

報告書

ヘルパーの技術向上に関するプロジェクトチーム

1. はじめに

平成 26 年度より「ヘルパーの知識や技量について」「研修の不足」「人材不足」「重度障がい児者に対するの支援体制の構築」など、ヘルパーに関わる課題について、東区地域部会を中心に話し合ってきました。しかし、これらの課題は全市的な課題ではないかということで、地域部会や専門部会から提起されたヘルパーに関する課題も含めて、平成 28 年度よりプロジェクトチーム化について検討を重ね、平成 29 (2017) 年 7 月、ヘルパーの技術向上に関するプロジェクトチームが、札幌市自立支援協議会全体会の承認を受け、立ち上がり、活動を開始しました。

2. ヘルパーに関する課題と課題解決に向けた重点項目

札幌市自立支援協議会に上がってきた、ヘルパーの知識や技量等についての具体的な課題は以下の通りです。(※参考：「運営会議 (旧まちの課題プロジェクトチーム) における課題整理状況」)

- (1) 発達障がいの知識不足
- (2) 技量のラインが年々低くなっている
- (3) 養成する研修の場が少ない
- (4) 現場での人材不足が深刻
- (5) 行動援護ヘルパーの技術向上が必要 (対応できる事業所が少ない、事業所によってスキルに差があると感じる)
- (6) 行動援護を提供できる事業所、ヘルパーが少ない
- (7) 重度訪問介護が利用できる事業所が少ない
- (8) 難病で医療的ケアが必要な人への重度訪問介護は、通常の重度訪問介護よりも事業所が見つからない

以上のような課題整理から当プロジェクトチームは、課題解決に向けて必要な重点項目 4 点をあげました。

①「管理者」の資質向上

現場の指揮系統を担う管理者の資質を上げる取組の検討が必要と考えました。求められるヘルパー像と管理者像を明確にし、現場がスムーズに動くための取組みを紹介することを検討することとしました。

また、経験年数が十分とは言えない状況で管理者に配置された人も一定数いることが考えられ、そのような管理者は、現場と経営の板挟み感や葛藤を表出する機会が少ないことが想定されたため、管理者が悩みや思いを吐き出し、共有する機会の創設を検討しました。

②「従業者」のメンタルケア

主に利用者とマンツーマンで支援に当らなくてはならないヘルパー従事者にとって、現場での不安や悩みが早期に解消されることは、業務継続の上で重要な課題です。

同じことで悩んでいたりする現場の職員の不安や悩みを共有する場を設定することは、現場ヘルパーにとって安心感に繋がります。課題解決の糸口を一つの事業所、一人のヘルパーに課すのではなく、全員で課題を共有することを目標にしていくことが必要です。

そのため、一人のケースを継続的に実践報告、事例検討を行い、「実践報告」を兼ねた事例検討を行うことを検討することとしました。

③障がい特性理解（人材確保・定着と連動）

発達障がい、知的障がい、身体障がい、精神障がい、幼児から大人、高齢者まで、ヘルパーの支援対象者は幅広く、その知識や福祉の視点を身につけるためにできる事は何かを検討することが必要と考え、特性理解はもちろんのこと、介護動作の基本や当事者の思いを学ぶ機会の提供を検討することとしました。

また、一つの事業所では分かりにくい、他事業所のヘルパーの動きや働き方、障がい種別によって少しずつ異なる支援の視点についての紹介なども必要と考えました。

④障がい児の支援内容

障がい児支援に関する研修については、すでに札幌市内で色々な研修が開催されています。そのような中で、当プロジェクトチームとして何ができそうか、専門機関やこども部会との連携を視野に入れ検討していくことが必要と考えました。

発達段階をどのように捉えて次のステージに繋げていくか、放課後デイサービスとヘルパーの連動の取り組みなどを検討し、報告できる機会を提供できないか検討することとしました。

3. 当プロジェクトチームにおける具体的な活動内容

○座談会の開催と参加者アンケートから見えたヘルパーの置かれている状況の整理

【座談会開催の経緯】

いきなり研修を行っても参加しにくいのではないかと考えから、まずはヘルパーに関わる方々がどのような思いでいるのか、気軽に話しやすく、ざっくばらんに話し合える座談会を行うことにより、ヘルパーの率直な意見を聞き取り、札幌市内のヘルパーがどのような状況で業務を行っているか共有することとしました。

