

# 知的障害者グループホームにおける個別支援の現状と課題

## —サービス管理責任者と世話人の関係性に着目して—

もちづき たかゆき  
望 月 隆 之

### 〈要 旨〉

本研究の目的は、知的障害者グループホームのサービス管理責任者と世話人の関係性に着目し、利用者への個別支援の現状と課題について明らかにすることである。本研究では、6名のサービス管理責任者を対象にインタビューを実施し、そのデータを質的データ分析法を用いて分析した。

分析の結果、サービス管理責任者は、個別支援計画に基づいた個別支援の実現のために、〈世話人への助言・指導〉を日常的に行っており、その内容として、①利用者との関わりに関する相談、②個別支援に関する助言とフォローを行っている。世話人は、サービス管理責任者の助言・指導に基づき、〈日常生活に必要な援助等の提供〉として、①利用者ニーズに合った個別支援を行っている。

サービス管理責任者は、〈サービス管理責任者の課題〉として、①世話人が年配者であることによる助言・指導のためらい、②世話人との関係構築への気遣いがあることが明らかになった。

〈世話人の課題〉として、①利用者との関係構築の困難さ、②グループホームのウチ化、④世話人不足を捉えていることが明らかになった。

結果として、サービス管理責任者は、〈サービス管理責任者の代行・対応〉として、①世話人の役割代行、②利用者トラブルへの対応を行わなければならない、サービス管理責任者が果たすべき本来の役割遂行が困難である。知的障害者グループホームにおいて、利用者への十分な個別支援を実現するためには、世話人の人手不足の解消とスキル向上のための継続的な研修等への取り組みとサービス管理責任者への支援体制の確保が必要である。

### 〈キーワード〉

知的障害者、グループホーム、個別支援、サービス管理責任者、世話人

## I. はじめに

知的障害者の生活の場が「入所施設から地域へ」と移行する中で、全国の知的障害者グループホーム数は増加している<sup>1)</sup>。知的障害者グループホームでは、集団的処遇ではなく、利用者への個別支援を重視するためのケアマネジメント手法が導入されているが、今日、知的障害者グループホームを巡る様々な問題が顕在化している。例えば神奈川県では、2009年に知的障害者グループホームを含めた社会福祉施設において、知的障害者への人権侵害事件が相次いで発覚し、神奈川県知事から「社会福祉施設等における不祥事の防止に関する緊急アピール」が出される事態となった<sup>2)</sup>。

知的障害者グループホームにおいて、人権侵害事件が起きる危険性について整理してみたい。小田<sup>3)</sup>は、知的障害者グループホームにおける支援について、直接支援の際に1対1となることが多くなるために、「風通しの悪い」状況が生まれやすく、密室化・独断・孤立が懸念されていると指摘した。“密室化”の問題について、日本グループホーム学会では、グループホームがひとり職場(密室)であることに伴う危険性を指摘しており、利用者と支援者の物理的な距離が近く、支援者として適切な距離を保つことの難しさ、変則勤務である世話人とサービス管理責任者・管理者とのコミュニケーションがうまく取れていないと警鐘を鳴らしている<sup>4)</sup>。“孤立”の問題については、グループホームそのものが地域から孤立し、集団的処遇の中で支援が行われる「ミニ施設化」の問題が指摘されている<sup>5)</sup>。

以上のように、知的障害者グループホームを巡る、様々な問題が顕在化しているが、そもそも知的障害者の暮らしの場が、入所施設からグループホームへと移行している背景には、利用者への個別性の高い支援を重視する「個別支援」が求められているからであり、利用者一人ひとりに合わせた支援を重視する必要がある。しかし現状では、個別支援とは何かについての十分な議論がないまま、サービス管理責任者による個別支援計画の作成が進められており、入所施設と同じ集団管理・保護的処遇の色彩が強い支援がなされてしまう危険性がある。

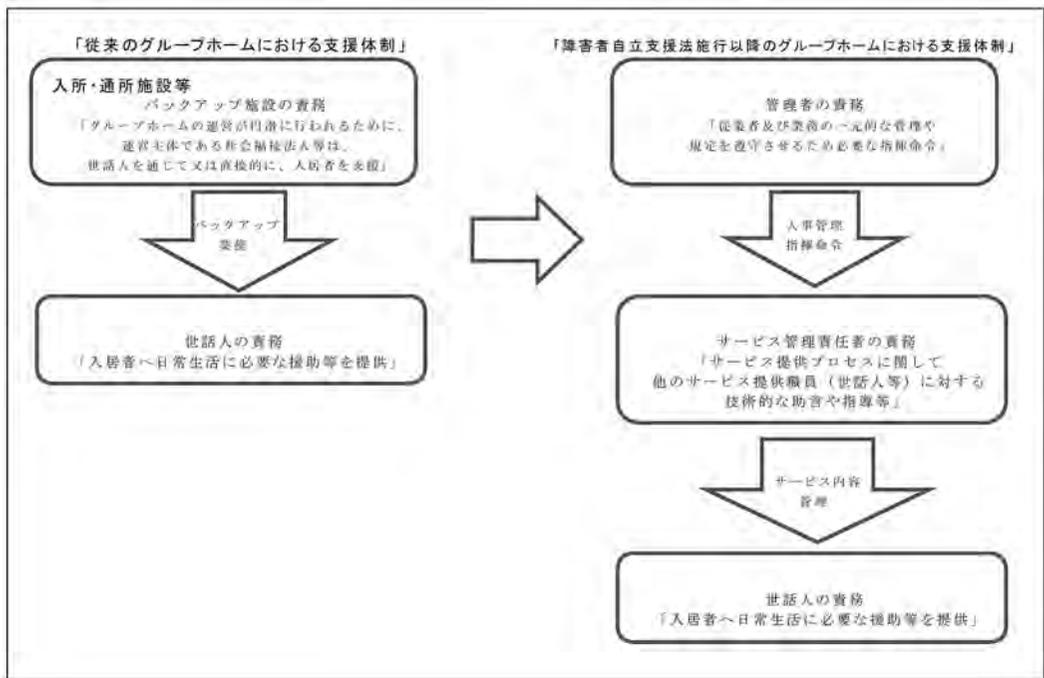
知的障害者グループホームは、2006年の障害者自立支援法施行以降、管理者、サービス管理責任者、世話人等による支援体制が求められている(図—1)。この中で、サービス管理責任者は、「サービス提供プロセスに関して、他のサービス提供職員(世話人等)に対する技術的な助言や指導等」<sup>6)</sup>を行うこととされている。世話人は、「入居者へ日常生活に必要な援助等を提供」<sup>7)</sup>することとされている。サービス管理責任者は、世話人に対して、技術的な助言や指導を行う必要がある、世話人による“独断”を防ぐことへの期待がある。

