

武蔵野市  
ケアマネジャー  
ガイドライン  
(第1版)

The principles of  
Care management  
in Musashino city  
1st edit.

武蔵野市福祉保健部 介護保険課

平成13年3月

# 目 次

介護支援専門員であるあなたに

第Ⅰ部	ガイドライン作成の目的	1
1.	作成の背景	3
2.	作成の目的	3
3.	作成の対象	4
第Ⅱ部	武蔵野市における居宅介護支援のガイドライン	5
	<本ガイドラインの構成>	7
1.	相談	8
2.	申請	12
3.	要介護認定	16
4.	認定結果の通知	17
5.	サービス計画の作成	18
	①ケアマネジメントの開始と了解のとりつけ	18
	②アセスメント	22
	③居宅サービス計画の作成	24
	④サービス提供事業者との調整と本人・家族の同意のとりつけ	32
6.	サービスの開始	36
7.	モニタリング（サービスの継続的な把握）	38
8.	居宅サービス計画の見直し	42
9.	その他	44
第Ⅲ部	武蔵野市介護保険関連施策一覧	47
第Ⅳ部	関連帳票編	55

# 介護支援専門員による ケアマネジメントガイド

## サービス提供困難ケースの対応法と解決策

名古屋市在宅介護サービス事業者連絡研究会  
サービス提供困難ケース検討委員会 編著

# 目次

刊行にあたり…1  
本書の利用法…3  
編集後記…339

## 第1章 サービス提供困難ケース

1. サービス提供困難ケースの検討と基本的視点…12
2. サービス提供困難ケースの定義…14

## 第2章 サービス提供困難ケースの要因と対応

1. サービス提供困難ケースの要因分析…18
2. サービス提供困難ケースにおける問題の状況と状態像…25
3. サービス提供困難ケースへの対応策…34
4. サービス提供困難ケースと関係機関・団体などのかかわり…40

## 第3章 ケース別対応法と解決策

### ◆介護保険制度関係

- 精神的理由で介護保険のサービスが削減…48
- 支給限度額を超えるため従来からのサービスが受けられない…50
- 介護保険制度の理解不足で要求過多に…52
- 介護保険制度への理解が不十分で要求過多に…54
- 介護保険だけでは在宅生活の維持が困難…56
- 介護保険制度の理解が不十分で要求過多に…58
- 制度への不満と過剰なサービス要求…60
- 自立意欲に乏しく要介護認定の申請をしない…62

### ◆訪問介護の類型区分関係

- 家族への家事やマッサージを要求する利用者…64
- 訪問介護類型3区分の理解不足でクレーム…66
- 訪問介護類型の理解不足で介護保険対象外のサービスを要求…68
- 訪問介護の類型区分への理解が不十分な利用者…70
- 訪問介護員をお手伝いさんと勘違いして使う…72
- 訪問介護員の職理や掃除方法に不満な深層障害の利用者…74
- 室内に放し飼い飼いの犬が訪問介護の妨げになる…76

### ◆事業者としての対応関係

- 苦情処理の不手届からサービス事業者へ不信感を持つ…78
- 居宅介護支援事業者への不信感から契約放棄を主張…80
- サービス事業者への不信感から受け入れ拒否…82
- 放言妄想と物盗られ妄想からサービス事業者とトラブル…84

### ◆サービスの内容関係

- 主介護者がサービスの質に不満を持っている…86
- ハニツク状態になる利用者へのサービス提供…88
- サービスへの苦情や変更の多い利用者への対応…90
- 過度の要求や暴言の多い利用者への対応…92

### ◆介護ニーズ関係

- 同居を助める息子と一人暮らしを望む利用者…94
- 利用者と主介護者の介護ニーズの相違…96
- 利用者と家族の介護ニーズの相違への対応…98
- 利用者や家族の要求と介護ニーズが異なる…100

