

ケアマネジャーの 「シャドウ・ワーク」

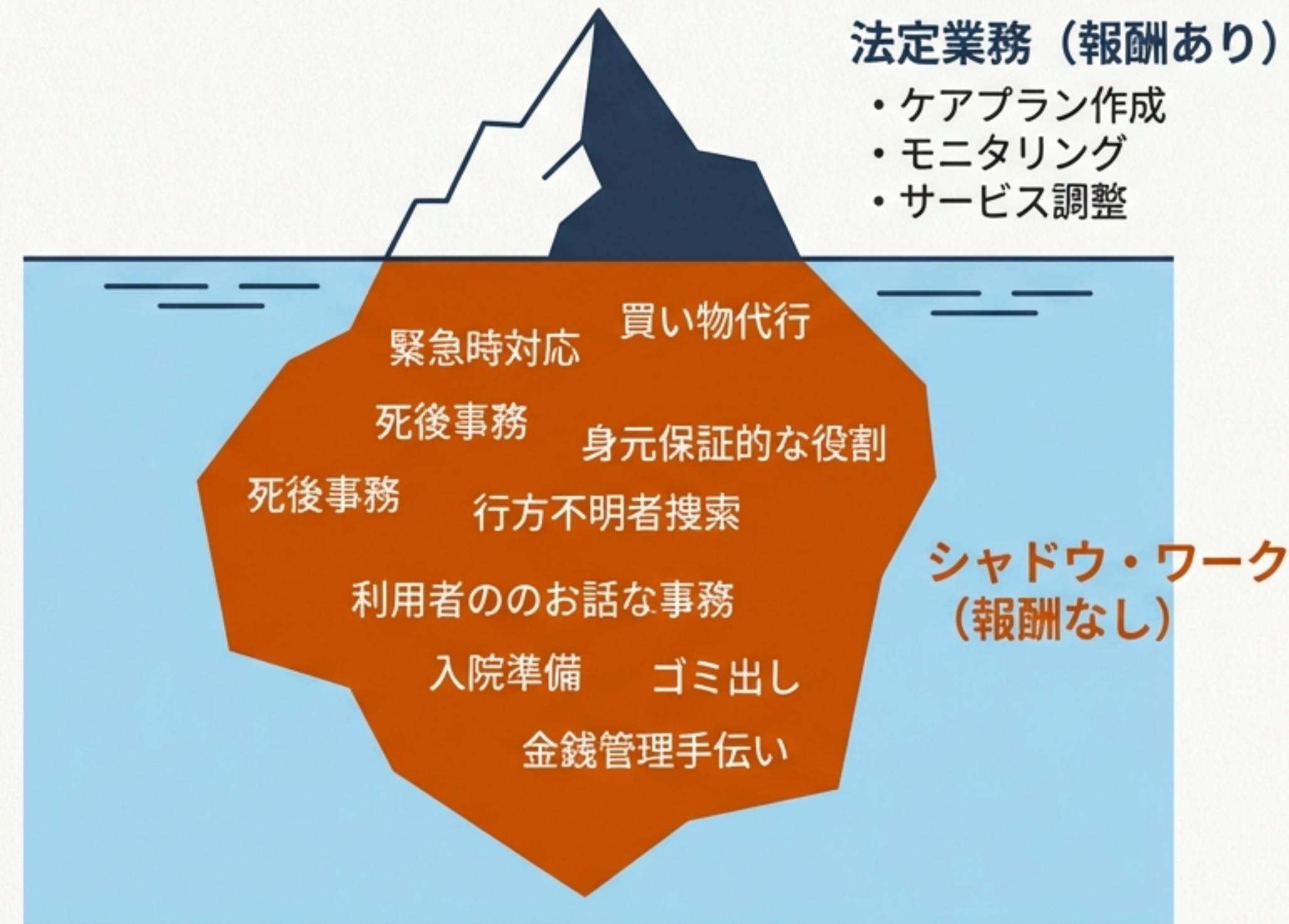
制度の隙間を埋める善意と、その限界

青森県介護支援専門員協会 八戸支部研修会報告書からの考察

令和7年12月12日「シャドウ・ワーク～どう向き合うのか～」に基づく



氷山の一角：見えている「法定業務」と、隠れた「シャドウ・ワーク」



※シャドウ・ワークとは：制度や家族の不在により、利用者の生活を支えるために行わざるを得ない法定外の無償業務。

負担の解剖：シャドウ・ワークの4つの柱



1. 緊急・医療 (Emergency & Medical)

- 救急車への同乗
- 行方不明者の捜索
- 病院での長時間待機



2. 生活支援 (Daily Living Support)

- こだわりの品の買い物
- ゴミ出し・掃除
- ペットの世話



3. 金銭・手続き (Financial & Legal)

