相談援助職の倫理の基礎について

2023年7月27日

桜美林大学健康福祉学群
久松信夫

本日の研修の内容

１．ある相談援助の事例から倫理の課題を考えてみる
２．倫理の基礎を考えてみる
３．倫理的ジレンマを考える
４．相談援助職の現場で出会う倫理的な場面
　（個人ワーク、グループワーク）
５．まとめ（ケアマネジメントとは何か）

１．ある相談援助の事例から倫理の課題を考えてみる

事例１：ケアマネジャーのＡさんは、86歳のBさん（女性）の担当をしていた。介護者は、88歳の夫Cさんである。Bさんは、中等度の認知症があり、失禁があるためオムツを着用していたが時々外してしまうため衣服が汚れてしまう。そのため、夫のCさんは病院から紹介されたミトンの手袋を着用していた。ケアマネジャーのAさんは「（ミトンをつけたままで）これでいいのかな」という違和感を感じていた。夫のCさんは、「これ（ミトン）をつけたままデイサービスに行ってくれると助かる」と話していたので、Aケアマネジャーは Bさんを受け入れてくれるデイサービスを探した。しかし、デイサービスの担当職員はミトンを着けたBさんを見て、「ミトンを着けている方の受入れはできない」と断ってきた。Aケアマネジャーは、ミトンを外してほしいと夫のCさんにお願いすべきか、ミトン着用のまま受け入れてくれるデイサービスを探し続けるか迷っていた。

事例２：91歳のDさん（女性）は、94歳の夫との二人暮らしである。Dさんのケアマネジャーは、ケアプランを作成するために何度か訪問したが、そのたびに夫から「私は足が悪いので、あまり外に出られない。すまないが、電気料金を代わりに払ってきてくれないか」などとお願いされ、困惑している。ケアマネジャーがやんわりと断ろうとすると、「電気料金を払うくらいいいじゃないか。それならあなたに話すことはない」と言われ、それ以上話をするこはできなかった。このような家族からのケアマネジャーの本来業務ではない無理な要望を他の人からもお願いされたことがあり悩んでいる。