### ◆ケアプラン、サービスの調整、介護支援専門員関係

- 生活困窮世帯へのサービス調整…102
- 口によってサービス量が変動する利用者のケアプラン…104
- 生活困難ケースにおける介護支援専門員と行政との連携…106
- ケアプラン変更の必要性が生じたが家族が拒否…108
- 要求が多く、ケアプランどおりに実施できない…110
- 急なサービスの変更依頼が多く、計画通りのサービスが提供できない…112

キーパーソンがケアプラン変更を頻回に要求する…114  
 介護支援専門員の家族への支援と調整が不十分…116  
 利用者と家族の介護ニーズが相違…118  
 利用者の感情が先行し、自立支援への計画が作成できない…120

◆受け入れ拒否関係

利用者・介護者とも両者の受容が困難でサービス拒否…122  
 家族のサービス受け入れ拒否で利用者の状態が悪化…124  
 他人の世話になりたくないというサービス導入を拒む利用者…126  
 利用者、介護者ともサービスを利用しようとし…128  
 初めてのサービス利用に戸惑い受け入れ拒否に…130  
 夫以外から介項されることを拒否…132  
 介護者の妻以外の世話にはなりたくない利用者…134  
 利用者は介護サービス拒否し、同居者は介護放棄…136  
 夫の痴呆を世間知られられたくない妻がサービス拒否…138  
 介護疲れの介護者とサービスを受け入れない利用者…140  
 今の生活スタイルを愛えることができずサービス拒否…142  
 サービス受け入れ拒否の自立度の低い高齢者夫婦…144  
 同居の家族が積極的治療を希望せずサービス拒否…146  
 安静が一番と考える利用者との介護者…148

◆生活環境関係

突然の退院でサービス調整が困難…150  
 身体・環境面が不衛生で在宅生活が困難…152  
 生活状況が不衛生で安全確保ができない…154  
 経済的な理由でサービスが増やせず不衛生な生活環境…156

◆利用者の自立意欲が低い・家族の介護放棄関係

高齢者夫婦共に障害があり日常生活能力が低下…158  
 高齢の視覚障害者を抱える家族の介護負担の軽減…160  
 高齢者世帯で在宅生活の維持が難しい…162  
 最悪度の介護度だが、家族の介護力が乏しい…164  
 一人暮らしでの生活が限界にきているが家族の協力が得られない…166  
 主介護者からひと時も離れられない利用者…168

家族の介護放棄で在宅介護が困難…170  
 自立した生活は困難だが、他人の世話になりたくない…172  
 夫の介護負担、親子関係の悪化で精神的に不安定…174  
 主介護者の介護負担が過度に増大…176  
 一人で介護しようとする意識への対応…178  
 老老介護で在宅生活が難しい…180  
 通所サービス利用拒否でADLの低下が懸念される…182

◆虐待・暴力関係

家族による利用者への虐待と訪問介護員への暴力…184  
 訪問介護員への暴力と嫌への虐待…186  
 痴呆性高齢者の介護者への暴力…188  
 訪問介護員への暴言とセクハラ…190  
 介護者による利用者の虐待…192  
 介護疲れによる利用者への虐待…194  
 介護者による利用者への虐待と要求過多…196  
 アルコール依存症の主介護者による虐待…198  
 自立への意欲がなくセクハラ行為がある…200

◆要求過多関係

訪問介護サービスへの要求が過大な利用者への対応…202  
 介護方法を事細かに要求する介護者…204  
 幻覚により訪問介護員に過剰なサービスを要求…206  
 利用サービスに満足せず以後サービス受け入れを拒否…208

◆疾病・障害関係

火の不始末や身体管理など自己管理ができない…210  
 一人暮らしの痴呆性高齢者との同居を拒む家族…212  
 利用者がアルコール依存症で自己管理能力が低下…214  
 主介護者がアルコール依存症でサービス提供に支障…216  
 一人暮らしの痴呆性高齢者へのサービス…218  
 夫婦とも痴呆症でサービス内容が決定できない…220  
 家族の協力が得られない一人暮らしの痴呆性高齢者…222  
 一人暮らしで身寄りがない痴呆性高齢者のサービス決定…224

