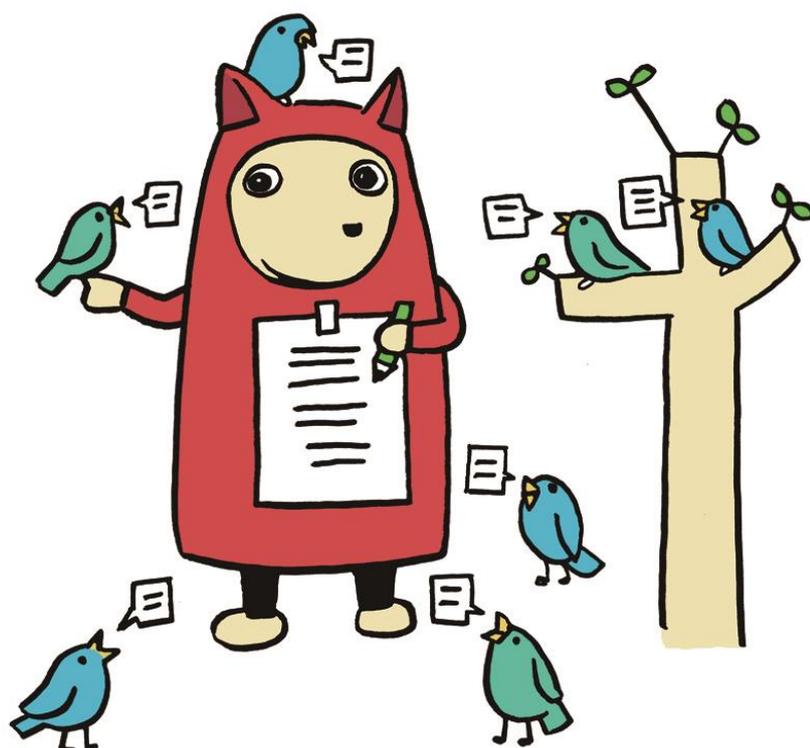


令和5年度 介護サービス相談員派遣活動報告書



令和6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5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) 介護サービス相談員を受け入れて	4
3	令和5年度介護サービス相談員事業の成果	9
	(1) 利用者の声・相談・介護サービス相談員の気づきの件数	9
	(2) 活動事例① 利用者の声・相談	10
	(3) 活動事例② 介護サービス相談員の気づき	32
	(4) 介護サービス相談員の活動を通して	63
	付 録	
	(1) 研修受講の状況	68
	(2) 介護サービス相談員連絡会議の開催状況	69
	(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	70

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6年2月21日現在、全国各地で活動する介護サービス相談員は2,402人（※1）、島根県でも50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。

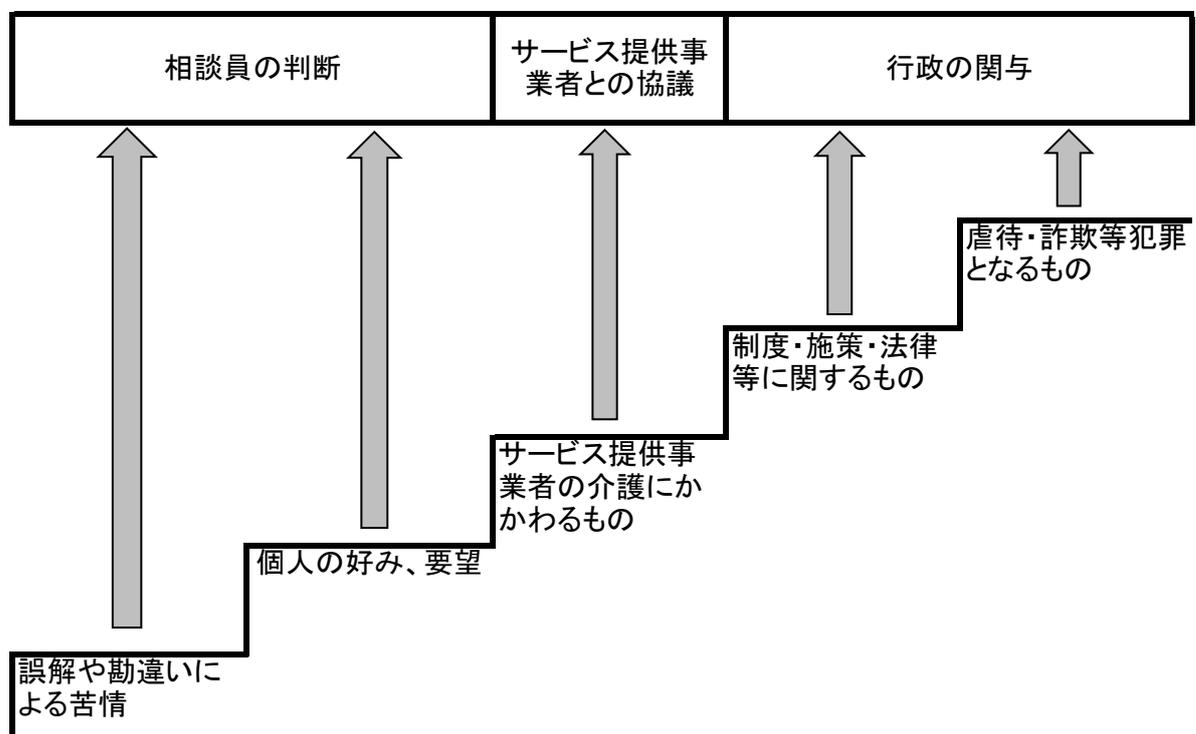
介護サービス相談員の活動は、介護サービスの質的向上のみならず、利用者の孤独感解消等の精神的サポート、高齢者虐待防止や身体拘束抑止など利用者の権利擁護支援等にも効果を上げています。今後とも、各事業所の介護サービス向上や利用者の権利と笑顔を守る役割を果たすよう、事業の推進に取り組んでいきます。

（※1:介護サービス相談・地域づくり連絡会ホームページより）

(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うことができるでしょう。

(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。

また、令和4年4月より、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（以下「事業所等」という。）への訪問も開始となっています。

2 令和5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 眞由美 | | |

(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
- 特別養護老人ホーム ミレ岡見（令和5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) 介護サービス相談員派遣を受け入れて

介護サービス相談員の受け入れを行って、外部の目が入ることとなり、利用者、職員双方にとって良い刺激を得ることが出来たと感じます。また、第三者の視点として、利用者の方の思いや能力を感じとり伝えていただくことによって新たな気づきをいただけたり、職員として感じとっていたことの照らし合わせが出来たと感じています。

利用者の方が、相談員の方と話をされ、思いを伝えることにより満足感を得れると感じるので、今後も継続したいと思いますし、職員サイドへも色々な気づきや取り組みへの称賛をいただけることにより、モチベーションのアップにつながり感謝しております。

今後もよろしくお願いいたします。

デイサービス 借生

介護相談員の皆様、毎月の訪問ありがとうございます。スタートしたころに比べると、利用者の皆様も顔見知りの関係になられた様子です。訪問時職員が1名体制の事が多くその上、調理中の為、利用者1人ひとりにゆったりと対応できないのが現状です。そんな中、介護相談員の方々が気さくに話しかけて下さり作業中の手を止めて話に夢中になっておられた姿が印象的でした。また、日頃思っておられる事(食事や、〇〇したい)と言った要望を、私たち職員に伝えて下さるので職員で共有しその意見を取り入れる様心掛けています。相談員の方々も、利用者の特徴を掴んで頂き対応方法に気遣って頂き感謝しております。それだからこそ、利用者の皆さんも本心で話されているのだと感じます。利用者同士のコミュニケーションを褒めて下さり、職員も喜んでいきます。今後も定期的な訪問を頂き、利用者職員との橋渡しをして頂けると嬉しいです。今後共宜しくお願い致します。

グループホーム 美川の郷

介護相談員様の派遣につきまして、利用者様の思いや意見をお聞きいただき、ありがとうございました。その思いを事業所に伝えていただき、事業所としても第三者の目が入ることにより、より積極的な支援につながったのではないかと思います。

利用者だけではなく、新人職員にも励ましの言葉をいただき、職員のやる気にもつながりました。

介護相談員様の意見やアドバイスを参考に今後も色々なことに取り組み、利用者のよりよい支援に努めていきたいと思っております。

美川デイサービスセンター

介護サービス相談員の方をお受けして2年が経とうとしています。お二人の介護サービス相談員さんは、とても気さくに利用者の方に話を聴いてくださいました。事前に写真入りのポスターを何箇所かに掲示していただきましたので、「あ～あのポスターの方ね」と安心してスムーズにお二人を受け入れることができました。日程調整もコロナ禍の中で時にはこちらの都合に合わせて中止していただいたり、日程を変更していただいたりと、その都度連絡を取り合いながらこちらの要望を聞き入れてくださったことが有り難かったです。たくさんの課題をいただきましたし、私達が普段取り組んでいることでの施設の強みも気づかせていただきました。介護サービス相談員さんを受けれたことは施設にとってもプラスになりました。サンガーデン輝らら☆のファンを作るためにも、どんどん外部の方からの意見を取り入れ、まずは、地域で一番の施設を目指します。ありがとうございました。

介護付き有料老人ホーム サンガーデン輝らら☆

感染症の落ち着きもあり、毎月ほぼ順調に来園していただきました。園内の活動について、全体的には「良い雰囲気」という印象を持っていただけたと感じております。個々に利用者様からの想いも深く聞いておられ、些細なことでも教えていただき支援に活かすことが出来ました。施設設備等についての指摘に関しては改善困難な個所もあり、何らかの工夫が出来るよう職員間で話し合いながら対応していくように取り組んでいます。毎月の定期的な訪問で利用者様、職員ともに良い刺激を受け、「見られている意識」が高くなり活発な行動につながっていると感じています。

制限等の緩和に伴い、少しずつですが外部との交流も実施しています。今後も利用者様の声に耳を傾け、個々のニーズに合った支援の提供を目指してまいります。2年間、本当にありがとうございました。

特別養護老人ホーム かなぎ園



介護相談員の皆さまには、いつも大変お世話になり、深く感謝申し上げます。令和2年初頭より国内でも新型コロナウイルス感染症が確認され、感染予防に神経を使いつつ、感染予防に気を使った暮らしの継続が現在も求められています。介護相談員派遣事業も、オンラインを活用することによって活動ができることに感謝申し上げます。

5類に移行されてからも新型コロナウイルス感染症の感染予防の為、ご家族の面会制限を行ったり、地域と交流を持つことも難しい状況です。また、フロア間の行き来も可能な限り自粛していただいたりと、利用者の皆さんにも何かと不便な生活を願っています。こうした状況でも、利用者の身体機能の低下、認知機能の低下を予防していくことが大切なことと認識しています。オンラインでの介護相談員さんとの会話、交流は利用者さんにとっても精神面の刺激、活性に繋がり、非常にありがたく感じております。私たちが提供するケアの妥当性を再確認し、独善的、自己満足に陥っていないかを振り返る機会としても、とても助かっております。今後とも、ご忌憚のない意見を期待すると共に意見交換を通じて相互理解、共通認識に努めて参りたいと思います。最後に当施設の入居者の皆さんはほとんど認知症を患っています。また、身体機能も重度化に伴い、ベッド上での生活を余儀なくされ、起き上がることも出来ないご利用者や会話、意思疎通が非常に困難な状況のなかでの相談員の方のご苦勞に対し心から敬意を申し上げます。

特別養護老人ホーム くごの里

令和4年度から2年間介護サービス相談員派遣事業を受け入れました。4年度はzoom対応でしたが、令和5年度は施設へ通常通り訪問していただくことができました。

相談員さんの訪問日は、施設でのことや家族のことなど悩みや不満を聞いてもらえる、相談に乗ってもらえると待ち望んでいる方たちも沢山いらっしゃいました。高齢者福祉と云えば介護と直結しがちですが、コミュニケーション、会話することが非常に大事であると感じることもできました。

訪問され気づかれたことを聞き、また、施設の思いや考えも聞いていただくことで救われる部分も沢山ありました。

介護サービス相談員の方々も気苦勞もあり後継者が中々いないことと思います。とても良い事業で価値のある行動だと思います。

2年間、本当にお世話になり、ありがとうございました。

長寿苑外部サービス利用型特定施設入居者生活介護事業所

介護相談員派遣事業を受け入れし、10年になりました。新型コロナウイルスも5類になり、活動方法も徐々に変えさせて頂きました。1年目はズーム対応でおひとりおひとりの会話が中心となりましたが、沢山のお褒めの言葉を頂き励みとなりました。2年目に入り、施設内訪問をして頂けるようになり、リモートでは伝わりづらい面も伝えられる様になりました。現在は、施設内を見学して頂き、気づきを伝えて頂いています。気になった事の伝え方は大変勉強になりました。私たちに気づける様伝える技術は、自分自身も身につけたいと感じました。感染症の発症で入所者や家族の皆様への対応は変化し、物品が増える中、整理するきっかけを頂き感謝します。訪問活動は、大変有意義であり本来の目的である入所者の方との会話が今後の検討課題と考えております。これからもよろしくお願い致します。ありがとうございました。

特別養護老人ホーム 弥栄苑

介護サービス相談員様の訪問により、利用者様の要望や気持ちを引き出して頂き、利用者様一人ひとりに向けての対応に役立たせて頂いています。

施設内部の様子についても、外部の視点による気づきによって、普段スタッフが気付かずにいる事をお話し頂き、改善に繋げる事が出来ました。

弥栄デイサービスセンターでは、次年度も是非継続して訪問して頂き、当施設のサービスの質の向上に、ご協力頂ければと考えております。

これからも宜しくお願い致します。

弥栄デイサービスセンター

面会制限があり、家族様との会話も少ない中、月に一度の外部からの訪問により、いつも職員に見せられる顔とは違い、緊張した姿も見受けられました。限られた訪問時間の中で、利用者様お一人おひとりとお話をする場合でも、意思疎通が難しい方、認知症の方等、様々おられ会話もままならない事もあったと思います。相談員さんの顔を覚えている利用者様は、「今日来んさるかなあ」と言われとても楽しみにしておられました。相談員さんと会話をする中で、施設に対する思いや、現状の事、不満、不安を話された方もおられたと思います。すべての思いや要望が解決に至らない事もありますが、一日一日、安心して過ごしていただく為にも、ご意向に少しでも添えるように、これからも職員一同努力していきたいと思っております。