鈴木<sup>7)</sup>は、ゴッフマンの施設論に依拠しながら、グループホームにおける本人・世話人・職員の相互行為過程に焦点を当てた研究を行っているが、その中で「世話人は自らの援助観・GH観、業務の効率性、安全管理のために／指導員／教育者／母親のような存在としてふるまい、本人の行動を統制し『無力化の過程』が生じる」とし、「世話人優位の『権力関係』が構築され、ある特定

知的障害者グループホームにおける個別支援の現状と課題—サービス管理責任者と世話人の関係性に着目して—の本人の決定が統制される実情が見いだされた」と指摘した。そこで本研究は、サービス管理責任者が捉える世話人による個別支援の現状から、個別支援の理念が十分に実現されていない原因を、サービス管理責任者への実態調査を通じて明らかにしようと試みた。

現在、知的障害者グループホームに関する研究は世話人の業務や支援内容を中心に進められてきている<sup>8)</sup>が、サービス管理責任者と世話人の関係性に着目した研究はなく、障害者自立支援法施行以降の支援の実態、特に個別支援の現状については明らかになっていない。本研究は、探索的研究として、サービス管理責任者への実態調査から個別支援の現状と課題を明らかにするものであり、障害者総合支援法における知的障害者グループホームで個別支援を実現する上で、サービス管理責任者はキーパーソンである。なお、本研究では世話人と生活支援員、職員の区別を行わず、入居者へ日常生活に必要な援助等を提供する者を世話人と統一して調査を行った。

(図一) 知的障害者グループホームの支援体制



出典：厚生労働省(2012)「障害者総合支援法・児童福祉法とサービス管理責任者・児童発達支援管理責任者の役割」、中澤健(1997)「グループホームからの出発」を参考に筆者作成

## II. 研究方法

### 1. 調査方法

本研究では、調査協力者である社会福祉法人Iのサービス管理責任者6名を対象に、個別面接法による半構造化されたインタビューを実施した。社会福祉法人IIは、利用者の意向に基づいて自己実現ができるように支援すること、利用者の願いに応える実践をすること、地域の福祉ニーズに積極的に対応すること、経営の透明性、信頼の確保に努めることを法人理念として掲げ、知的障害者グループホームを約30カ所運営し、約150名の知的障害者の地域生活支援を行っている。さらに、グループホームにおける支援に加え、余暇活動支援や本人活動支援を積極的に行っている。また、相談支援事業、居宅介護支援事業、日中活動支援事業、就労支援事業等、多様な障害福祉サービス事業を展開し、地域の社会資源とのネットワークによる総合的かつ一体的な支援を行っている点に特色があることから、調査地として選定した。

調査対象者の選定は、「現在サービス管理責任者として業務に従事している」、「同一法人内のサービス管理責任者である」、「勤務年数が5年以上である」、「国の定めたサービス管理責任者研修を修了している」(サービス管理責任者研修及び相談支援従事者研修受講)、「グループホームにおいて指導的立場にある」という基準で選定している。調査対象者の基本属性は、下記の表のとおりである。

インタビューの回数は6名に1回ずつ実施し(合計6回)、総時間は2時間14分、平均面接時間は21分(最長34分、最短15分)である。本調査では、知的障害者グループホームにおける個別支援の現状と課題について明らかにするために、厚生労働省令第171号に示されているサービス管理責任者の業務内容に即してインタビューガイドを作成した。インタビュー内容は、調査協力者の了解を得たうえで、ICレコーダーを用いて録音し逐語記録を作成した。主な質問内容は、世話人に対して技術指導や助言をする際に気をつけていること、他機関との連絡調整における具体的な業務内容、知的障害者グループホームにおけるサービス管理責任者の重要な役割について等である。

(表一) 調査対象者の基本属性

氏名	Aさん	Bさん	Cさん	Dさん	Eさん	Fさん
性別	男	女	女	女	男	男
年令	40代	50代	50代	20代	50代	50代
勤務年数	22年	30年	6年	8年	10年	30年
サービス管理責任者の年数	2年目	4年目	5ヵ月目	2年目	1年目	2年目
資格	介護福祉士 介護支援専門員	介護職員初任者研修修了 社会教育主事	介護職員初任者研修修了	介護職員初任者研修修了	介護職員初任者研修修了	介護職員初任者研修修了
担当ホーム数	5ホーム	4ホーム	6ホーム	5ホーム	5ホーム	5ホーム
担当利用者数	25名	23名	約24名	約30名	約25名	約20名

