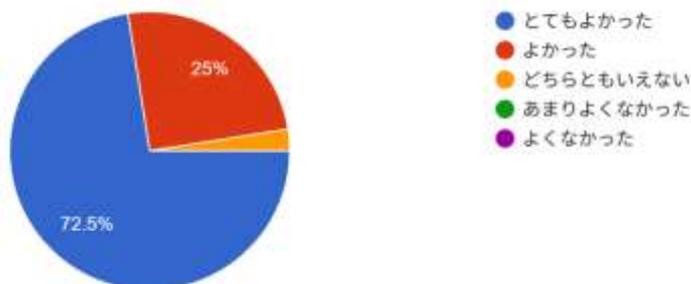


## R7年度 藤沢市介護支援専門員資質向上研修「シャドーワークについて学ぶ」 アンケート集計結果

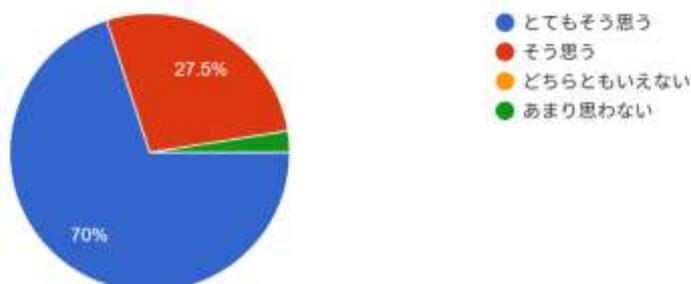
本研修の内容はいかがでしたか。

40件の回答



シャドーワークの考え方について、理解が深まったと感じますか。

40件の回答



●シャドーワークの研修に参加する前と後で、ものの見方や支援の捉え方に変化を感じた点があれば、ご記入ください。

- ・人としての行動なのか仕事としての行動なのかを意識して見ようと感じました。
- ・包括業務をしている中、シャドーワークを当たり前に行っているCMを目の当たりにし、地域の中で考えるケアマネ向け研修会「これってケアマネジャーの仕事なの？」を今年1月に実施しました。今回の研修で方向性は同じでしたが、より具体的に整理し説明下さった事で、根拠を持ち利用者、CM事業所や各関係機関に説明が出来るようになって 感じました。
- ・何かあった時に、担当のケアマネが居ない場合はどうしているのか？を考え、伝えたいと思う。  
対応に迷った時、『保健士』ならどうするか？、を判断基準として行動して行こうと思います。しかし、認知症で身寄りのない生活困窮している方に対しては難しい面もあります。
- ・ケアマネの業務と役割について改めて認識を深める事ができた。また、業務外の依頼についての断り方の根拠も確認する事ができた。
- ・生命の危険が無い限りは、次のケアマネジャーにいつでも引き継げるように、居宅介護支援業務を行いたいと思います。

- ・頭の中で、漠然としていたものが言語化されたように感じる  
シャドーワークは切迫性、非代替性、一時性で判断して、やらざる得ない場合も多いと思います（その後はつなげられる所があれば振りますが）。
- ・何かあればご連絡ください との言葉を発していた事。
- ・ケアマネ業務はサービス調整やケアプラン作成、給付管理等だが、研修を通して、ご利用者やご家族との信頼関係の構築、他機関の知識や細やかな調整、先を見越した問題や起こり得る変化を予測しながら予防的に関わり提案していくことを意識することが大切と学んだ。
- ・事業所内でのシャドーワークと認識しながら行っていることも多く、線引きできればと思います。  
利用者との適切な距離感を保つことが大切だと感じた。
- ・明確に規定されている業務以外の部分で「地域の関係者間で協議」は地域差を生み出しそうですね。  
ケアマネ業務の理解不足と、つきつめるとケアマネの共依存の構造であることに気づけた。
- ・そもそもシャドーワークの存在を知らなかったので、現状および課題について把握することができました。
- ・ケアマネ自身の日頃の態度や言葉の選び方なども影響している可能性があることを認識できた。
- ・業務範囲外の対応は受けないことが前提ですが、目の前で困っている時にはやっぱり「人として」という部分で考えてしまうこともあるかなと改めて感じた。
- ・ケアマネジャーの仕事の説明、理解度の重要性和シャドーワークを次に繋げる事の意識の大切さを改めて感じました。
- ・自己犠牲の考えが改まりました。行政に頼まれるシャドーワークが多く、介護保険課以外の課にも、ケアマネの仕事内容の理解をお願いしたいです。
- ・業務上オーバーワークにならぬよう自身の身を守るためにも心得て対等な支援をする。
- ・きちんとケアマネの役割を説明し一線を引くこと。
- ・現在施設ケアマネなので、範囲外の内容でしたが、施設でも家族がすべきことを施設職員が行うことが多々あります。参考になりました
- ・緊急で電気が止められてしまったケース等、利用者に対応出来ず代わりに支払いや連絡を行った事等がありました。分かってはいるが、すぐに代替え案が思いつかない等で対応 そうならないように日々アンテナ這ってケアしていこうと思います。
- ・ケアマネジャーの本来の業務とそれ以外のシャドーワークについてケアマネジャー自身が意識し必要な社会資源につなげることが必要だと感じている。実情として利用者への支援が滞る懸念があるため結果としてシャドーワークを行わざるを得ない判断になる場合があり、それらの業務について市町村が主体となり解決の方法を協議されることは、ケアマネジャー業務の整理のために不可欠だと思う。
- ・何かあれば何でも言って下さいと利用者と言うのは利用者側の意識としてなんでもしてくれると思われてしまうという内容や、行政の保健師の対応の仕方、病院などから CM にシャドーワーク的な事を言ってきた場合は、CM が居ないケースの場合はどうしているか？どの時の対応をお願いしますなどの対応方法 などなど、本当にためになりました。また、シャドーワークをするような内容において協議する場は地域ケア会議であるという話があり、厚生労働省もそれを次回の改訂において提示されるかと思いま

