

堺市障害者ホームヘルパー事業者研修 実施報告

日時： 平成25年11月25日（月）14：00～16：30
場所： ビッグアイ（国際障害者交流センター） 1階 大研修室
主催： 堺市障害者自立支援協議会
対象： 市内障害者ホームヘルパー事業所のサービス提供責任者
定員： 60人
申込人数： 63人
参加人数： 50人

（1）挨拶

三田会長（堺市障害者自立支援協議会）

（2）シンポジウム

コーディネーター： 三田会長（堺市障害者自立支援協議会）

パネラー： 白石委員（堺市障害者自立支援協議会障害当事者部会）
松本委員（堺市障害者自立支援協議会障害当事者部会）
丸野委員（堺市障害者自立支援協議会障害当事者部会）
梅田委員（堺市障害者自立支援協議会障害当事者部会）
谷口委員（堺市障害者自立支援協議会障害当事者部会）
前田委員（堺市障害者自立支援協議会障害当事者部会）

（3）グループディスカッションシート

テーマ： シンポジウムの内容を受け、サービス提供のあり方について共に考える

【以下、各グループの「グループディスカッションシート」への記載内容】

グループ①

- ・ 介護保険への移行の際の支給量（時間数）の問題。介護保険では難しい。制度的に見直してほしい。介護保険と同時に移動の利用で制約がある（日常の買い物はダメなど）。
- ・ 説明不足をヘルパーステーションがさせられる時がある。ケアマネジャーが説明不足のところもある。
- ・ 通院介助の際、障害の制度では認められているが、介護保険への移行後は各々のケースで違う（必ず認められるとは限らない）。
- ・ ヘルパーの質の向上も必要。
- ・ 介護保険に移行したらどうなるのか心配。
- ・ 精神障害の場合、個々に違うので、その人その人の対応が難しい。
- ・ 利用者の要望。すべて出来るわけではないということを理解してほしい。コーディネー

ターの人と密に連絡を取るということも利用者にもしてほしい。

グループ②

- 事業所として、ろうあ者の方のために、手話講習会に行ってコミュニケーション能力の向上を図る努力をしている。
- 知的障害のケースで、持参したお金の範囲内で納まらないことがあり困っている。その都度説明している。
- 知的障害で、食べ物の制限があるケースの外出支援を担当。お菓子を購入し、自宅で保管。平日は作業所に通っており、お昼はそこで食べる。キーパーソンは姉。
- 精神障害のある女性のケース。家事援助の際、調理でとても苦労した。例えば、麻婆豆腐の素は使わずに調味料で味付けをしてほしいと言われる。時間がかかるメニューを頼まれると、なかなか終わらない。
⇒ できない時は「できない」と伝えると、利用者から「そう言ってもらえるとうれしい」と言われた。
- ヘルパーを交代する時は、事業所の中で、交代するヘルパーに引き継ぎを行うことで、利用者は安心するのではないか。
- 精神障害や知的障害のある利用者とのかかわり方はどのようにしているか。
⇒ 分かりやすく丁寧に声かけを行っている。
- 障害のある方とのコミュニケーションの取り方や、サービスのグレーゾーンについて、時間のかかることで、今後の課題である。
- 本人の持っている自立力を活かせるよう支援していきたい。

グループ③

- シンポジウムで「ヘルパーと同じ目線でいたい」という部分が印象に残った。支援する側、利用する側ということではなく、同じ人として。
- ヘルパー変更の際、どれだけのことをきちんと伝えた方がいいのか。
- シンポジウムの中の話にあった「ヘルパーが来ることを待っている」ということは嬉しい。生活が成り立っているように思われているので、「もう要らないのでは」と言われている。
- 新任のヘルパーを派遣する際、やはり、言いやすい利用者や受け入れてくれやすい利用者をまず選んでしまう。
- ヘルパー変更の際、事業所として、利用者へどのように説明すればよいのか悩んでしまう。
⇒ 変更前のヘルパーに訪問してもらい、頑張ってもらって説明してもらおう。事業所として、ヘルパーに辞められると困るので、気を遣ってもらおう（とんでもないヘルパーもいるが、上手に使わないといけない）。
- シンポジウムでも「利用したい時に利用できない」という意見があったが、なかなか難しい。
- 介護保険と障害者支援の考え方が違うため、サービスの組み方、事業所の考え方が違う

