

令和4年度 介護サービス相談員派遣活動報告書



令和5年3月

浜田地区広域行政組合 介護保険課

— 目次 —

1	介護サービス相談員派遣事業の概要	1
	(1) 介護サービス相談員派遣事業の目的	1
	(2) どんな人が介護サービス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) 介護サービス相談員派遣事業のあゆみ	2
2	令和4年度の介護サービス相談員と受入事業所	3
	(1) 介護サービス相談員	3
	(2) 受入事業所	3
3	令和4年度介護サービス相談員事業の成果	4
	(1) 利用者の声・相談・介護サービス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 介護サービス相談員の気づき	20
	付 録	
	(1) 研修受講の状況	40
	(2) 介護サービス相談員連絡会議の開催状況	41
	(3) 浜田地区広域行政組合介護サービス相談員派遣事業実施要綱	42

1 介護サービス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および利用者の自立した日常生活の実現を図ることを目的とし「介護サービス相談員派遣事業」に取り組んでいます。（令和4年4月1日から「介護相談員」の名称を「介護サービス相談員」へ変更しました）

「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。

令和5年2月28日現在、全国各地で活動する介護サービス相談員は3,147人（※1）、島根県でも55人（※1）の介護サービス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、14人の介護サービス相談員が、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。

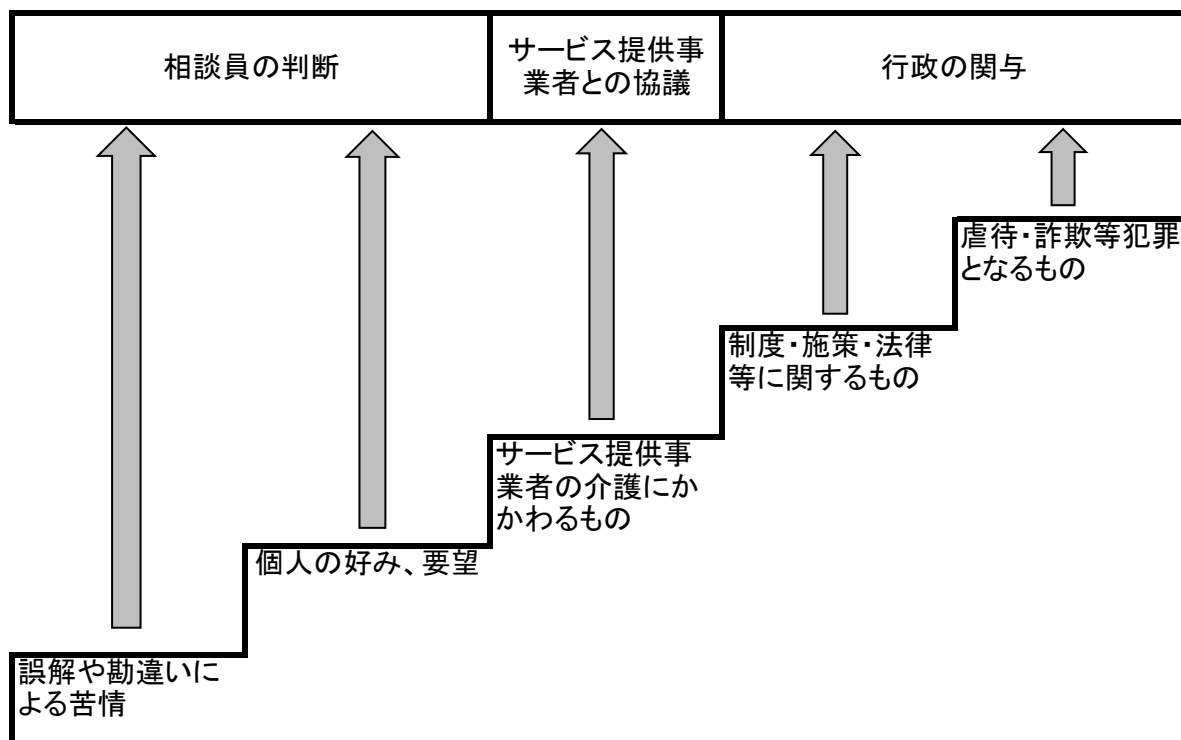
介護サービス相談員の活動は、介護サービスの質的向上のみならず、利用者の孤独感解消等の精神的サポート、高齢者虐待防止や身体拘束抑止など利用者の権利擁護支援等にも効果を上げています。今後とも、各事業所の介護サービス向上や利用者の権利と笑顔を守る役割を果たすよう、事業の推進に取り組んでいきます。

（※1:介護サービス相談・地域づくり連絡会の実施した「令和4年度介護サービス相談員派遣等事業実態調査」による）

(1) 介護サービス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、介護サービス相談員をサービス提供事業所に派遣し、介護サービス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「介護サービス相談員派遣事業」です。



(2) どんな人が介護サービス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サービス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、介護サービス相談員は、サービス提供事業者を評価することはありません。介護サービス相談員の活動は、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、介護サービス相談員は「問題の解決」に重点を置いているといえるでしょう。

(4) 介護サービス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 令和4年度の介護サービス相談員と受入事業所

(1) 介護サービス相談員

- | | | | |
|---------|---------|---------|--------|
| ○ 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 |
| ○ 小笠原順子 | ○ 益田和代 | ○ 近藤照子 | ○ 三浦信子 |
| ○ 野田治久 | ○ 南口真由美 | | |

