

「ホームヘルパーの仕事に対するアンケート調査」報告書

はじめに

品川区では人口の増加とともに、高齢者の数も緩やかに増加しています。今後も団塊世代の高齢化などにより高齢者数が増加するほか、ひとり暮らし高齢者や高齢者世帯についても増加が見込まれる状況にあります。それと同時に介護サービスのニーズも増加が予想されています。

そこで区内の訪問介護サービス提供事業所に所属するホームヘルパーの業務実態、およびホームヘルパーの視点から見た利用者や家族への効果的な支援などを把握し、今後様々な視点から在宅介護を検討する際の基礎資料とするために本アンケートを実施しました。

NPO 法人品川ケア協議会といたしましては、本アンケート調査を第1回として、今後とも、継続的に同様の調査を行い、訪問介護サービス提供事業所各社のホームヘルパーの業務実態およびホームヘルパーの視点から見た利用者や家族への効果的な支援策などの推移を注視するとともに、その内容を分析し、皆様方にフィードバックすることを通じて、訪問介護サービス提供事業所各社が実施している介護福祉サービスの取組みのお役に立てればと考えております。

最後に、訪問介護サービス提供事業所各社におかれましては、決算期末に際して御多忙中のところ、本アンケート調査に御協力いただき、誠にありがとうございました。ここに謹んで御礼申し上げます。また、引き続き、NPO 法人品川ケア協議会の運営に御理解と御協力を賜りますようお願い申し上げます。

平成 24 年 5 月 19 日

特定非営利活動法人 品川ケア協議会

「ホームヘルパーの仕事に対するアンケート調査」

報 告 書

平成24年3月31日

特定非営利活動法人 品川ケア協議会

「ホームヘルパーの仕事に対するアンケート調査」

1 調査の背景

区では人口の増加とともに、高齢者の数も緩やかに増加している。今後も団塊世代の高齢化などにより高齢者数が増加するほか、ひとり暮らし高齢者や高齢者世帯についても増加が見込まれる状況にある。それと同時に介護サービスのニーズも増加が予想されている。

一方、介護サービスを担う福祉人材については、業務過多や低賃金などを理由に介護業界全体として不足しており、特に訪問介護サービスにおいては、登録ヘルパー数が増えても、利用希望者（要支援・要介護高齢者）はそれを上回る勢いで右肩上がりが増えてきている状況で人材不足が常態化している。国・都・区においても様々な福祉人材の確保育成に向けた支援策が講じられてはいるが、現状多くの訪問介護事業者において慢性的なヘルパー不足が生じている。

今後財源や人材の問題などから、公的な介護サービスの考え方がさらに専門的なサービスへのシフトされることが予想される中で、各家庭における家族介護の重要性が増してくる。そこで、今家庭で介護サービスを受けている介護者の状況を把握するとともに、どのような支援を求めているのか、まずは日頃接しているヘルパーの視点から把握する必要がある。

2 調査の目的

区内の訪問介護サービス提供事業所に所属するホームヘルパーの業務実態、およびホームヘルパーの視点から見た利用者や家族への効果的な支援などを把握し、今後様々な視点から在宅介護を検討する際の基礎資料とする。

3 調査の概要

- ・ 調査の方法：郵送調査法
- ・ 調査地域：品川区内
- ・ 調査対象：品川区内訪問介護事業所
- ・ 回答数：397人
(配布総数946名、回収率42.0%、配布事業所数47社)
- ・ 調査期間：平成24年2月28日～平成24年3月14日

4 本資料に掲載している調査・分析結果（別紙参照）

- ・調査結果 1 性別
- ・調査結果 2 年齢
- ・調査結果 3 居住地域
- ・調査結果 4 介護業務
- ・調査結果 5 介護に関する保有資格
- ・調査結果 6 ヘルパーとして利用者についてのお困りごと
- ・調査結果 7 業務以外のサービス（介護保険制度以外）で望まれる制度や仕組み等
- ・調査結果 8 ヘルパーをやっていて良かったと思うとき
- ・調査結果 9 利用者様等の日常生活が豊かになるなどの提案

5 ヘルパーサイドから見た効果的な支援策の主なご意見（詳細は、別紙参照ください）

- ・ご利用者様のご要望に際し、ケアプラン外にも対応できる柔軟な制度運用が出来ればよいと思う
- ・ご利用者様との会話等の時間が取ればより有意義なサービスを提供できると思います。
- ・ご利用者側への介護保険制度のご理解を深めてほしい
- ・相談窓口や緊急連絡が出来れば、ご利用者様、ヘルパーにとっても良いのではないか
- ・現状に合わせた制度やケアプラン等の見直しを頻繁に行う必要があると思う。

上記のような提案は、日頃利用者や家族と密に接している介護現場のヘルパーが、直接把握する中で、介護者への支援として効果的なものとして寄せられたものであり、国・都・区において介護者家族への支援策を講じる上においても有効なものである。

