

平成29年度 介護相談員派遣活動報告書



平成30年3月

浜田地区広域行政組合 介護保険課

— 目 次 —

●はじめに	1
●介護相談員派遣事業の目的	
●どんな人が介護相談員になれるのでしょうか？	
●第三者評価とどう違うの？	
●介護相談員派遣事業のあゆみ	2
●介護相談員の活動範囲	
●介護相談員と受入事業所の紹介	3
●介護相談員派遣事業を受け入れて	4
●項目ごとの利用者の声・相談、気づきの件数	8
●活動事例 利用者の声・相談	9
●活動事例 介護相談員の気づき	26
●介護相談員の活動を通して	42
●平成29年度研修及び連絡会議実施状況	47
●実践活動に向けて	50
●浜田地区広域行政組合介護相談員派遣事業実施要綱	51

はじめに

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

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

平成30年2月末現在、全国各地で活動する介護相談員は4,339人、島根県でも68人の介護相談員が相談活動に取り組んでいます。浜田地区広域行政組合でも、12人の介護相談員が、介護サービス事業所を訪問し、利用者から話を聞き、利用者と事業者の間の橋渡し役となって、利用者の疑問や不満、心配事などに対応し、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。

介護相談員派遣事業の目的

介護保険の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、利用者の日常的な不平、不満又は疑問を介護相談員が聴き取り、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。

どんな人が介護相談員になれるのでしょうか？

事業実施主体である市町村が、「事業活動の実施にふさわしい人格と熱意を持っている」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。特定の職歴や資格を求められることはありませんが、高齢者福祉に関する理解と知識を備え、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。

第三者評価とどうちがうの？

介護相談員の活動は、利用者、サービス提供事業者及び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。介護相談員が、サービス提供者の評価を行うことはありません。従って、第三者評価が事業所の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うことが出来るでしょう。

介護相談員派遣事業のあゆみ

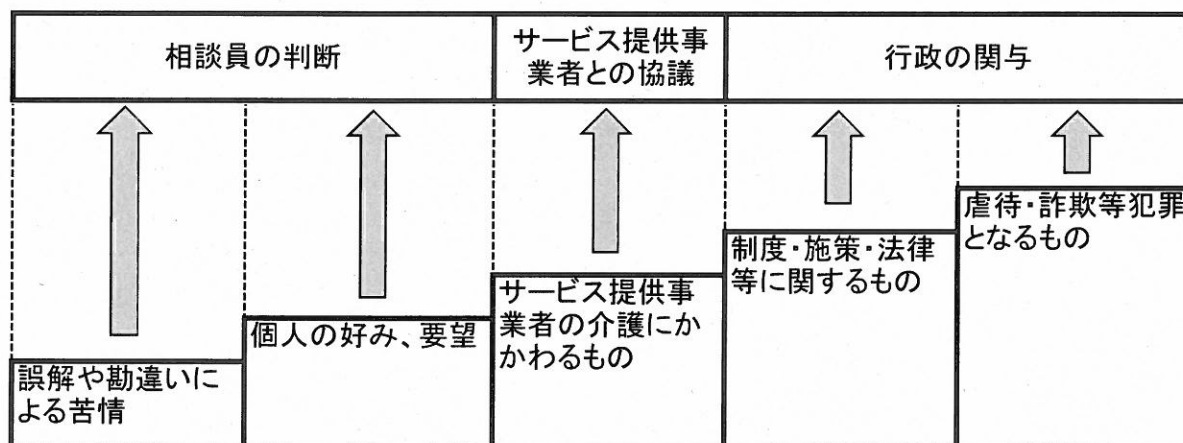
介護相談員派遣事業は、平成13年10月から浜田市において取り組まれました。平成13年度に4人、平成14年度に2人、平成15年度に2人の介護相談員が養成研修を修了し、登録後訪問活動を行い、浜田市と旧那賀郡内（旧金城町、旧旭町、旧弥栄村、旧三隅町）の介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）、介護老人保健施設、居宅介護支援事業所のうち、派遣希望のあった施設、事業所で相談活動を開始しました。

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

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

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

介護相談員の活動範囲



介護相談員と受入事業所の紹介

■平成29年度 介護相談員

- | | | | |
|---------|--------|--------|---------|
| ○三浦 美紀子 | ○新井 妙子 | ○岩井 琢子 | ○佐々岡 光宏 |
| ○榎田 ハツコ | ○田中 益子 | ○久保田 恵 | ○前田 敬子 |
| ○岡本 薫 | ○林 理恵子 | ○尾原 直子 | ○大崎 直子 |

■平成29年度 受入事業所

浜田市

- 特別養護老人ホーム ロング・レン / 介護老人福祉施設
- デイサービスセンター アルク ロング・レン / 通所介護

- 複合型小規模多機能 ほっとの家 / 看護小規模多機能型居宅介護

- 緑ヶ丘デイサービスセンター / 通所介護

- デイサービス たんぼぼ / 通所介護
- 特別養護老人ホーム たんぼぼの里 / 介護老人福祉施設

- デイサービスセンター とびの郷ゆうなぎ / 通所介護

- 特別養護老人ホーム かなぎ園 / 介護老人福祉施設

- 介護老人保健施設 旭・やすらぎの郷 / 通所リハビリテーション
- 介護老人保健施設 旭・やすらぎの郷 / 介護老人保健施設

- 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 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

- 介護老人保健施設 アゼーリみずすみ / 通所リハビリテーション
- 介護老人保健施設 アゼーリみずすみ / 介護老人保健施設

江津市

- 小規模多機能型居宅介護 合歓の丘 / 小規模多機能型居宅介護
- グループホーム 合歓の丘 / 認知症対応型共同生活介護

- 白寿園 / 介護老人福祉施設

- デイサービスセンター もやいの家松平 / 通所介護

介護相談員派遣事業を受け入れて

平成28・29年度と2年間お越しいただき、毎回貴重なご意見をたまわりました事、御礼申し上げます。大変お世話になりました。

日々、お客様と同じ時間を共有していくなかで、自分達では気づかない、第三者の方の目線でご意見くださり、職員の「そうしよう」の新たな目線や改善・工夫に繋がったと思います。アイデアをいただいた事もですが、事業所目線で「これは続けていかれるといいですよ」と励ましの言葉は、職員のこの仕事をやっていたよかったです…とモチベーションの向上になりました。

今後も、より良い施設サービスを目指し、お客様の生活の心地良さ、職員の暖かい気持ちの日々リンクした場所を提供できるよう、取り組んでまいります。貴重なお時間を本当にありがとうございました。

特別養護老人ホーム ロング・レン

介護相談員の方に2年間にわたって訪問頂き、御礼申し上げます。当事業所は重度な方が多く、十分に会話が出来た利用者様は少ない事もあり、ご苦労されたのではと思っております。職員が動き回っている中、利用者様と笑顔でゆったりと対話されていた姿を前に、私達ももっと余裕を持たなくてはと話しておりました。お褒めの言葉もいただきましたが、利用者様の願いや楽しみ、気がかりや不満など、心の声を届けていただいたことで、一人一人の思いに触れ、介護を考えることに繋がりました。

今後も利用者様の声をきちんと受け止め、温かいケアが提供できる事業所を目指して取り組んで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。

複合型小規模多機能 ほっとの家

介護相談員派遣事業の受け入れを検討するにあたり、サービスの質の向上が、今以上に図れるのではないかとこの機会を好機と受け止め、平成28・29年度2年間来て頂く事を決定しました。その結果、わずか1日で介護職員の利用者様への接し方に変化が現れました。利用者様に優しい口調で話し掛けられる相談員さんの姿に感銘・刺激を受けた職員が「見習わなければ」と自発的に行動したものと思われまます。介護技術の向上ももちろん必要ですが、利用者様との話し、接し方が基本中の基本です。それが利用者様にとって利用し易い、利用して良かったと思われる施設に繋がると確信しております。

また私共が普段聞けない利用者様の本音、要望等を的確に聞いて頂き有難うございました。指導、アドバイスを今後の施設運営にいかに関与していただけるのが今後の私共の手腕の見せ所と思っております。

2年間、貴重な時間を割いて頂き有難う御座いました。

緑ヶ丘デイサービスセンター

この度の相談員派遣事業でも、沢山の気づきをありがとうございました。

介護相談員の皆様から頂くご意見は、日頃私たち職員が気付いていないご利用者様の声であり、日々のケアやかかわり方などを振り返り、改善策を考える良い機会となりました。ご利用者の中には月に1度の訪問を楽しみにされている方もおられ、寄り添い話を聞いて下さる介護相談員様にだけ、入浴の不満や希望等を打ち明けられていました。

その声をアドバイスと一緒に伝えて頂けたことで、入浴ケアの改善を行う事ができ、十分ではないかもしれませんが、ご本人が希望されるお風呂の時間になっていると感じております。

介護相談員の皆様から頂く言葉で気づくことが多く、第三者の視点で評価をされることは施設全体にとって、とても良い刺激になりました。

今後も継続して宜しくお願いします。

特別養護老人ホーム たんぼぼの里

2年間、介護相談員の方には大変お世話になり、ありがとうございました。

お客様お一人お一人とお話をされ、笑顔で答えておられるお客様の姿に、サービスの原点を思い出させていただきました。

介護相談員の気づきでは、事業所の良い所や職員の取り組みについてお褒めの言葉をたくさんいただいた事が職員の意識向上にも繋がっております。介護相談員の方よりいただいた言葉を忘れずに、今後も取り組んで参りたいと思います。

2年間、本当にありがとうございました。

デイサービスセンター とびの郷ゆうなぎ

介護相談員派遣事業受け入れに参加させて頂き、介護相談員の方々には2年間大変お世話になりました。毎月1回の訪問が継続される中で、いつも利用者様の話にしっかり耳を傾け楽しそうに接しておられる姿がとても印象的で微笑ましく思いました。また、施設内の雰囲気作りやレクリエーションのマナー化、利用者様への対応の不十分な場面等の指摘に関しても、その場ですぐ改善に向かうアドバイスを頂き、少しずつですが対策を実践する事が出来、前向きな取り組みにつながっています。

そして、意見を頂いたことで利用者様の「出来る事」が増えるよう特に声掛けには注意するという意識が高くなりました。この成長は、常に介護相談員さんからのお褒めの言葉も大きな力となっています。

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

いつも、お世話になっております。今年度も、介護相談員様の活動ありがとうございました。

相談員様には、やすらぎの郷の入所と通所へ交互に入って頂き、第三者からの視線で意見を頂きました。施設内の環境面や利用者様の声、職員の対応についてなど大変参考になる意見をいただき、普段気が付きにくい点などを知る事ができました。

利用者様にとっては、相談員様が来訪されるのを楽しみにしている方もおられ、職員に少し話しづらいことなども話が出来た刺激のある良い機会にもなっていたと思います。

この活動での気付きを、今後の施設づくりに役立てていき、利用者様にとって過ごしやすい環境づくりをしていきたいと考えております。

貴重なお時間をいただき、本当にありがとうございました。

介護老人保健施設 旭・やすらぎの郷

通所介護事業所及び特別養護老人ホーム本館入所施設と新館4ユニット入居施設が介護相談員派遣事業の受入事業として参加させて頂きました。介護相談員さんに来て頂いたことで多くの施設内での気づきや環境面の改善につなげる事ができました。一番は、ゆったりとした時間（なかなか業務に追われてしまう事が現実ではありますが）、そして言葉かけがいかにか大切であるかという事を改めて認識することができました。又、第三者の方から見た当事業所のことを振り返る事ができ感謝しております。

今後も利用・入所・入居者の方の立場になり支援できる職員になれますよう、ご指導をよろしくお願い致します。

弥栄デイサービスセンター
特別養護老人ホーム 弥栄苑

昨年度に引き続き、本年度も当施設に足をお運びいただき誠に有難う御座います。当施設に限らず、どの施設におきましても、顧客満足へと繋がるサービス提供に日々ご尽力されていると思います。その中で、やはり施設の第一印象となる職員の接遇、そしてご利用される皆様の快適な生活へと繋がる環境整備を常々意識しながら職員教育を行っておりますが、経験等の違いによりその意識には、ここの職員で差が見られているのが現状と捉えております。日常、チームで行っているケアが自己満足とならないよう1回/年お客様アンケートの実施を行っておりますが、それにプラスし、外部の方の客観的な目を持って現状の評価をしたいと考え、介護相談員の方にお越しいただいております。

