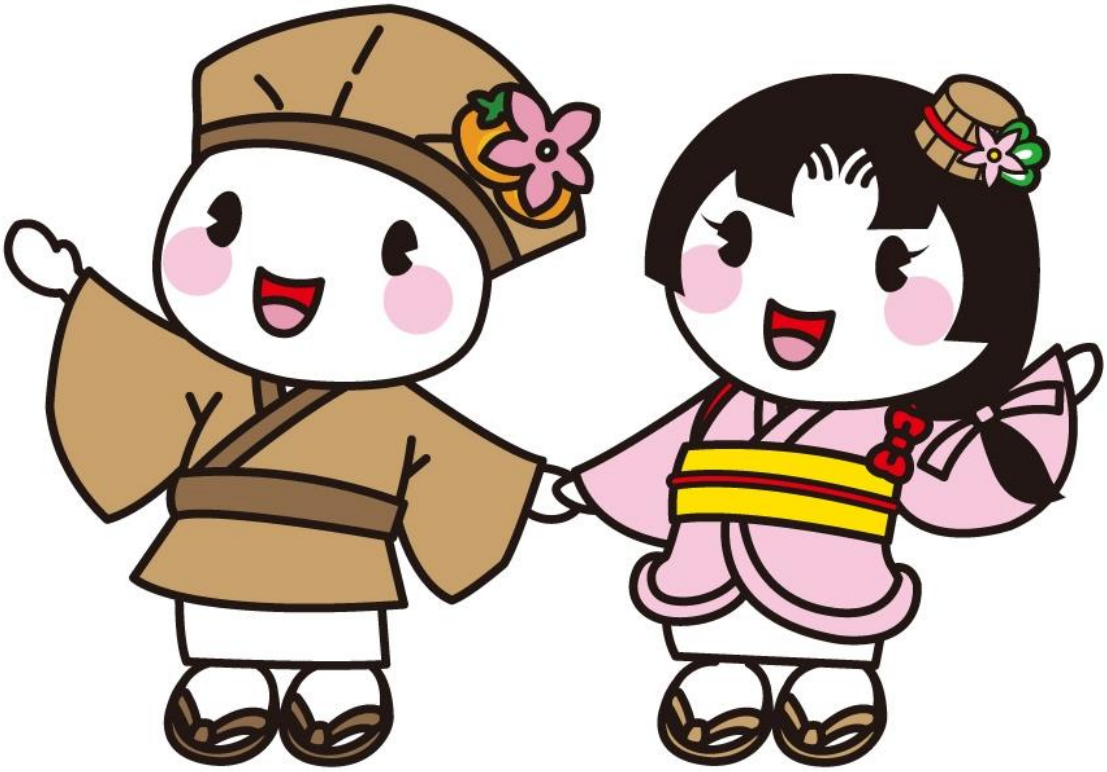
介護サービス相談員派遣事業
活動報告書
(R3.4～R5.3)



大垣市

目　　次

１. 事業概要
（１）　目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１
（２）　介護サービス相談員について・・・・・・・・・・・・　１
（３）　養成とスキルアップ・・・・・・・・・・・・・・・・・　２
（４）　活動内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３
（５）　活動方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３
（６）　派遣受け入れ施設・・・・・・・・・・・・・・・・・・　５
２．活動状況
（１）　派遣回数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　６
（２）　相談活動状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　６
（３）　主な相談等及び件数・・・・・・・・・・・・・・・・・　７
（４）　広報活動について・・・・・・・・・・・・・・・・・・　７
３．相談・気づきの内容と施設等の対応について
～介護サービス相談員の活動記録より抜粋～
（１）　食事・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　８
（２）　環境・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１０
（３）　余暇、趣味、生きがい・・・・・・・・・・・・・・・・　１０
（４）　職員の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１２
（５）　排泄・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１４
（６）　入浴・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１５
（７）　リハビリ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１５
（８）　医療・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１６
（９）　その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１７
(10)　事業所のこんないいところ発見しました！！・・・・　１９
(11)　活動の中で出会った心あたたまるエピソード・・・・　２０
４．意見交換会
（相談員・受入事業所・事務局の三者会議）について・・・・・　２１
５．介護サービス相談員を受け入れてみて ・・・・・・・・・・・・　２５
～受け入れ施設の感想・意見・要望など～
６．介護サービス相談員活動を通して ・・・・・・・・・・・・・・　３７
～介護サービス相談員として活動してみての感想や意見など～
７．参考資料 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　４３

１．事業概要

（１）目的

介護サービス相談員派遣事業は、介護サービス相談員が介護サービスを提供している施設等を訪問し、利用者及び家族からサービスに対する意見や要望、日々の生活の中での不満や不安などについて相談に応じ、それをサービス事業者に伝えて改善方法を探り、介護サービスの質の向上を図ることを目的としています。

また、活動を行う上で話を聴くだけでなく介護サービス相談員自身が気づいたことをサービス改善のためサービス事業者に伝えるなど、市民の目線での「気づき」を大切にしています。

（２）介護サービス相談員について

大垣市では平成 16 年度から当事業を実施しています。介護サービス相談員は、一般公募により選ばれた市民の方が登録され、サービス提供施設を訪問しています。

令和 2 年 4 月より、派遣先に「有料老人ホーム」「サービス付き高齢者向け住宅」が追加されたことに伴い、「介護相談員」から「介護サービス相談員」へ改称されました。

当初は相談員 6 名でしたが、その後事業の拡大を図ってまいりました。新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、事業を休止していた時期もありましたが、令和 4 年度末時点では 11 名で活動しました。

＜令和 4 年度活動介護サービス相談員＞

臼井　美弥子	(H20 年度～)
田中　祐治	(H20 年度～)
早野　展子	(H20 年度～)
横山　久美子	(H22 年度～)
上田　みどり	(H22 年度～)
加中　秀樹	(H22 年度～)
中澤　清子	(H30 年度～)
高橋　直恵	(R 元年度～)
桐山　智子	(R 元年度～)

髙木　常保	（R 元年度～）
松永　美由紀	（R4 年度～）※R4.9～活動

（３）養成とスキルアップ

介護サービス相談員は、介護サービス相談員の全国組織である介護サービス相談・地域づくり連絡会主催及び岐阜県介護研修センター主催の「介護サービス相談員養成研修」を受講修了して活動に従事しています。また、活動後も前記連絡会が開催する「介護サービス相談員現任研修」を受講することにより相談技術等の向上を図っています。

また、研修会や講習会等にも参加し、介護サービス相談員のスキルアップを図っています。

参　考

〇令和 4 年度 介護サービス相談員養成研修

（主催：介護サービス相談・地域づくり連絡会）

日　時　前期：令和 4 年 6 月 20 日（月）～6 月 23 日（木）

後期：令和 4 年 8 月 5 日（金）

参加者　2 名

※オンライン研修によるもの

〇令和 4 年度 介護サービス相談員現任研修Ⅰ

（主催：介護サービス相談・地域づくり連絡会）

日　時　令和 4 年 10 月 25 日（火）～10 月 26 日（水）

参加者　0 名

〇令和 4 年度 介護サービス相談員現任研修Ⅱ

（主催：介護サービス相談・地域づくり連絡会）

日　時　令和 4 年 10 月 27 日（木）～10 月 28 日（金）

参加者　0 名

〇令和４年度 全国介護相談活動事例報告会

日　時　令和４年 12 月２日（金）

場　所　砂防会館　別館　シェーンバッハ・サボー1 階

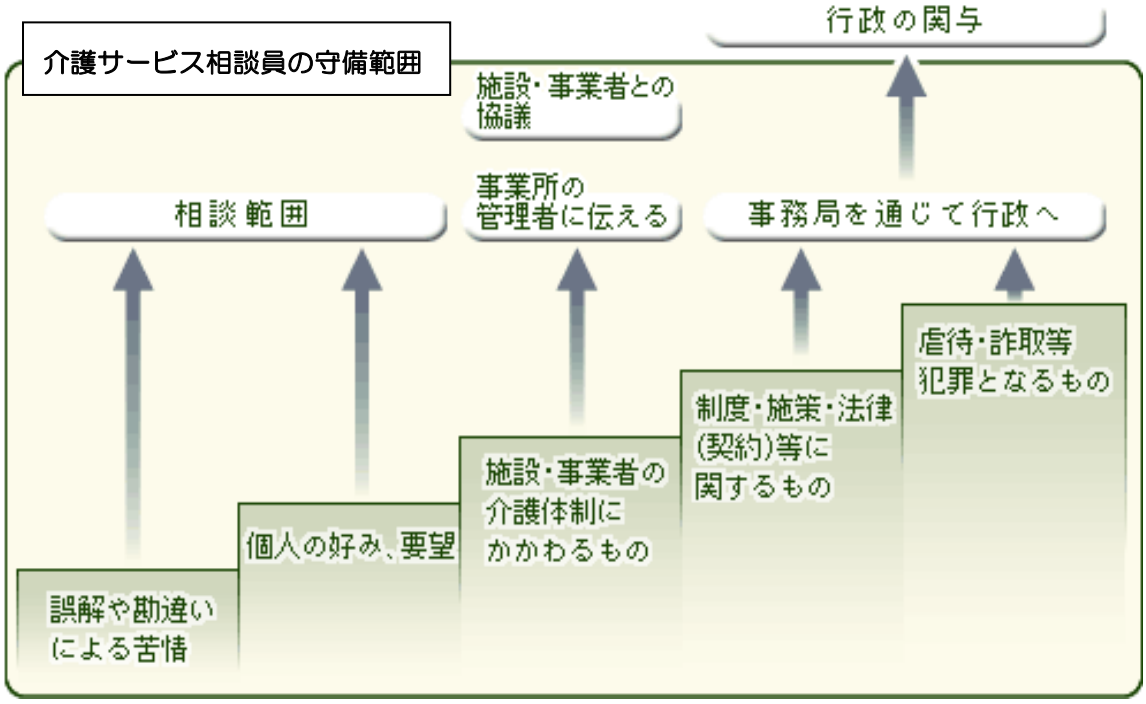
参加者　事務局１名

（４）活動内容

介護サービス相談員は利用者からの相談を受け、その内容が誤解や勘違いによる苦情なのか、個人の好みや要望によるものなのかを見極め整理します。そして相談内容に応じ、サービス事業者へと橋渡しをします。

また、必要に応じ事務局を通じ市や地域包括支援センター等関係機関と連携を図ります。

参　考



（５）活動方法

ア．事前準備

介護サービス相談員は事前に派遣受け入れ施設の担当者と日程調整を行い、訪問日を決めています。

イ．相談活動

介護サービス相談員は訪問すると必要に応じ、当日の活動上の注意事項や連絡事項をサービス事業所の職員に確認します。その後、施設内を回り利用者の話を伺い、相談を受けたり、話し相手となります。また、前回の相談者から継続的に相談を受けることや、その後の経過の把握等を行います。活動終了後には、相談内容や気付いたことについてサービス事業所の担当者や職員と確認や情報交換を行います。

（新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、訪問が難しい場合は、Web面談または書面での活動を実施。）

ウ．活動報告

活動終了後2～3日中に、活動内容をまとめ「介護サービス相談員派遣事業活動記録」に記入し、サービス事業者へ提出します。事務局へは翌月の 7 日までに当月の活動記録を取りまとめ提出しています。

エ．介護サービス相談員連絡会議

隔月に1回、第4木曜に介護サービス相談員と事務局による介護サービス相談員連絡会議を開催しています。会議では、訪問活動にて気付いた点や相談の内容など情報交換を行う他､福祉制度などについて勉強会を行っています。

オ．その他

介護サービス相談員は次の点に気を付けて活動しています。

・介護サービス相談員は、介護サービス相談員を証する「介護サービス相談員証」を携帯し活動します。

・介護サービス相談員は利用者が気軽に相談できる雰囲気づくりに努めています。

・介護サービス相談員は相互に協力できるようサービス事業者と信頼関係を築くことができるように努めています。

・物品の修理や車いすへの移乗、食事の介助など「介護」にあたる行為は行いません。利用者から依頼があった場合はサービス事業所の職員に伝え、対応してもらいます。

・家族問題に関することや遺言・財産処分に関することなど、直接対処できない問題については、伺った話の内容を本人了承のもとサービス事業者や事務局に引き継ぎます。

・介護サービス相談員が知り得た個人情報は、決して第三者に漏らすことはありません。また、介護サービス相談員を退いた後も同様です。

（６）派遣受け入れ施設

平成 16 年度の事業開始当初の派遣受け入れ施設は市内の介護老人福祉施設 4 か所、介護老人保健施設 4 か所の計 8 か所でした。その後、派遣受け入れ施設の拡大等を実施し、現在は介護老人福祉施設が 9 か所、介護老人保健施設が 4 か所、特定施設入所者生活介護が 3 か所、地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護が 2 か所、住宅型有料老人ホーム 2 か所、サービス付き高齢者向け住宅 1 か所の計 21 か所が派遣を受け入れています。