※令和4年度に活動年数が10年以上となった介護サービス相談員1名が、介護サービス相談・地域づくり連絡会より表彰されました。

(2) 受入事業所

浜田市

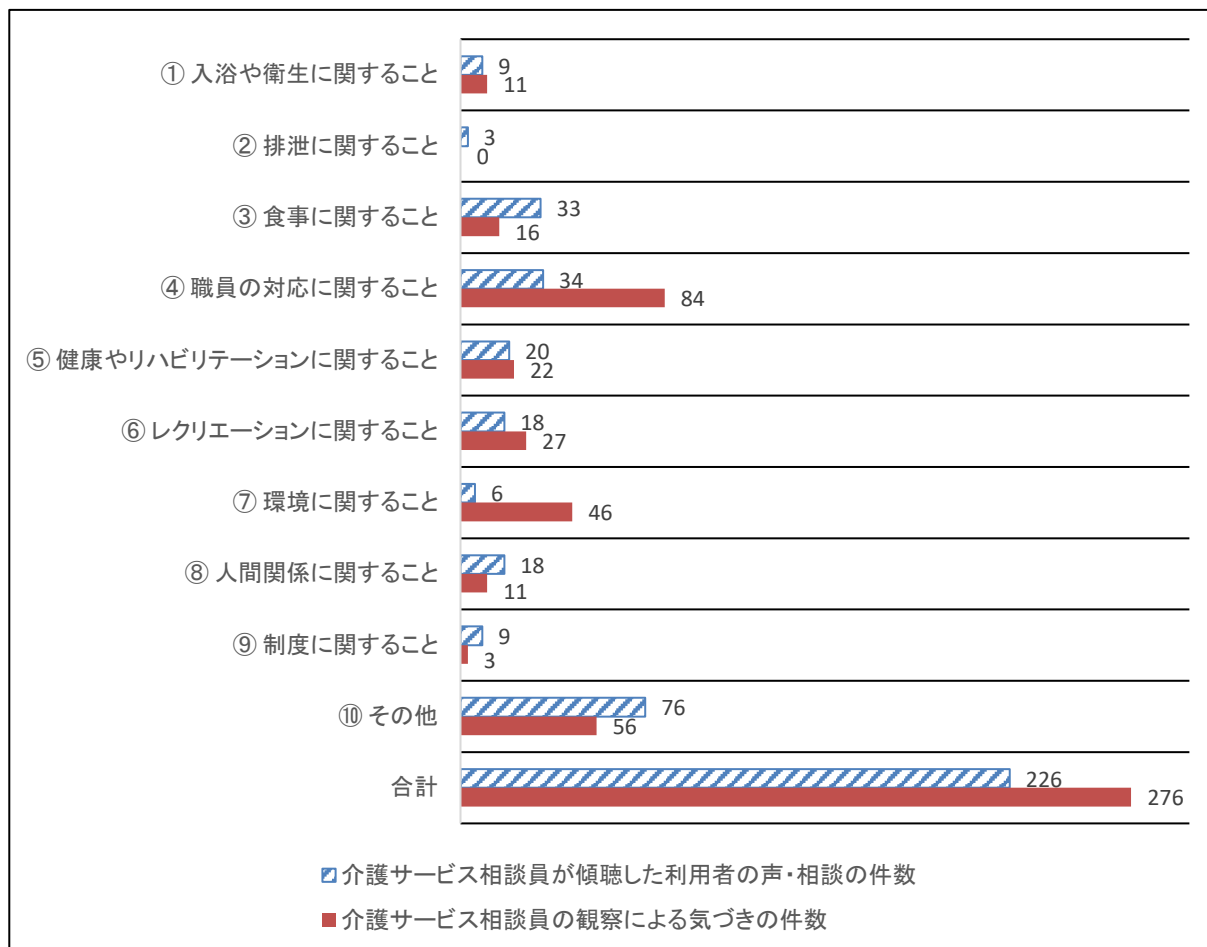
- デイサービス偕生／地域密着型通所介護・介護予防通所介護（従来型）
- グループホーム 美川の郷／認知症対応型共同生活介護
- 美川デイサービスセンター／通所介護
- 介護付き有料老人ホームサンガーデン輝らら☆／有料老人ホーム（特定施設入居者生活介護）
- 特別養護老人ホーム かなぎ園／介護老人福祉施設
- 特別養護老人ホーム くざの里／介護老人福祉施設
- 長寿苑外部サービス利用型特定施設入所者生活介護事業所／特定施設入居者生活介護
- 特別養護老人ホーム 弥栄苑本館／介護老人福祉施設
- 特別養護老人ホーム 弥栄苑新館／介護老人福祉施設
- 弥栄デイサービスセンター／通所介護
- 訪問介護事業所 あいの会／訪問介護（令和4年度のみ）
- デイサービスセンター あいの会／通所介護（令和4年度のみ）

江津市

- デイサービスセンター 合歓の郷／通所介護
- 特別養護老人ホーム 白寿園／介護老人福祉施設
- いろいろホーム ゆったり／小規模多機能型居宅介護
- よろこぼう屋 デイサービスの家／通所介護
- 地域密着型特別養護老人ホーム 故郷－敬川／地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

3 令和4年度介護サービス相談員事業の成果

(1) 利用者の声・相談・介護サービス相談員の気づきの件数



・介護サービス相談員が傾聴した利用者の声・相談件数と、介護サービス相談員の観察による気づきの件数を比較してみると、利用者の声・相談件数が少なかった。昨年度に引き続き、今年度も感染症対策により訪問できなかった事業所もあり、利用者の声が少なくなった。

・「環境に関すること」については、介護サービス相談員が傾聴した利用者の声・相談件数は少なかったが、介護サービス相談員の観察による気づきによる件数は多かった。介護サービス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	入浴が楽しみ。週4日利用、毎回入浴する。	
2	今は風邪をひいているので、昨日も今日もお風呂には入っていないが、体を拭いてもらって気持ちが良い。	
3	温泉に入り、「風呂上がりも長く温かい。痛みも1日くらい和らぐ」	
4	温泉のお風呂に入るのが楽しみです。	
5	お風呂は最後がゆっくりできていい。次から人が来て気がせくので。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	週2回入浴しています。手の届かないところ、頭など介護員さんに介助してもらいありがとうございます。ゆっくりお風呂に入れて楽しみです。	喜んで頂き嬉しいです。入浴を楽しみにしている方も多いです。

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

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	1人でトイレに行くと、すぐに職員の方が来る。	
2	便秘の薬を2錠飲んでいる。便が柔らかすぎて困っている。看護師さんに1錠にして頂きたいとお願いしているが、聞き入れてもらえなく困っている。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
3	足が悪く、歩行器が必要だが、幸いトイレは自分で行けている。トイレが1人でできなくなることが、一番困る。	

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	お茶菓子について「子供だましのようなもんだなあ」という声があった。	喜んでいる方もいますので、様子を見ながら行っていこうと思います。
2	お茶が熱くて湯のみが持てない。	お茶は、少し早めに入れて、提供するようにしています。気を付けて出すようにします。
3	食事がバランスがとれていて美味しい。	
4	調理は自分でしているが、ここの味付けがとても美味しい。	
5	食事が美味しく、朝入ってすぐホワイトボードの献立表を見るのが楽しみ。	
6	週に1回ここに来る。ここは食事が柔らかくてちょうどいい。	
7	食事が楽しみです。毎回御馳走でありがたいです。味付けもよく、食べやすく毎回完食しています。	
8	職員皆さんに良くして頂くと、食事が美味しい。しかし、昼食何を頂いたか思い出せないと苦笑されていた。	
9	台所から、香ばしいにおいがきて、今日は何だろうと昼食が楽しみ。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	食事がとても美味しい。もっと食べたい。	
2	食事が美味しいので体重が増えた。	
3	今日のケーキは美味しくてほっぺたが落ちそう。おいしい。	
4	自分たちでできる事は手伝いたい。野菜の皮むき等、時々手伝っていますが、できる事はどんどん手伝わせてほしい。何もしないでいると野菜の名前を忘れてたり、季節の野菜を思い出せなかったり、このまま私はボケてしまうのだろうか心配になることがあります。	できる事はやってもらっていますが、その時の状況もあるので、様子を見ながら、お願いして行こうと思います。
5	今日のおやつ、「蒸しパン」手作りで利用者さんからも美味しいと好評でした。	おやつは、毎回手作りにこだわり、お出ししています。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
6	食事が楽しみです。色々な季節感のある食材を使われ、彩もよく工夫をされており、見た目もよく、いつも感心していただいております。	食事、楽しみにしてくれ嬉しいです。色々工夫して出しています。
7	食事が楽しみです。田舎暮らしでしたので、ごちそうはなく同じ物を数日食べていました。ここに来てからは毎回御馳走でありがとうございます。御馳走を頂く様になって元気になったように思います。	
8	食事が美味しく楽しみです。	食事に関して「美味しく楽しみ」と言って頂いた事は、毎日、頑張ってお支度してくれる職員、皆さんへ感謝です。外出できない事が多い日々、1つでも楽しみを…と考えていますので、嬉しい言葉でした。早速皆に伝えます。
9	ご飯は出て来るし、ここにいるのが一番いい。甘いものを食べるのが嬉しい。	
10	食事はますますです。お料理が上手でパン作り、サバ寿司が得意。	
11	食事は完食。日によって美味しくない時がある。味付けご飯が美味しく好き。ご飯を頂くのに待っている時間が長い。	

