

ヘルパーサービスに関する課題についての提言

I. 経緯

① 全体の経緯

中央区地域部会において、ヘルパーの調整に関する課題が認識され(H30)、部会で調査を行った結果、ヘルパーの不足、特定の時間帯や曜日、サービス提供の時間の長さ、駐車場の有無等で支援が断られることなどが把握された(R2、R4)。こうした課題が全市的なものではないかという観点から、札幌市自立支援協議会運営会議において市内の居宅介護事業所及び相談支援事業所を対象として、市内の実態把握をするためのアンケート調査を令和5年度に実施した。居宅介護事業所 583 事業所、相談支援事業所 178 事業所から回答を得られた。

② 札幌市自立支援協議会運営会議での取り組み

札幌市自立支援協議会運営会議では、全国的な問題でもある訪問介護事業所におけるヘルパーの人員不足に関連して、ヘルパーサービスの利用希望の調整においてどのような課題が生じているのかについて、全市的な実態を把握することが必要と判断した。そこで、ヘルパーサービスの利用希望の調整に関与する居宅介護事業所と相談支援事業所を対象としたアンケート調査を行うこととした。

○居宅介護事業所対象の調査項目

- ・基本情報:所在区、令和 4 年度の新規問合せ件数、内利用につながらなかった件数
- ・居宅介護・重度訪問介護、同行援護、行動援護、移動支援:指定状況、対応するサービス内容、契約状況、契約に至らない場合の理由の詳細、利用希望に添えない場合の工夫
- ・その他:新規対応ケースに関する困りごと、居宅介護事業所としての困りごと、所在区内のヘルパーサービスの状況に関する困りごと

○相談支援事業所対象の調査項目

- ・基本情報:所在区、指定状況、ヘルパーサービスの調整の有無、令和 4 年度の新規問合せ件数、内利用につながらなかった件数
- ・居宅介護・重度訪問介護、同行援護、行動援護、移動支援:ヘルパーサービスの調整状況、契約に至らない場合に居宅介護事業所から説明を受けた理由の詳細、利用希望に添えない場合の工夫
- ・その他:新規対応ケースに関する困りごと、相談支援事業所としての困りごと、所在区内のヘルパーサービスの状況に関する困りごと

II. 調査結果

居宅介護事業所対象の調査について、回答した事業所は 150 /583 事業所であり、回答率は 25.7%であった。相談支援事業所対象の調査については、回答した事業所は 75/178 事業所であり、回答率は 42.1%であった。結果はあくまで事業所が回答した「事業者視点」のものであった。実際の支援場面において、利用者と支援者との間でどのようなやり取りがあったのかなど、文脈を個別に考慮することは難しい。運営会議では結果の取りまとめに際し議論を重ね、「事業者視点」の結果としてそのまま提示することとした。

また、運営会議内では、自由記述等の集約や全体的な結果の取りまとめを行い、結果から見えてきた課題やすでに取り組まれている工夫などをもとに、施策的な課題、身近な地域の工夫が検討できる課題について、協議会として取組可能な対応に関する意見交換を行った。

III. 今後に向けて

中央区地域部会からの提案を受けて始まった本調査は、ヘルパーサービスの利用に関して、利用者がサービスの利用にすら結びつかない実態の把握に一定の結果が得られた。

札幌市自立支援協議会では本調査の結果を元に、地域での取り組みが可能なものと、制度や施策の次元で検討して頂きたいものとを分けて、残された課題を整理した。

表2 調査結果から得られた課題と取組可能な対応策の例

分類	課題の具体的内容	各地域部会で可能な取組の案
調整に関わる悩み	・人材を確保・育成できない【居宅】	・研修会や学習会、事業所の交流の場の開催（ノウハウをもつ部会を中心に近隣の部会が協同で研修等を実施する、既存の研修会の活用を促す） ・ケースで連携するための顔の見えるネットワークづくり ・「元気さーち」の更新と活用 ・リアルタイムで情報共有できる仕組みの構築
	・強度行動障がいや精神障がい、医療的ケアなど特定のニーズには特に対応できない【居宅】【相談】	
	・事業所情報がなく探すのに時間と労力がかかる【相談】	
	・別事業所を紹介するにもつながりや情報がない【居宅】	
	・利用者の希望に応じた調整が難しい【居宅】【相談】	
	・支援に必要な利用者情報を十分に得られないことがある【居宅】	
地域生活に関わる悩み	・駐車場の確保、駐車料金、車両確保が難しい。【居宅】【相談】	・駐車許可書や駐車違除外指定の活用や周知 ・事業所間のカーシェアリングシステムの検討 ・利用者の身近なエリアで対応できる事業所を探すための事業所間の情報共有の仕組みの構築 ・既存の活用可能な地域資源、不足している地域資源を具体的に整理する
	・移動距離が長いとコストが大きい【居宅】	
	・代替のサービス等地域資源が少ない場合がある【相談】	
制度に関わる悩み	・支給決定と本人の実際の生活との乖離【相談】	・事例検討による課題の整理
利用者への支援に関する悩み	・利用者に調整が難しい状況を理解してもらい難い【居宅】【相談】	・事業所向けの対応事例集を作成 ・利用者向けの制度説明やサービス利用に関する留意事項を掲載したリーフレット等の啓発資料を作成 ・研修会や学習会の開催（既存の研修会の活用を含む）
	・制度外のことなど過度な要望やクレーム等の対応に苦慮する【居宅】【相談】	
	・利用者や家族が制度を理解できていないことがある【居宅】【相談】	
	・強度行動障がいや精神障がい、医療的ケアなど特定のニーズには特に対応できない【居宅】【相談】（※再掲）	

※【居宅】は居宅介護事業所、【相談】は相談支援事業所を示している。

「調査結果報告【概要版】より」

IV. 提言として

① 積み残された課題

- ◆リアルタイムに情報を共有・選択できる仕組みとなるよう「元気さーち」の随時更新を事業者に促す周知、空き状況等をより具体的に把握・選択できる工夫や修正。
- ◆制度説明やヘルパーサービス利用に関する留意事項などを掲載したリーフレット等の啓発資料の作成
- ◆将来の人材確保にむけて、障がい者の地域生活を支える障害福祉サービスに興味や関心をもってもらう機会として、「障がい者講師等派遣事業」や「札幌市障害福祉サービス魅力発信業務」等の発信先の再検討、より積極的な活用の周知・啓発。
- ◆研修体系の見直しや研修情報の一元化
 - ・経験の浅いヘルパーが安心して業務に取り組める横のつながりづくりにつながる研修
 - ・より専門的な支援が行えるよう強度行動障がい、精神障がい、医療的ケアなど、専門性の高い人材育成にむけた研修や学習機会（修機の研会の活用も含む）
- ◆札幌市精神障害者にも対応した地域包括ケアシステム検討会等、共通した課題に対応している他の組織等との連携や情報共有の展開

② 取り組みとして

今後に向け協議会では、研修会や学習会、事業所間の交流の場の開催や、ネットワークの構築の取り組みから人材の確保・育成及び既存の資源の活用を図っていくと共に、当事者視点からの実態把握が促進される様、より身近な地域のレベルで課題を整理し、具体的な取り組みを検討していくことが必要である。

札幌市においては、地域での取り組みのバックアップとなる施策の検討と、さっぽろ障がい者プランへの編成を検討してもらいたい。

自立支援協議会でも有用な取り組みを分かりやすく見える化している「好事例集」にも追加していくとともに、札幌市でも各地域部会への情報の周知や協働を強化していくことが求められる。