

平成30年度 介護相談員派遣活動報告書



平成31年3月

浜田地区広域行政組合 介護保険課

— 目 次 —

1	介護相談員派遣事業の概要	1
	(1) 介護相談員派遣事業の目的	1
	(2) どんな人が介護相談員になれるのでしょうか？	2
	(3) 第三者評価とどう違うの？	2
	(4) 介護相談員派遣事業のあゆみ	2
2	平成30年度の介護相談員と受入事業所	3
	(1) 介護相談員	3
	(2) 受入事業所	3
3	平成30年度介護相談員事業の成果	4
	(1) 利用者の声・相談・介護相談員の気づきの件数	4
	(2) 活動事例① 利用者の声・相談	5
	(3) 活動事例② 介護相談員の気づき	19
	付 録	
	(1) 研修受講の状況	42
	(2) 介護相談員連絡会議の開催状況	44
	(3) 浜田地区広域行政組合介護相談員派遣事業実施要綱	45

1 介護相談員派遣事業の概要

浜田地区広域行政組合では、介護サービスの質的向上を図ることを目的とし「介護相談員派遣事業」に取り組んでいます。

「介護相談員派遣事業」は、介護保険制度と並行し、平成12年度から介護サービス適正実施指導事業に位置付け推進され、平成18年度からは新たに位置づけられた地域支援事業のなかでの事業実施が方向づけられています。

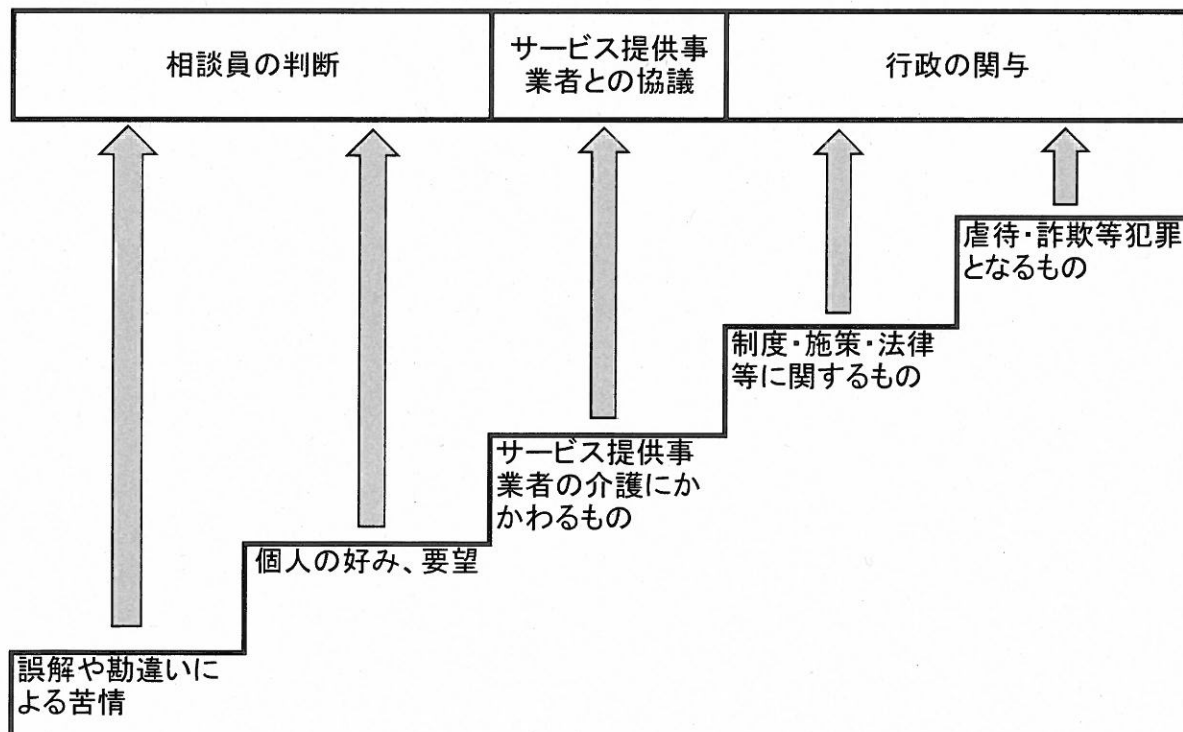
平成30年2月28日現在、全国各地で活動する介護相談員は4,339人、島根県でも69人の介護相談員が相談活動に取り組んでいます。浜田地区広域行政組合でも、12人の介護相談員が、介護サービス事業所を訪問し、利用者から話を聞き、利用者と事業者の間の橋渡し役となって、利用者の疑問や不満、心配ごとなどに対応し、サービス改善の途を探る活動を行っています。

介護相談員の活動は、介護サービスの質的向上のみならず、利用者の孤独感解消等の精神的サポート、高齢者虐待防止や身体拘束抑止など利用者の権利擁護支援等にも効果を上げています。今後とも、各事業所の介護サービス向上や利用者の権利と笑顔を守る役割を果たすよう、事業の推進に取り組んでいきます。

(1) 介護相談員派遣事業の目的

介護保険サービスに関する利用者からの苦情は、都道府県の国民健康保険団体連合会や市町村が受け付けることになっていますが、それらは何らかの問題が生じた場合の事後的な対応が中心となっています。

そこで、介護相談員をサービス提供事業所に派遣し、介護相談員が利用者の日常的な不満や疑問を聴き取り、問題の発見や提起、解決策の提案などを通じて苦情の発生を未然に防ぎ、改善の途を探ることを目指して設けられたのが「介護相談員派遣事業」です。



(2) どんな人が介護相談員になれるのでしょうか？

浜田地区広域行政組合が、「事業活動の実施にふさわしい人格と熱意を持っている」人と認めた人で、一定水準以上の研修を受けた人が介護相談員になることができます。特定の職歴や資格は必要ありませんが、高齢者福祉に関する理解と知識を備え、地域づくりにも貢献していこうというボランティアマインドをもっていることが前提となります。

(3) 第三者評価とどう違うの？

第三者評価は、介護サービスに関する評価基準を定めてサービス提供事業者を評価しますが、介護相談員は、サービス提供事業者を評価することはありません。介護相談員の活動は、介護サービス利用者の立場に立ちつつ、苦情や不満の解消を図るために利用者とサービス提供事業者、行政の橋渡しを行いながら、問題を解決することを目的としていますので、第三者評価が「評価」に重点を置いているとすれば、介護相談員は「問題の解決」に重点を置いているといえるでしょう。

(4) 介護相談員派遣事業のあゆみ

介護相談員派遣事業は、平成13年10月から浜田市において取り組まれました。平成13年度に4人、平成14年度に2人、平成15年度に2人の介護相談員が養成研修を修了し、登録後訪問活動を行い、浜田市と旧那賀郡内（旧金城町、旧旭町、旧弥栄村、旧三隅町）の介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）、介護老人保健施設、居宅介護支援事業所のうち、派遣希望のあった施設、事業所で相談活動を開始しました。

浜田地区広域行政組合では、平成16年4月に浜田市からこの事業を引き継ぎました。そして、平成17年度からは、江津市の施設、事業所にも介護相談員を派遣し、相談活動を行っています。

国においては、事業発足当初は施設系サービスに対し、受入れに関する努力義務を課していましたが、平成24年度から、居宅サービス等についても、施設サービス、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護等と同様に、介護相談員を派遣する事業等に関する努力義務規定を設けました。

本組合では、全国でも先進的な取組みとして、平成15年度から、居宅サービスについても介護相談員の相談活動を開始しました。

2 平成30年度の介護相談員と受入事業所

(1) 介護相談員

- | | | | |
|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="radio"/> 三浦美紀子 | <input type="radio"/> 新井妙子 | <input type="radio"/> 岩井琢子 | <input type="radio"/> 槇田ハツコ |
| <input type="radio"/> 久保田恵 | <input type="radio"/> 前田敬子 | <input type="radio"/> 岡本薫 | <input type="radio"/> 林理恵子 |
| <input type="radio"/> 尾原直子 | <input type="radio"/> 大崎直子 | <input type="radio"/> 小笠原順子 | <input type="radio"/> 益田和代 |

(2) 受入事業所

浜田市

- 特別養護老人ホーム たんぽぽの里／介護老人福祉施設
- ショートステイ たんぽぽ／（介護予防）短期入所生活介護
- デイサービス たんぽぽ／（介護予防）通所介護

- グループホーム みんなの家／（介護予防）認知症対応型共同生活介護
- グループホーム 美川の郷／（介護予防）認知症対応型共同生活介護
- 小規模多機能型居宅介護事業所 あいおいの家／（介護予防）小規模多機能型居宅介護
- 特別養護老人ホーム あさひ園／地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
- 特別養護老人ホーム あさひ園／介護老人福祉施設

- 特別養護老人ホーム 弥栄苑本館／介護老人福祉施設
- 特別養護老人ホーム 弥栄苑新館／介護老人福祉施設
- 弥栄デイサービスセンター／（介護予防）通所介護

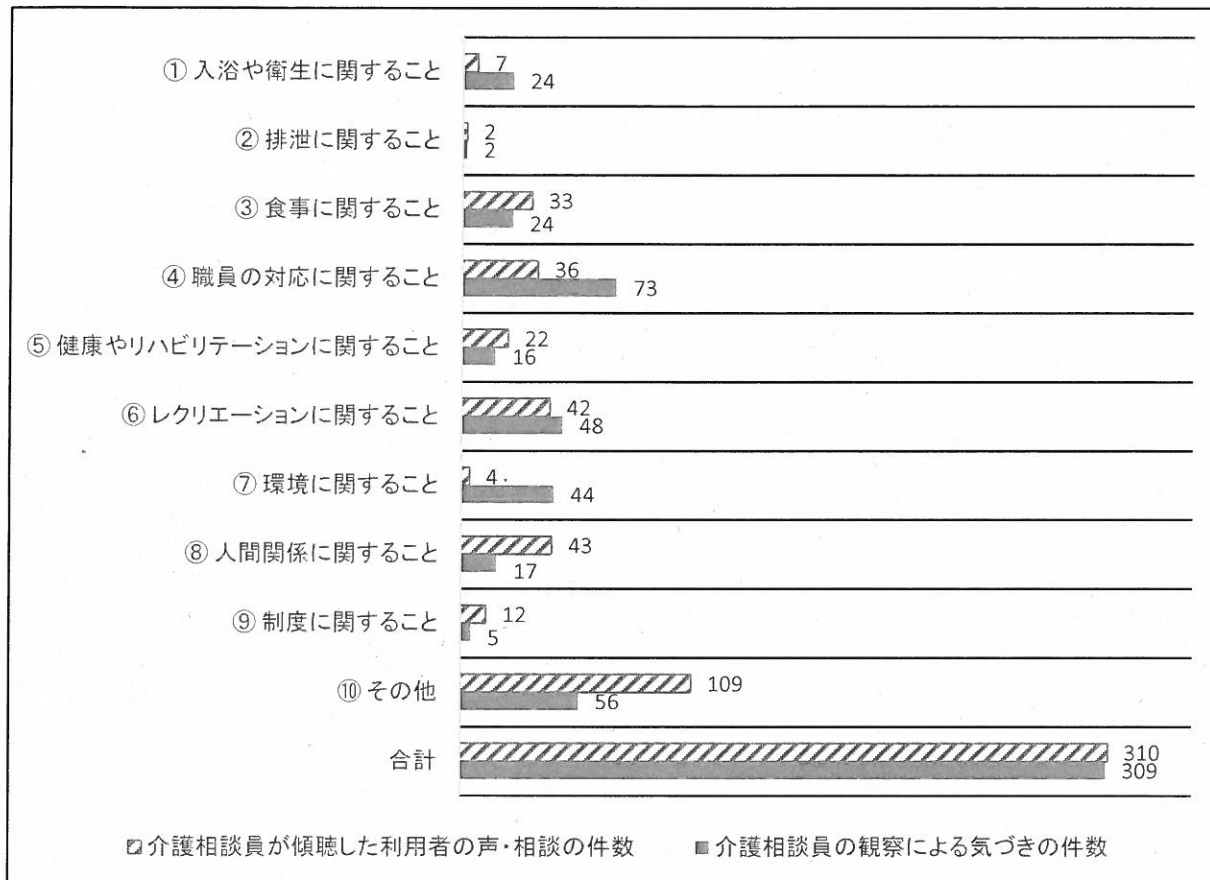
- デイサービス 心の里 はるにれ／（介護予防）通所介護
- ヘルパーステーション 心の里 はるにれ／（介護予防）訪問介護

