

知的障害者グループホームにおける「関係支援」事例調査報告

中尾寛子・杉崎千洋・加川充浩

本章の目次

．調査の目的と方法

- 1．調査の目的
- 2．調査の方法

．調査の結果

- 1．世話人の概要（調査票1）
 - （1）世話人が所属する法人の概要
 - （2）グループホームの概要
 - （3）世話人の基礎的状況
 - （4）バックアップ施設の基礎的状況
 - （5）調査対象グループホームのバックアップ施設職員
- 2．個々の利用者の状況（調査票2）
- 3．世話人による「関係支援」の実態（調査票3）
 - （1）世話人が日常業務の中で必要があると感じている「関係支援」一覧
 - （2）世話人の「関係支援」への認識が形成されたきっかけ
 - （3）世話人が各利用者に行っている「関係支援」
 - （4）「関係支援」を行う上での困難と課題
- 4．バックアップ施設職員による「関係支援」（調査票4）
 - （1）バックアップ施設職員によるグループホーム利用者への「関係支援」
 - （2）「関係支援」を行う上での困難や課題

．考察

- 1．考察：特に利用者ニーズと「関係支援」の効果に着目して
- 2．「関係支援」に関する困難・課題

．調査の目的と方法

1．調査の目的

本調査は、知的障害者グループホーム世話人が行う「関係支援」業務について考察することを目的とする。「関係支援」についての定義は、在原らによりなされているのだが、詳細は、本章末尾の「グループホーム世話人などによる利用者への『関係支援』調査・説明資料」をご参照いただきたい。

「関係支援」の代表的な例を挙げると、世話人がストレス（日常生活や日中活動から生ずるもの）緩和のため利用者に働きかけるような支援、入居者同士のよりよい関係作りのための支援、利用者の寂しさを和らげるための支援、などがある。こうした支援は、世話人や一部の研究者も、経験的および直感的には重要だと考えてきた。しかし、「関係支援」は目に見えづらく、量的にも計測し難い。そのため、支援の方法や効果については十分に明らかにされてこなかった。

そこで、本調査では、次の3点を明らかにしたい。第一は、世話人が「関係支援」をどのように捉えているのか、ということである。特に、日常の支援で「関係支援」に頻繁に取り組んでいるのか（つまりニーズが高いと認識しているのか）、また、利用者にとって重要だと捉えているか、について明らかにする。

第二は、「関係支援」がどのような実態のもとで行われているか、という点である。グループホーム利用者に関わる支援者は、世話人、バックアップ施設職員、日中施設職員、他機関職員など、様々である。

世話人から、聞き取りを行うなかで、いくつかの支援の事例を聞くことができた。それらには、複数の支援者による「関係支援」も行われていた。そうした、チームワークでの「関係支援」にも着目しながら、その実態を明らかにし、最後にはどのような効果をもたらせているのか、について述べたい。

2．調査の方法

（1）調査先の選定理由

バックアップ施設を持つグループホームであること。

グループホーム運営に一定の実績（期間）があること。

調査に積極的な協力が得られるグループホームであること。

以上から、3つの法人の協力が得られることになった。

（2）調査の方法

調査に当たっては、次のような手順を踏んだ。調査票については、本章の末尾に付してある。

調査票1、2を事前に世話人に渡して回答を得ておく。ここで、世話人と利用者の属性を把握する。

聞き取り調査時、調査票3、4を調査実施者が持参し、それらをもとにヒアリング（半構造化）を行う。「関係支援」業務については、現場での共通した理解がないと考えられることから、事前に資料を配付して、「関係支援」についての定義や具体的内容を、世話人とバックアップ施設職員に理解してもらった（事前配付資料は本章末尾に付している（「グループホーム世話人などによる利用者への『関係支援』調査・説明資料」））。

聞き取り対象者の、第一はグループホームの世話人とした。

聞き取り対象者の、第二はバックアップ施設職員とした。

注：以下、記号が錯綜して若干分かりづらい部分もあるので、登場する施設および職員を一覧表にしておく。横の列が同じ法人の施設および職員である（主に3つの法人を対象に調査を行った）。

	グループホーム名	世話人名	利用者名	バックアップ施設職員名	法人名	バックアップ施設名
1	グループホーム	世話人 - 1	利用者 - A (~D)		社会福祉法人X	バックアップ施設 x
2	グループホーム	世話人 - 1	利用者 - A (~D)	・バックアップ施設職員 y - 1 (~2)	社会福祉法人Y	バックアップ施設 y
3	グループホーム	世話人 - 1	利用者 - A (~C)	・バックアップ施設職員 z - 1 (~3)	社会福祉法人Z	バックアップ施設 z

(3) 調査の概要

グループホーム （社会福祉法人X）

調査日時	2006年9月19日（金）10:00～12:00
場 所	社会福祉法人X
聞き取り対象者	グループホーム世話人 - 1 社会福祉法人Z 園長（バックアップ施設） 障害者就業・生活支援センター所属・就業生活支援ワーカー
聞き取り実施者 （*は記録者）	増本由美（知的障害者施設職員） * 中尾寛子（島根大学）
記録方法	要点筆記

グループホーム（社会福祉法人Y）

調査日時	第1回 2006年9月21日（木）12:30～16::40 第2回 2006年10月11日（水）16:30～17:30
場 所	第1回 社会福祉法人Y 知的障害者更生施設y 第2回 島根大学法文学部杉崎研究室
聞き取り対象者	第1回 グループホーム世話人 -1 同上バックアップ施設職員y -1（バックアップ施設y・副施設長） 同上バックアップ施設職員y -2（バックアップ施設y・職員） 第2回 バックアップ施設職員y -2
聞き取り実施者（*は記録者）	第1回 山本剛志（社会福祉法人職員）*杉崎千洋（島根大学）細田愛子（島根大学教育学部4回生） 第2回 山本剛志、杉崎千洋
記録方法	要点筆記

グループホーム（社会福祉法人Z）

調査日時	2006年9月22日（金）10:00～18:00
場 所	グループホーム を所有する知的障害者授産施設
聞き取り対象者	グループホーム世話人 1 バックアップ施設職員z - 2
聞き取り実施者（*は記録者）	石倉久美子（グループホーム世話人）*加川充浩（島根大学） 柳楽洋子（島根大学教育学部4回生）
記録方法	要点筆記

・調査の結果

1. 世話人の概要（調査票1）

（1）世話人が所属する法人の概要

社会福祉法人X

* 1982年9月法人格取得（それ以前は約4年間通所ミニ授産施設として運営）

* 定員（2006年9月現在）

種別	人数
入所授産	30人
通所授産	30人
入所更生	50人
通所更生	10人
小規模通所授産	19人
グループホーム	
	4人
その他1	4人
その他2	5人
その他3	4人
その他4	4人
その他5	5人

社会福祉法人Y

* 1904年11月法人格取得

下記の他に介護保険法、児童福祉法関連の事業所が多数ある

* 知的障害者福祉法による事業所定員（2006年9月現在）

種別	人数
通所授産	18人
入所更生	40人
グループホーム	
（女性）	4人
その他1（女性）	4人
その他2（男性）	5人
その他3（男性）	5人

社会福祉法人Z

* 1998年3月法人格取得（それ以前は約13年間共同作業所として運営）

* 定員（2006年9月現在）

種別	人数
通所授産	30人
通所更生	20人
デイサービス	15人
グループホーム	
（女性）	4人
その他1（男性）	4人

(2) グループホームの概要

グループホーム名	グループホーム
設立年	1990年
利用者数	4人
所在地	出雲市

グループホーム名	グループホーム
設立年	1999年10月1日
利用者数	4人(2003年3月まで5人)
所在地	松江市

グループホーム名	グループホーム
設立年	2004年4月(2000年から「生活ホーム」として運営)
利用者数	4人
所在地	松江市

(3) 世話人の基礎的状況

氏名	世話人 1
性別	女
年齢	60歳代
経験年数	16年(当該グループホーム設立以来継続)
現職以前	-
取得資格	-
雇用形態	業務委託
勤務日数と時間 (週あたり)	週6日 48時間(月~土)

氏名	世話人 1
性別	女
年齢	30歳代
経験年数	2年
現職以前	ホームヘルパー(2003年4月~2004年9月)
取得資格	ホームヘルパー2級、調理師、ガイドヘルパー(全身性障害者、視覚障害者、精神障害者)
雇用形態	契約職員
勤務日数と時間 (週あたり)	月~木:朝夕 金:朝 日:夕 (週6日・40時間勤務。他に銀行での手続き、買い物など)

氏名	世話人 - 1
性別	女
年齢	50歳代
経験年数	7年(2000年～生活ホーム、2004年～グループホーム勤務)「生活ホーム」96.6～04.3、県単事業。04.4～グループホームへ)
現職以前	県立肢体不自由者更正施設ヘルパー(1999年～)
取得資格	ヘルパー2級
雇用形態	嘱託
勤務日数と時間 (週あたり)	月～金：7:30～10:00、16:00～21:00 (利用者は土曜の朝に帰宅、月曜夕方にグループホームへ戻る)

(4) バックアップ施設の基礎的状況

バックアップ施設x

施設種別	知的障害者授産施設(入所・通所)
施設全体の勤務者の人数	90人
バックアップ施設職員の全人数	5人(各施設に1人ずつ)

バックアップ施設y

施設種別	知的障害者入所更生施設
施設全体の勤務者の職種と人数	園長(1) 副園長(1) 事務長(1) 主任(2) 副主任(2) 支援員(9) 看護師(1) 事務(1) 栄養士(1) 調理員(3.5) その他(2)
バックアップ施設職員の全人数	2人(副施設長、職員<栄養士を兼任>)