- 預貯金の引き出し
- 公共料金の支払い代行
- 死後事務



4. 居住・行政 (Housing & Admin)

- 転居先の家探し
- 大家対応
- 生活保護申請の代筆

ケーススタディ①：命を守るために「自腹」



利用者宅で急変



救急隊：「ケアマネさん
乗ってください」



深夜の病院待機



帰りのタクシー代は
自己負担

“

「もし行かなければ、病院は受け入れてくれないかもしれない。
行けば、自分の時間とお金が消える。」

”

現場の実態 (Reality) :

- ・独居・県外家族
- ・緊急連絡先=ケアマネのみ
- ・制度外のため交通費請求不可

ケーススタディ②：「家族代わり」という名の便利屋

訪問するからこそ、
「ついで」の雑用が集中する。

断れば信頼関係が崩れ、引き受け
れば専門性が埋没するジレンマ。

- ・〇〇メーカーの髭剃り
- ・歯ブラシ
- ・残薬を持ってきて
- ・スマホの充電器
- ・通帳の記帳



これらは全て、本来のケアマネジメント業務ではない。

ケーススタディ③：第三者からの圧力と責任転嫁



- ・アパート破損時の退去交渉
- ・災害時の安否確認要員としての扱い
- ・生活保護申請の代行

専門職であるケアマネジャーが、社会的な「何でも屋」として消費されている。

善意が仇となる時：法的・職業的リスク

- **1. 金銭トラブル**

善意で通帳を預かる → 「金が減った」と泥棒扱いされるリスク。