ところがある。

- 相談支援をもっと充実させて、事業所と利用者との間でワンクッション置いてくれることを願う。

グループ④

- 決められた制度の中で、いかに利用者ヘルパーの距離を縮められるか。縮めるためには、障害の特性、性格、育ってきた環境を含め、きちんとアセスメントを行う。サービス提供責任者として、それを担当ヘルパーにきちんと伝えることが必要。制度外のことを断る時にも、信頼関係ができていればトラブルになりにくい。
- 利用者は制度のことを深く知らないから、やってほしいと希望がある。制度のことを分かりやすく説明するのも私たちの役割であるが、利用者がヘルパー制度やその他のサービスを知らないことが多い。
- 病院がもっと親身になり、病名がついたときに、色々なサービスや制度があることを案内すべきだと思う。
- 利用者の想いに寄り添い、同じヘルパー、気に入っているヘルパーで継続したいが、実際にはヘルパーの人員や、移手段などにより現実的に厳しいこともある。

グループ⑤

- 知的、身体、精神といろいろな種類があり、その人に合った支援が必要。精神障害や知的障害のある人にはなりきれない。一番対応が難しい。
- 障害の特性を気にし過ぎるより、接してみても対応を考える。
- キャンセルの場合の対応は？
 - ⇒ 障害にかかわらず、24時間前までならキャンセル料は無料としている。
 - ⇒ 当日でも臨機応変な対応をしている。
 - ⇒ 体調不良の場合は、キャンセル料は無料としている。
 - ⇒ 度々続くようであれば、行政や他の事業者、相談支援事業者にご相談する。
- 今後、相談支援事業者が計画を立てないと制度が使えなくなる。
- ヘルパー事業者だけで支援に入っていくと困難なことが多い。行政や相談支援事業者にしっかりと入ってもらうことでスムーズな支援を行うことができる。
- 利用者ヘルパーの相性もある。マッチングはするが、ヘルパーとの価値観の違いがあったりもする。できるだけ固定にはしているが、ずっと同じヘルパーだと、ヘルパーもしんどくなる。
- お手伝いさんのようにヘルパーを使う人もいる。支援というよりお手伝いさんになっている。
- サービス提供責任者が訪問すると利用者の対応も変わる。利用者やヘルパーのしんどさも理解しないといけない。
- ヘルパー不足。報酬が低いことが要因。
- 急な利用申込があっても、計画に入っていない支援は難しい。曜日の振り替えなら対応する。

グループ⑥

- 男性ヘルパーが少ない。
- ヘルパーの交代
 - ⇒ 利用者の気持ちも大事。
 - ⇒ 事業所としては、ヘルパーに辞められても困る。
 - ⇒ 2回目のクレームの時は交代。
 - ⇒ 登録ヘルパーとしては「なんで？」と思う。
- クレーム
 - ⇒ 調理の「味が合わない」（←言い訳かも）
 - ⇒ 「話が合わない」「もっと若いヘルパーを」（←男性だけでなく高齢の女性からも）
- 困難事例
 - ⇒ 事業所を転々としている40歳代（精神+難病）のケース。大学生の娘がいる。普段はおとなしいが、クレームになると180度変わる。風呂掃除、ラベルの位置などにもこだわりがある。相談員はついていない。保健センターに相談も。2人のヘルパー。風呂掃除で1時間、通院と買い物で6時間。
- 同じヘルパーを希望する利用者があるが、初めに、いろんなヘルパーが来ることもある旨を伝える。
- キャンセル料
 - ⇒ 前日17時までのキャンセルであれば無料、前日17時～当日8時半のキャンセルは1000円、当日8時半以降のキャンセルは1500円
 - ⇒ 当日のキャンセルは1000円
 - ⇒ キャンセルはない。
 - ⇒ キャンセル料は取っていない（移動費150円のみ）。
 - ⇒ 家に入れてくれない場合は、常勤のスタッフが対応。
 - ⇒ 当日のキャンセルで、体調不良の場合以外は500円。
- 移動支援
 - ⇒ 夫婦で利用（最近になって夫が手帳を取得）。
 - ⇒ 女性の利用者で、母親がついてくるケースも（母親は介護保険）。
- 実費
 - ⇒ 1時間2290円（例：大掃除、九州への墓参り、入院の付き添い、墓参り、移動支援における高額な食事）
- お金の管理
 - ⇒ 社会福祉協議会の日常生活自立支援事業や成年後見人制度につなぐ。
 - ⇒ 有料で対応。

