

ニーズレター

発行日 2023年10月27日
特定非営利活動法人 グループホームネット香川

秋号



小豆島 オリーブ

.....

もくじ

	頁
○ 巻頭言	2
○ 関係者からの声	3
○ 入居者の声	4
○ 統合失調症家族教室の報告	5-7
○ 事務局だより	8
○ 編集後記	8

■ 巻 頭 言

苦情申立の制度について

理事（運営委員長 苦情解決責任者） 細谷 賢嗣

日常生活の中で何らかの問題があったとき、苦情を申し立てる事があります。
私たちが運営している障害者のグループホームにおいても例外ではありません。
グループホームの場合、入居されてる方からの苦情申し立てに対して、適切な解決に努めなければならないと社会福祉法第82条の規定で定められています。

苦情の内容は様々で、事業所に対しての苦情、職員に対しての苦情、入居者に対しての苦情など色々あると思います。現在、当法人では入居者の方から苦情の申し立てがあった場合は、苦情受付担当者が受付をして苦情解決責任者に報告し、苦情解決責任者が中心となって問題解決に向けて動きます。

苦情解決の基本は、苦情申立人より苦情の内容をしっかりと聴き取り記録します。
聴き取った内容をもとに、当事者から事実確認を行い、問題を明らかにします。

その上で必要に応じて理事会、運営委員会等で解決策を検討し、改善案や解決に向けた提案を苦情申立人に丁寧に説明していきます。

しかし、苦情の内容によってはどうしても解決が難しい事もあります。

私たちが提供している福祉サービスに関しての苦情ならば、事実確認と解決案、再発防止策を検討し、申立人に説明し理解していただく事で解決出来る場合が多いです。ただ、内容が入居者間のトラブルが起因となった苦情の場合、解決に時間がかかる事があります。

複数の関係者から聴き取りを行い、苦情解決に向けての話し合いを重ね、解決の糸口を探り、関係者に丁寧に説明を行っていくのですが、双方の合意が得られない事もあります。苦情解決責任者として、中立の立ち位置で何度も関係者と話し合いを続けます。それでも、合意に至らずに不調に終わってしまうこともあります。その点はさらに法人内の課題として、理事会で取り上げて問題の解決に向けて、違ったアプローチで進めていくことになります。

苦情解決責任者としては、苦情解決が円滑、迅速に遂行できるよう努めています。



関係者からの声

訪問看護を開設するにあたって

訪問看護ステーション和楽

代表社員 穴田 幸一

私は総合病院にある精神科病棟で30年ほど看護師として勤務してきました。

2007年3月に病棟を閉床するにあたって、いろいろな事情で退院ではなく「転院」となる方が何人もおられました。その頃はまだグループホームなど地域で患者さんが利用できる場所が限られており、どうしても他の病院への転院という形をとるしかありませんでした。他の病院へ変わる患者さんにとっては苦渋の選択だったと思います。背中を押されながらも振り返り私たちに無言で訴える目が、脳裏に浮かびます。

その後、12年が経ち退職となった私は、彼らに謝罪したい気持ちが消えずにいました。しかし、世の中がコロナ渦のためや守秘義務もあり面会は叶いませんでした。そこで、ある患者さんが言った「心のノーマライゼーションは難しいですね」という一言を思いだし、患者さんが退院して自己決定が保障され、地域で生活するための支えとなるため、贖罪を果たそうとこれまでの経験を生かして訪問看護ステーションを開設しました。

地域での生活を上手に行うには、薬の服用が重要なポイントとなります。薬は誤った服用では効果が十分に発揮されません。精神状態が不安定な方にとっては服用が脅威に感じることもあり、内服を拒否する方も多いです。服薬が上手く行えない場合、なぜなのかを正確にアセスメントし、理由や状況によって薬の形状の変更など主治医と相談の上調整を行っています。看護師の対応一つで薬の服用などが良好になることも多いため、慎重に看護を行います。

家庭に訪問スタッフという第三者が介入することで、家族の関係性がよくなり、話し合いが進展するケースも多く見られます。ご本人のサポートで負担を感じている家族にとっても、精神科訪問看護は大きな助けになるはずです。