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	難聴がひどくなり、職員の話す内容が理解できないが、「うん、うん」と聞いている。	難聴の方が朝礼などで職員の話が理解できないと聞き、それからは、朝礼などを行う際には、難聴の方のそばに職員を配置しております。
2	皆様いつも良くして頂くとの声が多く、利用が楽しいと言われていました。	楽しいと言って頂き、嬉しく思っています。今後も、楽しく過ごして頂けるように、色々考えていこうと思います。
3	職員さんが親切で嬉しい。	
4	ネパール語を教えてもらっていて楽しい。	
5	タオルたたみをしているが、隣ではラジオ体操をしている。声をかけてほしい。	
6	週に1回、職員同士のカンファレンスをして、利用者さんの事、自分の対応など、お互いの考えや、情報を共有して、向上に努めている。	
7	ここに来ると職員の細かな声かけもあり、皆さんとも話せるので、楽しい。	
8	職員が優しく、デイに来られる事が楽しい。	
9	職員の中には、大きな声で言う人がいる。	
10	週3回来る。迎えに来てもらって、子供もせんように世話してもらって頭が下がる。本当にありがたい。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	優しくして頂き嬉しい。(涙ぐんでおられるようでした。)	
2	職員さんは親切ですが注意を受ける。トイレで洗顔しないように。トイレトペーパーを使いすぎない様に。	
3	職員さんは普通のかかわりをしていただき嬉しいです。新聞を読むことが好きです。今は世の中が大変、世界中の人が少しずつ気持ちを改善してほしい。戦争は絶対に嫌。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
4	職員さんとの関わりが欲しい。ゲーム等一緒にしたい。職員の数が少ないので仕方がないのですかね。	
5	良くしてもらいます。若い人たちが色々やってくれますが、自分のできる事をさせて欲しい。洗濯物もタンスに入れてくれるけど、自分でもできる。	出来るだけ、出来る事をして頂こうと思います。
6	皆様良くして頂きます…良い所です、と慣れてきてここがとても良いと、日々職員さんの声かけ、動きに感動しています。(何か希望を尋ねてみても皆様このままで十分ですと返答されました。)	コロナの影響で面会もなかなかゆっくりできず、皆様寂しい思いをされ、かなりのストレスもたまっていると思います。10月20日から面会が緩和となり感動の対面が出来るようになりました。その分感染のリスクも高くなりますので、対策にも力を入れていきます。
7	職員の方がみんないい人なので、100歳を迎えることが出来た。	
8	職員さんが、いつも明るく、笑顔で話してくれる。(一緒にゲームをした時も、はい、〇〇さん、はい〇〇さんと名前を言って、テーブルの4名も、皆他の人の名前を言えているので、普段からきちんと名前を呼んでいるんだなと思いました。)	

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	塗り絵の作品を出展したと自慢されていた。 (年をとっても、こうした挑戦が励みになっていると感じた。)	
2	家にいてもすることがないので、ここに来るのが楽しみ。	
3	デイに来るために身支度と時間の準備をするので、デイの日はしっかりできる。	
4	週3回デイ、月2回ショートを利用。ここが始まった時からずっと来ている。来ているから認知症にならずにおられると思う。	
5	運動機能向上の為運動コーナーがあり、自転車、階段昇降、上腕、下肢などの運動を、職員の指導の下にローテーションをしながら取り組んでおられた。楽しいという方や、少し苦手という方も皆さん積極的にしておられる。	
6	右手がしびれていたが、温泉に入り一時は楽。	
7	家ではしないが、ここでは運動が出来て嬉しい。	
8	久しぶりにトランプをして楽しかった。	
9	「運動これだけ？」という声がありました。	
10	おいしい物をたくさん食べているだけだから、どんどん肥える。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	1人で歩きたいと思うが、職員に迷惑がかかるので頼めない。	
2	1日が楽しい。膝に電気を当てているが気持ちよい。	
3	毎日が楽しいし、食事も美味しいしよく眠れる。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
4	運動をする機会がないので、身体がなまっている。	運動に関しては、受診のない日の午前中や午後のレクリエーションの時間にお声掛けさせていただき、廊下歩行や駐車場内を歩いたり、気候の良い時は、施設外周を散歩する事もあります。コロナ禍故、外出はできていませんが、車から出ないドライブも行って気分転換しています。運動をされているけれど、忘れておられるのかもしれませんが。
5	運動は全然していません。	
6	手作業に参加して、ちったあ頭を使わないとボケるけえなあ	
7	眠りたいが眠れない時がある。日中は眠っている時が多い。	
8	自宅で骨折をして病院から施設入所となった。足が不自由なので良くなることを望んでいる。	

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	歌を歌うことが少ない。(数人から)	個々で、歌は歌っていましたが、全員で歌う機会が減っていたので、介護サービス相談員の方から助言を頂き、毎日ではないですが、歌う機会を設けています。レクリエーションで輪唱などすると、とても盛り上がります。
2	将棋、囲碁をする相手があれば嬉しい。	将棋や囲碁についても対応させて頂こうと考えています。
3	職員手作りの漢字パズルが得意で楽しい。	

○ 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) 毎日本を読んでる。ぬり絵などの他の事もしたい。同室の方は、会話が出来ないので寂しい。	
2	目と耳が良くないのでテレビは見えにくく、聞こえにくい。日常の楽しみはぬり絵、生け花、お茶等です。そんな活動を希望します。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
3	身体を動かす運動がしたい。	
4	体操の時、テレビを見ながらやっていた。良く見えないし、聞こえにくいとの声もあった。	対応を工夫させていただきます。
5	コロナ前は、釣りが好きだという男性には、スタッフがついて港の方に釣りに出掛け、帰りに一緒に食事して帰ったりしていたとの事。その男性は、今も釣りに行くことが希望、と話している。	
6	毎日することがなく、1日中ホールのテーブルに座って退屈。	
7	午後の体操の後、レクリエーションで歌を歌うことがとても楽しみ。	
8	豆まきが楽しかった。（豆をボリボリ食べていた。）	
9	本日の法話は楽しかった。	
10	水墨画を書きたいので和紙が欲しい。現在行っている塗り絵では気がのらない。	

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	(車いすの方) 足元が寒い。 (ひざ掛けの用意があればと思います。)	貴重な意見有難うございます。考えていこうと思います。

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	夜はエアコンと扇風機を使ってぐっすり眠れる。幸せです。	

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	家にいるのが悪いと思う。ここに居るのが安心。	
2	家にいると1人で誰とも話すことが無く、退屈で時間がたつのが遅いが、ここに来るとみんながいて、楽しく過ごせています。	
3	お風呂の時間は、1対1になれて、胸の内を話せる貴重な時間。	
4	ここに来て、皆さんに会えるのが楽しみ。	
5	家にこもっていたけど、ここに来て年上の人と喋る事で明るくなった。	
6	ここから動かないけど、動くきっかけがない。でも家に1人でのいるよりも良い。	
7	話し相手が出来て、楽しくなった。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	職員さんはとても良くしてくれます。世話をしてくれる方にバカと言ってしまう。皆さんと仲良くなりたいのに、自分の性格を嘆かれる。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
2	他の入所者とお話をしたいが、話をする人がいない。	
3	施設長さんに良くして頂く。ここでは色々な方がおられるが仕方がない。(合わせていくしかない。)外に出て空気が吸いたい。先日散歩をしていたら施設外に出たので注意をされた。一人での生活困難により入所。	
4	集団生活なので我慢しないといけないこともあります。仕方がないですね。	
5	いつも同じ顔触れなので、安心感があります。	同じテーブルの方同士が顔馴染みになり関係性も出来ているのだと思います。お互いの名前が覚えていなくても、いつも一緒にいると認識できているのは良い事です。
6	隣に座っている人と話をするとうケンカになるので、話をしなくていいようにずっと新聞を読んでいる。	
7	ここで、皆と喋って笑って美味しい食事をいただけるのが元気の秘訣です。	利用者同士で、会話が盛り上がっている様子を見られて、初めてです、と感想を頂いた。また「職員が笑顔でいてくれるから嬉しい」とご利用者からの言葉を頂き、私たち、職員も嬉しく思いました。私たちがご利用者の事を見ていると思っていたが、反対に、ご利用者の皆様も、私達職員の事をよく見ておられるのだと改めて知りました。利用者間の衝突に関して、「腹を立てる事も大切」と相談員の方より共感頂きました。配慮しながら対応していきます。