江津市

- 集いの家 あかり／（介護予防）小規模多機能型居宅介護
- 集いの家 木もれ陽／（介護予防）小規模多機能型居宅介護
- グループホーム 合歓の郷／（介護予防）認知症対応型共同生活介護
- グループホーム ひのき嘉久志／（介護予防）認知症対応型共同生活介護
- 小田の家 ほのか／（介護予防）小規模多機能型居宅介護

3 平成30年度介護相談員事業の成果

(1) 利用者の声・相談・介護相談員の気づきの件数



・介護相談員が傾聴した利用者の声・相談件数と、介護相談員の観察による気づきの件数はほぼ同数だった。利用者の重度化や認知症高齢者の増加により、声を聴かせてくださる利用者は減少してきてはいるものの、介護相談員に多くの声を聴かせてくださっている。

・「入浴や衛生に関すること」「環境に関すること」については、介護相談員が傾聴した利用者の声・相談件数は少なかったが、介護相談員の観察による気づきによる件数は多かった。介護相談員が利用者目線で感じたことや、利用者の声なき声から汲み取っているものが多い。

(2) 活動事例① 利用者の声・相談

ア 入浴や衛生に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	ここの風呂は、髪の毛でもさっと洗い、お湯をかけられ、洗った気がしない。とにかくゆっくり入浴したい。	風呂は、週3回の内、日曜日のみ利用です。利用者が少ないので、ゆっくり入れると思われるのか、参考にしたいです。
2	お風呂が広くて楽しみ。	
3	お風呂が良い湯加減で気持ち良かったです。	
4	家で入浴するので、ここでは入りたくない。	ご家族からの要望も聞き、入浴を実施しています。（家での入浴では十分な洗体、洗髪できていないとのこと）
5	風呂にゆっくり入れてよい。日曜以外にも声かけしてもらい入っている。	

イ 排泄に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	「おしっこ」と言って便器を指さされました。コールを押して職員を呼ぶように勧めたところ、「（おしっこは）オムツにする」「（コールは）大便の時だけ押す」と言われました。	ショート利用の方で、排尿の希望がある時は便器に座ってもらっています。ただ、座った直後に、またすぐに希望がある場合は、何時何分に介助をしていることを伝えて、しばらく待つて頂く場合があります。

ウ 食事に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	食事が楽しみではない。酢の物とかが食べたい。	食事は、業者より出来上がった物を仕入れ、あたため盛り付ける形で提供しているため、献立の要望、味付けの要望を叶えにくい現状にあります。
2	食べることが楽しみです。2カ所利用しているので、色々な食事が出来て嬉しい。	
3	〔女性〕 ここの食事だけでは満足できないので、たまに買ってきてもらい、気分転換している。	
4	コーヒーのおかわりが欲しいけれど、無理かな？	
5	気に入らないが、仕方がない。 口に合わないものは残すしかない。	
6	ご飯が冷たかった。せめて温かいものが食べたい。	
7	お正月が近づいてきて、昨年のお正月のことを思うと涙が出る。正月に他の人にはお餅がついていたのに自分にはなかった。	ご本人にはきちんと説明させて頂いています。お餅は、事故等の観点からも提供するのは施設としては控えています。高齢の方が楽しみにしている気持ちは十分に分かるので、丁寧に説明して理解をしてもらうよう努めています。

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	お寿司が好きなので、誕生日が楽しみ。	
2	食事がおいしく、食事、おやつが楽しみ。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事もバランス良く栄養をとっていただけるよう、不定期ではありますが、市役所から栄養指導に来ていただいています。 ・ 3食とも職員が作っています。入居者様にも、手伝っていただいております。 ・ 「おいしい」と言って食べていただけるので、職員も喜んでいきます。刺身はしばらくお出ししていませんが、涼くなったら検討したいと思います。 ・ 食事も、管理栄養士がバランスの良い献立をたて、3時のおやつは、手作りのおやつを提供しています。 ・ 1人ひとりの状況に合わせて食事の形態を変えたり、好き嫌いやアレルギー等にも配慮しています。
3	お酒が好きだが、ここでは希望してはいけませんね。	

エ 職員の対応に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	中にはきつい職員がいて、何か頼むと乱暴な動作でされるので、いい職員を見つけて頼むようにしている。	
2	お風呂は、男性の職員さんは嫌です。	女性の職員が対応しています。
3	トイレが近い（利尿剤服用）。職員によっては対応の悪い人がいるので、呼んで替えてもらうのに気がねです。	排泄に限らず、遠慮せず声をかけていただくように話していますが、気兼ねだと思われないうように対応していきたいと思います。
4	自分が初めてここに来た頃、女性の方が手を握って下さったのがとても嬉しかった。どちらかという引込み思案なので、心強く感じた。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	職員さんが皆優しくて、とても嬉しいです。	
2	自分が持ち込んだ物の所在が分からないことが、ずっと気になっている。聞いても、回答がない。	お尋ねの件について、傾聴、受容してお答えします。主に訴えを傾聴するのは、相談員、介護支援専門員、介護長といった職員で対応させて頂いています。
3	部屋に入る時に、黙って入ってくる職員がいる。	入室する時には必ずノック、声かけもしている。黙って入室するようなことはないと認識しているが、また、職員に周知し再確認していきます。
4	（トイレのあとなど）ズボンをはかせてもらう時、曲がったままになっていることがいつも気持ちが悪い。	
5	誰も自分をかまってくれないが、何か自分の態度が悪いのか？	
6	職員の方に仕事を見つけてもらわないと、自分では何もできません。退屈です。	
7	用事があっても職員には声をかけにくい。	
8	「ああいえばこう言う」風な受け答えが不満。	

オ 健康やリハビリテーションに関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	ペダルを踏む訓練、あまり気持ちが乗らないのか「どうしたらいいのか、足が痛い」と動かしにくそうだった。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	昼寝の後は気持ちが良くて、体調もスッキリとします。	
2	外へ行く自信はない。もう年だから、ここの中はいいけど。	
3	高齢になって何もできなくなった。	

カ レクリエーションに関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	何もすることがないから、食べるか寝るかだ。	
2	テレビのまめなくん体操や歌詞など、遠くでぼんやりしか見えない。	
3	午後から初詣に連れて行ってもらえるのが楽しみ。	寒い時期になると天候のこともあり、ドライブ等出かける機会が少なくなるため、初詣も久しぶりの外出であり、お客様もとても喜ばれました。
4	ドライブして気持ちが良かった。	
5	皆とするゲーム（ドッチボールとか）に苦手意識があるが、わがままになるから言えない。	
6	皆で作品作りを楽しみ、それをイベントに出品して、皆で見に連れて行ってもらい楽しかった。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	タオルたたみ、好きではないが、仕事としてやっている。	
2	タオルたたみなど、手作業を好まずやっている。	<p>「タオルたたみをしましょうか?」と言って下さるのでお願いすると、「私は手が痛いのに、ここの職員はタオルをたたませる!」と主訴されるご利用者がおられます。勧めないと「私にはして下さいと頼んでこない!皆には頼んで。私が出来るのに!いつもしているのに!」と言われる。ただ、これは、認知症状から表現されるBPSDでもあり、職員は皆受け止め、タオルをたたんで頂けるか否かを図りながら、あくまでも本人様の自己決定により行って頂くようにしています。「こがーなことをやらされるけーやれんなー」等の表現をされるご利用者もおられますが、様々な心理的背景から、そういった言葉が表現されると、温かい目で受容しております。無理強いはしておりません。</p>
3	歌は楽しい。	
4	タマネギの肥料を昼からやります。	
5	体操は、テキパキ指導してもらって、やりやすいです。	

キ 環境に関すること

なし

ク 人間関係に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	〔99才女性〕 家に居ると（若い者に）気を遣うが、ここに来るとまったく気を遣わず過ごせるので楽しい。 週3回利用している。この空間がいい。	「居心地の良い空間」であることが一番大事であると考えています。賑やかな所が好きな人、静かな所が好きな人、10人いれば10人の「良い」があると思いますので、1人ひとりの様子を見ながら、その人が落ち着く環境が提供できればと考えています。
2	友人（仲間）が通院等で休んでおられるので淋しい。今度出会ったら淋しかったよと言おうと思う。	
3	やはり、家に居るよりここに来て皆と話をしているのがとても楽しい。	
4	ここへ来るのが楽しみで、知っている人と話すのが嬉しい。	
5	〔男性〕 話が出来る人がいない。もう何年も喋っていないような気分だ。	
6	あの人は最近ぜんぜん喋らなくなった。おかしい。一人で誰とも話をせんけー良くない。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	ちゃんと聞いてくれる人がいない。きちんと話を聞いてくれてありがとう。	
2	男性は増えたけど、あの人は喋りんさらんけーなー。	

ケ 制度に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	こういう施設ができて、生活させてもらえるのでありがたい。 息子の家に帰っても嫁に遠慮があり、とてもいられたものではない。	ここが、自宅の次に安心できる場所となってもらえたら、うれしいと思います。
2	こんな施設があり、ここに来られて幸せです。	

