ケアマネの部屋

発行日：令和７年３月31日（No.36）
発行元：浜松市介護支援専門員連絡協議会

静かなる実践、そしてハラスメントで揺らぐ介護福祉実践者の尊厳

聖隷クリストファー大学　社会福祉学部社会福祉学科　准教授　篠崎良勝氏

『介護福祉実践者マニア』――この言葉が私自身をもっともよく表していると自負している。

私は四半世紀以上にわたり、介護福祉実践者に深い尊敬の念を抱き続けてきた。彼らは「介護を通じて相手の幸福（福祉）を実現する職業人」であり、技術やコミュニケーション力を磨き、臨床経験を積み重ね、利用者やその家族の日常生活の営みを支える使命を背負っている。その姿は、私にとって「a partner who is always standing by your side（あなたのそばに寄り添うパートナー）」と映る。

しかし現実には、技術不足や倫理観の未成熟、人材不足という課題が絡み合い、一部では利用者の尊厳を損なう支援が行われることもある。また、自身の職責を理解しきれずに働く者も少なくない。だからこそ、介護福祉実践者には「自らの行動が利用者の尊厳を守るものである」という強い意識と、常に自分自身を振り返る内省力が求められる。この内省力は、利用者の劣等感や無力感を軽減し、生きる意欲を引き出す背中を押す力となる。そしてその支援は、あたかも「気づかれない実践」として静かに行われるがゆえに、私はその姿に「気高さ」を感じるのである。

ところが、この気高い職務の現場には、深刻な影が潜んでいる。それは、利用者や家族からの暴言、暴力、性的嫌がらせといったハラスメントだ。これらは介護サービスの質を確実に低下させるだけでなく、職員の心に深い傷を残し、場合によっては離職にまで追い込む。さらに、報告しづらい背景には「自分の対応に問題があったのではないか」という自責感や、「相談しても軽視される」という業界風土がある。その結果、被害者はさらなる精神的ダメージ、いわゆる「セカンドハラスメント」に苦しむことになる。

この問題を解決するには、組織としての明確なハラスメント防止策と、安心して相談できる環境づくりが不可欠である。それによって、介護福祉実践者が心身ともに健全な状態で働ける環境が整い、その先に初めて質の高い福祉サービスが実現されるのだ。

私は学生に「介護福祉実践とは、当事者に気づかれない実践の積み重ねである」と伝えている。その支援は表面的には見えづらく、顕在化したニーズだけでなく潜在的なニーズにも応えるものであり、そのためには支援者と利用者の間に関係性を築き、互いの尊厳を守ることが欠かせない。

もしハラスメントを容認すれば、サービスの質は低下し、その影響は利用者自身に返ってくる。介護福祉実践者が安心して働ける環境がなければ、持続可能な介護福祉の未来は描けない。だからこそ、私たちは介護福祉の現場が安全で尊厳が保たれる空間であるよう努めなければならないのである。

私はこれからも、この介護福祉の現場に寄り添い続けたい。
そして『介護福祉実践者マニア』として、この職業に関わる
すべての人々を心から応援し続けることを、ここに誓う。

支部、包括の活動の紹介

東支部

東支部（旧東区）は、浜松市東部の 6 地区（積志・長上・笠井・中ノ町・和田・蒲）で構成され、面積は浜松市の 7 つの旧行政のうちでは旧中区に次いで 2 番目に小さく、市全域の約 3.1%を占めています。積志地区を除いて勾配はほとんど見られず平地が殆どです。人口は増加傾向であり、市全体の 16%を占め、他の区と比べて、65 歳以上の高齢者人口の割合がもっとも低く、生産年齢人口が高いことが特徴です。

区域内には、東名高速道路浜松インターチェンジ、国道 1 号、国道 152 号、JR 天竜川駅、遠州鉄道などの交通基盤が充実しており、市内の物流や交通の玄関口の役割を担っています。また、近年の大型店の出店に伴い、新しい大型商業施設も充実してきています。しかし、区域内の交通網という点では、鉄道の駅と、区域内の主要な公共施設である東行政センター、浜松医科大学などの医療機関を結ぶ公共機関が未発達であるという課題もあります。

旧東区や周辺地域の医療機関や介護サービスは充実しています。利用者様が住み慣れた地域で在宅生活が続けられるよう、多職種連携が行える研修会を実施したいと考えています。

浜松市介護支援専門員連絡協議会　東支部長　　辻村　欣是

東地区地域包括支援センター

浜松市は令和６年１月から、７つあった区が３つに再編されました。これにより東区はなくなり、中央区の一部となりました。この再編で担当地域が変わって大変な思いをした地域包括支援センターもありましたが、旧東区を担当していた地域包括支援センターありたま、さぎの宮、あんまは担当地域が変わることもなく、業務上大きな支障が生じることはありませんでした。

これまで旧東区では、ケアマネ向けの研修事業や社会福祉士が中心になって行う活動、医療職職員が行う活動なども、全て３つの地域包括支援センターで協力して行ってきましたが、これは再編後も変わりありません。しかし旧東区の地域力向上事業で行っていた地域福祉講演会が令和７年度からなくなるなど、徐々に体制が変化してきています。地域包括支援センターとしても、旧来の区のエリアに縛られることなく、他の地域包括支援センターや機関と連携を検討していくべき時なのかもしれません。

