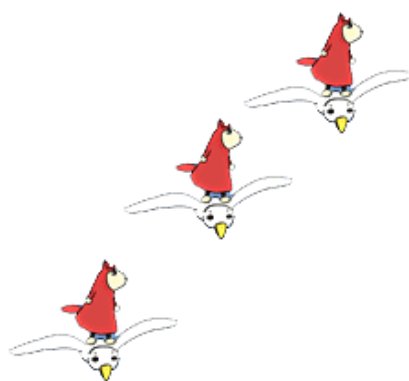


令和3年度 介護相談員派遣活動報告書



令和4年3月

浜田地区広域行政組合 介護保険課

目次

1	介護相談員派遣事業の概要	1
(1)	介護相談員派遣事業の目的	1
(2)	どんな人が介護相談員になれるのでしょうか？	2
(3)	第三者評価とどう違うの？	2
(4)	介護相談員派遣事業のあゆみ	2
2	令和3年度の介護相談員と受入事業所	3
(1)	介護相談員	3
(2)	受入事業所	3
(3)	介護相談員派遣事業の活動内容	4
(4)	介護相談員派遣を受け入れて	5
(5)	介護相談員派遣先アンケート結果	8
3	令和3年度介護相談員事業の成果	10
(1)	利用者の声・相談・介護相談員の気づきの件数	10
(2)	活動事例① 利用者の声・相談	11
(3)	活動事例② 介護相談員の気づき	19
(4)	介護相談員の活動を通して	41
	付 録	
(1)	研修受講の状況	45
(2)	介護相談員連絡会議の開催状況	47
(3)	浜田地区広域行政組合介護相談員派遣事業実施要綱	49

1 介護相談員派遣事業の概要

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

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

令和2年11月現在、全国各地で活動する介護相談員は2,471人（※1）、島根県でも47人（※1）の介護相談員が相談活動に取り組んでいます。浜田地区広域行政組合では、12人の介護相談員が、介護サービス事業所を訪問し、利用者から話を聞き、利用者と事業者の間の橋渡し役となって、利用者の疑問や不満、心配ごとなどに対応し、サービス改善の途を探る活動を行っています。

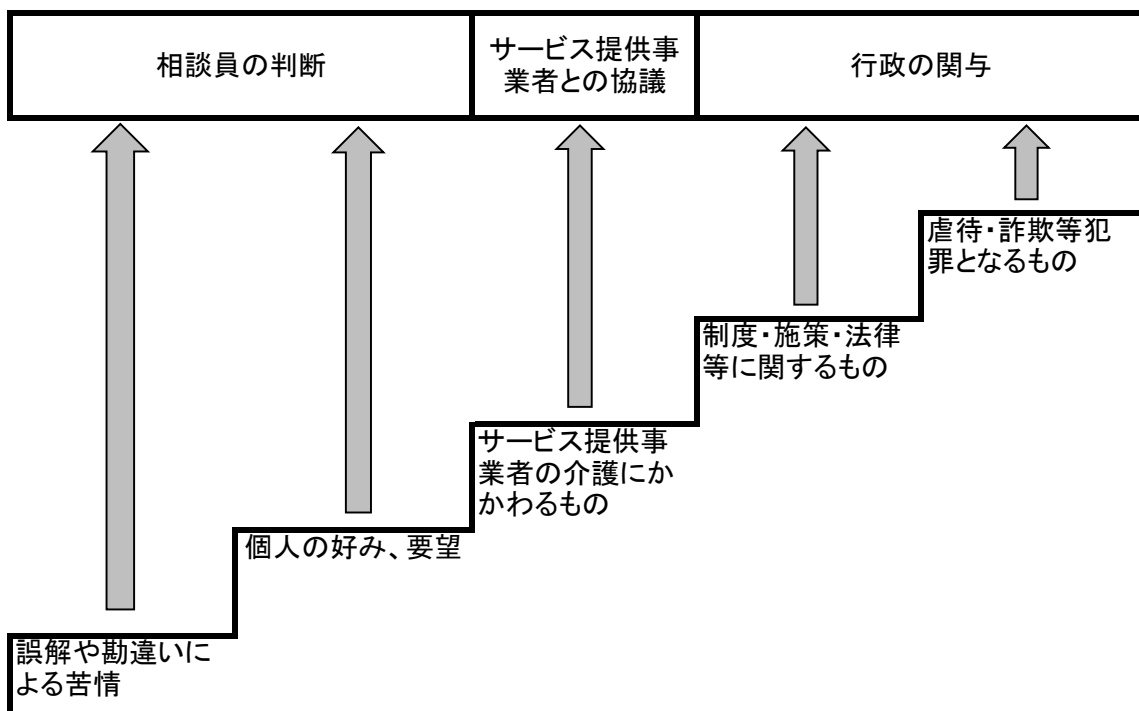
介護相談員の活動は、介護サービスの質的向上のみならず、利用者の孤独感解消等の精神的サポート、高齢者虐待防止や身体拘束抑止など利用者の権利擁護支援等にも効果を上げています。今後とも、各事業所の介護サービス向上や利用者の権利と笑顔を守る役割を果たすよう、事業の推進に取り組んでいきます。

（※1：介護相談・地域づくり連絡会の実施した「令和3年度介護サービス相談員活動調査」による）

(1) 介護相談員派遣事業の目的

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

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



(2) どんな人が介護相談員になれるのでしょうか？

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

(3) 第三者評価とどう違うの？

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

(4) 介護相談員派遣事業のあゆみ

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

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

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

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

2 令和3年度の介護相談員と受入事業所

(1) 介護相談員

- | | | | |
|----------|---------|---------|--------|
| ○ 三浦美紀子 | ○ 新井妙子 | ○ 久保田 恵 | ○ 前田敬子 |
| ○ 岡本 薫 | ○ 林 理恵子 | ○ 尾原直子 | ○ 大崎直子 |
| ○ 小笠原 順子 | ○ 益田和代 | ○ 近藤照子 | ○ 三浦信子 |

※令和3年度に、活動年数が20年以上となった2名の介護相談員が、介護サービス相談・地域づくり連絡会より表彰されました。

(2) 受入事業所

浜田市

- デイサービス やまももの家／通所介護
- 茶話本舗花のある家黒川邸／地域密着型通所介護
- グループホーム 美川の郷／（介護予防）認知症対応型共同生活介護
- デイサービスほのぼのふくちゃん／地域密着型通所介護
- デイサービスにこにこふくちゃん／地域密着型通所介護
- 養護老人ホーム 松風園／（介護予防）特定施設入居者生活介護
- 松風園訪問介護事業所／訪問介護
- 大麻山通所介護事業所／地域密着型通所介護
- 特別養護老人ホーム かなぎ園／介護老人福祉施設
- 短期入所生活介護事業所 かなぎ園／（介護予防）短期入所生活介護
- 特別養護老人ホーム くざの里／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
- 特別養護老人ホーム 弥栄苑本館／介護老人福祉施設
- 弥栄福祉会 弥栄苑事業所／（介護予防）短期入所生活介護
- 弥栄デイサービスセンター／通所介護
- 弥栄ヘルパーひだまり／訪問介護
- 杉の森デイサービスセンター／通所介護

江津市

- デイサービスセンター合歓の郷／通所介護
- 地域密着型特別養護老人ホーム 故郷一敬川／地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
- 短期入所生活介護 故郷一敬川／短期入所生活介護
- 介護予防短期入所生活介護 故郷一敬川／介護予防短期入所生活介護

(3) 介護相談員派遣事業の活動内容

コロナウイルスの感染状況を見ながら、事業所と個別に協議した結果、少しずつですが、事業所によってはオンライン環境が整ったところもあり、オンライン活動も視野に入れ、活動を再開することができました。

- デイサービス やまももの家／通所介護
⇒ 8月よりzoom活動開始
- 茶話本舗花のある家黒川邸／地域密着型通所介護
⇒ 活動休止
- グループホーム 美川の郷／（介護予防）認知症対応型共同生活介護
⇒ 6月より職員と面談。12月に扉越しで利用者の様子を伺う
- デイサービスほのぼのふくちゃん／地域密着型通所介護
- デイサービスにこにこふくちゃん／地域密着型通所介護
⇒ 6月より訪問開始
- 養護老人ホーム 松風園／（介護予防）特定施設入居者生活介護
- 松風園訪問介護事業所／訪問介護
- 大麻山通所介護事業所／地域密着型通所介護
⇒ 6月より訪問開始
- 特別養護老人ホーム かなぎ園／介護老人福祉施設
- 短期入所生活介護事業所 かなぎ園／（介護予防）短期入所生活介護
⇒ 活動休止
- 特別養護老人ホーム くざの里／介護老人福祉施設
⇒ 活動休止
- 特別養護老人ホーム 弥栄苑新館／介護老人福祉施設
- 特別養護老人ホーム 弥栄苑本館／介護老人福祉施設
- 弥栄福祉会 弥栄苑事業所／（介護予防）短期入所生活介護
- 弥栄デイサービスセンター／通所介護
- 弥栄ヘルパーひだまり／訪問介護
⇒ 11月より訪問。12月からはzoom活動開始
- 杉の森デイサービスセンター／通所介護
⇒ 活動休止
- デイサービスセンター合歓の郷／通所介護
⇒ 6月より訪問開始
- 地域密着型特別養護老人ホーム 故郷一敬川／地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
- 短期入所生活介護 故郷一敬川／短期入所生活介護
- 介護予防短期入所生活介護 故郷一敬川／介護予防短期入所生活介護
⇒ 11月よりzoom活動開始
- 特別養護老人ホーム 風の里陽光苑／介護老人福祉施設
- 特別養護老人ホーム 風の里陽光苑／（介護予防）短期入所生活介護
- 陽光苑デイサービスセンター／地域密着型通所介護
- 陽光苑グループホーム／認知症対応型共同生活介護
⇒ 6月よりzoom活動開始

(4) 介護相談員派遣を受け入れて

介護相談員派遣事業でお世話になる時期には新型コロナウイルスの感染が拡大し、その後収まりかけた頃に変異種が現れ、社会活動や市民生活にも制限がかかり介護相談員さんの活動もオンラインになりました。zoomの接続に失敗して日程変更して頂いた回もありました。ノートパソコンを持って移動したり、ザワザワした中での質疑応答のためいつも二人で対応しましたが、不慣れなため十分な対応が出来ませんでした。本来なら介護相談員さんが利用者さんとの会話の中から生の声を聞きとって下さる事ができるはずでしたが、コロナ流行のためこの点は実現できず残念に思っています。活動後には毎回報告書を送付して頂き外部の方からの感想やアドバイスを頂く事ができて大変参考になり今後の運営に活かしたいと思えます。又感染予防対策のため介護業務以外の仕事量がとても増えている職員の現状に対し、励ましの言葉をかけて頂いたことにも感謝致しております。

