

令和6年度
介護サービス相談員派遣活動報告書



令和7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6年度の介護サービス相談員と受入事業所	3
(1)	介護サービス相談員	3
(2)	受入事業所	3
3	令和6年度介護サービス相談員事業の成果	4
(1)	利用者の声・相談・介護サービス相談員の気づきの件数	4
(2)	利用者の声・相談	5
(3)	介護サービス相談員の気づき	23
付 録		
(1)	研修受講の状況	45
(2)	介護サービス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サービス相談員派遣事業実施要綱	48

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3月現在、全国各地で活動する介護サービス相談員は2,108人（※1）、島根県でも35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、12人の介護サービス相談員が、介護サービス事業所を訪問し、利用者から話を聞き、利用者と事業者の間の橋渡し役となって、利用者の疑問や不満、心配ごとなどに対応し、サービス改善の途を探る活動を行っています。

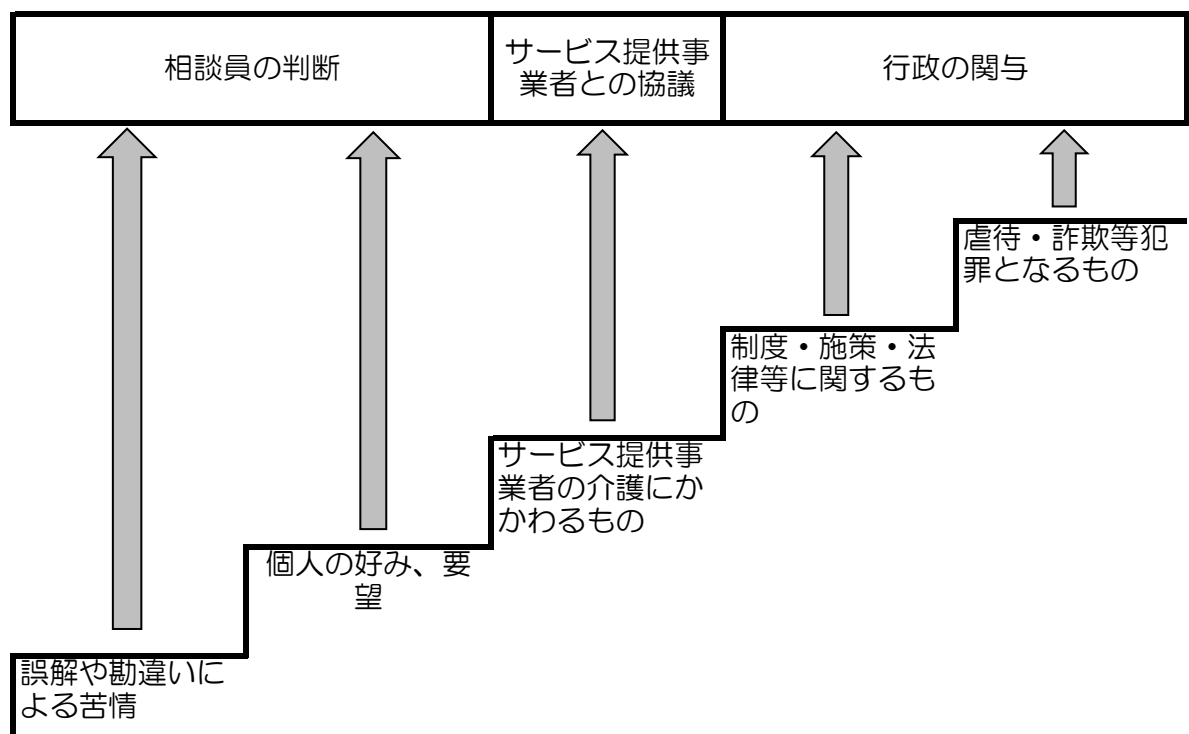
介護サービス相談員の活動は、介護サービスの質的向上のみならず、利用者の孤独感解消等の精神的サポート、高齢者虐待防止や身体拘束抑止など利用者の権利擁護支援等にも効果を上げています。今後とも、各事業所の介護サービス向上や利用者の権利と笑顔を守る役割を果たすよう、事業の推進に取り組んでいきます。

（※1:介護サービス相談・地域づくり連絡会の実施した「令和5年度介護サービス相談員派遣等事業実態調査」による）

(1) 介護サービス相談員派遣事業の目的

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

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



(2) どんな人が介護サービス相談員になれるのでしょうか？

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

(3) 第三者評価とどう違うの？

第三者評価は、介護サービスに関する評価基準を定めてサービス提供事業者を評価しますが、介護サービス相談員は、サービス提供事業者を評価することはありません。介護サービス相談員の活動は、介護サービス利用者の立場に立ちつつ、苦情や不満の解消を図るために利用者とサービス提供事業者、行政の橋渡しを行いながら、問題を解決することを目的としていますので、第三者評価が「評価」に重点を置いているとすれば、介護サービス相談員は「問題の解決」に重点を置いているといえる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り組みとして、平成15年度から、居宅サービスについても介護相談員の相談活動を開始しました。

2 令和6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 | ○ 岡 本 薫 |
| ○ 林 理恵子 | ○ 大 崎 直 子 | ○ 小笠原 順 子 | ○ 益 田 和 代 |
| ○ 野 田 治 久 | ○ 南 口 眞由美 | ○ 高 畑 初 実 | ○ 竹 下 美 穂 |