コ その他

○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	ここに来るから豆まきもできる。家では何もしないから。	
2	男性の方々、退屈と言われるが、何もしようとしませんか？	女性は積極的に対人交流や余暇を行います が、男性は自身の世界があり、他者が積極的に関わるのを嫌う傾向があります。強制的な無理強いはお本人が嫌がる為、軽い世間話等の会話をしながら、午前中は過ごしていただいています。逆に午後からは、男性全員積極的に体を動かして体操やレクを楽しんでおられます。
3	内気で人とあまり話さないが、来ることは嫌ではない。	
4	お金が無くなった。空袋はある。	デイサービスでは「お金を持ってきてほしくない」と言っていますが、ご本人が不安とのことで、やむを得ず承諾しています。
5	買い物に連れて行ってくれるのは、一人暮らしなので助かる。	
6	外からの人（介護相談員）と話せるのは、普段聞けない話を聞けるからとてもいい時間が持てました。	
7	しっかりされていて、いろんな所に行かれた様子を話されました。	ご自分で外出されることもあります。お話がとても好きな方なので、会話を提供するよう心がけていきたいと思えます。
8	昼寝の2時間が苦痛。	
9	（自分で作った）うちわをみんながほめてくれて嬉しかった。（お互いに褒めあっている。）	毎月レク担当が決まっており、担当がイベントを企画しています。
10	週に2回ここに来る。 風呂が危ないのでここで入れてもらおう。 こんないい所ならもっと早く来ればよかった。	
11	出て来る日は前日から準備して、それがいいことだが気も使う。疲れる。	生活にメリハリがついて良いと思いますが、疲労感のある時には静養されることも、勧めていきます。
12	1人暮らしで、家に居ると何にもすることがないので、ここに来るのが楽しみ。ご飯も美味しい。	
13	男性の方も話せば返事をしてくださってありがたいです。	水曜日利用者の方は、男性が他の利用日より多いですが、あまり自分から話をされることは少ないので、声をかけてもらえば喜ばれると思えます。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
14	100才になる。 昔は花を作っていた。 家族皆で生活している。	
15	午前中はリハビリがあるが、午後は座っている時間が長く感じる。	午後静養後～レクの時間までは個々の状態に合わせてリハビリも勧めたりしていますが、何もせず、座っておられる方には、楽しめるように脳トレ、手作業等を検討して勧めています。 また、人によっては、疲労感の訴えもあるようなので、身体の状況を聞きながら勧めています。
16	ここに来ると笑うことが出来てよい。	
17	金曜日にここへ来るのが楽しみで、その週は頑張る。目標としている。ここは好きなようにさせてくれるので居心地がいい。自分の好きなように過ごさせてくれる。	金曜日は総合事業で元気な方が多く利用。ある程度自由な雰囲気でご過ごして頂いています。
18	入院している方の為に鶴を折っている。早く治って出て来てほしい。	皆さまで折った千羽鶴をお届けし、先日無事に退院されました。ご本人様、ご家族様も大変喜ばれ、退院後のデイ利用時、皆さまにお礼のあいさつをされました。 小規模であり、顔なじみの関係もお客様同士築かれており、お客様お一人でもお休み等あった際など皆さま心配され、気遣われる姿を見ると、温かい気持ちになります。鶴も皆さまの気持ちがY様にも伝わり良かったです。
19	来て楽しいが、翌日はくたびれて1日寝ていることもある。	利用者様の本音だと思う。よく聞きます。外に出たり、いつもと違う行動をすることは、疲れると思います。できるだけ疲労をためないよう、デイでの過ごし方も考えていけたらと思います。
20	ショートステイでは職員さんが色々と気を配って下さってありがたいです。家では怒られるので、ここがいいです。	
21	(タオルを畳んでいた方) ここに来て自分のやれることがあるのは嬉しい。	自分の居場所なり、時間の過ごし方、各々工夫して過ごしてもらっています。
22	1日のリズムが決まっているのが良いです。	
23	〔家が水害に遭った女性〕 ここに来ている方が、家にいるより気が楽でいい。水が出ないので風呂も入らせてもらった。	
24	主人が最近しゃべらなくなって心配している。	ご夫婦で、1週間に1度利用日に会うことで安心されることもあります。奥さんのご主人に対する気持ちを尊重し、声かけを行います。
25	初めて来た7～8年前は、皆が黙って座っているだけで嫌だった。今は、楽しい雰囲気になった。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
26	まだ来て間がないが、楽しい。	楽しんで利用していただけることは何よりです。今後も支援していきたい。
27	今が極楽。	喜んでもらえて何よりです。
28	今年は初めて書初めを書かなかった。今までずっと書いたのに（何度も繰り返し話をされた。）	
29	A先生との信頼があって、ここなら来てみようと思った。とても良いです。	地域で医療を培って来たA先生の信頼は大きい。たくさんそういう声を聞きます。それに応えるべく、良い施設にしていきたい。
30	デイに来ることで息抜きになる。	人数も増えているので、賑やかになってきました。少しでも日々の息抜きができるように、今後も居心地の良い雰囲気作りをしたいと思います。
31	今日はあんたたちが来たので少し静かにしているが、もっと楽しい。午後はもっと楽しいので、午後にも来なさい。	新規利用者の方も居心地が悪くならないように皆さんが声かけをしている。相談員の方もまた、午後にも来てみてください。
32	20日が誕生日なので、自分の誕生会の為に飾りを作っている。週に3回ここに来て、あとは自分で頑張っている。	
33	老眼鏡があれば、字や絵が見えるのですが。	
34	お茶と食事の時だけホールに集められるが、何もすることがない。運動しないから、お腹が空かない。	
35	週に3日来ています。迎えに来てもらって、風呂に入れてもらって、食べさせてもらって、色々ゲームもして言うことはありません。	
36	70才を超えてから単価、俳句、ミシン等始めた。素晴らしい俳句を書いておられました。	
37	靴を野村の靴屋に買いに行きたい。	買い物に週1回付添うサービスを実施している。

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	(入所して1か月の方)「大分慣れました。」	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
2	満州で生まれて終戦前に日本に帰国した。日本語が分からなかったのが1年遅れて小学校に入学した。色々大変な思いをしたが、今は、とても幸せで良い時代だと思う。戦争は絶対、二度としてはいけないと思う。	
3	タンスごと紛失しました。服ごとなくなったので困ります。	もともとは、一番奥の部屋だったのですが、ベッド上から転落や転倒があった為に、フロアに近い部屋に変更しました。その為、クローゼットがなく、タンスごと紛失したと言っておられると思います。説明はしてありますが、忘れておられると思います。
4	ここに訪ねて来てくれる人はあまりいない。他の人のところには来られるが、自分のところには来ない。	
5	出入りしながら何度か顔を合わせるも、その度に” あんた誰かな、どこから来たんかな”と聞かれる。(午後の休憩のようで、動かれる方が少なかった。)	
6	お昼寝の後は気分がいいです。	
7	時代が違うので、若い者の言うことはきかなければならない。	
8	10年くらいメロンを作っていた。夫婦2人で頑張ったが、あまり儲からなかった。温泉旅行に行くのが楽しみだった。	
9	1日の楽しみはテレビです。チャンネルを変えたいけど、我慢しています。	なかなかゆっくり話す時間がなく、声を聞いてもらい、ありがとうございます。今後の支援に参考になります。
10	ここを卒業してそろそろ家に帰りたい。田が気になります。家には、器具が沢山あるので。	田をずっとされていた方なので、農繁期になると帰宅願望が強くなり、お家に一緒に行く回数が増えてきます。
11	ちょっとそこへ下って、家まで連れて行ってほしい。何も悪いことしてないのにここでじっとして…。	
12	時間が過ぎるのが早い。	
13	釣りが好きで、職員さんが釣りの本を渡されると喜んでみておられました。	
14	冬は畑仕事がないので、中ですることを見つけないと退屈です。	
15	何が何だかわからん。これでいいのか、どうすればいいのか。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
16	外部から人が来られる時が一番楽しいです。	「外部から人が来られる時が一番楽しい」という声を聞き、地域交流が大切だと改めて感じています。デイの利用時に近所の方が来られたり、時々、地域の方に来てもらうことがあります。定着していないことが現実です。少しずつ地域交流を行っていますので、深めていけるようにしていきます。
17	静かに過ごしたい。お喋りは苦手です。	
18	あそこに見えるいちじくがなったら一緒に食べよう。この間草も刈ったから…。	
19	いろんな話を聞かせてもらって嬉しいです。	
20	いろいろと手伝いができるので嬉しい。	ご本人の不満が募らないようにお手伝いをしています。
21	淋しいのを我慢すればいいところです。人の話に合わせるのがきついこともある。	お部屋で過ごす方が良い方は、お部屋でテレビを見たりされています。
22	死ぬまでに1度大平桜を見てみたいなー。	
23	色々と用事を手伝わせてもらえるのが良いです。用事があると嬉しいです。	
24	〔ご家族の声〕 他の施設も利用していたが、ここはとても良くしてもらっている。 父は、神楽が好きなので、今は笑顔が出て嬉しそうです。（目が輝いていた。）	
25	子どもが9月に帰省する予定なので、楽しみ。	息子さんが遠方におられることもあり、久しぶりの再会を楽しみにされています。
26	正月に帰る所がなかったので淋しかった。でも息子の所は嫁さんに気兼ねなので、ここにいるのが一番良い。	
27	うちで娘と生活しているより、ここはとても良い。最高の場。	
28	食器洗いの機会のない人がいるので残念です。私は多いので…（ちょっと不満がみ）。	食器洗いは、当番を決めて行っています。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
29	時間を持て余す。	レクリエーションや外出支援、また個別支援等を時間と人員調整を努力して作り提供する事が出来るようになっていきます。ただ、そういったことに参加されることを好まれず、タオル畳みなどを勧めますが、好まれず何かをする気にもなれないといった時間を持て余しておられるご利用者も存在します。意外に今回、時間を持て余すと言われているご利用者は、何かを常にしてくださっている方なのではと思いました。ホールにおられるご利用者の多くは何らかの手作業をして下さいますが、それをご覧になって、自分は何もしていないということに対しての引け目や心理的な負担が、そういった言葉になって表現されたのかもしれない。ただ、こういったお言葉が表現されたということに対して真摯に向き合う必要があります。されない方として、私たち職員も括ってしまっている面もあると言えます。改めてホールにおられる方にアプローチを図ってみます。
30	自分は教育を受けていないので、何も分かりません。	
31	これまで髪を切ってもらっていた職員さんが向こうにいかれたので、これからはイズミにでも行って切ることになるかもしれません。	
32	自分のやること（仕事）があるからうれしい。なかったら、毎日がつらい。	利用者が出来ることを各担当職員がアセスメントし、継続出来ることから実施しています。
33	見たことのない人がいる。下から上がってきたかな？	
34	「欲しいものがあつた時に、自分で買い物に行けない。人に頼んだりする。」という声あり。こういう方に対しては、どのように対処されておりますか。	サ高住の中で、特別な対策をとっている訳ではないです。人に頼んだり、ヘルパーさんが頼まれたり又ご家族が来る時に頼んだりしています。不自由という声も聴きますが、それぞれやられています。
35	環境が良くて暮らしやすい。	
36	昔生活していたところの話ができ、懐かしくて、嬉しかった。	
37	ここに入所してから誰も来なくなった。職員さんは忙しそうなので、本を読んで過ごしています。今日のように、隣に来てしっかり話を聞いてもらって嬉しかったです。	職員も業務の中でできるだけ声かけをしたり、じっくり話を聞いたりすることも心掛けていけたらと思います。
38	愚痴を聞かせて申し訳ないけれど、また話を聞いてくださいね。	職員には言いにくいことがあると思いますが、利用者が何でも言えるような環境を整えていきたいです。
39	年が明けただけで、正月とって特別なことは無かったな。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
40	編み物が大好き、色々作って過ごすので個々の生活も楽しい。	趣味があると良いと思います。なかなか趣味が続けられない方も多く、何であれば出来るかをいつも模索しています。役割や楽しみを生活に取り入れられたらと思います。
41	まだひまが出そうにないから帰られん。 (自分で書いたものだが、覚えておられず) 誰が書いたのか?と話されていた。	
42	職員の方にどのようにお礼をしたらよいか。	ご本人様より、「職員に良くしてもらっており、お礼がしたい。」ということはよく言われています。 都度、話を聴いて、「利用料金もいただいているので、遠慮をせず、困ったことがあれば声をかけてほしい。」と説明しています。
43	ここでの生活で困っていることは、何もありません。	
44	田舎から出て来て、わからないことがいっぱいあるので、いろんなことを教えてほしい。話を聞かせてほしい。みんなで話すことがない。	認知機能の低下が重度であり、その都度職員が説明しても、常に不安な精神状態であるということがわかりました。少しでも不安が軽減できるような対応に努めていきます。
45	初めて話す方がだんだんと打ち解けて、良く受け答えされるようになったので、ずっと話していました。91歳になるそうですが、長生きするのが恐ろしいとか悪いと思う、また人が良く見るとか話されるので、元気で長生きしましょうと話しました。	
46	生まれは出雲の奥だが、学校で浜田に来てずっとここ。	
47	台湾から引き揚げてきたが、台湾時代は何不自由なく育った。日本へ帰ってからは、威張っているといじめられたりした。	
48	短冊に書かれた願いごと ・嫁さんが欲しい。 ・甘辛い煮しめが食べたい。 ・酒が飲みたい。 ・やせたい。 ・元気で暮らしたい。 ・リハビリして1人で歩きたい。	
49	今のところ困っていることはありません。	
50	「悩みはありますか?」とお聞きしたところ、「胸の中にしまっておきます。」と答えられました。	
51	ご飯もよく食べられるし、夜も寝られます。	皆さん食事は3食ともよく食べられます。体調が悪く食べにくい時は、時間を空けたり、小むすびにしたりして食べやすい様にしていきます。
52	手伝える者が手伝わないと、職員さんが気の毒。他の人は、気づいてるんだか気付いてないんだか。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
53	自分の部屋に犬（パピヨン）がいるから見て みんさい。	
54	退屈です。	ゆっくり過ごせる時間は必要だと思います が、あまりに退屈過ぎるのは利用者間のトラ ブルにもつながりますので、個々の役割につ いて、再度、職員間で考えていきたいと思 います。
55	主人が早く死んだので、3人の子供を頑張って 育ててきた。その子供も先立って、誰も迎え に来てくれない。	
56	自分の役割があるので、張り合いがある。 （この方は、今日は洗い物）	
57	皆さんが笑ってくれたら自分も幸せです。	
58	家族が面会に来たので疲れた。元気でした。	
59	新聞紙でゴミ入れを折るのは頭の体操と手の 運動になるので、とても良いと思います。	
60	駅前の〇〇さんによろしく伝えてほしい。	
61	戦争中は生活が苦しかった。特に兵隊さん を見送るのが悲しかった。戦争は絶対にし たら いけんよ。	
62	お正月半日家に帰り、お餅とお酒を頂き、 皆さんより良かったかなと思う。今年 の目標は笑顔でおられるよう、運動が 出来る事を願って おられました。	
63	県立高等女学校へ朝早くから4年間通 ったので、浜田から来たと言われると 懐かしい。	
64	この方は、ご飯が食べられなかったの に、 コーヒーやお菓子が食べられてよ かった。	ご飯が進まない時期もあり心配しま したが、 代替の食を提供することで、少し ずつご飯も 食べていただけるようになりました。
65	どこから来たか？ （何度も聞かれる。）	
66	この施設はとても良いところです。	