バックアップ施設z

施設種別	知的障害者通所授産施設
施設全体の勤務者の人数	理事長(1) 施設長(1) 副施設長(1) 事務局長(1) 事務員(3、うちパート1人) 栄養士(1) 調理員(2、パート) 世話人(2、うち1人嘱託) パート4人 調理パート(2) 運転手(2、パート) 通所更生職員(8、うちパート1人) 看護師(1) 通所授産職員(14、うち嘱託1人、パート5人) ヘルパー(3、うちパート1人)
バックアップ施設職員の全人数	3人(主任、グループホーム責任者、作業担当職員)

(5) 調査対象グループホームのバックアップ施設職員

バックアップ施設 x

氏名	バックアップ施設職員 x - 1
性別・年齢	男 (22)
職種	就業生活支援ワーカー
経験年数	0.5 年
取得資格	社会福祉士
雇用形態	嘱託
勤務日数と時間 (1 週間あたり)	5 日 40 時間 / 週
主なバックアップの内容 (世話人からの聞き取りによる)	<p><u>利用者の話し相手や相談援助</u> * 世話人に対する話と同じ話をバックアップ施設の職員に対しても話すことはしばしばあり、また、利用者が相手を選んで相談している。</p> <p><u>世話人への相談援助</u> * あらゆる相談にのっている * 週 1 回グループホームを訪問し、話をする * 週 1 回世話人からの報告(日誌)を受ける</p> <p><u>世話人同士の連絡調整</u> * 月 1 回世話人の親睦会を設定</p> <p><u>関係機関との連絡調整</u></p> <p><u>利用者家族の苦情対応と解決 (園長とともに)</u></p> <p><u>利用者の健康管理</u> * バックアップ施設の看護師が主導</p> <p>その他、特記事項 (世話人コメント) 利用者自身が悩みを表出するのは世話人だけとは限らない。バックアップ施設の担当職員や看護師、あるいは個人的な付き合いのある人々など利用者が選んで相談をしている。</p> <p>(特記事項) ・グループホーム とバックアップ施設が距離的に近い ・バックアップ施設の利用者がグループホームに移行している ・グループホーム の大家が世話人である ・世話人の本宅がグループホーム と同じ敷地内にある</p>

バックアップ施設 y

氏名	バックアップ施設職員 y - 1	バックアップ施設職員 y - 2
性別・年齢	男（40歳代）	女（30歳代）
職種	副施設長	栄養士（主な業務は栄養士）
経験年数	バックアップ施設職員としては7年	2年
取得資格	中学校社会科・養護学校教員免許 社会福祉主事	栄養士 調理師
雇用形態	正職員	正職員
勤務日数と時間 （1週間あたり）	5日 40時間/週	5日 40時間/週
主なバックアップの内容 （世話人、バックアップ施設職員からの聞き取りによる）	<p><u>利用者への直接支援</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * 世話人に急用が発生した場合、世話人業務を代行 * 利用者の金銭管理（通帳管理） * 公共の手続き支援など <p><u>利用者に生活問題が生じた時の相談</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * 世話人と同時に、あるいは世話人とは別に相談 <p><u>種々の手続き支援や代行</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * 障害者手帳の切り替え、確定申告支援など <p><u>グループホームの運営管理</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * 世話人勤務の調整 * グループホームの運営資金管理（食費、光水熱費） * 建物修繕など <p>その他、特記事項</p> <p>利用者のケアプランは作成していない。しかし、世話人、バックアップ施設職員は、利用者ごとの短期および長期目標に関して、ほぼ一致した認識をもっている。</p> <p>月初めには、必ず訪問し、利用者とお話をする機会をつくる。その他は、世話人などから依頼があった時に訪問する。</p> <p>（世話人コメント）</p> <p>利用者の支援に関しては、いつでも、どんな問題でも相談できる体制にある。世話人、バックアップ施設職員との情報交換は頻回に行っている。また、バックアップ施設職員は、グループホームに出向き、利用者、世話人との関わりを意識的につくっている。</p>	

バックアップ施設 z

	バックアップ施設職員 z - 1	バックアップ施設職員 z - 2	バックアップ施設職員 z - 3
性別・年齢	女 (32 歳)	女 (35 歳)	(41 歳)
職種	主任	グループホーム主任	作業担当 (喫茶 H)
経験年数	5 年	7 年	7 年
取得資格	ヘルパー2 級	社会福祉主事	保育士
雇用形態	正職員	正職員	正職員
勤務日数と時間 (1 週間あたり)	5 日 40 時間 / 週	5 日 40 時間 / 週	5 日 40 時間 / 週
主なバックアップの内容 (世話人1 からの聞き取りによる)	<p><u>利用者の生活問題が生じたときの相談</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * しかしバックアップ施設職員に相談するには利用者の同意が必要 * 安易に相談すると、世話人と利用者の関係が悪化 (世話人コメント参照) * 生活問題を一緒に解決するのは世話人が適している (と世話人自身は考えている) <p><u>ケアプランの作成</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * グループホーム主任が立案 * 月に一回程度 (必ずではないが) 世話人とバックアップ職員が「ケア会議」「運営委員会」を必要に応じて開催 <p><u>グループホームの運営管理</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * 電化製品購入、光熱費、水道代はバックアップ施設経費から * 運営経費が不足した場合、バックアップ施設に相談 <p><u>給与・金銭の管理</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * 日中活動の場がバックアップ施設 (給与を出している) のため <p><u>成年後見の利用支援</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * グループホーム主任が利用を提案、一人が利用 * 後の二人の金銭管理は、バックアップ主任、自分自身 (と親) <p>その他、特記事項 (世話人コメント)</p> <p>利用者自身が悩みを表出する場合、グループホーム内がほとんど。利用者は、バックアップ施設職員イコール生活に関する相談を行う人、とは捉えていない。バックアップ施設職員は、仕事 (作業) 上の責任 (管理) 者とみなされている。</p>		

2. 個々の利用者の状況（調査票2）

グループホーム

	利用者 - A	利用者 - B	利用者 - C	利用者 - D
（1）利用者の基礎的状況				
性別・年齢	男（44歳）	男（41歳）	女（59歳）	女（46歳）
障害名	知的障害・身体障害	知的障害	知的障害	知的障害
主な病名	両下肢機能障害 脊髄・脊椎疾患	なし	てんかん	表出言語なし
療育手帳	B	B	B	B
身体障害者手帳	あり（2級）	-	-	-
精神保健福祉手帳	-	-	-	-
（2）利用者の学校卒業後の居所・就労の変化				
最終教育機関、およびその後の居所	中学校卒業 施設入所 グループホーム 他グループホーム	附属中学校卒業 自宅 宗教施設に住み込み 母親と県外で居住 施設入所	中学校卒業 自宅 施設入所	養護学校中等部卒業 仕出料理屋で住み込み 施設入所
GH入所時期	2002.6	1992.6	2000.10	2003.4
（3）現在の日中と夜間の生活				
平日の日中	紙工会社	会社	身体障害者施設（一般就労）	通所授産（バックアップ施設）へ通所
主な作業	アルバムの箱等の製造	トイレの設置、清掃等	清掃	製麺
平日の夜間	テレビを観たり、他利用者と雑談	テレビ視聴、雑誌を見る、他利用者と雑談	テレビを観たり、他利用者と雑談、休む	テレビを観たり、手芸品の製作。干渉されたくないタイプ
（4）グループホーム、バックアップ施設、日中施設、家族以外での重要な支援や関わり				
	保佐人 バックアップ施設の職員 ヘルパーを利用し、一緒に食事を作ったり、衣類の整理をすることにより安定を図る 外出支援の利用 人懐っこい性格なので誰とでも仲良くなる	宗教関係者 バックアップ施設の職員	特になし ヘルパーを利用し、一緒に食事を作ったりすることにより安定を図る 町内会活動への参加	知的障害者相談員（元職員） 元職場の上司 ヘルパーを利用し、一緒に食事を作ったりすることにより安定を図る 外出支援の利用 育成会や社会参加事業も積極的に参加

(5) 支援目標				
短期目標	外出時に届出ができるようになる 買い物指導(ほしいものがあると今あるものを捨てても購入するので)	職場での問題に対する相談	健康管理(ストレスによる嘔吐、食事制限) 職場のトラブル解消	コミュニケーション 健康管理(更年期障害)
長期目標	高齢になっても、グループホームでの生活維持	家族と一緒に暮らし	仕事がなくなった後の日中の過ごし方 高齢になった際に、グループホームでの生活維持または養護老人ホーム入所	一般就労 一人暮らし

グループホーム

	利用者 A	利用者 B	利用者 C	利用者 D
(1) 利用者の基礎的状況				
性別・年齢	女(30歳代)	女(30歳代)	女(40歳代)	女(20歳代)
障害名	知的障害(自傷行為あり)	知的障害、両上肢機能障害	知的障害、視覚障害	知的障害(自傷行為あり)
主な病名	特にないが精神科受診歴あり	なし	緑内障	排便コントロールできない(下剤で調整)
療育手帳	B	B	B	A
身体障害者手帳	-	1級	5級	-
精神保健福祉手帳	-	-	-	-
(2) 利用者の学校卒業後の居所・就労の変化				
最終教育機関、およびその後の居所・就労	中学校卒業 自宅 バックアップ施設 y パート職員、住宅清掃など	養護学校高等部卒業 肢体不自由児施設 更生施設 y なし	中学校卒業 自宅 紡績会社寮 自宅 紡績会社、ホテル清掃、クリーニング店	養護学校高等部卒業 知的障害児施設(社会福祉法人 Y 関連施設)
GH入所時期	1999.10	1999.10	1999.10	2005.4
(3) 現在の日中と夜間の生活				
平日の日中	通所授産(バックアップ施設)	通所授産(バックアップ施設とは別法人の施設)	共同作業所(バックアップ施設とは別法人の作業所)	通所更生(バックアップ施設とは別法人の施設)