※令和6年度に活動年数が10年以上となった介護サービス相談員2名が、介護サービス相談・地域づくり連絡会より表彰されました。

(2) 受入事業所

浜田市

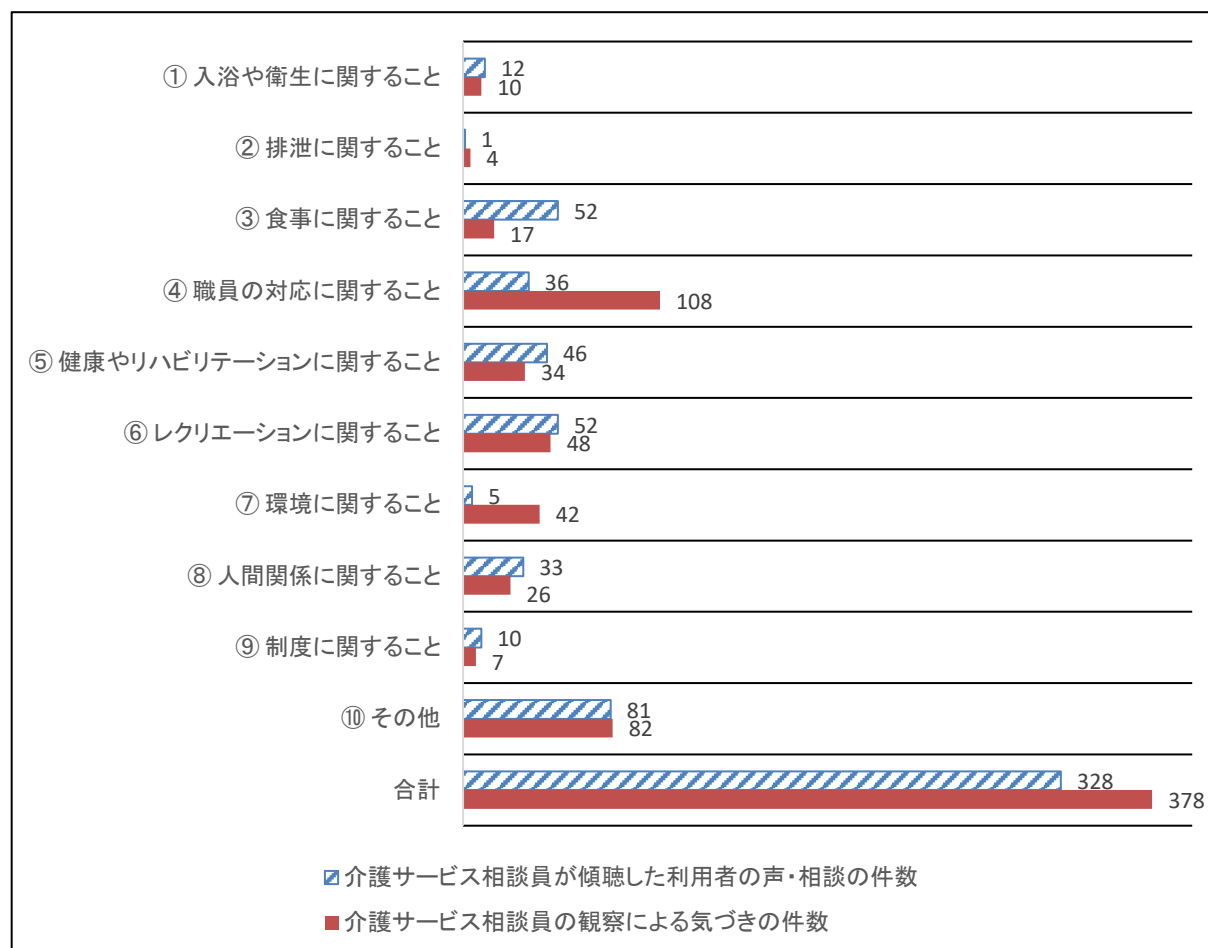
- デイサービス偕生／地域密着型通所介護
- グループホーム 美川の郷／認知症対応型共同生活介護
- 緑ヶ丘デイサービスセンター／通所介護
- 特別養護老人ホーム 弥栄苑本館／介護老人福祉施設
- 特別養護老人ホーム 弥栄苑新館／介護老人福祉施設
- 弥栄デイサービスセンター／地域密着型通所介護

江津市

- よろこぼう屋 マンション／サービス付き高齢者向け住宅
- グループホームひのき嘉久志 本館／認知症対応型共同生活介護
- グループホームひのき嘉久志 別館／認知症対応型共同生活介護
- 看護小規模多機能型居宅介護事業所 すまいるぷらす／看護小規模多機能型居宅介護
- 青山デイサービスセンター／通所介護
- 住宅型有料老人ホーム有福／住宅型有料老人ホーム
- デイサービスセンター有福／地域密着型通所介護
- 島根県済生会 介護老人保健施設 高砂ケアセンター／通所リハビリテーション

3 令和6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、大きな差はないが、介護サービス相談員の気づきについては、「職員の対応」についての気づきが多くなっており、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) 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
1	麻痺があり、家での入浴は家族の負担が大きく困難との事で、週2回、デイで座ったまま湯船に入って洗える入浴がとても楽しみ。
2	風呂が好き。気持ち良かった。部屋がいつもきれいにしているので、居心地が良い。ホッとする。人との距離感が良い。
3	本日は訪問美容で、髪をきれいにカットしてもらい、気持ちがいいです。
4	今日はお風呂に入れなくて残念。お風呂に入ると気持ちがいいからねえ。

No.	事業所の説明、対応等
1	沢山のご利用者様が、お風呂を楽しみにされています。次回は利用して頂けるように、対応を行っていきたいと思っています。

○ 施設サービス

No.	内 容
1	風呂の湯船が浅い。腰までしかお湯が入らず不満。

No.	事業所の説明、対応等
1	湯量はもっと増やせるが、見守りの必要のない方は1人で入浴する。一度入っている状況を見て、相談してみます。

イ 排泄に関すること

報告事例なし

ウ 食事に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容
1	食事に気を遣ってもらっていて、美味しい。
2	昼食(ごはん) がとても美味しくて、量も丁度良くて、自分用に作ってある食事の様だ！
3	ずっとここにお世話になっている。何でも食べられる。食事が待ち遠しいとのこと。
4	あまり話されなかった。今日の食事はまずかった。
5	皆と食べるので、美味しいです。
6	家族6人と暮らしているが、自分は早く食べられないし、移動も時間がかかるので、別に部屋で1人で食べている。寂しいが、仕方がないと思っている。
7	ここの食事はいいから…と楽しみにしている。(独居の方)

No.	事業所の説明、対応等
1	食事は、利用者様に日々満足して頂けるように工夫して行っています。
2	(義歯を作った方) 咀嚼も良くなりご本人、ご家族と相談し、食事形態を一口大に変更しています。併せてたくあんの提供も行っています。
3	独居の利用者の方が多いため、利用して頂き、栄養を取っていただいています。

○ 施設サービス

No.	内 容
1	今日の昼食はバイキングの日で、利用者さんが自分で量も加減しながら料理を取っておられました。自分のプレートの中に思い思いの配置で料理を取っておられ、「取るのが楽しかった。」との声がありました。
2	食べる物を皆で考えたらいい。
3	3食食べられて最高です。
4	せっかく作ってくれるから、美味しく全部食べます。
5	ご飯の量が少ない。(一度増やしてもらったが、また減らされた)
6	魚は臭いから肉がいい。
7	一人だと食べられないけど、皆と一緒にだから食べられる。

No.	内 容
8	「今日は何の日?ごちそうだね。」食べる事が一番の楽しみ。
9	食事が楽しみ。
10	毎日体操の後、飲み物(コーヒー)を出してくれてありがたい。
11	甘いものが好きなので、クリスマスケーキはチョコレートケーキが食べたい。
12	手作りおやつが美味しい。
13	食事もおやつも美味しいので、相談員さんも、ここに住んでみんさい。
14	コーヒーが飲みたい。
15	食事が美味しくいつも完食する。焼きそばとマグロの寿司が食べたい。
16	調子を悪くしていたが、少しずつ食べる様になった。今朝の味噌汁が美味しかった。