(3) 活動事例② 介護相談員の気づき

ア 入浴や衛生に関すること

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	尿臭のする人がいました。	ご本人様が不快な時間を過ごしてしまったことを申し訳なく思います。再度時間帯を検討したいと思います。
2	調理の手伝いの時、刃物の扱いが危険だったり、不衛生だったりすることがあります。	
3	髪はボサボサに伸び、櫛を通したように見えませんでした。衣類の汚れも目立ち、匂いもしました。	
4	室内も清潔、みなさんも身ざれいにされています。	なかなかできない玄関や靴箱、スリッパの掃除を曜日に分けて職員と一緒にしています。
5	午前と午後、2人ずつのペースで慌しさがありません。	
6	衣服の汚れや身だしなみ、頭髮などが気になりました。	声を真摯に受け止め、利用者様の身辺のお世話に努めていきたいです。訪問時間により、手がかけられていなかったのかもしれませんが。
7	手洗いの習慣が身についています。	
8	入浴後の足のケアをしっかりとされており、素晴らしいと思いました。	
9	明るいうちから入浴することに抵抗がある様子でした。 (他施設でもよく聞く声です。上手に声かけが必要です。)	
10	おやつの手洗い、個人個人のタオルなど、清潔に気配りされていると思いました。	必ず、トイレの後やおやつ、食事の前には手洗いを徹底して行っています。
11	古いので汚く見えたのかもしれませんが、食器乾燥機が汚かったです。	常にきれいにして、掃除をして使っています。衛生面には十分配慮しています。
12	入浴は週3回で、そのせいなのか、皆身ざれいにされています。	
13	部屋の手洗い場のタオルの共有は、衛生的に課題があると思います。	トイレ3カ所と廊下途中の洗面所にペーパータオルを置くようにします。フロアの洗面所の個人用タオル、隣のタオルとくっつかないようにし、1日3回交換するようにします。
14	口腔ケアはどうされていますか？ お口の汚れ少し気になる方がおられました。	口腔ケアは、毎食後に声かけや介助しています。もともと生活習慣のない方は、無理のない範囲で勤めています。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
15	手洗い場の個人タオルがくっつかないように、工夫されていました。また、共有のタオルはペーパータオルに変更され、衛生面に気を付けておられると思います。	ペーパータオルをトイレに置くと持ち帰る方がおられます。 新たな課題が発生、今後、検討していきます。
16	衣服の汚れ、爪の長さ、汚れ、頭髪（フケ）、整髪されていないことなどが、今日は特に目につきました。	衣類が食べこぼし等で汚れている際には、都度、把握したところで、衣類の更新を行うことは、もちろん、過去から何度も周知し、管理者も取り組んではおりますが、改めて、相談員様方からの気づきを提示させて頂きまして、皆と共に取り組んでいくようにさせて頂きます。爪につきましては、ほとんどの方が3日前に切っている、または前日の入浴時に対応させて頂き切ったところです。髪を梳くことを行っても、髪が逆立っていたり、スタイル自体「髪質」に課題性もある場合もあります。カットの段階から検討する必要性のある方もおられるかと思しますので、改めてヘアスタイルといったところの観点から見直してまいります。また、髪を梳く事に対しても改めて離床時に行う整容について、職員へ依頼と周知を行ってまいります。なお、整髪剤等の使用は控えております。（皮膚トラブルの要因）
17	ポータブルトイレが汚れていました。	ポータブルトイレは、職員自身が座りたくないと思うことがないように清潔に保つこと、また、古いものは更新するように努めていきます。
18	笑顔が多く、健康的だと感じました。	
19	手洗いのタオルペーパー設置は、衛生的だと思いました。	感染症対策もあり、ペーパータオルの使用や、次亜塩素での消毒、換気、利用者の方の手洗い、うがいに気を付けています。
20	生活のリズムがきちんとしていて（昼間）落ち着いて生活しておられるように思います。	

イ 排泄に関すること

○居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	排泄のお世話は、どのような対応をしておりますか？	排泄に限らず、ご利用者を待たせたり、遠慮させてしまうのは、当方の力不足であると考えます。声掛けの頻度や対応等、見直していこうと思います。

ウ 食事に関すること

○居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	食事は利用者の体調に応じた献立で、配慮が素晴らしいと思いました。	1人ひとりの体調や好みに合わせて調理しております。（おかゆやおにぎりにしたり、青魚を嫌う人には、1人でも白身を…）
2	台所が近くにあり、調理中のおいがして、食欲をそそります。	家庭的な手作りの食事事業所の顔の一つです。
3	昔の地区の写真を見ながら話をされていた。特に水害の思い出は印象深く残っている様子だった。いろんな写真から話がはずみ、良い時間と感じた。	
4	食事を一緒にさせて頂きました。全員で同じテーブルを囲み、見守りや声かけなど徹底している。	
5	飲み物のリクエストが出来て良いです。	特別の疾患等に影響がない限りは、ご本人が飲みたいものを提供するようにしています。
6	いつも食事のおいしそうなおいがしますが、献立など、お昼のメニューをどのように伝えておられますか？	昼食は、調理担当が1週間のバランスを考えながら、冷蔵庫の物や、朝買い出しに行った時の食材を見て、考えて作っています。メニューは、テーブルに着いた時に分かるか、聞いてこられた時にお伝えしています。食事が美味しいと利用者様に好評です。
7	食事は、見た目からおいしくなさそうです。夕食までにはかなり時間があるのに、おかずが皿の上に置いてあります。	
8	おやつも手作りでおいしそうでした。	全てが手作りではないが、手作りのおやつを出すよう心掛けています。

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	各々に合った形態で、食べやすく見た目もきれいに工夫されています。	
2	敬老会の料理も赤飯などで祝いの膳でおいしそうでした。	
3	飲み物には何を混ぜていますか？（飲み方が悪い様なので。）	牛乳だけだと飲まない方もおられます。牛乳は栄養のカロリーに含まれているため、飲んで頂く工夫として甘味のある豆乳に混ぜている。混ぜることで飲んでもらえています。職員試飲をしたが、おいしいと感じています。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
4	取り置きしてあった食事を、食べる直前にミキサー食にされたのはすごいと感じました。すでにミキサー食にした物を取り置きした場合は、酸化が進んで味も落ち乾燥も進むので、とても配慮のある対応だと感じました。	食事に対する配慮や声かけが優しいとの言葉をいただき、職員の励みになっています。ご利用者、おひとりおひとりに合った介護を深めていけるよう努めていきます。
5	食事は大変おいしかったです。	
6	食事カロリー500以下の内容にもかかわらず、食べ応えがあり、ボリュームがありました。冷凍食品を利用されているのにひと手間かけており、見た目も良くとても美味しかったです。	食事は楽しみの一つであり、食べやすい工夫もしてあります。
7	食事作りも両ユニットで手伝っておられました。とても手際が良かったです。	
8	食事のメニュー表があればいいのではないかと思ってお伝えしたところ、翌月、実行して下さいました。1・2階のそれぞれで、黒板・ホワイトボードを利用して献立が書き込まれていました。	
9	食事介助の時間が早かったが、むせる人はいませんでした。	食事介助は1人ひとり違いますが、重度の方は時間をかけることが負担になることもあります。
10	メニュー表が分かりやすい位置に置かれ、献立も、楽しみになるような内容でした。	
11	食事介助の時の声かけも非常に優しく、献立の一つ一つを説明しながら口へ運び、献立を混ぜることを一切されなかったのも素晴らしいと思いました。	食事に対する配慮や声かけが優しいとの言葉をいただき、職員の励みになっています。ご利用者、おひとりおひとりに合った介護を深めていけるよう努めていきます。
12	献立名はわかりやすいように書かれた方が、利用者の人が楽しみにされると感じました。	
13	昼の献立がとてもおいしそうです。皆さん毎日完食されているようです。納得できます。	食事は毎日、職員が献立表を見ながら、同じものが続かないように確認し、職員交換票を見て、栄養のバランスも考え、ご利用者の皆様にも手伝って頂き作っています。
14	食事がとてもおいしそうです。	入所者の方にとっては、食事は大きな楽しみですので、今後も一般食と同じ提供方法が続けていきたいです。励みになるお言葉ありがとうございます。
15	芋蒸しパンを皆さんで作られたそうで、甘すぎずおいしいと喜んで食べておられました。	時々、おやつを手作りしていただけています。
16	同じフロアのオープンキッチンでの調理は、良い刺激になっています。手伝いもし易く、調理の音、香り等もします。	
17	食事時間前よりホールに出て、身体を動かしたり、昼食を食べる準備をしているのは、とても良いと思いました。	食事は、離床して食べる様にまた、リビングに出て食べる様にしています。テレビ体操をしたり、身体を動かす機会も作る様にしています。

