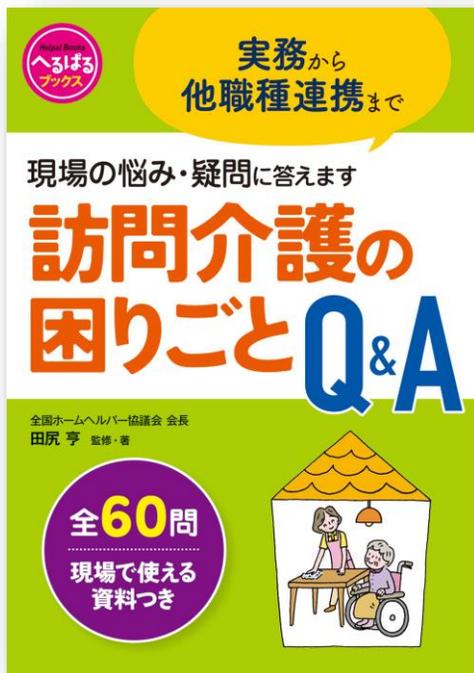


【訪問介護のよくある悩み・疑問が全60問】
他職種連携、書類作成、人材確保、事業所内研修、
ハラスメント対応などに現場目線で回答
書籍『訪問介護の困りごとQ&A』



訪問介護職（サービス提供責任者、ホームヘルパー）向けの情報誌『へるぱる』から、へるぱるブックスの第2弾として『訪問介護の困りごとQ&A』（監修・著／田尻 亨）を2025年3月18日（火）に発売します。

■書誌情報

実務から他職種連携まで
現場の悩み・疑問に答えます
訪問介護の困りごとQ&A

[監修・著] 田尻 亨
[定価] 3,080円
[判型・仕様] B5判・160ページ
[発行・発売] 株式会社世界文化社

■ 現場をよく知る 全国ホームヘルパー協議会 会長の田尻氏が監修を担当

本書の監修・著は、全国ホームヘルパー協議会の会長であり、現在も利用者支援の現場に立つ田尻 亨（たじり とおる）氏。訪問介護の実情を知っているからこそ伝えられるリアルな回答は、どれも無理なく取り組めるうえ、説得力があります。



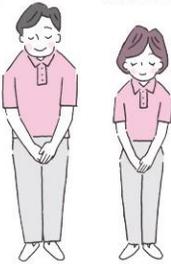
【田尻氏プロフィール】

介護福祉士、介護支援専門員。厚生労働省の各種検討会で有識者委員を務めるなど、業界全体の地位向上に向けた提言や環境整備に努めながら、社会福祉法人熊本市社会福祉事業団 明生園の施設長として、利用者支援の現場にも立っている。熊本県ホームヘルパー協議会 会長も務める。

■ 訪問介護の現場が、今求めているテーマをピックアップ

- Q. 訪問介護で「できないこと」をわかってもらうには？
- Q. アセスメントが苦手。うまくなるコツは？
- Q. 利用者（家族）から苦情を受けた時、初期対応で注意すべきことは？
- Q. 「他職種連携が重要」と言われるが、具体的に何をすればよい？
- Q. 定着率を上げるために、どのような取り組みをすればよい？

