

堺市障害者グループホーム事業者研修 実施報告

日時： 平成25年9月11日（水）13:00～15:00

場所： 堺市産業振興センター（旧「じばしん南大阪」） 5階 会議室1

主催： 堺市障害者自立支援協議会

対象： 市内障害者グループホーム・ケアホームのサービス管理責任者・世話人・生活支援員

定員： 48人（募集時点においては36人）

申込人数： 46人

参加人数： 40人（当日欠席6人）

（1）挨拶

前田部会長（堺市障害者自立支援協議会障害当事者部会）

（2）「障害当事者部会交流会」で集まった利用者の声

前田部会長（堺市障害者自立支援協議会障害当事者部会）

白石委員（堺市障害者自立支援協議会障害当事者部会）

帛田委員（堺市障害者自立支援協議会障害当事者部会）

松本委員（堺市障害者自立支援協議会障害当事者部会）

谷口委員（堺市障害者自立支援協議会障害当事者部会）

※ 平成24年10月に開催したグループホーム・ケアホーム利用者との交流会における「利用者の生の声」を紹介。

（3）グループディスカッション

テーマ： 障害当事者の声を踏まえ、サービス提供のあり方について共に考える

【以下、各グループの「グループディスカッションシート」への記載内容】

グループ①

- ・ 金銭面、鍵など、重度知的障害のホームなので世話人と家族で支援している。
- ・ 24時間世話人がいるので出入りは自由。
- ・ 精神障害のホームなので自由に出入り。
- ・ 支援員体制もある。
- ・ 集団生活のルールもあるのではないか。
- ・ 世話人の主観によって管理されている。束縛されていると思われるのでは。
- ・ ことばのない知的障害の人に対して。
- ・ 水中毒の利用者で、水分制限のある人から、「好きにさせて。そこまで制限される必要はない」。

- プラダー・ウィリー症候群の人もいて、食べることへの制限がある。
- 自由にしてもらいたいけど、そうできない。健康管理の面は大切。
- 精神障害の場合、薬（飲んでいない）本人に任せている。
- 「飲まない具合が悪くなる」と言うと不安定になる。プライドがあり、分かっているので。
- 利用者は…
 - ⇒ 支援員全員に同じケアをしてほしい。
 - ⇒ 分かりあえるような関係をつくってほしいと思っているのではないか。
 - ⇒ お手伝いさんをしてほしいと言っているのではないのではないか。
- 生活は、共につくっていくこと。
- 高齢化に伴ってどうしたらいいのか？
 - ⇒ 家族との関係
 - ⇒ 一人の人をたくさんの人で支えている。
 - ⇒ 金銭管理。（社会福祉協議会、後見人、その他民間法人）
 - ⇒ たくさんの方の支援、ネットワークが必要。
 - ⇒ 通院。医療との関係が多くなる。ガイドヘルパーで通院介助。堺市は制度でできるが、制度でできない市もあり。
 - ⇒ 食事。およその時間は決まっているが…
- 住んでいる人たちの思いと支援者の思いのズレについて
 - ⇒ 言葉かけの仕方。（障害があるからといって分からないわけではない）
 - ⇒ 生活能力。
 - ⇒ プライドを尊重しながら。
- 家族の高齢化により、グループホームはもっとたくさん必要。
- ホームごとに悩みは同じ。
 - ⇒ 支援者で情報共有していくことの難しさ。申し送りが伝わらない。
 - ⇒ 家族、本人、支援者間。
 - ⇒ 支援者が自らを振り返る機会が必要だが、難しい。
- グループホームに暮らすようになって良かったこともある。その話を聞くのが支援者としてはうれしい。

グループ②

- タイムキーパーさんなどに入ってもらい、なるべく人が変わらないようにしている。掃除や食事、身体介護など、手が足りないところなどを手伝ってもらう。
- 精神障害の人などは一緒に食事（朝食）を摂るのが難しいので、部屋に持ち帰り各自で食べてもらう。
- 精神障害や知的障害の人の本当の気持ちをつかむことがなかなか難しい。精神障害の人なら病院のワーカーさんに入ってもらおうなどする。掃除の人、調理の人など、多くの人にかかわってもらえるようにする。
- 入居者さん中心でミーティングをして、決めていく。