## 2. 分析方法

本研究では、インタビューで得られたデータを基に質的データ分析法を用いて分析を行った。現在、知的障害者グループホームにおける世話人に関する先行研究は蓄積されているが、サービス管理責任者と世話人の関係性から利用者への個別支援に着目した研究は、行われていない。質的データ分析法を採用した理由として、先行研究の蓄積がほとんどなく、研究目的を達成するためには、演繹的推論ではなく、帰納法を用いた検討が妥当であると考えたからである。その際、本研究では定性的コーディングを用いて、分析を行うことにした<sup>9)</sup>。分析では、着目したデータの部分からコードを作成し、解釈の可能性をデータで確認する作業を繰り返すなど、データ解釈の厳密性とその妥当性の要請に応えられるようにした。

## 3. 倫理的配慮

調査対象者に面接調査を実施する際は、本調査の目的および方法、録音の許可、データの取り扱い及び管理方法、最終的に結果報告を行うことなどを口頭および文書で説明した。また、本調査において個人や事業者が特定されないことがないよう個人情報の保護に努めることを説明した。本調査は、東洋大学研究倫理審査委員会による倫理審査の承認を得た上で実施した。

# Ⅲ. 結果及び考察

知的障害者グループホームのサービス管理責任者と世話人の関係性に着目し、利用者への個別支援の現状と課題について明らかにするために、サービス管理責任者が捉える自身の役割と、世話人に期待される役割について分析を行った。以下、一重かぎ括弧(「 」)を用いた口語体の文章は、逐語録のデータをそのまま引用した。また、補足説明のために、一重かぎ括弧内に括弧を用いた。

### 1. サービス管理責任者の役割：世話人への助言・指導

サービス管理責任者の主な業務の1つに、個別支援計画の作成が挙げられる。個別支援計画は、サービス管理責任者が利用者へアセスメントを行い、利用者の希望やニーズを十分に聞き取った上で作成されるものである<sup>10)</sup>。そのため、サービス管理責任者は個別支援計画に沿った支援、すなわち利用者のニーズに合った具体的な個別支援の内容について、世話人に助言・指導を行っている。

#### (1) 利用者との関わりに関する相談

##### ① 世話人の話を聴く

「一番身近に接してくれるのは世話人さんなので、世話人さんたちの悩みとかをまずは聞くように

しています。それで、相談を受けて、それに対してどういう風にするかっていうのを一緒に考えていく形ですね。いろいろとやっぱり世話人さんたちも、毎日のことなので、利用者さんになかなか言っても聞かないっていう悩みがいっぱいあるんですよね。そこでストレスを感じてしまうと、次の支援になかなか結び付かないので、できたら話を聞くだけでも、世話人さんたちのストレスを解消できたらっていうことでしています。なるべくホームに訪問して、世話人さんの話を聞いたり、相談に乗ったりするっていうのは、心がけています。」

このようにサービス管理責任者は、グループホームへの訪問を行う中で、世話人の支援上の悩みを聞き、どのような支援をするかについて一緒に考えることを行っている。このような状況の中で、「利用者からの相談よりも、世話人さんからの相談の方が多い」と感じている。

## ②利用者に関する相談

世話人からサービス管理責任者への相談の中で、利用者に関する相談がある。「(世話人からの)相談を受けて、それに対して(個別支援を)どういう風にするのかっていうのを一緒に考えていく」ことを通じて、利用者への個別支援に関する相談を受けている。サービス管理責任者は常にホームにいないことができないため、「今私たちが訪問できていない時に、結局はお願いするのは世話人さんしかいないので。そこで、お願いするにあたって、どうしようにしたら良いのかっていうのも、ちょっと話し合いながら、お願いしています。」という。

## (2)個別支援に関する助言とフォロー

### ①利用者ニーズに合わない支援に関する助言

サービス管理責任者は、「世話人が利用者のニーズに合わない支援を行っている」と感じる場面に遭遇する。具体的には、「世話人によって、利用者への態度が違うことが、定期的な訪問をすることでわかる」、「世話人が、利用者のニーズに合わない、行き過ぎた支援を行っていると感じることがある」という。例えば、「(利用者の)部屋が汚いとかそういうのも、利用者にしつこく言われる方もいらっしやる」ため、サービス管理責任者は世話人へ「(利用者が)なるべく口うるさく感じられないようにはしてもらっている」、「利用者が自分の意思でやりたいと思う時に支援してあげてほしいと伝えている。」と述べており、世話人に対する利用者の個別支援に関する助言を行っている。

### ②個別支援に関するフォロー

サービス管理責任者は、利用者への個別支援について「(個別支援は)世話人だけでは難しい」と判断し、「世話人だけでは大変なときは、フォローしなければならない」と考え、個別支援に関する助言と同時にフォローも行っている。

また、グループホームの利用者の生活課題について、サービス管理責任者は、世話人が問題を抱え込む傾向があると考えている。「世話人さんから提案があるんですよ。(利用者が)夜眠れなくて起きれないから、ちょっと鈴をつけてもいいですか、とか。それで、問題を抱えてしまうというか、もう大変でもがんばっちゃう。世話人さんからもがんばりますって。でもそれはやめてくださいっていう

ことは常に伝えています。」

このように、世話人が利用者との関係の中だけで問題解決を図ろうとする傾向があると考えているため、サービス管理責任者は世話人が利用者の生活課題を抱え込まないようにフォローを行っている。