特別養護老人ホーム ミレ岡見

3年連続で介護サービス相談員の方を受け入れさせていただきました。

お二人とも気さくな方で、利用者さんにもすぐに溶け込んでおられました。普段からバタバタしている職員に変わり、利用者さんの話を親身に聴いて下さり、職員にも初耳な情報をたくさん下さいました。デイサービスは、利用者さんにとって唯一「人と交流する場」です。その中で、話をしっかり聴くことの大切さを改めて感じました。ありがとうございました。これからも、しっかり利用者さんと向き合っていき、より良いサービスを提供していきます。お世話になりました。

デイサービスセンター 合歡の郷

今年度、三度介護サービス相談員に訪問していただきましたが、日々のケアの中で介護相談員の回数を増やすことは時間的に難しく感じました。

ですが率直なご意見をいただき、私達の視点とは違ったご利用者様の意見を聞くことができました。このことで、日々のケア改善に努める事が出来ました。

色々のご意見ご指導有難うございました。

デイサービスセンター 白寿園

2年間ありがとうございました。

「いろいろホームゆったり」の独特なケアに対応していただき感謝しております。

イベント「もちつき」などのお手伝いも有難うございました。

ご利用者さんも話を聞いて頂き喜んでおられました。

これからも宜しくお願い致します。

いろいろホーム ゆったり

令和4年度に引き続き、令和5年度も介護サービス相談員様に、当施設での活動を実施頂き、大変感謝しております。

当施設では、令和5年度もzoomを使用してのオンラインで、施設の入居者様・利用者様と、介護サービス相談員様にお話しして頂きました。

対面でお話して頂いた方が良いのは、わかっているのですが、面会も窓越し面会のみとしている当施設では、活動はほぼオンラインでの実施になってしまったこと、心苦しく思っています。

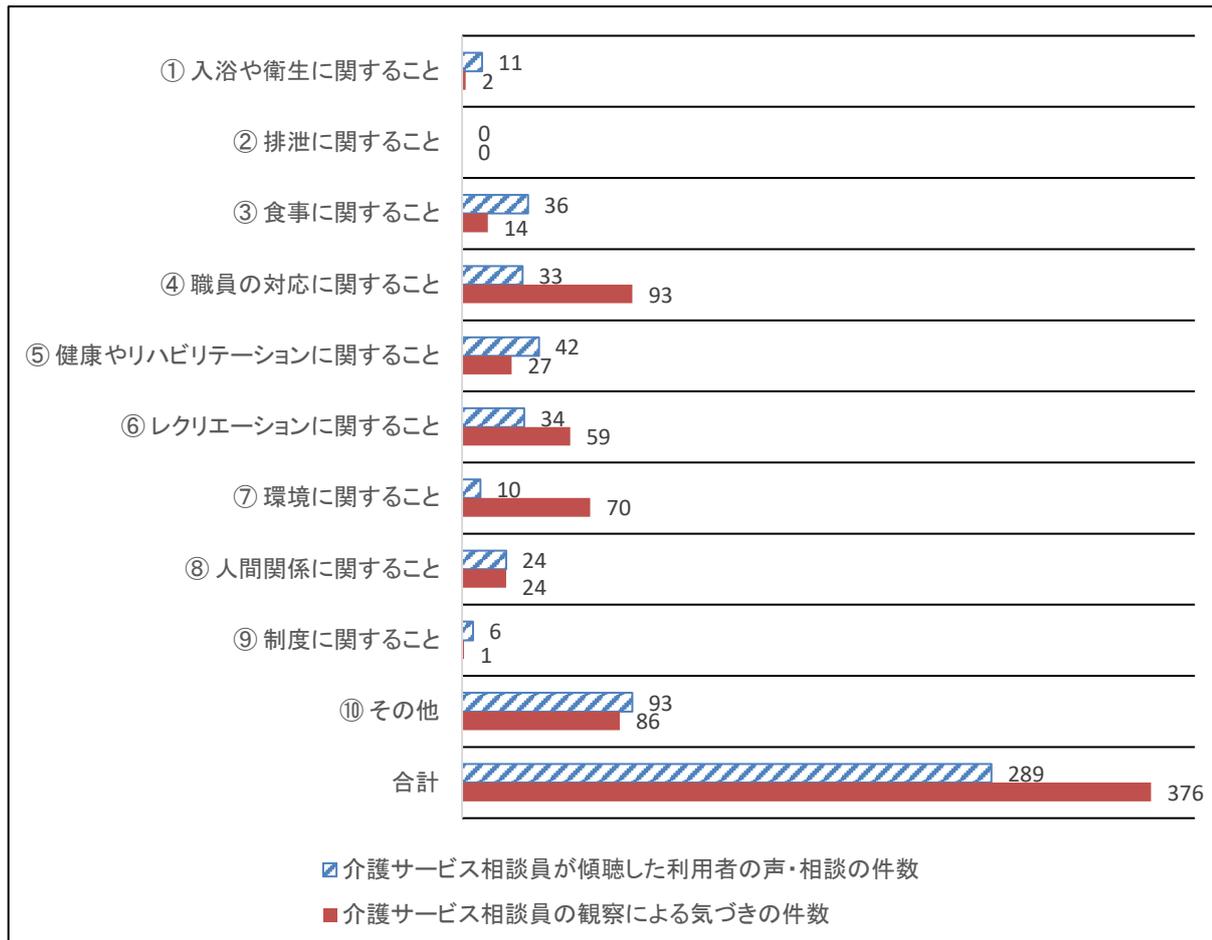
一度だけ、6月19日(月)に、対面でお話頂くことが出来ましたが、現場に入っただけのお話はできず、介護サービス相談員様に煩わしい思いをさせてしまったと反省しています。

オンラインについては、回数を重ねるごとにこちらも慣れて来て、スムーズに現場をまわる事ができるようになり、褒めて頂けたことは唯一の救いです。

地域密着型特別養護老人ホーム 故郷一敬川

3 令和5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	風呂に入れてもらうことが楽しみです。利用し始めは娘みたいな方に世話になる事が気の毒なようでしたが、食事も美味しくいただいています。	
2	希望すれば、毎回でも入浴させてもらえるのは本当にありがたい。	
3	家の風呂に入るのが怖いので、デイに来て安心してお風呂に入っています。	
4	自分は湯船に足が悪くて入れず、お湯をかけてもらうだけでもかかわらず、きちんと栓を抜いて、1人1人入れ替えている。目に見えない所もきちんとして感心する。	
5	お風呂は気持ち良いが疲れる。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	入浴後の声かけに、ゆっくり入られましたかとの問いに、スタッフの方より、大丈夫ですか？もういいですかとの声かけに早く上がった方がいいのかと思ってゆっくり入れなかったと重度の方からの返答をされた。	
2	入浴はシャワー浴にしているが、特に不満はない。	
3	風呂の時もう少し長く湯船に入っていたい。	

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		

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	独居ですが、食事を作る事も好きで今でも調理して近所の方へおすそ分けしています。ここに来て、違う調理方法も学び楽しみの一つです。	
2	食事は美味しい。皆さん良くしてくれます。食器の柄が変わる、何が来るか楽しみです。	
3	お正月にお餅を食べるのを楽しみにしていたが、息子が心配して食べないように言うので、食べられませんでした。残念です。	お餅を食べたいと希望する人がおります。事故につながらないように工夫して、楽しみを残しています。
4	昼食が唯一の楽しみです。ごちそうを頂くので長生きしています。	
5	1か月前に昼食で出た吸い物が美味しくてまた食べたい。	昼食は、利用者の方が楽しみにしている事ですので、評判の良かったメニューも、不人気だったり、食べ難かったメニューも報告して改善して頂けるように厨房にお願いしています。
6	家では、ゆっくり話しながら食べる雰囲気もなく、ここに来れば皆さんと話す事も楽しみです。食事も美味しくいただいています。	
7	昼、夕飯とここの食事を頂きありがたい。毎日おいしい。	
8	今日はラーメンとご飯の両方出た。私たちのように高齢になるとそんなに食べられない。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	ご飯は美味しい。特に嫌いなものはないが、生玉子だけは食べにくい。	生卵については書かれている内容だけではなく、相談員さんが聞き取って下さった詳細な言葉から今後の職員の対応の改善につなげていけるヒントが頂けたと思います。
2	施設に入って、3食バランスを考えた食事を頂くので(毎食違っている)、元気になった。ありがたい。	食べる事は生きる事、3食しっかり美味しく食べて頂き、更に皆さん元気に過ごして好きな事にチャレンジできるように努めていきます。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
3	食べることを大事に、いつも好き嫌いなく出された食事は全部食べていると話されました。食を摂る事の大切さを今も大事に思っている事に感心しました。	
4	コーヒーも好きだが、飲みたいときは飲めない。	すでに購入されている利用者様もいらっしゃいますが、他のご希望されている利用者様にも、購入して提供しています。
5	食事の味付けはとても良いが、残飯が気になる。歯が悪く硬い物、生野菜は食べられない。みんながもっと食べられるように工夫してほしい。	施設の特性上、自立された方から生活全般に介護が必要な方が同じ空間で生活されています。その為、食事の献立については苦慮しています。栄養士が定期的に嗜好調査を実施されていますが、個別に献立を立案するのも難しい状況です。なるべく個人の嗜好に合った食事を提供するよう努力いたします。
6	味噌ラーメンが食べたい	今度メニューにラーメンの日を入れる予定にしている。
7	自宅にいた時は、奥さんや自分が作っていたが、同じような物になっていた。ここでは、色々な物が食べられるし、何を食べても美味しい。	
8	食事が美味しい。毎日楽しい。良い施設です。	
9	食事は他利用者と接触を避け、時間をずらして食べている。以前はおかゆだったが、多いのでご飯にしてもらいスプーンで潰しながら食べている。嫌いなものは3個ある。	
10	食事やおやつがおいしい。食べるのが楽しみです。	食事とは別に好きだった食品（ラーメン、パン、スープ等）の提供もしています。
11	初めから混ざっている麻婆豆腐が苦手。	
12	寿司が好き。時々固いのが出るが、この前は柔らかくておいしかったです。	
13	食事のテーブルのメンバーがおしゃべりで食べるのが早い。自分はゆっくり残さず食べたい。	
14	家では一人暮らしで食事が偏っていましたが、毎回御馳走でありがたいです。楽しみです。	工夫して作っているなので、そういう言葉はとても嬉しいです。

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	管理者さんがよく話を聞いてくれるので、胸の内を話せる。	
2	話す事（声がけ）をしてくれる人がいなくて寂しい。話が續かない。	コミュニケーションは取れていると思っ ていましたが、寂しいと思っておら れると聞き、もっと時間をかけて コミュニケーションをとっていき たいと思います。
3	皆が声を掛けてくれて嬉しい。	
4	自分は重い物が持てないので、声を掛けてほしい。やって欲しい時はお願いしているが。	
5	職員さんがよく話を聞いてくれる。	
6	連絡帳に「おとなしい」と書かれるが、そんな事はない。もっと話しかけてほしい。	
7	職員さんが代わる代わる来てくれるので、嬉しい。	
8	週2回利用、職員さんの動きに感心しています。	お褒めの言葉、とても嬉しく思っ ています。沢山笑って、今日も 楽しかったと思って頂けるよう に今後も頑張っていきたいです、
9	職員さんがとても親切です。	
10	言った事に対して否定しないで受け取ってくれる。	
11	ここに来たら至れり尽くせりでありがたい。長い事働いてきたので、老後も楽しみたいし。職員の方が良くしてくれるし、気晴らしになる。	
12	入浴や食事以外は、ほぼベッドで横になっているけれど、職員さんが代わるがわる話しかけてくれることが嬉しい。	
13	職員さんが優しい。親切で来るのが楽しみです。とても良い所です。との声が多く聞かれました。	ありがたい言葉です。職員の励みにもなります。

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	良くして頂き、子供たちも安心しています。食事も美味しく頂いています。職員さんの対応が良いです。親切で皆さん優しいです。	ありがたいことです。張り合いになり、働きがいとなります。
2	職員の方がいつも笑顔で嬉しい。	
3	(皆様、どの方に訪ねても) 良い所です、食事も美味しいし、良くしてもらってます。	
4	寒くなって喘息が出た。職員の方に吸入等の対応をしていただき、楽になりました。職員さんがとても優しいです。	入所者の皆様の健康状態に気を付けながら、一人ひとりに寄り添うような対応が出来ればと考えています。
5	何事にも、嫌な表情もせず対応をして頂けることに感謝しています。家族だと、ちょっと待って、後で聞くから等早急な対応をしてもらえなかったが、施設の対応にはありがたいです。	
6	職員さんがよく声かけをしてくれるので嬉しい。ぬり絵、折り紙、カラオケで元気になっている。	
7	職員さんが優しい、親切。	
8	何かあればすぐ対応して下さるし、皆さま親切で過ごしやすいところです。ありがたいです。もったいないです。食事も美味しいです。	
9	職員の方が良く動いてお世話をして下さり感謝しています。	入所者様より感謝していると伝えて頂けることは何よりうれしく思いますし、励みになります。

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	ここでは自分の出来る事が出来て嬉しい。	
2	訓練中で効果を聞くと、はっきり効果はわからないが、やらないとダメになるから頑張っている。	
3	透析をしている方は、途中で横になる。 → その対応もしてくれて、利用するのが楽しみ。	
4	薬の管理をしてもらい、助かっている。	
5	リハビリに来るのが自分の健康になっている。(つながっている)	
6	デイ利用で歩行訓練するようになり、杖歩行もずいぶん良くなってきていると妻も喜んでくれています。自分自身も少しずつ自信が出てきました。	デイ利用で元気になってくれることはとても嬉しい事です。
7	夜間2~3回トイレに行くも、家族の世話にはなりません。下着も紙おむつ、パンツの使用はしていません。	
8	パズル、家ではしないので、デイサービスで出来るので頭の体操になります。	
9	車いすなので、トイレだけでも家族の手を煩わせたくないで、デイに来てリハビリを頑張っています。左膝に力が入りにくくなってきている様に感じます。	
10	自分の事は自分ですることを目標に頑張っています。	
11	癌が出来たけど、年だから手術が出来ないと言われた。それが悩みだ。一人の生活には慣れている。料理もするけど、絵を描くのが趣味で、それなりに楽しんでいる。気の持ちようで何とかやっている。	
12	病気で動けなくなる人を見ると、元気でいようと思って、デイを利用している。	喜んでもらえるデイにしていきたいと思えます。

