

HAND

グループホームで働く際に大切にしたいこと

～障害のある方が自分らしく地域で暮らすための支援～

BOOK

**前橋市自立支援協議会
地域移行・地域定着部会**

はじめに

前橋市自立支援協議会の地域移行・地域定着部会では、令和4年度に市内グループホームに所属する職員にアンケートを実施しました。その中で「困ったときに適切な支援ができるよう具体的な事例を交えた支援のあり方を知りたいが、十分な研修の機会を持ってない」といったジレンマを抱えながらご支援いただいていることが伝わってきました。現場の支援員に向け、いつでも手に取れて支援のヒントになるような手引きが必要だと考え、本ハンドブックの作成に至りました。

グループホーム(*1)は、障害のある方々が自分らしく地域で暮らせる場です。入所施設や矯正施設(*2)とは異なり、各々が生活上必要な支援を受けながら安心安全に暮らすことができる「家」です。

グループホームでの仕事は、それを実現させるためにエンパワメント(*3)を常に心にとどめ支援して行くことが大切です。この冊子では、支援内容や仕事のやりがい、支援していく上で守っていただきたいことなど、グループホームで働く際に大切にしてほしいことをお伝えします。

第1章

障害者のグループホームとは？

… 2

第2章

支援とやりがいポイント

- ポイント1 家に求められる当たり前のものがホームにも求められます … 3
- ポイント2 入居者は、ひとりひとり異なる人格をもった大人です … 4
- ポイント3 入居者が地域で自分らしい暮らしを営めるように … 5
- ポイント4 ひとりひとりのニーズに合わせた支援を … 6
- ポイント5 入居者の能力を奪う事なく、入居者の強みを活かせる様に関わりましょう … 7

第3章

グループホームで働く皆様に、守ってほしいこと・

気をつけてほしいこと

支援者による虐待を防ぎ、入居者の権利を守るために（留意事項）

- 1 プライバシーの尊重をしましょう … 8
- 2 情報伝達・情報共有を適切に行いましょう … 8
- 3 利用者本位の支援をしましょう … 9
- 4 虐待は絶対ダメ … 9,10
- 5 入居者の権利を守りましょう … 11
- 6 より良い支援者として活躍するために … 12





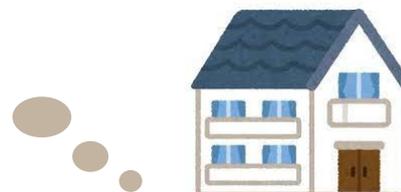
グループホームがどういうものなのか、どういう人が暮らしているのかを理解することから始めていきましょう。

グループホームには3つのタイプがあり、それぞれサービスの提供の方法や時間帯が異なっています。また、ホームにより建物の形態、利用定員数や入居者の主な障害種別（身体、知的、精神）等が異なります。入居者の方々は、年齢、ジェンダー、価値観、生き立ちや家庭環境等、人となりは多様です。全ての入居者には、利用前にアセスメント(*4)が行われ、サービス等利用計画（相談支援専門員）と個別支援計画（サービス管理責任者）が作成されます。グループホームは障害者が地域で生活するために必要な一定の訓練を提供する場であることから訓練等給付が適用されるサービスです。利用者によってはリハビリ期間のスタートとして活用し、グループホームでの経験を活かして一人暮らしなどにステップアップしていきます。能力開発的な視点を持って関わりましょう。

	主な類型		
	外部サービス利用型	介護サービス包括型	日中サービス支援型
サービスの提供	外部委託	施設内で提供	施設内で提供 (24時間)
支援の必要性	少ない場合が多い	中程度の場合が多い	多い

(サテライト型は外部サービス利用型・包括型に含まれます。)

一概にグループホームと言っても、類型、障害種別や入居されている方の障害特性等により必要とする支援内容や知識が異なってきます。管理者やサービス管理責任者から必要な情報を得て、自分が働くグループホームをよく知りましょう。



*1 障害者総合支援法で定められた障害福祉サービスの1つ。制度名称は「共同生活援助」

*2 刑務所、少年刑務所、拘置所など

*3 苦手や短所を克服させる支援ではなく、本人の能力を引き出す支援

*4 本人の状態像や家族等の周りの環境を把握するための情報収集

ポイント 1 家に求められる当たり前のものがホームにも求められます
(ノーマライゼーション)

