

京都市支え合い型ヘルプサービス

事例集



平成31年3月京都市

はじめに

京都市支え合い型ヘルプサービス事例集を作成しました。全部で8事例が掲載されております。本事例集を手にとられた方が、支え合い型ヘルプサービスの具体的なイメージを持つことにつながればと思います。

ぜひ一度、ご一読ください。

目次

- 事例① 視力に不安がある中で独居になった利用者の、見づらい部分の掃除支援を行っている事例 P.1
- 事例② 独居の利用者が、かがむ動作が難しくなってきたため、トイレや浴室の掃除支援を行う。担い手が入ることにより、生活のメリハリにつながった事例 P.3
- 事例③ 事故で要介護になり、リハビリで要支援になったが、痛みが残るため、週1回浴室掃除等を支援している事例 P.5
- 事例④ うつ病と介護疲れで住環境が悪化したため、週1回居室の掃除で支援し、意欲向上にもつながった事例 P.7
- 事例⑤ 難病と向き合うAさんの自立を助けるため、週1回買物、掃除を支援している事例 P.9
- 事例⑥ 転倒後、足腰が弱ったため、かがみ込み動作が必要な家事を支援している事例 P.11
- 事例⑦ 総合事業開始に伴い、介護予防訪問介護から“支え合い型ヘルプサービス”へ移行。自己負担軽減にもつながった事例 P.13
- 事例⑧ 骨折後、生活に不安を抱え、地域包括支援センターに相談したところ、数日後に迅速にサービス開始となった事例 P.15

支え合い型ヘルプサービス活用事例①

Aさん 視力に不安がある中で独居になった利用者の、見つらい部分の掃除支援を行っている事例

- ・一人暮らしの70歳代後半の男性 / 要支援2
- ・目が見えにくく、埃も見えにくいので自分で掃除をしてもできているかわからない
- ・週1回60分の訪問で、トイレ、台所及び居室の掃除を行う

男性で要支援2、独居の御利用者で、12月から新規で利用を開始された方です。同居家族がおられました。その方が病気で入院され、急遽一人暮らしとなりました。

基本的にその同居家族が家事をされていたので、御本人はあまり家事をしたことがないという状況でした。主に掃除、トイレ、台所と掃除機がけの希望でした。



利用者のAさんの声

今まで自分でほとんど家事をしたことがなく、自分で掃除機もかけますが、目が見えにくいので、細かい埃などが取れているかわかりません。そのため、掃除をしていただくことはありがたいです。また家にいると話をすることもないので、人が来ていただけることは、気分転換にもなっています。

担い手のBさんの声

私は自転車での移動ができないため、歩いて行ける距離しか通えません。また、活動も御自宅での掃除か、歩いて行ける距離の買物しかできないので、なかなか活動できないだろうと思っていました。そんな中、今回活動につながる事ができたので、とても喜んでます。御利用者にはよくお話もしていただき、楽しく活動させてもらっています。



地域包括支援センター担当者の声

同居家族がおられましたが、事情により急遽独居になられ、掃除の支援が必要と感じたので、支え合い型ヘルプサービスの利用を提案しました。御利用者自身でも掃除はされますが、目が見えにくいなどの不安もお持ちの方だったので、細かな部分の清掃をしていただければと思っていました。今の担い手さんは御利用者とのコミュニケーションをよくとってくださるので、掃除以外の心の安心という部分でも御利用者も満足していただいていると感じています。

支え合い型ヘルプサービス提供事業所のマッチング担当者の声

今回関わってくださった担い手さんは、活動範囲や活動内容が限定されている方だったので、なかなかうまくマッチングができていなかったのですが、今回は御利用者の希望と、担い手さんの条件が合ったので活動につなげられたのではと思っています。御利用者、担い手さんも関係性を深め、二人とも活動日を楽しみにしていただいています。

支え合い型ヘルプサービス活用事例②

Aさん 独居の利用者が、かがむ動作が難しくなってきたため、トイレや浴室の掃除支援を行う。担い手が入ることにより、生活のメリハリにつながった事例

- ・一人暮らしの80歳代の女性 / 事業対象者
- ・基本的には何でも自分で行うが、身体をかがめたりすることがつらい
- ・週1回60分の訪問で、浴室、トイレ、居室の掃除を行う