今後、団塊世代の方々がご利用されるようになり、益々、幅広いニーズに対応していける柔軟性をチームとして身につけていく必要があると考えており、そのうえで不十分な点、必要な事等、今後ご指導、ご鞭撻のほど宜しくお願い致します。

介護老人保健施設 アゼーリみずすみ

介護相談員派遣事業についての知識も乏しく、お話を頂いた時は戸惑いもありましたが、外部の方に来て頂きさまざまな視点からご意見を伺うことは、サービスの質の向上にもなり、良い刺激にもなると思い介護相談員派遣事業をお受けすることにしました。

平成28年度、29年度の年に渡り、相談員さんには大変お世話になりました。いろいろな気付きやお褒めの言葉もいただきました。実際、環境の改善にも繋がった事例もありました。いろいろいただいた気付きを活かし、これからも利用者様の思いにより添えられる様な支援をしていきたいと思えます。

振り返ってみると2年間はあっという間でしたが、このような機会をいただき良かったと感じています。本当にありがとうございました。

小規模多機能型居宅介護 合歓の丘
グループホーム 合歓の丘

今年度は、介護相談員の方にデイサービスで活動して頂きました。初めは、利用者様も話される内容が差し障りのないものでしたが、毎月来園される相談員さんの顔を覚えておられた利用者様は、気持ちの中に閉じ込めておられる思いを口にされるようになりました。相談員さんにも話せる程、気持ちを許されたのだと思えます。職員も、初めは緊張しましたが、私たちでは気づかないことをアドバイスして下さり、少しずつでも取り入れてみようとする意識改革ができました。今までは、「忙しいからそんな事できない」と言っていた事や、ソフト面での環境も考えられるようになったと思えます。小さな取り組みもいざ始めてみると、時々ではあっても継続しています。他の事業所が工夫しておられる事を教えて下さったり、本当に勉強させて頂きました。今までどおりの事しかできなかった私達ですが、デイサービスに風が流れたように感じます。ありがとうございました。

デイサービスセンター 白寿園

月に1度、派遣相談員様に来訪いただき、主に午前からの活動を対象に現場の様子、ご利用のお客様の感想をお伺いしていただきました。2人の相談員様を通して感じられたことを第三者の立場からの報告事項をいただき、職員の立場からは気づかされなかったこと、違った見方を提示いただいたこともあり、毎回、職員全体の会議に報告させていただきました。お客様のプライバシーを守りながら第三者の立場で現場を見て頂く事はとても必要であり、他事業所の状況の様子を伺うことも出来てとても参考となりました。特に食事には試食もしていただき、食事に関することや特に義歯の方の食事の工夫と食事後の口腔ケアをチェックシートで職員相互で共有して食べる事を大切にしている事業所で感心していただいたこと

(平成29年9月19日来訪)、入浴拒否の方への上手な声掛けができていること(平成29年8月24日来訪)、水分補給の気をつけていること(平成29年7月20日来訪)など、職員の励みになるご意見も沢山いただき、職員もモチベーションも上がって、ケアへの力量も増える一助であったと感じます。これからも継続して頂き事業所を今まで以上に良くするための意見を伺える事業として継続されることを強く望んでいます。

デイサービスセンター もやいの家松平

■項目ごとの利用者の声・相談、気づきの件数（相談員報告）

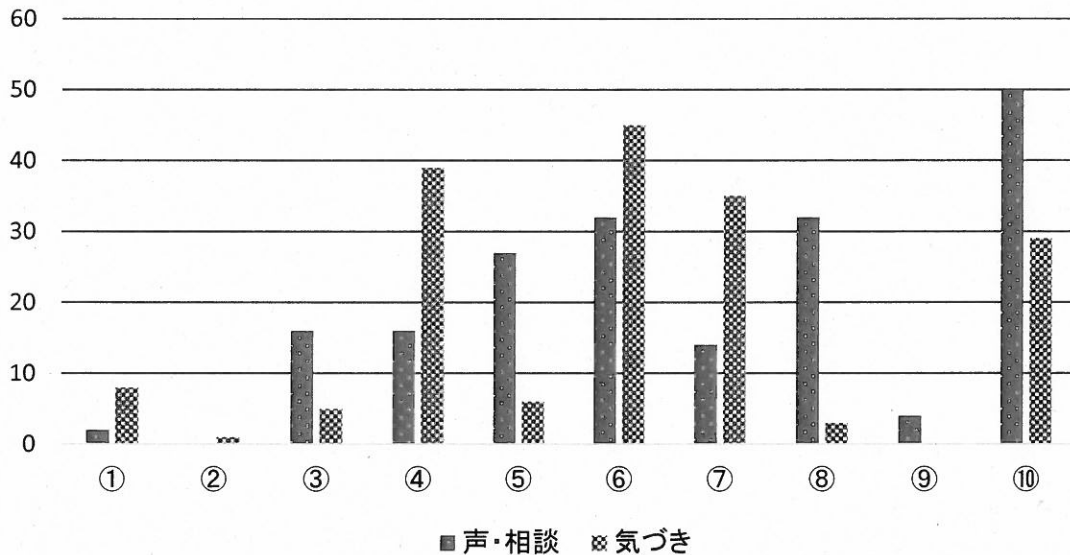
〔介護相談員が傾聴した利用者の声・相談の件数〕

項目	件数
① 入浴や衛生に関すること	4
② 排泄に関すること	0
③ 食事に関すること	18
④ 職員の対応に関すること	18
⑤ 健康やリハビリに関すること	30
⑥ レクリエーションに関すること	37
⑦ 環境に関すること	15
⑧ 人間関係に関すること	38
⑨ 制度に関すること	6
⑩ その他	54
合計	220

〔介護相談員の観察による気づきの件数〕

項目	件数
① 入浴や衛生に関すること	9
② 排泄に関すること	1
③ 食事に関すること	5
④ 職員の対応に関すること	44
⑤ 健康やリハビリに関すること	7
⑥ レクリエーションに関すること	50
⑦ 環境に関すること	36
⑧ 人間関係に関すること	3
⑨ 制度に関すること	0
⑩ その他	33
合計	188

(件数)



- ・領域ごとの件数を比較すると、介護相談員が傾聴した利用者の声・相談の件数が多かった。
- ・介護相談員が傾聴した利用者の声・相談は、人間関係に関することが最も多く、介護相談員の観察による気づきは、職員の対応に関することやレクリエーションに関することが多かった。

利用者の声・相談

① 入浴や衛生に関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
在宅サービス	きれいな施設で、お風呂も気持ちが良い。	比較的新しい施設ですので、綺麗を維持し、気持ちよく利用していただけるよう、清掃に努めてまいります。
	風呂に入れて、気持ちが良いです。	当施設では入浴目的が一番で、家では入浴困難な方が多い為、入浴優先になってしまいます。
	お風呂が良いのでここを利用している。	
施設サービス	お湯にはつかるが、まだ不満足。	

利用者の声・相談

③ 食事に関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
在宅サービス	食事が薄味でとても美味しいです。	食事に関しては、利用者の皆様に喜んで頂けるよう、皆様の声（献立、味、量、食べ易さ、好み）を聞き、出来るだけ対応しております。昼食は「外食」の感覚ですので、満足して頂くことが一番重要だと考えています。
	薄味である。	個別に検討してみます。
	好き嫌いはないのでなんでも食べるが、フライよりは天ぷらがいいなあ。	
	一人暮らしなので、週に5日来るがここが一番ええ。味付けもいいし量も多い位あり、何もかもええ。	有難うございます。利用者様に満足していただいているお言葉をお聞きし大変嬉しいです。今後もその言葉に満足することなく、一層気を引き締めて運営して参ります。
	私はゼリーは好きじゃないが、果物は好き。	
	胃瘻を造設しているため、食べる楽しみが無いのが残念だ。	
	時間がかかるが、ご飯が柔らかく食べやすい。	高齢者それぞれ好みがありますが、出来るだけお好みに合うように水の量を高齢者が一番食べやすい柔らかさにして提供しています。
	水分補給に気を使っただき、ありがたいです。	冬場の方が脱水になられる方が多く、また、家ではなかなか自ら水分をとる事をされない為、声かけをしています。
	(職員さんにエビフライなら何本食べられそうか聞かれて)「3本！」	
	味噌汁がぬるくておいしくない。	配膳車で食事が運ばれてきたら、すぐに配膳を始めるようにしています。その人の、体調や、状況に応じて保温にしておいて、後で提供する場合もありますが、できるだけ食事の温度はキープされるようになっています。汁物は、65度で保温されるようになっているので、人によってはそれがぬるいと感じる方もおられるかもしれません。
施設サービス	一生懸命作ってくれているので残さない様に食べようと思う。	
	食事が美味しく、楽しみです。	入所・入居者の方へのアンケートでも、1番の楽しみは食べる事となっています。
	胃を取っているので、食事が苦痛。	食事の量や内容については、直接ご本人に確認やカンファレンスの中で話し合う事になっています。

利用者の声・相談

④ 職員の対応に関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	悩みが沢山。聞いてくれる人がいることが救われる。 皆さんよくしてくれる。	悩み等、なんでも話して頂ける様、職員からの声かけもしっかり行っていきたいと思います。
	職員さんによって、風呂で体の洗い方が違う。	
	困った事がないから、職員さんに良くして貰っていると思う。	いろいろな声を聞かせて頂き有難うございます。ひとつひとつの声を大事にしながら、これからもサービスを提供していきたいと思います。
	他の施設よりも、入浴など職員さんが丁寧でよい。	有難うございます。私どもの施設は、職員全員、自立支援は元より、利用者様との信頼関係の構築に力を注いでいます。
	こういう所があって、ありがたいことです。よくしてもらっています。	
	職員さんが家族のように良くして下さいるので安心して暮らせます。	
	飲み終わったコーヒーカップは早く下げてほしい。	
施設サービス	手取り足取り良くして貰っています。子供たちに迷惑をかけず、ここに住んで幸せです。	
	職員さんに、ものが頼みやすい。	お客様の訴えに、職員から気が付けるよう、職員からすすんで声掛けを行えればと思います。
	職員さんがそれぞれのテーブルで歌に誘ったり、話をされたり気配りをされて良かったと思います。	
	上げ膳据え膳で言う事はありません。	
	年金はあるが、いつまでおられるか心配。帰りたいけどここにおいてもらってありがたい。動くとき危ないから動くときは知らせるように言われている。	転倒リスクのある方には、声かけによる指導なども行い、リスクを少しでも回避できるように努めています。
	職員や、周りの人が優しくしてくれる。	

利用者の声・相談

⑤ 健康やリハに関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	リハビリ目的で来ているので、足を鍛えるために、平行棒がほしい。	フロアのスペース的に平行棒を設置することは難しいですが、1対1でできる歩行訓練など、平行棒に代わる訓練を行いながら、ニーズにこたえていきたいと思えます。
	ここは、特に訓練はしていないが、良くして貰っている。	
	腰が痛いので、電気を当ててもらってきます。	
	肺の機能が低下して欲しい。食事もありほしくない。	
	動けるなら、もう少し運動したい。	手作業など、多く取り組んでいただいておりますが、身体を動かさず運動なども取り入れてまいりたいと思えます。
	デイサービスに来られる位がちょうどいい。	
	リハビリを実施してもらい、歩けるようになったので嬉しい。肺の機能を高めるリハビリも実施してもらえるので安心して利用している。	
	週に2回来るけど、マッサージ・リハビリがとても楽しみ。	利用者さまの楽しみの一つであります。カイロプラクティクスは、専門職を雇い入れており、入浴、リハビリも特に力を入れ喜んでもらっています。
	耳がだんだんと聞こえなくなった。	
	ここでの体操のおかげで、(ゴムバンド)今まで届かなかったものが、取れるようになった。	
	病院のリハビリより、ここのリハビリがいろいろあって、こっちの方がよい。	今日の利用者様のご要望は、リハビリをして歩けるように、動けるように悪くても現状維持したいと本人は元よりご家族からの要望が多くなっており、それに最大限答えられるデイでありたいと思っております。「こっちの方が良い」と利用者様に評価の言葉を頂きありがとうございます。今後も職員一同頑張ってまいります。
	トイレで転んでケガをして、手が痛い。	
	ここはリハビリがあるのでいい。ずっと長い事通えているので嬉しい。	長く通って頂けるサービスの提供、リハビリ以外でももっと考えていきたいと思えます。
	車イスが使いにくく、使いやすい車イスを練習させてほしい。	ご自宅の玄関入り口から部屋までの通路が狭く、比較的小さな車イスでの移動が可能です。ケアマネと相談しながら、扱いやすい車イスを選んでいただけるように提案させていただきます。
胸にペースメーカーを入れとる。脚が悪くなって、歩かれんようになってしまった。		
リハビリの種類が多いし担当者の感じがとても良いです。		

