

## 令和元年度介護相談員派遣事業に係る意見交換会 摘録

日 時 令和元年12月3日(火) 9時30分～11時30分

会 場 職員会館かもがわ 大会議室

9:30 開会

9:35 平成30年度介護相談員派遣事業実績報告

9:50 グループ討論

【討論テーマ(令和元年度介護相談員活動テーマ)】

『利用者の想いの実現について』

<活動テーマの趣旨>

利用者に何かをやりたいという思いが芽生えたとき、その思いに寄り添い、実現することで、利用者はより豊かで生きがいのある日々を過ごすことができる。そのためにも、施設において何ができるか、具体的な事例や課題等を確認し、利用者の心の満足や施設のサービスの質の向上につなげる。

10:50 各グループの発表

<Aグループ>

利用者の想いの実現について、利用者のタイプは3つに分かれると考える。1つ目は、何かをやりたいという思いがある人。2つ目は、施設の職員が何かを勧めるとやる人。3つ目は、何もしたいと想うものがない、何もしたくない人。介護相談員として訪問したとき、3つ目の人が多い印象があり、施設職員としても3つ目の人が多いという。

1つ目の人の一例を挙げる。絵を描くことが好きな利用者がある。施設では、毎年干支の絵をその人に書いてもらっている。これまでは、模造紙に水彩で描いてもらっている。そのため、ペラペラな紙で、描くと凸凹になってしまっていた。介護相談員から提案で、もしよければもう少し分厚い紙があればと伝えた。次から、画用紙4枚を貼り付けて大きい紙にしたものに描いてもらった。模造紙に描いていたときより色目が変わり、利用者も生き生きと描かれていた。相談員と職員の協力があってよりよくなった。

2つ目の人は、相談員が利用者に聞いて、何かしたいと言ってくれた人である。利用者には、相談員の知らない背景があり、利用者からの想いを施設側に伝えたときに、病気等の理由で施設側は対応できないと言わざるを得ないという場面がある。相談員と施設との利用者に対する共通理解が必要だと感じた。

例えば、利用者がトイレに行きたいと伝えても職員の手が足りていないケースがある。そんなとき、職員は利用者に、「待ってくれてありがとう」と伝えてあげる。利用者はいつもやってもらう側なので、「ありがとう」と言われる側になることはよいのではないか。

#### < Bグループ >

3つの事例を挙げる。

1つ目は、音楽のできる利用者がいる。相談員が、その方はバンドを組んでいたということを知り取った。相談員はそのことを施設へ伝え、施設は演奏会の場を設けた。利用者全員が同じ音楽が好きなのではないため、ある施設では、例えば美空ひばりが好きな利用者だけを集めたグループを作って音楽鑑賞ができる場を設けることをしているところもある。

2つ目は、一日をどう過ごしたら良いかわからないという利用者がいる。相談員が、趣味がないが、本を読みたいという利用者の想いを聞き取った。そして施設にある本は字が小さくて読めない、子どもと一緒に読んでいた大きな字の本を読みたいということも聞き取る。施設は、家族に相談し、本を持ってきてもらった。施設は、利用者世代の人は時代劇が好きだろうという考えから、そのような類の本を提供していたが、利用者の想いとは違っていたとわかった。施設によっては、図書コーナーを設けている。しかし介護度が上がっていくと自分で本を選ぶことができない、個人が本を持ち帰ってしまうこと等で利用されることが減り、成り立たなくなるケースがある。

3つ目は、外出したいという方が多い。施設側は人員不足で、外出させてあげようと思っても近所に散歩に行く程度しかできない。その施設では、週に1回外出に行くようにしているが、結局公園等になってしまう。遊園地や動物園に行くこともあるが、入場料等お金がかかる。家族がお金を出してくれるところがあれば対応できる。利用者が外出したいという想いと家族がお金を出せるという協力が合致しないと成り立たないことであり、その点が課題となっている。