など、実際に訪問介護職として働く皆さんの声をもとに、7つのテーマを取り上げました。今、困っている悩みや疑問に即しているので、現場で役立ちます。

<p>第1章 利用者・家族に訪問介護を理解してもらう</p> <p>資料1 ホームヘルパーは「介護の専門職」</p> <p>ご利用の前に……</p> <p>ホームヘルパー = 家政婦(夫) (訪問介護員) ではございません。</p>  <p>訪問介護は、40歳以上の国民が納めている介護保険料と税金をもとに運営されている介護保険制度に準ずる福祉サービスであることをご理解ください。</p> <p>ホームヘルパー（訪問介護員）は介護福祉士等の資格を保有し、ご利用者様のご自宅での自立した生活を支えるべく、自立支援という専門性をもって、サービスをおこないます。</p> <p>ホームヘルパー（訪問介護員）は、調理や掃除などの生活援助、入浴やトイレ介助などの身体介護を通して、ご利用者様の心身の状況、生活環境、ご不安に思われていることを把握し、適切にケアマネジャー等の関係機関へ報告することで情報の共有をおこないます。</p> <p>ホームヘルパー（訪問介護員）のサービスを受けるにあたっては、介護保険制度により定められているルールがあることをご理解ください。</p> <p>11 訪問介護の回りごとQ&A</p>	<p>Q1</p> <p>ホームヘルパーを家政婦(夫)と勘違いしている利用者や家族が多いです。どう説明すればよいのでしょうか？</p> <p>A 契約時やサービス担当者会議の際に、「介護の専門職」と「家事のプロ」という違いをしっかり説明しましょう。</p> <p>ホームヘルパーが「介護の専門職」であることを理解してもらう必要があります。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ● 家事代行サービス/個人または民間事業者と契約を結び、提供されるもの ● 訪問介護サービス/介護保険法などにつとり、自治体の指定を受けた訪問介護事業所が提供する公的(フォーマル)なもの </div> <p>この点が大きな違いとなります。利用者や家族への説明は、ホームヘルパーではなく、管理者やサービス提供責任者が対応するのが適切です。口頭だけで理解してもらうのは難しいので、資料1のような文書を作成するとよいでしょう。</p> <p>一方で、事業所内研修などの機会を活用して、ホームヘルパー自身も正しく理解する必要があります。利用者が「できないから」支援するのではなく、「できること」に着目して、「この部分はできているので、続けてもらおう」「できることで、できないことをカバーできないか?」といった視点を持つことが大切です。</p> <p>なお、利用者が「家事のプロ」を必要としているのであれば、ケアマネジャーも含めて、しっかりと話し合う必要があります。</p> <p>訪問介護の回りごとQ&A 10</p>
--	---

【目次】

- 第1章 利用者・家族に訪問介護を理解してもらう
- 第2章 契約からサービス開始に向けて
- 第3章 ホームヘルパーの育成、指導、研修
- 第4章 サービス提供責任者の職域
- 第5章 緊急時やクレーム、ハラスメントへの対応
- 第6章 他職種連携
- 第7章 人材確保
- 巻末資料 説明時のポイント

■ 実際に現場で使用している資料や書類を豊富に掲載

田尻氏が勤務する法人で、実際に使用している資料や書類をQ & Aの内容に合わせて多数掲載しています。どれも試行錯誤を繰り返しながら作成されたもので、利用者や家族への説明（契約）時、書類作成時などの場面で参考になります。

第1章 利用者・家族に訪問介護を理解してもらう

資料10-1 訪問介護ご利用上のご注意①

訪問介護ご利用上のご注意
当事業所との契約上、ご理解いただきたいことをご説明させていただきます。

ホームヘルパーへのおもてなしは必要ありません。

ホームヘルパーへの茶菓子等のお心遣いやおもてなし、**お中元やお歳暮等**は必要ありません。ご利用者様におかれましては、どうかお気遣いなく訪問介護サービスをご利用くださいますよう、ご理解をお願いいたします。



ホームヘルパーの活動記録票の記入はサービス時間に含まれます。

ホームヘルパーは、訪問時のご利用者様のご様子や日々の変化、その日におこなったサービス内容等を活動記録票（サービス提供記録）に記録し保管しています。サービスをおこなった証明にもなります。介護保険制度上でも、記録の時間はサービスの時間に含まれるとされています。ご理解ください。



キャンセルはお早めにご連絡ください。

予定されているサービスをキャンセルされる場合は、お早めにご連絡をお願いいたします。
前日の17時までにご連絡いただけない場合は、緊急の病院受診、救急搬送、災害等を除いてキャンセル料が発生しますので、ご注意ください。



