・ 事例がたくさんあったので、イメージが付きやすかったです。どの事例も現場の利用者像が思い浮かべることができたので、わかりやすかったです。家族への言葉かけや連絡方法などの例を話してくださったので、仕事に取り入れていこうと思えました。介護は家族の犠牲ではなく、お互いの生活をベースに考えることを改めて伝えていこうと思えます。
- ・ ケアマネのアプローチ、アドバイスや声かけによって、ご家族の介護負担が増す、離職に成りかねない、ケアマネの力量によってご利用者やご家族の、大きく言えば「人生」等への影響がある事を改めて感じました。日々自己研鑽しなければと思えました。
- ・ ケアマネの説明や言葉かけで家族にプレッシャーをかけてしまったり、相談しにくい関係になってしまう恐れがあることも感じました。今後家族の気持ちを考慮しながら、適切な言葉かけや説明など心がけていきたいと思えます。
- ・ 仕事をしながら介護をしていくうえでありがちな具体的な事例に対して、具体的な言葉かけや考え方をアドバイスいただけました。家族支援の在り方の視点が変わりました。
- ・ 川内先生がご自身でされていたご利用者家族との関係構築のための言葉かけはとても参考になりました。
- ・ 具体的な支援方法のヒントが得られた。
- ・ “こういう声掛けが良かった”や家族の声、ケースなど、具体的に解りやすかったです。
- ・ ご家族が良き協力者になれる支援、直接の介護がすべてではないという言葉が胸に残りました。家族の「できます」に頼るのではなく（本人のサービス利用を遅らせたり、利用を難しくする可能性がある）、家族の支援を具体的に把握して、ご本人の自立した支援を本人・ご家族と一緒に考えていけるようにしていきたいと思った。
- ・ 家族の意見に振り回されることなく、けれども家族に寄り添った支援という大変難しい課題を提示されましたが、とても大切なことと思えます。ほんとうの信頼関係はそういうことだと思えます。
- ・ 家族の「できる」をアセスメントする。家族介護者ができると言ってもできない事は多い事を理解し、アプローチの時期を考える。

#### <具体的事例の紹介>

- ・ 具体的な事例を紹介してくれたこと。
- ・ 具体事例があり、それに沿って話をして頂けたことはよりわかりやすかった。自分も両親の介護をしながら現場の看護師として、また、ケアマネとして仕事との両立しながら、今日まで家族の協力を得てこれた。また、制度の概略があったのはよかった。
- ・ 事例を交えた内容はわかりやすかった。
- ・ 実際の事例を紹介していただき、より身近な感じで話が効けて良かったです。
- ・ 具体的な話があり分かりやすかった。
- ・ 実際の事例を通じてのお話はイメージしやすく理解が深まりました。
- ・ 実際に関わっているケースが聞けて良かったです
- ・ 具体的な内容が記載されておりイメージしやすかった
- ・ 事例がたくさんあって、より具体的でよかった。
- ・ 事例が多かったので理解しやすかった。
- ・ 具体的な事例もあり、わかりやすかったです。

#### <研修資料・講師>

- ・ 資料がわかりやすかった。
- ・ 資料が丁寧で分かりやすかったです。
- ・ 介護離職後のデータや、育児、介護、への関わり方などなど個別性はありますが参考になりました。ケアマネの発言にも要注意で、より慎重になります。捉え方がさまざまで恐くなり責任を感じます。
- ・ 研修の狙いが明確に表示され、わかりやすかったです。
- ・ 研修途中、家族介護者としての自分が緊急入院に対応する事態となって、十分講義を聞くことが出来なかった。資料をさきにいただいて、読み込んでいたので、わかりやすいと思った。
- ・ 体験から来る講義が良かったと思われる。
- ・ 講師が現場を良く理解されているので、わかりやすかった。
- ・ 分かりやすく仕事と介護の両立を具体的に講義していただいたことで、介護支援のあり方の視点が広がったように思います。
- ・ ステップ2の川内先生のご講義は大変に具体的で現場に則した示唆があつて参考になった。グループワークでも意見交換に大いに参考になって、気づいたことが多くあった。
- ・ 川内先生の話をもっと時間をかけて、具体例を含めて伺いたかった。

#### <その他>

- ・ 改めて介護と仕事の両立や、制度について考えさせられるきっかけになりました。
- ・ 介護の役割の見える化が大切だなと思いました。
- ・ 企業の介護休暇等を運用する側の実施状況等。
- ・ 正確な情報の提供には、正しい知識を持つことの再確認ができたこと。
- ・ 介護者支援の社会的な背景を押さえ、心理的な側面にも言及しながら、あくまでも当事者の自立した生活に資するケアマネジメントに視点が定まった講義でした。
- ・ ケアマネジャー自身も含めた、社会的介護と家族介護の現時点での的確な捉え方に、多くの気づきが得られました。振り返りながら、実務に当たりたいと思います。
- ・ 事例パターンは後のブレイクアウトセッションがあるから生きている。

#### 4) 【ステップ2】追加すべき内容もしくは課題・改善点など

ステップ1と同様に、両立支援制度について、より詳しい内容や資料を求める意見や、両立支援制度を利用した事例紹介に対する意見が多く挙げられた。そのほか、ケアマネジャーの対応のポイントやマニュアル等があれば、参考にしたいという意見が挙げられた。

図表 22: Q13\_【ステップ2】「研修の狙い」によりふさわしい内容や、わかりやすい内容にするために、追加すべき内容もしくは課題・改善点など

#### <介護休業制度、両立支援制度の説明>

- ・ 制度の具体的な利用の流れや、内容など。
- ・ 制度のもう少し詳しい説明。
- ・ スライドにありました「育児・介護休業法における両立支援制度の概要」(P56)については、講師というより主催者側(厚労省等)から、基礎資料の提供があった方が良いと思います。社会人としての基礎的知識としても、正確な現状の資料があることが理想です。
- ・ 家族とケアマネのやり取りが具体例として挙げられていたので、イメージしやすかったです。育児・介護休業法における両立支援制度についてはもう少し解説がほしかったです。
- ・ 法定制度以外に活用できるものを、もう少し紹介いただけるとありがたかったです。
- ・ 家族介護者の中にはケアマネに会うまでにすでに就労をあきらめている人、家族システムの中で介護だけを選択する人、社会性が十分発揮できない人など親である要介護者との力関係に悩まれていることで、前に進まない人がいる。その点では常勤ではなく、パートやバイトでの介護する家族に対する支援制度を詳しく知りたいと思います。
- ・ 内容は良かったと思います。あえて言うなら、制度を利用できない派遣やパートに対する支援方法についても探る視点が欲しいな、という思いはあります。

#### <両立支援制度を利用した事例紹介>

- ・ 企業の両立支援取り組みについて、今まで実践したケアマネはかなり少ないと思います。もっと実践事例提示があると分かり易く良いと思います。

- ・ 架空の事例でかまわないので、もっとたくさんのパターンを挙げて、考えられる対応策の解説をしてくれるとなお良し。
- ・ 具体的な例があるとわかりやすい。
- ・ 企業側の実践可能な取り組み。
- ・ 制度を使ってうまくいった事例。
- ・ 先行して取り組んでいる企業などの事例なども示されてもよかったですか？先日TVでも紹介されていました。このように取り組み方や、周りへの理解を促していく。模擬で体験をしていく。若い方もでした。
- ・ 企業側の支援の実態等のデータや事例等も聞けると良いと思った
- ・ 事例の説明が、時間の関係からかあまり掘り下げた話が何えず、もう少しじっくり聞かせて頂きたかったです。
- ・ 両立支援制度を活用した介護者のうまくいった事例の報告。ビフォーアフター。
- ・ 介護休暇の目的として、介護者が介護に専念するものではなく、介護体制を整えるまでの期間とケアマネジャーの役割を認識できるように、それに伴った模範的な実践事例も紹介するとより、理解が深まると感じた。
- ・ 家族が、働いている職場の制度について知ることは、その家族自身が行うことで理解できるが、担当ケアマネとして働きかけた事例等があれば知りたいと思った。