6 今後の事業展開および提案について

今回行ったアンケートを集約する中で、効果的な家族介護者への支援に関する意見について、大きく6つに分類することができた。それぞれに対し新たな事業展開を検討する上での参考として提案および課題提起をする。

(1) 利用者の要望に対して、ケアプラン外にも対応できる柔軟な制度運営が出来ればよい

→ 介護保険制度では対応することが難しい外出サービスの要望などが多い。区の独自施策として介護保険外のサービスを充実する必要がある。

(2) 利用者との会話の時間が取れば、より有意義なサービスに繋がる。

→ 特に独居高齢者については、会話の時間を多くとることで、孤独感の解消などに繋がる。公的サービスのみならず、民生委員の訪問や地域での見守りなど、インフォーマルなサービスを交えたしくみの整備充実が必要である。

(3) 利用者の介護保険制度の理解を深めるための支援

→ パンフレット等による制度周知はもちろん、行政と区民とが対面で説明する機会を設けるなど、決め細やかな制度普及のあり方を検討する必要がある。

(4) 生活援助を含めた家族介護者への支援

→ (2) の内容とも重なるが、現状認められていない生活支援サービスについても、例えばポイント制度などを導入し、規定のポイント数まではサービスを利用できるシステムなどを構築してはどうか。

(5) より充実した相談窓口や緊急連絡体制の整備

→ これまでも着実に整備が進んでいる内容ではあるが、今後 24 時間の新サービス等の拡大もふまえ、利用者がいつでも気軽に相談でき緊急時への対応も可能となるサービスの充実が必要である。

(6) 現状に合わせた制度やケアプランの適切な変更

→ ヘルパーとケアマネに定期的にアンケートを実施し、それにあわせ変更できる部分を変えていくことで、利用者や家族への支援に繋がっていく。

また、今回ヘルパーに向けたアンケートを実施したことから、下記

に示したような制度を整備することで、間接的に効果的な家族介護者支援に繋がっていくものと認識し、併せて提案する。

- ① ヘルパーのケアマネジャーへのご利用者生活改善提案制度
- ② ヘルパー2 級取得後の介護技術・知識の向上実務研修制度
- ③ ヘルパー向け何でも相談窓口「介護救急119 (FAX、メール、電話)」

①は、介護保険制度の中で介護者やヘルパーの声をつなげ、利用者の生活改善となりうるもの。②は、現場で働くヘルパーの資質向上を図ることは、そのまま利用者へのサービス向上へとつながるもの。③は、職場では聞けない悩みも含めヘルパーの精神安定へつながり、離職率の低下と期待できるもの。

これら①～③への対応が急務であると考える。

最後に介護者家族への支援全体について本事業における調査や検討を進めていく中で、“介護”は、“ひと”と“ひと”との関係であることを再認識した。その結びつけを双方ともに中立の立場で同時にすすめられるホットライン作りが求められていることを実感した。今後、高齢者が増加の一途をたどる中で、介護初体験の家族が増加することは明らかであり、その方々への丁寧な情報提供や介護保険外の支援の充実は、要支援・要介護への緩やかな移行への手助けとなるものと確信している。

ホームヘルパーの仕事に関するアンケート

実施時期 : 平成24年3月

対象者 : 品川区内訪問介護サービス提供事業所 所属ヘルパー

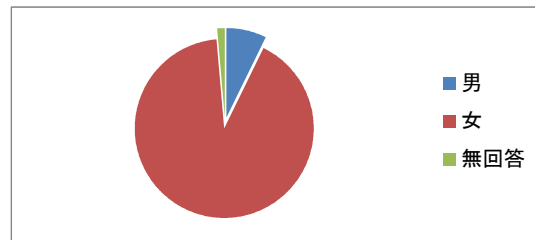
アンケート総回答数 : 397名(配布総数946名、回収率42.0%、配布事業所数:47社)