- **2. 事故責任**

自家用車での送迎中 → 交通事故が起きれば全責任を負う。

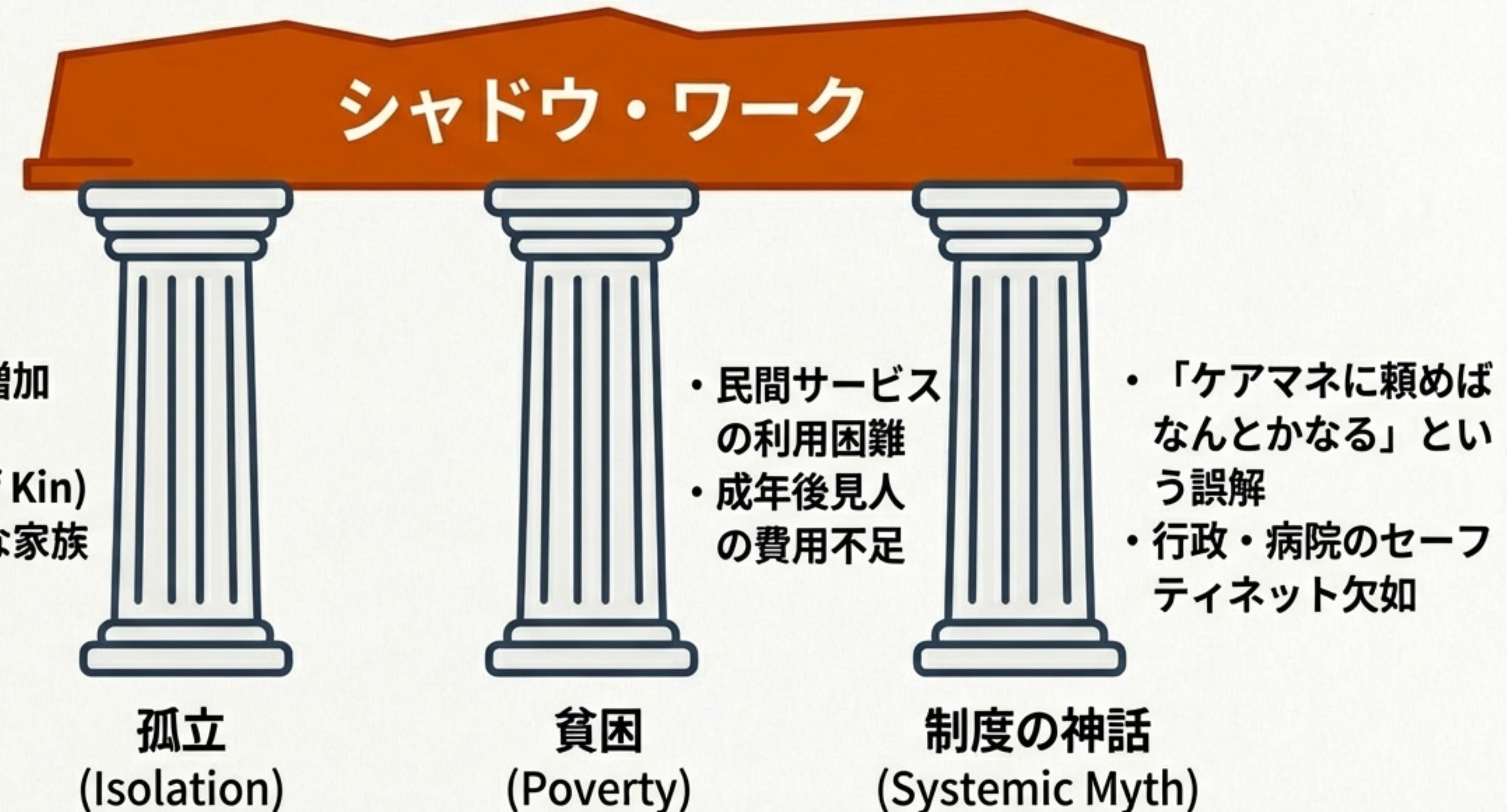
- **3. 保証人責任**

入院手続きでサインをする → 支払い能力がない場合、請求が来る可能性。

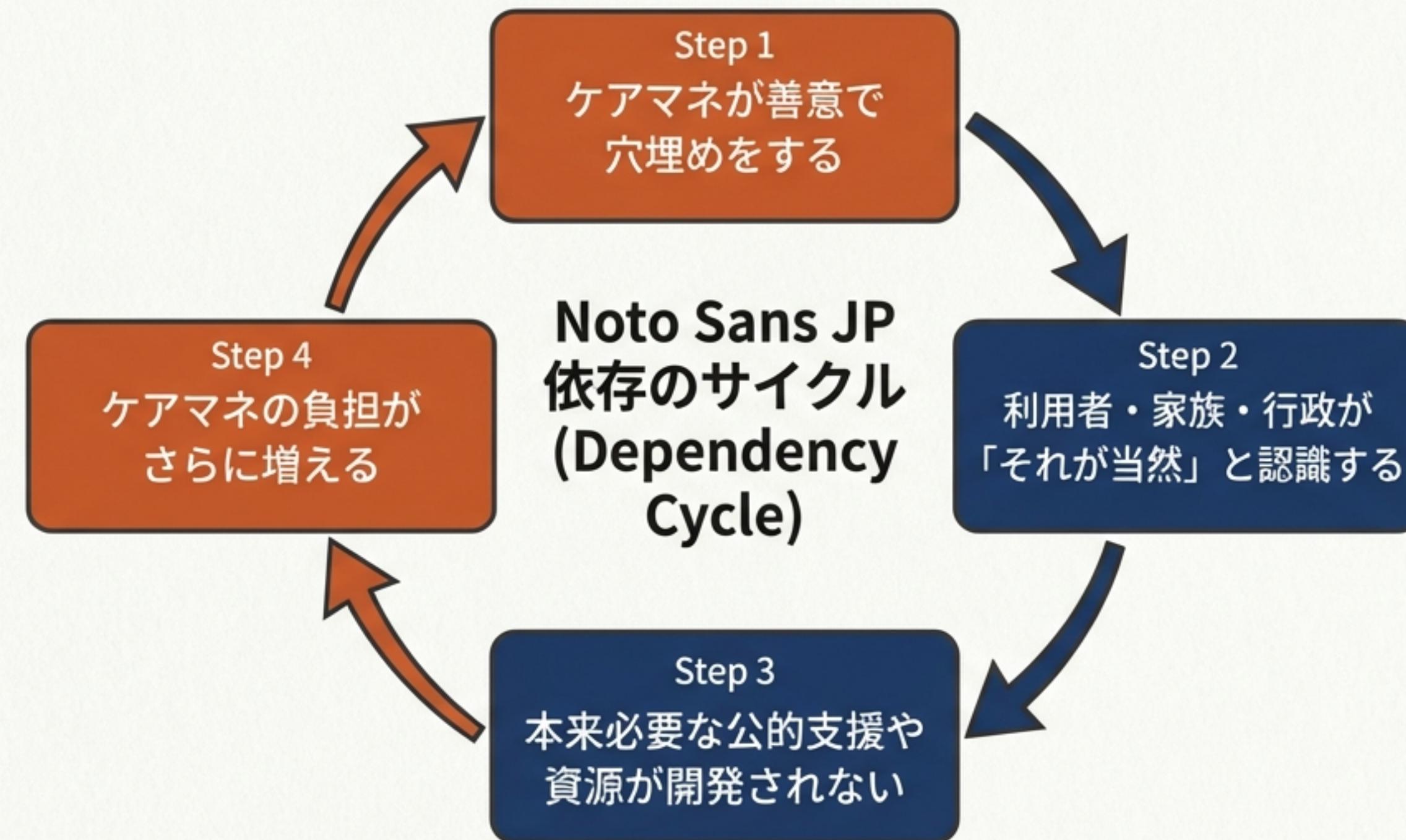
「お金に触れば資格を失うリスク。
触らなければ、利用者は生活できない。」



なぜシャドウ・ワークは生まれるのか？



「コンビニ化」するケアマネジャーと依存の悪循環

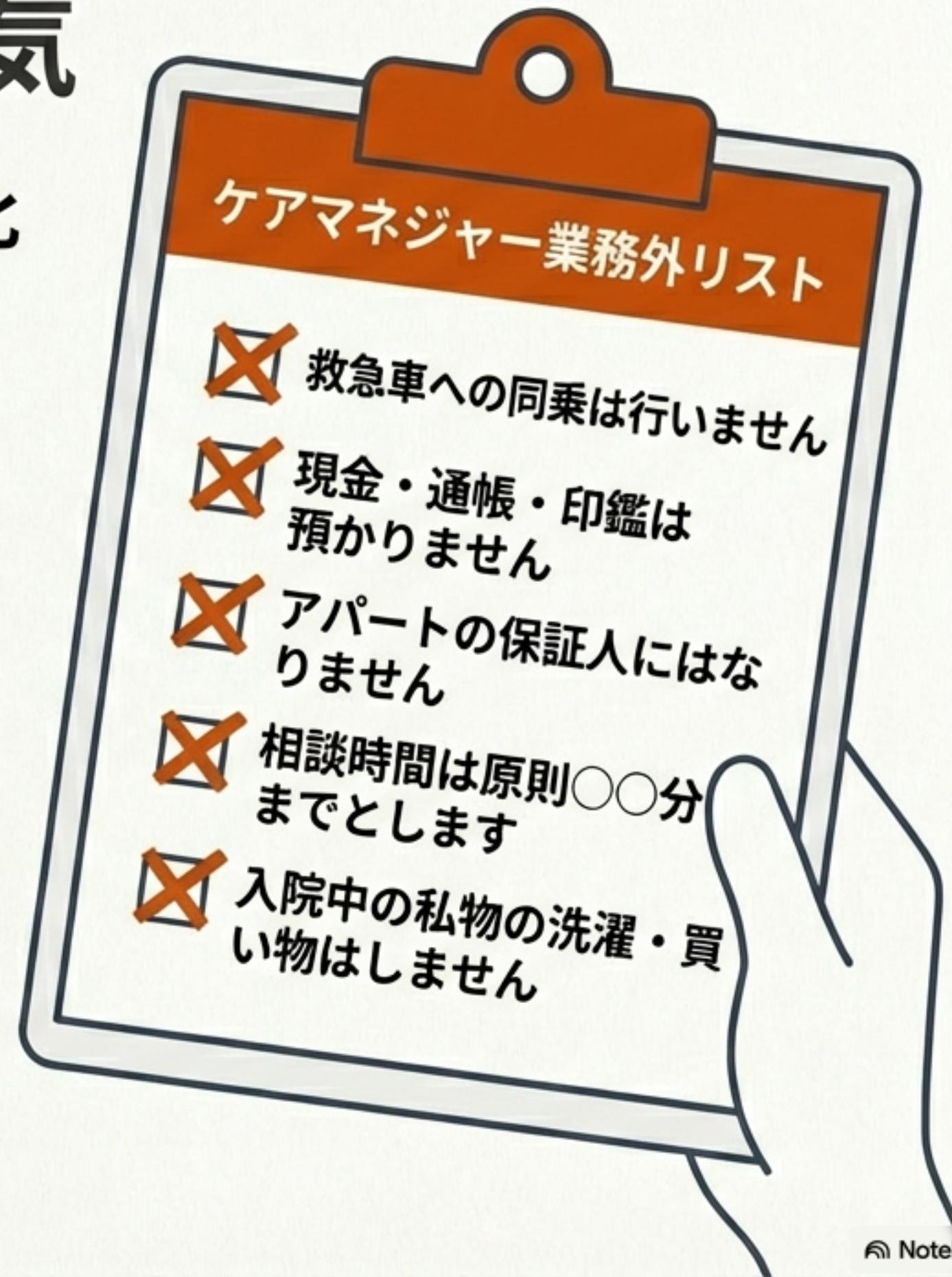