長い間一人暮らしをされている、事業対象者の女性のAさんです。何でも御自身で行われますが、身体をかがめることがつらいので、浴室やトイレ、掃除機かけなどを手伝ってほしいと希望をされていました。総合事業が始まった当初から利用していただいている方で、担い手さんも同じく開始当初から関わりを持ってくださっています。



利用者のAさんの声

かがんで行なわなければならないお風呂やトイレの掃除などをしていただき助かっています。また色々と気にかけてくださり、近くにスーパーがないので、買物の支援も提案していただいているのですが、買物は自分で見て選びたいので、今は掃除の支援だけをお願いします。身体の動きが悪くなり、買物にも行くのが大変になってきたら、また相談しようと思っています。

担い手のBさんの声

Aさんとはもう長いお付き合いになります。初めて訪問した時はとても緊張しましたが、今は楽しくお話ししながら、掃除のお手伝いをしています。週1回の訪問活動は、私の生きがいの一つになっています。買物の支援に関しても重たいものを運ぶなど、気になるところもありますが、Aさんの生きがいにもつながっていると思うので、大変になってきたら相談していただくようにとお伝えしています。



地域包括支援センター担当者の声

サービス利用開始当初は初めて顔を合わされ、お互いに緊張されていたようですが、今は御利用者も担い手さんが来る日を楽しみにされている様子がよく分かります。今後も続けてサービスを使っていただくことで、より元気に過ごしていただけるのではないかと思っています。

支え合い型ヘルプサービス提供事業所のマッチング担当者の声

いつも担い手さんが来る時は事前に着替えて化粧をして待っておられます。一度Aさんに、「いつも迎える準備をしているのは大変ではないか」と尋ねたところ、「そうするのが生活のリズムにもなり、楽しみにもつながっている」と返答されました。ただ単に家事援助の支援をするというだけではなく、心へのアプローチにもつながっているのだと実感しています。担い手さんもそのことを理解しておられ、活動日に他に予定が入って、都合が悪くなっても必ず別の日に振り替えて、週に1回は活動に入るようにされています。

また担い手さんも、週に1回の活動が生活の一部になっており、逆に活動がなくなってしまうと1週間のリズムがくずれてしまうと話されてました。お互いにとって、活動が生活の一部になっている良い事例だと感じています。

支え合い型ヘルプサービス活用事例③

Aさん 事故で要介護になり、リハビリで要支援になったが、痛みが残るため、週1回浴室掃除等を支援している事例

- ・一人暮らし 80歳代の女性 / 要支援2
- ・膝の痛みと両腕肩腱断裂の為、上の物を取ったり掃除機をかけられない
- ・週1回60分の訪問で、居室・寝室の掃除支援を行う

平成30年春頃に自宅付近で交通事故に遭ってから、両肩の腱が断裂し両腕ともほとんど動かなくなり、要介護状態になりましたが、その後リハビリにより右腕は回復が見られ、要支援になりました。

また肩の痛みがあるため、平成30年冬頃、肩手術も予定されています。膝及び肩の痛みがあり、掃除機をかけるなどの家事動作が困難です。主治医からの勧めで掃除をリハビリと考えて自分のペースで行ってきましたが、脳梗塞も発症してからは、体力低下とともに掃除にしんどさを感じるようになりました。



利用者のAさんの声

体調のこともあり、支え合い型ヘルプサービスの担い手さんに来てもらっています。

自分でできる掃除は進んでするようにしていますが、掃除機かけ等できないことは担い手さんをお願いしてやっています。

担い手さんも話しやすい方が来ていただいているので、掃除が早く済んだ時などはいろいろと様子を聞いていただき、非常に満足しています。

担い手のBさんの声

介護に関する仕事はいままで全くしたことがなかったのですが、人の役に立つことをしたいと思った時に「支え合い型ヘルプサービスの従事者研修」があり、研修を受けると介護の支援の仕事ができることを知りました。