利用者の声・相談

⑤ 健康やリハに関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	体が動かなくなったら楽しみがなくなるので、動けるようにしたい。	参考になりました。ありがとうございます。現場に活かしていきたいと思います。
	他の施設でのリハビリは半強制的だったが、ここでは、自分に合わせて貰え、無理なくできる。	看護師や訓練指導員が声掛けを行い、その日の体調を聞いたり、様子を伺いながらリハビリしています。自発的に意欲を持って訓練される方や、もともと訓練に消極的な方への声かけは個々によって違いますが、嫌がられる方には、トイレへの行き返りをうまく利用したり機会を持っています。
	好きなことをしている時は、手の痛みも忘れる。	
	家で歩くことが出来なかったが、ここのリハビリで、歩行できるようになってとても感謝しています。家で杖をついて歩けるようになって感謝している。	ありがとうございます。利用者様の自立支援に向けて最大限の支援を職員一同心掛けております。
	左足が痛い。ここが終わってから病院に行きます。	
施設サービス	リハビリをして特に変わったようにはないが、1回休むと動きが悪いので、効果があると思う。	
	リハビリがしたい。6月にははすると言われていたが…	
	回診でトイレが近いことを聞いたが、大丈夫だったので安心した。	定期的な回診で先生から直接話も出来て良い機会になっていると思います。
	主人の遺族年金と自分の年金があるので、子供に迷惑を掛けずに生活できるので、出来るだけ元気でいようと思う。階段の上り下り等で足の運動をしている。	
	足が痛いので、ちゃんと痛み止めの薬を塗ってほしい。	薬は、看護師が管理し、医師の処方された用量を塗布しています。
	家に帰ってみたいと思うが、歩行も心配だし、寒さもあるので暖くなるまでにリハビリを頑張ってみようと思う。	
	(骨折した方) 早く治ってここに戻ってこれて良かった。	
	自分で園内を1.5キロくらい歩くことにしていて、それがリハビリだと思っている。	
日記をつけている。頭がはっきりしているからよいが、解らなくなった時が怖い。	日記等継続して行って頂くことで、認知症などの予防を図って頂きます。	

利用者の声・相談

⑥ レクに関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	塗り絵の手本がある事でより手本に近づけたいと思い頑張る意欲がわく。	皆さん、どんどん上達され、職員に聞きながらでも限られた色鉛筆の色を重ねて塗ったり工夫し、飾ってある完成した作品を眺めておられます。
	レク活動が楽しかった。もっと回数があるといい。	楽しんでいただけて良かったです。今後も、全体はもちろん、個別でも楽しく取り組んでもらえる手作業等を工夫して提供してまいります。
	楽しかった。機械浴もいい。	
	タオルたたみなど、仕事が手伝えることが嬉しい。	タオルたたみを日課として手伝って下さる方もおられます。出来る事は行ってもらいながら、役割の提供をしていきたいと思っております。
	音楽をもっと取り入れてほしい。皆で歌ったりリズムを取ったり、そういう事が心が明るくなる。	第2土曜日には、療育音楽で楽器を使ったり、歌を歌ったりしています。カラオケをしたことでもあります。静かな場所を好まれる方もおられ、「やかましい」「頭が痛くなる」と言われ、テレビで録画したのど自慢や歌番組をかけている事が多くなりました。歌や銭太鼓等のボランティアの方も来て下さり、利用者さんも楽しんでおられます。また、特養の行事でボランティアの方が来られるときには、中央ホールで歌や踊りを見て楽しませて頂いています。
	季節作品、皆でするから楽しい。	ショートステイでもなじみの関係が築けており、作業を分担し、楽しみながら取り組んでおられます。
	(ラジオ体操第1、第2の後で) ちょっといたしいから無理はするまい	
	いろんな手作業を丁寧に教えて貰って、とてもわかりやすい。	ペーパークラフトは、元の絵柄をご本人と相談して決め、職員が下絵を作り、数色の色画用紙を短く切って準備します。それを利用者の方がつまようじに巻いて形にし、作成にかかります。時々気を付けていないと違った色のペーパーを置いて張り付けておられる事があります。折り紙をされる方も職員が側について細やかに指導します。出来上がった作品は、皆さん嬉しそうに持ち帰っておられ、一つの作品が完成する達成感と自信にも繋がっているのではないかと思います。
	折り紙などの手作業があればよい。	必要に応じて、職員でもお手伝いを行います。
	楽しい。カラオケ、声が良く出る。	
週に4日来ているが、トランプやカルタ、歌など色々やって貰って、それが楽しいです。	複数回利用の方にとっては、曜日によってレクリエーションが変わる事もあるので、色々な事をされます。1月は、1週間かけてトランプやカルタでお正月遊びをし、午後からのひと時を職員を含めて皆でワーワー言いながら楽しみました。	

利用者の声・相談

⑥ レクに関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	目が不自由な方は、プリント、折り紙ができないので、もっと自分にできる楽しみがほしい。(牛乳パックだけでなく。)	視覚障害の方の手作業に職員も頭を悩ませています。牛乳パックを使用したものばかりになってしまっているのが、物品を購入するなど考えながら工夫してまいります。
	皆さん落ち着いて塗り絵等しておられました。	
	塗り絵を見本と同じように仕上げる事で唯の時間つぶしではなく、仕事のように楽しい。	見本を見ながら、熱心に塗り絵をしておられます。見本の色とデイにある色鉛筆の色が違うので、同じように仕上がらず、職員に色使いを聞かれたりして重ね塗りをして色の濃淡をつけたり、それぞれが工夫し、完成されます。仕上がった作品を廊下のボードに貼り、利用者様同士で会話をしながら眺めたり、コミュニケーションを図る役にも立っています。自身の作品は、持ち帰って頂き飾って楽しんでおられます。ただ、塗り絵をするのではなく、何回か塗っているうちに作品の完成度が上がり、「次はこれを塗ってみよう」と自分で絵を選んで挑戦しておられます。
	とても良いかかしができた。	回想法を取り入れて、他にも取り組みをしていきたいです。
	ここへ来始めてから5・6年になるが、「塗り絵」など熱中できてそれが楽しい。	濃淡をつけたり重ね塗りしたり、少ない色鉛筆で塗り方を工夫し、周りの方や職員に感想やアドバイスを求められ、積極的に取り組んでおられます。出来上がった作品を廊下に貼って、離れた目で見て頂いているのも楽しみのおようです。
	何もしないとしん気だけど、自分が作ったもので皆さんが喜んでくれるのは嬉しい。	
	たまにテラスに出て日光浴することが気持ちが良い。	行事として月間計画の中で1週間を午後に散歩をする時間としています。希望者に職員が付き添って歩いたり、車椅子移動を介助したり、ほぼマンツーマンですので、色々な話をしながら風景を見て喜んで戻られます。
	目が疲れるのにパズルをさせられる。	
	もう目があまり見えないので(ゲームなどは)良く分かりません。年のせいだから仕方ないです。	
	ラジオ体操の時狭く、立ってやっている。	しっかりと体を動かして頂くため、可能な方には極力立って体操をして頂きたいと思っています。体操前に隣の方へ配慮の為、職員で席の調整等をしていきます。
	いつもは月曜日だけど、今日は催し物があるから来ました。	
	手作業のプリントがかわりばえがなく、つまらない、と職員に伝えているが、「そうですか」で終わってしまう。	プリントなど種類が偏る事もあるので、色々な物が提供できるよう、原紙をファイリングするなど事前に準備をしておきたいと思えます。
手作業が好きでないので、面白いことが一つもない。		

利用者の声・相談

⑥ レクに関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	家では何もしないので、塗り絵などでできて嬉しい。	
	毎日の歌やゲームが楽しい。	午前中に体操や歌を歌う時間を設けるようにしています。
	体操が出来るので嬉しい。	
施設サービス	声を出す為に、少し歌を歌える機会が増えればよい。	毎月1回、第2土曜日に音楽療法があり、呼吸法を取り入れながら歌を歌ったりしている。午後のお茶を飲んだ後から、録画した歌番組を見たり聞いたり、歌ったりもする事がある。 大正琴のボランティアの方が来られて、演奏に合わせて皆で歌う事もあった。食事の前に口腔体操をするので、早口言葉や歌を歌いながらの体操も行っている。
	暖かくなったら外の空気を吸いに出てみたいな。	
	脳トレは、難しいけど励みになる。出来るのが嬉しい。	
	18日に誕生会があるので、とても楽しみにしている。自分は1月生まれなんだ。	
	ラジオ体操第2は覚えにくいので嫌だ。あまりしたくない。	説明不足でした。体のどこでも良いので動かして頂きたいと思って始めました。もう一度わかりやすく説明します。
	今日は仏様を拜ませてもらって良かった。	
	塗り絵などより、手芸のようなことがしたい。	
	カラオケの音などが聞こえにくい。	オーディオの関係で、申し訳なく思っています。

利用者の声・相談

⑦ 環境に関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	何もする事がない。	
	ここに来て話せる同世代が嬉しい。	
	サイダーとカルピスが好き。ここは静かだからいい。	
	ここは寒くないので過ごしやすいです。体操をたくさんすると暑いくらいです。	
	ここは寒い。(家が28℃で暖かい)	
	個室が静かに過ごせていい。	
	ほぼ毎日来ているが、ここは静かでいい。落ち着く。	
施設サービス	2階…中庭に出たい。	気候を見ながら出れる機会を増やしていきたいと思います。
	ホールの窓から日差しが入り、テレビに反射してまぶしい。居室内は日差しがまぶしく感じる。	多目的ホールの日の差し込みについては、テレビのアンテナ位置が限られていることなどから、テレビ位置を移動することが難しい状態です。現状では、日中の日差しが強い時などはカーテンなどを閉め、出来るだけまぶしさを軽減できるよう配慮しておりますが、完全に日差しを遮る事は難しく苦慮している点であります。 居室内の日差しについては、次年度予算で日差しの強い居室から設置していく予定とし、現在見積もりを取っている最中です。
	自分のリズムで生活が出来ているので、とても楽しいです。	
	朝だか昼だかわからない。(気にしている様子でした)	朝・夕の区別がつくよう、カーテンの開閉など環境的な配慮も行って行きたいと思えます。
	毎日退屈。テレビも好きな番組を見られるわけではないから、家のほうが良い。	見たい番組が、それぞれ違う事もありますが、テレビではなく、活動や関わりで楽しく過ごしていただけるよう、意識を築いていきたいです。
テレビは、あまり見ないので、音楽が流れていれば良いと思う。	以前、テレビを消して、CDとかで音楽が流れる雰囲気も良いのではないかとアドバイスを頂き、誰も見ていないときには、テレビを消すこともある。CDを利用して静かな音楽をかけたりして、ゆったりとした雰囲気作りを意識するようになったと思う。	