事例から思うこと

・クライエント（高齢者）と家族の意向が異なっており、ケアマネジャーは板ばさみになって、「どうしたらいいかわからない」と思っている

→葛藤／ジレンマを抱えている

→「倫理的ジレンマ」：何を大切にしたらよいかわからない状態

2．倫理の基礎を考えてみる

・「倫理」とは・・・

・「倫」：「人の行うべき常道」・・・他に「なかま」という意味も

・「理」：「筋道」、「ことわり」（道理）の意味

→仲間（集団）の間で守るべき道理

→ある仲間（集団）のなかで何が「正しい」あるいは「行うべき」行為なのか自分自身に問うもの

→「介護支援専門員倫理綱領」、「日本介護福祉士会倫理綱領」、「看護職の倫理綱領」・・・

・倫理：自分と異なる他者（クライエント／高齢者、家族、他専門職）の価値についての検討や調整が求められる

→自分と他者の価値の相違　→専門職としての葛藤、ジレンマ（当然）

ケアマネジメントの価値と倫理

・ケアマネジメント：利用者のQOL（生活の質）を高める機能と、一方で財源抑制の機能を有している

→利用者の意向を尊重し、自己決定を支援していく価値を意識して業務を遂行する責務

・同じ相談援助職の**ソーシャルワーカーの価値**と基本的に同様

・全米ソーシャルワーカー協会の倫理原則である専門職の価値　→**ケアマネジメントの価値**

→①他者に奉仕すること

②社会正義

③人間に対する尊厳と自尊心の確保

④人間関係の重要性

⑤誠実であること

⑥専門能力や力量を有すること

ケアマネジメントと倫理

◆ケアマネジメントには**専門職倫理**が必要

①クライエントはケアマネジャーの影響を受けやすい状態にある

②クライエントの個人情報を把握する必要性

③ケアマネジメント実践には倫理的ジレンマが伴う

- ケアマネジャーの倫理を考える　→　ケアマネジメントとは何か

倫理の基礎知識

介護支援専門員倫理綱領から考える

前文

1．自立支援

2．利用者の権利擁護

3．専門的知識と技術の向上

4．公正・中立な立場の堅持

5．社会的信頼の確立

6．秘密保持

7．法令遵守

8．説明責任

9．苦情への対応

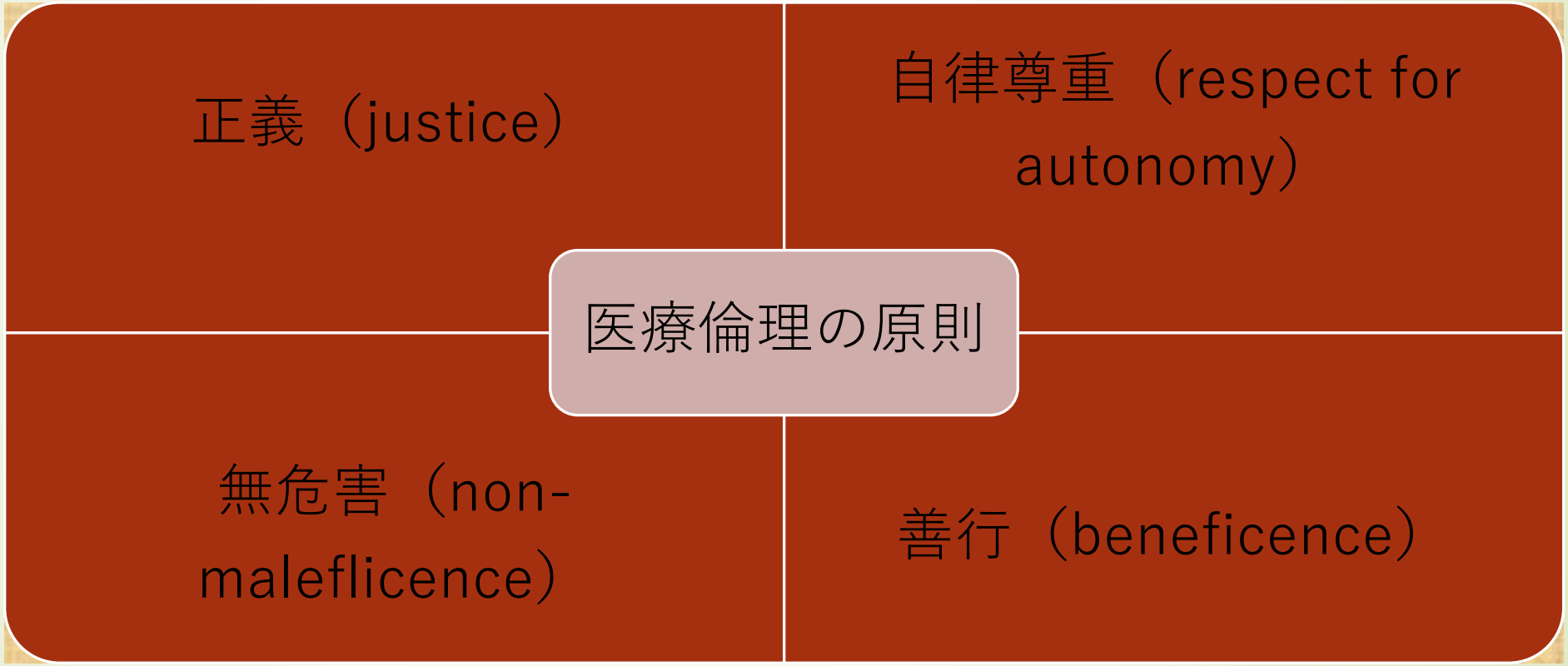
10.他の専門職との連携

11.地域包括ケアの推進

12.より良い社会づくりへの貢献

※参考　医療倫理の原則

⇒医療現場における倫理的問題を検討する基準



ケアマネジメントにおける倫理的な姿勢

（白澤2018）

①権利擁護　②秘密保持　③プライバシーの保護
④利益保護　⑤説明責任　⑥リスクマネジメント
⑦苦情対応　⑧公正・中立な立場の堅持
⑨専門的知識と技術の向上　⑩利用者との信頼関係
⑪多職種連携　⑫社会的責任
⑬法令遵守　⑭倫理綱領に対する誠実

３．倫理的ジレンマを考える

・ケアプラン作成時などにケアマネジャー自身のなかでジレンマが生じる場合がある

・ケアマネジャーと利用者間、家族、保険者、サービス提供者間でもケアプランについてジレンマが生じる場合も

→事例３：ひとり暮らしの85歳のEさん（男性）は、新しく担当になってケアプラン作成のために訪問したケアマネジャーに「自宅にひとりでいると寂しい」と話していた。それを聞いたケアマネジャーは、「他者との交流のためにデイサービスの利用、そして時々ショートステイを利用して将来の施設入所に備える。また、訪問介護を週に何回か利用して身の回りのお世話も必要だろう」と考え、Eさんにこれらの在宅サービス利用を勧めた。事務所に戻って、パソコンにケアプランを打ち込んでいたケアマネジャーは、「自分のプランニングはこれで本当にいいのだろうか。ありきたりのサービス利用のパッケージになっているのではないか。」と葛藤を覚えた。

