

#こちら特報部 #社会 #シニア・介護 #松島京太記者

## 病院同行や粗大ごみ処理…ケアマネの「シャドーワーク」が常態化 人手不足の中「介護崩壊」を防ぐためには

2026年3月6日 06時00分

有料会員限定記事

コメント 1

あとで読む



介護が必要な高齢者にサービスを仲介するケアマネジャー（介護支援専門員）。介護保険のケアプラン作成といった本来の業務範囲を超え、通院の同行や家事手伝いなどを担わざるを得ない現状があり、負担を軽減し、どう人材を確保するかが大きな課題となっている。2000年に始まった介護保険制度。要介護者が増え続ける中、「介護崩壊」を招かぬため、何ができるか考えた。（太田理英子、松島京太）

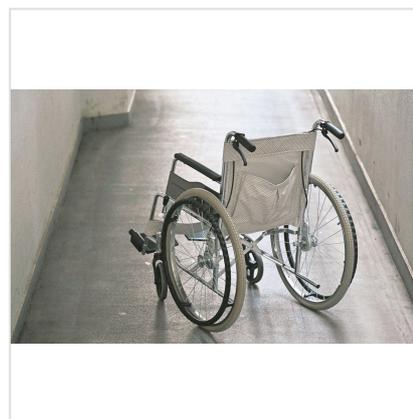
### ◆「本来の業務ではなくても、目の前で困っているのに」

「電気などライフラインが止まったという連絡や、自宅に届いた公的書類の内容の説明、電球交換を頼まれることもある」

東京都西東京市で居宅介護支援事業所を営み、自身もケアマネとして働く鈴木篤史さん（38）は、「こちら特報部」の取材にそう明かした。

ケアマネは介護保険制度とともに導入された専門職。要介護者らの相談に応じながら、適切な介護サービスを受けられるように「ケアプラン」と呼ばれる計画を作成し、自治体やサービス事業者との連絡・調整を担う。

鈴木さんは、自身を含む5人で約150人の利用者を担当する。以前は利用者からの相談は訪問時や電話が中心だったが、最近はLINE（ライン）で夜間に受けることも。「本来の業務ではなくても、目の前で困っているのに引き受けることが多い。支払いに関することはトラブルにもなりうるので、他の関係機関と相談しながら対応している」という。



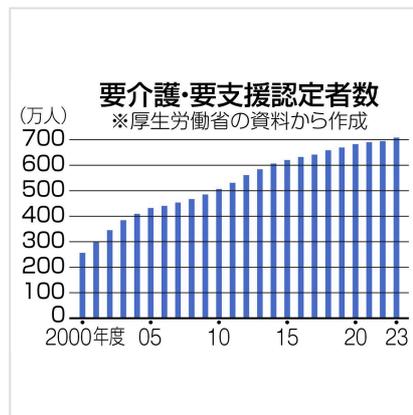
(写真はイメージ)

### ◆調査で97%が業務範囲外の対応を経験したと回答

こうした業務範囲を超えた対応は「シャドーワーク（影の仕事）」と呼ばれる。労働組合「日本介護クラフトユニオン」が2024年にケアマネ641人に行った調査では、97%が業務範囲外の対応を経験したと回答。長時間の電話対応、マイナンバーカードの更新など行政上の手続き支援のほか、粗大ごみなどの対応や救急車の同乗と、内容は多岐にわたる。

組合担当者は、利用者がケアマネの業務範囲を知らないことのほか、「独居の高齢者が増加し、相談相手がないことも背景にある」と分析。「ケアマネ側は見放すことができず対応するが、過重労働につながる恐れがある」と案じる。

国内の65歳以上の高齢者は約3600万人（2025年9月時点）で、総人口の3割近くを占める。総務省の推計では、この割合は今後も上昇し、2050年には約37%になると見込まれている。



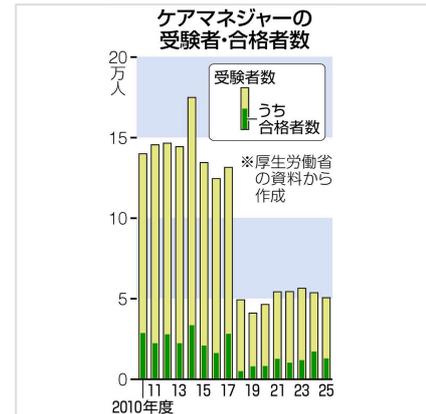
### ◆2018年度に受験要件を厳格化 受験者が激減

要介護や要支援認定を受ける人は増加傾向が続いており、2023年度末時点で708万人と、2000年度末から約2.7倍に膨らんだ。

介護支援の担い手の需要は高まる一方だが、厚生労働省によると、ケアマネの人数は近年、約18万人規模で横ばいの状態が続く。年代別でみると60歳以上が最多で、2023年度は全体の3割を占めている。

他方、ケアマネ資格の受験者数は2014年度には17万人超に上ったものの、2018年度に5万人弱に激減。2025年度まで同規模で推移している。2018年度、厚労省が「資質や専門性の向上」のため、受験要件を厳格化したことが要因とされる。

ケアマネとして働いている岩崎文子さん（70）＝兵庫県在住＝は「ケアマネは（賃金向上につながる）処遇改善加算の対象外で現場の介護職員よりも給料が低いというケースも多い。同僚の介護職員では『ばかばかしい』とケアマネの資格試験を受けないという人もいる。そんな事情からケアマネがいない地域もあり、地域外でケアマネを探さなければいけない事態になっている」と実情を語る。



