

意見書

ケアマネジャーのシャドーワーク軽減と高齢者を地域で支える仕組みづくりについて

令和 8 年 5 月吉日

武蔵野市健康福祉部長 毛利 悦子 様

武蔵野市居宅介護支援事業者連絡協議会

はじめに

地域における高齢者支援の推進につきまして、日頃より多大なるご尽力を賜り、心より感謝申し上げます。

私たちは、市内で居宅介護支援に従事するケアマネジャーとして、日々の支援実践や意見交換を通じ、現行制度や社会資源では十分に対応できていない課題が存在していることを共有してまいりました。

近年、核家族化や独居高齢者・高齢者のみ世帯の増加、地域のつながりの希薄化等により、介護保険サービスや既存の社会資源のみでは対応できない生活上の困りごとが顕在化しています。その結果、制度のすき間に生じた支援ニーズに対し、ケアマネジャーが本来の業務範囲を超えて対応せざるを得ない状況、いわゆる「シャドーワーク」が常態化しています。

シャドーワークは、制度上の位置付けが不明確なままケアマネジャー個人の判断や善意に委ねられており、業務時間の増大や心身の疲弊を招いています。その結果、本来業務であるケアマネジメントに十分な時間を割くことが難しくなり、担い手不足や人材定着の困難化、さらには利用者間の不公平につながる要因となっています。

つきましては、武蔵野市高齢者福祉計画・第 10 期介護保険事業計画において、ケアマネジャーのシャドーワークを明確な課題として位置付け、実態把握および軽減に向けた施策検討を行っていただくことを要望いたします。

1. ケアマネジャーシャドーワーク実態アンケートについて

昨年 8 月、武蔵野市居宅介護支援事業者連絡協議会と武蔵野市健康福祉部高齢者支援課介護保険係介護サービス担当が主体となり、市内利用者を担当しているケアマネジャー150 名を対象にシャドーワーク実態アンケートを行いました。
(添付資料:武蔵野市ケアマネジャーシャドーワーク改善プロジェクト調査結果 参照)

アンケートの分析・考察を行うため、有志のケアマネ 15 名で構成されたケアマネジャーシャドーワーク検討チームを立ち上げ、介護保険外サービス、社会資源、ケアマネジャー業務リーフレットについて意見交換を致しました。本意見書はアンケート結果及び検討チームの意見交換をもとに作成しております。

本アンケート結果から明らかになったのは、現行制度では対応しきれない「生活の隙間」に対する支援ニーズが、すでに現場において顕在化しているという事実です。通院介助や外出支援といった専門性を要する支援から、日常的な清掃や見守り、さらには突発的な生活トラブル対応に至るまで、利用者の生活を支えるためには切れ目のない支援体制が不可欠となっております。

今回の結果は、要望の整理にとどまらず、「今まさに必要とされている支援」を具体的に示しています。特に、有資格者による専門的支援と、ボランティア等による柔軟な生活支援を組み合わせる仕組みづくりは、利用者が安心して在宅生活を続けるために重要であると考えます。本アンケート結果を現場の声として、武蔵野市高齢者福祉計画・第 10 期介護保険事業計画策定の際にご活用頂けますよう、宜しくお願いいたします。

2. 院内介助(通院付添い等)に対する市独自助成事業創設について

通院時の院内介助や診察中の対応は、身体介助や医療者との情報共有など一定の専門性を要する支援であり、家族若しくは有資格者が担うことが望ましいと考えられます。しかし、介護保険制度において院内介助は原則として給付対象外であり、現場では以下のような状況が生じています。

- ・認知症状や身体状況の低下により、一人では受診が難しい
- ・家族が就労や様々な事情の中、調整して対応せざるを得ない

- ・民間の自費サービスを高額な費用で利用する必要がある
- ・結果としてケアマネジャーが対応せざるを得ない。

このような状況を踏まえ、文京区や目黒区等では院内介助等の自費サービスに対し、一部費用を助成する仕組みを導入することで、家族負担の軽減や不適切なシャドーワークの抑制につなげている事例が見受けられます。

武蔵野市においても、一人で受診が困難な高齢者等を対象とした院内介助費用への市独自助成事業を創設し、武蔵野市高齢者福祉計画・第10期介護保険事業計画に位置付けていただくことを強く要望いたします。

3. 既存社会資源の再整理と使いやすさの向上について

高齢者の生活では、介護保険の対象ではない軽度な生活支援（行政の手続きや代行、書類の代読や発送、電球の取り換え、衣替え等）へのニーズが高まっています。

市内にはシルバー人材センターやボランティア活動等、社会資源が存在するものの、「料金体系や対象条件が分かりにくい」「手続きに時間を要し、緊急時に利用しづらい」「ケアマネジャーや市民への周知が十分でない」といった理由から、有効に活用されておらず、つなぎ先に困ったことはケアマネジャーが行っています。

つきましては、「所得や負担能力に応じた料金体系の整理」「利用手続きの簡素化、即時利用可能な仕組みづくり」「支援の担い手と利用者をつなぐコーディネート機能の充実」「社会資源に関する情報の整理・周知」などを進めていただくことを要望いたします。

渋谷区・三鷹市等では、家事支援等に対する補助制度を設け、介護保険制度のすき間を補完する取り組みが行われています。

武蔵野市においても、ヘルパー事業所やシルバー人材センター等が担う介護保険の対象ではない軽度な生活支援サービスに対する補助制度について、武蔵野市高齢者福祉計画・第10期介護保険事業計画でご検討いただくことを要望いたします。

4. ケアマネジャーの業務範囲の明確化と周知について

ケアマネジャーの業務内容については、市民や関係機関の間で十分に理解されておらず、「何でも対応してもらえる存在」と誤解されることがあります。その結果、本来業務外の依頼が断りづらく、シャドーワークの発生につながっています。

つきましては、市と協議のうえケアマネジャーの業務範囲を整理し、ケアマネジャーの本来業務や本来業務以外の相談先を明示した市公式リーフレットを作成し、市民・医療機関・関係者へ周知していただくことを要望いたします。

おわりに

本意見書は、ケアマネジャーの本来業務の明確化のみを目的とするものではなく、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるよう、地域全体で支え合う仕組みづくりを進めることを目的としています。

社会資源の担い手として、地域住民、元気な高齢者、学生、子育て中の若い方々等多世代が活躍できる環境を整えることで、ケアマネジャーは本来の専門性を発揮し、質の高いケアマネジメントに専念することが可能になります。

現場の声として、武蔵野市高齢者福祉計画・第10期介護保険事業計画の策定および今後の施策検討の参考としていただけましたら幸いです。

何卒ご高配を賜りますよう、お願い申し上げます。

※参考資料：

武蔵野市ケアマネジャーシャドーワーク改善プロジェクト調査結果 令和7年8月実施

院内介助サービス補助制度： 文京区・目黒区

生活支援サービス補助制度： 渋谷区・三鷹市