#### < Cグループ >

ある施設では、利用者にお手伝いをお願いしている。色紙好きの人には貼り絵をしてもらっている。景色の見えるところに外出したい人には外出させてあげる。リハビリ職員を増やして利用者の想いの実現に対応している。

ある施設では、独り身の方が増えている。一年に一回スペシャルデイとして行きたいところに連れていくようにしているが、日々の生活の中で想いを叶えるのは難しい。

ある施設では、夜が心配だからと泊まる利用者がいるが、ずっといる人は少ない。これからは夜中心の利用が増えていくだろう。

想いの実現という点では、グループ内の施設では、イベントボランティアを呼ぶことをしている。日々の活動としては、ボーっとしていて暇だという人が多い。GHでは、認知

度が人によって違い、職員も少ない中、付き添いも必要である。胃瘻の注入の間は付きっきりになる。個別に対応していかないといけないのが小規模多機能である。日々の要求にも答えて行きたいという想いはあるが、大変であるのが現状。

相談員としては、最近家族が色鉛筆を持ってきたとか、個別の状況がわかっていると想いを汲み取りやすい。

#### <Dグループ>

施設では、利用者のための様々な活動やレクリエーションを行っている。例えば、書道、華道サークルが活発である。その反面、昔と比べて規模は縮小されつつある。原因ははっきりしないが、費用や人員不足が考えられる。外出企画を立てるが、人員の問題で回数は少ない。利用者のニーズはわかっているにもかかわらず対応できない現状がある。

男性利用者は、施設には1～2割程度の人数である。男性利用者が孤立しやすいのではないかという印象がある。要因として、男性は口数が少ない、プライドが高い、男性女性の立場の違いがあることから、想いを表出するのがなかなか難しいのではないかと考えられる。よって相談員がニーズを汲み取ることは大切なことである。

認知症の人の想いを探ることは、非常に難しい。それは施設職員の使命であり、相談員にもできたらと思う。認知症の方の想いを引き出すには、知識や技術が必要であり、相談員が毎月2回訪問する中で、関係づくりをすることは大変なことである。施設からすると、訪問期間の2年は短く、もっと長く、あるいは回数が多ければ利用者との関係をもっと築いていけるのではないかと思う。

利用者の想いの実現という点に関して、施設としては、最小人数で多くの利用者のケアをすることである。働いている職員は、利用者の生活を楽しいものにしたという想いがあるが、給料面や人員不足による忙しさから思うようにできず、そこにストレスを抱えてしまうのが現実である。施設が利用者と一緒に話をする機会がなかなかとれないため、そこを相談員が担うことで、協力して役割を分担する。それが相談員の意義である。また、家族もケアチームの一員としてみる。更にはボランティアにも入ってもらって外部の協力も得る。多様な人々の連携を通じて利用者の想いを実現していく。

利用者の想いに対し、職員はどうしたら楽しんでもらえるかを考えるが、職員の価値観と利用者の想いがずれている可能性がある。利用者の本当のニーズを引き出すということは難しいが、利用者が主体的に活動できるよう、社会の一員として役立つようにするのが最大の利用者のニーズである。

11：20 グループ討論発表を聞いた感想

○相談員

みなさん熱い想いを持っている。人員が少ないという環境の中、大きなことをやってくれというわけではない。ちょっとした声かけ等、利用者がホッとする行動により、利用者の心を満足させるという点が大事ではないか。人員が少なくてもできることではないか。

#### ○施設職員

いつもと違う相談員と話して、いろんな施設での活動を聞いて、自分の施設でも取り入れようと思った。利用者と接するのは現場の職員であり、相談員からミーティングを通じて聞いてきたことを伝えて行くが、職員が忙しくしておりなかなか伝えきれていないものがあったかもしれない。2年間で聞き取ってもらったことを、現場に降ろして役立てていけたらと思う。

11 : 30 閉会