研修では高齢者について知らなかったことをたくさん教えてもらい、初回は、事業所の方も同行していただき、安心して仕事ことができました。

今支援に入っている方も、初回から私を受け入れていただき支援中はいろいろと相談しながら行っています。

時間が余ればお身体の具合などお聞きしたり、最近あった出来事などをお話して御利用者に喜んでいただいております。帰る前に御利用者から感謝の言葉をいただくと、この仕事をやっていて良かったと思います。

地域包括支援センター担当者の声

交通事故当初は要介護の認定をお持ちで、もともと訪問介護を御利用になられていました。リハビリが進み、病状が安定してからは訪問介護の利用を中止し、御自身でリハビリを兼ねて掃除に取り組んでこられました。膝や肩の痛みが悪化してきて、それも難しくなってきました。

新たに訪問介護事業所を選定する必要が出てきた際に、御紹介させて頂いたのが本事業所でした。担い手さんには支援中に、積極的に御利用者Aさんとコミュニケーションを図っていただき、細かいところまで気遣いをしていただいていると、御利用者Aさんは大変満足されています。

支え合い型ヘルプサービス提供事業所のマッチング担当者の声

御利用者Aさんは1人でお住まいですが、お近くに弟さんがいらっしゃる、お互いに鍵を預かり、2日間電話がつながらなければ弟さんが見に来られ、互いに助け合っておられます。

今回本事業所が支援に参加させていただくことで、さらに見守り面も強化されていると思います。御利用者Aさんも担い手さんを気に入っていただき、開始より1年以上経ちますが、何の問題も起こらず今日に至っています。

担い手さんは従事者研修受講者ですが、開始前に社内研修、初回同行することで安心してサービスに携わることができたようです。

もし御利用者Aさんに異変等がある時はすぐ事業所に連絡し、事業所より地域包括支援センターのケアマネジャーに報告し、見守り面も強化し安心していただけるよう事業所としても取り組んでいます。

支え合い型ヘルプサービス活用事例④

Aさん うつ病と介護疲れで住環境が悪化したため、週1回居室の掃除で支援し、意欲向上にもつながった事例

- ・一人暮らし 69歳男性 / 要支援1
- ・精神状態が不安定な為、意思疎通はできるが判断力や理解力に少し低下が見られる
- ・週1回60分の訪問で各部屋の掃除と片付けを支援

若い頃に友人と事故にあわれました。友人が亡くなられ、自分だけ生き残ったことでずっと罪悪感を背負われています。その後結婚されましたが、うつ病が発症して休職され、平成26年には脳出血で搬送され、後遺症が残りました。

現在はボランティアなどにも参加されているものの、夜中まで眠れないことがあったり、書類の整理や薬の管理などがしづらくなってきたため、御家族（娘様）が支え合い型ヘルプサービスの利用を相談され、利用につながりました。



利用者のAさんの声

自分のペースで焦らず生活を行いたい、ただ掃除や片付けは自分ではしにくいため、支え合い型ヘルプサービスの担い手さんが来てくれて助かっています。

サービス後に時間あれば話ができるので、気分転換になります。

担い手のBさんの声

最近はボランティアや趣味の水彩画教室に通われ、安定した生活をされているようです。

年末などは御家族が帰られるようで、御自身も片付けや掃除を意欲的にされています。ただタバコをよく吸われているようで、所々に焦げがあって少し心配しているのと、訪問時に、寝坊されていたりすることがたまにあるのが、気になります。



地域包括支援センター担当者の声

Aさんは、平成29年5月からのサービス利用です。もともと身の回りのことは自身で全て行われていました。奥様が体調を崩され、要介護状態になり、奥様の介護を行うことで、心身ともに疲労が溜まり、自宅内の掃除や整理が滞るようになりました。奥様が有料老人ホームに入所されてからも、もともと精神的に弱い部分があったため、住宅内の環境の改善は見られませんでした。生活を立て直すために要介護認定の申請をされ、要支援1の認定を受けられました。身体能力は高いため、少しの声かけや見守りの支援を受けることで、自立への意欲が高まると考えたため、支え合い型ヘルプサービスでの支援を開始していただきました。今では担い手さんが訪問する日は、早めに起きて掃除や整理を一緒に行うようになって来られています。