「やって当たり前になっている。本来は業務外であるという意識が薄れている。」

解決策①：境界線を引く勇気

「できないことリスト」の明確化と標準化

ホームヘルパーに「やってはいけないこと」があるように、ケアマネジャーにも組織的なルールが必要。



解決策②：外部資源と社会資源の活用

民間サービス



権利擁護



ボランティア



テクノロジー



民間サービス

身元保証会社
家事代行・買い物代行

権利擁護

成年後見制度
あっぷるハート等の委任契約

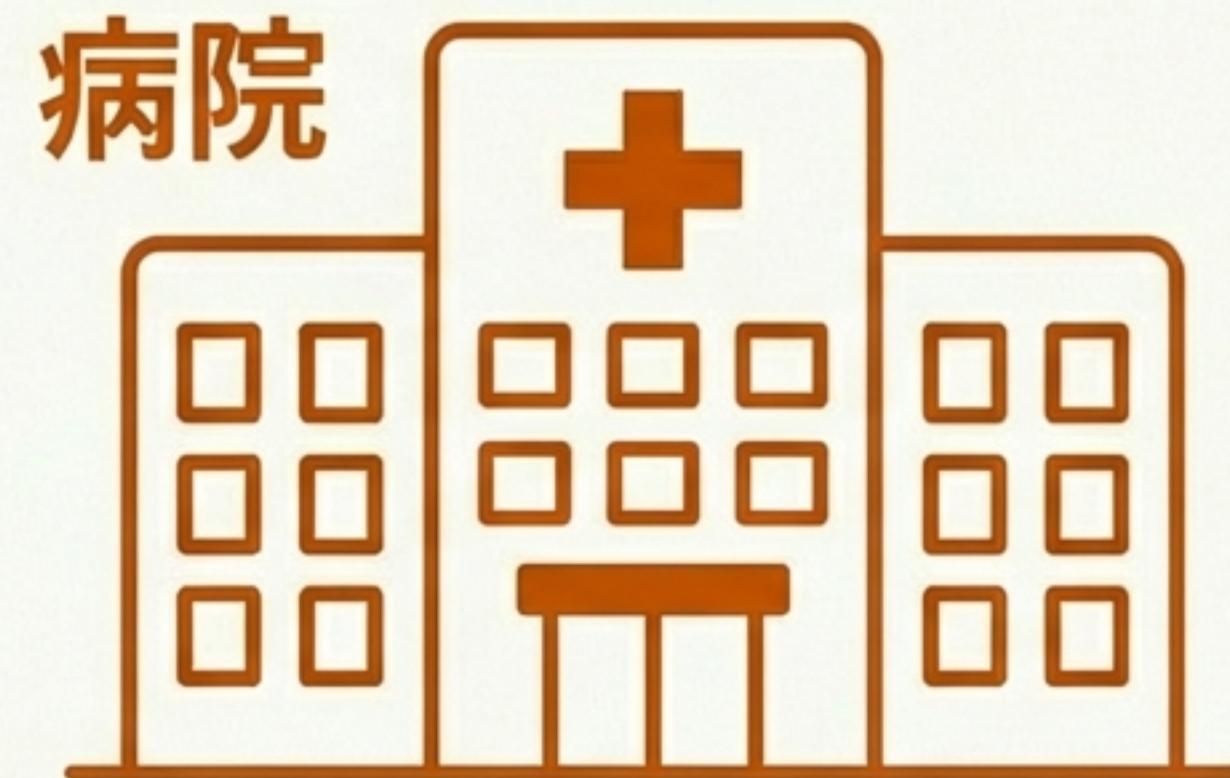
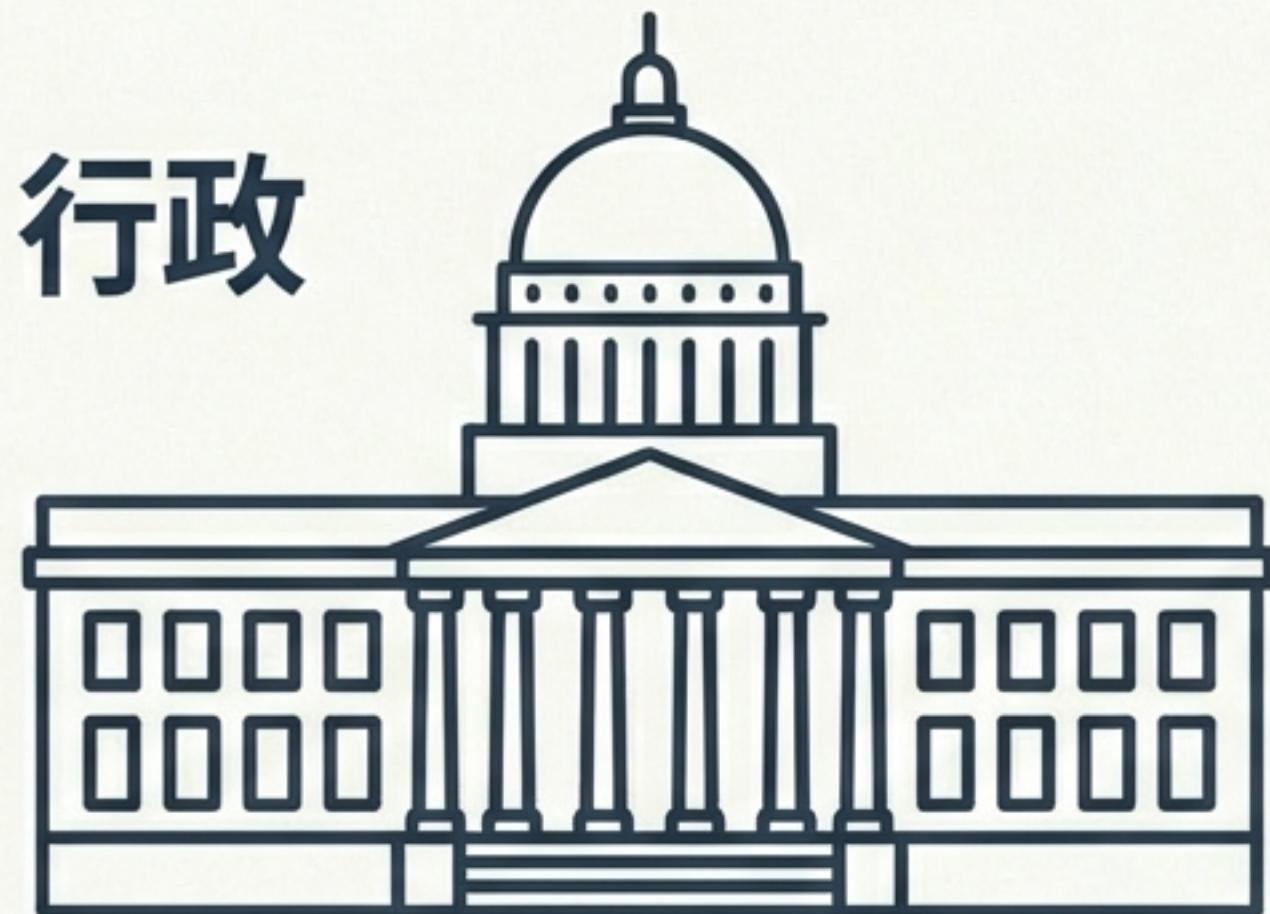
ボランティア