利用者の声・相談

⑧ 人間関係に関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	人と話ができて良い。	ショートにおいて、定期利用の方はなじみの関係も築けており、楽しみながら過ごしておられます。社会参加の機会となる様、他のお客様や職員との関わりの機会を増やしていきたいと思えます。
	話し相手がいない。	
	家で過ごすより楽しい。	いろいろな声を聞かせて頂き有難う御座います。ひとつひとつの声を大事にしなが、これからもサービスを提供していきたいと思えます。
	誰かが話しかけてくれたら話をするが、自分からはなかなか話し出せない。	
	年上の人の頑張りを見て、自分もそうなりたいと思って励みにしている。	90歳前半の方でも、100歳近い方のお元気な姿を見て、自分もそんな風に年を取っていきたくて言われ、皆さんそれぞれに良い影響を受けておられる様です。
	家族があまり来ないので寂しい。	
	週3回来ているが、皆と話すのが楽しい。	馴染みの関係が出来たり、普段と違う人と席が隣になったりして話をしている内に、若い頃に知っていた人の兄弟や、親せき、知人だったり、話の輪が広がっている事がよくあります。「やっぱり、外に出て人と話をしてみないといけないな」「また、ここで逢いましょう」と声を掛け合っておられます。
	ここに来て、皆さんと話が出来て、楽しい。	
	男性の多い席は静かに過ごせていいです。	
	家で過ごすより、デイサービスで仲間と話ができて、楽しいです。	「デイに来る事」が生活意欲に繋がっておられる方も多く、顔馴染みの方同士だけではなく、新しい出会いもあり、日々の様子や町内外の情報を会話を通じて交換されておられます。
	利用者同士でも気の合わない人もいる。	
	家族と一緒にいても笑いが無いが、ここへ来ると笑えることが、何よりの幸せです。	それぞれの家庭の中で家族関係があるので、デイサービスを利用して他者と関わる事で笑えて幸せと思ってくれることが、私たち職員の励みにもなります。
	お互いの名前がわかり親しみが増し、会話が弾みました。名前を知って大切なことだと話しておられました。	
	利用する時々に、いろんな人に来て話をするのが楽しいです。	
ここは利用者さん同士の仲が良い。		

利用者の声・相談

⑧ 人間関係に関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	人と話せることが嬉しい。	家族がおられても、殆ど会話をしないと、一人暮らしで話す人もいないので寂しいと、デイサービスに来られてたわいもない会話をすることを喜ばれます。
	話ができるので楽しい。	
	この年になってここへ来て友達ができてうれしい。	一緒に食事をしたり、入浴したり、お茶を飲んだり、共有できる時間を過ごすことで仲間意識が生まれると感じます。「ここに来ると自分一人じゃないから嬉しい」と言われる認知症の方が複数人おられます。一緒に過ごす時間が安心してきて楽しいものであるようにお手伝いさせていただければ、私たちの喜びにもつながると感じています。
	1年前から週1回来ているが、友達もいなく、特に楽しくない。	お話ができるよう席の配慮をしておりますが、お客様同士の会話が難しい方に関しては、職員からの声かけをこまめに行うようにしていきたいと思えます。
	皆さんおだやかに過ごされていました。	
	もう14年ここに通っているが、一緒に来る人が少なくなってきて寂しい。	
	いつも一緒にいる人が休むと話し相手がいない。	同席の方が休まれた時には、席を替える事もありますが、今日は相談員の方にゆっくりと話を聞いて貰えた事で喜ばれたと思えます。同席の方がおられたら、自分の家の事を話される事はなかったと思えます。
	家が面白くないので来ているが、ここへ来てもと話したくない。	
	同年代の方たちと話せて、嫌な事を忘れられる。	なかなか同年代の方とお話をされる機会が無いとの事でしたので、12月くらいから席の配置を配慮してまいりました。
	家族の支えや、職員の助けがあるので来ることができる。自分だけの力では何もできない。感謝している。	いろいろな声を聞かせて頂き有難う御座います。ひとつひとつの声を大事にしながら、これからもサービスを提供していきたいと思えます。
	やっぱり、ここへ来ると他の人と話ができるのが楽しみ。	同席になると、知人や自分の事等、昔の話や最近の話、テレビの話など、楽しそうに会話し、「あー今日も楽しかった」と帰って行かれます。
	男性同士でも仲の良い人と話せて、家での寂しさを紛らわすことができる。	
	職員がたくさんいるので良いと思う。ただ、人それぞれなので、自分の言いたいことが全て言えるわけではない。利用しはじめの頃は随分良くコミュニケーションが取れるようになったと思う。	
娘が手術を受けるので、初めて利用したが、知った人がいなくて淋しい。		

利用者の声・相談

⑧ 人間関係に関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	利用者同士では合わない人もいるが、職員がとても良いので救われる。	
	週に1回来ていて、もう1回木曜日を増やしたが、周りの人と合わないのをやめて、今は土曜日を増やしてもらって来ている。	
施設サービス	人と話せることが嬉しい。	
	いろいろとおしゃべり出来るのが楽しいです。	
	集団生活の中では我慢しなければいけないことがある。	不安や不満のある方には、面談するようにしております。
	いつも泊まりに来る人がもうすぐ来る。あの人が来るとにぎやかでいい。	定期的な短期入所の方がおられ、入所中の方とより良い関係作りが出来ている方がおられると思っています。
	話したいことは沢山ある。相手がいない。	お客様のお話が聞けるように、お声がけをします。
	声が大きくてうるさいので、集中できない。1人じゃないので周りの人も気にしてほしい。	
	ここにお世話になって、食事も風呂もすべてして下さるので幸せです。家だと一人なので寂しく、ここにいると話もできて楽しい。	
席が決まっていて、いつも同じ人なので話題がない。話が途切れる。たまには変わってもいいが。	全体のバランス（個々のレベルにあった席の配置）を考慮して決定しています。問題点などあったら、すぐに変更などで対応。	

利用者の声・相談

⑨ 制度に関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	今は、この制度があって、私たちは良い。	
	年金が少ないのでここに払うと残りが少し。生活が大変。でも何とかやっていくしかない。顔を知っている人ばかりなので安心。	ご利用料金など、経済的な面も考慮して、短期入所の日数など決定しています。その後、ご本人からの相談あり、再度、日数など調整を行いました。
	送り迎えをしてもらって、デイサービスが一番いいです。	
	妻がよく転ぶ。ここに一緒に来たらいいと思うが、誰に相談したらいいかなあ。	事業所に報告すると、すでに妻も他の介護保険サービスを利用中とのこと。
	自分は車イスなので、散髪など外出の時タクシー代がかさみ困っています。3万円の補助では足りない。	

利用者の声・相談

⑩ その他

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	夜寝れず困っている。	夜しっかりと休めるよう、手作業だけでなく体を動かす活動も増やしていきたいと思えます。
	週3回、週2回の利用で楽しみにしている。	複数回利用の方がほとんどです。席が同じだったりすると馴染みの関係が出来て会話も弾み、次回の利用を楽しみにして帰られます。
	いい時代に生きさせてもらって幸せです。	
	今日帰ります。家でお父さんが待っています。	
	押し車や杖の種類などを見る所があればよいのになあ。展示室とか。	以前いわみ〜るで展示室が設けてありましたが、撤去されたようです。本施設で展示することはスペースの関係上無理がありますが、利用者様の切実な困り事だと思います。デイにパンフ設置やケアマネから利用者様に対して福祉用具の紹介が伝わるように施設からも発信します。
	今回は、特に利用者からの声はなし。(毎回、皆さん同じようなことを言われます。)	利用者様も、遠慮なさって言いたいことも言えてないのかもしれないので、また、声を掛けて頂くと幸いです。
	いつも、ええことばかりはありません。困った時にはケアさんにいます。	ご要望、ご相談があれば、なんなりと言って頂ける体制にしています。
	妹がデイに行くように言うので、来ている。	
	帰るときにタクシーが来てくれますか。	
	(ショートとデイを利用の方) ショートよりデイが楽しい。	デイサービスの方が、お客様同士の関わりや、レク、手作業が盛んなため、ショートにおいても、もう少し活動的に過ごしていただけるよう、工夫してまいりたいと思えます。
	高齢者乗車券の上限額3万円は少ないのでもっと考えて欲しい。	
	ここに来て13年になる。これからも頑張って来たい。皆さんにお世話になっている。	
	ここに来るのは楽しいけど、家に帰るとやっぱり疲れる。	いろいろな声を聞かせて頂き有難う御座います。ひとつひとつの声を大事にしなが、これからもサービスを提供していきたいと思えます。
	生きているのも楽じゃない。早く死にたい。	生きていて、当施設に行ったら楽しいと思われるよう、声かけを今後も心掛けます。
自分がどうしてここにいるか分からない。知らない人ばかりで気持ちが悪い。	泊まることを理解しておられる方や、そうでない方もおられますが、皆様に安心して過ごしていただけるよう、職員よりこまめな声かけや、気配りを行うよう心がけます。	

利用者の声・相談

⑩ その他

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	長いこと生きてので、いろんな事があつた。でも今は何もしなくても食べさせてもらって風呂に入れて貰ってありがたい。いい世の中になった。戦争はダメ。	過去、様々な経験をしてきた方なので、しっかりと気持ちや思いを聞き（傾聴）サポートしていきたいと思っています。
	自分が来る所じゃないと思う。	
	家に居ても何もないので、ここに来ているほうがいい。	
	他に何かをやりたくて来ているのではなく、今のままで良い。	家に居て寝てばかりより、ここに来て人と話をしたりすると気が紛れて楽しいと言われ、そのうちにぬり絵を始めたりして、場に馴染んでいかれるような感じですよ。
	一番風呂に入って早く家に帰りたい。楽しみは何もない。	
	頭の病気をして人生が変わりました。ここへ来て、これくらいになって良かったです。	ご病気をされ、デイ利用で少しずつ回復されているのでしょうか？一日でも早く以前のお姿に戻るようにお手伝いできればと思います。
	戦時中の話に盛り上がりました。	
	相談員とお話ができてうれしいです。	いつでもおいで下さい。
	それ程来たいとは思わないが、来ている。	
	毎日家にいてもやれんけど、毎日来る所ができて安心。	
	済生会の先生に、またここへ行ってはどうですかと言われ、来たらお昼も美味しいしとても良かった。	利用者様の中には、排便が一日ないだけでも自分の体調を気にされて、気持ちも沈みがちになり、活動範囲が狭くなり、寝て過ごされる方もおられます。周りからのアドバイスやアプローチをする事により、「行ってみようか」と思われるように情報を共有することが大切だと思います。「行ってみようか」と思いデイサービスを利用されても、「やっぱり来なければよかった」という事がないように、利用者様に寄り添い、声かけをし話を聞くようにしています。
	ここに来ている間は家族は安心している。	いろいろな声を聞かせて頂き有難う御座います。ひとつひとつの声を大事にしながら、これからもサービスを提供していきたいと思えます。
	家でもなんでも出来るのに、するなと言われるので、ここの方が気が楽です。	
お世話をしてもらおうのが心苦しい。	職員に対しても言って下さいます。出来るだけ自然な関わりが持てるようにしたいです。	

利用者の声・相談

⑩ その他

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	戦争を思い出す歌はつらくなる。	皆さんがご存じの歌をと選曲すると、戦争時代の歌が入ってきます。その時代を過ごされた年代の方にとっては、確かに辛く苦勞された事を思い出される歌だと思います。私たち職員には気づけなかった利用者様の声だと受け止め、今後は配慮しながら選曲したいと思います。
	こんな場が出来て嬉しい。他にいくところはない。	
	何でもかんでも自分の言う事が叶うものではないと思っている。	
	1週間に2回来るのがちょうどいい。	
	急に寒くなって、すっかり冬ですな。	
	大正生まれで何かにつけて遠慮することが多いです。	利用者様の中には、お嫁さんや娘さん等との家族関係が良くない方もおられ、デイサービスに来られ、他者と話をしたり手作業をすることが気分転換になって嬉しいと言われる。送迎車の中で、家族関係の話をされる事もあり、ただ聞く事しかできませんが、デイサービスが楽しみだと言って下さるので、利用時には職員も関わり、しっかり楽しんでいただきたいと思います。
施設サービス	家に帰ってみたいと思うが、家族が多いし、車イスなので言えない。	
	何をしても、毎日感謝して過ごさせていただいています。	
	夜になると色々な事を思い出し不安になる事もある。	新館は、全室個室であり、時には、不安になる事もあると思います。そんな気持ちを感じている事を忘れず、日々の業務につきたいと思います。
	テレビを観るのが楽しみです。	
	孫が外国から電話をかけてきてくれるのがとても嬉しい。	
	物事を自分でダメだダメだと思わずに、前向きに考えて元気である事が一番大事だと思う。	
	胸の中にいっぱいたまっている。「2か月も来んで」と、怒りを相談員にぶつけられた。(テーブルをたたく。)	
	食事も美味しく、ここが終の棲家だと思って、ありがたいと思っている。	
	(初めてお会いした方) いろいろ習わなければいけない。何も知らないのでできる様にならないと。	
	家族が遠方から帰り、面会に来てくれたので嬉しい。	