＜派遣先サービス事業所＞

施設種類	施設名	住　所	電話番号
介護老人福祉施設	大垣市くすのき苑	多芸島 4－64－1	89－8100
介護老人福祉施設	ゴールドライフ大東	東前 1－79	82－2800
介護老人福祉施設	サンヴェール大垣	東町 4－43－2	77－7010
介護老人福祉施設	清心苑	矢道町 1－303	93－0510
介護老人福祉施設	パサーダ	北方町 2－70－1	78－2984
介護老人福祉施設	友和苑	入方 3－70－1	88－1567
介護老人福祉施設	すいと大垣	北方町 5－25－1	47－7123
介護老人福祉施設	優・悠・邑　和合	和合本町 2－114－１	73－6110
介護老人福祉施設	静風苑	林町 7－618－1	81－5100
介護老人保健施設	サットヴァの園	多芸島 1－127－1	88－1788
介護老人保健施設	セイ・ウインド大垣	宿地町 1008－4	82－6001
介護老人保健施設	西濃	藤江町 6－3－1	78－6050
介護老人保健施設	大樹	築捨町 1－14－1	88－0144
特定施設入居者生活介護	「憩いの里」大垣	林町 7－982－1	74－1330
特定施設入居者生活介護	ハッピィーライフ大垣	南一色町 593－14	75－5859
特定施設入居者生活介護	ベストライフ岐阜	宝和町 20	83－8366
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	サンビレッジ大垣	北方町 5－35	77－0584
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	ハーモニー	上石津町三ツ里 660	45－2225

住宅型有料老人ホーム	あみーご倶楽部　大垣	長沢町 4－15	47－7271
住宅型有料老人ホーム	有料老人ホーム三城	東町 4－45－1	84－2103
サービス付き高齢者向け住宅	あみーご倶楽部　大垣別邸	小野 1－129	71－7535

２．活動状況

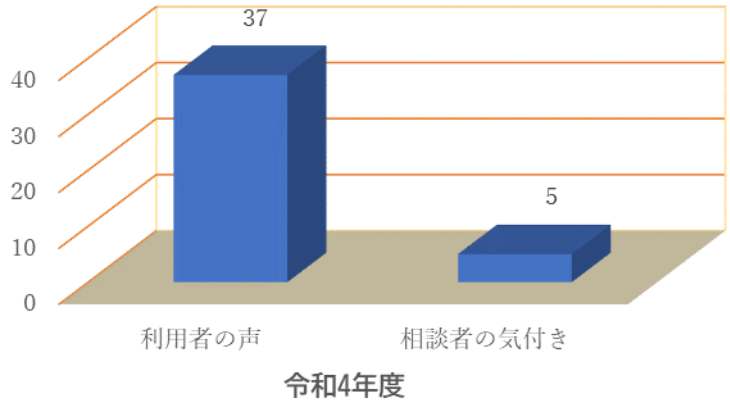
（１）派遣回数

介護サービス相談員が 2 人で一組となり、1 施設につき月 1～2 回、概ね 2 時間程度派遣できるのが理想ですが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大のため、訪問できない期間がありました。活動方法を訪問に代わり、Web 面談や書面を活用し実施しました。

令和 4 年度については、訪問 17 回、Web 面談 88 回、書面 108 回の延べ 213 回実施し、活動をしました。

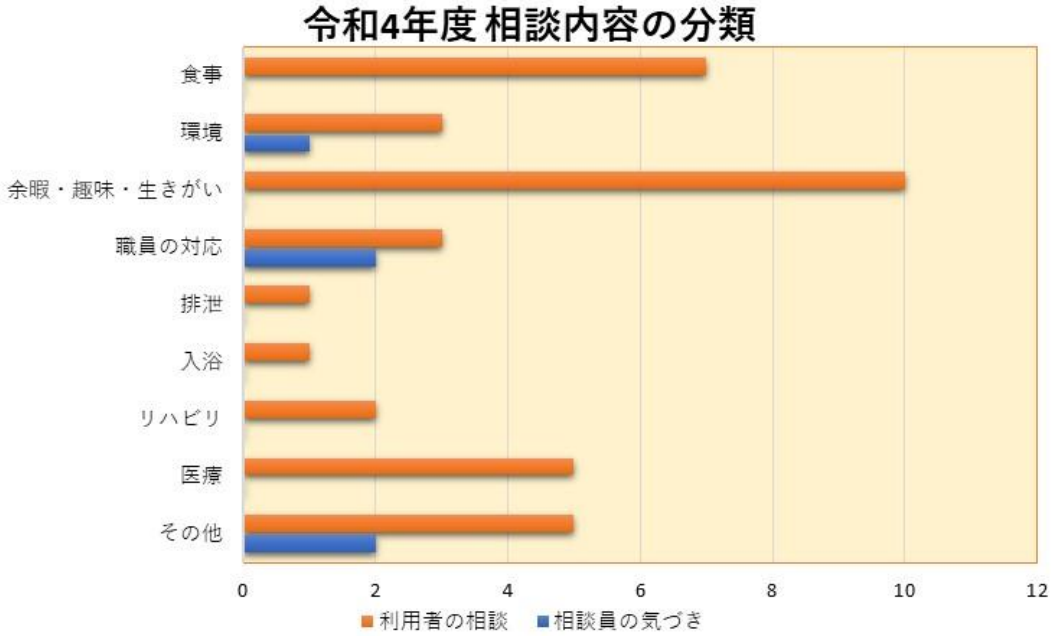
（２）相談活動状況

令和 4 年度については 42 件の相談や介護サービス相談員による気づきが報告されました。



（３）主な相談等及び件数

利用者から受けた相談及び介護サービス相談員が気付いた内容は「食事」「環境」「余暇、趣味、生きがい」「職員の対応」「排泄」「入浴」「リハビリ」「医療」の 8 項目に分類し、8 分類に当てはまらない内容を「その他」に計上しました。



（４）広報活動について

介護サービス相談員の活動を広く、利用者・家族また市民の方々に知っていただくことを目的に、平成 22 年 2 月から広報誌「大垣市介護相談員だより」を発行し、介護保険課の窓口や、市内の介護サービス相談員派遣受け入れ施設へ送付し窓口に設置していただくなど、本事業の活動について紹介しています。また市介護保険課ホームページにも掲載しています。

３．相談・気づきの内容と施設等の対応について

～介護サービス相談員の活動記録より抜粋～

（令和３・４年度）

（１）食事

相談員の気づき	お雛祭り会が催されました。利用者さんが楽しまれた事が伝わってきます。ちらし寿司、お茶会など、日本人の文化を感じるイベントかなと思います。
施設の対応・回答	施設で季節の行事をすることによって、季節感を感じると共に、昔の楽しかった行事の思い出を懐かしむ機会になればと思い、毎年イベントを考えています。

利用者の声	以前は便秘に悩んでいたが、ここに来てヨーグルトを食べるようになり、便秘が無くなり「幸せ」だと言われた。又、病気のせいで「果物」を食べる事ができないが、先日イチゴを１粒食べて「美味しかった」と言われました。
施設の対応・回答	施設入所について本人はかなり抵抗を持っておられましたが、〝住めば都〟となったのか、体調良く採血データも良くなりご家族も驚かれていました。果物も少しずつなら食べていただこうと考えています。

利用者の声	職員さんが氷屋の氷で削ったイチゴミルクのかき氷が美味しかったそうです。また、ユニットで串カツを目の前で作ってもらい一緒に食べられたのですね。とても楽しかったそうです。
施設の対応・回答	施設内で行える企画にも限りはあると思いますが色々な食事を提供させて頂く事で、楽しんで頂けているようです。

利用者の声	「お酒が飲みたい。」と言われました。
施設の対応・回答	お酒に関しては主治医からあまり飲まないほうが良いと言われていますが、本人様とご家族様の希望もあり、正月・盆・誕生日だけはお酒を飲める日を設けています。

利用者の声	食事は全部召し上がれるとの事ですが、先日早食いをして喉を詰まらせ、病院で治療されたそうですね。
施設の対応・回答	食事を喉に詰まらせてしまい、窒息して救急搬送しました。幸い大事には至りませんでしたが、ヒヤリとした事例です。食事は見守りができる席でとっていただき、ゆっくりと召し上がるよう繰り返し説明し、事故が起きないよう気を付けていきたいと思っています。

利 用 者 の 声	食事に少し不満あり。「お肉とお漬物が大好きなのに、メニューにないのは寂しい。」と。「糖尿病はあるけれど、ドクターからは何を食べても大丈夫！！と言われているから、制限されずに食べたい。」また、「ペースト状・刻み食でなくもう少し、歯応えのあるものを食べたい。」と希望されていました。
施設の対応・回答	希望されているお肉は、ケンタッキーやローストビーフ、ハンバーガー等の種類なので、施設から提供されているお肉料理は物足りないかもしれません。糖尿病があるので、ご家族が食べ物を持参された際は、施設から提供している食事を減らして、持参された食べ物を提供するといった調整をしています。また、「ペースト状・刻み食でなくもう少し、歯応えのあるものを食べたい。」とおっしゃっていましたが、食事形態は主食→普通食、副食→普通食を以前より提供させていただいております。

利 用 者 の 声	濃い味が好みで、「薄味のおかずだからご飯に何かかけて食べたくなる。」と言われます。
施設の対応・回答	味付けのことは、ご本人も分かっていらして小声で「わがままを言ってはいけないね。」と、おっしゃってみえました。

利 用 者 の 声	こんなことを言って良いかな・・・と遠慮気味に、「お粥ではなく、ご飯が良い。」と言われます。お腹の調子や飲み込み等に、問題はないと言われます。
施設の対応・回答	主食のお粥を軟飯に変更させてもらっています。

利 用 者 の 声	前回も話されていましたが、「食事は美味しいが、冷たい、冷めている。」と言われました。
施設の対応・回答	最近特に寒い日があり、その様に感じられるのではと思います。栄養課に報告します。

利 用 者 の 声	食事が美味しくない。毎日お粥ばかりで不満。医者から栄養をとるように言われたが、こんなに痩せてしまった。
施設の対応・回答	義歯があわず、はめられないため、お粥を食べていただいています。義歯の調整がつけば食事形態も変わってくると思います。

（２）環境

利　用　者　の　声	「寒いけれどなかなか、（家族が）上着を持って来てくれない。」とおっしゃる。「どこに行くにも動いてはいけない。」と、止められる。「ベッドの上から自由に動かせてもらえない。」等と訴えられる。「夜も昼も全く眠れていない。」と、言われました。
施設の対応・回答	入所され本日で１か月半程経ちますが他の入所者様と会話されたり少しずつ慣れてくださっていると思いますが、今後も本人からの訴えにはその都度対応させていただきます。

相談員の気づき	うちわを使っていらっしゃいました。エアコンが苦手なのでしょうか。窓を開けていました。
施設の対応・回答	夏場はお茶のみだと吸収がよくないこともあり、アクエリアスを入浴後に飲んで頂いたりして脱水対策をしています。

利　用　者　の　声	「居室の障子が貼られると聞いてほっとしています。」と言われました。
施設の対応・回答	職員が掃除しますが、日々の業務に追われ細かい所までは出来ていないのが現状です。コロナ前は家族に来てもらい利用者様の居室の掃除をしていました。（大掃除は年一回）。早くあの頃のように家族が居室に入れる日が来ると良いなと思います。

利　用　者　の　声	携帯とか大事なものを取り上げられてしまったので、電話番号がわからない。電話がかけられない。欲しいものを頼めない。
施設の対応・回答	コロナ禍もあり、すぐ面会出来ないのが現状です。面会希望や持って来て欲しい物があれば、その都度対応しております。

（３）余暇・趣味・生きがい

利　用　者　の　声	「家へ帰りたい。」と言われました。入所されて１年になるかならないか。コロナ禍があり、個々に事情もあるでしょう。出来ない事だと分かっていてもつい口から出てしまうようです。
施設の対応・回答	昔の事を思い出すのか「田んぼを見に行く。」「買い物に行かないと。」と落ち着きがなくなる事があります。職員が声をかけ、安心していただけるようにしています。

利　用　者　の　声	「コロナ禍で娘に頻繁に会えない事が寂しい。」と言われました。「髪が乱れている。」とずっと気にしておられました。
施設の対応・回答	コロナによる影響で不自由さを強いられています。早く面会や訪内理美容、ボランティア等の再開をしたいと考えております。

利　用　者　の　声	外出したい。梅を見に行きたいが行けません。
施設の対応・回答	４月の初旬に少人数ずつにはなりますが外出し、花見に出かける事ができました。とても喜んでおられる表情が見られ利用者様の声や要望に応える事ができ、私たちも嬉しく思っております。

