

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24年12月11日（火）14：00～16：30

場所： 堺市総合福祉会館 5階 第1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： 36人

申込人数： 51人

参加人数： 25人（当日欠席11人）

（1）挨拶

三田会長

（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）

梶田委員（堺市障害者自立支援協議会障害当事者部会）

野崎委員（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）

（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

- ・ （シンポジウムにおいて「制度変更により移動支援が同行援護になったため、同行援護が提供できるヘルパーが少なくなった」との話があったことに対して…）同行援護は実務経験が1年以上あれば、ガイドヘルパーや2級ヘルパーでも同行可能。（研修を受けた者でなくてもOK）
- ・ 介護保険の話も出たが、障害福祉サービスについても今後、相談支援事業者がケアマネジメントを行い、ケアプランに基づいてサービスを提供していくこととなるので、ヘルパー事業所としてのかかわりも変わっていく。
- ・ 利用者に中国の方がおられる。対応は中国のヘルパーさんで、その土地の料理をしてもらっている。

グループ②

- ・ お互いに思っていることがわからないので、こういう機会を増やして、交流の場を作
ってほしい。
- ・ わかりやすい制度、相談しやすい窓口が必要かと思います。
- ・ 介護保険と自立支援の制度の違いに利用者さんも戸惑うときがあると思いますが、ヘルパーも戸惑うときがある。
- ・ 今日、障害当事者部会の方々の話を聞かせていただき、利用者さんの話をじっくり聞いて、何を望んでおられるか、コミュニケーションが必要と思いました。
- ・ 利用者さんと事業所の間に挟まれて、困る時がある。

グループ③

- ・ 病院で長い間サービスをしていたが、先ほどの当事者の方がおっしゃった「技術はあとからついてくる」「人間としてあいさつ等当たり前のことをしてほしい」というのがよくわかる。
- ・ 障害の制度を知らない人がいる。制度が変わったので、サービスを頼まれた時、直接プランをたてるよりも、介護保険のケアマネのような人を間にたてる方がよい。新しいことをする時は、聞きながらした方がよい。
- ・ 精神障害の人のサービスに終わりが無い。相手の気持ちに寄り添うようにする。日によっても気分にもうがあるのでは、長いスパンで考える。
- ・ 障害から介護保険になった時に、今までしてもらっていたことができなくなることをなかなか理解してもらえない。家族様も理解できない。
- ・ 自立支援の初めからサービスに入っているヘルパーさんは「何でもあり」状態で、できないこともしてしまう。ヘルパーさんが理解していない。
- ・ 移動支援の場合の食事代はどうしていますか？
⇒ 事業所で決めておく。(ヘルパー持ち。1,000 円以上の場合は 1,000 円までは出す。)
- ・ 買い物の場合、荷物は利用者様に持っていただくよう事業所で決めている。

グループ④

- ・ 技術よりは人としての心が大切だと思われる。挨拶する声などは個人の事前訪問等で把握しておく。
- ・ フェイスシートや訪問時のコミュニケーションの取り方により、利用者の状況を確認する。
- ・ 相手の気持ちを理解しようとするれば、心を開いてくれる。
- ・ 会話をすることで利用者の心を穏やかにさせてあげる事も、サービスの一つではないだろうか。
- ・ 障害になった時、行政で利用できるサービスを教えてもらえない事が多い。
- ・ 病院を退院する時、中途障害の方へは詳しく制度を説明してあげてほしい。
- ・ 自分の事を理解しようとしてくれるヘルパーがいい。主観的な意見はせず本人の意見を。

- ・ ヘルパーの力量の差があるが、利用者のことを考えてサービスを行う。
- ・ ヘルパーのサービス内容の確認のために、事務所等で情報の共有をすることで、利用者の統一したサービスができるようになる。

グループ⑤

- ・ 自立支援制度と障害の方の意向の違い。安心安全に。電動カーの件。
- ・ くくりの線引き（夫婦、親子で入る場合）が難しく、柔軟な対応ができないことが多い。現場で悩むことが多い。
- ・ 利用者様がサービスの何を求めているのか。
- ・ 他事業所との関係をよくしていき、必要であれば、他事業所と入ることも検討するべき。
- ・ 基本に戻る。
- ・ 最低限度のあいさつ、会話。
- ・ サービス内容については、事業所としてはできない事はできない。
- ・ ヘルパーの質を上げるために、常に情報を共有し、共通理解をする場を設けていきたい。
- ・ 実際にヘルパーを利用している目線での考え方、体験を聞くことができたのは、貴重だったと思います。

