

# 令和元年度 介護相談員派遣活動報告書



令和2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	令和元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) 介護相談員派遣を受け入れて	4
	(4) 介護相談員派遣先アンケート結果	8
3	令和元年度介護相談員事業の成果	13
	(1) 利用者の声・相談・介護相談員の気づきの件数	13
	(2) 活動事例① 利用者の声・相談	14
	(3) 活動事例② 介護相談員の気づき	33
	(4) 介護相談員の活動を通して	57
	付 録	
	(1) 研修受講の状況	62
	(2) 介護相談員連絡会議の開催状況	63
	(3) 介護相談員活動派遣先アンケート	65
	(4) 浜田地区広域行政組合介護相談員派遣事業実施要綱	68

# 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31年2月28日現在、全国各地で活動する介護相談員は4,410人（※1）、島根県でも69人（※1）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、11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。

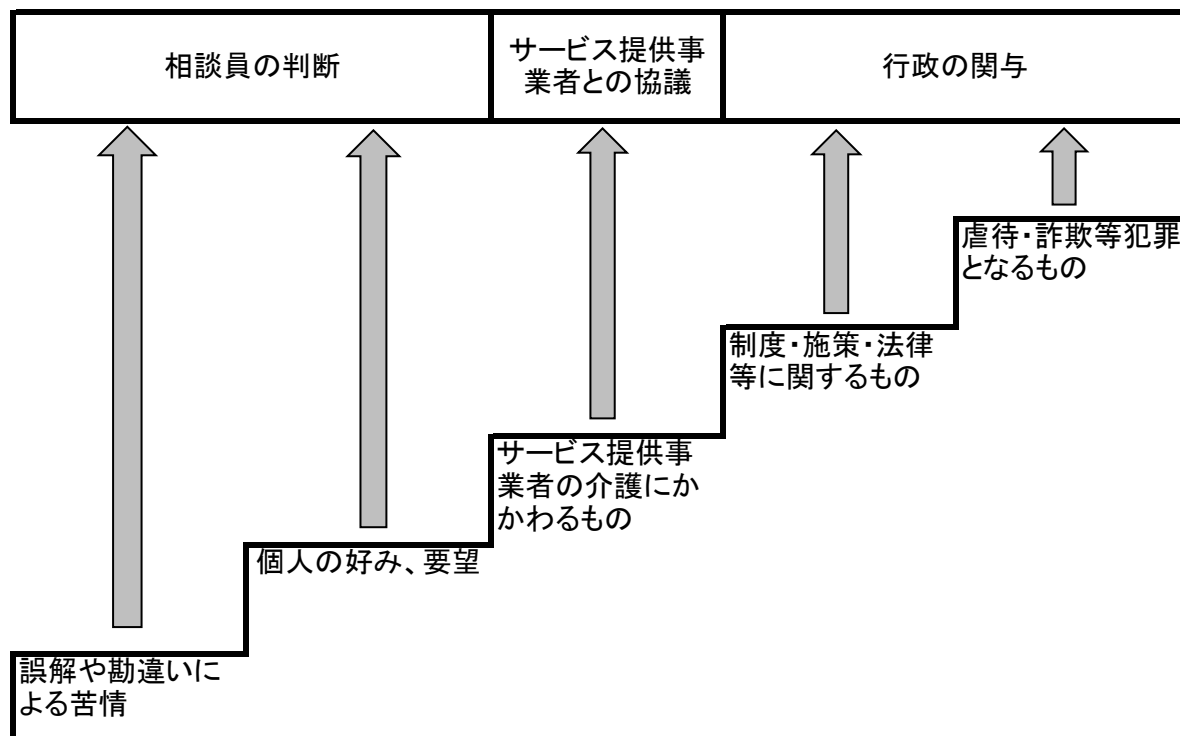
介護相談員の活動は、介護サービスの質的向上のみならず、利用者の孤独感解消等の精神的サポート、高齢者虐待防止や身体拘束抑止など利用者の権利擁護支援等にも効果を上げています。今後とも、各事業所の介護サービス向上や利用者の権利と笑顔を守る役割を果たすよう、事業の推進に取り組んでいきます。

（※1：介護相談・地域づくり連絡会の実施した「平成30年度介護相談員派遣等事業実態調査報告書」による）

## (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、現在まで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 令和元年度の介護相談員と受入事業所

### (1) 介護相談員

- |                                 |                                 |                                |                                |
|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 三浦 美紀子 | <input type="checkbox"/> 新井 妙子  | <input type="checkbox"/> 岩井 琢子 | <input type="checkbox"/> 久保田 恵 |
| <input type="checkbox"/> 前田 敬子  | <input type="checkbox"/> 岡本 薫   | <input type="checkbox"/> 林 理恵子 | <input type="checkbox"/> 尾原 直子 |
| <input type="checkbox"/> 大崎 直子  | <input type="checkbox"/> 小笠原 順子 | <input type="checkbox"/> 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) 介護相談員派遣を受け入れて

介護相談員の方に来園頂き、環境の望ましい改善といった面では、特に変化を与えて頂けたと言えます。どうしても、感覚麻痺に陥りやすい特養の現場では、ご利用者の視点に立って様々な面へのマネジメントを行うことは、とても難しいです。第三者からの見出された内容から、そのことに対して向き合い、改善を図り達成した際の気持ちは、改めて、私たちの仕事に向き合う姿勢そのものを振り返らせてもらい、仕事の質へとよりよく反映していると思っています。

都度の相談員の方からの気づきを、職員皆で、共有化して、そこからまた、改善の視点を持ち、より望ましい仕事のやり方に変えていこうとする行動の動機付けにもなっています。喉元すぎれば熱さを忘れてしまうのも、私たちの現場の特徴でもあることから、今度も、これまで相談員の方から頂いた内容を今一度確認し、改めて今、そのことが行えているかどうかの確認も行って、今度のケアに役立てていきます。

#### 1 特別養護老人ホーム たんぼぼの里

介護相談員派遣事業をお受けするにあたり、初めての事で正直戸惑いがありましたが、第三者の立場から見られての貴重なご意見を頂けると思いお受けしました。

早速初日からご意見を頂きその様に取り組んだところ、ご利用者様からお褒めの言葉を頂き嬉しかったのを覚えています。

毎月職員会議で「利用者の声」「介護相談員の気付き」を報告しその一か月を振り返る時間を設けました。声をそのままダイレクトに書いて頂いているのでどのご利用者様の言葉なのか考え、想いを共有し次の支援に繋げる事が出来ました。中には相談員様の顔を覚えておられ、訪問を楽しみにされている方もおられました。

今後団塊世代の方々の利用が増えていくことにより今までとは違ったニーズが出て来るかと思いますが、ご利用者様の声をしっかり聴き、安心して生活が送れる環境作りを一層行っていきたいです。

今後ともよろしくお願い致します。ありがとうございました。

#### 2 グループホーム みんなの家

毎月、午前中の時間をしっかり昼まで使って利用者のお話を聞いて頂けるので、利用者もゆったりした雰囲気でお話出来る為、とても良いと思います。

#### 3 グループホーム 美川の郷

相談員派遣を受け、施設にとって、定期的に複数回外部から同じ方に訪問して来てもらえると言う事は、とても有難く、良い機会でした。当たり前として流れるケアに気づきを頂きました。また、ゆっくり時間をかけて利用者さんと接してもらい、声にならない利用者さんの思いを私共に伝えて下さりとても感謝しています。

#### 4 小規模多機能型居宅介護事業所 あいおいの家

介護相談員の方に2年間訪問をして頂き、お礼申し上げます。  
あさひ園が積極的に取り組んでいる、季節のイベントや活動などを主体に時間を調整して訪問をしていただいたことに感謝をしています。  
訪問の際には、ご利用者様からの声を丁寧に聞いて頂き、2年間の訪問を通して相談員の方が来られる日を楽しみにされるご利用者もおられました。  
普段と違う視点から園内を見て頂くことで、イベントのあり方や工夫の仕方など見直す機会となりました。  
相談員の方から良い評価をして頂いたことは自信となりましたし、今後も継続していきたいと思えます。  
2年間ありがとうございました。

5 特別養護老人ホーム あさひ園

介護相談員派遣事業を受け入れて、今年で6年目になります。現在まで数名の介護相談員様に当施設に来院いただき、様々な気づきをいただき改善できたことも多くあります。外部の方の目線での気づきに、職員と一緒に考える時間を作ることができ、又、日頃何気なく行っている業務に対して振り返りや反省を行う事ができました。お褒めの言葉も多く頂き、励みにつなげることもできましたことに感謝しております。  
改めて、おひとりおひとり、その方の気持ちに添った関わり方や言葉かけが大切であることを再認識しております。  
今後も介護相談員様に来院していただき、入所（居）者の方・職員とともに良い刺激をいただきながら、さらなるサービスの向上に生かしていきたいと思っております。  
本当にありがとうございました。

6 特別養護老人ホーム 弥栄苑

デイサービスとして6年目が過ぎようとしています。今年度は、事業所として初めて介護相談員の受け入れをさせていただきました。  
日頃利用者さんとかかわる中で、介護職員に入らない利用者さんの声を代弁されたことで利用者さんの思いを知る事ができた。  
特に、デイサービスで実施しているリハビリについては、なぜリハビリをする方としない方がいるのか？などの疑問。事業所は、予防介護と要介護のメニュー内容がそれぞれ違っており、利用者の目標に応じ実施していると説明を行った。又マシンを使用する事で筋肉のどの部分に効果があるのかなど。介護相談員からこのような質問があるということは、利用者からも、同じ質問そして疑問が起こらないように受け止めていきたい。今回の派遣事業を今後のサービスの質の向上につなげていきたい。

7 心の里 はるにれ



介護相談員派遣事業で、平成30年度から2年間に渡り、本当にお世話になりました。はじめお話を頂いた時は、そのような事業があることも知らず、私自身も介護相談員派遣事業を知り学ぶところから入らせて頂きました。戸惑いや不安もありましたが、そのような気持ちがふっ飛ぶくらいの相談員さんの明るさや気持ちのいい挨拶、温かい声かけに元気を頂きました。

訪問中にレクで鬼に扮して参加して下さったり、服装でも季節を感じられるようクリスマスなど楽しませて頂きました。そのような五感に働きかけるような心遣いが自然にできる相談員さんの姿に、とてもありがたく、良い刺激を頂き、本当にこのような機会を頂けて良かったと感じております。

これからも、今まで以上に利用者様の思いに寄り添い、温かいケアが出来るよう初心を忘れず、職員一同ケアに努めたいと思います。

2年間、本当にありがとうございました。

8 集いの家 あかり

この2年間、介護相談員の方には大変お世話になりました。

第三者からの視点から見て頂いた意見を活かしてサービスの質の向上に繋がればと思っておりましたが、それだけではなく事業所の良い点も教えていただくことで職員も自信を持つことができ、意欲が高まりました。

長所と短所、両方を確認することができたので、これからいろんな形でサービスの質の向上を目指し、利用者の方々の笑顔を増やしていきたいと思っております。本当にありがとうございました。

9 集いの家 木もれ陽

介護相談員派遣事業で2年間、介護相談員の方には、訪問して頂きありがとうございました。2ユニットを毎月、交互に訪問して頂きました。初めは、介護相談員派遣事業に対しての認識が乏しく、相談員の方の訪問を構えていた所もありました。しかし、実際に来て頂いて、利用者様もゆっくりお話を聞いて頂け、気持ちも落ち着かれたように思います。職員も、利用者様との関わりで、悩んでいたことがあり、相談員の方からのアドバイスで新たな気付きをさせてもらい、実際の介護に生かすことが出来ました。又、GHは、利用者様が出来る事は一緒にして生活をする場所です。職員がその利用者様にあった優しい声かけやその方々にあった役割をお願いしている事で、生き生きとした生活に繋がっていると報告を頂いたことは、職員の励みとなりました。これからも、利用者様の思いに添えるよう支援してまいります。このような機会を頂いた事、本当にありがとうございました。

10 グループホーム 合歓の郷

介護相談員様には2年間、大変お世話になり、たくさんの気づきをいただきありがとうございました。手洗い場、トイレのタオルについて共有していたので衛生的に課題があるのではと気づかせていただき、ペーパータオルに変更し、個人用タオルに関しては一日3回交換するように改善し、タオル掛けも隣とくっつかないように間をあけるようにしました。また、利用者様の言葉かけについても利用者の立場になって言葉かけをしないといけないと思います。不適切な言葉かけに対しては、職員同士考え、よいケアができるようにしていきたいと思います。

11 グループホームひのき 嘉久志

今回の介護相談員の派遣では2年間に渡り来所して頂きありがとうございました。来所して頂くことにより、細かな気づきを教えられたり、職員も外部の方に見られる事により適度な緊張感を持ちサービスにあたれたと思います。また利用者様の中には、相談員の来所を楽しみにしておられる方もいましたので残念がられるかもしれません。今後も利用者様の気持ちに寄り添うサービスを提供出来るようにしていきたいと思います。