アンケート実施 : 特定非営利活動法人 品川ケア協議会

問 1 ホームヘルパーをしているあなた(以下「あなた」という。)ご自身のことについてお伺いします。

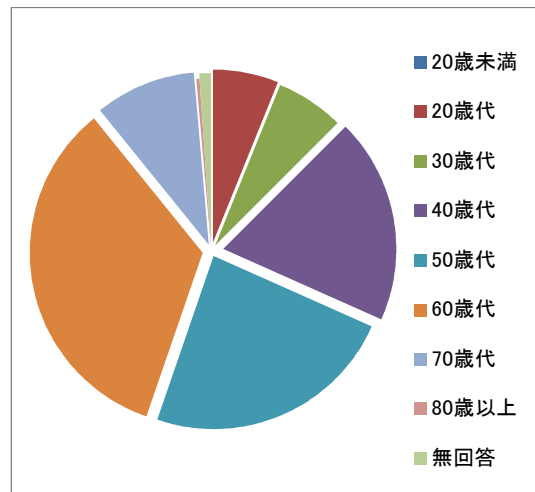
① あなたの性別は

1	男	29
2	女	363
3	無回答	5
	合計	397



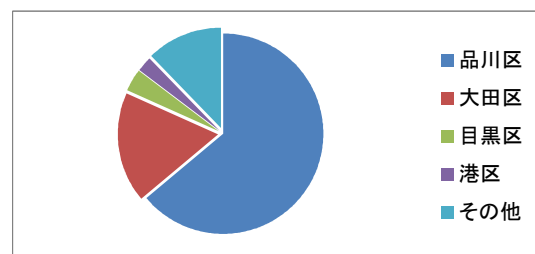
② あなたの年齢は(平成24年2月1日現在の満年齢でお答えください)

1	20歳未満	0
2	20歳代	24
3	30歳代	26
4	40歳代	76
5	50歳代	93
6	60歳代	135
7	70歳代	38
8	80歳以上	1
9	無回答	4
	合計	397



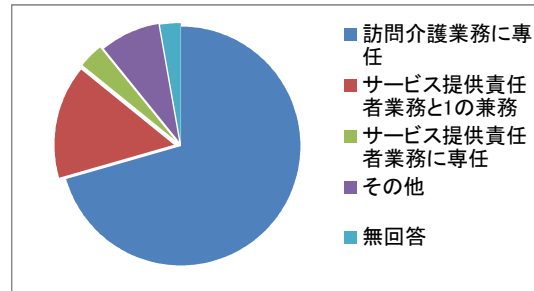
③ あなたのお住まいは

1	品川区	241
2	大田区	68
3	目黒区	13
4	港区	10
5	その他	46
	合計	397



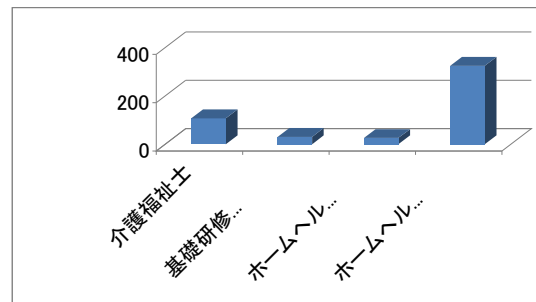
④ あなたの現在の介護業務は

1	訪問介護業務に専任	280
2	サービス提供責任者業務と1の兼務	61
3	サービス提供責任者業務に専任	13
4	その他	32
5	無回答	11
	合計	397



⑤ あなたの保有資格についてお伺いします。

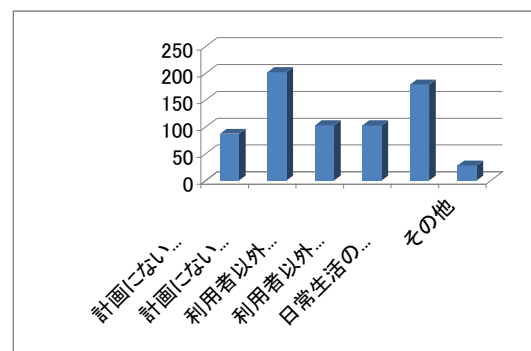
1	介護福祉士	108
2	基礎研修課程修了者	31
3	ホームヘルパー1級	26
4	ホームヘルパー2級	325
	重複回答あり 計	490



問 2 あなたが日常介護をしているご利用者様についてお困りのことについてお伺いします。

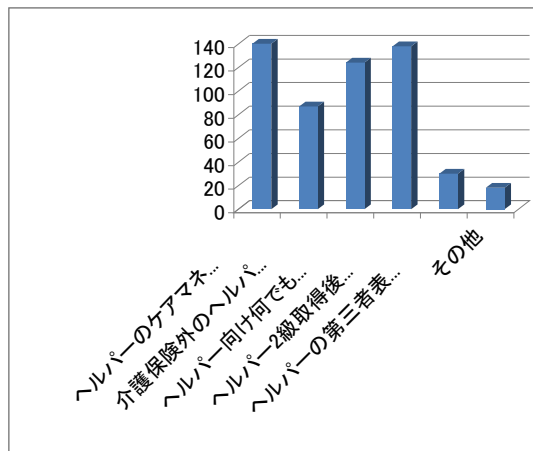
① あなたは、事務所から指示された業務以外のサービス要求をご利用者様から受けたことがありますか？それはどのようなものでしたか

1	計画にない身体介護	87
2	計画にない生活介護	202
3	利用者以外のための調理	103
4	利用者以外のための掃除・洗濯	103
5	日常生活の支援以外のこと(例えば、草むしり、草花の水遣り、大掃除、衣替え、換気扇の掃除等)	179
6	その他	28
	重複回答あり	702



