

【研修後、高松先生より頂いた質問事項への回答】

いただいたご質問につきまして、回答いたします。

【Q1 シャドワークの記録方法・多職種への理解】

シャドワークは感覚的な話になりやすいため、「事実」「判断理由」「結果」をセットで記録すると、第三者にも伝わりやすくなります。

例えば、

- ・誰からどのような依頼があったか
- ・それに対してどのような判断をしたか
- ・その判断の根拠（契約範囲、制度上の役割、本人同意など）
- ・代替として提案した対応先

といった形で整理しておくこと、多職種にも説明しやすくなります。

また、多職種に対しては「ケアマネができること／制度上難しいこと／つなぐ先」を簡潔に整理した資料を共有しておくことも有効です。

藤沢市居宅介護支援事業所連絡協議会が作成されている『ケアマネジャーのお仕事』パンフレットは、まさにその説明ツールとして活用できる資料です。

【Q2 身寄りのない方の死亡時対応について】

ご対応は間違っていないです。

ケアマネジャーの役割はあくまで介護保険サービスのケアマネジメントであり、死亡後の手続きや財産・契約関係の処理は本来の業務範囲ではありません。

本人死亡後は、本人の同意も権限も確認できません。

さらに、死後の事務や財産・契約手続は、本研修のスライドでもお示した厚労省の整理において「保険外（別契約）」や「他機関が担う領域」として整理されています。

- ・ご本人の印鑑を押すための同行
- ・ご本人不在の自宅への立ち入り

といった行為は、契約終了後であることや本人同意の確認ができないことを踏まえると、慎重に断るべき内容です。

【Q3 事業所内のシャドーワークの把握】

前任者の対応を引き継いだあとに初めて分かるケースは、現場ではよく見られます。

把握するためには、

- ・ 「シャドーワークと思われる対応」を所内で共有する仕組みをつくる
- ・ 担当交代時に、金銭管理、通院同行などの確認項目をチェックリスト化する

といった方法が有効です。個人の善意や努力で対応してしまうと見えにくくなるため、事業所として共有する仕組みを持つことが大切だと思います。

【Q4 通院同行等を自費サービスにつなぐことについて】

介護保険の限度額を超える場合には、自費サービスも含めてつなぐことは可能です。

むしろ、自費サービスはインフォーマルサポートの一つであり、その調整を行うこともケアマネジメントの役割の一つと考えられています。

【Q5 角が立たない断り方】

基本的には、

共感 → 制度上の制約 → 代替案 → できる範囲

の順で伝えると、関係性を損ねにくくなります。個人の判断ではなく「制度上の整理」として説明することが、角が立ちにくい伝え方の一つです。

例えば、

「状況は理解いたしました。ただ、介護保険制度上、ケアマネジャーが対応できる業務範囲が決まっており、今回の件については制度上お受けすることができません。恐れ入りますが、〇〇の窓口へご相談いただけますでしょうか。必要であれば連絡先のご案内や調整はお手伝いいたします。」

このように、個人の判断ではなく制度上の制約として説明することで、相手にも理解してもらいやすくなります。

【Q6 自治体での取り組み事例】

近年、身寄りのない方への支援については全国的に課題となっており、自治体が医療・介護・行政の役割を整理する取り組みも増えています。例えば、

- ・自治体が身寄りのない方への対応事例集を作成し、医療機関や介護事業所と共有する取り組み
- ・終活支援やエンディングサポート事業として、葬儀や納骨などの相談を生前から受け付ける制度

などが実施されている地域もありますので、WEBサイトを紹介します。

エンディングプラン・サポート事業
city.yokosuka.kanagawa.jp

身寄りのない方を支える取組について
city.kofu.yamanashi.jp

city.hirosaki.aomori.jp

こうした取り組みは、ケアマネジャー個人に負担が集中しない仕組みづくりとして、今後ますます重要になると考えています。

以上となります。

ご不明点などがございましたら、どうぞ遠慮なくお知らせください。

藤沢市のケアマネジャーの皆様が、日々の現場で悩みながらも利用者支援に真摯に向き合っておられることに、改めて敬意を表します。

このたびは貴重な機会をいただき、改めて感謝申し上げます。
今後ともどうぞよろしく願います。