1 デイサービス やまももの家

【令和2年度、令和3年度ともに新型コロナウイルス感染症感染拡大予防のため、介護相談員の相談活動を実施できなかったため、未提出】

2 茶話本舗 花のある家黒川邸

長引くコロナ禍、はじめの1年余りは、訪問をお断りせざるを得ない状況が続きました。面会の再会と中止が、ホームの中でも繰り返される日々でした。

そんな中、何とか途切れさせまいと活動頂き再開する事ができ、訪問頂いた時には、ズームでと状況に応じて柔軟な対応して下さりありがとうございます。訪問が再開された後も、ご利用者の方から直接話を伺う事ができず本来の活動とは、少し違ったものになったかも知れません。12月の訪問の際にも、「こうして直接会えるのが良い」と言って頂き遠くから手を振るご利用者を見て「以前からの人もおられるんだな」と安堵された様子でした。今後もコロナの情勢がどうなるか不安ですが、柔軟な対応に感謝しご協力のもと継続できればと思います。

今後共、宜しく願いいたします。

3 グループホーム 美川の郷

コロナ禍での困難な状況下での活動に、相談員様が大変に気をつかわれていたことをお察し申し上げます。弊社の場合、二事業所それぞれに対応していただくことで、隔月の訪問になりました。職員全員が活動報告書の内容を確認し、サービスの質の向上を目指しましょうという目的意識をもってスタートさせてもらいました。「利用者の声」では訪問回数やデイの活動内容を考える必要があったと考えます。利用者様の声をより多く聞いていただく為には、会話できる接点をどのようにすれば効果的だったのかと事業所の工夫が必要でした。「相談員の気づき」では、平素の仕事で気づけなかった内容や利用者様の表情など、細かな視点での提案が職員の意欲につながったと思います。このように困難な時だからこそ、利用者様の声、事業所や職員の声を聞いて下さる事が有難く、感謝しています。相談員様、ありがとうございました。

4 デイサービス ほのぼのふくちゃん

介護相談員派遣事業を受け入れて、介護相談員の方には大変お世話になりました。

毎回、第三者の目線で気づきを聞かせていただき、とても参考になりました。お話を聴くだけでなく、ご利用者と一緒にゲームやレク活動に参加され信頼関係が築かれました。特に今年度は、コロナ禍でのレク活動等のやり方など、手さぐりで行って来ました。介護相談員の方から、アドバイスをいただき、次回の来訪時には、実行できるよう職員間で同じ意識をもって取り組むことができました。橋渡し役として情報を提供していただいた事でサービスの向上、職員間の連携が取れたように思います。

今後も色々なことに取り組んでいきたいと考えております。

4 デイサービス にこにこふくちゃん

介護相談員派遣事業について

この度の介護相談員様の派遣につきましては、利用者様のいろいろな思いや意見をお聞きいただき、またお気づきの点をお伝えくださり有難うございました。利用者の皆様は今迄の生活環境がそれぞれ違い、また経済的な格差、ご家族様のおられる方やおられない方等と一緒に生活される中での思いや考えがそれぞれ異なり、難しい部分もあります。そんな中での新型コロナウイルスという未曾有の感染症対策の日々においては、利用者の皆様には閉鎖的な行動をお願いするしかない状況です。その中での生活は不満も多くお話しされたことで気持ちが発散できたのではと思います。職員も利用者の皆様のお気持ちに寄り添い、お応えできるようにご指導いただきましたことを生かして参りたいと思います。

5 養護老人ホーム 松風園
大麻山通所介護事業所

介護相談員派遣事業の受け入れについて

新型コロナウイルス感染症の急速な感染拡大により、当初予定しておりました介護相談員の受け入れを見合わせる事となり、現在に至っています。この長期間に及ぶ感染拡大の為、ご家族の皆様にも面会制限をお願いし、オンライン面会や窓越しでの面会、電話等で対応している状況です。

この制限による来園者（訪問者）の減少から、利用者様への刺激が少なく、また職員間については「見られている意識」が低くなっているように感じられます。誰かに見られているという意識が強くなり、より積極的な支援へとつながるよう、今後も引き続き介護相談員派遣事業の受け入れをお願いしたいと考えております。

6 特別養護老人ホーム かなぎ園

【令和2年度、令和3年度ともに新型コロナウイルス感染症感染拡大予防のため、介護相談員の相談活動を実施できなかったため、未提出】

7 特別養護老人ホーム くざの里

介護相談員派遣事業を受け入れて、今年で8年目になります。この約2年、新型コロナウイルスにより面会制限のある中、訪問活動の受け入れも出来ず申し訳ありませんでした。ワクチン接種が進み、徐々に新しい生活の形となりつつあり、何か方法はないかと検討し電話対応を中心に活動をさせていただきました。後半には、ようやくリモート環境が整い、zoomでの対応を始める予定としています。電話対応では、なかなか伝わりにくい施設内の様子が、伝えられればと思っているところです。日常生活では、行事など行っているものの、以前に比べると規模は小さく入居者の方にとっては、刺激が減っている様に感じます。

今後も意見をいただきながら、サービスの向上にいかしたいと思います。ありがとうございました。

8 特別養護老人ホーム 弥栄苑

コロナ禍で、当施設においても外部からの訪問や面会等の規制を行っていた時期もあり、介護相談員様の訪問を制限させて頂き、電話対応のみでの対応と成りました事、大変失礼致しました。

11月に施設内での規制緩和に伴い、介護相談員様に当施設へ訪問して頂き、細やかな配慮の中、対面にて相談等行って頂きましたが、普段当施設のスタッフには話さない事、話し難い事を聞いて頂き、当施設でも気づきとなる事が、多々有りました。

令和3年度の派遣活動も終了との事、来年度以降も、引き続き訪問して頂けますと、当事業所のスタッフの励みにも成りますので、宜しくお願い致します。

8 弥栄デイサービスセンター

昨年から続くコロナ禍の下では、感染を恐れた利用控えはもとより、施設行事の敬老週間や年忘れ会等の外部からのボランティアさんの受け入れについてすべてお断りしてきました。残念ながら介護相談員さんの受け入れについてもお断りする事態となりました。

以前のように安心して集える施設に、外部のボランティアさんや当然介護相談員さんもお立ち寄りいただきご指導いただける日が早く来ることを願っています。

9 杉の森デイサービスセンター

お世話になっております。

毎月、相談員の方に来ていただいております。デイサービスの職員には利用者さんは遠慮して言われたい事も多くあると思います。その部分を聴いていただくようお願いしています。徐々に相談員さんの顔も覚えて来られると、色々と話をされるようになると思うので、そこに期待しています。今後ともよろしくお願ひします。

10 デイサービスセンター 合歓の郷

令和2、3年度介護相談員派遣を実施くださりありがとうございます。令和2、3年度は新型コロナウイルスが発生し、世界中で大混乱となりました。介護相談員派遣事業におかれましても、本来考えていた活動が出来なくなり、想定外のことで大変ご苦勞をされたものをご推察いたします。

新型コロナウイルスの影響で令和2年度の活動受け入れはできない状況でしたが、令和3年度に入り、オンラインによる活動の受け入れが出来るようになりました。まずはお試しでと開始したオンライン訪問も、始めてみると課題がある事に気付きました。なかでも最も重要な気付きは、オンライン越しに見知らぬ人が話しかけても、利用者様は会話をしようとしなないということでした。この気付きから、オンライン訪問は様子を見ていただくのみの活動とさせて頂きました。今後とも課題を解消しつつ、現状にあった訪問活動の受け入れを試行錯誤していけたらと考えています。

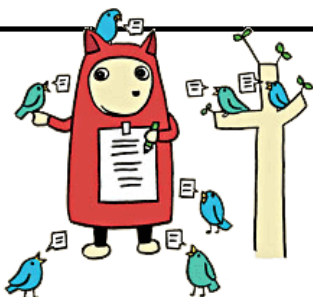
11 地域密着型特別養護老人ホーム 故郷一敬川

介護相談員派遣事業に関する感想・意見等

大変お忙しいなか、各事業所における生活状況、活動状況をご覧いただき、ありがとうございました。本来ならば来苑頂き、生の様子を見て頂ければよかったですのですが、コロナ禍でもあり、今回zoomでの画面を通してのやり取りとなってしまいました。①システムやネットワークが不十分であった。②利用者様の生の声をお聞きして頂けなかった。③特養においては聴き取りが難しい方が多く、コミュニケーションがとりにくい。④毎月の訪問について、今回は回数に配慮を頂きたかった。という意見、感想がありました。また、コロナ禍でのzoomという方法は新しい相談員の訪問スタイルとして良い方法であるとも感じています。

コロナ禍で外部からの目や刺激が薄くなっているなかで、良い刺激や緊張感も生まれたのではないかと思います。その意識を忘れず、今後もサービス提供に努めてまいります。

12 特別養護老人ホーム 陽光苑
陽光苑デイサービスセンター



(5) 介護相談員・派遣先事業所アンケート結果

令和3年度に行った介護相談員と派遣先事業所のアンケートについて結果をまとめました。

コロナ禍における介護サービス相談員活動に関する状況調査

(ICT等を活用した介護サービス相談員活動に関する調査)

※「NPO法人地域共生政策自治体連携機構 介護サービス相談・地域づくり連絡会」実施アンケートより抜粋

【介護相談員】

①オンライン活動の具体的な相談活動について(自由記載)

- ・訪問できない中で、初めての(訪問)事業所だったので、まず施設内を案内してもらった。その後は共有スペースにカメラを固定してもらい、一定時間利用者の状況を見届。その後担当者とのカンファレンスを行う流れで実施。
- ・PCを使ってリモートでつなぎ、施設の中を移動してもらい(食事用のテーブルに乗せての移動がぶれなくてとても良かった)室内の様子や、職員とのやり取りを見聞したり、利用者さんと画面を通してもお話も数名の方とできました。(最初にだいたいの流れなどの打ち合わせしたうえで)
- ・相手方担当者と事務局の別室でパソコンにより施設の状況等の話を聞いた。
- ・施設とつないでもらって、主に中の様子を見せてもらうくらい。
- ・PC等の対応が可能な施設と日程調整から会場、PC等の準備など事務局でして頂き実施しています。
- ・事務局から機器の設定と使い方の指導を受けて実施しました。(現在1施設4回活動を行う)
- ・パソコンを使って相手方と話をする。介護相談員二人、事務局の一室で話をし、相手方の職員が移動しながら利用者の方を映したり、話の出来る利用者に声をかけてくれ話をする。
- ・zoomによるリモート活動