グループホームは、入居者の皆さんの「家」であり、生活の拠点です。安心してリラックスして暮らせることが大切です。そんな雰囲気や環境を作り、信頼関係を構築していくことは支援員の大事な仕事です。安定した生活を過ごすことで、入居者の皆さんが気持ちよく日々を過ごせるように支援しましょう。

良い支援は入居者さんたちとの信頼関係を育みます。入居者さんたちの笑顔や得られた信頼は支援者にしか分からない喜びでもあります。



Yさんは就労継続支援B型事業所に通所しています。就労から帰り世話人へ「戻りました」と声をかけてくれましたが、いつもの元気がなく冴えないと感じました。



世話人のSさんは「何かあったの？話をきかせて」と声を掛け、Yさんのお部屋でゆっくりと話を聞きました。

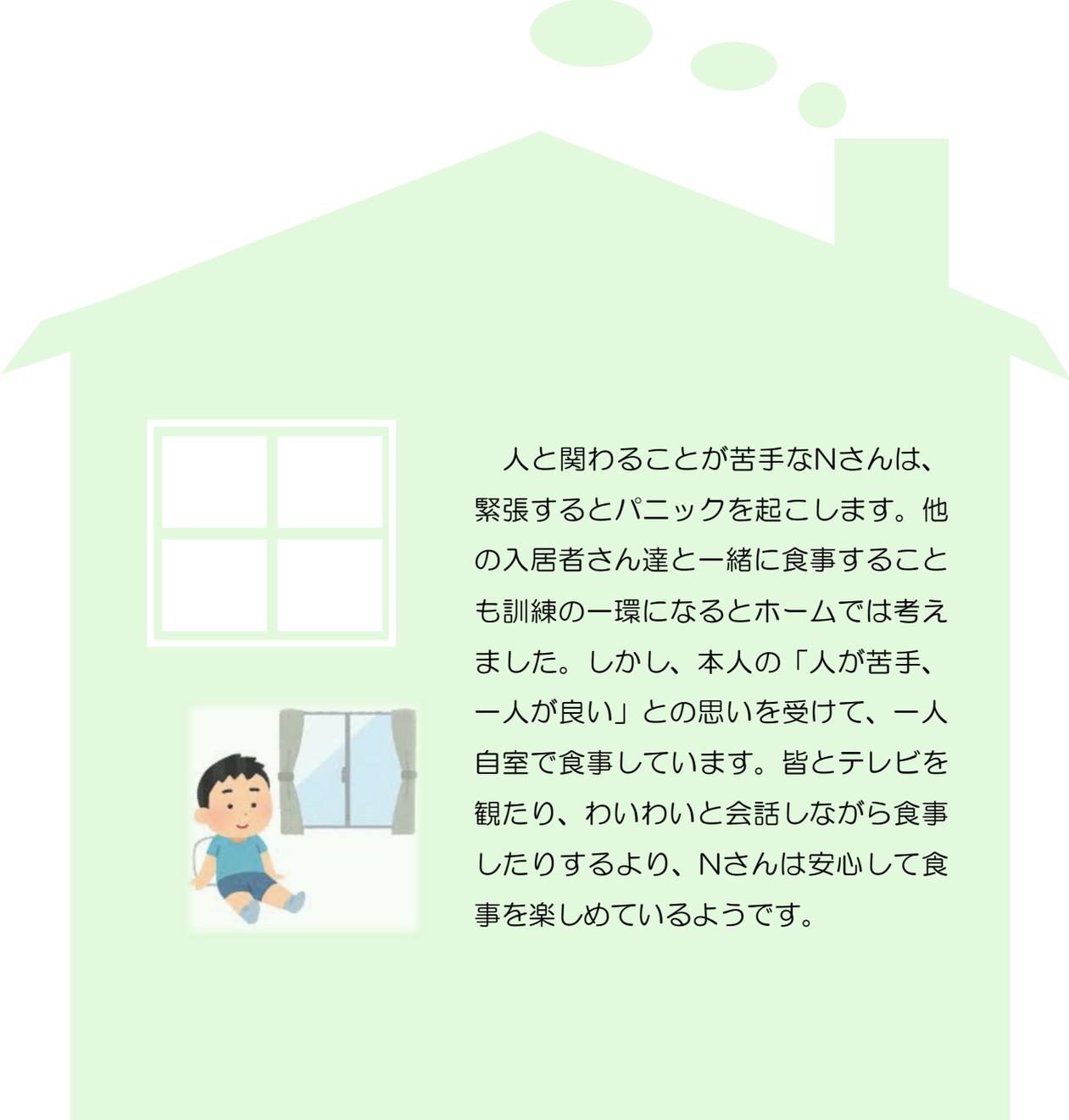
作業で少しミスをして落ち込んでいたようで、話した後は気持ちも晴れた表情に戻られ、翌日は仕事を休まず元気に出かけました。働く人にとって家というものはリラックスしてリセットをはかって英気を養う場所です。

