

グループホームでの

サービス提供と個別支援計画

～満足度が高いサービスを

提供する為の一考察～



社会福祉法人 愛護会

障がい者地域生活援助事業部会

地域生活援助センター

サービス管理責任者 伊藤 智之

1、 研究テーマ

グループホームでのサービス提供と個別支援計画

～満足度が高いサービスを提供する為の一考察～

地域生活援助センター 伊藤 智之

2、 テーマ設定の理由

現在、グループホーム（以下GHと言う）では個別支援計画を2本立てで作成し、支援している。ひとつは、本人の生活面の課題や就業面を支援していく計画を作成し、もうひとつは、県で作成した支援計画書「わたしの希望する暮らし」を元に作成し、本人の希望や願いを叶えるための支援を行っている。

今回は、「わたしの希望する暮らし」に焦点を当てようと考えた。それは、作成した個別支援計画書の支援内容に、どの程度満足されているか、達成率はどの程度あるのか、支援内容が次の支援に活かされているのかという点で疑問を持ち、今後サービス管理責任者として業務を行っていく上で、どのような個別支援計画の作成、実行がより良い支援となるのかを探っていきたいと考え本テーマを設定した。

3、 研究のねらい

個別支援計画の満足度・達成率をあげることで、利用者の生活の質の向上に繋がることを期待したいと考える。

4、 研究の仮説

個別支援計画が生活の質の向上に繋がり、満足度・達成率をあげることで、さらに生活の質の向上を目指す。また、全体のプロセスを通じて、利用者の方との信頼関係の構築や職員の資質向上につながると仮定される。

満足度をあげるために、利用者と一緒に個別支援計画を考え、作成し、実行していくことで、達成率があがるのではないかと。また、具体的な支援方法とこれまでの支援経緯を関係者間で共有し、情報交換を密に行うことで、利用者の生活の質の向上につながるのではないかと。

5、研究の内容と方法

- ・ 平成26年4月の個別支援目標の作成から、半期ごとに見直しを行う。平成26年10月と平成27年4月のモニタリングを比較し、評価・改善を行っていく。
- ・ 個別支援計画の支援事例をひとつ挙げ、検証を行う。
- ・ アンケートを実施し、アンケート結果の検証を行う。

6、研究の実践

(1) 個別支援計画の作成と実施（平成26年4月～）

- ① 利用者のモニタリングを行い、個別支援目標を作成する。
（担当ホーム 7ホーム 28名）

【作成の流れ】

各GHの利用者の方の帰荘時間の確認を行う。

（様々な日中活動を利用している為、帰荘時間がそれぞれ違う）

↓

訪問予定日、訪問時間を調整し各GHに連絡する。

↓

各GHを訪問し、聴き取り調査を個人別に行う。

↓

聴き取れなかった利用者の訪問を再調整し、聴き取り調査を行う。

↓

聴き取り調査をもとに個別支援計画を作成する。

- ② 利用者の希望する支援目標（28名）

	支援目標項目	件数
(イ)	飲食をしたい	10件
(ロ)	物を購入したい	8件
(ハ)	健康面への希望	8件
(ニ)	行事等に参加したい	6件
(ホ)	外出への希望	5件
(ヘ)	仕事・日中活動関係	3件
(ト)	料理への希望	3件
(チ)	その他	12件

※ その他として（物を大切に使いたい、流しそうめんをしたい、犬・猫の映像を見たい、お金を貯めたい等・・・）

※ 重複している希望もあり

③ 個別支援計画の実施

（イ）飲食をしたい

- ・すき屋に同行支援する。
- ・宝介に同行支援する。
- ・世話人同行にて外食をする等。

（ロ）物を購入したい

- ・ケーズデンキに同行支援し、スマートフォンを購入する。
- ・やまだ電器に同行支援し、テレビを購入する。
- ・インターネットでDVDを注文し、購入支援を行う等。