No.	事業所の説明、対応等
1	各棟で2か月に1回、入所者様に集まって頂いて、「ふれあいタイム」を開催しています。その中で、季節の話、昔の思い出、食べたい、やりたい行事等を話し合い、それを踏まえて行事企画を行っています。
2	利用者の皆さんからは、「食事が美味しい」や「楽しみにしている」等々の報告があり、頑張っている職員の励みになりますので、また報告したいと思います。
3	(バイキングについて)いつもの昼食と違って、色々ある料理を自分で取って食べる。"自分で"という自主性も養われ、テーマも秋の食材を使ったもので、秋刀魚、鮭、サツマイモ等使用した料理で入居者様も「これは秋の物ですか、そう言えば食べた事ある」など会話が広がった。
4	本人了承の上、ご飯の量を調整していたが、もう一度相談していきます。
5	朝食時のレトルト使用、昼、夕は手作りである事、ご利用者様がよく見えて下さる事を知れて嬉しかったです。そのうえで、手作りを「美味しい」と食べて下さるのは、職員の励みになると感じました。
6	食事が美味しいと言って頂け嬉しく思います。マグロの寿司は生ものなので難しい面があるが、焼きそばは行事などの参考に出来たらと思います。
7	普段から、入居者様との関りの中で、「何が食べたい?」誕生日には、好きなメニューを考えて提供しております。
8	具体的に食べたいものを言われる事が少ない中、チョコレートケーキと言われたことは、声のかけ方など工夫していく必要があるのかもしれませんが。要望に出来るだけ対応できるよう、支援していきたいと思います。

エ 職員の対応に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容
1	職員さんも、良く話しかけてくれるし、話を聞いてくれる。
2	簡単で、皆でやれることがあれば提案して下さい。
3	介護補助の方が増えて（スタッフが多くなって）いいです。ちょっとしたお世話をしてくれる。
4	声をかければ職員がすぐ来て対応してくれる。
5	職員さんがよく気にかけてくれる。
6	付添って歩いてもらう時に、職員さんと会話できて嬉しい。
7	ここの人達（職員）はプロ。お風呂に入れるのも、上手。

No.	事業所の説明、対応等
1	デイサービスを利用して頂き、食事、入浴、排泄介助等、必要なニーズに沿った対応を行う事はもちろんですが、他利用者様やスタッフとの交流を通じて、一日の利用が楽しかったと思って頂けるように心がけて、スタッフ一同仕事をしています。
2	介護補助の職員で利用者様の話し相手になり、少しでも話をして気分転換に繋がればと思っています。
3	集団で楽しみたい方と、個人で楽しみたい方がおられ、どちらの意見も大切だと考えています。様子を見ながら、どちらも楽しめる様に、色々と提案させて頂いています。

○ 施設サービス

No.	内 容
1	「ここはすてき」と言われました。「おかげさまで良い所に入れてよかった。」
2	声を掛けてもらえてうれしい。（職員との会話が和やか）
3	入所前はどんなところか不安に思っていたが、職員さんに良くしてもらって、今では安心して過ごしています。
4	ここの人は皆親切で、いい所です。
5	頼んだ事はすぐに動いてくれるので、家より良い。
6	何の不満もなく不安なく過ごしています。皆さん良くしてくれます。

No.	事業所の説明、対応等
1	優しいという言葉頂き、今後も励みにしたいと思います。
2	とてもありがたい声が聞けて嬉しい限りです。今後も入居者の皆様に安心して頂けるようなお声がけ、対応を出来る様努めます。
3	ファミリーのように関りをすると思いますが、気になる言葉使いや声かけをしている職員もいるので、注意していかないといけないと思っています。
4	利用者の方の精神面を聞かれました。どなたにもある事で、その時の状態に合わせて対応を行っている事を伝えました。職員の皆さん、すごいですねと労いの言葉をかけて頂きました。
5	「ちょっと待ってね」という言葉はなるべく使わないように心がけています。

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
1	午前2回、午後1回の運動が、割合ハードだけど、おかげで体力を維持できている。
2	1人暮らしなので、気が晴れる。
3	入院していたけど大丈夫。大家族で暮らしている。家では寝てばかりだけどご飯も良く食べるし、よく眠れる。
4	やっぱり外に出ないと心も体もダメになる。ここに来ると元気になる。
5	歯科の先生に来てもらって治療中。骨粗しょう症の治療もして悪い所は治して、もっと食べれるようになりたい。
6	月に1回の体力測定が励み。
7	今日は居室でいつも少しお話が出来る方と話しました。食欲も出て、歩いてみようかと思うほど元気になれたそうで、ずいぶん話が弾みました。
8	自分達で使える健康器具があればいい。
9	以前と変わった所が見えて、ドライブが楽しい（リハビリを兼ねての）。
10	サプリを飲んでいる。食事も全部食べられる。体の調子も良いとの事でした。
11	脳トレになるから、プリントをするのは楽しい。
12	ここへ来るから人と話をして頭がすっきりする。家にばかりいると、人と話が出来ないような気がする。
13	マシンは体に負担だから、少しは外を歩きたい。
14	リハビリの効果が分かったので、これからも続けたい。また、色々教えてもらいたい。
15	皆さんが真剣に取り込んでおられるので、自分も頑張る気持ちが出た。
16	暑くて夜なかなか眠れないけど、ここは快適。回復する。
17	2週間休んだら身体がすぐ元に戻った。定期的に利用する事が大切だと感じた。
18	夫婦2人で89歳。2人でデイに来ながらやっている。家にいると身体を動かさないからダメになる気がする。
19	ここで教えてもらったリハビリは家でもしています。
20	松江から来ているので言葉が分からない。2カ所デイに行っている。骨折したので歩くのが怖い。
21	身体の色々な部分が動かせなかったが、6年通所して元気になった。スタッフの皆さんのおかげです。感謝しかありません。
22	子宮がんの手術で長い事入院していた。死んだ方がいいと何度も思った。今も治療中。

No.	事業所の説明、対応等
1	健康器具については、安全面の管理が必要となり、現時点での導入は難しいです。
2	独居の利用者様が増えている為、サービスを利用し、温かい食事や交流の機会が刺激になり、活気のある自宅生活に繋がれば良いと思っています。又、利用者様の声を大切にしながら、行事など参考にさせて頂いています。
3	在宅生活では、身体機能の低下等に伴い、フレイル（加齢に伴って心身の衰えた状態）になってしまい、認知症を発症してしまうケース等が見られます。デイサービスを利用し、友人、知人、スタッフと接する事が、活動、生活意欲の維持を図り、フレイル予防や改善につながっています。
4	利用者にリハビリの事を伝え、理解していただくことが難しい事があります。ご本人様より効果が分かったとの意見を聞くと安心します。
5	在宅では1日テレビを見て誰とも話をしないで過ごし、退屈だと言われる利用者の方が多く、デイサービスでの他者との交流を心待ちにされている様子です。
6	ご利用者様には、デイサービスを利用して頂き、少しでも生活の活気に繋がればと思っています。
7	リハビリについては、自宅でも行って頂ければ嬉しく思います。

○ 施設サービス

No.	内 容
1	両手のしびれが常時あり、診てもらっているが改善しない。
2	体調も崩さず、食事も美味しく全部頂いており幸せです。
3	特に趣味はないが、新聞を読んで過ごす時間は充実。
4	ここの施設では夜よく眠れる。
5	ここの生活、リズムが合っている。
6	テレビ体操があり、始まるとそれぞれ自然に手足を動かされていました。「知っているから」と言われ、「すると気持ちいい」との声が聞かれました。
7	よく眠れるし、ご飯も美味しい。バカなことを言って良く笑っています。