ポイント 2

入居者は、ひとりひとり異なる人格をもった大人です (人権・権利擁護)

暮らしの主体は入居者です。ひとりひとり異なる人格をもった大人です。ひとりひとりの気持ち、意思にしっかり耳を傾け、尊厳ある大人として、利用者を尊重しましょう。支援員が、自分の主張や価値観を一方向的に押しつけるような指示的な関わりは避けましょう。

大人として相手の言葉に耳を傾けることで信頼関係が深まり、絆が生まれます。入居者一人ひとりの日常における喜びや悲しみを分かち合えることは支援者の楽しみでもあります。

A large, light green house-shaped graphic with a chimney on the right side. Inside the house, there is a window with a white frame and a person sitting on the floor. The person is wearing a blue shirt and shorts, and is looking towards the window. The background of the house is a solid light green color.

人と関わるのが苦手なNさんは、緊張するとパニックを起こします。他の入居者さん達と一緒に食事することも訓練の一環になるとホームでは考えました。しかし、本人の「人が苦手、一人が良い」との思いを受けて、一人自室で食事しています。皆とテレビを観たり、わいわいと会話しながら食事したりするより、Nさんは安心して食事を楽しめているようです。

ポイント 3

入居者が地域で自分らしい暮らしを営めるように (社会参加・インクルーシブ)

入居者が地域で自分らしい暮らしを営むこと、地域で共生していくことは大切です。散歩や買い物に出かけたり、近所の方たちと挨拶を交わしたり、地域活動へ参加したり、入居者が地域住民の一員として暮らしていけるよう、支援員が“橋渡し役”を担いましょう。それにより入居者が地域で生活している実感を得られ、さらに、地域住民の障害への理解を深めることにつながります。

Tさんは、ホームの駐車場脇で季節の花を育てています。鉢やプランターを使い毎日の水やりや時折肥料をあげたりし、花を咲かせていました。ある時、散歩していた近所の方が「きれいな花が咲いているねー」「気持ちが和みますね」などと声掛けしてくれました。Tさんは「はい」と一言返事しただけですが、とてもうれしそうな表情でその後もせっせとお花の世話をしていました。



また、ホームが所属する自治会では、定期的に地域内の公園の掃除や毎年1月にどんど焼きをします。

支援員や入居者さん達が参加することで、グループホームが存在していること、グループホームにどんな人が住んでいるのかを地域の方々に知ってもらうことができました。どんど焼きの時は、会場で実際に入居者さん達と地域の方々が直接顔を合わせる時間も長く、あたたかい目で見守っていただけました。

ポイント 4

ひとりひとりのニーズに合わせた支援を

(個別支援・ダイバーシティ)

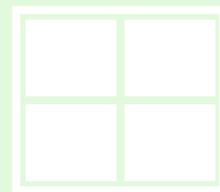
入居者が目指している目標、必要としている支援（ニーズ）は、人それぞれ多様です。入居者の障害特性や今までの個別支援計画の内容等を理解し、今どんな支援を必要としているかを支援者全体で確認をしながら、個別支援計画に基づいてその入居者にあった支援をしましょう。本人の努力と支援のちからで目標を一つずつ達成していくことは、入居者の生活の質の向上につながります。支援者としてその喜びを分かち合えることはとても意義のあることと言えます。

