令和８年３月２日

グループホームはるのいえ八王子エリア 地域連携推進会議議事録

1. 日時
令和８年２月８日（日）
2. 場所
はるのいえ高尾ハウスII（東京都八王子市高尾町１９０３－１８）
3. 出席者
1.利用者代表 大[redacted]様 (はるのいえ高尾ハウスII)
2.ご家族の方 織[redacted]様 (はるのいえ高尾ハウスI ご家族)
3.ご家族の方 織[redacted]様 (はるのいえ高尾ハウスI ご家族)
4.地域関係者 秋[redacted]様 (ご近所様)

5.施設管理者 大久保 典子 (はるのいえ八王子エリア 管理者)
6.事業所 大久保 力斗 (はるのいえ高尾ハウスIIバイトリーダー)
7.事業所 永田 美千代 (はるのいえ高尾ハウスIバイトリーダー)
4. 議題
1.事業所／施設紹介／運営法人の紹介
・事業所の紹介(定員・サービス形態・人員配置・イベント・災害時計画)
・施設紹介
・運営法人の紹介
2.権利擁護・サービス内容及びにサービス向上のための取り組み
・ホーム内支援等について
・訪問看護との連携内容について
・研修の状況について
・ホーム内での課題について
・事故事例・クレーム対応、その後の対応について
3.質疑応答
・参加者様による質疑応答
5. 配布資料
1.地域推進会議の手引き

6. 議事
1.事業所／施設紹介／運営法人の紹介
1-1事業所紹介 配布資料にて説明
・グループホームの類型:介護サービス包括型の形をとっています。
事業所の職員が入居者の生活相談や、家事援助に加えて食事などの介護サービスまで一貫して提供するホームのことです。
・人員配置ははるのいえでは、各ホーム３～４名対して１名という配置を行っています。
・障害の特性：知的・精神。ホームでは精神科に通院されている利用者様が多く利用されています
・日中の過ごし方：皆さま作業所へ通所しています。
・事業所のイベント：誕生日やクリスマス会の他、BBQ等開催。
・非常時災害時の計画：作成しており、ホーム内にて閲覧可能です。
1-2施設紹介
・定員１１名・居住数３戸（高尾２棟・椚田１棟）全て男性棟
・各利用者様１名につき、１室ずつ。すべての部屋に鍵付き、エアコン、クローゼット完備。トイレ・風呂・リビングが共有の一般的な戸建。
1-3運営法人の紹介
・株式会社ＨＡＬが運営しており、代表者が友人より障害分野の実利した場所が少なく協力してほしいと声をかけられ２０１８年５月に大阪にて設立。
・八王子市のホームは２０１８年１０月に高尾町に２棟同時に開設し、２０１８年１２月より稼働。２０２１年４月に椚田町に１棟オープンし、全部で３棟運営中。
・大阪府内で、訪問看護事業も行っており、その関係で関東圏でも訪問看護をご紹介いただき当ホームでも４人中４人が利用されており、医療機関との連携が強化されています。
2.権利擁護・サービス内容及びにサービス向上のための取り組み
2-1ホーム内支援等について
・主な支援のニーズ：服薬管理、金銭管理、コミュニケーション、通院同行、買い物同行、その他出来ていない部分の支援
出来ていない部分の支援とは、受給者証や自立支援の更新、愛の手帳の再発行やマイナンバー更新、生活保護の月１度の提出資料作成等
・生活を送る上で、躓いてしまう事に対しても支援を行っており、管理者や各ホームのリーダー枠のスタッフが主軸となり、利用者の支援につ

いて管理対応しております。看護師資格のあるスタッフも在籍しており、専門的な相談もしながらホームの運営を行っています

2-2訪問看護との連携について

・訪問看護の頻度：週３回で、実践しているケア内容は、精神的不安に対する相談、通院同行、身体観察。訪問看護が入ることによって、ホームのスタッフに相談が難しい内容等利用者様から具体的な相談を打ち明けられることがあり、より話しやすい環境になっています。

・課題点もあり、ホーム内で決まったことの看護に関する内容の情報共有がもっと迅速に共有できると良いと感じている。また、「世話人がホーム内で困っていることに対しても相談してもらえると良いと思う。」といった意見がスタッフから出ており、改善に向けて訪問看護ステーションへ相談中です

2-3研修の状況について

・感染症対策や、権利擁護、虐待等について月替わりで、動画での研修を毎月受講しています。

・非常災害時訓練・避難訓練・消防訓練は年に２回で開催しています。

実際に利用者様と避難場所へ移動します。また、ホーム内の非常用の物の場所確認や、在庫の確認等行っています

2-4ホーム内での課題について

・世話人毎で対応が違うことに対して混乱してしまっていることがあります。例えば、何か不都合な事が起きた際に、この人は許してくれたのに、この人は許してくれなかった。といったような事が時々ありました。

それからマニュアルを厳格化し、対応の統一を図ってはいますが、それでもどうしても細かい部分でのエラーが起きてしまっています。そして、厳格化したことにより、ルールがとても細かくなってしまって、新人スタッフが覚えられない、既存スタッフも把握しきれず間違えてしまうという問題にも発展してしまったので、マニュアルを厳格にするだけではなく、なるべく簡略化もしつつバランスの取れたマニュアルを作成中です。

2-5事故事例・クレーム対応、その後の対応について

・１件の事故事例を上げますと、利用者様が自室で意識を失っていたことがありました。状況としては夜間ラウンド時に部屋の電気がついており、お声掛けしても返事がなかったため、合鍵で部屋を開けると利用者様が倒れており、尿失禁もしている状態でした。隣のホームのスタッフに２棟見てもらうようにお願いし、救急車で病院へ当日スタッフ付き添いで行きました。管理者はスタッフより連絡を受けた後、保護者に連絡し、管理者も病院へ向かいました。検査の結果は、脳出血でした。

経過としては麻痺があり、しばらく入院となり、退院後にホームへ戻られたが、麻痺があり発語もないために、状況を鑑みてホームを退居することになりました。当日対応したスタッフが看護師だったため、スムーズに対応できましたが、このことをきっかけに他のスタッフでも対応できるようにサマリーの作成することになりました。

・利用者様からクレームも過去にありました。該当スタッフの態度が悪く、利用者様が相談しても対応してくれない事が上がっていました。管理者が複数回にわたり面談を行い、一部は改善が見受けられたものの、大幅な改善は無く、ご本人から退職を希望され結果としては落ち着きました。働く方の意欲を考慮する事と、指導することの難しさを感じる１件でした。このように何かあれば利用者様からご意見を頂ける風通しの良さはあるかと思いますが、これに甘えずにより良いサービスを提供できるよう目指します。

3.質疑応答

3-1利用者の相談に答えないとは具体的に？（2-5に対する質疑）

・真剣に話を聞いてくれない、はぐらかされるといったクレームが複数人の利用者から届いていました

3-2各利用者のスマートフォンの所持率と管理はどうしているのか？

・まず、所持率に関しては殆どの方が所持しています。管理に関しては、制限が必要な方はアプリケーションの制限等をご家族の許可の下行っています。

3-3町会の賛助会員として活動内容を理解しておいてほしい

・参加者様から事業所が参加している町会の説明をしてくださいました。ただお金を払っているという認識ではなく、町会は街灯の管理等もやっていて、知っておいて損はないという事でした。また、今回のような地域連携推進会のような事をする際に、力にもなってくれるだろうからという話をしてくださいました。

以上