す。藤沢市はどのように地域ケア会議を考えているかを是非聞かせてほしいと思います。

- ・今後咄嗟の判断に困る対応があった場合についての判断指標を得ることが出来た。また、利用者と CM の共依存関係について、無意識に自分が陥っていないか内省したい。
- ・シャドワークの内容を理解してもらえよう利用者への説明が不可欠と感じました。
- ・今までもきちんと説明してできないことはやらないようにしていたが、今回の研修を通してまだやれることがあったので実践していきたいと思う。
- ・他にやる人がいないから仕方ないと受けた事が法律違反になる場合もあると知って、気をつけなければならぬと思いました。病院の MSW 等に当たり前の様に施設を探して欲しいと頼まれた経験がありましたが、行政だけではなく多職種の方にもケアマネの仕事を理解してもらいたいと思います。包括や行政に頼っても無駄と決めつけず、迷ったり困ったりしたら相談、連携は大切である事を再確認出来ました。ありがとうございました。
- ・藤沢市のパンフレットを活用したい。  
ケアマネジャーの仕事内容、業務範囲外のことが整理できました。重要事項説明書への記載や定期的な説明を行うことを検討したいと思いました。
- ・ケアマネは繋ぐことをする役割だが、繋ぐ場所やサービスが不足しているため、ケアマネがおこなうことも多いのではないかと改めて感じました。利用者への説明もしっかりおこなっていくことの大切さを感じました。
- ・自分の取っていた行動がシャドワークとは思っていなかった事を知った。  
利用者の生活状況を考えると断りきれないこともあったが、できないことを伝えることで自分を守ること、次に引き継ぐ時にも大事なことだと感じた
- ・普段のケアマネ業の振り返りができ、業務範囲外の相談があった際の対応手段をまた冷静に考えられそうです。
- ・今回の研修を通して関係各所にかにつなげていくか、後任ケアマネが困らないように対応できればと思います。
- ・善意からやってあげなくては…と思いがちだと思うがそれが共依存になり、利用者にとってもケアマネにとっても最終的には不利益になる為、自身の役割をきちんと理解をし調整役であることを前提に支援していこうと思います。それには、社会資源、行政の対応が不可欠であると思います。行政にも横のつながりを強めていただき、包括や介護保険事業所と共に動いていただきたいと思います。
- ・生活上の困りごとがあるのであれば、それを丁寧に伺い、解決に向けて「連絡調整」を行うのがケアマネジャーの役割です。いわゆるシャドワークとして、直接、汗をかいて支援にあたることは本来の業務ではありません。ただし、これが「ケアマネの業務外の相談には応じない」という意味に転じて波及しないことを願っています。私は「なんでも相談してください」という言葉も、決して行き過ぎた表現ではなく、相談の入り口として大切な姿勢の一つだと感じています。介護保険の枠組みを基本としつつも、その周辺にある生活全体を見渡す視点を持ち続けたいと思いました。
- ・ケアマネの言葉遣いで利用者様へ誤解を与えてしまうこともあると感じた。実際に使っていると思う。業務の範囲を定期的に利用者等にお伝えすることはよいと感じました。