グループ⑦

【現場で大変なこと】

- 統合失調症の人について、見た目で見分らない。その日によって体調、態度も違う。そ

の対応について困る。キャンセルについても、電話についても、夜中にもある。うつ。話してほしい。距離感。その人によっても違う。ヘルパーの時給。キャンセル対応は社員で行う。

- ヘルパーが入ることによって、信頼＝依存では。人対人。

【かゆい所に手が届くヘルパーとは】

- 融通がきくヘルパー。ただ、ボランティアではない。頼られ過ぎも困る。

【「良いヘルパーとは」の意見に対して】

- ヘルパーが思う像とは違う。精神障害のケースで「一緒に」と考えると、自立を目指してほしいとの考えで動く。できることはしてほしい。また、できるようになってほしい。
- コミュニケーションが取れているヘルパーは良いヘルパー。
- はっきり言えるヘルパーも必要。
- 「提案してくれる人」が「いい人」か「うざい人」かはその日の気分によって違う。
- ヘルパーの心のケアはどうなるのか。
- ヘルパーの同行研修はマンツーマンでもしている。コミュニケーションを取ることがヘルパーを育てることにつながる。事業所側からもコミュニケーションを取れる人が良いヘルパー。育つヘルパーとなる。

グループ⑧

- キャンセル料についての意見と利用者の意向について
 - ⇒ どの事業所もヘルパーが空いている時間がないことが多いので、なかなか利用者の意向に沿えないこともある。
 - ⇒ キャンセル料は仕方ないと思う（体調不良の場合はキャンセル料なし）。
- ヘルパーの質について
 - ⇒ ヘルパーが時間を厳守しない。
 - ⇒ 自己主張ばかりのヘルパーは問題外。
- 移動支援における問題点について
 - ⇒ 交通費等の免除はあるが、食事介助をしないといけない利用者と一緒に食事をした際の食事代は決まり事なので出すが、なかなか納得できないこともある。
- セクハラをしてくる利用者への対応について
 - ⇒ ヘルパーを守るため、すぐに行政に連絡している。
- サービス時間がいっぱい、利用者とのコミュニケーションがなかなか取れないので、同じヘルパー又は慣れたヘルパーに来てほしいという意見等について
 - ⇒ 利用者の気持ちをなるべく重視したいが、事業所としてなかなか難しいという所がほとんど。契約時にいろんなヘルパーが入る旨を伝えるが、実際は、些細なことで「交代してほしい」ということも多い。
 - ⇒ 「男性ヘルパーは要らない」と拒否されることも多い。

グループ⑨

- 気持ちの移り変わりが大きいので、支援が難しい。

- 自傷行為、大声を出されると困る。
- 苦情の対応が難しい（説明しても理解してもらえない）。
- 利用者の情報が少なく、病名が分からないと対応も難しい。
- ヘルパーの人格を認めていない。
- ヘルパーの資質の向上が必要。
 - ⇒ 無理を聞いてくれるヘルパーを分かっている、その人ばかり言うようになっている。
- 固定のヘルパーを決めずに訪問しているので、うまくいっている。
- 一生懸命支援をすることで理解してもらえる。受け入れてもらえる。
- ニーズにどのように対応するか。
 - ⇒ 一生懸命さが利用者に伝わると思う。
 - ⇒ 傾聴。話を聞いてあげることが大事。
- 信頼している人を活用し、支援を円滑に行う。
- ヘルパーにアセスメントの記入をさせる。

グループ⑩

- 派遣の時間の調整（ヘルパーと利用者との間で希望が違う）が大変。
- ヘルパー自身の要望がある（性格、性別、内容）。
- キャンセルの対応が難しい（1か月の予定が前月に決まるので）。ヘルパーの側としては、キャンセルは困る（行っても給料が出ない）。
- 精神障害のある人への対応。ヘルパーを受け入れる気持ちの状態でない人への対応が難しい。
- 利用者から「同じヘルパーが良い」と言われる。
- 見守り、コミュニケーションで対応することで気持ちが上向く。
- 台風の時の対応。暴風雨警報の時は外出しない。
- ヘルパーのスキル。育成が大変。遅刻等。
- ヘルパーのスキルの伸ばし方が難しい。
 - ⇒ 自我が強いヘルパーは、伝達能力のある人をつける。情報を集める。やんわり違う所に回す。
- ヘルパーの人数。特に男性ヘルパーが少ない。
- 同じヘルパーが同じ利用者にならぬのはどうか。
 - ⇒ 1人しか行けないというようにならないようにしている。
- 汲み取る力が必要。
- コミュニケーションは難しい。