主な作業	加工（藻塩、つけもの、もちづくり）ほか	シール貼り、菓子の箱折りなど	クッキーづくり（生地計測、ねり、焼き）と販売	日替わりメニュー（クッキーづくり、陶芸、園芸など）
平日の夜間	テレビ視聴、音楽鑑賞、絵描き、会話など	テレビ視聴	テレビ視聴、音楽鑑賞	テレビ視聴
（４）グループホーム、バックアップ施設、日中施設、家族以外での重要な支援や関わり				
	地域住民（とくに身体障害をもつ知人）	社協の研究會、育成会の活動などへの参加 社協生活支援員による金銭管理など	社協職員：長期にかわる生活・健康面の助言、金銭管理の支援など 社協スポーツクラブ（卓球）仲間	ホームヘルパー：排泄・入浴などの介助、外出介助
（５）支援目標				
短期目標	精神の安定を図る 相手の立場に立てるようになる	自己決定能力を伸ばす 料理、掃除ができるようになる	一人暮らしに向けて貯金する 社会経験を増やす	自分でできることを増やす 意思表示ができるようになる
長期目標	一人(または二人)暮らし	母親の世話をする	一人暮らし	未定

グループホーム

	利用者 A	利用者 B	利用者 C
（１）利用者の基礎的状況			
性別・年齢	女（32歳）	女（33歳）	女（51歳）
障害名	知的障害・身体障害	知的障害	知的障害
主な病名	なし	なし	子宮筋腫（2,3ヶ月に一度、通院）
療育手帳	B	B	B
身体障害者手帳	あり（2級）	-	-
精神保健福祉手帳	-	-	-
（２）利用者の学校卒業後の居所の変化			
最終教育機関、およびその後の居所	養護学校高等部（障害児施設から通学）	中学校卒業 更正施設	中学校卒業 自宅
GH入所時期	1996.10	1996.10	1996.6
（３）現在の日中と夜間の生活			
平日の日中（いずれもバックアップ施設z所有）	喫茶店（病院内）	作業所製品販売所	授産施設利用
主な作業	厨房、接客、会計	クッキーづくり	縫製班（ミシン、アイロンかけ、ふきん・巾着づくりなど）

平日の夜間	家事（食事手伝い）部 屋で過ごす、世話人との 会話	携帯電話、テレビ視聴、 あまり家事の手伝いは しない、自分の時間を 大切にしている	家事（洗濯、夕食手伝 い）ゲーム（トランプ、 オセロ）テレビ視聴。 22:00 就寝、7:30 起床
（４）グループホーム、バックアップ施設、日中施設、家族以外での重要な支援や関わり			
	特になし	社協相談員 卓球サークル仲間 社協主催、外出好き 男性の友人 （彼氏、GH在住） 他法人職員 （土日のデｲｯﾁﾞｽ）	ヘルパー （土曜のみ、外出支 援）

3. 世話人による「関係支援」の実態（調査票3）

（1）世話人が日常業務の中で必要があると感じている「関係支援」一覧

グループホーム

	「関係支援」が必要な状況	具体的な対応
1	情緒不安	個々人の特徴を理解した上で、共感的に傾聴
2	寂しさ支援	傾聴、利用者間の楽しい関係づくり、サービス利用によって取組をふやす
3	入居者間の対応	個々の特性を理解して、その人の求める環境をなるべく作る
4	入居者間の関係づくり	入居者間で共通した取組を作る（料理や雑談など）
5	紛争	一人一人の話をゆっくり聴く 場合によってはメンバーの組み換え
6	金銭トラブル	買い物指導等具体的に
7	職場のトラブル	傾聴、それだけで済まない場合はバックアップ施設や就業支援センターと連携

グループホーム

	「関係支援」が必要な状況	具体的な対応
1	情緒不安	不安な時の傾聴、対話など
2	寂しさ支援	抱きしめ、傾聴など
3	入所者間の対応	入居者同士が交流できる場、機会を創出
4	入所者間の関係づくり	入居者の気持ちを理解する
5	紛争	中立の立場で解決
6	金銭トラブル	浪費防止のための消費管理
7	自傷行為	原因である日中活動の場での話を聞き、受け止める

グループホーム

	「関係支援」が必要な状況	具体的な対応
1	情緒不安	ゆっくり話を聞く
2	パニック	泣きわめく、ものを投げる、といった行動に対しては、声かけ
3	寂しさ支援	皆が世話人に話を聞いてもらいたそうにするので応じる
4	入居者間の対応	入居者間の安定した関係づくり
5	入居者間の関係づくり	母親のような役割を演ずる

(2) 世話人の「関係支援」への認識が形成されたきっかけ

グループホーム

- * 入居者の話しかけに応える形で自然に始まる。
- * 毎日の生活の安定のために必要と考えた。
- * 特に、入居者間でトラブルがあるときには「関係支援」が大変である。
- * ただし、「関係支援」を世話人に限定された支援とは考えておらず、利用者に関わるすべての人がするもの、あるいは利用者が支援相手を選んで支援を求めるものと考えている。

グループホーム

以前、別のグループホームのホームヘルパーをしていた時の成功体験がきっかけとなっている。ある利用者に対して、家族（親）は、利用者は「何もできない」と言っていた。しかし実際接してみると、冗談も通じたことから、「親御さんは何もできないと言っていたが、何か違うぞ」と気づいた。そこで、食事づくりを中心に、利用者の可能性を見つけ出すようにした。また、利用者が役割を持てるように工夫もした。そうしたところ、少しずつ利用者との関係が形成できるようになり、利用者も変化していった。

グループホーム

- * 利用者の生活上の困難への着目

最初は「食事づくりだけでよい」と言われて働き始めたが、利用者の生活上の苦勞を聞いているうちに、「関係支援」が必要だと感じた。「話を聞いてあげないと」と考えるようになった。

(3) 世話人が各利用者に行っている「関係支援」

グループホーム

住居内

1) 利用者の理解と信頼関係づくり

個々の利用者の個性(人懐っこい、物事の取り方が比較的大げさである、干渉されるのをいやがる、朗らかで明るい問題自ら表現しないタイプなど)をとらえて、それに合わせた「関係支援」を行おうとしている。利用者とは夜間や休日にも世話人の住居が隣であるので行き来があり、母親のような存在と理解できた。

2) 入居者間のトラブル

現在はないが、以前のメンバーのときにトラブルが頻発した。そのときは大変だった。一人ひとりの話をよく聴くように対応したが、利用者自身にも暴言・暴力が発生する。利用者のメンバーを入れ替えることにより解決。現在はすべての利用者が大変安定した暮らしをしている。

3) 金銭トラブル

ほしいものがあると今あるものを捨ててでも購入するので、買い物指導をおこなう。利用者 - A は金銭管理が可能で、一度に2万円の小遣いを渡すが、他のメンバーには5千円ずつ渡している。

4) 情緒安定・寂しさ支援

- ・個々の特性を理解したうえで、その個性に合わせた対応と利用者の話の傾聴。
- ・ヘルパー利用や外出支援などにより新しい取組を増やして、活動を豊富にする。
- ・利用者間での楽しい仲間づくりを行う。

5) コミュニケーション

言語表出のない利用者があるので(利用者 - D)、丁寧に筆談や身振り手振りでコミュニケーションを図るよう心がけている。

日中活動

1) 職場のトラブル

- ・職場で問題が起きれば世話人にまず相談して、気持ちを整理して出社。
溜め込まずにその都度解決して気持ちを切り替えている。
- ・利用者 - A は会社が不景気のため突然休みになることがあり、そのときの対応が必要だが、自転車自分から出かけていくことが多い。
- ・本人は知らないが、職場から直接世話人に仕事のできが悪いときなど苦情がくる。
バックアップ施設や就業・生活支援センターと連携して解決を図る。

家族

1) 家族からの苦情対応・解決

すべてバックアップ施設で対応することになっている

近隣

1) 近隣との交流

利用者によっては、近隣住民とも親しく交流がある。グループホームが世話人の本宅の敷地内にあることから、近隣と世話人の間に信頼関係がもともと存在し、近隣住民の利用者に対する受け入れもよい。

余暇

1) 土日のヘルパー利用、外出支援利用

余暇支援だけでなく、いろいろな人との関わりが豊かになる効果がある。料理を一緒に作る、部屋の片付けや衣類の整理などヘルパーと行き、情緒安定にも効果がある。

2) 育成会や社会参加事業への参加

3) 世話人との自然な交流

世話人の本宅も利用者は訪問し話をすることがしばしばある。

グループホーム

住居内(図 1 参照))

世話人 1の居住内における「関係支援」は、大別すると2つある。1つは、利用者間の交流の場・機会をつくり出す支援である。もう1つは、利用者間のトラブル、紛争への対応である。後者が、本世話人の「関係支援」の大半を占めていると言っても過言ではない。他に、利用者の支援目標を達成するために必要な「関係支援」も行っている。

1) 利用者間交流のできる場、雰囲気をつくる

世話人 1が世話人になった当初、グループホーム利用者は孤立していて、さらに自己中心であった。食事中以外は、自分の居室で過ごすことが多かった。食事中は皆下を向いて食べ、世話人が話しかけると「静かにして」と言われた。また、利用者は物音にも敏感で、ドアの開閉に対しても注意を受けた。

以前の世話人は、食事づくり、事務処理、個別支援が中心で、利用者も含め居室にいたることが多かった。そのことがグループホームの上記の状況をつくり出している一因と考え、台所を利用者が集まれる場所(公共のスペース)とし、そこで利用者全体を支援しようと考えた。具体的な対応は、次の通りである。

ア) 台所にテレビを設置し、話題をつくり、会話を広げる。これらを、日々行い、その積み重ねを大切にする。

イ) お茶の時間を大切にする。

ウ) 世話人が率先して大声で話す、歌を歌う。

エ) 世話人自身が世話人部屋から出るようにする。事務処理も台所です。

世話人 1 は、明るく振舞い、楽しい雰囲気をつくることで、「台所にいてもいいんだ」という思いが利用者にできた。こうして居室以外の自由な空間、居心地の良い場所をつくることができた。