（ハ）健康関係

- ・通院時の医師からの指導をわかりやすく、本人に伝える。
- ・散歩を一緒にする。

（ニ）行事に参加したい

- ・お花見交流会に参加する。
- ・行事のお知らせや確認を一緒に行っている。

（ホ）外出関係

- ・盛岡方面へ同行支援し、ドライブを行う。

（ヘ）仕事・日中活動関係

- ・職場訪問を行い、会社との調整をする。
- ・日中活動の為に計画を一緒に立てている。

（ト）料理関係

- ・味噌汁を職員と一緒に作っている。

（チ）その他

- ・物を大切に使いたい → いらぬものと欲しいものを一緒に整理する。
- ・流しそうめんをしたい → 世話人と共に竹で流し台を作り、保護者のご協力のもと、実施している。
- ・犬・猫の映像を見たい → 本人と一緒に、DVDを購入している。

④ 個別支援目標の達成状況、満足状況を聴き取る。

【個別支援計画の達成状況】

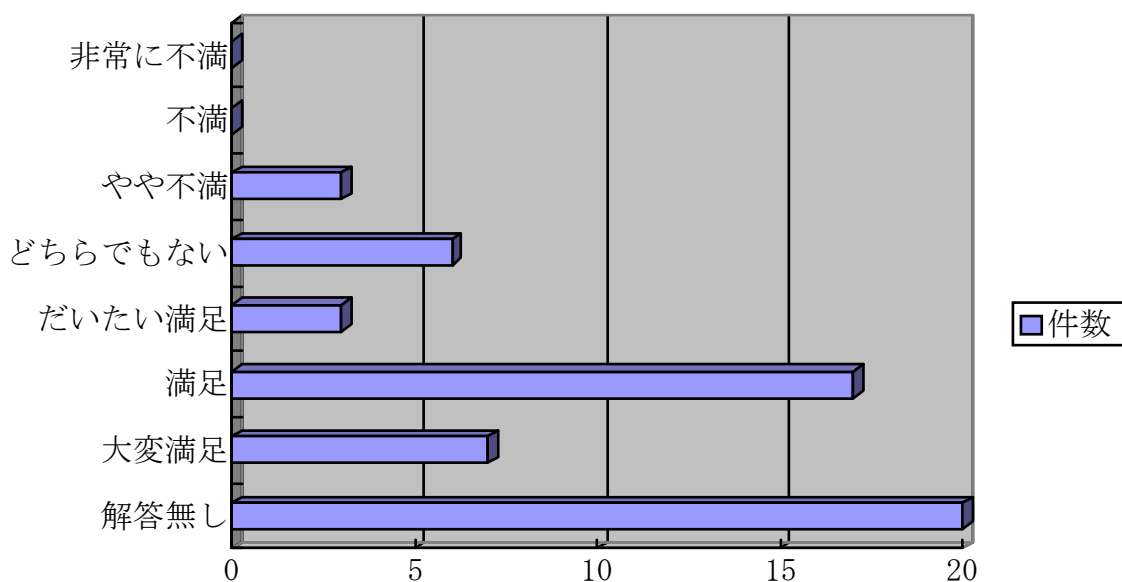
個別支援目標 達成 37件

未達成 18件

⑤ 満足度の項目毎整理（平成26年9月）

満足度の項目	件数
非常に不満	0件
不満	0件
やや不満	3件
どちらでもない	6件
だいたい満足	3件
満足	17件
大変満足	7件
解答無し	20件

【満足度項目分類グラフH26. 9】



⑥ 考察

満足（だいたい満足、満足、大変満足）との返答が全体の46%となった。反対に不満（やや不満・どちらでもない）と答えた方は、16%みられた。達成件数は、37件で全体の約67%の目標を叶えているも、満足度と約20%の開きがみられた。

