

介護保険制度で、高齢者のケアプラン(介護計画)を作るケアマネジャーが、業務の負担増に直面している。本来の仕事のほかに、利用者から手助けを求められることが多いからだ。報酬を得られない「シャドーワーク」の解消に向け、国や自治体が対策に乗り出した。

(野島正徳)

休日の電話

「ベッドから落ちて動けない。起こしに来てくれ」

3月中旬の夜、千葉県船橋市のケアマネジャー、吉田友則さん(48)の携帯電話に60歳代の男性から連絡が入った。休日に自宅で家族と過ごしていた。

男性は右半身にまひがあり、吉田さんが作ったケアプランに基づき、訪問介護などを利用しながら、アパートで一人暮らしをする。

吉田さんは男性に頼まれ、119番した。救急隊員や消防署から何度も電話があり、普段の心身状態や病歴を尋ねられるなど、やり取りは約2時間に及んだ。

吉田さんは「緊急性が高ければ、業務の範囲外でも対応しなければならぬ。休日や夜間の時もあり、仕事とプライベートの境が分からなくなる」と漏らす。

家族おらず

高齢の独居者や夫婦のみ

# ケアマネ

## 利用者の頼み「業務外」対応

# こんなことも？

の世帯の増加を背景に、身近な相談相手であるケアマネジャーが、利用者に頼られる場面が目立つ。

労働組合「日本介護クラフトユニオン」(東京)が2024年に行った調査で、回答した641人の97

・3%が、ケアプラン作成以外の業務を経験していた。自治体に提出する書類

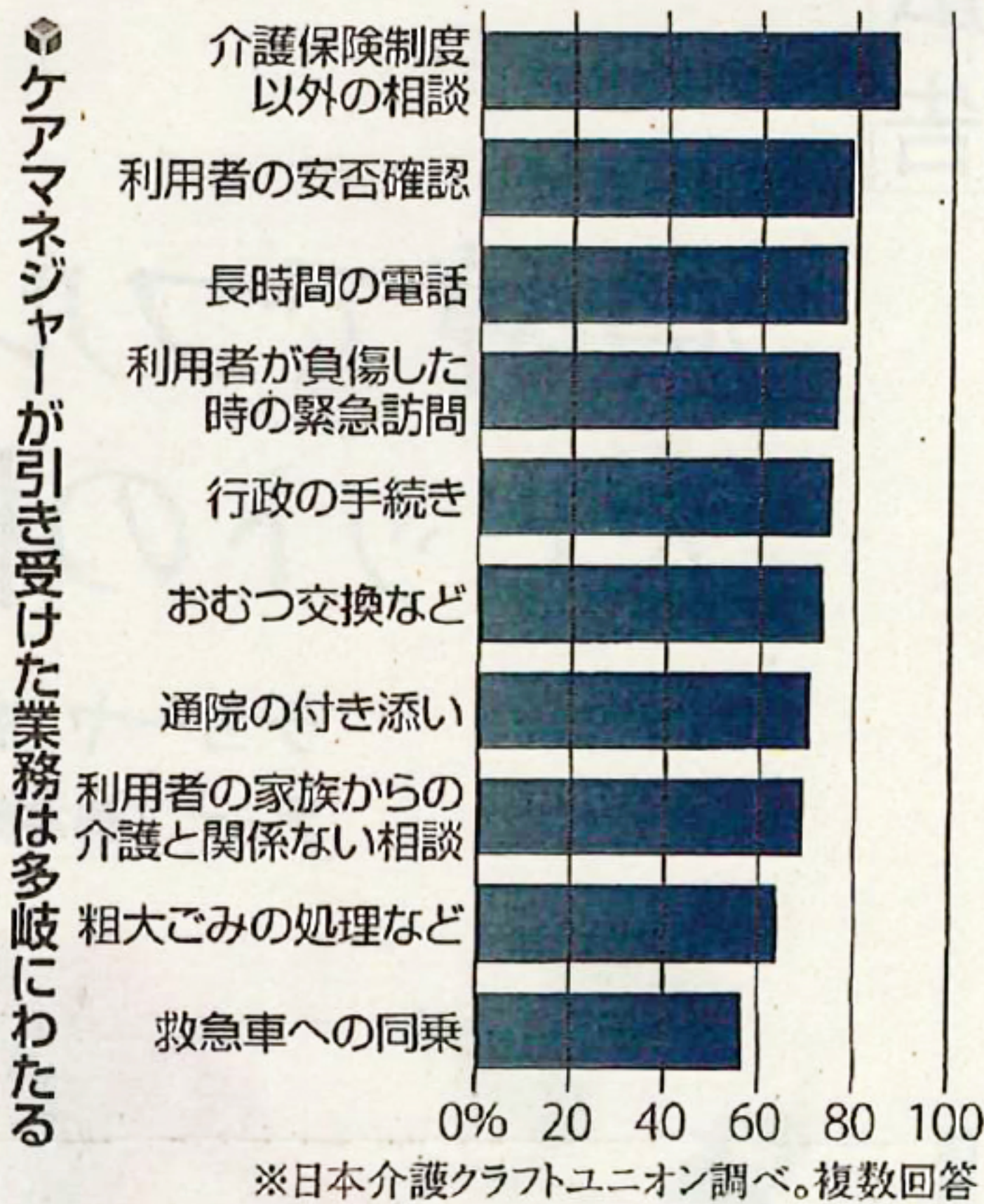
の代筆、通院の付き添い、救急車への同乗、ペットや植物の世話もある。介護保険では、こうした業務に報酬は支払われないが、支援