②オンラインによる相談活動で感じたこと

- ・施設への負担。または、事務局への負担などある。画面を通して状況を把握するので、直接私たちがいないので利用者の事前な姿を見届できるメリットもある。半面、細部の把握は難しい。職員の状況(対応)を知ることが少ない
- ・利用者の方との個別の会話は難しいかと思っていましたが、施設側の職員さんが通訳したり、カメラの向きを工夫したりと丈夫にサポートしてくれたおかげで、近くで話しているような会話ができました。利用者の方も自然体に近く、いい笑顔でした。施設の方の協力のおかげです。
- ・利用者との話もできなかつたり、施設の細かな場所も見られず、相談活動を行った感はない。
- ・機器のためか、移りが悪いことも多く、タブレットを持って動かれるとよくわからない。つながらないこともあった。利用者にはタブレットが理解できない人もあり、効果があるとは思えない。
- ・オンラインによる話は、初めてでお互いにぎこちない対応でしたが、少しずつ慣れてきました。また利用者の方とはお話ができていませんが、レクや機能訓練などの様子がうかがえている程度です。李よす屋と話ができないのが一番残念です。施設の職員さんには多忙の中丁寧に対応していただき感謝です。

- ・施設の様子はだまかに把握できたが衛生面などはわからない。利用者様の活動は把握できた。表情等がしっかり把握できない。しかし回を重ねると交流も少しずつ進むような気がしました。事業者の負担は大きいと思います。でも協力的でした。

- ・今回が初めてだったので、うまく話ができるか、相手方の様子がわかるのか不安でした。しかし、相手方の協力でスムーズにでき、よかったです。

- ・画面越しでなかなかうまく話すことができない。

③オンラインの相談活動はどの程度取り入れていくべきか

対面が基本なので、オンラインの相談活動はしない方がよい	4
対面を基本とし、必要に応じてオンラインの相談活動もした方がよい	8
オンラインを基本とし、必要に応じて対面で相談活動をする方がよい	0

【派遣先事業所】

①オンライン活動で利用者にとどのような反応があったか

- ・単なる撮影だと思っている人が多かった。
- ・オンラインが理解できない様子であった。
- ・利用者様を不穏にさせてはいけないので、特にオンライン訪問の説明はしていない。利用者様はパソコンを見られていたが、特に反応はなかった。
- ・話をした方もいたが、声は聞こえるが姿が見えないので不思議そうにされていた。

②PCやタブレットを使って利用者の家族等とコミュニケーション(面会)を行うことがあるか。

よくある	3
たまにある	3
あまりない	2
全くない	9

まとめ

介護相談員、事業所ともに、本来の介護相談員活動のようにはいかないため、オンライン活動については、賛否両論ある形となった。

その中でも、少しでも本来の介護相談員活動に近づけるよう努力をされた事業所があり、そういった事業所においては、アンケートにおいても、介護相談員、事業所ともに、いい評価をしているところである。

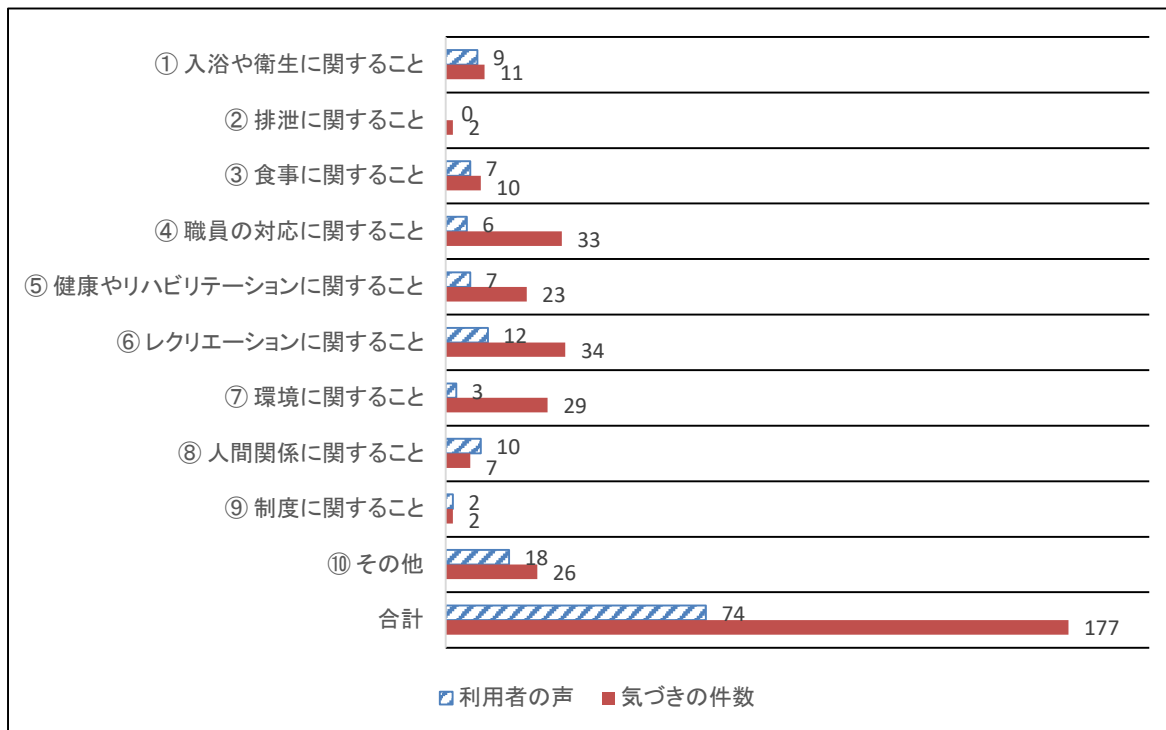
また、家族等とのコミュニケーションにPC等を使用している事業所は少ないが、入所系施設では多少利用されている。こういった施設では職員、利用者ともにオンラインに慣れている可能性があるため、コロナ禍で訪問ができなくなる入所系では、オンライン活動は有効と考えられる。

令和3年度の活動において、利用者との面談までできた事業所は12事業所である。それらの事業所の特徴としては、職員が介護相談員の活動をよく理解していること、利用者へ介護相談員が画面越しに面談することをうまく説明できていることがあると考えられる。

今後も、オンライン活動を続けていかなければいけない状況は続くかもしれない。そのためにも、令和3年度のオンライン活動について、より良いものにしていけるよう努力を重ねていきたい。

3 令和3年度介護相談員事業の成果

(1) 利用者の声・相談・介護相談員の気づきの件数



- 介護相談員が傾聴した利用者の声・相談件数と、介護相談員の観察による気づきの件数を比較してみると、利用者の声・相談件数が少なかった。
今年度は新型コロナウイルス感染症の関係で、訪問できた事業所が少なく、オンラインで活動した事業所では利用者との面談ができなかったこともあり、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、介護相談員が傾聴した利用者の声・相談件数は少なかったが、介護相談員の観察による気づきによる件数は多かった。
介護相談員が利用者目線で感じたことや、利用者の声なき声から汲み取っているものが多い。

(2) 活動事例① 利用者の声・相談

活動の中で介護相談員が利用者から伺った様々な声をまとめました。

「事業所の説明、対応等」が空欄の場合は、職員との意見交換の場で口頭で職員に伝えている内容も含んでいます。

ア 入浴や衛生に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	私たちは元気なので入浴がいつも最後になる。手のかかる人から入浴してもらっているのだと思うが、たまには早くに入浴したい。	
2	(風呂から上がってきた人に感想を聞く)とても気持ち良かった。職員さんが優しく、丁寧に洗ってくれた。ここは温泉で、膝痛が少しづつ軽減している。	
3	入浴が楽しみですと皆さん言われていました。家の風呂は深いので怖い。一人だと転倒を考えると怖い。家族に遠慮して入れないと、それぞれの思いがあるようでした。	
4	利用時にハッピー号で散髪してもらえるので助かっている。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	週3回、入浴できることはありがたい。洗濯もやってくれる。	
2	お風呂が1日おきで、職員さんがついて入ってくれるので安心です。	

イ 排泄に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1		

○ 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	(好みの問題とは思いますが) 甘いお菓子が 多い、という声がありました。	確かに好みの事があると考えます。デイで は、本人の好みに添って個々に配慮しながら 提供させていただいています。
2	食事が美味しい。皆さん個々の食事は美味し い、給食が良いと喜ばれていました。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	食事がとても美味しくて楽しみだとか、地元 の祭りの話等しました。	
2	食事の順番が後だと、冷めている。	食事は介護が必要な方を優先しており、食事 の温度については個人の好みが分かれるため 対応については控えています。
3	食事は、ここで作られ、美味しい。	
4	お昼ご飯が美味しくて、楽しみにしていま す。	

エ 職員の対応に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	以前利用していた事業所で、色々とトラブルがあった。今はここを利用しているが、しっかり受け入れてもらえることが出来、十分満足している。	
2	施設や職員に対して言うことは何もない。良くしてもらってるし、職員の方は皆テキパキと良く動いている。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	以前は、職員の態度、言葉がひどく、泣くことも多かった。入浴順、食事の順などの説明もなく困った。今は、大分改善され、ケアマネが優しく親身になってくれる。	
2	聞いたり頼んだりする時に、何か一言言い返される事が多い。(職員さんに)	入所者様からの希望については対応後のトラブルを防ぐため、本人との再度の確認、上司の判断などが必要なため、返事の即答は控える様にしています。

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	病気で手が震えていたが、1年半、利用する事で、自分で食事もできるようになった。リハビリのおかげだと思っている。	
2	ここでは体操するけど家ではしない。ここでするのが楽しい。	
3	病気で手が震えて動かなかったけど、ここへ来て少しずつ良くなっていて嬉しい。このデイともう一つリハビリにも行っている。	
4	体操など、レク活動をすることで同じ状態でいられることが、良い事だと思っている。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	手指のあかぎれがひどいので薬を塗って欲しい。献体をしたいことを伝えてほしい。	看護師もその都度ケアは行っております。献体の話は本人と出来ております。

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	家でも花を生けたりは時々するけれど、今日は楽しい。	
2	色紙等で壁画を作ったりすることが楽しい。	
3	プリントを持ち帰り、次回の利用日に持参して、職員さんに丸付けをしてもらうのがとても嬉しく楽しみにしている。	
4	活動のなかで体操が一番好き。ゲームはあまり好きではない。	
5	手仕事はあまり好きではないが、皆と一緒に作業をするのは楽しい。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
6	色々なドリルができるので嬉しい。採点してもらったり、花丸がついていると頑張る気持ちが出て来る。	
7	難しい物もあるけど、教えてもらいながらやっています。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	花札をされている卓では皆さんとても楽しそうに頭の体操、手指の運動になると言わずと続けられていました。	テーブルの利用は誰でも使用しておられます。卓上用のゲームは何個も準備しており、いつでも利用できるようになっております。使用回数により破損も出るため、チェックをして準備しております。ほかにもゲーム等があり、職員がレクリエーションで一緒にすることもあります。
2	たまに、職員さんが、一緒にゲームで踊ったり歌ったりして楽しい時間もあります。	