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	ここに来ると家族が安心する。	ご家族が安心して仕事に行けるよう私達も力になれて嬉しいです。
2	ここに来て、他の人と話することが刺激になっている。	
3	風呂で滑って背骨を痛めた。歩行困難となり家事が出来なくとも残念だ。しかし、こんな施設が利用出来て嬉しい。	
4	こんな所に来て良い時代だと嬉しそう。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
5	このほかにもこんな所があるか？私は食事を重視している。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	お父さんが入院しているので心配。地域の人 がだんだんと減少していくので淋しかった が、この施設に入れて幸せです。	

コ その他

○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	ここに来て新聞を読むことが楽しみ。	楽しみのひとつになっていて、読まれています。
2	(入れ歯がなく、少し聞き取り難くはありましたが)娘と孫3人と暮らしているが、誰も話してくれず寂しい。	
3	決められた時間に皆で一斉に何かをするということがなく、自分の自由に、やりたくない事はしなくていいと言うところが良い。	
4	年金生活だから、預金が減るばかりです。ずっと来たい時に来られるか不安です。	
5	相談したいこともあるので、民生委員にもっと来てほしい。	
6	花の苗を持ってきて、ここの畑に植えさせてもらい、うれしい。	
7	デイに行けると思うと夜からワクワク感が止まらない。一人暮らしなので皆さんと会うのが楽しみ。今は1回の利用だが、せめて週2回は利用したい。	
8	はてしなく楽しい。 歌を歌うのが楽しいので、カラオケが楽しみ。 ここで皆と話す事が楽しい。 皆で歌うのが楽しい。	利用者の数だけ「楽しい」があると考えています。ぬり絵やパズル、話が好き、テレビを見るのが好き、歌うのが好き、身体を動かすのが好き等、「好き」を当事業所で叶える事が「楽しい」に繋がるのだと思います。私たちが、「好き」を押し付けるのではなく、可能な限りご自身に選択して頂けるように手助けを行う事が一番大事だと考えています。
9	自分でできる事は、できるだけ自分でしないとね、という内容が多く聞かれました。	
10	家で一人暮らしなので、デイに来て楽しい。	
11	耳が聞こえないが、今日は話を聞いてくれ嬉しい。	
12	ここに来るのが楽しみ。娘と2人暮らしで家では怒られてばかり。イケメンが多くて嬉しい。	
13	生きがいはデイサービスです。	
14	ボランティアと聞いて安心された様子で、話し始められた。相談員が何者なのか不審に思われていたのだと感じた。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
15	声をかけてくれてありがとう。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	タブレットに映る自分の姿を「この人誰？」職員が説明をすると「いい物が出来たね」と喜んでいました。	
2	昨日から同じ館で過ごし始めたご夫婦の嬉しそうな様子。「お世話になるから、家に帰らないと」	
3	職員と一緒に野菜を育てるのが楽しい。	
4	窓越しでも家族と面会でき、良かった。安心した。	
5	相談したいことがあります。物が紛失して困ります。（夜間に妄想が出る方。他に私の背中を押す等訴えがあるが、施設の方が上手に対応されている。）	
6	自分は自制心が少ない。お金のことが心配。編み物や洋服を作りたい。	
7	子どもを県外に出したので淋しい。地元では仕事がないので仕方がないですね。でもこのような施設に入れて感謝しています。	
8	皆と話が来ていい。	
9	入所者の方が、悩みとか相談事をまとめ施設側に伝えたいとき、相談役になってほしいと言われる。（悩みを聞いているが、自分の胸の内に止めている）	週に1回相談日を設け、入居者の話を聞く機会を作る。スタッフルームや事務所にて対応します。 また、この方に積極的に声かけをするようにスタッフに伝達しました。（通りかかりや食事前後など）
10	ここはいいですよ、と言っていたが、物がなくなる（日用品）。金銭は自分で気を付けている。	担当に確認します。
11	花が好きで、中庭の花壇の草を取り手入れをしているのに、勝手に枝を折る人がいる。	注意していこうと思います。
12	定期的に外に連れ出してほしい。 例：津和野とか広島とか	コロナが落ち着いたら考えていこうと思います。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
13	衣類について、自分の好みもあり、「着て」と出されたのに対して、「こんなのを着ていいのかな」と思うことがある。若い人が選ぶのに抵抗感がある。	本当に気持ちわかりますが、なかなか難しいですね。
14	(以前の悩みと同様土地の事を話された。) 考えすぎて心配すると夜眠れない事もある。	この土地の件、ご家族様には相談しているとの事。書類を持って来られて、説明されるも、難しすぎてわからないご様子。その後も何度かお伝えしています。毎週、土曜か日曜に来られますので、又お伝えしてみます。
15	自分はまだまだなんでもできると思っています。ここを出て人の世話がしたい。自分では人の役に立ちたいと思っていますが、もうここからは仕事には行けないでしょうね？	利用者さんの声をしっかり聞かせてもらいます。
16	短くカットした髪型が嫌なんだと言われ、「長く伸ばして自分の好みの髪型にしたい。」「自分の好みの髪型が気持ちも楽しくなる」と言われる。	
17	足が悪いので動きにくいですが、目は良くて、新聞も読める。読んだり、テレビを見るのが好き。	
18	16.17才の頃江津の製紙工場で働いていた。懐かしい。	
19	主人が亡くなった。家の仏壇へお供えをしたいが出来ないので淋しい。	
20	悩みはあるがここでは言えません。	
21	人の世話がしたい	1人ひとりの役割、生きがい作りについてさらに考え、色々な提案を行っていきます。

(3) 活動事例② 介護サービス相談員の気づき

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	できるだけ自然由来の物を使いたいという姿勢が伝わりました。	
2	希望に沿って入浴も（毎日でも）受け入れている事は、すごいです。バタバタする様子もありませんでした。	
3	希望者の間で、特に順番は決めていなくて、声をかけて「入る」という人から入浴している。個人の気分や状態を考えての事ではあるが、決まっていない事に戸惑いを感じている人もいます。	
4	入浴介助の様子がたまたま聞こえてきました。言葉かけが丁寧で、優しく行き届いていました。	
5	入浴、一人ひとり順番に職員の方が付添われ嬉しそうに向かわれていた。	
6	入浴メインの時間帯の訪問だった。入浴直後の利用者は職員と会話しながら髪を乾かしてもらっていた。利用者を順番に入浴介助する職員の動きに、時間に追われバタバタとする様子は感じられなかった。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	髪をカットされ、清潔感を感じた。	
2	施設独特の臭いがなく、さわやか。	臭いについては気を付けています。特に食堂内にあるトイレ等は、汚物の持ち歩きをしないように工夫しています。
3	体操の途中（もうすぐ終わるころ）座っているテーブルにおやつを配られたので、体操をやめて食べ始めている。体操が終わってから配られてもよかったのかな、動いてバタバタしている中へ出すのも衛生的ではなく、おやつ前の手指の消毒などが無かったのも気になった。	テレビ体操時におやつを配る件については、職員の都合とされますので、改善していきます。