聞き取りを行った際に感じたことは、「解答無し」と答えた方の一部に目標を忘れていたり、取り組んだことを覚えていない方が見られたことが印象に残った。もちろん、解答できない方や上手に表現できなかった方もいるとも考えられる。この場合は、関わった職員や世話人等からも様子を聞いたり、感想を頂いたりしておくことが、必要であったと感じた。

また、達成件数に関しても約33%が未達成となってしまうている。達成率をあげることで満足度もあがることは予想される。次回は、仮説で立てた職員間世話人間での個別支援計画の内容の周知と、達成状況の確認を高頻度で行い、まず達成率をあげることを目指す。

(2) モニタリング後の、個別支援計画の作成と実施（平成26年10月～）

① 利用者の希望する支援目標（28名）

	支援目標項目	件数
(イ)	飲食をしたい	13件
(ロ)	物を購入したい	7件
(ハ)	健康関係	5件
(ニ)	行事等に参加したい	6件
(ホ)	外出関係	8件
(ヘ)	仕事・日中活動関係	5件
(ト)	料理関係	1件
(チ)	その他	8件

※ その他（お金を貯めたい、物を大切にしたい、みんなとお話したい、写真を撮りたい等）

※ 重複している希望もあり

② 個別支援計画の実施。

※ 達成率の向上に繋がるよう取り組む。平成26年12月から平成27年3月まで、月に1度、各GHの世話人と職員で会議を行い、個別支援計画の進捗状況について話し合いを持った。そこで、進捗状況の確認を行いながら、全員で協力して達成率の向上を目指すこととした。

(イ) 飲食をしたい

- ・くら寿司に同行支援し、お寿司を食べる。
- ・清次郎に同行支援し、お寿司を食べる。
- ・江刺藤原の郷に同行支援し、あんかけうどんを食べる。

(ロ) 物を購入したい

- ・ケーズデンキに同行支援し、コンポを購入する。
- ・サンデーに同行支援し、金庫を購入する。
- ・衣料品店に同行支援し、衣類を購入する。

(ハ) 健康関係

- ・通院同行を行っている。
- ・散歩を行っている方の励ましの声かけを行う。

(ニ) 行事等に参加したい

- ・太陽の会感謝祭に参加する。
- ・行事のお知らせや確認を一緒に行っている。

(ホ) 外出関係

- ・大迫町方面へ同行支援し、ドライブを行う。

(ヘ) 仕事・日中活動関係

- ・職場訪問を行い、会社との調整をする。
- ・日中活動の為に計画を一緒に立てている。

(ト) 料理関係

- ・味噌汁を職員と一緒に作っている。

(チ) その他

- ・みんなとお話がしたい → 外食の機会を設け、ホームでの会話が楽しくなるよう環境を整えている。
- ・お金を貯めたい → 本人が希望する時に一緒に通帳を確認し、アドバイスを行っている。