利　用　者　の　声	外出できるならどこに行きたいですか？に「奥様のお墓参り！。」と即答。「カラオケ大好き！披露したいなあ～。」と。
施設の対応・回答	コロナが落ち着けば家族様の面会、外出や外食も可能になり、施設内での行事（カラオケやボランティアさんの訪問）も可能になるので、早く実現できるよう望んでおります。

利　用　者　の　声	「編み物が好きだからここでやれないかな？。」と要望してみえました。
施設の対応・回答	週１回は必ず面会にみえる息子さんに以前から頼んであるのに、まだ持ってこないと。その後本人が言ってみえました。

利　用　者　の　声	以前はよく生け花をしていて、その先生もされていたようです。「今は生け花をしていない。」と言われました。
施設の対応・回答	イベントが大好きで施設の行事やユニットのレクリエーションがある時は、きれいに化粧をして積極的に参加され、楽しんで過ごしています。感染症が落ち着いて、生け花や食レクが再開できるのを楽しみにしています。

利　用　者　の　声	外出が出来ない、車に乗れない事が困っている。
施設の対応・回答	コロナ禍でなかなか外出が出来ない事、そのうえ、家族様が遠方におられる為、会うこともままならないので、ご不満に思ってみえるようです。

利　用　者　の　声	友達はいないし、しゃべる人もいない。楽しい事はない。
施設の対応・回答	独身生活が長く、一人で過ごす事に慣れてしまっているのかもしれません。お食事を楽しみにされており、食事のレクリエーション等は楽しんで参加されております。

利 用 者 の 声	今年の目標・希望は「自宅の畑をやりたい。」と。「ナスやキュウリ等色々作りたい。」と強く言われました。
施設の対応・回答	先日ご自宅に戻られました。当施設のデイケアを週２回ご利用予定。リハビリを継続し、サポートします。寒い間は畑も難しいと思いますが、４世代家族で賑やかに過ごされていると思います。

利 用 者 の 声	「早く自宅に帰りたい一心です。」という方。「他の方は塗り絵等をしてみえますが、私は出来ないので、以前にやっていた将棋をやりたいです。」と。将棋は他の男性でやれる方がみえると思いますので、その場を作る事は出来ないでしょうか？
施設の対応・回答	ご自宅にお帰り頂く事が出来ました。同じテーブルの方や将棋が出来る職員がおり、将棋を行う時間を作る事が出来、楽しい時間を過ごされていました。

（４）職員の対応

利 用 者 の 声	「お話好き！。」と。集団生活は何かしら我慢も必要でスタッフさんに声かけするも、いつも忙しそうで、あまり相手になってもらえず寂しいと話されていました。
施設の対応・回答	声かけ頂いても限られた人数で業務を行っていると、ゆっくりとお話を聞く時間がなかなか作ることが出来ないのが現状です。お話好きな入居者様同士で、交流ができる場を作れないか？月に１～２回から少人数で集まり、始めてみようという事になりました。

相談員の気づき	「いじめられている。」と言われました。
施設の対応・回答	食堂の席替えで、隣り合った入居者から「ここは貴方の席ではない。」と厳しく叱責された事があり、そのことが本人にとって辛い思いとなったのかと思われます。その後、すぐに再度席替えを行い、現在は隣の方と穏やかな関係を築いておられるようです。

利　用　者　の　声	「若い子とデートがしたい。」と言われます。
施設の対応・回答	そのようなことを外部の方によく言われる方です。認知症があり、自分の思い通りにならないと大声を出したり、対応に苦慮しているところです。人と話をする事や、構ってもらう事が好きな方ですので、距離を保ちながら会話をしたり介助を行っております。

利　用　者　の　声	「職員さんに理由もなく怒られると悲しくなる。」と言われました。例えば、夕食前に寝ていると起こしに来て、何でこんな時間に寝ているの・・・等、理由なく叱られる事が悲しいとおっしゃられました。
施設の対応・回答	今後は職員からもこまめに声掛けを行い、確認を行っていきます。

相談員の気づき	スタッフの方は時間内にこなす仕事量があり、大変だと思いますが、利用者様がトイレ介助を希望し、部屋ベルを鳴らすも誰も来ない時があるそうです。後で聞くと「おむつしているから大丈夫でしょ！。」と言われるとの事。
施設の対応・回答	ナースコールを無視する事はありません。認知症もなくしっかりした方なので「〇分待っても来ない。」と言われる事がありました。

相談員の気づき	介助が必要な方が多いフロアーだと、スタッフがそちらばかりいて、話すらない。部屋にいても談話室にいても誰も声をかけてくれない事があり寂しい。コロナで外出も面会も制限される中で、スタッフからも声かけられないのは嫌なので、会話の出来る方が多いフロアーに移動したい。忙しい中でも、声かけをしてもらうだけで嬉しいと思いますが・・・。
施設の対応・回答	スタッフは挨拶など声かけをしています。利用者とも話すが、認知症がある人と話すと話が噛み合わないと、おっしゃられます。

相談員の気づき	何かを探すようにフロアーを歩いてみえる為、職員の方がお尋ねすると「家で息子が待っているので、出口を探している。」と返答される。息子さんはこちらにいる事をご存じであると説明するが、「直接聞かないと・・・。待っているから。」と探し続けられる。作業等をお願いし取り組んでいただくが、一時的に参加するのみで再び出口を探し始め、不安な気持ちが強い様子である。
施設の対応・回答	ご本人が疲れてしまわないか？転んだりして危険はないか？と心配になられると思います。どこに行くの？と戻してしまうのではなく、声掛けをしてお話を聞いたり、他に気持ちが向くように働きかけたり、この行動が不安な気持ちによるものと捉え対応していきたいと思います。

（５）排泄

利用者の声	トイレの失敗談を話されました。おむつをしているものの、やはりご自身のタイミングでトイレに行ける事は大切ですよね。スタッフさんの協力があっての事。
施設の対応・回答	特養入所者の中では自立度の高い方ですので、残存機能を活かしながら支援をしていけたらと思っています。

利用者の声	トイレの頻尿問題。本人が困っていらっしゃる。
施設の対応・回答	様子から心因性と判断。相談員、ケアマネ、家族との連携でお薬の調整をし、落ち着かれました。

利用者の声	両膝共に支持力が弱く職員さんにお願いして移動（排泄など）している。「職員さんを呼んでばかりいる。」と他の利用者さんに言われ傷ついてみえます。
施設の対応・回答	排泄自立の入所者から「手伝ってもらっていいね。」とか、次の順の方から「早く行って。」とか言われる件については、職員の配慮不足や対応の仕方にもよると思われますので改善していけるよう努力致します。

利用者の声	男性職員におむつ交換される時は女を捨てます。
施設の対応・回答	できる限り同性介護を心掛ける。居心地の良い施設を目指してと、思いを新たにしております。

利用者の声	「身体のこと（トイレが近い。）を悩んでいる。」との話をされました。ご本人によると、「トイレが一番近い〇〇さんとみんなに言われている。」とのことです。
施設の対応・回答	トイレが近い排尿障害については医師と相談し、内服治療検討します。

利用者の声	「体を動かさなければいけないことは分かっているけど、尿器を日中もここに置いて欲しい。」と言われる。
施設の対応・回答	現在の対応は、在宅生活を可能とする為の最低限の生活リハビリであり、本人・家族・ケアマネと話し合って決めたものです。その時点から大きな変化はなく、体調維持も出来ている。以上の評価から、継続することに意味があるという判断になった。再度、相談員とご本人の話し合いの場を作り、意向を確認した後、状況の説明やご家族・ケアマネの思いを伝えたところ、ご本人の納得を得ることができ、現状対応が維持できることになった。

利 用 者 の 声	足腰の筋力低下や安全の観点から、話し合いの結果、床上の排泄を勧められたが納得がいかない。トイレに行きたいと要望すると、介護職員が何も言わずに逃げてしまう。と訴えられました。
施設の対応・回答	改めて確認すると、上記のような態度をとる職員は、「実際にはいなかったと思う。」と話された。安全・安心に行われるよう対応したことが、利用者様には悪印象を与えてしまう事もある現実を理解しました。同時に職員も、床上での排泄の困難さや抵抗感をきちんと理解しているとも感じました。

（６）入浴

利 用 者 の 声	「足元が冷えるので毛布が欲しい。」と言われました。また今日お風呂に入ったが、廊下が寒かったとの事です。
施設の対応・回答	職員が立ち会うと良かったですね、大変申し訳ありませんでした。

相談員の気づき	湯船の水交換について気になる情報。「1 番風呂に一定量の水を入れ沸かす。２番風呂には半分だけお湯を落とし新しい水を半分足し沸かす。これが繰り返し行われるから汚い。１番風呂以外は湯船には入りたくない。」と情報がありました。沸かす時間・水道代・利用者の人数など、色々理由はあると思いますが、清潔面ではいかがなものか？と。
施設の対応・回答	現場スタッフに確認します。

（７）リハビリ

利 用 者 の 声	「手足が動かないので、自分では何もできないので辛い。」と言われました。リハビリはたまにやってもらうとの事。
施設の対応・回答	９４歳、寝たきりから復活された方です。慌てずゆっくりリハビリしていただけたらと思います。

利 用 者 の 声	車椅子の男性。食事・トイレ・レクの時間待ちが長くかかり、待っている時間がとにかく身体が辛いので何とかして欲しい。
施設の対応・回答	職員も気にかけてお声かけしております。車椅子につきましても、リハビリ担当者と話をしております。

利 用 者 の 声	最近腰が痛くなり、起きる時など職員の方に助けてもらっています。歩行練習も職員の方に協力してもらっています。
施設の対応・回答	生活の中でリハビリを本人様のお気持ちに寄り添いながら行っています。血流を少しでも良くし腰のこわばりを軽減できるよう、マッサージや足浴をさせていただいております。

（８）医療

利 用 者 の 声	糖尿のため、食事制限されているのでしょうか？食事量が少なく、空の器ばかりあって、いつもお腹がすいていると、悲しそうでした。
施設の対応・回答	糖尿病があるため、主食の量を少なめで提供しています。毎食全量摂取されますが、空腹の訴えが多いです。食事量は増やせませんが、見た目に量を多く感じる様に器を小さくしています。

利 用 者 の 声	「今日は身体の上の方から下にかけて気分悪い。」と話されていた。
施設の対応・回答	食事の際は、胃や胸の不快感を訴えられる事が多く、あまり召し上がって下さらないため、こまめな声掛けと、栄養補助食品を提供し、栄養の確保に努めております。

利 用 者 の 声	糖尿病を患っているそうですが、「手がしびれる。動かしにくい。」と話された。
施設の対応・回答	皆さん、「話を聞いて欲しい」「傍にいて欲しい」と望まれていて、相談員さんに聞いてもらい喜んでおられました。不安の軽減にもなったと思います。

利 用 者 の 声	手足がしびれる。関節が痛い。上半身がかゆい。以前の脳腫瘍の手術の後遺症と思われますが・・・。
施設の対応・回答	検査の結果、腰椎すべり症の診断。年齢的な事も考慮して、手術はしない方が良いとのことで、痛み止めの内服、コルセット使用で様子をみていくこととなりました。

利 用 者 の 声	病気の進行状態を話したい。
施設の対応・回答	パーキンソン病のご病気の為、施設看護師は週３回のリハビリも導入しており、沢山お話を伺っております。これからもお話をお聞きしてまいります。

利 用 者 の 声	便秘の薬を処方してもらい、飲んでも出ない事を大変心配されていました。
施設の対応・回答	職員さんも薬を飲んでいるのでもうそろそろ出るかもしれないよと声かけされていました。一つの事に集中してしまう性格ですが、お話を聞いていただいた後、気分転換になったようです。いろいろとすっきりされて元気よくリハビリにレクに参加されております。

（９）その他

利 用 者 の 声	「外が眩しい、眩しくて何も見えん。」と言われました。耳も聞こえにくいし、幼い時から目や身体が悪く辛いながらも皆さんに親切にしてもらえ感謝する生き方をされている方です。
施設の対応・回答	サングラスは、補聴器を使用されているため、拒否されました。離床時は、つばつきの帽子、横になられるときはカーテンを閉め、目に負担がかからない生活を送られています。

利 用 者 の 声	「休憩時は、皆とおしゃべりするのが長くなっておしりが痛くなって、早く横になりたいと思う。」と話されていた。
施設の対応・回答	座り直す事で除圧と、午前と午後にベッド休養を取り入れて対応しております。

相談員の気づき	寒いとのこと。室内の温度をもう少し高くされては、どうでしょうか？
施設の対応・回答	申し訳ございません。室温は２０度ですが、常時喚起で空気の流れが寒かったのかもしれません。室温をもう少し上げます。

相談員の気づき	随分目の大きさが左右違うように感じましたので、「目がお悪いのではありませんか？。」とお尋ねしましたら、目薬をずっと差しているとのこと。（病名は忘れてしまった）。
施設の対応・回答	入居当初より目の大きさは違っておられます。活版印刷をされていたとのことで、そこで目を悪くされたのかもしれません。現在、緑内障の点眼を毎日されています。