Eさんはデイサービスを新たに利用することになった。しばらくして、Eさんは「ここ（デイサービス）は、高齢の女性ばかりで面白くない。これだったら、自分の家でのんびり過ごしていた方がいい。」と話していた。デイサービスの担当職員も、このままEさんがここのデイサービスの利用を続けた方がいいのか、別のデイサービスに替わってもらった方がいいのか、葛藤していた。Eさんの別居している息子は、「父は高齢でひとり暮らしなので、デイサービスを利用してなるべく一人でいる時間を減らして欲しい」といわれていて、担当ケアマネジャーは悩んでいた。

さまざまな側面からケアマネジメントと倫理の課題を考える

●**自己決定、意思決定**

事例４：82歳のFさん（女性）は、杖を使用して一人で生活を送っている。おしゃべりが好きなFさん担当のケアマネジャーは、デイサービスで会話を楽しんでもらおうと考え、Fさんに「Gというデイサービスが近いから、きっと知っている近所の方も通っていると思うので、Gデイサービスセンターを利用したら。」と、Gデイサービスセンターを勧めた。その日の日報を上司に報告したところ、「その話の進め方は間違っている」と指摘された。担当ケアマネジャーは、「何が間違っているのかわからない」と不思議に感じた。

・「自己決定」の前に「選択」がないといけない（自己選択）　⇒選ぶこと、それを自分で決める権利があることを伝える

・決められない、決めにくい場合：ケアマネジャーが「**代弁**」

⇒何がその人の気持ちに沿うものか、一緒に考える

⇒推測も含まれるが、それを行うためにはその人が何を大切にしているのか（**価値観**）、何が好きか（**嗜好**）を知る必要

⇒「その人」が「その人」でいられるようにケアマネジャーは動く

⇒ケアマネジャー：**代弁者、仲介者の役割**

・●**公正・中立**

事例5：85歳のHさん（女性）は、サービス付き高齢者住宅に住んでいた。運営する法人には、他に診療所、通所リハビリ、訪問介護、居宅介護支援の各事業所があったが、担当ケアマネジャーは運営法人外の事業所所属であった。
運営法人の診療所医師（かかりつけ医）は、「うちのサービスを利用しているのだから、ケアマネジャーもうちの事業所を使って」と、Hさんに伝え、Hさんは担当ケアマネジャーにその旨伝えた。これまでの担当ケアマネジャーは困惑した。

・「公正・中立」が求められることに、ケアマネジャーが戸惑いや葛藤が生じるのはなぜか？
⇒それまで基礎資格で就業：公正・中立とは矛盾する世界で実務を行っていた？
⇒「公正・中立」のイメージ：何者・何色にも染まらない、偏りがない、完全・・・を求める
⇒公正・中立：「わたし」「あなた」以外の「第三者」としての視点・行動が必要（厳しい）
⇒はたして「わたし」は「第三者」になれるか、客観的になれるか　→「わたし」は主観的
⇒「わたし」が主観的に偏らず、利用者の状況を客観視する勇気が必要
（嫌われるかもしれない勇気、主観的・客観的な視点の柔軟な切り替え）
⇒妥協点への到達（後で検討し直す必要もある）
⇒自分の価値観をもたないから中立になるわけではない

●ニーズとは何か

事例6：最近物忘れが目立つ84歳のIさん（男性）は、車いす利用の82歳妻の介護を行っていた。妻の担当ケアマネジャーは、訪問時、Iさんに「奥様の介護でも大変だと思いますが、Iさんご自身のことでお困りのことはありませんか」と尋ねた。「何も困っていません」とIさん。ケアマネジャーはIさんが最近物忘れが多いと感じていたが、本人が困っていないのだからそれでよいかと思い、そのままにしておいた。

・ニーズ：「人間が社会生活を営む上で欠かすことのできない社会的に認められる基本的要求」
　⇒ニーズは「要望」か？
・要望：言語化して表面に表れやすい　⇒　我々：利用者の表面的なものを捉えがち
・ニーズ：本人の深層にあるもの（潜在的）
　⇒表面的なニーズ（例：デイサービスを利用したい）、本質的なニーズ（例：自分の存在が脅かされるようなこと：淋しい、孤独だ／本人も認識していない場合がある）
・ニーズ：表面的な「要望」にとらわれず、「この人の潜在的なニーズは何か」と問い続ける必要