(表一2)「世話人への助言・指導」の 카테고리，コード，データ

カテゴリー	コード	データ
利用者との関わりに関する相談	世話人の話を聴く	■一番身近に接してくれるのは世話人なので、世話人たちの悩みとかをまず聞くようにしています。■世話人たちは、毎日のことなので、利用者になかなか言っても聞かないという悩みがいっぱいあるんですよ。そこでストレスを感じてしまうと、次の支援になかなか結び付かないので、できたら話を聞くだけでも、世話人たちのストレスを解消できたらっていうことでしています。■利用者からの相談よりも、世話人からの相談の方が多くですね。
	利用者に関する相談	■相談を受けて、それに対してどういう風にするのかっていうのを一緒に考えていく形ですね。■世話人はサービス管理責任者が訪問すると、利用者のことを多く話してきます。■今私たちが訪問できていない時に、結局はお願いするのは世話人しかいないので、そこで、お願いするにあたって、どういようにしたら良いのかっていうのも、ちょっと話し合いながら、お願いしています。
個別支援に関する助言とフォロー	利用者ニーズに合わない支援に関する助言	■世話人が利用者のニーズに合わない支援を行っていると思う時があると感じる。■世話人によって、利用者への態度が違うことが、定期的な訪問をすることでわかるんですよ。■世話人が、行き過ぎた支援を行っていると感じることがあるので、利用者が口うるさく感じないようにしてもらっている。■世話人へ利用者が自分の意思でやりたいと思う時に支援してあげてほしいと伝えている。
	個別支援に関するフォロー	■個別支援は世話人だけでは難しいですよ。■世話人だけでは大変なときは、フォローしなければならぬと思っています。■問題を抱えてしまうというか、もう大変でもがんばっちゃう。

## 2. 世話人の役割：日常生活に必要な援助等の提供

### (1) 利用者ニーズに合った個別支援

#### ① 利用者への相談援助

サービス管理責任者は、世話人の役割について、「世話人は利用者の話を聴いてくれる方が良い」と考えている。そのため、サービス管理責任者は世話人へ「調理していない時だけでいいからなるべくね、利用者さんと話をするように伝えています」という。世話人の果たすべき役割の一つとして、利用者への相談援助がある。

#### ② 身近な存在

サービス管理責任者は、「利用者が一番身近に接してくれるのは世話人だと思う」と考えている。サービス管理責任者は、他の業務のため常にホームにいることが難しい。そのため、利用者にとっ

て世話人が身近な支援者であると捉えている。また、「利用者が安定して生活するには、利用者  
と世話人との信頼関係が大切」であると考えている。

### ③食事作り

世話人は、「おいしい料理を作ることを主に考えて」いるため、世話人の役割が、「食事作りのみ  
というか、それだけになってしまって、食材も自分は自分っていう方もいらっしゃる」。そのため、「世  
話人が調理を優先してしまうと、利用者の話が聞けない状況になる」と考えており、食事作りと利用  
者への相談援助の両方の役割を期待している。

### ④小遣い確認

知的障害者グループホームでは、利用者が小遣いを主体的に管理できるように、日常的に小遣  
い確認を行っている。財布の中の残額の確認や明日以降に必要なお金の計算、小遣い帳への  
記入など、実に多岐にわたる支援を行わなければならない。サービス管理責任者は利用者の話を  
聴きながら小遣い確認することを期待しているが、「小遣いだけ見れば、それだけで良い」と考えて  
いる世話人がいることに不満を感じている。

### ⑤掃除

世話人からサービス管理責任者へ「ちょっとお部屋汚いから、(利用者と一緒に)掃除してもいい  
ですか」という相談が日常的にある。サービス管理責任者は、「世話人さんが手伝っていただけ  
るのであれば、ありがたい」と考えており、利用者とともに部屋の掃除を行っている。また、利用者が  
不在の場合で、世話人が部屋の掃除をしたいという要望がある場合には、「利用者さんに確認」し  
た上で、利用者から「部屋へ入っても良い」という了解が得られれば、サービス管理責任者と世話  
人が利用者の部屋に入り、掃除を行うことがある。

### ⑥地域との交流

知的障害者グループホームは、「町内会に加入している」ため、町内会の活動である「ゴミ箱の  
お掃除だったりとか、あとは草引きだったりとか、年に2回街をきれいにする運動があるので、そこ  
に参加したりする」という。そのため、サービス管理責任者は世話人への役割として、「ゴミ拾いや  
掃除とか、町内会での役割を果たしてくれている」と捉えている。

(表一3)「利用者ニーズに合った個別支援」のカテゴリー、コード、データ

カテゴリー	コード	データ
利用者ニーズに合った個別支援	利用者への相談援助	■世話人は利用者の話を聴いてくれる方が良い。■調理していない時だけでいいからなるべくね、利用者と話をするように伝えています。
	利用者の身近な存在	■利用者が一番身近に接してくれるのは世話人だと思う。■利用者が安定して生活するには、利用者と世話人との信頼関係が大切だと思う。
	食事作り	■世話人はおいしい料理を作ることを主に考えているからね。■食事作りのみというか、それだけになってしまって、食材も自分は自分って言う方もいらっしやる。■世話人が調理を優先してしまうと、利用者の話を聞けない状況になる。
	小遣い確認	■小遣いだけ見れば、それだけで良いって世話人もいる。
	掃除	■お部屋汚いから、一緒に掃除してもいいですかって流れがあるので、世話人が手伝っていただけるのであれば、ありがたいですね。■掃除をお願いするときは、利用者に確認取りますってということで、入っても良いってことであれば、入ります。
	地域との交流	■組(町内会)に入っていて、そのゴミ箱のお掃除だったりとか、あとは草引きだったりとか、年に2回街をきれいにする運動があるんで、そこに参加したりするとか。■世話人が主にやってくれてるんですね。町内会のゴミ拾い、掃除とか町内会での役割を果たしてくれているんです。