No.	事業所の説明、対応等
1	（ここの生活リズムが合っているとされる方）朝のレクや催しには参加されますが、基本は部屋でゆっくりと過ごしたい方です。読書が大好きで、いつも本を読んでおられます。
2	病院受診を定期的に行っているも、苦痛はあるようです。症状の訴えがある時は常に聴くようにしています。

カ レクリエーションに関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容
1	レクレーションは風船飛ばし位しかないので退屈です。
2	デイサービスに来て、ぬり絵などするのが楽しみです。
3	パズルが難しいけれど、完成させないと自分が劣っている様に思うので、手伝ってほしい。
4	脳トレのプリントの意味が分からない。
5	週4日来ているが、毎日同じで代り映えがなく、つまらない。でも仕方がない。
6	数つなぎは、勉強だと思ってやっている。
7	ここに来て、カラオケがあり楽しいです。
8	普段、人と競争する事がなくなったから、こういうことをするのは刺激になって、面白い。 (両手でフライ返しを持って、ボール紙で作っためんこの大きい物をお好み焼きに見立てて、30秒で何枚裏返せるかを競うゲーム)
9	「カラオケがうるさい。」「でも嫌な事ははっきり言って気分を解消する。」と言われる。表情に不満な様子はない。
10	ここにもう5～6年通っている。いつも同じで、何か新しい事がしたい。他の施設はどんな感じですか？
11	家では編み物をしている。色々作るのが楽しみ。
12	体操の説明が聞き取れないので、分かり易い動作で教えて欲しい。
13	午後からすることが無いので眠くなります。仕事をもらっています。
14	手作業をするのが楽しい。
15	こうやって輪になって（知らない人、相談員）と話をするのもいい！！
16	塗り絵など完成品をまとめてノートにしてくれ、後で見返したりするのが楽しみ。
17	子供の頃歌った歌（唱歌、童謡）は歌えるけれど、演歌や歌謡曲は字幕についていけない。
18	カラオケを歌うのが楽しみ。今日は歌わせてもらえたから良かった。
19	7年通っているが、機能が非常に回復した。感謝しかありません。花が好きで、携わっている時には痛みも忘れます。楽しい事をする様にしています。
20	一人暮らし。歌が好きけどなかなか聞けないので、ここで聞けて元気が出る。ここに来るのが楽しみでやれん。
21	パズルをもう1回やってみる。

No.	事業所の説明、対応等
1	今後も脳トレや手作業がマンネリ化しない様に工夫し利用者様への対応も、日々改善できる様、努めていきたいと思ひます。
2	「聴こえ難い」という状況は、ご本人様からの訴えがない場合気づきにくいという事があります。分かり易い声かけや動作も必要ですが、日常生活に支障が出る場合もありますので、現在の聴力がどの程度なのか、耳垢が蓋をしてないか、補聴器の再調整が必要か等の確認も必要であると考えます。ケアマネージャーに相談し、耳鼻科の受診をお願いして頂こうと思ひます。
3	カラオケの歌がうるさいと言われる利用者さんに対しては、職員が必ずフォローし、対応を行っています。カラオケ好きな利用者さんには気持ちよく歌って頂いています。
4	散歩やプリント以外の余暇活動を、選択や提供が出来る様検討中です。
5	ご利用者様が作品作りの提供を喜んでいただき、個々が違うものを作る為、完成すると部屋に飾られて楽しめます。
6	その方の状態に合った余暇活動の提供や、職員も一緒に取り組めるような仕組みや取り組みを検討したいと思ひます。
7	微笑ましく見せて頂きました。対人交流を目的として利用されていますので、他者とのコミュニケーションにとっても積極的です。
8	(皆で歌を歌いたいとの声に対して) 個々のニーズに合わせて実施していきたい。
9	定期的に歌の活動も行っていますが、もう少し頻回に出来るよう、取り組んでいきたいと思ひます。
10	歌う事を楽しんでいただくようなアプローチを重視しています。
11	利用中のプログラムについては、色々と工夫しながら提供させて頂いています。一部の方より外出(買い物、外食)を皆で行いたいとの希望がありますが、ご自身で行える方々ですし、他利用者様の金銭的な負担等の問題もあり、お断りさせて頂いています。
12	パズルを使ったレクリエーションの実施を行いました。余暇時間のあり方や工夫を検討中です。
13	編み物等の手作業もありますので、また提供させて頂きたいと思ひます。
14	好き嫌い、得手、不得手等、色々あります。個人対応なら、希望に合わせた歌だけ提供できるのですが、集団でのレクとなると、どうしてもこの様な問題が出てしまいます。出来るだけ、皆様が満足して頂けるような選曲を心掛けて参ります。
15	(歌について) 午後の活動でも実施していますが、余暇時間にも提供していきたいと思ひます。
16	カラオケについては、それぞれ個性もあるため、様子を見ながら唄って頂いています。

○ 施設サービス

No.	内 容
1	ドライブが楽しかった。
2	パン食い競争、初めてやった。楽しい。
3	皆で作品作りが出来て楽しかった。
4	時々散歩したい。
5	走るのが苦手だったから運動会は嫌いだった。でも今日は楽しいし、パン食い競争で好きになった。
6	「神楽に女の子がいて、可愛いね。」と言い、笑顔になったのが印象的。
7	ゴミ箱の折り方を教えてもらいたい。右手が使えるのでやりたい。
8	歌が好き
9	体操や歌を教えてもらい、元気が出ます。
10	運動会が楽しい。
11	神楽は久しぶりなので、楽しみです。
12	(おやつ作り) 緊張したけどどうにかできて良かった。楽しかった。手作り、美味しい。
13	いつもと違った雰囲気で神楽を見る事が出来て、ワクワクして楽しい時間でした。

No.	事業所の説明、対応等
1	毎月来所して頂ける事で、イベントの時も、「顔馴染みの二人が来てくれた」という雰囲気、ご利用者様たちもリラックスして楽しめていたと思います。いつもゆったりとした時間を過ごされている姿ばかりだったので、張り切って調理を行われる事に驚かれたのではないのでしょうか。
2	来月以降、春の陽気になってきますので、屋外散歩で気分転換を図っていただく予定です。
3	神楽と言えば男性が舞うイメージなのかもしれませんね。いつもと表情が違った入居者様の笑顔を見る事で、こちらも企画して良かったと思いました。
4	普段から「かけっこは苦手で、運動会は嫌いです。私は出ません」と言っておられた方です。運動会当日までに練習をしたり、気分をあげてきたので楽しめて、好きになってもらい、良い印象が残り、良かったです。嬉しい声が聞けて嬉しいです。
5	職員や家族様以外の方との交流は、普段とは違う刺激にもなり、今まで聞いた事のない内容の話も出て来るので、今後の活動も楽しみにしています。

