

## 浜松市介護支援専門員連絡会における取組紹介 『身寄りのない方への支援』について

浜松市介護支援専門員連絡協議会  
会長 西澤 基示郎

『身寄りのない方への支援』の課題は、高齢者支援の現場では大きな課題となっていた。自身の業務範囲や関係者の業務範囲を超えた支援の必要性に、支援者の戸惑いは大きく、年々増加するこれらのケースにどの様に対応していけばいいのか切実な課題となり会員からも課題提起がなされていた。

そのような中、地域包括支援センター高丘における再委託をしている居宅介護支援事業所、並びに当該事業所で担当している利用者が利用しているサービス事業所向けに「在宅で緊急連絡先のない高齢者の支援について」の調査が行われた。

調査結果からも、介護支援専門員が業務の範囲を超えて緊急連絡先や入院手続きを行っている現状、利用を拒まれるサービス事業所があること、またサービス事業所としても受け入れについて悩んでいることが明らかになった。

浜松市介護支援専門員連絡協議会（以下、当会）では、これらの現状から行政が下支えを行いながら、関係機関が協働するためのガイドラインの作成及び支援の枠組みが必要であると考え、浜松市地域包括ケアシステム推進連絡会・連携部会への課題提起を行った。

以下、主な流れを示す。

2023年9月 浜松市地域包括ケアシステム推進連絡会・連携部会

～ 身寄りのない方への支援；シャドーワーク、支援の困難性等について具体的な検討の必要性を提言。（各専門職団体の参加委員からも必要性についての発言がある）

2024年1月 浜松市地域包括ケアシステム推進連絡会 本会

～ 2024年度部会の取組課題として年度計画に盛り込むことが承認

2024年8月～

～ 「身寄りのない人への支援に関するアンケート」（支援者向け）の実施

2024年12月～

～ 「身寄りのない人への支援に関するアンケート」（事業所向け）の実施

2025年2月 浜松市地域包括ケアシステム推進連絡会・連携部会

～ 身寄りのない方への支援ガイドライン骨子の承認

現在、ワーキングチームによるガイドライン作成の大詰めを迎えており、2025年度中の完成予定となっている。

今回のガイドラインは、完成形ではなく、ここから深めていく切っ掛けを作る材料であると考えている。ガイドライン作成にあたり、一番大切にしたのは、支援に関わる関係機関や関係者それぞれがもつ機能の枠を少し広げて、利用者の生活の向上に寄与しようとする共通基盤を作ることである。

ガイドラインでは、様々な角度から利用者の意思を確認し、支援目標を共有し、各機関の機能を理解しあいながらも役割分担を行っていくこと、現場で起こる課題に対する工夫の例や法的根拠など、チーム支援を行っていくうえで必要な内容を掲載している。

完成後はガイドラインに沿った支援の仕組みを実践し、検証し改訂していく循環が必要であると考え。ガイドライン完成後、皆様にはぜひ活用していただき、改善点の意見を多くあげていただきたい。

また、これらの協働に向けた取組は医療、行政各課、警察、消防など多くの関係機関が共通の認識のもと行う必要があり、福祉関係者のみでは到底完結出来るものではない。次年度以降は、そのための周知活動も必須事項である。

最後にガイドラインの作成が出来たことは、浜松市としての課題であると取り上げていただいた、行政各課、連携部会の皆様、調査協力いただいた事業所、現場の工夫についてご意見をいただいた当会会員のおかげであると深く感謝申し上げます。

介護支援専門員を取り巻く課題は様々あり、会員の皆様からの声を丁寧に聞き取ることにより、少しでも会員の働きやすい環境を整え、ひいては利用者の生活の向上に寄与できるよう当会としても活動を行っていきたいと考えます。

今後とも、当会の活動にご理解とご協力を賜りますようお願いし活動報告とさせていただきます。



## 『浜松市ヤングケアラー相談窓口』について

浜松市ヤングケアラー相談窓口  
ヤングケアラーコーディネーター  
小杉 有里

浜松市ヤングケアラー相談窓口です。この度は、貴会広報誌に掲載の機会をいただき、ありがとうございます。

皆様は、ヤングケアラーという言葉をご存知ですか？

ヤングケアラーとは、「家族の介護、その他の日常生活上の世話を過度に行っていると認められる子ども・若者」とされています。令和6年6月に「子ども・若者育成支援推進法の改正を含む子ども・子育て支援法の一部が改正」され、「ヤングケアラー」の対象が18歳未満の子どもから、30歳、状況に応じては40歳未満の者も対象となりました。

ヤングケアラーが行う日常生活の世話には、「介護が必要な家族の代わりに買い物や料理、洗濯、掃除などを行うこと」また「日本語が第一言語ではない家族の代わりに行う通院や手続きの通訳」なども含まれます。