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	歩行器でやっと歩いている。部屋から出てホールで気晴らし出来ていい。	自分の足で歩く事は利用者様にとっては嬉しい事です。元気なころとは違い、ゆっくりですが、自分の足で歩く事を今後も大事にしながら、職員が付き添いを行っていきます。
2	2名の方がタオルたたみをされていた。いつも新聞でゴミ袋を折っていると話される。自分がおる事で皆さんが助かっていることが嬉しいようで、「ゴミ袋は殆ど一人でしている」と嬉しそうに話された。(身体機能維持を目的としているとの事でした。)	
3	パズルは頭の体操だと思って楽しんでいる。	
4	難聴もあり、話しているのはわかるが言葉の意味が理解できないと言われる。(リモートではなく直接話せるともっと会話も弾むのではと感じました。)	
5	リハビリは嫌いだからしないけど、なんぼでも食べる。楽しみは特になし。69才の時に病気で15年、ここに来て13年。	
6	(車いすの方) 最近自力移動が出来るようになった。(足でけて移動が出来るようになった)	
7	エプロンをたたませてもらうのが嬉しい。	
8	今日歯科が来る。診てもらって、入れ歯が作れるようなら入れて美味しい物が食べたい。	
9	利用者の手作り作品の掲示は、利用者の励みになっていると思いました。	毎年、利用者様と一緒に作品を何点か作ります。出来上がって飾られた時は、利用者様もとっても嬉しそうな表情をされています。
10	最近入所しました。皆さまとても親切で生活にも慣れました。起床時(今朝)より、左胸部痛あり、息(大きな)をしても痛いし笑っても痛いです。	新しく入られた方は遠慮もありあまり自分から多くを訴えられないので、気持ちを聞いて頂きありがとうございました。皆様から嬉しい言葉が聞け、これから更に頑張らねばと思います。
11	3時からインフルエンザの注射なので出てきた。コロナも6回打った。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
12	運動する事がもっとあっていい。手の運動があってもいい。	ご利用者の要望として、手を動かす体操や折り紙を職員と一緒にやりたい。また、歌を聴くのも良いけど…一緒に歌いたいというご意見を頂きました。なかなか、職員と一緒に座って過ごすことが出来ない現状を報告しましたが…せっかく、ご利用者の要望を知る事が出来たので、これを機に、両ユニット共に、工夫して、ご利用者と一緒に楽しめる場を設けていきたいです。
13	よく眠れて食事が美味しい。でも頭が弱くなってすぐ忘れます。	
14	(洗濯物たたみをしながら) たたむことは、リハビリになるし、時間が早く過ぎて良い。何かしてやりたい。	
15	自分の役割として毎日タオルたたみをしている。他はできないけどそれだけはしている。前の方には歩くのが痛しいので、行きにくいので今の位置でこの椅子がいい。	

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	することが色々あって、自由に出来て楽しいです。	
2	PMの体操とカラオケが楽しみです。	
3	金魚の折り紙、一生懸命考えて、職員の助言で完成しました。良かったです。	
4	家ではこんなこと(団子作り)はしないけど、久しぶりにやった。昔はよくしていたけど、ちょっと腰が痛い。	
5	色々なパズルがあるけれど、最初は難しかったが、慣れて今では楽しい。	現在、当デイサービスで行っているパズルは、簡単すぎず、難しすぎない適度な難易度の物を使用しています。数字や文字、絵文字等、様々な種類で繰り返し行えるので、脳トレ(高次脳訓練)には最適だと考えています。何より、利用者様自身が楽しんで取り組める事が一番だと思います。
6	片眼が見えないので、パズルなどはできない。カラオケが好き。	スタッフに遠慮して言えなかったことを、介護相談員さんが代わりに聞いて頂き、とても助かりました。早速カラオケで熱唱していただきました。とても満足したと笑顔でお話されています。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
7	秋の作品を作成している。	
8	(別の所を利用したことのある方)1日時間を費やすのに何も無い。ゲームなどが少ない。もっとあればよい。	
9	年をとっているけれど塗り絵が楽しいです。	
10	漢字ドリルや足し算、引き算等自分では一生懸命頑張っていますが、簡単にはできません。	
11	ちぎり絵?花火の絵にするために、色々な色紙をちぎって、皆さんと話をしながら貼っていくと、気晴らしになり楽しい。	
12	昔はよくここでも歌ったり、踊ったりする人が多かったし、集まりも多かったが今はなくなったなあ。地区でもよく集まって、食べたり喋ったりしていたが、何にもなくなった。	
13	鶴を折っている。ここに来てやるから楽しい。家ではしない。	
14	苔のゴミなど取る作業。2~3人で、「世間話が弾み、手指のリハビリにもなる。楽しいでな。」と言いながら、手を動かされていた。	
15	パズルのマス目が多くて合わせるのが難しい。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	どんぐりコロコロの歌を唄われた方がいて、言葉の出ない方も嬉しそうに身体を揺すっていました。	久しぶりの雨だったためか、初めはどんよりとした空気だったと…。でも話し出すといつもの皆さんで、昔の懐かしい話、三江線や神楽の衣装の話等で盛り上がったと報告を受けました。そんな中、利用者の方より初めて質問を受け、「踊りしてたの？」と声をかけられ、長い事、この訪問してるが…本当に初めての質問で嬉しかったです。と。利用者の方は、自分の事を話したい、聞いてほしい、と思われていたが、相手の事を気にかけていることを知り、関わっている私達職員も改めて、よく見ておられるのだと感じました。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
2	こういう行事が楽しみ、嬉しい。子供(園児の訪問)達が来ることもあり楽しみ。	本日は、本来予定では、放課後等デイサービスの子供達が来られて交流予定でしたが、コロナ感染がまた増えつつあるという事で今回は中止となりました。前回来られた時、とても盛り上がったので楽しみにされておられたのだと思います。利用者様に周知できていませんでした。
3	職員さんのそれぞれ職種が違っていても皆さん同じように対応していただき、楽しくレクレーションを楽しんでいます。話をしないような方も笑顔がいいです。色々と考えて、退屈しないように接してもらっています。	
4	部屋で編み物をしたい。	
5	午後から、カラオケがあるので、練習しています。歌の本を読み返しています。	
6	歌やゲームは楽しい。体操は上手にできないけど、出来る所をやる事にしている。	
7	塗り絵ではなく、自分で絵を描くことが好き(色鉛筆で)	
8	じっとDVDばかり見ているのはしんどいので、新聞を読んだり、塗り絵、雑巾縫いが好きでやって楽しんでいる。	裁縫のお好きな利用者様には一緒に縫物が出来る環境を作っています。居室で過ごされる事の多い利用者様には、できるだけ多く訪室してお声かけしたり、居室に置いてあるデッキで好きな音楽を聴いていただくなど生活の空間を広げる様に取り組みます。
9	ホールで何もせずボーとしていても、と言う意見が出ました。	
10	お花、書道、塗り絵の体験をさせて頂き有り難い施設です。	
11	週3回カラオケがあります。部屋でも練習しますが、楽しみです。	
12	折り紙は自分からはしないけど、言われたらやろうと思う。	
13	パン食い競争のパンがとても美味しかった。ここは認知の人が多い。	
14	空き時間は、本を読んだり塗り絵をしていますとしっかりした言葉で話されました。	

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	時間を過ごすのが長い。退屈。黒板が見えない。声だけ聞くようだ。	
2	ソファの位置を変えたら混乱する。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	ベッドのわきに孫やひ孫の写真を置き、「楽しみに見るんだ」と嬉しそうに話されました。	
2	電話（公衆）がなくなったので不便です。	
3	部屋は少し寒いので、日当たりの良い廊下で過ごしています。	
4	快適ではないが、普段通りくよくよせんことが一番。（体が不自由でも住み慣れた我が家で生活することが幸せなんだろうと考えさせられた。）	
5	職員に良くしてもらって。ここにいるのが幸せだと話される。	

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	家でもだがここでも男ばかりだと話もない、いつのまにか88になった。皆と話がしたいなあ。男は話さない。	
2	友達の紹介でここを知り、もっと早く来ればよかったと思っている。	
3	家にいても話す事がない（寂しいので）ここに来て他の人の顔を見るだけでも良い。	喜んでもらえたら何よりです。
4	ここのデイに友達が何人も来ているので楽しい。	
5	いつも同じ顔がいて、安心できる。	
6	今日は座った席が変わったが、知らない人と話す事もありいいですよ。	
7	皆と笑ったり話したり出来る事が嬉しい。	
8	初回利用ですので少しずつ慣れていければと思います。あまり話すことが好きではないので…	
9	ここに来て皆の顔を見たり、話をするのが楽しいです。	スタッフや他の利用者様と会うという事は、利用者様にとって、とても大切な事であると考えています。他者を認識し、意識し、動き、話の内容を考え、実際に話をする、家族様以外の他者との対人交流は、自宅で過ごす事では得られない経験ですし、とても大切なことだと考えています。交流の場としてのデイサービスとして、様々なプログラムを通じて利用者様同士が交流を深められるようにデイ、スタッフはお手伝いさせていただいています。
10	デイに来て皆さんの姿を見て元気を頂いています。特別話をするのではないですが、元気に会えることが嬉しいです。	
11	人が増えると、グループが出来るから…と少し嫌そうな顔をされる方も中にはいました。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	良い所へ入所出来喜んでます。皆さまとても良くして頂き、食事もおいしくいただいています。話すのが好きですが、話される方が少なく、寂しいです。同席の方との会話もなく、挨拶程度です。	座席も工夫したり、職員も声かけをして会話が繋がる様に努めたいと思います。
2	何にもすることもないけれど、同じテーブルにお友達がいるから寂しいとは思わない。	テーブル同士での利用者の関わりも多くみられ、相談員さんより「良いですねー」と。昨年の今頃から比べると、半分以上の利用者の入れ替わりがありましたので、随分と雰囲気が変わったかと思います。今では、ご自分の事をご自分でできる方がほとんどです。
3	寝ていても声かけをしてくれるので嬉しい。 (家なら誰も言う人がいない)	
4	ここの人たちは、悪口をいわなくておおらかで良い。	
5	自分は外出許可が出ているが、皆に気を遣い、ストレスがたまる。	外出につきましては、入所時に外出・外泊の同意書を本人及び身元引受人と交わしており、施設行事以外での外出は同意書をもとに判断しております。他者に気づかれないよう外出していただくなど工夫もしていますが、上手くいっていません。私個人の考えとなりますが、施設職員が付添っての買い物や外出もいずれは対応できたらと考えていますが、職員不足により至っていないのが現状です。
6	利用者の方は良い人ばかりなので、楽しくて助かっている。	
7	ここ的人是皆いい人で安心できる。	
8	入所者同士会話が出来るので楽しいです。	入居者の居室を決める際、入居者同士の相性なども考慮して決定しています。同様に食事の席もバランスを見ながら決めていきます。入居者の皆様は長い期間を施設で過ごして頂くこととなりますので、ストレス無く生活を送っていただけるような配慮を今後も行います。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
9	話題がないから朝「おはよう」と言ったらお昼まで黙って座っている事もある。今日みたいに話が出来て嬉しい。	職員の勤務状況によっては、ホール対応が1人ということもあり…いわれる通りかもしれませんが。そのような中でも、利用者の皆さんが退屈しないように、生活の中での活動と一緒にいたり、ご利用者同士で、関りが持てる環境作りを心掛けています。(職員1人1人が工夫してくれています。)
10	人と話そうと思っても、毎日、この中にいるだけだから、内容が限られてくるので変化がない。	

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	デイサービスは送迎があるので来ることが出来、楽しいです。	
2	健康に不安があるが、このようなサービスを利用しながら安心して家庭で生活することが出来る。	
3	サ高住に住んでいてデイサービスを利用している。生活の一部になっている。	毎日、バタバタで利用者の方々に満足していただいているのか不安でしたが、皆さんの生活の一部や健康に繋がっていき、嬉しく思っています。
4	もっと来たいけど2回しか来れない。	
5	1か月病気で施設の利用を休んでいた。元気になり9月から利用でき、このような施設があるのでありがたい。	