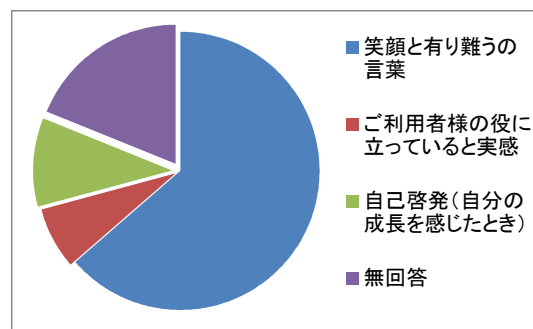
- ② ①について、事務所から指示された業務以外のサービス(介護保険制度以外)があれば早くサービス提供できる場面も想定されます。どのような制度や仕組みがあるとご利用者様にご理解いただくことが出来るか又はヘルパーの働き甲斐があると感じるか

1	ヘルパーのケアマネージャーへのご利用者生活改善提案制度	140
2	介護保険外のヘルパーここに与えられるサービス提供ブランドポイント制(ヘルパーが事務所から指示された業務以外のサービス)	87
3	ヘルパー向け何でも相談窓口「介護救急119(FAX、メール、電話)」	124
4	ヘルパー2級取得後の介護技術・知識の向上実務研修制度	138
5	ヘルパーの第三者表彰制度(ご利用者推薦制)	30
6	その他	18
	重複回答あり計	537



問3 ホームヘルパーをやっていて良かったと思うときはどんな時ですか？ご自由にお答えください。

1	笑顔と有り難うの言葉	253
2	ご利用者様の役に立っていると実感	28
3	自己啓発(自分の成長を感じたとき)	41
4	無回答	75
	合計	397



コメントを集約する段階で、内容により上記1～3に分類できました。以下それぞれの代表的なコメントを記載してあります。

1 ご利用者様とご家族の笑顔や感謝のお言葉を頂いたときにホームヘルパーをやっていて良かったと

- ・ ご利用者様からの「笑顔」と「ありがとう」のお言葉を頂いたとき
- ・ サービス後に、ご利用者様のご満足頂いた笑顔や、「ありがとう」のお言葉を頂いたとき
- ・ ご利用者様のご家族から、感謝やねぎらいのお言葉を頂いたとき
- ・ ご利用者様との会話で、笑顔が見られたり、悩みごとの聞き役が出来たとき
- ・ 訪問介護を拒絶していたご利用者様が、心を開いてくれたとき
- ・ ご利用者様、ご家族様にご信頼を頂いたとき
- ・ 退出時に「ありがとう、またきてね、待っているから」と言われると、「自分でも少しは役に立っていると思うとれしくなります。
- ・ ご利用者様やご家族の「ありがとう」の一言で、涙が出るほど。心が温かくなる瞬間、介護職に出会えてよかったと思います。
- ・ 100%頼られると困るのですが、素直に「うれしかった」「ありがとう」「次回また来てね」などと言われると、うれしくなってしまいます。
- ・ 雨の訪問等大変な時もありますが、ご利用者様の「待っていたよ」の一言や、一緒に笑ったりすると、つらさも吹き飛びます。逆に元気を頂いて帰ります
- ・ 調理した料理を「おいしい」と言っていただいたとき
- ・ ご利用者様の笑顔が、自分自身の生きがいに繋がっている
- ・ ご自宅にて、ご家族に囲まれ、ご逝去なされたご利用者様を、最後まで介護出来、ご家族様から感謝のお言葉を頂いたとき
- ・ ご利用者様の安らかな看取りが出来たとき