### ◆「業務負担がマイナスイメージに」

ケアマネの業界団体「日本介護支援専門員協会」の常任理事、中林弘明氏は「合格後、資格だけ取得して元の福祉職を継続する人が大半。ケアマネになる人は少ない」と指摘する。

協会が2023年に居宅介護支援事業所の管理者ら約1100人に実施した調査では、ケアマネの採用が困難な理由として、「他の介護職に比べ、処遇改善がななく賃金が低い」といった回答のほか、「業務量が増えている」「仕事の範疇（はんちゆう）があいまい」との声が寄せられた。

中林氏は「シャドーワークなどの業務負担がマイナスイメージになっている。他産業と比べ、物価高の中での賃金アップがされず、処遇の問題の影響は大きい」と懸念を示す。

国もケアマネの人材不足、業務負担を課題に据える。厚労省は、資格取得に必要な実務経験年数を、通算5年から3年に緩和する案を検討。2025年度の補正予算では、シャドーワーク対策として、業務の受け皿の創設などを想定した支援事業を盛り込んだ。



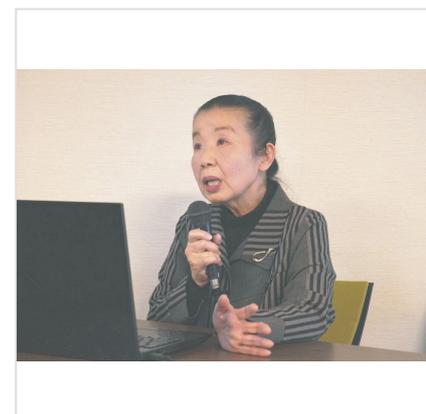
厚生労働省（資料写真）

### ◆2026年度に必要な介護職員に対し約25万人が不足

中林氏は「ケアマネは介護保険制度の要で、担い手がいなくなれば制度の根幹が揺らぐ。業務に見合った処遇が受けられるよう、環境が整備されるべきだ」と求める。

淑徳大の結城康博教授（社会福祉学）は、ケアマネのシャドーワークが増える背景について「ケアマネの仕事は相談に乗ることだが、家事や病院の付き添いなど悩みごとの解決の受け皿がないので自分で抱え込むしかない状況になっている。問題の本質は、ケアマネ制度ではなく、国の高齢者サービスの整備不足だ。そのしわ寄せがケアマネにいつている」と指摘する。

「介護職員が絶対的に足りていない」。5日、東京都千代田区で開かれたNPO法人「高齢社会をよくする女性の会」主催の講演会で、名古屋学芸大の石田路子名誉教授（社会保障・社会福祉）は「介護崩壊」の危機を訴えた。



厚生労働省のまとめによると、2026年度に必要な介護職員のうち約25万人が不足している。さらに2040年度には約57万人に膨れ上がる。石田氏はこの推計に触れ、「介護を必要とする人たちはどんどんこれからも増えていくのに慢性的な人材不足に陥っている」と指摘する。

介護保険制度の危機について語る名古屋学芸大名誉教授の石田路子さん=東京都千代田区で

### ◆「低賃金と人材不足による劣悪環境の悪循環が」

石田氏は、介護職の中でも、ケアマネと並んで在宅介護で欠かせない訪問介護職員の人手不足が、特に深刻だと語る。厚労省によると、訪問介護職員の2022年度の有効求人倍率は15.53倍で施設介護職員の3.79倍と大きな差が開く。

その背景としては「低賃金と人材不足による劣悪環境の悪循環が起きてい」と指摘する。石田氏によると、正社員の訪問介護職員の年収は約378万円で、全産業平均と比べて約145万円低いという。さらに、2024年度の介護報酬改定で訪問介護の基本報酬が減額となった点も問題視する。



石田路子さんの講演を聞く人たちは東京都千代田区で

国は介護報酬を引き上げる方針を示したが、石田氏は現状の案を「史上最悪の改定だ」と批判する。厚労省は昨年、介護サービスの利用者負担が2割となる対象を拡大させる案を審議会部会に提示。2025年の決定は見送ったが、2026年度中に結論を得るとしている。

石田氏は「社会保障費の増大を抑制する国のスタンスは長期的には社会全体のコスト増加を招く。なぜなら高齢者が必要な支援を受けられないことによって健康状態が悪化し重度化が進むと、家族の介護離職が増えて労働力が失われるからだ」と語る。その上で「政策の出発点を単なる支出削減ではなく、長期的な社会利益を基軸とする思考方向へ転換することが重要だ」と訴えた。

### ◆デスクメモ

愛知県の施設で暮らす80代の父親が穏やかに暮らせるよう、信頼するケアマネジャーに相談に乗ってもらい、試行錯誤を続けている。家族の負担を減らし、介護を社会全体で支えることを目的として始まった介護保険制度。介護の現場で働く人たちの声を聞き、制度の改善が急務だ。(ぶ)

【関連記事】[ケアマネが介護施設で命じられた衝撃業務 「うそのケアプランを作って」 反発しても強要され心がボロボロに](#)

【関連記事】[「救急救命士をケアマネの受験資格に」改革案なぜ、うやむやに？ 介護や福祉現場での人材不足深刻なのに](#)

-  なるほど!  
7
-  大切だね  
2
-  もやもや...  
2
-  もっと知りたい  
3

カテゴリーをフォローする

- + こちら特報部
- + 社会
- + シニア・介護
- + 松島京太記者



あわせて読みたい



通信制高校から世界へ 入学式で「金」宣言



<本音のコラム> 戦争犯罪容疑者との握手 前川喜平（現代教育行政研究会代表）



国民民主党は大塚耕平さんがいたからこそ...早すぎる逝去に「盟友」古川元久氏が涙（追...



長沢純さん死去 歌手、タレント