テレビの設置と同時期に、D がグループホームの一員に加わった。D も大声で笑い、話をする方であることから、ホームの雰囲気はさらに良い方向に変わった。他の利用者にも、「少々うるさくてもいいか」という意識変化が見られた。食事中も会話が見られるようになった。

2) 利用者間のトラブル、紛争への対応

1999 年のグループホーム 開設以来 7 年間、ずっと居住している 3 名 (A , B、 C) とくに利用者 A と B のトラブル、紛争が絶えず、関係調整が難しい。

A は、精神的な面での変化が大きく、毎朝、毎晩、不安定になる。自傷行為もあり、頭や腕をかきむしる。また、何に対しても否定から入り、「口答えをする」ので、他の利用者との関係を悪化させてしまう。精神的不安定やイライラは、家族との連絡の取りにくさ、職場でのストレスなどのほか、些細なことからも起こるので、原因把握が難しい。B とのトラブルは以前からある。B は、A に対して厳しい言葉をぶつけることがあるが、多くの場合 A はすぐに泣き出してしまふ。

世話人は、毎朝 30 分は A と「お茶の時間」をとるようにしている。また、不安定な状態になったときは、不安定さが後に残らないように、その場で A への対応を行っている。例えば、他の話に切り替え、意識が他の方向に向くようにする、居室でとことん話を聞き受容する、抱きしめる、などである。こうしたことにより、なるべく精神的に安定し、素直になれるように支援している。

B はプライドが高く、A とのトラブル、紛争に関しては、相当いやな思いをしている。一時、不安定になったが、世話人は声かけなどを通して B を支援した。B は比較的理解力、認識力があることから、ある程度自分でトラブルへの対処が可能になってきた。しかし、それができないときは、世話人が B にも働きかけ、B がどうしたいかを自分で考えるように支援している。このことにより、

B はある程度自分の気持ちの整理ができていく。最近では、D が A にいじめられたときも、D のフォローまでできるようになった。

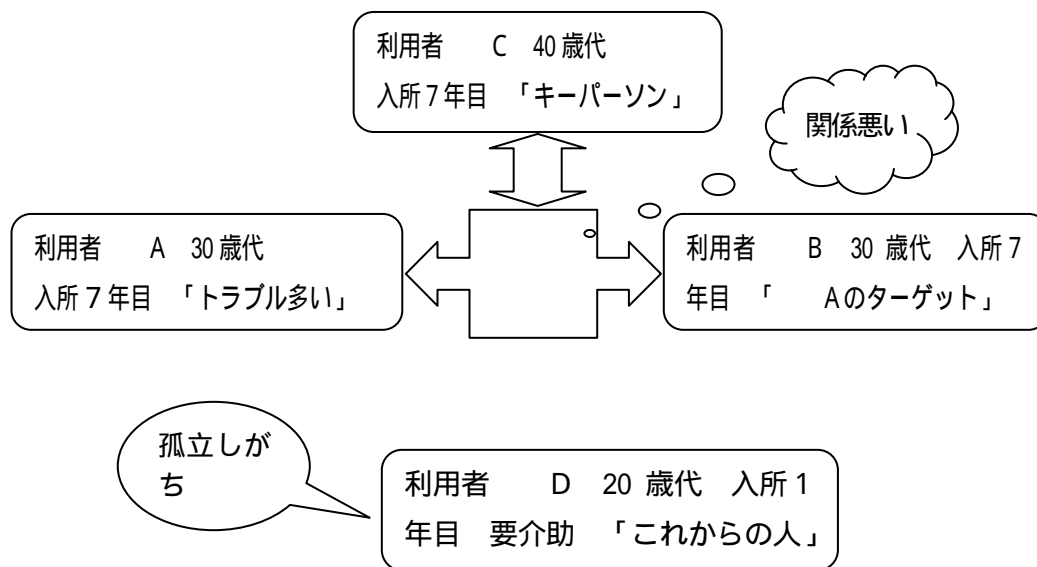


図 1 利用者の特徴と関係（概略）

Cは、AとBのトラブルが嫌で、部屋に引きこもっていた。世話人1は、Cの部屋に行く、台所に呼ぶなど、個別に対応した。これらにより、Cの意識を、違う方向へ向けさせるようにした。目標は一人暮らしであるが、こうした支援の結果、目標に向けて「今なすべきことをすればよい」と思えるようになった。それにより、Cは、AとBとのトラブルに対して「ま、いいか」と思えるようになった。

Dは、2005年に入所した当初は、利用者間のトラブルをみると畏縮してしまった。AとBとのトラブルの経過や原因を説明した。分かりやすく説明できなかったときは自傷行為が出た。その後も、自傷行為に及ぶことがときどきある。

3) 利用者の自立に向けた「関係支援」

Bは、母親や生活支援員からは家事などは「できない」と言われていた。本人もそのように思い込んでいた。しかし、「Aに抜かれないようコツコツやろう」という声かけや意識づくりをしたところ、制約はあるが、料理、掃除などができるようになった。

Dに対しては、自分でできること、そうでないことを確認し、できることを増やしている段階である。まずは、世話人が声かけをし、部屋の掃除、洗濯の片付け、調理当番などをするように促している。声かけのタイミングがずれると、Dはそれらの動作をしなくなる。別のタイミングに声かけをするが、何度しても動作をしないときは、世話人は「今はDは、いやなのだ」と判断し、それ以上声かけをしないようにしている。

日中活動

Aは、日中活動の場でのトラブルなどが原因で、グループホームの他利用者や物に当たることがある。この時は、日中活動の場（授産施設）の職員でもあるバックアップ施設職員 2に訪問を依頼し、とことん話を聞いてもらう。日中活動の場の職員とは連絡帳で情報交換している。Aは、年度変わりの職員異動の時期は不安定になりやすい。このときはバックアップ施設職員と協力し、支援する。

Aの「関係支援」をする上で鍵になるのはバックアップ施設職員 2と、日中活動の場の職員である。しかし、後者の職員にはよほどのことがない限り支援を依頼しない。

Bは、以前は、授産施設で利用者とトラブル（持ち物の紛失等）があり、週1回は涙を流してグループホームに戻ってきた。世話人が「まあ、いいわね」と声かけをし、次の策を考えることが大切であることを何度も伝えたことにより、気持ちの切り替えができるようになった。しかし、現在でも授産施設で作業が上手くできないなどのトラブルがあっても、一人で抱えてしまうことから、様子を見て声かけをする必要がある。

Dは、日中活動の場でのトラブルが原因で、グループホーム内でも自傷行為を起すことがある。世話人 1が、Dの気持ちを受け入れ、話をすると、Dは落ち着く。

家族

聞き取り調査においては、特になし。

近隣

Aは、グループホームの隣にある商店、近所の友人など、地域住民との関わりがある。しかし、自分中心に物事を考え、相手の都合や気持ちを考えることができないので、それらの人との間に入り、調整を行っている。

余暇

Aが「グループホームで Bにいじめられる」など、事実とは異なる情報を友人に話すことがある。友人から、他のグループホーム利用者にその情報が流れ、誤解を招くことがある。その都度、世話人は関係者に説明をして、状況を理解してもらう。友人に対しては世話人が説明をするのではなく、バックアップ施設職員に協力してもらい話をしてもらう。

Bは金銭管理ができず、お金があれば使ってしまう。社会福祉協議会の生活支援員によるこの点に関する支援は、月に2回だけである。日常の支援は世話人が行うことになる。世話人は、この支援にも重点を置いている。金銭出納帳をつけ、1週間単位で世話人が確認している。

Cの金銭管理は、やはり金銭出納帳をつけてもらい、1ヶ月に1度世話人が把握するようにしている。

グループホーム

住居内

1) 世話人と利用者の関係づくり

世話人と利用者が「よい」関係をつくるのがグループホーム内での生活のしやすさにつながる、と世話人は考えている。両者の関係が悪くなった例として、利用者の悩みをバックアップ施設職員に相談したところ、利用者が抗議をしたということがあった。世話人が一人で問題を抱えることは、世話人自身のストレスにもなるが、「関係づくり」にも配慮が必要だと感じている（世話人への支援が必要という点は、別の論点である）。

2) 入居者間のトラブル

利用者同士がゲームをしていたが、意見が合わずに喧嘩を始めたので仲裁を行った。

3) ITトラブル

携帯電話を使いすぎるため注意した（月に3万円にもなった時期があった）。また、グループホーム内の固定電話も利用は21時までと決めているが、守られないこともあるので注意している。

4) 性について

利用者（女性）が男性（彼氏）と一緒に暮らしたいと考えており、世話人もそのための支援を行っている。支援の中身は、相談、お金の管理（のアドバイス）などである。以前、結婚をしたいという利用者がいて、どのような対応をしてよいか悩んだことがある。社会福祉協議会の支援を受けたが、世話人としてどこまでアドバイスをすればよいか悩む。

5) 金銭トラブル

- ・通販にお金を使いすぎるので注意している。
- ・お酒とたばこの好きな利用者がある。量が増えると、賃金内で買うことが出来なくなる。「お金がなかったらがまんしようね」と声かけを行っている。それにより、お金がないと困る、ということが理解された。

6) 情緒安定

（他人からの言動による影響等で）不安定になっているときは買い物に行くと機嫌がよくなるので、一緒に出かけることがある。洗濯物を世話人が勝手に取り込んだりするといらいらして不安定になる。

7) 言葉遣い（コミュニケーション）

言葉遣いが乱暴になるときがあるので注意する。ただ、日中活動の場と言葉を使い分けているところもある（外では丁寧）。使い分けによってストレスを発散しているようなところもあるので、注意の強さの度合いには悩むこともある。