③ 個別支援目標の達成状況、満足状況を聴き取る。

【個別支援目標の達成状況】

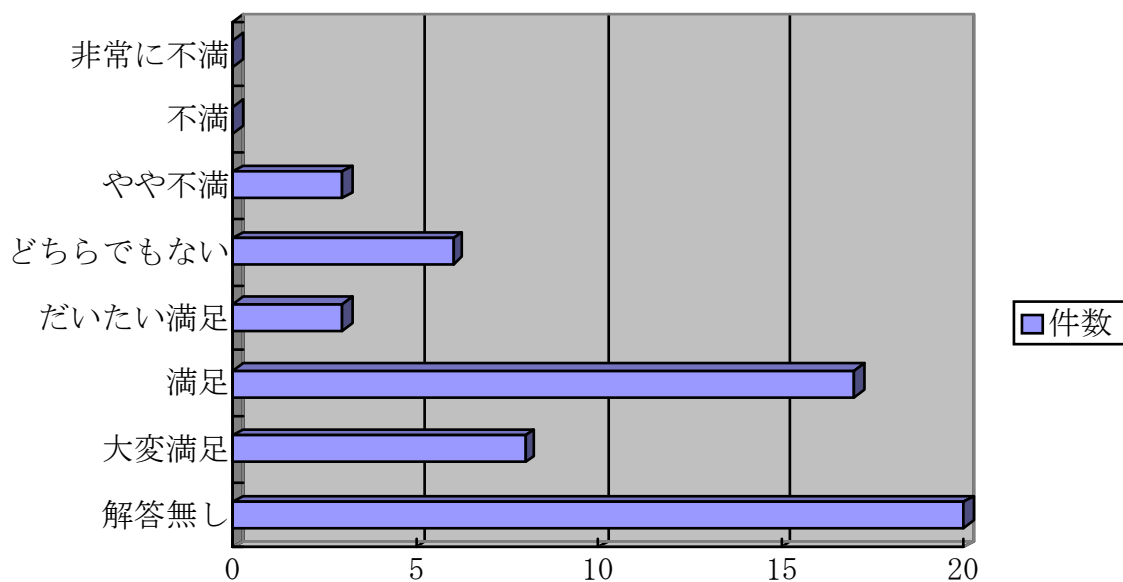
個別支援目標 達成 50件

未達成 8件

④ 満足度の項目毎整理（平成27年3月）

満足度の項目	件数
非常に不満	0件
不満	0件
やや不満	3件
どちらでもない	6件
だいたい満足	3件
満足	17件
大変満足	8件
解答無し	20件

【満足度項目分類グラフH27. 3】



⑤ 達成状況と満足度の結果を比較する

平成26年4月 希望する支援目標

支援目標項目	件数
飲食をしたい	10件
物を購入したい	8件
健康関係	8件
行事等に参加したい	6件
外出関係	5件
仕事・日中活動関係	3件
料理関係	3件
その他	12件

平成26年10月 希望する支援目標

支援目標項目	件数
飲食をしたい	13件
物を購入したい	7件
健康関係	5件
行事等に参加したい	6件
外出関係	8件
仕事・日中活動関係	5件
料理関係	1件
その他	8件