利用者の声・相談

⑩ その他

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
施設サービス	介護度の高い方の相談を行いました。言葉は少なくても、話しかける事で明るい表情になりました。	認知機能の低下のある方も、お返事することは難しくても、お言葉にすることはできなくても、目を見つめられることでご自分の意思をお伝えされたのだと思います。
	早く帰りたいたですが、言われるようにしていません。することが無いので人を見ています。	
	オリンピックはよく分からないが、観るのは楽しい。	
	ご飯も美味しい。夜もよく眠れる。子供の声が聞こえる、など、満足して生活している。	
	生きていくのは大変なことだと思う。ここに世話になって、きちんと食事もとれ、美味しくいただいている。	

介護相談員の気づき

① 入浴や衛生に関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	おやつの前に手洗いをを行っている姿を拝見することができてうれしかった。	
	入浴上がりの利用者さんの更なる見守りがあればとても良いと思いました。	申し訳ありません。入浴上がりの眼が行き届かなくなりました。更なる見守りが大切なことを職員に啓蒙させます。
	お茶、牛乳を飲む前に手洗いの習慣を勧めてはいかがでしょうか。	今後も手洗い励行したいと思います。ありがとうございます。
	利用者さんの爪が少し気になる方がありました。	爪切りを共有することはせず、希望される方については各自持参して頂いて、爪切りをしています。確かに爪が伸びて気になる事がありますので、家族様やご本人に爪切りを持ってきていただくよう声をかけさせていただきます。
	洗面台での手洗い後はペーパータオル使用なので、清潔で良いと感じた。	
	手洗い、施設にペーパータオルなど使用されると、より衛生的だと思います。	ペーパータオルについては、今後検討してみたいと思います。
	利用者さんが入浴待ちの間、思い思いに過ごしながら、職員さんが遠くからフォローされている姿がいいです。	入浴待ちの間、ホール内で職員2名体制で行っております。決して十分な人数ではありませんが、事故の無いよう、そして飽きさせないよう展開させています。
施設サービス	嗜好品を家族が持参しているようですが、他の施設ではお断りしいるところもあるので、管理や賞味期限などについてはどの様にしていますか？	基本的には、賞味期限がある程度もつ物を持参して頂くように説明をしていますが、それでも期限が短いもの等を持参された場合には、冷蔵庫での保管を行っています。期限の日付が一目でわかるよう、品物などに用紙を貼りつけ、全職員が把握できるようにしています。また、管理栄養士も定期的に冷蔵庫内を確認し、期限などを把握し、介護職員へ提供の依頼発信を行うように努めています。果物は、数日で消費できる量であれば特養での冷蔵庫で保管をしていますが、量が多い時や提供形態を変更する必要があるものなどは厨房で管理し、食事の時に提供を行っています。

介護相談員の気づき

② 排泄に関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	男性利用者さんがトイレを利用の際に職員さんがついておられて良かったですが、ドアが開いたままなのが気になりました。	尊厳に関わることでありますので施設も重要と考えます。その利用者様は、歩行状態も悪く、ドアの向こうに仕切りがあり外から見えませんが、もう一度職員に徹底させ利用者にとってベストは何かを話し合います。

③ 食事に関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	メニューが工夫しており、食べる楽しみが感じられるように思った。	
	夕食の容器、工夫されている。保温が出来て、値段もリーズナブル、バランスも良い。	利用者様の要望に常におこたえできるよう、常に改善の意識をもってあたっています。
	昼前に、昼食メニューをお知らせしておられる声が聞こえてきました。	
施設サービス	居室で過ごされている方に対して、水分補給（お茶の時間含め）はどうされておりますでしょうか？	特定の時間を設けることで、どうにかしてその時間に水分を飲んで頂こうと無理強いをしてしまう状況を心配しています。そのため時間を決めるのではなく、ご本人の状態等を見ながら水分摂取を促しています。また、脱水の危険性が高い時期について、職員間で意識を持ち他の時期よりは飲み物を飲んで頂ける様、離床時（食事前など）に勧める事をしています。ただし、無理やりの摂取は控えており、自然に飲んで頂ける様声掛け等には配慮を行っています。
	食事のアンケート等、よくまとめて掲示してありました。	

介護相談員の気づき

④ 職員の対応に関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	新人職員さんに対する指導が丁寧でとても良いと思った。	
	職員さんが利用者さんのことをよく分かって対応しているように感じました。	カンファレンスの機会を週2回に増やしました。
	入浴の順番も無理なくやられて全体的にスムーズな動きが良いと思いました。	浴室への搬送や利用者様への声かけをする外介助の職員が、浴室内の進行状況や利用者の選択を行いながら、スムーズに入浴が進むようにタイミングを計っています。たまには、早く作業を進めようと気が焦り職員サイドの動きになる事もあります。デイサービスでしか入浴できない利用者様もあり、「お風呂が一番楽しみ」と言われる思いを職員一人一人が受け止め、ゆったり入浴して頂ける様努めていきます。
	職員さんが通りがかりに声を掛けられると、利用者の方が嬉しそうなお表情になったのが印象的でした。	
	職員の方の穏やかな対応に共感が持てました。	
	職員さんの関わりが少し少ないように感じました。	どうしても午前中は入浴業務中心になってしまい、関わりが少なくなってしまう傾向にあるのは、反省しなければいけないと感じています。
	職員がゆったり過ごされているので、利用者様もゆったりしている。	
	利用者さんと職員さんが一体となった軽体操と全員で歌を歌っていたのがとても良かったです。ホールいっぱいの幸せ感が充実していました。リーダーを中心に、それをフォローする職員さんの動きもとても素敵でした。なかでも、ベッドに横になっている方への配慮に感服しました。	本日のレクリエーション担当者が、まめな君体操の後に、以前からあった歌詞カードを利用者さまの手に配り、曲をかけずに生オケで歌い、楽しんでいただきました。アドバイス頂いたように、円形のようになって真ん中にリーダーが座る形も今後取り入れてみたいと思います。 ベッドで寄り添った利用者様ですが、日ごろはほとんど声を発することが無く、頷くくらいの意思表示ですが、この時には小さい声で歌を歌われました。歌が元々好きか問うと頷かれ、新たな発見で職員も感動しました。月に1回の療育音楽の際にも、職員がベッドでお休みの利用者さまの側に寄り添い、楽器を鳴らしたり、歌を歌ったりしています。 確かに、ほっとかかれると歌わない、ボール体操も側で寄り添い手添えが必要な方がいらっしやいます。職員が周りを見ながら状況を把握し、一か所だけでなく動けるようになればいいなと思っています。1人ぼっちの利用者様がおられないように、皆が楽しく過ごして帰宅して頂きたいです。
	利用者さんが手を挙げられるとすぐに職員さんが気づき、対応しておられたのはさすがだと思った。	
	車椅子利用者の方が、浴室へ移動する際、足元の確認が十分でないままブレーキ解除後、移動されたのが少し気になりました。	足元の確認が不十分で利用者様に大変申し訳ありませんでした。足元確認は、基本中の基本ですので職員全員に徹底させました。

介護相談員の気づき

④ 職員の対応に関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	家族への連絡帳の記入は、例えば昼休みにされては如何でしょうか。	限られた唯一の休憩時間ですので、職員のコミュニケーションの時間とっています。送迎に当たった職員が、家族様とのコミュニケーションを兼ねて、様子をお話するようにしています。
	職員さんの数が利用者さんに対して多いように見え、手厚い様子が伺えた。声かけも細やかにしておられる印象を受けた。	
	職員さんの声のトーンが優しく、穏やかに感じました。	6月は法人全体の研修で敬語を使うようにしています。その辺も職員は意識しながら接していたためではないかと思えます。この期間だけでなく、今後も敬語が身につくようにしていきたいと思えます。
	個に合った支援をされていると感じました。	
	入浴上がりの利用者さんの見守りがあるといいなと思いました。	入浴上がりには、脱衣場から出たところで、ドライヤーをかけた後席に入浴後のお茶を用意したりします。入浴上がりの利用者さんで、ドライヤーが終わった後にゆっくりと休みながら、自分で足の薬を付ける方がおられ、その方については浴室から出た椅子にお茶を用意し、職員が行き来しながら見守りや声かけをしています。
	連絡ノートの表紙に顔写真があるのはいいアイデアと思いました。	
	利用者さん一人一人のことを良く理解された上での対応をしておられる様だった。	
	職員の接し方、話しかけ方は大変良い。 (例) ふきの葉を取ってもらう時の声のかけ方	
	車イス利用者の方の浴室への行き帰りの移動など、とても良かったと思います。	入浴前に、イスから車いすに座り変えたり、トイレを済ませるよう声かけや介助をし、入浴がスムーズに回るようにフロアにいる職員が準備します。入浴は4人の職員が関わり、一般浴と機械浴でのお手伝いを3人、浴室への搬送や利用者様への声かけ誘導を1人が行います。入浴後のドライヤーは、基本フロア職員が行っています。
	水分補給に気配りがされていました。	
車イスの移動の際の、利用者さんへの安全確認が適切で良かったです。	ありがとうございます。車イス移動の際、足が落ちていた指摘が昨年の8月にありましたので、基本を再度徹底しました。その結果の表れでしょうか。	

介護相談員の気づき

④ 職員の対応に関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	職員によって介助方法が異なり（レベルが異なる）介助方法の検討などチーム全体で検討できる一つの事例として受け止め、スキルアップにつなげて頂けると良いのではないのでしょうか？	この度のご意見に対して職員会議の場を設け、介助方法の異なりについて様々な要因があるようでした。実際の介助方法の差だけでなく、入居者と職員との相性や対応する職員の性別を比較されるケースも存在しているようです。介護技術や根拠などについては、リーダー格となる職員がOJTを活用しながら、介助方法の差の平均化に努めていきますが、相性や性格的な要因の改善には職員側のストレスの軽減なども考慮する必要があるように感じます。各入居者の方の性格や性質等を分析しながら、どのような対応（かわり方や話し方など）を行う事で入居者の方が感じる介助方法の差を埋められるのか考えていこうと思います。
	入浴の待ち時間を無理のない職員さんの関わり方が良いと思います。	利用者様の独自性に特に重きを置き、好きな事、やりたい事、利用者様の今まで生きてきた環境、職業等を考え関わっています。
	一日の予定について、紙に書き、ご本人が何度でも見て確認できるように渡しておられ、ご本人もそれを見て納得しておられる様だった。	
	利用者同士の交流がうまくいくように気遣いをされている、職員の対応に安心しました。	
	室内温度やお茶、ゲームなど利用者さんのお世話が行き届いていました。	
	利用者の皆さんも職員さん方も落ち着いて余裕がある印象を受けました。利用者さんへの声かけも多く、仕事もそれぞれしておられるのにバタバタした感じがありませんでした。	
	全ての職員さんが暇なく利用者さんを見守ったり、声掛けなど、何らかの関りを持たれて素晴らしく感じました。	まず第一は、利用者様との信頼関係の構築が大前提と思っています。
	利用者の入退所、日々変わる中個々にマッチした対応され、大変だろうと思いました。	
風呂から戻った時に職員さんが「帰りました」と言われるのがとても良いと思います。		
施設サービス	オリンピックを見やすいようにテレビが出してあって良いと思いました。見ながらあれこれと話し合っておられるのも良かったです。	
	トイレに行きたいと申し出た利用者に対して、車イスのストッパーだけ外して、「はい、行ってきて」と言われるだけで、介助が無かった。その方はとても時間をかけて車イスを自分で動かされたが、やはり（小）は間に合ったようだが（大）は失敗したと言われた。能力のある方に対するの対応かと思うが、「間に合うかね」くらいの声かけが欲しいと思った。	職員全員で話し合いを行った。本人の能力尊重という考えでの言動であったと思うが、配慮が足らなかったのではないかという結論に至り、今後は十分に注意したい。床材がクッション性の高いものになっているため、車椅子の自走はなかなか進まないため利用者さんも大変だったと思う。今後は施設の構造的な事もしっかりと認識して、接遇に取り組みたいと思っている。