(4) アンケート結果

※ 回答者数：47人（回収率：94%）

① 「シンポジウム」はどうでしたか

1 よかった・・・・・・・・・・・・・・・・・・40人

- 2 どちらかと言えばよかった・・・・・・・・・・ 6人
- 3 どちらかと言えばよくなかった・・・・・・・・ 1人
- 4 よくなかった・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0人

【その他、ご意見等】

- ・ 当事者の意見が聞けたので、参考になった。介護保険の利用者が多いので、同じように感じておられるのだろうと推測された。
- ・ もう少し聞ければよかった。
- ・ 生の声、来てほしいときに来てほしい！ 私たちも行ってやりたい！ 行ける事業所づくりをしたいです。
- ・ 利用者様の意見を聞いてよかった。
- ・ 立場によって考え方が違うが、意見が聞いてよかった。
- ・ 今回初めての研修でしたが、障害者支援事業所の方の現場の声や、サービスを受ける利用者の本音などの話が聞け、それぞれが違った角度で色々苦戦しているのだと感じました。
- ・ 色々な意見が聞いてよかった。特に声を掛けることが大事だと再確認できた。
- ・ 利用者の方の率直なヘルパーに対する要望が聞いてよかった。
- ・ サービスを受ける側の生の声が聞いてよかった。
- ・ 障害者さんの直接の話が聞いてよかったと思います。
- ・ 障害当事者の考えを聞いてよかったです。
- ・ 利用者側の意見が聞いてよかった。
- ・ いろいろな話を聞くことができた。
- ・ 主に介護保険の支援をさせていただいています。そのため、障害を持っている方たちとの接点がないため、生の声が聞いてよかったです。
- ・ 前回同様、当事者の方の話を聞き、色々と思いが分かるのがとてもよいです。
- ・ 利用者側の日々の生活や不便、ヘルパーに対しての支援の願いを直接聞いてよかった。
- ・ 普段聞けない利用者さんの声を率直に聞いてよかった。
- ・ 色々な利用者の方、障害の方の意見を聞いてよかったです。
- ・ 当事者の方の生の声が聞いてよかった。
- ・ 障害者側からの思いをもう少し長い時間を使ってほしい。
- ・ 当事者の方の思いがよく聞いて、よかったです。
- ・ 生の声が聞いてよかったと思う。
- ・ 実際に障害者の方からの生の声を聞くことができてよかった。
- ・ 当事者の率直な意見が聞いてよかった。
- ・ 利用する当事者からの生の声が聞いてよかった。
- ・ 利用者様のご意見が聞けたことがとてもよかったです。
- ・ 利用者の方の意見を聞いてよかったです。
- ・ ヘルパーステーションというより行政の方に聞いてほしい内容でした。

② 「グループディスカッション」はどうでしたか

- 1 よかった・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 44人
- 2 どちらかと言えばよかった・・・・・・・・ 3人
- 3 どちらかと言えばよくなかった・・・・・・・・ 0人
- 4 よくなかった・・・・・・・・・・・・・・・・ 0人

