

# 介護サービスの利用や ケアマネジャーの訪問を 拒む方への対応

執筆▶ 堀 さや子 地域ケアセンターはけた 主任介護支援専門員  
石山 麗子 国際医療福祉大学大学院医療福祉経営専攻  
酒井 恵美子 国際医療福祉大学大学院医療福祉経営専攻

要介護状態になってもサービスの利用を拒否する人やケアマネジャーの訪問を拒否する人が増加しているという。対応策に答えがなく、悩んでいる読者の方は少なくないのではないだろうか。このようなケースについて、実態調査をもとに検討した対応策を、堀さや子ケアマネジャーに解説していただいた。

## 1. 研究背景と目的

A区では、2021年12月現在、要支援・要介護認定を受けている約1万人<sup>1)</sup>のうち、施設、居住系、在宅サービスの受給者数は7割<sup>2)</sup>であった。残る3割は介護保険サービスの利用をしていないものと推定される。

A区の要支援・要介護認定を受けている人数を、2016年12月と2021年12月とで比較すると約600人<sup>2)</sup>増加していた。年代別にみると、65歳以上84歳以下では減少がみられたが、85歳以上は約900人<sup>2)</sup>と他の年代に比べて顕著に増えていた。介護保険サービスを利用しなくても、日常生活に支障が無い方もいる。しかし、特に年齢が高い世代で、日常生活に支障をきたしていても、介護保険サービスの利用を必要だと思わない場合、更なる健康状態の悪化や介護負担の増加につながる可能性がある。そうならないように、ケアマネジャーは個々に対応を検討しているが、A区

の実態は把握されていない。そこで、A区において、介護保険サービスの利用を拒む方（以下、サービス拒否）、介護保険サービスの利用をしてもケアマネジャーの訪問を拒む方（以下、訪問拒否）、介護保険サービスの利用とケアマネジャーの訪問も拒む方（以下、いずれも拒否）へのケアマネジャーの対応に関して、実態を明らかにすることは重要であると考え調査を行うこととした。

## 2. 研究方法

A区内にある全ての居宅介護支援事業所（以下、居宅）に勤務するケアマネジャー全員（2022年5月17日現在、128人）を対象に、郵送によるアンケート調査を実施した。分析方法は単純集計及び差の比較の検定を行い、有意差検定を実施した。統計処理はSPSS Statistics28を用い、有意水準は5%未満とした。

本研究は、国際医療福祉大学、倫

理審査委員会の承認を得て実施した（承認番号：22-Ig-121）。

## 3. 結果から見えてきたこと

128人のケアマネジャーを対象にアンケートを送付し、65人から有効回答を得た。2022年6月の時点で、サービス拒否、訪問拒否、いずれも拒否の利用者を担当している者は23人で35.4%（以下、担当有ケアマネジャー）、担当していない者は42人で64.6%（以下、担当無ケアマネジャー）であった。以下、無回答を除いて記載する。

(1) ケアマネジャーが最も困難性を感じる利用者の特徴

担当有ケアマネジャーに、最も困難性を感じる利用者を1人選んでもらった結果、サービス拒否が13人、訪問拒否が9人、いずれも拒否が1人であった。いずれも拒否の1人を除いて、それぞれの特徴について述べる（表1）。

サービス拒否の利用者は1人暮らし