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		

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	外出の機会が減り、運動する事がほとんどないので、おなかが空かない。	
2	前に居た施設は恐くて夜も眠れなかったけれど、1月にここに来て、静かで安心してよく眠れます。	入所されたばかりの利用者の方も当施設ではよく眠れていますと話されていたので、こちらも安心しました。外部の方との会話は、良い刺激にもなり、今まで施設職員が知らなかった内容の話も出てきましたので、このような機会は利用者の方にとっても職員にとっても、必要な機会であることを再認識しました。
3	テレビが新品になり、満足している。	

ク 人間関係に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	理事長をはじめ職員の皆さんが「引きこもっていたんではダメ。いつでも迎えに行くから、来んさいよ。」と励まされて、どうにかこうにか通っている。何度助けられたか分からない。ここに通っていて本当に良かったと思っている。	
2	(4～5人の方とお話) 食事が美味しいので来るのが楽しみです、ここへ来て運動が出来るが家では動くこともない。皆さんとゆっくり話はできないが、顔を見るだけでも嬉しい。家ではテレビばかり見て過ごしているので、唯一デイに来る日が楽しみです、と嬉しそうでした。利用の前日は子供のころ遠足に行く前の晩のようですよ… と言いながら苦笑されていた。	
3	周りの人との雑談が楽しみ。家で一人なので。	
4	皆さんとてものびのびとお話をされていました。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	ここは監獄みたいなものだけど、受け入れてやっていくしかない。	1人ひとりの気持ちに出来るだけ寄り添って今後も対応していきます。
2	同室の人と気が合わなくて、少し辛い気持ちです。	実際当施設では、2人部屋で2階もあるため、居室替えには苦勞があります。お互いに仲良く生活して頂くためにも、同室者とのトラブルが無いように考えて対応はしているつもりです。しっかり話を聞きながら、対応します。
3	6畳の部屋に2人というのは、やはり気づまりだ。	個室が無いため、お互いに遠慮されていることは分かっているので、それぞれの気持ちをよく聞く様にしています。
4	養護の人と自立の人が同室になった場合、掃除を半分しかしてもらえなくて、そのことでのトラブルは常にある。	介護保険サービスを使う人と、使わない人が同室にならないようにしたいのですが、なかなか、それも難しく不満を持たれます。説明は何度もしています。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
5	今回リモート。午後の活動の様子を見せていただく。パズル、塗り絵、皮むき、数字合わせなどそれぞれ個々に活動しておられた。画面はあまりよく見えないが、表情も明るく楽しそうで、手を振って下さったり一人ひとりカメラを向けて下さり、あいさつできて良かったと思う。入浴もあるので職員さんとの話はあまりできていない。	職員3人のうち、1人が入浴介助、1人が調理に入っており、残り1人がタブレットを持っていましたので、利用者との関りも伝わりやすく相談員の方とこちらの職員との話もして頂くことが出来ない状況で大変失礼いたしました。カメラにも慣れて来られたのでしょうか…今後も毎日の変わらぬ生活をお伝えできればと思っております。
6	耳のことなど、困っていることがあっても、なかなか伝えにくい。	

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	昔はこんなサービスは無かったから、年を取ったら行くところもなく、楽しみも何もない、寂しい老後だったと思う。今は自分が嫌でさえなければ、色々なサービスが利用できるの、良い時代に年を取ったと思い感謝している。	
2	今は介護保険サービスがあり、世話をするのも昔より楽に介護ができる。あの頃に今のようサービスがあれば、両親にもっと良くしてあげる事が出来たかもしれないと思う。	

○ 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	週3回利用しているが、毎回を楽しみに利用しているし、実際に毎日が楽しい。	
2	週に何回か来て、ここで過ごす時間が楽しみです。	
3	自分の好きなことができて楽しいです。	
4	話しかけてみると、皆さん色々話をして下さって、嬉しく思いました。	
5	利用者様の活動の様子をしっかりと見学させて頂きました。とてもよくわかりました。	先日は大変ありがとうございました。当日の様子を見ていただきました通り、当事業所では、午後お茶のサービス、リハビリ、(集団)体操、個別のリハビリ、レクリエーション等を行っています。

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	やる事が無いので1日が高いです。時には楽しみもあります。(歌など)	週1回くらい、職員も一緒にカラオケで楽しむようにしています。
2	お金が無くて菓子も買えないのが淋しい。	入所者様は経済的な事情もあり色々です。
3	いつも楽しく過ごしています。全部が楽しい。	リモート対応された利用者の方が思っていた以上に会話のやり取りをスムーズにされ、通信機器にも戸惑うことなく、介護相談員さんと楽しそうに話をされていたのが印象的でした。
4	面会が出来る時は息子さんが月1回来てくれ、会うのが楽しみである。	
5	ここはいい所だと思っている。入って3年になるけど一度も家に帰っていない。帰ってみたい。いい所に入ったと思っている。	今回はタブレットの使い方もわかり、画面を見てもらいながら、利用者さんとの会話が出来た様に思います。話をするのが好きな方は興味がある様で声をかけて来られる方もいました。
6	ここはいい所。皆さん優しいし良くしてくれる。私はお風呂が大好きです。コロナが始まってから何もしていません。	

(3) 活動事例② 介護相談員の気づき

活動の中で介護相談員が利用者から伺った様々な声をまとめました。
「事業所の説明、対応等」が空欄の場合は、職員との意見交換の場で口頭で職員に伝えている内容も含んでいます。

ア 入浴や衛生に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	午睡に使用した畳の部屋にマスクが落ちていたのを拾い、持ち主を探して渡されていた。この状況を見て相談員としてはコロナ感染に対する意識の低さを感じた。落ちていたマスクが届けた利用者のものであるという保証はどこにもない。複数人が午睡に利用した部屋に落ちていたものを、掃除の時点で見つけたものである。マスクが落ちていると報告を受けた職員は、報告した職員に対して、誰のものかわからないものは捨てる様にと指導すべきであるとともに、コロナ感染に対する意識を今一度促すべきではなかったかと思った。	
2	入浴の環境が素晴らしく、温泉に来た気分が味わえるお風呂でした。脱衣場も広く、棚に並べられたタオルは、オレンジ色で統一され衛生的でした。	
3	新型コロナウイルス感染対策には、とても配慮されていた。	

○ 施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	食堂、ホールは明るく整頓されていて、清潔感があります。	
2	ホールに出ている利用者の方たちも、割合身だしなみが良く、衣服の汚れなどは目立ちません。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
3	コロナ対応として、職員の出入口を2か所に分けたり、衛生用品など、すぐに対応できるように分かり易く、取りやすい場所に保管されていたことに感心させられました。	現在施設内ではコロナ対応で慌ただしい状況ですが、引き続き感染予防の徹底に努めていきたいと思っております。

イ 排泄に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	ご家族の意向で、今日からリハビリパンツから紙おむつにされた利用者さんがおられて、紙おむつでは介助がとても大変だし、本人さんもトイレに行くと言う事が言えなくなるのではないかと心配されていた。	
2	一人の利用者の方が頻回にトイレに行きたいと大きな声でお願いされるのですが、他の利用者の方は嫌な顔もせず、理解されている様で温かさを感じました。	
3	午前がデイの入浴、午後が特養の入浴というローテーションで、2人の職員が手際よくやっている。	

○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	昼食の献立を黒板に大きく書いていたので、美味しそうですねと言うと、利用者によって嫌いで食べられない人もいたので、栄養士と相談して、臨機応変に対応し、皆さんが楽しんで食べてもらえる様にしているとの事。	
2	静かに美味しそうに食べておられました。音楽でも流れると雰囲気が変わるかなと思いました。	食事中は普段はテレビがついているのですが、当日はzoom訪問のパソコンからの音声が聞きとりにくいため、静かにしておりました。撮影されているとわかったら皆さん緊張しておられました。
3	栄養バランスもよく、デザートまでついて美味しそうでした。	
4	1品ずつの量はそれほど多くはなく、品数は沢山ありました。見た目にも彩もよく、私たちが帰るころには食事がすすんでいましたが、全員が完食されていました。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	食事のメニューが黒板に書いてありました。とても豪華な内容でした。業者が厨房に入って作られているそうです。温かい食事が出て、評判は良いそうです。入所者さんの話でも、とても美味しいとの事でした。	
2	利用者からも、美味しいという声が聞かれました。献立に書かれたメニューの品数も多く、和食、洋食とバラエティーに富んだ印象です。	業者が入って作っている。職員検食と、常食とする職員もいる。
3	広い場所で4人～6人位ずつテーブルに分かれて食事。テーブル中央に飛沫除けのパネルが設置。食事介助の方は、早い時間に済まされていた。	
4	お手伝いの出来る人（希望者）と一緒に調理をしている。その時はしっかりしているとの事で、とても良い事だと思いました。	
5	食事が美味しいという人が多い。個人個人に合わせて色々と配慮されている。	