静岡県が令和3年度に、小学校5、6年生、中学校、高等学校、通信制生徒に行った実態調査において、浜松市では4.6%の子どもが「ケアをしている」と答えています。一方で、ヤングケアラー本人からの相談はとても少ないのが現状です。

「本人からの相談が少ないのはなぜか？」それは、ヤングケアラーは「時には自分の時間を持ちたい」と思いつつも「大好きな家族のことだから口にははいけない」という複雑な思いを持っていることが多いからです。そのため、周りの大人が気づいてあげることが大切です。

では、どのようなときにヤングケアラーに気づき、その後、どのように関わっていけばよいのでしょうか。

皆さんが家庭訪問をした時に、本来なら学校や職場にいる時間帯に子ども・若者が家庭にいて、要介護者のお世話や家事を行っていたことはありませんか？「もしかしたらヤングケアラーかもしれない」と気づき、その時、どんな言葉を掛ければよいか悩まれることもあるかもしれません。例えば、「いつもありがとう」に加え、「困っていることはある？」「〇〇（要介護者）さんの心配もしているけれど、あなたのことでも心配しているよ」と伝えてみるのはどうでしょうか。「大丈夫です」と言われた時は、「いつでも声を掛けてね」と伝え、見守っていただくことが支援の第一歩です。

浜松市ヤングケアラー相談窓口には、支援者が子ども・若者から聞き取った困りごとなどの相談だけでなく、「支援者としてできることは何か」とお問い合わせいただくこともあります。

ヤングケアラーは、「長期に渡り介護やケアを担うことが多い」「担う内容が、介護に限らず金銭面等、多岐に渡る」「ヤングケアラー自身が、直接の支援よりも話を聞いてほしいという思いを持っている」という特徴があることから、ひとつの支援機関で支えることは難しく、多くの支援機関が連携していくことが効果的な支援になります。ヤングケアラーについて気になることがあれば、ぜひお気軽にご相談ください。

ヤングケアラーの幸せのために、皆様と一緒にできることを考えていきたいと思います。今後ともよろしくお願いたします。

浜松市ヤングケアラー相談窓口

所在地：〒430 - 0933

浜松市中央区鍛冶町 100 - 1 ザザシティ中央館 5 階

浜松市こども家庭部子育て支援課内

専用ダイヤル：053 - 457 - 2040（平日 8：30～17：00）

<相談フォーム>



<ホームページ>



## 浜松市介護支援専門員協会の要望書に対する浜松市からの回答について

1. 認定調査の遅れによる、認定結果の遅延が散見される。現在認定調査は、市の調査員と居宅介護支援事業所への委託の調査員がいると理解している。その中で、委託の調査員への依頼ケースが限定されている現状がある。委託への依頼ケースの要件を見直すことにより、認定調査までの期間短縮が可能となるよう検討されたい。

### 【回答】

本市では、本年5月末ごろ、認定調査の遅れが顕著となり各方面に多大なご迷惑をお掛けする事態となったことを受け、令和7年3月から稼働した訪問調査モバイルシステムの導入効果を見込み、それまで各調査員が週8～10件程度で行っていた調査件数を6月から週12件に目標設定しました。

そのほか、7月から9月までの3ヶ月間を強化月間として、特に下記事項に注力し、認定結果の遅延の解消を目指して取り組んだことから、現在、訪問調査にかかる日数は、5月の平均32日から12月は平均10日と遅延が解消してきております。

### 【強化月間等取組】

- ・ 目標件数各調査員で週12件（以後継続）
- ・ 訪問調査員の時間外勤務の実施
- ・ 各福祉事務所において、調査員経験退職者を短期調査員として採用
- ・ 健康福祉部内保健師に調査業務を応援依頼
- ・ 指定事務受託法人へ調査委託契約
- ・ 採用試験の複数回実施、年間試験回数を増加して適宜採用
- ・ 訪問調査モバイルシステムにおけるタッチパネル選択後の自動生成文書について、適宜意見の集約、修正、効果的な使用法の共有等による調査の効率化

居宅介護支援事業所の委託調査員の皆様には、日ごろより、調査の委託につきまして、本来の業務でお忙しい中、御協力いただきありがとうございます。

今後は、認定調査の更なる迅速化と質の確保の両立に向けて、皆様からのご意見も伺いながら、皆様の調査スキルアップの支援に併せて、依頼ケースの範囲拡大等について検討してまいります。



2. 中山間地について、介護サービス事業所の不足、遠距離訪問・交通規制等の課題などが山積されている。これらの課題について、担当居宅介護支援事業所等の実態把握を行い、課題に沿った施策を促進していただきたい。例えば中山間地域居宅介護支援確保事業補助金の更なる拡大、テレビ電話等を活用したモニタリングへの補助金等の検討など柔軟な対応を検討されたい。