●御用聞きケアマネジャー

事例７：ケアマネジャーJさん（男性）は、担当を最近依頼された80歳Kさん（女性）のインテーク面接のために自宅訪問した。「Kさん、いま困っていることは何ですか」と尋ね、あれこれと話すKさん。「わかりました。○○に困っているのなら、△△というサービスが利用できますけどいかがですか。」とJさん。Kさんの要望に応えようと、思いつくサービスを紹介した。

・「この人のニーズは何か」と問うならば、「御用聞きケアマネジャー」にはならないはず。

・利用者からさまざまな「要望」をケアマネジャーに「押し付けられ」、その「要望」を言われるがまま良しとしてしまうことも。

⇒「御用聞きケアマネジャー」：ケアマネジメントしていない（専門性がない）

⇒「その人」が求めているものは何か？　それを引き出し仲介（代弁）し社会資源につなげる

⇒専門性、専門職としての視点から「ニーズ」を引き出す

●個別性の尊重

事例８：ケアマネジャーのＬさん（男性）は、最近92歳のＭさん（女性）を担当することなった。Ｍさんにはアルツハイマー型認知症があったが、Ｌケアマネジャーは Ｍさんも他の認知症高齢者と同じ症状であり、およそ生活に困っている内容は同じだろうと考え、デイサービスと訪問介護を真っ先に紹介した。

・「一人ひとりの利用者を見る」：かけがえのない「その人」、誰一人同じ人はいない、代わりの人もいない

⇒ソーシャルワーク：「**個別化の原則**」（F.P.バイステック）

⇒「個人として捉えられることは、クライエントの権利でありニードである」

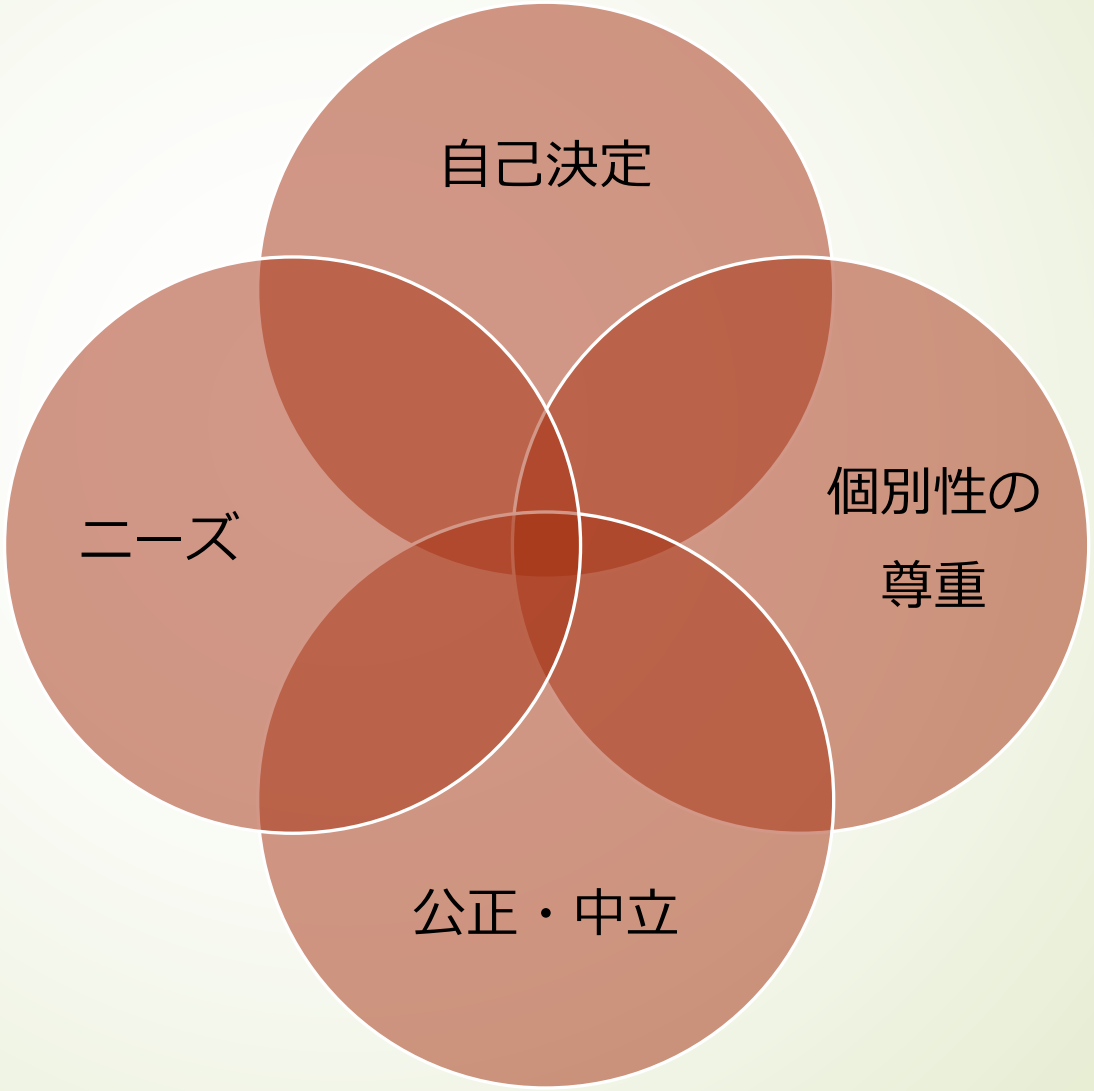
・利用者自身：「他の人や皆と一緒にされるのでは」という恐れ、「私は私でいい」という思い。