相談員の気づき	「めまいがする。」と最後に言われて。その後大丈夫でしたか？
施設の対応・回答	めまいは口癖かもしれません。特に変わった様子はありませんでした。

利 用 者 の 声	口の粘つきが気になり、うがい薬を試そうと思っている。
施設の対応・回答	うがい薬を試みたが駄目であったと話されました。職員なども色々と提案してくださっていますがなかなか解決にはいたっておりません。

利　用　者　の　声	「家族が差し入れたもので自分が大切にしている物が手元に届かないです。」何故自分の所に届かないのか不審に思っている。歯の掃除ケアに使うものを見せて、何度も何度も不満そうに言われました。
施設の対応・回答	看護師が預かっています。全て渡してしまうのではなく、必要な時に渡しているのですが、お伝えしているのですが、難しい部分もあります。

利　用　者　の　声	「動けるうちは、自分で何でもやるようにしたい。」とのこと。
施設の対応・回答	当施設では日常生活動作訓練や各種作業等行っていますが、加齢や病気等により歩行が難しくなる方もみえます。その方に応じた対応を行い、安心安全に過ごして頂けるよう心がけています。

相談員の気づき	入所して 1 年程の方。先日体重を測ったら、６０kg→４９kgに減っていた事が気になると訴えられる。
施設の対応・回答	食欲もあり体調も良いとの事でしたので、今後も施設の方には、摂取量や体重を気に掛けて見ていただける事。もし他に症状があれば、お話くださいとお伝えする。

利　用　者　の　声	「入れ歯がうまく噛み合わなくて話しづらい。」と訴えられました。この方からの言葉を聞く限りではそのように感じられませんでしたが。
施設の対応・回答	職員が訴えを傾聴し、安心して生活できるよう支援しています。

「ランチョンマットを敷いたり、食器をメニューに合わせて変更してもらえたり、毎日楽しめるので嬉しいです。」
食欲が出ますね。きっと皆さん完食でしょうね！
楽しい食事になるように、工夫されている厨房の職員さんに感謝ですね。

新型コロナ感染拡大防止策の中で、
《大きな声を出さない》
となっているため、ご利用者様も大きな声を出す機会が減っています。ただそれだと嚥下機能も落ちて行きますので、月１回、感染対策をした上で、大きな声を出してもらうレクリエーションを取り入れました。

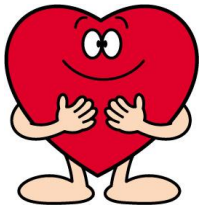
（10）事業所のこんないいところ発見しました！！

料理が得意なスタッフがいるので、手作り料理やおやつを企画して、入居者様に楽しんで頂いております。

名札を変更いたしました。以前は安全ピンでとめるタイプでしたが、現在はホルダー式でストラップを使用しております。大きさも以前より倍くらいの物になり、入所者様に名前を見ていただきやすくなっていると思います。名前を覚えていただけていると嬉しいです。

皆様で作成された鯉のぼりが楽しそうに泳いでいました。（金太郎も一緒に）。
いつも季節感を表現されていていいですね。

（11）活動の中で出会った心あたたまるエピソードをご紹介します



七夕に願いを・・・。
“ずーっとこのまま。”
と書かれたのですね。今、お幸せなのですね。良かったです。

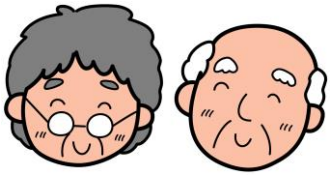
私の顔を見るなり〝にこっ〟と笑顔。毎月私が癒されています。この施設に来る前の施設は、いとこのお嫁さんと一緒だった。私だけこちらに移動してと言われ辛かったけど、この施設では皆さんよくして下さるので良かった！

施設からお庭に出て、桜の樹の下で記念撮影！！４月といえば・・・入学式（入園式）と答えられた方がみえました。お子さんやお孫さんが桜さく、学校の門または正面玄関、或いはご自宅の前でご家族さんと記念撮影をされた記憶が、思い出されたのではないでしょうか？

「また来てね！待っとるでね。」と嬉しい言葉を頂きました。

お子さん３人、お孫さん７人、ひ孫さん５人いて、いつも顔を見せにきてくれる。ご家族から貰ったお菓子を「夜中に盗まれるから、お財布の中に隠すのよ。」と嬉しそうに話されました。もしかして糖尿かな？スタッフさんが管理されているのだと思います。

奥様が亡くなられてから少し元気がなくなり認知症もすすんでいるみたい。
ご家族の意向で、葬儀前に施設で最後の挨拶ができた。そのようなサービスを受け入れられた施設側の気持ちが嬉しいですね。最後に顔を見ていただく事ができたことは良かったのではないかと思います。



４．意見交換会

（相談員・受入事業所・事務局の三者会議）について

令和４年度介護サービス相談員派遣事業に係る意見交換会（介護サービス相談員・受入事業所・事務局の三者会議）を、令和５年２月21日に開催しました。

交流会は、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和２年度は中止、令和３年度は書面開催としたところですが、令和４年度の開催方法を検討し、次のとおり開催しました。
交流会の中で、他の施設の取組み等を知っていただき、より良い相談活動に活かしていただけるよう、テーマを設けて意見交換をしていただきました。

１　開催日時等

日　　時		方 法 （ 場 所 ）
令和５年２月21日（火）	10時～11時	Ｚｏｏｍ
	13時30分～14時30分	会場 （大垣市役所８階大会議室）
	15時～16時	Ｚｏｏｍ

２　まとめ

開催時間　10:00～11:00（オンライン）

テーマ：現状の活動方法での不自由な点

訪問	**事業所** ・利用者が、介護サービス相談員の活動を理解できない。 ・（不自由な点ではないが）職員も思いがけない話が聞けたり、利用者にも刺激になっている。
Ｚｏｏｍ	**事業所** ・（不自由な点ではないが）Ｚｏｏｍ対応のお手伝いをする職員は、接遇の向上を兼ね、新人職員を中心に、様々な職員により対応し、振り返りを行っている。活動記録も、職場全体で周知している。 **介護サービス相談員** ・利用者とのコミュニケーションが取りづらい。 ・以前訪問していた際は、利用者からの希望といったものを言われていたが、現状はそこまでのお話にならない。
書面	**事業所** ・質問に答えるだけの回答となり、相談活動に至らない。 **介護サービス相談員** ・利用者の顔が見えないのが困る。 ・書面の返答の中で、ご自身のお体の事を書いてくださるが、それに対する返信が難しい。

テーマ：相談者が同じ利用者となりがちだが、他施設の状況を知りたい		
	訪問	事業所 ・フロアリーダーに対象とする利用者を選んでもらっている。ガラス越しで実施。声が届きにくい利用者もいらっしゃるのが難点。 介護サービス相談員 ・同じ利用者の場合もある。アクリル板越しに実施していて、職員は少し遠くに控えている。
	Ｚｏｏｍ	事業所 ・失語症や認知症の利用者を対象としづらく、同じ利用者が選ばれがち。 ・なるべく違う利用者（新しく入所した利用者など）を選んでいるが、お話ができる人には限られる。 ・Ｚｏｏｍが聞き取りづらいという事もあり、同じ利用者になる場合もある。
	書面	事業所 ・なるべく同じ利用者にならないように、1 人でも多くの利用者を選んでいる。 ・各フロアから数人選んでいるが、書面を理解できる利用者に限られるため、同じ利用者となりがち。 ・職員による代筆より、利用者自身で書ける人にお願いしている。 ・利用者自身での記入が難しいので、職員により代筆している。

テーマ：訪問の再開を検討しているが、訪問実施施設のやり方を知りたい		
	訪問	事業所 ・ガラス越しの面会により実施。4 人程度で、1 人当たり 15 分ほど。利用者には、当日、相談活動の内容をお伝えしている。 介護サービス相談員 ・アクリル板越しの面会により実施。マイクを使ってお話ししている。3 人程度で、1 人当たり 10 分ほど。

開催時間　13:30～14:30（大垣市役所　8 階大会議室）

テーマ：現状の活動方法での不自由な点		
	訪問	介護サービス相談員 ・訪問の際、事前に教えて頂けるなど、利用者のお名前が分かるとありがたい。
	Ｚｏｏｍ	事業所 ・施設内で電波の悪い場所がある。 介護サービス相談員 ・お話をする時の最初のとっかかりが難しい。

テーマ：現状の活動方法について

訪問	**介護サービス相談員** ・ガラス越しで、インターホンを使って実施。4 人ほどで、1 人当たり 10～15 分程度。
Ｚｏｏｍ	**事業所** ・利用者に順番にお願いしており、なるべく同じ人にならないようにしている。対面も検討する。 ・利用者に事前に相談活動の説明をする時、「話したらいけない事ある？」と利用者に聞かれることがあるが、「何でも言ってください」とお答えしている。 **介護サービス相談員** ・利用者は 1 人か 2 人で、合わせて 20 分未満くらい。少なくとも 2 人はお願いできればと思う。 ・利用者 2 人程度で、1 人当たり 10 分程度。 ・お話しのできる利用者が施設に 10 人ほどしかいらっしゃらないらしく、利用者 1 人で 30 分ほど実施。職員さんから話題を提供して頂けて助かるが、なかなかお話が続かない事もある。 ・以前Ｚｏｏｍで実施していた施設では、レクリエーションなどで利用者が集まる時間の後に活動時間を設定してもらって、自己紹介程度の方もいらっしゃるが、10 人くらいと順番にお話ししていた事もあった。

テーマ：その他の質問など

介護サービス相談員

・以前訪問していた際、施設の方に、「ご家族からはお話を聞かないで」と言われたことがあるが、いかがですか。

→**事業所**

・聞いて頂いて構わない。（相談員派遣について家族から聞かれた事はないが、）施設入り口に介護サービス相談員だよりを置いているし、もし、家族から、話を聴いてほしいという要望があれば、お繋ぎすることになる。

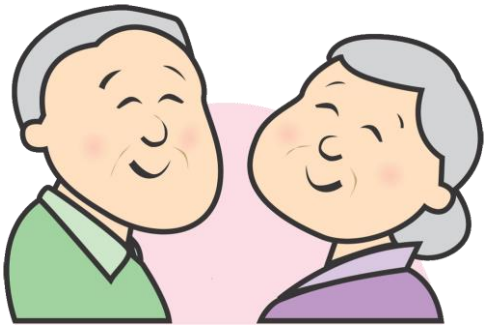
介護サービス相談員

・利用者とお話しをする中で、「施設内で話の合う人がいない」といった声を聴くことがある。例えば、他の施設との交流などで、趣味や話の合う利用者同士の交流ができればと思う。

開催時間　15:00～16:00（オンライン）

テーマ：現状の活動方法について	
Ｚｏｏｍ	**事業所** ・30 分程度実施。認知症などでお話しができない利用者もおり、話ができる方にお願いしているが、同じ利用者になってしまう。 ・コミュニケーションの取れる方にお願いしている。 ・会話ができる方にお願いしている。施設規模が大きいため、利用者に順番にお願いしている。認知症の方などで、相談活動の中でちょっと違うお話をされたりした時は、後で職員から介護サービス相談員に説明する事もある。 ・新規入所者が毎月 8～10 人ほどおり、1 回当たり 3、4 人お願いしている。同じ利用者が 2 回続くことはないが、期間を空けて同じ利用者になる事はある。難聴の方は難しい。
書面	**事業所** ・介護サービス相談員からカラーのお便りを頂いており、大変ありがたい。職員 5 名ほどで、それぞれ利用者と会話をし、返答を書いている。 ・認知症の利用者も多く、Ｚｏｏｍでの活動が難しい状況のため、書面により実施。 ・職員から利用者へ、介護サービス相談員からのお便り（思い）を伝えているが、きちんと伝えられているか、書面での活動はなかなか難しい。 **介護サービス相談員** ・お便りは、「睡眠の事」とか、テーマを絞って、毎月変えるようにしている。

テーマ：訪問再開について	
	事業所 ・まだ検討段階にない。 ・訪問には、面談の環境を整える必要がある。 ・春には検討したい（コロナ前に近い形での訪問）。 ・少しずつでも、ガラス越しの面談でもできれば、とは思う。



５．介護サービス相談員を受け入れてみて

～受け入れ施設の感想・意見・要望など～

◆介護サービス相談員との再構築にむけて

介護老人福祉施設　大垣市くすのき苑

今年度のくすのき苑での介護サービス相談員の活動は、相談員の方のご都合もありましたが、書面でのやりとりを 1 回実施したのみでした。訪問の代わりに温かなメッセージをいただき、職員と一緒に返信をさせていただきました。