旧東区は、どちらかというとのんびりした気風があるように思います。しかし独居高齢者の増加など、新たな局面を迎えつつあり、これらの問題に先んじて対応している他の地域包括支援センターと協働することで新たな学びがあります。要支援・要介護高齢者の増加、身寄りのない高齢者の増加、ケアマネジャーの不足、サービス事業所の閉鎖、高齢者施設の介護職員の不足など、高齢者の介護・福祉にはこの先大きな問題が多数あり、地域の方々の力を頼らざるを得ない状況が増えていくことが予想されます。地域包括支援センターは本人主体の原則を忘れず、地域の方やケアマネジャーと一緒に支援をしていきたいと考えています。

地域包括支援センターありたま　鈴木　　平
地域包括支援センターさぎの宮　河合　鮎美
地域包括支援センターあんま　　若子　有理

令和６年度浜松市への要望とその回答

≪要望≫

地域課題への対応や障害者総合支援法との併用によるケアマネジメント、複合課題を抱えた家族への多職種介入など、近年介護支援専門員に求められる役割は増加の一途をたどっている。他方で介護支援専門員の受験者数の減少、年齢や業務過多などによる退職などの課題が山積されている。特に旧北区・天竜区等については、介護支援専門員の減少は危機的な状況である。昨年度の要望に引き続き、セルフケアプラン作成支援の仕組みを整えるなど、課題解決に向けて協議の場の設定等を、浜松市としても具体的に検討されたい。

【回答】

中山間地域を含めた介護サービスに係る様々な課題の解決に向けて、正副会長や役員会を中心に話し合いの場を設けてまいります。

≪要望≫

中山間地域において、遠距離訪問・自然災害などによる交通障害等の課題などが山積されている。昨年度の要望に引き続きこれらの課題について、市独自の加算の創設及び自然災害等による交通障害について訪問回数の緩和など具体的な策を検討されたい。

【回答】

独自加算の設定については、地域密着型サービスに限られているため、サービス提供に係る移動経費相当分の補助や介護支援専門員更新研修費用の助成、佐久間・水窪地区に居住する在宅要介護者に対して地域外のサービス提供事業所が居宅介護支援を行った場合に、１月あたり5,000円を補助する等、必要な箇所に必要な補助を行う方針としており、今後もこの方針を継続してまいります。なお、訪問回数の緩和につきましては、介護保険関係法令等の規定により現状では対応できないため、今後も国へ働きかけ等、必要な対応を行ってまいります。

1.≪要望≫

2.　中山間地域において、特に訪問介護事業所についてはサービス提供事業所が限られている。居宅介護支援事業における特定事業所集中減算への対応や交通費補助など、浜松市として対応はなされているものの、サービスを必要とされる利用者のニーズには対応しきれていない現状がある。市民サービスとして、住所地によるサービス量の違いが著しく異なっている現状に対し、更なる具体策を検討されたい。

【回答】

　地域住民が安心して介護サービスを利用できる環境を確保するため、中山間地域において介護サービスを提供している事業者の現状について、引き続き調査・分析を実施し、対応策の検討を行ってまいります。

≪要望≫

　主治医からターミナル期との診断があり、介護保険申請（新規又は区分変更）を行なうも非該当となる方がいる。そのような場合は、介護支援専門員として認定調査表の確認もできない現状がある。毎年度、要望しているがターミナル期である方の審査・判定においては、認定調査及び認定審査会において十分な確認と判断をお願いしたい。

【回答】

　令和5年度のがん末期による介護認定申請1,064件のうち、非該当は3件ありました。調査、意見書ともにＡＤＬは自立、認知機能の低下もなく、介助なく過ごせるケースでした。令和6年度は12月現在、非該当は1件です。

厚生労働省：介護保険最新情報Vol.1266（令和6年5月31日）「がん等の方に対する速やかな介護サービス提供について」の通知に基づいて対応してまいります。

≪要望≫

高齢者福祉サービス及び介護保険における各種手続きにおいて、各区窓口（担当者）により対応に違いがある。市民サービスの窓口として、統一した判断の上対応を行なえるようご指導願いたい。

【回答】

（介護保険課）

住宅改修については、令和6年1月に作成した「住宅改修　申請の手引き」の周知や担当者会議の開催等により、各福祉事務所の窓口で統一した対応ができるよう、努めてまいりました。今後も窓口により対応に差異が生じないよう、担当者の理解を深め、情報共有を図ってまいります。

（高齢者福祉課）

高齢者福祉サービスの内、生活支援事業では、事業利用の可否、または利用者負担の有無について、利用者が所属する世帯が市民税課税か非課税かを基準としております。そのため、生活支援事業の利用者のうち、所得が未申告の場合は、所得申告をご案内しております。なお、生活保護の「生活扶助」を受給していることが確認できる場合には、所得申告をしなくとも、非課税と同様の取扱いとなります。所得申告については、市民税課にご連絡いただければ、申告書の郵送が可能です。所得申告も窓口、オンラインの他、郵送での申告書の提出が可能です。各福祉事業所においては、統一した対応を行えるよう周知・連携を図ってまいります。