2 ご利用者や家族のお役に立てていると実感できたとき、ホームヘルパーをやっていて良かったと思います

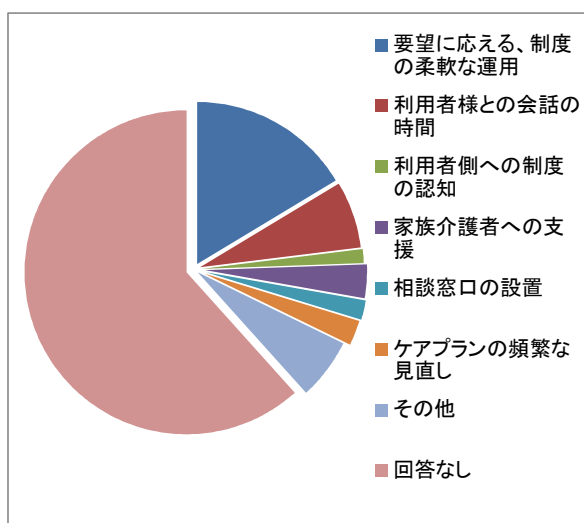
- ・ ご家族でお食事をしたり、家族が集まったりとご利用者様だけでなくご家族様が現在の生活を楽しまれていると実感できたとき
- ・ ご利用者様と気持ちが通じ合ったと思う時があり、その後はお互い思いやれる環境が作れる
- ・ ご利用者様が少しずつでも、お元気になっていくことが、自分自身の喜びに繋がります
- ・ 自分が、ご利用者様のために役に立っていると感じたときに喜びを感じます
- ・ 食欲のないご利用者様のために自分なりに考え調理したとき、喜んで食べていただいて、おいしかったと言われたとき
- ・ オムツ対応だったご利用者様が、トイレ利用になるまで改善でき、笑顔が見られ、自立支援に役立った
- ・ 在宅でなくなる希望のご利用者様が安らかにご逝去なされたとき
- ・ ご利用者様の「生きる」という権利を守っているというプライドを持てたとき
- ・ ご家族がヘルパーが入ることで、安心感から明るい表情になられたとき
- ・ ご利用者様へのサービス提供で、必要な技術を見定めて、介護方法を変えてみたときに、ご利用者様の安楽に役立ったとき
- ・ ご利用者様の会話の中から、ご高齢者の方の気持ちが伝わってきて勉強になります。
- ・ ご家族の方々の手助けになり、息抜きのお手伝いが出来ていること
- ・ ご利用者様がヘルパーの訪問で、本来の元気な姿に戻られ、自立できたとき
- ・ ご利用者様から信頼され、頼りにされている、必要とされていると感じたとき
- ・ ご利用者様の体調の変化に気づき、適切な対応が出来、お元気になられたとき
- ・ ご利用者様、ご家族様の役に立っているという充実感

3 介護の仕事を通して、自分自身の人間的成長を感じられて良かったと思います。

- ・ 介護の事以外に、お客様の体験談等をお聞きして、自らの役に立つと思う
- ・ ヘルパーを通じて、多くのご利用者様と心を通わせ、又、多くの知識も得られ、わたくし自身素晴らしい日々を送らせていただいています。
- ・ ご利用者様から、自分が体験できなかったことをお聞きして、自分自身の見聞が広がったこと
- ・ 様々なサービスを体験するうちに、自分自身の成長につながる勉強が出来たと感じたとき
- ・ 自分自身もこれから迎える老後に対し、良いこと、改善出来ることや、家族の大変さも痛感できること
- ・ ご信頼いただいているご利用者様の、認知症が進んではいますが、その中で頑張っている姿に接し、自分自身も頑張らないと励まされます
- ・ 人生の先輩であるご利用者様に、日々学ぶことが多く毎日が勉強です。
- ・ 人の「生き方」について学ばせていただいている
- ・ 人生の大先輩のお話が、自分自身の役に立っています
- ・ 言葉の重みを知ることが出来た、ターミナルケアを少しは理解できたとき

問4 ホームヘルパーをやっていて、「こういうサービスが出来れば」よりご利用者様やご家族の日常生活が豊かになるなどの提案があれば、ご自由にお答えください。

1	要望に応える、制度の柔軟な運用	65
2	利用者様との会話の時間	27
3	利用者側への制度の認知	5
4	家族介護者への支援	13
5	相談窓口の設置	8
6	ケアプランの頻繁な見直し	10
7	その他	24
	回答なし	245
	合計	397