- 重度の人と軽度の人と一緒にいると、リーダー的存在が出たりして、その人の意見に従ってしまう。
- てんかんの薬を飲まれているので、お酒を制限してしまう。本人さんの意思に反しているから、つらい。
- お金の管理やタバコの管理。ベランダでは吸わず、時間を決め、玄関を出た所で吸う。

グループ③

- 管理者
 - ⇒ 世話人の数の確保。
 - ⇒ 服薬管理、スキルアップ。
 - ⇒ 世話人の条件はなく、専門用語が分からない。世話人研修。(スモールステップ)
 - ⇒ 研修の受講に時給を出す。(出ないと来ない)
 - ⇒ スキルの幅が世話人によって違う。
 - ⇒ スキルのレベルの共有化が難しい。
- スキルアップ
 - ⇒ 利用者の障害によって支援内容は変わる？
 - ⇒ 精神障害の人など、日によって変わるが、その人を知れば暴れていても対応できる。
 - ⇒ 知的障害： 重複、朝夕、帰宅後など、対応について、勉強だけでなく毎日のかわり。(経験UP)
 - ⇒ 世話人によって態度が変わる。
 - ⇒ コミュニケーション。
- 精神障害： 薬の管理。
- てんかん： 入浴時の見守り。
- 本人の考え、家族の思い、どっち？
- 食事
 - ⇒ 法人の配食サービスを利用。(ご飯のみホームで用意する)
 - ⇒ 世話人が購入し、調理。
 - ⇒ スーパー等へ買い出し
 - ⇒ 50人分の調理。買い出し+調理。配達もある。
- 旅行等の積み立て(希望者のみ)
- 朝ご飯
 - ⇒ 夕食の残りを活用
 - ⇒ フレンチトースト等

グループ④

- ハード面、利用者のための支援になっているか。
 - ⇒ 防災面について、スプリンクラーを設置するかどうか、万が一のことを考えて、1階を身体障害、2階を知的障害に。
 - ⇒ プライバシーについて、ベランダに出るのに部屋を通らないといけない。その場合、

- 声かけをする。一緒にしてもらったりしている。
- ⇒ 音の問題について、防音の予算は難しい。落ち着いて寝たい人は、少しの音でも響いてくる。寝る時間も起きる時間もバラバラ。近所関係のトラブルには発展せず。入居者同士は、謝ったり。
- ⇒ 府営住宅で、音が響く。折り合いをつけて、大きな問題にはなっていない。
- 利用者同士の話し合いの場を設ける。
 - 意見、思いを伝える場があるか。
 - 知的障害の利用者でジュースばかり飲む人がいると、欲しいと言えない人がいる中で平等ではないので、ジュースに関して、飲む時間を決めている。
 - 何かしたいと言っていますか？
- ⇒ 土日はヘルパーを利用して好きな所に行けるが、平日は生活パターンが決まっている。
- 利用者と話し合う時間は？
- ⇒ 個別ではあるが、利用者同士ではない。
- ⇒ 家族とのやり取りが多くなってしまっている。
- 支援する上で、利用者の立場でできているかどうか、支援者主体になっていないか。
- ⇒ 失禁してしまったときは、洗ってもらっているが、時間がないときは、職員がしてしまう。そうすると、できること、しないといけないことを制限してしまっている。
- ⇒ ホームの人数が多ければ多いほど、その人一人に対する時間が取れにくくなってしまふ。「あの子ばかり」など文句が出てしまうことがある。重度の知的障害の人に対して時間をかけて接したいが、時間が足りない。
- 忙しそうにしていると声をかけにくい。
 - 時間と段取りの関係が難しい。
 - 自分のことを言える人はいいが、言えない人は、どれだけため込んでいるか。

