
2017 はるにれの里
家族会連絡協議会アンケート
結果報告書（総括編）

2017/11/17 版

作成：はるにれの里家族会連絡協議会

目次

1	はじめに.....	3
1.1	アンケートを実施して.....	3
1.2	登場人物と役割.....	3
2	アンケート総評.....	6
2.1	共通.....	6
2.2	一般就労.....	6
2.3	就労 A/B、移行.....	6
2.4	生活介護.....	7
2.5	在宅.....	7
2.6	グループホーム.....	8
2.7	入所.....	8
2.8	全体的に.....	9
3	家族会連絡協議会方針・法人への提言.....	10
3.1	はるにれの里家族会連絡協議会の活動方針.....	10
3.2	はるにれの里 法人への提言.....	11
3.3	はるにれの里 29年度事業計画へのコメント.....	12

1 はじめに

1.1 アンケートを実施して

今回のアンケートは「はるにれの里家族会連絡協議会」（以降「当会」と呼称）において、「社会福祉法人はるにれの里」（以降「法人」と呼称）のサービス利用者全員を対象とした3回目となるアンケートである。過去2回は全てのサービスに対して同一の質問で実施していたが、今回はサービスによって問題とするところが異なるとの反省を踏まえてサービス別の質問内容として実施した。したがって以前より複雑な構成となり、役員の方に協力をお願いして作成したのだが、準備不足は否めないところであった。

しかし、今回の試みは以前のアンケートでは把握できない部分も掘り起こせた結果となり、各サービスについての問題点を提起できると考える。回収率は当初の配布予定数 291 に対して、回収が 191 の 65.6%という前回と同様であった。総意には足りない感もあるが、意見をいただいた方を尊重して結果を考察し、当会が法人に対し提言すべき今後の方向性としていきたいと思っている。

ところで、要望事項などを分析していて感じたことであるが、利用者ご本人（以降「本人」と呼称）のためにどのような行動を、誰に対して行うべきかの認識が人それぞれで違っているのである。これは、どのような立場の人が、どのようにかかわっているのか、その役割はなんなのかが明確でないためではないか、と推測される。それで、次項ではまず、どのような集まりがあり、それがどのような役割を担うのかを、定義付けたいと思う。（本来の業務や役割を逸脱するかもしれませんが、今後修正していくということで、まずは共通認識として仮置きするものを作らせてください）

1.2 登場人物と役割

登場人物と役割を定義するにあたり、まず「私たち全体は何か」ということだが、これは本人達の人生を成り立たせる家族であり、それを支える支援者の集まりであるということではなかろうか。ここで重要なのは、「本人」のためによりよい生活を望む家族と、その家族の気持ちを理解してくれる支援者であるということだ。この信頼関係から成り立っているところから全てが始まっていると考える。

そして、本人を取り巻く立場として、「家族」「事業所」（サービスを受けているところ）「事業所の家族会」、法人、当会、そして外部には「協力者・団体」「行政」などがあると考え。以下、外部以外の役割について考えてみたい。

第一に「家族」であるが、これはご本人に直接関係のある者である。いろいろな事情もあるだろうが、扶養等の法律上の義務があったり、様々な手続きを行っていく関係にある。また肉親としての情愛もあり、できるだけ良い人生を過ごして欲しいと考えるものである。この家族としての役目は他のどの立場でも取って代わることはできない。「家族」自身は他の立場から助けることはできるかもしれないが、とって代ることはできないという認識が必要である。そして、事業所や法人が事業範囲以外のこともいろいろと対応してくれているが、本来は個々に考えて行動が必要なが多いのである。また事業者にお任せではなく、本人のために代弁することも重要な役割がある。

第二に「事業所」（「法人」の組織であり実際の活動を行う）であるが、「家族」ができないことを、福祉事業として実際に担う役割がある。本人達の直接の接点となるため、家族としてはサービスへの要望や関連する相談などをする。しかし事業は良いサービスを継続することであるため、どうしても制約がでてくるものである。事業所自体では要望を叶えたいと思っけていても、人手や制度上の問題でできないこともあると理解することも必要である。とはいえ、可能なことから改善してよりよいサービスを実現していると感じているし、「家族」と共に要望を叶えるために取組んでいけたらと思うのである。

第三に「事業所の家族会」であるが「事業所」で行われる直接の活動に対して、事業所へ改善を求めたいことなど、事業所の全体レベルで意見をする役割がある。また、家族会が率先して事業所のための活動をするなど、本人達との直接的な接点で改善を進める役割を果たすことも求められる。

第四に「法人」についてであるが、事業としての将来像や、制度への対応方法などで事業全体をコントロールし、法人の理念を具体化する重要な役割がある。理念を実現するための事業に付随する課題（高齢化問題への対策やグループホームの設置、人員配置など）に対し、実際のサービスの方向を決定していく。本人への直接的なことではないが、サービスの内容や質に大きくかかわってくることから、本人や家族会の意見や要望が埋もれることの無いようしていただきたい。そのために計画や実施状況について十分な説明や報告が必要になる。