グループ⑥

- ・ 介護保険メインが多いので、接し方が難しい。
- ・ 介護保険メイン。同じペースで入ってしまうことがある。入る回数も少ない。いつも入るわけではないのでアイコンタクトはできないが、新鮮な面もある。いろんな人と話ができ、楽しみでもある。同じサービスでも人によって違う。仕事の範囲が人によって変わってくるので、統一させる。
- ・ 精神の場合、日によって状態にムラがある。人が来ると思うとしんどくなる。思うようにしてもらえなかったらしんどくなる。どこまでやっていいか、どう接したらよいか把握しにくい。ヘルパーが来ることに慣れてもらう。安心してもらう声かけ。ゴミをどこまで捨ててよいか。
- ・ 優しい声かけ、きちんとした説明。
- ・ 目を見てあいさつ、話ができない等、基本ができていない。
- ・ 利用者側の不満については、いつでも出して欲しい。1対1の仕事だから事業所側も見えにくい。
- ・ 利用者とヘルパーとの相性、年齢、性別。
- ・ ガイドヘルパーで入るには、長時間入ってもらえる人材も少ない、人材もなかなか集まらない。すぐに辞められる。

(4) アンケート結果

※ 回答者数：25人（回収率：100%）

① 「シンポジウム」はどうでしたか

- 1 よかった・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 24人
- 2 どちらかと言えばよかった・・・・・・・・ 1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】

- ・ サービスを利用されている方と、されていない方、実際の本音が聞けてよかったです。
- ・ 利用者様の本当の声が聞けてよかったです。
- ・ 利用者様の生の意見を聞いたことは、とてもよかったと思いました。
- ・ いろいろな話が聞けて、気持ちなどが分かり、気をつけないといけないと思いました。
- ・ 接遇、ヘルパーの質の問題。生の声を聞かせていただいてよかったです。押しつけ、世話焼きと気が付く（きく）との違い、難しいですね。
- ・ 自分の事業所のことしか知らないなので、参加できてよかったです。
- ・ 障害者の生の声を聞かせていただいたので、気持ちがわかった。
- ・ 利用者さん側の意見が聞けてよかったです。もっと時間を使ってもらってもよかったと思うくらい、ためになりました。
- ・ 当事者の方の生の声が聞けて、たいへん勉強になりました。ヘルパーである前に、ひとりの社会人であることに改めて気づかされました。
- ・ 直接の「利用者⇄介助者」の立場でないので、言いにくいこと、聞きにくいことも、話しやすかったと思います。
- ・ 利用者の思っていることが聞けてよかった。目を見てあいさつや話をするのは基本的なことなのに、できていない人がいると聞いてびっくりしました。
- ・ 当事者の方の生の声が聞けてよかったです。
- ・ 皆さんの意見を聞けて、自分の身になりました。改めて教えられることもありました。
- ・ 普段聞くことができない障害者の方の生の声が聞けてよかった。
- ・ 生の声が聞けてよかった。
- ・ 利用者の方の本音を聞けてよかったと思います。どうしてもらいたい希望も聞けて、利用者の方とのコミュニケーションをどうしたら上手にいけるか、お互いに勉強です。
- ・ 普段理解しているつもりでも、当事者からの声を知ると、深く考えさせられます。常にこのような会に参加することの大切さを改めて知りました。
- ・ 当事者様の意見が聞けてよかったです。
- ・ 当事者の方の意見を聞く機会があり、よかったです。

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・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23人
- 2 どちらかと言えばよかった・・・・・・・・ 1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】