#### <ケアマネジャーの対応のポイント等>

- ・ 介護休業を取る要介護者の休暇前後でのケアマネとしてすべきことの手引きのようなものがあれば見落としなくケアマネの自己確認のチェックが出来ていいのではないかと。信頼関係を築いて何でも相談してもらえるようにならないといけないですが、それには時間がある程度必要となる。そのためにも良い関係ができる支援のケアプランの立て方で要介護者と家族介護者双方のプラン作りなど当たり前のようだが、それぞれの、また、見直しポイントが細かい点でマニュアル化できていると嬉しいと思う
- ・ 介護と仕事を両立していく家族との面談やアセスメントについてのより具体的な内容について。家族の在り方、働き方の変化による今までにはなかったような課題について具体例（成功、失敗かに関わらず）。
- ・ 対応あるある、事例、声かけ集など参考にしたいです。接遇などもあり考えると重く感じます。が…
- ・ 仕事を続けて行く為の気付くようなアプローチの仕方・今後の負担の予測等。
- ・ 家族との間での会話の中でのキーワードがあれば教えてほしい。会話の中に引っ掛かりができると思うので。

#### <その他>

- ・ 介護休業・介護休暇を取得した方の実体験者の発表を聞きたかったです。（発表が無理なら活字でも・・・）
- ・ 家族から介護を遠ざけているような印象を受けた。家族も介護を担ってもよいのではないかとと思うがどうだろう。極端な言い方をされていたように思う。家族が仕事を辞めずに済む介護サービスの導入のポイントや具体的な利用法を教示があればよかった。
- ・ ケアマネジャーは介護保険制度だけでなく両立支援制度などの社会資源の情報をケアプランに盛り込んでいくことが重要である。
- ・ ケアマネの4割は介護休業について、仕事をせずに介護に専念するための期間と考えてしまっている、とのことなのでケアマネ自身の介護休業に対する概念を見直す機会をふやすことができればいいと感じました。

### 5) 【ステップ3】研修内容で良かった点

様々なケアマネジャーの意見が聞けたことや、全国から集まったケアマネジャーと意見交換ができたことが、良かった点として多く挙げられた。また、ロールプレイ・事例検討という形式や、各グループで司会・進行が適切に行われたこと、グループワークを通じてステップ1・ステップ2の講義内容の理解が深まった点なども多数挙げられた。

図表 23: Q19\_【ステップ3】研修内容で良かった点

#### <グループワーク、様々なケアマネジャーの意見が聞けたこと>

- ・ 一方的研修だけではなく、グループ討議が有り良かったと思う。
- ・ 個人ワークのあとに他者の意見を聞くことで新たな気づきがあること。
- ・ さまざまな意見を聞けたこと。
- ・ 説明と自分の伝えたい内容を紙に書き、グループに伝えて行く。それをみんなで共有していく事が出来た。
- ・ グループの方の考えを知ることができた。
- ・ 全国のケアマネジャーと意見交換できたこと。
- ・ 他の都道府県の方と話が出来たことはためになった。
- ・ 広い日本の各地域の方とのふれあいができ楽しかったです。
- ・ 他府県の方々とグループワークができた事はとても楽しかったです。
- ・ 他のケアマネさんからの視点などが聴けてよかった。
- ・ それぞれのケアマネさんより、課題に対しての視点、意見を聞くことができた。(私が気が付かなかった点等々・・・)
- ・ ズーム研修により、他県のケアマネの意見や視点を広く聴けることは大変学びになりました。
- ・ 色んな意見が聞けたこと。
- ・ 他の参加者との意見交換は、自分の足りない部分の気付きになった。
- ・ 講義内容を実践に落とし込むためのワークだった。他の方の意見を聞くことができて良かった。
- ・ 様々な地域から、このコロナの状況で、これまでと同じような研修を受けられて良かった。
- ・ 他県の状況等を知ることができた。
- ・ 参加者の色々な視点が参考になった。
- ・ 事例を通して、全国の、経験や携わり方の異なるケアマネジャーの方々の視点を学ぶことができました。
- ・ グループワークの意見は参考になった。両立支援制度の知識不足の言葉が多かった。仕事と介護の両立に配慮したケアプランの必要性を認識できた。介護して離職しないように、介護する人が追い込まれない工夫が必要である。
- ・ 全国の同じ業種の方と話せてよかった。地域が変われば状況も違う中で、もっと様々な考え方に触れたかった。
- ・ 他府県のケアマネさんとのグループワークなので、地域性にとらわれないケアマネジメントの筋が判断できた。
- ・ グループワークは新たな気づきやより具体的な支援が聴けるのが良い。
- ・ グループワークは自分で気づけなかった意見も聞けるので大変勉強になります。
- ・ 現場の仲間で意見交換ができることは多いに参考になる。
- ・ 介護休業の制度についてこれから細かく理解し習得し現場で役立つようにと考えた。各県の経験値の違うケアマネの意見、考え方(利用者・家族への接し方)が聞けたこと。問題意識の捉え方・アプローチなど勉強になりました。今後もこのような研修は必要と考えます。
- ・ 積極的に、北は秋田～南は沖縄までの広い視野で意見を交わすことができ、それだけでも意義ある研修でした。
- ・ 全国各地のケアマネジャーさんのご意見交換ができたので大変意義のあるロールプレイだったと思います。
- ・ 多くの地域の方から、様々な意見を聴くことができて良かった。
- ・ 事例の検討によりそれぞれのケアマネの考え方を聞くことが出来た。

#### <ロールプレイ、事例検討>

- ・ 実態に沿った身近な事例が良かった。黙読するのではなく、ロールプレイが良かった。ファシリテーションの方は柔和で意見が出しやすい雰囲気づくりをされていたので、グループの意見交換も活発で楽しく有意義にできた。
- ・ ロールプレイで各ケアマネジャーの気付きを直接聞く事ができ、よかったと思います。
- ・ リモートでもロールプレイが成立できるよう、手順書を作っていたので、なんとなく研修会場にいるような気持ちで、他のケアマネジャーの意見が聞けて良かったです。

- ・ 事例と着地点。
- ・ 認知症、脳血管疾患、在宅ワークと課題が違い、仕事と介護の両立の視点から様々な視点でのワークが行えた。
- ・ 具体的な事例を自分の頭で考えることができて良かったです。
- ・ ロールプレイをすることで、感情移入がしやすくなった。場面①④での家族とケアマネのやり取りを見ていて、面談等で注意を払うべき点を沢山見つけることができた。日頃の自分の仕事を振り返ることができた。「疲れた、仕事が継続できない」などと思われぬように話しかける言葉や助言について考える機会になりました。
- ・ 座学だけでなく、意見交換やロールプレイができたので、飽きずに長時間の研修が最後まで受講できました。
- ・ 6人くらいの人数でのロールプレイはやりやすかった。
- ・ 6人グループで時間もちょうどよかったのではないかな。
- ・ 具体的な事例でワークを行うのは、わかりやすい。

#### <司会・進行>

- ・ ベテランのケアマネの方々に進行役の方がしっかりリードしてくれていたのととてもグループワークではわからないように思えたところも補助してくれた感じで発言はしやすかった。
- ・ 司会の方の進め方が素晴らしかったです。内容を確認しながら進めていただきよくわかりました。ケースとして、考えやすかったです。課題分析に時間がかかりました。参加者の自分と違う視点が勉強になりました。
- ・ ファシリテーターの方の進行がとても上手で、グループ討議でも皆さんの意見をたくさん引き出し、とても勉強になりました。
- ・ 司会を担当された方が皆さんの意見をよく聴いて、さらに適切なコメントを言われ、会話に参加出来なかったが共感できる事が多く有りました。
- ・ 司会の方がとても上手に進行していただき話しやすい雰囲気でした。
- ・ ファシリテーターが上手だったので、とても有意義なグループワークができたと思います。
- ・ 私は進行役で進め方に戸惑っていた時に、NPO 法人となりのかいごの川内様や事務局の方々にアドバイスを頂きました。大変助かりました。時間が押していた時は勿論ですが、時間を持て余していた時に、現在、グループワークで出た事例と同じ様なご家族と向き合っているケアマネジャーがいた事から『話し合ってみたら？』と内容を拾って頂き、濃い研修になりました。