娘様も担い手さんがくることで、不規則であった生活のリズムも整い、意欲的な生活が営めていると喜ばれています。

支え合い型ヘルプサービス提供事業所のマッチング担当者の声

日頃は元気に生活されているように思います。「担い手さんに掃除や片付けをしていただき、非常に助かっています」と感謝のお言葉をいただいております。

部屋の中は多少散らかっている時もありますが、御利用者Aさんは会話の受け答えもハッキリされています。担い手さんは支援が終わった後などにお話などして、現状を把握しております。

御利用者Aさんに変化等があった時は、直ちに事業所に連絡が入るようになっており、御利用者Aさんの見守りも継続して行っています。

また、御利用者Aさんの気になる点は、担い手のBさんから、支え合い型ヘルプサービス提供事業所を通じて、地域包括支援センターへ随時情報提供しています。地域包括支援センターからは、タバコの焦げ等、地域包括支援センターも把握していなかった部分があり、助かるとの声がありました。また、地域包括支援センターが知らない、担い手Bさんの前でしか見せないAさんの姿もあると聞いており、ケアプランをたてられるうえでの目標設定の参考にもなると思います。

支え合い型ヘルプサービス活用事例⑤

Aさん 難病と向き合うAさんの自立を助けるため、週1回買物、掃除を支援している事例

- ・一人暮らし 90歳代前半の女性 / 要支援1
- ・病気の影響で買物や掃除が難しい
- ・週1回60分の訪問で、買物、掃除を行う

基礎疾患として^{こうげんびょう}膠原病があり、服薬や定期的に通院し自立した生活を送っていましたが、急に起き上がれなくなり、近所の人に助けられました。その後、立ち座りや歩行が不安定になり、肩や腕の痛みもあり、地域包括支援センターからの提案で、支え合い型ヘルプサービスで買物と掃除を利用することになりました。



利用者のAさんの声

買物をする場所が少し遠く、大通りで人も多く1人では危険なため、支え合い型ヘルプサービスを利用しています。担い手さんは気遣いのできる方で、買物や掃除を1時間と短い時間ですが、手伝ってもらっています。シルバー世代の方なので、気さくにお話ししながら楽しい時間を過ごしており、来られる日が楽しみにしております。

担い手のBさんの声

ずっと事務の仕事をしていましたが、母の介護で退職しました。ほどなく母が他界し、この介護の経験を生かし人のために活動したいと感じ、40歳の時ヘルパーの資格を取って、ヘルパーとして活動しておりましたが、以前の職場からまた手伝ってほしいと言われて、また事務の仕事に就きました。定年になりましたが、何か人のお役に立ちたいと支え合い型ヘルプサービス提供事業所に登録したところ、すぐにお仕事が来ました。Aさんは経験豊富でお話を聞く中で色々と吸収させてもらうことも多く、楽しく活動させていただいています。また、活動している事業所では色々な講習会や担い手どうしのつながりもあり、楽しく毎日を過ごしています。



地域包括支援センター担当者の声

御利用者Aさんは数年前から^{こうげんびょう}膠原病の診断を受け、現在も定期的に通院し、治療を続けています。身体症状としては肩や手首の痛みがあり、掃除や買物等の家事が負担となってきたため、支え合い型ヘルプサービスを利用するに至りました。Aさんは自宅で洋裁の仕事を長い間続けてこられたこともあり、自立心が旺盛で自分のできることは自分でしようと頑張っておられます。また一人暮らしということもあり、毎週来てくれる担い手さんを心待ちにされています。Aさんにとって「支え合い型ヘルプサービス」は身体的負担の軽減になっていることはもちろんですが、精神的にも心強い支えとなっているように思われます。

支え合い型ヘルプサービス提供事業所のマッチング担当者の声

地理的に、御利用者の家が通いやすい担い手のBさんをお願いしました。初回は職員が同行し、御利用者のAさんと担い手のBさんへのフォローをさせていただいています。

今回はヘルパー経験があるBさんなので心配はなかったですが、御利用者のAさんが初めての利用ということで緊張されておられました。ですが、地域包括支援センターの担当者の方からも丁寧な説明があり、安心してサービスを御利用されたようです。今後とも関係者のコミュニケーションを大切に信頼されるサービスを提供していきたいと思っています。

