

活用法

Zoom、Twitter、Instagram オンラインはきっかけ作りの1つ

Twitterで「サービス担当者会議」「オンライン開催」で#を付けて検索すると、相談支援事業所ルピナス本庄が取り組みをつづやいていました。アナログの良いところも生かしつつ、肩肘はらずにできることから取り組む姿、とても参考になります。

- 取材協力 ▶ **福田 貴宏さん** ● ふくだたかひろ
相談支援事業所ルピナス本庄 管理者
相談支援専門員、社会福祉士
社会保険労務士試験合格者
- 干川 和美さん** ● ほしかわかすみ
相談支援事業所ルピナス本庄、相談支援専門員
社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士
- 五月女裕美さん** ● さおとめひろみ
相談支援事業所ルピナス本庄、相談支援専門員
精神保健福祉士
- 濱口 紘美さん** ● はまぐちひろみ
相談支援事業所ルピナス本庄、相談員

前列左が五月女さん、右が福田さん、後列左が濱口さん、右が干川さん
モットーは「チームでの相談支援」

——オンラインでの会議を積極的に取り入れていますね。

福田：新型コロナをきっかけに5月から、サービス担当者会議を1回、法人内の事業所との会議は毎週1回のペースでZoomで開催しています。法人内の会議は6人で行って1回80分。Zoomの無料版が1回40分なので、間に10分休憩を入れると、ちょうどいいんですよ。

濱口：やり方も最初は全然分からなかったんですけど調べてマニュアルも作りました。

福田：慣れてしまえば本当に気軽。毎週の会議は2分前にメールを送るくらいです。

五月女：サービス担当者会議は7月に、ホスト役は私がしました。メンバーはA市の委託相談担当の方、他法人の相談支援事業所、グループホーム管理者、サービス管理責任者、未成年後見人、通所事業所、利用者本人は今回は欠席で、あと1人B市の生活保護課の方に声をかけたのですが、パソコン、カメラなどの設備がなく不参加でした。大半の方の第一声が「Zoomはアナログなので分かりません」。ですから本番前に1人ひとり5分程度時間を組んでつながるかどうかが実際に練習しました。濱口の作ったマニュアルももちろん渡して。スマホの方もいたので、まず

Zoomのアプリを入れることから始めてこうして、ああしてと。AndroidとiPhoneとパターンも違ったので「Androidだとこっち」とか説明しながらつなげました。そこまで準備すると、当日は何とか全員うまくいきました。Zoomをやらなければ一人ひとりに電話をしていたところなんです。利用者さんにとって方向性を決める大事な会議だったので、一同に介してやれて良かったと思っています。

——ホスト役はどうでしたか？

五月女：私が喋っても画面で見ていると相手の反応が分からなくて。担当者会議は表情だったり、どう感じたかを見ながら調整をする部分があるので、マスクをしていたこともあって、よけい難しかったですね。話を振らないと聞いていられるだけになりがちになるのも気を遣いました。距離感が遠いからこそ、そこを上手く全員が同じ風にしたかどうか、考えたとかどうかの理解がどこまで取れているかというのはいさぐく難しいと感じました。

——モニタリングもされたとか。

五月女：当法人の障害者支援施設ルピナス鴻巣ホームの利用者さん2人と職員とで2回ほど。場所が遠いこともあって、聞き取りはZoomで、サインをもらうのに訪問しまし

た。もともと私はそこに勤めていたので利用者さんとも顔見知り。障害が重い方は難しいのですが、お話ができる方は顔が見られると私も安心で。利用者さんも「あれー、いるー！ こんなんあるんだね」とびっくりして、ちょっとうれしそうな感じでした。職員と話しているときに、利用者さんの様子について言葉の説明だと想像がつかないんですけど、ジェスチャーが入ってイメージやすかったのがそれはオンラインの利点ですね。

福田：濱口の歓迎会もLINEのテレビ電話を使ってやったんですよ。5月に当事業所へ異動になってきたので、土曜日の7時からやりました。お子さんも参加して、お酒やおつまみを用意して。

干川：私は最初iPadで参加したのですが、顔が加工できずつらかったので途中からiPhoneに変えました。盛り上がりましたよ。ノーメイクに最適なのでおすすめです。

——今後オンラインでやりたいことは？

干川：今後のコロナの状況によっては、他法人の入所施設で入室が不可になってくると、オンライン会議ができればいいなと思いますね。今のところは電話が主になっているので、利用者さんの顔を見られないまま、書類を作らなければいけないことが出てきていますから。利用者さんのその日の様子とか、個人情報の問題が出てくるんですけどね。

在宅になってしまうと、年配の方などはハードルももっと上がってしまいます。ケアマネさんは年配の方が多く利用者さんも年配の方が多い。家族が今は県外にいて会えなかったりする状況で、逆に一番年配の方のほうが必要なんだろうなと思います。「無くて生きてこれたから、生きていけるんだよ」という年配の方は多いですが、今後、必要に応じてできればいいですね。

——Twitter、Instagram等のSNSにも積極的ですね。

福田：Twitterは職員にとっては、自分の職場の「いいところ探し」なんです。意外に効果があって。利用者さんにとっては自分のかかわっているところがたまにTwitterにあるのを見ると、親近感が出てくるみたいです。

五月女：保護者の方や事業所の方も意外と見て。「この前、Twitter見ましたよ」とか結構、話題になりますね。採用関係でもUPされている事業所の様子を見て「こういう事業所なんだ」と応募のきっかけになりますので、法人のアピールにもなります。

福田：Twitterのマニュアルも作りました。法人全体で日々つづやいているので、アカウントのとり方から、個人情報のことなど。おかげで今のところトラブルもないですよ。

でもね、オンラインやSNSにそんなにこだわっているわけ



ルピナス本庄の公式Twitterより。上は法人内の事業所とのZoom会議の様子。TwitterにUPするときは個人情報の観点から顔を加工している。下は本記事取材時の様子。その日のうちにUPされ、編集部からもお礼のリツイートをした。気軽に発信されているが、法人内でマニュアルも作成しており、不適切な投稿が上がった場合はすぐに削除できる体制をとっている

では全然ないんですよ。ただ、いろいろなチャンネルを持っていればかかわりが増えるかなと思って。足を運べないときにZoomの方がより良いのであれば、そっちを使おうよっていうスタンスです。利用者さんにしても事業所にしてもそれぞれ「オンラインでやりたいんだけど」と言ってきたら、必ず何でも対応できる体制をとれるようにしています。

相談支援事業所はまだメジャーではありません。こういう仕事があることを分かってもらいたい。誰もが困ったときに相談できるような社会になればいいですよ。まずは、この地域に住んでいる人が何か困ったときに「相談しようかな」と思ってもらえるような、きっかけ作りとしてオンラインであれアナログであれ続けていきたいと思っています。

濱口：Zoomは参加するだけなら、ワンクリックできたりするので、苦手な方はそこから始めてもらえればと思います。