エ 職員の対応に関すること

○居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	職員さんが、新聞広告を見ながら、利用者さんに合った話題で話をしておられ、さすがだと思いました。	
2	人参の皮むきを頼んだ方が眠っておられ、「体調はどうですか？」とまず労わってから、皮むき作業を続けられるか聞いておられました。個人をととても大切にされていると思います。	ありがとうございます。 「ひとりを大切にする介護」が理念にありますので、職員間でも浸透できるよう伝えていきます。
3	やることがない人、話すことだけが楽しみな人など色々ですが、職員さんの声かけがもう少しあってもいいのになあとと思います。	施設内で検討していきたいです。
4	職員さんがよく声かけや目配りをしておられ、忙しそうにされていない印象を受け取りました。	
5	多くの職員さんがいて、賑やかです。	
6	職員さんも利用者さんも、とてもやさしいと感じました。	
7	気分むらがある利用者さんに職員さんが上手に接していました。	
8	今日のような会の時に、職員さんが間に入って盛り上げるような雰囲気はないのでしょうか？	
9	職員さんが自然な態度、笑顔で接しているのが良かったです。	
10	職員さんが利用者さんによく話しかけられていました。	
11	職員さんが、利用者さんへよく声かけされたり、スキンシップされており、満足されていました。	
12	利用者さんに話しかける様子がほとんど見られませんでした。	
13	食事を一緒にさせていただきました。全員で同じテーブルを囲み、見守り、声かけなども徹底していました。	
14	認知の進んだ方の座る場所を考えておられました。できるだけ言葉が出るように話が出来るような人のそば等気を配られていました。	
15	利用者さんの好きな神楽のDVDを途中で見ることにして、利用者の方も嬉しそうでした。テレビをつけっぱなしにしない心遣いはさすがだと思いました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
16	さり気なく「爪を切りましょうか」と声かけをされて、爪を切ってあげておられました。が、目配り、気配りが行き届いていると感じました。	施設内でのレクリエーションも大事ですが、爪切りやマッサージ、衣類のボタン付けや直しなど日常生活援助もコミュニケーションの一つであるため大切にしています。お客様もこちらから気付いて声をかけさせて頂くと気にかけてもらっていると思われ喜ばれますし、そういうところにすぐ気づける様、目配り、気配り、心配りに日々心掛けたいと思います。
17	職員さんは若くて笑顔が多いです。声かけもいいし、車いす操作一つとっても基本的なことがしっかりできています。プロ意識が高いと感じます。	施設のモットーにしています。プロとしての認識の下、良い介護力を提供していきたいと考えています。このような評価はとても嬉しいです。益々スキルアップして、利用者に喜んでもらえる様支援していきたいです。
18	個々に応じた関りが素晴らしいです。笑顔で接しておられました。	
19	ずっと寝ておられる利用者さんがおられましたが、どうしてでしょうか？	身体状態や食事時間により、レクリエーション中に休んでいただく利用者の方がおられます。（時間や場所の都合により、他ご利用者と入れ替えで横になっていただきました。）
20	職員さんが、言葉が出ない利用者さんにも天候のことなど話しかけ、利用者さんも嬉しそうにしている。	
21	男性利用者さんは1人でしたが、男性職員さん3人と将棋などされ、楽しんでおられました。	
22	車いすのフットレストを、体操が始まる前に降ろしてあったら良かったと思います。	レク中の車いす利用者さんについては、基本的に自身で行えることはしていただくようにしております。（当然、出来ないことや出来難いことはお手伝いさせていただきます。）
23	ナースコールが何回も鳴りました。そのたびに職員さんが対応している様子でしたが、「足でも当たっているんじゃない？」と面倒臭そうに言われた職員さんがいました。	
24	職員さんの人数も多いようで、サービスが行き届いていると感じました。	
25	認知の進んでいる方が多く、それを支える職員さんの努力がとてもよく見てとれました。	独居で認知症の進んでいる利用者の方がかなりいらっしゃいます。小規模多機能のサービスを組み合わせ、支えていきたいと思っています。
26	接し方が丁寧で優しいです。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	職員さんがはきはきとあいさつをしておられ、気持ち良かったです。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
2	男性職員さん3名も、程よいトーンでよく話しかけておられました。	
3	支援者の方がとても自然体で利用者さんに接しておられるので、家庭的で、安心感のある施設だと思えます。	家庭的で安心感のある施設と感じていただき、ありがとうございます。職員も喜んでいきます。 笑顔で、ご利用者と接してくれてますので、さらに深めていきたいと思えます。
4	職員さんは、敬老会の間もよく声かけや目配り気配りされ、利用者の方も安心して会に出席されていたように思いました。	
5	テレビのニュースに関心を促すなど、適切な声かけがされていて感心しました。	
6	歩行困難な人への見守りが手薄と感じる瞬間があり、気になりました。	
7	職員さんの声かけが優しく、利用者さんと一緒にゆったりと過ごしているという印象を受けます。	
8	職員さんの利用者さんへの声掛けに、温かみを感じました。	
9	入所の方の能力に見合った役割を、順番に上手に割り振りされていました。	職員がひとりではないよう、利用者の方と一緒にするように心がけています。 それぞれの役割が持てるよう支援を続けていきます。
10	35名位がほとんどが車いす利用ですが、行事中には職員さんが間に入って見守られ、楽しく過ごされていました。	音楽関係の行事は参加をされる利用者も多く、普段発語が少ない方でも知っている音楽があれば口を動かされたりされることもあるので、参加できる方にはなるべく参加をして頂き、気分転換の一つの機会になればと思っています。
11	居室の掃除の前に、利用者さんに丁寧に許可を求めておられました。	
12	会話が十分にできない利用者に対して、ボディタッチで優しく関わっておられ、とてもいいなと思いました。	
13	職員さんが分かり易い声で、とてもよく話をしていて、皆がよく笑っています。	
14	相談員に対し、構えたムードを感じます。	
15	その日のシフトのメンバーによるかと思いますが、言葉の慣れ慣れしさが気になりました。	
16	認知症レベル中程度以上と思える利用者さんに、レントゲン撮影にはボタン付きの衣類がダメということがしっかりとインプットされていました。職員さんの説明が良かったのだろうなという印象を受けます。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
17	職員さんが利用者さんのそばに椅子を持っていき、じっくり話を聞いていました。	
18	職員さんの腰痛ベルトが、服の上に巻いてあるのは理由がありますか？	腰痛ベルトの使用の仕方は、服の上からですが、配慮に欠けていました。今後は気を付けて着用します。
19	職員さんの声かけ、対応が温かいです。時々からかうような言動がありますが、親しさ故とも受け取れました。	
20	食事中、廊下で食べている方達の見守りはどうされていますか？	
21	施設内を見学しましたが、見学中、職員さんの姿が少なかったです。	基準の中で対応しています。ぎりぎりの職員で行っているので、ケアに支障がない様に努力しています。
22	利用者さんへの個別対応ができています。 (家族から荷物が届き、職員さんが一緒に開封された後、すぐに本人の目の前でご家族に電話をかけて荷物が届いたことを報告し、ご本人も家族と話をされていました。)	
23	利用者さん同士の悪口がないので、職員さんの関わり方が上手なのかなと感じました。	
24	利用者さんの能力に応じた生活活動を上手に割り振りし依頼されていて、利用者さんもそれを楽しむようにされているのが、とても良いと思いました。	アセスメント不足で、出来ることがまだまだたくさんあると思います。 利用者の方が出来ることをさらに見つけて、ご本人の楽しみにつなげていきたいと思えます。
25	職員さんが元気良く動いておられます。	若い職員もおりますので、パワーをもらって頂けると喜びます。
26	利用者さんの個々に応じた声かけがすばらしいと感じました。 皆さんの笑顔がとても良かったです。	
27	1階はそれぞれここに自分に合った形で、2階はグループ的活動と職員の方が合わせた対応をしておられるように思う。	
28	職員さんも多く、室部に残っている人のお世話もよくできていると思います。	高齢者住宅は、自分の家と同じ。そこでの生活を支えていけるよう努めています。
29	職員さんもよく目配りされているようです。挨拶もきちんとされました。	転倒等の事故が起きないように、常に目配りを行っています。職員出勤時の利用者さん1人ひとりへのあいさつを徹底しています。
30	「トラブルの原因になるものを視界からなくす」という考え方は、とても良いと思います。	
31	職員さんがよく声をかけていて、利用者さん同士も仲が良いです。	
32	少し重度の利用者さんに対してそばで寄り添い対応されていましたが、声かけが少ないように思いました。	職員がゆっくり接する場面を作れるように、動き方も検討していきます。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
33	利用者さんへの言葉かけなどについて、職員さん同士で話し合う機会など設けておられますか？	
34	誰かがトイレなどに動かれると、職員さんがすぐに気付いて対応されていたので安心でした。	足の不自由な方もおられますので、転倒事故のない様に必ず対応しています。
35	ゴミ箱を折る作業もできることをできる利用者さんに、うまく役割分担をしてさせておられたと思います。	
36	職員さんの声かけが優しいと感じました。	

