

## 『ヘルパー同士の出会いの場づくり』まとめ

### 概 要

日 時：平成22年12月7日（火）午後1時30分～3時

場 所：守山区社会福祉協議会 研修室

参加者：8名

関係者：常多会長、横山（もりたかホーム）、森（ニチイケアセンター新城）  
小野、馬淵（障害者地域生活支援センター）、王子田、杉江（東・  
守山障害者地域生活支援センター）、矢神（区役所）、國枝（保健所）、  
鈴木（社会福祉協議会） 敬称略

内 容：ホームヘルパーの声への対応一例

第1回のグループワークで話し合われたヘルパーの困りごとや質問を集約し、対応例の紹介という形式で資料を作成。「ホームヘルプでできること、できないことの整理」、「精神障がい者への対応」、「医療行為」を中心に説明をした。

### グループワーク

1グループ4人の構成。司会、記録係は関係者が担当。

自己紹介から始まり、関わっているケースの困りごとや悩みについて話し合った。

### （参加者）

参加者8名の事業所別内訳は以下のとおり

事業所名	参加人数
ひかり介護	2名
ファミリー24	3名
介護保険事業所	1名
ひまわり福祉会	1名
瑞穂区障害者地域生活支援センター	1名

### （アンケート集計）

有効回答数 5件（回答率 62.5%）

※ 次回以降案内の送付を希望される方 6名（積算）

① 今後、どのような内容の研修を受講したいと思いますか。

- ・ 痰吸引の技術指導
- ・ 介護保険制度に関すること

② グループワークではどんなことをテーマに話し合いたいですか。

- ・ メンタルヘルス
- ・ ヘルパーが困っていることを中心に事例を通して話し合いたい

(グループワークで話し合われたこと)

#### ★Aグループ

(医療行為について)

- ・ 医療行為について、緊急時などどうしてもやらざるを得ない場合がある。

(精神障がい者への対応)

- ・ 精神障がいで掃除にこだわりがある方で、扇風機の羽をとってふき取ることを毎回要求される。今はヘルパーが対応しているため落ち着いている。しかし、掃除をした結果、扇風機が壊れるリスクがあり、ヘルパーは気分的にやりたくないと思っている。
- ・ 精神障がいと知的障がいではこだわりが異なる。
- ・ こだわりをどこまで認めるかは難しい。

(ヘルパーのできること・できないこと)

- ・ 犬の世話をしている。例えば、今日家の前で糞をした。片付けたが本来は算定できない行為である。
- ・ しかし、制度と実際の場面ではズレが大きい。例えば今回のケースでは、糞をそのままにしておけば、近所の評判なども悪くなり、地域生活がしづらくなる。
- ・ また、複数の事業所が入っていて、A事業所では対応するが、B事業所では対応しないと温度差があり、利用者からみると対応に不信感を抱いてしまう。

(利用者について)

- ・ 本当にサービスを必要としている利用者として、使えるし、楽だからヘルパーを上手く利用しようとする人がいる。
- ・ 「楽だから」と利用している人には、一緒に調理や掃除をするよう促すことが有効なときもある。
- ・ 精神障がい者の場合、調子の波があるため、その見極めが難しい。(前は一緒にやれても、今日は布団から出てこれないなど)

#### ★Bグループ

(医療行為について)

- ・ 一人でたん吸引を行う際、「何かあったらどうしよう」という不安は必ずある。利用者さんに断るわけにもいかず、悩んでいる。4ヶ月研修を受け、付き添いの人がいる下でたん吸引は行えたが、不安の中で支援している。

(その意見に対して)

→私たちの事業所全体で医療行為についてはお断りしています。契約中に必要になった方へは申し訳ないのですが、契約をお断りしています。御本人の同意の下でも、リスクはどうしてもつきまとうので…。

→現場としてはやらなければ行けない状況はあると思う。リスクはあっても…。

→たん吸引等の医療行為を経験したことがあるヘルパーさん同士の交流会などできれば、その中で参考になるものが見つけられるかもしれない。

→現状では、たん吸引のニーズがあっても応えられない事業所の方が多いのではないかと…。

(精神障がい者への対応)

・精神障がいをお持ちの方に家事援助で入っているのですが、家に牛乳があっても、「これを飲む用の牛乳だからハンバーグ用の牛乳を買う」とこたわってしまう。卵についても「今日は特売日だから」と言って家にあるにもかかわらず買ってしまう。生活する上で無駄にならないようにお伝えしたいのですが、どうすればよいのかわからない。

(その意見に対して)

→その方は頭の中で「こうしなきゃ!!」とこたわってしまっている。1つずつタイミング良く指摘してあげないと自分のやることを否定されると受け取ってしまうのではないかと？

・精神障がいをお持ちの方で、その人の注文通りの品物を買わないと怒ってしまう。(例として)最初に「一番安い牛乳は〇〇牛乳だからこれを買う」と決められていて、実際ヘルパーの私が一人で買い物に行くのですが、それより安い牛乳を見つけて購入したら怒ってしまった。

(その意見に対して)

→精神障がいをお持ちの方で、チャーハンを作りたいということで、本人が買い物をしてきたら総額で2000円近くにもなった。調味料はあるのに、調味料まで全て新しい物を購入してくるケースもある。そのため、御本人への事前の説明はとても大切だと思います。精神障がいをお持ちの方は対人関係に困難さを抱える人が多く、その人への支援するヘルパーさんは苦労が多いと思います。

(研修について)

・ヘルパーの資格をとったとしても、現場ですぐに生きるかということそうではない。オムツ付け方や口腔ケアなど場面ごとの研修が必要ではないかと。

・指導、研修が机上の空論になってはいけない。お湯の温度や力の強さなど、体感してみることが大切。自分で体験してみないと、わからない。事業所でできる研修はどんどん取り入れていくことが大切。

(利用者さんの困りごとについて)

・利用者さんから「携帯電話の番号を教えてほしい」と言われて困ることがある。「他のヘルパーさんは教えてくれている」と言われる。利用者さんの中には四六時中電話を掛けてくるという話も聞くのでどのように対処すればいいのかわからない。

(その意見に対して)

→うちの事業所でもあるが、それはちゃんと断るように指導している。責任者からもそのように指示をするようにしている。ただし、個々でのケースの違いやヘルパーさんの対応技術の違いがあるように、一概にはできないこともある。その時々でルール作りは必要。

→私の事業所でも教えないように指示があった。ただ、まだそのようなケースには遭遇したことがないので実際はどのように対処するかは戸惑うと思う。

→会社から携帯を支給されているヘルパーもいるので、ある人は会社の携帯だから教えるのは○。ある人は個人の携帯だから教えるのは×。と言う場合が出てくる。

・現場で必要があれば手袋を使って支援しているが、利用者さんが「ボクはバイ菌じゃない」と訴えることがあり、個別対応で手袋を外すこともある。ただできれば感染症予防もあり手袋が必要な際は付けたいのだがどのように対応して良いのかわからない。



資料を説明する  
横山さん



グループワークの様子