また各事業所を統括する組織として、事業が有効に機能するための基本的な活動を計画・遂行していく役割がある。各事業所レベルの工夫だけでなく、ノウハウの蓄積・共有などの活動や、問題が発生した場合の取組方を宣言していくことである。高い品質を確保する活動についても、状況の報告や計画の説明をしていくことが重要である。標準的な考え方として ISO9001 等の規格を参考にするなど、客観性を持った方法で実現することによって、社会的にも説得性を得られるものとする。

最後に「当会」についてである。今までは本人に対する活動を「事業所の家族会」という地縁の単位で行ってきたところだが、高齢化問題や成年後見人など「家族」が考えなくてはいけないことや、福祉制度の変更などで家族として要望したい事などが出てきている。

また法人への政策の改正などが本人に影響があることもあり、情報の共有や意思の結集が必要となっている。

こういった課題に対して、個人や事業所の家族会だけでは対応が困難になってきている部分について、法人レベルでの家族集合体で対応する目的で、事業所の家族会が連携して組織された。そして平成 29 年 4 月の社会福祉法人制度の改正で、今までは家族も参加して意見できた評議員会が第 3 者の評議員のみに変更された。そのため家族の意向を経営に反映したいという法人の配慮で、年 2 回の理事会との定期協議会という意見を表明する場を得ている。以上のことから今後は、本人に関連する情報の提供や、法人への意見・要望などを行う役割を担うものと考えている。

2 アンケート総評

2.1 共通

共通の項のアンケートは、全体的な傾向性を確認する目的で質問している。その結果として利用者は3/4が男性であり、職員の構成などで同性支援を今後どのようにしていくかが課題である。また20～40代で86%であるため、今後10年以内に高齢化対策を本格化する必要がある。また、回答者は「親」が多かったが、「兄弟姉妹」も1割あり、親からのシフトや相続など法律への対策の必要性を感じる。

当会の役割として、「情報提供」や「学習会や交流会」という要望が多く、今後法人の協力も仰ぎながら実現したい。特に「成年後見人」への取り組みの意見があり、認知症など世間一般の対応法ではなく、家族が対応する必要があるケースを想定した学習会などを開催したい(一般的な知識はあまり意味がないと思われる)。また本人が高齢化する将来に対する不安も寄せられたが、具体的な生活モデル(どんな生活をするか)の議論などで、法人や制度に対する要望に発展させていきたい。

2.2 一般就労

一般就労の項のアンケートは、フォローアップサービスに対しての質問をしているが、「利用している」との回答では利用にメリットがあるとの結果であった。同サービスを制度化したいという要望もあるので、その際は当会全体で応援したい。ただ、アンケートを配布した家族会からは、今回配布していないが対象となりえる人たちがおり、今後の展開方法が課題と感じている。また支援者への苦言もあり、対応者のレベル向上を法人に望むところである。

2.3 就労 A/B、移行

就労 A/B、移行の項のアンケートについてであるが、作業内容・賃金・作業時間が「わからない」と回答しているのが3割以上であった。こういった情報を本人や家族と共有できる支援となる必要があるであろう。

個別な問題の意見・要望も記載されていたが、優先度を考えて解決策を模索していくことが必要であろう。

給与と工賃の他は満足度が高く、その要因は職員の方々が良く対応しているとの結果が出ており、作業の配分など細かいところまで気を配っていると高評価である。なお給与と工賃については合理的で丁寧な説明が必要であろう。

親亡き後などの将来不安については、収入、高齢化、生活環境の変化、及び健康という結果であった。これらを解消するために、目指すべきビジョンを共有して進めていくことが重要である。これは、どのような暮らしを望むかイメージを作り、それを実現させるための支援などを議論して、場合によっては社会へ要望していくことが必要である。今後の制度変更や社会情勢などで、予測できないことも多いが、そういった活動を通じて少しでも望まれる生活を確保したい。

2.4 生活介護

生活介護の項のアンケートであるが、支援内容として家族が要望したい項目が多い結果であった。具体的には体を動かすことや、達成感が欲しいといった個人々々に目を向けた活動の要望意見、事業所への要望もあり、本人のための支援について再評価が必要なこともあるのではないかと推測される。支援計画への改善要望もあるので、その中に織り込んでいき、具体的な支援内容を説明し、家族と職員間の共通認識を醸成して、フォローアップを十分なものにしていくというような方法が考えられる。

そして、家族の要望に直ちに対応できない項目などは、どのように取捨するかが課題である。社会福祉法人として単に先送りするのではなく、中長期計画の検討課題として説明するなど、今後の対応の方向性などとして共有していくことが必要ではないだろうか。