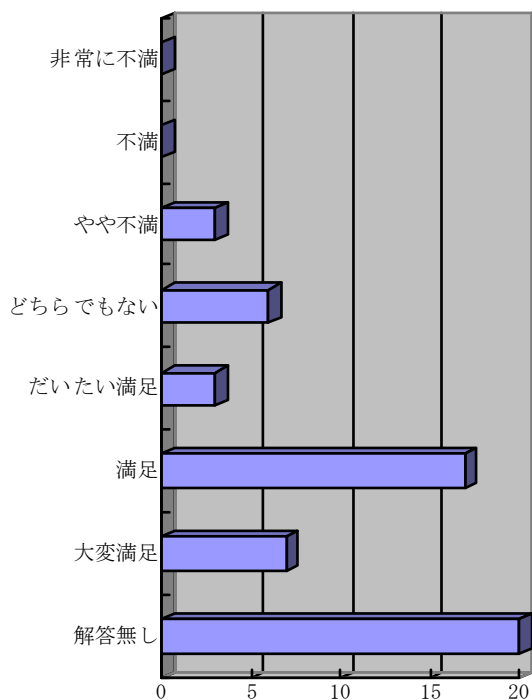
平成26年9月 個別支援目標達成状況

達成	37件
未達成	8件

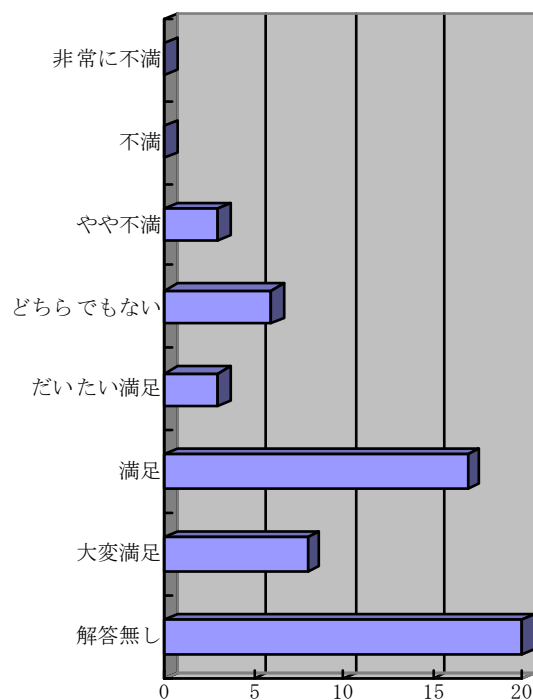
平成27年3月 個別支援目標達成状況

達成	50件
未達成	8件

【満足度項目分類グラフH26. 9】



【満足度項目分類グラフH27. 3】



⑥ 考察

今回の満足度を評価すると、驚きの結果となった。達成状況が前回約67%だったの対し、今回は86%。約20%の向上に繋がったが、満足（だいたい満足、満足、大変満足）との返答が全体の47%（満足との解答が1件増えただけ）とまったく変化のない結果となってしまった。不満（やや不満・どちらでもない）と答えた方、「解答無し」の方も、まったく変化のない状況であった。

結果、達成率が必ずしも満足度の向上に繋がるわけではないということが解った。

率直な感想では、かなり残念な結果であった。しかし、研究の狙いであった達成率の向上に関しては、良い結果が得られた。月1回の会議で進捗状況の確認を行うことで、他のGHの達成状況を世話人同士が確認しあうことで良い刺激になり、職員だけでなく、世話人も積極的に目標達成に向けて協力してくれた。

次回は、同じ事を繰り返していても成果には繋がらないので、視点を替える。個別支援計画の実施の取り組み方に視点をあて、事例を1つ挙げ内容を検証してみる。また、満足度の向上に繋げるため、各関係機関に協力を頂き、個別支援の取り組みについてアンケートを実施する。アンケート実施内容、結果から、満足度の向上に繋がるものを見つきたい。

(3) 個別支援実施の事例検証

① Kさんの個別支援の取り組みについて

ア、聴き取り

- ・本人のGH居室にて、個別支援計画の聴き取りを行う。

【内容】

本人より、「相撲を見に行きたい」と伝えられる。
交通手段を上手に利用することが出来るか不安。
チケット購入ができるのか不安。

イ、個別支援計画の作成

【内容】

- ・やってみること → 相撲を見に行きたい
- ・初期 → 巡業の日を調べてみよう
- ・中期 → 仕事の休みを調整してみよう
- ・後期 → 実際に見に行ってみよう

ウ、実施内容

- ・巡業の日を調べてみよう
 - 〈本人〉月刊「相撲」を購入し調べる。
 - 〈職員〉インターネットで調べお手伝いをする。
- ・仕事の休みを調整してみよう
 - 〈本人・職員〉職場に同行し、本人と一緒に休み希望のお願いをする。
- ・実際に見に行ってみよう
 - 〈本人・職員〉チケット購入・現地までの移動手段を調べることのお手伝いをする。実際に、見に行く。

エ、実施中の本人の状況

- ・巡業の日を調べる
 - 本屋に通い、月刊相撲を購入している。
- ・巡業の日が一関で見つかったとき
 - 笑顔で「行きたい」との返事がある。
- ・現地で、力士たちを見たとき
 - 満面の笑顔で、一目散に力士へ向かっていき、まじまじと力士を観察する。
- ・観戦後の感想
 - 「楽しかったです。」と笑顔で話している。
- ・観戦後の帰路
 - 疲れて、寝てしまいました。