【重点項目①「管理者の資質向上」にかかわる座談会の開催】

まずは、課題として優先順位の高い「管理者の資質向上」から取り組みました。

ヘルパーの技術向上には管理者やサービス提供責任者の役割が欠かせません。座談会の対象は管理者とサービス提供責任者とし、現場を預かる立場ゆえに抱える様々な思いを語ってもらう機会としました。

表題を「管理者の思いを共有する座談会～求められる事業所になるために～」とし、グループ交流に入る前にプロジェクトチームの構成員から「成功事例と失敗事例」の発表を行いました。

その後のグループ交流は、話しやすいように、交流テーマとして【困り感、板挟み感等】【失敗事例・成功事例】【他事業所との繋がり、前向き感、こうなるといいね感等】【求められる事業所になるために、その他】を出して行いました。

「管理者の思いを共有する座談会」は、全市をブロック分けして行った3回と全市対象に行った1回の合計4回行いました。

【重点項目②「従業者のメンタルケア」に関わる座談会の開催】

次に、現場で働くヘルパーを対象に「ヘルパーの魅力を共有する座談会」を開催しました。

ヘルパーと聞くと世間では3K（きつい・汚い・危険）との印象があったり、とてもストレスフルな現場であることが想像されます。しかし、座談会によって実際に現場に入っているヘルパーの皆様が働いていて魅力と考えることや、やりがいがあることを引き出せたら、またそれらを共有することによって、同じ現場で働くヘルパー同士の安心感や支援者としての前向きな視点につながり、日々の支援に活かして欲しいとの思いから開催しました。

グループ交流に入る前に重度の身体障がい者で普段ヘルパーの介助を受けている当プロジェクトチームの構成員から「ヘルパーへの思いについて」と題して、長時間ヘルパーと関わるためのヘルパーの必要性や関わり方、互いに信頼関係をどう保つか等を当事者として話してもらいました。

また利用者さんと普段からの関わりによって、ヘルパーが体調の僅かな変化にいち早く気づき、早い処置を行うことにより重症化することを回避できた事例報告等を行いました。

グループ交流会では、【あなたにとってヘルパーの魅力とは】と【ヘルパーとして身につけたい力】をテーマに話し合ってもらいました。

全市対象に2回開催をしました。

【座談会から見えたこと】

「管理者の思いを共有する座談会」では、私たちプロジェクトチームが想定していた経営者等とスタッフとの板挟み感はあまり聞かれませんでした。それよりもシフト作りでスタッフの休み希望が重なると困る、ヘルパーが急に体調が悪くなくても代わりがない、ヘルパーが長続きしない、募集を出しても来ない等の人材不足や人材定着の困り感が多く聞かれました。

「ヘルパーの魅力を共有する座談会」の、【あなたにとってヘルパーの魅力とは】というテーマでは、利用者からの感謝の言葉をもらったとき、利用者が出来なかったことが出来るようになったとき等の声が多く、【ヘルパーとして身につけたい力】ではコミュニケーションの力という声が多く聞かれました。

【参加者アンケートから見えた座談会の効果と札幌市のヘルパーの現状整理】

別紙添付

アンケート結果では、「管理者の思いを共有する座談会」「ヘルパーの魅力を共有する座談会」の両方とも、

- ・今後も続けて欲しい

- ・こういう機会をもっと増やして欲しい
- ・他の事業所の方との交流が今まで無かったので、とても良い時間でした
- ・横のつながりを作る上でとても良い座談会でした

等、継続を望む声が多く、事業所同士の連携・情報交換の場を欲していることがわかりました。座談会を開催する事によって、ヘルパー同士が知り合い、仲間作りのきっかけになったと思います。同じ職種であるがゆえの気持ちの共有や仲間意識を持つことにつながり、結果的にメンタルヘルスの改善につながる場の一つとなりました。このことは座談会の効果の一つと考えられると思います。

