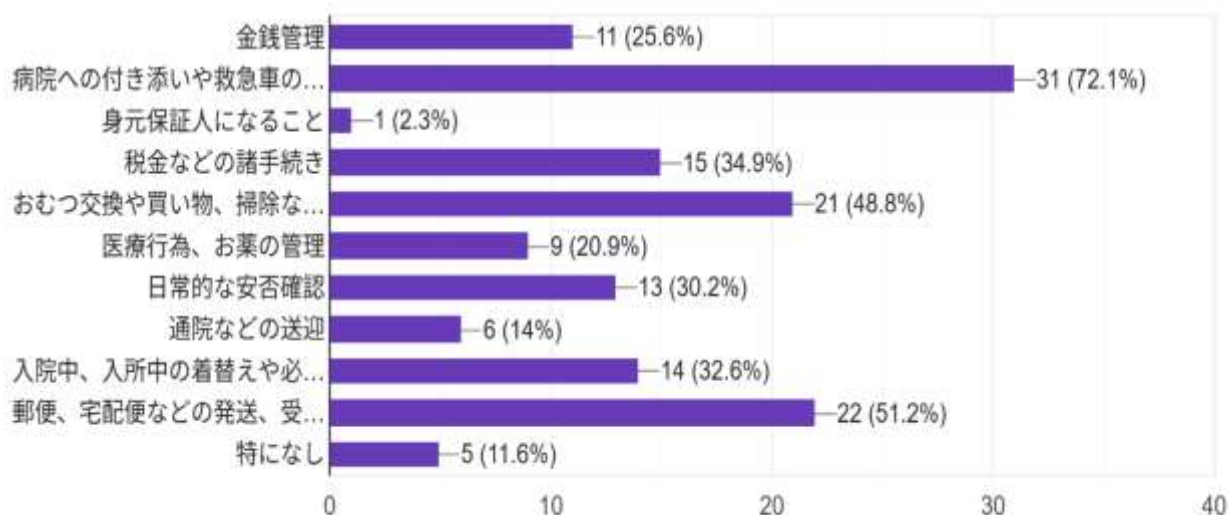


シャドーワークについてのアンケート (令和 7 年度 藤沢市介護支援専門員資質向上研修) 集計結果

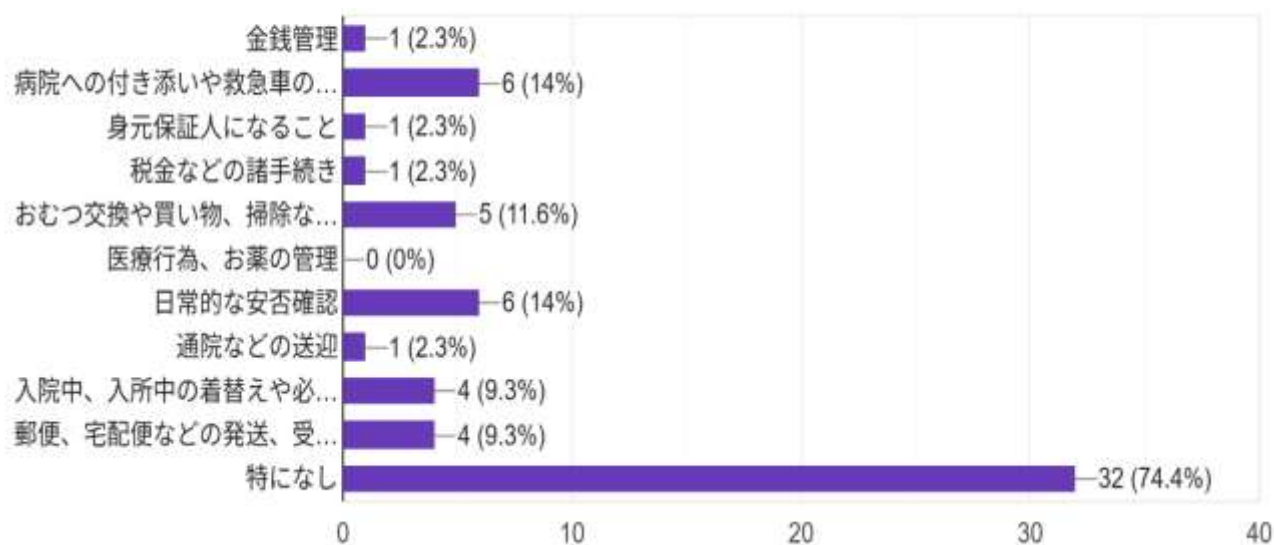
どのようなシャドーワーク(ケアマネの本来業務外)をしていますか。または、今までしたこと
がありますか？