支え合い型ヘルプサービス活用事例⑥

Aさん 転倒後、足腰が弱ったため、かがみ込み動作が必要な家事を支援している事例

- ・ 30年前に離婚後、一人暮らしを続けている、70代前半の男性。
- ・ 転倒し腰痛や足の筋力の低下により掃除が困難になっていた。
- ・ 週1回60分の訪問で、掃除・洗濯・買物を行う。

2年前までは自立した生活を送っていましたが、2年前の正月に外出先で転倒しました。以来、腰痛や足の力も弱くなり、転倒への不安が強くなり、かがみ込み動作が必要な掃除が困難な状況になりました。かかりつけの診療所へ相談し、地域包括支援センターの提案により、支え合い型ヘルプサービスの御利用につながりました。



利用者のAさんの声

居間と台所、風呂、トイレの掃除、洗濯、買い物をお願いしています。掃除もきっちりしていただいて、きれいになって、大変喜んでます。担い手さんもとてもよい方で、関係も非常によいと思います。本当にこのサービスを利用してよかったと思います。これからも継続してお願いしたいです。

担い手のBさんの声

支え合い型ヘルプサービスの提供事業所に登録してから、介護保険外の高齢者の家事支援の仕事を紹介され、2箇月ほど行きましたが、体調を崩してしまい、いったん休みました。3時間の掃除は体力的にしんどいかなあ、と思っていましたが、支え合い型ヘルプサービス従事者研修が開催され、研修を受けておくことにしました。終了後しばらくして、自分の家の近くで依頼があると聞き、引き受けることにしました。最初は、御利用者が男性ということもあり、不安でしたが、地域包括支援センターの担当の方が間に入ってくださり、御利用者Aさんもいい方だったので、うまくいっていると思います。「いつもありがとうございます、助かっています」と言っていただけで、私もやりがいを感じています。また週1回60分の活動のため、体力的にも無理なくやれています。



地域包括支援センター担当者の声

Aさんは、腰痛や加齢に伴い足の力が弱くなり、歩行やかがみ込み動作が不安定な御様子でした。Aさんより、かかりつけの診療所へ「掃除がしんどい」と御相談され、地域包括支援センターへつながりました。容態は安定され、重症化の予兆も見られないことから、支え合い型ヘルプサービスをケアマネジャーが提案したところ、御快諾いただき、利用につながりました。毎回のモニタリング時には「部屋がキレイになり、本当に感謝する。」とうかがい、意欲の維持につながっています。毎日散歩され、診療所の定期受診も忘れないで行っておられます。

支え合い型ヘルプサービス提供事業所のマッチング担当者の声

Bさんは、当事業所に登録されてから、介護保険外のお仕事で掃除等をされていましたが、御自身の病気・手術の後しばらくお仕事は休まれていました。その後何度か仕事を紹介しましたが、介護保険外の家事援助の掃除は3時間と少し長い為、体力に不安があるようでした。

支え合い型ヘルプサービス従事者の研修を受けられて、「自宅の近くで仕事があれば活動したい」とおっしゃっていました。今回、依頼のあったAさん宅が近くだったため、活動を打診したところ「ブランクがあるので不安ですが、やってみます」と引き受けてくださいました。男性の1人暮らしのお宅だったため、その点も少し不安があったようですが、地域包括支援センターの方が間に入ってくださり、事前に支え合い型ヘルプサービス提供事業所に、利用を希望されている方がどういう方が説明をいただき、Aさんも穏やかでとてもいい方だったので、安心してサービス提供に入ってくださいました。今ではよい関係を築けているようです。「Aさんに喜んでいただけて、私も励みになっています」と言われていて、マッチング担当の私も大変嬉しく思っています。

支え合い型ヘルプサービス活用事例⑦

Aさん 総合事業開始に伴い、介護予防訪問介護から“支え合い型ヘルプサービス”へ移行。自己負担軽減にもつながった事例

- ・独居の80代前半の女性 / 要支援1
- ・膝痛があることで出来ない部分の掃除を希望
- ・週1回45分の訪問で、浴室・トイレの掃除、台所の掃除機かけ、雑巾かけを行う