老齢厚生年金の障害者特例 という制度がありますが、詳細については知られておらず、私たちは訪問看護を通して知識の普及及び申請の援助なども行っています。

最後にビアーズに住んでいる利用者さんを通して、グループホームネット香川の活動を知ることが出来ました。今後、より一層関係を深めていきたいと思っています。



利用者の声

最近、発見

ペンネーム 七転び八起き

僕の趣味は俳句を作ることです。あるテレビ番組の影響で始めました。

始めたときは自分にはできない難しいなと思っていました。

俳句は五七五の世界です。五七五の中に季節を表す季語を入れて、自分の感情を表現します。初めて作ったときは文章が下手くそで、なかなか形にまとまらず苦戦をしました。でも、何度か挑戦する内に何とか形になり嬉しかったです。

俳句を作ると心が落ち着きます。なぜなら今考えていることや思ったことを文章にして、精神的に不安定でもやもやしたときの気持ちを吹き飛ばすことが出来るからです。形に残してあの時はどういう気持ちだったか、楽しかったり不安だったり振り返ることもできます。苦しい思い出も後から振り返ると笑い話で済むこともあります。下手でも上手でも自分の文章で書くことが大事です。

僕の俳句はものすごく下手ですが、自分で読み返してみるとその当時の事がよみがえってきて凄く楽しいです。あまりお金もかからないし、道具もあまり必要なく楽しめる凄く気軽な趣味です。

これからも嫌なことや楽しいことがあれば俳句にしていこうと思います。皆さんもぜひ試してみてください。

最後に一句

- ・ 新米を 固く握って 具は何を
- ・ 白桃を 包丁入れて 甘さ知る



統合失調症家族教室の報告

統合失調症家族教室に参加して

ホームワーカー 鍋谷明子

9月14日、高松市保健センターで統合失調症家族教室が開催され、その講演の講師として依頼を受け、ビアーズ入居者3名と参加しました。

始めにホームワーカー（以下、HW）がグループホームの概要を説明し、次に入居者一人ひとりがグループホームの生活体験談を話し、最後に参加者全員の座談会形式で言いっぱなし聞きっぱなしのグループワークをするという流れでした。会場は広くも狭くもなく、とてもリラックスした空間での会になったと思います。

この日の参加入居者はこういった講演のパネリストは初の体験で「とても緊張してどうしようかと思った」と後から話されていました。HWから見ても緊張しているのだな、というのが伝わってきましたが、それ以上に、聞きに来てくれている人達にどう伝えよう、どう話そうという想いの方がより伝わってきました。その懸命に話す姿やこの日の為に準備した原稿や彼らなりの考え、思いを聞いていて、普段の生活の中ではなかなか見られない姿を見られて、とても嬉しい気持ちになりました。グループワークでも参加者からの質問や疑問一つひとつにしっかり答えていて、もし次も同じような依頼があれば彼らだけの講演にしてもいいのではないかなと思うほどでした。3名の入居者は「緊張や反省もあったが、とてもいい体験になった」と話してくれました。

この会の参加者は当事者の家族で、同じ病気でも参加者それぞれの背景、家族模様は違います。講演に立った入居者の姿に、自身の家族の姿を重ね合わせながら、こんな生き方や選択肢や方法もあるのだと知っていただけたらと思いました。



家族教室で発表をして

ペンネーム K.I

私は高松市の保健センターで開かれた統合失調症家族教室で発表をおこないました。私は12時に保健センターに到着して、発表する原稿のチェックをしていました。とても緊張していました。

家族教室で発表するメンバーは他のピアーズから2人、スタッフが1人、自分が1人で計4人でした。統合失調症の家族の方は4～5人きていたと思います。

まずスタッフの方がグループホームの説明をしました。その後に自分が発表しました。発表といっても原稿を棒読みすることしかできなかったです。次に他のピアーズの方が発表しました。そして家族の方とのグループディスカッションをしました。どの家族の方もたいへん悩んでいるらしく、とても真剣でした。彼らを見ていると、自分の親もこんなことを裏でやっていたんだろうなと思いました。

この家族教室を通して母も母なりに自分をもっともよい環境で育てたかったけど、その力がなかった人だったんだなぁと勉強になりました。



人生初めての一人での演説

ペンネーム exz

皆様、お久しぶりですexzです。今までウーバーイーツのことなどを書いてきました。今回は家族教室に参加して自分の体験をお話をしたときの感想や思ったことを書きたいと思います。

