

ニースレター

(2013年 12月号)

グループホームネット 香川



もくじ

- 理 事 長 卷 頭 言 (2)
- サービス管理責任者等指導者養成研修会 (3)
- 法 人 研 修 に 参 加 し て (4)
- 事 務 局 事 便 り (5)

▼△▼△ 理事長巻頭言 ▼△▼△

今年1年の振りかえり ～研修を通して～

うちだはかる

1年:365日。月日の過ぎるのは早いものです！ 暑い夏が終わり、寒風が噴出す冷たい冬を迎えています。ひと様々なのかもしれませんが、グループホームのこの一年。いろいろな呼吸が聞こえるようです。入居者仲間内でのトラブルあり、女子会あり、ホームワーカーの苦勞ありと、まさに色とりどりだったのではないのでしょうか。

ご存知のようにホームワーカーに専門家はいません。入職するまでは、全員精神医療には全くの素人の人たちでした。

これまで、精神医療の世界にはパターナリズムが横行していました。「あなたのため」という世界です。そこで、パターナリズムの悪影響を受けていない人たちを雇用する事が、グループホームネット香川（GHNK）の基本となりました。

そのためには、各種研修が必須なものになります。NPO法人マインドファーストに講師派遣を依頼し、毎月事例を通しての研修を行ったり、岡山の社会福祉法人あすなろ福祉会に講師を依頼して、活動のあり方などを学ぶ会を行ったりしました。

しかし、ホームワーカーの研修というのは、日常の入居者の人達との関わりの中にあるのでしょうか。自分のこととして入居者のさまざまな体験を生きることも大切なことです。

例えば薬をのむ事の大変さ。毎日一定の薬を飲み続ける事ってひとつの「大仕事」と指摘する有名な精神科医がいます。わたし達も、風邪を引いて内科を受診します。そこで1日3回、5日分の処方を受けます。熱が下がり、のどの痛みが和らぎ、食欲が出る頃には、薬袋の中に風邪薬が飲み残っている事は、誰しも経験する事ではないのでしょうか？ 勿論律儀に飲む方もおられるでしょうが…

といった風に服薬そのものは、大仕事に匹敵するというのも過言ではないようです。研修を通してみるという事は、入居者の日常を共にするという事だといえます。今後のホームワーカーの方々の、日々の活動を楽しみにしています。

▼△▼△ サービス管理責任者等指導者養成研修会 ▼△▼△

増田 周作

今年度に香川県が開催する「サービス管理責任者等研修」のグループホーム・ケアホーム分野の研修の講師を担当することとなり、準備段階として、9月25日から27日にかけて、埼玉県所沢市にある国立リハビリテーションセンターで、国が開催する「サービス管理責任者等指導者養成研修会」へ参加してきました。

さて、その全国研修では各県から1~2名の参加者がおり、県で行う研修でどのような指導を行うのかということについて、研修を受けました。

研修内容の概略を説明すると、サービス受給者証の発行に際して、相談支援事業所が作成することとなった「サービス等利用計画」とこれまで各事業所で作成してきた「個別支援計画」との関係について、本人中心の計画作成とそれに伴うアセスメントをしましょう、またスタッフに対してスーパーバイズを行う、ということが話の中心となっており、他には、県の研修の中で「個別支援計画」の作成会議の演習を行うので、その演習のための研修もおこなわれました。

全国研修の各参加者は、自身の勉強のために受講するだけではなく、各県に帰ったのちに講師の立場となって「サービス管理責任者研修」を実施することが最終目的なので、私はその場の研修内容以上に、持ち帰ってからどのように研修を行うか、無事に講師を務められるかということで、頭がいっぱいでした。

また研修プログラムの内容もさることながら、私と一緒に香川県で他の分野の講師を担当することになっている、同じ地元の参加者とも話をする機会を得たり、他の都道府県の様子を聞けたり、交流ができたことが良かったです。

同じようにサービス管理責任者として、担当している業務の大変さを共有したり、県外の事情を知ることができたりと、収穫がありました。

貴重な体験でしたが、私にこの大役が果たせるのかどうか、不安もありますが、このニースレターが皆様のお手元に届くころには、県での研修も終了している頃でしょう。無事に責任を果たし、サービス管理責任者研修が終えていることを願って……。

▼△▼△法人研修に参加して ▼△▼△

河野 幸子

グループホームネット香川では、昨年より、岡山の社会福祉法人「あすなろ福祉会」のご協力の下、研修会を行っています。スタッフ、入居者がそれぞれの立場で学び、今後につなげていければという思いで、取り組んでいます。

去る10月28日に行われた研修会では、理事、スタッフ、入居者が参加し、兼ねてより要望のあったように、「あすなろ福祉会」の活動内容を、現地へ出向き、見学することが実現出来ました。

今回、見学しました「あすなろ福祉会」は、二つの事業所に分かれています。一つ目は、就労支援及び就労継続を行っている「多機能型事業所 あすなろ」、二つ目は、相談支援及び地域活動支援を行っている「地域活動支援センター ぱる・おかやま」です。どちらも、精神障がいのある方にさまざまな活動や支援を行い、サポートしています。

中でも印象深かったのは、「ぱる・おかやま」が行っている、ピアサポート活動 ピアサポーターグループ「クローバー」です。

「ピア」とは、「仲間」という意味で、仲間同士が支え合い、障害を乗り越えていくことを目的として活動し、同じような悩みや、つらい体験をしてきたピアサポーターが、お話を聴き、問題の解決を見出すお手伝いをしています。

電話・来所・訪問相談を行っているピアサポーターは、病院や地域の事業者から、ピアカウンセリングに興味のある当事者・スタッフが、毎年、開催される「ピアサポーター養成講座」を受講し、クローバーとして活躍しています。今年で8年目になり、延べ100名が講座を受けられたそうです。