グループ⑤

- 児童養護施設や学校等からの受け入れが多い。
- 軽度ならでの心配。(女性の場合)
- 異性の問題。
- 利用者同士の言い合い。(人間関係)
- 親が立ち上げたホームなので、親の声が頻繁(家族会など)
- 親が新しい世話人に対して色々な要望を伝える。
- 入居者の事情によってホームの雰囲気が変わる。
- 重度の人と軽度の人と一緒に暮らしていると、助け合いがでている。また、軽度の人が重度の人より上に見る。軽度の方は、就労等の経験があったり、いじめもあたりする中で、経験上、どうしても職員と同じような言い方をする。
- 高齢になると、ADLの低下、府営住宅なので体力の問題も出てきている。
- ADLの低下とともに精神面の低下で入院する人もいる。
- 夜中の対応なども問題。
- グループホームはまだまだ足りない。親が高齢化すれば、グループホームを建ててほしい

いとの声があり、入所といっても堺市はこれ以上つくらない（入れない）ので、希望はグループホーム。

- 介護保険との兼ね合い。
- グループホームの赤字を考えると、次のホームを作るのはどうか？ 法律上どうか？
⇒ 住宅を検討するに当たっても、色々な決まりがあって探しにくい。
- 入居者は土日はどう過ごしているか？
⇒ ガイドヘルパーの利用がすべて利用しにくい。GW、盆、正月休みなど。
⇒ ホームに1人は、ホームで過ごす人がいる。
- 家族の問題、本人の問題。
- ホーム全体の社会資源の問題。（制度上の問題）
- 高齢化。

グループ⑥

- 親が建てたホーム。ずっと暮らし続けてほしいと親は願っている。親の意見が強いし、利用者も何かあったら親に電話して助けを求めている。
- 時間の決まりはあるが、精神障害の特性に配慮し、食事場所を個室にしたり、防音にしたりしている。
- 一人暮らしからホームへ入居。我慢させてしまっているという思いがある。
- こちらが良いと思う対応でも、利用者はどう思っているかは分からない。
- 利用者の好きなものを理解しようと努力している。
- 最初は皆一緒にご飯を食べていたが、自由に過ごす中で、バラバラになってきた。他の入居者とのトラブルを避ける人もいる。
- 自分でホームでの生活をつくってってもらっている。こちらのやりやすい方法ではなく、ホームのほうの工夫をする。
- 気になるものから、一定離れられる工夫。→行かなくなった。
- 夕食後は、翌日、気持ち良く行けるように…と思っている。テレビを見ていることが多いが、自分なりに過ごしてもらっている。

グループ⑦

- 「誰のための支援か」と言われた。考えさせられた。
- 障害者のための支援？ 何を求められているのかわからない。
- 発語のない人もあり、ジェスチャーや身振りで意思確認している。体調の悪い時は読み取りにくい。自分のできる範囲のことはやってもらっている。一人に対応していたら、別の人とは後回し。忙しい。同時進行は難しい。
- 「誰のための支援」というところがポイントではないか。例えば、「もう少しゆっくりお風呂に入りたい」という願い。
⇒ 「野球、バレーボールが終わったら入ろうか？」という具合に。入浴支援が必要な人もいる。
- 3日に1回とか、毎日とか、入浴に決まりがあるのか？