・「利用者（高齢者）の人たち」「認知症の人たち」× ⇒ 「その人」、「その人らしさ」（パーソンフッド）

・**「その人」：オリジナルな人、オリジナルな人生ストーリーをもつ人**

⇒同じようなケアプランになっていないか、「その人」のケアプランにオリジナリティはあるか

ケアマネジメントにおける倫理



倫理的ジレンマの解決に向けた検討のプロセス

1. 倫理的ジレンマの状況を検討する（なぜジレンマが起きているのか）
2. 倫理的な思考によって影響を受ける内容を検討する
3. 倫理的な判断に必要な情報を収集して分析する
4. 優先されるべき価値と倫理的内容を検討する
5. 選択肢を検討し、それぞれの影響を検討する
6. 倫理的な判断の指針を参考に、最善だと考えられる選択肢を選ぶ
7. チーム（多／他職種）で上記６の選択肢を再検討する
8. 最善と考えられる選択肢をチームで決定し、その過程を記録に残す
9. 倫理的な判断に基づいて実践し、モニタリング、評価を行い、記録に残す

1.倫理的ジレンマの状況を検討する（なぜジレンマが起きているのか）

・倫理的ジレンマに気づくこと　→常に倫理的な視点を持ち続けること

・どうして「ジレンマ」を感じるのか吟味する

・事例９：

　居宅介護支援事業所に所属しているＮケアマネジャーは、一人暮らしで82歳になる女性Ｏさんを担当している。Ｏさんは、杖を使用して週に2回デイサービスを利用しており、身の回りのことは何とか自分で行っている。最近、ガスを消し忘れたことがあり、物忘れも目立つようになってきた。「自分の家が一番。このままこの家で生活を続けたい。」というのがＯさんの口癖でもあった。

　一方、近隣の住民は「火でも出されたら困る。一人暮らしで何かと心配もあるので、何とかしてほしい。」とＯさんは再三言われている。ＮケアマネジャーはできればＯさんの意向に沿って今の在宅生活を見守っていきたいが、近隣住民との関係悪化も考えられるため、ジレンマを感じていた。

2.倫理的な思考によって影響を受ける内容を検討する

・倫理的ジレンマ：複数の人（ケアマネジャー自身も）や組織が関連

→影響を受ける個人、集団、組織を確認

・事例10：

　Ｌケアマネジャーが感じている倫理的ジレンマに関して、影響を受ける人や組織は、Ｏさん、近隣住民、Ｌケアマネジャー、所属している居宅介護支援事業所が考えられる。また、間接的にはデイサービスセンターも含まれるかもしれない。

3.倫理的な判断に必要な情報を収集して分析する

・倫理的ジレンマの影響、対処の選択肢を考えるために、関連する情報を収集

→関係する倫理原則や基準、価値や倫理のぶつかりあいを検討

・事例11：

　Ｏさんの「今の自宅で生活を続けたい」という意向を尊重するにあたって、判断能力、現況認識・理解の程度などを確認するために、定期的にＯさんと話をした。判断能力に関しては、かかりつけ医・専門医に依頼する必要があったが、Ｌケアマネジャーからみても火事の危険性もあるため、何らかの対策が必要である。現在の自宅で暮らし続けたい希望についてＯさんは、自分のペースで住み慣れた自宅で住み続けたいとのことであった。デイサービス職員に聞いたところ、よくおしゃべりして仲の良い友だちも通所しているため、今の自宅から離れることはＯさんにとって良くない状況（例：抑うつなど）に陥る可能性があると話した。