コメントを集約する段階で、内容により上記1～6に分類できました。以下それぞれの代表的なコメントを記載してあります。

1 ご利用者様のご要望に際し、ケアプラン外にも対応できる柔軟な制度運用が出来ればよいと思う

- ・ 通院、通学、通所以外の同行援助の外出(散歩、外食、旅行等)が出来ればいいのではないかと
- ・ サービス時間にご利用者様との会話、散歩の時間を追加出来ればより良いサービスにつながると思う
- ・ サービス時間に幅が取れば、ご利用者様のその日に状態に応じた対応が出来、心のこもった介護が出来ると思う
- ・ 身体介護と生活援助の線引きが細かすぎる、もっと柔軟に対応できないのだろうか
- ・ フリープランの時間を設ければ、ご利用者様のご希望に沿った援助が出来ると良いと思う
- ・ だれでも利用できるオープンな地域コミュニティがあれば、サービスのうちで、お連れすることで独居の方々の話し相手が出来るとはいいのでしょうか
- ・ その場での追加サービス(時間制)が取れば、ご利用者様に満足いくサービスが可能だと思います。
- ・ 独居高齢者世帯の生活援助の幅を広げてほしい、日常的な掃除や衣替え等必要な作業があるのに今はできない
- ・ 要支援の方への外出サービスを認めてほしい、外出することが自立につながる
- ・ 規則通りになると、足元のごみすら拾えない、そこまで厳しくする必要があるのでしょか?そのような指導を行う会社にも問題があるのではないかと
- ・ サービス時間が決まっている身体介護で、もう少し様子を見ていたいときに延長できる柔軟な対応を望みます。
- ・ ご利用者様の介護、介助される権利を認め、身体、生活の区別なく行えるサービスと、ご利用者様の求めるサービスを提供したい
- ・ サービス時間が残れば、ケアプランにないサービスもやってあげたい
- ・ 介護保険と、自費プランを自由に組み合わせたサービスが出来ればご利用者様の満足度が上がると思う
- ・ ほんの少しでも良いので、ご利用者様の希望に沿った自由なサービスが出来ればと思う
- ・ 決められたサービスばかりではなく、その時にご利用者様のご要望に応えられる柔軟な制度になればよいと思う
- ・ 介護保険のサービスの範囲を広げてほしい(ガラス拭き等)時間内なら出来ることはしてあげたいと思う
- ・ 植物の水やり、ペットの世話等、ご利用者様が出来なくなったサービスをすることで、心のケアが出来ると思う
- ・ 1回の訪問時間制でなく、1か月のトータル時間制にして訪問回数を増やす等の対応が出来ればよいのではないかと
- ・ 介護予防の方へのサービスを検討してほしい、代行、同行等
- ・ 介護保険の計画通りでは、現場では非人情的な対応しかできないことがあります。ご利用者様が本当に望むサービスが出来てこそ、ご利用者様も、わたくしたちも満足できるのではないでしょか
- ・ 家族にやってほしい介護をすべてのご利用者様が受けられるような制度とヘルパー育成を望みます。
- ・ 介護保険にないサービスも、ご利用者様、ご家族様の希望で追加サービスの出来る体制にしてください。
- ・ 介護保険と有料サービスを併用出来ればご利用者様の要望に応えられると思います。

2 ご利用者様との会話等の時間が取ればより有意義なサービスを提供できると思います。

- ・ 独居の方は一人で食事をされます。食事中は一緒にいられて、会話が出来ればより楽しい時間が過ごせると思います。生活が豊かになる前に、心が豊かになってほしい
- ・ ご利用者様との会話の時間がないのはかわいそうな感じがします。独居の方は私たちとおしゃべりすることを楽しみにしています。
- ・ 何日も誰とも話をしてなくてさみしいということを知ると、切なくなります。
- ・ 話相手がいません。私たちがなれませんか
- ・ 時間の余裕がなくて、ご利用者様のお話を傾けたくても、話半分に対応することがもどかしいです。
- ・ 独居の方は、話を聞いてもらいたいと言う要望が非常に強いです
- ・ 家族以外の人に話を聞いてもらいたいというご利用者様が以外に多いです。サービスの中にゆとりの時間があればご利用者様の満足度を上げることが可能ではないでしょうか

3 ご利用者側への介護保険制度のご理解を深めてほしい

- ・ 年代が違えば、価値観も違います。制度をご理解いただきながらその中でどのようなサービスが可能か検討が必要と思う
- ・ 介護認定と、介護度が必ずしも合っていないと思います。ご利用者様にも制度をご理解いただき必要なサービスを提供したい
- ・ ご利用者様にも介護保険制度をご理解いただければ、サービスの質は向上すると思います。
- ・ 介護保険制度は理解しにくく、ご本人のニーズに合わせたチケット制度のように変えてほしい
- ・ 介護保険という法に守られている限り、制限があるということをご利用者様にもご理解いただき、だれが見ても分かりやすいようにしていくことで、サービスを身近に感じていただくことが必要ではないでしょうか

4 家族介護者への支援が必要と思います。

- ・ 生活介助で、ご利用者様のご家族分までの調理や、洗濯を認めてほしい
- ・ 介護をしているご家族の負担軽減のために、家族分お調理や、洗濯等をやって差し上げたい。ポイント制を導入してサービスを提供出来る様に出来ればと思います。
- ・ 介護をしている同居家族へ負担軽減のための、生活介助の拡大が出来ればと思います。自由に使用できるポイント制の導入等

- ・ 老々介護の現場でも、現在の介護保険制度では、生活援助が受けられません。臨機応変に対応できる制度の改革を望みます。
- ・ 高齢者が長生きして良かったと感じていただけるサービスと、介護家族が心の負担を感じずに生活できる日々を提供できたらと思います。
- ・ ご家族の介護負担が軽減することに繋がる新しい制度
- ・ 同居家族でも、お仕事をもっている方々のための、生活援助の枠を広げる必要があると思います。