●講師へのご質問や、研修を通して聞いてみたいことがあれば、ご記入ください。（質問の回答は、講師に確認後、介護保険課のホームページに公開します。）

Q1.ケアマネジャーが介入していないケースではどのように対応されていますか？ 藤沢市障がい者支援課に上記伺ったところ、すべてのケアマネジャーが対応してくれているとのことでした。介護保険課からも障がい者サービスと介護保険サービスの線引きをお伝えいただけたらと思います。障がいの受給者証に「ケアプラン該当者」と印字されており、障害サービスの利用にあたっては介護保険のケアマネジャーが対応することが通常になっているようです。

Q2 居宅のケアマネが市役所に相談しても、それは結局、包括に回ってくるのではないのでしょうか。

シャドワークをどのように記録していけば第三者にも理解して伝わりやすくなるか。多職種に、シャドワークを理解してもらうための工夫があるか。

Q3 シャドワークが行われる背景について、分かりやすく解説して下さい、ありがとうございました。社会資源不足からケアマネがシャドワークを行わなければならない状況を打破する為に、地域ケア会議を活用することを改めてご提案いただき、全くその通りだと感じています。藤沢市は残念ながら、次年度以降、地域ケア会議を本来の目的とは異なる目的で活用していくようです……。本当に、残念に思います。今日の講義を、藤沢市役所の介護保険課や高齢者支援課、年金課など、様々な課で聴いていたようです。講義を通して、改めて「地域ケア会議」とは何か、考えていただければ幸いです。

Q4 少し前に身寄りのない方が週末にお亡くなりになり、病院(訪問診療)や警察からケアマネが動くべき的な要求がありました。24時間対応の事業所ではない為お断りすると大変不快な対応をされました。私たちにできることとして、週明けに市の担当の方と葬儀社へのご遺体引き渡しおよび介護ベッドの引き取りの立ち合いをしました。後日病院から再度連絡があり、「引き落としの手続きが上手く出来なかったので書類に本人の印鑑を押す必要がある、ご自宅に一緒に行ってほしい」との要求がありました。こちらもお断りしました。契約終了している、ご本人不在の家には立ち入れない旨お伝えしました。病院や警察はケアマネの仕事を理解していないと感じましたが、病院での医療と訪問診療のお看取りは違うのでしょうか。私たちの対応は間違っていなかったか、先生にお伺いしたいです。

Q5 日頃の業務に大変役立つ心得えをご教授頂き有難うございます。共感でき嬉しいです。

前任者のシャドワークについて、引き継いだあとにわかることがあります。事業所の他のケアマネがシャドワークをしているか把握する方法はありますか。

Q6 シャドワークを通院同行等の介護保険のサービスに繋げるとありました。介護保険を目いっぱい使用し余剰がない場合は自費になると思いますが、自費サービスとなっても可能なのでしょうか

Q7 今回は在宅ケアマネのシャドワークがテーマでしたが、施設ケアマネのシャドワークについても相談出来る窓口が欲しいです。シャドワークだけでなく、カスハラも団塊の世代が要介護者の中に増えてきており権利を主張される入所者が増えてきています。外部への通院介助等は自費の訪問介護を紹介したり、手を打ってはいますが家族によっては施設が対応する事が当たり前だと思っていたりします。施設にも指針みたいな物があると入所の契約の際に提示し、ご家族に理解して頂けたらと感じています。