Aさん、Bさん、Cさんは、通所先の送迎車で日中活動に毎日通っています。

Aさんは毎朝寝坊して遅刻しそうになります。

Bさんは毎朝支度で手間取って遅刻しそうになります。

Cさんは毎朝しっかりと準備できます。



苦手な部分を支援することを心掛け、本人たちと相談した結果、Aさんは毎朝7時に支援員が起こしに行きます。Bさんには前日に明日の準備をするように声掛けしています。Cさんは異変があればすぐ気づけるように見守りをしています。

ポイント5

入居者の能力を奪う事なく、

入居者の強みを活かせる様に関わりましょう
(エンパワーメント)

入居者の方々は、私たちが思っている以上にできることは多いです。入居者によって「出来る事」「出来ない事」が違ったり、長期にやらなくなったことで以前は出来ていた事ができなくなったりしてしまう事があります。本人の能力を活用しようとの意識が低いまま関わりを続けていると依存傾向が強まり、何よりも本人の能力や成長機会を奪う事になります。少し頑張っただけ出来る様になった際に達成感が得られる機会を多くして、自信の回復に繋がれると、よりよい支援を続けていく励みになります。



料理が大好きで得意だったDさん。体調が崩れてから長らく料理はしていませんでした。ふさぎ込みがちだったDさんに対して、普段はひとりで料理していた世話人さんはDさんに手伝ってもらえないか声掛けしてみました。

初めのうちは遠慮がちだったDさんを世話人がやさしく見守りました。自信を取り戻したDさんは今では自炊したり、お菓子を作ったりして充実した時間を過ごしています。

支援者による虐待を防ぎ、入居者の権利を守るために（留意事項）

1 プライバシーを尊重しましょう

グループホームは、入居者が安心して暮らせるプライベート空間です。入居者の居室に勝手に入ったり、ものをいじったりしてはいけません。あなたが家の中で家族や他人にされて嫌な事は、入居者だって嫌です。入居者のプライバシーを尊重しつつ、生活する上で入居者が苦手な部分を支援していきましょう。

こんなことに気を付けましょう！

- ・入居者の部屋に入る時は、ノック・声掛けをしましょう。
- ・入居者の郵便物を勝手に開封したり、私物に勝手に触れたりすることはやめましょう。
- ・グループホーム内は共同生活の場なので個人情報保護には特に気を付けましょう。個人的な話（ご家族のことや体重など）は、居室など周囲に配慮して行いましょう。
- ・公の場や第三者の前で入居者のことを話すのは厳禁です。

2 情報伝達・情報共有を適切に行いましょう

グループホームでは複数の支援員がシフトによって勤務することが多いです。職員間で情報伝達・情報共有がされず関わり方が統一されていないと、入居者の不安や混乱さらに不満感を生み出します。情報共有がとても重要になることから、各ホームで決められた手順でサービス管理責任者や管理者等に報告・連絡・相談を行い、統一した支援を行うことが大切です。

こんなことに気を付けましょう！

- ・記録は客観的な事実を。
- ・「かもしれない」など支援者の想像はなるべく避ける。
- ・「特変なし」「異常なし」「いつも通り」などの表現は使わない。



3 利用者本位の支援をしましょう

グループホームは、入居者の家です。安全面と共同生活上のルール以外は、利用者本位で入居者らしい暮らし方を尊重しましょう。支援者本位・事業者本位にならないように気を付けましょう。



こんなことに気を付けましょう！

- ・個別支援計画に沿った支援をしましょう。
- ・ホームの方針やマニュアル等に沿った支援を行いましょ。あくまでも優先すべきは入居者の希望や願いです。ホームの方針やマニュアルと異なる場合は、職員会議等に挙げて対応を検討していきましょう。
- ・自分の生活観（価値観）を押し付けないようにしましょう。入居者が希望する支援は人それぞれ違います。良かれと思ってやったことが入居者の自立を妨げることや、その方の権利を奪うことにつながる可能性があります。
- ・指示や指導が命令口調になりがちです。うまく誘導（促すように）することを心がけましょ。

4 虐待は絶対ダメ



「障害者虐待防止法」（平成24年10月1日施行）では、福祉施設従事者等による虐待を、①身体的虐待 ②性的虐待 ③心理的虐待 ④放棄・放任（ネグレクト）⑤経済的虐待、と定義しています。（第2条第7項）

プライベートな生活空間であるグループホームは、「密室」となりやすく、虐待が起こりやすい環境と言えます。まずはそのことを一人ひとりが自覚して虐待を防ぐ意識を持つことが大切です。