エ 職員の対応に関すること

○居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	グループを分けて個別の訓練をしておられたが、グループごとに職員さんがついて、訓練内容を決め対応しておられる様で、多くの職員さんがいるし、なかなか大変と思われた。	小集団1つにつき1人以上は職員がつかないといけないので、ご指摘の通り大変です。
2	職員さん皆さんが一人ひとりに声かけし、しっかり一緒に楽しんでいる様子が伝わってきました。対応が素晴らしかったです。	
3	ゲーム担当の方の話術が巧みで、どの方にも合わせた声かけがあり、いい雰囲気を作っておられた。色々な方法を工夫して楽しませようという職員さんの気持ちが伝わった。介護の中でも仕事内容に違いはあるが、人を楽しませると言う事は難しい事で、誰もが出来る事ではないと改めて感じさせられた。	
4	毎回手作りの作品作りをされている様で、こちらの施設では利用者さんからの要望で毎回何を作るのか決めておられ、利用者職員と一緒に作って楽しい時間を過ごされているのが良く伝わりました。	
5	職員一人ひとりが、利用者さんに対する言葉かけや対応の仕方が見ている時には方言が聞かれたり、大丈夫かね…と声かけされたり、家族的な温かみを感じました。	
6	リハビリ体操を一緒にさせて頂きましたが、利用者さんに対して1人ひとりに右手は動かさなくていいですよ、足が上がるとこまでいいですよ、肩が上がらない方はそのまま、1人ひとりの体調を理解していないと言葉に出ないと思われるのですが、利用者に対して目配り、心配りが行き届いていると感じました。	
7	最初の顔合わせの時から、介護相談員の意義についてもしっかりと把握されていて、訪問を心待ちにされていました。私たちもとても気持ちよく訪問する事が出来ました。	
8	相談員が訪問する事への理解がとても良くできていて、期待も大きく、丁寧な対応をしてくださいました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
9	職員さんは1人ひとり声かけしながら廻っておられました。それぞれ声かけ、言葉がけも違っていました。利用者さんは職員さんの声かけに笑顔で返答されて和やかな雰囲気伝わっていました。	
10	転倒等のリスク管理について、職員全員が意識している事として、まず利用者をしっかり観察する、一人ひとりの特徴を把握する、何を思っているのか行動をするのか考える、出来るだけ自分の思うようにさせてあげたい、そのためには何が必要か、と言う事を上げています。	
11	体操をされる前の職員さんが、後ろの方の利用者さんには見えにくく、動作が止まる時がありました。後ろにもう一人おられると良いかなと思いました。	
12	入浴の誘いに、利用者様が身に付けていたスカーフや時計を、必要ないからと職員が外してテーブルに置かれましたが、納得がいかず、ポケットに入れてお風呂に行かれました。ご本人様が自ら外されるか、もう少し納得していただく説明が必要ではないかと感じられる対応でした。	
13	利用者や相談員に対する職員の挨拶や声かけが、大きな声でハキハキとしていて気持ちの良さを感じる。また、その日の業務の流れに沿って、職員一人ひとりが自分の役割を的確に務めているからか、入浴、風呂上がりの水分補給、水分補給後の体操、等が大きな声による声かけや促しも無くスムーズに流れている印象を受ける。自然体の流れの良さを感じた。	
14	職員の誘導ではなく、個人個人がしたい物をして、ゆったりと時間を過ごしている様子が印象的でした。完成すれば隣の人と交換したり、新しい物を持って来たりと自主的に行動していていい感じでした。	
15	10分～15分おきにトイレに行きたいと言う利用者がおられた。ほぼ一人の職員がつききりのお世話をしていると言う事だった。穏やかな口調で、できるだけ利用者さんの気持ちを苛立たせないように、受け答えをされていた。	
16	期間中に体調不良者が一人出た様子で、看護師とスタッフ数名が対応していたが、バタバタ感が全く無いので、他の利用者は体調不良者が出たことに気付いた様子が殆どなかった。様子確認をするための大声での会話も聞かれず、職員間の連携体制が出来ているのだろうなという印象を持った。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
17	入浴時、体調不良の利用者の対応に、ホールに職員1名が残る様声をかけながら連携を取られていたが、一瞬の間ホールに職員不在の時が見られた。	
18	あまり口出しすることなく、パズル、塗り絵、読書などを見守っている。ずっと伏せている人には、声をかけて話している。	
19	支援者の方のお話が上手でした。当時、お正月の料理からお話を進められ、楽しそうに会話がはずんでいました。	体操時間は、その時の時事や、季節のことを話題に会話の中に盛り込んで実施しています。話題によっては、うまく話が進まない事もあります。
20	職員さんはいろいろな和紙を勧めて歩かれましたが、首を振って拒否される方や「嫌ですその色はどうも。」と言われる方、「もう少し明るいのがいいなあ」といろいろ言われていました。職員さんは、折り紙と一緒に切ったり、糊付けを手伝ったり一緒に楽しまれているようでした。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	職員の方の挨拶や対応も良かったと思います。入所者との会話も親しみのあるものでした。	
2	職員さんが少ないためか、忙しそうに働いておられた。しかし、利用者の方が気軽に手を洗って欲しいと声をかけておられたので、温かい施設だと感じました。	ちょうど10時の水分補給が終わった後で、昼食を待っておられる時間だったため、座っておられるだけの利用者様が多かった。日にはよっては音楽を流したり、手作業や、指の体操、色塗り、タオル畳みなどを行っていただいています。利用者様と触れ合う時間が少なくなっているとは感じていますが、これからの改善目標とし、取り組んでいきます。
3	生活のレベルの差が大きいですが、個々に合わせた作業を考えて対応されていたので素晴らしいと思います。	
4	(施設の方からの説明からうかがえることとして)わりと利用者主体で、希望に沿った対応をされている様子だった。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
5	リモートでの会話に対応できそうな方々をあらかじめ目星をつけておいて下さったようで、スムーズに会話することができました。職員さんも初めて聞く、というような過去の経歴を話されたり、入所したばかりの方は、今の心境を話されたりと、リモートとは言え、お二人が上手に仲介して下さって和やかに話すことが出来ました。	
6	リモート対応がとても丁寧でスムーズに行えました。(キャスター付机に固定をし、移動してもらったのでぶれなく見易かったです)	リモート対応は初めてで、移動をすると少し映像が鮮明でない場所がありましたが、音声は、よく聞こえていました。ただ、難聴の方になると聞こえないとも思いましたので、スピーカーを付ける等、今後の参考にもなりました、
7	利用者の方の明るい表情や笑顔から、職員との関係の良さがうかがわれます。	

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	3つにグループ分けしてあり、訓練加算のあるなしはある様だが、皆さんとても意欲的に取り組んでおられた。コロナの為密にならないように配慮の上時間をかけゆっくり体操されていた。	
2	デイの体操は、よく考えられていて、丁寧に体をほぐし、動きの説明もあって分かり易かったです、	
3	生活相談員の男性が分かり易くタオルを使ったストレッチ的な体操を15分位した後、ビデオのゆったり体操、鉄道唱歌に合わせたリズム体操と、30分近く体を動かしました。ほとんどの人が、慣れた様子で一生懸命やっていました。	
4	個人ファイルの中に必要な方には、来所時に自主的にリハビリが出来る様、絵で表示された紙が綴られており、細かい気配りを感じました。	
5	イスに腰掛け、下肢、上肢、首、頭の体操としっかりされていた。私たちがしんどいと思う動作も、軽々とされていて、感心した。	
6	リハビリが終わった後は使用した椅子や足元のマット等を担当職員が毎回徹底的に消毒液で拭き掃除をしている。椅子は肘掛の部分に工夫がされている物で、股関節の開きを妨げない事を考えて選定した物だと聞く。	
7	水分補給をこまめにされていると感じました。	
8	6人はリハビリ運動をととても熱心にされ、終了後の消毒など徹底されていると思いました。	
9	体操は100歳体操をアレンジしたもので、職員で作成されたとのこと。利用者の皆さんも慣れておられ、とても上手にされていた。楽しんでやっておられるようにも思えた。介護予防にしっかりなっていると思った。	
10	塗り絵、脳トレの自分の作品を綴じたファイルを銘銘に持ち、自分の好みの作品を作っていた。ファイルする事は、ご自分で過去の作品を観たり、私たちに覚えてもらう事で励みにされているようでした。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
11	個別訓練の様子を見せていただく。個別なので一人ひとりが真剣に取り組んでおられる様子がよく伝わった。楽しそうと言うより一生懸命な感じだった。鍛える場所によってやること、テーブルが分けてあるとの事で、内容は担当が決めておられるそうだが、考えて決めるのは大変と思った。季節の花が飾られ、コロナの中環境にも配慮されており良いと思います。	当施設の沢山のお花は、すべて利用者さん達が持ち寄って下さり、飾ると雰囲気明るくなりますので喜んでおります。 機能訓練指導員（看護師）が考えたひとりひとりのリハビリメニューに沿って、リハビリ目的別に対象利用者（上限6名）を1テーブルに集めて訓練を実施しています。リハビリメニューはケアプランに沿って作りますので、その人に可能な範囲でできる事を色々考えながら決めるのは大変です。やはり利用者さんも介護度が悪くならないようにという思いで真剣に頑張っておられます。その後におやつと集団レクリエーションで楽しい時間の提供も考えております。
12	リハビリ体操も熱心に取り組んでおられました。	体操の内容も、スタッフごとに異なりますが、有意義な体操になるよう努力しています。
13	グループを分けて個別の訓練をしておられたが、同じ場所で歌ったりされるので、隣の声気がなったりしないだろうかと感じた。	当施設では、個別機能訓練加算(1)イ(56単位)を届け出ており、その基準に適合するためには、ご利用者個々に個別機能訓練計画を作成した上で5人程度以下の小集団（個別対応含む）に対して、直接訓練を実施しなければなりません。確かに隣の声は気になり、別の場所で各々実施することは理想ですが、現実には各々に必要な別の場所、それも安心安全な設備のある場所を準備するのは不可能です。
14	ワンルームの部屋を3つのスペースに分け、個別機能訓練をされない方のグループとされる方の2グループで、それぞれ職員さんが利用者さんの能力に応じたプログラムで指導をされていた。	
15	障がいのある方、認知の進んでいる方、おとなしい方、様々な性格の方々への、対応が見事でした。	
16	上腕、上肢、下肢、全身運動など入念な運動や、認知機能の低下を防ぐような頭の体操も取り入れ、楽しい雰囲気づくりにも気を配っておられた。	
17	訓練用の道具も工夫されていて、いいなと思いました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
18	利用者の皆さんは、自分がすることを良く理解されていて、とても熱心に訓練等実施されていると感じた。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	個々の生活機能に合わせた作業支援がなされていました。やさしい対応だと思いました。	
2	テレビ体操をされている所を観させてもらったが、テーブルやイスに手などが当たり窮屈そうでしたが、何か工夫されていることがありますか。利用者の皆さん楽しそうにやっておられる様子が伝わってきました。	工夫しているということでもないので、zoomでは確認しづらく見えなかったかもしれませんが、ショートステイの皆様はしっかりされていて、少し斜めにずれて座って頂き、手が当たらないようにしているとの事でした。立っての体操は難しく、どうしても座っての体操になります。職員も後ろから見守らせていただくのがベストポジションとの事です。
3	入れ歯をしていなくて、話を聞き取ることが難しい人が何人もいた。	本人が管理する事が困難だったり、ブリッジで舌を切ったり、型を取る段階で無理だったりするということで、歯科医の判断に基づいています。