オ 健康やリハビリテーションに関すること

○居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	利用者さんが進んで出来ること（タオル畳など）をしているのはいいことだと思います。	
2	それぞれの利用者さんに対応して、リハビリメニューがプログラムされています。すごい！	専門職員を配置している。デイの目的をしっかりと持ち持って生活を充実させるためのプログラムの基で支援しています。利用者様からも喜ばれています。
3	車いすに座りっぱなしの利用者さんが多いです。	
4	脱水にならないよう、こまめな水分補給に気を配られていました。	
5	運動について、こんな天候（天気も良く気温も高い）です。外の散歩などはどうされておられますか？	なるべく日陰を利用したり、帽子を使用し、無理のない様にしていきます。
6	体を動かすこと、食事前に声を出す、などの簡単なリハが少ないと感じました。	
7	気温によって来所時（迎えに行った時の様子も含めて）の状況の観察をどのようにしていますか？	日頃からバイタル測定をし、観察を行っております。また、家族の方とも連絡ノートや電話等で情報交換を行っております。
8	食事前の大きな声出しは、気持ちも元気になり、とても良いと思いました。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	体操など、身体を動かすような時間はあるのでしょうか？	
2	下肢の体操は皆さんとても楽しそうにされ、足の上がりもすごかったです。日頃から定期的にされているからでしょうか？	下肢筋力の低下を感じています。寒くなり散歩も行けなくなっていますので、下肢の運動や室内で出来る運動をしてもらっています。
3	利用者の皆さん、体調変調もなくお元気そうで何よりです。	
4	体操は、利用者さんが習慣的に実施されている様子で、楽しそうに取り組んでおられました。	毎朝9時頃から職員と一緒に皆様、ラジオ体操を行っており、昼食前にも嚙下体操を行っています。
5	ビスケットなどのおやつ後の口腔ケアはされていますか？	
6	換気をされていたので、風邪予防に効果的だと感じました。	
7	頭の体操、身体の体操を丁寧にやっておられました。	
8	リハビリを兼ねた手作業をしていますか？（折り紙、ちぎり絵）	

カ レクリエーションに関すること

○居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	風船バレーでは、皆さんとてもよく体を動かしておられ、楽しそうでした。「体操よりこっちがいいな」という声も出ていました。	
2	少人数の利用者さんに、タオル結び、ボール投げなど、メニューを工夫されています。	
3	節分祭、工夫されていて楽しそうでした。相談員も参加させてもらい楽しく過ごせました。	
4	パンケーキ作りでは全員に仕事があり、とても楽しそうでした。	
5	毎週木曜日に風船ゲームをするようですが、日常のレクが少ないと感じました。	
6	自分の好きなことをし過ぎておられます。	
7	お誕生日のお祝い、シンプルでも温かかったです。	
8	数人で運動されているが、どうして皆でされないのでしょうか？	
9	体操の際の号令をいろんな人に指名して、大きな声でもらっている。皆さんも慣れていて、良いタイミングでした。	
10	ゲームは、これまで見たことのないものでしたが、とても頭の体操になり、みんなで楽しめてよかったと思います。	
11	和やかな雰囲気の中で、ゲームを楽しまれました。 頭を使って良い刺激、後の方々は天気がいいので外出されており、こちらもいい気分転換になると思われた。	
12	1時間を体操を入れながら、色々なレクを組み入れ、会話も楽しくされていました。1時間休みなしで大丈夫でしょうか？疲れるのではないのでしょうか？	
13	ぬり絵もただ時間つぶしだけではなく、お手本を作るとかもう少し関わってあげてもいいのではないのでしょうか？	施設内で検討していきたいです。
14	まめな君体操は、日常的にされているのか、楽しそうに体を動かしておられました。	体操は、午前中にラジオ体操か、まめなくん体操か、百歳体操を取り入れ、毎日実施しています。
15	利用者さんとのコミュニケーションを上手にとって、皆の心をしっかりつかんでいました。	
16	手作りゲームを工夫して素晴らしいです。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
17	ボランティアでハーモニカ演奏の方が14時から1時間演奏してくださり、皆さん楽しく歌っていました。とても皆さん楽しそうでした。	
18	レクレーションに使うペットボトルのフタが、相談員が見ても濃青に黒は見えにくかったです。シールと字の配色を工夫して作られると見やすいのではないのでしょうか。	フタのパズルについては、見やすくなる様に、改良してみようと思います。
19	体操、軽運動などは行っていますか？	運動は、まめなくん体操等日中行うことにしていますが、その日のリーダーがご利用者の様子を見ながら実施の調整をしています。
20	1人ひとり話をすると、たくさん話をされて楽しんでいました。	
21	絵手紙作成にみんなで取り組んでおられ楽しそうでした。個々に合わせた関りをしておられました。	
22	和紙のちぎりをしている利用者さんは、作品作りに参加できたらいいなと思いました。	
23	ネイルをしてもらっている女性利用者さんがとても嬉しそうにされていました。とても良いことと思いました。	ネイルは、好まれる利用者に職員が貼り付け用など求め工夫して実施し、喜ばれています。
24	テレビの歌に合わせてリズムをとっている人がおり、楽しそうでした。	
25	皆さん色々と作業されて生き生きとされていました。話にもよく答えてくださいました。	
26	職員さんと一緒に楽しい会話をしながら手作業をされていて、とてもいい雰囲気です。	
27	カラオケの前、担当職員をきちんと名前で（その都度）紹介していて、とても良いと思いました。	
28	利用者10名と多く、賑やかでした。お雛様を作成中で色塗りなど自分のものを作るのに一生懸命でした。節分の豆まきを全員で楽しめました。声の出にくい人も豆を投げたり少し笑顔も見られ良かったと思います。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	地域の人と同じように敬老会が開かれ、利用者の方も満足そうでした。	
2	外でプランターの片付けをしておられました。次もまた何かを植えようと意欲的でした。	
3	月3回の催し物は、利用者さんにとって、一層の気分転換や、離床回数の増加につながり、とても良いと思いました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
4	午後のためか、皆一定方向（TV方向）を向いて座らされてぼんやりしていました。	
5	ニュースや新聞を見て話をされていました。	
6	職員さんが、短冊の言葉を上手に引き出し、書いてあげておられました。	
7	ゲームも考え、工夫されていて、とても良いと思いました。	レクレーションも職員が毎日、今日は何をするか、ご利用者にあわせ考えて行っています。
8	居室でピアノを弾いておられるのを聴かせてもらいました。	
9	朝顔の色付け作業は、いい雰囲気笑顔もあり楽しそうにされていました。	
10	仰向けに寝ての体操は少し負担に見えました。「胸をおさえられているようで気持ちが悪くなった」という利用者さんの声が2、3ありました。	今回はヨガマットを利用し、ストレッチを皆さんで行いました。腰が曲がったりして、仰向けでの姿勢が困難な方もおられ、全員で行うのは難しいかなと思いました。
11	皆さん体操がしっかりできていました。	
12	男性利用者さんが多いためか、皆で一緒に何かをすることは難しそうに見受けました。個々に作業したり、テレビを見たり、職員さんもそれに合わせて関わっておられました。	
13	CDに合わせて手をたたいたり、詞を口ずさんだりしておられ、時々笑顔も見られました。	
14	女性7人で歌を歌われていました。職員さんが伴奏され、利用者さんは歌詞カードを見ながら上手によく声が出ていました。	
15	手作業などは、午前中中心なのでしょうか？	手作業は、午前午後を問わず、ご利用者皆様のご様子を把握してタイミングを見計らいアプローチしております。ご利用者様の中には、食器拭きをされる方や、落とし紙や、エプロン等を畳んでくださる場合もあります。
16	体操は、身体や頭の体操をテキパキと指導され、入居者の皆さんも楽しそうでした。	
17	釣りに行かれた際の写真を見せて頂きました。とても良い表情をしておられました。	
18	レクリエーションの時間、移乗、移動され、いいなあと思いました。	
19	秋の飾りを皆で楽しそうに作っておられました。落ち葉を切ったのがたくさんできて、とても嬉しいようで喜ばれていました。	
20	のど自慢に参加した利用者は、イキイキされて、誇らしげに見えました。	
21	オセロを職員さんとされていました。とてもしっかりとっていて、職員さんよりも強そうでした。	

キ 環境に関すること

○居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	清潔面、尿臭などもなく、きれいにされていると感じました。	トイレの洗面台が汚れていたり、トイレの床が汚染することもあり、職員がこまめに清掃しています。
2	訪問時に午睡をされている方がおられ、同じ部屋だったので騒がしくなかったでしょうか？	午睡出来る環境が限られていますが、基本、お客様に合わせて行っております。午睡をとられない方もおられる部屋の中で休まれる方は、他室のベッドにお勧めしますが、人がおられる安心感や席の心配もあたりし、他室へ行かれない方も多いため、部屋の電気を消したり、TVや話し声のボリューム等気を付けるよう心がけています。
3	廊下、通路に荷物などが少し多い感じがしました。避難の際に大丈夫かな、と気になりました。	ご指摘のあった通路、廊下ですが、消防の市道で避難経路は駐車場側各居室の掃出し窓からとなっております。
4	家庭的であたたかい印象を受けます。	民家を生かした誰でも入りやすい家庭的な事業所を目指しています。
5	居室、施設がとてもきれいです。	
6	車いすの利用者さんの座位が不安定なのか、時々体を起こして治すような動きをされていたので、もう少し体が起きて座られればと思いました。	ご指摘ありがとうございます。この方は、いつも少し状態を反らして座られ、身体がずれそうになるとご自分で座りなおされます。食事の時は背中にクッションを入れて姿勢を保持しています。
7	素晴らしい環境と設備だと思います。	
8	玄関ボードは、今の季節の飾りに変わっていて、夏を感じることができます。	
9	広くて開放的です。	
10	お花、絵、装飾品など、色彩が多く、明るい環境でした。	
11	部屋に入った時、ちょうどいい温度で利用者さんが仮眠している姿を見て、利用者さんに気持ちよく過ごせるよう、職員さんが配慮されていると思いました。	
12	民家を利用した施設ですが、バリアフリーになっていて、廊下も広く、環境的にも良いと思います。	
13	テーブルに利用者の名札が置いてあって、会話もスムーズになります。とても良いです。利用者さんも自分の席がわかっていいと言われます。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
14	テレビ（ビデオ）がずっとかかっているが、利用者さんにとってどうでしょうか？音量はどうでしょうか？	テレビに関しては、敢て点けたままにしております。 音楽番組やニュース、バラエティも含めて、何かしら興味のあるものを手を休めて見て頂ければ良いと考えています。 音量については、聴き取り難い方に合わせた音量となっていたため大き目でした。
15	〔小規模多機能〕 初回訪問時、サービス全般について説明を受けました。在宅を支える為にといろいろなサービスを組み合わせておられ、使いやすいサービスだと感じました。 民家を利用してとても家庭的な雰囲気の中で話し声や笑い声がよく聞こえていました。	
16	梅の花が飾ってあり、室内にいても季節感を感じることが出来ました。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	1階、2階とも季節を表す利用者作成の壁飾りがあり、1月の雰囲気が感じられてよかった。	
2	全体に清潔な感じですが、絵や飾り物があちこちに置かれ、色彩が豊かで和みます。	
3	場所によってきれいな所もあるが、テーブルの下床汚れが気になる所もありました。	床や汚れは随時取るようにはしています。リビングは、2日に1回の清掃を行っています。気にかけてきれいに過ごせるようにしていこうと思います。
4	いろんな正月の行事の写真が掲示してあり、様子が良く分かり良かったです。	
5	利用者の方が分かりやすいように、表示を工夫されています。	
6	温度設定がちょうど良いです。	
7	施設の壁の至る所、所狭しとぬり絵が飾ってあります。 天井に近い高い位置に貼ってあるので、椅子に座っていると若干見上げる形になりますが、楽しそうに説明される人もいたので、掲示してある高さや位置は、利用者さんにとってはあまり関係ないのかもしれないと思いました。	
8	トイレの入り口にカーテンをかける、食事するテーブルをトイレから離れたところにするなど、工夫されていました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
9	個室も含め、室内がきれいに整理整頓されています。尿臭、便臭も全くしません。	
10	強い尿臭がありました。バケツに汚れ物が詰めてあり、配膳スペースに近くに2個放置されていました。	
11	家庭的な雰囲気です。散らかりすぎず、きれい過ぎず、といった自然体な印象を受けます。ホールの飾りつけは、手造りの鯉のぼりや季節の花々が活けてあり、季節感が漂っています。	
12	施設が広く、きれいです。	
13	トイレは臭いと丸見えになっていることが気になりました。特に食堂のトイレが気になりました。	
14	節分やひな人形などの写真や飾りに季節感を感じました。	
15	フロアのスペースを区切ってあり、工夫がされている様に思いました。	
16	テレビ後ろの壁に、「ソファから立ち上がる前には、職員に声をかけてください」という張り紙がしてありますが、意味が十分に理解できないと感じました。	
17	全体的に片付いていて、清潔感があります。	
18	小ホールに椅子がないですが、車いす利用者さんばかりですか？	
19	以前、部屋の壁がボロボロになっていることを話したら、業者さんが入り、修正されました。嬉しいことです。	介護相談員さんの気付きで、早期に壁紙が更新でき、入所者の方にとって良い環境で生活ができる事になりました。こちらこそありがとうございました。
20	素晴らしい環境と施設だと思います。	出来るだけ地域の方に足を運んで頂けるよう、開放的な施設を目指します。
21	テレビがつけっぱなしですが、食事時は音楽を流すなどメリハリをつけてはどうでしょうか？	
22	室温が寒い感じがしました。(21度設定でした。)	

