

## <アンケートの集計結果について（居宅介護事業所）>

対象事業所：27事業所

回答事業所：22事業所

### ◆利用者からの居宅介護等の利用希望を断ったことがありますか

「いいえ」→17

「はい」→5

(理由)

- ・時間調整が難しかった(2)
- ・無理な支援をお願いされた
- ・利用者側のサービスの要求が不適切であった
- ・宇部市内の依頼ではあったが、ステーションからの距離や移動時間を考慮した際、当時の体制上受け入れが困難と判断した
- ・事業所のサービス提供時間以外の訪問を希望された
- ・毎日朝、昼、夕の援助を同じ人で希望された
- ・男性ヘルパーの希望で、そのときはいなかった
- ・体重の重い人で、福祉用具の利用や2人体制にすることを拒まれた

### ◆利用者訪問時に、居宅介護等の支援を拒否されたことがありますか

「いいえ」→14

「はい」→8

(理由)

- ・好きなヘルパーではなかった(ヘルパーが気に入らない)(4)
- ・精神障害の方で入浴介助に訪問するも「お風呂に入る気分にならない」と言われ拒否された
- ・本人が寝ていた
- ・本人が気づかなかった
- ・お金がないと拒否された
- ・ご家族間でもめていた
- ・外出しようとしていた
- ・機嫌が悪かった
- ・やってはいけないことを他の事業所はやっていて、それを拒否したら支援を断られた
- ・鍵を開けてもらえなかった(本人の独特の性格のため)

◆対応が困難な事例がありましたか

「いいえ」→12

「はい」→10

(事例)

- ・医療行為の要求(2)
- ・本人の要求が高く、いつもとても神経を使った(2)
- ・ヘルパーに対して暴言を吐くので、関わる者が疲弊する(2)
- ・支援内容や時間等で、食い違いが起きることがよくある
- ・新しいヘルパーを受け入れず、返事もせず無視する
- ・ドアを開けないため支援できない
- ・金銭問題の相談
- ・セクハラ行為(言葉も含め)
- ・精神疾患の方で、利用者さんの思い込みが強くヘルパーを選び固定して欲しいとのことで人数が限られてしまった
- ・担当ヘルパーの人数を制限され、体制上厳しいことを説明してもなかなか受け入れてもらうことができなかった
- ・臨時の呼び出しが多い
- ・受給時間(体の状態)に対して、こだわりが多く援助時間が多くかかり、対応が難しい
- ・障害サービスから介護保険へ移行した際の援助内容について、援助時間や内容など理解が得にくい。制度が違うことにより、何らかの制約が出てきて利用者としては困惑し苦情につながることが多い。
- ・説明して一旦は納得しても、しばらくたつと再び同じ要望を出され、できないことでの対応に苦慮している

◆緊急時に利用できるヘルパー事業が、利用者にとって有益だと思いますか

「はい」→21

「いいえ」→0 (「分からない」→1)

◆現段階で、この事業が貴事業所で実施可能ですか

「はい」→7 (現在利用されている利用者様については対応可能(1))

「いいえ」→15

(理由)

- ・ヘルパーの確保(体制)が難しい(10)
- ・24時間体制ではない(2)
- ・単価設定等不明なため(2)
- ・他の支援に入っていた場合、緊急だと待っていただくという訳にもいかない

- ・日常から接していない利用者とは意思疎通が困難でトラブルが起こる可能性が高い。身体介護は日常どのようにやっているかを知らないで、急に入ってできるものでもないし、家事に関しても、その個人の家の日常を知らなければ、やり方ひとつでトラブルを引き起こすことがある
- ・居宅介護を廃止するため
- ・そのときの状況による。日時指定があると不可の場合がある。

**◆仮に、貴事業所でこの事業を引き受ける場合、どのような条件であればこの事業を引き受けることが可能ですか**

※前質問で「はい」と回答した事業所

- ・障害種別、利用時間等
- ・他の支援事業に比べ、金額が低いが、内容的には大変なことが多い。急な夜間の時間帯は対応が難しい。
- ・現在の障害サービス利用単位数に相当するもの、また、緊急加算、夜間加算、長時間対応に対しての評価が十分にされるもの（重度訪問介護のような利用形態では厳しいと考える）
- ・特に条件はありません
- ・支援が必要な方の情報、日頃の様子が把握できること（常時必要）。緊急対応のため人材を確保しておかなければならず、シフトの調整も必要。ニーズが多ければ常時確保できるが、そうでなければ空き時間（ヘルパー）での対応になってしまうと思う。緊急対応のため、ヘルパーの報酬も緊急手当を出すので報酬も緊急対応として考慮して欲しい。
- ・報酬面を考えていただけること、障害種別などの考慮を考えて欲しい
- ・利用の単価

※前質問で「いいえ」と回答した事業所

- ・利用時間
- ・第一にヘルパーの確保（金銭面、時間面）
- ・最低でも月に1回は利用していただき、緊急時にあわてず対応できるようにしておく必要がある
- ・利用時間が長時間や夜間でない場合
- ・事業所の体制を検討する必要がある
- ・利用者の利用人数確保、安定した収入
- ・現在、生活サポートの受託、当事業所独自の自費の家事、介護サービスを行っている。事業所の営業時間内であること、また、財政的にも余力のヘルパーをかかえておくことは難しいと思われるので、短期間の契約にして障害福祉サービスへの移行をスムーズにして欲しい。体の状態などのくわしいことが知らされずサービスが始まることが多いので、市・相談員等が間に入ってくれることはありがたい。

#### ◆その他

- ・障害者の場合、介護者との意思疎通が図れないと支援が困難な場合が多い。日常的に信頼関係を築く必要があると思う。
  - ・伝染性疾患を有している者とあるが、本人が大丈夫でも家族がインフルエンザ・ノロウイルスなどの場合、発症する可能性は極めて高いが、こんな場合の家族介護が難しいはどうか
  - ・とてもよい事業だと思います。
- 特に利用者様のことを考えた支援ですが、緊急時とはいえ、「今から・・・」「〇〇時から・・・」と指定されると困難になると思われます。