　近隣住民に何度か話を聞いたところ、一人暮らし高齢者で物忘れが出てきた人への漠然とした不安から、自宅以外の居住場所を要望していることがわかった。

4.優先されるべき価値と倫理的内容を検討する

・関係する倫理原則や基準から、優先されるべき価値と倫理的な判断への対処を検討　→　個人⇒チームで

・事例12：

「介護支援専門員　倫理綱領」をもとに検討すると、Ｏさん自身には、Ｏさんの在宅生活を支援する「１　自立支援」、近隣住民の苦情からＯさんを擁護する「2　利用者の権利擁護」が主に該当し、近隣住民の苦情については「9　苦情への対応」が該当するすると考えられるため、担当ケアマネジャーのＬさんはジレンマに陥っていると考えられた。

第一義的には、「担当利用者」であるＯさんの意向を支援することが重要と考えたＬケアマネジャーは、上司の管理者やかかりつけ医、デイサービスの責任者に意見を聞いてみた。他のチームメンバーは、それぞれ専門的な意見を述べ、おおまかな方針としては、在宅生活の支援を継続する方向性がとられた。

5.選択肢を検討し、それぞれの影響を検討する

・考えられる選択肢をすべてピックアップする（非現実的であってもよい）

・それぞれの選択肢：誰に、どの組織にどのような影響があるか検討

・事例13：

　Ｌケアマネジャーは、これまで収集した情報をもとに、Ｏさんの在宅での生活を続けるという選択肢をとった場合の影響を検討してみた。

⇒影響　・Ｏさんの自己決定を尊重できる

・火事の心配が軽減できるIHヒーターに換える

・近隣住民の不安が続く（今後も苦情が続く可能性）

・Ｏさんと近隣住民との関係が悪化する可能性

・自分の業務が増えて精神的につらい（事業所の効率性）　・・・

6.倫理的な判断の指針を参考に、最善だと考えられる選択肢を選ぶ

・最善と考えられる選択肢を選ぶ：利用者だけでなく、他者の権利を侵害していないか、各専門職の価値観で判断しているか、自己の利益に目が向いていないか

・何を根拠にその選択肢を選ぶのか、選ばないのか

⇒ケアマネジャーの倫理綱領、各専門職の倫理綱領・行動規範、法的原則、関連する倫理論など

⇒参考：守秘義務違反が正当化される例（バーナード・ロー『医療の倫理ジレンマ』）：

①第三者に及ぶ危害がきわめて重大だと予測される

②危害を起こす可能性が高い