#### <内容の理解>

- ・ 改めて利用者の家族へ視点を向けることの大切さ、事例によっては小まめにモニタリングする必要性を学びました。
- ・ 現在担当しているケースのほとんどの介護者は就労しています。普段の関わりの中で、要介護者と同じように介護者の生活も守らないといけないという事を意識しながら対応しているつもりでしたが、介護者の仕事が休みの時は介護ができるというように思い込んでしまっていたことに気がつき、本当に良かったと思いました。
- ・ 早い段階でしっかりと家族がイメージできるように伝えていく必要があるということ。他のケアマネジャーの関わりや意見を聞き、改めて両立支援プランが必要であり、それを職場にも理解してもらえるような形にして提出していきたいと感じることが出来ました。
- ・ 在宅ワーク=介護できるではなく、仕事をしながら介護することと言う視点をケアマネ自身が持つ事が大切である。
- ・ 在宅ワークは仕事である。そんな当たり前を気づかされました。
- ・ 家族から両立できると言われると、否定はできないが、予測される大変さ、家族協力の明確さをしっかりとする必要があるとわかりました。今後在宅ワークという新しい環境での介護が増えてくる可能性があるため、在宅介護と在宅ワークの共存にも息抜きが必要であると感じました。
- ・ 家族が両立できると言われれば、「できるんだ」と過信するところがあるが、初めての介護になるので、モニタリングを早めにしていく必要がある。今後、在宅ワークが新しい環境となるので在宅介護の両立ができるよう、支援方法の助言が必要になってくる。

#### <研修全体の構成>

- ・ ステップ2を踏まえたことで、家族支援とし深く家族の話を読み、介護サービスのみの調整になりがちなることを、家族支援のあり方はサービスだけではないということ、グループワークの中でも深めることが出来ました。司会をして頂いた方のまとめ力がすばらしく、自分の中の整理も出来ました。
- ・ 就労している家族への対応で具体的な事例を学んだあとに、参加者でグループワークを行ったので、実践につながる流れが確認できたことです。
- ・ 冒頭の講義で基礎理解、次の講義でケアマネジャーの実践を踏まえた講義でわかりやすく理解しやすかった。事例を用いてグループワークで参加者の意見を踏まえ多角的な視点や考えを学ぶことができ、実際の支援の

実践に活かせると思いました。

#### <その他>

- ・ コロナ対策中での更新研修では、マスクとフェイスシールド着用でのグループワークで声が聞き取り難かったが、今回は zoom で聞き取りも良かった。
- ・ 進行役の方、お疲れ様でした。資料不備などありごめんなさい。遠距離でも画面で繋がって研修参加できたので良かったです。コロナ禍で研修も限られますがまずは zoom in で参加できたことにホッとします。
- ・ 微妙な時間配分で、長すぎず、短か過ぎずでよかったです。
- ・ 事前に資料が配布され予習できることで、短時間でもスムーズなグループワークが出来た。
- ・ 問 18) やや長かったと思う理由は、ワークの内容が結果的に同じような意見交流になったため。皆さん経験豊富なケアマネだったので、あまり段階を踏まずにワークを進行しなくてもできていたためと思われる。
- ・ 経験のあるケアマネが多く、理解が進んだと思います。
- ・ 知識を吸収しようとする姿勢が定まっており、高い意識をお持ちの方々が研修に臨まれており、大変スムーズにグループワークができたと思います。

#### 6) 【ステップ3】追加すべき内容もしくは課題・改善点など

ロールプレイで提示した事例の内容や情報について、概要を詳しく知りたいという意見が多く挙げられた。そのほか、時間配分に関して研修時間が短かったという意見や、グループワークの運営に関する意見等が挙げられた。

図表 24: Q20\_【ステップ3】「研修の狙い」によりふさわしい内容や、わかりやすい内容にするために、追加すべき内容もしくは課題・改善点など

#### <事例の設定、より多くの事例紹介>

- ・ 利用者の情報が少なかったので想像で議論する面が多かった。
- ・ 事例で要介護者の一週間のケアプラン、家族2人ぐらしであるが他の親族の状況、家庭医の意見、住居周辺の状況知り合いの有無、デイでの様子などわかるとよい。認知症の要介護者の介護は専門職の介護員でさえ神経を使います。仕事をしていたほうがまだ息抜きができるかと思うので休業に入ってしまうケアマネの行動があれば離職につながらなかったのではとも考えるがこのケアマネも介護休暇の制度は知ってはいるものの仕事との両立を考えるのに相手をより疲弊させてしまい復帰する意欲を損ねた感じとなってしまった。息子1人に介護をさせないように他の親族、地域への働きかけなど加えられたらよかったかもしれない。
- ・ 事例に具体性がなかった。ワークサポートケアマネと言う立ち位置がわかりにくかった。事例が担当ケアマネの目線のやりとりであって、企業と社員の間にあって離職を防ぐためのやり取りをするケアマネの立ち位置についてももう少し具体的な研修内容にしてほしい。
- ・ 事例には、本人の想いが書いていないなどの意見がありました。自由に話す時間のときには、皆さままじめなケアマネさんばかりなので、本人の想いからプランを作りたいと思われたようで、狙いはそこではないのですが、そっち方向にも行かれたので、もう少し説明があるのかもしれない。
- ・ 事例のケアマネジャーに「出来ていない点」が多く、「両立の支援」にたどり着く前に、通常のケアマネジメンの指摘や意見が出て、時間ももたないと思いました。
- ・ 当該研修の目的から外れますが、他のケアマネジャーがどの制度・社会資源を情報案内したか、また介護休業・介護休暇をどの時点で情報案内するかも聞きたかったです。
- ・ グループワークでは、もう少し細かなテーマに沿った討議がよかったのではないかと思います。
- ・ 事例の詳細がわからず、具体的な支援イメージが捉えにくかったのではないかと思います。
- ・ もう少し詳しい事例の概要があるとプラン等が考えやすかったと思うが、これくらいの情報の中で想像で進めるのもありなのかなとも思いました。
- ・ もう少し事例のケアマネジメントプロセス等を入れて欲しい。人事労務者と上司のロールプレイが必要だったのか疑問です。
- ・ 管理職クラスの事例、リモートワークという新しい働き方の事例と両方ともに、考えさせられる事例でした。ロールプレイでは、対応の苦慮してしまうような事例の掘り下げもしてみたいです。
- ・ 今回の事例の他にも事例検討することがあれば更なる視点、課題の共通認識に繋がるのではと思いました。
- ・ もっと事例があればいいと思いました。事例についても主介護者（仕事をもつ家族）の情報があればいいのでは、初めての同居とか。
- ・ 十分にアセスメントをして、おおむね納得できる居宅サービスを計画できているケアマネジャーが両立支援制度の活用を提案しているシナリオでロールプレイしたいです。

- ・ 介護休暇の目的として、介護者が介護に専念するものではなく、介護体制を整えるまでの期間とケアマネジャーの役割を認識できるように、それに伴った模範的な実践事例も紹介すると、より理解が深まると感じた。