介護相談員の気づき

④ 職員の対応に関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
施設サービス	利用者に声かけが少ない。職員がいない時間帯がある。	業務が優先となり、お客様との関わりの時間や声かけが少なくなっていたのだと思います。お客様に安心して過ごしていただけるよう、こまめに声かけを行う事、常に目配りが行えるよう、極力フロアに誰もいなくなるような内容配慮したいと思います。
	職員さんと仲良く会話が弾んでいた。	
	挨拶もとても素晴らしいです。	
	トイレ介助中、戸が全開で、目のやり場に困った。(便であったので、臭気も気になりました。)	トイレの扉は職員の配慮が行き届いておりませんでした。普段自分たちにとって当たり前の事をお客様に対しても当たり前に行うよう再度意識していく必要があると思います。職員での目配りを行い、プライバシーへの配慮をしていきます。
	食事の時間で、皆さんが食堂に集まって来られたが、食事介助を必要とされる方が半数以上を占める状況で、職員さんも大変だと思った。	
	同席の方達で言い合いになったり、ギクシャクされた時の職員の対応は？	そういった場面が見られた時には、職員が間に入り双方の言い分等を確認します。興奮が強い時などは距離を離す等のこともしています。多くの場合は、意思疎通が難しい事での勘違いであり、お互いの言い分を整理して伝えることで終息を図ることが出来ています。それでも困難な場合は、席の変更などを行う事も考えます。この度のご意見に対しては、以前から何度も席の変更を希望される入所者の方であり、都度変更をしまいましたが、変わる先々で不満などを言われ、なかなかご本人の望む席の調整が難しいのが現状です。また、一人の席を変える事で、周囲の方たちも何かしらの影響も出てしまいますので、現状では全体的な席の変更を検討している最中です。
	帰宅願望の利用者に対して丁寧に対応してもらえ、さすがだなと感じました。	
	入所者さんに対して、職員からのコミュニケーションが少なく感じます。	相談員の方のご意見の通り、入所者の方たちへの声かけが少ない時もあるかと思われまます。少ない職員数で多くの業務を対応していく必要があり、心のゆとりがない事も少なからず影響していると考えます。それでも、何気ない会話や、気づかいを行った声掛け等が大切だと思いますので、まずは少しゆとりが持てる時間として、食事前の時間に入所者と関わりを持つ時間を設けていき、徐々に拡大を行って行こうと考えています。そして、ケア時等に行っている「さりげない会話」を継続して行っようと考えています。
	言葉、動きの一つ一つが、利用者のペースより早かったように思います。	1人1人に目を向け動きや、ペースの配慮を心掛けていきます。

介護相談員の気づき

⑤ 健康やリハに関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	リハビリのためにここに通っている、という意識が高く、何事にも積極的に取り組んでおられる姿が印象に残った。	利用者様に感謝しています。その前向きな姿勢を見て、職員もより一層努力いたします。
	自主性を尊重したリハビリ訓練は良かったです。	看護師が機能訓練指導員を兼ねており、利用者様に順次声かけをしています。利用者様も、自ら「歩きます」と言われ、進んで訓練をされる姿があります。看護師と一緒にフロアの中を何周か歩きながら、人の前では言えない自分の思いを話したりもされ、訓練だけでなく、心のメンテナンスにも効果があると思います。
	全体のリハビリ体操のメニューはいろんな部分を動かせていいと思う。	もともとリハビリの職員が考えた体操です。
	自分のベッドに横になっている間に、手脚を伸ばす等の動きをしておられる方があり、自分なりに気を使っておられるのが伺えた。	
施設サービス	家族の方一人と話をしました。リハビリが出来るのを喜んでおられました。	
	片麻痺にもかかわらず何事にも前向きに取り組んでおられた。不自由な手で折り紙で作品を作られたり有意義な時間を送っておられる様に感じた。	利用者様が希望されることを安全面を考慮してできる限りサポートしていきたいと考えています。何か目的や役割を持っていただくことがとても重要だと思っています。

介護相談員の気づき

⑥ レクに関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	やっぱり、まめなくん体操など軽体操時には、テーブルを移動されたほうが、利用者さんが体操をし易いように感じました。	前に屈んだりする動作もあり、椅子をテーブルから少し離して動けるようにしています。身体の前に物があることで、転倒の防止にも繋がっている面もあり、安心して体操が出来ているようにも思います。確かにテーブルの陰でリーダーの足元の動きが見えないと利用者様からの声もあり、職員が横について一緒に体操し声を掛けています。休みが重なり、利用者様の人数が少ない時に、テーブルから離れて輪になっての体操も試してみたいと思います。
	以前は体操やゲームなどしていたのに、最近は何もせずに午後を過ごしている。	ショート会議を行い、話し合いを行う。時間をかけてのレクリエーションは難しいので、おやつ前の時間を利用し、ラジオ体操や簡単なレクを実施し、少しでも身体を動かして頂くようにしています。CDを流し、歌詞本を用意し、歌って頂くなど、退屈されないよう工夫をするようにしています。
	何時もどおりの計算ドリルや塗り絵ですが、皆さん楽しく過ごされている様子が伺えました。	職員が、立ち止まって声掛けすることで、随分雰囲気が変わると思います。介護員がフロアに3人いると、トイレ介助やコール対応、入浴後のドライヤー、お茶の提供等、余裕を持って関わる事が出来ますが、日によってはバタバタしている事もあり、落ち着かない雰囲気の事もあります。同じテーブルの利用者様同士で、塗り絵やドリルの内容を話し合っておられる姿を多く見かけるようになりました。
	ことわざゲームでは皆さん身を乗り出すようにして応えておられ、楽しんでおられる様子が伺えました。	
	利用者さんの誕生日は良かったですが、1人ずつ誕生日を聞くとかして、もう少し広がりがあればと思いました。	
	利用者の方々が考えながら参加できるゲームを職員さんが工夫して準備しておられる様でした。内容が盛りだくさんだったので、もう少し時間をゆっくり使えるように、内容を半分くらいにされる方が皆さんが余裕をもって楽しめるのではないかと思います。	
	職員さんが考えられた体操が、よく工夫されていて、とても良いと思いました。	午後のまめなくん体操の後から続けて行う脳トレ体操が定着してきました。相談員さんからの気づきからご意見いただきありがとうございますございました。
	一つ一つの動きは小さいけれど、けっこう体全体を動かす事ができて良い運動になると思いました。	
	手作りゲームのアイデアは、他で見たことがなく素晴らしいと思いました。	

介護相談員の気づき

⑥ レクに関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	1日の流れの中で何かスパイス的なものがあればいいと感じます。	マンネリ化している時間配分ではありません。職員が全員参加して利用者様と一緒に何かをすることはいいです。午後から看護師は、午前中のリハビリの記録の転記をし、介護員も当日の記録者は、利用者様の連絡ノートの記入をしています。日によっては、午後のまめな君体操の後にボール体操やじゃんけんゲーム等を行います。少しずつではありますが、アドバイスを頂いた事を基に職員も気に留めているように感じます。11月には、紅葉ドライブを計画していますので、気分転換を図って頂けるのではないかと考えています。利用者様と共有した楽しみを少しでも多く持つように考えていきたいです。
	他の人の唄を聞きながら、手を動かし、一緒に口ずさんでいる方がおられた。(以前、手話やカラオケをしていた。)	
	相談員として、ゲームなど集団でできるレクをぜひ取り入れてほしいと思いますが、いかがでしょうか。	毎回ではありませんが、ボール体操や脳トレ体操を利用者様も職員も一緒になって楽しく行っています。以前より、実施回数も増えてきています。ゲームやレクレーションも以前は行っていましたが、その輪の中に入っていない利用者の方もおられて、だんだんと個別の対応になっていった経緯があり、季節の行事や体操がメインとなっている状況です。デイサービスの部会等に出席した時に、他事業所の情報を頂きながら、考えていきたいと思っています。
	ラジオ体操を2番まで続けられ、皆さん良く体が動いていました。	
	利用者さんそれぞれにカレンダー作りや、歩行訓練を職員さん共々にやっておられる姿がとても良かったです。	看護師が付き添ったり、声かけ支持を行いながら訓練をしている。担当月の職員が考えた見本を見ながら、塗り絵や貼り絵、折り紙のパーツを組み合わせて、次の月のカレンダーを作ります。自分の利用する日に色を付けて作品の出来上がり。折り紙や切り絵は、手作業として前もって利用者様に協力して頂き準備しておきます。出来上がったカレンダーは、それぞれ持ち帰って飾っておられます。
	ゲームに答えられた後、職員さんが「正解・不正解」ではなく、「ありがとうございます」と応えておられたのが良かったと思います。	
	全体でレクやゲームなど、毎日何かする時間があるのでしょうか？	9時には、皆さんに始まりの挨拶をし、その後には看護師が15分くらい体操を行います。昼食の30分前には、DVDでケアピクス体操を15分、口腔体操を5分くらい行っています。昼食後の休憩の後は、DVDでまめな君体操、それに続いて脳トレ体操をすることがあり、楽しみながら行っています。
	体操の際、職員さんが「自分の体の無理のないように」と声を掛けておられました。	

介護相談員の気づき

⑥ レクに関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	計算やパズルのプリントを数枚手に取って家に持ち帰ってもやるとのこと。意欲的でいいと思う。	
	好きでないパズル、間違い探しをさせられると不満を持っている利用者がおられました。職員が声掛けし、関わって一緒に取り組んでいけば、雰囲気も変わり気持ちも落ち着かれるのではないかと感じました。	
	歌のリードはとても上手でした。	歌がお好きな方も多くおられる為、歌の活動を増やしていきたいと思えます。
	4文字探しのゲームがとても良かった。しっかり考えているようで、声もだんだん出るようになった。ゆっくりと進められたのも良かった。	
	来年の干支の飾り物を作っていましたが、楽しそうに参加されている方、そうでない方の差がはっきりとしている。	
	しりとりゲームでは、皆さん一生懸命考えておられ、とても良いと思いました。	
	体操（ゲーム）に全員参加されていて、とても良い雰囲気でした。	
	作業を利用者さんと一緒にされる際、職員さんが上手に声かけをしておられ、利用者さんは数えたり糸を切ったりできたことを実感されたのではないかと感じました。	
	午前中、身体を動かすメニューがありますか。	今のところ、入浴がメインになっているため、午前中は行っていません。個別でしている方はおられます。来年度からは少しは取り入れていこうと考えています。
	まめな君体操は良かったですが、もう少し、時間が長く全員で体を動かす時間があればさらに良いように思いました。	
施設サービス	雰囲気も良く、運動の時間の使い方が良くなっている。	ありがとうございます。利用者様にとって、何が良いのか工夫していきたいと思っています。
	古い衣類を裁断して再利用する作業を熱心にしていましたが、とても手早く上手なのに感心した。	
	ストレッチ、体操など、体がうまく動かせない方にも、職員さんが付き添って、一緒に参加できるようにフォローしてあげていたため、とても良かったと思います。音楽を使った体操、更に皆さん楽しそうでした。	
	干支の飾り物は大作で素晴らしいと思えました。	

介護相談員の気づき

⑥ レクに関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
施設サービス	体操なども、したりしなかったりの感があるので、毎日のリズムが乏しい感じがします。	体操においては、ほぼ毎日しておりますが、時折実施できない日もある為、曜日で決めていきたいと思っております。
	作業療法士の方はレクや運動の時には関りはないのですか？	入職して間もないこともあり、各入居者の状況や状態等を把握する意味からも個別的な機能訓練内容となっており、集団でのレクや運動の時間を設けるまでには至っていません。今後、徐々に入居者のことが把握できるようになってきたら、集団での取り組みが行えるようにと考えています。
	色々な作品がとても立派です。	
	1人1人に心のこもった敬老会だったと思います。	敬老会、大きな行事の一つで本館、新館合同で行っています。
	初めてゲームを行っている姿を拝見した。	
	体操の時間、休憩があったほうが良かったように思います。	体操においては、極力負担なく、皆様が行えるものを提供していきたいと思っております。
体操の時、イスとイスの間隔が狭くて動きにくそうに見える。	間隔を広げ過ぎると、利用者様が頑張りすぎて疲れられます。丁度良いと思っております。	