12 小田の家 ほのか



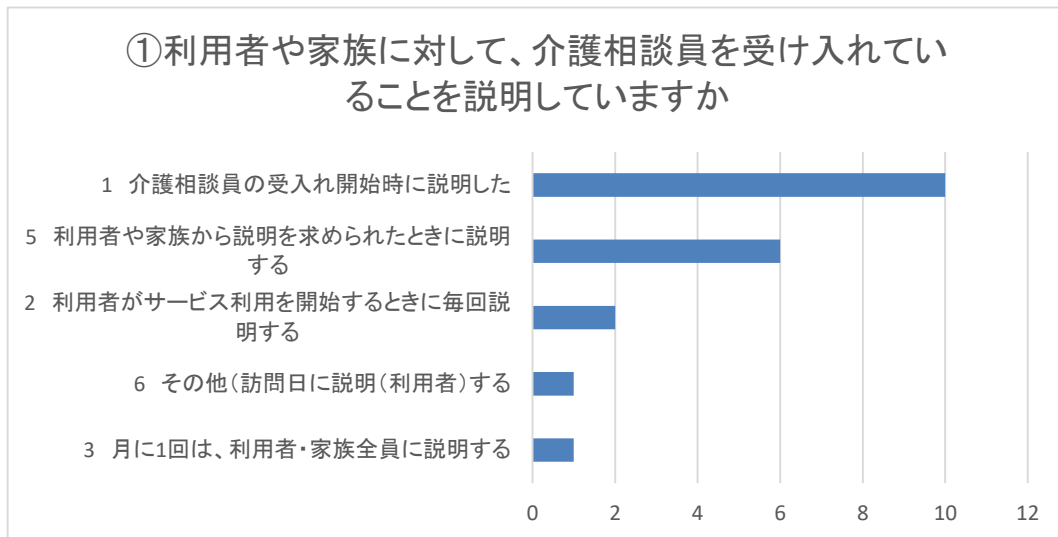
### (4) 介護相談員派遣先アンケート結果

平成30年度・令和元年度の介護相談員派遣事業終了に伴い、派遣先事業所 12事業所、18サービス事業所へアンケートを実施した。

アンケート結果は下記のとおりである。

①利用者や家族に対して、介護相談員を受け入れていることを説明していますか

1 介護相談員の受入れ開始時に説明した	10
5 利用者や家族から説明を求められたときに説明する	6
2 利用者がサービス利用を開始するときに毎回説明する	2
6 その他(訪問日に説明(利用者)する)	1
3 月に1回は、利用者・家族全員に説明する	1
総計	18



②①のような説明以外に、利用者や家族に対して介護相談員派遣事業を告知していますか

1 ポスターを掲示する	18
4 その他	1
総計	18

③利用者や家族の方は、介護相談員が訪問していることを知っていると思いますか

2 概ね知っている	9
3 あまり知らない	6
5 わからない	3
総計	18

④利用者や家族の方は、介護相談員の役割について理解していると思いますか

3 あまり理解していない	12
2 おおむね理解している	4
5 わからない	2
総計	18

## ⑤職員に対して、介護相談員を受け入れていることを説明していますか

1 介護相談員の受入れ開始時に説明した	16
3 月に1回、職員全員に説明する	4
2 職員採用時に説明する	2
4 年に数回は、職員全員に説明する	1
6 その他(年度初めの職員会議で説明している)	1
総計	18

## ⑥職員は、介護相談員が自分の施設に派遣されていることを知っていますか

1 全員知っている	18
総計	18

## ⑦職員は、介護相談員の役割について理解していると思いますか。

2 おおむね理解している	13
1 全員理解している	3
3 あまり理解していない	2
総計	18

## ⑧介護相談員、あるいは組合事務局から伝えられた内容等を主にどのようにして職員に伝えていますか

2 職員全体の会議で伝える	12
5 文書を回覧する	7
1 主任会議等で伝える	2
3 職員それぞれに対して直接口頭で伝える	2
6 その他	2
総計	18

\* その他(①相談員が来られた日の当日に言われたことを告げている②朝の申し送り時に伝えている。活動報告書を決まった場所に置き見るよう伝える)

## ⑨介護相談員、あるいは組合事務局から伝えられた改善への要望に取り組みましたか。

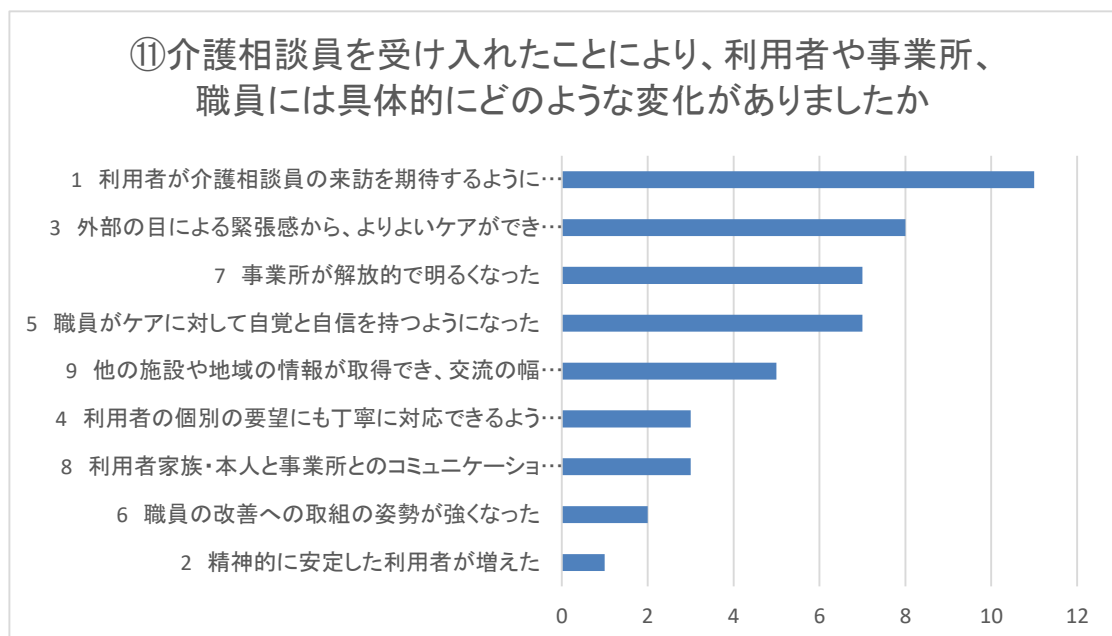
4 改善要望はなかった、または、届いていない	8
1 取り組んで、すでに改善した	7
2 現在、改善に向けて取組中	2
回答なし	2
総計	18

⑩⑨の取組について、具体的にお書きください

- ・ 介護相談員さんから、ご利用者の接遇について指摘がありました。ショート職員で会議を行い、利用者への声掛けや接し方について考え直す機会になり、職員の意識も変わってきました。
- ・ 指摘された事項について(箸置きやスプーン等)改善しました。  
洋服(衣類の)汚れ等に配慮し、更衣をしています。  
清掃等に気を配り、充足できるようになりました。(部屋)
- ・ クラブ活動に参加が困難な利用者様でも雰囲気味わっていただけるようイベントにちなんだBGMをかけるなど工夫をしています
- ・ デイサービスでは、機能訓練を実施しているが、相談員の方もどのような対象の方に実施されているのか理解できなかったようです。全体で実施するテレビ体操などの軽体操は全員できていますが、個別で実施するリハビリ、創造事業の方の内容(メニュー)は違っているので理由を記入して報告を行っています。
- ・ 改善要望は特にありませんでしたが、室内の喚起や利用者様への声掛け、対応は引き続き気を付けていきたいと思えます。
- ・ 手洗い場、トイレ3か所のタオルについて、入居者が共有していたので、衛生的に課題あり各場所にペーパータオルケース設置しペーパータオルを使用するようにした
- ・ 利用者、職員と改善策について話し合いを行い、その時に出た対応策を実施するようにした

⑪介護相談員を受け入れたことにより、利用者や事業所、職員には具体的にどのような変化がありましたか

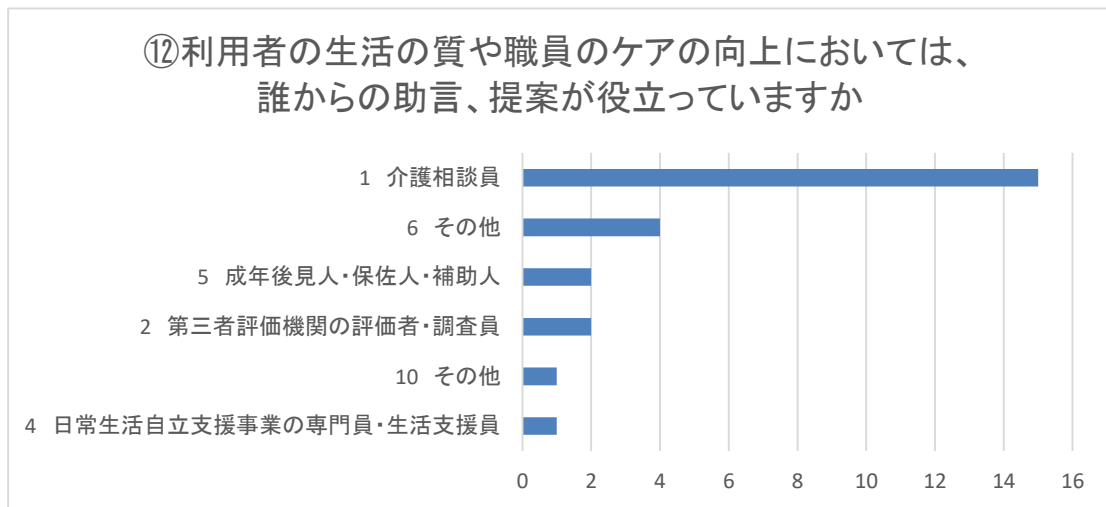
1 利用者が介護相談員の来訪を期待するようになった	11
3 外部の目による緊張感から、よりよいケアができるようになった	8
5 職員がケアに対して自覚と自信を持つようになった	7
7 事業所が解放的で明るくなった	7
9 他の施設や地域の情報が取得でき、交流の幅が広がった	5
8 利用者家族・本人と事業所とのコミュニケーション機会が増えた	3
4 利用者の個別の要望にも丁寧に対応できるようになった	3
6 職員の改善への取組の姿勢が強くなった	2
2 精神的に安定した利用者が増えた	1
回答なし	2
総計	18



⑫利用者の生活の質や職員のケアの向上においては、誰からの助言、提案が役立っていますか

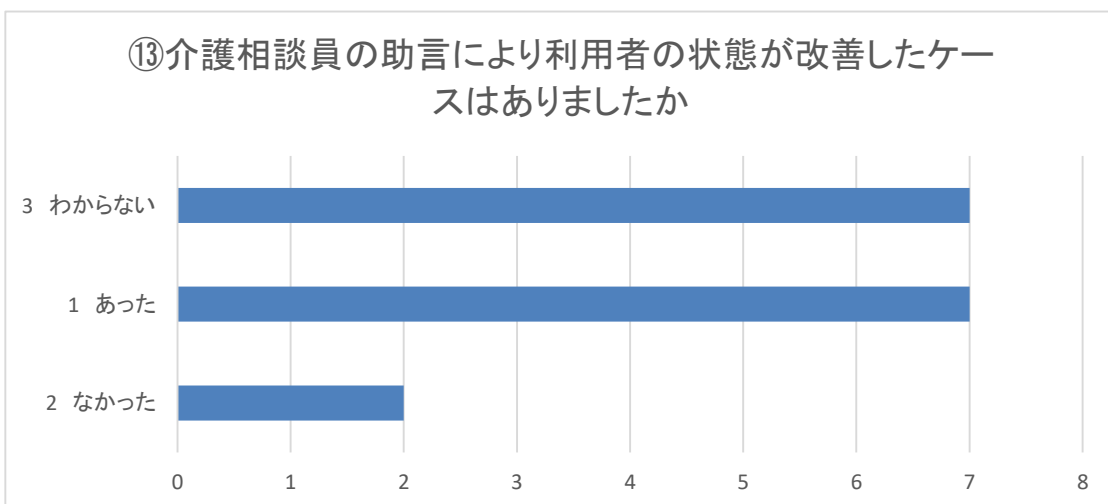
1	介護相談員	15
6	その他	4
2	第三者評価機関の評価者・調査員	2
5	成年後見人・保佐人・補助人	2
4	日常生活自立支援事業の専門員・生活支援員	1
10	その他	1
	回答なし	2
	総計	18

\* 6その他(地元の方や民生委員、職場OJT・外部研修・内部研修)  
10その他(家族、利用者)



⑬介護相談員の助言により利用者の状態が改善したケースはありましたか

1	あった	7
3	わからない	7
2	なかった	2
	回答なし	2
	総計	18



## ⑭⑬の改善したケースについて、具体的にお書きください

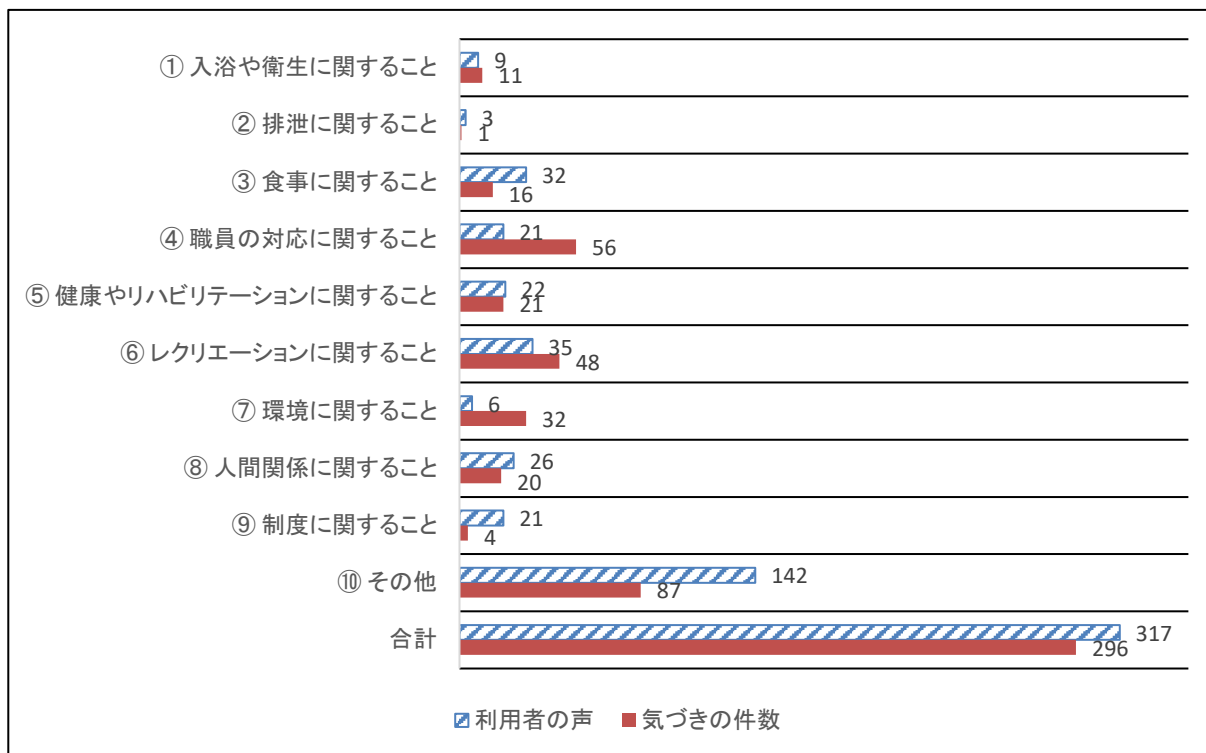
- ・ 毎日運動したい方がおられ、対応できたことで喜んでいただいています
- ・ ご本人の訴えなど、言えないことを代弁することで職員に伝わり満足されていた。
- ・ 助成の利用者で男性の職員に入浴介助してもらうのが恥ずかしいと思っていたが、言えなかったのが、介護相談員に言うことができ、その思いを相談員から聞くことができたので、可能な限り女性職員で対応するようになったので、以前よりリラックスして入浴できるようになった。
- ・ 新しく入所された利用者様が職員に対して厳しい対応が多かったのですが、相談員の方がしっかりお話を聞いてくださり、職員もその方とのかかわりを深めたことで、穏やかに生活していただけるようになりました。
- ・ 相談員の聞き取った情報の中で「職員さんは忙しそうだし、ほかの人とも話をする事ができない」と利用者の声があったことを職員にも書類回覧してみてもらった。利用者に職員から声掛けをしたり、作業をしても手を止めて話を聞くようになってきた。
- ・ 訪問を楽しみにされている利用者様もおられ意欲向上につながった

