

## 令和7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7年12月2日（火）13時30分～15時00分  
会 場 京都市役所分庁舎4階 第5・6会議室  
参加施設数 6施設  
参加相談員 14名

13:27 開会

13:31 令和6年度介護サービス相談員派遣事業実績報告

13:33 参加者の紹介

13:38 施設からの発表

### 【発表事項】

- ① 貴施設の年間目標、年間目標の中で介護サービス相談員に期待していること
- ② 日常業務の中で意識して取り組んでいる事、工夫されていること
- ③ レクリエーションの時間や人手を確保するために工夫されていること
- ④ ご家族との関わり方で意識されている事、工夫されていること

<①について>

#### ○施設職員

年間目標はない。利用者が職員に気を使うことが日頃多々あり、本音の部分を聞いてもらうため、介護サービス相談員派遣事業に参加している。特に男性利用者に声をかけていただいているのでとても感謝している。

#### ○施設職員

利用者の気持ちを伺い、利用者の立場に立ち、利用者の希望を実現できる介護をしようという年間目標を立てている。普段利用者が本音を直接職員に言う機会を持つのが困難なため、介護サービス相談員派遣事業で時間を作り、様々な気持ちを聞き取ってもらっている。引き続き利用者から本音を引き出してもたらえたら非常に助かる。

#### ○施設職員

当施設は重度の利用者が多く、聞き取りの際にも話が繋がらないケースがたくさんある。介護サービス相談員が聞き取った内容や利用者の入所の経緯を互いに共有し、気づきをケース記録に入力して職員全員が確認できるようにしている。また、介護サービス相談員からの意見等はまとめて施設管理者に報告する形で活用している。私たちが思ってもいなかつたような利用者の思いを聞く事があり、気づかされる部分がとても多い。

コロナ禍で外部の方が施設に来る機会が非常に少なくなった。新たな目線で利用者の思いを聞いてもらい、環境面やケアを私たち職員と異なる視線で見てもらうことで、気づかされる部分や変えていくべき部分に繋がることを今後も期待しており、非常に感謝している。

#### ○施設職員

大変恥ずかしい話だが、当施設では昨年度に不適切なケアについて京都市に内部通報があった。監査指導課に指導や助言をもらいながらケアの改善に努めている。令和7年度事業計画に改善の取り組みの一環として介護サービス相談員派遣事業を導入した。介護サービス相談員には利用者の意見を幅広く吸い取ることを期待している。

#### ○施設職員

当施設にはフロアごとに事業計画があり、「利用者がまた利用したいと感じていただるために」という項目がある。当施設は老健施設なので入所・退所が頻繁にある。当施設に来た事でこんなことができるようになった、家に帰るにあたって目標があつたが達成できたと言ってもらえるように事業計画を立てており、その中で利用者の希望に沿ったレクリエーション等の実施も掲げている。また、職員の満足度向上も同時に目標にしており、利用者の希望に沿った取り組みを達成することで職員の満足度も向上していくのではないかと考えている。利用者・職員共にここにいたいと思える施設を作っていく。介護サービス相談員には現在も訪問を実施してもらっているが、引き続き利用者が職員に言えない本音や希望、思いを引き出していくいただき、施設の取り組みに繋げることを今後も継続していきたい。

#### ○施設職員

年間目標は特にないが、記録の効率化として出来る限り電子化し、どの職員も共有できるようにすることと、記録漏れができるだけないようにすることを目標にしている。自分のフロアでは4S（整理整頓清潔清掃）を目標としており、フロア内を清潔に保つことを心掛けている。介護サービス相談員には利用者の不安の受け止めや、少しでも本音を聞き出すことを期待している。職員と異なる視点により様々な発見があるので、引き続きお願いしたい。

### <②について>

#### ○施設職員

③に関連することだが、介護職員がレクリエーションをする時間を確保するのは難しく、レクリエーションが得意でない職員も多い。そこで、当施設では利用者とコミュニケーションを取るアテンドワーカーを雇用している。採用の条件は特になく、自分で通勤できる方という最低条件にして来てもらっている。オープンしてから2年程度の施設なので、効果を測るのは難しいところだが、利用者と一緒に散歩をする等をアテンドワーカーに手伝ってもらい、その分職員が業務に集中する時間を作ることができている。