### 3. サービス管理責任者の課題

(1) 世話人が年配者であることによる助言・指導へのためらい

#### ① 世話人がサービス管理責任者よりも年配

世話人の年齢は、サービス管理責任者よりも「ほぼ年上」である。また女性が多いことから、サービス管理責任者は、世話人について「お母さんのような人が多い」「自分のことを息子みたいに慕ってくれる」と捉えている。

#### ② 世話人が利用者を子どもの感覚で対応

世話人が年配であることから、サービス管理責任者は、「世話人の中には、自分の子どもの感覚で利用者とは接する方が少なくない」と感じている。例えば、世話人が利用者の部屋の掃除を行う際に、「部屋が汚いとかでそういうのでも、利用者にしつこく言われるかたもいらっしやる」という。その時の様子が、「あまりにもひどいと、子どもの頃に口うるさく言われて嫌だなんて思った時のような感じ。」と捉えており、利用者を子どものように対応することに不満を感じている。

#### ③ 世話人への指示のためらい

サービス管理責任者は、世話人に対して助言・指導を行う立場であるが、「サービス管理責任者として、世話人に指示を出すことのためらう」と述べている。これは、「世話人が年下

の娘くらいの年齢のサービス管理責任者に、いろいろ言われるのはどうなんだろうという気持ちが常にある」、「世話人に指示を出すことにためらいがある」と考えているためであり、世話人がサービス管理責任者よりも年配者が多いことによるためらいがある。

## (2) 世話人との関係構築への気遣い

### ① 世話人との関係構築困難

あるサービス管理責任者は、グループホームの入浴場面で次のような経験をしている。

「自分の経験なんですけれども、利用者さんがお風呂に入っているときに、その世話人さんがタイマーを使ってお風呂に入っていた。それで、『今の音は何ですか?』って聞いて。それで、『あまり長く入っていると体にも良くないし』って言うので、『そうですよね』って。それで、『タイマーってどうなんですかね。自分たちやられたら嫌じゃないですか?』って。関係性が薄いときだったんですよ。で、その世話人さんはもう怒ってしまって」

サービス管理責任者は、世話人への日常的な助言・指導が、「世話人との関係性が出来ていないと助言は伝わりにくい」と感じている。それは、「世話人へ最初から助言や指導をすると、関係が壊れる」と考えているからである。また、「世話人の中には、こんな仕事聞いてなかったと苦情になることがある」と言い、利用者への個別支援への指示の際に、世話人との関係に苦慮している。

### ② 世話人への気遣い

サービス管理責任者は、世話人への助言・指導を行う役割を担っているが、「世話人に利用者以上に気を遣っている」状況がある。グループホームを訪問した際に、「サービス管理責任者として、まず世話人の話を聞くようにしている」という。

(表—4)「サービス管理責任者の課題」の 카테고리, 코드, 데이터

카테고리	코드	데이터
世話人が年配者であることによる助言・指導へのためらい	世話人がサービス管理責任者よりも年配	■(世話人は)ほぼ年上なんですよ。世話人は、年上の方、人生経験のある方でほぼ占めている■お母さんの人が多いです。■世話人は、サービス管理責任者である自分のことを息子みたいに慕ってくれる
	世話人が利用者や子どもの感覚で対応	■世話人の中には、自分の子どもの感覚で利用者や接客する方が少なくない。■利用者は子どもではないので、世話人が利用者に対して教えたり、指示をしたりする立場ではない。
	世話人への指示のためらい	■世話人が年下の娘くらいの年齢のサービス管理責任者に、いろいろ言われるのはどうなんだろうという気持ちがある。■サビ管として世話人に指示を出すことのためらいがある。
世話人との関係構築への気遣い	世話人との関係構築困難	■世話人との関係性が出来ていないと助言は伝わりにくい。■世話人へ最初から助言や指導をすると、関係が壊れると思う。■世話人の中には、こんな仕事聞いてなかったと苦情になることがある。
	世話人への気遣い	■世話人に利用者以上に気を遣っている。■サービス管理責任者としてグループホームに訪問した時は、世話人の話をまず聞くようにしている。

#### 4. 世話人の課題

##### (1) 利用者との関係構築の困難さ

###### ① 利用者との関わりが世話人によって異なる

サービス管理責任者は、ホームに訪問した際に、利用者の世話人への態度について観察している。例えば、「ホームに2人入っていたら、A世話人さん、B世話人さんに対して結構、(利用者の)態度が違う。それぞれ世話人さんが違う時にホームを訪問すると、そういうのが見てあからさまにわかるんです。なので、ね、気になる部分はすごくあるんですけど。たぶん、それが正しいっていか、それでやってきてるっていか」、「世話人さんが違う時にホームを訪問すると、そういうの(態度が違うこと)が見てあからさまにわかる」という。サービス管理責任者は、ホームの様子を見に行った際に、利用者が世話人によって関わり方が異なるということを感じている。

###### ② 世話人の個人的経験による関わり

社会福祉法人Iの世話人は、近隣住民である年配の女性が多く雇われている。そのため、サービス管理責任者は、「世話人はお母さんのような人が多い」と捉えている。世話人に期待されている役割は、世話人のこれまでの生活経験を活かすことができるものであるが、サービス管理責任者は、「世話人の中には、自分の子どもの感覚で利用者や接客する方が少なくない」という。また、「福祉以外の経験のある方は上からの話し方になる」と感じており、福祉職の経験がない世話人が、利用者へ管理的な態度を取ることがあり、危惧している。