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	皆さん楽しそうに、一生懸命ボールを送っておられました。両手を上げたり、腰をひねったり、とても良いリハビリだと思いました。	
2	生花をして楽しみました。皆さんそれぞれ好きな花を生けました。男性の方も積極的に、女性の方は、何十年も昔は自己流・投げ入れで生けていましたと、楽しまれている雰囲気でした。	
3	いつも何人かの方が入浴中で、皆さんそろってレクリエーションに参加が出来ていないようですが、難しい事なのでしょうか。	
4	男性の利用者さんが、積極的に生け花を楽しんでおられた。	
5	(夏祭り) 雰囲気がとてもよく、利用者様の笑顔もよく見られ、一人ひとりが楽しそうでした。皆さん一緒になって手を叩いたり、声かけをして楽しまれていました。利用者さん一人ひとり、よく声が出ていました。	
6	午後のレクレーションで、塗り絵をされていましたが、隣同士の声かけや雑談等全くなく、笑顔も見られませんでした。二人の介護員さんが一人ひとりのテーブルを声かけしながら廻っておられ、介護員さんの声しか聞こえず、利用者さんの楽しそうな雰囲気が感じられず、コロナがなかったらおしゃべりしながら楽しい時間が過ごされていると思いました。	
7	塗り絵をする際に、色鉛筆が皆さんバラバラで塗りたい色がない方や、色鉛筆が削れていなかったりして、黄色がないので塗れませんが、ピンクの色が無いのでと小声で言われたので、介護員さんに伝えすぐの対応をして頂きましたが、始まる前のレクに使用する道具の準備がされていなかったように感じました。	
8	ラジオ体操と7月のカレンダーの塗り絵をしている様子を見させていただきました。利用者さんの中には、身体の不自由な方も何人かおられました。職員がさりげなくサポートをしながら、それぞれの能力に応じて取り組んでおられました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
9	目の不自由な方で塗り絵が良く見えない方にも、出来る形で皆さんと同じようにと職員の方が上手にフォローしておられた。	
10	プリントワークを利用者が自主的にされているのに感心しました。	
11	体操については、身体の事に関して詳しい職員がいて、その職員が考えてくれた体操をマニュアル化し、誰が担当となっても指導できるように継承しているとのこと。	
12	ホール全体を使い、利用者様同士手が当たらないよう広々と椅子を配置されていたのは良かったと思います。体操の説明や動作もゆっくりされていたので、利用者様には分かりやすかったのではと思いました。	
13	椅子に腰かけての上肢、下肢の屈伸運動でしたが、皆さん笑顔で頑張られていました。一人麻痺の方だと思われる方には職員が付き添って一緒にされていました。一人ひとりに声かけ、見守りが行き届いている事に実感しました。	
14	体操の時間に、途中休憩を入れて、水分補給の時間があるのは良い事だと思った。	
15	ドリルは読解力や理解力を必要とする問題にも取り組まれていました。させられているのではなく、自分から積極的に取り組んでいるという姿勢が感じられます。	
16	牛乳パックで羽子板作りでしたが、牛乳パックが硬くて開くのに皆さん苦戦されていましたが、昔を懐かしそうに話しながら楽しい雰囲気伝わりました。	
17	人との接触を少なくできるゲームを集団で楽しめる形で考えるのは、大変だと思った。	
18	出来る利用者には、書いたり、それを発表してもらったりなど、個々の能力を引き出し、自信につなげ、主体性を養う努力をされていると感じた。	
19	利用者の皆さんも、熱心にゲームに取り組んでおられ、楽しそうでした。	
20	職員さんの上手な誉め言葉に、顔をほころばせて喜ぶ利用者さんを見ていると、的確な会話、対話の重要性を見た感じがしました。	
21	利用者さんと一緒に牛乳パックで花カゴ作りをしました。和気あいあいと笑顔の絶えない雰囲気私達も楽しませて頂きました。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
22	9名の利用者さんの内5名が男性で、その方々が作業にとっても積極的に施設の雰囲気明るいのが特徴的です。手先を使う作業や、どんなデザインにするか等の頭の体操。色々と工夫をされた作業でした。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	2人で花札を楽しそうにしておられました。手捌きも器用で、役札のことなどとてもよく話しながらされていました。負けたら手の甲を叩かれるのですが、1人は叩かれてばかり、もう一人はサッと手を引いて、得意そうにされていました。将棋をされている方もおられました。ホールでは喋り上手かゲームでもできないと淋しそうです。	
2	ユニットのホールには、入所者の作品（習字、塗り絵など）が展示され、利用者の活動の様子がうかがえた。	

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	寒くなったが、定期的に窓を開けて換気をされていた。おやつ時間も、テーブルの消毒を利用者さんが当番制で拭いておられ、テーブルも一方方向で並べられて、それでも楽しく歓談されていた。	
2	利用者さんに寒くないですか、大丈夫ですか、と声かけしながら窓の開閉されていました。寒い時なのでつい、うっかりしますが、随時の行き届いた対応ができていました。	
3	デイサービスの部屋は少し温度が低いような感じがしました。	室温管理は重要であり、気を付けたいと思います。職員に申し合わせました。あえて、運動中は1～2度下げ気味にしていると言う事もあるようです。
4	長いテーブルの両側に5人ずつ向かい合って座り、アクリル板が間に立ててある。ほかに小さい机が2つ、2人ずつ座ることができる。隣同士はくっついているため、相談員は後ろから話しかける形になる。	
5	換気中の張り紙に「寒くてごめんなさいね」という優しい言葉が添えてあり、心にホッとした気持ちが溢れます。	
6	皿付きのコーヒー茶碗で、新聞を読みながら飲んでおられた方の姿は、まるで喫茶室の雰囲気漂っていた。皿を付けるだけでこんなに皆さんの気分が変わるのかと感心した。	
7	ひまわりの壁画は黄色が元気をくれ、ホールも明るい感じがして良いなと思いました。	
8	ホールの天井が高く、開放的で入った瞬間過ごしやすくと感じられました。	
9	利用者様の作品が所々掲示されており、利用者様にとっては励みになるのではと感じました。	
10	玄関口には、ホワイトボードに今日の献立名や、伝えたい情報などが掲示され、一目でわかり、良い事と思った。	
11	コロナ禍で、エアドッグ（空気清浄）も置かれ、マスクもしっかりされ、ウィズコロナで頑張っておられると思った。	
12	玄関の掲示物、月毎に変わり、利用者の方も楽しみに通っておられるだろうと感じた。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
13	入浴後、2名の方が別の部屋のベッドで休まれていた。それぞれ思い思いに過ごされ、利用時間をゆったり使っている雰囲気心地よく感じました。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	室内が少し蒸し暑く、長そでの方は汗をかいて座っていました。ホールの大型テレビでは、古い時代劇を流していました。	
2	部屋の掃除について、どのようなペースで、どのように行っているのでしょうか。	週1度、シーツ交換時対応。養護で自分でできる方は、その人をお願いしています。
3	風呂は、ユニット毎にあり、一人用で、ゆっくり入浴が出来、プライバシーも保てると感じた。	
4	トイレは、部屋ごとにあり、車いすでも入る広さがあり、手すりも木製で、温かみを感じた。	
5	全体に新しい建物で、明るく感じた。	
6	とても清潔感を感じました。	今回初めてのリモート対応でしたが、建物内の通信電波の受信状況が不安定で、映像が見づらかったのではないかと思います。その中でも様子を分かって頂けたようで安心しました。介護相談員さんから施設内が清潔で開放感がある等の話をいただき、嬉しく思うと同時に、自分たちが見慣れてしまっている光景を外部の方から感想を頂くことの大切さを改めて感じました。
7	車いす同士でも十分にすれ違える広い廊下は、とてもきれいに整頓されています。	
8	4人部屋、2人部屋も薄いカーテンで仕切られ、開放感があり、職員の間も届きやすく、プライバシーも守られて良い造りになっています。	
9	部屋で寝たきりの方も、10時くらいから昼食までの間は、ベッドのまま明るいホールに出てきます。空気も変わるし、人の気配を感じることができるから、と以前訪問した際に説明がありました。	
10	皆さん、今までで一番お元気そうで、活気がありました。	相談員にしっかり話を聞いてもらうことで、精神的な安定が得られたり、外部の者が来ることで活気づいたりなど、1年間訪問してもらったことは、とてもありがたく感謝しています。

No.	内 容	事業所の説明、対応等
11	2階のトイレ付きの部屋の尿臭が気になりました。	

ク 人間関係に関すること

○居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	コロナの中での集団レクの難しさを改めて感じた。どうしてもイスが近く密に見えるし、声も出るし、工夫は必要に思うが、職員さんで検討をお願いしたい。	
2	通所介護事業を初めて見せていただきました。女性ばかり8名の方が元気よく笑いながら、運動されていました。お互いに話が良くできていました。	
3	利用者の席が固定ではないようなので、他の人との関りが増えて良いと思いました。	
4	体操時、利用者各自が隣の人と手や体が触れないようにと距離を確保するなどの様子は当たり前前のことで、職員が改めて口出しをしなければならぬような様子も見当たらなかった。	
5	職員さん誘導ではなく、個人個人が思うように、ゆったりと時間を過ごしている様子が印象的でした。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	遠くからの入居者は、人に慣れるのに苦労している様子で、仕方がないと割り切る様になっているようです。	生活環境が違う方たちなので、時間がかかるのだと思います。皆さん大人なので仲良くされているようです。

ケ 制度に関すること

○居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	介護保険のおかげでこのようなサービス利用ができますと、嬉しそうに話された言葉が初めて聞く感謝の言葉でした。利用者の集まる場所、サービス提供できる施設の選択もできて制度に感謝です。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1		