また、

- ・他職種の方と意見交換が出来て良かった
- ・色々な立場・職種の方との意見交換はとても勉強になります

等の回答から、障がい種別のそれぞれの介護の違いを知ることができたと思われま

す。その他「ヘルパーの魅力共有する座談会」では障がい当事者から「ヘルパーへの思いについて」を話してもらったところ、

- ・当事者のお話は貴重でした
- ・当事者の正直な気持ちを聞いた

等の回答から、当事者の思いを知る機会が提供できた事により、ヘルパー自身が、自らの業務の重要さや価値に気づき、今後の業務の励みにつながったと思います。自分の仕事の価値を客観的に、障がい当事者の言葉により知る機会を得ることは、モチベーションの維持にもつながり、人材定着に関わる課題解決に向けての効果の一つになると考えられます。

中には、

- ・話を共有できただけでスッキリ出来た

との声もあり、座談会のように吐き出せる場も必要であることがわかりました。

アンケートで「重点項目4点（①「管理者」の資質向上、②「従業者」のメンタルケア、③障がい特性理解、④障がい児の支援内容）で何が最も重要と思いますか」の質問については「ヘルパーのメンタルケア」が上位回答でした。

このことから介護職は利用者本人、利用者家族との信頼関係を築くこと、また上司や同僚との人間関係を築くのもストレスになり、モチベーションを継続して持ち続けるのに苦慮していることが伺えます。

4. 残された課題

当プロジェクトチームではヘルパーの技術向上に関する課題解決へむけて、①「管理者」の資質向上、②「従業者」のメンタルケア、③障がい特性理解、④障がい児の支援内容の4つの重点項目をあげました。東区でヘルパー課題を検討していた際には、取組として講師を呼んでの研修会を行なうことをしていましたが、プロジェクトチームの活動としては、講師等を呼んでの研修会を開催することはできませんでした。

また座談会に参加していただいた方々は、札幌市全体のヘルパーのほんの一部の方で、実は参加したいと思いつつも、24時間シフト制の業務が大半のヘルパー業務のなかでは、業務調整が難しく参加できない方達の方が多かったと思います。多くのヘルパーが参加しやすい座談会や研修会を考

える時には、開催時間の設定は大きな課題となりました。

座談会は各地域部会で行って欲しいとの思いから、「ヘルパーの魅力を共有する座談会」2回目の企画時に各地域部会に呼びかけましたが、共に企画することもなかなか難しい状況がありました。

座談会の開催は、地域における日常的な情報共有や連携等の効果は認められますので、今後地域部会でも引き継いで、研修会と座談会を開催してもらえるように検討して頂きたいです。

本プロジェクトチームの活動において避けることが出来なかった大きな課題は「人材不足」「人材定着」についてでした。

高齢者関係も不足していますが、障がい者のヘルパー不足は更に深刻です。

これらの課題については、当プロジェクトチーム内の活動だけでは解決へ向けての活動につなげることが困難であり、ヘルパーだけにとどまらない障がい福祉分野全体の課題となります。「人材育成」「人材定着」の課題につきましては、当プロジェクトチームの終了後も引き続き札幌市自立支援協議会において検討していただきたいと思います。

5. まとめ

合計6回、二つの座談会を通して、管理者もサービス提供責任者も、またヘルパー達にしても、普段は利用者とマンツーマンの関わりであったり、自身の事業所のことだけで精一杯で、他の事業所との関わり等が少ない状況であることがわかりました。

障がいの居宅介護事業所や重度訪問介護事業所と言っても利用者は子どもから大人まで、時には高齢障がい者まで、障がい種別でいうと身体障がい・知的障がい・発達障がい・精神障がい・医療的ケアの必要な重度心身障がい児者・難病等と広範囲で介助の仕方も様々です。

プロジェクトチームとして、多種多様なヘルパーの仕事について、もう少し掘り下げた活動ができなかったかと反省するところです。

しかし座談会でのグループ交流で話されたことと、アンケート回答内容では事業所や現場で働いているヘルパーの皆様の貴重な意見が聞けたと思っています。

障がい当事者の方が地域生活を継続するうえで、増々必要となるヘルパーについて、当プロジェクトチームが終了しても、自立支援協議会で引き続き、課題の検討・解決へむけての活動を行なっていただきたいと願うところです。