キ 環境に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容
1	動いているといいが、座っていると足元が寒い。

○ 施設サービス

No.	内 容
1	部屋に鍵がない（今一番困っている。）。金銭的な心配、出かける時に戸締りできない事に対して不安がある。
2	ここは広いから動ける。
3	食堂が暖かで居心地が良いが、外に出る時寒く感じました。

No.	事業所の説明、対応等
1	カンファレンスの後、職員で検討の上すぐ鍵を本人に渡しました。とても喜んでいました。
2	建物も古くなり、修繕等、考えなければいけない所も多々発生してきております。会社の方へも改善の方、その都度、提言し検討して頂いている所です。

ク 人間関係に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容
1	ここで人の噂話はしません。
2	自分が入居している所は、食事の時以外、部屋にこもって監獄のようだ。ここでは人と話せることが嬉しい。
3	ここに来ると皆に会えるからいい。
4	今日が初めてなので昨夜は眠れなかった。お喋りが得意でないので、人と交われるか少し不安。
5	女性からは、ここで人と会って、胸にモヤモヤした思いを話したりすることで、気が少し晴れます、という声が多く聞かれました。
6	男性同士でも会話が出来て、体も動かせるので、来るのが楽しい。
7	ここに来ると友達と会話（話）が出来て嬉しい。

No.	内 容
8	ここに来て、出来た知り合いがいるので、ラッキーだと思う。
9	年齢も介護度も一緒に気が合い、おしゃべりが出来て楽しい。

No.	事業所の説明、対応等
1	噂話は、時としてトラブルの元になります。個人情報の取り扱いについては、スタッフはもちろん利用者の方にも気を付けて頂くよう話をさせて頂いています。
2	日々利用されている利用者様には、少しでも沢山の方に満足して帰っていただけるように考えています。デイサービスに来たら、「あの人に会える」という楽しみや、気持ちを大切にしていきたいと思っています。
3	利用者様がデイサービスを利用する目的は様々ですが、利用者様とのコミュニケーションの中で、何を希望されているのかを聞き取り、その人ごとに楽しめる目的を後押しさせて頂ければ良いと考えています。
4	それぞれの利用者様がお互いに嫌な気持ちにならないように、利用して頂いたらと思っています。利用者の居場所や安心して落ち着ける場所に繋がり、その人らしさがいつまでも引き出せるように心がけています。

○ 施設サービス

No.	内 容
1	皆仲が良い。
2	側にいてもらおうと安心。毎日快適でいます。
3	ここは人が良くて住みやすい
4	同じテーブルの人は皆さんお話が上手で、楽しくお話をさせてもらっています。
5	人間関係はうまくいっている様子で、入所者さんは「とても居心地がいい」「ここでの生活は自分に合っている」「ここは楽しい」と言われていた。
6	楽しい雰囲気なので、皆と過ごすことが出来る。
7	座席の事でトラブル、同じ利用者の中に暴言を言う人がいて…いろいろな人がいて、慣れるのに大変。

No.	事業所の説明、対応等
1	座席のトラブルは時々あります。今回も、お互いそれ以上嫌な思いをしない様、座席の変更をしました。その後落ち着いています。暴言を言った方も、そのことを忘れていたりします。

ケ 制度に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容
1	週1回ここに来るのが楽しみです。待ち遠しい。
2	リハビリで少しずつ回復しているが、回復すると要介護度が下がる、そこでデイを打ち切られる事が恐い。
3	一人で暮らしているので、ここに来るのが唯一の楽しみ。
4	男性には、ここの雰囲気を知ってもらうために、予め見学に来てもらったり、1日を苦痛に感じる方には、当面、午前中だけの利用として、お昼に送っていくようにして、徐々に慣れてもらい、長い利用に繋げる様に努力しているそうです。
5	(入居施設から通っている方)入居している所は話も出来ないのも、もっとここに来たい。でも要支援なので2回しか来れない。と切実な訴えがありました。

No.	事業所の説明、対応等
1	デイ利用がコミュニケーションの場となっていて、在宅でも連絡を取り合い、行き来される事で、ご本人達の活動意欲の活性化に繋がっています。
2	ケアマネージャーに状況報告し、ご本人に利用回数の増を提案させて頂いています。
3	利用者の方の話は、常に話を聞きながら、共感し、対応を行っています。
4	ご本人とお話しし、要支援でも利用継続できる旨をお伝えしています。またケアマネにも情報提供しています。

コ その他

○ 居宅サービス

No.	内 容
1	夫に合わせ、側にいなくてはならず、時には横になりたい。（一言、声をかけてあげると離れやすいかも？）
2	時間が経つのが早い。
3	（家族）ここに入れてもらってとても助かっている。皆さんに良くしてもらっている。病院と違い出入りも自由だし、ついていられるので良い。食事が入らないので、食べられる物を作って持ってきている。夜トイレが近くてなかなか眠れない。
4	こうやってあなたとお話し出来て、話を聞いてくださって、今日はとても嬉しい。
5	席替えをして欲しい。
6	風呂や食事、対応などに満足しているという声が多かったです。
7	デイに来るといつもお風呂に入る。食事もあるし、ここに来ると何かとお嫁さんも助かるし良い。
8	家だと何もしないでいる。ここに来てする事を決めてやるのが楽しい。
9	お腹が空いてやれません。94歳になったけど、誕生日は忘れてしまった。テレビは見ませんが、前を通る人を見るのが好き。
10	1人暮らしなので送迎があるので嬉しい。週2回ヘルパーさんに来てもらい、買い物もしてもらおう。ここの人は耳の遠い人が多く、話が伝わらない事があるけど、皆さん親切でいい。
11	家族と暮らしていても、孤独を感じて辛く、情けない。
12	昨日旅行から帰ったが、その間に友人が自殺していてとても悲しい。孫の成長が楽しみ。
13	「今日はお風呂に入りたくないので入りません。リハビリもしたくない日なのでやりません。」とちぎり絵の準備をしながら話をされていました。「私はここでは入浴しません。」と話される人もいました。
14	生活バスとデイサービスが同じ日で困っている。
15	主人は59歳で死んだので一人でいる。週に1回ここに来て楽しんでいる。もう1回くらい来たいけどダメらしい。
16	主人が35歳で亡くなったけど、一人で頑張っている。ボケないようにするにはどうしたらいいかな？
17	午後が退屈です。前はいろいろあったけど、なくなった。夫婦で利用。2人で何とか生活。食べる事が二人とも好き。
18	遅くまでテレビを見てるので眠れなかった。
19	ここに来て、自分の生活が良い方に変わった。前向きに生きられる様になった。
20	人と会って話すのが良い。話をしないとダメになると思う。知らない人とでも話が出来るのも良い。
21	私はここに来てずっと人間観察をしている。その人の様子を見ている。