事業所としてのリソースや対応できることの限界については認識するが、改善しようとする意思は必要であり、法人の成長戦略の原動力になり得ると考える。

また、運動や旅行などを行って欲しいとの要望もあった。余暇などの対応は今後も課題であり、新たな枠組み(家族などが主体の支援組織など)を設けるなど幅広い検討を行い、生活介護のサービスとするよう行政への働きかけをするなど、本人たちが望む方向で実現していきたいものである。

2.5 在宅

在宅の項のアンケートについてであるが、在宅で過ごす方の半数は本人の意思であるとの結果であること、しかし、親亡き後の生活の場としては、その全ての方はグループホームを選択肢に入れている。意見として「在宅は無理！」としている方もあり、計画的なグループホームの展開が求められている。今までのアンケートでは得られなかった「声」として、法人に強く要望したいところである。

また、成年後見人に対して「わからない」との回答が46%あった。共通の項で記載した通り、個人の状況に合わせた有効な制度利用ができるように、適切な準備ができるような環境を作っていく必要がある。

2.6 グループホーム

グループホームの項のアンケートであるが、職員の対応や建物について満足度は高い結果である。服装などで指摘のコメントがあったが、2014年のアンケートと比較すると少なくなっており、改善が進んでいると思われる。

グループホームは本人の生活の場であり、少数の支援者で運営されているため、職員の異動やアルバイトに関する意見が多かった。安心した生活を支えるためには、信頼できる人が必要だという認識がある。法人の人材確保が困難であり、体制を継続させるのが難しいという現実もあるのだが、バックアップなどで確実な安心があることを説明して、家族の不安をなくしていくことが必要である。

また、健康管理について、職員に配慮を求める意見があった。本人の健康状態を把握し、画一的でない支援が要求されているところだ。上記の要員に対することとも合わせて、対応を検討していただきたい。

成年後見人については、当面は不要とする意見が多数であるが、必要性は感じているというのが多数である。よって前項で記したとおりの準備を要すると考える。

2.7 入所

入所の項のアンケートであるが、月1回程度の面会が65%だが、面会をしていないというのも9%あった。本人との関係性については70%が現状のままと考えているが、改善したい・支援があれば改善したいというのも18%あった。今後高齢化や家族の状況変化に合わせて、こういった要望にも対応していくことが必要であると思う。また、成年後見人については明確な意思があり、88%が成年後見人をつけることを考えている。

職員などの支援や連絡にはほぼ満足しているが、やはり異動についてはサイクルが早い、異動が多いなど理解は示すものの不満はあるという結果だった。そして引継ぎについても確実に行って欲しいという要望もあり、管理者による引継ぎ後の本人状態の確認などで、引継ぎの効果を高める活動も必要ではないかと考える。

はまなす園は建物の老朽化が課題となっているが、遠距離ということも問題と言える。しかし今後も現施設を望まれる方が多く、建て替えを望まれるようにも思われる。しかし、本人にとって本当に良いのはどうあるべきか、十分な議論を望むところであり、できれば本人の意思を確認するといったことを期待したい。また居住空間としては、本人が落ち着く環境や高齢化対策、安全性、使いやすい共用スペースといったことを望んでいた。

2.8 全体的に

本アンケートの回答に当たって、質問事項だけでは意を尽くせぬということで、多くのコメントをいただいている。個別の要望などは本書であまり触れていないので、各家族会と事業所で議論するなど良い方向に導いていただきたい。必要であれば議論の結果を再度全体的な課題とすることもあり得る。家族として「ガマン」や「諦める」ということではなく、事業所や法人と共に改善していく気持ちを継続することが大切である。

そして法人には、個別の意見を埋没させることがない対応をしていただきたい。改善する項目について、実施する時期や必要な条件、実現する方法案を計画して、当会にその結果を開示していただきたい。そして、その計画の進捗を両方で確認しあっていくことで、アンケートの意義と法人の発展があると思う。

3 家族会連絡協議会方針・法人への提言

3.1 はるにれの里家族会連絡協議会の活動方針

当会は各事業所の家族会で構成されており、活動の実体を直接もたない組織である。だが、法人に対しての優先度をつけた要望や、成年後見制度など個人が利用する制度の使い方などの情報提供、行政に対する要望の結集など各家族会の枠を超えた活動が必要になってきている。また今回のアンケートにより、6月に開催した総会では提示されていないが、すべき活動を明示して実体化する必要であると考えに至った。

ただ、事業に至るような活動については、現在の実力ではかなうものではないので、今要望されていて（要望に近くて）可能性がありそうなことを以下に挙げ、この方向で当会の存在意義としていきたいと考える。ご意見あれば各家族会で提案していただきたい。これらは今後実施に向けて調整をすることになるが、なるべく早急に対応していく。

