



あなたの疲れはどこからきている？ ストレスを整理し最適なケアを

現在のケアマネジャーの疲労について最もよく知る研究者の一人、名古屋市立大学大学院教授の吉田輝美さん。ケアする人のケアを専門に研究し続け、自身もケアマネジャー業務に従事していたこともある。本特集の冒頭ではまず、ケアマネジャーの疲れの原因を実情に即して整理し、どのようにセルフケアをすればよいか、ストレスの原因をもとに吉田さんが具体策を提案する。ぜひ最後のメッセージまで読んでいただきたい。きっとあなたの心に暖かな灯が差すだろう。

高度なスキル「感情労働」

今日も一日、お疲れさまです。

ふと、「私の疲れはどこから来ているのだろう？」と自分に問いかけたくなることはありませんか。電話が鳴り続け、記録がたまり、関係者からの相談が止まらない。気がつく、肩にぎゅっと力が入っている。そんな毎日ではないでしょうか。

介護保険制度が施行され、四半世紀が経過しました。これまでに介護報酬改定が繰り返され、ケアマネジャーの業務に関しても例外なく、加算制度導入により「連携」が強調されるようになりました。

そのような中で、厚生労働省「第6回ケアマネジメントに係る諸課題に関する検討会」（令和6年12月2日開催）では、ケアマネジャーの仕事は法定業務以外が無償労働（ボランティア）になりやすいこと、この「シャドーワーク」について約25年間ほとんど議論されてこなかったのではないかと問題提起がなされています。

このシャドーワークについては、三菱UFJリサーチ&コンサルティングによる「地域包括ケアシステムにおけるケアマネジメントのあり方に関する調査研究事業」（令和5年度老人保健健康増進等事業）の報告書で、実際の行為例が挙げられています。例えば、毎晩22時に眠れない認知症の独居高齢者からの電話対応、モニタリング時に精神疾患のある家族の話に1時間以上耳を傾けること、救急車への同

乗、死後事務を引き受けざるを得ないなどです。誰かが担わなければ地域が回らない「影のしごと」が、静かに積み重なっていると感じます。これらは、評価や記録に残りにくいゆえに、疲れが見えにくく、達成感も得にくいのではないのでしょうか。

制度や加算の要件が変わるたびに運用を学び直し、改定のたびに現場が揺れます。安定しない見通しは心の負担になり、記録・書類業務の煩雑さから業務量が膨らみ、結果として職業の魅力が損なわれかねない——そんな危うさも否めません。あなたは今、どの部分でいちばん負担を感じていますか。書類でしょうか、調整でしょうか、それとも「見えない」相談対応でしょうか。

近年は、複合的なニーズを抱える高齢者が増加しています。単身で認知症がある場合、とくにケアマネジャーの心身が疲弊しやすい背景があります。本人の意向が把握しにくく、代弁する家族がいないと、「どこまで意思を汲み取るのか」という判断があなたひとりに集中しやすいからです。日常生活の小さなトラブルへの初動も、結果としてケアマネジャーに集まってきます。救急や入退院の連絡調整、行政や地域との橋渡し、医療との連携……それらは制度上の役割に含まれるとしても、現実には「影の時間」の積み重ねです。この種の労働は「不可視」で成果の定量化が難しいため、既存の職務評価は可視的な作業やアウトカムに偏りがちになり、結果として評価枠組みへの組み込みが阻まれ、現場の負担が重くなるのは当然です。

さらに、理不尽な言動に心が傷つく場面もあります。UAゼンセン日本介護クラフトユニオン（NCCU）は2024年8月に調査結果を公表し、直近2年以内に利用者・家族から何らかのハラスメントを受けたという回答が一定数あったことを示しました。私は2010年に、介護職員・ケアマネジャー・主任ケアマネジャーを対象として、利用者や家族から受ける言葉による「傷つき」について調査しました（『感情労働と



執筆 ▶

吉田輝美

名古屋市立大学大学院 人間文化研究科 教授