できる家族や友人が近くにいないため、やむを得ず対応しているのが実情だ。

厚生労働省は、業務の範囲が明確になるよう線引きの例をまとめ、市区町村に

### 相談・調整の専門職

ケアマネジャー 高齢者や家族の相談に乗り、介護サービスを利用できるように調整する専門職。試験に合格後、一定の研修を受講すると資格を得られる。心身の状態を踏まえ、サービスの種類や利用回数をケアプランに盛り込む。全国で19万3311人(2024年度)が働く。



### 減る志望者 人材確保課題

ケアマネジャーの人材確保も課題だ。資格試験の受験者はかつて10万人を超えていたが、昨年度は約5万人と低迷する。キャリアの目標にする介護職員も多かったが、業務負担の増加や、介護職員の賃上げで待遇の差が縮まってきたことから志望者が減ったという。

厚生労働省は受験しやすいよう、介護福祉士などとして働いた経験年数の要件を5年から3年に短縮する方針だ。日本介護支援専門員協会(東京)の七種秀樹副会長は「仕事のやりがいや魅力の発信に力を入れたい」と話した。

## 通院付き添い ペットの世話

示している。ケアプラン作成やサービスの利用仲介は法定業務と明記。救急車への同乗や書類代筆などは付随業務とし、料金を請求す

ることでもできるとした。ごみ出しや入院時の着替えの用意、部屋の掃除などは引き受けず、民間事業者などに任せるよう求めた。

### 理解求める



利用者宅でケアプランの内容を確認する吉田さん(左)。介護以外の相談を受けることも多い(3月27日、千葉県船橋市)

依頼に応じるのを避ける動きもある。高松市でケアマネジャーの事業所を営む壺内令子さん(60)は契約の際、できないことを具体的に説明し、理解を求めている。それでも、訪問先で粗大ごみの処理や電球の交換を頼まれたり、スーパーや銀行まで車に乗せてほしいと言われたりする。そのたび民間事業者やタクシーの利用を促すという。

職員1人当たり約40人を担当し、相談業務や書類作成に追われており、壺内さん

は「余計な負担を抱えず、安心して働ける環境を保ちたい」と語る。

福岡市は今年3月、ケアマネジャー団体と協力し、啓発のパンフレットを作成した。携帯電話の操作や手

続き、日常的な安否確認、庭の草むしり、税金の支払いなどは「本来の業務ではない」と記した。市の担当者「専門性を発揮した仕事に時間を割けるよう市民に理解と協力を求めたい」と指摘する。

と話す。

淑徳大の結城康博教授(社会福祉学)は「無理な依頼を断りやすくなっても、利用者の困り事は解消しない。自治体は、ケアマネジャーが有料で引き受けられる仕組みを設けたり、NPO法人などと協力して支援したりする必要がある」と指摘する。