○ 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	しっかり話をしてくれる。	
2	来て人の声とか顔を見るだけで安心する。	
3	このデイが気に入り、順番待ちをし、やっと来て、嬉しくてたまらない。週1回だけど、休まず通いたい。	
4	長い人生だから、色々あったけど、今話を聞いてもらえるのは嬉しい。(相談員に)	
5	あっちこっちの人から聞くが、自分が利用している「ここが一番」と思っている。	嬉しい言葉です。
6	ここで楽しい話を聞いて心が楽しくなる。	
7	息子と同居しているが、行動に口を出すと「はねっ返り」があるから、何にも口を出さない様にしている。	
8	これまで同様、デイに来るのが楽しみ。その日が来るのが待ち遠しい。	
9	デイサービス利用前に、3カ所紹介されたが、名前が良かったので、ここに来ることにしました。周りの人たちの評判は全く聞こえなかったです。以前は他の地域の施設を利用していたが、どこの施設も一緒だと思っていましたが、利用者の方と話していくうちに前の施設と比べて対応が違う事に気付きました。ここの施設は静かすぎて、することがない(少ない)のが淋しいです。	
10	ここがあるから安心。(いつでも利用できる。)	
11	私は支援、夫は少し認知で二人でデイに来ている。週2回来ている。下半身が悪いから体操を頑張っている。	
12	生け花、きれいに出来ていました。	
13	デイに来て新聞折りが出来て嬉しいです。家では何もしない、させてもらえないので、ここに来て何かさせて頂くことが嬉しいです。	日常生活動作訓練の一環としてタオル巻きや新聞折り等の手作業をして頂いています。とても丁寧にして下さるので、助かっています。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
14	これまで同様、デイに来るのが楽しみ。その日が来るのが待ち遠しい。	
15	いつも楽しいです。皆さんの顔を見れるのがいいです。	
16	話を聞いてくれてありがとう。	
17	週3回来ているが、もっと利用したい。	
18	行きたい人がドライブに行っているの、それはそれで良いと思う。(無理強いはしない)	
19	週2回来ているが、話す事が出来て良かった。	
20	最近手紙など書いたことがなかったが、職員に勧められ、書き方を教えてもらい、同級生に書いた。返事が届くのを楽しみにしている。	
21	ここのデイは退屈である。(ケアマネに相談するように話した。)	退屈とのお声があり、もっと利用者様一人一人にあった過ごし方を考えていこうと思います。
22	当番ではないけど、頼まれたのでお手伝い(おやつ)している。したくない人もいるけど、まあ楽しい。	
23	週2回利用、退屈で1日が長く感じます。他の人と話す事もない。	
24	デイサービスのお茶は美味しい。皆で飲むと同じ玄米茶でも美味しく感じる。	お茶は普通のお茶ですが、デイサービスの雰囲気美味しくさせているのかもしれない。今後も楽しいデイサービスになるように努力して参ります。
25	家にいると色々悩ましいが、ここ来ると楽しい事があって、(話が出来、ゲームが出来、塗り絵が出来)気が晴れる。	
26	職員さんや利用者の方と話をすると、色々な考え方があると、勉強になる。	
27	普段、車がないと買えないものが買えてとても助かった。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
28	デイに来るのが楽しみです。家にいるとすぐ横になるので、眠れなくて困るがデイの日はよく眠れる。	利用者様からお褒めの言葉を頂き、嬉しく思います。今後も、利用者様一人一人に合ったサービスを継続して提供できるように、職員一同頑張っていきたいと思っております。
29	1人暮らしなので、デイサービスに来て皆さんと話をするのが楽しいです。デイサービスと言う制度を作った人は素晴らしい。	独居の方が他者と繋がれる場所の一つがデイサービスだと考えています。デイ利用を楽しみにしていただけることは、私達スタッフの励みになります。
30	何もすることが無いので退屈。何かしてほしい。	もっと手作業等をして、楽しく過ごして頂けるように、毎月考えていきたいです。
31	週2回来て、皆様とお話が出来て嬉しいです。ここへ来て笑い声もよく出る様になったと自分も思う。	
32	気晴らしになる。	
33	買い物が一番困るので、ここでたまに買い物に連れて行ってもらえるのはとても助かる。	
34	利用日が増えて嬉しい。3日になったので楽しみ。	
35	若い人たちが餅をつく姿を見ているだけで、元気が出ます。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	軽度では部屋に入って筆談で長く話されました。利用者さんも気持ちよく筆談されたようですが、終わりには「くたびれた」と書かれました。	
2	これから(今日も) 元気を出さないといけないと思っています。	今まで一人で黙々と手作業しておられた方が、笑顔が見られて良かったと言って頂きました。私も毎朝のあいさつ時、握手したり、笑顔が見られるようになったと感じておりましたので、第3者の方から見ても同じように映っていたので嬉しかったです。これもひとえに職員の皆さんのお陰だと思います。有難うございます。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
3	花作りが好きで、ここの花が気になる。できれば、手入れを手伝いたい。	
4	何もやる事がない。この先が不安。	
5	名前は(介護相談員)覚えていないが、2人の顔は憶えています。いつも話を聞いてもらい、愚痴ばかりですが、聞いてもらえることが嬉しいです。	
6	エプロンたたみは、私の仕事だと思っている。楽しそうだった。	
7	重度の方では、いつもより多くの方がフロアーに出て、穏やかに過ごしておられました。皆さんにお話を聞くのは難しい状況で、会話になりませんが、喋られる事には頷いて聞きました。	
8	部屋の掃除、お風呂に入る時の着替えの準備等、気持ち良くして頂けるのでありがたいです。何も言うことはないです。ここに入所出来てありがたいです。	そういう言葉を聞いてありがたいです。
9	病気をした時の経済的な不安がある、	病気をされた際の不安はもっともだと思います。入居者様の不安を取り除けるように普段から、医療費の減額制度の存在、浜田市負担金の減額の事について説明して心配する必要はない事を伝えたいと思います。
10	ただ時間を過ごしていて退屈な時もある。本当は家で生活したいが、子供たちが心配するから	
11	新聞とテレビと本で1日が終わります。食事の時しか出ないが、祭りがあり出てきた。	
12	「ようしてくれます。」娘のように色々やってくれて嬉しいです。空色のコップでお茶が出て来て、幸せ。	とてもありがたいお言葉です。
13	(基本)ユニットの中と、自分の部屋だけだから、これと言って、することもない。	
14	ショートで昨日来たのでまだ慣れない。	
15	だんだん人の手を借りることが多くなって心苦しい。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
16	午後から何もやる事が無い。	コロナと過ごした3年弱で下肢筋力の低下や認知症の進行、またストレスを抱えられたり、我慢を強いられるご利用者様も多かったと思います。規制が緩和されるのに伴い、面会も再開できました。少しずつではありますが、外出等の活動も増やしたいです。
17	寝付く様になって、部屋に来てくれず寂しい。人と話す事がなく寂しい。	腰を痛めておられますので、横になられる事が多くなっています。寂しいので、ホールのテレビ前のソファで横になられる事が多いですが、ゆっくりゆっくりと歩行も出来、日課のラジオ体操のアナウンスも毎日やっています。もっとスタッフも声かけを行っていききたいと思います。
18	この施設で特に困ったことはない。食事は美味しい。	
19	施設での生活は単調なので、自分で目標を決めて、前向きに生活したいと思います。	生活が単調と思っている入居者様がいらっしゃると聞き、非常に残念に感じます。言い訳になるかもしれませんが、職員の人員不足も影響して、介護以外の部分が不足しているのも理解しています。生きがいを持ち生活に変化を持てるよう色々と検討していきます。
20	買い物に行ったのがとても楽しかった。早く歩けるようになって、また行きたい。	
21	何かすればいいのか？ただ時間を過ごしており、退屈な時もあります。	ご夫婦で入居されている方は、居室がベッドを2つ置いてあるため、狭く、くつろげるスペースが無いので余計に退屈さを感じられるのかもしれませんが。体操や行事には積極的に声かけする様にしてみます。
22	何もかもやってもらっているから、自分も元気な気持ちです。	
23	月に1回来て下さるのに、ジーンと黙っていたら申し訳ないから、何か話そうと思う。	回を増すごとに、顔見知りになってこられたようで、あまり抵抗なく会話されると職員からも報告を受けております。普段見かける姿が一人の事が多く、話しかけても良いかなーと遠慮されていたそうですが、いざ話してみると、とても言葉数が多く、楽しく会話が出来た。と相談員さんより。日頃は集団で活動する事が苦手な方ですが、話や1対1の関わりを好まれます。
24	台所の手伝いがしたいです。まだまだ自分ではできると思います。	
25	コロナで外出を我慢していたが、暖かくなりそろそろ近場で良いので出歩きたいです。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
26	細かい事は気にしてもしょうがないので、考えない事にしている。夜は良く眠れる。	
27	やりたくない事はしなくて良い。話したい人は話す、話したくなければ黙っていれば良い。それがこういう所の良い所です。	
28	子どもに会いたいが、来てくれない。(会いたい。)	事情があり家族と面会できない入居者もいらっしゃいますが、コロナも落ち着いてきましたので、面会のお声かけを行っていきます。
29	歌は良く歌っていた。	
30	色々な人に話しかけている。この辺の人の家も顔もよく知っている。海の側で育ったので懐かしい。	
31	自分の人生はつらい事ばかりだった。ここに来て食事は美味しいし、安心。	
32	ここでの生活は幸せです。美味しい食事、個室、入浴をさせていただき感謝です。	今月は施設に入って良かったと喜びの声を聞くことができ嬉しく思います。しかしながら、入居者の皆様に不自由を強いている部分もあるのも理解していますので、慢心せず改善していきます。
33	百姓は嫌いだが、若い頃は頑張ってきた。	
34	ここにいると皆さんの顔が見られて安心ですとの声が聞かれました。	
35	入居者の方と話ができなかったが、挨拶をしたら、笑顔で答えてくれて嬉しかった。	
36	自分は1人が嫌で、寂しがり屋だから、ここで、人に囲まれて賑やかなのが嬉しいし、安心。	
37	働くのは人一倍働いた。体がこんなになっても、人の世話になるしかなく、それでもお腹が空くし困ったもんだ。	
38	毎日同じ番組が大きな音でテレビから流れている。少し違う内容が見たい。	
39	自分が洗濯するのが足が痛くてつらい。が、職員の人に頼みたいが、気兼ね。	洗濯をお願いする事に入居者様が遠慮されている事には気づきませんでした。今後はもっと配慮して入居者様にお声がけしたいと思います。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
40	今はショートで来ている。2~3泊泊まって帰る。	
41	祭りはいろいろな人と話が出来て、楽しかった。	
42	何も困る事はないと話された。いつもは言葉を発する事が難しい方が、しっかりと聞きとれる位でした。	

(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	1か月に1週間だけ変わり風呂をして（びわ、ハーブ、ラベンダーなど）、入浴をしない利用者に声かけをして入浴する様にしています。	
2	レクの中に、テーブルをハイター水、アルコールで拭くなど、コロナ感染予防に努めておられる姿に感心しました。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	施設内のあちこちにコロナに関する注意書きがあり気を付けておられる様子が見えたと。	

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		

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1		

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	体操の後の水分補給ですが、希望者を聞いての対応でしたが、全員の方に渡された方が良かったのではと思いました。	
2	昼食は、クリームシチューと玉子サンド、野菜サンドで、サンドウィッチも、粒マスタード、バター、マヨネーズを混ぜたものをたっぷり塗って、丁寧に手間をかけたものでした。ここの料理は、手間をかけて作っているな、といつも思います。	
3	本日は、昼食を一緒に食べました。美味しかったです。	良かったです。食事は工夫して作っています。
4	今日もおやつ作りの日で、5～6名の方がいがいしく全員分のおやつ作りが始まっていた。職員は殆ど手を出さなくて、利用者が自主的に作業を進めている。任せてもらっているという自負が生き生きと作業をされていて、笑い声が聞こえてきた。	
5	のどに詰まる事を心配していましたが、大根餅はさっぱりしていて、予想以上においしかったです。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	料理は職員手作りで味付けが良く、見栄えがきれいです。ご飯に汁物、おかず2品で手の込んだおかずでした。完食です。	
2	おやつは、ミカンの缶詰をお皿に分けたものでした。男性の利用者の方が手伝って分けていました。ちょっと、もう一工夫欲しいな…と思いました。	
3	献立表が大きくなり、見やすくなっていた。	
4	栄養バランスの表は分かり易くて食べ物の大切さを知らせていてとても良いと思いました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
5	毎回ですが、職員さん、皆様に良くして頂ける、食事が美味しいと言われ、食事が楽しみのようです。	食事が美味しいと皆さん言って下さり嬉しいです。更に趣向を凝らし、味、温度、見た目等、よりおいしい食事提供を目指します。30日には手作りの握り寿司を提供予定です。
6	今日はカレーと、キャベツ、エノキ、ニンジンなど具たくさんコンソメスープ、キュウリ、刻みキャベツ、大豆のサラダか、酢の物（まだ調理途中）など、野菜たっぷりのメニューを工夫されています。	
7	職員が摂取量を把握するため記録されていたのが良かった。	嫌がる入所者もいるみたいだが、健康管理の為に話を理解してもらっています。
8	月1回のカフェの時間だった。皆さんこの日を楽しみにされていると感じた。	
9	食事前の嚥下体操は利用者様に積極的に参加してもらっていると伺いました。	
10	試食をさせて頂きました。野菜が上手に調理されていました。摂取量の把握をされていて、良かったと思います。	外部の方に試食をして頂き、率直な意見を聞かせてもらいありがとうございます。摂取量を把握する事も体調管理に重要な役割があるので今後も継続していきます。
11	14:30~レクレーションで、おやつ時間の工夫が必要だと思った。	おやつが団子だったため、カラオケ参加の方は後から提供するようにしました。