また、レクリエーション担当を1人雇用しており、1ヶ月間のスケジュールを組んで集団で体操をしたり、それが難しいユニットは作品作りをしたり、集団が苦手な場合は個別にハンドマッサージ、女性利用者であればネイルしながらコミュニケーションを取ったりしている。レクリエーションの企画が得意な職員にとって、アテンドワーカーやレクリエーション担当の存在は助かっていると思う。

○施設職員

自分は現場に直接入らない相談員なので、利用者に「あんた誰や」とよく言われる。少しの時間でもいいので、なるべく毎日繰り返し利用者の顔を見に行き、体調を伺ったり世間話をしたり、関わりをこまめに持つことで相手の気持ちを伺える関係性を作るよう心がけている。介護職員も、利用者一人ひとりに関わりを持つように、出勤したら利用者に挨拶をする等先ほど挙げた関わり方を日々取り組んでくれている。利用者とはよい関係性を築くことが出来ており、アットホームだが人生経験のある先輩として、節度を持って関わる事が出来ていると思う。

○施設職員

利用者から出た本音は現場の職員に共有し、それを元に職員同士が話し合い、今までと違った視点で捉える事が大事だと思って対応している。

○施設職員

沢山課題はあるが、特に不適切なケアの改善に力を入れている。ちょっとした気づきを無記名で報告できる報告書を作成し、職員から日頃もやもやするような事象やケアの内容を吸い上げやすくしている。事が小さい間に精査し、改善に取り組むことに今年度は力を入れて取り組んでいる。

○施設職員

職員は利用者がこうしたら喜ぶだろうとか、こういう所に連れていってあげたい、こうしてあげたいと考えることが多い。職員には、利用者主体のケアを考えないといけないと日頃から伝えている。職員を大切にする事はもちろん大事だが、利用者にしっかりと興味を持ち、利用者の生活を考えたケアを実施しないといけないと考えている。

○施設職員

利用者との普段の会話の中で、どんな事に興味があるか、好きな事は何か聞き出すよう意識している。

<③について>

○施設職員

当施設は従来型多床室でキッチンや就労支援の事業所も入っている大きい施設なので、行事も施設全体で共有し計画を立て、協力して開催している。敬老会や新年等、様々なイベントに取り組む事ができ、利用者に参加してもらっている。また、人手を確保する取り組みとしてボランティアにたくさん来ていただいており、利用者家族による家族

会が施設内の掃除やイベントの手伝い等をしてくれている。先日は家族会が中心となり、コーヒーやケーキを利用者に出す家族会喫茶を開催していた。当施設でも一大イベントで、毎年利用者が楽しむ非常にありがたいイベントだ。それ以外ではハンドマッサージのボランティアや利用者と話したいボランティアに協力してもらい、人手を確保している。

#### ○施設職員

看護大学の看護実習を受け入れている。看護実習がある日に介護サービス相談員が訪問する時もあり、どんな目線で介護や看護をするのか、一人ひとりと向き合うきっかけになっている。そういう機会を大事にしながら、看護師中心で集団体操や簡単な日常リハビリを展開している。また、栄養士が中心となり、コロナ禍のときからレクリエーションとして食事レクを積極的に実施し、少しでも楽しみができるよう工夫している。

#### ○施設職員

レクリエーションはほぼできていない。利用者に満足度調査を行ったが、行事やレクリエーションについて聞き取る度に、行事ってあったっけ?という返事だった。他施設と同じように特別養護老人ホームだけで企画を立てるのは難しいため、施設全体で行事を企画して特別養護老人ホームの利用者にも参加してもらうよう取り組んでいる。