【回答】

令和6年度に実施した「中山間地域介護サービス利用支援補助金事業」の実績により、佐久間地区、水窪地区におけるサービス提供量が、中山間地域全体のサービス提供量の平均値を下回っていたことから、現在、佐久間地区、水窪地区でのサービス提供に対する更なる支援を念頭に同事業の拡充について検討します。

今後も、中山間地域の現状把握に努め、実状に沿った施策を検討してまいります。

3. 末期がんの方の認定については、急激な変化を来すことも想定される。本人・家族の残された時間において、適した支援を受けられるよう、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の十分な確認と判断をお願いしたい。

【回答】

末期がんの方の認定については、厚生労働省の通知に基づき、適切な対応を心がけております。なお、末期がんによる申請には、訪問調査と審査会による審査を優先的に実施し、速やかに認定が出るように努めております。

認定調査は、訪問時の状況を確認するものであり、将来の急激な変化を予測して行うものではないことから、訪問時のADLの状況によっては、認定結果が軽度になる可能性があります。そのため、認定結果が現状と整合しない状況になった場合は、速やかに区分変更申請をしていただくことをお勧めしています。また、調査には担当ケアマネジャーにも同席いただき、今後必要となるサービスなどについて、調査員にお伝えいただくようお願いします。

状態の急変により認定調査前に亡くなられるケースも散見されることから、医療保険をはじめとする他制度による支援との整合性を見極め、必要なサービスが適切に行き届くよう、地域支援事業も含めた支援や他の制度による支援を検討するよう他政令市と連携し、国への要望をしております。



4. 全国医療情報プラットフォームの構築にあたり、介護情報基盤の構築に向けた自治体システムの標準化への積極的な取組と情報提供及び、活用に向けたケアプランデータ連携システムの導入につき、介護保険事業者への情報提供を行っていただきたい。

【回答】

介護保険システムにおける介護情報基盤対応に係る改修について、厚生労働省からは令和10年4月1日までの対応が求められています。本市においては、令和9年度に実施する予定となっていますが、システム開発事業者が、他自治体システム標準化対応のため、後発で制度化された介護情報基盤対応に係るシステム改修の早期実施が困難になっていることから、令和9年度の早い時期にシステム改修に着手できるよう事業者と協議を重ねてまいります。

また、国、県及びシステム開発事業者等から介護情報基盤対応の進捗やケアプランデータ連携システムに関する情報については、速やかに情報提供を行ってまいります。

5. 『はままつの介護保険（令和7年度版）』P54 手続き一覧にある各種手続き等において、各福祉事務所長寿支援課及び長寿保険課における申請可能な手続きは、各支所においても同様な手続きが可能となるよう検討をされたい。

【回答】

「はままつの介護保険」P54に記載されている手続きについては、ほとんどの支所で対応可能となっています。しかし、負担割合証交付手続きなど一部の手続きについては、申請受付だけを行い、証の交付については郵送のみでの取り扱いとさせていただいております。

今後は、市民の皆様の利便性向上を踏まえ、取り扱い場所については分かりやすい表記に努めてまいります。



## 静岡県介護支援専門員協会西部支部研修報告

令和7年11月22日にアクトシティ浜松コンgresセンターにて西部支部研修が開催されました。

第1部の基調講演では「シャドーワークとは～シャドーワークの可視化と制度的な整理～」と題して、講師の日本介護支援専門員協会 常任理事 山田 剛氏より講義をしていただきました。

介護支援専門員のシャドーワークとは何か、運営基準等に定められた業務範囲を超えており、必ずしも介護支援専門員の業務とは言い切れない仕事、現場でなし崩し的に担わされており、負担が大きい。報酬上評価されない業務、その背景は、高齢者世帯の増加や地域の社会資源の不足、制度の不備、専門職への過度な期待からなる。

また、シャドーワークが悪いわけではない、線引きができないから、やる人がいないからやってしまうことで、仕事量が増えてしまうことが考えられると話されました。

シャドーワークを介護支援専門員個人の善意ではなく、組織、地域、制度の課題として捉えること、法や基準での線引きをする。組織的な対応基準をもつこと、外部へつなぐ、シャドーワークを他制度、他資源へ「つなぐ」「任せる」ことも介護支援専門員の専門性であると話されていました。

介護支援専門員が、本人、家族、親族ができることをやっけてしまっていることもあるのではないかと、他に社会資源はないか、他機関、他の人に任せることも大切であると感じた研修でした。

第2部では、各協力団体からの活動発表がありました。今まで、他の協力団体の会員数や活動内容を知る機会がほとんどなかったため、地域を知る良い機会となりました。

第3部では、各地域でシャドーワークを支える社会資源について話し合いを行いました。身近なゴミ出しなどに対する地区社協などの紹介や、受診介助の支援など困りごとや地域でのサービスの紹介など行いました。浜松市内でも地域によっていろいろなサービスがあることを共有できました。