#### <時間配分・進行管理について>

- ・ 当初、時間配分や進行具合が分からず、時間が足りなくなったが、二事例目からスムーズに行えた。ファシリテーターがもう少し介入してもよかったかなと思う。
- ・ 今回の研修でタイムキーパーを担わせていただきました。いい経験をさせていただきましたが、時間を気にするあまり研修に集中できませんでした。私の力不足を実感しました。次回以降の研修では、ファシリテーターの方がその役を担うなど検討して頂いた方が、受講生がより研修に集中できるのではと感じました。
- ・ 進行係で、事前にさらっと読みましたが、進行がややこしくて、いろんなケアマネさんの話をまとめたり書いたりうまくできませんでした。書記や発表は別にしてほしいなあと思いました。
- ・ 進行を責められている気分にもなった部分もありました。進め方をもう少しわかりやすく、記入する用紙を工夫すればまとめやすいかと思いました。
- ・ 時間配分が難しかった。
- ・ 各々着目点が異なっていたため、もっとしっかり話ができる時間が欲しかったです。
- ・ 介護者の仕事の継続にどう焦点を当てるかが不明確ではなかったか。課題の抽出が多すぎ、焦点の当て方に戸惑う。時間が短すぎ、なおのこと焦点化ができていない。
- ・ ファシリテーターのコメントは、大変有意義でした。ZOOM であっても、ここまでグループワークがスムーズにできたことは良い経験となりました。そうはいっても、操作性の課題から、多少の誤差はあるので、あとほんの少し時間的余裕があれば、受講者とファシリテーターの良いセッションになったのではないかと思います。
- ・ 事例の中で書かれていない情報が沢山あると思います。研修を重ねたケアマネは書かれていない情報を自分で想像し意見を出すことができるとは思います。経験の浅いケアマネでは、情報が少ないところで引っ掛かりを感じて考えをまとめるまでに時間がかかりそうだと感じました。出ていない情報を自分で想像する事も付け加え、個人ワークの時間をもう少し長くできると、余裕ができるかと思いました。今日の参加者はしっかりと自分の意見をまとめることができているよかったです。
- ・ ロールプレイング後のグループワークは進行役がカギを握る。事例を通してグループワークにもっていく際に時間の制限と事務の方の1回限りの説明ではズームになれていないことで何をやっていいのかわかりにくかった。
- ・ グループ内での話し合いに関しては充実したものではなかったのが非常に残念である。司会者もしくは参加する人達の姿勢が大切であると感じた。
- ・ ファシリテーターがひとり入っていると心強い。進行役が良かったから気にならなかったが、ケアマネの研修にするなら、進行役の人選によってはグダグダになりそうに思いつた。
- ・ 事前の説明用紙などに、もう少し説明が入っていると時間の削減につながったのではないかと思います。
- ・ 意見交換にはもう少し十分な時間があつたら良かった。
- ・ 進行役をしたが、流れをよくわかっていなかったのでもうまっすぐ進行できず参加者に迷惑をかけてしまった。

#### <グループワークの運営に関して>

- ・ 他のグループでの意見もききたかったので、あとで班ごとの内容や意見が知れたらいいなと思いました。
- ・ グループワークのディスカッションが十分にできる工夫（今回は全国展開で皆さん全く初めての人だったのでアイスブレイク等の工夫が必要だったかもしれない）。
- ・ グループ内の発表について、順番がある程度あるとよかったか？同じ内容だと言いにくい部分があった。
- ・ 問いに対しての例があると答えやすかったかもしれません。
- ・ 限られた時間で考えをまとめ、方向性を検討していく流れができていたので、集中してできると感じた。進行表・時間がもう少しわかりやすく表示があると良い。
- ・ 普段の研修でのロールプレイでは、その場の雰囲気なども含めて考える面があるので、zoom の特性上ロールプレイは難しいな、と正直思いました。資料の字を追ってしまうだけになってしまって、内容が入りにくかったです。それぞれが持っている実際のケースを使って、深めていきたいなと思いました。
- ・ グループワークの内容にメリハリがない。オンラインなので、メンバー全員の取り組み過程を一致させることは、慣れた進行役でないと難しい。

#### <Web 研修に関して>

- ・ はじめに zoom に不慣れでスムーズに行かなかった。事前のテストが必要では？
- ・ もっともっと簡単に zoom in できたらと、お願いしたいです。1人ケアマネで自宅のPCはカメラ付きでないため自宅でスマホから参加させて頂きました。
- ・ グループワークが初めての zoom 参加で、慣れなかった。
- ・ プリントアウト出来なかった人がいたので事前に確認した方がいいと思いました。

#### <その他>

- ・ このままで良いと思います。司会とファシリテーション次第のところもあるかと思いますが。
- ・ 個人情報に問題がなければ、自己紹介の際に住んでいる都道府県を加えることも良いかと思いました。
- ・ 虐待防止、親との関りについて、コミュニケーションの取り方など支援時に必要な視点について。
- ・ 制度を知っていることは大切と思いました。その情報を頭に置いて、さらなるケアマネジメントプロセスの基本に戻ることが大事だと思います。GW（グループワーク）で意見がでるので、大丈夫だと思いますが、さらに再確認することが必要だと思います。

#### 7) 【全体】オンラインで議論を活性化するための改善点など

ブレイクアウトセッションにおいて、同一事業所から参加している他の参加者の声や、周囲の雑音等が混じり聞き取りづらかったとの指摘が多数あった。また、ワークシートの掲示については、文字の判読が難しいため、必ずしも必要ないのではないかとの意見が挙げられた。

そのほか、運営面で課題、改善が必要と感じたことや、コミュニケーションがとりづらいつと感じた点として、web 研修では発言のタイミングが分かりづらいつこと、事前の音声・接続チェックを行った方がよいこと、通信環境が悪い参加者がいることを想定して時間設定を行う必要があること等について意見が挙げられた。

#### 図表 25: Q24\_【全体】オンラインのため参加者とコミュニケーションをとりづらいつと感じた場面や、議論を活性化するための改善点など

##### <他の参加者と声が混じること>

- ・ 全国の事業所の方とできたことがよかった。途中混線し違うグループに入ってしまいました。一緒に受講されている方の声が重複し話が聞き取りにくかったです。
- ・ 時々、他の人の声（受講している人以外）が入って聞きづらいつところがありました。
- ・ ときどき、他の人の声（受講している人以外）の声が入って聞きづらいつところがあった。
- ・ グループワークの際、同一事業所から参加されている方は、他のグループの音が入るため聞き取りづらいつ場面があった。
- ・ 講師への質問をした方が、職場で受講されておりバックで職場の方々の声や雑音をマイクが拾ってしまっており、講師の回答時にもミュートになっていなかったため、回答が良く聞こえませんでした。
- ・ ミュートやミュート解除のルールの徹底。受講生に慣れが必要。短い時間での討議の場合は特に時間が短く感じてしまう。
- ・ 同一職場から複数のご参加の受講者がいて、発言時ミュートを OFF にすると他の受講参加者の声が大きく聞こえてしまった。進行役の方には負担が大きいかと感じた。相応の方が進行役で良かった。
- ・ 時折他グループ研修の音声が入り混じったこと。環境は特に問題ないと思う。
- ・ 最初は混線かと思ったが、同じ事業所で複数の方が参加しており、マイクが ON のままで、声がかぶって聴き取れないことがあった。他の方がいない（少なくとも声が聞こえない）場所で実施する等のルールがあったほうが良いと感じた。

##### <ワークシートの掲示>

- ・ グループワークで個人で記載したシートをカメラに向けて話したが、自分の顔の前にシートを掲げて話す事になり、文章を見ずに話すのでしゃべり難かった。通常のグループワークでも他者にシートは見せずに発言するので、発言だけで見せる必要はないのでは。
- ・ 個人ワークで記入したシートを見せながら話すのは難しかった。意見交換はオンラインでも十分可能だが資料を見ながら（共有しながら）討論する難しさを感じた。
- ・ 概ねうまく行っていると思いましたが、個々の参加者によるワークシートの提示については、端的に一文程度にししないと、物理的に見えないのではないかと思います。

##### <その他運営面で課題、改善が必要と感じたこと>

- ・ A グループは、ご事情で途中からお名前だけ加わった方、名簿になかった方がいらしたりと、初めて zoom をやった私は進行しながら戸惑いました(笑)(最終的に変更になった名簿の A グループは確認したつもりなのですが…)開始前に、退出方法等のアドバイスを頂きお蔭様で最後まで受講出来ました。ありがとうございます。