虐待の疑いに気づいたとき

もしもホーム内あるいは入居者が利用している通所先・職場などでの虐待が疑われるような場合には、発見者は速やかに通報する義務があります。通報者の秘密は守られますので、迷ったときはまず、職場の上司や周りの職員に相談しましょう。全てのグループホームに虐待防止マネージャーが選任されています。虐待に関し分からないことがあれば、虐待防止マネージャーに相談しましょう。

自分自身が知らず知らずのうちに虐待につながる行為をしてしまうこともあります。特に様々な仕事を重ねる食事前後の時間帯や、支援員一人で対応しなければならないことが多い夜の時間帯などは気持ちに余裕が持てなくなることもあります。些細なことがきっかけで入居者にきつく当たられることや、障害特性により暴力を受けることもあるかもしれません。力で押さえつけたり、無視したりすればそれは虐待となります。だからと言って支援員側が一方的に我慢をすればいいということでもありません。こういった問題が起きたときには、まずは深呼吸して冷静に対応しましょう。そして速やかに支援員全員で対応方法を検討するようにしましょう。また、本人ができることを先取りしてしまうことは慎まなければなりません、必要な支援がなされず結果的に「放置」されてしまうようなこともよくありません。

こんなことに気を付けましょう！

- ・福祉の仕事は「感情労働」と言われることがあります。アンガーマネジメントについて学んだり、ストレスをため過ぎたりしないように注意しましょう。
- ・虐待は、虐待防止法以外の法令違反になる可能性があります。虐待は絶対にダメです。

例えば…



身体的虐待＝暴行罪、傷害罪

性的虐待＝強制わいせつ罪、強制性交等罪

放置等による虐待（ネグレクト）＝保護責任者遺棄罪

心理的虐待＝脅迫罪、強要罪

経済的虐待＝横領罪

5

入居者の権利を守りましょう



繰り返しになりますが、グループホームは入居者の方々にとって安心して生活のできる家です。障害特性上、苦手な部分等を個別支援計画に沿って支援することが求められる場です。入居者の声に耳を傾け、困ったことがないかを良く観察してください。支援員の価値観や施設側の都合等で、入居者の権利を侵害するようなルールや支援を行わず、ひとりひとりにあった配慮を心がけましょう。

こんなことに気を付けましょう！

- ・スタッフの専門性を高め、障害の理解や支援方法を学びましょう。
- ・入居者からの苦情や意見は真摯に受け止め、解決・改善が必要であれば解決・改善しましょう。
- ・入居者の尊厳をきずついたり、人権や権利の侵害をしたりすることは虐待につながる行為であることを心にとどめましょう。

6

より良い支援者として活躍するために

- ・常に入居者の味方・代弁者でいよう！
- ・専門性を高め、視野の広い支援者になろう！
- ・不適切な支援を見たら、声を上げる勇気を持とう！
- ・不安や悩みをひとりで抱えず、自分の思いを話せる相手・仲間を見つけよう！
- ・あきらめず、粘り強く！
- ・自分も大切に！



おわりに

あなた自身のために

こころもからだも良好な状態を保ち続けるために、定期的に自分の状態に意識を向け、必要なケアをしてあげることが大切です。

あなたの悩みに耳を傾けてくれる相談窓口もあります。

今の自分を大切にする方法は何か、少し時間をとって考えてみましょう。



- ▶ 今の自分の状態をチェックしたい
- ▶ 相談窓口を探したい
- ▶ 職場復帰について知りたい
- ▶ 生活に困っている

「働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト こころの耳」(※5)より

厚生労働省 働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト

「こころの耳」

<https://kokoro.mhlw.go.jp/>



厚生労働省

「こころもメンテしよう」

<https://www.mhlw.go.jp/kokoro/youth/>



*5 厚生労働省 働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト「こころの耳」 <https://kokoro.mhlw.go.jp/>

グループホームで働く際に大切にしたいこと
～障害のある方が自分らしく地域で暮らすための支援～

(掲載されている情報は、令和5年11月時点のものです)

発行日 令和5年11月

発行 前橋市

編集 前橋市自立支援協議会 地域移行・地域定着部会
ワーキンググループ

〒371-0014 前橋市朝日町三丁目36番17号

Ver.1 (R5.11)