③リスクのある人への警告や保護以外に選択肢がない

④守秘義務を被ることによって危害を予防できる

⑤患者に対する危害が最小限で許容範囲内である

・ソーシャルワーカーが遭遇する倫理的ジレンマに際して、どの価値を優先するかの階層的な考え方を示す指針がある

●ドルゴフら（R,Dolgoff,et al.）の価値のヒエラルキー

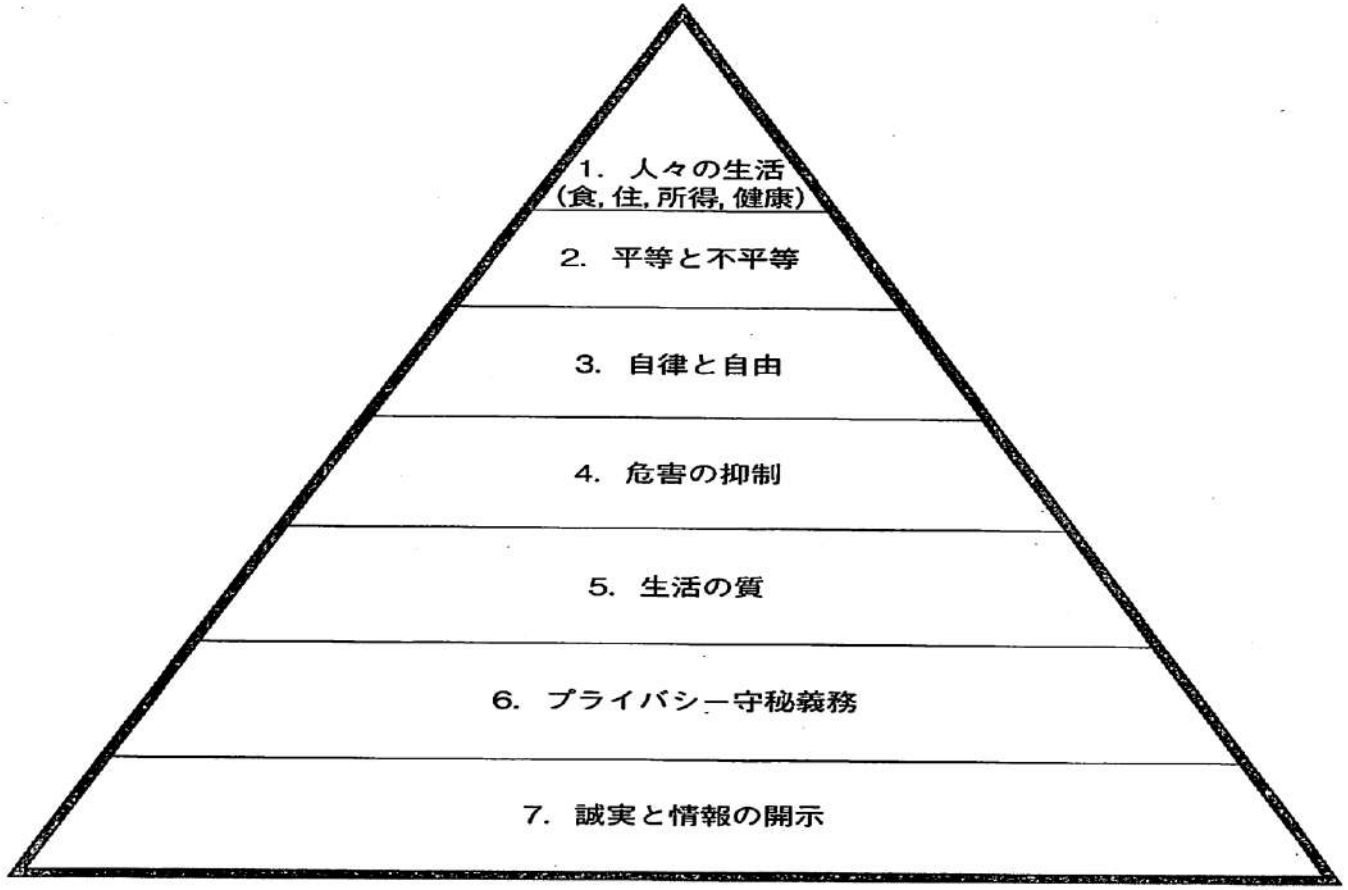


図 1-7-1　倫理原則の仕切り（screen）

〔出典：Ralph Dolgoff, Frank M. Loewenberg and Donna Harrington（2009）*Ethical Decisions for Social Work Practice 8th Edition*, Thomson Brooks/Cole, 65.〕

・事例14：

　Ｌケアマネジャーは、ドルゴフらの「価値のヒエラルキー」を参考に検討したところ、「1.人々の生活」ではＯさんの「住む場所」の保障を考え、今の自宅での生活を続けることを基盤に考えた。それは、「3.自律と自由」において、Ｏさんが今の自宅で生活を続ける自由（権利）があることも併せて考えた。

　ただし、Ｏさんの火の取り扱いも心配であるため、Ｏさんの「5.生活の質」を落とさず維持・向上できるように、IHヒーターに換えるなどして、大きく生活の様子が変わらないように検討した。それは、近隣住民への「4.危害の抑制」にも関与すると考えられる。

　認知症の発症、予防の観点からも、かかりつけ医を通じて専門的診断が受けられるように検討した。

　これらの情報を、近隣住民にも何らかのかたちで伝え、Ｏさんを地域から排除することなく、「地域での見守り体制」として温かい関係になれるように、「7.誠実と情報の開示」が必要と、Ｌケアマネジャーは考えた。

7.チーム（多／他職種）で上記６の選択肢を再検討する

・倫理的判断：判断者の立場によって選択が異なる可能性

⇒複数で多様な視点から行う

⇒同僚、上司、他専門職から助言、スーパービジョンを得る

・事例15：

Ｌケアマネジャーは、事業所の上司に倫理的判断を説明し、独りよがりな判断になっていないか客観的な意見を求めた。また、かかりつけ医、デイサービス職員にもＬケアマネジャーの倫理的判断の検討内容を説明し、助言を求めた。