No.	内 容
22	皆大人しいから、話す人がいない。何を話していいかわからない。
23	特に面白い事はない。
24	会話がうるさい。
25	1人暮らしだが、誰とでも話をするので、ここに来ると楽しい。子供たちがお金を出してくれて毎日でも来たい。
26	車の免許を返納したから不便で、電動カーのレンタルを頼んでいるが、春になる。ちょっとそこまで出られるといいと思っている。
27	デイサービスが楽しいので、通所回数を増やしました。
28	このデイは自分の好きなことを引き出してくれて、やらせてくれる。
29	男の人は少ないけどしょうがない。もう1か所デイに行く。何歳かも忘れてしもうた。
30	風呂に入ってご飯食べて、その後の時間が長い。
31	週2回ここに来て、1回違う所。結構忙しい。何を着ていこうかと考える。帰ると疲れてぐっすり眠る。
32	同居の娘二人が、自分が家にいると仕事に行かれないから、ここを休むわけにはいかないから来る。でも、来れば皆が明るいから気が晴れる。

No.	事業所の説明、対応等
1	ご家族からは「何かをさせて欲しい」とよく言われるのですが、ご自身が考えて行動する事が大事だと考えています。結果として「楽しい」と感じて頂ける事は、とても良いと思います。
2	人間観察を行っている利用者の方に対して、近くの利用者の動きや、世話などを行う事が好きで、その後一緒に会話などをされています。
3	電動カー貸与については、冬季の山間地での使用が危険であるため、他の利用者に対しても春先までは使用を控える様に話をされているようです。
4	(席替えについて)ご希望があれば対応していますが、時折席をシャッフルしても良いかと感じました。今後検討したいと思います。
5	デイでの一日の他者との関りの中で、色々な刺激を受けておられます。その刺激が在宅生活での活動意欲の活性化に繋がっています。
6	ご家族が入浴を希望されている事もあるため、声かけを工夫しながら対応させて頂いています。又、入浴を希望されていない方もおられるため、余暇時間を楽しんで頂いています。
7	身支度を整えたり、積極的にテレビや近所の情報を集め話のタネにしたりと、デイサービス利用の為に生活意欲の維持や活動意欲が上がっておられる利用者の方もおられます。
8	普段自宅では話をする機会がない為、デイサービスを利用し、職員以外の方とも話ができる事を楽しみにされています。

No.	事業所の説明、対応等
9	楽しんで利用して頂いて嬉しく思います。
10	利用者様にとって自分の居場所や落ち着く場所になるように努力しています。
11	最近利用を始められた方で、周りの状況に慣れておられず多少の不安がある状態でした。現在は少しずつ慣れ、利用者の方とも大声で話をされています。
12	利用者が、お風呂や食事に満足している事を聞き、更に楽しんで頂けるように考えています。
13	(生活バスについて) デイ利用日と被ってしまい、残念ではありますが、こちらはどうする事も出来ないのが現状です。

○ 施設サービス

No.	内 容
1	洗濯機は回してもらうが、干すのは自分の仕事。(できる事は自分でしたい)。居室に洗濯物は干してある。入居出来て良かった。
2	93才で死を覚悟したが、101才まで生きている。
3	大正生まれ、体調は良い。よく話された。ここでの生活は良い。
4	ボーッとしているが、ここでの生活は不安も心配もない。
5	子供に会いたい。
6	しっかり話が出来ました。話しかけて下さって嬉しいと言われました。
7	商売をしていたので、お客様の事は大切にしていた。それで自分は成長できた。ありがたい。
8	リラックスして話が出来から良い。
9	(入所したばかりの方) 様々な事情があってここに入所出来た。とても良いと思っています。
10	男性の方でお父さんの話をされて、お父さんのことを尊敬しておられ、今でも大好きだ、とおっしゃっていました。
11	相談するような不満はありません。
12	自分がもう少し分かれば話せるのに。ごめんなさい。
13	人生(これまでの経緯)を話された。9月に入居し、とてもいい所で喜んでいる。はっきりと明瞭な会話でした。
14	ここの生活はいかがですかと尋ねたら、「いい事ばかりではないが、こんなもんでしょ。」と(笑)

No.	内 容
15	(男性の方) 奥さんの具合が悪くて心配しているとの事。
16	人の中に入って色々な生き方や経験をお聞きました。
17	皆さんの笑顔が見られるのが嬉しい。笑顔が一番大切だと思います。
18	色々な話ができました。皆さん十分満足されているようです。
19	座っているだけでなく、何かをしたい。
20	実家の話や昔の話をよくして下さいました。
21	1か月前に入居、一人で生活していたので、慣れない事もある。食事は美味しいが、自由にならない事もある。
22	車いすで施設内を移動させてくれるので、嬉しい。
23	いつも話しているが、自分は若いから何も困る事はない。

No.	事業所の説明、対応等
1	「家に帰りたい」と言われるのではなく、「過ごしやすい、ここに長く居たい」と言われる方もおられありがたいと思います。
2	入所者様から、職員があまり知らなかった和紙の話を知る事が出来、今後の声かけ内容に幅が広がりました。ありがとうございました。
3	今日は朝から落ち着かない方がおられたのですが、「いつも来てくれる相談員さん達が来てくれるので、お話してみませんか？」と声をかけると、「いつも2人で来られる人？じゃあ楽しみにしとこう」と落ち着かれました。お2人が毎月来て下さり、顔馴染みになってきている事で、覚えておられるのが嬉しいです。
4	介護保険外のサービスの事についても理解されており、ヘルパーの出来ない所はその部分で支援させてもらっています。現在の暮らしにもだいぶ慣れて来られ、朝早くから掃除等、身体を動かすことも毎日されています。マイペースで過ごせていると思います。
5	普段、なかなかゆっくり話を聞く時間が取れず、話を聞いて頂きありがとうございました。
6	お元気な方は、話し相手がなかなかいないと言っておられます。元気な方達同士で仲良くお茶をしたり、お話をしたりと言うところも提案はしているのですが、「上手を言ったり、気を遣いたくない」との考えもあおりのようです。
7	ユニット内の介護相談員の紹介ポスターを指さして、その方だと理解できたのが驚きでした。
8	いつも入所者様から食事や日中の様子等を聞いて下さるので、最新の要望や思いを基にコミュニケーションを図るよう心掛けています。自分たちが今まで知らなかった情報を知ることができる事も、この活動の楽しみの一つとなっています。

No.	事業所の説明、対応等
9	ありがとうございました。話を聞いてもらう事によって、沈んでいた気持ちも少し軽減できるのではないかと思います。職員一同、関りの主は傾聴となっています。デイ利用と訪問介護での入浴以外は、ご高齢ではありますがほぼ自立しておられます。 ここでの生活に不安な所や、不満、希望等あるかと思います。（職員には言えない事など）ある程度、自立しておられる他の入居者様はその目を通して普段の職員の様子、接し方について、どの様に感じておられるのかを聞いて頂きたいと思っています。
10	お父さんの話も初めて聞いたように思います。引き出せる会話を意識したいと思いました。
11	お話をするのが好きな方にとりとめのない話でも、「聞いてくれる」という気持ちでいてもらえるので、それぞれのご利用者様の新しい一面に気づくことが出来るのでありがたいです。