- ・ 日頃の業務の中での話も、グループのメンバーと話す時間が1人の持ち時間制であるとより一層よかったのではないかと感じました。
- ・ 研修の時間が長い、PCの前で10:00~15:20は厳しいと思っていましたが、実際に参加してみると、時間が短く感じました。しかし、オンラインとなるとあの時間が限界でもあります。議論を活性化させていくためには、ファシリテーター+1の運営側の方の参加や違う視点での意見の投入が有っても良いのかもと思いました。
- ・ 自身の問題とは思いますが、今の話すタイミングがわからなかった。
- ・ 受講側がズーム研修に慣れる必要がある。ズームでのグループワークは初めてであったため、緊張をした。グループワークが始まる前にゆっくり自己紹介や話せる時間があるとよりワークがしやすくなるかなと感じた。進行役をしたが、2事例続けての進行役は少々負担が大きかったです。
- ・ オンラインだと皆さんと打ち解けるのに何となく距離があります。時間がたつにつれてなじんでくる感じはあります。休憩中にフリートークしませんかと声をかけていただき、打ち解けた感じが良かったです。進行の方は進行だけで結構大変なので、記録係は必要な感じがしました。進行役が時間を見ながら進められるので、タイムキーパーよりは記録係がいると助かるかもです。
- ・ 各県から集まっているので交流の場や情報共有の場があって、繋がりが持てると良いなと思いました。
- ・ 他のグループでどのような意見が出たのか少し気になります。もう少し多くのグループ発表があってもよかったですかなと思いました。
- ・ 進行役の時間管理を含んだ進め方が重要である。言葉の投げかけ一つで意見の出し方が違ってくると感じる。
- ・ アイスブレイク等、グループ討議導入前の工夫があってもよかったですかもしれません。
- ・ zoom等に慣れているかどうかでも随分違うと思った。皆、初対面なので自己紹介などのアイスブレイクにもう少し時間があれば発言も活発になるのでは?と思った。ファシリテーターが参加の目的等、共有、把握できているか。
- ・ 自分が慣れていないという事も大きいと思いますが、どのタイミングで話し出して良いものか悩みました。タイムキーパーをしましたが、他の人が話しているタイミングで声を掛けても聞こえないだろうと考えてしまっ、声を掛けそびれてしまいました。
- ・ グループワークの難しさ。研修に対しての誘導はとても良かった。不馴れなオンライン研修に、安心して参加できた。楽しかったです。
- ・ なかなか振らないと話してくれない方もいて、いつ話していいかわからない方もいた。進行も難しかった。
- ・ 自分の発言する時反応がなく、難しかったです。

#### <オンライン研修の課題、様々な機能の活用等>

- ・ 音声接続がうまくいかなかった。オンライン研修にまだ慣れてないのでグループ討議前に事前にテストしてもらった方がよい。
- ・ ディスカッションしたそれぞれの意見が可視化できるとよいのではないかと感じた。(ホワイトボード的なそれぞれの意見を記載できるような機能があったらよいと思います)
- ・ うなずきやジェスチャーがあると疎通し易いかな。
- ・ 自分自身がzoomに慣れておらずもたついた。自分が慣れればスムーズに行くと思う。
- ・ 事前に音声チェックなどが必要ですね。アナウンスのときに、再度チェックするようにしたほうがスムーズだったかと思います。音声がないと、参加できない方がいらっしまいました。
- ・ 画面設定が扱えずグループ皆さんのお顔を同時に拝見できなかったのが残念です。zoomを活用できるのが課題です。
- ・ 通信環境が不安定な方がいると、放っておけなく討議が中断してしまいます。オンライン研修に参加すると、決まって一人はいらっしやる感じです。今回は少しの時間でしたが、それぞれの通信状況の確認が必要だと思います。
- ・ PCからの発言は顔を動かしたりすることで、聞こえなかった時もありました。自分の声もそうだったかもしれません。次にZOOMでの研修の際はマイクの設置をしようと思いました。
- ・ タブレットでの参加だったが、使い方を熟知しておらず、慣れなかった。自分課題です。
- ・ マイクの使い方や発言方法など、ある一定のルールがあるとよい。
- ・ ブレイクアウトセッションの接続が非常に時間がかかっている方がおり、全員揃うのを待ってワークを行うと2~3分のロスがありましたので、ワークを行う時間がタイトになり大変でした。
- ・ もう少しチャット機能を使ってもいいのではないのでしょうか

#### <その他>

- ・ インターネットでの研修は初めてであったので、緊張いたしました。
- ・ 初めてのことで、戸惑いのほうが多かった。
- ・ 事業所の会議室で講義を受けましたが、携帯電話が気になったり、事務所の電話が気になったりはしました。リラックスできるところと、気が散りやすい環境になりやすいと感じました。

#### < (参考) 良かった点についての意見・感想 >

- ・ 話しやすかったです。
- ・ オンラインでの研修に快適に参加できました。
- ・ コミュニケーションが取りづらいつとは思わなかったが、初めての参加で通常の研修より開始まで緊張はありました。開始後はこれまでの研修との違いは特に感じなかったです。操作が不慣れな点についても丁寧に教えて頂けたので安心だった。
- ・ グループ討議をおおいに取り入れ他府県の色々な方の意見交換とファシリテータのアドバイスを沢山聞いた。
- ・ 司会進行役の方がとても上手に進めやすかったです。オンラインでは司会役が重要だと思いました。
- ・ オンラインでしたが、思ったよりもスムーズにディスカッションができました。全国大会など、他県のケアマネジャーさんが集まる場にはこれまでなかなか参加ができませんでしたが、オンラインであれば、今回のように他県のケアマネさんとリアルにディスカッションができるので、大変有意義だと感じました。
- ・ 今回初めての参加でしたが、みなさん意見交換がスムーズにできたと思いました。
- ・ ステップ3では進行役の方の進め方がとても上手く、皆が意見を言えてよかったです。進行役は重要だと感じました。
- ・ 私がリモート研修に不慣れで関係者皆様に大変ご迷惑おかけしました。事務局の方に助けられてやっとインターネットでのグループ討議に参加できました。とても良い環境でした。ありがとうございました。
- ・ オンラインに慣れていないような方もおられましたが、事務局支援により解決できているので、今回のような体制で良いと思います。
- ・ zoom研修ははじめての参加でとても不安でしたが、特に問題なく参加できたので良かったです。
- ・ 数ヶ月前からzoomを用いて会議や研修を受けていたので慣れていて問題はなかった。
- ・ 他県の状況等を知る機会となった。離島地区なので、交通費や日程(宿泊など)の調整がしやすかった。
- ・ 楽しかったです。グループに分ける作業に関心しました。
- ・ 全国の津々浦々のご意見が聞くことができ、良好でした。
- ・ 日本全国の介護支援専門員との会話が出来たことが今後のzoom研修の在り方への意欲が持てました。
- ・ 移動ロスもなく、研修ができることが素晴らしいと思いました。
- ・ オンラインによりやく慣れてきました。会場へ移動しなくても良いというのは参加しやすい条件でした。また、全国からの参加があり、地域の家族のあり方や生活状況が垣間見れて楽しい研修でした。ステップ1の講義では、講師から意見を求められる事もありびっくりしましたが、緊張感を持って聞くことができました。

#### 8) 【全体】 振り返りシート案への意見、改善点など

振り返りシートの記入方法についての案内や、評価項目に対する意見、3ヶ月後のアフターフォロー等に関する意見が挙げられた。

図表 26: Q25\_【全体】 振り返りシート案への意見、改善点など

#### < シートの記入方法、記入内容 >

- ・ 振り返りシートの説明が事前にあったらよいと思います。また単なる研修参加で終わらないために、ねらい→個人の到達目標→研修をうけ目標達成ができたかの自己評価→研修後に取り組むことなどを記載してはどうか。
- ・ 振り返りシートを記入する事で、実践に活かす内容などを具体的に準備し、相手に知らせる手法やリーフレットなどを知っていたか?などの項目もあってもよいのでは感じた。
- ・ 記入しにくい。内容を振り返るにはもう少し具体的な質問項目があった方がいい。
- ・ チェック欄基礎知識は受講前と受講後で良いのではないのでしょうか?実践は3ヶ月後?ではなく、実践できそうか、できなさそうかな?
- ・ 基礎知識②ケアマネジメントの現場における支援の必要性とは、具体的にどういうことか人によって捉え方や理解できないかもしれない。
- ・ 実践・マネジメントの方法に、介護している家族の就労の状況・両立のための課題について接近し、より深く本音をお聞きできるような関係づくり、面接技術を実践できる。とか、相談援助技術の面も自己の振り返り、省察が出来ると良いのでは・・・と感じる。又、自己評価は法定研修に準じて1~5の基準で記載すると統一感があるのではと感じた。

#### < アフターフォロー >

- ・ 受講3ヶ月後の振り返りをする事について、どれくらい実践できるか。相当意識を高く持ち、時間管理するか。受講3ヶ月後を最終評価とするならば、事務局のアフターフォローもいるのかなと思います。

- ・ 気づきの前後で振り返りシートに記載することは、有意義だと思います。ただし、3か月後に自己チェックするかどうかは、自分のこととしては心もとない限りです。主催者にそこまでとめるのはどうか、と思いますがフォローアップの仕掛けがあると良いのかもしれないと思いました。