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

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等

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	交換日記帳あり（家庭と共有） 本日のメニューが写真入りで印刷してある。 視覚に訴えるので、とても良い。おいしそう。	家族との共有 丁寧に記入して返しています。
2	朝の茶菓子は必要ないと思う。（人をバカにしたような菓子はいらぬ）	朝の茶菓子提供については、開設時から提供しているため、継続していきます。
3	食事は、室内の見える所で、職員2名が交代で作っています。主に昼食の準備ですが、宿泊の方が居れば朝食も作り、希望があれば、夕食のお弁当も作っているそうです。	
4	調理をする人は2名おり、交代で勤務をしています。メニューを考えるのが大変との事でしたが、手作り料理は食欲をそそります。リビング全体に美味しそうな匂いが漂っていました。盛り付けは利用者さんも手伝って準備をしているようです。	
5	飲み物の種類が豊富で、選べるということがとても良い。	
6	おかずの量は一緒ですが、ご飯と味噌汁の量は1人ひとり聞いて調節しているので食べ残しが無く、感心しました。	
7	昼食を一緒に頂きました。品数も多く、味付けもとても良く大変美味しく頂きました。	
8	肉を食べたいというリクエストが多いので、（コロナ前は）焼肉屋に皆で行ったり、最近では焼肉パーティーをしたりしているそうです。食に限らず、出来るだけ要望に添いたいという方針が根底にあるということだと思います。	
9	昼食の準備（コロッケ作りなど）皆さんで手分けして作業をしており、生き生きしておられた。	
10	お昼もネパールのカレーやアボカド温野菜サラダなどなど御馳走で、先日もオープンした店に全員で行ったそうです。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	おやつは、利用者の好みや体調に合わせた配慮がなされていると感じた。	
2	調理室には3人の職員が昼食の準備をしていました。手作りで美味しそうなおいが漂っていました。	
3	施設長さんの問いかけに、皆さん口を揃えて「美味しい」と言っておられた。本当に美味しそうでした。皆さんほぼ完食でした。	
4	もっと食べたいがお代わりは出来ないので残念。（肥満の為健康を考え施設の方が配慮されていた。）	
5	今日誕生日の利用者がおられて、その人の好みの食事を提供するらしく、当番の男性職員がバトウのフライや天ぷらを準備していた。「この職場に来るまでは料理はしたことがなかった。わからないことはネットで調べて作っている。」と若者らしい答えが返ってきた。	
6	職員さんと共にほぼ毎日、台所に立って調理される方の包丁さばきはお見事でした。特に運動をする時間もないようなので、いい運動になっているようです。	
7	職員がシフトを組んで手作りする食事も、例えば、ナスの煮物が苦手という人には、食べやすく天ぷらにするなど、工夫している。	

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	職員と利用者の会話が親子で話されている様に感じました。地域性があるのか不快感は感じませんでしたが、利用者に対する接し方のように思えませんでした。	話し方、利用者さんとの接し方には気を付けていこうと思います。
2	難聴の方で、職員が話す内容が理解できない方がいるので、全員に向けて、話す時には（聞こえない事もあるので）工夫が必要と感じた。	前回難聴の方が話が理解できないと聞き、朝礼などを行う際には、難聴の方の側に職員を配置しております。
3	車いす、外と内との対応について（一瞬ですが、そのまま上がっているようですが）	車いすの方のタイヤの汚れは、タオル等で拭いております。
4	朝礼が始まらないうちから、タオルたたみをお願いされていましたが、利用者の方は嫌ともいわれない様子でたたまれており、職員のペースで作業開始をされるのはいつもの事なのか、見直しが必要ではないか？	反省します。 状況を把握しながらお願いしていこうと思います。
5	個人個人の家との連絡ノートが、詳細で素晴らしい。	
6	男性同士はあまり話さないようですが、男性職員がお風呂上がりに話をよく聞いていました。	
7	職員が支度や片付けに追われる様子もなく、空いている所で一緒に食べていて、落ち着いた昼食タイムでした。	
8	男性がひとりで食べていた。職員の方が隣に座り話しかけると、キラキラした目をしてとても嬉しそうだった。	
9	職員さんが一緒にソファに座って、ゆったり時間を過ごしていて、忙しいなか、いい時間を持たれている様に感じました。	
10	自由でゆったりしている半面、取り残されている人がいないか気になった。	
11	動ける人が自分のできる事を自主的にしていた。（食事の盛り付け等）	
12	杖立てなど、職員さんの工夫が感じられた。	
13	職員さん、ゆったりして対応されている。又、利用者さんもゆったりと過ごされている様に感じました。	
14	トランプは、職員も2人ばかり参加され、盛り上がっていた。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
15	職員の方が、利用者さんのみならず、私達にもお茶のサービスを気持ちよくしておられました。	
16	皆さんの状態をよく理解され、その場その場に適した対応をされていると感じました。	
17	職員の方々が利用者さんに付き添われている時間も多く、とても良かったと思います。	火曜日は現在利用者の方が少ないです。それぞれの利用者さんに合わせて、付き添いや見守り、介助を行っています。
18	職員の声かけが優しく、全体の雰囲気やゆったりして良かった。	
19	利用者に対し、職員の数も十分に一人ひとりに配慮されている様子が伺えました。	
20	体操時、一人ひとりの顔や動きを観察しながら、利用者それぞれに合った声かけをしてモチベーションをあげていた。	
21	最初に、私達1人ずつ自己紹介をさせて下さり、皆さんと目を合わせることが出来た事はありがたかったです。	
22	利用者一人ひとり接し方が違い、性格をよく理解されて、コミュニケーションをしている様と感じました。また、利用者信頼関係がないと出来ない事だと感じました。	
23	ホールでそれぞれ自分の好きなことをしている利用者に常に声かけをしていた。	
24	以前は、することを決めて職員が準備をしていたそうですが、やりたいことはそれぞれ違う、ということで、各自、好きな道具を取りに行き、また元の所に戻す、という流れになったそうです。	
25	職員さんが利用者とお話をする時に、腰を低くしてそばで聞いておられていいと思った。	
26	玄関を入ると職員さんが素早く出て来て、明るい挨拶を下さいます。各持ち場で仕事する職員さんも大きな声で挨拶を下さって、とても気持ちの良いものでした。	
27	休憩時間でも、厨房の職員や事務長と一緒にゲームをされるなど、とても協力的で職員同士の連帯感を感じた。	
28	(1人でソファに座っている方) 1人でソファに座っていたのは、本人の希望だということが職員の話でわかった。利用者自身の気持ちを大切に見守り介護をされていた。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
29	手作りパズルの向きや上下が分からないのではと思ったので、職員に上下逆さにしたら似ている文字や記号には、下線でも付けたら分かり易いのではないかと提案したところ、「すぐ見てみます」と言われた。気持ちよく対応されたので、良かった。	
30	今日の利用は、6～7名程度で、職員さんもゆったりと利用者さんの側に座って雑談をしたり、珍しく、足の体操もしていました。	
31	花を持参すれば、一緒に生ける。計算ドリルもそれぞれに合ったやり方を工夫してあげるなど、個々にあったサービス提供がされていると感じた。	
32	今日は利用者さんが少なかった為か、職員さんがゆっくり、そばに座って話しかけていた。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	1人皆さんとは、離れて机に座り一生懸命塗り絵をされている方が、印象的でした。集団生活の難しい方なのかと感じ、個々にあった対応をされていると思った。	
2	職員の方々の日常の接遇の良さを伺わせる、皆さんの安心した笑顔を感じました。	
3	タブレットを車いす目線に合わせて移動するなど、工夫して下さり、ホール、個室の様子がよく分かった。	
4	職員と利用者さんとの信頼関係が、会話の仲介の中にも伝わってきて、こちらも話しやすい。	
5	リモートが毎回分かり易く、利用者と話が沢山出来良かったです。	
6	利用者が笑顔で過ごせているのは、職員と信頼関係が築けており、普段の接し方が良く感じられました。	
7	職員が色々と工夫されている様子を感じました。	
8	お話をする方を予め決めていた様子で、ホールで話をしました。初めはリモートに少し戸惑う様子もありましたが、上手に橋渡しして下さったので、3人の方としっかりコミュニケーションが取れました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
9	前日に、今日の対面を伝えたところ、その女性が「それじゃ明日は何を着ようかしら」と言っていたそうで、今朝、介護の担当者からそう聞いたということからも、職員同士の関係の良さが伺われます。	
10	入所したばかりの利用者へ不安感を取り除くため、娘夫婦たちと面会が出来る様、車の窓越しでの面会を実施し、利用者も家族も安心できる環境を作っていた。本来は、コロナで家族等の面会は中止しているとの事だった。	
11	入所者と職員とのかかわりが、いい雰囲気が見られていい感じです。	
12	自然な対応の流れが見えて、いい雰囲気である。	
13	管理者の方がリモートを使って親切に利用者の声を聞かせて頂き、皆さんとても明るく過ごしておられた。	
14	施設長さんが積極的に利用者の皆様に声をかけていた。皆さんは親しそうに答えておられた。寂しくないように一生懸命に配慮されていると感じました。	
15	職員が入浴の誘いに、腕時計をゆっくり外す利用者に寄り添って、急かす事もなく対応されていたのはとても感じが良かったです。	
16	利用者が、「外に出たい」と訴えるとすぐ作業を止め対応するなど、利用者に寄り添った介護がされていると感じた。	
17	職員さんも、丁寧に接しられ、利用者も安心して過ごされている様感じられました。	
18	最近では、入所してから介護度が低くなった利用者さんもおられるらしい。家族としては引き続きここでお世話になりたいという意向の方がほとんどで、色々知恵を絞りながら運営をしている、と話された。	
19	色々な施設へ伺っていますが、ここの職員は皆様挨拶もよく、声もしっかり出て自然体でとても感じが良いです。	挨拶の件、立ち止まったの挨拶は周知しているものの、まだまだできないスタッフもいます。より一層徹底していきます。
20	ハーモニカで利用者さんと一緒に仕事をしながら手を叩いたり、机で調子を取ったり、数分間ではありましたが、利用者さんの笑顔が見られました。	ハーモニカでの演奏は、業務をバタバタとこなしている他のスタッフが一瞬足を止め、気持ちを落ち着かせることができます。スタッフのハーモニカにスタッフが感動するひと時です。
21	スタッフに対しても、声をかけやすい様子で、よく話をしている。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
22	相談員の訪問をきちんと説明して下さっていたことがよくわかり、スンナリと受け入れてもらえたことを嬉しく思った。普段、遠慮がちな人の話も引き出してもらえてありがたいです、とカンファレンスで言って下さり、これからはしっかり耳を傾けていこうと思いました。	
23	職員さんの声かけがもう少しあった方がいいと思いました。	その日その日の利用者さんの状態の変化を見ながら、対応しています。
24	職員の方が利用者の方へ声かけして下さったので、スムーズに話が出来ました。	職員の皆さんが橋渡しをして下さったので、本日は大変、話しやすかったです。と報告を受け、私も嬉しかったです。
25	塗り絵の色遣いで、その人の気持ちの状態を知るヒントにしている、というお話は、なるほど、と思いました。	職員の声かけによって、集団のレクリエーションや個々との関わりを持つようにしています。日々の状態の変化に注意しながら、楽しみをもって生活して頂ければと思います。その為のお手伝いが出来ればと思います。
26	各ユニットの入り口に接遇スローガンが貼ってあり、アイパッドを活用され職員全体で情報を共有される取り組みが見られ、良い取り組みだと思えます。	介護ソフトやiPad導入（ICT化）で、時間のかかっていた記入、記録作業がかなり改善され、些細な状態変化やタイムリーな情報の記録が可能となり、職員も使用になれ共有しやすくなりました。短縮できた時間を利用者の活動に還元できるようにしていきたいです。
27	職員は、常に利用者の様子を見ながら声かけをしている。	
28	トイレの介助も、やりすぎず、本人が出来る事は、うまく声がけして、扉の外で見守っている。	
29	職員の声かけがやさしく、丁寧な言葉で話している。（スローガンにも掲げてあった。）	
30	職員の人数は多かったが、利用者には声をかけている（話す）様子は少なかった。節分のイベントで、鬼と利用者一人ひとりをタブレットで撮影する事が忙しそうに見えた。	
31	1年間訪問して、少しは顔を覚えてくれたのか、それとも訪問に慣れてくれたのか、以前よりすんなり会話に入れるようになった気がします。利用者さんもですが、職員さんにもそれを感じて、嬉しく思っています。	
32	作品をポケットに入れる方がおられたが、職員さんが上手に対応され、さり気なく受け取られた。1人でフロアの多くの方に対応され、大変そうに見えた。	