介護相談員の気づき

⑦ 環境に関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	癒しと憩いの場として何となく落ち着ける空間を提供されていることが、とても良いと思いました。	最高のお褒め言葉を頂きありがとうございます。私どもの職員は、ベテランと若手が上手くかみ合い相乗作用が働くことによって、計算されたものでなく自然と、癒しと憩いの空間を作り出しているのではないかと思います。
	出来上がった作品を誰にでも見て貰えるスペースがさらに拡大されると良いと思います。	デイサービスのフロアの中は、今の展示スペースでいっぱいだと思います。正面玄関のガラスケースに作品を入れ替えていましたが、今は出来ていませんので、ケースの方にも気を配っていきたいと思います。
	明るい、施設に対しての不満の声も聞かれず雰囲気がいい。	初心を忘れずに、常に自分の親なら…と考えるようにしています。
	ホールが少し寒く感じました。	空調関連は、一人一人の体感温度が違いますので、難しい問題ではありますが、毎日朝、利用者さまの前で「暑い」「寒い」を遠慮なくと案内していますが、もう少し気配りをしてみます。
	壁にお正月らしい塗り絵が貼ってありました。	
	何時もの様にホール内が温かく、利用者さんと職員さんが一緒になって良い雰囲気でした。	
	クリスマスの置物が良くできていた。	
	施設全体が明るくアットホームな雰囲気がとても素敵です。	有難うございます。まずは、元気よく明るい笑顔、雰囲気で利用者様がここに来て良かった、楽しい、ほっとすると感じて頂けるような職場づくりを今後も提供します。
	ホール一杯に和やかで温かい雰囲気が良かったです。	その日にもよりますが、ゆったりとした雰囲気の中で皆さんが和やかに過ごしておられたと思います。個々に訓練をしたり、手作業をされたり、入浴に行かれたり、会話をしたりと皆さんそれぞれの動きがありますが、フロア内がバタバタしておらず、落ち着いた時間が流れていたと思います。
	パズルなどゲーム機材のグレードアップがされているのが良かったです。	全て手作りです。利用者様に飽きさせないように試行錯誤しながら手作り感を出し大変喜んで頂いています。
ホール全体の温かさを感じた。利用者さんがやや少なかったようですが、とても良い雰囲気でした。	体調不良やショートステイ、私用でお休みが多く、本日は20名の方が利用して下さいました。ゆっくりした動きのご利用者が多く、ホール職員も記録者以外に、看護2名、介護員3名と普段より多くおりましたので、利用者様にゆっくり関わる事ができました。	
施設サービス	尿臭がきつかった。トイレの戸が開けっ放しはなぜでしょうか。	トイレや尿臭においても、常に使う方の気持ちになって美化に努める様にまいります。

介護相談員の気づき

⑦ 環境に関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
施設サービス	休んでいる方の部屋のドアは、いつも開けてあるのでしょうか。	その方、その方にもよりますが、ベッド上にて動きがある方や、動作の付き添いが必要な方は、扉を開けて休んでいただくこともあります。プライバシーへの配慮を踏まえながら、見極めを行ってまいります。
	昨日までの献立表が貼ってあったのが気になりました。	
	献立の高さ、文字の大きさ、もう少し工夫があれば…と感じました。せっかく、きれいに印刷されているので。	お客様に向けての掲示物は見えやすい高さに変更するなど、お客様目線での環境設定を心掛けます。
	スタッフ向けの張り紙がありました。外部から来た者には違和感がありました。	掲示物において、スタッフ向けの張り紙はスタッフルームに掲示するようにしたいと思います。
	異臭を感じませんでしたが、換気等何か工夫をしておられますか？	排泄の交換時、ポータブルトイレやおむつの処理をその都度行っています。今後も臭いは意識を持って対応していきたいと思っています。
	どのフロアーも、ツリーが素敵でした。	季節感が出せる様に飾り付けをしています。今後はお客様と一緒に飾り付けをしたり飾りの製作が出来ればと思います。

介護相談員の気づき

⑧ 人間関係に関すること

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	ショートはその日のメンバーによって、力関係があり、疎外感を持つ方もあるようです。	お客様の組み合わせも考慮しつつ、それぞれの方が関わりを持ちやすい環境を整えていけたらと考えています。
	今日は人数も少なく穏やかに過ごしておられました。	
	男性がいると利用者の皆さんがシャンとしているように思えました。	様々な方々、色々おられる中の共同生活の場です。良い面、悪い面もある中、職員が上手に間に入ったり、一人一人の良い面を引き出せるよう支援していきたいと思えます。
	たまには、席を入れ替えると違った人と話せるのでは。	この席がなかなか難しいのです。いつものメンバーでないと機嫌を損ねる方や、話す事が苦手で、ほとんど黙ったままの方と一緒にになると同じ席の方までつまらない表情になったり…。基本的には曜日別に席が決まっていますが、前日に席札を準備する時には、職員もあれこれと配慮しながら、席を決めているのが現状です。
施設サービス	職員が関わらないと、入居者同士の関わりは難しいのかな、という感じを受けました。	

介護相談員の気づき

⑩ その他

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
居宅サービス	利用者さんへいろんな福祉用具を見せてあげる機会があれば良いと思いました。	各利用者様がそれぞれ利用している福祉用具店があるので、偏ると様々な影響が考えられる。
	みんなで会話をしている時に気分を悪くされ、途中で部屋に帰られた方がいる。相談員の対応が悪かったのではと感じた。	
	みんながみんな好き勝手なことを言えば大変なことになると言う利用者さんもおられるが、如何でしょうか。	私共の施設は、ご満足頂けるように一人一人のご意見を真摯にお聞きしながら出来る限り快適に過ごして頂けるように提供しています。他の利用者様がおられますので、影響のない程度に対応させて頂いています。どうしても無理なケースは、笑顔で優しく丁寧にお断りしております。
	これまでよりも若い方が利用していることに少し驚いた。	最近では、定期で利用される方が多く、本人の既往歴であったり、家族構成や介護者の対応の難しい場合、また、被介護者の遠慮がありショートステイを利用する方が良い場合など、状況は様々です。その分、ニーズも幅広くなってきているので、人手不足での対応が大変になっているのは、否めません。
	風邪気味の方があまりおられないようで、気を付けておられるのでしょうか。	
	2か月前に入所の方の気力が下がっているような気がしました。	
	テレビで星野仙一さんの番組が流れていて、皆さん興味を持って観ておられるようだった。	
	以前はあまり話が続かなかった方が、今日は入浴後で気持ち良かったのか、とてもよく話をして下さいました。	
職員研修の内容はどのように取り組まれておられますか。	自ら行きたい研修に行くこともあり、上司から言われる事もあります。年に1回は職員全員が研修に行くようにしています。	
施設サービス	お茶の時など利用者さんに机を拭いてもらう等、出来る事をしてもらったらと思います。	本人様に役割を持っていただける様対応していきます。
	話がなかなか通じにくい人もあったが、昔のことを思い出したりして、話を聞かせて頂いた。認知棟の中にもしっかりした人もおられたり、普通の入所の所にも認知のすすんだ方もおられたり、どのような基準で入所を決めておられるのでしょうか。	対人関係であったり、生活環境なども考慮して棟を決定しています。認知症の方でも症状の出現の仕方が大きく個々によって違うので、症状と環境を考えています。
	会話をすることが難しい人でも、寄り添ってあげることによって表情が明るくなりました。改めて、関わりの大切さを感じました。	話しかけて下さり、寄り添って下さったことで入所・入居者にとって有意義な時間を過ごすことができたと思います。ありがとうございました。
	職員のプロ意識の高いことを沢山知らされ、とても良い施設だと思いました。	

介護相談員の気づき

⑩ その他

サービス種別	内 容	事業所の説明、対応等
施設サービス	皆さんそれぞれの過ごし方をされていて、落ち着いた空気感が良いと感じた。	
	物取られ妄想的な話をずっとされ、話が止まらなかった。	
	皆さん元気そうで良かったです。	個別に体操等を取り入れています。
	フロアにいつもより沢山の方が出ておられたが、会話の出来る方が少ない。	

介護相談員の活動を通して

「10年ひと昔」と言いますが、介護相談員の訪問活動もゆうに10年を過ぎ、20年に迫ろうとしています。介護相談員訪問活動に開始当初から関わっている者としては、よくここまで続けられたものだと、感慨深い気持ちでいっぱいです。

活動当初は介護保険サービス事業所の数も少なく、提供される支援も画一的なものが殆どで、定期的な連絡会の度に『私たちはどのように活動して行けば良いのか』『どこのサービスを利用しても同じであることが、本当に利用者にとってよいことなのだろうか』等々、活動当初の4人のメンバーと事務局とで熱く語りあった頃がとても懐かしく感じられます。

平成30年4月には、医療と介護の同時改定が行われます。介護相談員の役割は、利用者の声に耳を傾け、介護保険サービスをより良い形で利用して頂くための橋渡しをすることです。利用者にとって介護保険サービスは、今や必要不可欠なものになっています。十分に納得し気持ちよくサービス利用をして頂けるよう、利用者、サービス提供事業所、事務局とのより良い関係性を築くために、世の中の動向にしっかりと目を向けた活動ができればと思います。

介護相談員という研修を重ねたプロとしての視点と、もし介護保険サービスを利用することになった時、このことは一般人として当たり前のこととして受け入れられるだろうか、という視点とを併せ持った活動をしていきたいと考えます。

三浦 美紀子

介護相談員活動も長くなりました。年数が長くなるほど「これでいいのだろうか」と自問自答することも多くなりました。

その方の生涯の中で、何かしらの支援が必要で、その支援が介護であり医療であったりしたとします。しかし、それが目的になってはならないと思う。あくまでもその方が生きていく中で必要なケアなのだから。そこには、その方の生き方や、人生の終末の過ごし方をどのように送るかなどが重要視されることが必要と思うから。永遠の課題かもしれない。

利用している方の分、生き方や人生観があって、介護保険を利用すること、施設を利用することはどういうことなのか、今年は特に考える年になりました。

と同時に、そこで働く職員の抱える問題が山積みになっていることもたくさん聞く機会になりました。真剣に業務と向き合い、「もし自分も利用するなら入りたい施設を目指したい」と言われた職員の言葉が胸を突きました。

「現状の介護施設は利用したくない」と思う自分がどこかにいて、それは無責任な姿勢だと気づきました。自分も利用したい施設を求めて声を出していくことが相談員としての責務だと思うからです。それは決して批判ではなく、一緒に良い施設を作り上げていく声として発信していきたいと。

人手不足の忙しい中、私達を受け入れして頂き、カンファレンスで熱い意見を交わすことができて今後への期待が深まりました。ありがとうございます。

新井 妙子

今年も1年間お世話になり、本当にありがとうございました。

お伝えしていたでしょうか、私たち介護相談員は訪問活動の際に利用者の方々から次のような言葉を聞かせて頂くことがあるのです。『この職員さんたちは、自分たちのことをよく見てくれている…』『職員さんが家族のように良くして下さるので安心して暮らせる…』事業所の皆様に対するこの厚い信頼は、日々の観察や工夫・努力の繰り返しとその積み重ねの成果に他ならないと思います。私が介護相談員として見過ごしてしまったことや気付けなかったことを埋めて下さるのは、利用者の方々の小さく重くあたたかい一言でした。私たちに託して下さい大切な言葉を出来る限り聞きもらさず、事業所の皆様にお伝えできるように努力をしていかなければと思っています。未熟な介護相談員ですが、これからもよろしく願いいたします。

岩井 琢子

入浴の順番待ちで「ぬり絵」や「カラオケ」「花札」など思い思いに過ごす利用者さん達です。風呂上がりの顔や頭髪を整えて「リハビリ」や「マッサージ」をしてもらう利用者さん。その間、お茶や爪切りなど、きめ細かいお世話が行き届きデイサービスセンター全体が温かく利用者さんと職員さんが一緒になってとても良い雰囲気です。一方「夕食が5時半で後は何もすることが無く、テレビを観る気がしないし夜も長くて辛い。お腹がすいて目が覚める」これに対して「夜眠れず遅くまで起きている方は、お茶や甘い飲み物を提供して飲んでもらっていますので」との施設側の納得のいくお話です。私は、この2年間、2つの施設訪問で両施設ともに、園長様や所長様など施設管理者の方々との介護サービスの質的向上や適正化の推進等々、毎月、真摯な話し合いの中で介護相談員派遣等事業をよりご理解いただき有効活用して貰ったことに心より感謝申し上げたいと思います。