夫が亡くなって以来一人暮らしで、子どもは全員他府県在住です。自立した生活を送っていますが、膝痛のためにしゃがむ動作ができず、浴室・トイレの掃除が困難です。そのため介護保険の介護予防訪問介護を利用していましたが、平成29年の総合事業開始に伴い、同年4月より支え合い型ヘルプサービスを利用しています。



利用者のAさんの声

複数の友人グループと定期的に会を開いたり、近所に住む義妹とも頻繁に出かけたりと、外出機会を持ち、自分でできることをやりながら暮らしていました。しかし、膝が痛いため掃除が辛かったです。

支え合い型ヘルプサービスを利用するようになって、自己負担額が減り、担い手さんに浴室とトイレの掃除などやってもらい、非常に助かっています。また人が来ていただくことは気分転換にもなり、ストレスの解消につながるので、助かっています。

担い手のBさんの声

「以前のヘルパーさんはこうしてくれた」とか「今回だけお願い」とか言われることがありますが、支え合い型ヘルプサービスはサービス計画の中で支援内容が決まっているサービスを実施するため、迷うことは少ないです。サービス計画どおりにサービス提供を実施し、それでも困った時は事業所に報告、相談するので大丈夫です。

以前から訪問介護に携わっており、半年ほど前から支え合い型ヘルプサービスも担当していますが、やる内容に大きな変化はなく、スムーズに行えています。



地域包括支援センター担当者の声

介護予防訪問介護から支え合い型ヘルプサービスへ移行した理由は、身体介護が必要なかったことと、御本人から自己負担の軽減の希望が強かったためです。御本人が思う生活環境を整えることができるように、今後も健康管理を行い今の活動性が維持でき、御本人でできることの継続を視野に入れ、自己決定を尊重した援助を行ってまいります。

支え合い型ヘルプサービス提供事業所のマッチング担当者の声

サービス計画により提供内容が決まっているので、初心者の方でもやりやすいと思います。御利用者の方がルールがわからず、サービス計画にない内容をお願いされることもありますが、わからないことは自己判断せず事業所に報告・相談してもらい、スムーズなサービス提供を心掛けています。

また、担い手を選定するにあたり、居住区・年齢・性別をはじめ、いわゆる相性も考慮に入れてマッチングを行いました。

支え合い型ヘルプサービス活用事例⑧

Aさん 骨折後、生活に不安を抱え、地域包括支援センターに相談したところ、数日後に迅速にサービス開始となった事例。

- ・独居の70代前半の女性 / 事業対象者
- ・胸椎骨折、コルセット使用のため前かがみの動作が出来ない
- ・週2回45分の訪問で、生活スペースである1階部分の掃除機かけ、浴室・トイレの掃除

父親を介護していましたが、父親が亡くなり、現在一人暮らしで規則正しい生活をしています。骨折後、姪や姉に協力してもらっていましたが、姪は仕事があり、姉も高齢なため、御利用者が地域包括支援センターに相談し、数日後に迅速に事業対象者としてサービス開始となりました。



利用者のAさんの声

1週間に1回は必ずしているシーツ交換は自分でできます。前かがみにならないとできない掃除をしてほしいです。

担い手のBさんの声

1階部分の掃除なので慌てずにできます。わからないことは、Aさんに聞きながらサービス提供します。

初めての高齢者支援の仕事ですが、研修で習ったことが役立ち、また事業所の方も親切丁寧に指導していただけるので、最初は不安でしたが、今は大丈夫です。



地域包括支援センター担当者の声

自立心の高い方なので、症状が回復したらサービス中止となる可能性は高いです。

認定申請をしなくとも、基本チェックリストにより「事業対象者」に該当すれば、支え合い型ヘルプサービスを必要時にすぐにサービス開始・提供ができるのが良いと思います。

支え合い型ヘルプサービス提供事業所のマッチング担当者の声

御利用者Aさんは、母親の介護経験があり、訪問介護、訪問看護を利用していたこともあったので、自分が困った時にすぐに地域包括支援センターに相談することができました。自分のしてほしいことや目標を意思表示できる方なので、初回のサービス担当者会議でサービス提供内容も決まり、相談日から数日後に迅速にサービス開始となりました。

担当の担い手を決める時は、御利用者はもちろんですが、スタッフの性別や年齢、住んでいる地域、勤務可能な曜日・時間帯なども考慮しています。