- ⇒ 毎日入っている。
- ⇒ 入浴は自由。1日おきの人や、週に1回の人もある。
- ⇒ 入るのを拒んでいても、いざ入るとなると喜んでいる。
- 洗濯物がたまるのも嫌がられる。
 - ⇒ 洗濯物はカゴに入れて。
- 入浴を拒まれたら？
 - ⇒ 無理には入浴させない。
- 拒否が3日くらい続いたら？
 - ⇒ 入浴を促す。
 - ⇒ 失禁の後など、入浴したがる。
- ホームに来てから、世話人から「危ないからやめとき」と行動を制限するような声かけや門限は？
 - ⇒ 一人で行ける人はいるが、不安なので、ヘルパーと一緒にいくように。
 - ⇒ 夜中に自販機でコーヒーが飲みたい。
 - ⇒ 外出、外泊も基本的にOK。一人での外出が不安な人には、世話人が付き添う。遅い時間はあまりないが、7時頃までだったと思う。
 - ⇒ 休日に利用者が一時帰宅したとき、ちょっと買い物などは、一緒に行く。長期利用5人、体験利用1人。「何時頃帰ります」と家族から連絡がある。
- 食事について。
 - ⇒ 夕食は4時半から5時頃。入院していた頃の時間で。
 - ⇒ 利用者で話し合って「夕食を7時にしてほしい」と出たら？
 - ⇒ 病院側と話し合ってそうすることになるだろうが、まだそういうことはない。10時頃まで起きていたりする。たいてい眠剤を飲んでおられる。「慣れてるの」と言われる。女性は普通。男性はご飯のおかわりもある。食事は世話人が自由に献立を立てて作っている。
 - ⇒ メニューは希望も聞いて、独自で作って調理している。
 - ⇒ 前は作っていたが、今は注文して持って来てもらっている。
 - ⇒ 作業所で作ってもらい配達してもらっている。
- いろんな制約の中での生活。それでも利用者の要望に応えようとしながら、ホームで工夫していることがあれば。
 - ⇒ 基本的に、自分でできることはやってもらう。声かけでやってもらう場合もあり。食後の薬を飲み忘れていたら、「何か忘れてない？」と言ったり。人に迷惑をかける場合は、きつめに言う。
 - ⇒ 食事は集まって食べてもらっている。
- ホームヘルパーが入っているところがありますか？
 - ⇒ 朝と夕、1時間ずつ入ってもらっている。掃除と見送り。
 - ⇒ 支援の連携が難しいかもしれない。
 - ⇒ 外部のホームヘルパー。利用者をよく知ってくれている人で入ってもらっている。
- 苦情があったときは？

- ⇒ 直接、世話人さんに。ヘルパーに言うときっきりするみたい。
- ⇒ 「外出の時にこのようにしておられました」と報告がある。
- ⇒ 訪問看護がある。決定権は看護師、室長。
- 言葉にできない人の願いをどう受け止めるか？
 - ⇒ ジェスチャー
 - ⇒ たまっていたら、急に悲鳴みたいに声をあげたり。後で個別で聞く。
- 利用者の立場になって支援をしていくことが大事。できない人の分は、できる利用者がフォローしてくれている。
 - ⇒ 待てる人と待てない人がある。みんなが待てない人だったら？
 - ⇒ 例えば、失禁の後始末を世話人がしているなど、状況を見て理解してくれている。

グループ⑧

- 男女混合型のホームで、男性と女性は分けたほうがいいのではないかと思う。女性の人に対してのカバーがなかなか難しい。
 - ⇒ 知的障害のホームで、上の階が男性で下の階が女性という時期もあったが、その違いをまとめるという事は骨を折るようで、お互いにストレスもたまるし、退居された人もおり、失敗を踏まえた上で、今は分けている。
- 担当に分けている？
 - ⇒ サービス管理責任者で管理しつつ、なかなか難しく、細かな情報が得られなかったり漏れたりして、担当に分けていない。
- 5人ぐらいのホームで、通所先では話すがホームでは話さない。
- 日中の利用先で何かあったが、ホームでは知らずに過ごして対処に困ってしまったこともある。情報の共有が難しい。
- 土日は実家に帰っていて、仮住まいという感覚になっている。わがままも出ている。日中の作業所は仕事という感覚なので解決しやすいが、腰を据えてホームに住むことはこれからといった感じ。寝る時間についての決まりはないが、親からの生活習慣で「××時に寝る」ということになっており、支援が難しい。自分で決めるということはどう支援していいのかわからない。模索中。本人の意思がどこにあるのか、難しい。
 - ⇒ コミュニケーションの難しさがある。本人主体であっても、本人の生活の危険性を分かっていても言わないというのは良くないとは思いますが、障害特性を深く理解していく必要がある。
 - ⇒ ホームだけの解決は難しい。
- 外部の支援者を入れて、関係性を常に考え直すことができる機会をつくっていく必要がある。
- 住環境についての利用者さんの愚痴が出て、精神障害の人の対応も難しく、悪循環になっている。
- 組織的なこともあるかもしれないが、一軒家のほうが環境が良い。団地の設備との差があるのではといった親からの意見もあり。
- 男性と女性が一緒に住んでいるため、お風呂の順番など支援が難しい。

- ・ 一人暮らしに向けての自立なのか、グループホームを自立として捉えるのか。
⇒ 一概には言えない。
- ・ 行事計画やルール決めの「入居者ミーティング」に取り組んでいるホームもあり、「なるほど」と思った。主体性を引き出していくことは大切。