コ その他

○居宅サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	<p>コロナ禍の中でレクの内容も大きく変わっているらしい。</p> <p>①まず、レクの量的なものが少なくなっている。</p> <p>②密を生じるもの、大きな声を出すもの、歌を歌うことなどは極力控えている。</p>	
2	<p>全体的に明るく笑顔もよく聞こえていた。利用者同士の話も多く、楽しい雰囲気を感じられた。読み聞かせを勉強している職員さんがとても上手に紙芝居をされていた。特技をいかして利用者さんを楽しませておられ、とてもいい事だと思った。毎日利用者さんが変わり全体的な感じも違いがあるそうで、また別の日も見せてもらえればと思う。</p>	
3	<p>カップとお皿がセットになった器でコーヒーや紅茶が出されていた。色柄の違うセットが何種類もあり、いつものお茶の時間とは違い、とても「おもてなし」の雰囲気を感じる。</p>	
4	<p>利用者や職員の行動に無理がなく、ゆったりと自然体で流れている印象を受け、とても良いと感じました。</p>	
5	<p>リモートなので話をする場面はなく、今日はデイの様子を見せてもらった。真剣に体操に取り組んでおられたが、顔の表情までははっきりわからなかった。</p>	<p>慣れないリモートで、会話も聞き取りにくい場面が多くあり、ご不便をおかけしたのではないかと心配しておりました。利用者様の表情に関してはプライバシー保護もあり、事前に承諾を得ておけばと反省しております。</p>
6	<p>広いスペースが確保されており、コロナでは安全でいいと思う。訓練に力を入れておられる様子が伝わった。コロナが多くなってきており、マスクや消毒の徹底している上、より一層気を使う形となり、神経を使いながら業務にあたっておられ、大変と思う。</p>	<p>本来の利用者は10名程度なのですが、当日は水害等で利用人数が少なく、日頃の様子が十分伝わらなかったのでは、と心配いたしました。</p> <p>デイサービスは気候や、体調などの影響を受けやすいサービスです。利用の安定を図るのに苦労しています。</p>
7	<p>現時点では訪問が出来ないという中で、不自由な形であれ、リモートでの受け入れをしていただき有り難いと思った。制限のある中でもデイを中心に機能訓練に力を入れておられる様子が良く伺えた。家での生活を続けられるようにと、残存機能を使い、自分で歩行できるように介護員さんが複数ついて介助されている様子からは、思いが伝わってきた。</p>	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
8	殆どの方がマスクをしていなかったのが職員に聞くと、以前は声かけをしてマスクをしてもらっていましたが、苦痛の様で、自然と今の状態になったとの事。	
9	30人の出席、元気そうな利用者さんが多かったようですが、1日のメニュー毎との対応が大変のように感じました。	日々のメニューと利用者さんの体調に合わせて当日の調理形態の変更もありますので、調理員さんが頑張ってくれています。
10	コロナの中、ゲームを工夫されていた。接触が少なくても、集団で楽しめる形で考えられるのは大変と思った。コロナの中でも利用者数は減ることもなく、楽しみに出て来ておられることと感じられた。ゲーム中でも換気をしたり、気を配っておられた。毎日感染者数をチェックしながらの業務は私たちの想像以上のことと思うが、なんとか乗り切っていたきたい。	コロナの感染予防対策は、決定的なものがなく、通所介護は、特に利用者さんご家族の行動を把握することは完全にはできないため、感染のリスクが高いと思われます。楽しみにして来て下さる利用者さんのためにも、これからもできる限りの対策を続けて参ります。この度のように外部の方からの励ましを頂くとありがたく、元気が出ます。
11	利用者の皆様はマイペースで自立性（自律性）が高いと、いつも感心しています。	
12	入浴へ行くのも、体操に参加するのも我先にとという人もなく、相手の動きをよく見ておられると思います。	
13	コロナ禍の中でも工夫されて、楽しさあふれる施設です。	
14	朝の様子を見させていただき、利用者の方も職員の方も入浴、個別訓練など次々とされ、充実した時を過ごされている様に感じました。	

○施設サービス

No.	内 容	事業所の説明、対応等
1	（スタッフの方）入居者さん全員2回のワクチンが終わり、一安心した。次にスタッフの接種も計画されているので、順番を待ちたい。なかなか今まで通り、外出やイベントが出来ないので、入居者さんも退屈しているのではないかと心配している。	
2	最古参のケアマネさんがカンファレンスも含め、案内、説明など、全てして下さいます。職員の接遇、利用者の声など、気づいたことは、なんでも言ってほしい、と強く希望されています。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
3	タバコは吸ってもOKですか？	ライター所有禁止。喫煙者12人と多い。避難訓練2回
4	ホールでは、新聞を読んだり、塗り絵をするなど、思い思い過ごされていた。良い雰囲気であった。	
5	リモートの相談事業を行った。利用者の方の声は聞けなかった。	利用者のなかにはタブレットからの声が聞こえるのが気になり、興味を持たれる方が何人かいらっしゃいました。タブレット操作方法が分からず、画面の切り替えが出来なかったため、会話が出来なかったことは残念でした。
6	午前中の生活の様子を見させていただきました。	
7	利用者様の表情や声はお聞きする事はできませんでした。	
8	お茶注ぎや、分配を自分たちでされていました。利用者様の自立につながると感じました。	
9	今回リモート。午後の活動の様子を見せていただく。パズル、塗り絵、皮むき、数字合わせなど、それぞれ個々に活動しておられた。画面はあまりよく見えないが、表情も明るく楽しそうで、手を振って下さったり、会話も時々聞かれた。一人ひとりカメラを向けて下さり、挨拶できてよかったと思う。入浴もあるので、職員さんとの話はあまりできていない。	職員3人のうち、1人が入浴介助、1人が調理に入っており、残り1人がタブレットを持っていましたので、利用者との関りも伝わりやすく、相談員の方とこちらの職員との話もして頂くことが出来ない状況で大変失礼いたしました。カメラにも慣れて来られたのでしょうか… 今後も毎日の変わらぬ生活をお伝えできればと思っております。
10	ロビーで最近の施設内の状況についてお話を伺いました。入所は特に無いそうですが、家族との面会ができるようになり、ロビーで30分話せるそうです。	
11	壁に貼ってある活動の写真を説明を受けながら見ました。その後、入り口から中の様子を見せていただきました。やはりリモートよりも訪問する方が断然いいと思います。	
12	コロナで外出規制があったが、少人数で徐々に外出する様にしている。が、コロナ前にはなかなか戻らない。	
13	入居希望者が多いが、空きがない。	

No.	内 容	事業所の説明、対応等
14	時々画面が小さくなることもあったが、皆さんの表情がよく、明るい雰囲気伝わってきた。何人かの方と話が出来て良かったと思う。	おやつを食べながら、話をしたり楽しく過ごされている方もおられますが、ジーと座ってばかりの方もおられる為、職員が手が空いている時は声かけし話をしたり、体操やレクレーションをする様に心掛けています。

(3) 介護相談員の活動を通して

介護相談員活動に思うこと（令和4年1月）

コロナウイルス感染症の発症から3年目になるでしょうか？

一日でも早く終息して欲しいという願いも叶わず、次々と変異株が発生し、島根県も令和4年の年明けから急拡大しています。

介護相談員の訪問活動も、コロナ感染対策に追われる日々の事業所への訪問はなかなか難しく、今期の1年目は訪問活動を行うことが出来ませんでした。それでも2年目になる令和3年は、事業所として精一杯の感染予防対策を講じています。介護相談員の人も精一杯の感染予防対策を講じて訪問して来てくださいと、訪問活動を受け入れてくださる事業所があり、本当にありがとうございました。直接の訪問は難しいけれども、リモートでの訪問活動を思考して下さった事業所もあり、本当に嬉しく思いました。

介護相談員の訪問活動は施設や事業所等を訪問し、直接利用者とお話をさせて頂くことが基本であるとしてこれまで活動してきましたが、この度のコロナウイルス感染症の発症により、訪問することの難しさ、これまでの訪問活動の在り方が当たり前のことではなかったのだということ学ぶことが出来ました。

これからも様々な事情により訪問活動が出来にくい状況になることはあり得ることだと思えます。今回の状況下で得た学びを、今後の活動の在り方を考える糧として色々な活動の在り方を模索し、利用者の声に耳を傾けることへの努力を続けたいと思えます。

1 三浦 美紀子

コロナ禍で介護相談員による訪問が制限されて見通しが立たない状況の中、リモートによる相談活動を受け入れてくれた施設があります。

はじめてのことでお互い慣れないながらも、画面に映し出された施設内や利用者様のお姿を拝見し、より一層、一日も早くコロナが収束して、訪問できるようになることを願いました。

受け入れて下さった施設の方々には大変な労力をおかけしたと思えます。又、事務局の支援あっての事、感謝の言葉しかありません。本当にありがとうございました。

2 新井 妙子

訪問活動を振り返って

2012年4月に介護相談員としての訪問活動を始めてから、早くも10年になろうとしています。様々な施設で、手探りながら沢山の利用者の方々、施設職員の方々とお話させていただいたことは、とても貴重な経験となっています。2020年の活動は、2月からのコロナ感染の広がりで行うことが出来ませんでした。2021年5月からは、養護老人ホームより訪問受け入れ可能とのお返事をいただき、活動を再開することができました。また、訪問が難しかった特養については、毎月一回、電話での情報交換をしていましたが、リモートでの訪問が可能となるよう職員の方々が色々工夫して下さり、11月と今年1月にリモート訪問する事が出来ました。今後の見通しが立たない状況ではありますが、その時々に応じたやり方と話し合いながら活動を続けていけたらと願っています。

3 久保田 恵

訪問活動を終えて

介護施設の訪問活動をするには、非常にハードルの高い2年間でした。コロナ禍の中で、一か所の施設に関しては一度も訪問が出来ませんでした。ズームでという選択肢もありましたが、施設側の対応も人手不足等の問題、コロナに関する不安感もありで、実現出来なかったのは残念でした。私はデイサービスの施設でしたから、利用者の方々も制約の有る中でも、まだ自宅に帰れるということで少し救われた感じがします。入所施設の利用者さんにとっては、家族との面会も出来ず、職員の皆様にとっても非常に神経をすり減らしての2年間であったと思います。昨今の感染拡大を見るとき、自分の感染対策に関してももう一度原点に立ち返って律していかなければならないと思います。

4 前田 敬子

活動を始めて八年が経過します。この間研修を重ねながら多くの施設を訪問し、利用者の皆様のお話を聞き、職員の方々の仕事振り、施設の状況等を見せて頂き私なりの意見と共に施設側に伝えてきました。

昨年から今年前半まではコロナ感染症のため施設訪問は中断しておりましたが、六月から再開しました。一施設は訪問活動ができましたが、一方は利用者の皆様と直接会うことはできない状況でした。

介護相談員の任務として、利用者の皆様が普段感じておられる陰の声を施設側に伝えることだと思っていましたが、利用者さんからは良くしてもらっているとの声が多く、相談員から何か聞き出す事には疑問を感じます。

研修であったように不適切なケアを見抜く力をつける事が、利用者さんの声を聞き出す事より大事だと思いますが、現状関わっている時間では少々無理かなと思います。

5 岡本 薫

今年度の相談員活動を振り返ってみるに、コロナの為何にもできなかったことしか思い出せない感じです。1か所だけデイサービスを訪問できましたが、活動の様子を見せていただく程度で話を伺うというところまではいかないものでした。コロナの中職員の方々が出来る限り注意をしながら関わっておられるのがよくわかりました。あと2か所はオンラインで特老とデイサービスを見せていただく形でした。デイの場合は職員数があるのでタブレットを持って移動しながら複数の場面を見せてもらうことは可能でしたが、特老施設はデイサービス、グループホーム、母体の特老と3か所を順番に見せていただくことにしたものの、フロア担当の職員数が限られるためオンラインに1人ついてもらうことがとても大変そうでした。訪問日に合わせて勤務調整をもらっているのですが、施設側の負担は大きかったことと思います。コロナの中只でも神経を使いながらの業務の上にさらにまた負担を負わせるようで、相談員の訪問で得る効果に値するものではないように思えてなりません。コロナ以前でもこの点をいつも自問自答しながらやっていたですが、今年度に関してはそのことのみ強く感じました。離れていてもオンラインなら話が出来るように思いましたが、場所によっては映像がきれいではなく音がずれたり止まったり、お年寄りの方には理解しにくかったりして、実際の訪問に替えられるようではないことも痛感しました。まだまだコロナが続き今後が予想できませんが、1日も早い終息を願うと共に、施設関係者の方々の負担にならないことを1番に優先して今後を検討いただきたいと思います。