## ⑮今後、介護相談員制度を発展させていくうえで、課題があると考えられることがあればお書きください

- ・ 相談員の方から指摘事項を職員が快く受け止めることができるようにと考えます。職員には、マイナーに受け止めてしまう職員も多く、落ち込む者や、頑張っているのに・・・と残念に感じる職員もおります。伝え方、伝わり方、受け止め方に双方によりよく発展していくことができたらと思います。
- ・ 2年間日程調整に快く応じていただきました。利用者様と家族様が交流するイベントはどうしても夕方や祝日が多くなります。そういった状況でも利用者様の様子や雰囲気を見ていただけると嬉しいです。
- ・ 通所介護では、曜日により利用されているため、相談員さんと会える機会は少ない、利用者の声がどこまで聞かれるか、が課題と思います。

### 3 令和元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を比較してみると、若干利用者の声・相談件数が多かった。  
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。
- ・ 「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

活動の中で介護相談員が利用者から伺った様々な声をまとめました。そのうち、事業所から説明や対応があったものは、その内容をまとめています。

### 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	家では風呂に入らず、ここで入らせてもらっているの、助かります。	
2	週3回ここに来て、お風呂に入れてもらって気持ちいいです。	
3	風呂の回数を増やしてほしい。	様子を聞いて、増やすよう対応します。

#### ○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	朝風呂に入るのは好きじゃない。けど髪を切って楽になった。	
2	午前中にお風呂に入れて幸せです。	朝の入浴を嫌がる方もおられますが、入った後は良かったと喜ばれます。
3	何日もお風呂がない事がある。体を拭くだけの時も、胸から上だけでいいと言われる。	
4	職員さんに爪を切ってもらったので良かった。	
5	入浴はとても気持ち良かったです。	

### 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	トイレに頻繁に行きたくなるから、(遠慮があって) 此処には来たくない。	
2	排便を、オムツでするのですっきりしない。	

## ○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	最近は、毎日便通あり、体重も増えない。毎日の生活に張りがある。	

## 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	メニューを見て食事が楽しみです。	楽しみに味わっていただけたら嬉しいです。1週間分のメニュー表も配っています。
2	ご飯が少ないのもっと食べたい。	昼のご飯は多めで対応しているのですが、夕食の弁当のご飯を増やすのは難しい状態です。（大盛対応がないためと、金銭面の関係で）
3	家での食事は1人暮らしなので、スーパーで買ってきた物ばかりだが、ここではとても美味しい食事を出してくれるので嬉しい。	独居の方も多く、配食弁当をとっておられる方も多いため、通所時の食事を楽しみにして下さっている方が多くありがたいです。お客様の好みや、体調の変化等、職員間でも情報を共有し、おかずの内容やご飯をおかゆやおにぎりに変更したり、その日のお客様に合わせて臨機応変に出来る限り対応させてもらっております。
4	食事がとても美味しいです。	地産地消で、利用者に喜ばれる様心掛けて作っています。
5	ご飯を炊くのは大変だし、今はいいインスタントの味噌汁もあるので、朝はパン食、自分で焼いて食べている。一人でも大丈夫。	
6	食事が美味しくて、皆と一緒に喋りながら食べるのが楽しい。	
7	アイスクリームを食べたい。	本人の希望も叶えられて、よく食べています。でも、何かあれば、すぐ今の言葉が出てきます。
8	夕食が5時半なので、夜にお腹がすく。	
9	ここへ来ると色々な飲み物を出してもらえし、食事も美味しい。	
10	料理好きで毎日自炊している私でも、ここの食事はとても美味しく、盛り付けがとてもきれいです。	

## ○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	甘いものが美味しかった。	時々、「お饅頭」等を15時のおやつにだしています。
2	巻きずしが食べたいです。	お寿司は、誕生日や、行事で提供するようにしています。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
3	全部甘いから、違う味もほしい。さっぱりしたものの。	おやつも色々と工夫をして出すようにしています。
4	果物を食べたい。	
5	お正月にはごちそうができました。	
6	食事が食べられない。(冷たいので、温かいものが食べたい。) 温かいお茶が飲みたい。	ご本人から訴えある時は、電子レンジで温めるなどで対応しています。提供のタイミングなど、気を付けていきます。
7	食事のことを厳しく言う所もあるが、ここでは何も言われなくても皆さんきれいに食べています。	
8	お腹があまり好かないので、食事があまり食べられません。	
9	私は今日は昼ご飯を食べていない。熱いお茶を出すときは、茶菓子と一緒に出すものだ。	
10	おそばが好きです。	
11	いなり寿司、ステーキ食べたい。	
12	食事が美味しい。おやつも楽しみ。	
13	土木現場で何十人分の調理をした経験があるので、ここの食事がどんなものか気になったが、とても味付けが良くて、美味しい。食品の組み合わせも良い。自分が考えたこともない組み合わせもあり感心する。	
14	たまにはテレビで見るような美味しい物を食べに行きたいなー(まんじゅう、ぜんざい)とっておられました。	
15	以前は魚がパサパサして美味しくなかったが、今はしっとりして美味しい。酢の物も美味しくなりました。	

## 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	職員さんみんな親切だし、いいです。	ほめて頂いてありがたく思いますが、今後も利用者様の要望に合ったサービスを提供していきたいと思えます。
2	ここの職員さんは明るい。	
3	入所した時に「おっちゃん」とか「お父さん」と呼ばれてびっくりした。	
4	ここに来ると、家に帰ったような気がします。	家と同じようにゆったりと過ごせていただいているなら、良かったです。
5	職員さんが、よく気が付いてくれて、声掛けをしてくれる。	
6	職員ともあまり話す事がない。	声かけは常に心掛けていますつもりですが、出来るだけ話しかけていきたいと思えます。
7	職員さんがいつも忙しいから食事前の口の体操もない。	

### ○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	職員に頼みごとがあっても忙しそうなので、遠慮してしまう。	
2	色々な性格の人が一緒に生活しているので、思う事や言いたいことは沢山あるが、仕方がないこと。施設長が一人ひとりをしっかり汲み取って下さるので、安心している。	年を重ねてからの集団生活は大変だと思えます。日々、いろんな事がありますが、受け止めていきたいと思えます。
3	職員さんたちが良くして下さるので、安心して過ごせます。	
4	良くしてもらっているなので、何も言う事はない。	色々話される方です。本人の意向に沿うよう、支援していきたいと思えます。
5	ここは、ゆったりとした時間が過ごせてよい。職員の方が優しいです。まだ入って10日くらいしかたないなので、他の事はわかんない。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
6	ここに居ると殺される！私の言う事を何も聞いてくれない。（新しく入居された方だと思う。）	入所され期間も短く、職員も不慣れな時期であり試行錯誤している。本人の思いにならない時の言葉だと思います。できるだけ本人の思いにそえる様、専門医の力も借りながら、安心して過ごしてもらえる様、支援していきたいと思います。
7	利用者の方も職員もみんないい人です。（職員が優しい。）	
8	施設の人が優しくてうれしいです。あなた方も優しくしてくださいね。	
9	（前回殺されると訴えた方）今は満足している。食事もおいしく、自分はわがまま、という。笑顔で話された。	場所や人に慣れて来られ、職員も対応に慣れてきたところです。笑顔を大切に支援していきたいと思います。
10	職員さんは忙しそうだし、他の人とも話をすることはありません。	利用者に出来る事をして頂いたりお茶の時間には職員も一緒に飲みながら話をしたりしていますが、忙しそう…と利用者が気を遣っている事を知り、もっと積極的に関わっていかうと思いました。

## 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	たばこがなかなかやめられん。	
2	健康チェックをしてもらえるので、安心です。	
3	(血圧は低いが) 体調は悪くない。	
4	食べられない、眠れないと言う事は無く、元気なので嬉しいです。	
5	昨夜はここに泊まったが、今日は帰ろうと思う。100も近くなって今更運動なんかせんわ!	
6	血圧が下がってフラッとしたが大丈夫。風呂に入れます。	
7	運動がないから、自分で足を動かしている。テレビ体操は、つけてあるだけ。	
8	少々血圧が高くても風呂に入りたい。	

## ○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	ハンドマッサージが気持ちいい。気持ちいいを通りこしている。	
2	すぐに忘れてしまい、情けない。	すぐに忘れても大丈夫ですよ。職員が傍にいますからと、その都度声かけしています。
3	外を歩きたい。(職員さんが忙しくて付添えないのだと思う、と)	
4	ここにおっても何も無い。かといって家にも帰れない。楽しみは姪と姑が会いに来てくれること。リハビリをしたいけどなかなか難しいし、忙しいだろうし...	リハビリにと利用される方も多く、専門職を募集している状況です。
5	全部やってもらって楽しんでいるのでボケちゃうわ。	
6	ずっと車いすで、お尻が痛い。	
7	理学療法士さんが来られて、機能訓練を楽しみにしている。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
8	眼が弱ってきた気がします。	
9	朝布団の中や椅子を持って体を動かしている。	
10	のんびりな生活で運動が不足しているかな？	入居者様の声が聞けて良かったです。現状、皆様のADLがぐーんと低下しており、トイレ介助だけでも時間がかかり、日勤者一人の対応は、難しくなっています。個別ケアも必要だが、できるかぎり工夫して、入居者様が楽しく、笑顔が絶えないその日その日を暮らして頂きたいと思いケアしていきたいと思えます。
11	身体を動かしたい。（毎日する運動）	

## 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	OTさんの訪問の時間がとても楽しみという方が多い。風船バレーをすると、肩のコリが取れる。（体調の悪い日もあるので週1回がちょうどよい。）	
2	言葉のカードゲームを「難しいなあ」と言いながら最後までされていました。	
3	上半身だけの運動でもいいので、毎日したい。	
4	風呂と運動が楽しみです。	デイを利用する目標になっています。特に運動には力を入れて（リハビリ）取り組んでいます。
5	ハーモニカの音色が情けない、心が沈む、戦争時代を思い出してしまう。	
6	女性の方に、団子作りをしていたけど、一緒にしたかったですか、と尋ねたら、「そうだねえ、できたらよかったねえ」と	コラボッキングについては、1月に1回程度メニューを決め、誰にも参加できる機会を配慮しています。
7	歌の人が来るのは嬉しいが、歌が幼稚で嫌だ。	
8	手作りマフラーをプレゼントされ、「こんなのもらうなんて思ってみなかった。仏壇に供えて、使います。」仕事もあるのに、職員さん、芸やプレゼント等、良くして下さい。	手作りのプレゼントを喜んでいただいて良かったです。作った職員も作って良かったと喜んでいました。
9	自分のやりたいことが出来なくなってきたので、外からの訪問や、レクリエーションが楽しみ。	



No.	内 容	事業所の説明、対応等
10	数合わせ（ゲーム）をさせてもらって、頭の体操ができて楽しいです。	
11	いちご狩りがとても楽しかった。	
12	皆でするゲームは楽しい。	
13	ボランティアの方のハーモニカ演奏、ハーモニカの音色がとてもいい。歌を歌うより音色を聞いていたい。	
14	車でどこかへ連れて行ってもらうのは、とても楽しみ。天気の良い日は、ちょこっとでも外の空気が吸いたい。	

## ○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	（カルタの時に）自分は働いてばかりで遊びを知らないの、上手にはできません。	最初は皆さんできないと言われますが、思い出するように上手にレクに参加し楽しんでいます。
2	（少しマッサージ等で体を動かす）いい事を教えてもらったので、またやろう。	
3	壁に貼ってあるようなもみじを作ってみたい。	
4	好きなことをしたくても、声がかからない。	
5	生活感のある昔の歌が歌いたいと話しておられました。	
6	フェスティバルが盛大で楽しかった。太鼓がかっこよかった。	
7	法話を聞いて良かった。	
8	塗り絵も勧めるとされていました。	
9	歌は下手だけ歌われん(言いつつ炭坑節を2番まで歌われた。)	
10	水戸黄門さんが来られるそうで、皆さん楽しみにしておられました。	先日くにびき学園の方が慰問に来られ、皆さんが楽しみにされていた水戸黄門の劇を見て喜んでおられました。
11	敬老会に参加され、「とても良かった」と笑顔で答えられた。	
12	エサ代がかかるので、釣りには行っていません。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
13	行事の準備が大変。忙しいけど楽しみ。	
14	あまり活動がないのでつまらない。	
15	皆と歌うのが一番楽しい。	
16	手作業中、目が悪いのでやりにくい。	
17	催しやクラブ活動が沢山あり、楽しく過ごせます。	
18	ぬり絵は熱中できるので良い。色々な事を忘れられる。	ご利用者の方が、熱中してできることを、増やしていきたいと思います。
19	(絵を見て) いいでしょう、皆で作った。	
20	絵を描いたり、生け花が好きだけど、する機会がない。(クラブ活動)	