家族教室の当日までは、ノートにどんなことを話そうかと考え書きながら、緊張しつつも、楽しみにして臨みました。その日は私を含めて3人の方が一人ずつ体験談を話すことになり、その時に私は二番目に話すことになりました。実はこのとき私は、人生で一番緊張していました。出番が来るまでずっとそわそわしていたり、やっぱり自分には無理じゃないかなと不安になりました。しかしこれも経験と思い自分の出番が来て、何を話すかのノートを手に席に着きました。マイクを手に話し始めたのですが、正直なところ途中から何をどこまで話したか分からなくなったり、言葉が上手く出て来なくなりました。そのときはちょっと恥ずかしい思いはしましたが、いい体験ができたと思います。

家族教室の講演を終えて

ペンネーム 足袋

感想として、やはり知らない人の前で喋るのは疲れるなあと思った。咄嗟に出た言葉を知りたい方が来るだろうからと挑んだ原稿なしの一発本番。今回は当日話さなかった内容に触れたいと思う。

グループホームについての説明を他三名が行うのならばと『人間一人でも生きれますよ。』という内容に絞ることにした。

あの日自分の親について笑って話す私を見た参加者の皆様はこれを手にしていることだろうか。あの日の言葉は薄っぺらく聞こえはしなかっただろうか。

言いはしなかったが私は親が憎いままだ。そりゃそうである。私がどう生きてどう死のうが親が死ぬわけではないし、私の知人を見定めて「あの子と仲良くしなさい」「友達の数が少ない」などと指示されるいわれはない。私はお前のものではないし見知らぬ他人もお前のものではない。仲の良い人間と会話してストレス解消するタイプの人間には分かんたろうが、知人や家族と会話をするのに体力を使い果たして寝込む人間だっているのだ。家族が憎いのだから一緒に暮らして心が休まる訳がない。「私は苦労してきたのに精神病にはならなかったからお前の病気を認めない。」と言外にぶつけられては愛情欲しさから憎さに進化するのもさもありなんといったところだろう。

子供という立場から抜け出せないまま今に至る私の中の『家族』というのは『無償に愛してくれる人』という価値観のままで、それからはみ出した途端にそいつが許せなくなるのだ。きっと私の親も似たことを考えていたのかもしれない。こんなに寄り添おうと尽くして言葉をかけているのにこいつときたら親の考えを覆すことしかしない、ああイライラする、どうしてこう育ったんだろう……。

こちら側へ来るのは至極簡単であっけないものだ。というわけで、あの日の締め括りを繰り返そうと思う。

「こうなる前にある程度の距離を置ければ楽になると思います。当事者も、家族も、どちらも。」



事務局だより

事務局 増田 周作

暑さ寒さも彼岸までと言いますが、まだ少し暑い日が続きますが、皆様はいかがお過ごしでしょうか。

毎月、グループホームの利用についてのお問い合わせが数件ほどあります。空き状況の確認であったり、グループホームのことを知りたいという内容であったりと即入居したいという問い合わせばかりではないのですが、1件1件丁寧にお話を聞かせていただいております。

利用についてお考えの方は、お気軽にお問い合わせ相談をしていただければと思います。



編集後記

一年中でいちばん気候の良い過ごしやすい秋になりました。ところが今年は夏が長く高温が続いたため、あらゆるところでいつもの年とは違った現象がみられています。暑さの影響で農作物にも多大な影響が出ていると聞きます。また、放射線の処理水放出で漁業も大変なことになっていると見聞きします。

そして、あらゆるものが値上がりし、住みにくい世の中になっています。

自分たちにできることは、どうしても必要なものだけ買う、あったらいいなあと思うものは買わない。一度値上がりしたものが下がるということはないような気がします。ニュースを聞くたびに気が重くなる今日この頃です。

そんな時は、自分の力ではどうにもならないことをかみしめつつ、隣の庭に咲いたコスモスの花を眺め、健康だけには気を付けなければと思います。（天満）

（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： 香川県高松市成合町559番地15

TEL：087-885-5270 FAX：087-887-5955