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	職員に声をかけ聞くと、すぐタブレットで調べてくれ、対応が早い。その状況を通して会話も弾んでいる。	
2	職員の無駄のない動きが良かった。	
3	ゲームに参加できず車いすに座っておられる方にも、上手に声かけされていたのが印象的でした。	
4	風呂の声かけもただ風呂に「行きましょう」だけではなく、前置きして声を掛けるなど、利用者の気持ちに配慮されていると思った。家族的な雰囲気味わえた。	
5	職員が常に利用者を見守り、声かけをして、皆さんが楽しく過ごせるようにしている、いいと思いました。	
6	さり気なく寄り添っている。	
7	先月から相談員の対応をして下さる職員さん、職員全体が非常に若く明るい雰囲気の中で、上から目線でなく常に職員に溶け込んで仕事をこなしているのが自然体で良い雰囲気。	
8	入浴は、私たちが訪問中に4・5名していましたが、今は面倒だと言えば無理強いする事もなく、別の人に声を掛けています。	
9	職員の方が各テーブルに座られ、自分の仕事をしながら利用者の方を見守っておられ、良いシステムだと思いました。	
10	職員がそれとなく同じテーブルで様子を見ている。わからない事があれば、職員に聞いて、すぐ対応し、自然な流れの中で過ごしている様子が見れて良かったです。	
11	ボードには、ぎっしりと希望や予定などが書かれていて、管理者さんがいつも話される通り、皆さんの希望を出来るだけ叶えてあげたい、という気持ちが伝わってきました。	
12	職員の方たちも、そっと寄り添ってよく話を聞いています。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
13	職員が見守りをしながら声かけをして、1つの作品が完成出来る様、助言している様子が見れて良かった。	
14	職員が時々利用者と一緒に作品作りに参加している様子が見れて良かった。	
15	職員さんの一人一人へのあいさつ、声かけに感動しました。利用者さんにとって、自分の居場所であり受け入れていると感じられていると思いました。	
16	展示物が素晴らしいと思います。職員さんのアイデアと利用者さんへの指導がとても良いです。いつも寄り添っておられ、利用者さんの満足度も高いようです。	
17	デイの職員は、毎日の利用者に対する気づきを1枚のメモ紙に書きだし、職員同士共有を図っている。	
18	数日前に家で倒れて救急搬送され、入院が出来ないまま返された方が、家にいられないので入所されて、施設が見つかるまでは、施設が毎晩夜勤に入って、一緒に泊まっているそうです。	
19	事務職の人もヘルパーも利用者もホールで会う環境がある。	
20	アルバイトの方の存在がとても皆さんを和ませていると思います。	
21	今日の担当者、一生懸命ポイントで声かけしたり、体操の時、向きを変えたりしていて良かった。と同時に配慮のない方もあり、見えない(黒板)と言われる。	
22	職員が利用者の能力を把握して、出来る事をしてもらっている様子が良いです。	
23	新年度になり職員の異動があった。職員の年齢層が非常に若くて、全体的に明るく活発な感じ。サッカーをするために頑張っている職員は、コミュニケーション能力もあり、飲み込みも早く、強力な戦力になっているようだ。	
24	常時、職員が利用者の近くで見守り、声かけをしている様子に感心します。無駄のない動きがとても良いです	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
25	塗り絵、計算ドリルの好まない人もいるので、何かないかと探されていた。	
26	その人の希望に沿った支援をしていると感じた。	
27	少ない職員の中で見守り、気遣いを全員にしている様子、大変だと思いますが、自然な動きに見えました。	利用者様の状態変化により、介護度が上がり、より多くの支援が必要になったり、認知症状の進行によって突発的な行動による危険の増加等が見られるようになりました。スタッフ全員、全体的な視野と細かな気付きを重視してお世話させて頂いています。
28	広いホールの中で職員がスムーズに動いている様子は訪問するたび感心します。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	難聴で会話が難しい方でしたが、そばにいたスタッフが間に入られたことでスムーズにお話することが出来ました。	
2	季節を感じる行事、利用者の方たちが喜びそうな行事や料理、おやつ作りなどを工夫し、考えて提供している様子が壁に大きく貼られている写真からもうかがうことが出来ます。	
3	利用者の話を聞く中で、1人ひとりの思いに寄り添い対応されているなど感じました。	
4	リモートで、施設長に1階から3階を案内していただきました。利用者の健康状態の把握から、今、利用者様にとって何が必要なのかを職員と共に考えておられる事に感心しました。	
5	職員が利用者へよく声かけををされていました。ベテランの職員さんの快活さに比べると、若手の職員さんはおとなしく、お世話はしっかりされているものの、アイパッドを見たり、打ち込んだりする時間が長かったり、利用者さんへの声かけもあまり聞いたことがない事が少し気になります。私達にも、遠慮しているのか、距離を置いている様に感じます。	ユニットによって、職員の年齢層の違いからか、職員の関わりに違いが見られる感じがするとの問いに、ご利用者によっては、賑やかな状況を好まない方もおられるためと説明しました。相談員の方も私たちに気を遣っておられるのか…と言われましたので、職員へも、ご利用者の事等、話しかけて欲しい事を伝えました。
6	利用者の行動の繰り返しに、上手に返答し、気持ちを落ち着かせるよう対応していた。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
7	体操したり、歌を歌ったり、ゲームをしたり、色んなことをしながら皆さんを引き付けておられた。できそうにない方からも、言葉が出てびっくりさせられる場面もあった。	
8	テーブルふきや食事の準備(調理)の手伝いなど、出来る事は声をかけてできるだけ動く様にしてもらっているそうです。	
9	利用者が自分のペースで自分の時間を楽しんでいる環境が出来ており、職員が少し離れた場所で見守り支援を行っている様子を見て感じた。	
10	カフェ、利用者さんの笑顔をたくさん見ることが出来た。職員も一緒になって(雰囲気作り)すごく良かった。手作りでいろいろ楽しんで食べている。ロケーションも賑やかでとても良かった。	
11	種目を考えたり、職員の方は大変と思うが、雰囲気を味わえてよいひと時と思う。	
12	高校の生徒さんが職場体験に来ていたが、職員の指導がほとんどなく黙って見ている感じで、せっかく現場体験をしに来ているのに、もったいない気がした。	
13	午後のお昼寝の後のお茶の時間。一人で出て来られる方は少し。介助で出たり、出られない方は部屋で介助されている。全員の方への水分補給、おやつは介助には時間がかかり、少ない職員の方での対応は大変そうに見受けた。	
14	職員さんが、さり気なく独りである人の側に寄り添っている。	ソファや座席で、ポツンと一人でおられる利用者へのさり気ない関わりをしている職員や、季節を感じてもらおう工夫が沢山されていますね、と言って頂き、普段の職員の皆さんの活動に気付いて頂けたようで、嬉しかったです。
15	各階スタッフの感じも良く、利用者様への明るい声かけをされている様子が見られました。	
16	活動の様子が展示してあり、入居者の皆さんの笑顔が素敵でした。	
17	職員さんが相談員にとってやり易いようにと色々配慮して下さるので、助かっています。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
18	干支の貼り絵が完成していた。折り紙を一緒にしたいという利用者の声を取り入れてもらい嬉しい。	
19	利用者様の様子を見ながらすぐ側に付かれるなど、安心して見られました。	
20	職員も1人ひとりの個性、特性、嗜好などをよく把握して、共有している様になります。	
21	個人の様子や普段の動きをよく観察していると思った。	
22	入浴後ホールにおられた利用者様に声かけていた職員の気配りが良かった。	
23	（職員からタマネギの皮むきを頼まれ、皮むきをした。）入居者の当日の様子を見ながら、その日に出来そうな用事を頼むのだと言われる。	
24	オムツ交換などでバタバタしていても、職員の声かけが穏やかで丁寧でした。	
25	職員の方の声かけで楽しくお話が出来ていた。	
26	ショート利用のユニットでは、職員数も他のユニットより多く、利用者への声かけや動く姿があった。	
27	理解力の低下もあり、会話が難しい方の様子を見ながら、すぐに側にいた職員が間に入られたので、スムーズに会話をする事が出来ました。	
28	職員の声かけが穏やかで、優しく感じました。	
29	必要以上の介護(手をかけ過ぎない)見守りを上手にして、介護されていた。好感が持てる。	今後も利用者の方のできる能力を奪わないように意識してケアに当たります。
30	インドネシアの実習生2名の方から挨拶があり、日本語も上手で丁寧なあいさつに感心しました。	
31	どこに座ろうかと見まわしていたら、若い職員が椅子を勧めてくれた。人の動きが見えている事に感心した。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
32	毎月家族だよりに担当者がお手紙と写真を添えて送付しているとの事、感心しました。	
33	利用者と職員と一緒に貼り絵しているテーブルで、作業を見ながら声を掛けた。職員の声かけに時々笑顔で答えていた。これまでの訪問時には見た事がない笑顔だった。	
34	食事後にまだ食べていないという入所者に職員が上手に話をし、入所者が納得していた様子、職員の対応が良いと思いました。	食事を食べたことを忘れる、物盗られ妄想など認知症から来る訴えをされる入居者様はたくさんいらっしゃいます。入居者様に不快感を抱かせずに対応できていたとお褒め頂き、非常に嬉しく思います。対応した職員も業務への励みとなります。
35	職員が利用者一人一人に寄り添って対応されている様に感じます。	男性職員が調理に入っており、その際、「いつもあの方は、利用者の方と一緒にされていますね」と感心されていました。施設としても、今まで出来ていた事は可能な限り続けて頂き、「まだできるんだ。」という気持ちを持って他の方への刺激になればと思っています。最後に「一人一人に寄り添って対応されている」とお褒めの言葉を頂き、嬉しかったです。職員の皆さんに感謝です。必ず伝えます。
36	体調不良の利用者を見て、すぐに近くの職員に自然に落ち着いて支持を出されていました。心配り、采配は素晴らしいと感じました。	
37	離れてポツンと座っている方には、寂しい思いをさせないように、声かけするなど、配慮がなされていた。	
38	半年前位には見られなかったが、笑顔で話をされるようになった。利用者さんに寄り添った支援が出来ていると思った。	
39	職員と入居者の自然な生活環境が見れて良かった。	
40	新しく入った利用者への配慮がいつもされていると感じた。	
41	職員さんの声かけで利用者さんが元気をもらっていると感じました。	

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	初めての午前訪問だったので、流れがよくわからなかったが、到着するとバイタルチェック、女性は昼食用の湯飲みや、箸、スプーンのセットをテーブル毎の数に準備するグループ。タオルや布巾などの洗濯物をたたむグループ。みんな生き生きとお手伝いをしている。自分が何かの役に立っていることが喜びとして顔に現れている。順番にマシンを使って体操をする、そのほかの人はスクリーンを見ながら体操の時間。忙しく時間が過ぎていった。	
2	月1回握力測定までされるのを初めて見ました。	
3	皆で体操をしていました。一生懸命張りきってやっていたので、これからも続けてほしいです。	
4	午後の訪問ですでに体操が始まっていた。画面を見ながら指導員の掛け声に合わせて椅子に座ってだが、足上げや肩回し等様々な部位の運動が行われていた。皆さん日常的に運動をされているのかとても動きが良い。足もしっかり上がっていた。	
5	簡単な運動も、パートに任せているようで、今日も手、足の体操、体ほぐしを中心になってやっていました。ダンスなどもユーチューブを使って、ゆったりしているそうです。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	午前のお茶の前に体操をするそうで(いつも10:30の訪問だったので初めて見た)、私達も参加しました。ラジ体操第一を座ったまま、または立って、または職員さんが手を取って、音源に合わせてやっていました。	
2	利用者の方、不自由ながらも一生懸命頑張っておられるのが印象的でした。	
3	足の浮腫みのある利用者様は、30分位高い位置に置いて過ごされていると伺い、健康状態に配慮されていると感じました。	
4	昨日はタオルたたみが出来たのに、今日はしんどいとベッドで休まれていた方や、よくお話されていた方も入院中とのことでした。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
5	歩行器使用されていますが、高さ調節が気になりました。ストッパーが無いように思いますが、転倒が心配。	専門職の方がしっかり調整して安全を確認しております。
6	午前中にタオルたたみをして、フロアで話したと楽しそうに話されました。タオルたたみをする事で自分にもできる事がある、そう思うことがやりがいに繋がるんだらうと感じました。また、そういう場を提供する事が必要だとも感じました。	
7	会話が可能な方や、声かけしても会話が成り立たない方が数人おられました。どの利用者にも声かけされており、普段の生活が見えるようでした。	
8	嚥下体操を食事前に取り組まれると、もっと健康的な生活になると感じました。	嚥下体操は以前行っていました、人員不足の為中止していました。プログラムはあるので、看護師及び支援員と相談して再開を検討します。
9	いつも通り活気のある笑い声が聞こえ、人数は少なくともスリッパ飛ばしゲームで元気な姿が見られました。	
10	99才の利用者様は、脳の活性化の為に雑誌をめくりながら手指運動をしておられました。いつもされているご様子で、表情もよく手を動かされていました。	
11	まめなくん体操等のDVDを流しながら、職員が指導されていた。日常的にされている様子で、動ける人はしっかり体を動かし、楽しそうでした。その後タオルやエプロンなどの洗濯物をたたむことが出来る方が、自分の仕事のように、進んでたたんでおられた。	
12	入居1か月の利用者様が、気力低下と水分が摂れず家族に相談。好きな飲み物等を聞きコーラにとろみをつけて提供したところ、好きだったコーラにしたことで水分摂取が可能になった。	
13	本日は結核検診の日でした。利用者様を各階ごとで1か所に集合してもらい、検診時間まで待機している状況でした。誘導する職員、見守り職員と気忙しく動いておられ、利用者様も緊張からか表情が硬く、言葉も少なめでした。	
14	インフルエンザ感染の為に、体調を崩す方が多くおられた。面会者からの感染で、施設長は、気づかない間に感染する怖さに防ぎようがないと落胆した様子でした。	
15	11月にも面談した方、レベル低下したように感じた。	コロナ感染により倦怠感や気持ちの浮き沈みがあり、様子観察しています。

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	認知の進んだ方が半数以上おられる中で、ゲームが始まった。職員が精一杯明るく大きな声で進行していくのだが、反応はあまりよろしくない。しかし、小道具を揃えて、少しでも利用者さんと楽しもうとする職員の方々の努力は見ていてよくわかる。	
2	皆さん、折り紙、塗り絵真剣にしている様子がみれて良かった。	
3	週1回、身体を動かす日があるという事で、新しい動きがあったなと思いました。	
4	ドリル、職員さん少し声かけをしてはいかがでしょうか。	脳トレは、配ってからの声掛けを行う様にしました。
5	今日は人数が多く、ゲームでは一人ずつ出てボールを転がされたが、とても難しそうだった。自分の番になると張り切って出ていく方もあったり、したくなさそうに見える人もあったが、皆それなりに楽しんでおられる様子だった。	
6	6月の訪問時カンファレンスで、口頭で話をした、お礼の言葉「ありがとう」以外に何かありますかと利用者の方の声に対してどうなりましたか？利用者からの声がありました。	言葉以外で「ありがとう」を伝える方法は、思ったより難しく、他曜日に利用される旦那様と同じ質問をしてみたところ、「他の人に「ありがとうを言ってもらえばよいのではないですか？」と言われた為、実はあなたの奥様は、旦那様に感謝されて「ありがとう」を伝えたいけど恥ずかしいのだそうですと伝えると、旦那様も喜ばれまして、後日奥様より夫婦仲が、もっと良くなったとの報告がありました。
7	切ったり、貼ったり、塗り絵だったり、神楽のビデオを見たり、今日はボウリングのゲームもありました。職員さんがいつものように付添って、様子を見ながら次々と上手に誘っておられ、利用者の皆さんも楽しそうでした。前回の作品は完成していて、新しい物を手分けをして作っているのがとても良いと思います。	
8	足の指先を使ったゲームは、指先の運動になりました、皆さんで楽しまれていて、いいなと思いました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
9	ネパールの踊りを披露していただきました。 (素敵でした。) 皆さんも楽しんでおられました。	
10	今日は折り紙をする方と塗り絵をする方というらしやいました。金魚の折り紙をする方4人と一緒にしながら、難しいところを話し合いながら勧めました。職員さんが上手にアドバイスされたり。皆さん一生懸命取り組まれてとても良かったです。	
11	それぞれ好きなことができていて、良いと思います。	
12	シルバーウィークで高齢者の入館料が無料なので、前日は、皆でアクアスに行ってきたそうです。	
13	ラジオ体操、職員しっかり関わって欲しい。テレビは切って欲しい。	朝礼時や昼食時、テレビを消すようにしました。 ラジオ体操も、各テーブルに職員が1名付き、元気よくラジオ体操をする様にしました。
14	1つの作品を全員で仕上げている。	
15	利用者もその日のメニューを理解できていて、合図もなしで、自然に流れている感覚を受けた。	
16	今日も皆さん元気よく塗り絵や辰の作品作りに熱心に取り組んでおられました。職員さんが積極的に指導されており素晴らしい。アイデアも豊かで、立派な作品にびっくりします。どこかの展示会に出品して多くの方に見てほしいですね。	
17	利用者が楽しく過ごすためのゲームの道具が豊富で、職員のアイデアに感心しました。	
18	天気が回復し、ひと組、ドライブへお昼前に、2組目が近場に出かけました。楽しそうに帰ってきました。	
19	レクレーションが始まっていて、手足を動かしながら画面の算数の計算を暗算で解く、少し難しいレクだった。	
20	利用者と職員が、一体となり敬老会を楽しんでおられた。職員の笑顔が、利用者にも伝わり、とても良い雰囲気でした。	
21	書初め、嫌ですと言いながら、席に着くと上手で驚きました。笑顔も出て、満足そうでした。	皆さん喜んで書いていてスタッフも嬉しかったです。