- ・ 他事業所の方の意見が聞け、貴重で勉強になりました。
- ・ 他の事業所の方の意見が聞けてよかったです。
- ・ 各事業所の方の現場での声が聞けてよかったです。
- ・ 話を聞くことで、考え方がいろいろあることが分かりました。
- ・ 制度のこととか何も分からないので、これから勉強しないといけないのと、分からないことは役所に聞いてはじめるなど、すぐに使えることなどお話聞けて良かったです。
- ・ 当事者の方の考えていることを直接聞くことができよかった。サービス提供責任者同士で情報交換する場が持ててよかった。
- ・ 大変勉強になりました。
- ・ 初めて会ったのに、和気あいあいと、いろいろな話ができ、意見の交換もでき、よかったと思います。
- ・ 障害サービスの経験者の方からの意見を聞くことができよかった。
- ・ 先輩に貴重なことを教えていただけました。
- ・ 日頃、他事業者の方との接触もないので、とても楽しみにしてきました。他に言えない悩みなどを言え、聞け、よかったです。
- ・ 利用者の声を聞かせていただいて、ヘルパーのかかわり方をもう一度考え、ヘルパーの質を高めていきたいと思います。
- ・ 他事業者の人たちのいろいろな話を聞けて、大変勉強になりました。
- ・ こちらも他の事業所の方と話し合えてよかった。
- ・ 障害者支援に関して分からないことを知ることができてよかった。
- ・ 立場が似ている人たちの会話はとても参考になった。
- ・ 利用者の方の本音を聞けてよかったと思います。
- ・ サービス提供責任者の悩み、思いを話し合い、仲間意識が出ました。双方の気持ちがよく分かっておりレベルの高い方ばかりであった。
- ・ 時間が短く、あまりお話を聞くことができませんでした。
- ・ いろんな事業所の悩み等聞けてよかった。
- ・ 1名の方が進行をさまたげる発言多く、上手くテーマに添って話し合いができなかった。サービス提供責任者研修と聞いていたのだが、その他の職に関しての話も出た。

③ 今後、どのような研修を希望しますか

- ・ もっと無料での研修を増やしてほしいです。

- ・ 当事者様の声を直接聞ける今日の様な研修はありがたいです。ヘルパーと直接意見交換ができればよいと思いました。
- ・ 精神障害をしてほしいです。
- ・ サービス提供責任者研修を増やしてほしい。抽選があるとなかなか参加できない。
- ・ またぜひ同じように、パネラーを踏まえた研修会を開催してほしいです。できれば長い時間をお願いします。
- ・ 障害者の方も来ていただいて楽しい研修だったので、またこのような研修をお願いします。
- ・ 今日のような、利用者側とヘルパー側との交流会を希望します。利用者さんの気持ちが聞けてよかったです。自分の受け持ちの利用者さんには、なかなか本音を語ってもらえないと思うので。
- ・ 障害困難事例等の検討会等を勉強できたらと思います。
- ・ 今回のような、利用者様の声が聞ける機会をたくさん作ってほしい。
- ・ 当事者の方のご意見ありがとうございます。
- ・ 今回のような研修ってとてもよいと思います。もっと回数を増やし、複数の事業者に参加できるようにしてほしい。
- ・ もっと利用者の思いや考えを聞きたいと思います。
- ・ もっと生の声を聞く場を設けてほしい。
- ・ 事業者間研修及びこのような利用者の声を聞くことが大切。
- ・ 介護とは違い、障害者支援に関して事業所間でも意見のバラつきがあるので、正確な内容（例：同行援護、移動支援など）を知りたい。
- ・ さらに掘り下げて、ケースの事例などについて考えていけたらいい。
- ・ 介護保険と障害の違い。
- ・ サービス提供責任者の研修の機会は多くありますが、やはり問題となるのは現場のヘルパーさんなので、サービス提供責任者とヘルパーさんを交えた研修をお願いしたい。私達サービス提供責任者もレベルアップを目指します。
- ・ また同じような研修をしてほしい。
- ・ 具体的な内容についての研修（サービス提供責任者としての困りごと、悩みごと等）
- ・ ネットワークの確保の仕方、権利擁護、移動支援。

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

- ・ すごく貴重な時間でした。事業所に戻ったら伝えます。
- ・ 利用者様の意見をしっかり聞き取りサービスに入りたいと思います。本日はありがとうございました。
- ・ この様な場は大変でしょうか？ 様々な障害の方の生の意見を聞く機会を今後ともお願いします。
- ・ まだヘルパーを利用されていない方がたくさんいると知ってびっくりです。このような機会にぜひ参加してほしいと思います。