## 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	無声映画の中にいるようである。	できるだけコミュニケーションをとる様に心掛けています。もしそのように感じられたら、対応していくよう心がけます。
2	目が悪いため、音に過敏になり、人のお喋りが騒音に聞こえる。	
3	夜、ほかの入居者の声が聞こえてやかましい。	問題行動とか大声を張り上げる方がいてうるさいと感じられたと思います。できるだけ配慮していきます。

### ○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	食事を作らず、家事をしなくていい事が幸せ。	今まで仕事もし、子供も育て、忙しかったから、ここではゆっくりと過ごして頂きたい。
2	足が冷たいと訴える。エアコンの冷風が直に当たる場所に座っていた。	リビングの空調の調整をしたり、寒いと言われる時にはひざ掛けをするなど工夫しています。
3	献立表が見にくい	

## 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	ホールに出ても話す人もなく寂しい。	ホールで過ごす方の工夫や、職員の接し方など配慮していきたいと思います。
2	女性グループが賑やかにしていると、怒って怒鳴る男性がいて困っている。	
3	話したいが、自分から話しかける事ができない。	誰もがデイサービスを利用される中で、孤立する事がないように職員が間に入り他者とコミュニケーションが取れる様気配りをしていきます。
4	他の男性と話したり、新しく入った女性の名前を知りたいが、うまく言えない。	
5	水害で3か月大阪に行っていたけど帰ってきた。皆周りの人が良くしてくれるので、ここに居たい。今日は病院が早かった。	
6	皆と一緒にぬり絵などしたいが、なかなか仲間に入れない。	
7	家では一人で話し相手がいないので、ここに来ると話が出来て嬉しいです。	これからも楽しみに思っ来て頂けるよう、努めていきたいと思います。
8	デイで集まる女性グループが、毎日うるさすぎて我慢できない。	

## ○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	自分は話をするのが好きだが、一緒に話せる人があまりいない。	
2	ここで一番楽しい事は、皆とられることです。	
3	9月終わり頃にここに来て、ようやく同じテーブルの人たちには慣れてきました。	
4	昼間は皆さんと一緒に過ごせて幸せです。	皆様、穏やかに過ごされておられます。
5	家に居ると、暗くなるが、ここでは皆さんがおられるので安心して生活ができます。楽しいです。	外出先からグループホームに戻られた時に、ここに帰ると「ホッ」とするという言葉を聞くと、その方にとって安心できる場所になっているのかと思い、嬉しくなります。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
6	おとなしい人ばかりで面白くない。話し相手がない。	機嫌が良いと一緒に歌われたり、私達友達だよ、と仲良さそうにお話をしている。おやつ時は会話が少ないかもしれない。
7	いつもお話が出来て嬉しいです。同じテーブルの方達とは話しますが、向こうの方は難しそうで話せません。	
8	ここの職員はとても優しい。皆、親切で年寄りを大切にしてくれます。同じテーブルの人、他者の悪口を言う人はいないので、仲良くしています。	
9	話をしたいし、聞いてほしいけれど、そういう人がいない。職員は、いつも忙しそうで物を言いにくい。	
10	ここでの生活は楽しい。いい人ばかりです。	
11	耳が聞こえないので、人が話をされていると自分の事を言われている様で心配になります。	

## 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	週2回来ているがもう1回来たい。でも元気だから来られない。一人暮らしだから人と話したいし。	
2	入居のお金を誰が支払っているのか、死ぬまでここにいられるのか心配している。	
3	ここは自分にとってすごくいいです。今の政治は良くて、こうして生活できている。職員さんも良くしてください。相談員に話す事は金を貯める方法は？	今後も皆さんに居心地よく過ごして頂くために、職員対応していきます。
4	1人暮らしで話し相手がないので、ここでは話が出来て助かっている。	
5	利用料金が高いので、長く入所してられない。	
6	自分で何も出来ないので、週2回ここを利用して助かっています。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
7	初めは住みやすいと思ったが、規則があって思うようにならない。飲み物のおかわりも家のようにはいかない。	入居者の方によっては、医師の指示により、食事や水分の制限の方もいらっしゃいますが、ほかの利用者の方には、声かけし飲み物のおかわり、水分補給をしてもらうようにしています。（家族より、コーヒーなど預かって本人の希望時や職員の声かけで飲んでもらっています。）
8	水害にあったので今の大変さが良く分かる。家が高台にあるので、ゴミ出しに来てもらって助かる。	
9	ここの利用は週3回だが、昼、夕食は毎日お弁当を届けてもらっている。	
10	家族が同居しているが、1人でいると転倒したり心配するがデイに行っていると安心する。	デイサービスを利用される事で、リハビリや介護の負担の軽減も出来るので、利用者様の目的にある事を、これからも支援していきたいと思います。
11	8年ここに来ている。だから元気でいられる。週2回デイに来てあと2日はお弁当が届いて、あとは自分で何とかやっている。要支援なので入れる所はない。	
12	ここへ来るのはご飯を食べに来ているのが主な理由だと言っておられました。	中にはそのような方もおります。いろんな方がいらっしゃるので、デイを利用してもらう理由でいいと思います。
13	週1回の利用日が生きがいで楽しみ。	利用者の方々はほぼ自立の方。交流目的で利用するので、スタッフは他曜日（介護保険適用日）以上に裏方で補助的な役割でサポートしている。自発的な行動や発言等もあり、「楽しみに来ている」という意識の高い方々の集まりです。
14	歯科に行ったが、階段もあり、腰も痛くとても大変だったが、要介護1なので、自分ではなければいけないとわかっている。	

## ○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	昔はこのような施設はなかったが、現在は施設があり、利用させて頂き、毎日が楽しい。とてもありがたいです。	ご利用者によっては、外出からグループホームに帰ってくると、「ここに帰ると安心する」と言って下さる方もおられ、その言葉を聞くと私たちも嬉しくなります。
2	お金の管理のこと、家族の安否が心配。施設の住所、電話番号を書いた紙をなくした。	本人に聞き取りを行い、不安に感じている事を確認、対応します。
3	このような施設があるので、息子は安心して仕事に出かけられる。	

## コ その他

## ○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	週3回ここに来る。きっと娘が決めたんだろう。家に居ても何もせんし、ダメになるから。ここで話が出来るのがいい。	
2	エアコンが使えない。職員がリモコンを筆筒の上に上げて使えないと何度も話された。	脳卒中の後遺症あり、室内の温度を上げて部屋を閉め切って、布団をかぶって寝ていて発熱するので、スタッフが調整するようにしている。
3	入居して間もないが、色々かまってもらい、楽しくられる。転倒が心配なのかと思うが、1人で自由に動くことに遠慮を感じている。	
4	楽しい事は何もない。	来てもらった時は、楽しい時間が出来る様、本人と話をして、どうすれば楽しんでもらえるか考えていきたいです。
5	肩こりがひどいので、職員に頼んでもいいのでしょうか？	
6	痛い（自分の足が痛い。）	
7	今、週1回来ているが、気の毒です。俳句とか色々してきたが、そろそろ皆止めようと思っている。	介護度により利用回数が変わっています。ご本人の状態に応じ、脳トレなども勧めています。この利用者様が俳句など止めようと思っていると記入してありましたが、どの様な思うことがあるのか、もっと具体的に教えて頂きたいと思います。
8	買い物に行きたいが、1人では不安でいけない。	
9	1年前に利用したときは、（夫を亡くしたばかり）心を閉じていたけれど、ケアマネ、職員のおかげで、今は前向きな気持ちになっている。	
10	お風呂が気持ちいい。娘が忙しいので、なかなか会えない。顔を忘れた。こんな素敵なマフラーをもらって。おしゃれが出来て、嬉しい。	
11	（ご夫婦で入居されている方）二人で入居できるのが、今まで二人で一生懸命働いてきたごほうびだと思っている。	
12	施設に住んでいるが、上と下との連絡がどうなっているのか心配です。歩けないので、災害の時等心配。実際に困った事はありません。	防災について常に避難訓練や、水害について訓練を行い、災害があっても困らないようにしています。入居者の方には時にご心配がない様に説明や対応を行っていききたいと思います。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
13	普段ゆっくり聞いてもらえない、若いころの話をして嬉しかったと言われた。	
14	2日間ここに泊まっている。今月もう1回泊まる事にしている。娘が心配して頼んでいる。ここにいても退屈、することもなく良くしてもらおう。支援なのでどこにも入れないけど、悪くなるのも嫌だし、後のことはここにお願いする。	
15	ここがなかったら死んどった。	
16	退屈、何かをしたい。何でもいいからしたい。	塗り絵や貼り絵などの手作業や歌、タオルたたみなどの家事的な作業、活動や行事といった事を日常に取り入れているところですが、忘れてしまわれる事がほとんどです。
17	「今日で2回目～まだ慣れていない。」と話し出したところ、前にいる方と話が弾み、高校時代までさかのぼる。	慣れて来られ、デイサービスに来ることが楽しみになるよう、今後も支援していきたいと思えます。
18	風呂の後は一杯飲みたいが、ここでは飲めないの、家に帰ったら近所の酒屋に行く。	
19	自分の状態に絶望している。前向きに何か出来る事はないか。	
20	1人で何もすることはないので、料理ぐらいせんと。生協で頼んだり、ここにお店が来るので、買って帰ります。	
21	エネルギーが余っているから、仕事（タオルたたみ）を下さい。（職員さんが疲れるのではと言われたら、「できます！」）	色々お手伝って下さっていて助かっています。それと同時に、役割があると、元気になられたりするの、役割があるというのは大事なことなんだなと改めて思いました。
22	11月からここに来ている。週2回来て、お弁当をもらって後は自分でしている。昔の家なので、階段を上りやすくしてもらったりした。足が悪くなったが、家にいたい。だいぶ慣れた。	
23	ここが一番良い。特に日曜日は人も少なくゆっくりできる。	この理念でもある、穏やかな時間を過ごせて頂ける様で良かったです。
24	今の収入（年金等）ではここにいるのに足りない。このままでは居られないので安い所へ移りたい。	ご本人の気持ちは十分把握しております。ご家族ともよく相談し、今後ご本人の意向を確認しながら勧めていければと思います。
25	仕事を頼まれないと、寂しい。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
26	退屈で、たまには家に行きたい。奥さんが面倒くさいので帰るなどと言われる。	定期的にご自宅には戻っています。奥様もよくやってくれています。そういう言い方をされていたのですね。
27	ここがあるからとても助かる。買い物もここに来てくれるし、訪問看護も受けているので、安心。風呂も家は深いので、ここで入る。	
28	「地元に戻りたい」と話される。	「そうですね」地元に戻りたいでしょうね。でも一人では生活できないし、子供さんたちは遠くにいるので、ご本人の意向は難しいかも、でもよく話を聞いていこうと思います。デイサービスでしっかり運動が出来る様支援し、希望がかなえられるよう声かけをしています。
29	病院受診の時、タクシーを使う。メーターに金額が出て、お金がかかると心配になる。	ショート利用されている方、受診ごとにお金の心配をされ、その都度ご家族が支払われるので安心していただくように説明はしています。
30	職員さんや孫が来て良くしてくれて、涙が出た。来月又来るからと言ったら、もういないかもしれない。	
31	デイに出る日は気が滅入る。生活がマッチ箱に入っている様に思う。	
32	ここはすごくいいけど（手助けをしてもらえ）、家に帰って畑仕事をしたい。	畑仕事が元気な時の楽しみであり。それに変わる何かを見つける事は、難しいと思われませんが、自宅への外出や外泊の機会を作ったり、読経や日記が続けられるよう、支援できればと思っています。
33	誰とも気が合わず、話をする人がいない。OTの先生は毎週40分くらい話してくれる。とても嬉しい。	
34	なんで、ここに居るのかわからなくなった。	
35	この間初めて泊まって今日が2度目。息子がやれない時があるので。	
36	センサーマットを嫌がってまたぐ人もいて、かえって危険で、使い方に困る事もある。（施設側より）	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	浜田へ行くと、都会に来たようで楽しかったです。	