≪要望≫

身寄りのない方への支援にあたり、どの機関においても対応が難しいことに対して「ケアマネがやる」というシャドーワークにつながる暗黙のルールを見直し、関係機関による支援チーム形成や役割分担に関して、行政として積極的に関与されるようお願いしたい。昨今、国も「ケアマネジメントに係る諸課題に関する検討会」を立ち上げており、国、県とも情報連携し対応をお願いしたい。

。

【回答】

令和6年度地域包括ケアシステム推進連絡会（連携部会）でワーキングを行い、検討を開始しました。

令和6年8月には支援者へのアンケート調査を実施し多くの意見をいただきました。今後、課題を整理しガイドラインを検討していく予定です。

令和６年度　第２回　浜松市介護支援専門員連絡協議会研修報告

昨年の研修会に引き続き、令和６年11月６日（水）「ケアプランの書き方」をテーマに再度「合同会社介護の未来」代表　阿部充宏様を講師に迎え、研修を開催しました。昨年の研修では参加者の皆様から「大変分かりやすく迷っていた部分が解決できた」「言葉の危うさを認識できた」「時間が足りず是非、再度講義を受けたい」などの意見や感想と同時に「浜松市ではどうなの？」「今までの指導内容と相違があるが・・」と新たな疑問点も挙がったため、この点も踏まえた内容の研修でした。

① ケアプラン第１表について
- 本人家族の意向において「～したい、なりたい」のほか「～したくない、になってほしくない」等の否定的感情の活用も意向の引き出しとして有効。
- 緊急連絡先の記載に迷うような状況なら「迷ったら書く」が基本。

② ケアプラン第２表について
- 本人の意欲や自覚の有無により具体的な方法や手段を分かりやすく記載する。意欲や自覚が不明な場合はケアマネが専門職の視点からニーズを挙げてもよい。
- 「可能な範囲で」「無理のない範囲で」は具体性に欠ける表記。
- セルフケアは今後の大きな潮流でありプランに盛り込むべき。
- 頻度の「必要時・随時」はどの場面でのサービス内容かを記載する。（例：歩行時、排泄時、食事時・・）

③ ケアプラン第３表について
- アセスメント項目の「生活のリズム」があるように、日中の平均的な活動や過ごし方だけでなく夜間や休息時の様子などの記載も心掛ける。
- 公的サポートだけでなくボランティア等についても記載し利用者を取り巻くサポート状態の全体像が分かるようにする。

④ 今後のケアマネジメントについて
- ケアマネジャーの業務の在り方：身寄りのない高齢者、独居高齢者への対応など。また、主任ケアマネジャーの役割についての再確認が必要。
- 人材確保・定着に向けた方策：実務研修受講試験の受験者数増加、入職者数増加の取組のほかケアマネジャーの高齢化や離職防止への対策。
- 法定研修の在り方：研修の必要性、研修時間や受講料の検討。
- ケアマネジメントの質の向上に向けた取組の促進：ケアプランのセカンドオピニオンの可能性、認知症加算や一人暮らし加算、公的手続き加算等の検討。

限られた時間の中で言葉の使い方から具体的なプラン作成の視点まで、盛りだくさんの内容でした。「ケアプランは利用者本人の計画である」ことを再認識し日々の業務に活かしていただければと思います。

—編集後記—

令和３年度の報酬改定において、職員の処遇や職場環境の改善に向けた取組を推進する観点から、全ての介護サービス事業者を対象にハラスメント対策が義務化されました。「ハラスメントの意味は知っているが、イマイチどのように対応して良いかわからない。」、そのような言葉から南支部では地域包括支援センター新津・芳川・三和と協力して、聖隷クリストファー大学　社会福祉学部社会福祉学科　准教授　篠崎良勝先生をお招きし、ケアマネジャー演習事業を開催しました。そのなかで、とても印象に残ったのが、「セカンドハラスメント」という言葉です。ハラスメントを受けた職員が勇気を出して、上司などに相談したにもかかわらず、上司などがその職員にも原因があるかのように叱責し、さらなる精神的苦痛を与えてしまうものです。

「ハラスメントが起きないようにすること」と、「ハラスメントが起きたときに適切に対応すること」が車の両輪のように大切であることを学びました。「ハラスメントを容認しない」篠崎先生の強い想いに感銘を受け、本号の巻頭特集といたしました。

ケアマネの部屋Ｎｏ３６号はいかがでしたでしょうか。

ご意見やご要望がございましたら事務局までお寄せください。（介護保険課　ＦＡＸ053-450-0084）

今後、ますます充実したものになりますよう、関係皆様のご理解とご協力をお願いします。

【広報委員会】（副会長）中村元美（中央）松井健（東）若子有理（西）色山さゆり（南）下位彰吾（北）堀水千恵（浜名）河合登志子、村松久代（天竜）鈴木久美子