ク 人間関係に関すること

○居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	言葉がうまく出ない人は、孤立しがちになってしまいます。	
2	人間関係（利用者さん同士）はどの様になっていますか？	どうしても利用者様同士で好き嫌いがあったり、トラブルがあったりします。その時は、職員で対策を考えています。（座る位置の配慮、トラブルになる前に職員が間に入る等。）
3	利用者さん同士の会話があって良いと思います。	
4	〔90代男性〕 誰ともコミュニケーションをとろうとせず、1人黙って2時間座っておられました。職員の声かけもありません。（「プライドが高く、会話はばかにされている様で話したくない。」とのことですが…。）	
5	利用者さん同士、職員さん同士、もちろん利用者さん対職員さんもとても良い雰囲気でも和やかでした。	
6	ふさぎ込んだり、ポツンとされている方はいません。	以前、午後～リハビリ等が終われば、14時～15時までは何もすることもないと言われる方もおられましたので、声かけ等を行って、1人で孤立することも無い様にしています。

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	利用者さん同士で、名前呼び合ったり、笑顔が多く和やかです。	
2	8名の利用者さんの仲が良いです。お互い声をかけ合って、助け合っています。	
3	利用者さんをレントゲン撮影に誘導する職員さんと、現場に残る職員との連携の良さが、やり取りされる会話から感じとれました。	
4	一緒にお茶の時間を過ごさせていただきました。皆さんの笑顔が多く、とても楽しそうでした。	
5	職員さんからの手伝いの依頼に、利用者さんは嬉々として応じられます。 9人のうち7人がホールに出て過ごしていて、3人がやや重度の方で、4人の方は概ねコミュニケーションが良好に取れ、職員との連携の良さを感じました。	
6	9人の利用者さん全員が、よく笑い、穏やかです。	

ケ 制度に関すること

○居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	<p>本日、皆さんと話をさせてもらい、私たちがの方が元気をもらい、生き方を教えてもらいました。</p> <p>色々問題はあるかもしれませんが、緩和型の介護予防が、もっと地域の中または施設でも増えたらいいのにと思いました。</p>	<p>介護保険対象者との同時開催するのは、出来る方、出来ない方が混在してしまうので、利用者で感じ方が異なると思います。事業所ではなく地域（公民館）でも開催しても十分可能と考えます。</p>
2	<p>サ高住について知る必要があると感じました。広いホールの活用や、職員への要望を抱いたりしましたが、それは業務上で求められるものでなかったりするようなので、勉強が必要だと感じました。</p>	<p>いろいろな規制等もあり、支援の限界もあつたりします。私たちも更に学びを深めて、利用者が生活を満足して頂ける様、出来る限りの支援はしていきたいです。介護相談員の気付きについても受け止めて改善出来ることを検討していきたい。</p>
3	<p>何かあればお泊りできるのでいい。</p>	

コ その他

○居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	デイサービスの雰囲気がとても良いです。	利用者に喜んでもらえるのが一番で、その様子が伝わったのなら何よりです。
2	高齢で元気な方が多いです。 日中1人だったり、1人暮らしでここを利用しておられる方が多く、地元の話で盛り上がりました。 認知が進んでいる方も、手先を動かしたりして表情が良かったです。	90代以上の高齢の方ほど、お元気でよくお話をされます。職員の方が圧倒される場面もしばしばあります。できるだけ楽しい時間を過ごして頂きたいと思います。
3	デイサービスのイベント計画メニューが貼ってあり、よく練られているのだなと感じました。	
4	1人暮らしの方の緊急装置（サスケ）設置の把握はどうでしょうか？	現在、ご利用者1名が装置（サスケ）を設置しておられます。協力員として地域の方にも一緒に支えていただいております。
5	枕カバーの交換は、利用者が自主的にできません。目的等が持てて良いと思います。	デイに来て、自分で出来ることを行ってきています。自主的に積極的に行うので、様子を見ながら行ってもらっています。
6	寒くなってきましたが、皆さん元気に利用していました。	ありがとうございます。入院されていた方も退院され、皆様お元気に過ごされ嬉しく思います。引き続き、感染症のはやる時期でもありますので、職員も気を付けていきたいと思えます。
7	普段の様子が見たいので、職員さんも、利用者さんも、介護相談員をお客さん扱いはしないでください。	ご利用者もスタッフも緊張してしまう様です。私（相談員）的には、面白いと感じました。ご利用者にもスタッフにも、介護相談員は刺激になると思います。
8	突然の災害で家が浸水した為、今後の生活をどうするかを検討しておられました。待たなしという状況でショートステイの受け入れや転居を含め考えて、とても大変そうに思われました。	今回の水害ではご利用者も被災され、災害時のマニュアルの再検討の必要性を感じました。被災された方のこれからの生活を柔軟に支えていきたいと思えます。
9	ホールに出ている人が少なく、やることがないと言われます。	
10	入浴後、素早く水分補給をされていいと思いました。	
11	利用者さんの数より、職員さんの数が多く、いつもに増して家族的な感じを受けました。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	他の皆さんも元気そうで何よりでした。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
2	施設内（フロアー）が広いので、動線が長くて職員さんが大変だと感じました。	
3	カメラを向けられると、利用者さんの表情が豊かになるように感じました。	
4	明日誕生日の方は、職員さんと買い物に出られたそうです。	
5	大ホール、小ホールの利用者がほぼ同じ顔ぶれのように感じますが、何かルールがあるのでしょうか？	職員ミーティングを開催して（2回）ゾーンに分かれてケア展開するモニタリングと評価を皆で行い話し合い、9月22日に、改めて今のゾーンに分かれてのケア展開で対応したいとのことで、チームで結論付けをしたところです。ご利用者の個別の状態や、関係性等によって、都度、都度、環境を調整しながらケア展開がされています。みなさまで食べて頂ける雰囲気作りと実践も経験してきて、今、ゾーンで向き合ったケアの結果、自分達の力量と質の向上が以前より得られたことと、どちらのケア展開であっても、プラス面とマイナス面があることに気付いての今回の結論付けとなっております。
6	全体的に見て、皆さんお元気で生き生きしています。	ご利用者が、在宅生活を生き生きと過ごして頂ける為の、お手伝いの場としてデイサービスがあると考えています。話すこと、笑うこと、考えること、体を動かすこと等、色々な楽しみを提供できる場としてのデイサービスを目指して、スタッフ一同努力しています。ただ、スタッフとして行動する中には、スタッフだからこそ、見落とすことも多々あります。今後も、様々なご意見を頂けると、我々スタッフの励みに繋がりますので、よろしくお願いたします。
7	家から連れてきた犬を部屋で預かっておられました。本人の長年の思いがかなってとても嬉しそうに見受けました。アニマルセラピー効果的です。	
8	お話があまりできない方は座っておられる時間が長いのかと思われませんが、特に不満はないようで、穏やかに過ごしておられるようでした。	
9	戦争の体験談を沢山聞かせて頂きました。若い世代に語り伝えていかなければいけないと強く感じました。	
10	新しく入居された方とお話をさせてもらいました。夜も眠れるし、特に困ったこともないということでした。	新しく入所された方には、少しでも早くここでの生活に慣れて頂けるよう支援させていただきます。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
11	1階、2階は、2階は女性が多いこともあり雰囲気少し違う感じがします。 1階は個々にペースが違うので、対応が難しい様に思われるし、2階は皆で何かに取り組む感じ。どちらも利用者に合わせた対応をとっておられます。	
12	皆さん元気そうで穏やかに過ごしておられました。	日頃から水分をしっかり摂って頂くことで、体調不良を訴える利用者があまりおられなかったため、安心していきます。
13	言葉かけの研修はどのように取り組まれていますか。	
14	ベッドのままホールに出てもらい食事をとっているのは良い試みだと思いました。	
15	色々と言話をされました。	話好きなご利用者には、出来る限り話を聞くことで、落ち着かれます。
16	車いす利用者が多いですが、車いすの点検、掃除はどの頻度でしていますか？	気づきを頂いた直後、当日に、介護補助員、また介護職員に、この旨を伝え、途切れることなく、車いすの洗浄と清掃が行き届くよう皆で、土日も含めて管理職も率先、垂範して車いすの洗浄等に、あたることで申し合わせ周知もし、日々のルーティンにも入れ込みケアと共に大変ではありますが、遂行していくことにしました。メンテナンスは車いす等の環境整備担当の介護補助員が1名おりますので、その者と事務所と、管理職も含めて、施設の推進委員会とも連携し、空気入れから、タイヤ交換等、様々に古くなった車いすを工夫して使用しているところです。中には、アームレスト部分をガムテープなどで補修しながら行っている車いすもあり、私たちも限られている資源を使用しながら対応しているところです。
17	皆さん穏やかに過ごしておられるようでした。 体調の良くない方を心配しておられる方もありました。	同じ屋根の下で生活されておられることもあり、お互いを気にかけておられる優しい皆さまです。
18	とてもアットホームな印象を受けました。利用者さんの様子から、皆さんが我が家のように生活しておられると感じました。	
19	献立表の書き換えは担当者が決まっていますか？	
20	少し動きがなく静かですが、特に不満はないそうです。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
21	話したいことがあるようですが、言葉にならないようで、気にはなりました。	いつも、自分の訴えを職員は聞くようにしていますが、言葉がきちんと出ないので不安になることもあるようです。時間をしっかり使って聴き取りを行う日もありますが、その言葉を理解できないことも多いです。家庭内の心配事もあるので、早くこのご利用者の気持ちが安心できるようにしてあげたいと思います。
22	食事を廊下で食べたり、壁に向かって食べる格好になっている方がいます。	(離れて食事をするご利用者様について) 暴言、また行動障害といった特定の状態から、これまで、ご利用者、またご家族からも不満や苦情めいた状況もあり、他者から離れた景色や壁にテーブルを設置し食べて頂く必要がある状況だからです。ご自分で自立的に摂取されるにも関わらず、社会的な刺激を受けることで、興奮されて、摂取がままならないといった状態から、いろいろチームと専門職も含めて話し合っており、至っている状況です。行動障害等の事情があって考えられた上での対応です。ご利用者の中には、他者と食べることを好まれません、お部屋で食べられる方もおられます。多様化しているご利用者の状態や要望に応じて対応しておりますので、折り合って頂けるとありがたいですが。
23	2つのゾーンの雰囲気はかなり違うように感じます。	
24	じっとテレビを見ておられる。うな重4,000円は高いと言われるので、よく理解しておられると思った。	
25	胃ろう液が誰もいない所に吊るしてありました。	胃ろうの滴下は11時からなので、準備が早すぎました。今後は、直前に準備するようにしていきます。
26	七夕会のためか、家族の方が1、2組おられました。良い雰囲気でした。	ご家族様には手紙を送る等していませんが、園内にポスターを掲示させてもらっているので、それを見た家族が来園をされました。
27	利用者さんの気持ちを文字にされる作業を取り入れておられました。非常に良いことだと感心しました。	なかなか自分の思いを文章にして書ける方は少ないです。名前を書くことも拒否される方もいます。
28	お孫さんから生花の贈り物に皆さんがとても喜んでおられました。和やかな雰囲気になりました。	
29	1年を通してのイベントが何かありますか？	別紙を確認していただきまして(施設としては追悼会、敬老会、施設祭りです)ご理解下さいませ。なお特養の行事以外に法人の3大行事がございます。また、日々の中で、職員がレクリエーションを食前体操等と共に懸命に取り組んでおります。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
30	ホールに利用者さん1人しか出ていませんでした。それぞれ生活リズムがあると思いますが、デイサービスに出かけた利用者さん以外は居室で過ごしています。時間の使い方をもっと工夫してもよいのではと感じました。	サ高住はご自分の住居なので、それぞれが思い思いに過ごされています。居室に居る人が多いと思われたかもしれないが、ご本人の意思で生活してもらっています。
31	介護施設を初めて見学させて頂きました。これから、いろいろ学ばせてもらいます。	職員の目線、視点ではなく、外部の方から見てくる本施設を教えてください。入所者が「安らぎと笑顔のある毎日（特養の事業所理念）」を送れるお手伝いをしてください。よろしくお願いします。
32	午後の休みの時間を、横になったり、歩いたり、工作したり、歌を歌ったりとそれぞれ自由に動いておられた。	
33	皆さんとても元気で良く話されました。	話好きな方が多く、体調も皆さん安定しています。
34	タオル、エプロンたたみは皆さんに声をかけているのでしょうか？	
35	施設の裏山に、レンタルやぎが放牧されています。（レンタルやぎが来てから約1か月）やぎを窓から見ることができ、声をかけたりしてアニマルセラピー効果は高いと思われます。職員さんはお世話もあり大変と思われるも、皆で見守られている感じでした。	
36	ソファに体が沈みやすい。利用者さんに負担はないでしょうか？	①もう少し固い方が良い。②もう少し高い方が良い。③丁度良い。1番低いソファは足が壊れているため、今後は足を付け高くする予定。