#### ○施設職員

外出や施設内のお祭りのイベントは、事前にしっかりと予定を立てることが大事だ。当施設は1ヶ月以上前に企画を立案し、出勤者の人数調整やフロア間で助け合って業務の調整を行っている。毎日レクリエーションがあるが、どうしてもレクリエーションが苦手な職員もいる。人手を集めるのが難しい現状もあるが、レクリエーションは誰のためにやるのか日々指導している。一番重要なことは利用者に楽しんでもらうことであり、1人でやっても利用者は楽しくないので、一緒にやる職員の時間もきちんと確保するようと考えている。

#### ○施設職員

レクリエーションをできていないことが多かったため、レクリエーション係を各フロアから1人ずつ選出し、係を中心にレクリエーションをする活動を行っている。月1回会議を実施して報告、共有する形で始めている。個々の利用者に合わせるのは難しい部分もあるため、違う階で一緒にレクリエーションをするのが今後の目標だと思う。

### <④について>

#### ○施設職員

オープン当時から面会制限は設けていない。介護の質を保つには利用者家族に見られる環境が非常に大事だと考えている。利用者を預けてからたまに会ったときのギャップをなるべくなくすために、あえて制限なくフロアに入れる状況を作っている。

## ○施設職員

今年は部屋の担当職員が中心となり、利用者家族と積極的に関わりを持つことで関係性を作ることを意識している。また、こまめに LINE で利用者の近況を動画や文章で送付し、利用者家族から細かく教えてもらえてありがたいとお言葉を頂いている。

## ○施設職員

当施設には、利用者家族によるボランティアとは異なる家族会がある。施設での看取りの説明や、試食を通して嚥下状態が悪化しても普通の食事をさせたい利用者家族に理解してもらう取り組みで、利用者家族同士で話をする、職員が事例を発表する等を日常的に行っていたが、コロナ禍から途絶えている。現在は利用者家族に利用者の日々の状態を伝えてコミュニケーションを取っている。施設相談員だけでなく、病院受診や救急搬送等、医療的な部分は看護師、食事については栄養士がお話しする等、多職種で利用者家族と関わるようにしている。未だコロナ禍前の状態に戻っておらず、ここからどれだけコロナ禍以前と同程度に利用者家族と話せるようにするかが課題だ。

## ○施設職員

細かく素早い報告を徹底している。ただ、利用者家族から電話が多くて困る、電話に出られないでメールでやり取りできないかと言われた。基本的に電話中心で直接報告をしたいと思うが、普段仕事している利用者家族は着信が沢山あると迷惑な様子だった。急ぎでないものはメールを導入できないか考えている。

## ○施設職員

当施設は面会がまだ完全にオープンではない。コロナ禍以降は決まった場所で、利用者 1 人 15 分までが面会の時間になっている。職員が一緒に話すことは難しいが、利用者家族をエレベーター前まで送る際に利用者の普段の様子を伝え、フロアや個々の部屋に写真を掲示し、利用者の様子が分かるよう工夫している。利用者家族に職員の顔や名前を覚えてもらえるようにコミュニケーションを取ることを先輩社員から後輩社員に伝えるようにしている。また、あまり連絡をしないでほしいと言う利用者家族もいるが、当施設では連絡することも大事にしており、このような状況の場合は連絡すると入所時に説明している。利用者家族からその話は聞いていないと言われないよう、利用者の体調不良やリスクについてしっかり伝え、良いことも悪いことも伝達している。

## ○施設職員

行事の日程等を利用者家族に告知して来てもらえるようにしている。また、フロア内の写真を掲示して利用者の様子を報告している。外出レクリエーションも利用者家族の都合が合えば可能にしている。

14:17 介護サービス相談員より意見・感想

## ○介護サービス相談員

面会制限が無いのは素晴らしい。コロナ禍が終わり 2 年程経ったが、面会制限を継続

する施設が多い。家族は辛いのではないか。現在訪問している有料老人ホームはコロナ禍のときも今も面会制限がない。利用者の人数が少ないと制限がないのだと思うが、面会制限がないことを理由に入所した利用者もいた。コロナ禍の面会制限は社会全体で話し合って、特別養護老人ホームでもなんとかならないかと思っている。制限はいつまで続くのかと思う。コロナ禍前に戻りたいが戻れない状況を今回の発表で聞いたが、コロナ禍前後で職員の介護に対する感覚が変わっていることも伺っている。利用者の立場に立った時にどうするか、施設側でも考えを深める事ができたらいいのではないか。