日中活動

1) 不安定なときの声かけ

仕事（日中活動）等でストレスがたまっているように見受けられるときは、声をかけるようにしている。それによって落ち着きを取り戻す。普段から、「がまんしないでいいよ」と声かけをして、ストレスがたまらないように気をつけている。話を聞くことは、情緒安定には役に立つが、時間を割かなければならず、帰宅時間が遅くなるときもあるが、とことんつきあう（時々、振り切って帰ることもあるが）、母親のような気持ちで仕事をしている。

2) 就労先での悩みを聞く

- ・ 仕事でストレスをためているときは、顔を見れば分かるので、話を聞くようにしている。
- ・ 仕事場での愚痴を聞く。また仕事場での出来事を日記に付けており、それを世話人に見てほしいと言うので、一緒に見ている。
- ・ 転職を考えている利用者の相談にのった。現在の仕事場を辞めることを否定はしないが「どこに変わっても一緒だよ」というような話はする。

3) 無断欠勤

（調査当日）利用者が仕事に出かけたが、通勤の途中で帰ってきた。理由は心身の不安である。結局、その日は欠勤してホームで過ごした。利用者へのフォローや仕事場への連絡などを世話人が行った。

家族

聞き取り調査においては、特になし。

余暇

- ・ 金銭管理彼氏と一緒に暮らしたいという思い（ニーズ）があるので、実現するよう金銭管理のアドバイスを行っている。

(4) 「関係支援」を行う上での困難と課題

グループホーム

世話人自身の状況と「関係支援」について考えてみたい。グループホームの世話人と面談を行い、その話の中から、世話人による「関係支援」には、世話人自身の状況や置かれた環境などが大きく作用していると考えられた。つまり、本世話人はグループホーム開設当初から世話人をしており、かつグループホームの大家である。自宅も同一敷地内にあり、グループホームでの世話人の仕事が特別の仕事ではなく、日常に組み込まれた仕事になっている感じがあった。バックアップ施設も距離的に近い。世話人自身の年齢、経験、自宅や自分の地元（地域）との距離の近さなどが世話人に余裕を与えているように

感じられた。利用者の自主性を重んじながら、世話人ができることをできる範囲で、できないことはバックアップ施設などと協力して支援を行うことを大切にしており、世話人が孤立している様子がなかった。

世話人の業務を考えると、世話人が孤立せず協力や相談できる人々の存在が大切と考えるが、当該グループホームがどのような世話人にとって働きやすい物理的、質的条件を備えているのかも考えて、そのグループホームにふさわしい世話人を選ぶことも重要であろう。

グループホーム

世話人の業務、とくに「関係支援」はこれでよいということがなく、日々悩むことが多い。また、「関係支援」はマニュアルにはできない。例えば、世話人が変わったときには、引き継ぎができるように業務の整理をしておきたい。

世話人同士が教えあえる関係が必要である。それは、世話人の愚痴が言える場所にもなる。世話人を2人体制にするとよいとの意見があるが、その長所として、利用者によく目が届き、見落としがちな支援の隙間を埋めることができる。短所として、一方の世話人がどのような支援をしたか見えず、行き違いやトラブルが起きる可能性がある。それを防ぐためにも世話人同士がよく話し合うことが大切である。

グループホーム

相談できる存在がないことが課題である。世話人は、グループホームのなかで利用者と向き合って支援を行っている。世話人はグループホームに一人であり、悩みを相談できる人も少ない。バックアップ施設職員が相談にのってくれるが、内容によっては話せないこともある。そのため、孤立感を感じることもある。

4. バックアップ施設職員による「関係支援」(調査票4)

(1) バックアップ施設職員によるグループホーム利用者への「関係支援」

グループホーム

住居内

1) 健康管理

- ・更年期障害への対応
- ・体調不良時はバックアップ施設の医務室で休養
- ・食事制限の指導

2) 情緒安定

世話人と同様、利用者が持ちかける相談を傾聴し、対応する。世話人とバックアップ施設職員の間には支援内容の区別はない。

日中活動

1) 職場のトラブル

世話人と協力してトラブル解決にあたる。職場の外国人労働者との関係性が悪く、利用者が悩んでいた。これを職場とも協力して解決。

家族

1) 家族からの苦情対応・解決

バックアップ施設がすべて対応する。

近隣

聞き取り調査においては特になし。

余暇

聞き取り調査においては特になし。

グループホーム

住居内

Aは、人との関わりを強く求めている。見かけは何でもできそうだが、実際は幼稚であり、集中力、持続力が低い。言っていることと行動とが一致していないことから、周囲の仲間から反感をかうことがある。Aは、世話人が他の利用者との関係を持つとすると不安定になる。バックアップ施設職員 2は、しばしば仕事帰りにAの話を聞きに行く。

Aが安定していると他の利用者も安定する。Aを支援することによって、他の利用者に影響が出ないようにする必要がある。

Bのグループホームでの主な支援は、Aとの関係調整である。Bは人の話を聞くことができるし、聞けば理解し、自分で考えることができる。Aとのこともある程度は整理して考えることはできる。

Dとは、(バックアップ施設職員 2が)グループホームを訪問した際に、一緒にテレビを見たり、話をする。それだけでなく、日記を見せてもらえる関係にある。自傷行為はストレスが溜まると出る。グループホーム入所前にいた施設在所時から自傷行為があった。現在の主な原因はAとの関係であることが多い。バックアップ施設職員としては、そうした時にはできる限り訪問し、話をし、一緒に時間を過ごす。それにより、そのときは落ち着き、安定する。

日中活動

Bの日中活動の場の職員は、Bにトラブルがある時は、グループホームのバックアップ施設職員などに連絡する。自分に非がある時は、バックアップ施設職員がじっくりと聞くと、話すことができる。毎月1回、施設の仲間で話し合う機会が設けられるが、そこで意見も言える。

家族

Aは、月に何度か実家に帰ることを強く望んでいるが、家族内の事情により、月に1度帰省できれば良いほうである。日常的には、Aと家族とは電話で連絡を取っている。バックアップ施設職員も家族との関係を調整している。ストレス、欲求を吐き出すところが世話人にしかなく、バックアップ施設職員も支援しなければならない。スキンシップを多く求め、甘えが出てしまうが、全部を受け入れることはしない。今後の生活目標(一人暮らし)のことも考え、どこで線を引くか、本人に分かるように説明している。

近隣

Aは、隣近所の人とあいさつを交わすなど、良好なつながりがある。グループホーム内の電球切れや、戸が閉まらない時には、バックアップ施設職員に電話をすることもあがるが、隣に駆け込み、手助けをしてもらうこともある。グループホームの隣の商店に長居することが多い。Aには、商店に行くことは悪いことではないが、仕事の中断を招かないよう、なるべく早めに失礼するよう説明している。

余暇

Aは、異性関係に興味がある。結婚願望があり、加熱しないように抑えている。具体的には、願望をまるで現実のここのように話したり、嘘の話をするので、話が大きくなってしまふ。その話が、好きな相手に伝わりトラブルになるので調整しなければならない。

Aは、以前は、買い物に出かけても、店員とのやり取りや金銭管理などに自信がなく、何も買わずに帰ることが多かった。何度も買い物の練習をし、自分で買い物ができる可能性があることを説明した。これらの支援により徐々に自分で買い物ができるようになった。ある店舗の店員や守衛とも仲良くなっている。しかし服の買い物については、自分に合った服のサイズの説明が不安で、なかなか買えずにいる。

他の利用者には、それぞれ担当の生活支援員がいる。Aは生活支援員の支援を受けることを断ったため、家族、世話人、バックアップ施設で支援していかなければならない。

グループホーム

住居内

1) 服薬等

糖尿病の利用者については、服薬、通院を忘れないよう声かけをする。また食事管理も行っている。

2) 予定の確認

予定が変わると混乱しやすい利用者には声かけを行って確認している。

日中活動

1) パニック

日中活動・就労に関することで不安定になると、暴力に訴えることがある。その場

合、仕事に差し支えがあるので、仕事場に様子を見に行き、相談にのる。そのことにより、グループホームでの生活が安定する、とバックアップ施設職員は考えている。

2) 情緒安定

働いている喫茶店の場所が移動するため(遠くなるため)利用者が不安定になった。グループホームを変わりたい、ともいいたした。バックアップ施設職員や同僚で新店舗の土地を見に行ったら、「近い」ということを理解して落ち着いた。

普段から仕事場で会えば、声かけ、話を聞く、顔色を見る、声の調子を聞く、他者との関わりを観察する、メールのやりとりをする、などしている。就労に関わることが不安定だと、情緒不安になりやすい、と考えている。

3) 就労問題

- ・ハローワーク職員から市立病院の看護助手採用試験(障害者枠)についての情報提供があったので、応募するよう勧めた。受験の結果は不採用であったが、「よい経験になった」とバックアップ施設職員、利用者とも納得している。
- ・ハローワーク職員と連携して、就労に関する支援を行っている(外部資源との連携)、
家族

1) 家族間のトラブル

母親とのトラブルを抱えていた利用者がいた。母親は障害を持つ娘の独り暮らしに反対したが、本人はグループホームでの生活を希望していた。そのため、バックアップ施設職員が母親と本人(利用者)を交えて話をして、解決を図った。施設の利用が長い利用者の家族は、バックアップ施設職員と懇意である。そのため家族間の調整は、グループホームよりもバックアップ施設職員が行うことが多い。

余暇

聞き取り調査においては、特になし。

(2)「関係支援」を行う上での困難や課題

グループホーム

バックアップ施設(職員)と利用者の関係

本事例の場合、グループホーム利用者はすべてバックアップ施設(入所施設)の出身であり、利用者もバックアップ施設職員も互いによく知る仲である。よって、「関係支援」についても、世話人だけに相談するのではなく、バックアップ施設職員にも同じような相談を行っている。ゆっくり話を傾聴することが大切でその点を世話人、職員ともに心がけている。よって、世話人だけに負担がかかることは少ないようである。