オ、個別支援実施中の写真



←会場に着きました！！

月刊相撲を参考にしました→



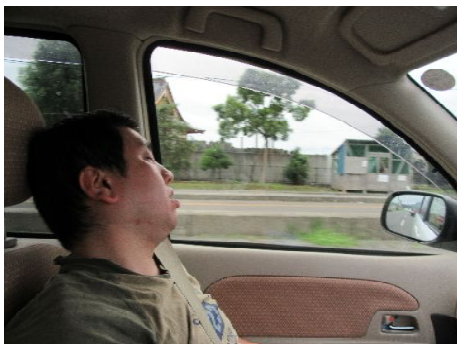


←取り組み開始です！



←一緒に記念撮影

ポスターの前で撮影→



←疲れてしまいました。

② 考察

事例を検証すると、聴き取り段階、準備段階、実施段階と本人と共に目標に向って動いていることがわかるが、本人のストレングスを伸ばそうとする動きが少ないように感じた。また、達成後の振り返りの感想を求めることをとばしてしまい、実際に希望が叶えられることで、本人が次に何を活かして動けるようになったのか、検証することが難しかった。しかし、準備や実際の相撲の観戦を本人と共にいき、普段見ることがない、Kさんの笑顔がたくさん見ることができた。

(4) 各関係機関へアンケート調査の実施

① 調査目的

- ・他の法人で取り組んでいる個別支援計画の内容を調査し、検証を行い、満足度の向上を目指す為。

② 調査項目

- ・「理想とする個別支援計画とは？」についてアンケート調査を実施。

③ 調査対象

- ・共同生活援助事業所に従事している方（職員）。

④ 調査規模

- ・8事業所 20名程度。

⑤ 調査時期

- ・平成27年8月。

⑥ 調査方法

- ・集合調査法と自由回答方式で行う。

⑦ 調査の回答

（自由回答方式で、内容については回答原文を使用）

- ・本人が選んで、本人が決める。エンパワメントを大切にする。
- ・ニーズを捉え、ニーズに沿った計画を立てる。
- ・ストレングスを大切にする。
- ・世話人、支援員との連携をしっかりとる。
- ・実施時の本人の様子、効果等を正しく評価する。
- ・本人の意見、感想を尊重する。
- ・相談しやすい、環境・関係作りを大切にする。
- ・取り組みやすい支援目標を作成する。
- ・スタッフ間での支援計画、情報の共有を大切にする。
- ・本人の想いを聴く以外にその人物の背景全体を見て、家族環境、生活環境を捉える。
- ・本人のニーズ、アセスメントに基づき、支援体制の組み立てを行う。
- ・次の福祉サービス利用に向けて、本人及び保護者への説明と同意を大切にする。
- ・御本人に寄り添った聞き取り（傾聴）をする。
- ・御本人に、サービスが適切に提供されているか評価する。
- ・目先の希望を叶えることも大切にする。利用者の方からの信頼度が高くなる。
- ・職員間での情報共有を大切にする。

⑧ アンケート結果の検証

- ・環境に配慮しながら聴き取りを行い、ニーズをきちんと汲み取っていた。
- ・目標作成時には、取り組みやすいものにし、ストレングスの視点を忘れないように行っていた。
- ・職員、世話人間で情報を共有し、みんなで取り組んでいた。
- ・実施時の本人の様子、周りの環境に配慮しながら取り組んでいた。
- ・目標設定において、なるべく叶えることが可能な設定にしていた。
- ・実施された計画が適切であったか、本人と共に評価していた。
- ・次の計画を立てる際は、前回の評価を本人・家族に確認していただく。

⑨ 考察

アンケートに於いて、「目先の希望を叶えることも大切にする。利用者の方からの信頼度が高くなる。」との回答を見た時に、今まで自分の考えにはなかったことと感じた。また、個別支援計画というものは、いろいろな事を生み出してくれるものと感じた。次回の個別支援計画を作成する際は、聞き取りの段階からアンケート内容を取り入れていきたい。