佐々岡 光宏

この2年間は、リハビリもあり、元気な方が多い施設を訪問させていただきました。

そのなかで、体操の大切さを教えてもらった気がします。「保育園のような事をさせられて、目は疲れるし…」と言われる方も、手芸もぬり絵もイヤ、話す事だけが好きと言われる方も、少人数ずつ何回も行われる体操には参加され、イヤイヤかも知れませんが、体を動かしておられます。1人ではなかなかできない体操ですが、リードされ、楽しく話しながらの体操なら皆さんが参加できるのかなと思います。

作業療法士さん、理学療法士さん、言語聴覚士さんのプロの対応もとても感じが良いものでしたし、リハビリの大切さを感じた2年間でした。

榎田 ハツコ

介護相談員を引き受けてから6年が経過しました。28年度・29年度は特別養護老人ホーム、通所介護事業所を訪問させていただきました。

利用者様との関わりの中で、多面的に不安を抱えている方が多い事を実感しました。年月を重ねる度に相談員としての悩みも尽きませんが、その都度介護相談員としての原点に立ち戻る事もありました。

各事業所に於かれましては、相談員の気付きや意見に対して前向きに捉えていただき、カンファレンス等で検討され実践に繋げていただいた事ありがたく感じております。

相談員としての力不足も感じておりますが、2年間の訪問活動で多くのことを学ばせていただきました。

各事業所のスタッフの皆様にはご多忙な時間の訪問となりましたが、介護相談員活動にご協力いただきありがとうございます。

田中 益子

この6年間で、短い期間の訪問も含め、8つの施設を訪問させていただきました。

それぞれに「特にこの点に力を入れている」などの特色を打ち出して努力目標を掲げ、より良い接遇を目指していることが感じられました。様々な思いを抱えていても言葉で表現するのが難しい方、あるいは遠慮があって言わない方。色々な思いを少しでも受け取り感じ取ってお伝えできたらと思います。

この2年間は、デイサービス、ショートを利用される方とお話する機会も多く持つことができました。独り暮らしでの寂しさはもとより、家族と一緒に暮らしながらの孤独を訴える方の多いことに少し驚きました。デイサービスが、人と関わり自分をちゃんと認めてもらえる大切な場になっているのだと感じます。私達相談員の気づきや思いを共有し検討して下さった施設の職員の方々に感謝しております。ありがとうございます。

久保田 恵

介護相談員をお受けして4年が過ぎようとしています。いつまでも新米とばかりも言ってもらえませんが、解らない事の方が多く日々勉強だと思っています。

幸いな事にこれまで虐待と思われるようなケースに遭遇した事はありませんが、やはり目と耳と、五感を研ぎ澄ませて見ていく必要があると思います。

特に最近感じる事は、利用者の高齢化、重症化が進んでいることです。

特老については顕著であり会話ができる利用者の数が日を追う毎に少なくなり、認知度の進み具合も早まってきています。そんな状況での聞き取りは困難を極めます。

自分の現段階の能力として、非常に力不足を感じていますが、この派遣事業の意義を少しでも理解しながら努力したいと思っています。

前田 敬子

この活動に従事して大方4年が過ぎようとしています。訪問先は代理を含めて6施設の状況を見せていただきました。形態は違いますが、利用者の皆様にとっては十分な状況に近いと思います。私は95歳の母と93歳の叔母を世話していますので、施設での暮らしと比べて見てしまいます。家での生活が一番良いのは分かりますが諸事情があって入所や通所で利用できる方は、全体から見れば恵まれている方だと思ってしまう。そういう意味では介護相談員として未熟で、問題点に気付くのが下手なのかも知れません。

6施設を訪問して感じた一番のことは、介護の内容よりは、職員さんの仕事への思いや熱心さ明るさ等が評価を分けているように思います。利用者や家族の方からの不満等は聞いていませんので、私はどういう風に役立てるのか悩むこともあります。

岡本 薫

介護相談員として訪問を始めてから丸4年になりました。訪問の度に皆さんの思いや意見を何とか聞き出そうとしてきましたが、なかなか要望を聞くようなことには至っていないのが現状です。世間話のようなことから入り、日頃感じておられる気持ちを聞く程度しかできていませんが、いつも暖かく迎えて下さり、また来てください、と送って下さるのでいつも大変ありがたい気持ちを感じています。これから年を重ねていく私には、多くの方々の思いを聞くことはとても参考になります。介護保険に携わって仕事をしてきましたが、まだまだ内容の理解には繋がっていないことを痛感します。保険を使う側として、より使いやすい制度になるよう、意見を伝える必要性を感じます。その面からしても、相談員の活動内容としては不十分かもしれませんが、今後も研修を重ねたり、他の先輩方々の意見を聞いたりしてレベルアップしていきたいと思います。受け入れて下さる施設の職員さんには、外部の目としてケアの質を高めるための参考になればと思います。

林 理恵子

私は、今年度から介護相談員として2カ所の施設を訪問しました。初めは、とても緊張しましたが、先輩方や研修のお陰で、今では、少しは話せるようになりました。特に施設を生活の場に行っている特養の利用者は、社会との繋がりも少なく、思いも多いように感じました。また、重度で話の難しい方も多く、少しでも皆さんの気持ちに寄り添えればと思いました。そして、一人ひとりの状態やニーズの違う介護の大変さも分かりました。

また職員の方は、多忙の中、私達が、訪問し利用者の声や感じたこと真剣に聞いていただき、利用者の立場に立ち、少しでも改善しようとされている姿に有難く思いました。

まだまだ未熟ですが、今後も研修に参加したり、先輩方の指導をいただきながら、利用者の皆さんの不満や不安など聞けるよう努力し、日々安心して楽しく生活が送れるよう、少しでもお手伝いが出来ればと思います。

尾原 直子

今年度から介護相談員として活動してきました。役割を明確に理解していないままの訪問活動を開始し、不安でしたが先輩の方に助けられたこと、大阪での全国研修会に参加させていただいたことが大きな力となって事業をすすめることができました。感謝しております。この1年間活動を通して感じたことは、意志を上手に伝えられない人でもこちらからしっかり語りかけることで感情は通じるのだということです。デイサービス利用者は家庭、地域との繋がりが有り明るい雰囲気を感じられますが、施設入所者は外との繋がりが少なく閉鎖がちです。利用者様、支援提供者ともに暗い感じを受けました。補助用具を上手に使用しながら自立を目指した排泄支援をされている様子を見て、介護は本当に大変な仕事だと思います。私も92歳の両親が在宅で生活をしています。訪問される家族の方への目線も大切にしながら相談員活動を行い、よりよい介護事業がすすめられるように微力ではありますが努力したいと思います。

大崎 直子



平成29年度研修及び連絡会議実施状況

養成研修 40時間 平成29年8月1日～4日、25日、30日、9月15日
介護相談・地域づくり連絡会

【前期研修 4日間（26時間）】 平成29年8月1日～4日

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

【フィールドワーク実習 2日間（9時間）】 平成29年8月25日・30日

- 地域ケア体制（介護保険事業計画等）ヒアリング（2時間）
- 介護施設等訪問実習（7時間）
介護老人保健施設 夕陽ヶ丘

【後期研修（フォローアップ） 1日間（5時間）】 平成29年9月15日

- フィールドワーク活動報告と検討
- 介護相談員への期待

[受講者 2人]

介護相談員

○尾原 直子 ○大崎 直子

事務局

○木原 陽子

現任研修Ⅱ 10時間 平成29年5月11日・12日 介護相談・地域づくり連絡会

- 介護保険最新情報
- 認知症の人の行動観察とは
- 認知症の人の症状を理解する
 - 1 認知症の種類と特徴
 - 2 認知症を理解するための脳機能の基礎知識
 - 3 認知症の人に現れる症状 原因と対応
 - 4 若年性認知症の理解
 - 5 軽度認知障害（MCI）とは
- 行動観察評価による情報整理と支援のあり方
 - 1 グループワーク
- 相談活動のステップアップにむけて
 - 1 グループワーク
 - 2 発表/講評

[受講者 7人]

介護相談員

- | | | |
|---------|----------|----------|
| ○ 新井 妙子 | ○ 佐々岡 光宏 | ○ 槇田 ハツコ |
| ○ 田中 益子 | ○ 久保田 恵 | ○ 岡本 薫 |
| ○ 林 理恵子 | | |

介護相談員等研修会 3時間 平成30年1月30日 島根県

- コミュニケーション技法 ～利用者に安心していただく技法～
- グループワーク
 - テーマ ・コミュニケーションの取り方について
 - ・介護相談員の役割や活動について
 - ・介護相談員等派遣事業の運営について

[受講者 2人]

介護相談員

- 尾原 直子

事務局

- 木原 陽子

介護相談員連絡会議

4月18日（火）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護相談員委嘱状交付（2名） ・ 介護相談員会議について ・ 介護相談員研修について ・ 介護相談員派遣事業について ・ 傷害保険加入について ・ グループワーク（相談活動で困っていること）
6月23日（金）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 5・6月訪問活動報告 ・ 「介護相談員活動報告書」様式の検討
8月25日（金）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 7・8月訪問活動報告
10月25日（水）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 9・10月訪問活動報告 ・ 「介護相談員活動報告書」様式の検討 ・ 「介護相談員だより」の検討
12月26日（火）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「第7期介護保険事業計画【中間とりまとめ】に関するパブリックコメントの実施について ・ 11・12月訪問活動報告 ・ 「平成29年度介護相談員派遣活動報告書」掲載内容確認
2月26日（月）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1・2月訪問活動報告 ・ 三者合同会議について ・ 「平成29年度介護相談員派遣活動報告書」について ・ 平成30・31年度介護相談員派遣事業所について ・ 平成30年度介護相談員連絡会等日程について ・ 平成30年度介護相談・地域づくり連絡会研修について ・ 相談員からの意見・要望について

実践活動に向けて

介護相談員は、2人もしくは3人1組となって1サービス事業所に月1回訪問して活動を行っています。

この活動は、受入サービス事業所のご協力のもとに行われており、受入を希望していただいたサービス事業所は、サービスの質的向上や利用者の満足度向上に資する目的を持っておられます。この受入サービス事業所の目的と意識を大切に、事業者、介護相談員、事務局（浜田地区広域行政組合介護保険課）が連携を密にし、今後も活動をしていきたいと考えています。

平成24年度の介護保険制度改正において、指定基準の中に「…市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努めなければならない。」と、すべての介護サービス事業所に、介護相談員の積極的な受け入れ等「地域との連携等」の努力義務が規定されました。国においても、介護相談員派遣事業をますます重要なものと位置付けています。

介護相談員は、利用者との何気ない会話や一緒に過ごす時間の中で、事業所への遠慮等から言い出せない利用者の思いを汲み取り、事業所にお伝えしています。その中には、利用者から事業所の方への感謝の言葉もたくさんあります。また、介護相談員は、「自分がサービスを利用する立場であったならば」という目線で活動し、サービス提供等に関して気付いたことや提案等も、事業所にお伝えしています。

今後も、利用者の思いや介護相談員の気づき等を事業所に届け、本圏域の介護サービスがより向上し、利用者が笑顔で過ごせる介護サービス提供に向けて幅広く事業を展開していくとともに、本圏域内に所在するすべての介護サービス事業所において事業が実施できるように事業の周知及び発展に取り組んでいきますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

浜田地区広域行政組合介護相談員派遣事業実施要綱

(目的)

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

(実施主体)

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

(相談員等)

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

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

(派遣の申請)

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

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

(相談員の派遣)

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

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

(1) 利用者等の話を聞き、相談に応じる。

(2) サービスの現状把握に努める。

(3) 事業所の管理者や従事者と意見交換する。

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

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

5 相談員は、活動状況について管理者に報告を行う。

(助言者)

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

2 助言者は管理者が委嘱する。ただし、再任は妨げないものとする。

(助言者の活動)

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

(相談員の登録等)

第8条 管理者は相談員の登録や派遣事業所の登録を行うものとする。

(事業所の決定)

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

(相談員及び助言者の報酬)

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

(連絡会議の開催)

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

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

(秘密の保持)

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

(活動状況の取りまとめ)

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

(苦情等)

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

(補則)

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

附 則

平成16年4月1日から施行する。

附 則

平成17年10月1日一部改正。

〒697-0016

島根県浜田市野原町859-1

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