バックアップ施設と世話人の関係

バックアップ施設と世話人の間も連絡が密で、世話人の孤立感がない。世話人だけが問

題を抱え込んでいる状況はなかった。

利用者の交友関係について

利用者自身も世話人、バックアップ施設職員に限らず、他にも親しい交友をする人が存在している。ヘルパーや宗教家、近隣住人、前職の上司、旧職員などである。色々な人とやりとりをすることによって利用者も孤立することがなく、精神的安定にはよい効果があると考えられた。利用者を取りまく人的環境を豊かにしておくことも大切である。

傾聴と作業

「関係支援」を行うにあたり、傾聴が大切であるが、その他に新たな作業を取り入れて作業を通じて情緒の安定を図れることが明らかになった。

利用者間の関係（利用者メンバーの決定）

同居する利用者間の関係が根本的には非常に重要で、心の落ち着く環境を利用者がみなで作り出せなければならない。関係性が悪いと普段はおとなしい利用者でも暴力的になったりする。メンバーの入れ替えも含めて、ベストな組み合わせとなるように細心の注意を払う必要がある。これがうまくいけば、「関係支援」の苦労はかなり軽減する。

グループホーム

Aと Bのどちらかが他のグループホームなどに転居できると、Aと Bとの間のトラブルや紛争は容易に解決する。しかし、社会福祉法人Yには、女性用グループホームは当該施設しかないことから、いずれかの利用者が他グループホームに移動することはできない。

Aは、一般就労、一人暮らしを目指しているが、金銭や生活の管理面を考えると改善しなければならない課題が多くある。それをどのように支援していくのが課題である。一般就労については、実習には行くが、なかなか就職には繋がらない。集中力がなく、仕事を任せるのが難しいからである。一人暮らしをするためには、一般就労をしなければ経済的に厳しい。安定就労のためには、本人が楽しく通えて、仕事がこなせる場を探す必要がある。しかし、実際にそうした場の確保は困難である。経済面から考えると、一人暮らしというよりは、二人暮らしが良い。気の合う人が見つければ可能と考えられる。

Bの母親は、通勤の都合上、現在のグループホームでよいと思っている。バックアップ施設職員は、可能であれば、就労は現在のままで、居住の場を変えるか、グループホームの利用者を変更することにより、二人暮らしに移行したいと考えている。

Cは、社協の紹介で現在のグループホームに入所した。現在でも、社協の生活支援員との関係が継続している。この支援員は Cにとっては「絶対」的な存在である。生活支援員、世話人、バックアップ施設職員 2の3人が生活支援の中心である。バック

アップ施設職員は、生活支援員と連絡を取り合い、世話人と生活支援員とのパイプ役をしているが、 Cの支援について3人では話し合ったことはない。

グループホーム

バックアップ施設職員が利用者に直接支援するタイミング

3人の利用者とも日中活動の場を持つが、いずれもその場とグループホームは同法人により運営されている。そのため、バックアップ施設職員がグループホームでの「生活」について、安易に介入しないようにしている。バックアップ施設職員がグループホームの近くを通りかかったという理由だけで、ホームに上がって利用者の様子をのぞいたところ、利用者が抗議をしたことがあった。

利用者にとって、バックアップ施設職員は、「施設」の職員であり、日中活動の場での指導者である。グループホームという「生活」の場での出来事に直接的に干渉される機会は少ない方がよいと考えている。「日中活動(仕事)」と「生活」の場の区別を明確にしたいというのは近代社会以降の人間の基本的な欲求でもある。バックアップ施設職員は、支援のタイミングを意識して対応することが重要である。

．考察

1．利用者ニーズと「関係支援」の現状・効果

この項では、上記の調査結果をもとにして、 グループホームの利用者はどのようなニーズを有しているのか、 世話人はどのように対応・支援しているのか、 および世話人に求められる視点、 世話人の支援の効果とはどのようなものか、 に着目して考察を行う。

(1) 利用者を一人の人として理解・支援する重要性(ピープル・ファースト)

利用者の個性、それは必ずしも障害特性ではなく人としてのものの捉え方や性格など、を十分理解したうえで、個性に応じて、一人の人としてその人の生活を支援していく態度が重要である。それにより、効果的な「関係支援」が行える。

(2) 信頼関係に根ざした関係づくり

グループホーム内の生活に安定をもたらせるためには、利用者と世話人の良好な関係性(=信頼関係)が欠かせない、と世話人は考えていることが分かった。

ただ、良好な関係には2種類があると、世話人は考えている。一つは自立を支援するためのソーシャルワーカーとしての世話人と利用者の関係である。もう一つは、同じ住居内に住む「疑似家族的」とも言い得るような人間関係である。具体的に言えば、前者は、地域で自立した生活を送ることができるよう、就労に関する支援を行うというようなことである。一方、後者は、毎日、利用者の帰りを待って食事を作り、時間をとって話を聞くというようなことである。世話人のソーシャルワーク機能を問うこ

とは必要であるが、それとは別に、世話人自身が「疑似家族的」な役割を他の専門職に比較して多分に自覚しているように思われた。

世話人が肩肘張らず自然に利用者と接し、その中で必要な「関係支援を」自分にできる範囲で行い、難しい問題はバックアップ施設職員と協力して解決していこうという姿勢をもっている。そのようにすることで、世話人にストレスがたまらず、利用者とも家族のような母親のようなよい関係をさらに築くことができていた。

(3) 「利用者の人間関係」と「ホームでの生活全般」を豊かにする支援

世話人、バックアップ施設職員の「関係支援」の方法は、大きく分けて2つある。1つは、個々の利用者への支援である。トラブル等が発生した場合、その場その場で、できる限り早く利用者の想いや意見を傾聴し、それを受容し、必要に応じて説明などを行っていた。また、利用者間の関係を観察し、その上で、それぞれの利用者にあった対応（声かけや抱きしめなど）をしていた。これらは、利用者の個別の事情に立ち入ることや、じっくりと話をすることが必要であることから、利用者の居室でなければできない場合が多い。これらは上記(1)(2)の視点を含む、個人に焦点を当てた支援であるとも言える。

もう1つは、世話人によるグループホーム全体の環境・雰囲気づくりである。台所を利用者がくつろぎ、交流する場として機能させ、それを通して、それまでグループホームにあった緊張感を軽減させた。これらのことから、世話人、バックアップ施設職員は、利用者の個別性を重視しつつ、グループホームの利用者全体を見渡した支援も実施していると考えられる。ホームでの生活全般を安定させることが、利用者の人間関係の豊かさにもつながる。

利用者同士が「関係支援」を行っている例も、グループホームでは見られた。ある利用者は、自身の抱えるある問題によっては Aさん、別の問題は Bさん、あるいは同じ問題を Aさんにも Bさんにも話したりもする。世話人 1は、こうした現状を、「関係支援」は世話人の仕事と決め付けずに、利用者の選択に任せてもよいと考えていた。この場合、同じ問題に対して複数の人が異なる回答をするようでは、相談した利用者が混乱するので、傾聴に徹して利用者自身が答えを導けるよう、世話人が支援することが重要である。

こうした、利用者同士の支え合いのためにも、利用者の人間関係を豊かにしておくことが利用者個人の考えや生活を豊かにすることが明らかになった。

(4) 問題の「早期発見」による利用者の安定

世話人は、利用者が抱えるストレスをなるべく早いうちに発見しようとしてつとめている。例えば、日中活動の場や職場から帰ってきたときに顔色をうかがうなど、問題が深刻になる前に、「予防」しようと注意を払っていた。それは、バックアップ施設職員(例

例えばz - 2)も同じである。バックアップ施設職員と利用者の接点は、主に日中活動の場であるが、職員は利用者に出会った時には、顔色や声色を見て、心身の状況を観察していた。両者とも、なるべく早い段階で、利用者の問題を発見し、心身の安定を図ろうとつとめていた。

利用者間のトラブル、紛争は発生してくる。しかし、「関係支援」により、利用者がトラブルなどへの対処方法を身につけ、ある程度の自己管理をできるようになった(グループホーム)。また、利用者間の交流ができるようになるなど、グループホームの雰囲気も、変化してきた。さらに、世話人、バックアップ施設職員による、利用者間のトラブル、紛争への対応等の「関係支援」は、事後的にそれらに対応するだけでなく、利用者の支援目標を達成することにもつながっている。こうしたことにより、利用者が自分の想いを自分で言えるようになってきた。

(5) 住居内におけるストレスの緩和

利用者は、グループホームでの生活、いわゆる「地域生活」を営んでいる。従来の施設での生活と比べてみたとき、地域生活を営むことは、生活の自由度が増すことになるが、一方で、障害特性と相まって多くのストレスを抱えることにもなる。

グループホームの利用者が地域生活を行うということは、具体的に言えば、次のようなことである。ホーム内で日常生活の設計を自ら行うこと(洗濯掃除等の身辺整理、入居者間の人間関係の調整、金銭の適切な利用等)、平日は日中活動または就労を行うこと、自分の好きな人間関係を築き、維持すること、等である。

こうした具体的な生活の一つ一つから、ストレスおよび生活のしづらさが障害者(利用者)にもたらされる。例えば、同居者と意見が合わない、お金を上手く管理できず使いすぎてしまう、仕事場に馴染めない、交友関係を広げ自分らしい生活をしたい(が躓いてしまう)などである。

利用者は、こうしたストレスをグループホーム内で世話人に訴える。そのため、世話人は支援を行っている。

世話人、バックアップ施設職員は、対応として、ストレスの緩和、精神の安定、孤独感への対応といった「関係支援」を積極的に行っている。そうした対応がないと利用者のグループホームでの生活は成り立たないほどである。日中活動や余暇の場、家族・近隣との間の「関係支援」も、一定程度は上記に挙げた生活課題と関係がある。