上司からは、Ｏさんが近い将来（生活の全体像）をイメージできるような働きかけが必要との助言を、かかりつけ医からは認知症の進行程度によっては在宅生活がいずれ困難になるリスクもあるが、現時点ではＯさんも近隣住民も安心して在宅生活が送れるようにバックアップするという方針が話された。

8.最善と考えられる選択肢をチームで決定し、その過程を記録に残す

・総合的に検討した結果、ある一つの選択肢を選ぶ（判断）

⇒すべて納得できる選択肢を選ぶことは難しいかもしれない

⇒それでも最も良いと思われる判断をしなければならない

・判断の過程を「記録」（支援記録、ケース記録）に残す

⇒具体的な記述　⇒専門的判断をチーム（多職種）で判断した根拠

⇒のちに倫理的判断の検証もできる（スーパービジョン）

・事例16：

Ｌケアマネジャーは、Ｏさんにも参加してもらい、関係者が一堂に会するケース会議を開いて、Ｏさんの気持ちを聞き、チームの考え（在宅生活の継続的支援）に納得してもらい、今までの過程をケース記録に記録しておいた。

9.倫理的な判断に基づいて実践し、モニタリング、評価を行い、記録に残す

・これまでの倫理的判断に基づいて実践し、その経過を観察する（モニタリング）

・実践の結果をもとに再度検討して評価する（個人、職場、他職種）

・一連の過程を記録に残しておく（後日の検討、スーパービジョン）

・事例17：

　Ｏさんにどのように近い将来の生活をイメージしてもらおうか考えていた際、デイサービスでＯさんと同じような状況の利用者がいたため、職員が仲介に入って話をしてもらった。その報告をＬケアマネジャーは受け、記録に残しておいた。

　倫理的ジレンマに直面した際、ケアマネジャー単独で抱え込むのではなく、関係者との共同の判断が重要だとＬケアマネジャーは考え、そのことも記録した。

　近隣住民とも穏やかな関係を保てるよう、Ｌケアマネジャーは地区担当の地域包括支援センターに認知症の理解を深められるよう講演会の企画を依頼した。

相談援助の現場で出会う倫理的場面（個人ワークとグループワーク）

・別紙「演習：個人ワーク・グループワーク用」用紙

⇒① ２つの事例を読んで、演習１～演習４に個々人で取り組んでください（20分）

②グループに分かれて５ページ目にある手順で、グループ演習を行ってください（30分）

③発表（10分）

④まとめ（10分）

まとめ　1

ケアの倫理

・ケアの倫理：キャロル・ギリガン『もうひとつの声』

・ケアの倫理：個別的であり文脈を重視し、自分と関わっている他者との結びつきを重視

⇒他者の痛みや苦しみを汲み取り、他者がしてほしいことをするのが責任

⇒人間は相互依存的に関わっており、相手の呼びかけに応答する責任がある

・ケアマネジャー：利用者との対話を通して一人ひとりの多様な価値観を尊重し、相手を理解する。利用者が必要とすることを感じ、援助を行う責任を引き受けることで、利用者の視点を自身の判断に組み入れようとする

まとめ　2

・ケアマネジメントの倫理　⇒　ケアマネジメントとは何か

・ケアマネジメントとは何か？

⇒一般的：利用者の社会生活上でのニーズを充足させるため、利用者と適切な社会資源とを結びつける手続きの総体（白澤）　⇒表面的

・底辺：**「その人」を尊重する人間尊重に立つ全人的支援**

※参考：ソーシャルワークの根源（存在、主体性、相互援助）（岩間）

⇒存在：人間の尊厳、受容、個別化

・ケアマネジメントの根源に何を求めるか？

・**「その人を尊重する」　⇒　自己決定の尊重**

・ケアマネジメント：「その人」を私たちがどのように「見る」か（**人間観**）

まとめ　3

・ケアマネジャー：**倫理的感受性**が求められる

⇒「何か変だな」「おかしいな」「これでいいのか」違和感

・**感受性を高める**：自分の価値観・感情を知る、さまざまな

他者の価値観・感情・思いを知る

・最善の支援：利用者の意向を最優先

⇒「その人に寄り添う」、「その人の尊厳を尊重する」とは？考え続ける

・ケアマネジャー：その人の存在を認め、支えるパートナー

さいごに

「看護師が看護師らしく考えることをしなければ、患者の表面的な自己決定に寄り添うことになってしまう」（パトリシア・ベナー）

⇒「ケアマネジャーがケアマネジャーらしく考えることをしなければ、利用者の表面的な自己決定に寄り添うことになってしまう」

ご清聴ありがとうございました。