No.	内 容	事業所の説明、対応等
2	これから病院に行きます。こんな服でいいかなあ。	
3	身の回りのことを全部してもらって楽をしているので、考えなくなってボケそうです。	夕食後の食器洗いや、洗濯物干しや畳み等をして頂いています。自分がした事を短時間で忘れられます。
4	家に帰りたけれど、道が分からないので帰れない。	
5	働きながら資格を取るのは大変だったけど家内や子供がいたからできたこと。	
6	歩いたら骨折するから、車いすを使っている。歩けなくなった。	
7	面会にもう少し来てほしい。	ご利用者の意見として施設からもご家族へ働きかけをしていきたいと思えます。
8	田んぼは綺麗だし、保育園の子供たちも見られるし、ここは良い所です。	今後地域との交流を増やしていく予定です。
9	手作業させてもらえるので、退屈しないで過ごせて、夜もぐっすり眠れる。	無理のない程度に今後も続けてもらえたらと思います。また、本人からも動きにくい手が動きやすくなったと喜んでおられました。
10	話題の合う人としかなかなか話せない。だから、今日は沢山話を聞いてくれてありがとう。	
11	もっと何かすることがあったらいいねと話しておられました。	
12	自分がやりたくて（タオルたたみ）何度も職員に聞くので、職員が気分を悪くしているのではないかと？	積極的に取り組んでもらえるので、職員としては嬉しく思っています。ただ、他の方のケアをしている時には、すぐに対応が出来ず待っていただいています。
13	動き回られる方がおられ、他の人が心配されていました。	
14	半日ほど家に帰るのがとても楽しみ。ビールが1杯飲みたい。体を動かしておかなくてはいけないので、体操している。	
15	デイサービスに来て楽しい。元の職場の同期の人と話が出来る。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
16	今日は両ユニットの皆さんといっぱい話が 出来ました。受け答えもしっかりとされて、と ても良かったです。	両ユニットで外出する機会が増えてきた ので、利用者様も交流する事が多いです。
17	自宅の目の前が海だった。父親が仕事から 帰ってくると毎日のように海へ連れて行って くれた。泳いだり貝を採ったりとても楽し かったことを覚えている。	
18	窓の外の田を見て、稲刈りの様子を話されま した。私も米作りをしているので、近頃の状 況を話すとびっくりされていました。	稲刈りが終わった田んぼにシラサギが飛んで くる姿を見るのが好きな方がおられます。
19	昔は盆正月しかごちそうを食べられなかつた けど今はいつでも食べられるから正月でも特 別ではない。昔の百姓はお金が決まって入ら なかったのも、いい服も着られなかった。サ ラリーマンの人に見下したような言い方をさ れたのが子供心に情けなかった。今は良い時 代だと思う。	
20	自分では起きられない。起こしてほしい。 →近くにいた看護師に、伝えておくからと 言ったら静かになる。	長い時間の離床だと、「横にならせてほし い」と希望されるので、その都度の対応をさ せて頂いています。
21	娘たちは遠くに居るので、自分から会いには 行けません。元気である事が大切だと思います。	遠くにおられる家族に、なかなか会えませ んが、月1回、施設だよりを発行し、元気な様 子を伝えている事を伝えたいと思います。
22	福祉センターによく行っていた。車に乗らな くなったら何もかもダメになった。ここに 入ったらいろいろできないし、しょうがな い。	

### (3) 活動事例② 介護相談員の気づき

活動の中での介護相談員の気づきについてまとめました。そのうち、事業所から説明や対応があったものは、その内容をまとめています。

#### 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	95才で自宅入浴されている方が危険な気がする。	
2	玄関に入ると、消毒の臭いがひどかった。	

##### ○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	利用者の頭髮、身体から少し清潔感がないにおいがしました。	
2	自動おしぼり機を使用している。便利で衛生的。	業務の効率性を考え（衛生面含め）、使用しています。
3	襟回りが、フケでいっぱい、衣服の汚れが目立ちました。	
4	身だしなみがきちんとされていて、皆さん笑顔で過ごせると感じました。	朝の洗顔後、クリームをつけたり、櫛で髪を梳いたり、きれいにされる方が多いです。

#### イ 排泄に関すること

##### ○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	その人だけに分かるよう、さりげなく連れ出してトイレに誘導している。	

## 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	料理の材料が、旬のものを使っておいしそうだった。	
2	ワンプレートだった食器が、お皿、小鉢、汁ものと分けられていて、見た目も美味しそうになった。	
3	今日の「団子作り」は楽しそうであった。作っている人達は楽しそうだったが、参加したい人もいたようです。どのように声かけをされておりますでしょうか。	誰にも参加できる機会を配慮するように考えております。声かけを職員が行っています。今回できなくても、次回にできるように。
4	食事を美味しくいただきありがとうございました。	

## ○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	献立のメニューが豊富で、食べ物への気配りを感じました。	食事のメニューは、職員がいろいろ工夫して、美味しく食べて頂きたいと時々、盛り付け、皮むきなど、お手伝いをして頂いています。
2	一定に管理されている室温の中で飲みたいと感じない利用者への水分補給を試行錯誤して工夫されている。	水分補給については、職員が試行錯誤して努力しています。そういう点に気付いて頂きうれしいです。
3	昼食が素晴らしいです。食材が豊富で、皆さん喜んでおられると思います。	
4	配膳までの待ち時間が長く感じた。イライラしている人もあった。	

## 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	職員さんがどなたにもよく声かけしておられ、良い表情をされていた。	
2	利用者の方の「お願い」を職員に伝えたら、2件とも、ほんとにそんなこと言いました？と、とても意外そうに言われた。	
3	ちょっと気分を損ねた利用者に対して、迅速な対応がいい感じでした。	その日その日でお客様の状態も違い、家での問題も抱えて来られる方もおられるため、ご本人、ご家族の方ともコミュニケーションを取りながら、気持ちに寄り添い対応するよう心掛けております。
4	職員さんがその場を離れる時に、ほかの職員さんにすぐ声を掛けておられ、連携もスムーズにできている。	
5	明るい声ではっきりと声かけしている。	
6	認知症が進行し、意識がはっきりしない方への対応が素晴らしい。	
7	爪を切りながら、コミュニケーションをとっていて、大切なことだと思いました。利用者の方も嬉しそうでした。	
8	体操時、職員の声がはきはきとして、元気よく利用者をリードしていてよかった。	
9	帰りを気にする利用者、入浴を渋る利用者への対応が上手。	
10	職員さんの話の聞き方で、場が盛り上がり、とても和やかな雰囲気です。	
11	車いす利用者で移乗出来る方を椅子に移乗させるなど、出来る事を支援していた。	
12	水分補給にとっても気を付けておられ、何度も勧めて、よく飲まれていた。	
13	興奮している利用者に対して、職員が上手に接しているが、長時間の対応が難しかった。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
14	職員が利用者に対して、よく声かけをしている。	
15	個々の体調に合わせて介護されており、利用者の方も和やかに過ごされていました。	
16	職員数が十分なようで、とてもきめ細やかな対応が来ている。	
17	利用者と職員と一緒に食事をする事は、見守りを兼ねていいと思いました。	
18	職員さんも良く挨拶をされました。	日頃、接遇には気配りをしています。
19	センサーマットの使用で、自由に動く事に遠慮をしている。認知も入っておらず、この方にセンサーマットは必要なのだろうか。	
20	洋裁が得意な女性の方にボタン付けを頼まれると、とても意欲的に取り組まれ、普段と全く違った面を見たように思う。興味を示されるようなことを見つけ、取り入れてもらったらいかがでしょうか？	
21	利用者さんとも打ち解けて、親しさが伝わってくる。	
22	職員さんの声かけが少ないように思いますが。	午前中、入浴介助に職員が回っている現状があります。
23	職員さんの連携が良く取れている。	

## ○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	言葉かけが自然体で、利用者の方に安心感を伝えている様に思います。また、ことわざクイズの時には、恥をかかなくても出来るような配慮は素晴らしいと感じました。	入居者様に合った言葉かけ、どのスタッフも気を付けて関わっていく様に心掛けております。
2	「ねえさん」という呼び方は、敬い、親しみを感じる。	ビジネスマナー的な敬語での対応が全てではないと考えています。コミュニケーションをしっかりと取り、信頼関係を築く事で、何気ない普段の会話の中にも、敬語に勝る言葉があると考えています。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
3	職員の言葉がけが、ともすると馴れ馴れしく、そんざいに感じられる。親しさとのボーダーラインが難しい。	
4	(エアコンの操作等の訴え)のケースに対して、職員さんの対応大変だと思いました。でも、そういう時気を付けていることなど、又、スタッフ間で共有されていることは？	危険予測を行いながら業務を行い、申し送りや連絡ノートでスタッフ間で情報を共有するようにしています。相談員に気付いて頂いた事は嬉しいです。同じことを話され、大変な仕事ですが、自分が選んだ仕事なので、感情のコントロールを行いながら働きたいと思います。
5	落ち着いた利用者の方を施設長が個別に対応されていた。利用者に配慮ある関わりをされていると感じた。	
6	新しい入居者(男性)が一人で歩き回っていたが、職員と相談員とが亀の話をしている時は、側で笑顔を見せられていたので、ホッとした気持ちになりました。	新しい入居者の方が、男性でお若い事もあり、本人様も慣れるのに時間がかかり、職員もどうしたら落ち着ける場所になってもらえるか、日々模索をしています。お気づきな事がありましたら、ご意見を頂けると嬉しいです。
7	米寿、喜寿などの祝いだけでなく、節目節目のお祝いもあり、大勢の方が祝ってもらえるようにしておられ、また一人一人全員賞状を読んで手渡され、丁寧に気持ちがこもっているのが伝わってきた。	
8	体力の差が大きい中で、個人の状況をよく把握し、無理のない支援がされていると感じる。	
9	午前中、今日はおふろの日で、職員が一人介助につかれるため、フロアが少し寂しい感じがした。	
10	役割があったり、人に頼りにされていると感じてもらうことはとても大事なことだと感じる。	
11	職員がさり気なくサポートして、しかもきびきびと動いている様子が良かったです。	
12	利用者さんに応じた仕事を上手に割り振りされていた。自分の役割がある事は、イキイキとした生活につながると感じます。	ご利用者の方が、イキイキと生活ができるように、いろいろな事に体験をして頂ける様努めていきます。
13	若い女性の職員、利用者さんへの接し方、話し方が優しくいい感じでした。	ありがとうございます。とても励みになります。今後も丁寧な接遇に努めます。
14	テーブルにお茶(ポット)が置いてあるのがとてもいいと思います。	
15	職員の姿が見えない。	少ない人数で対応していて、相談員訪問時はそれぞれの業務に対処されていたと思います。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
16	声かけが少なく、淡々と仕事をしている。	
17	スタッフ全員の対応に好感が持てる。	
18	支援者のリードで、皆さん和やかに過ごしておられます。発言もあり、笑顔が素晴らしいと思いました。職員の方との信頼関係がうまくできているのだと感じました。	
19	職員がはきはきとして笑顔で接しているため、利用者も笑顔が見れて良かったです。	
20	新しい入居者へのつかず離れずの声かけや対応、時間があれば1対1で対応する姿勢等、目配り気配りを感じる。	
21	トラブルがあっても、職員さんがうまくカバーしている。	利用者同士のトラブル時は、すぐ間に入り話を聞き、互いの距離をあげ、少し時間をあける。
22	起伏の激しい利用者への対応を上手にしていた。	起伏の激しい利用者への対応には、いつも考えさせられます。みんなで話し合い、より良い生活を送ってもらえる様支援していきます。
23	貼り絵、ぬり絵、箱を折る、五目並べ等、個々に合わせて対応をしておられた。	
24	骨折、インフルエンザなどで体調が悪くなった人への支援を細かく丁寧にされていたので、素晴らしいと思いました。	入院中から食事が入らず、退院すれば食べられるようになるといわれ退院をしました。しばらく点滴をして少しずつ食べる意欲が出て来ています。職員も最善の方法を探りながら支援をしてくれています。
25	帰宅願望の強い女性の方は、先月とあまり変わらずやはり帰ろうと動かれていた。職員の方の対応は大変と思われる。	
26	声かけが少ない。声をかけてもらえば伝えやすい事もあるが、利用者は気兼ねしている。	



## 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	暑くなり水分摂取が少ない方があり、好みを聞いて出したり、スポーツドリンクを補給するなど、特に気を付けておられた。	
2	水分補給が午前中、10時の1回だけでは少ないと思う。水分補給はどうされていますか。	何種か飲み物を用意して、適宜行っている。
3	OTの指導のもと、よく考えられて行われている。	
4	まめな君体操を皆さん元気よくしていて良かったです。	
5	水分補給を良くしておられ、お茶やコーヒーなどほとんどの方がおかわりをして結構摂られていた。一人暮らしの方が多く、家ではどうしても不十分と思われるので、ここで補って頂ければと思う。	

## ○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	エステの体験で気分が若返り、イキイキと生活されている様に感じました。	今回は、エステ体験と重なり、様子を見ていただきました。顔のマッサージにメイクをしていただき、入居者様、気持ちよさそうにされて、鏡を見た時、「わぁーすごい、きれいにしてもらってありがとうございます」ととても素敵な時間を過ごされ、スタッフまで嬉しく思いました。
2	テレビの調子が悪く、職員さんの声かけで体操されている。手足を少し動かしても血行がよくなるので、いい事だと思う。	
3	ハンドマッサージをして、職員とのスキンシップができ、利用者さんも笑顔になられていました。	
4	体操は皆さんが覚えていて、しっかり取り組んでいた。	
5	ほぼ反応がない人も、皆と一緒にいることで、刺激になっている。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
6	お元気そうに体操をしておられる方が多かったですが、中には以前ほど体（腕など）が動いておられない印象を受けた方もありました。	
7	風邪の方が多いようで、あまり出られなかった。早く治して頂きたい。	
8	棒を使ったストレッチ、じゃんけんゲームなど、無理なく楽しく行っている。	
9	理学療法士の採用があり、皆さんリハに意欲的である。	
10	節分のゲームはとても楽しかったです。ひとりずつ歩かせて椅子に移動するのは、リハビリを兼ねていると思いました。	