(4) アンケート結果

※ 回答者数：36人（回収率：90%）

① 「障害当事者部会交流会で集まった利用者の声」はどうでしたか

- 1 よかった・・・・・・・・・・・・・・・・・・31人
- 2 どちらかと言えばよかった・・・・・・・・・・ 4人
- 3 どちらかと言えばよくなかった・・・・・・・・ 0人
- 4 よくなかった・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0人

【その他、ご意見等】

- ・ リアルな声を聞いて良かった。
- ・ 当事者の方からいろんな意見を聞いたこと、大変参考になりました。一緒に実現していけるよう、行政も応援してほしいですね。
- ・ レジユメのようにたくさんの人達の「声」がほしい。
- ・ 障害者のための支援をしてほしいと感じている当事者の方がまだまだ多いのだと改めて感じた。
- ・ グループホームの当事者側からの整理された課題を提示していただき、気づく点が多かったと思います。
- ・ 当事者の方たちの意見を聞いて良かった。生活を支援者とともにつくっていくことが大切で、どうしていくかが課題。
- ・ 皆さんのありったけの思いが聞いて、考えさせられました。
- ・ 「誰のための支援なのか？」この言葉が重く響きました。利用者さんの本当のニーズに合った支援は何なのか？ 再度考えさせられました。
- ・ 当事者の方の意見を伺えて良かったです。
- ・ 実際に聞く利用者の声を受け止められるように、頑張ろうと思えました。
- ・ 当事者のご意見がきけて、本音も含めて改めて仕事内容に考えるものがありました。
- ・ 利用者様の生の声が聞いて良かった。
- ・ 利用者さんの思いが分かって良かった。支援の仕方をもっと考えられた。
- ・ 「誰のための支援か」普段全く発語のない利用者さんを支援する中で、支援側の都合で支援しているのかもしれないと思いました。反省です。
- ・ 利用者さんの発言の後に、詳しい説明がほしかった。
- ・ 改めて当事者の声を聴くと、私たちの仕事の意味や、あり方を改めて考えます。
- ・ 色々な意見が聞いて良かったです。
- ・ 毎度、耳の痛い話で、自分の仕事を振り返ろうと思いました。

- ・ 改めて、当事者さんと支援者のコミュニケーションが大切だなあと感じました。
- ・ 人対人の仕事で、誰のための支援かということを理解してほしいと言われていました。深いなあと思います。仕事をする際、忘れないように心がけます。

② 「グループディスカッション」はどうでしたか

- 1 よかった・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 32人
- 2 どちらかと言えばよかった・・・・・・・・ 3人
- 3 どちらかと言えばよくなかった・・・・・・・・ 0人
- 4 よくなかった・・・・・・・・・・・・・・・・ 0人

【その他、ご意見等】

- ・ グループ分けは経験年数でしたが、利用者の対象によって抱える問題が違うので意見交換しにくかった。
- ・ 最初の当事者の方の問題提起に対して、話し合う時間が絶対的に不足していた。
- ・ ケアホーム系（重度中心）、グループホーム系（軽度中心）では日々抱える問題の違いがあるので、一つの問題を深く深く掘り下げていけない。
- ・ 他のグループホーム・ケアホームのお話を色々聞いて、いい機会になりました。
- ・ 4人の参加者だったので、お互いの意見が言いやすかった。他のホームを知る交流の場になりました。
- ・ 他のホーム、支援者の方と交流をすることができて、悩みは同じ、色々な働き方、色々なホームがあるのが分かった。
- ・ 様々な障害支援をしている方と話ができ良かった。
- ・ 色々なグループホーム（高齢の精神障害のホーム、若年の知的障害（軽度）のホーム）の現状を聞くことができて良かった。
- ・ 他の事業所の様子を教えていただけ良かったです。
- ・ 知的、身体によって、グループホーム内の問題点が違ったりしましたが、また違った意見が聞いて良かったと思います。
- ・ もう少し時間がほしい。
- ・ 他のホームの色々な面が分かり、入居者の障害の違いによって、生活ががらりと変わり、管理者、世話人の役割が色々聞けました。
- ・ 色々な障害のケアホーム、グループホームの支援員さんの話が聞いて良かった。
- ・ 初めての参加で、他事業所の実情が聞いて良かったと思います。
- ・ 他のホームでの様子が分かり、自分の支援の仕方を考えることができて大変良かったです。
- ・ 各メンバーの話全て、いちいち納得できました。どこも悩みは一緒です。
- ・ 他の事業者さんとの交流の場を持てて良かった。
- ・ 他のホームの話、全く違う条件の事業所の話が聴けて良かったです。
- ・ 他の施設の方々との交流ができ、良かったです。
- ・ 司会「私」の力量不足で、やや話の中身が散漫になって申し訳なかったです。