傾聴ボランティア
学生ボランティア

テクノロジー

翻訳アプリ（外国人対応）
見守りセンサー

解決策③：行政と病院が担うべき責任



- 身寄りなし世帯への「首長申立」の積極化
- 外国人支援窓口の設置
- 災害時の支援体制の確立

- 身元保証人なしでの入院受入体制
- 入院セット・アメニティの充実
- 医師会との連携

提案：シャドウ・ワークの「見える化」と「有償化」

見えない奉仕



契約に基づく
自費サービス



「報酬（自費）があれば、仕事として割り切って引き受けられる。」

- 責任の所在が明確になる
- 専門職としての時間が守られる
- 持続可能な支援が可能になる

ケアマネジャーは「社会のセーフティネット」 の最後の一線ではない



我々は利用者を支えたいが、社会保障インフラの代わりにはなれない。

- 能登地震や災害時にも、安否確認がケアマネに丸投げされた現状を変える必要がある。

結論：「影」から「光」へ



1. 認める (Recognize):
ケアマネジャーの隠れた負担を直視する。
2. 線を引く (Define):
「やらないこと」を明確にする。
3. 支える (Support):
ケアマネに頼らない社会基盤を作る。

ケアマネジャーを守ることは、最終的に利用者の生活を守ることにつながる。

公益社団法人 青森県介護支援専門員協会 令和7年度 八戸支部研修会『シャドウ・ワーク～どう向き合うのか～』(令和7年12月12日)