結果的に、世話人、バックアップ施設職員の「関係支援」業務の大半は、トラブル、紛争への対応となっている。

トラブルを起こす利用者的一方が、他グループホームなどに転居すれば、問題の大半は解決するが、グループホームを運営する社会福祉法人Yの社会資源上の制約により、すぐには実現しない。当面は、このトラブル、紛争への対応が「関係支援」の中心であり続けるであろう。

(6) 日中活動(就労)から生じる問題に注目した支援

利用者が不安定になる要因として大きいものは、日中活動(就労)に関わるストレスである。そのため、世話人は日中活動(就労)から帰ってきた利用者をよく観察している。また、日中活動(就労)に関する悩みへの対応に多くの時間を使っている。バックアップ施設職員 z - 2 も、「就労に関わることで不安定だと、情緒不安定になりやすい」と述べている。平日の多くの時間を日中活動(就労)の場で過ごすことも理由の一つであろう。日々の細かい出来事の相談については、世話人が傾聴により丁寧に応じ、日々気持ちをリフレッシュして出勤できるよう心がけている。

また、日中活動(就労)に関する困難な課題は、バックアップ施設職員と協力して解決しているグループホームが多い。

(7) 世話人とバックアップ施設職員との強い連携

世話人とバックアップ施設職員との連絡・連携は密である。バックアップ施設職員は、随時グループホームを訪問している。このように、日常的に世話人がバックアップ施設職員に相談できる体制があるし、情報共有もかなりできている。グループホームで、4名の利用者についての問題に関する両者の情報、認識の一致度が高いのは、その結果と考えられる。世話人とバックアップ施設職員との連携は、「関係支援」業務を行う上での強みとなっている。

(8) 世話人は利用者の状況を「定点」で捉えているため支援が多岐にわたる

地域生活を営む利用者は、1週間の生活を見た限りでも、日中活動の場、趣味の場、家族のいる場(実家)と様々な「場」に身を置いている。それらの場所で、何らかの役割を得たり、喜びを得たり、人間関係の摩擦や悩みを生じさせたりしている。利用者は、こうした喜怒哀楽を抱えて、一日の終わり(や週の初日)にはグループホームへと戻る。

より利用者の変化に敏感な世話人ほど、これら喜怒哀楽によく気づき、必要があれば支援を行っている。住居内の出来事をはじめ、日中活動、余暇、家族のことなどを、利用者の生活の拠点であるグループホームという「定点」にいて、観察できる存在が世話人であるように思われる。

そのため、世話人の業務の範囲は多岐にわたり、重要なのだが、負担も重いという状況にあるのではないかと推察される。

2. 「関係支援」に関する困難・課題

この項では、世話人・バックアップ施設職員からの聞き取りをもとに、両者が「関係支援」を行うに当たったの困難と課題を整理する。

(1) 世話人のストレスは強い

世話人は、利用者間のトラブルへの対応に業務のウエイトをおいていることもあり、仕事によるストレスは強い。バックアップ施設職員が介入することにより、それが軽減されてはいる。しかし、「関係支援」業務自体の方法や目標は確立しておらず、手探りの状態である。

世話人が、「関係支援」にじっくり取り組むためには、まず傾聴が重要である。個々人の話をゆっくり聴く時間が必要である。その時間を世話人に保証できる労働条件をと整えることを忘れてはならない。世話人が、利用者の生活の質を向上させるための「関係支援」に丁寧に取り組む条件があれば、業務ストレスの軽減にもつながりうる。

(2) バックアップ施設との協力

本事例の世話人 1 が安定していたのもバックアップ施設との連絡が密で、近隣住民との関係性もよく、世話人に孤立感がないことが大きな要因であろう。世話人だけでは解決できない問題に対して、バックアップ施設職員との協力・連携により解決を図っていくことが求められている。

言い換えれば、バックアップ施設は、世話人の補完の役割を担っていると言える。世話人 - 1 は、福祉の専門家としての業務（詳細なケアプラン作成、他機関連携等）に重点を置くというよりも、利用者との良好な人間関係を取り結ぶことを優先課題と考えていた。両者の関係性は自然であり、世話人は、母親あるいは家族のような存在として「関係支援」をおこなっていた。世話人の特性を活かして業務を遂行してもらい、福祉専門的な支援はバックアップ施設職員が行ったり、指導したりすることで業務がまっとうできると考える。世話人自身の特徴を把握して、それを活かせる環境を整えることが大切である。

(3) 他機関との連携

世話人とバックアップ施設職員間での支援目標などの一致度は高いが、方針の議論、決定はどこで、どのように行われ、どのように共有化するかのルールは、必ずしも明確になっているわけではない。世話人とバックアップ施設職員の二者だけで支援できることであれば、日常の連絡・連携により対応できている。一方、日中活動の場で生じる問題への「関係支援」など、他機関の職員などを交えた支援が必要な場合は、十分な連携が取れない状況にあると考えられる。

世話人の声として、利用者の悩みや困りごとに「どこまで関わってよいか」分からない、というものがあつた。世話人が解決してよいか、それともバックアップ施設も

含めた外部に相談するかの判断が難しいと世話人は感じている。「ひとり職場」であるがゆえの悩みが世話人にはある。その悩みを軽減するためにも、他機関との連携により、利用者の抱える問題を様々な主体が解決できるようにすることが望ましい。先述のように、世話人業務の範囲は広い。そのため、世話人がひとりですべての問題に対応することは困難である。バックアップ施設職員の他、フォーマル・インフォーマルな支援を世話人に結びつけることが必要である。また、アンケート調査でも世話人のニーズが高かった「他のグループホームの世話人との交流」や他機関との連絡や連携についてバックアップ施設等が、支援していくことも求められる。

(4) ケアプラン作成が課題

利用者のケアプランはないが、長期目標、短期目標はある。しかし、中期目標は設定されていないと考えられる。利用者の長期目標と短期目標の間には、いくつかの段階があり、それを踏んでいかないと長期目標を達成できないと考えられる。このことにより、「関係支援」が当面の問題解決に傾斜し、次のステップにつながりにくい状態を作り出してこともあると考えられる。

短期、中期、長期目標の設定と、それを達成するための主な支援方法などを組み入れたケアプランを、グループホーム に関係する職員だけでなく、できる限り利用者も交えて作成することが課題である。

グループホームの利用者およびその支援者（世話人等）を見れば、知的障害者の地域生活への実践は始まったばかりのように思われる。知的障害者の地域生活にとって求められる価値と実践とは何か、ということは十分に整理されていない。利用者の「思い」や「願い」を聞き取り、それらを実現していくためにはどのような支援が必要なのか、どのような主体が関わる必要があるのか、について明らかにしていくためにも、ひとつのツールとして、ケアプラン作成が位置づけられるのではないだろうか。

(5) 利用者中心の「関係支援」

世話人業務と「関係支援」について検討してきたが、それは何よりも利用者のためでなければならず、利用者にとって最も好ましいシステムがそれぞれのグループホームで築かれることを望むものである。

3. 「場所」と「解決の主体」に注目した「関係支援」の整理

利用者がグループホームに居住し、地域生活を行うにあたって、どのような専門職・機関の支援を得ればよいのか、どの場所で支援を得ればよいのか、支援者の役割の大小はどの程度のものか、について下記に整理した。特に、「場所」と「解決の主体」に注目して整理してみた。厳密な線引きの必要はないかもしれないし、個々の状況により解決の主体が変わることもあるかもしれないが、一定の目安として提示する。

解決の主体 場所	世話人	バックアップ施設 職員	他機関関係者 (地域住民含む)
住居(グループホーム)内	業務量多い 世話人の中心業務 不安・ストレス軽減 が中心	世話人のフォロー	支援の量は少ない
日中活動(就労)	ホームに持ち帰ったス トレスの軽減(間接 的な支援、だが量的 には多い)	日中活動の場が、バ ックアップ施設と同 法人の場合、支援量 が多くなる	就労、転職の支援に 関して役割は大 ハローワーク、社協、 地域生活支援センタ ーなど
家族	直接的な支援は少な い	利用者と家族の人間 関係の調整をはかる	役割小
近隣	ごみ出し、声かけな ど、隣近所による日 常生活支援とのつな ぎ役	役割小	グループホーム利用者 と地域住民の交流
余暇	役割小	役割小	役割大 サークル、地域住民、 社協など ヘルパーによる外出 支援

「場所」は 問題発生の場所、 問題解決の場所、 の2つを意味する。

グループホーム世話人などによる利用者への「関係支援」調査・説明資料

文献) 在原理恵ほか『グループホーム 平成 17 年度「グループホーム支援方策推進事業」報告書』p16,17,30

1. 「関係支援」の定義

「関係支援」とは、日常生活上、さまざまな、対人的、社会的関係の問題を引き起こす者への支援であり、時間数には表しにくく、目に見えにくい支援の要素の中で非常に大きい部分を占めていると思われた。精神状態を多角的に観察し、個別対話やグループワーク等によって精神的支援を行うと同時に、日常生活上の問題に対して、環境調整をしたり、適応に向けた問題解決支援を行うなど、日常生活の中で総合的に行われる個別的、専門的な支援である。

2. 状態像と支援の例

(1) 状態像

表1 「関係支援」が必要な者の状態像の例

- ・合併障害として、統合失調症、気分障害（躁、うつ）、人格障害、適応障害、自閉症、てんかん性精神障害などがある者の割合が多い
- ・言葉と行動に大きな開き（違い）がある
- ・一見、周囲にうまく適応していると見られる
- ・現実を理解することが乏しい
- ・自分や他人を理解することや考えることが苦手である
- ・自分のことを全て受け入れてもらいたいと望む
- ・人から見放されることへの不安が大きい
- ・感情の移り変わりが激しい
- ・自分の気持ちの表現が苦手なため、自分以外を否定し、傷つける
- ・自分のことを否定したり褒めたりすることが、頻繁に繰り返される
- ・人への依存と避難が、頻繁に繰り返される
- ・人からの評価を極端に意識したり、期待する
- ・仕事に不満を持ちやすく、転職を繰り返す
- ・誇らしげで傲慢な態度や行動がある
- ・周囲への見境なく、攻撃的な態度になる
- ・支援が必要にもかかわらず、支援を断ち切ろうとする
- ・適していない権利主張をし、要求する
- ・触法行為など反社会的行動が見られる
- ・性的な問題も含めて、異性との関係においてトラブルになる
- ・自傷（自殺未遂も含め）や他者を傷つける
- ・人や物事へのこだわりが激しい
- ・幻覚や妄想がある