付 録

(1) 研修受講の状況

養成研修 40時間 平成30年7月10日～13日、23日、8月10日、9月7日
介護相談・地域づくり連絡会

【前期研修 4日間】

平成30年7月10日～13日

- 介護相談員の意義と役割
- 介護保険制度
- 施設の居住環境とケアの質
- 利用者の権利擁護
- 高齢者の理解
- 虐待への対応
- 身体拘束への対応
- 認知症の人といかに向き合うか
- 認知症の正しい理解
- ケアを見る目を養う
- コミュニケーション技法とトレーニング
- 相談活動から記録・報告まで

【フィールドワーク実習 2日間】

平成30年7月23日・8月10日

- 地域ケア体制（介護保険事業計画等）ヒアリング
- 介護施設等訪問実習
特別養護老人ホーム 偕生園

【後期研修（フォローアップ） 1日間】

平成30年9月7日

- フィールドワーク活動報告と検討
- 介護相談員への期待

[受講者 2人]

介護相談員

○ 小笠原 順子 ○ 益田 和代

現任研修Ⅰ 平成30年6月26日・27日 介護相談・地域づくり連絡会

- 介護保険最新情報
- 不適切ケアを見る目を養う
- 不適切ケア発見時の記録表・報告書の記入方法
- 自立支援につながる福祉用具（演習）正しい使い方のポイント
- 市町村での実施状況、情報・意見交換等

[受講者 7人]

介護相談員

○尾原 直子 ○大崎 直子

事務局

○木原 陽子

現任研修Ⅱ 平成30年6月28日・29日 介護相談・地域づくり連絡会

- 介護保険最新情報
- 認知症の人の行動観察とは
- 認知症の人の症状を理解する
- 行動観察評価による情報整理と支援のあり方
- 相談活動のステップアップにむけて

[受講者 3人]

介護相談員

○前田 敬子 ○岡本 薫 ○林 理恵子

介護相談員等研修会 平成30年12月17日 島根県

- 高齢者虐待が疑われる事例への対応について
- グループワーク
テーマ ・高齢者虐待が疑われる事例等
・困難事例への対応について

[受講者 4人]

介護相談員

○三浦 美紀子 ○前田 敬子 ○尾原 直子

事務局

○木原 陽子

(2) 介護相談員連絡会議の開催状況

介護相談員連絡会議	
4月17日（火）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護相談員委嘱状交付 ・ 介護相談員派遣事業について ・ 介護相談員連絡会について ・ 介護相談員研修について ・ 傷害保険の加入について ・ 「活動報告書」と「記録票」の記載について
6月20日（水）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 5・6月訪問活動報告 ・ 研修について
8月23日（木）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 7・8月訪問活動報告
10月23日（火）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 9・10月訪問活動報告 ・ 施設ケアプラン研修会について
12月26日（水）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 11・12月訪問活動報告 ・ 平成30年度介護相談員派遣活動報告書について ・ 高齢者虐待の防止に係る研修会について ・ 介護の入門的研修について
2月26日（火）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1・2月訪問活動報告 ・ 三者合同会議について ・ 平成30年度介護相談員派遣活動報告書について ・ 平成31年度介護相談員連絡会等日程について ・ 平成31年度介護相談・地域づくり連絡会研修について ・ 緩和型デイサービスについて

浜田地区広域行政組合介護相談員派遣事業実施要綱

(目的)

第 1 条 この要綱は、介護サービスの提供の場を訪問し、サービスを利用する者の話を聴き、相談に応じる等の活動を行う者（以下「相談員」という。）の選定を行い、希望のあったサービス事業所（以下「事業所」という）に派遣することにより、利用者等の疑問や不満、不安の解消及び介護サービスの質的な向上を図ることを目的とする。

(実施主体)

第 2 条 この事業の実施主体は、浜田地区広域行政組合とし、事務局を介護保険課内に置く。

(相談員等)

第 3 条 相談員は、管理者が指定する一定水準以上の研修を受けた者であって、事業活動の実施にふさわしい人格と熱意を有する者とする。

2 相談員は、浜田市長、江津市長の推薦により管理者が委嘱し、任期は 2 年とする。ただし、再任は妨げない。

(派遣の申請)

第 4 条 相談員の派遣を希望する事業所は、介護相談員派遣申請書（様式第 1 号）を管理者に提出しなければならない。

2 管理者は、前項の申請のあった事業所に相談員の派遣を決定したときは、介護相談員派遣決定通知書（様式第 2 号）を交付するものとする。

(相談員の派遣)

第 5 条 相談員は、担当する事業所を定期又は随時に訪問する。訪問頻度は、概ね月に 2 回程度を目安とする。

2 相談員は、事業者及び利用者等の了解を得て、事業所又は利用者の自宅等において次の各号に定める活動を行い、サービス提供等に関して提案等がある場合には、事業所にその旨を伝える。

(1) 利用者等の話を聞き、相談に応じる。

(2) サービスの現状把握に努める。

(3) 事業所の管理者や従事者と意見交換する。

3 相談員は、事業者と利用者等との調整を図ることとし、利用者の疑問や不満、心配事等に対応し、事業者とともにサービス改善に努める。

4 相談員は、活動を行うときは身分証明書（様式第 3 号）を携行し、関係者の請求があるときはこれを提示しなければならない。

5 相談員は、活動状況について管理者に報告を行う。

(助言者)

第 6 条 助言者は、専門的見地から助言を与えることのできる知識と経験を有する者とする。

2 助言者は管理者が委嘱する。ただし、再任は妨げないものとする。

(助言者の活動)

第7条 助言者は、必要に応じて連絡会議に出席し、相談員の活動に対して助言や指導を行う。助言者は、必要に応じて相談員の活動に同行訪問することができる。

(相談員の登録等)

第8条 管理者は相談員の登録や派遣事業所の登録を行うものとする。

(事業所の決定)

第9条 管理者は、介護相談員派遣申請書(様式第1号)により派遣事業所の決定を行うものとする。

(相談員及び助言者の報酬)

第10条 管理者は、相談員及び助言者の活動等に対して、1回当たり6,000円の活動費を支払うものとする。

(連絡会議の開催)

第11条 管理者は、本事業の円滑な推進を図るため月に1回程度連絡会議を開催し、活動報告や対応困難な事例等について検討を行うものとする。

2 連絡会議には、必要に応じて助言者及び介護サービス事業所等からの出席ができるものとする。

(秘密の保持)

第12条 相談員及び助言者は、事業の実施で知り得た利用者等の秘密を他人に漏らしてはならない。事業の終了後及び相談員を退いた場合も同様とする。

(活動状況の取りまとめ)

第13条 管理者は、相談員等の活動状況を取りまとめ、住民等に対して情報提供を行うものとする。

(苦情等)

第14条 管理者は、相談員等の活動に対して苦情が寄せられた場合には、事実関係を把握するとともに、必要に応じて交替を含めた適切な対応を行うものとする。

(補則)

第15条 この要綱に定めるもののほか、事業の実施に必要な事項については、別に定めるものとする。

附 則

平成16年4月1日から施行する。

附 則

平成17年10月1日一部改正。

〒697-8501

島根県浜田市殿町1番地（浜田市役所北分庁舎1階）

浜田地区広域行政組合介護保険課

TEL	0855-25-1520
FAX	0855-25-1506
E-mail	kaigo@hamadakouiki.jp
	kyufu@hamadakouiki.jp