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	ラジオ体操の時、職員さん達は後ろより前の方に来られた方がいいと感じました。	ラジオ体操の時の職員の位置は、介護サービス相談員の方に言われて悪かったと気付きました。その後、職員に話をし、前の方やテーブルごとに職員を配置しラジオ体操等を行っております。
2	リュックを背負って散歩されている方がおられた。バランスを取るのが良いと思いました。	訓練は、その人に合ったものを機能訓練指導員が考えて行っております。
3	滑車を利用した、ロープの器具があり、11時位になると運動を兼ねて、順番に利用している。毎日来ている男性は、毎朝、マヒした腕のリハビリも兼ねて利用しているとのこと。	
4	足のマッサージ機、お腹周りの脂肪を落とすマシンなど、スタッフがついて利用していた。	
5	隣室では、職員の方が軽い運動の指導をされ「上手くできない」と言われる方へ、ゆっくり指導されていた。	
6	生活に密着したテレビ体操をととても良い利用をされ、頑張っておられ、良いと感じた。	
7	水分補給もしっかり行われていた。外出から帰ってきた利用者も出されたお茶をしっかりと飲んで体操されていた。	
8	2時から体操の時間で、相談員も参加して汗を流しました。肩→腕→手→足と少しずつほぐしていくうちに、初めは緊張気味だった皆さんの雰囲気もほぐれてきました。	
9	色々な体を鍛えるマシンが設置されていて、利用者さんが職員の指導のもと、自分の体力に合ったマシンの利用をしていた。皆さん非常に積極的に取り組んでおられた。指導員の明るい声かけに合わせて、体操をしている人達は同時に頭の体操も取り入れたメニューに、笑い声をあげながら取り組んでいる。	
10	今日の利用者さん方は、ベッドで横になっておられる方もほとんどおられず、皆さん座って百歳体操をしておられた。口腔ケアの運動から始まり、上半身の運動、足上げ膝伸ばしなど、座っていてもできる体操を、ビデオを見ながらされていた。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
11	最近の研修で、運動は短く、何回かに分けてするのが高齢者には良いとも聞いていて、食事前のパタカラや、足をほぐす、などその都度する様にしているという話でした。「無理強いほしくない」がモットーということで、私たちの訪問時間以外の時に、色々しているのかもしれない。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	利用者の皆さんが（車いすの人と一緒に）楽しそうに参加され、和やかな雰囲気を感じた。	
2	指の運動等取り入れられ、工夫されていると感じた。体調管理には効果的だと思った。	
3	電気治療は約1/3の人が利用されていた。とても気持ちが良いと笑顔で話しておられた。	
4	各自ホール内では膝掛けを使っておられ、寒さ対策をされており、良いなあと思いました。	これから寒さが厳しくなりますので、更に冷え対策を行い、健康で快適に過ごせるように努めます。相手の立場になり細やかな配慮を行っていきます。