(2) グループホーム生活に必要な支援一覧表(「関係支援」関連部分を抜粋)

124	精神的支援	状況観察	情緒不安	不安定な時の対応、対話等
125	精神的支援	状況判断	てんかん	発作を起こしたときの対応
126	精神的支援	状況判断	パニック	パニックを起こしたときの対応
127	精神的支援	精神的対話	グループワーク	精神的なケアをするためにグループワークなどを行う
128	精神的支援	精神的対応	妄想・幻覚・幻視	妄想・幻覚・幻視などに対する対応・対話
129	精神的支援	精神的対応	寂しさ支援	孤独感を和らげる支援
130	精神的支援	コミュニケーション支援	手段	コミュニケーションの手段について検討する(絵カード・写真など)
131	精神的支援	コミュニケーション支援	作成	筆記、手話、音声録音、カード(絵や写真等)作成
132	精神的支援	コミュニケーション支援	伝え方	理解できる伝え方について検討する
133	精神的支援	コミュニケーション支援	入居者間の対応	入居者同士の意思の疎通をはかれるように配慮する
134	精神的支援	コミュニケーション支援	入居者間の関係づくり	入居者同士の話し合いを支援する
135	精神的支援	コミュニケーション支援	関係づくり(世話人利用者)	信頼関係を築き上げる
136	精神的支援	自己決定支援	決定に関する支援	状況をわかりやすく伝える
137	精神的支援	自己決定支援	判断能力を高める支援	何を決めるのか、何を考える必要があるのかを伝える
138	精神的支援	スケジュール管理	予定の確認	一日、一週間、一ヶ月の予定の確認
139	精神的支援	スケジュール管理	予定を伝える	予定を理解できるようにする
140	問題解決支援	精神的対応	紛争	利用者同士のトラブルなどに対する対応
141	問題解決支援	精神的対応	性について	相談・対応
142	問題解決支援	精神的対応	ITトラブル(出会い系)	携帯やネットでのトラブル(不正請求)
143	問題解決支援	精神的対応	就労問題	就労先での悩みを聞く。対応
144	問題解決支援	精神的対応	金銭トラブル	悪徳商法などに対する対応
145	問題解決支援	精神的対応	無断欠勤	職場を無断で休んでしまったとき等の対応
146	問題解決支援	精神的対応	家族間のトラブル	家族間のトラブルに対する対応
147	問題解決支援	医療的対応	服薬等	安定剤を飲ませるなど
148	問題解決支援	環境調整	パニック	パニックを起こさないように事前に環境を考える
149	問題解決支援	環境調整	他害・自傷行為	他害・自傷行為を起こさないように事前に環境を整える
150	問題解決支援	環境調整	暴力行為	暴力行為を起こさないように事前に環境を整える
151	問題解決支援	環境調整	行方不明・捜索	家出などしないように事前に環境を整える・いなくなった時の対応
152	問題解決支援	環境調整	緊急時トラブル	災害・救急・事件等のトラブルへの対応全般(関係機関利用へ)

3. 「関係支援」の背景

<p>表2 「関係支援」が必要な者の背景</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親子の关系到極端な歪みがある者がほとんどである ・親に捨てられた、または親と別離した ・育児放棄・育児怠慢の状態にあった ・親から虐待を受けた ・極端に過保護な環境で、何でも受け入れられた環境で育った ・厳格な家庭環境などにあり、厳しくしつけを受けた ・監視のような干渉を受けた ・過剰な期待をかけられ、期待に答えようと背伸びした ・過剰な期待をかけられる一方で、うまくいかないと過少な評価を受けた ・親が、本人の障害を受け入れられない ・母親が、本人と母子分離できずにいた ・親からの見捨てられ感を感じ、育った ・親が自分のことで精いっぱいであった ・母親自身が複雑な家庭環境で育ったり、虐待を受けた経験がある ・学校や職場でいじめや虐待を受けた

調査票1 グループホーム世話人への事前調査票：施設・職員調査用

グループホーム名		世話人氏名	
世話人連絡先(など)		記入日	月 日

あなたが勤務されているグループホーム、あなたご自身(世話人) バックアップ施設などについてお尋ねします。関連する資料(施設のパンフレットなど)がある場合はご提供ください。なお、詳しい情報収集をしなければ回答できない質問項目は、回答していただく必要はありません。

(1) あなたが勤務されているグループホームについてご回答ください。

設置主体 社会福祉法人

設立時期 年

場所

定員 人

(2) あなたご自身(世話人)の基礎的状況についてご回答ください。

性別 男・女 年齢 歳

経験年数 年

現職以前に従事した福祉職の仕事内容と経験年数

取得資格

雇用形態(正職員、パートなど)

1週間当たりの勤務日数と勤務時間

(3) バックアップ施設の基礎的状況についてご回答ください。

施設の種別

施設全体の勤務者の職種と人数(おおよそ)

バックアップ担当職員の全人数 人

(4) あなたが勤務されているグループホームのバックアップ担当職員についてご回答ください。

性別 男・女 年齢 歳

職種

経験年数 年

取得資格

雇用形態

1週間当たりの勤務日数と勤務時間

主なバックアップの内容

調査票2 グループホーム世話人への事前調査票：個々の利用者調査用

グループホーム名		利用者氏名(イニシャル可)	
記入者(世話人)氏名		記入日	月 日

あなたの勤務されているグループホームの利用者お一人おひとりの状況についてご回答ください。お一人の利用者について、1枚の調査票をご使用ください。

(1) 利用者の現在の基礎的状況についてご回答ください。

性別 男・女

年齢 歳

障害名

主な病名(ある場合のみ)

療育手帳 A・B

身体障害者手帳 級

精神保健福祉手帳 級

(2) 利用者の学校卒業後の居所の変化についてご回答ください。おおよそで結構です。

最終教育機関(中学校または高校)卒業 年 卒業直後の居所

その後の居所(その1) 年~ 年 当時の居所

さらにその後がある場合(その2) 年~ 年 当時の居所

(その3以降) 年~ 年 当時の居所

現在のグループホームへの入所時期 年 月

(3) 利用者の現在の日中と夜間の生活についてご回答ください。

平日の日中(施設・職場名など)

そこでの主な作業内容など

平日の夜間(主なすごし方。テレビ視聴が多い、外出が多いなど)

(4) グループホーム、バックアップ施設、日中施設、家族以外の方で、利用者に重要な支援や関わりをされている方についてお尋ねします。

そうした方が

いらっしゃる いらっしゃらない 不明

いらっしゃる場合

どういう方(職種など)

主な支援や関わりの内容

調査票3 グループホーム世話人への「関係支援」聞き取り調査票

グループホーム名		聞き取り対象者 (世話人)氏名	
調査対象者(利用者)氏名(イニシャル可)			
記入者(調査実施者)氏名		調査日	月 日

調査担当者の方へ：お一人の利用者について、1枚の調査票をご使用ください。ただし、1.は利用者お一人おひとりについてお聞きするのではなく、世話人の全般的なお考えなどをお聞きするものです。

1.利用者お一人おひとりの「関係支援」について質問する前に

- (1)世話人は、日常業務の中で、利用者にどのような「関係支援」のニーズ(必要性)があるとお考えですか。また、それらのニーズへの関わりを中心に、利用者への対応に関してお考えのことをお聞かせ下さい。
- (2)世話人の「関係支援」への現在の認識が形成されたきっかけなどがあれば、お聞かせください。

2.世話人へ、 さんの「関係支援」のニーズと、それへの支援についてお尋ねします。

- (1)世話人が さんに対して、行っている「関係支援」の内容についてお聞かせ下さい。また、その「関係支援」は利用者にとって、なぜ必要であるとお考えか(どのような効果があるとお考えか)もお聞かせ下さい。

家族への働きかけや他職種との協力、チームワークも含む

さんのケアプランが作成されており、そのなかに「関係支援」へニーズへの対応などの記述があればその内容も

- (2)(1)で回答された さんへの「関係支援」について、この2ヶ月くらいの間に生じたニーズや対応について、利用者の変化も含めてお聞かせください。

- (3)「関係支援」を行う上で、困難と覚えておられることや、今後の課題と覚えておられることをお聞かせください。

**調査票4 バックアップ施設のバックアップ担当職員への
「関係支援」聞き取り調査票**

バックアップ施設名		聞き取り対象者(バックアップ担当職員)名	
調査対象者(利用者)名(イニシャル可)			
記入者(調査実施者)氏名		調査日	月 日

調査担当者の方へ：お一人の利用者について、1枚の調査票をご使用ください。

1. バックアップ担当職員へ、 さんの「関係支援」のニーズ(必要性)と、それへの支援についてお尋ねします。

(1) さんが必要としていると思われる「関係支援」についてお聞かせ下さい。また、それに対する具体的な支援(対応)やその考え方についてお聞かせ下さい。

家族への働きかけや他職種との協力、チームワークも含む

さんのケアプランが作成されており、そのなかに「関係支援」へニーズへの対応などの記述があればその内容も

(2)(1)で回答された さんへの「関係支援」について、この2ヶ月くらいの間に生じたニーズや対応について、利用者の変化も含めてお聞かせください。

(3)「関係支援」を行う上で、困難と考えておられることや、今後の課題と考えておられることをお聞かせください。