本来、介護相談員等派遣事業は、ご利用者とそのご家族を囲み介護相談員、市町村、介護サービス提供事業所の三者の橋渡しとしての役割を担ってみえ、コロナ以前であれば、ご利用者も第二の家族のようにお話を聞いていただき、職員も第三者の目があり程よい緊張感の中で支援にあたることが出来ていました。

昨年度は自施設においてクラスターが発生し、ご利用者は、ご家族との面会が出来ない日々が続き、また相談員のような第三者とも関わる機会が奪われストレスも大きかったと察します。年度途中からはリモート面会の準備もでき、ご利用者は理解されるか心配もありましたが、聞き覚えのある懐かしい家族の声には反応も良く、強いつながりを感じました。

今後、リモート介護相談や、パネル越しの介護相談、直接相談を進める中で、ご利用者にとってご家族、職員、相談員との繋がりの復活や、棲み分けが再構築できるよう努めていきたいと思います。これからもよろしくお願いします。

◆傾聴と共感の大切さ

介護老人福祉施設　ゴールドライフ大東

介護相談員派遣事業並びに介護相談員の皆様には、大変お世話になっています。特養重度化により意思疎通の困難な方が多く生活されている現状、日々職員は少しでも皆様の笑顔を見たく、一言の声を聴きたく、当施設の理念でもあります「人間性を尊重し人と人との関わりを大切に」を心に留め、今日もお変わりなく過ごされている。毎日が大切な思い出になるように声掛けや支援をさせて頂いています。施設としましても感染拡大防止に日々対策を行い入所者様の生活を守る為、相談員様にはご協力をあおぎ書面での交流を図って頂いていました。毎日お一人お一人の思いや要望を引き出せるようにと細やかな配慮をして頂け、職員が聞き取りして代筆

させて頂いていました。少しでも目で楽しむ事ができるようにと色鮮やかなお手紙を毎月季節感にあふれた内容にて、会話が少しでも引き出すことのできるようにとお送り頂け感謝しています。

介護相談員の方より温かい言葉を頂ける事は、日々頑張っている職員のモチベーションにも繋がりますので、今後とも引き続き、ご指導、ご助言を宜しくお願い致します。

◆介護相談員事業に携わって感じた事

介護老人福祉施設　サンヴェール大垣

サンヴェール大垣には、特別養護老人ホーム・ショートステイ・グループホーム・デイサービスセンター・リハビリセンター・居宅介護支援事業所があります。利用者様が心地よく生活して頂くため、他職種と連携し細やかなサービスの提供を心がけております。

介護サービス相談員派遣事業について当施設では現在も書面で対応させて頂いております。前年度より引き続きの利用者様でお話し対応して下さっていたので「また来たの」とおっしゃりつつも毎回たくさんお話して下さる方もおみえになりました。月 1 回の習慣的なものになり自分の役割と感じて下さる様子も見受けられました。

利用者様から声を上げて下さっており施設の中でも対応している事があったのですが、なかなか問題解決までに至らない事柄を介護サービス相談員の方にも相談され、色々な方法を提案して下さる事もありました。「そうやって教えてもらったらやってみないかんね」と再度利用者様の気持ちに寄り添う事が出来ました。看護師・介護士・作業療法士など多方面では相談や対応はさせて頂いてはおりますが、また違う切口での介入をして頂けているのが介護サービス相談員の方々なのではないのかと感じさせて頂きました。

書面で対応させて頂いたことに関しては、利用者様のタイミングや生活ペースに合わせて対応できる所が良かったと思います。今後も方法は変わってくる可能性はあるかとは思いますが利用者様に合った方法での対応をしていけたらなと思います。

◆コロナ禍後に向けての施設の在り方について

介護老人福祉施設　清心苑

私が介護サービス相談員様とやり取りをさせて頂く様になった頃は既にコロナ禍による面会の規制が始まっていました。コロナ禍前の当苑では家族様のユニット、居室の出入りは原則として自由で、言わば介護スタッフ以外の方が様々な場所に出入りされたり、廊下で家族様とすれ違うのは当たり前の光景となっておりました。

介護相談員様においてもそれは同様でした。介護員の中には利用者様に話し掛けている相談員様を横目に見ながら、普段通りの業務を行っていた者も多かったと思われます。それだけ以前は職員以外の方が施設内にいらっしゃる事が普通でした。

コロナ禍はそうした状況を一変させました。以来数年、今度は苑内に施設職員以外の方がいない事が一般的となりました。コロナ禍においても業務の内容が大きく変わる事は勿論ありませんでした。そして職員一同、誰も見ていなくても介護のプロとして職務を果たしてきたと思いますが気がつかないうちにどこか気の緩みが出ているのではないか心配です。

5 類への指定変更により本格的にコロナ禍後にむけての動きが活発化していますが、手探りの状態が続くと思います。結論は出ないままですが、まさに走りながら考える状態で当苑はコロナ禍後を迎えつつあります。

ずっと中止されたままだったボランティア様の受け入れや夏祭りも今年は再開の予定です。一抹の不安を抱きつつも利用者様に楽しんでいただければ良いなと思っております。

◆介護相談員派遣事業から学ぶこと

介護老人福祉施設　友和苑

当施設は特別養護老人ホーム、デイサービスとショートステイ、ケアハウスがあります。介護相談員の方には、面会制限がない頃は特別養護老人ホームとショートステイに月 2 回訪問していただき、大変お世話になっておりました。

平成 16 年の訪問開始から 19 年が経過し、近く 20 年を迎えようとしています。開始当初より関わりを持っておりますが、本当に今日まで様々な相談内容を教えていただきました。介護相談員の方の活動する姿や、活動記録などから、施設サービスの質的向上に役立つことも数多くありました。また、ご利用者・ご入所者の方々も介護相談員との会話を楽しみにしており、訪問の日を心待ちにしています。回数を重ねるごとに“話しやすい関係”が築けているように思います。我々スタッフも介護相談員の方の話を聴く姿に多くのことを学ぶことができました。

しかし最近では新型コロナウイルスの影響で訪問が制限され、書面での活動となっております。訪問での活動に比べるとかなり難しい活動です。入所されている方々の満足向上につながっているのだろうか？考えさせられることも多いです。書面での活動ではありますが、入所者の方々とお話をする機会が増え、楽しい時間を過ごすことができております。

訪問しておられた時、介護相談員の方は必ず姿勢を低くして、ご本人の目線、或いはご本人よりも目線を低くしてお話をされます。体は相手の正面に座り、相手の話には必ず頷いています。目線をそらすことはありません。相談員の方が話をする時はゆっくりと丁寧に、相手のペースに合わせて話をされます。両手は前で軽く合わせています。そして基本的には笑顔ですが、話の内容に合わせて表情で共感されています。そのような介護相談員の方の姿勢を思い出しながらお話をしております。

入所者の方々とお話をする際、介護相談員の方がお話をしておられた姿勢から今まで数多くのことに気づき、学ぶことが出来ました。今後も介護相談員の方のご協力を得ながら、ご利用者・ご入居者の方々の安心・満足していただけるようなサービスの提供に努めてまいりたいと思います。

◆介護サービス相談員の受け入れを行って

介護老人福祉施設　すいと大垣

特別養護老人ホームすいと大垣です。リモートにて対応いただいています。定員80名の施設ですが、ほぼ全てのご利用者様が認知症を患っており、パソコン画面で会話ができることを理解できている方は少数です。そのため、お話できる方が偏ってしまいます。

相談で話を聞いていただいたご利用者の隣で付き添い、話を聞いていると、僕たちも把握していなかったいろいろな話をしてくださるのでありがたいです。

相談内容はやはり、「家に帰りたい」「家族に会いたい」といったことが多いです。コロナ禍でもあり、面会も制限し外出のレクリエーションもあまりできていませんでした。面会はガラス越しでの面会でしたが、近いうちに対面形式での面会に戻していく予定です。（ご家族、ご利用者様双方がマスク着用、時間は短時間）苑外活動のレクリエーションも再開していこうと考えています。春は曽根城公園にお花見にドライブにでかけました。菖蒲祭りにも出かける予定です。

寝たきりで通常型の車椅子で動けない方や、発語のない方々も多くいらっしゃいますので、お手紙の形式で相談いただくことも始まりました。大垣城の写真、花の写真などプリントしていただいたものを、ご利用者様にお見せすることで「懐かしいね」「この花は知ってる」など、普段はあまりお話をしていただけないご利用者様も表情が良くなったりされます。いい刺激をいただいています。

本来であればゆっくり時間がとれると良いのですが、現状のリモート相談で 30 分ほどでお願いしたいです。今後ともよろしくお願いいたします。

◆相談員さんを通して分かる入居者さんの姿

介護老人福祉施設　優・悠・邑和合

いつもお世話になっています。新型コロナ感染症の影響でなかなか思うように面談をして頂けない時期もありましたが、可能な範囲で丁寧な対応を頂き心から感謝申し上げます。ありがとうございます。

さて、改めて毎月の活動記録を拝読して思いますのは、お世話させて頂く施設として入居者さんのこれまでの生活をある程度承知しているとの考えは、改める必要があるという点です。相談員さんとの会話の中で、実に生き生きと楽し気に自身の過去を語られている姿を拝見すると、施設の職員以外の方との交流の機会は貴重であり、また入居者の生活歴に関する新しい情報を得るうえでも得難い場であると思っています。入居者さんの介護は家族と施設の連携で成り立つものと考えていましたが、この両者以外の例えば「相談員さん」の関わりも充実した介護サービスの実現には不可欠であると考えています。

今後とも相談員の皆さんの活動に期待をいたしています。

◆WEB 面談を振り返って

介護老人福祉施設　静風苑

いつも大変お世話になりありがとうございます。
コロナが発生してからおよそ３年、当苑では WEB での面談を実施してきました。
初めての試みで接続に時間がかかる事が多く、また、面会中も電波の調子が悪くなり画面がフリーズする事が時々ありました。相談員様や市役所のご担当者様には度々ご迷惑をおかけしましたことをお詫び申し上げます。

WEB 面談では、比較的しっかりとした利用者様を対象とさせていただきました。
耳が遠い方が多く、ケアマネージャーである私が傍に付き添っての面談となり利用者様は相談しづらいこともあったと思われます。

５月１８日からは、条件付きではありますが、相談員様（１名）と利用者様が直接面談をして頂けるようになりました。人と人が目を見て、手と手を取り合って触れ合う事の大切さを実感しました。

利用者様も相談員様の来苑を心待ちにされています。今後はコロナ前の面談を再開させて頂く事で、利用者様の生活が快適になるよう、お話を聞いて頂きたいと願っています。どうぞよろしくお願い致します。

◆会話

介護老人保健施設　サットヴァの園

令和４年６月から、ガラス越しでの面談を行っています。
ZOOM での面談は、聞こえにくい部分が多く会話が成立しないことも多かったのですが、ガラス越し面談に変わってからは、会話が弾むようになったのではと感じています。
４月から担当が髙木様に変わり、月１回　１時間　入所の方は２名～４名参加させていただいております。
入所の方は自分の若かった頃の話や、今の生活で感じている事などを楽しそうに話をされます。私たち職員も初めて聞く話が多く、驚くこともあります。
入所の方は人生の先輩です。学ぶことも多くありますので、今後も会話を通じながら、一緒の時間を過ごせていけたらと思っています。
今後ともよろしくお願いいたします。

◆コミュニケーションの大切さ

介護老人保健施設　セイ・ウインド大垣

２０２０年から日本国内に新型コロナウイルス感染症が広がり、新しい生活様式として、マスクの着用・２ｍ離れての会話、少人数での食事・黙食など、日常の中で様々な制限がされました。医療機関や高齢者施設では、感染時の重症化やクラスターを恐れて、面会の制限やボランティアなど外部の方の出入りを制限することで、人との接触が思うようにとることが出来なくなりました。施設内はテレビや音楽などは流れていても、カラオケを中止するなど活気が落ちていきました。
感染症の問題が起きる前から、職員が一人一人のご利用者とゆっくり会話をする時間がなかなか取れない、「傾聴」と穏やかな気持ちで対応することは、いつも課題となっていました。介護相談員の訪問はご利用者にとって、有効的なコミュニケーションの機会でした。
感染対策後、当施設は介護相談員派遣を ZOOM での対応を選択させていただき、始

めは高齢の方がパソコンに向かって抵抗なく会話ができるのだろうかと不安でした。しかし、多少の緊張感はありながらも、８０代、９０代の方も画面越しに笑顔で会話をされました。この時はマスクを外されているので表情も見ることが出来ます。職員でも同じ利用者でも無く、初めての方と会話することは会話の内容も広がり良い刺激になっていたと思います。家に帰りたい、家族に会いたいと訴える方もありますが、昔の仕事の話や趣味のことなど自分からも楽しそうに話されている姿も多く拝見しました。「便利やね。いい経験させてもらったわ」「上手くしゃべれたかな？」と感想も教えてくださいました。どんな形であれ、コミュニケーションをとることは楽しみであり、支えになるのだと感じました。また、以前のように訪問していただけることを楽しみにしています。