## 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	職員も共に楽しんでいる様子がとても良い。	
2	鬼の面の飾り物が、よくできていた。	
3	懐かしい写真や季節の花や景色の写真を見て、よい刺激になったと思う。いいお天気で、ドライブの予定をたてておられた。その日の天気に合わせて臨機応変に対応を考えられていた。なかなか外出もできない方ばかりなので、楽しませてあげてほしいと思う。	
4	ボランティアさんによる訪問ですが、進行が遅く、事前の準備も必要なのではないか（ボランティアさん側も受け入れ側も）	
5	おやつを皆さん一緒に作り、お喋りもはずんで、楽しそうでした。	しばらくやっていなくても、身体が覚えているのか、おやつ作りは皆さん楽しそうにしておられます。そこから昔話に花が咲いたり色んなことに広がっていくので、これからも機会があればしていきたいと思います。
6	テレビの体操が始まったら、声をかけ合い、皆でやっていた。	
7	今日は敬老会で、いつもとは違い、笑顔があったり、言葉もはずんで話されていてよかったように思います。	
8	スタッフ全員の協力と手作りの小道具にあたたかさを感じた。	
9	クリスマス会で、手作りのプレゼント、芸などととても笑顔になり、楽しそうでした。又、ありがたがっておられました。	クリスマス会、喜んでもらえて良かったです。これからも喜んでもらえるように、日々の触れ合いを大事にしていきたいと思えます。
10	塗り絵や計算物やゴミ袋作りなど、どの机にもあり、皆さん好き好きされていて良いと思います。	脳トレのプリントなど、ご本人に合った脳トレを個別に職員が提供しています。月ごとに季節にちなんだぬり絵なども、提供する事もあります。
11	数合わせのゲーム、将棋など、その方に合った進め方で、帰宅時間までの調整もしておられたようで、ご本人も楽しく過ごしておられたようでした。	
12	ボランティアさんの訪問ですが、職員の手拍子など、サポートがあると、もっと良かったと思う。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
13	担当の方の声の大きさや、早さが落ち着いていて、じっくりしていた。ゲームも、1人ずつ行うことでリハビリも兼ねている。座っている動作から立ち上がる動作に移るのは工夫されている。頭の体操もとても良かった。	ゆっくり、しっかり、じっくりがモットーで、無理なく体や頭を動かす事を目的としています。デイスタッフは、時にエンターティナーになる必要があります。利用者の状態を見ながら、皆様が楽しめる様に気を配っています。
14	地元のボランティアさんで、顔なじみの方もおられ、利用者の方も、はずんで歌っておられ楽しそうでした。	
15	季節ごとの作品作りなどを計画し、それを前もって利用者の方々にも伝えておられました。パレットへの展示なども考えておられ、利用者さんにも声かけをしておられました。	ただ作るのではなく、展示会に出すという事を目標にして、無理しすぎないようにしながら作ってもらっています。
16	ゲームも利用者さんが無理なく楽しめる様に工夫され、フォローも上手。	
17	デイサービス利用の方たちは、いつも塗り絵や計算問題をしています。今日は特に集中していました。	

## ○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	利用者に負担にならない程度のお出かけやイベントをこまめに企画している。	
2	ゴミ袋を新聞紙で作っておられる。集中して結構な枚数を折られた。作り方はすぐに忘れられるようだが、また教えてもらって作られている。指先を遣っていい事だと思う。	
3	アクアス見学や釣り、おやつ作りの写真等、皆さんの笑顔を見る事ができました。	
4	土曜日の為か、いつもと少し違った感じで、2階でサイコロゲームをされていた。出た目に合わせて手足指の運動をしたり、唄ったり、全員の声が聞けて楽しめる形がいいと思う。	
5	和やかなおやつタイムの後、ソファでみんなで体操。皆さん慣れていて、リードされる方も、上手にコミュニケーションを取りながら、脳トレ、手指の運動をしていました。参加して、とても楽しく、身体も暖まりました。	
6	職員の方がお参りの行事のリーダーとして行っておられました。他の施設ではあまりない事だと思います。素晴らしいと思います。	高齢者の方はお参りを大事にされていますので、施設長が不在の時は、職員や利用者の方と一緒に参りをするようにしています。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
7	毎月の行事日より、イベントの取り組みなど、一生懸命されている。	
8	七夕飾り作りの時には、七夕の音楽を流したり、雰囲気を感じられればもっと効果的になるのでは。	飾り作りを見て、楽しむ方もおられます。参加された利用者様が雰囲気を感ずる事ができるよう工夫してみたいと思います。
9	カルタの時もよく笑い、楽しんでいる。(介護者の方が上手にリード)	
10	いつも歌を歌われる方は、結構な時間歌い続けられて、よく息が続くと思った。多くの人がホールに出て賑やかそうだった。	
11	ユーチューブの番組を上手にを使って、色々な体操、歌のメニューを活用している。	歌が好きなので、動画を使い、よく歌ってもらっている。体操も皆さん進んでくださる。
12	職員さんが一緒になってぬり絵等されていました。話かけにはよく答えて下さいました。	
13	演歌(昔の)は、皆さん楽しそうに一緒に歌っている。	
14	1人1人の作品を短冊の言葉と共に紹介してもらったのは、とてもいいことだと思った。	
15	頭を使うクイズ遊び、無理のない体操を、楽しんでおられました。生活に変化があり、とても良いと思いました。	頭を使うレクを色々考えて、行っております。
16	美術クラブで貼り絵をされていましたが、立体感を出すなど、良く工夫されていると思いました。皆さん熱心にされ、満足そうでした。	
17	明後日、カフェを計画しておられるそうです。夏祭りには、ご家族や子供たちも参加され、賑やかな様子が壁の写真から見えました。	カフェや、敬老会行事、アクアス外出等、利用者に楽しんで頂けるような様々なイベントを実施しています。 カフェを行いました。初めてのカフェでしたが、地域の方に沢山来ていただき、交流する事ができました。手作業は皆さんと一緒に取り組めるものを考えています。
18	1週間のレクや体操、作業の予定をホワイトボードに書いてあり、わかりやすい。	
19	クラブ活動が盛んで、利用者の生き生きとして楽しそうな様子が伝わってきました。(展示物から)	4つのクラブ活動を行っています。季節を味わって頂ける様各クラブで工夫しています。
20	皆さん落ち着いて過ごされているようです。体操も良くできていました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
21	ゲームで、黒板の利用をすれば、盛り上がるのでは？	
22	唄本が置いてあり、歌詞を読みながら良い声で唄っておられました。普段はお話をされない方も、一緒に口ずさんでおられ、歌の力を感じました。	
23	大量のシソの葉を枝から取る作業を全員でしました。最後まで集中して行っておられたので、素晴らしいと感じました。	久しぶりに、皆さんにシソの葉を取って頂き、職員が思っていたより手先も器用に、集中してされていたので、皆様が出来る事を見つけて、日常の中で、無理なく、その人らしく生活をして頂きたいと、改めて全職員で共有していこうと思います。
24	とても上手に習字を書いておられました。	
25	ヤギが子ヤギを出産したので、親子の姿を貼り絵で作成する壁画作成が始まっている。	

## 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	喫茶店のように音楽が流れ（ジャズ）、朝食を楽しんで食べられるよう工夫されていて、素晴らしい事だと思いました。	この方は昔は喫茶店のモーニングを食べておられたそうなので、せめて雰囲気だけでも思っています。
2	女性だけの利用者だったので、雰囲気が和らいで見えました。	
3	座席の交換などはいかがでしょうか（男性ばかりだと会話がなかったので）	
4	季節の果物や、お祭りの飾りなどがあり、季節感を感じてもらえるようにとの心遣いが素晴らしいと思いました。	自宅の中だけだと季節感を感じにくい方もおられるので、果物や飾り、ドライブ等の外出で感じてもらえればと思います。
5	室温にとっても気配りがなされていました。	
6	クリスマス会で、利用者の作品などきれいに部屋に飾ってあり、皆さん喜んでおられました。	
7	配膳台のすぐ隣に、同じ高さで、靴箱が置いてあるので、場所移動を提案した。	

## ○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	ホワイトボードを上手に利用されている。	脱衣所、1週間のレクリエーション等を新たに設置したが、気づきがあってもそのまま、次へどう活用していくかまでは、至っていない。今後の課題です。
2	庭が手入れされ、色々花が咲いていてきれい。居室から見えて、いい感じである。	今年はチューリップの球根を入所者の方へ植えて頂き、草抜きもお手伝いしてもらっている。
3	掲示物の工夫が見えました。	気付いて頂いてありがとうございます。今後も工夫していきたいと思っています。
4	クリスマス会などの案内文があちこちに貼られ、利用者の目に触れて、皆さんも楽しみにされている。	
5	室内（玄関・ホール・事務所内）がきれいに整頓されている。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
6	尿臭の強い部屋があった。(排泄の後だったのかもしれない。)	その時間帯は、浣腸を施行し、換気のために窓を開けていました。
7	ずっとテレビをつけて、その前に座らせている。	
8	絨毯が敷いてある居室がある。ご本人の希望でしょうか？	転倒リスクの高い方。ご家族へ相談しながら、転倒後のダメージを軽減するため、絨毯を敷いている。
9	掲示物、大きくなり、利用者目線に掲示していて良かったです。	
10	今日は晴天。居室の窓を開けて外が見える光景は、とても良い。ベッド上でも季節感を感じられることはいい事です。	窓を開けて季節や時間を感じる様心掛けています。
11	クリスマス飾りが館ごとにあり、特徴もあり、季節感がある。	利用者様、又面会に来られるご家族の方々にも喜ばれています。職員も担当として張り切って楽しみながら行っています。
12	地域密着型は、掲示物も多く、明るい感じを受けました。	
13	大きなスペース、小さなスペース、職員のレストスペースと空間を役割に応じて分けてあり、新鮮な感じがしました。	
14	廊下にある置は、風情があってとても良い感じでした。利用者の反応はいかがでしょう。	入所され、施設内を案内した時に喜ばれています。又、家族の面会で廊下の置を活用する事もあり、好評だと思います。
15	ユニットは、家庭的な雰囲気です暖かく感じました。	
16	ヤギの赤ちゃんが生まれ、皆さんとても喜ばれている。草を取ったり、小屋の出入りなど、職員さんが気を付けてお世話をされている様子。赤ちゃんを抱いてミルクを与えておられる方が、いつもと違う、とてもいい笑顔をしておられた。アニマルセラピーの効果は大変高いと思われた。	
17	炬燵が出ていた。レイアウトを変えてくつろげる感じにしようとしている様に思った。	
18	施設内のロケーションが秋になっていて、季節感を味わえた。	四季を感じられるよう、職員なりの配慮で楽しみながら行っています。気付いてくれて嬉しいです。



No.	内 容	事業所の説明、対応等
19	音楽が流れ、皆穏やかな雰囲気でも過ごされていました。	
20	床がピカピカ、とてもきれいでした。	業者が入って掃除をしたばかりなので、きれいです。
21	メリハリがない。放っているように感じる。	

## 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	ショートの方は顔見知りが多く、心細いのではないかと	
2	利用者同士も和やかな雰囲気でお話している。	
3	同じテーブルの中で周りの人と話される表情がとても良い。(特に男性)誰かが話のきっかけを作ると、会話が弾む。	

## ○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	物言いがキツイ人が、ずっと傍にいと、ストレスを感じる人がいるかもしれません。(職員さんもお気づきだと思いますが。)	ソファの席順等相談し、席替えをしてみました。
2	地元の神楽社中の方で知り合いの方が多くおられたようで、とても喜ばれていた。特に記念撮影での満面の笑みは印象に残った。動きにくい手で一生懸命拍手しておられた。	
3	皆さんの気持ちが安定している。仲が良く、楽しく過ごされていた。	新しい入居者の方も来られますので、落ち着いて過ごして頂いて、気持ちも安定して頂けるよう援助していきます。
4	安来節を結構長い間歌われたり、笑い声も多く、以前より明るい雰囲気を感じる。	
5	差し入れをされた利用者の方と、受け取る利用者の方の交流がとても楽しそうでした。生活が豊かになると感じました。	合同での行事は少なくなっていますが、日々の行き来は続いていますので、生活が豊かと感じて頂ける様、毎日過ごして頂きたいと思っております。
6	入居者同士が仲が良く、お互いを気遣い合っている。	
7	他人に無関心ではなく、お互いを認めあっている。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
8	音楽に合わせての体操がとても良かった。出来る様に体を動かしておられた。行事が午前も午後もあって、普段と食事の場所が違ったり、職員さんは忙しそうに見受けられた。	
9	毒舌を言っても上手にいなす人もいる。	
10	他の利用者が、男性利用者に対して「まだここになれんされん」「男の人が一人だから気の毒だ」などと、気遣いされていて、ほほえましく思いました。	
11	少しずつメンバーが変わり、慣れて来ておられる事もあり、よく話をされ明るい雰囲気。男性同士でも会話が弾み、いい感じだった。	

## 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	初めてのの方がおられ、サービス利用になるまでの話を聞く。よく自分でも理解しておられ、だいぶ慣れたようだが、介護保険に関わるまでには色々あると感じた。	
2	いつものように皆様、楽しそうである。カラオケも一緒にして、自分たちの歌いたいものを持参してみんなで歌っている。いい事です。	金曜日の利用者の方々は、ほぼ自立の方で、交流目的等での利用ですので、スタッフは他曜日（介護保険適用日）以上に裏方での補助的な役割でのサポートを行っております。自発的な行動や、発言等もあり、「楽しみに来ている」という意識の高い方々の集まりです。

## ○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	訪問時間帯、1ユニットに1名の職員でとても大変だと感じた。 働いている（1名で）職員さんに声を聞いてみたい。	限られた人員で対応しているので、大変なことが多いです。特に夜間は大変です。だからこそ、自己管理をしっかりして利用者を支援していきたいです。