#### <その他>

- ・ ケアマネ研修では常に振り返りシートの提出が求められますが、あまり意味を感じません。レポートなどの提出も自身の振り返りを言語化できて良いのではないかと感じます。
- ・ 前半部分は個人で対応すれば問題ないと感じました。後半の記述する部分をメインにし、グループ内のメンバーで意見共有できる時間を増やせると良い振り返りになったように感じます。
- ・ 他のケアマネの評価・考えが後日でも閲覧できると参考になると考えた。

### 9) 【全体】研修全体についての意見

これまでの設問と重複する回答もあるが、事前準備、接続チェック等の必要性、時間配分の見直し、研修内容等に関する意見が挙げられた。

また、参加して良かった点、参考になった点として、今後の業務の参考になった、オンラインのため地元においても参加することでよかったという回答が多数挙げられた。

図表 27: Q27\_【全体】研修全体についての意見

#### <事前準備、接続チェック等>

- ・ ネット操作が難しく、自分一人ではできませんでした。
- ・ 事前に研修資料が送られていたと思いますが、できれば送信された資料の内容が揃っているのか確認できるよう考えて頂ければ、ありがたいです。
- ・ リモートでの参加にはカメラやマイクの設備が必要なので、まず機材の設備を整える準備をして参加します！
- ・ 事前に接続テストがあるといいと思いました。
- ・ 資料の事前配布が届いていませんでした。zoomのURLも事前に確認できませんでした。当日電話をもらって受講できたことをうれしく思います。
- ・ 名簿やシートがどこにあるかわからなかった。手元になく、ついていけない所あり。
- ・ 資料をお手元に置くだけでなく、研修の流れなどをまえもってわかって参加する必要がある。進行役は特に中身を知っておく必要がある。

#### <時間配分>

- ・ 駆け足のように感じました。休憩が短くなるとしんどかったです。参加者の時間管理も必要と感じました。
- ・ 貴重な研修機会に参加することができ感謝しています。内容としては非常に有意義であり、次回の開催があればぜひ参加したいと思います。アドバイザーやファシリテーターの方々の介入がもう少しあっても良かったのではないかと感じました。自主性を尊重していただいたのですが、時間配分がもう少しあれば良かったのかなあ・・・。質問などの時間がオーバーしてしまい、休み時間を削る形で進行していたので疲れしました。
- ・ 本日は半日の研修でしたがZOOMを活用した研修で1日かけるのは集中力や学びの構えとして長すぎると感じます。

#### <研修の内容について>

- ・ 全国各地のケアマネジャーさんと意見交換できたのが大変刺激になりました。ご当地ルールについてもっと話をし、自分の地域、自治体に取り入れたい事業等ヒントが得られる機会にもなると思いました。
- ・ グループワークで実際の介護支援専門員業務の中で行かせるポイントが多く出されたと思うので それを共有・発展させるような積み重ねの研修体系？研修の日程プログラムの工夫があったら実りがあるのではないかと感じた。
- ・ 家族の仕事のことまでは現実的に相談に乗れる状況ではないと感じた。日々の多忙な業務の中で良い時はただの調整役と何の権限も CM には無いと言われ良い相談にならなければ担当交代を言われてしまうのが現実である為、CMの現実を理解してほしい。仕事は仕事上の相談するべきところをお願いしたいと思うところもあるが今回の研修内容はやはり知識とし必要で知っておくべきだと考えます。アドバイスの支援をするにも必要だと思います。特に佐藤先生やアドバイザーの塩入氏のお話については興味深く聞き入ることができました。わかりやすいご説明でした。事務局の方々のご配慮が感じられ大変安心して受講することができました。

た。ありがとうございました。

- ・ 内容も充実しており、今後とても参考になる研修会と思った。しかし過疎地域や医療介護職では介護休業等十分に取れる環境にないので、その部分の対策が優先課題と思った。しかし介護休業が取れる方の相談があった場合は制度を十分に活用し真摯に相談にのりたいと思った。
- ・ ワークサポートケアマネジャーの育成に関心があります。10年ほど前、教職員向けに介護保険制度の相談会にボランティアで参加したことがあります。介護保険制度について個別に相談できるので助かると言われていたことがあります。企業も有能な人材を手放さないためにも介護保険と両立支援制度、働き方を考慮することが大事だと感じました。
- ・ 制度の使い勝手にも課題があるように思うが、内容の説明ができるように勉強します。
- ・ 自分が知りえていない、制度などが学ぶ事が出来た。又関わり方や、「本音が言えない家族の心の奥底を感じ取る」これが大切である事。一人で抱え込まずに、話せるコミュニケーション能力の必要性などが求められることを感じた。
- ・ 必要なことで、みなさん、改めて考えてみると、普段そこも留意して支援していると思っています。これをケアマネに強調してするようになると言われると、更に真面目なケアマネは仕事量の増大を感じる可能性が高いかなと思います。法人や会社ももっと意識してもらうように国からすすめてほしいと思います。介護者から、夕方や土日に来てくださいというときに介護休暇をとってもらってというお話がありましたが、絶対にそういう話を私たちからはできません。関係が崩れる可能性が高いです。結構弱い立場でもあるのです。世の中は権利意識が年々高くなっています。寄り添いながら協力しながら皆で生活を支えるというふうになればいいなあと思い描きますが・・・。
- ・ 最後に企業の人事の方のお話を聞かせていただきましたが、もう少し時間を取って現場の実情の話を聞きたいと思いました。今回研修に参加させていただいて、今後の家族支援について参考になることがたくさんありました。時代の流れに沿った研修を受けることができ良かったです。以前から興味のある内容でしたのが県の研修ではなかったのがありがたいと思いました。今後も ZOOM 研修であれば受講しやすいのでよろしくをお願いします。
- ・ 制度を使うことは、良い事だが仕事と介護の両立が出来る手段を考える事が大切であると学んだ。仕事と介護の両立を家族と一緒に考える機会が持てるように少しでも話しやすい信頼関係が構築できるようになりたいと思った。
- ・ 実際に13年前に病気で寝たきりの母を1年半ほど介護、看取りました。子育てと仕事でとにかく忙しかったことしか記憶にないのですが、体力的にはまだ若かったので何とかかなり、看護師としての知識もあり、介護保険のサービスも使いながらどうにか乗り越えた経験があります。やはり、制度や知識を知る知らないでは介護負担は大きく違ってくると思います。状況に応じていろいろな提案をして、本人やその家族をしっかり支えていける支援者でありたいと感じました。
- ・ ケアマネジメント上での課題（今回）、企業における課題、社会構造上の課題、セルフケアマネジメントの課題、と、継続して深めていくのはいかがでしょうか。
- ・ 質問の中でいた産業ケアマネジャーのことも含め、的確な支援が、介護離職のみならず介護者支援に求められていると思います。講師は家族介護の信念を「怨念」と仰いましたが、社会の中で常識化していた家族介護の意味付けが大きく変わる時期になったかと改めて思います。ケアマネジャー自身はもとより、多職種といわれる専門職にとっても、必要な研修ではないかと考えましたが、いかがでしょうか。
- ・ 介護を人に任せて仕事に出る必要があるのか、という周りの目に負けて仕事を辞める人がいました。介護は人に任せてもいいという考えを誰もが持つべきだろうと思います。特に嫁の立場は弱いですね。会社に制度を理解してもらう事と、ケアマネが学んで行くこと、皆が休業制度があることを理解していく事が必要だと思います。
- ・ 利用者が今後、どう生きたいのか、子に対してどんな人生を送ってほしいか、それについて子はどう思うのか。逆に家族は同様にどう思っているか。介護について考えることで自分の人生について考える支援。ケアマネジャーにも ACP を行うスキルが求められる。サービスを組んで解決をするのが仕事なのではないと思う。センスや感覚ではない意図的に関わるコミュニケーションスキルが必要。
- ・ 「知識」はどこからも得られるので、その「活用手法」「交渉手段」等についてふみこんだ研修に参加したいです。
- ・ 最後まで参加できなかったことが後悔です…また機会がありましたら検討したいです。
- ・ グループワークが楽しかった。教授の話をもっと聞きたかった。