1. 関連情報を周知する機能を持つ
ホームページなどで案内や資料の配布を行う
2. 成年後見制度など今後必要になる制度や対策を勉強する場を作る
3. 法人に「提言」して、その状況を確認していく

3.2 はるにれの里 法人への提言

今までのアンケート等で要望したことについて、前回の「法人理事との定期協議会」で実施されているかどうか不明であるとの意見があった。そのため今回のアンケートでは、回答いただいた内容から法人に対して「提言」をまとめ、これらを基にして対策の実施状況などの報告していただき、その内容について互いに議論を進めることとしていきたいと考える。

法人への提言は、個々のサービスに強く関連する内容ではなく、事業として改善・是正していただきたい事や、法人として取り組んでいただきたいことをまとめた。個々のサービスへの課題も多く寄せられているが、これらは資料編を参考にして各家族会で事業所と相談していただきたいと思う。

この考え方には役員から異論もあったが、それぞれの要望など「問題ある事象」と捉え、その事象を直接改善するのみでなく、原因を究明して問題の根本原因を解消する活動へと展開して欲しいとの思いがある。それ故、現時点で「何をする」といった提言にはせず、まず具体的な問題点を検討していきたいと考える。

である故に、各事業所で改善を進めた内容は法人レベルで共有して、それぞれの事業所の支援に生かした活動として定着させ、当会に状況をフィードバックしていただきたいと思っている。そうした活動をを法人・事業所と家族が共有することで、問題の「モグラたたき」に陥らない活動となると考える。

1. 就労支援で「フォローアップサービス」の認識を上げて適切にサービスへ導くこと
制度化へ向けての運動などへの支援をお願いしたい
2. 就労事業における作業内容・時間・賃金などの情報を家族・本人と共有すること
3. 生活介護の支援内容の見直しと、家族への十分な説明をすること
4. 在宅生活者のグループホームなどへの移行の展開計画をすること
5. グループホームの体制について再考と家族への十分な説明をすること
6. 高齢化を迎えても、本人や家族の面会など叶う支援の方法などを検討願いたい
7. はまなす園老朽化にともなう対策で、ご本人の意向の確認を重視すること
8. 職員の異動について、不安がなくなる対策を検討すること
9. 本人達の高齢化に対応するための体力育成を全事業所として実施していくこと

3.3 はるにれの里 29 年度事業計画へのコメント

上記提言を踏まえて、前回の「法人理事との定期協議会」で提示された「平成 29 年度社会福祉法人はるにれの里 事業計画」（以下「事業計画」と呼称）に対して、提言との整合性を図るために留意していただきたい点がある。以下に「事業計画 II. 本年度の重点的な課題について」に対するコメントを示すので、今年度の実施内容や来年度の事業計画に対して反映を検討いただきたい。

計画の項番	事業計画内容	コメント
1 (2)	生活介護支援事業所の小規模化と再編成	生活介護の活動について見直しやきめ細かい対応の要望があったので、事業者都合の再編とならないよう配慮願いたい。
3	法人家族会連絡協議会との連携強化	2 段落目であるが、当会で成年後見人を行うことは事実上困難であるので、現状は学習会や情報の提供などを行うものとする。また、第 3 者評価としては成立しないと考えている。あくまでもサービスをよりよくするために協力させていただいているという意識である。
5	人材確保と職場定着・人材養成	異動についてのコメントも多かった。異動自体は必要な事ではあるが、対策を十分とっていただきたいところ。支援計画を渡して引継ぎが完了ということではなく、ご本人主体とした内容であるかどうかの評価を行い説明することが必要ではないだろうか。具体的には引継ぎ後の様子を観察し不足していたことを発見し家族に説明し、次回の担当変更などに生かしていただくことなど。できれば管理者も評価に参加して、引継ぎがうまくいっているかを検証していただきたい。
5 (3)	業務の見直しと間接業務へのパート職員の導入	パート職員へのフォロー体制などリスクになるようなところに対して、やり方の具体的な説明を家族にしていきたい。
8	厚田はまなす園・ゆいの入所施設の地域移行に向けた役割と機能の検証	厚田はまなす園の将来構想検討会議で方向を決めていくとのことだが、今回のアンケートでは家族の方の意向も多いのと、やはりご本人の意向を確認していくプロセスを重視していただきたいと思う。ご高齢の方も多いため、面会や外出に対する配慮も合わせて検討していただきたい。
10	グループホーム夜勤体制の抜本的見直し	アルバイトの導入については不安視している意見が散見されている。導入を進めざるを得ない状況は理解できるが、今後も制度の改正や人材不足の懸念はなくなるので、直近の課題で考えるのではなく、長期視点も取り入れて対応策を検討していただきたい。またアルバイト導入に対しての不安を解消するための説明をお願いしたい。