## コ その他

## ○居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	インフルエンザで訪問日が延期になったが、今日は皆さん元気に来られています。	
2	皆さん元気で生活されているようです。職員さんがしっかりお世話されていると思います。	
3	認知症が進みつつある老夫婦、やっとデイに慣れ今後の為に初めて泊りのサービスを利用されたとのこと。家族（遠方）と連絡を取りながら、サービスを組み合わせることはとても難しいと思われた。施設入所できそうな所も探したり、本人の意向に沿う形をとれるよう考えておられる様子。	
4	今日、職員から声かけをしてもらい、居室に訪問できてよかった。	今後のご要望があれば、利用者様の了承が得られれば、居室へご案内いたします。
5	楽しい事は何も無いと言いながらも、職員さんとの会話を楽しんでおられるようでした。	
6	デイは元気をもらう場になっている。	利用者が元気に過ごせる場になっていくよう、これからも支援していきます。
7	お話があまりできない方でも、笑顔や表情がとても良く、落ち着いておられる印象を受けました。	
8	水分補給を適切にしてほしい。	
9	今日は利用者が7人とやや少なめだったが、皆さん仲良く和気あいあいといい雰囲気です。過ごされ、とてもいい刺激と思える。	
10	体操のしぐさがとてもかわいいおばあさんがいた。ほほえましい。	生き生きと楽しんで運動やゲームをされている姿に、スタッフも癒される事があります。
11	2か月ぶりの訪問でしたが、覚えていてくださって、話が弾みました。	
12	いつもよりお部屋から出ている人が少なかった。	その日は体調が悪く、居室で安静にしている方が2名おられました。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
13	今日は人数が少なめなこともあり、職員が沢山おられるように感じた。とても良く会話され、関わりが多いので皆さんにいい時間と思える。とても家庭的で、温かい雰囲気を楽しんで帰ってもらいたいと思う。	
14	ユニホームの色（パープル）、とてもきれい。	ユニホーム、何種類か色があり、その日自分の気に入ったユニホームを着ています。ありがとうございます。
15	笑いとお届けする「〇〇ショー」、職員が歌やマジックなどを行い、地域の方々もお誘いして、とても和やかな楽しい時間。	一緒に楽しんで笑って頂き、ありがとうございます。
16	以前より利用者の皆さんの表情が良く、手の動きなども軽やかになっている感じを受けました。	
17	皆さん明るく、話題が尽きなく、沢山話が出来て良かったです。	
18	ホールにも出てこないし、デイサービスにもいかない人がおられるそうなので、部屋に訪問したいと思ったが、断られました。	ご本人の意向：又の機会に繋げていければと思います。
19	今日は居室より連れ出しをしてくれて、複数の方と話す。連れ出ししてもらい、話す機会も今後も作って頂きたい。が、一度に多くの人よりは、1～2名が丁度よい。	複数の方と話をさせて頂き、ありがとうございます。色々な話をされたことで、良い気分転換になったと思います。
20	利用者の特技を見つけて、文化祭に出品する作品作りに取り組み、利用者が楽しく作業ができるよう配慮されている。	
21	いつも一緒におられる方が何とっておられるのかを私たちに伝えて下さった。以前は、単語での返事が多かった気がするが、会話が出来ておられ、よくなっておられる印象を受けました。	相談員の方々にも心を開いてきておられるのだと思います。いつも自然に寄り添って下さってありがとうございます。
22	男性4名と多かったですのですが、話が弾みました。	
23	普段あまりお話をされない方が、今日はとてもよく話をして下さって、嬉しかったです。	
24	ホールへ出ている方が少ないようですが、部屋で1人で過ごすのがいいのでしょうか。	お部屋で過ごしたい方もおられます。この時間は、食後なのでお部屋で静養中です。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
25	地域の皆さんとの交流も、頻繁に行い、利用者さんもとて生き生きとしていた。	地域の方にはいつもお花や野菜を持ってきてくださったり、行事等の交流もさせて頂いたりし、普段からお世話になっており、とてもありがたいです。ありがとうございます。
26	利用者の方は、1人暮らしの方が多く、生活上の悩みも話され、相談の場になっていると感じた。	これからも困った事があれば、相談してもらえるようにしっかり関係を作っていきたいと思います。
27	少し気持ちの高ぶった利用者さんがおられました。聞くことに重点を置いてみました。	
28	デイサービスは活気があって良いと思います。	午前中は、入浴やりハビリを主に行っています。とても活気のある日もあれば、曜日によってはそうでもない日もあります。
29	本日の利用者は18名、うち男性5名で、一番男性参加の多い曜日である。	午後のレクの時間は、男性利用者が活躍する場所でもあります。進行等、気を遣う事もありますが、得られるものは大きいと考えています。
30	レディースデイと言う事で、楽しく過ごせていい雰囲気でした。	
31	最初は利用者の方が少し身構えている感じがしましたが、だんだん打ち解けて沢山の方と話をす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	(お祭りなど) 地域との交流があって良いと思う。	地域のイベント等なるべく参加出来る様調整し、皆さんと楽しむ。
2	皆さんと話をさせてもらいましたが、グループで話をしているも個人個人と話をしているという印象で、共通した内容での会話を続けることの難しさを今日は、とても強く感じました。	相談員の方との会話から、ご利用者の本音が聞かれたと伺いました。入所されて間もない方ですので、不安も大きかったと思います。お話を聞いて頂いてありがとうございました。ご利用者様お一人お一人とゆっくり話をする機会を増やしていきたいと思います。
3	お茶の前に皆で体操、職員の顔ぶれが毎回違うように思う。(1人の方は同じ) テレビを見たり、静かにお茶をされていた。入浴介助もあり、フロア対応は少なめに見受ける。	
4	面会後の利用者さんの表情がいい。面会に来た家族の方も、安心して帰られている様子でした。	面会は、自由にして頂いています。本人、家族の安心された表情が見れると、私達も安心できます。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
5	皆さん顔色も良く、お元気に過ごしておられるようでした。	
6	何もすることがなく、何か少しでもできたらいいのにと感じておられる方もあったようでした。	
7	相談員を覚えていて、嬉しそうにしていました。外からの訪問は嬉しいのだと感じました。(人と話したい気持ちがある様に感じました。)	
8	職員からジャガイモ、玉ねぎの皮むきを頼まれた時には、さっと手を洗いに行かれたのを見て、良い習慣を身につけられていると感じた。	
9	数か所を駆け足で回った感がある。時間が足りない。次回からは1か所でじっくりお話を聞いてみたいと思います。	相談員の考え方に賛同です。じっくり観て頂きたいと思います。
10	新しい二人の職員さんは、とても笑顔が良く利用者さんに馴染んでおられた。	
11	調理の手伝い等、自然な感じでしておられ良かったです。	
12	男性同士、女性同士で少し言い合いをされていた。ちょっとした行き違いのようだったが、初めて見たように思う。機嫌の悪い日もあるのだと感じた。	
13	職員さんに声をかけられて、男性の方が一緒にタオルを畳んでおられました。	
14	話したい人が沢山いるのだなぁと改めて思いました。	
15	入所者に入れ替わりがあり、レベル的にはお元気な方が増えたので、活気が出たように感じる。	
16	車いすから椅子への移乗の取り組みはされていますか。	
17	職員さんと買い物に出られる方が、とても張り切って出かけられました。	
18	先々月の訪問時には随分と辛辣な発言が多かった方が、今日は施設、職員の良さをしっかりと聞かせて下さり、落ち着かれたのだな、と感じました。	ありがとうございます。GHでの生活に慣れて頂けたようです。ご本人の体調や環境、職員の言動によっても、気持ちの変動はありますので、穏やかに過ごして頂けるよう努めていきます。



No.	内 容	事業所の説明、対応等
19	新しい方が入所されたようで、帰宅願望があり、認知もかなりあるようなので、対応が大変そうに思った。早く落ち着かれればいいが。	
20	百歳近くになっても、自分の考えや意見をはっきりと他者に伝える事ができ、素晴らしいと思った。	
21	伝えたい事があっても皆さん遠慮している様に感じます。	
22	利用者が施設で過ごされる時に、施設のやり方で動いていくと思うが、そこに利用者の意思が働くことで、過ごし方の意味合いが違ったものになることを改めて感じた。	施設で過ごす時に無理のない程度に本人の意向が少しでも反映されて、施設での生活が満たされる事を希望しています。
23	新しい方が2名入所されていましたが、皆さんと楽しそうに交流されていました。とても人間関係が良いのだと感じました。笑顔が多く、和やかな雰囲気でした。	新しく入所された2名の方も落ち着いて過ごして頂いているので、ありがたいです。ゆったりと過ごして頂きたいと思っていますが、職員がバタバタすると、気持ちが落ち着かなくなることもありますので、職員もゆったりと過ごせるよう努めていきます。
24	新しく入られた方はとてもお元気で、ラジオ体操の際にジャンプもしておられました。	
25	利用者さん同士、顔見知りになり仲良くなり、生活するのに張りが出て、とても良いことと思いました。	リビングのテーブルの位置も、入居者の状況に合わせて変更しながら、対応しているところです。
26	筆筒が壁の方に向けてあり、使えないようになっている。何故でしょうか。	入所前は認知棟での生活で、環境としては何も置いていない居室で過ごしておられた。家庭と同じように生活して頂くために筆筒を設置、夜間に衣類をかまわれて昼夜逆転が続いたため、筆筒の向きを変えた。変えてからは昼夜逆転が軽減されました。
27	相談員が来たためか、少し緊張しておられる感じで、あまり話されなかった。マッサージをして最後は笑い声が出て、送って下さった。	
28	エアコンにもものすごいこだわりがある様です。というか、取り上げられたことにこだわりがあるのでしょうか。	職員間で相談し、ご本人が満足をされる方法を検討しました。ダミーのリモコンを準備してご本人がリモコンの操作が出来るようにしました。(本物は職員管理)
29	私たちの訪問をよく覚えて下さっている方が一人おられ、声をかけられた。髪型の話などして今までより親しく感じられた。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
30	職員さんが少なかったですが、他の用務があったのでしょうか。	
31	職員の仕事着は自由でしょうか？（ピアスなどはいかがでしょう）	施設として、仕事着については明確になっていませんが、動きやすい服装である事や、不快な印象にならない程度のピアスであることとしています。
32	今回は職員さんの姿も多くみられました。	利用者に目が向いて来たと思います。もう少し個別性を上げていけると良いと思います。
33	車いすのレバーにラップの芯で長くする工夫がされていて、使いやすそうでした。	

### (3) 介護相談員の活動を通して

#### 『介護相談員活動に思うこと』

介護保険制度は今や高齢者にとってなくてはならないサービスとして広く知られ、多くの方々に利用される制度となっています。

介護相談員派遣事業も介護保険制度と同じくして始まっていますが、周知の点においてはまだまだ介護保険制度ほどには知られていない所があります。

介護保険サービスも創設当初と比較すると随分と種類が増え、ご本人やご家族の意向に合わせて種々選択できる世の中になっています。とはいっても、介護保険サービスだけで事足りるかという決してそうではなく、公的サービスだけでは補いきれない部分が数多くあるのも事実です。この補いきれない部分にどのようなこと、どのようなものが必要なのかを知り、行政に橋渡しして一緒に考える一端を担うのも、これからの介護相談員活動の一つではないかと考えます。

ご利用者一人ひとりが何を望み、どう人生を過ごしたいと思っておられるかということに思いをはせ、これからも精進していきたいと思っています。

1 三浦 美紀子

昨年、誕生日を迎えたら、介護保険被保険者証が届きました。

その年齢に達していることを意識していなかった訳ではないが、現実を目の当たりにして一瞬戸惑いました。以来、「高齢者」という活字も身の回りにあふれるようになり、あまり嬉しくありませんが...

今回、活動の振り返りをするにあたり、一番心に残っているのは、多くの方々との出会いです。施設の職員、多くの利用者様、そのご家族様など。相談員活動を長くやって来て「これでいいのだろうか？」と自問自答する事が多くなっていた昨今でした。

昨年の現任研修で介護相談・地域づくり連絡会の事務局長の「訪問して何かをするなんて驕りです。感じる心を養いなさい」の発言に、私達の活動は間違っていなかったと勇気と気づきを頂きました。

「せっかく」、第一号被保険者となったのだから、人生100年時代を生きていくために、相談員活動での多くの方々との出会いが、これからの自分の人生脚本の指南書になると考えたら感謝あるのみです。ありがとうございます。

2 新井 妙子

## 『一年を振り返って』

今年も一年間、大変お世話になりありがとうございました。

訪問させて頂く度に、利用者の方々が満足そうな様子なのはなぜだろうと考えると、職員さんの介護者としての技術と人としての思いやりのバランスの良さがあるのではないかと思いました。職員さん同士の話し合いや情報共有も丁寧にされていることが、その時々への対応の土台となっているのでしょう。誰かや何かの『良さ』がお互いに波及しあっているのかもしれない。穏やかな笑顔をたくさん見せて頂きました。

けれどそれとは別に、人としての言葉にならない思いも聞かせて頂きました。(心配事なども)『無いと言えば嘘になる...でも言えない...』と。お互いに言葉が出ずに、見つめ合うだけでした。

うまくまとめられずに申し訳ありませんが、皆様の日々のお仕事に心からの敬意と感謝を感じた一年でした。

3 岩井 琢子

介護相談員として活動し、8年が経ちました。

多くの施設との関わり、多くの方々と接する機会を得たことは、私にたくさんの気づきを与えてくれたと感じています。これからの人生、こういう考えでありたいものだと思わせてくれる方と何人も出会いました。相談員にならなければ持つことのなかった貴重な時間でした。どこの施設でも、利用者の方は案外、職員の方や他の利用者の方の言動をよく見ているようです。無関心のように見えても、周囲に関心を持ち、また自分にも関心を持ってほしいと感じているのだと思います。利用者の方の「職員さんが通りすがりに明るい声で、一言声をかけてくれるだけで一日が明るくなる」という言葉どおり、自分の存在を大切に思ってくれているという実感が幸福感につながっているのでしょう。

介護する職員の方の現場の声が運営する方々にも正しく届いてより良いサービスにつながることを願うとともに、私たちの活動がその一助となるように努めたいと思います。

4 久保田 恵

2年間の訪問活動は、2か所とも同じ経営者の「地域密着型・小規模多機能」の施設でした。

どちらも利用者がこの施設をより所として、日々の生活が成り立っている様子が見て取れました。

職員の利用者に対する対応も、気配り、心配りや、利用者の家庭の実情もしっかり把握されていて、細かいところまで行き届いた対応がなされていると思います。

在宅で生活しながら、「病院への送迎」「買い物の手伝い」「食事の宅配」等々、自分ですることが困難な事柄を、フォローしてもらいながら独居の生活を維持している。

介護度が低い方々にとって、とても利用しやすい施設であると思います。

訪問活動中施設側の対応などで気になったことや、注視しなければならないことも殆どありませんでした。

個人的な思いとしては、訪問先が同じような施設でしたので、1か所ずつ違った施設の訪問が良かったように思います。

利用者の皆さんと顔見知りになり、訪問を心待ちにして下さっていて、とても嬉しく思いました。

5 前田 敬子

介護相談員の活動を始めて6年が経過しようとしています。この間研修を重ねながら多くの施設を訪問し、利用者の皆様の表情や職員の皆様の仕事ぶり、施設の状況等見せていただきました。