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	歌詞の用紙（大きな字でわかりやすかった。）を配布していたのは良かった。枚数が人数分なかったため、用紙は人数分あった方がいいと感じた。（目の前に置いてあるのを自分一人で見ようとする姿が見られた。）	
2	月1回、「うたの日」があり、ボランティアで来てくれる夫婦との1時間が、とても楽しいと聞いたので、来月は参加してみることにしました。	
3	歌をうたうことで、どの位、空気を吸うかなどペットボトルで説明したり、指先を合わせることで脳に刺激を送れることの説明など、わかりやすく、みなさんのやる気を刺激していました。	
4	月に1度の歌の日で、1時間たっぷり、歌ったり、手足を動かしたりとてもいい運動になったと思います。	
5	女性の利用者の方が2人でパズルを楽しんでいました。30分くらい一緒に参加して話をしました。戦争の動員や、ご主人との思い出をたくさんお聞きしました。	
6	入浴までの時間は、それぞれが好きなパズルを取りに行き、終わると戻しに行くなど、ゆったりとした時間を過ごされていると感じました。	
7	七夕の願い事を短冊に書いて、玄関2か所に歩いて吊るしに行かれました。季節の行事を大切にされている様子が伺えました。	
8	午前中はパズルをされたり、目の不自由な方は手先の運動で新聞を裂いたり、口腔体操などそれぞれにあった過ごし方をされていました。ご利用者様も活動を理解され楽しんで参加されていました。	
9	1時間体操をしたが、利用者が疲れない、飽きない様、体操の組み立てを考え、合間にコミュニケーションを取りながら楽しんで行えるよう、工夫されていました。	
10	ふくらませた風船を上に向けて、3回ポンポンと手を叩き、キャッチするなど、色々工夫したレクと体操でした。	
11	職員手作りのパズルやジグソーパズル、塗り絵などそれぞれ集中して取り組んでいた。声をかけると楽しそうな笑顔を見せてもらった。	
12	広いフロアでいろんなことが行われていて活気を感じる。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
13	今日は焼き芋パーティーで、人数が多そうだった。あれこれ企画して楽しませようと考えておられる思いもよく伝わった。柿ようかんの作り方を教えて頂いたので、また作ってみたいと思いました。	
14	焼き芋祭りということで、普段は木曜日を利用しない方々にも声かけをして、来ていただいたらしい。利用者同士でも、「知らない人がいるね」と話をしながらも、皆で芋にアルミを巻いて焼き芋の準備が進んでいた。	
15	今日は体操が沢山あって、全部すると結構ハードに感じた。風呂があったり、出入りもあり、調節してやっておられる感じ。色々な動きをしておられ、盛りだくさんで、充実した時間。	
16	ゲームする本人も見学している人も、ヒヤヒヤ・ドキドキ、最後には笑いありで、全員で楽しんでおられた。人と人の距離感もあり、感染予防に適したゲームと感じた。	
17	福笑いの準備を午前中されたとの事。用意するのも大変と思う。色々考えて楽しい時間となるようにされているのが良く伝わった。	
18	輪投げゲームをしていました。参加しました。もっと上手にできるまでやりたかったです。皆さんは1回やったら役目が済んだ、という感じでした。今後が楽しみです。	
19	レクレーションを皆で楽しまれ、とても良い雰囲気でした。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	色々な行事を盛り込んでいるので、又そういう日に訪問したい。	毎日、何らかの行事を予定しています。コロナ禍で外出できない分、ストレスもたまるので工夫しています。(月の行事カレンダー)
2	クリスマス用のオーナメントの作成をしていた。職員さんが上手にほめながら作品を作っていく、「ボケちゃいけんけえ手を動かさなあ」と言われる方、すでに認知が進んでいるのだが、一生懸命鋏を動かして、ほほえましく感じた。	

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	畑や木々や花に囲まれた、穏やかな環境です。畑は、地域の幼い子を持つ親たちの要望で貸していて、一緒に食物を育て、収穫しているそうです。	
2	施設全体が明るく、開放感があり、気持ちが良い。	
3	トイレにもスリッパがなく、床もピカピカで掃除が行き届いています。	
4	調理する所や利用者が率先して洗い物をする所、リビングなど部分部分で床暖房が入るようになっていて、今日のような肌寒い日には、喜ばれていた。	
5	広いフロアで十分な環境だと思います。	
6	玄関が広く、突き当りには、大きな鉢に沢山のあじさいが生けてあり、季節を味わえる工夫がされていると感じました。又、両サイドには、ご利用様様の作品が飾られているので、ホールへ入るまで見ながら行ける楽しみが味わえるのではないかと思います。	
7	換気は十分に行われていました。使用されたパズル等の消毒も徹底されており、職員の細かな配慮が感じられました。	
8	コロナ禍で手指消毒用器具が設置され徹底した対策をされていました。	
9	外気の気温が高いため、エアコンをして、部屋の温度を調整している。	
10	比較的広いスペースなのだが、利用者と職員が一堂に動き回っているのが、寒い中ではあるが途中で10分間の換気が行われていた。今は利用者も理解して、寒くても我慢してくれるらしい。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	テーブルは、1人・2人・3~4人とまちまちであったが、利用者の体調・相性などから配慮がなされていた。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
2	生活通信、園だより、季節行事の壁画、中庭を利用してボランティアさんによる野菜作り等を紹介して頂いた。家族の方とのコミュニケーションづくりと利用者様の生活が豊かになると感じました。	
3	コロナ感染対策として、食事中はパーティション設置、職員は孤食形式など配慮されていると思いました。	
4	ホールも居室も、広々と清潔感があり、家具も家庭的でぬくもりがある。	
5	中庭に家庭菜園があり、季節の野菜を職員と利用者が一緒に作り、収穫した野菜は、皆で料理を作って食べる楽しみとなっているようだった。	
6	広々とした廊下やホール、ピンクのカーテンで仕切られた2人部屋、4人部屋も整理整頓が行き届いています。	
7	職員出入口を通常の2カ所から、コロナ禍で6カ所に分けているということです。	
8	利用者が、PCに自分の顔が写っているのを見て、自分の容姿を気にしていた。(髪の色や服装など)	
9	ベッド上の利用者もベッドのままリビングに連れて出してもらっていた。雰囲気や開放感などが共有出来て良いと思った。	
10	施設内、何か所にもお花(生花)が飾られ、又壁にも手作り品(折紙など)装飾されており、とても感じが良い。	
11	広いスペースで十分な空間があり、ゆったりと見えた。	
12	広い建物で、静かな環境でした。利用者様の居住は長い通路を通り、1階から3階に各10床のユニットに分かれています。活動時間はそれぞれの階によって変わるようです。	
13	天井に折紙の飾りや、壁面にはあじさいやアサガオが貼られており季節を感じる工夫がされていました。	
14	食堂はL字型になっていて、死角の部分もあり、見守りが行き届かず苦労されていると感じた。	
15	広々と明るい玄関共有スペースをはさんで、両隣にあるユニットは、十分スペースが取られていて整理もきちんとされている。	
16	自然の多い環境で、ホームの回りを歩きやすく、スロープなどをつけている。職員がついて周りを散歩する環境を安全に整えている。	

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	お世話になっていきますので…何か言いたい雰囲気ではありましたが、話して頂けなかった方が2人おられました。良くして頂くので話難い様子でした。	次回、またお話を聞いて頂けるとうれしいです。お願いいたします。
2	自分でできることは、自分ですするというのが、ここの良い所、という声の通り、皆さんが考えて動いているのが、自然でとても良いと思います。	
3	隣に並ぶ方を職員の方が上手に配慮されている様子を聞きました。	
4	地元の人がほとんど、ということもあるかもしれませんが、穏やかな雰囲気を感じます。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	職員の声かけに対して、利用者の笑顔や安心して会話する姿が見える。	
2	利用者の方の表情が穏やかで、笑顔もよく見られることから、職員や利用者同士の関係も良好のように感じられる。	
3	同じテーブルの3名の女性が、とても楽しそうにずっと会話して盛り上がっていた。	

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	利用者の送迎は、出来るだけ家族の希望に沿うように、1回ではなく、バラバラの時間に送迎しています。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1		