近隣に身寄りのない一人暮らしの痴呆性高齢者…226  
 重度の痴呆症のため火の始末や服薬管理ができない…228  
 物忘れ妄想があり財産管理が必要…230  
 うつ状態で外出拒否があり、受診もできない…232  
 痴呆症による問題行動で一人暮らしが困難…234  
 精神的に不安定でサービスの受け入れを拒否…236

◆精神疾患、心的外傷関係  
 心的外傷（人間不信）のある利用者へのケア…238  
 痴呆性高齢者と精神障害の息子の在宅支援…240  
 精神疾患のある利用者・家族へのサービス提供…242  
 精神疾患が疑われる場合の介護支援専門員のかかわり…244

◆引きこもり関係  
 信頼している人以外の話聞かれない利用者…246  
 閉じこもりがちでサービスを利用しない高齢者…248  
 他人が家に入ることを拒否。利用者への虐待もある…250  
 他人は一切家に入れない利用者…252  
 不衛生な生活環境で自宅に閉じこもりがちなる利用者…254  
 信仰心が強く他者を受け入れない…256  
 介護者が訪問介護員の入室を拒否する…258

◆施設入所関係  
 暴力行為がある一人暮らしの痴呆性高齢者…260  
 身元保証人がいないため施設入所できない…262  
 在宅生活が困難な状態だが施設入所を拒否…264  
 入院・入所が必要だが利用者・家族が拒否…266  
 要介護度が低く感染症もあるため受け入れる施設がない…268  
 同居家族が施設入所にこだわる…270  
 入所が必要だがすぐに入所できる施設がない…272

◆緊急時、非常時の対応関係  
 高齢者世帯での緊急時体制…274  
 高齢姉妹の在宅介護と緊急時対応…276

サービスの緊急依頼が多い利用者への対応…278

◆医療関係  
 医療依存度が高いが医療不信でサービス拒否…280  
 医療不信により介護者がサービスの受け入れ拒否…282  
 夜間一人暮らしとなる医療依存度が高い利用者…284  
 退院後のスムーズな居宅サービス提供…286  
 夫と死別後生きたる意欲を失い在宅生活が限界となる…288  
 退院を迫られているが行き場がない…290  
 老老介護だがサービス受け入れ拒否…292  
 医療不信からくるサービス受け入れ拒否…294

第4章 関係資料

1. 名古屋市および名介研関係（参考）…298
  - 資料1-1 居宅介護支援サービス事業者自己点検チェック票…298
  - 資料1-2 介護保険サービス契約チェック表…301
  - 資料1-3 介護サービスの質を確保するために考えられる方策…302
  - 資料1-4 主治医連絡票…312
  - 資料1-5 居宅介護支援サービス事業者と居宅サービス事業者との連絡調整について…313
  - 資料1-6 介護サービスの提供により事故が発生した場合の本市への連絡について…317
2. その他…319
  - 資料2-1 ケアマネジャーを選ぶ場合のチェックリスト（契約前・契約後）…319
  - 資料2-2 施設入所を考えたら…320
  - 資料2-3 ある事業者での介護支援専門員支援への取り組み例…323
  - 資料2-4 行政による介護支援専門員へのサポート例…325
  - 資料2-5 入院形態と同意…329
3. 用語解説…330