5 相談窓口や緊急連絡が出来れば、ご利用者様、ヘルパーにとっても良いのではないかと

- ・ 24時間コール機をセットした対応が出来ればサービスの向上につながるのではないかと。もちろん多少の制限は必要とは思いますが。
- ・ 急なサービスに対応できる制度
- ・ ご利用者様が困ったときに、いつでも対応できる制度があればよい
- ・ 緊急対応のヘルパー派遣や相談窓口があれば、ご利用者様も安心できるのではないかと
- ・ ご利用者様やご家族向けの「なんでも相談窓口」があればよいと思います。
- ・ ご利用者様の中には、ケアマネや相談員と合わず悩まれている方もいます。ヘルパーはそのようなことに応える立場になく悩みます。第三者的な相談窓口があっても良いと思います。
- ・ なんでもヘルパー頼りになりがちで、双方の負担になります。生活全般の簡単なことを相談できる、電話相談の窓口があればよいのではないかと

6 現状に合わせた制度やケアプラン等の見直しを頻繁に行う必要があると思う。

- ・ 訪問看護と一緒に訪問介護の回数を増やせれば連絡が密になると思います。
- ・ アンケート等を定期的にとりいただき、現場の声を生かしてほしい
- ・ 今の予約制ではなく、いつでも利用できるショートステイ等があれば臨機応変に対応できると思う
- ・ 出来ないサービスがあれば、ご利用者様、ケアマネ、提供事業者等の話し合いが頻繁に行えればよいと思います。
- ・ ヘルパーとケアマネとの相談の機会があれば、ケアプランの見直しにつながるのではないかと。
- ・ ご利用者様の变化に合わせたケアプランを頻繁に見直す必要があります。見直しを行わないと必要なくなった介護や、必要になった介護が出来ません。
- ・ デイサービスの利用等、ご利用者様の状態に合わせて、臨機応変に対応するためにはケアマネとの連絡を密にする必要があります。
- ・ 介護によって使える点数が違うので、使わなくても良いサービスを無理にしたり、サービスが必要な方に対し、充分行き届かないことがあります。ADLが向上すれば必要のないサービスもあります。経営的にはサービスを減らすことは問題かもしれませんが、ご利用者のためにはならないと思います。

7 その他のご意見

- ・ 行政や民間ではなく、中立のサービス事業者の紹介が出来る制度全般の見直しが出来ればよいと思います。
- ・ ヘルパー全員が同じレベルで同じサービスが提供されているような研修、指導が必要だと思います。
- ・ ご利用者様の満足度を上げるサービスを提供するには、ヘルパーの精神的余裕が必要、ヘルパーの待遇面を置き去りにしてのサービスの向上は意味がないと思います。
- ・ 問2、②の質問はヘルパーの仕事量を増やし、ヘルパーを追い詰めることになる。現状をもっと理解してほしい
- ・ 夏場の独居利用者の訪問回数を増やせないか、水分補給による熱中症、作り置きのお食事の腐敗等を防ぐため
- ・ キャンセル料がないことや、有給がないことで、ヘルパー自身の生活に支障が出る。子育て中の方にはヘルパーの仕事はきつい
- ・ 今の現状では、サービス時間がどんどん削られていっています。「豊かな」とは逆の方向に進んでいます。
- ・ どこかへ行きたいという要望に応えられる制度(旅行、鑑賞等)
- ・ 自由な外出が行えるような制度、レクリエーション、区の行事、コンサート
- ・ 時間が足りない
- ・ 病院への通院、院内での介助を介護保険で出来ないのかという要望が強い
- ・ 独居で身体介護の点数が少なくフリープランで通院の場合、もっと安い制度があれば助かると思います。
- ・ 病院内の付き添いが出来ればよいと思います。
- ・ 時間の区切り超えを認めてほしい
- ・ 老々介護の場合、介護者の自由が制限されます。自由にお出かけ出来る様にヘルパーの見守りを制度に入れてほしい
- ・ 欲しいといつも言われているものを、サービス時間外に見つけたとき「これ、ここで買ってあげたらな」と思うことが多くあります。
- ・ 特別外出介助(同窓会、美容院、趣味等)があるといいかもしれません。
- ・ 独居以外の家庭の入浴介助後の風呂掃除を認めてほしい
- ・ 独居老人の、老人会等への出席介助が出来ればと思います。
- ・ 生活習慣病のご利用者向け、予防のための料理提供
- ・ ご利用者様の残存機能を生かすために、一緒に行う掃除、調理等が出来ればと思います。
- ・ 認知症の方の見守り的な介助、その方のペースに合わせて

- ・ 独居の方々から、話を聞いてもらいたい、調理が出来ない等の話よく聞きます。グループホーム的な施設が出来れば少ないヘルパーで介護出来ると思います。
- ・ 利用者の趣味のお手伝い
- ・ 老人ホーム等の見学介助
- ・ 独居の方々にはふさがちになります。もっと外に出て、外部と交わる機会が必要と思います。特別外出を認めてほしい
- ・ 現在の介護保険では出来ないことが多く、ご利用者様に対しこうしてみたいと思ってもできないので、自分自身そのような気持ちを飲みこんで規則通りの介護をしている。

