

## 居宅介護事業所連絡会 会議録概要

名 称	令和6年度 第2回 居宅介護事業所連絡会
日 時	令和7年2月6日(木) 13時00分～14時30分
場 所	あいトピア3階 研修室
出 席 者	ヘルパーステーションココナツ(朝倉)、アイリス(榎原・羽谷)、さかえの郷(森下)、青い空(海村)、明日香(彦坂)、あっぷるみんとケアステーション(橋口)、ヘルパー事業所リーフス(青木)、コープあいち福祉サービス豊橋西(本多)、みき訪問介護(鈴木)、すたあと(山田)、社会福祉協議会ホームヘルパー事業所(渡邊)、さぼーとナイス(谷中)、障害者居宅介護事業所しろがね(金田)、ヘルパーステーションビリーブ(大久保・山口)、あかね荘(木村)、さざなみ(纏纏)、FLAT(間瀬)、豊橋市役所障害福祉課(野々村・大久保)、とよはし総合相談支援センター(島・鈴木佐) 合計…23名
議 題	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大規模災害時の相談支援体制について</li> <li>2. グループワーク(情報共有)             <ul style="list-style-type: none"> <li>・好事例の共有</li> <li>・事前アンケートから出た共有したいテーマ</li> </ul> </li> <li>3. その他</li> </ol>
今回の課題	<p><b>1 大規模災害時の相談支援体制について</b> (障害福祉課 野々村氏より説明)  <b>【意見】</b>特になし</p> <p><b>2 グループワーク (情報共有)</b>  <b>【好事例の共有】</b>          (他機関との連携、事業所内の調整、本人へのアプローチなど…うまくいった支援など)</p> <p>・引きこもりの利用者が初めてヘルパーを使うということで、埃がすごくヘルパーと一緒に掃除をした。次回に嫌でなかったか聞いたところ、掃除のやり方が分かってよかったですという話をもらった。言葉が出にくい人なので、そのあと利用者の気持ちを聞き出せるように交換日記のようなものを用意したところ、ヘルパーが楽しみ、今度はこうしたいなど、自分の思いを書いてくれるようになった。交換日記で気持ちを伝えるというのは他の利用者にも使えるのではないか。</p> <p>・精神の利用者が支援に關係なく自分が思いついたときに連絡してくる。そういうときに基本は相談員を通してのやり取りについて、会社の公式LINEで時間外は表示される形式のものを使っている。</p> <p>・情報共有をヘルパー間、相談員と常にどんな些細なことでもしていくとよい。</p> <p>・新規に介入するところで事業所が同行してくれるケースで、1回同行しただけでは覚えられない利用者の支援を、他事業所が何度も同行させてくれてよかったです。</p>

- ・年末年始に毎年入っている利用者がおり、人手不足やヘルパーの高齢化のため、毎回朝夕入っているところを、朝の支援で少し時間を延ばすような対応にしてもらえないかとお願いしたところ受けたまでも、ヘルパーが少し休むことができてよかったです。
- ・365日身体の利用者がいて日頃連携ができているので、急な休みができたり、調整可能な場合は事業所とフォローし合っている。大量の買い物があり利用者と交渉して品を絞っている。調理の品を全事業所で統一して利用者に理解してもらい家事支援を調整している。

(相談支援専門員に相談して良かった事例)

- ・利用者について困ったことがあり相談員に相談したところ、すぐに次の支援のときに駆けつけてくれ、その場にいて一緒にその時間を過ごしてくれたというフットワークの軽さに助けられた。そういう相談員は信頼がおけ、相談員からの依頼も受けようという気持ちにもなる。
- ・私たちが言えなかつたことを相談員に伝えて、相談員が代弁してくれている。問題があるとすぐに担当者会議を開催してくれている。少しでもおかしいと思うことがあれば事が大きくならないうちに収めてくれている。
- ・自分の要求ばかりを言ってくる利用者がおり、相談員にできることできないことをはっきり言つてもらつたら本来の支援の形に戻すことができた。  
生理痛が酷くて婦人科に受診してもらいたいが本人が拒否してなかなかできなかつた利用者がおり、相談員が一緒に同行してくれて受診できるようになった。  
緊急時のケースで、受診が必要だが本人が受診を嫌がっている際も、信頼関係のある相談員が同行してくれることによって本人も安心し受診し、結果的に入院となつたことがあつた。