6 林 理恵子

今回は、新型コロナの蔓延により、昨年度は、訪問活動はできず、今年度は、訪問が難しいところはリモートでの活動となりました。

私は、主にリモートでの活動でしたが、お互いに初めてのことで、対話のタイミングや操作の仕方などわからず、躊躇する場面も多かったです。しかし、本来の活動である利用者との対話はできませんでしたが、施設の雰囲気・利用者の活動の様子や職員のご苦勞など伺え、良かったです。特に、デイサービス施設では、利用者の健康観察や人との接触が少なく楽しいレクの試み・頻繁の換気など感染予防には、とても配慮されておりご苦勞を感じました。コロナ禍で大変な時に施設の職員の皆さんには、親切丁寧に対応していただきありがとうございました。コロナ禍での活動は、無理と思っていたので、リモートでの活動や現任研修が受けられたことは、今後の活動の弾みとなりました。

7 尾原 直子

令和2年2月友達が「東京でコロナという感染症が発生し、広がると大変なことになる。」と話してくれました。まさか世界、日本中に広がり生活に大きなダメージを与えるとは思っていませんでした。人との距離をとることが予防の一つとなり、「施設を利用されているお母さんとの面会もできない。親子の繋がりをどうして作って行こうか？」と悩んでおられる人の声が多く新聞に掲載されるようになりました。ある日「季節や日常の様子を絵手紙にして送り続け、お母さんがとても楽しみにされ絆を保つことが出来ました」という温かい記事も載っていました。施設をお願いをされる家族の方の思いが伝わってくるようでした。私達相談員はリモートによる活動を行うことができ、印象に残ったことを紹介します。食事をされている時に利用者様が「手を拭いて欲しい。」と施設の人をお願いをされ、すぐ対応されている様子を見て、日頃から介護者の人の主導による介護ではなく、利用者主体の介護に気をつけておられるからこのような光景を見ることができたのではないかと思います、家族の方も安心されていると感じました。

8 大崎 直子

介護相談員になって二期目ですが、利用者の方と向き合い、顔を見、様子をみながら活動して、経験を積んでいきたいのですが、この二年、コロナ禍の為、介護相談員としての活動が出来ませんでした。最初は電話で苑の様子や利用者の状況を確認するだけでしたが、後半三回だけ訪問したり、リモートで対応していただき介護相談員らしい活動が出来、よかったと思います。研修内容で聴く力、話す力が役に立つ様に思えたので実践できる日が早く来る事を願っています。

9 小笠原 順子

介護相談員の活動を始めて4年が経過しようとしています。

この2年間は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、1年目は訪問活動中止、2年目も終息の見通しが立たず、リモートでの活動が始まりました。今までの様な対面での訪問活動が出来ない現状で、介護相談員の役割が問われる2年間でした。

各事業所では感染対策、又そこで働く職員の行動規制、それに伴うストレスなど、大変な毎日の連続、努力だったと思います。

今後の新型コロナウイルス感染症はゼロになる事はないでしょう。訪問活動が出来ない状況でどの様に私達が役割を果たせるか、試行錯誤しながら皆で進んでいきたいと思っています。「リモートは苦手!!」なんて、言っていられませんか。

今年度も高齢者福祉に関する知識を学びながら活動していきたいと思っています。

10 益田 和代

令和3年度からの介護相談員として活動をさせていただきました。相談員としての活動もわからないまま先輩の姿を見て、助けていただき1年を終えたように思います。利用者の方は、職員さんや他の利用者さんの行動、言動をよく見ておられ、無関心のように見えても、周囲に関心を持ち自分にも関心を持ってほしいのだと気づきました。職員の方も1人ひとりにあった声かけ、笑顔の対応、そばに寄り添って伝えておられる姿をたくさん見せていただきました。コロナ禍の活動でしたので、1ヶ所の通所介護訪問でしたが、利用者さんと職員さんが、一緒になって取り組まれている季節ごとの行事や飾り物等の取り組みに訪問のたびに感動しました。サービス提供事業者と意見交換をしながら、利用者さんとサービス提供事業者の両者の橋渡しをしながら、介護サービスの質的向上のために、相談員としての活動を、心がけたいと思っています。

11 近藤 照子

昨年より介護相談員として活動させて頂きました。今回コロナ禍で大変な思いをされている職員、利用者の皆様には快く訪問を受け入れて頂き、足を運ぶ事が出来ました。

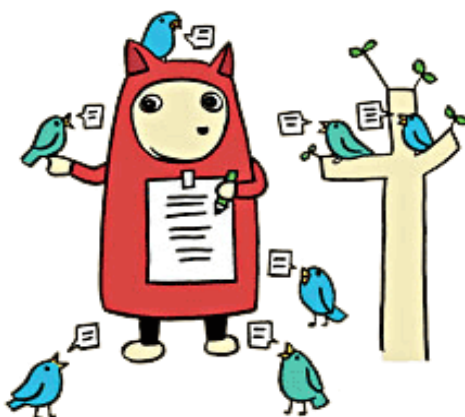
そんな中、職員の利用者様への気配り、心配りにはただただ敬服するばかりです。

訪問させて頂いたデイサービスは、その施設でしか感じる事のない雰囲気があり、訪問して心地よい時間を過ごすことが出来ました。相談員にならなければ、多くの方との出会いもなく、活動を通して勉強する事もなかったと感謝しております。

利用者様との会話の中で、健康に不安を感じておられる様子が伺えました。今の身体の状態を維持するにはどうすればいいのか。各々が心身ともに健康に過ごすためにどうすればいいだろうかと考える事があります。

元気に自分の事は自分で出来る事が私自身の願いでもあり、利用者様にも元気に過ごして頂きたいと思っています。その為にも介護相談員としての知識を吸収し、利用者様に寄り添いながら活動できればと願っています。

12 三浦 信子



付 録

(1) 研修受講の状況

養成研修 令和3年9月13日・14日・21日・28日 介護相談・地域づくり連絡会

【オンラインによる開催】

- 介護サービス相談員の意義と役割
- 教養としての社会保障
- 介護保険制度
- 施設サービスの理解
- 居宅介護とケアマネジメント
- 利用者の権利擁護
- 高齢者の理解
- 認知症の正しい理解身体拘束・高齢者虐待への対応
- コミュニケーション技法とトレーニング
- 相談活動から記録・報告まで
- 介護サービス相談員への期待

【自治体での研修】

- 地域ケア体制（介護保険事業計画等）のヒアリング
（市町村事務局から）
- 介護サービス相談員活動の実際をヒアリング
（現役介護サービス相談員から）

[受講者 3人]

介護相談員

- 近藤 照子 ○ 三浦 信子

事務局

- 貝原 史子

現任研修Ⅰ 令和3年11月11日 介護相談・地域づくり連絡会

【オンラインによる開催】

- 介護保険最新情報
- 介護サービス相談員の新たな展開
- 不適切ケアを見る目を養う
- 高齢者の感染症予防と熱中症予防
- 介護サービス相談員への期待

【自治体での研修】

- 活動上の悩みと対応の工夫
- 介護保険サービス対象外への訪問時の課題
(受講者以外の相談員も含め意見交換)

[受講者 5人]

介護相談員

- 岡本 薫 ○ 前田 敬子
- 尾原 直子 ○ 大崎 直子

事務局

- 貝原 史子

現任研修Ⅱ 令和3年11月26日 介護相談・地域づくり連絡会

【オンラインによる開催】

- 介護保険最新情報
- 介護サービス相談員の新たな展開
- 聞く力・話す力
- 転倒予防のポイントを見る目を養う
- 認知症の人の意思決定の支援とは
- 介護サービス相談員への期待

【自治体での研修】

- 介護保険サービス対象外への訪問時の課題
- インフルエンザや新型コロナ等感染症で派遣先への訪問が制限された場合の派遣先事業所との連携や利用者への対応策
(事前に派遣先事業所へアンケートを行い、それをもとに、受講者以外の相談員も含め意見交換)

[受講者 8人]

介護相談員

- 小笠原 順子

事務局

- 貝原 史子

介護相談員等研修会	令和4年3月4日	島根県	【開催中止】
<ul style="list-style-type: none"> ● 講義「高齢者虐待の見極め、対応、虐待防止について」 ● グループワーク テーマ「相談員として活動する中での困難事例とその対応について」 <p>※新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴い開催中止</p>			

(2) **介護相談員連絡会議等の開催状況**

介護相談員連絡会議	
4月27日（火）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委嘱状交付 ・ 介護相談員派遣事業について ・ 介護相談員連絡会と介護相談員研修について ・ 傷害保険の加入について ・ 「活動報告書」「記録票」の記載について
6月22日（火）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 5・6月訪問活動報告 ・ 訪問活動等にかかる報酬等について ・ 研修について
8月24日（火）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 9月に実施する養成研修のカリキュラムにある事務局独自研修について ・ 7・8月訪問活動報告 ・ 訪問活動等にかかる報酬等について
10月26日（火）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 9・10月訪問活動報告 ・ 9月まで相談員活動をしていない事業所について ・ 11月に実施する現任研修のカリキュラムにある事務局独自研修について

介護相談員連絡会議	
12月21日（火）	<ul style="list-style-type: none">・ 介護相談員研修について・ 11・12月訪問活動報告・ 令和4・5年度の相談員活動について・ 令和3年度介護相談員派遣活動報告書の作成と三者合同会議について
2月22日（火）	<ul style="list-style-type: none">・ 永年勤続表彰（20年以上）・ 1・2月訪問活動報告・ 令和4年度の介護相談員体制と連絡会等日程について・ 令和4年度相談員活動における消耗品の補充について・ 三者合同会議について・ 活動報告書の作成について

浜田地区広域行政組合介護相談員派遣事業実施要綱

(目的)

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

(実施主体)

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

(相談員等)

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

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

(派遣の申請)

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

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

(相談員の派遣)

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

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

(1) 利用者等の話を聞き、相談に応じる。

(2) サービスの現状把握に努める。

(3) 事業所の管理者や従事者と意見交換する。

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

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

5 相談員は、活動状況について管理者に報告を行う。

(助言者)

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

～。

2 助言者は管理者が委嘱する。ただし、再任は妨げないものとする。

(助言者の活動)

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

(相談員の登録等)

第8条 管理者は相談員の登録や派遣事業所の登録を行うものとする。

(事業所の決定)

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

(相談員及び助言者の報酬)

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

(連絡会議の開催)

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

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

(秘密の保持)

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

(活動状況の取りまとめ)

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

(苦情等)

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

(補則)

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

附 則

平成16年4月1日から施行する。

附 則

平成17年10月1日一部改正。

〒697-8501

島根県浜田市殿町1番地（浜田市役所北分庁舎1階）

浜田地区広域行政組合介護保険課

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