見学した際に、ピアサポーターとして、活躍されている当事者の男性の方から、お話を伺う機会がありました。現在に至るまでに努力されてきたこと、周囲の人達が温かく見守ってくれ、ここまで成長出来たこと、すばらしい内容でした。

また、「ぱる・おかやま」の、交流・安らぎのスペースを提供している憩いの場も見学させて頂きました。そこには、ゆっくり、のんびりと自由に過ごすことが出来る空間があり、数名の方がゆったりと、思い思いの時間を過ごされていました。

私達は時間の許す限り、お話をお聞きし、憩いの場で過ごしたい思いに駆られながら事業所を後にし、「あすなろ福祉会」が運営する「ぱるスペースMoMo(モモ)」に移動しました。

このお店は、ランチを楽しみに足を運んでくださるお客様はもちろんのこと、障害

のある方が自信を取り戻し、それぞれの夢や希望に向かって、一步を踏み出すことの出来る場所です。

お客様に、料理を提供する際に使用している器は、活動の一つである、陶芸教室「あすなろ工房」で作られた物で、その出来栄は、すばらしいものです。

明るく元気なスタッフの方々に迎えられ、美味しいランチを食べ、皆、元気をいっぱい頂きました。短い時間ではありましたが、心も満たされ、帰路に着くことが出来ました。

今回の研修は、私自身、初心に帰ることのできた良い機会でした。入居者の方達は、それぞれの方向性は違っていますが、ピアサポーターのメンバーのように、悩みを共感し、共に成長出来るような支援を心がけていきたいと思えます。

▼△▼△ 事務局 便り ▼△▼△ 「苦情受付窓口」について

岩佐 亜紀

今回は、当法人内に設置されている「苦情受付窓口」のサービスについて、ご紹介します。

現在、GH利用者の方からは、各ホームワーカーだけでなく、直接サビ管(事務局)の方にも、日常的に電話でご相談やお問い合わせをいただいている状況です。電話の内容は、その場で解決できるような単純なご質問のこともあれば、「これはじっくりお話を伺う必要があるのでは」と感じるような、こみいったお話のこともあるようです。話の内容が複雑な場合は、電話対応だけでは問題の解消に結びつくところまで行けません。もし同じ訴えの繰り返しになって次に進まないとしたら、「その場限りの電話では、相談方法として十分でない」と考えた方がいいのではないかと思います。

グループホームネット香川では、GHでの処遇についての疑問や不満といったような、こみいった相談をきちんとお受けするために、「苦情受付窓口」が常設されています。ここに申し出ると、正式に相談の時間を取っていただけます。

まずは事務局の電話 087-885-5270 に連絡して、電話に出た者に「相談を申込みたい」「折り入って話したいことがある」などとお伝え下さい。

最初は、サビ管の増田が苦情受付担当者としてご意向を伺います。さらに後日面談して詳しくお話を伺う場合もあります。窓口であるサビ管以外にも、当法人の苦情受付の体制では、地域支援部長、運営委員会委員長、理事長などが、それぞれ責任を持って対応にあたることになっています。必要であれば、会議を開いて話し合うことも認められています。また、決められた受付担当者に話しにくい事情であれば、代理の者が受付対応もできます。

このように、たとえ難しい内容の相談であっても、法人としてきちんと利用者の皆様に向き合って対応する用意があること、またそのしくみの使い方について、知っていただけたらと思います。

さて、この窓口を利用すると、その場限りの電話相談に比べていろいろ良い点があるので、いくつか説明してみましよう。

- 相談者の方のためだけに個別に時間を取るなので、話し合いにゆっくり専念できます。ふだん突然に電話をいただく時は、受けた者が他の仕事で話をお聞きする態勢にないので、大事な問題の相談であっても責任ある対応ができません。
- 電話で話したことは消えて忘れてしまいがちですが、正式な相談の場合は相談内容と話し合った結果について記録に残し、ご本人にもお渡しします。すでに話し合った内容について確認でき、不当な対応を防止するのに役立ちます。
- 面談希望者には前もって大まかな相談内容をお尋ねします。相談者にとっては自分が何を言いたいかの要点の整理になり、受付担当者は約束の面談日までに必要なことを調べてご質問に答える準備ができます。そうしておくことで、当日は話が逸れないし、より十分な説明を受けられるでしょう。
- 面談日までに、話し合いの目標（どういうゴールを目指したいのか）を考えておくことができます。話し合いを始める前に、その目標をお聞かせ下さい。お互いに共通のゴールを目指して話し合うのが相談のコツです。
- 言いたいこと・聞きたいことを書き出しておくのも良い方法です。当日、メモを見れば言い忘れる心配もなく、落ち着いて話ができます。
- 話し合いは一度で打ち切りではなく、一定の結論に到るまで継続してサポートされます。

相談の結果を出すことを希望しておられるときは、この制度を利用して正式な相談に持ち込んでみるのも方法のひとつです。確実に解決に向けて動いてもらうことができ、一人で悩む時間が短くなるのではないのでしょうか。

すぐにも対応してもらいたい時ほど「急がば回れ」の精神です。電話でいきなり相談に入らずに、最初はひとまず「〇〇の件について折り入って相談したいので、近いうちに時間を取ってください」とだけ申し出て、あとは受話器を置いてお待ち下さい。その間に申込みを受付けた法人側がただちに動き出し、具体的に進めていきます。

いったん受付けた相談については、一定の結論に到るまで当法人で責任を持って対応させていただきます。

グループホームネット 香川

(発行) 特定非営利活動法人 グループホームネット香川

連絡先: 香川県高松市円座町1124番地6 2階

TEL: 087-885-5270 Fax: 087-887-5955