(3) 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
1	歯ブラシもされていて、取り組みが良いと思いました。
2	入浴時、カーテンだけの仕切りが気になる事、トイレが男女共有なのが気になる、という声などをお伝えしたところ、浴室とトイレをカンファレンス後に案内して下さいました。カーテンだけと言っても、中が見える事はなく、トイレも、以前は分けてあったものの、どちらでも使える様にしてほしいとの声に応えて、共有にしたそうで、見る限り、問題はないように思いました。
3	希望者は毎日でも入浴が出来ます。とても温まり、気持ちが良いと満足されている人が多かったです。
4	入浴は午前中に全員済ませるそうです。

No.	事業所の説明、対応等
1	食後の口腔ケアも口腔体操と同様に、全ての曜日で実施しています。口腔内の清潔保持による機能維持が目的です。

○施設サービス

No.	内 容
1	週3回入浴が出来ている。入浴は、職員と利用者1：1。
2	入浴はいつもスムーズで、周りの者に分からないくらい自然に誘導されている。
3	利用者さんの身なりがとてもきれい。頭髮から足の先まで清潔にされている。

No.	事業所の説明、対応等
1	沢山褒めて頂き感謝しかありません。入居者にゆったりとした時間を過ごして頂けるよう、スタッフ一同尽力していきたいと思ひます。

イ 排泄に関すること

○施設サービス

No.	内 容
1	排泄は自覚がない人、間隔が開く人は職員が声がけして適度に誘導されていた。
2	居室に近い所にトイレが3カ所あり、夜間はPトイレ使用者もいる。
3	排泄の声かけもスムーズで、食事前にバタバタ行くような慌たしさはない。

No.	事業所の説明、対応等
1	入居者の皆様に安心していただける様、声かけ、対応をしていくよう努めたいと思います。

ウ 食事に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容
1	昼食、器もとても素敵で、メニューも豊富で、利用者さんから人気があるのがよくわかります。
2	献立の栄養管理がしっかりされていたと思いました。
3	今日は食事の様子を見るために食事時に訪問しました。利用者の方に合わせてそれぞれ食べやすいように手間をかけられているようです。今日は自分で食べられる方が多い様でしたが、介護をしている方は30分余りたっても殆ど食べられず、大変さが良く分かります。
4	食事美味しいとの声もあり、デイでの1日がとても楽しい事が、一番と思う。
5	今日も昼ごはんが美味しそう。きれいな盛り付け。(おやつも手作りで美味しい。)

No.	事業所の説明、対応等
1	利用者様は、食事を楽しみにされています。厨房職員もそれぞれ工夫を行いながら対応して頂いています。また、季節に合った飾りつけで、手に取っても楽しめる様に心掛けています。
2	デイ利用者にとって、昼食はお金を払って頂く「外食」です。当施設の栄養士や委託業者に色々な意見を出し、検討して頂いた上で栄養価だけでなく、減塩食や代替え食等、喜んで頂けるように色々な工夫をして頂いています。

○施設サービス

No.	内 容
1	(バイキング) 職員さんの目的も「自分で取って食べてもらう。自分で取る楽しみを味わってもらう」という事だったので、目的は伝わり良かったと思います。
2	記念日には職員手作りのお弁当を作っている。(父の日、母の日等)
3	現在口内炎ができて食事がとれない様子の方、会話から、自分で作っているが、肉、魚がだめ、体調が悪い時は2食との事。栄養状態が少し心配になりました。
4	おやつの時に当番制で、全員で挨拶をしてから頂く、食べ終わってからもしっかり挨拶をする。とても良いと思います。水分もしっかりとっている(チェックしている)、役割がある事が良い。
5	料理の匂いが強くして、食事が楽しそうです。
6	バイキングの料理を味見させてもらったが、味付けは最高で、量も丁度良かった。
7	食事、担当者が常備食を活用し、品数が多いと感じた。しっかり作っている。5S素晴らしいです。
8	年齢に関係なく、食べる事は楽しみの一つだと思うので、献立表があればよいのに…と思いました。
9	食事前には、食材の説明も丁寧に行っておられ、良かったです。

No.	事業所の説明、対応等
1	「献立表」は準備しておらず… せっかく楽しみにしておられるので、どこか目につく所にあったら…とアドバイス頂きました。ご利用者と一緒に記入する等、活動にもつながるので、前向きに検討していきたいと思います。
2	” 秋の彩りバイキング ”の意味合いも入居者様と共有でき、楽しい一時が過ごせました。移ろう季節を感じられ、食を通して話も弾み、いつもと違った昼食になり担当者に感謝します。相談員様にもバイキングの意味を理解して頂き、ありがとうございます。
3	話を聞いて頂きありがとうございます。色々ありますが、同調傾聴する事で、また気持ち晴れる様で、その繰り返しになっております。食事の方も量が少ないですが、何とか量は確保できているようですね。注意して観察していきます。

エ 職員の対応に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容
1	職員さんが明るくキビキビとしていて、散歩の声かけも、リハビリへの誘導も、お茶を置く時も必ず、一言二言ユーモアを交えて話しかけています。
2	職員が最後の仕上げをし、完成品がきちんと出来ているので、利用者が満足している様です。
3	「年中のイベントがあり、大変ではないですか」と問うと、「大変と言わずに黙々と取り組んでくれる職員さんがいるので助かっています。」との返事がありました。いいスタッフに恵まれているのだと思いました。
4	トイレが自立の方が多そうだが、時々入浴の際など確認されている。一人ひとりに合わせて見ておられるようだった。
5	職員が多く、気配りが行き届いている様に感じました。環境も良く素晴らしかった。
6	職員さんが入浴を促しに来られた時、利用者さんが自分のやりたいことをやっていて、なかなか次の動作が出なかったが、ゆっくり待ってあげている様子があり、丁寧な対応だと感じた。
7	職員さんは、色々移動して、まんべんなく声かけしておられました。全体を見渡していて、とても良いと思いました。
8	利用者の対応に流れがあり、自然に行動している事が素晴らしいと思いました。
9	職員さんは、各テーブルで記録や、パソコン作業をしながら見守りをしている様子です。
10	職員さんの何気ない声かけが、利用者さんの安心に繋がります。
11	途中、冗談を交えながらの体操は、皆が笑い、なごみ、とても良い雰囲気でした。
12	1人ひとりのリハビリや、入浴などのケアが手厚く、利用者さんが満足している様子が伝わってきます。
13	指導員の方が、参加者の心をつかんで指導されていた。又、詐欺の話はとても良いと思います。
14	訪問が昼食後の休憩時間が多いからか、職員さんもあまり利用者さんに声がけしている所を見る事が無いように感じます。
15	送迎に1名か2名の職員で足りるため、日々の記録や片付けなど、残った作業をデイが終わってからの時間に済ませることが出来ているそうです。
16	おやつを配る時や、帰る準備でコートを配る時、ほとんど職員さんの声を聞くことがなく、声がけが少ないといつも感じています。
17	職員の方は、お風呂担当の方、フロア担当の方と分かれ、連携して動いておられた。お盆で普段より泊りの方も多いとの事。ここのようなサービスがあり、助かっている方は本当に多いと思った。
18	お風呂に入ったり、塗り絵をしたり、たたみ物をしたり、手作業などの他にも、キュウリやシソの葉を料理したりと、一人ひとりに合わせた個別の対応をしておられ、とても充実した時間を過ごされている様に見受けました。
19	足元が寒いと言われた事に気付かれ、膝掛けをすぐ持ってきて対応されました。