◆介護サービス相談員の受け入れと事業所内の取り組み

介護老人保健施設　西濃

弊施設「西濃」は、介護老人保健施設として入所・短期入所・通所の各サービスを提供しております。「西濃」をご利用いただけます方は、介護保険法による被保険者で要介護認定を受けた方のうち、病状が安定していて入院治療の必要がない要介護度１～５の方で、リハビリテーションを必要とされる方となります。

介護サービス相談員には、従前より主に入所の利用者様と交流して頂いておりますが、コロナ禍により現在は感染防止の為、御家族や外部の方の受け入れを制限しておりますことから、相談員の受け入れも同様の取扱いをさせて頂いております。

コロナ禍以前は、相談員には施設内に自由に出入りして頂いておりましたことから、入所者様との交流も多岐にわたり、自然と顔見知りのご関係を築いておられたように拝見いたしておりました。

現在は、相談員とは書面を通じて利用者様のご様子などをやり取り致しておりますが、直接利用者様のお顔を見て頂くことができないため、細かな点まできちんとお伝えするのが非常に難しいと感じております。そのため、よりわかりやすい表現を使用したり広報誌を入れたりと、施設内の様子がよく伝わるように様々な工夫を行っております。

前年度は介護サービス相談員の交流会に参加し、他事業所の状況、相談員の苦労や工夫の様子等も垣間見る事が出来て大変参考になりました。今年度はタブレットの活用促進など利用者様と顔の見える関係づくりや施設内の様子を知って頂ける機会の創出に努め、相談員との連携・協力を一層強めてまいりたいと考えております。

◆介護サービス相談員派遣事業を受け入れて

介護老人保健施設　大樹

コロナ流行前、介護サービス相談員の方にはフロアーごとに時間を区切り、入室不可のお部屋以外は自由に入所者様とお話をしていただいておりました。また、行事やレクリエーションの際には、入所者様のお誘いに応えて一緒に参加してくださるなど、入所者様が親しみを感じ、相談員の方に会えるのを楽しみにされていたこともありました。そんな中で入所者様の本音を聞き出してくださったり、気になったことをご指摘くださったりと、職員が気づかなかったことを教えていただきました。

現在は、感染症対策のため書面での対応とさせていただいております。Ｚｏｏｍでの対応も検討しましたが、画面越しでの対話は難しいのではと思われるため、書面となりました。

毎月いただくサービス相談員の方から入所者様へのメッセージには、食事について質問があります。この質問に対する答えは、入所者様の思いを知ることができるので良いと思っています。「食べることは生きる事」の通り、何かしらの意見を述べていただけています。

『パンが食べたい』『生のフルーツが食べたい』『刺身が食べたい』等の希望や、『ひし形寿司が美味しかった』等の食事の感想です。食べたいものについては、メニューに反映できないか管理栄養士が検討し、できるだけ希望に添えるようにしています。最近の希望は『パンが食べたい』でした。食事をパン食に変更することが難しいため、おやつで提供をさせていただくことにいたしました。喜んでくださるといいなと思っています。食事の感想については管理栄養士及び厨房スタッフに伝えています。『美味しかった』という言葉は厨房スタッフにとって一番嬉しい言葉で、やりがいにも繋がっています。

相談員の方へ。いつも入所者の皆さんに対して優しさを感じるメッセージをくださり、ありがとうございます。

◆コロナ禍を乗り越えて

特定施設入居者生活介護　「憩いの里」大垣

介護サービス相談員の皆様には、いつもお世話になりありがとうございます。

令和５年は、長く続いた新型コロナの制限からようやく抜け出し、対面での実施を再開することが出来ました。関係各所の皆様に、重ねてお礼申し上げます。

振り返りますと、令和２年初めに新型コロナウイルスという未知の感染症が日本

にも上陸し、すべての行動が自粛・中止となりました。職員は慣れない感染症対策に時間を取られ、ピリピリとした空気が漂いました。ご利用の皆様には、面会やレクリエーションなどの楽しみが減り、大変ご迷惑をお掛け致しました。

そのような中、11 月には派遣事業が Zoom で復活し、外出や面会が制限される中、久々にお話し出来る相談員さんにご利用者様も大変喜んでみえました。ただ Zoom だと、個々のご利用者様のお話は伝わるのですが、施設の様子が伝わりづらいと思われましたので、極力施設の様子が伝わるよう、冒頭にはご利用者様が作られた作品を見て頂き、お話のきっかけにして頂くなど、試行錯誤を繰り返しました。また、ご利用者様毎に、お話して頂いた回数をカウントし、お話しやすいご利用者様だけに集中しないよう配慮も行なってきました。

さて、令和 5 年 3 月からは対面が再開し、お話し出来ることに多くのご利用者様が喜んでみえますし、私達にとっても早速発見がありました。それは、2 年以上 Zoom を続けて来ましたので、多くのことはお話し済みと思っていたのですが、ご利用者様から「今まで話してなかったけど、実は…。」というお話しがあったことです。Zoom だとそばに職員がいるため話しづらかったようで、やはり対面の方が気兼ねなくお話し頂けるものだと改めて感じました。

今後も対面での実施を楽しみにしていますので、ご利用者様のお話に加えて、施設内の雰囲気や職員の声掛けなども見て頂き、またご指導頂きたいと思いますので、よろしくお願いします。

◆ZOOM での介護相談員派遣受け入れについて

地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護　サンビレッジ大垣

介護相談員の皆さまには、いつも大変お世話になり、感謝申し上げます。

新型コロナウイルスの発生から３年余りが経ち、新型コロナウイルスの感染法上の分類が５月８日から『５類』に移行されました。

サンビレッジ大垣といたしましては、施設入所者と家族らの面会については、面談室での短時間面会、屋外での散歩・面会を行っています。一方、５類移行後も高齢者施設における感染対策は当面継続していきたいと思います。

ＺＯＯＭによるリモート介護相談を毎月行っておりますが、介護相談員さんが、「こんにちは〇〇さん、お変わりありませんか」と生活の様子や、困りごとがないか、昔の思い出話を笑顔で聞いて下さり、利用者さんにとっても介護相談員さんとの会話や交流は、精神的にも刺激になり、有意義なものとなっております。

その後の報告書を確認させていただきながら、ケアの信頼性と妥当性を確認しつつ、現場職員間でも振り返る機会とさせていただいております。

今後も橋渡しをしていただき、ご指導、ご助言を宜しくお願い致します。

◆介護相談員さんの受け入れを行って

地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護　ハーモニー

当施設では、平成27年度より介護相談員さんの受け入れを実施しています。
ここ数年はコロナ禍ということもあり、ご利用者様家族の面会制限がある中、介護相談員さんに来所していただくことができず、お手紙での交流をさせていただいています。
ご利用者様の平均介護度が 4.1 という状況下で、お手紙の内容を理解できる方は限られ、要支援の方が多いデイサービスやショートスティの方との交流が中心となってしまっています。

介護相談員の方は、毎回手紙に写真を付けたり、質問形式での内容を考えてくださる等、いろいろと工夫をして下さいます。ただ、ご利用者様も相談員の方がどなたかわからないこともあり、質問に答えるだけの内容になってしまっていることに申し訳ないという思いで、交流を続けています。

今後は、面会制限も緩和してきているので、来所していただく方向で検討していきたいと考えています。以前のように自由に施設内でお話をしていただくことは、まだ難しいですが短時間で個別に相談室で話をする等、方向性を模索している段階です。何らかの形で今の状況より良い状況を作っていきたいと思います。今後もよろしくお願いします。

◆架け橋

住宅型有料老人ホーム　あみーご倶楽部 大垣

サービス導入当初、介護サービス相談員派遣等事業のご説明をさせていただいた際、ご理解いただける方が少なく、新しい試みに対して消極的な方が多くみられました。また、コロナ禍という事で Zoom での面談の為、ご不安な様子も見受けられましたが、面談が始まると相談員の方の優しい表情とお声がけに安堵され、緊張しながらも相談員の方からのお問いかけに対ししっかりお応えされてみえました。これまで、7名の入居者の方に面談を受けていただきましたが、ご家族様やケアマネジャー様、スタッフ以外の方との関りの機会が少ない中、相談員の方との会話は新鮮で、面談終了後は「とても楽しかったわ」とのお声が聞かれています。

今後も相談員の方には、ご家族様や施設スタッフには相談しづらい事柄などを相談できる第三者的な役割を担っていただくことで、入居者の方の率直なご意見やご要望を施設に伝達いただき、入居者の方々と施設との架け橋となっていただきたい

と考えております。
　また、更には対個人だけではなく、施設のイベントにもご参加いただき、その中で施設全体の雰囲気やサービス状況等を体感いただき、その中で感じたことを伝達いただくことで、サービス改善を図って参りたいと考えております。

◆はじめての介護サービス相談員さん

住宅型有料老人ホーム　有料老人ホーム三城

　サンヴェール三城は、初めて介護サービス相談員さんの受け入れさせて頂きました。
まず、スタッフへの周知に会議の時に目的や相談員さんができないことを話しました。入居者の方には、廊下の掲示板へ、簡単な説明と訪問日時を記入しました。訪問受け入れの日になると、入居者の方から「今日みえるね」と話し頂けるようになりました。相談員さんは、椅子を持ってリビングに見える方の話を聞いて回っていただきました。入居者の方は、初めての相談員さんに緊張されているような表情が伺えましたが、上手に話を進めてくださるので、話途中は笑ってみえたりし会話が弾んでいました。相談員さんは、施設職員とはまた違う視点で話の種を持ってみえるので「なるほど～」と言って会話してみえる方もありました。そして、訪問後は活動記録をいただき、会話された内容が記入されてます。まだ、報告書をいただいて、どのように活用していいのか分からないところもあります。現場スタッフにも相談員さんが聞き取られたことを伝えモチベーションアップにつなげられればと思います。
　介護サービス相談員さんがみえると、リビング内会話があり明るい雰囲気になります。
　一日決まった言葉しか話しできないのではなく、今日も一日たくさんしゃべれた！と言って頂ける施設にしたいです。これからもよろしくお願いします。

◆ご入居者様の心の声を大切に

サービス付き高齢者向け住宅　あみーご倶楽部 大垣別邸

　コロナ禍により、長年、外出、面会等の制限をされて不自由な生活を強いられてきたご入居者様にとっては話を聞いて頂く事により、職員との関わりではない心の拠り所を感じて頂けたと思っています。

解決の出来ないことも多かった内容かと思いますが、話して、聞いて頂く。という事がストレスの改善に繋がったと感じています。施設では出来る事は限られている現状です。もう少し人員がいれば話を聞いてさしあげれるのに。楽しい事も出来るのに。といったジレンマの中、仕事をしている現状です。

今回、このような機会を頂き、ご入居者様の要望やご意見を頂き、少しでも楽しく残された時間を共有し生活して頂ける支援をしていきたいと職員で話し合う事が出来ました。勿論、ご自分のご意見を上手く伝えることが出来ない方もいらっしゃいますが、何かの刺激になったと感じています。また、このような機会を継続していきたいと切に願っています。

ありがとうございました。

６．介護サービス相談員活動を通して

～相談員として活動してみての感想や意見など～

◆コロナ禍・コロナ後の相談員活動について

臼井　美弥子

ここ３年はリモートとお手紙での相談活動になっています。
「何か困っていることはありますか？」「何か不満に思っていることはありますか？」「どんなことでも構いませんので、何か言いたいことはありますか？」とお聞きしてもなかなか返事が返ってきません。急に会議室に連れて来られて、「お話して下さい」と言われても近くに職員さんがみえたり、次の方がみえたりでなかなか本音の話は画面越しには出てきません。相談員もわずか１０分～１５分の中で初めてお会いする方と何を話そうかと思ってしまいます。私は家で新聞を読みこみ、ニュースを見て何とか話題を探して相談日に備えています。コロナ前なら実際に会って手を握ったり、その方の息使いを感じながら寄り添いお話が出来ましたが、現状ではなかなかそうはいきません。でも画面から少しでもその方の表情を読みとり、笑顔になり楽しい時間が過ごせたらと思っております。
これからも充実した活動にしていきたく努力していきたいと思います。

◆これからの介護相談活動について

田中　祐治

新型コロナウイルスの感染がひどくなり、２０２０年２月から介護相談活動がすべて中断されました。同年の１０月から、書面による相談とウェブによるリモート相談の形で相談活動が再開されました。その後、コロナ感染は徐々に収まってきています。介護サービス相談員が担当先に訪問できる施設が今年になり徐々に増えてきました。やがて、ほとんどの対象施設に訪問することができるようになるでしょう。