#### ○事務局職員

サービス種別によって面会制限を解除するハードルの高さも異なると思う。今回の発表では制限をしている施設の方が多かったと思うが、コロナ禍が落ち着いてきたタイミングで、この部分の制限を緩和した、または今後緩和していきたいことがあれば発言いただきたい。

#### ○施設職員

現在、土日祝日含め午後1時半～3時半が面会可能となっている。今年から面会時間内であれば施設内に滞在可能となり、利用者が過ごすフロアに入室可能になった。それ以前は施設の入口近くの別室で、時間は15～30分、家族は2人までという制限があった。そこから徐々に緩和し、ドライブや墓参り等食事なしの外出であれば可能となつた。食事や外泊まで緩和しようと思った矢先に施設内でコロナやインフルエンザが出てしまって頓挫する、を繰り返している。利用者家族や利用者からの希望も多く、管理者からは面会制限を緩和する方向であることは施設全体で共有している。引き続き面会制限の緩和に向けて努力したい。

#### ○介護サービス相談員

医療系は面会制限が厳しいと思う。全く面会制限していない施設では、外食は利用者家族に協力してもらっている。外食後に施設内でコロナ禍の感染が広がったことがあつたが、面会方法は変わらなかった。面会を自由にするか制限を継続するか、どちらがいいのか難しいところだ。今の社会の状況がコロナ禍以前とは異なってきているので、完全にコロナ禍以前に戻すのではなくこれからどうするか、新しい出発のような形で考えている施設もある。家族会がある施設はどれくらいあるのかお聞きしたい。

#### ○施設職員

当施設では1年に前半1回後半2回、利用者家族が知りたい内容を職員と話す形で、お互いに意見を出し合う場を家族会と名付けて実施した。例えば、施設で看取ることは非常に多いが、実際にどんな状態で最期を迎えるのか話すと多くの家族が参加した。家族会に参加した事で、病院ではなく施設での看取りを選んだと利用者家族から意見をもらった。利用者家族に自分もここで最期を迎えると話してもらえたこともあった。看取りについても、事例報告という形で職員が自分で事例を選び、看護師、介護士、ケアマネージャー各々の視点で発表した。職員の質向上に繋がり、利用者家族にも介護士の

思いを理解してもらえたので非常によかったです。面会をどう解除していくか葛藤はあったが、現在は面会時間の制限をできるだけなくし、面会室が空いている場合はいくらでも面会可能とし、小さな子供の訪問や外食まで解除した。看取りの際も自由に家族が部屋に入れるようになり、1ヶ月に5～6名が病院から帰って来られたこと也有った。利用者家族が1つの組織として施設の手伝い等をする家族会もかつてあったが、特別養護老人ホームは回転が早く、組織として継続することは難しいかもしれない。

#### ○介護サービス相談員

自身も家族会に入っていたが、消滅した。自分の手が介護から放れる後ろめたさで施設に行き辛いが、家族会として手伝うと施設にお返しできた気がする。車椅子の掃除をすると職員の大変さが身に染みてわかり、互いに思いやれると思う。どちらの形の家族会も有効だと思うし、家族会があると利用者家族にとってもよりよいと思う。

#### ○介護サービス相談員

利用者の息子や娘が遠方に住んでいることが多く、面会しづらいため施設に任せきりになっている。日頃利用者と接する職員から、全く面会にいらっしゃらない利用者家族もいるので面会に来てほしいと思っていると聞いた。家族のことなので施設側も面会に来てあげてくださいと言うのは難しいと思うが、利用者本人からも家族に会いたいとの相談がある。