## (2) グループホームのウチ化

### ① グループホームをウチという感覚に陥る

「長年やっている世話人さんほどやっぱり、ホームを何て言うんですか、その人のホームになっちゃってるって思います。こういう言い方は変ですけど、結構その人の言うことは聞くけど、B世話人さんの話はちょっと言うことを聞いてくれないみたいな部分も出てくるんです。なので、すごく難しいですね。」「世話人さんが、あまりにもホームの中に入り込んでしまう。ホームを自分のもの、ウチっていう感覚の方がどうしてもあるんだと思うんですよね。それは、決してしないでほしいって伝えています。」

サービス管理責任者は、グループホームを自分のウチという感覚は持たないでほしいと世話人へ伝えている。このことから、世話人が長くグループホームでの個別支援に関わることにより、知的障害者グループホームをウチという感覚に陥る可能性があることを指摘している。

## (3) 世話人不足

### ① 慢性的な世話人不足

社会福祉法人Iは、地域の中に積極的に知的障害者グループホームを展開し、ホームの数を増やしてきた。そのため、「グループホームの世話人の数が不足している」という。そのためサービス管理責任者は、「世話人が少ないので、今は入ってくれるだけでありがたい」と考えている。

### ② 長期の雇用継続の依頼

サービス管理責任者は、慢性的な世話人不足のために、現在雇用している世話人について「なるべく長続きしてもらえるようにしたい」と考えており、「世話人と契約を結ぶ際に、細く長いお付き合いをお願いし、グループホームの環境について「世話人さんがやりやすいような状況を作ってください」と伝えている。

また、社会福祉法人Iでは、世話人の継続的な雇用と技術向上のために、世話人連絡会を月1回開催している。「(グループホームに関する)共通話題等々、あとは技術向上のためにいろいろなテーマで話し合っていく形でやっているんですね。あとは、外部から講師をしていただいたりとか。そんな形での努力等はしています。何せ世話人不足でいますので。」

世話人不足である現状から、世話人が長く働くことを望んでおり、長期の雇用継続の依頼を行っている。

(表一5)「世話人の課題」の категория, コード, データ

カテゴリー	コード	データ
利用者との関係構築の困難さ	利用者の関わりが世話人によって異なる	■ホームに2人入っていたら、A世話人、B世話人に対して、結構、(利用者の)態度が違う。■世話人が違う時にホームを訪問すると、そういうの(態度が違うこと)が見てあからさまにわかる。
	世話人の個人的経験による関わり	■世話人はお母さんのような方が多い。■世話人の中には、自分の子どもの感覚で利用者と接する方が少ない。■福祉以外の経験のある方は、上からの話し方になる。
グループホームのウチ化	グループホームをウチという感覚に陥る	■長年やっている世話人ほどやっぱり、ホームを何て言うんですか、その人のホームになっちゃってると思います。■世話人が、あまりにもホームの中に入り込んでしまう。ホームを自分のもの、ウチって感じがどうしてもあるんだと思うんですよね。
世話人不足	慢性的な世話人不足	■グループホームの世話人の数が不足している。■世話人が少ないので、今は入ってくれるだけでもありがたい。
	長期の雇用継続の依頼	■世話人にはなるべく長続きしてもらえるようにしたい。■世話人と契約を結ぶ際に、細く長いお付き合いをお願いしています。ホームのことも世話人がやりやすいような状況を作ってくださいと話していますね。■(グループホームに関する)共通話題等々、あとは技術向上のためにいろいろなテーマで話し合いっていう形でやっているんですね。あとは、外部から講師をしていただいたりとか。そんな形での努力等はしています。何せ世話人不足でいますので。

## 5. サービス管理責任者の代行・対応

### (1) 世話人の役割代行

#### ① サービス管理責任者が利用者の話を聴く

世話人に期待されている役割として、利用者から話を聴くことがある。サービス管理責任者は、グループホームを訪問した際に、「利用者から世話人によって話を聴いてくれたり、聴いてくれなかったりする」という相談を受けることがある。その理由として、サービス管理責任者は、「世話人の業務は毎日継続しているので、利用者がなかなか(世話人さんに話を聴いてほしい)言っても聞いてくれない」ことや、「世話人さんが毎日の支援で、話を聴くことにストレスを感じてしまうと、次の支援になかなか結び付かない」と感じているためである。そのため、サービス管理責任者は「グループホームに訪問した際は、利用者に声をかけて話を聴く」ようにしており、世話人に期待されている役割である利用者から話を聴くことを代行している。

#### ② 地域との交流

「ホームが新しく出来た際には、地域の方への挨拶のために(サービス管理責任者が)町内会に

出席することがある。」「世話人がどうしても町内会のイベントに出られない時は、サビ管が出るようにしています。」

世話人に期待されている役割の一つに、地域との交流があるが、サービス管理責任者がその役割を代行することがある。

## (2) 利用者トラブルへの対応

### ① 近隣住民とのトラブル対応

知的障害者グループホームにおける利用者トラブルの1つに、グループホームの近隣住民とのトラブルがあるという。「隣の住人の方から、いつも大声出したりとか、泣き叫んだりっていう形で、私はもうここには入れない。どこに相談したらいいのかなっていう女性のケースがあったんですね。それですぐにもう、その彼女に私的契約でショートステイにその日からっていう形で施設を利用しましたね。」

このケースについては、サービス管理責任者がすぐに対応し、関係機関との連携の上で、入所施設へのショートステイ利用になったという。

### ② 警察への対応

警察沙汰に発展するトラブルもあるという。「今私が抱えている方は、どうしてもやっぱり若いし、夜遊びもしたいし、もう警察に何度お世話になっているかっていう方がいるんですね。」