介護相談活動をコロナ禍前の状態に戻すかどうかです。コロナ禍以前は、基本２人でペアを組み、介護施設を訪問しました。担当する施設は２、３件、訪問回数は月４、５回、１回の訪問時間は約２時間でした。相談活動は、相談員から利用者の方に声をかけ１対１で対応して行いました。相談員２人は、同じ階または同じユニットにいて、互いに目が届くようにし、いつでも協力できるように活動していました。

３年以上介護施設を訪問していませんのでよくはわかりませんが、コロナ禍以前

と現在では施設の有りようが変わっていることが考えられます。また、介護サービス相談員数が、２０１９年の１９人から現在の１４人に減っています。今後、介護施設の現状をよく把握し、それに合わせて活動の仕方を変えていくことが必要になると思います。まずは訪問することを優先して行動してはどうでしょうか。

なお、介護サービス相談員派遣事業活動記録の書式について、私は、現状のままが良いのではないか、と思います。

◆コロナ禍　「現状と今後を考える」

早野　展子

５月連休前に「マスク着用は自己判断」に、感染した場合の「医療費は自己負担」にと政府は発表しました。堰を切ったように若者や家族ずれで、観光地は賑わいました。でも多くの国民は、マスクを外せず外出していました。

私たち介護サービス相談員は、ズームやお手紙交換をしながら施設側や利用者と試行錯誤しながら何とかつながりを見つけてまいりました。

徐々に、感染対策をとりながら訪問が始まり、私も５月から訪問させてもらえるようになりました。嬉しいような、怖いような、コロナ菌を持ち込まないよう、相変わらずの感染対策をとり、心身ともに健康で訪問したいと、改めて考えております。

活動中には「早く来てほしい。会いたい。」の言葉を幾度となく聴き、やっと会えると思うと何を話そう、如何しよう、誰と話そう、短縮された制限時間内、またまたドキドキ・・・趣味の折り紙作品がお部屋にあるでしょう、見たいな。歩きたいとリハビリ中の方はよくなったかしら？あの人この人の顔が浮かぶ。

いつも家のこと、家族との面会を待っておられた皆さん、家族と面会も叶い少し寂しさも和らいだでしょうか。

どうか、感染が拡大しないように、外出自粛宣言が、次の波が来ませんようにと祈ります。私が、お話できる事で少しでも、笑顔が見られるように、利用者の立場になって、その寂しさや痛みが和らぐよう、傾聴と共感でありたいと、改めて気を引き締めたいと考えています。

◆早く施設訪問がしたい

横山　久美子

書面とウェブで活動している現在に、介護サービス相談員としての不安と淋しさがあります。

書面は誰に読まれるのかも分からず、返事も相手が分からずで、いつも書く内容に頭を痛めます。

ウェブは少し慣れてきて、上手に話せるようになりました。
嬉しいことに、今のウェブ先の方達は、どの人も「ここに来て良かった、こんな良い所はない」と言われます。　私も聞いていて嬉しくなります。　今まで訪問していた施設の方達は、「早く家に帰りたい」と言われる人が多かったのです。何が違うのでしょうか？今のウェブ先は有料施設ですが、それだけではないと思いたいです。早く施設を訪問できることができ、私の目で施設の違いを見てみたいです。
介護サービス相談員として、早く施設訪問できることが今の願いです。

◆介護サービス相談員１２年を振り返って

上田　みどり

一番に思い出すのは、初めての施設訪問に遅刻してしまった事です。ＴＥＬが市役所からかかってきて「相方さんが施設で待ってみえます」と。時間の打ち合わせミスで、先輩を待たせてしまいました。冷汗ものでした。
いい先輩に支えられ教えていただき、今、私が相談員を続けられています。感謝です。
そんなこんなの中、１２年が過ぎました。しかし、この３年間はコロナ禍で訪問できず、月１回の書面訪問とＺＯＯＭ訪問のみ。これでは、利用者さんと施設との橋渡しと言われていますが、何の役にも立っていないような気がします。利用者さんの体調、精神面がとても心配です。
早く訪問が可能になり、利用者さんと施設との円滑な橋渡しができるよう続けていけたらと思う日々です。

◆３年間を振り返って

加中　秀樹

この３年間は、コロナの影響が大きく、介護活動もほとんど出来ない状況でした。はじめて利用者様に会えない状態の中で活動を進めていく事の難しさを痛感しています。
又、疑問も感じています。書面とかZOOMの活動が主体でしたが、本当にこれで良いのかと思うもどかしさを、いつも思っていました。我々でもZOOMなどは、ほとんど使用した事がなく、思う事の半分も話せません。まして、利用者様は、我々以上に不慣れです。ただの顔合せになり、本当の会話はかなり難しいと思われます。ただ、介護活動をしたという表面的な実績だけが残るだけです。実りあるものが残っているかは疑問です。
ただ、これからはコロナも終息を迎え、近い将来には、大いに期待しています。その時に備え、出来る事、やりたい事をしっかり考え、準備していこうと思ってい

ます。
　利用者様との会話の中で、心の声が聞けたら幸いです。

◆介護サービス相談員の活動を通して思うこと

中澤　清子

　新型コロナウイルス感染拡大により、ずっと施設訪問が出来ない状況が続いていましたが、今年３月より一施設の訪問活動が可能になりました。
「わあ、来てくれたんや。久しぶりやね。やっと会えたね。待っとったよ。」と、ニコニコしながら一生懸命お話して下さいました。歓迎して頂くことが出来て、私もとても嬉しいです。やはり、対面は、いいですね。施設の中の様子もよくわかります。
　あとの一施設は、書面対応ですので、相手の顔が見えない状態です。利用者の方を想像しながら、お手紙を書いていますが、なかなか対応には難しさを感じます。一日も早く、対面での活動になることを心から願っています。
　これからも、介護サービス相談員として微力ではありますが、ひとりでも多くの方々に寄り添い、お力になれるよう頑張っていきたいと思います。
　今後とも、ご指導のほど宜しくお願い申しあげます。

◆介護サービス相談員活動を通して思うこと

高橋　直恵

　介護サービス相談員になって４年目になります。担当施設にはコロナ禍のため、月に１回Ｗｅｂと書面での活動を行っていました。書面は訪問に切り替わりました。書面での活動においては、できるだけ利用者様の思いを文字で記入してもらうよう文面を作成しました。Ｗｅｂの活動においては、画面を通じて利用者様とお話することができました。言葉が聞き取れない時は職員様のご協力でお話を続けることができました。訪問活動に切り替わることになった時は不安がありました。久しぶりに利用者様と対面で、昔の思い出や趣味や会社勤めのことなどのお話を伺っているうちに不安はなくなりました。対面での活動の『手応え』を感じました。
　誰しも、初対面の他人が「相談員」と称して目の前に現れたりすると、多少の戸惑いや警戒心を持つのでは…。この人は受け入れてくれる人という安心感や信頼感を持ち合わせた「相談員」をめざし、今後も活動していきたいと思います。

◆まだまだ勉強中・・

桐山　智子

介護サービス相談員になって５年目に入りました。
通常の訪問経験半年でコロナという魔物にのっとられ、活動が中止に‼
昨年度からリモートと書面での活動が始まり再始動しましたが、直接利用者さんとお会いし、生の声を聴くことが必要だと改めて、思い知らされました。
この活動は必要なのか？疑問をもち、続けていくモチベーションがなくなりました。
今年に入り、少し落ちついてきて・・訪問ができるようになり、嬉しい反面、経験値の少ない私は不安でいっぱいでしたが、先輩相談員の方に『貴女なら大丈夫‼自信をもって訪問していらっしゃい。』と助言して戴きチャレンジしました。いっぱいお話を聞かせてください。とアタックするとある利用者さんに、たくさん聞いて貰えて胸につかえていたものがとれた。と嬉しそうに涙を流されました。辞めなくてよかった。と思えた瞬間でした。
まだまだ訪問活動は始まったばかりです。少しでも利用者さんの力になれるように日々勉強です。

◆介護サービス相談員の活動を通して思うこと

髙木　常保

高齢化社会備え、自分のために始めた『介護サービス相談員』活動でしたが、私の様に経験の浅い未熟な相談員では「コロナ禍」の制限ある活動において、ますます利用者さんの本音の話が聴けないなと…感じるばかりでした。
しかし、新型コロナの感染が、外出自粛の要請や入院勧告などの厳しい措置ができる「2 類相当」からインフルエンザと同じ「5 類」に移行し感染対策が個人の判断に委ねられて、以前の様なスタイルに近いかたちで、施設を訪問して利用者さんと直接お会いしての相談員活動が、復活する日が近いなと思い待ち遠しくます。
でも、コロナ禍の影響なのか分かりませんが…、相談員のメンバーが少なくなってしまいました。そして、年下の相談員だった方が、知らぬ間に逝ってしまわれました。
相談員として、利用者さんとのコミュニケーションと施設の職員さんとのコミュニケーションは欠かせませんが、同じ思いを寄せる『介護相談員』の心。仲間同士のコミュニケーションが大切である事に気付かされました。
私は、健康と自分勉強のため「リハビリ体操指導」、「オレンジの泉」、「認知症カフェ」など、市内で地域活動をやったりして、足りないところのスキルアップに励んでいます。これから始まる新しいスタイルの『介護サービス相談員』の活動において、対応能力の足りないところをみんなで知恵を出し、楽しくコミュニケーションを取りながら、『問題解決に向けた橋渡しに貢献』できるような『介護サービス相

談員』を目指したいと思っております。
今後とも、ご指導のほどよろしくお願い申しあげます。

◆介護サービス相談員活動

松永　美由紀

去年の 9 月から活動を始めました。 担当施設は特養「優・悠・邑和合」と老健「大樹」です。「 優 ・悠・邑和合」ではコロナ禍での最初の活動はリモートによる面会でした。相談活動に慣れていない上、利用者さんも不慣れなリモートでの会話の為、声がよく聞き取れないことがありました。話がなかなか通じず、近くに職員さんがいて会話をサポートして下さったので会話が成立しました。コロナが少し落ち着いた時に初めて訪問することが出来ました。アクリル板越しにマイクを通した会話でしたが、利用者さんの様子が分かって話しやすくなりました。

老健「大樹」は手紙による活動で、利用者さんのお名前を手紙に書いてもらい、健康状態や食事のこと、また季節の行事などを聞いていますが、お顔を見れないのが残念でした。手紙の中で出た利用者さんの要望について直ぐに施設に対応してもらえたので、少しは役に立てているのかなと思いました。

７．参考資料

大垣市介護サービス相談員派遣等事業実施要綱

（目的）

第１条　この要綱は、介護サービス相談員が介護保険サービスの提供を行う事業所、施設等や食事提供サービス等を提供する住宅型有料老人ホームや安否確認・生活相談サービス等を提供するサービス付き高齢者住宅（以下「事業所等」という。）へ訪問等を行い、サービスを利用する者、家族等（以下「利用者等」という。）の話を聞き、相談に応じることにより、利用者等の疑問、不満又は不安の解消を図るとともに、介護保険サービスをはじめとするサービスの質的な向上や利用者の自立した日常生活の実現を図ることを目的とする。

（実施主体）

第２条　事業の実施主体は、大垣市とする。

（登録）

第３条　市長は、介護サービス相談員の公募を行うものとする。

２　介護サービス相談員は、前項の公募に応じた者で次の各号のいずれにも該当するもののうちから市長が登録する。

⑴　介護サービス相談員としてふさわしい人格と熱意を有すること。

⑵　大垣市内に住所を有すること。

⑶　事業所等に所属していないこと。

⑷　おおむね１週間に１回程度活動できること。

⑸　国等が実施する介護サービス相談員養成研修等に参加できること。

３　介護サービス相談員の登録期間は２年以内で市長が別に定めるものとし、再登録ができるものとする。

４　市長は、第２項の規定により介護サービス相談員として登録したときは、当該介護サービス相談員に大垣市介護サービス相談員証（別記様式）を発行するとともに、登録した旨を介護サービス相談員に通知するものとする。

（活動内容）

第４条　介護サービス相談員は、次に掲げる活動を行う。

⑴　利用者等の話を聞き、相談に応じること。

⑵　利用者等の疑問、不満及び心配事に対応し、相談内容の整理をするとともに、介護保険サービス等の改善を図ること。

⑶　事業所等の管理者や従事者との意見交換を行うこと。

⑷　国等が実施する研修や連絡会等へ参加すること。

⑸　活動状況について市へ報告すること。

⑹　前各号に掲げるもののほか必要な活動を行うこと。

（遵守事項）

第５条　介護サービス相談員は、次のことを守らなければならない。

⑴　利用者等のプライバシーの保護に十分配慮すること。

⑵　活動上知り得た利用者等の秘密を他人に漏らす等、不当又は不適切な行為を行わないこと。介護サービス相談員の登録が抹消された後も、同様とする。

⑶　特定の事業所等に係る介護保険サービス等の利用に関し、誘導し、若しくは勧誘し、又は誹謗し、若しくは中傷しないこと。

⑷　事業所等を訪問するときは、大垣市介護サービス相談員証を携帯し、関係人から請求があったときは、これを提示すること。

（謝礼）

第６条　市長は、介護サービス相談員に、訪問（訪問により難い場合は、これに代わる方法として市長が適当と認める方法）１回当たり謝礼３，０００円を支払うものとする。

（費用）

第７条　市長は、必要と認めたときは、予算の範囲内で事業を実施するに当たり生じる費用の一部を負担するものとする。

（登録の抹消等）

第８条　介護サービス相談員は、登録期間中にその登録を抹消しようとするときは、抹消しようとする日の１月前までに市長に届け出て承認を受けなければならない。ただし、特別な事情があるときは、この限りでない。