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	今日1グループでゲームなどされて3~4人でしたが、楽しく過ごされていました。私達も一緒に楽しませていただきました。職員の方が上手にリーダーシップを取っておられました。	今は敬老会に向けての作品作りを時間を作って利用者様と取り組んでいます。短時間でも体操を含めたグループワークを行う事ができるように改善していきたい。
2	歌好きの人が多い様ですが、歌うチャンスは(今後は)あるでしょうか。	
3	いつもより沢山の方がホールに出ていて、レクレーションが始まっていた。体が動き、声が出て、笑いが起きる。とても良い事だと思った。	
4	先月は体調不良の方が多くおられましたが、本日は元気を取り戻された様子でした。笑顔でゲームに参加されていました。	
5	コロナが少し収まったこともあり、活動的な感じがして良かったと思う。	
6	本日は誕生会の日でした。職員の方と会話が弾み楽しそうでした。	誕生会も以前は外食を行っていましたが、コロナウィルスが流行したことにより施設内で誕生会を開催する事になっています。誕生会は数少ない外出の機会でしたが、入居者の皆様に聴き取りを行ったところ、施設内で誕生会を開催したいという意見が多く、施設内での開催を継続しています。
7	今日は年に1回の運動会で、赤と白で各15,6人ずつくらい参加で楽しまれていた。リクレーニングでも出て多くの方が楽しまれていたように見受けた。	
8	連想ゲームのように、頭の体操があり、昔を思い出しながら良い答えが出ていた。とてもいいことだと思う。	
9	祭りという事で、大勢が参加があり、とても楽しそうな雰囲気、いつもより皆さん笑顔が出ていました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
10	体操は1人ひとりの利用者のレベルで、楽しそうに手・足を動かされ、笑顔が出ていた。職員の方も上手にリードされていた。1日10～15分でも、一緒に体操などされると刺激になって良いと思いました。	まめなくん体操や大人のラジオ体操など少人数でも利用者様と行っています。出来ない日もありますが、身体を動かすことは生活リハビリにもなるので、今後も実施していきます。
11	敬老会の様子も写真に収められていました。写真は家族に郵送し、状況をお知らせしているとの話でした。お花に興味のある利用者様は活けてあるお花を眺めて嬉しそうにされていたようです。1人ひとり趣味を把握して、昔神楽をされていた方の笛の音を聞いた時の表情、お花が好きな方が花を見た時の表情など、少しでも刺激になればと考えている様子が伺えました。	
12	今まではDVD鑑賞の時間ばかりですが、他に体操・レクリエーションなどの時間はありますか？	グループワークは、出来れば職員2名で体操する事が望ましいのですが、離床されている利用者の見守りは1名で行う事が多くなっています。利用者様の安全面に配慮しているため、DVDの鑑賞の日が多くなっています。
13	先月同様レクを楽しんでおられた。今回は6名参加され、テーブルの上でソフトボールを転がすゲームをされていた。元気な笑いに楽しそうな笑顔が見られました。	
14	2階は先月と同様に笑顔と笑い声が聞かれ、楽しくレクをされている様子が見られました。今回は、ピンポン玉を使ったレクで、利用者様に楽しんでいただきたいとの思いが伝わって、見ている方も笑顔になります。	
15	11月はおみじを土台に利用者様と職員で製作中でしたが、作業に参加された利用者様は楽しそうに表情をされていました。	
16	午前には(今までは)見た事のない、数字合わせのボードゲームを2名ほどやっていました。他施設のデイで盛んに行われていたボードゲームで、どこかで情報を得られたのかも？	
17	盆踊りは、職員さん全員が中央で、踊られると、利用者も喜ばれたのではと思いました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
18	カフェ、会場の準備を利用者さん達が見ていて、待つ姿が喜びに満ちていた。	利用者さんもスタッフも皆で楽しめる企画をたくさん考えていきたいと思っています。
19	先日、地域のお祭りで、中庭まで神輿を運んでくださったようです。地域との連携がしっかりできているからこそおみこしを近くで見ることが出来たんだと感じました。	
20	非常に高齢な方が多いが、まめなくん体操が始まるととても良く足が上がっていたり、みんな生き生きと出来る範囲で体を動かしている。	
21	Xmasや新年の飾りを、職員さんと利用者さんが一緒に作り、楽しそうでした。	前回、訪問頂いた際には、手を動かしたり、折り紙と一緒にやりたいと情報を頂きましたので、季節柄、来年のちぎり絵を作成中です。相談員の方々から得られた情報を職員の皆さんへ伝え、出来る事から行っていきます。
22	14:30～「カラオケ教室」でホールでリクエストに応じ曲がかかり、皆で歌っている。マイクを離さない方もいました。担当の職員は一生懸命でしたが、もう少し職員も参加し、盛り上げてほしいかな…と思いました。	マイクを握ったまま離されない方もいるため、曲ごとに職員が声かけしています。利用者様の集合が遅れ、曲目の予約に手を取られてしまって職員が一緒になって盛り上げる事が出来ませんでした。
23	豆まきが2月1日にある様で、新聞を丸めてボールをたくさん作っておられた。話をしながら、楽しそうに見受けた。	
24	活動の様子が展示してあり、皆さんの笑顔が素敵でした。	写真の展示は喜ばれる入居者様が多くいらっしゃいます。もっと充実させていこうと思います。
25	餅つき、誕生会など行事が色々あって楽しそう。笑顔の写真が良かったです。	
26	体操や連想する頭の体操の時間で、昔の懐かしい話ははずんで、声が出ていました。ふるさとのアレンジ体操は大人気で、良く体が動いていました。	
27	今日は音楽鑑賞の日でした。職員の方のサポートで利用者の方の目が輝いていました。とても素晴らしい時間だったと思います。	入居者の皆様にも喜んでいただけたようで何よりです。これからも入居者の皆様に喜んでいただけるよう催し物を考えていこうと思います。

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	作品等を展示し、とてもきれいにしていて素晴らしいです。	
2	献立表が小さく見えにくいのでは…。大きな紙などに大きく書くといいのではと思いました。(壁などに貼るなど)	
3	ソファの位置を変えて、真ん中のスペースを大きく、利用者さん同士の顔が見えるような形に模様替えしてあって、部屋が広々とした印象になりました。	
4	毎月のロケーション、すごいです。(利用者と一緒に作る。今月は節分祭)	できるだけ季節感が味わえるよう大事にしていきたいと思います。
5	利用者の作品を完成品にして提示し、季節感を表しているところが良かった。	
6	1か月の献立表が、グループの中央に三角な手作りの掲示板に貼ってあったが、字が小さくて見にくいのではと感じた。	
7	切り絵のあじさいの壁掛けは、季節感が表れとてもいい雰囲気でした。	
8	施設内はいつも通り整理整頓されており、所々に野の花が飾られ、床もピカピカ。清潔感があります。	
9	献立が黒板に記入してあるが、せっかくならメニューの説明があればいい。利用者さんの目線で声かけしてくれるのでとてもいいと利用者さんの声。	献立のメニューは昼食前に説明するようにしました。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
10	座席、シャッフルしてみるのはいかがでしょう うか。	
11	作品をテンポよく展示しているため、利用者 が喜んでいる。	
12	ロケーション、季節感を味わえてとても良 い。	利用者の方と一緒に手作業をし、毎月季節を 感じて頂けるようにロケーション作りをして おります。
13	クリスマスの飾り付けがしてあり、楽しい雰 囲気を感じた。以前季節を感じる飾りが無い ので、あった方がよいのではないかと伝えた ことに答えてもらい。嬉しかった。	
14	壁の作品がとても立派でした。利用者さんが 作ったものが展示されるのがいいです。	
15	各テーブルに名前が貼ってあり、分かり易 かったです。花も飾ってあり、季節感があり 良かったです。	職員や利用者様にどの席に座っていただくか が、すぐに分かる様に、テーブルに名前を 貼って対応しております。
16	雰囲気がいいし、居心地がいいです。	
17	クリスマスの飾りがしてあり、雰囲気が違っ て見え、飾り物から話の輪が広がり良かっ たです。	利用者様の状態変化や嗜好により、なかな か飾り付けの準備に手が回らなくなってい ました。少しずつでも行っていこうと思 います。
18	いつも暖かい雰囲気でのいい感じ です。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	エアコンの風が寒いと何度も言われるので、職員に伝えるとすぐ利用者に声を掛けて、長そでの上着を一緒に探しに行っただけで対応された。	
2	壁の月の献立表がありましたが、字が小さく目に留まらないのでは、1日分の献立表を大きな字や用紙にされたらと思いました。	以前はホワイトボードへの記入もしていたが、利用者様が見られる方が少なくなり、希望される方には、個別で献立表を渡しています。職員が、食事前、配膳時に声かけしながらコミュニケーションが取れる様にしています。掲示方法については、検討していきたい。
3	3階は通路に部屋からベッドを移動し、職員が見守りをされていました。昼夜逆転を防ぐための移動ですが、細かい配慮が見受けられます。	
4	壁面の飾りが賑やかでした。季節感も感じられ利用者様の刺激になると思いました。	職員の希望で、壁面は月1で変え、利用者様に四季を感じて頂く様にしています。
5	個室はなく、2人か4人部屋だったが、板で間仕切りがされており、個室の雰囲気を感じた。	
6	壁面も大きく、楽しむことが出来るような感じがした。	
7	施設内はいつも通り、整理整頓されており、玄関の生花をはじめ、壁の装飾も素敵で清潔感があります。	
8	季節の折り紙を飾ってあり、皆で作って飾ったのだな〜とほほえましく思いました。	
9	施設内で利用者様がコロナに感染され、感染が見られない階のみの訪問でした。面会で感染が広がり施設も戸惑いが見られる中、リモートでの訪問を引き受けていただけただけを嬉しく思いました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
10	廊下に季節の様々なイベントの楽しそうな写真が分かり易い大きさに貼ってありました。	
11	コロナ対策の備品が所々に積まれていた。収納できる倉庫がないと言われた。	
12	施設内は綺麗で、良い感じでした。	
13	ハロウィンが飾っており、季節を感じる事が出来ました。	
14	各部屋の入り口に入居者の名前の下に担当者の名前が提示されているのが良かった。	
15	施設内、外とも環境がとても良い。	施設の環境について評価していただき感謝いたします。施設自体は老朽化してきましたが、外壁の修繕など実施して気持ちの良い空間で入居者に過ごして頂ければと考えています。
16	流しの下に飾られている小石は、動かないように固められていた。認知症の入所者が口に入れないような配慮だと思った。	
17	施設内の清潔感を感じました。お花が飾られ、良い香りがして気持ちよく生活することが出来ると思います。	施設内の環境を評価していただき嬉しく思います。主に環境整備をされている支援員の励みになります。
18	ベッド上に寝たきりの利用者もベッドのまま共有スペースで過ごしていた。他の利用者などの雰囲気を楽しむ事も出来る良い対応だと思った。	
19	壁面が賑やかに飾られており、コスモスのピンクが明るく元気が出るようでした。	
20	利用者にトイレと聞かれ、見つからなかった。4～5か所あるとの事。トイレの看板を分かり易く取り付けされる様願います。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
21	ホールに出て来られても何もすることがない。ぬり絵とかはどうですか？少し気になりました。	
22	廊下は広く移動しやすいのですが、掃除専任の職員がいるのできれいでした。	
23	居室のタンスは備え付けであり、地震対策の押さえ棒をしていました。	
24	訪問した棟では、壁面に日付のカードがあるだけでした。飾りが今回ほとんどなく季節を感じる物がなかった。	
25	事務所から施設への入り口がきれいに片付けられていた。感染グッズが見える場所に積み上げられていたのが、つい立てやホールの空間を利用してスッキリ整理されていた。	
26	トイレの便座が冷たかった。利用者にとって不愉快ではないか。	
27	ユニットごとに職員が飾り付けを工夫していた良かった。	
28	部屋の名札がかわいらしい。嫌な人には、名札を貼らない配慮がされています。	
29	廊下の写真を見て話をして下さり、いい刺激になっていると思った。	
30	壁面にクリスマスのタペストリーが掛けてありました。皆さんの刺激になり、また季節を感じていただく為に職員が頑張っていると話されました。	
31	天井が高く、匂いもなく、清潔感のある建物で皆さんがゆったり過ごされている様子が何われ、次回の訪問が楽しみです。	
32	トイレ数が少ない様に思いました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
33	部屋は程よく暖房されていて、過ごしやすいと感じました。	
34	以前気付かなかった「避難済」のカードや基本理念等の提示が各棟各部屋にされ、細かい配慮がされていた。	
35	施設内に入ると、手洗い、うがい・手指消毒を今までと同様にコロナ感染対策を継続しておられたことに感心しました。	
36	施設内は、明るく天井も高いので、空間と広さを感じる。また、職員の動きに余裕がある様にした。	
37	壁面に龍と書いた習字の話題が弾み、楽しそうでした。	
38	トイレ等清潔感があり、気持ちの良い施設だと思います。	トイレ掃除は支援員が常に気を配って行っています。以前は専門の掃除をする職員が居ましたが、現在は支援員が全員で掃除しています。施設の中で長く過ごす匂いなどに鈍くなってしまうますが、外から来られた方に清潔感があるとお言葉を頂けると掃除を頑張っている支援員が喜びます。