◆演習

1. グループで取り上げたい法定外業務を選定する。

2. 選定した法定外業務に対して、②を検討して記載する。

課題となっている法定外業務(支援) ※順不同	①課題となっている理由(背景)	②課題解決に向けたアイデア (つなぐことが可能な資源(機関)、上手く支援できた経験、理想的な環境や新たな解決策の提案など)
・独居、家族県外、近くに支援者なし。緊急時の救急車同乗で時間・タクシー代を負担した。 緊急通報システムからかけつけた人→ケアマネに「家の中で倒れているようだ」と電話あり→救急隊が自宅内を確認→ケアマネが救急車同乗し夜間遅くまで付き添い→帰りのタクシー代はケアマネ負担。	・独居、家族県外在住、近くに親族なし。 ・自宅の鍵をしまっていた。 ・救急隊員「ケアマネさん乗ってください」と言われた。	「ケアマネは救急車には乗りません」と伝える。(必要な情報は伝えます) 家族連絡先を救急隊に伝える。 入院にならず帰宅する時は、病院と家族で直接連絡とってもらう。
・行方不明になった利用者の捜索、相談、対応 認知症、家族が目を離した隙に行方不明→勤務時間外にケアマネに連絡→ケアマネ自宅へ駆けつける→交番、サービス事業所、近所の人へ連絡→交番に情報提供あり自宅に戻る。 ※この間、勤務時間外に数時間、利用者宅にいた。	・認知症 ・家族の不安	関係機関に連絡し、ケアマネ1人で捜索しない。 利用者宅に駆けつけなくとも良い。
・アパート大家さんから住まい探しを頼まれた。 天気不良の後、アパート大家が来所、アパートが破損したため「住まいを探してくれ」「〇〇才くらいの人、元々アパート古いから出ていってほしい」。住所を調べると他の地域包括支援センターのエリア→そのセンターに情報提供した。これはセンターの業務?	・地域住民(大家さん)がセンターの役割を理解していない、何でも屋だと思っている?	大家さんから本人へ言うべき。
・金銭管理に手を貸したら、被害的な訴えにつながった。 ショートステイの限度額認定申請の代行をしたら、通帳記帳をしてこいと言われた。	・老老介護で、キーパーソンが倒れ、親族がいなかつた。	金銭関係のことはやらない。 限度額認定をケアマネはやらないでショートステイ利用してもらう。 ケアマネを守ることが大切。 キーパーソン以外の親族確認。
・買い物(利用者のこだわりの品。独居、生保、身寄りなし、精神疾患あり) ケアマネジャーが4年間買い物支援(こだわりの嗜好品)。自家用車で買い出し行く。 ・要望が多い(細かい事)。毎日のように連絡がくる。時間関係なく対応する。	・外部の支援を提案するも本人が信用しない。 ・ヘルパーがサービス提供していない(嗜好品の場合)。 ・商店が配達していない。 ・会社の方針で「できない」と伝えるも、泣きつかれて、ケアマネジャーはあきらめた... ・ケアマネジャーはシャドウ・ワークであることを認識しているが、長くやり過ぎて意識が薄くなってきた。	・訪問や配達可能なお店を紹介する。 ・こだわりの嗜好品と同じ効果が得られる商品を紹介する。 ・生産者の方と定期購入の契約をして送ってもらう。
・透析の通院同行 ・通院同行(病院からの依頼)※認知症など意思疎通ができない	・タクシーに空きがない ・病院の送迎がなくなった ・家族が対応してくれない	・福祉用具を使って自分で通院できるよう勧めてみた(断られた) ・ジャパンタクシーを使いややすくしてほしい
・遠方の家族から安否確認の依頼 ・夜間、家族間でのトラブルの相談(本人に連絡して欲しい)	・家族が遠方 ・家族の関係がよくない。	・行政の避難計画に載せてもらう。 ・介護保険外の対応はできない事をしっかり伝える。 ・訪問看護の利用を勧める。

課題となっている法定外業務(支援)	①課題となっている理由(背景)	②課題解決に向けたアイディア (つなぐことが可能な資源(機関)、上手く支援できた経験、理想的な環境や新たな解決策の提案など)
・居宅と契約したがサービス利用していない方の対応	・福祉用具購入のみなど報酬が発生していないが、入院時の情報シート要求や更新申請代行。ケアマネは常に状態を把握していると周りが思っている	・福祉用具購入、住宅改修のみでも報酬があればよい。業者がモニタリングしてケアマネに報告。 ・サービス利用しない場合は居宅終了届を提出する。
・身寄りのない利用者の緊急受診対応。 病院側から、待機を求められ、長時間拘束される。	・利用者自身に身寄りがない。(近くに頼れる親族がない) ・入院の場合、病院側は身元保証人が必要なため。	・キーパーソン、身寄りのないケースは、成年後見人の申し立てを検討する。親族がいなければ、首長申し立てを相談する。 ・病院側にも、身寄りのない(身元保証人がいない)患者さんを受け入れる体制をお願いする(医師会など)。 ・居宅介護支援事業所として、インフォーマルな対応でも報酬があれば(自費請求)、全然やってもよいです!
・モニタリング時の長時間の雑談。	・利用者さんが話し好き。早めに切り上げたら、クレームがきてしまった。 ・利用者さん本人の介護に関係のない話だと、聞く意味を見出せない。	・重要事項説明書に、相談時間(〇〇分など)を記載する。(特定保健師の相談時間は20分と決められている) ・傾聴ボランティアや学生ボランティアの活用。 ・これが、シャドーワークなのか?疑問が残ったまま終了となった。(話を聞いて、利用者との信頼関係を深められるとも思うし...)
・マイナンバーカードの作成同行、代行を求められた。 (行政からの依頼)		
・今回の大地震で、家の一部が壊れたり、物が落ちた。大変だから行ってみてと介護サービス事業所から連絡がきた(一人暮らし)。	・ケアマネジャーに連絡すればどうにかなると思われた。	・なんでも屋さん 地域のインフォーマルサービス サービス冊子。
・生活保護に関する書類の代行。	・一人暮らしで頼れる親族がいない。遠方にいる。 ・ついケアマネジャーがやっている。	・ケースワーカーに相談する。
・引っ越しの調整 ・施設入所の付き添い。	・身寄りがない人が増えている。	・身元保証会社
・外国人の家族への支援。	・言葉が通じない、文字が書けない、文字が理解できない。 ・本人に身寄りがない。(子供や兄弟がない)	・行政に外国人支援窓口があれば支援をうけられたのでは? ・翻訳アプリの活用。 ・大使館への相談。 ・(キリスト教なら)神父さんに相談。
・首長申し立ての手続きにおける「本人情報シート」の作成。 「訪問調査」の立ち会い。	・本人に身寄りがない ・本人の判断力低下	・行政や包括を巻きこんで支援を求める。 ・八戸圏域成年後見センターの活用。 ・法テラスの活用。
・入院、退院の生活品の調達 命に関わることはやれる気持ちがあるが、その他の用事については大変さを感じる。	・身寄りがない、お金がない ・本人の「やってくれ」という気持ち。 ・病院から「持ってきて」と言われる状況がある。 「携帯の充電器、ひげ剃り、歯ブラシ、残薬持ってきて」	・身元保証業者は高い。誰かと(行政)とタイアップしてはどうか?安価な身元保証。 ・病院も入院初期支援が必要ではないか?どういう環境で生活してきたか判断できるのではないか? ・行政、自治体が動く。病院が動く。家事代行。
・家族が出張でいない、遠方で対応できないため、シャドウ・ワークが多い。	・対応しないと命に関わるため対応する。 ・信頼関係が崩れてしまうため。	・やらなければならないためやっているが、解決無向かたアイディアはなかなか出ない。 ・日用品、通院、おむつ購入等対応しなければ暮らせない。
・独居対応、生活保護対応。やればやるほど頼られる。		