Q8 角が立たない断り方の例をもう少し教えてもらいたい。

Q9 シャドールワークの対応として、他市町村で地域や行政が共有し改善に向けて動いている実例はありますか？

●研修全体を通してのご感想や、印象に残ったことがあれば、自由にご記入ください。

- ・分かりやすく説明下さり、ありがとうございました。
- ・行政機関や医療機関等に対しても、このような研修を開催して欲しい。
- ・研修全体を通してのご感想や、印象に残ったことがあれば、自由にご記入ください。
- ・CM 自身の意識を変える必要があると再認識しまし（共依存になっている CM には、何を伝えても、やる人がいないので仕方がないでしょ、と言われてしまう現状がありますが、言い続ける事も大切だと感じました。
- ・とても聞きやすかったです。ケアマネによって本人、家族との接し方にも違いはあると思いますが常に後任に引き継ぐことを前提に対応していこうと思いました。
- ・シャドールワークには、ケアマネ自身にも問題があると改めて気づいた。まずは自分自身の足元から振り返り、事業所全体の職員で考えていきたい。明日からの業務にすぐに活かしていきたい。
- ・アンケートの集計結果を確認させていただき、他のケアマネジャーさんもやむを得ず様々なシャドールワークを行われているのだと思いました。 お金のない方、身寄りのない方はやむを得ず対応せざる負えないことも多くなる傾向があると思うので、行政にて対応方法を考えていただければと思います。 救急搬送されたが入院にならずに帰宅する場合の迎への依頼等、対応が出来ないことを病院から連絡あります。（お金がないのでタクシーを利用することも難しいが、救急要請はご自身で行える方）
- ・ケアマネジャーはインフォーマルにつなげる・調整するという考え方については、すぐに意識づけできると思った。
- ・市で作ったパンフレットは活用したいと思います。
- ・「シャドールワークが訪問介護等の仕事を奪っている、すべての要望に応えられない介護保険は万能ではない/社会資源も万能ではない、共依存を発生させない」 注意しながら業務していこうと思いました。
- ・研修を通して、これまで無意識のうちにやってきた「シャドールワーク」自身の実践を振り返る貴重な機会となった。 日々の業務の中で当たり前のように行っている調整や関係性づくり等、先を見越した働きかけが大切と再確認することができた。
- ・説明がとても分かりやすく聞きやすかったです。
- ・保険年金課の業務には直接的に関係する部分は少なく感じましたが、「優先順位を考えた業務執行」や「業務範囲を正しく判断することの大切さ」など勉強になりました。
- ・私はもともと作業療法士として利用者の自立支援を目指して関わってきましたが、ケアマネになってからは先輩ケアマネや他事業所から引き継いだ時に、「してあげる支援や援助」がいかにも多く、利用者や家族の自立の可能性を妨げているとさえ感じていました。 理不尽な要求等カスタマーハラスメントの考え方と同様、ケアマネも自分自身の専門性を追求し必要な支援に力を注げるように、シャドールワークについて取り上げるようになったことは喜ばしいことと思っています。 自分を殺して身を粉にして働くのは終わりにして、業務として評価されなければ持続可能な介護保険制度やサービス提供は困難です。介護職に

比べてケアマネの処遇改善加算は微々たるものです。0よりはマシですが。ケアマネの支援にも正当な報酬が得られること、(月内に何度も担当者会議等で訪問が必要な場合の加算や入退院支援に対する加算の基準等) や、自費の支援等が認められることを次の改定に期待しています。

- ・ケアマネが自費サービスとして行うなら時間外でないと常勤換算に引っ掛かる点。
- ・とても勉強になりました。
- ・これからも支援に向き合って楽しく頑張ります。
- ・ケアマネ不足、高齢化など危惧しています。シャドワークやカスタマーハラスメント対応を市、国をあげて行い本来のケアマネジャー業務に時間がさけるように、また待遇面の改善も必要と思います。
- ・先生の得意ネタである介護保険制度や運営指導対策、適切なケアマネジメント手法を公聴したいです
- ・講義、資料ともとても分かりやすかったです。
- ・講師の方の説明がとても分かりやすく、他の研修内容も聞いてみたい。
- ・ケアマネジャーのシャドワークについて、類型ごとに具体例が示されとても分かりやすく、対応の仕方についての学びも多く得ることが出来た。咄嗟の判断基準も明快で、業務範囲内で業務を行うことが、自分自身のためだけではなく、利用者にとってもより専門的な支援を受けることに繋がるということが良く分かった。
- ・高松先生のお話が滑らかで、とても楽しく拝聴出来ました。資料も読みやすくて良かったです。ありがとうございました。
- ・親しみやすい講義でわかりやすかった。あくまでも支援者と利用者の関係であることを忘れないよう距離間を持つ。共依存になっていないか。肝に銘じたい。
- ・ケアマネが業務外の仕事で困っていることを、公の場で話すことができるようになり安心しました。利用者が困っていることについて市役所に相談ができること、また地域課題として地域ケア会議で話し合いが進むと良いと感じました。
- ・実際、どのようなシャドワークどのくらい行われているのか、把握する必要があると思いました。そのうえで、社会資源で解決しうるものについては「情報の拡散」を、解決しえないものについては「社会資源の創出」が望まれます。行政ならびに職能団体の活躍を下支えしたいと思います。

(原文のまま)