コ その他

○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	外に出て散歩されている方は歩行可能な方でしたが、車いすの方は「私たちは車いすなので外に出る事（散歩）はないです」と即答されたことに、何で同じように対応が出来ないのかと違和感を感じました。	
2	午後の体操の時間帯からおやつ、レクリエーション、帰宅までの時間帯があまりにも目まぐるしいと感じた。	
3	早退したいと言われていましたが、何でか？ ゆっくり話が聞けず、残念でした。	
4	朝礼後毎回の事のように、散歩をするのは寒い期間だけでも休んでみては。震えて帰ってこられました。	
5	女性の方は隣同士の話で盛り上がっている様に見えましたが、男性は話をしている様子もなく逆に気の毒に思いました。	
6	一番の悩みは、職員不足。職員のレベルだそうです。定員の半分くらいの利用になっていて、せっかくのレベルの高い取り組みが活かし切れていないことが残念です。	
7	利用者が皆笑顔で、楽しんでいる様子が伝わってきました。	
8	利用者の作品作りから展示会への出展、それを見学するという一連の流れが出来ており、「やる気、生きがい」に繋がっているように感じた。	
9	利用者さんと話す中で、皆さんここに来て安心して過ごされているなと感じました。	
10	違和感なく受け入れてもらって私達も安心しました。	日頃、発言の少ないご利用者さんも会話を楽しまれておられ、職員も新たな発見があったと話し合いました。
11	火曜日はいつも利用者が少ないそうで、10人位でした。とてもゆったりと落ちついていて良かったです。	
12	利用者各自が思い思いに過ごす時間が充実している様に感じました。	充実感が個人の満足に繋がり、満足が在宅生活での意欲に繋がっていると考えています。これからも、利用者の皆様にとって「楽しいデイサービス」となるよう、スタッフ一同頑張ろうと思っておりますので、宜しくお願い致します。
13	相談員活動として話を聞くだけだったけど、嬉しいと言われたので良かったです。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
14	耳の聞こえない利用者にデイサービスが準備したマジックと紙で筆談すると嬉しそうだったので良かったです。	
15	マスクをはずして顔を見せてほしいと言われる利用者がいた。	
16	利用者さんの人数が多く、又職員の方、特に若い男性が多くおられとても活気がある様に感じた。コロナ対策の為に空気清浄器、掃除用ロボット、タブレット、イヤホン等々、多くの器具を用いて、効率よくケアしておられる事に驚いたし、またとても頼もしく思える訪問でした。次回また新しい物に出会えるようで、嬉しいです。	
17	利用者の皆さん、高齢であるが顔つやが良く若く見える。	
18	利用者の皆さんがデイサービスに来て楽しんでいる様子が見られた。	
19	パズルをする方法を自分で考えている（時間を測って取り組んだりなど）。利用者自身の自主性が活かされている職員の取り組みが見られた。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	ベッド上の利用者がオンラインに「ええもんができたなあ。ありがたい。」と手を合わせた姿に、職員も「こんな感じで利用者の姿を見ることが無かった。いつも忙しくて、ゆっくり接することが無かった。」と言われていた。	
2	話をしていた3名の利用者は、みんな笑顔で話されていた。	
3	リモートの案内が上手で、私達と入所者の仲を上手く取り持っていていただき有り難いと思います。	
4	コロナ感染防止対策として、ガラス越し面会室が設置されていた。利用者様にとって満足できると思います。	
5	ここの利用者の男性は良く話されました。	
6	施設長さんの上手な問いかけに感心しました。	
7	3~4名の方がホールに出ておられ、出身地や若い頃のお話を聞かせて頂きました。笑顔も見られ、楽しい時間を過ごされていました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
8	お話をさせて頂いたご利用者様は、笑顔がとても良かったです。	
9	初期の頃コロナのクラスターが発生して、非常に対応に苦慮した等の話を聞いて、当事者になった方々の苦しみが少しばかり分かる気がしました。	
10	家族と思われる2~3人が利用者とガラス越しに面会している風景を目にする。コロナは減少傾向になるも、直接に面会が出来ないのかと不憫に感じた。	
11	喫茶の日ということで、食堂にだんだんと集まってこられたが、どの方も介助が必要なので、職員の方は大変と思われた。人にあげようとされたり、動かされたり、物を落とされたり、色々な動きをされるので、手間はいくらでもかかる様子。	
12	コロナの為、マスクの上にフェイスシールドだと声が聞きとりにくく、話をするのも難しかったが、受け入れてもらってよかったと思う。	
13	避難訓練などは定期的に行っているのでしょうか	<p>昨日、火災想定（日中）で行いました。年度が変わり、新体制での初めての訓練となりましたが、抜けてるところもありました。本来なら、消防署立ち合いで行う予定でしたが…予約で一杯でした。</p> <p>グループホームでは年2回の訓練を義務付けられています。次回は秋頃、立ち合いの元実施予定です。</p>
14	共有スペースで座っておられるところに加わらせてもらい、話をした。黙って座っておられる利用者さんも声をかけると会話され、笑顔が見られた。	
15	ユニット内が、前回に比べて活気がない気がしました。	<p>季節の変わり目に差し当たり、ご利用者様の気分の波が大きくなっている時期です。本日は穏やかな方ですが、何気ない一言でもざわざわと不安になったりされる事も多く、職員も一人ひとりの表情などを見ながら対応してくれています。</p>
16	会話が出来る方は、色々話して下さるが、時々ちぐはぐな事もあり、認知の程度はわかりにくい。	

付 録

(1) 研修受講の状況

養成研修 令和4年7月12日～15日、27日、29日、8月3日、9月9日
介護サービス相談・地域づくり連絡会

【前期研修 4日間】

令和4年7月12日～15日

- 介護サービス相談員の意義と役割
- 介護サービス相談員派遣等事業に係る通知の改正について
- 教養としての社会保障
- 介護保険制度
- 居宅介護とケアマネジメント
- 施設サービスの理解
- 認知症の正しい理解
- 虐待への対応
- 利用者の権利擁護
- 身体拘束への対応
- 高齢者の理解
- 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 3日間】

令和4年7月27日、29日、8月3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
 デイサービスセンター 合歓の郷
 特別養護老人ホーム ミレ岡見

【後期研修（フォローアップ） 1日間】

令和4年9月9日

- フィールドワーク活動報告と検討
- 介護サービス相談員への期待

[相談員 2人]

○ 野田 治久 ○ 南口 眞由美

[事務局 1人]

○ 工藤 繭子

(2) 介護サービス相談員連絡会議の開催状況

介護サービス相談員連絡会議	
4月19日（火）	<ul style="list-style-type: none">・ 介護サービス相談員委嘱状交付・ 介護サービス相談員派遣先事業所について・ 介護サービス相談員連絡会と研修について・ 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・ 三者合同会議について
6月21日（火）	<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（火）	<ul style="list-style-type: none">・ 7・8月訪問活動報告・ 研修について
10月18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20日（火）	<ul style="list-style-type: none">・ 11・12月訪問活動報告・ 令和4年度介護サービス相談員派遣活動報告書について・ 三者合同会議について
2月21日（火）	<ul style="list-style-type: none">・ 1・2月訪問活動報告・ 令和5年度介護サービス相談員連絡会等日程について・ 令和5年度介護サービス相談・地域づくり連絡会研修について・ 三者合同会議について・ 令和4年度介護サービス相談員派遣活動報告書について

浜田地区広域行政組合介護サービス相談員派遣事業実施要綱

(目的)

第1条 この告示は、介護保険サービスを提供する施設・事業所や食事提供サービス等を提供する住宅型有料老人ホームや安否確認・生活相談サービス等を提供するサービス付き高齢者向け住宅を訪ね、サービスを利用する者等の話を聴き、相談に応じる等の活動を行う者（以下「相談員」という。）を、事業所に派遣すること等により、利用者等の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、事業所における介護保険サービスをはじめとするサービスの質的な向上や利用者の自立した日常生活の実現を図ることを目的とする。

(実施主体)

第2条 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)

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。

(事業所の決定)

第4条 相談員の派遣を希望する事業所は、介護サービス相談員派遣申請書（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への相談員の派遣を決定したときは、介護サービス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し、任期は2年とする。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。

(相談員及び助言者の活動費)

第8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9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、介護サービス相談員連絡会議を開催し、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10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。なお、相談員及び助言者を退いた場合も同様とする。

(活動状況の取りまとめ)

第11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。

(苦情対応)

第12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13条 この告示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、管理者が別に定めるものとする。

附 則

この告示は、令和4年4月1日から施行する。

〒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

|