平成12年度  
ケアプラン指導研修事業

事例集

福井県福祉環境部高齢福祉課

# ケアプラン指導研修事業 事例集 目次

はじめに		1
I 全体会事例		
事例 1	難病と前向きに取り組み、本人の生活意欲の向上に努め、生き生きとした在宅生活の支援	5
事例 2	特定疾患の公費負担制度で、訪問看護を利用することができた要介護者	13
事例 3	介護者の介護負担軽減と、難病の進行に伴うサービス提供のあり方について	19
事例 4	スーパ管理の必要な痴呆性高齢者と、家族への支援のあり方について	27
事例 5	一人暮らしで、引きこもりがちな痴呆性高齢者の居宅支援の方向性について	32
事例 6	家族間の調整が難しいケースへの関わり	39
	参考資料 I	45
II 全体会のまとめ	ケアプラン指導研修チームメンバー・助言者	47
	意見交換・助言等	48
III 難病事例		
事例 7	振戦のコントロールがとれず、また介護力が不足する中で在宅サービスを提供するために	55
事例 8	退院を控えたパーキンソン病患者への支援のあり方について	60
事例 9	寝たきり高齢者のQOL向上について	66
事例 10	介護者が勤務をしながら在宅介護を継続しているケース	75
事例 11	安定期のパーキンソン病患者に対するサービス導入	81
事例 12	経済的理由から十分なサービス導入がはかられず、介護体制に問題のあるケースとの関わり	89
事例 13	難病と痴呆症状が著しい高齢者の在宅生活支援について	98
事例 14	高度医療を必要とするケースのケアマネジメントの難しさ	107
事例 15	ALS(筋萎縮性側索硬化症)患者の在宅ケアマネジメントを考える ～今後状態が悪化しても気管切開、人工呼吸器を装着しない意志を持つ 本人と家族～	116
事例 16	脊髄小脳変性症患者との関わり	126
事例 17	介護者が常に納得のいくサービスを求めているケース	134
事例 18	難病患者の在宅自立支援について	144
事例 19	一人暮らし高齢者の「この地で暮らしたい」という気持ちを支えて	152
事例 20	一人暮らしの難病患者への自立支援について	160



	事例 21 合併症のあるケースへの医療面での支援体制作り	166
	事例 22 本人と家族の訴えに差があり焦点を絞れないケース	173
	事例 23 介護負担は大きい、在宅生活を希望する介護者(医療関係者)への関わり	181
	事例 24 精神的症状の訴えが多いケース	191
	参考資料 II	199
IV 痴呆事例	事例 25 一人暮らし痴呆性高齢者のケアマネジメント	201
	事例 26 一人暮らしで意志能力が低下した高齢者の人権尊重と、在宅生活の限界の見極めとは	208
	事例 27 頑固な性格で、一人暮らしの痴呆症状がある高齢者との関わり	214
	事例 28 一人暮らしの在宅生活限界の痴呆性高齢者で、家族が入所を拒否しているケース	223
	事例 29 閉じこもりがちな生活により、痴呆進行とADLが低下し介護負担が増大したケース	230
	事例 30 痴呆による問題行動で家族が介護に疲れ切っているケースについて	239
	事例 31 作話が多く、家族との関係が悪化しているケース	244
	事例 32 痴呆症状のある高齢者の在宅生活を支援する	249
	事例 33 精神症状の著しいケースへの家族支援も含めた対応について	256
	事例 34 痴呆で総合失認が進行しているケース	264
	事例 35 混合性痴呆高齢者と介護者への支援について	269
	事例 36 ケアハウス入所中で痴呆症状のある高齢者に対する支援体制づくり	274
	参考資料 III	283
V その他事例	事例 37 一人暮らしで意志能力が低下した高齢者の生活の質を高めるために	285
	事例 38 社会適応能力が低く、人間関係でトラブルが多い一人暮らし高齢者の在宅生活への支援	292
	事例 39 うつ状態か痴呆か判断が難しく、自立意欲の低下したケース	300
	事例 40 入院を契機として身体機能が低下し、他問題を抱えた一人暮らし高齢者の対応について	307
	事例 41 長期間の入所生活後、在宅で一人暮らしとなったケースへの支援	316
	事例 42 末期癌患者への支援	324
	事例 43 合併症を多発した透析移行者への支援	330
	事例 44 利用者本位の在宅生活は可能か	340
	事例 45 支給限度額の規定により利用者思いのケアプランが提供できないケース	349
	事例 46 嫁が介護に非協力的な場合の在宅生活における支援について	358
	事例 47 十数年間寝たきり高齢者とその家族の関わりについて	363