(相談員より)

- ・情報共有が大事。ヘルパーとの信頼関係、利用者との信頼関係を築かないといけないので相談員は大変だと改めて思った。いつも利用者と関わっているのは現場のヘルパーなので、ヘルパーの報告を小さいことからも気に留めてそれが後々の支援につながることが結構ある。ヘルパーとの連携は大事だと思った。
- ・事前アンケートで、障害福祉サービスから介護保険への移行は市役所の職員によっても言うことが違う。ケアマネによっても違うが、実際に現場ではヘルパーが入っている。その請求はどこにあげたらいいのか。現場のヘルパーや事業所が困っている現実がある。マニュアル化してもらつた時系列を市役所から出してもらって、介護保険と障害福祉サービスの両方が共有していけばみんなが困らずに済むのではないか。
- ・実際に入っている居宅介護事業所の人などが、そのときどういう動きをしたかということを体験談としてこういう連絡会で話してもらうと参考になるのではないか。

(相談員より)

- ・新規の相談で突然的な幻聴や急に暴れだすケースがあり、相談員はサービスの始めから利用者と関わっており幅広い情報を持っているので、とにかくすぐに相談員に相談してください。幻聴や急に走り出すという行動も今はなくとも過去にはあった、もしくは他の関係機関にそういったことがなかったか、そのときの対応方法はどうだったかということは相談員の仕事なので、気軽に相談員に相談してくださいと伝えた。

ヘルパーが支援に入ったが利用者から本来計画にないサービスの要求が高まってくるときにはどうしたらしいかという話があった。そういったときこそ相談員も交えて担当者会議を開き、サービスの内容をきちんと計画に落とし込み、それ以上できないということを三者で共有していく、それができない場合には契約を続けるのかどうかというところまで話をしてもいいのではないか。そこも相談員の役割なので、相談員に相談してくださいという話をした。

#### 【事前アンケートから出た共有したいテーマ】

(障害サービスから介護保険への移行に関して)

- ・65歳になる1年前くらいから利用者に介護保険制度の説明会、通達を市から出してほしい。介護保険と障害福祉サービスの相談員とケアマネジャーの学習会を開催して連絡を取れば、利用者にとってよいサービスを提供できるのではないか。

(災害が訪問中や移動中に起こった際の事業所での対応について)

- ・訪問する移動中、訪問するのか家に戻るのかというところをどういうふうに話し合っているのか、他の事業所に聞きたい。登録ヘルパーだと責任を負えないで訪問せずに戻るパターンが多いのではないかと思うが、事業所内でどういう話になっているのか聞きたい。
- ・まず自分の身の安全を確保し、次に家族の安全を確保するという意見が出た。緊急時に障害者や高齢者の名簿を出せるのかどうか。個人情報になるので市役所は出せないと言う。緊急時は出せることがあるようだが、それを知らない人が多い。
- ・災害時に支援をした場合、イレギュラーな動きになってくると思うが、介護報酬を請求することはできるのか。

(各事業所の虐待防止委員会や身体拘束適正化委員会の開催状況など)

なし

### 3 その他

(ほっとびあたり)

自立支援協議会のなかでも地域課題の解決の取り組みをしていきたい。個別ケースの中から地域課題を吸い上げていく。ヘルパーに関しては、ヘルパーの調整が難しい、希望があつてもヘルパー事業所を探すのが大変という声を相談員から聞く。週末の移動支援、朝夕の支援が重なるときに調整するのは至難の業。実際に提供する事業所側も人材確保、支援内容など困っていることがあると思うので、ヘルパー事業所向けに来年度アンケートを取る。アンケートのお知らせは市から行くと思うが、協力を願いしたい。

(ココナツ 朝倉氏より)

会長任期終了の挨拶