

## 令和6年度介護サービス相談員派遣事業に係る意見交換会 摘録

日 時 令和6年12月3日(火) 13時30分～15時00分  
会 場 京都市役所分庁舎4階 第1会議室  
参加施設数 6施設  
参加相談員 13名

13:30 開会

13:32 令和5年度介護サービス相談員派遣事業実績報告

13:37 参加者の紹介

13:43 グループ討論

### 【議題ごとの発表内容】

1. 令和6年度の活動テーマ【施設と相談員の連携した活動を通して、利用者のサービスの質の向上を図る】の取組状況について

<Aグループ>

- ・個人内に留まらず、施設内全体で相談員活動について情報共有できた点はよかった。
- ・活動前に利用者の情報を提供していただけたのは活動を行いやすかった。

<Bグループ>

- ・利用者の情報を相談員に伝えていただけると活動が行いやすかった。
- ・面談後のミーティングを実施すること自体が連携とも言えるが、ミーティングにおいて相談員が利用者との面談で聞いたことを施設に伝え、それに施設からのレスポンスをいただくというのが連携した活動である。
- ・直接施設に伝えるような利用者の家族からの話を聞き取っていただきたい。
- ・職員から特定の利用者との面談を行っていただくよう、事前に言っていただけたのが良かった。

<Cグループ>

- ・現場職員に介護サービス相談員派遣事業について周知が徹底できており、連携しやすかった。
- ・家族に対しても介護サービス相談員派遣事業について周知を行った方が良かった。

<Dグループ>

- ・利用者の情報共有を行っていただくことは重要である。
- ・活動前に利用者の情報をまとめた書面を渡していただけたのが良かった。
- ・すでに退所された等の情報提供を受けておらず活動時に困る場面があった。
- ・相談員の活動について、モーニングカフェの時間に周知している施設があった。

2. 【施設側】利用者が施設で過ごしやすくするために各施設等で取り組んでいること、工夫されていること

【相談員側】これまでの相談員活動の中で、各施設が行われている取組で、良いと感じたもの

<Aグループ>

- ・7～8人程度のユニットで集まっているところに加って、活動を行わせていただいた。
- ・面会について、新型コロナウイルス感染症流行前の水準まで戻されている。

<Bグループ>

- ・活動時、面談の最初に相談員自身の名前を名乗る等、軽く自己紹介を行ってから面談を行う。存在を覚えてもらいやすく、良い取組である。また、名乗るだけでなく一言あいさつを加える。
- ・人手不足が問題となっているが、ユニット間で連携することで不足を補うようにしている。

<Cグループ>

- ・食事の時間を一律に設定せず、利用者に合わせて食事の時間を設けている。
- ・面会制限がある施設では、利用者のストレス緩和のため、観賞用の庭を作ったり、鯉やめだかの飼育に携わっていただいている。
- ・デイルームにベルを設置することで、職員を呼びやすくし、ベルで呼ばれたらすぐに向かうよう努めるという取組を行っている。
- ・エレベーター内に職員の毎月の目標を掲示している。
- ・誕生日などのイベント時にメッセージカードを作成している。

<Dグループ>

- ・モーニングカフェの時間に2階と3階の利用者に一か所に集まっていただき、季節や日時などの時間的な感覚共有を行っている。
- ・個別ケアの時間を重視し、月に1回、利用者が1人の時間を持てるよう、外食やドライブ等に行くなどの取組を行っている。

- ・デイの利用から入所となっている方もいることからデイの利用者とともに過ごしていただいたり、お話し好きな方同士で交流が持てるよう調整している。

- ・利用者が自由に意見を出せる場を設けている。

- ・地域のお地蔵様の世話を大事にされている方のために、施設内にお地蔵さんを設置し、お参り等できるようにした。

### 3. 相談員活動を通じて実際にサービス向上につながったこと

#### < Aグループ >

- ・利用者がカラオケをしたいと希望されたことを施設に伝えたところ、機材を用意していただけ、利用者の希望が叶った。

#### < Dグループ >

- ・本がお好きな利用者がいたため寄付を募って本棚を作成した。

- ・趣味をお聞きし、それに合わせた **YouTube** を再生した。

- ・音は聞こえるが、施設の近くまで回ってくるか分からなかった祭りについて、施設の周辺まで来ていただけないか働きかけた。

- ・利用者の嗜好を聴取し、食事に取り入れたり、麻雀等で遊べるように環境を整えた。

### 4. 各施設等が相談員活動において期待されていること

#### < Aグループ >

- ・利用者の様々なお話を聞いていただきたい。

- ・活動内で相談員が気づいたことについては逐一報告していただきたい。

#### < Bグループ >

- ・派遣事業利用前は事業について認知していなかったという声があったため、制度の周知をより行うべきである。広報について、昔は相談員がラジオに出演したり、市民しんぶんに活動について載せていただいていたこともあるため、そういったことができれば良いのではないか。

#### < Dグループ >

- ・介護サービス相談員の受け入れによるケアの向上が目的であり、客観的視点が入ることを重要視しているため、施設に言いにくいようなことでも、気づいたことは話していただきたい。

15 : 0 0 閉会