サービス管理責任者は、利用者トラブルが起きた際には、必ず「一番初めに家族に連絡」することで統一している。「警察沙汰とかいろんなことがあるとやはり、(家族に)連絡はします。一応来ていただいて、話に交じて会議を何度も何度も開いているような状況」であるという。

### ③ 関係機関との連携

グループホームを利用していない日中の時間であっても、「日中の事業所の職員は、グループホームの担当職員を把握しているため、喧嘩や急病があれば電話連絡が入る」ようになっており、サービス管理責任者は「利用者がトラブルに巻き込まれたときにすぐに集まる」ようにしている。利用者トラブルが起きた際の対応は、「その時に勤務しているサービス管理責任者が複数で対応」し、「グループホーム以外のところに集まって、サービス管理責任者として(どのような対応をすべきか)話し合うことがある」という。

の後、サービス管理責任者は「行政を含めた関係機関に連絡」し、「計画相談が入っている利用者の場合は、相談支援事業所へ連絡調整」を行い、「働いている方の場合には就業・生活支援事業所に連絡する」など関係機関を交えた会議の開催のための調整を行っている。

(表—6)「サービス管理責任者の代行・対応」の 카테고리, 코드, 데이터

카테고리	코드	데이터
世話人の役割代行	サービス管理責任者が利用者の話を聴く	■世話人の業務は毎日継続しているので、利用者がなかなか言っても聴いてくれないので、私たちが代わりにね。■世話人が毎日の支援で、話を聴くことにストレスを感じてしまうと、次の支援になかなか結びつかないと思うので、利用者の話を聴くことが多いですね。■グループホームに訪問した際は、利用者に声をかけて話を聴くようにしています。
	地域との交流	■ホームが新しく出来た際には、地域の方への挨拶のために(サービス管理責任者が)町内会に出席することがある。■世話人がどうしても町内会のイベントに出られない時は、サビ管が出るようにしています。
利用者トラブルへの対応	近隣住民とのトラブル対応	■隣の住人の方から、いつも大声出したりとか、泣き叫んだりっていう形で、私はもうここには入れない。どこに相談したらいいのかなっていう女性のケースがあったんですね。
	警察への対応	■どうしてもやっぱり若いし、夜遊びもしたいし、もう警察に何度お世話になっているかっていう方がいるんですね。■警察沙汰とかいろんなことがあるとやはり、(家族に)連絡します。
	関係機関との連携	■日中の事業所の職員は、グループホームの担当職員を把握しているため、喧嘩や急病があれば電話連絡が入るんですね。■どうしても時は、その時に勤務しているサービス管理責任者は複数で対応しています。■グループホーム以外のところに集まって、サービス管理責任者として(どのような対応をすべきか)話し合うことがあるんですね。■(利用者トラブル時は)行政を含めた関係機関に連絡します。■計画相談が入っている利用者の場合は、相談支援事業所へ連絡調整を行いますね。■働いている方の場合には就業・生活支援事業所に連絡しています。

#### IV. 結 論

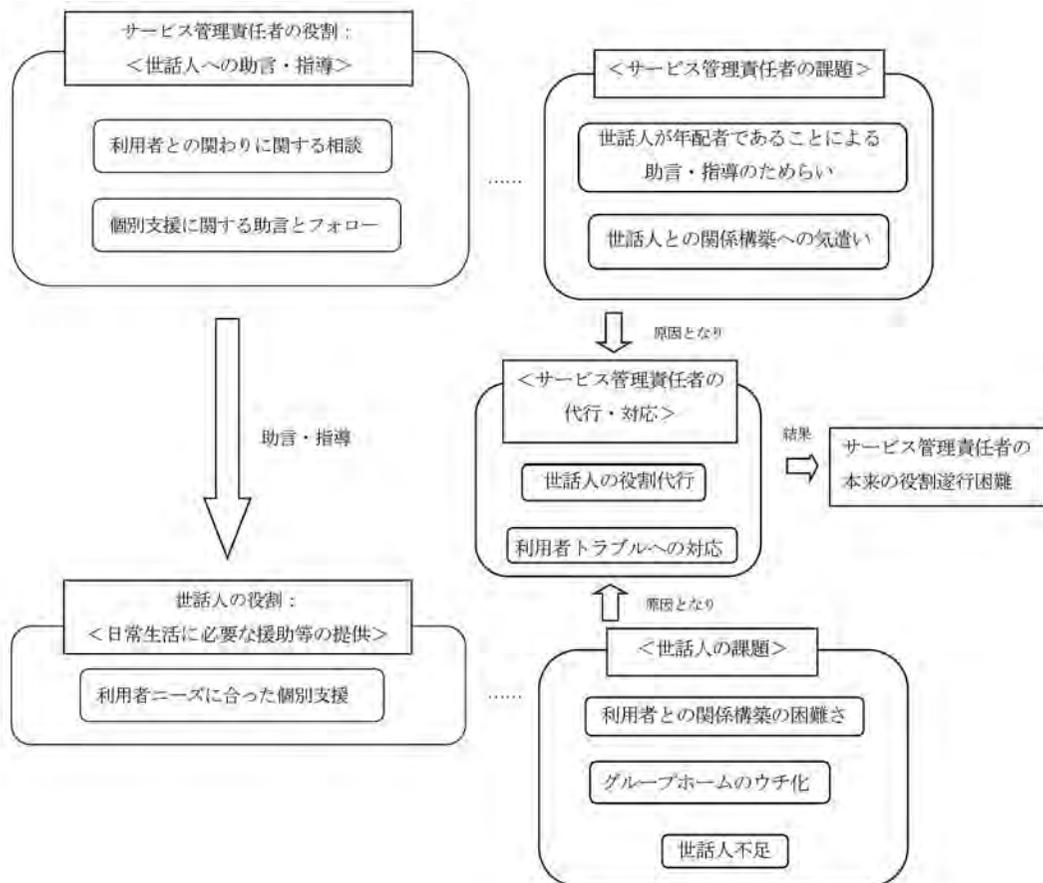
本研究の調査結果である、知的障害者グループホームにおける個別支援の現状と課題については、図—2に示した。サービス管理責任者は、世話人への助言指導を行う中で、サービス管理責任者、世話人の課題を抱えているため、世話人の役割代行や利用者トラブルへの対応をせざるを得ず、サービス管理責任者が果たすべき本来の役割遂行が困難な状況であることがわかった。特に、世話人の課題として挙げられた、世話人の人手不足の問題や世話人自身のスキル不足の問題が原因としてあることが明らかになった。