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	中学生の職場体験の2日目。中学生をお世話したい人が側についているので、少し人間関係が変わっていました。	
2	利用者さんがお互いに名前を呼び合っただけだったりできるのは、いい関係性が築けているのだと思います。	
3	同じテーブルの利用者同士で話をしながら、塗り絵を楽しんでいる様子が見られました。次に1人で塗り絵をしている利用者の所へ行くと、最初は戸惑っているみたいでしたが、徐々に話をしてくれ、自分の家族の事とか、昔の話をしてくれてよかったです。	
4	訪問時には、あまり気になる事はありませんが、時には、利用者さんが自分の鬱憤を職員にぶつける事もあり、そういう時に、しっかり受け止められるような職員であって欲しい、と管理者は言われています。	
5	利用者同士仲が良く、生き生きされていると思いました。	
6	お互い名字で呼び合う人が多く、多少グループもありつつ、新しい人への気遣いも感じます。	
7	他の利用者とは会話も合わず、タブレットを持ちこんでユーチューブなどを一人で見ているらしい。2回の利用と他施設のリハビリに通っているとの事。利用者の方々のいろいろな人生を垣間見た気がした。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	利用者数名が同じテーブルに座って、お喋りをしていた。お喋りが出来る関係が見られて良かった。	
2	お互いの話がかみ合わないとしても、利用者同士でよく話しています。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
3	利用者さん同士で会話したり、お互いのことを分かっている。(例えば、この人は歌が上手とか、料理が上手とか)のは、安心感にもつながっているように感じます。	昨年の同時期のご利用者の状況が変わったことを(以前は重度の方が多かった事)お伝えし、現在は、割とご自分の意思を持って行動されたり、言葉にされる方が多くなったため、左記の様に、ご利用者同士の会話を見られ、職員一同嬉しく思っています。また、ご利用者がお互いのことを知っている(理解)事に、驚かれていました。以前からの知り合いと話す事もありますが…ご利用者の皆さん、私達職員の事も含め、本当によく見ておられます。最後に、外出、外泊が再開したことを報告させていただきました。(また、楽しみに繋がればと思います。)
4	利用者さん同士、お互いの名前は覚えていなくても、「この人は料理が上手よ」「パズルが早いよ」「ピアノが弾けるよ」「自分より2つ上だよ」など、教えてくれて、相手に関心を持つということは素晴らしいと思うし、職員さんが上手に中継ぎをしているのかな、と思います。	
5	職員との会話がスムーズに出来ている様子が見られた。	
6	今まで、関わりを嫌がる様子だった人が、前回あたりから側に座っても受け入れてくれるようになり、今回は、前に座って話をしてもちゃんと目を合わせて沢山話をされたり、表情も明るく笑顔もよく見せられたので、嬉しい変化でした。	
7	いつもながら、周りに知った顔がいる事、テーブルでのお喋り、料理の音や匂いなどが安心感につながっている様子です。	
8	話をしている所に難聴の入所者が話に参加した時、場所(席)を移動して一緒に話が出来る様、入所者の配慮があり、いい関係だと思いました。	以前よりも入居者間の関係が希薄になってきている様に感じる事もありますが、職員が間に立ち、入居者同士の関係を取り持つような支援も行っています。
9	隣に座っている人がちょっかいを掛けてくれるのが嬉しくて、今まで話さなかった人が良く笑い、よく話す様になった変化が嬉しかったです。	相談員の方々が、日頃の思いを聞き出して頂いたおかげで、新たな発見ができました。職員もですが、利用者同士の関わりによる変化は聞いている私も嬉しくなりました。
10	利用者さん同士の関わりがお互いの刺激になっているように感じました。	

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	(管理者) 利用者の希望を叶えるだけでなく、そのことを喜びとする職員であって欲しい。自分は、大規模施設にいて、やるべきことが多すぎて、どうしても作業になってしまっていた。小規模だから出来る事を大切にしていきたい。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	リモート訪問では見られない部分が見学によっていろいろな所に気づくことが出来て良かった。	



コ その他

○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	花を育てて施設へ持参する事を楽しみにしておられる。生き甲斐があって良いと感じた。	夏季の為、屋外での活動に制限有りますが、同じ趣味を持つ方が、他にもおられますので、一緒に楽しんで頂けるよう屋内でのプランター作業等企画したいと考えています。
2	皆さん顔色が良く、笑顔で話をしてくれ、昔話もたくさん聞けて良かったです。話をするのもいいが、聞いてくれるのが嬉しいと言ってくれたので良かったです。	
3	施設を利用しながら前向きな生き方が素晴らしいと感じました。	
4	みんなで柿の皮を、お喋りしながら剥きました。皆さん、とても上手でした。	
5	利用者さんの声を聞き、生き方の勉強になりました。	
6	車中(狭い空間)での会話も新鮮なのだろうなあ、と帰ってからの会話から感じました。	
7	毎回皆さんの笑顔が見れて良かったです。	
8	誰かに強制される訳じゃなく、自分で何をしたいかと考え、その材料を探して自主的にしている姿は、自主性を促すいい傾向だと思います。	
9	かなり高齢な方でもきちんと化粧をして来ておられ、やはり出かけることはいい刺激になっている様に思われる。	
10	相談員を覚えていてくれ、声を掛けて話してくれ嬉しかった。	週に複数回利用される方もいて、介護相談員のお二人を覚えておられる方も増えて来ています。スタッフには遠慮して言い難い事や悩み等、聞いて頂けると助かります。
11	いつも通り皆さん元気に楽しく過ごせていました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
12	時間になると自主的、助け合いながら片付けをしている様子が良かったです。	デイサービスで1日過ごす中で、顔見知りも増え、会話も増え、他利用者とのコミュニケーションの中でお互いに助け合う事も自然に出来ています。他者との関りが、利用者様の生活リズムの一つとなっている事は、とても微笑ましい事だと思います。
13	利用者、職員の皆さん明るく活気があって良かったです。	
14	皆さん高齢なのに前向きであり、元気な姿に感心しました。	
15	皆さんパズルに夢中で楽しんでいる様子が良かったです。	
16	いつものようにゆったりと過ごしておられました。90歳代の方が多いが、皆さんお元気な方が多いと感じます。	
17	いつの間にか私達も一緒に楽しませてもらっている事に気がきます。	
18	ネイルを塗ってもらって、嬉しそうでした。(爪を整えてもらう目的も)	
19	本日利用者は比較のお元気な方が多かった。声かけに対してもすぐ反応する。	
20	毎回訪問時に作品の展示物を見るのが楽しみです。工夫をした作品でアイデアがいいと思います。	
21	部屋の中で、季節を感じる展示物や利用者の作品などが見えない。	
22	新しいスタッフの方が入っておられ、新鮮さを感じました。一生懸命動かされていました。	新人職員が入られ、また雰囲気が変わりました。新人職員の教育、頑張っていこうと思います。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
23	お元気で参加されています。	
24	先月作っていた「しまねっこ」の作品、完成して展示してある。その作品をよりよく見せる様、きれいに仕上げ、職員の工夫が感じられる。	
25	個々に日課票があり、(新しい利用者) その日課票を見ながら生活しておられる方がおられ、安心感があって良いと思う。	
26	利用者の人生の話をたくさん聞くことが出来て良かったです。次回も聞いてほしいと言われたので、ぜひ聞きたいです。	熱心に話をされた男性のご家族が、午後からデイサービスの見学に来られ、午前中の相談員さんとのやり取りをお話したところ、大変喜んでおられました。他の利用者の皆様も、「次は介護相談員さんは、いつ来られるのか？」と話をされています。とても興味がある様子でした。これからもよろしくお願いします。
27	若かりし頃の苦労話をお聞きすると、安心される感じがしました。お話をお聞きする事の大切さを感じます。	
28	タブレットを使いこなしておられる方があり、小説を読んだり楽しまれていた。使いこなされてすごいと思った。	
29	テレビよりバックミュージックがとても良く、利用者さんも口ずさむ方もあり、大変良い事だと思いました。	脳トレの時間は、テレビを消して、集中して頂くために音楽を流す様にしました。利用者さんの中には、口ずさんでおられる方もおられ、私達も良かったと思っております。

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	前回お元気だった方が、今回、声かけに反応なく、身体の変化が著しく少し驚いた。	表情がなくなったり、食事を食べて頂けない事もあり、とても心配しています。時々、思い出されたように昔の話をして笑顔になる時もあります。ご本人の意思が強く、介助してほしくない時は、固く口をつぐんで食べようとされませんが、家族が心配され持ち込まれた食べ物、頑張って食べようとされる姿が見られます。
2	昼間は日の当たる窓際で何人かの入所者が談話している様子が見れ、いい雰囲気を感じました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
3	本日の予定（午後からカラオケ）をしっかりと知っていて、歌の準備をされている方もいて、すごいと思いました。	
4	カットの訪問もあり、さっぱりして帰られる方もあったが、詳しい事は聞けなかった。とても気持ち良さそうでいい表情をされていたのが印象に残った。	
5	入居の部屋の入り口に花が飾ってあった。優しい雰囲気を感じられた。	
6	コロナが5類へ移行したが、マスク・消毒など感染予防対策は引き続き行うということだった。	
7	表情が明るくなった利用者がおられ、嬉しかったです。	
8	外泊の許可も出て、自宅へ1泊で帰られたので、安心され落ち着いた様子だとのこと。	
9	話を聞いてくれる人がいることを喜んで下さっているんだと感じました。	皆さんお話好きで、介護相談員の方々も月1回ではありますが、少しずつ顔馴染みに感じて頂けている様に見えました。会話をすることが楽しみの一つと感じていただければ、こちらとしても嬉しいです。
10	利用者の笑顔をたくさん見られてよかった。	
11	いつもよく話をしてくる方が、今日はあまり話をされず、様子が違って、少し心配しました。本人大丈夫と言われてましたが。	少しレベルが下がってきています。居室内では、お一人で塗り絵や本を読んでおられます。習字クラブ、カラオケなどは積極的に出では来られていますが、以前のような元気はなくなっていると感じます。ですが、プライドはとても高い方なので、できなくなったり、変わらなくなったことは、認めたくない所もあります。
12	それぞれ、思い通りに過ごしている様子が伝わってきました。（ゆったり過ごされている）	
13	私達相談員が来るのを待ってくれる入居者さんが多く、嬉しい限りです。本日はしっかりと聞いてあげられない方もいました。相談があるという事は元気な方が多いという事でしょうか？	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
14	リモートと違い、実際に施設内を見させていただき良かった。	
15	感染予防対策を講じた新たな面会室、面会者も増え、土曜が特に多く、調整が大変との事。利用者にとり、一番の喜びであり、孤立感の解消になるだろう。	
16	面会は、15分間の対面式で県外も県内も直接面会できるようになった。	
17	ショートの利用者の方がいつも通りお話をお聞きする事が出来た。	
18	(本日初めて会った方) 入所して5年との事。お部屋に入る事が無いので、話す機会がない。職員さんからの声かけをお願いしたいと思います。(面談の時には)	朝食後、居室に戻られて休まれる人が多いので、お話していただく人が同じメンバーになりがちです。次回、お部屋でお話頂けるように声かけを致します。入居間もない方等、お話していただくと良いなと思います。
19	ベッドで休まれていましたが、訪問を持っていましたと喜んでいただきました。腰痛緩和している様で、話して頂きました。	
20	入室時に感じた雰囲気少し沈んでいる様に感じましたが、相談員が会話に入ったことで話題が増えて、生き生きとされてきたので嬉しく思いました。	相談員の方より、職員の配慮、対応が嬉しかったと…廊下を歩行されていたため、どこに座るか迷っていると「こちらどうぞ…」と椅子を用意してくれた、とのこと。調理中にも関わらず、聞いた私も嬉しかったです。座って頂き、話始めると、沈んでいたような雰囲気が一変し、どんどん活気が出てきた…と報告を受け安心しました。毎月訪問頂くことで、何となくでも顔馴染みになっているのかなと感じました。
21	こちらの尋ねたことに対しては返答するが、話が繋がらなかった。	2日前に退院されたばかりですが、こちらに戻られたことをとても喜んでおられます。発語は少なめです。
22	高齢であるが、顔色が良く笑顔で話をしてくれる、テレビ電話にも、物おしせず、名札をカメラに近づけると名前を呼んでくれる。スムーズに話が出来た。聞こえにくい時は職員が横で補助をしてくれたので、入所者の方と沢山話が出来ました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
23	皆さんに、良いお年をお迎えくださいと言ったら、口々に来年も待ってますよ、と。嬉しいです。	
24	いつもより多くの方がフロアに出て、穏やかに過ごしておられました。皆さんにお話を聞くのは難しい状況で、会話になりませんが、喋られる事には頷いて聞きました。	
25	入居者の要望を聞いて出来る事を可能な範囲でかなえてあげるのが良かった。	
26	部屋で筆談で長く話されました。利用者さんも気持ちよく筆談されたそうですが、終わりには「くたびれた」と書かれたそうです。	
27	会話が成り立たないが、話を聞いてあげると楽しそうに話をされる。私たちの役割でもあると思った。	
28	寒い日ですが、皆さんの様子がとても明るく、嬉しかったです。	
29	テレビの画面をよく見て二人仲良く話をされていた。体操も良くして、よく声が出て調子良さそうだった。反応よし。	
30	殆どの方が車いすなので、職員さん大変だと思いました。	
31	午前中保育園の子供たちのボランティアがあり、「かわいかった」「楽しかった」と思い出されていた。少しずつ外部からの動きがあり、良い事だと思う。	
32	ホールで各自が相撲を見たりと、まったりと時間を過ごされていました。	
33	広報が発行されていて、季節の行事をしっかり楽しんでおられる様子が伝わってきました。	広報誌の作成は担当者が苦勞して作成しています。広報誌を評価していただけることにより、作成している担当者も報われます。今後も入居者様やご家族様に喜んでいただける広報誌を作成していきます。

(4) 介護サービス相談員の活動を通して

介護サービス相談員の訪問活動に思うこと

令和5年5月にコロナ感染症の分類が2類から5類へと移行しましたが、感染症は相変わらず水面下では多く発症しており、全体的に感染症対策への意識が薄れていくことが心配されています。

相談員の訪問活動もコロナ発症当初は全くといって良いほど訪問活動を行うことが出来ず、何とか訪問できないだろうかと事務局・受け入れ施設・相談員とで検討を重ねた結果ZOOM訪問の実施に至り、この2年間はZOOMでの訪問が定着してきています。