#### <参加して良かった点、参考になった点等>

- ・ コロナだからグループワークはパソコンでも勉強になるから行いたい。
- ・ 家族支援という点において新たな視点に気づき、今後の業務の参考になった。
- ・ 初めてのオンライン研修参加で1日の参加でしたが、移動時間がなく適宜業務にも当たれたので良かったです。このような研修であれば今後も積極的に参加させてもらいたいと思いました。
- ・ このような試行研修（しかも長時間）に参加されるようなケアマネの方たちと話せることや違う視点や経験を聞けることは、刺激となりました。

- ・ ありがとうございます。
- ・ リモートは不慣れで娘に手伝ってもらい受講できました。参加出来て良かったです。
- ・ とても良い研修でした。参加して良かったと思いました。ZOOMでの研修は地元においても参加出来、身近に感じることが出来とても良かったと思います。
- ・ 大変勉強になりました。ありがとうございます。
- ・ 受講後に達成感がありました。
- ・ web 研修は不安はありましたが、集中して受講することはできました。皆さんの一人ひとりの意見がきけて良かったです。
- ・ web 研修で不安はありましたが、グループ討議など確実に当たるのでぼーっとしている暇はなかったです。皆さんの素晴らしい意見を聞いてとても良かったです。
- ・ 利用者を介護する家族の立場にも寄り添うことで、利用者を含め家族の支援につながることに、あらためて考える機会になりました。ありがとうございます。
- ・ 新たな研修としてこれから必要だと感じました。
- ・ 事前にパワーポイントの資料をいただけていたので、共有画面でページが進んでしまっても見返すことができたので良かった。
- ・ 全国で頑張っている方々の意見を聞くことができ今後の励みになった。川内先生の講義や意見が具体的で分かりやすかった。
- ・ オンラインだからこそコストを抑え全国の方々と顔を見てお話ができる。地域は違えど同じ業種の方々とお話しすることは非常に貴重な経験でした。
- ・ 時間の管理が適切にできている。
- ・ 次回同様の機会があれば、また参加させていただければと思います。
- ・ 川内先生の話が実践的で良かった。
- ・ オンラインでもグループ討議ができることが新鮮でした。タイムリーに効率よく全国の方と交流でき素晴らしいと思いました。

<参考：アンケート調査画面>

## 仕事と介護の両立支援 試行研修 受講後アンケート

TOP > 仕事と介護の両立支援 試行研修 受講後アンケート

ご入力

ご確認

完了

厚生労働省「令和2年度仕事と介護の両立支援カリキュラム策定展開事業」  
「仕事と介護の両立支援 試行研修」にご参加いただき、ありがとうございました。

お手数ですが、ご受講後アンケートにご協力をお願いいたします。【回答〆切：12/18（金）】  
全部で31問ございます（所要時間の目安 10分～15分）。

※ **本システムへの会員登録は不要です。**

質問1) あなたが参加された研修の日程を教えてください。

回答1) \*

### ■■■ ステップ 1 ■■■

質問2) 研修内容は「狙い」を習得するのに、ふさわしい内容でしたか。

回答2) \*  そう思う  ややそう思う  どちらともいえない  あまりそう思わない  そう思わない

※ステップ1の狙い:

就労しながら介護している家族の実態、職場の様子、生活の実態を把握し、  
ケアマネジメントの現場における支援の必要性についてイメージできるようにする。

質問3) 研修内容は、わかりやすかったですか。

回答3) \*  そう思う  ややそう思う  どちらともいえない  あまりそう思わない  そう思わない

質問4) 研修時間はどうでしたか。

回答4) \*  長かった  やや長かった  適切だった  やや短かった  短かった

質問5) 質問4)で「長かった/やや長かった、やや短かった/短かった」と回答された方にうかがいます。  
ステップ1の講義時間は、どのくらいが適切だと思いますか。分数でお答えください。(数値記入)

回答5)

分/半角数字のみ

質問6) 研修内容で良かった点があれば、具体的に記入してください。(自由記入)

回答6)

質問7) 「研修の狙い」によりふさわしい内容や、わかりやすい内容にするために、  
追加すべき内容もしくは課題・改善点などがあれば、具体的に記入してください。(自由記入)

回答7)

## ■■■ ステップ 2 ■■■

質問8) 研修内容は「狙い」を習得するのに、ふさわしい内容でしたか。

回答8) \*  そう思う  ややそう思う  どちらともいえない  あまりそう思わない  そう思わない

※ステップ2の狙い:

介護休業・介護休暇等の両立支援制度、企業の両立支援の取組等を学び、  
家族介護者に対し、介護保険制度等と両立支援制度等を上手く組み合わせて  
仕事や生活と介護を両立できるようなケアマネジメント、アドバイスの方法、  
支援にあたっての心構えなどについて基礎を学ぶ。

質問9) 研修内容は、わかりやすかったですか。

回答9) \*  そう思う  ややそう思う  どちらともいえない  あまりそう思わない  そう思わない

質問10) 研修時間はどうでしたか。

回答10) \*  長かった  やや長かった  適切だった  やや短かった  短かった

質問11) 質問10で「長かった/やや長かった、やや短かった/短かった」と回答された方にうかがいます。

ステップ2の講義時間は、どのくらいが適切だと思いますか。分数でお答えください。(数値記入)

回答11)

分/半角数字のみ

質問12) 研修内容で良かった点があれば、具体的に記入してください。

回答12)

質問13) 「研修の狙い」によりふさわしい内容や、わかりやすい内容にするために、

追加すべき内容もしくは課題・改善点などがあれば、具体的に記入してください。(自由記入)

回答13)

■■■ ステップ 3 ■■■

質問14) 研修内容は「狙い」を習得するのに、ふさわしい内容でしたか。

回答14) \*  そう思う  ややそう思う  どちらともいえない  あまりそう思わない  そう思わない

※ステップ3の狙い:

ロールプレイを通じて、就労している家族介護者に対する日頃の関わり方を振り返るとともに、家族介護者の仕事と介護の両立に資するケアプラン、アドバイスの方法について学ぶ。

質問15) 研修内容は、わかりやすかったですか。

回答15) \*  そう思う  ややそう思う  どちらともいえない  あまりそう思わない  そう思わない

質問16) グループ討議のファシリテーションは、適切でしたか。

回答16) \*  そう思う  ややそう思う  どちらともいえない  あまりそう思わない  そう思わない

質問17) 研修時間はどうでしたか。

回答17) \*  長かった  やや長かった  適切だった  やや短かった  短かった

質問18) 質問17で「長かった/やや長かった、やや短かった/短かった」と回答された方にうかがいます。

ステップ3の研修時間は、どのくらいが適切だと思いますか。分数でお答えください。(数値記入)

回答18)

分/半角数字のみ

質問19) 研修内容で良かった点があれば、具体的に記入してください。

回答19)

質問20) 「研修の狙い」によりふさわしい内容や、わかりやすい内容にするために、追加すべき内容もしくは課題・改善点などがあれば、具体的に記入してください。(自由記入)

回答20)

### ■■■ 研修全体について ■■■

質問21) 研修への参加しやすさや研修内容の理解・習得という観点からみて、研修全体の所要時間はどうでしたか。

回答21) \*  長かった  やや長かった  適切だった  やや短かった  短かった

質問22) 質問21で「長かった/やや長かった、やや短かった/短かった」と回答された方にうかがいます。

研修全体の所要時間は、どのくらいが適切だと思いますか。分数でお答えください。(数値記入)

回答22)

分/半角数字のみ

質問23) 本日の研修で、インターネットの接続環境はどうでしたか。

講師の話や資料の画面共有など、受講にあたって問題はありませんでしたか。

回答23) \*  良かった  まあ良かった  どちらともいえない  あまり良くなかった  良くなかった

質問24) オンラインのため参加者とコミュニケーションをとりづらいと感じた場面や、

議論を活性化するための改善点などがあれば、具体的に記入してください。(自由記入)

回答24)

質問25) 別添「振り返りシート案」へのご意見、改善点などがあれば、具体的に記入してください。(自由記入)

回答25)

質問26) 研修全体の満足度についてご回答ください。

回答26) \*  満足  やや満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問27) 研修全体について、ご意見があれば自由に記入してください。(自由記入)

回答27)

■■■ 受講者ご自身について ■■■

質問28) あなたは、主任介護支援専門員の資格を保有していますか。(1つ選択)

回答28) \*  はい  いいえ

質問29) 以下のうち、あなたが保有している資格として、あてはまるものを回答してください。(複数選択)