世話人の人手不足やスキル不足の解消のためには、法人全体で取り組む仕組み作りが必要であり、世話人のスキル不足に対する対応策として、世話人の要件と現場で求められる支援との差を埋める必要がある。世話人の要件は、「障害者の福祉の増進に熱意があり、障害者の日常生活

活を適切に支援する能力を有する者」<sup>11)</sup>とされている。しかし本研究で指摘したとおり、知的障害者グループホームにおいて世話人は、利用者ニーズに合った個別支援として、利用者の相談援助、身近な存在、食事作り、小遣い確認、掃除、近隣との交流の役割が期待されているため、世話人のスキル向上のためには継続的な研修に取り組む等が必要となるだろう。

知的障害者グループホームにおけるサービス管理責任者の役割は、世話人への助言や指導だけではなく、グループホームの利用者一人ひとりのニーズに基づいたアセスメントの実施、個別支援計画の作成、さらには多様なネットワークによる支援を展開させていくことにある。世話人の役割代行ではなく、本来の役割を遂行するためには、サービス管理責任者への支援体制の確保が求められる。

(図一2) 知的障害者グループホームにおける個別支援の現状と課題



## V. 本研究の限界

本研究は、知的障害者グループホームのサービス管理責任者と世話人の関係性に焦点を当て、サービス管理責任者が捉える個別支援の現状と課題について明らかにしてきた。この両者の関係性に着目したのは、これまでの知的障害者グループホームに関する先行研究の多くが、世話人に関する研究に限られているためであり、サービス管理責任者に着目した研究が極めて少なかったからである。

本研究の調査対象者は、同一法人内のサービス管理責任者に限定した。そのため、6名という少数となり、十分なデータ量を確保することができなかった。また、世話人が捉える個別支援についての検証ができなかったことから、情報に偏りが生じていると考えられる。このことは、本研究の限界であると言わざるを得ない。

しかし、本研究で得られた新たな知見に基づき、他の知的障害者グループホームを対象とした実態調査を行うことで、本研究の知見の検証と一般化が可能になると思われる。本研究で指摘した内容は、今後の課題として引き続き検証を重ねていく必要がある。

## 〈参考文献〉

- 1) 厚生労働省(2013)「グループホームとケアホームの現状等について」(<http://www.mhlw.go.jp/file.jsp?id=147261&name=0000013345.pdf>,2013.12.11)
- 2) 障害のある人と援助者でつくる日本グループホーム学会(2010)「グループホームにおける権利擁護に向けた取り組み報告書 神奈川県での権利侵害の防止に向けてのグループホーム世話人研修とネットワークづくりの取り組み」『平成 21 年度障害保健福祉推進事業(障害者自立支援調査研究プロジェクト)報告書』
- 3) 小田史(2003)「知的障害者グループホームにおける生活援助」『創発：大阪健康福祉短期大学紀要』創刊号,pp.21-32.
- 4) 前掲 2)
- 5) 杉田穂子・竹端寛・朝田千恵(2004)「知的障害者における地域生活支援システムに関する実態と課題」『厚生労働科学研究『障害者障害当事者支援の在り方と地域生活支援システムに関する研究』班 平成 15 年度総括研究報告書,pp.112-122.
- 6) 厚生労働省(2012)「障害者総合支援法・児童福祉法とサービス管理責任者・児童発達支援管理責任者の役割」(<http://www.rehab.go.jp/College/japanese/training/25/files/00-08.pdf>,2013.12.11)
- 7) 鈴木良(2009)「グループホームにおける知的障害者・世話人・職員の相互行為に関わる一考察：日課・飲食・外出に関わる決定の統制過程」『社会福祉学』50(1),pp.68-81.
- 8) 知的障害者グループホームの世話人の具体的な支援内容に関する研究は、柚木馥(2003)「知的障害者グループホームの課題と実践 2:利用者への世話人の具体的対応」『岐阜大学教育学部障害児教育実践センター年報』10,pp.63-75.などがある。また、世話人を対象とした質的調査研究は、薬師寺明子・渡辺勸持(2007)「本人主体を志向した支援における促進要因と阻害要因：知的障害者グループホーム世話人を対象として」『社会福祉学』48(2),pp.55-67.などがある。
- 9) 佐藤郁哉(2008)『質的データ分析法：原理・方法・実践』新曜社
- 10) 大阪府(2011)「サービス管理責任者の人材育成のあり方に関する調査研究」『平成 22 年度障害者総合福祉推進事業』大阪府福祉部障がい福祉室地域生活支援課
- 11) 前掲 1)

[付記]この論文は、2014 年度東洋大学大学院福祉社会デザイン研究科提出の修士論文「知的障害者グループホームにおける個別支援の現状と課題—サービス管理責任者の実態調査から—」を加筆、修正したものである。