43 件の回答



シャドーワークと知らずにされていること。または今までされていたことはありますか？

43 件の回答



① 上記以外にシャドーワークをしたことがありますか。

1. 医療・病院関連の対応

- ・ 入院・退院・転院に関する調整
 - ・ 入院先・転院先・次の施設探し
 - ・ 救急搬送時の迎え、救急車への同乗
 - ・ 医師・病院からの呼び出し対応
 - ・ 医師要請による通院同行（認知症予防注射等）
 - ・ 病院から本人・家族への連絡内容の伝達
 - ・ 処方箋期限切れ時の薬の受け取り
 - ・ 通院時のタクシー手配
 - ・ 入退院時の各種手続き対応
-

2. 制度・行政・契約・手続き関連

- ・ 介護保険外制度の申請・手続き支援
 - ・ 障がい・難病・マイナンバー等の申請
 - ・ マイナンバーカードの受け取り代行
 - ・ 申請書類の代筆
 - ・ 行政窓口への同行
 - ・ 市営住宅申込の同行
 - ・ 市指定ゴミ袋の受け取り
 - ・ 施設入所契約の立ち会い
 - ・ ケアマネ署名が必要な介護保険外書類対応
 - ・ 終身サポートの紹介・手続き支援
 - ・ 入院中に電気・ガスが止まった際の連絡・支払い対応
-

3. トラブル・緊急・苦情対応

- ・ 認知症徘徊時の保護
 - ・ 警察への迎え、警察要請時の立ち会い
 - ・ 契約終了後の施設トラブル対応
 - ・ 後見人への苦情対応
 - ・ 近隣住民からの苦情対応
 - ・ 督促状対応
 - ・ インフラ不具合（電気・ガス・水道等）対応
 - ・ 鳩害など生活環境トラブル対応
-

4. 家事・生活上の困りごと対応

- ・ テレビが映らない・リモコン不具合の対応

- エアコン不調への対応
 - 電球交換
 - 買い物代行
 - 食事準備・調理
 - 洗濯
 - 留守番
 - カレンダーへの予定記入
 - 粗大ごみ対応
 - 引っ越し時の荷物整理
 - ゴミ屋敷の片付け
 - トイレ詰まり対応
 - 独居高齢者の体調不良時の買い物
 - 急なショート・デイ利用の準備
 - PC・機器操作の相談
-

5. その他の業務外対応

- 相談員欠勤時の相談員業務代行
 - サービス事業所から本人・家族への連絡伝達
 - マンション EV 点検情報の把握・共有
 - 特養見学時の送迎
 - 業務時間外の緊急ではない電話対応
 - 癌末期でプラン発生しない業務
 - 逝去後の部屋の片づけ
 - レクリエーション素材準備
 - 車椅子整備
 - 残されたペットの引き取り先探し
 - コロナ感染時の事務所での保護
-

② シャドーワークを行うことによって、どのような業務の支障が起きていますか？

1. 業務量・時間への影響

- 長時間拘束される
- 残業・時間外勤務が増える
- 就労時間内に業務が終わらない
- 記録や帳票作成が遅れる

2. ケアマネジメントへの影響

- 他利用者への支援が後回しになる

- ・ モニタリング訪問の調整が困難
- ・ 緊急対応によりスケジュールの組み直しが頻発
- ・ 本来のケアマネ業務が十分にできない
- ・ 研修や会議に参加できず、質の低下につながる

3. 精神的・組織的影響

- ・ 法的根拠のない業務を行う不安
- ・ トラブル時の責任を一人で抱え込む
- ・ 精神的ストレスの増大
- ・ 一度対応すると次回以降も期待され断れなくなる
- ・ シャドーワークを行うケアマネが「評価される」風潮
- ・ その結果、退職につながるケースもある

③ シャドーワークが発生してしまう背景（理由）は何だと思いますか？

1. 本人・家族側の要因

- ・ 独居・日中独居の高齢者が増えている
- ・ 身寄りがない、または動ける家族がいない
- ・ 家族が遠方在住・多忙で、すぐに対応できない
- ・ 親族や保証人と連絡が取れない
- ・ 身元保証人がいない
- ・ 経済的余裕がなく、自費サービスが利用できない
- ・ 生活保護受給者で、介護保険外サービスの位置づけができない
- ・ 行政窓口に行けない
- ・ 本人の依存心が強い
- ・ ACP が十分に理解されず、将来の備えができていない

2. ケアマネ側の要因

- ・ 自分の業務ではないと理解していても「誰も出来ないから」と対応してしまう
 - ・ 断ることへの罪悪感
 - ・ 人として見過ごせないという感情
 - ・ 家族や医師からの強い要請により、動いた方が早く穏便に済むと判断してしまう
 - ・ 前任ケアマネが好意で行っていた支援が引き継がれている
 - ・ 一度対応してうまくいった経験が成功体験となり、次の支援でも同様の対応をしてしまう
 - ・ 業務の線引きが曖昧なまま支援を続けてしまう
 - ・ 「自分がやらないと事が進まない」と感じてしまう
-