シャドーワークについては、介護支援専門員自身や、事業所できちんとできないことを伝えることも大切であることも話し合いの中で意見が出ました。

その中で、やはり浜松市としてシャドーワークに対してのリーフレットの作成や、相談窓口を記載したリーフレットの作成をしてほしいとのご意見もありました。

リーフレットについては、少し検討のお時間が必要と思われます。

シャドーワークについて、考えた研修でした。今担当してやっけていることが、他の介護支援専門員が同じようにできるのかを考えることが大切であると思いました。

来年の研修は、またたくさんの方が参加できると良いと思います。



## 支部・包括の活動の紹介

### 浜名支部

私たち浜名支部（旧浜北区）では、22ヶ所（令和8年1月現在）の居宅介護支援事業所が活動しています。5人以上の事業所もありますが、多くは1人～数人の小規模の事業所です。

浜名支部の強みとしては、まずは旧浜北区の時代から他職種、特に医療との連携に早くから取り組んできたことです。住み慣れた我が家で長く暮らすためには・・病院から在宅へのスムーズな移行のためには・・と在宅医や病院相談員との研修を重ねてきました。近年では浜北医師会が中心となり、MCS（メディカルケアシステム）を推進しスムーズな情報の共有化を図っており更なる連携強化を目指しています。他には、天竜区・旧北区・旧東区とも距離が近いため、多くのサービス事業所の利用が可能であり利用者の選択肢の幅が広がる、という利点があります。

一方でケアマネの高齢化（新規ケアマネの補充困難）、独居や家族に問題がある困難事例の増加など一般的な課題がありますが、浜名支部の強みを活かしながら地域の「アンパンマン」として今日も飛び回っている私たちです。

浜松市介護支援専門員連絡協議会 浜名支部長 河合 登志子

### 浜名地区地域包括支援センター

浜名区（浜北地区）は、人口約99,000人、そのうち65歳以上の高齢者は約27,300人で、染地台や中瀬、西美園などの新しい街並みと、古くからの中山間地域や住宅地が混在しています。高齢化率は新興住宅地が約23.9%に対して、中山間地域や住宅地は約31.7%と地域差があります。また75歳以上の割合は約15.6%で、今後「支えられる側」への移行が増えるステージにあります。

かつては同居率の高い地区でしたが、近年は独居や高齢者世帯が増え、介護保険外のサポートや医療連携、他機関連携の重要性が高まっています。

そのような中、浜北地区には、医療機関では急性期から回復期、療養、そして在宅生活を支える訪問診療まで、切れ目のない医療機関がそろっており、また「物忘れ外来」もあり認知症の相談、早期診断がスムーズです。そして各包括圏域に「地区社協家事支援の会」が2つずつ計6つあり、ゴミ出しや買い物支援、一部の家事支援の会では移動支援があるなどインフォーマルな支え合いが活発です。このような地域包括ケアシステムの基盤となる多機関・多職種の連携体制があるのが、この地区の強みです。

地域包括支援センターは於呂、しんぱら、北浜の3つがあり、地域演習事業や市民公開講座など3包括で協力し合っています。地域包括ケアシステムを支えるケアマネジャーの皆さまと共に、ケアマネジメントの課題を共有し、支援を高める演習を継続しています。そして昨年からは、行政を含む多くの関係機関に参加をしていただき、災害対策BCP机上訓練を行い、地域における協力体制作りに努めています。

今後も地域住民が住み慣れた地域で安心した生活が続けられるよう、関係機関との連携を強化しながら支援を継続していきます。

〈浜名区役所〉



〈机上訓練の様子〉



地域包括支援センター於呂	宮木 裕一郎
地域包括支援センターしんぱら	水野 彩美
地域包括支援センター北浜	鈴木 響子

### 【編集後記】

#### —編集後記—

今年の冬は日本海側では大雪、太平洋側では乾燥した晴天続きとなりました。火災や感染症蔓延のリスクはありますが、それでも日差しのあたたかさに感謝する毎日でした。

さて、いよいよ浜松市でも身寄りのない方への支援のガイドラインが動き出します。ケアマネジャーが1人で困難ケースを抱え込まず、またシャドーワークの対策として、ガイドラインを勉強し活用していきたいですね。身寄りのない方でも家族関係に問題があっても日差しの暖かさが感じられる、そんな地域を目指しましょう。

ケアマネの部屋 No38 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 FAX 053-450-0084)

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  
(北) 澤田石理恵 (南) 下位彰吾 (浜名) 河合登志子、村松久代、  
(天竜) 鈴木久美子