他の施設にも全く面会に来ない利用者家族がいると思うが、工夫していることがあればお聞きしたい。

#### ○施設職員

当施設は老人保健施設なので、3ヶ月に1回プランを更新し、利用者家族にサインを頂くやりとりが絶対に発生する。ただ、中には北海道や関東、海外在住の家族もいる。郵送してやり取りする事になるので、写真を同封して様子を伝えている。介護サービス相談員の聞き取りで利用者が家族に会いたいと聞くこともあるので、面会してくれるかは家族次第だが、利用者家族に伝えている。それとなく「利用者家族に会いたいと言つておられたのでよかったです」「こんなイベントがあるのでよかったです」などと促すこともある。利用者家族と全く連絡がつかない場合は、施設からそれは困るとはっきり伝えている。施設と利用者本人、利用者家族は契約しているので、万が一緊急で何かがあったときに連絡がつかないのは困る。

#### ○施設職員

法人でお祭りを催している。イベントを開催する際には利用者家族にチケットの前売り等を案内し、当日の模擬店では利用者と一緒に食べられるようにしている。フロアに看護師を配置し見守りができる状態で、嚥下状態の悪い利用者もプリンやゼリーを購入できるよう準備した。普段の利用者と全く違う表情を見ることができ、利用者家族にも喜ばれている。今年はあいにくの雨だったが、できるだけ家族に来てもらえるよう声掛けしている。家族が来られない利用者は職員が模擬店に同行している。

## ○介護サービス相談員

利用者の家族にどうしても折り合いがつかない兄弟がおり、1人は施設に毎回来ているが、もう2人は絶対に会いに来ないという方がいる。施設側が考えあぐね、利用者が2人に会いたがっていることを利用者家族に伝えると言わされた。施設職員も介護サービス相談員を上手く利用してもらえたなら嬉しい。

## ○事務局職員

施設から直接話すと差し障りがあるようなときに、介護サービス相談員派遣事業での聞き取りであることを理由付けにしてもらつたらよい。

### 14:30 施設からの質問

#### 【他施設との意見交換】

- ① 重度の方の支援に目が行きがちで、軽度の方への対応も充実させたい。  
他施設での取り組みを知りたい。
- ② 介護サービス相談員からのフィードバックを組織全体で共有する取り組みについて、他施設の取り組み方、その効果等を知りたい。

<①について>

## ○施設職員

当施設は旧型の多床室で、コロナ禍のときに利用者の皆さんで一緒に大画面で楽しめるよう、大きなテレビを購入してフロアに設置した。テレビを購入したのはどちらかと言うと職員側の希望によるものだった。認知症の方はテレビを楽しむだけではなく様々な行動が付随するので、症状が軽度なテレビを楽しみたい方から随分不満が出てしまった。ユニットではない多床室のフロアでテレビを使う場合は、小さいテレビを3つ程用意して、認知症が重度の方と軽度でテレビを楽しめる方で分けたほうがよりよい時間を過ごせたのではないかと反省している。来年度以降の予算を立てながら、そういった取り組みをしたいと考えている。

## ○施設職員

当施設には養護老人ホームもあり、認知症が軽度の利用者が入所しており、月1回程度買い物バスを出して買い物を楽しんでもらう取り組みをしている。この取り組みを特別養護老人ホームで行うのは難しいが、特別養護老人ホーム内でも数名可能そうな利用者もいるので、便乗できたらと考えている。重度、軽度に問わらず平等に支援できることが一番よいが、認知症が重度の利用者に偏り、軽度の利用者は放置状態だと言われている。軽度の利用者は意向をはっきり伝えやすい強みを活かし、買い物に行きたい、映画を見に行きたいと言わされたら時々実現している。個別の希望を叶えていく対応を意識しているが、こまめに実現できていないため利用者から不満が出ている。

## <②について>

### ○施設職員

当施設では、活動の最後に担当の職員3名がフィードバックを聞いている。利用者に対してメインのプランを考える職員が決まっているので、その職員に介護サービス相談員からの意見を共有し、どう考えたか、今後どうするかまで責任を持って具体的に考えた後、担当の職員3名に共有してもらう。その取り組みが実現したかまで責任を持って確認し、介護サービス相談員の次回訪問時に前回の意見を元に取り組んだことをあわせて報告している。職員全体に共有するようにしている。

### ○介護サービス相談員

他の施設では報告の結果どうなったかすぐに知ることは難しかったが、今回初めて報告したことに答えてもらっている。介護サービス相談員の活動に自信を持つことができ、次の活動に向けて自分の知識も増え、反省にも繋がるため、非常にありがたいと思っている。