【その他、ご意見等】

- ・ 事業所としての悩みが共有できた。
- ・ 他事業所さんの事情を聞いて参考になった。
- ・ 他の事業所さんのお話、よかったです。
- ・ 他事業者さんの意見が聞いてよかった。
- ・ ディスカッションの意図をもっと明確にしてほしかった。内容が広がりすぎ、漠然としてしまう。障害者の方の特定の意見（2～3個）に対するヘルパー側の意見というような明確さがあれば、なおよかったと思います。
- ・ 意見交換の場が持ててよかった。
- ・ サービスを受ける利用者側と、ヘルパーとの思い違いがあることの難しさを感じました。
- ・ 他の事業所の方々の意見や現状など、参考になりました。
- ・ 各事業所も同じような悩みを持っていることが分かり、そのことについて協議できてよかった。情報交換ができました。
- ・ 他事業所のサービスの現状が分かってよかった。
- ・ いろんな意見、話が聞いてよかったです。
- ・ 他事業所さんのやり方、考え方を知ることができてよかったです。
- ・ 他事業者さんの話が聞いてよかったです。
- ・ とても勉強になりました。
- ・ グループディスカッションにテーマ等を決めてもらえたら、もっと細かい話し合いができるかもしれないです。
- ・ 障害者支援事業所の課題や問題を知り、介護保険の支援とはまた違ったものであった。
- ・ 他事業所との意見交換もとても有意義で勉強になります。
- ・ 各施設でのサービス提供への配慮や、精神障害のある方への対応の難しさなど、事業所でも活用したい事例もありました。
- ・ サービス提供責任者の悩みを共有しながら話し合いができてよかった（利用者への対応、ヘルパーへの対応の仕方など）。
- ・ 違った事業所の動きが分かってよかったです！
- ・ 課題はどこも同じだなあと考えた。
- ・ 障害のある方が、できること、できないことがグレーな部分が多いので困っている。今後はっきりしていかないといけないと思う。
- ・ 他の事業所の状況を聞いて、いい情報交換になりました。
- ・ サービス提供責任者の会社の都合、ヘルパーのシフト、育成などを含め、言いたい放

題言えてよかったと思う。

- 同じ悩み等話せた。
- 他事業所の思いが聞けてよかった。
- それぞれ意見が言えて、また聞かせていただき、自分の事業所だけでなく、多くの事業所とともに、障害のある人たちを支えているんだと思えた。
- それぞれの立場で困っていることなどを聞いて楽しかった。
- 介護保険中心の事業所と、障害福祉サービス中心の事業所の意見、考え方（利用者様の答えの受け取り方）の違いが大きいことが分かりました。
- 同じような問題点を抱えていることを知って、正直ホッとしました。
- テーマを絞ってもらう方が短い時間なのでよかったです。
- 事業所を越えて色々な意見交換ができました。

③ 今後、どのような研修を希望しますか

- 相談支援員の配置に関する今後の予定。
- ヘルパーの質の向上に事業所はどのように対応すればよいか。
- 一般ヘルパーのスキルアップとして、このような生の声を聞ける当事者部会の研修を希望します。
- 視覚障害者の援助方法（マラソンの併走、階段の降下など）。
- 現場での声や、「こんな工夫をしている」といった話などの機会があればよい。
- もう少し時間をかけて利用者とのディスカッションができればと思う。
- 精神障害のある方への対応など、障害の特性についての勉強会など。
- 同じような研修をもう一度してほしいです。
- 障害種別（身体・精神・知的）を限定して研修してほしい。
- ヘルパーさんのスキルアップをするための講習。マナーや介護技術等。
- 同じで十分です。これを毎回続けてください。
- 医療知識の研修
- 具体的な支援内容、制度の詳しい内容、課題について、詳しい事例でのディスカッションをしたい。
- また同じような形でも参加したいです。
- 相談支援専門員との交流、勉強会。
- 当事者の話が身近に聞ける研修。
- 他事業所との交流。当事者の思いをもっと聞いてみたい。
- サービス提供責任者の愚痴や不満を発散できる場の企画。
- 障害を理解できる（システムも含め）研修をしてほしい。
- 同じ立場の方とのグループディスカッションで、困っていることや悩んでいることを話し合える場がほしい。
- 「障害福祉とは」を一から必要なのでは。介護保険中心の事業所さんの意見を聞いてしまったので…。
- 移動支援メインで一度、研修を行ってほしいです。

- 当事者の方々と話し合える機会がこれからも持てるといいです。
 - 援助内容。できること、できないこと。
 - 知的、身体、精神によってヘルパーの役割が違うので、個別研修をお願いしたい。
 - ヘルパーステーションの苦勞を行政に分かってほしい。そういう研修。
- ④ その他、お気付きの点がございましたらご記入ください
- 同じ立場の方々と交流できたことがよかった。もう少し時間があればよかった。
 - また機会があれば参加したいです。
 - できれば、もう少し長い時間で開催してほしいです。
 - 本当に時間がかかることだと、もっとゆっくりと話もしたいですが、決められた時間だから詰めて話をできたのかもしれないね。
 - 交流時間が少ない。
 - 今日はありがとうございました。
 - ヘルパーが来なくなれば自立だと考えるのが少し不安と思う。