回答29) \*  看護師  介護福祉士  社会福祉士  その他

※「その他」の資格

質問30) あなたのケアマネジャーとしての経験年数について教えてください。

回答30) \* 

質問31) あなたのご所属の事業所等の種類についておうかがいします。(複数選択)

回答31) \*  居宅介護支援事業所  
 地域包括支援センター  
 小規模多機能型居宅介護  
 看護小規模多機能型居宅介護  その他

※「その他」の回答

送信内容の確認

\*は必須項目です。

### 3. 日本介護支援専門員協会ヒアリング

#### (1) 実施概要

##### ①調査目的

ケアマネジャーによる家族介護者支援の実態や課題、試行研修への参加も踏まえ、研修カリキュラムへの意見をいただくため、日本介護支援専門員協会へのヒアリングを実施した。

##### ②調査対象

実施日	調査対象
2021年1月6日(水)	一般社団法人日本介護支援専門員協会

##### ③調査実施方法

Web会議により実施。

##### ④ヒアリング項目(※大項目のみ)

- |   |
|---|
| 1. 研修カリキュラムへの意見<br>○試行研修にご協力いただいてのご意見<br>○展開版カリキュラムへの意見<br>2. ケアマネジャーによる家族介護者支援の実態等 |
|---|

#### (2) ヒアリング結果

##### ①研修カリキュラム、研修実施方法について

###### 1) ステップ1, 2について

- ・スタンダードな構成で、手堅い印象を受けた。ステップ1は導入としてよい効果があった。
- ・ステップ1は、解説が分かりやすく、問いかけなどもあり、参加者が引き込まれやすいと感じた。ステップ2は現場に即した話が随所にあつてよかった。時間的にもちょうどよいのではないか。
- ・強いて言えば、制度的な説明がもう少しあつてもよかったのではないか。ただし、時間配分と内容はよかったので、制度の説明が別立てであると、より理解が深まったと思う。
- ・懸念点は、講師の力量に依ってしまう点である。スタンダードな内容を盛り込んでおき、全国展開できるようにしておくといいたい。平準化できるかどうか、今後の課題であろう。
- ・ステップ1はデータが多く紹介されており、この資料を活用すれば、ある程度、必要な内容を伝えることができると思う。

## 2) ステップ3について

### <事例について>

- ・事例については、設定が大まかであったため、もう少し細かな設定があってもよいのではないか。
- ・地域によっては、事例で示された内容に、実際には該当するケースがないということもあるだろう。また、地方では、家族とは電話で話すことが多い。そのようなケースも入れておくと、地方の参加者は、イメージが持ちやすくなるのではないか。
- ・事例は1つにしてじっくり検討する方がよいのではないか。

### <時間配分について>

- ・一日研修の時間配分でも、2事例となると消化不良であった。1事例をじっくり検討する方法でもよいのではないか。
- ・グループワークの時間が短かったように思う。

### <ファシリテーターの役割や配置等について>

- ・zoomではファシリテーターの介入が難しい面がある。特に、ワーク1と2でグループを交代したが、それまでのグループの議論の状況が分からないため、一貫して対応した方がよいだろう。
- ・ファシリテーターに事例の落としどころをレクチャーした上で、参加者にポイントが伝わるようにした方がよい。
- ・ファシリテーターの役割が重要になる。今回、事前にプラスのポイント、マイナスのポイントを教えてもらっていたが、受講者に十分伝わらなかった。時間的な余裕もなかったので、この点を伝える時間的な余裕も作っておく必要がある。
- ・ファシリテーターも落としどころまでのシナリオを共有することは重要である。
- ・グループを移動した後、議論の様子をみると、課題と落としどころをセットで議論していた。オンライン研修の場合、ファシリテーターがおらず、議論が上手く進んでいなくても、その様子を把握することができない。1グループに1人付ける必要があるだろう。会場での集合研修であれば2～3グループをまとめてみるができるが、オンラインの場合は1人配置が必要となる。
- ・グループの人数が多くなっても、1グループあたりファシリテーターを1名付けた方がよいだろう。

### <ワークシートについて>

- ・事例の狙いに気づくことができるよう、ワークシートの内容も検討してもよいかもしれない。
- ・ワークシートをカメラに向かって掲示する方法は、画面上でみることができなかつたため、見直した方がよいだろう。理想は、画面共有の機能を活用することだが、参加者が行うことは技術的に難しい場合が多い。また、画面に向けてみせると、発表者自身が見えず、読みにくい面もある。口頭で読み上げることで十分ではないか。

### <対象について>

- ・今回の事例検討は、初任者には難しいのではないか。経験年数を例えば5年目を想定している等、受講対象層を示した方がよいのではないか。

## 3) グループ分けについて

- ・グループ分けに基礎資格を配慮する必要はないだろう。
- ・経験年数が浅い人のみを集めない方がよいだろう。

#### 4) 運営について

- ・参加場所について、事業所から参加している場合、マイクをオンにしたままで、事業所内の音声が入り、参加者に聞こえてしまっている人がいた。受講者に受講場所や音声をオフにするルールの意識付けなどをしっかり行う必要がある。
- ・また、同一事業所から同じ会議室等、近い場所で参加している場合、音声が入らないような距離、ハウリング対策等の配慮について、マニュアル化して受講者に渡した方がよいだろう。ヘッドセットの準備もあるとよい。
- ・パソコンの性能・スペックについても周知する必要があるだろう。
- ・資料を持たずに参加している人がいた。事務局からの周知はあったと思うが、予め資料を印刷し準備してもらうことも徹底する必要があるだろう。事前の準備をしっかりとっておかなければ、受講者の満足度があがらないだろう。
- ・当協会の研修では、事前説明のほか、当日 30 分前からテロップ、スライドショーのような感じで、ミュートやカメラの操作等を流し、10 分前からオリエンテーションを行うなどしている。音声が入っていない場合もあるため、音楽を流したり、受講者 1 人 1 人と一言会話することなども有効だろう。
- ・接続テストについても、通常 3 日程くらい設けている。それでも、当日になってうまくつながらないと電話がかかってくるケースもある。当面はそうした技術的なサポートが必要だと認識している。
- ・オンライン研修は 1 時間おきに 10～15 分程度の休憩が必要だというガイドラインもあり、休憩時間の設定も大切である。

#### 5) 研修の展開について

- ・全体的に研修自体は有意義であった。どのように展開していくかが課題だろう。
- ・都道府県等と連携して、法定外研修の 1 つとして位置付けていくなど、工夫が必要だろう。研修を定着させていくためには全国展開の仕掛けを考えていかなければいけない。

### ②ケアマネジャーによる家族介護者支援の実態等

#### 1) 家族介護者の生活も踏まえたアセスメントの工夫・課題

- ・ケアマネジャー側の意識も高まってきているように思う。家族に目を向けるようになってきている。家族自身が問題を抱えている場合もあり、状況は多様である。
- ・ケアマネジャーの力量によっても、対応は様々である。
- ・新型コロナウイルス感染症の状況もあり、問題が複雑化・複合化している。一概にこのような方法が良いということではないため、様々なケースを積み重ねて、共有していく必要がある。
- ・地方の中山間地域では、介護休業や介護休暇の取得する人は少ない。中小企業では、取得す

る雰囲気がない場合が多いのではないか。

- ・長崎県では遠隔地の家族とのやり取りが多い。介護休暇を取得できても、1日がかりの移動になってしまう。
- ・ケアマネジャーが企業の人事労務担当者と直接話すことはできないため、有益な情報を家族に伝えて、家族自身が判断し、行動してもらうことが重要になる。

## 2) 今後ケアマネジャーに求められる対応

- ・当協会では、仕事と介護の両立に関する専門性を持ったケアマネジャー（ワークサポートケアマネジャー）の育成を目指している。
- ・ケアマネジャーを取り巻く環境を変えていくことも必要である。自治体の介護部門のみではなく、労働部門との関わりをつくっていくことが重要だろう。
- ・今回の試行研修は入り口の部分を担っており、研修内容はケアマネジャー全体に浸透させていく必要があるだろう。そこからより深めていく機会も必要となる。地域でバックアップできる体制も作る必要がある。行政・地域包括支援センターも含めて、地域全体でこの問題を考えていく仕組みが必要だろう。