3. 他機関（医療・行政・警察等）の要因

- ・ 医療機関や行政がケアマネの業務範囲を十分に理解していない
 - ・ 「困ったらケアマネに相談すればよい」という認識
 - ・ 行政・病院が安易にケアマネに依頼してくる
 - ・ 半ば強制的に対応を求められるケースがある
 - ・ 警察・病院職員の制度理解不足
 - ・ 行政窓口が縦割りで、「当部署の関わりではない」と相談が止まってしまう
 - ・ あんしんセンター等の対応に時間がかかり、その間の対応をケアマネが担わざるを得ない
-

4. 制度・社会資源の要因

- ・ 介護保険外業務の受け皿がない
 - ・ 役割分担できる機関・職種が存在しない
 - ・ 緊急性が高い事案に制度対応が間に合わない
 - ・ 安価で柔軟な自費サービスが不足している
 - ・ 金銭的に困難な人への支援制度が乏しい
 - ・ 身元保証・金銭管理・終身サポート体制が十分に整っていない
 - ・ 社会資源の情報が整理・共有されていない
 - ・ 他に相談・対応できる手段がない
-

5. その他

- ・ 支援体制が整備されておらず、行政に相談すると時間がかかってしまう
 - ・ 制度につなぐまでの期間にどうしても空白が生じる
 - ・ スピードが求められるが、手続きに時間がかかる
 - ・ 「これくらいのこと」という日常の困りごとが積み重なっていく
 - ・ 突発的な急変や事故など、予測できない事態への緊急対応
 - ・ 人員不足や施設の老朽化による対応のしわ寄せ
 - ・ 地域との関係が希薄で、ちょっとしたことを頼めない
-

④ 具体的なシャドーワークに対する解決案について自由にご記入ください。

1. ケアマネの解決策

- ・ ケアマネの契約書に具体的なシャドーワークの内容を明記し、契約の際に「シャドーワークはできない」とはっきり言う
- ・ ケアマネ自身がきちんとした知識をもち、ケアマネジャー業務でない事を理解する
- ・ 出来ないことを言語化し、利用者に伝える
- ・ ケアマネの制度上の業務内容、業務外の対応はできない事を事前に説明し、理

解してもらおう

- 業務外の相談があった場合、安易に受けない
 - ケアマネも要請された場合の対応を統一する
 - ケアマネジャーの業務の範囲の明確化
 - どのような事案がシャドーワークに該当するのかを知る
 - ケアマネ自身が事象を整理し、他機関に繋げる仕組みを作っておく
 - 役割を担える機関（行政、地域）と役割分担をする
-

2. 他機関・行政への解決策

- 他制度、医療機関や障害福祉サービス等から求められることもあり、グレー部分もあるが、他関係機関にもケアマネ業務の理解を深めて貰いたい
 - 行政を含めた他機関へのケアマネジャー業務の周知
 - シャドーワークとなっているものの支援体制の構築
 - 行政は「困ったらケアマネにやらせればいい」という考えは捨ててもらいたい（マスク配布、防災書類等々）
 - 身寄りの居ないケースはシャドーワークが多く、行政が状況を把握して改善する仕組みを構築してほしい
 - 特に地域ケア会議は、そのようなことの協議を交えて開催してほしい
 - 「この件は当部署の関わりではない」と言われると、そこで相談が終了してしまう
 - 他部署と連携して相談に入ってほしい
 - 行政に相談窓口があるといい
 - 包括に相談しても対応が難しかった
 - 行政が線引し、世間に周知徹底して欲しい
 - 行政が直接的対応を行う、あるいは第三者機関に委任ができれば良い
 - 警察や病院、市役所や市民センター、銀行や郵便局等に対しても周知する
 - 負担割合証や介護保険証のコピーやFAXは、事業所から要請せず自分達で確認すればよい
-

3. 制度・社会資源に関する解決策

- 制度を変更し、後見人等をすぐたてられる仕組みになるといい
- 生活保護受給者は、自費サービスが使えず、介護保険外サービスの位置づけが出来ない
- 行政で安価で尚且つ柔軟なサービスを提供できる所を作りたい
- 自費で利用できるサービスは高く、年金者には無理
- 利用しやすく安価なサービスの拡充
- シャドーワークの自費化、有料化
- 自費サービスは高額で利用出来ない為、負担軽減の援助があると良い

- 身寄りとお金がない方の解決案が思い浮かばない
- 成年後見人制度を親族が拒否し、あんしんセンターが金銭管理を拒否するケースへの対応が必要
- 金銭管理、特に緊急の金銭管理
- 医療や介護施設の契約の立ち会い、終身サポートの相談
- 身元保証会社の利用、自費ヘルパーサービスの登録・利用、ちょいボラ
- 行政の関り、地域でサポート（買い物、安否確認等）してくれるサービス
- 半官半民組織としての社協などによる仕組み
- リバースモーゲージなどの活用はもっと積極的に行うべき