37 訪問介護のやりごとQ&A

第5章 緊急時やクレーム、ハラスメントへの対応

資料48-1 介護現場におけるハラスメントに関する定期チェックシート

介護現場におけるハラスメントに関する定期チェックシート

常勤・パートヘルパー用
チェック日(年 月 日)

本チェックシートは、定期的に介護現場におけるハラスメントに対するみなさんの認識、理解度を確認し、職員1人ひとりが安心・安全に働くことができる職場環境の構築、より良い介護サービス提供に向けた取り組みに活かすことを目的として実施します。【本チェックシートにおけるハラスメントの定義】を確認してから、下記の項目について、当てはまる選択肢（1はい / 2.いいえ / 3.わからない）の番号を記入してください。

チェック項目	回答欄
例) 利用者やその家族等からのハラスメントに対する、当事業所の対応方針が明確に示されていますか。	2
職場内でハラスメントのきっかけや原因となる事柄を定期的な会議で確認していますか。	
例) ケアをおこなう場所の状況(照明や空調・住宅等がない)など、対策を求めても改善が難しい、騒がかる等)、最近にある食品(目に傷くような種類のタブレットやオゾン発生器等)等	
サービス提供責任者から、訪問する利用者について、事前に生活歴や家族状況等、最新情報の提供を受けていますか。	
例) 攻撃的な言動がある、訪問時に驚かすことがある、アルコール依存症 等	
サービス提供責任者から、定期的にケアプランや訪問計画書の確認と修正を受けていますか。	
例) チーム会議や申し送り時にケアプランの目標を確認する、サービス提供記録を訪問介護計画書で確認する 等	
ケアプラン上の長期目標・短期目標を確認して、サービスの提供と記録をおこなっていますか。	
例) 目標とは関係のない個人的な感想を記録に残すことで、利用者や家族に不信に思われる可能性がある 等	
利用者やその家族等からの要望や意見など、細かい事でもサービス提供責任者へ報告していますか。	
例) サービスへの過剰な期待、投訴範囲外の依頼、ついでや一貫しない依頼等もふまえたご要望、ご意見 等	
基本的なマナー・ルールが守られていますか。	
例) 予定時間と訪問する、遅れる際は事前に連絡する、適切な言葉遣いをする 等	
サービスの提供にあたり、服装や身だしなみは適切なものになっていますか。	
例) 事業所から持ち込まれた服を着用する、靴が古く着用する、ケアの妨げになるアクセサリーは身に付けない 等	
サービスの提供とは関係ない個人情報(利用者の住所や家族等)から求められても断っていますか。	
例) 自分や他のヘルパーの電話番号や住所等を不用意に伝えない、他の利用者の話をしない 等	
利用者やその家族等からハラスメントを受けたと少しでも感じた場合に、すぐに所長やサービス提供責任者に報告・相談ができていますか。	
利用者やその家族等からハラスメントを受けたと少しでも感じた場合に、所長やサービス提供責任者はきちんとあなたに報告・相談に積極的、内容に応じた十分な対応をしてくれていますか。	
当事業所は利用者の在宅生活を支えるうえで働きやすい職場環境となっていますか。	
例) 立派な関係なく勤務がしやすい環境、やりがい、職場である 等	

※明確にハラスメントと判断することが難しい箇所も含まれます。

109 訪問介護のやりごとQ&A

本書は全国の書店、ネット書店、姉妹誌『レクリエ』が運営するレクリエSHOPPING (<https://priprishop.ocnk.net/product-group/21>) 等でご購入頂けます。



『へるぱる』とは・・・

- ☑ 訪問介護の必要研修項目を網羅
- ☑ 研修資料としてそのまま使える
- ☑ 書類の書き方 例文つき

サービス提供責任者
ホームヘルパー
のための本です

年6回刊行

2月 / 4月 / 6月 / 8月 / 10月 / 12月
定価 2,090円 (本体1,900円+税10%)