当初から介護相談員の任務として、利用者の方々が職員さんには言えないような声を聞いて改善を図ることだと思っていたため、自分は殆ど役に立てていないと感じていました。毎月訪問する毎に多くの利用者の方は、職員さんは良くして下さい、食事も美味しいと言われます。顔の表情も良いところを見ると無理に不満を聞き出す必要も無いかなーと思うようになりました。世間話に花を咲かせ、日常と違う少しの時間が楽しかったと思ってもらえるよう励みたいと思います。

施設長さんや職員の皆様は忙しく動きまわられ、仕事は本当に大変だと思います。カンファレンスでいろいろ伝え、教えて頂きながら、介護現場の向上に役立ちたいと思います。

6 岡本 薫

相談員活動を始めて、早いもので6年が経過しようとしています。始めた当初はこの相談員活動が事業所側に周知されていなくて、戸惑いを感じたこともありましたが、周知活動の効果もあり、どこへ行っても温かく迎えていただくように思います。相談員という言葉から、何か相談を受けなければいけないように感じて、自問自答したこともありましたが、研修を通して、この相談員事業の意義を感じる事ができ、今は少しずつやりがいを感じて仕事をさせてもらっています。昨年度から小規模とグループホームに行っていますが、認知症の方が多いため毎回初めての挨拶から始まり、なかなか相談を受ける形になりませんが、職員の方々の声がけ等の対応は丁寧で、利用者の方々の為に誠実に取り組んでおられるように思います。外部の目が入る事がサービスの質の向上に繋がっていることを実感しているところです。今後も自分自身の勉強の為に、続けていきたいと思っています。

7 林 理恵子

介護相談員として3年目になります。

施設の利用者から「施設に入りゃー終わりだあな。いい事ない」「家に帰りたい」などの言葉を聞くと胸が痛くなります。職員もその気持ちに寄り添い、一人ひとりにあった介護サービスをと日夜頑張っておられます。私達介護相談員も施設での生活を少しでも不安や不満が取れ楽しい生活が遅れるように、施設とのパイプ役になればとの思いで訪問させていただきました。しかし、高齢化重度化に加え、認知症の利用者も多く、会話による対応の難しさ・技術の無さを痛感した2年間でした。研修では、「聞き出そうと思わないで、観察から利用者の思いを読み取るように」と教わり、コミュニケーション力に合わせ観察力や声なき声を感じられる感性を磨いて行かなければと再認識しました。

施設では、地域ボランティアの協力を得るなどして、利用者に喜ばれている季節ごとの行事や催物の開催や様々な介護予防の取り組みなど、沢山勉強させていただきました。また、職員の方には、多忙の中、私共に親切丁寧に対応していただき、本当にありがとうございました。

8 尾原 直子

私はグループホーム2施設の相談員活動を行い、多くの方に温かく接していただきました。今回印象に残った2人の方の紹介をします。

「若い時には、洋裁と和裁で生計を立てていました。生活に一生懸命でした。街に出かけて遊ぶこともありませんでしたが幸せでした。」「私は戦争中、娘時代を過ごし、兵隊さんを見送ることがとても悲しかったです。戦争は絶対にいけないよ。」と一番心に残っていることをお話されます。時には「お茶とお菓子をあげて」と温かい言葉をいただくこともあります。一生懸命に生きることの素晴らしさ、戦争の辛さ等人生の先輩の方から多くのことを学ばせていただいたと思います。その時代を大切に生きて来られ、現在は穏やかな日々を送っておられます。

性格、生活歴、病状の異なった人が楽しく過ごせるにはスタッフの方の努力のお蔭でもあったと感じました。今後もしっかりと目を見て話を聴き、寄り添いながら活動を行っていきたいと思います。

9 大崎 直子

初めての訪問時、介護相談員として、どの様にしていけばいいのか自問自答しました。先輩相談員の姿を見、そして先輩相談員に助けられ、2年を無事終えた様に思います。

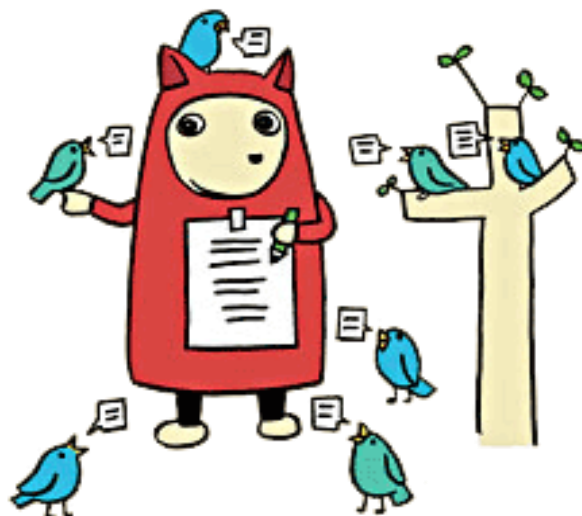
訪問時には、多くの利用者様と話が出来る様心掛け、利用者様の思いを聞こうとしました。要望等を聞く事はあまりなかったのですが、世間話を聞いていると、利用者様が笑顔で話されている事に気付きました。相談員が月1回、2時間程ですが「今日は、たくさん話が出来て嬉しかった」の声に助けられていました。その中で、多くの事を感じ、そして気付く様にして、施設との橋渡し役が出来る様、努力していきたいと思います。

10 小笠原 順子

平成30年度から介護相談員として活動させて頂きました。相談員の役割も介護情勢もわからないまま訪問活動に入りましたが、諸先輩方の助言を頂きながら進む事が出来ました。又、大阪での研修では沢山の事を学び大変勉強になりました。限られた人数の職員で一人ひとりの状態やニーズに合わせてケアをしなくてはならない施設の現状はとても大変だと思いました。又、認知症の方々との関わり方は特に難しく、今後の自分の取り組みの課題となりました。そして月1度の訪問ですが、私達相談員が疑問に思った事や問いかけ、気づきなどをしっかり受け止めて下さり、毎回職場に持ち帰り話し合い、次回にはきちんと返答して下さった施設の職員の皆様に感謝します。前向きに対応して下さい、とても活動しやすかったです。

来年度もこの派遣事業の意義を理解しながら、又、高齢者福祉に関する知識を学びながら活動していきたいと思います。

11 益田 和代



## 付 録

### (1) 研修受講の状況

#### 現任研修Ⅰ 令和元年9月10日・11日 介護相談・地域づくり連絡会

- 介護保険制度を巡る最近の動向
- 不適切ケアを見る目を養う
- 自立支援につながる福祉用具
- 活動実施状況、市町村情報、意見交換

[ 受講者 3人 ]

介護相談員

○ 小笠原 順子      ○ 益田 和代

事務局

○ 貝原 史子

#### 現任研修Ⅱ 令和元年9月12日・13日 介護相談・地域づくり連絡会

- 介護保険制度を巡る最近の動向
- 転倒予防のポイントを見る目を養う・「食事・入浴・排せつ」介護 観察のチェックポイント
- 上手に老いるための自己点検とは・認知症の人の意思決定の支援とは
- エンディングノートを書いてみましょう
- 相談活動のステップアップに向けて 活動上の課題と対処

[ 受講者 8人 ]

介護相談員

○ 三浦 美紀子      ○ 新井 妙子      ○ 久保田 恵

○ 前田 敬子      ○ 岡本 薫      ○ 林 理恵子

○ 尾原 直子      ○ 大崎 直子



介護相談員等研修会	令和元年12月10日	島根県
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 認知症高齢者とのかかわりについて</li> <li>● グループワーク</li> </ul> <p style="margin-left: 40px;">テーマ 活動の中で困った事例、その対応について</p> <p>[ 受講者 4人 ]</p> <p style="margin-left: 40px;">事務局</p> <p style="margin-left: 80px;">○ 貝原 史子                      ○ 要垣内 純子</p>		

## (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16日（火）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 介護相談員派遣事業について</li> <li>・ 介護相談員連絡会と介護相談員研修について</li> <li>・ 傷害保険の加入について</li> <li>・ 「活動報告書」「記録票」の記載について</li> </ul>
6月19日（水）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 5・6月訪問活動報告</li> <li>・ 研修について</li> <li>・ 相談記録票の書き方について</li> </ul>
8月27日（火）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 7・8月訪問活動報告</li> <li>・ 研修について</li> </ul>
10月31日（木）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 9・10月訪問活動報告</li> <li>・ 研修報告について</li> <li>・ その他 <ul style="list-style-type: none"> <li>活動費の振込について</li> <li>令和2・3年度の委嘱について</li> <li>令和2・3年度介護相談員の訪問事業所について</li> <li>浜田地区広域行政組合独自の研修について</li> </ul> </li> </ul>

介護相談員連絡会議	
12月24日（火）	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 11・12月訪問活動報告</li><li>・ 令和元年度介護相談員等研修会について</li><li>・ 三者合同会議の進行について</li><li>・ 活動報告書の作成について</li><li>・ その他<ul style="list-style-type: none"><li>独自研修について</li><li>派遣受入事業所募集用チラシについて</li><li>次年度以降の介護相談員委嘱について</li></ul></li></ul>
2月25日（火）	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 1・2月訪問活動報告</li><li>・ 令和2年度の介護相談員体制と連絡会等日程について</li><li>・ 令和2年度相談員活動における消耗品の補充について</li><li>・ 三者合同会議について</li><li>・ 活動報告書の作成について</li></ul>

## 介護相談員活動派遣先アンケート

該当するところに○をしてください。

- 1 介護老人福祉施設
- 2 (介護予防) 小規模多機能型居宅介護
- 3 (介護予防) 認知症対応型共同生活介護
- 4 (介護予防) 短期入所生活介護
- 5 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
- 6 通所介護
- 7 訪問介護

問1 利用者や家族に対して、介護相談員を受け入れていることを説明しています(複数回答可)

- 1 介護相談員の受入開始時に説明した
- 2 利用者がサービス利用を開始するときに毎回説明する
- 3 月に1回は、利用者・家族全員に説明する
- 4 年に数回は、利用者・家族全員に説明する
- 5 利用者や家族から説明を求められたときに説明する
- 6 その他 ( )
- 7 説明していない

問2 問1のような説明以外に、利用者や家族に対して介護相談員派遣事業を告知していますか。(複数回答可)

- 1 ポスターを掲示する
- 2 同意書等の文書に明記して取り交わしている
- 3 契約書等に明記
- 4 その他 ( )
- 5 特に何もしていない

問3 利用者や家族の方は、介護相談員が訪問していることを知っていると思いますか。

- 1 全員知っている
- 2 おおむね知っている
- 3 あまり知らない
- 4 全員知らない
- 5 わからない

問4 利用者や家族の方は、介護相談員の役割について理解していると思いますか。

- 1 全員理解している
- 2 おおむね理解している
- 3 あまり理解していない
- 4 全員理解していない
- 5 わからない

問5 職員に対して、介護相談員を受けて入れていることを説明していますか。（複数回答可）

- 1 介護相談員の受入開始時に説明した
- 2 職員採用時に説明する
- 3 月に1回、職員全員に説明する
- 4 年に数回は、職員全員に説明する
- 5 職員から説明を求められたときに説明する
- 6 その他（ )
- 7 説明していない

問6 職員は、介護相談員が自分の施設に派遣されていることを知っていますか。

- 1 全員知っている
- 2 おおむね知っている
- 3 あまり知らない
- 4 全員知らない
- 5 わからない

問7 職員は、介護相談員の役割について理解していると思いますか。

- 1 全員理解している
- 2 おおむね理解している
- 3 あまり理解していない
- 4 全員理解していない
- 5 わからない

問8 介護相談員、あるいは組合事務局から伝えられた内容（良い点、改善点）等をどのようにして職員に伝えていますか。（複数回答可）

- 1 主任会議等で伝える
- 2 職員全体の会議で伝える
- 3 職員それぞれに対して直接口頭で伝える
- 4 一人一人に文書を配布する
- 5 文書を回覧する
- 6 その他（ )
- 7 伝えていない

問9 介護相談員、あるいは組合事務局から伝えられた改善への要望に取り組みましたか。

- 1 取り組んで、すでに改善した
- 2 現在、改善に向けて取り組み中
- 3 要望はあったが、まだ取り組んでいない
- 4 改善要望はなかった、又は、届いていない

問10 問9の取組について、具体的にお書きください。

( )

問11 介護相談員を受け入れたことにより、利用者や事業所、職員には具体的にどのような変化がありましたか。（複数回答可）

【利用者】

- 1 利用者が介護相談員の来訪を期待するようになった
- 2 精神的に安定した利用者が増えた

【職員】

- 3 外部の目による緊張感から、より良いケアができるようになった
- 4 利用者の個別の要望にも丁寧に対応できるようになった
- 5 職員がケアに対して自覚と自信を持つようになった
- 6 職員の改善への取り組みの姿勢が強くなった

【事業所】

- 7 事業所が開放的で明るくなった
- 8 利用者家族・本人と事業所とのコミュニケーション機会が増えた
- 9 他の施設や地域の情報が取得でき、交流の幅が広がった

【その他】

- 10 その他（ ）

問12 利用者の生活の質や職員のケアの向上においては、だれからの助言、提案が役立っていますか。（複数回答可）

- 1 介護相談員
- 2 第三者評価機関の評価者・調査員
- 3 介護サービス情報の公表の調査員
- 4 日常生活自立支援事業の専門員・生活支援員
- 5 成年後見人・保佐人・補助人
- 6 その他（ ）

問13 介護相談員の助言により利用者の状態が改善したケースはありましたか。

- 1 あった
- 2 なかった
- 3 わからない

問14 問13の改善したケースについて、具体的にお書きください。

[ ]

問15 今後、介護相談員制度を発展させていくうえで、課題であると考えられることがあればお書きください。

[ ]

ご協力ありがとうございました。

## 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

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