- ・ 法人等の違いによって利用者の願いの見方や支援観の違いがあり、色々と考えさせられた。
- ・ 色々な事業所の話を聞いて良かった。
- ・ 他のグループホームの支援や支援者の意見を聞いて良かったです。
- ・ 少し自分が喋りすぎたかもしれませんが、色々なホームの形態の方と話ができて良かったです。

③ 今後、どのような研修を希望しますか

- ・ 重度系、軽度系と分けてグループをつくり、問題の共有や解決策の模索、整理の道筋をつかんで現場に帰れる研修を希望します。
- ・ 知的、身体、精神と、各障害で分けた研修もあればと思います。
- ・ 他のホームの支援から学べたり、他ホームの当事者から教えていただけるのは、日々の支援を振り返る点で良いと思います。
- ・ 利用者別（3障害）への働きかけ方。（グループホーム生活の中の…）
- ・ 今後も、このような研修に参加したい。また、当事者さんの意見をもっと聞かせてもらいたいと思いました。
- ・ また、このようなことをしていただきたいです。
- ・ 他の事業所の問題点とかを話し合える場所があればと思います。当事者との話し合いができる研修。
- ・ 当事者を交えてのグループディスカッション。
- ・ 障害別（身体、知的、精神）の研修をしてほしいです。
- ・ また、グループホームの研修をしてください。
- ・ 障害別での話も聞きたかった。
- ・ 当事者委員や支援員などの交流をしたいと思いました。また、それぞれの生活史や今困っていることなどの話をしていけたらと思っています。それぞれのグループホームやケアホームの紹介など。
- ・ 今回のような研修を希望します。
- ・ 同じような研修を希望します。
- ・ 当事者の方との意見交換を行いたい。
- ・ 今後も、もっと他のグループホームの方との話ができるといいと思う。
- ・ 介護保険との併用の活用法。他制度との併用の活用法。
- ・ 参加者全員が情報を共有できるような研修。
- ・ ホームでの休みの日の過ごし方。高齢化する入居者の課題。
- ・ 精神障害者の方の意見をもっと聞ける研修。
- ・ 当事者の方との交流。
- ・ あと1時間あればよかったかな？と思います。
- ・ 今日と同じような内容を重ねてやってほしいと思う。
- ・ グループディスカッションで、もっと色々な方と話がしたいです。
- ・ 当事者と向き合うような研修。

- ケアホームの立ち上げや、その後、どういった暮らしづくりをしてきたのか。事例を聞かせてほしい。
 - 運営について、また、現場から出た意見を支える体制について、管理者や事務担当者などとも交流したい。
- ④ その他、お気付きの点がございましたらご記入ください
- 種々の失敗談、成功例など、たくさん情報がほしい。
 - 来年も参加したいと思います。
 - 世話人のクオリティーが問題になってきていると思われる。
 - 研修時間が短時間だと思いました。できれば、午前は、当事者の方をじっくりと聞いて、午後から、当事者の方から出た意見についてグループディスカッションをするなどしていただきたいです。
 - 当事者部会の皆さん、ご意見ありがとうございました。日々楽しい暮らしができたらいいですね。是非またグループホームの研修をしてください。三田先生も一緒にディスカッションしてください。
 - もっと時間が必要と思います。
 - 当事者の中で、知的障害者の声ももう少し反映させてほしい。
 - 欠席者が2名いた。多いところは6名でディスカッションしていたので、人数を合わせてくれたらうちのグループももっと盛り上がったと思います。
 - 時間が足りなかった。