しかし、ZOOMでの訪問はサービスを利用しておられる皆さんから「声は聞こえるが何を言っているのか分からない。」との声も聞かれ、案内を担当してくださる職員の仲介無しには会話がスムーズに出来ないといった不便さがあります。

相談員の訪問活動の基本である『サービス提供施設を直接訪問し、サービス利用者と対面で話しをさせて頂く』という訪問活動の出来る日が一日でも早く訪れることを願いつつ、今できる最良の訪問活動はどのような形であるかを常に考えながら活動していきたいと考えています。

これまでの活動を支援して下さった方々にお礼を申し上げるとともに、今後も相談員の訪問活動へのご支援を宜しくお願いいたします。

三浦 美紀子

この2年間、訪問先の施設の受け入れが良かったので感謝の言葉しかありません。コロナが5類になったと言っても感染予防には細心の注意を払いながら対応して頂きました。

私は当初から介護サービス相談員を受けていて時の変化を強く感じています。

相談員を続ける理由は、受け入れている事業所からポジティブな声が聞かれたときには喜びを感じるからです。また、利用者と事業所の橋渡しで、介護が必要な人の役に立てたと実感できた時には大きなやりがいとなります。必ずしもそんな時ばかりではありませんが、訪問する施設にはそれぞれ売りがあり、その介護現場を見ることが出来るのも魅力です。外から見えないことが訪問することで見えて意味が大きいと言えます。何よりも、相談員が入ることで、少しでも「風通し」が良くなれば、それだけで大きな成果だと感じています。

お忙しいなかでの受け入れは大変だと思いますが、本当にありがとうございました。

新井 妙子

10年間で振り返って

「介護」という、自分にはあまり馴染みのなかった分野に関わるようになって10年が経ちました。当初は、耳慣れない介護関連の単語をよく理解できていないことに焦りを感じることも多々ありました。

大阪での現任研修やグループワーク、隔月の相談員連絡会議での皆さんの報告や意見交換、そして色々な施設への訪問活動を重ねる事で、少しずつ理解を深めることができたように思います。またこの10年で、身近な家族が施設を利用するようになったことも、利用者としての視点で考えるきっかけになりました。コロナ禍ではあったものの、ほぼ毎月の訪問を受け入れて下さった、2つの施設の方々に感謝しています。沢山の方々と会話をする事ができ、私も色々な事に気づかせていただき、カンファレンスに活かされたのではないかと思います。

2年間、ありがとうございました。

久保田 恵

10年間の相談員活動

10年前、相談員を依頼された時のことは鮮明に覚えている。

主人との突然の別れで悲しみさえも実感としてわからないそんな毎日の私に、市役所の友人が声をかけてくれて、手探りの私の相談員活動が始まった。

全くの素人で先輩相談員の活動をお手本にしながら、一からの出発だった。

10年前は虐待とはいかないまでも、拘束らしき状態があったり、職員が利用者を引きずるような現場を見たり、調理場の中に靴箱が設置されていたり、些細なことであっても、気になる事例をたくさん見てきた。

コロナの蔓延で訪問活動がほぼ出来なくなった近年。リモートでの訪問では限界があり、人と人との直接の関りの大切さを痛感した。特に特老では2年間ほとんど受け入れをされなかった施設もあった。果たして私たちの活動がどれほどの効果を上げているのだろうかという素朴な思いも生じた。

高齢化が進み介護施設の必要性は増しているが、そこに働く職員の労働条件がもう少しよくなることを願うばかりだ。

前田 敬子

介護サービス相談員活動を振り返って

平成26年5月に始めて、江津のグループホームひのきを訪問し私の相談員としての活動が始まりました。様々な施設を訪問させていただき、利用者さんや施設職員さんとお話をさせていただいたり、それぞれが違う施設の状況を見せてもらったことは、私にとって貴重な経験となっています。

訪問活動も10年が経ちますが、いつもでも未熟で、何かの役に立っているのか疑問に思っています。各々施設では職員さんが工夫をされ、より良いサービス提供のために頑張っておられます。私も微力ながら介護サービスの質の向上に努めたいと思います。

岡本 薫

私の行くデイと特老は今年度になりほぼ訪問ができました。そして少しずつコロナの時期よりは、いろんなことが緩和されてきたように思います。利用者の方とのかかわり方や、滞在時間には変化がありましたし、施設内での動きにも前向きになれるような変化が出てきました。特老はかなり難しいようですが、先月は数年ぶりにボランティアの受け入れがあり、利用者の喜びの声が多く聞けました。施設ごとにコロナ対応に違いがあり、難しいことですが、少しでも受け入れていただければと思います。デイの方は予防の人を含めいろいろ考えを言われることが多いですが、特老の方は難しいことは事実です。ただ時に驚くような一言を言われることがあり、そんなところに本音があるようにも感じました。圏域内でも在宅サービスが縮小してきており保険料負担から見ても不公平を感じますが、この保険制度が少しでも使いやすい形で維持できるよう、この事業が役立てばと思います。

林 理恵子

特別養護老人ホームとデイサービスセンターの訪問活動でした。

特別養護老人ホームでは、コロナ禍でご家族との面会や利用者同士の触れあい等が制限等もある中、受け入れていただきました。訪問当初は、施設内の雰囲気は暗く、皆さんの笑顔も少なく、不安に思いましたが、2年目からは、コロナが5類に移行され、レクリエーション・行事等が活発になり、地域との交流も開始され、利用者の表情も明るく、楽しい雰囲気を伺うことができました。コロナ禍の利用者の計り知れない精神的負担、職員の対応のご苦勞を感じました。

特に今回は、利用者の方と沢山お話をさせていただきました。認知症の方とお話するのは、苦手でしたが、こちらが話をじっくり寄り添って聞こうとする姿勢が大切であることを実感しました。これも職員の方が、日頃から声掛けや寄り添った対応をされているからこそと感じ、貴重な体験でした。

また、この活動を通し感じることは、施設の事業理念が、利用者の立場に寄り添ったもので、それを理事長さんはじめとする全職員が理解し、行動されている施設は、職員の協力体制もよく、利用者・職員が一体となり、生き生きと事業展開されていると痛感しました。

両施設ともコロナやインフルエンザの流行の心配等がある中、訪問活動に際しましては、親切丁寧に対応していただき、誠にありがとうございました。

尾原 直子

「今年度も増加する高齢者介護施設の虐待。」という新聞記事を読み、暗い気持ちになっていたところ、数週間後、新聞の声の欄に高齢者介護施設に勤務されている医師の方から「自宅で最期を迎えたい。施設のお世話になりたいと思っている人は誰、一人としていない。自分の家族が利用したいと思えるような施設であって欲しい。」という願いを載せておられました。これを目にした時にはなんだかホットした気持ちになり、相談業務を前向きに捉えることができました。私が感心させられた事例2点を紹介させていただきます。ある施設長さんのお話「自宅の次に安らげる場所を目指しています。」2点目は昼食後2時間位経過した時、私を呼び止めて「まだ昼食を食べていないのよ。待っているのだけれど？」と不安そうに話をされました。すぐ職員の方に連絡をすると「お腹すいた？もうすぐおやつが出るから待っていてね。」とやさしく声かけをされると、不安な顔からにこやかな顔に変わりました。上手な対応だなと心が和みました。外の施設にも広がって欲しいという願いを込めて、相談業務の感想にさせていただきました。

大崎 直子

今年度の活動は、コロナ禍のため施設は、リモートによる訪問でした。施設の職員が工夫をしてくれ、スムーズにリモート訪問が出来、利用者とは話をすることは出来たのですが、施設側サイドの進行になるので、訪問出来たらいいのにねと相談していたところ9月より施設内訪問が可能になり、入所者との関りはできないが、自分の目で施設内全体を見学し、気づきもあり良かったです。

デイサービスは訪問出来たので、利用者とは世間話をしながら利用者の困っている事を聞き、事業所との橋渡しができた時は、良かったと思えました。感染予防をしながらですが、訪問頻度が多くなり介護サービス相談としての活動が出来ればと思っています。

小笠原 順子

今期を振り返って

介護サービス相談員の活動を始め6年が経ちました。前期2年は新型コロナウイルス感染症の拡大でほとんど活動が出来ませんでした。今期は2事業所とも訪問を受け入れて下さり、感染予防に努めながら訪問活動をする事が出来ました。ひとつの事業所では、「今日は相談員さんが来るから...」と呼びかけをして下さり、私達を毎月待っていてくれた利用者さんも多くいました。対面での訪問が実現し、本来の相談員の役割が戻ってきました。たくさんの方とお話をする中で、「聴く力」の大切さを改めて知りました。又、利用者さんのそれぞれのニーズの違う中でも、職員さんが上手に「声かけ」をされていたのが印象的でした。

来年度も高齢者福祉に関する情報に耳を傾けながら、「聴く力」「話す力」も身につけていきたいと思います。

益田 和代

介護サービス相談員派遣事業を通して

介護サービス相談員活動報告の中で、風呂の声かけについて、「お風呂に行きましょう」ではなく、前置きして、利用者さんに、声かけされているとの事で、利用者さんに対する思いやり、声かけの大事さを感じました。訪問時、毎回皆様が言われる事ですが、食事がおいしい、ごちそうです、楽しみですの声が多く聞かれ、皆様がとても食事を楽しみに待っておられる様子が伺えます。

月1回の訪問ですが、相談員の訪問を待っていましたと、笑顔で長々とお話をしていただく方もあり、反面ゆっくり話を聞いてあげたいなあ、と思う事もあり、時間をかけての訪問も必要では、と思う事も多々あります。笑顔で話される姿を見て、相談員としては、安心して施設での生活を楽しく過ごされている様子が伺えますが、そうではない方の過ごし方が、今後の課題では、と思います。

近藤 照子

今年度もコロナ感染が就職することも無く、低迷状態のまま5類に移行しました。介護相談員の訪問も感染を考えると躊躇せざるおえない状況の中、訪問活動を受け入れて頂いた事を大変嬉しく思いました。1ヶ所はリモート訪問でしたが、両方共職員の考え方が前向きだと感じました。常に利用者様のことを第一に、何をしたら喜ばれるか、その人の背景に目を向けるなど、職員が積極的に考え試行錯誤されている様子が伺えとても嬉しく思いました。

各事業所の訪問中、感染対策を継続していたにも関わらず、コロナウイルス、インフルエンザ感染が発症するという事態に、事業所の皆様は大変な労力を払われたことでしょう。そして、気付かない間に感染する怖さに不安を感じながらの日々の対応に神経をすり減らされた事と思います。

今後も感染の終息は難しい状況にあると思いますが、相談員の訪問活動が事業所の負担にならない事を願っています。

三浦 信子

初めて介護サービス相談員をさせていただき2年が過ぎようとしています。この間、先輩方、介護保険課、事務局の方には大変お世話になりました。訪問施設、帯同していただいた先輩方からのご教示は今後の活動の基盤となったと感謝しています。コロナ感染が続く中での活動となり、施設も相談員も手探り状態で悩ましい場面も多々ありました。困った事、嬉しかった事、色々な場面に出会った時、連絡会はとても大切な場所だと感じました。自分の思い、皆さんの思いがフランクに発信出来る場所が有る事への素晴らしさを痛感しました。これも介護保険課を中心とした広域組合の取り組みによるものと思っています。初めての相談員活動を終えるに当たっての所感とします。ありがとうございました。

野田 治久

令和4年度から介護サービス相談員として活動させていただいています。最初は、自分のかけた言葉で利用者さんが不安定になり、職員さんに迷惑をかけていないだろうかと不安で戸惑いばかりでしたが、一緒に活動する先輩に助けていただきながら活動する事が出来ました。ありがとうございます。

カンファレンス時では、直接職員さんの思いや利用者さんへの関わり方など知らない部分が聞ける大切な時間でした。「先入観を持たず、今の利用者さんの話を聞くことが大切。」と職員さんに教えていただき、大きな気づきとなりました。また、多くの事を学ばせていただきました。

いろんな気づきを大切に、今後も活動していきたいと思います。

南口 眞由美



付 録

(1) 研修受講の状況

<p>介護サービス相談員現任研修 令和5年10月5日～6日 介護サービス相談・地域づくり連絡会</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● 介護保険制度最新情報 ● 自立支援につながる福祉用具 ● 高齢者の感染予防と熱中症予防 ● 不適切ケアを見る目を養う ● 活動実施状況、市町村情報、意見交換 <p>[相談員 2人]</p> <p>○ 野田 治久 ○ 南口 眞由美</p> <p>[事務局 2人]</p> <p>○ 工藤 繭子 ○ 要垣内 純子</p>	
<p>介護サービス相談員等研修会 令和6年3月22日</p> <p style="text-align: right;">島根県</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● 介護現場におけるコミュニケーション術について ● グループワーク <p>[相談員 3人]</p> <p>○ 久保田 恵 ○ 益田 和代 ○ 南口 眞由美</p> <p>[事務局 2人]</p> <p>○ 工藤 繭子 ○ 要垣内 純子</p>	
<p>独自研修 令和5年10月17日</p> <p style="text-align: right;">浜田地区広域行政</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● 有料老人ホーム等の種類や内容について <p>[相談員 3人]</p> <p>○ 三浦 美紀子 ○ 新井 妙子 ○ 久保田 恵 ○ 前田 敬子</p> <p>○ 岡本 薫 ○ 林 理恵子 ○ 尾原 直子 ○ 大崎 直子</p> <p>○ 益田 和代 ○ 近藤 照子 ○ 三浦 信子 ○ 野田 治久</p> <p>○ 南口 眞由美</p> <p>[事務局 2人]</p> <p>○ 工藤 繭子 ○ 要垣内 純子</p>	

介護サービス相談員連絡会議	
4月18日（火）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護サービス相談員派遣先事業所について ・ 令和5年度の訪問活動について ・ 傷害保険の加入について ・ 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（火）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 5・6月訪問活動報告 ・ 研修について
8月22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17日（火）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 独自研修（有料老人ホーム等施設について） ・ 9・10月訪問活動報告
12月19日（火）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 11・12月訪問活動報告 ・ 令和5年度介護サービス相談員派遣活動報告書作成について ・ 三者合同会議について ・ 令和6年度研修予定について ・ 令和6・7年度の相談員活動について
2月20日（火）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1・2月訪問活動報告 ・ 令和6年度介護サービス相談員連絡会等日程について ・ 令和6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5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