### ○事務局職員

初回訪問の際にお願いしている事だが、介護サービス相談員からのフィードバックに対してもし対応出来ないことがあったとしても、理由を答えられる範囲で教えてもらいたい。対応できない理由が個別のものなのか、介護業界全体でできないことなのか、または困りの部分ではなかったのか、理由次第で様々な判断に繋がると思う。

### ○介護サービス相談員

報告内容に対しどう対応したか、施設側に確認するタイミングを計るのが難しい。

### ○事務局職員

施設に報告した内容次第だが、施設職員には対応を催促しているのではないことを御理解いただき、相談員側も遠慮しすぎることがないようにしてほしい。

### ○介護サービス相談員

初回訪問のときに、頂いた意見はケアマネージャーと話し合い、その内容を職員同士で共有すると言ってもらった。対応出来ていないときはまだ出来ていないと言われるので、次の訪問時に伺うと伝えている。ある利用者から買い物にもっと連れて行ってほしいと言われたので、それをミーティングで共有した。施設から返事がないうちに次の訪問に行くと、利用者から「アンタは聞くだけで何も返事をくれない、もう絶対に話さない」と言われた。認知症がある利用者でも覚えている事があるのだと、偏見を取り扱ってどの利用者にもきちんと返事をしようと思った。施設にとって煩わしいかもしれないが、どのような対応を取ったか等は教えてほしい。

### 【介護サービス相談員への質問】

- ① 職員や家族ではない立場で訪問した時に、施設のどういったところが目に入るか。  
良いと感じるポイントや悪いと感じるポイントを教えてほしい。

#### ○介護サービス相談員

男性が非常に多い施設に訪問しており、男性の介護サービス相談員である自分にとっては非常にうれしいことでもあり、プレッシャーでもある。男性利用者は限られた空間の中で生活し、なかなか集団の中で話しくく、閉じこもってしまう傾向にある。しかし現在訪問している施設では、介護サービス相談員の訪問時間がおやつの時間と重なるが、どのユニットでもほとんどの男性利用者がテーブルに着いており、非常に驚きだつた。普段ほとんど話さない利用者も、皆で集まって賑やかな中で過ごす時間は非常に貴重だと思う。男性利用者がフロアに来ているか非常に意識している。話さない利用者も多いが、声をかけるだけでもプラスになると思う。また、ユニットのリーダー職員が非常に具体的なアドバイスをくれるので、介護サービス相談員にとって活動しやすい環境である。介護の仕事はハード面より、人ととの関わりが重要だと思う。

#### ○介護サービス相談員

前々年度、前年度は他の施設を訪問していたが、施設長が時間を持って介護サービス相談員に挨拶されたことと、施設長が介護サービス相談員の名前を覚えておられたことがよいなと思った。今の施設では、施設職員がいる事務所に施設長が来ることがあり、非常に気さくに話をしてくれた。介護サービス相談員からはあまり話し掛けることはできないが、存在を認識してくれているのは嬉しい。

悪いと感じるポイントではないが、特別養護老人ホームの利用者は日中一人で時間を持て余しており、座っている時間が長く、隣同士で話すことも難しいと見受けられる。1人でポツンといいる利用者の所へ行くと意外に話しが続くので、施設職員もちょっとしたことでいいので声を掛けるとよいと思う。

#### ○介護サービス相談員

職員も利用者も含め、介護サービス相談員が部屋に入った一瞬ピンと空気が張り詰めるのを感じるが、帰るときには利用者は「また来てや」と手を振ってくれる。認知症の方たちなので次回の訪問時には忘れているが、温かく送り出してくれる。

#### ○介護サービス相談員

施設にあまり詳しく報告ができていないため、反省しつつ話を聞いていた。今まで気が付かなかつた事も含めて仰ってくださり、今後もさらにがんばっていきたいと思う。

利用者が声を掛けてくれることもあり、「声かけてから帰ってや」と言わされたこともある。よい経験をさせてもらっている。