7、研究のまとめ

障害福祉分野において「個別支援計画」が登場したのは、「障害者・児施設のサービス共通評価基準」（平成 12 年 6 月：厚生省大臣官房障害保健福祉部）においてである。評価項目の「利用者に応じた個別支援プログラム」として「個別支援計画」の作成が打ち出された。「施設の利用を希望する人達の個別ニーズ（自立生活や職業的自立を目指すとか、施設内で安定した生活を実現したい等）が多種・多様であることを踏まえ、利用者一人ひとりに個別支援が行われているか否かを評価する」としている。

「個別支援計画」が、法律で義務づけられたのは、支援費制度（平成 15 年（2003 年））からである。

今回、研究で取り組んだ手法は、平成 20 年 3 月に岩手県保健福祉部障害保健福祉課より示された「私の希望する暮らし」であり、障害を抱える方が、その人が希望する地域で、その人らしく生活することを応援する為の「個別支援計画書」である。

その手法を使って面談をしたところ、「国技館に相撲を見にいきたい」と利用者が照れくさそうに話してくれた。以前の支援の手法であれば、支援者が「無理」「できるわけがない」「支援するのが大変だ」と、否定的な言葉で返すことがあった。しかし、今回の支援では、その思いに寄り添った支援

がしたいと取り組み、「今から出来ることは何だろう」「取り組めることはどんな事があるだろう」等々、共に考え、夢を実現する為の支援を行った。

支援過程では、本人の心の「どんぴしゃ」（支援内容が本人の気持ちに沿ったとき）があると、なんとも表現することが出来ない笑顔がみられた。また、実践研究以外では、経験上感じている事がデータで裏付けられたり、逆に否定されたりと分析を楽しみながら行う事もできた。しかし、大切なことは、先入観に縛られないことであることも再認識できたと感じる。

社会福祉専門職を担うものは、利用者と相談業務を通じながら信頼関係を作り上げ、対等な立場から相互的な援助をしていく。そうした援助が可能になるような、高度な専門的技量が本来的には求められる職柄である。こうした援助の向上のために歴史的に形成されてきた概念が社会福祉援助であり、その一部としての個別支援がある。個別援助技術は社会福祉援助技術において最も基本的な援助方法である。援助行動を起こそうとする際、その内容が援助者主体、または援助者が本位であってはならない。利用者は援助者に依存する場合もあることから、あくまでも援助者は側面的な立場であり、利用者を主体として利用者自身の意思を尊重しながら相互的な関係でなくてはならない。そのため、援助者は専門知識や技術を持ち合わせなければならず、利用者の立場から物事を考え、感じ、理解し、対等な人間関係を築き上げる事に努めなければならない。

利用者と援助者との間の援助関係における信頼関係は、不可欠であり、信頼関係を作るためには十分なコミュニケーションが求められる。日々の生活におけるコミュニケーションや、個別支援におけるコミュニケーションを大切にし、自らの感情や考え方に左右されて、支援における判断を誤ることのないよう、今後も励んでいきたい。

【参考文献・参考w e b】

厚生省大臣官房障害保健福祉部「障害者・児施設のサービス共通評価基準」
2000.6

富山国際大学子ども育成学部紀要 第2巻 (2011.3)

[PDF]「私の希望する暮らし」(個別支援計画書)記載要領

www.wam.go.jp/wamappl/bb16GS70.nsf/.../20080501_1shiryoku2_3.pdf

[PDF]障害者支援施設における個別支援計画に関する研究 - 富山国際 ...

www.tuins.ac.jp/library/pdf/...PDF/2011-22murobayashi.murakami.pdf

ケースワークのプロセス - nifty

homepage3.nifty.com/tanemura/re3_index/.../ke_casework_process.html

精神保健福祉援助技術各論

[Psychiatric Social Worker/training school report.../tooru_onodera](http://Psychiatric%20Social%20Worker/training%20school%20report.../tooru_onodera)

ソーシャルケースワークとケアマネジメントの関連についての考察

<http://www.wa.commuqa.jp/keizou/caremane/caremane.htm> 2011.9.20