◆参加申込書に記入された声

「シャドウ・ワーク」について困っていること、感じていること等ありましたら、ご記入ください。

保険外の業務

- ・郵便物の受取、転送、内容確認
- ・書類作成(受給者証等)
- ・救急搬送時の同乗、
- ・他機関へつなげない時の業務
- ・家庭の片付け(引っ越し)、家の管理
- ・預貯金の引き出し、財産管理
- ・死後事務

→業務外でと思っていながらも状況的にやらざるをえないためにやってしまった事もあります。身寄りのない高齢者に対してと支援できる所が増えてほしいと感じています。

- ・利用者家族からの時間外、休日のショートメールや電話連絡が多いことが大変です。
- ・利用者宅へモニタリング訪問時、長時間の雑談に対して、できるだけ話を短くしようと努力していますが…

- ・独居、視覚障害、遠方に住んでいる家族から本人の通帳へ生活費等振込みされているが、本人下ろしに行けない。また、本人使い過ぎるため、ケアマネに預かり管理を依頼される。
- ・モニタリング時、行政からの手紙を多量に持って来て、1通1通確認して関係課につなげる。
- ・独居。本人電話がつながらず訪問したところ電話回線故障。介護サービス事業所から連絡が取れないと困ると言われ、直るまで電話会社とやり取りした。
- ・違法訪問販売にあい、後見人もいないことから代理対応した。
- ・後見人がついていてもお金の管理や証書の管理のみで、実際に入院した時など動けずケアマネが対応した。
- ・行政職員や近所の方、友人等「ケアマネさんがついているなら何でも相談してやってもらって」と本人家族へ言い、ケアマネが何でも屋になってしまふ、また信頼関係を崩したくないという理由からやってしまう。

利用者本人(生活保護)がアパートから特養へ入所される際に、アパートの解約や家具の処分、水道や電気の解約を親族(高齢)が行えずケアマネに相談が度々くる。CWや包括へ相談するよう促す。包括、CWに相談するも親族は再度ケアマネさんの方が話しやすい、スムーズに解決してくれるなどを理由に各契約の解除の相談を受ける。CMもアパート等の契約解除などは出来ないため、親族と一緒にアパートの大家の所へ同行したりすることがあった。

- ・電気などの契約解除などを行うこともあった。
- ・生活保護申請も代行することもあり、本人の口座の写しをもって何度もCWの人と面会し、申請も一度では通らず3~4回申請手続きをすることもあった。
- ・新規申請の支援をしただけなのに、調査の立ち会いを求められ「何を知らないのに良いのかなあ…」と思う事があります。
- ・施設入居の方のインフルエンザの予診票をもらってきてほしいと依頼されると、「私かなあ」と思ってしまうことがあります。
- ・主治医の勧めで区分変更申請をしても却下になったり介護度が下がると、モヤっとします。

記：小泉紀之（介護あんしん相談室サンパチ）