２　市長は、介護サービス相談員が次の各号のいずれかに該当するときは、その登録を抹消することができる。

⑴　故意又は過失により市に損害を与えたとき。

⑵　活動状況が不良のとき。

⑶　介護サービス相談員として適格性を欠くとき。

⑷　第５条に規定する遵守事項に違反したとき。

３　介護サービス相談員は、その登録が抹消されたときは、大垣市介護サービス相談員証を返還しなければならない。

（損害賠償の義務）

第９条　介護サービス相談員は、職務の遂行に当たって故意又は過失により市に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

（その他）

第１０条　この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附　則

この要綱は、平成１６年４月１日から施行する。

附　則

この要綱は、平成２３年４月１日から施行する。

附　則

この要綱は、平成２３年５月１日から施行する。

附　則

この要綱は、令和２年４月１日から施行する。

附　則

この要綱は、令和２年１０月１日から施行する。

附　則

この要綱は、令和３年４月１日から施行する。

別記様式（第３条関係）

大垣市介護サービス相談員証

写真

氏　　名

生年月日　　年　　月　　日

上記の者は、大垣市介護サービス相談員であることを証明する。

年　　月　　日

大 垣 市 長　印

大垣市介護サービス相談員派遣等事業介護サービス相談員の公募要領

（趣旨）

第１条　この要領は、大垣市介護サービス相談員派遣等事業実施要綱（以下「要綱」という。）第３条に規定する市民公募による介護サービス相談員（以下「介護サービス相談員」という。）の公募方法について必要な事項を定めるものとする。

（応募資格）

第２条　応募の資格は、次のとおりとする。

⑴　介護サービス相談員としてふさわしい人格と熱意を有すること。

⑵　大垣市内に住所を有すること。

⑶　事業所等に所属していないこと。

⑷　おおむね１週間に１回程度活動できること。

⑸　国等が実施する介護サービス相談員養成研修等に参加できること。

（公募人数）

第３条　公募する介護サービス相談員の人数は、募集の都度定める。

（介護サービス相談員の公募方法）

第４条　介護サービス相談員の公募に当たっては、広報おおがき等により広く周知し、申し込みの期間を指定して行うものとする。

２　応募者は、大垣市介護サービス相談員申込書に必要な事項を記入し、指定する課題に関する小論文等を添え、提出するものとする。

（選考委員会の設置）

第５条　介護サービス相談員の選考に当たり、選考委員会を設置する。

２　選考委員会は、必要の都度、介護保険課における市職員等から構成する。

３　選考委員会に委員長を置き、介護保険課長の職にある者を充てる。

４　委員長は、必要に応じ、選考委員会を招集する。

５　選考委員会の庶務は、介護保険課において処理する。

（介護サービス相談員の選考）

第６条　選考は、第４条第２項に規定する小論文等によって選考する。ただし、必要に応じ、選考委員会による面接を行うことができる。

（選考結果の通知）

第７条　選考結果については、大垣市介護サービス相談員派遣事業介護サービス相談員の選考結果により、応募者本人に対し通知する。

（秘密を守る義務）

第８条　選考委員会の委員は、正当な理由なく、選考の過程で知り得た秘密をもらしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。

（その他）

第９条　この要領に定めるもののほか、市民の公募に関し必要な事項は、別に定める。

附　則

（施行期日）

１　この要領は、平成１６年４月１日から施行する。

附　則

この要領は、平成２０年４月１日から施行する。

附　則

この要領は、平成２３年４月１日から施行する。

附　則

この要領は、令和２年４月１日から施行する。

附　則

この要領は、令和４年１月４日から施行する。

大垣市介護サービス相談員だより

第２９号（令和４年９月）

○介護サービス相談員は何をする人・・・？

介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）などの介護保険事業所を訪問し、施設の利用者やその家族が日ごろ抱いている疑問、職員に直接言いにくいことなどを聞き、また相談員自らが気付いたことなどを事業所に伝えることによって、問題解決に向けた**橋渡し**をするのが、「介護サービス相談員」です。介護サービスの質の向上を目指して活動しています。大垣市では、現在 13 名の相談員が活動しています。

○介護サービス相談員の活動紹介

新型コロナウイルス感染症の影響により、訪問による相談活動が難しい場合は、Zoom や手紙を活用しての相談活動を実施しています。

ご利用者様の声	施設の返答・回答
話をしたいけど、周りにお話しできる利用者も少なく、職員さんは忙しいから遠慮してしまいます。	職員からの声かけに努めていますが、なお一層取り組んでいきます。
スタッフさんに声をかけても、忙しそうであまり相手になってもらえず、寂しい。	声をかけて頂いても、限られたスタッフで業務を行う中、ゆっくりとお話を聞く時間を作れないこともあるのが現状です。 お話し好きな入所者様同士が交流できる場を作る取組を始めました。
お粥ではなく、ご飯が食べたい。	病院から施設に移って日が浅いため、お粥を食べていただいていました。様子を見ながら変更していく予定で、今は軟飯を食べて頂いています。

Zoom での会話の後、利用者様から次のような言葉を頂いています。

「少し緊張したけど気分転換になった」
「充実した１日になった」
「楽しかった。またお話しできるといいね」

相談活動に当たって、施設から次のような声を頂いています。

- 外部との関りが少なくなり、交流が減ってしまっている中で、介護サービス相談員との会話を楽しみにしている利用者様の姿が見られます。
- Zoom での会話をお手伝いする中で、職員も初めてのお話を聴かせてもらうことがあります。
- 手紙で温かいメッセージをありがとうございます。
- 利用者様は、手紙に添えられた季節のイラストや写真を楽しみ、昔を懐かしがっていらっしゃいます。

○新しい介護サービス相談員を紹介します

今年度、介護サービス相談員養成研修を終え、活動を開始する新しい介護サービス相談員を紹介します。

松永　美由紀　相談員

昨年、母と叔母が相次いで怪我や病気になり入院し、退院後は在宅介護サービスを利用しましたが、単身の在宅は困難になり、その後介護施設に入所しました。短期間の間に、多くの介護事業者や入所者の方と接して、初めて介護制度や介護というものを身近に感じ、少しでも、利用者の方と事業者や行政との橋渡しができたらと思い、相談員に応募しました。

時節柄、相談員養成研修はオンラインで受け、コロナ禍での相談員活動は大変難しい状況であると感じました。早くコロナが収束して、訪問した施設で利用者の方と直接面談をし、よりよい相談員活動ができるようになることを望んでいます。また先輩相談員にもお話を伺いながら、活動していきたいと思います。

介護相談員だより　第 ２９ 号（令和４年９月）
発行　大垣市介護保険課（介護サービス相談員派遣事業事務局）
電話：４７-７４０９　　FAX：８１-６２２１
e-mail：　kaigohokenka@city.ogaki.lg.jp

― 法務省　人権啓発キャッチコピー ―
「誰か」のこと　じゃない。

大垣市介護サービス相談員だより

第３０号（令和５年３月）

○介護サービス相談員は何をする人・・・？

介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）などの介護保険事業所を訪問し、施設の利用者やその家族が日ごろ抱いている疑問、職員に直接言いにくいことなどを聞き、また相談員自らが気付いたことなどを事業所に伝えることによって、問題解決に向けた**橋渡し**をするのが、「介護サービス相談員」です。介護サービスの質の向上を目指して活動しています。大垣市では、現在 12 名の相談員が活動しています。

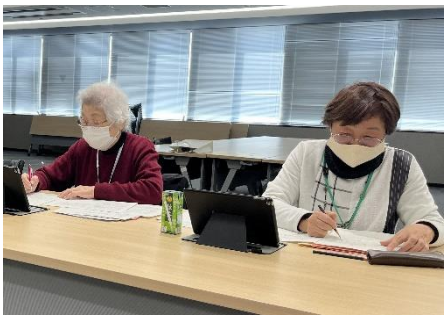
○介護サービス相談員の活動紹介

新型コロナウイルス感染症の影響により、訪問による相談活動が難しい場合は、Zoom や手紙を活用しての相談活動を実施しています。

ご利用者様の声 介護サービス相談員の気付き	施設の返答・回答
家の事が心配で、１度帰って家の様子を見たいが、（コロナで）外出ができない。	外出の希望は他のご利用者様からもありますが、事情を説明させていただいております。 少しでも気分転換していただけるようレクリエーションを充実させております。
ご利用者様がお願いごとを誰に伝えたらよいか分からない様子でしたので、安心して話しやすい相談体制などがあると、日々の生活での不安等が軽減されると思います。	朝等、お声がけをしていますが、行き届いていない様子ですので、時間を見つけてお話をしたいと思います。 話しやすい環境を整えるようにしていきます。
口の粘つきが気になり、うがい薬を試そうと思っている。	うがい薬を試したが、ダメだったとお話しされました。職員も色々提案していますが、なかなか解決には至っておりません。

○受け入れ施設との交流会を開催しました

令和５年２月２１日（火）、介護サービス相談員と受け入れ施設、事務局の三者による交流会を開催しました。新型コロナウイルス感染症の影響により、令和２年度は中止、令和３年度は書面開催でしたが、今年度は会場と Zoom で開催しました。



交流会では、介護サービス相談員派遣事業の概要説明や現状報告により、相談活動の意義を再確認したほか、三者での意見交換会を行いました。意見交換会では、グループごとにテーマを決めてグループワークを行い、普段の活動で気になる点や他施設での取り組みなどの情報共有を図りました。どのグループでも活発な意見交換が行われ、今後のより良い活動につながる貴重な場となりました。

○ボランティア功労者に対する厚生労働大臣感謝状の贈呈

この度、上田みどりさんが介護サービス相談員としての１０年以上にわたる長年の活動をたたえられ、ボランティア功労者に対する厚生労働大臣感謝状の贈呈を受けられましたのでご報告します。

介護相談員だより　第 ３０ 号（令和５年３月）
発行　大垣市介護保険課（介護サービス相談員派遣事業事務局）
電話：４７-７４０９　　FAX：８１-６２２１
e-mail：　kaigohokenka@city.ogaki.lg.jp

－ 法務省　人権啓発キャッチコピー －
「誰か」のこと　じゃない。

介護サービス相談員派遣事業活動記録

介護サービス相談員氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

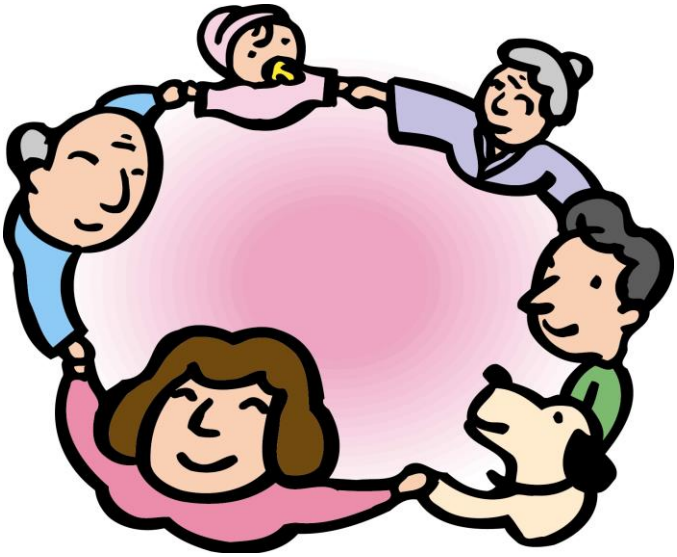
訪問日時	令和　　年　　月　　日（　）　　：　　～　　：
訪問施設名	

	相談内容等	施設の対応・返答
利用者の相談		

その他特記すべき事項
＜次回訪問予定日＞　　月　　日　（　　）　　：　　～　　：

〇活動上に感じた疑問点・問題点等
（訪問して気づいたこと・気になったこと、それに対する考え・対応など）

〇その他（行政に対する意見、利用者に対するサービスとは関係ないが気になったこと等）



介護サービス相談員派遣事業活動報告書（R3.4～R5.3）
発行　大垣市役所　介護保険課
〒503-8601　大垣市丸の内２－29
TEL：0584-81-4111　FAX：0584-81-6221
E-mail:kaigohokenka@city.ogaki.lg.jp