ホームヘルパーの仕事に関するアンケートについて

《調査へのご協力のお願い》

区内訪問介護事業所 管理者 様

平素よりお世話になっております。さて、NPO 法人品川ケア協議会では、本年度品川区からの委託事業として、在宅介護者を支えるための効果的な支援に関する調査・検討業務を受託しております。

今般、当事業の一環として、区内の訪問介護サービス提供事業所に所属するホームヘルパーの業務実態、およびホームヘルパーの視点から見た利用者や家族への効果的な支援などを把握し今後様々な視点から在宅介護を検討する際の基礎資料とするために本アンケートを実施させていただくこととなりました。

つきましては、業務ご多忙の折とは存じますが、本調査の趣旨をご理解いただくとともに、ご協力をいただきたくよろしくお願いいたします。

平成 24 年 2 月

特定非営利活動法人品川ケア協議会 理事長 渡邊 義弘

- ・ 品川区内に所在する訪問介護事業所のホームヘルパー1000名を無作為に選び、所属事業者を経由して調査票をお送りしています。なお、貴社におけるヘルパー数の総数（常勤・非常勤・登録）の内10名を無作為に抽出ください。
- ・ 調査は無記名です。回答者が特定されることはありません。
- ・ 質問は4問です。調査票にお答えいただき、各事業所で取り纏めいただき、下記事務局宛ご返送ください。
- ・ 回答方法は、該当する番号を記入欄にご記載ください。
- ・ 記入欄に複数記入する場合で指定数の指示がない場合は、各番号に「、」で区切りを入れてください。
- ・ 記入箇所の指示がある場合があります。「()」内に必要事項をご記入ください。
- ・ アンケート締め切りは3月14日（水）です。

【お問い合わせ先】

特定非営利活動法人品川ケア協議会
ホームヘルパーに関するアンケート事務局
TEL : 03-3471-4830
FAX : 03-3471-2535

【アンケート調査票】

問 1 最初にホームヘルパーをしているあなた（以下「あなた」という。）
ご自身のことについて伺います。それぞれ該当する番号を記入してください。

① あなたの性別は 1 男 2 女 （記入欄）

② あなたの年齢は（平成 24 年 2 月 1 日現在の満年齢でお答えください）

- 1 20 歳未満
- 2 20 歳代
- 3 30 歳代
- 4 40 歳代
- 5 50 歳代
- 6 60 歳代
- 7 70 歳代
- 8 80 歳以上

（記入欄）

③ あなたのお住まいは（下記カッコ内にご記入してください）品川区（

品川区以外（

記入例：品川区（大井）又は大田区・目黒区・港区（〇〇）など

④ あなたの現在の介護業務は

- 1 訪問介護業務に専任
- 2 サービス提供責任者業務と上記 1 と兼務
- 3 サービス提供責任者業務に専任
- 4 その他

（記入欄）

⑤ あなたの保有資格についてお伺いたします？

- 1 介護福祉士
- 2 基礎研修課程修了者
- 3 ホームヘルパー 1 級
- 4 ホームヘルパー 2 級
- 5 その他

※保有資格全て記載

(記入欄)

問 2 あなたが日常介護をしているご利用者様についてお困りのことについてお伺いたします？

① あなたは、事務所から指示された業務以外のサービス要求をご利用者様から受けたことがありますか？それはどのようなものでしたか？次の中から当てはまるものを選んでください。

- 1 計画にない身体介護
- 2 計画にない生活援助
- 3 利用者以外のための調理
- 4 利用者以外のための掃除・洗濯
- 5 日常生活の支援以外のこと（例えば、草むしり、草花の水遣り、大掃除、衣替え、換気扇の掃除等）
- 6 その他（）

※複数回答

(記入欄)

② ①について、事務所から指示された業務以外のサービス（介護保険制度以外）があれば快くサービス提供できる場面も想定されます。ど

のような制度や仕組みがあるをご利用者様にご理解いただくことが出来るか又はヘルパーの働き甲斐があると感じるか次の中からお選びください。

- 1 ヘルパーのケアマネージャーへのご利用者生活改善提案制度
- 2 介護保険外のヘルパー個々に与えられるサービス提供ブランドポイント制（ヘルパーが事務所から指示された業務以外のサービス）

- 3 ヘルパー向け何でも相談窓口「介護救急 119 (FAX, メール、電話)」
- 4 ヘルパー2級取得後の介護技術・知識の向上実務研修制度
- 5 ヘルパーの第三者表彰制度 (ご利用者推薦制)
- 6 その他 ()

※ (複数回答)

(記入欄)

問 3 ホームヘルパーをやっていて良かったと思う時はどんな時ですか？

問 4 最後にホームヘルパーをやっていて、「こういうサービスが出来れば」よりご利用者様やご家族の日常生活が豊かになるなどの提案があれば、ご自由にお答えください。

* 調査にご協力いただきありがとうございました。