No.	内 容
20	機械を利用してリハビリを行っている人もいるが、リハビリ時の細かい注意点は、リハビリの職員だけでなく、介護職員も出来る状態になっている。一人ポツンとしている人には、いつのまにか職員さんが側に来ていたり、リハビリの順番が遅れそうな時には、リハビリの職員さんが「必ず迎えに来るからね」と声かけして待ってもらったりなど、職員の対応はとても良い。
21	手作業用の細かいピース（紙テープを固く巻いたもの）や、四文字熟語のパズルのピースなど、合間をぬって職員さんがせっせと作成しています。
22	利用者の作品を大切にしている事と、頻回に作品の展示替えをしている事に感心した。
23	利用者様の自発性に任せて、活動、コミュニケーションの場としながら、職員の見守りと声かけが自然にあり、落ち着いた雰囲気を感じました。
24	職員の利用者への丁寧な支援体制が作られていると感じた。
25	寝ておられる方が多く、食事等お世話も大変そうに感じます。静かで落ち着いていますが、一人ひとりに寄り添って見守られていると思います。
26	対応が早い。（トイレで呼びベルが鳴った時に、小走りで対応していた。）
27	利用者さんへの気配りがいい距離感でされている。（関わり方が）
28	水が出なくなってしまった事を一人ひとり丁寧に説明して、利用者さんが安心してた。声かけ、気配り、目配りが良くされている。
29	大きな声で、ユーモアを交えた分かりやすいご指導（やり方）にはいつも感心させられます。利用者さんもしっかりついて行っていますので、これからも新しい事を取り入れながら、頑張っていると感じています。
30	終末期を迎えた家族さんとのやり取りが難しく、苦労されている様子でした。出来るだけ家族の要望を取り入れられるように努力し、親身に対応している様子が伺えました。
31	職員間での声かけがされていた。一人ひとりが全体を把握している。

No.	事業所の説明、対応等
1	何気ない会話でも安心できたり、笑って頂ける事がとても大事だと考えています。冗談を言い合ったり、真面目に相談を聞いたり、そんな会話もデイサービスでの楽しみの一つだと思って頂ければ良いと思います。
2	職員の動きについては、利用中に利用者様が怪我等が無いように気を付け、対応を行っています。
3	本日の利用者様は介護を必要とされない方ですので、基本的には利用者同志の交流を楽しんで頂いています。デイスタッフは、様子を見ながら要所、要所で関わらせて頂いています。
4	季節感や雰囲気を作り、楽しんで頂いています。ケアにおいては、一人ひとり本人に思いが伝わるケアや寄り添ったケアを意識して行っています。
5	利用者の皆様の身体状況も変化しますので、その都度アレンジを加えながら行っています。20年以上相談員をやって来て、未だ試行錯誤しながら行っています。

No.	事業所の説明、対応等
6	利用者様に対するケアや職員の働いている姿勢を褒めて頂き、モチベーションアップにもつながります。
7	利用者の感じる「楽しい」は特別なものでなく、人と接し、会話し、動くことで得られます。楽しんで頂けるようにスタッフは工夫を重ねています。詐欺の話は、利用日以外でも相談してくださいと話しており、地域と協力して被害を受けないように気を配っています。
8	職員は、各利用者様の事を考え、色々と声をかけて頂けるように配慮しています。
9	利用者の皆様がデイサービスでの主役だと思います。我々スタッフは、怪我無く安全に、楽しく利用して頂けるように気を付けてお手伝いをさせて頂いています。
10	スタッフが交代で体操を致します。それぞれ色々なアレンジがあり、行うスタッフごとに特色があります。お互い良い所を取り入れて皆様に喜んで頂けるように、個々努力しています。
11	水分補給は、利用中だけでもしっかりと摂取して頂き、様子を見ながら対応をさせて頂いています。

○施設サービス

No.	内 容
1	事務作業、おたよりなど、業務量を聞いて、大変だと思う反面、良く実施されていると驚きました。
2	飲み物が進まない人、眠そうな人等にあわせて、やさしい声かけをされていました。
3	職員がよく声かけをしていて、利用者も笑顔で答えていた。楽しい雰囲気を感じられた。
4	職員と会話のキャッチボールがあり、利用者様の笑顔が見られました。
5	お出かけした後の、興奮している利用者への対応がきっちりされていて、利用者が落ち着いてきていた。職員の対応が良かったです。利用者に合わせて対応が見れました。
6	皆さん笑顔で話をして下さり、日々の職員さんの対応の仕方が良いのだと感じました。
7	おやつが終わると、食べ終わったお皿やお茶碗を全員で片付ける。その後はその場で座っていると、日勤者が皆さんとお話を始めた。 新聞を見ながら皆さんに話しかけていく。興味があるものを選んでる様に思う。今の状況を新聞から話しているのはとても良かった。
8	担当の職員は1人であるが、バタバタする事なく、利用者様の協力を得ながら、スムーズに進めていて、穏やかな時間が経過している。
9	細かい気付き、気配りが良いと感じ、皆さんが落ち着かれていると思いました。
10	クリスマスの飾り付けがされていたが、利用者の行動に配慮された工夫に感心した。職員の努力を感じた。
11	利用者の体調の変化に添った関りを職員がされていると感じた。

No.	内 容
12	利用者の移動等にも職員の配慮が見られて、スムーズに行かれている。
13	クレープを焼いている間、焼いていないテーブル（重度の認知の方）では退屈しない様、職員が歌を歌ったりして、盛り上がっていました。
14	バイキングで、職員に「取ってゑや」という人がいたが、何とかなだめて自分で取ってもらう様に誘導していた。
15	職員の方が体調やその日の様子を気にかけて、細やかに声かけされる姿や、必要とされる支援に良く動かれていました。
16	職員がいつも寄り添い、声かけをして利用者のやる気を出している。
17	イベントを行うたびに参加させてもらい、職員の前準備等、本当に大変だと思っています。職員はそれを楽しむかのように振舞っていて、いつも感動しています。
18	対応して頂いている職員の方に、屈託のない接し方をして頂き、ありがたく感じながら訪問させて頂いています。
19	好きな食べ物を聞いたら、「カレーライスが好き。いろんなものが入っているでしょ。」と答えられた。職員に伝えと、「初めてカレーライスが好きだと聞いた。メニューの参考にします。」と言われ、嬉しかった。
20	ホールの職員は1～2人だが、散歩に連れて行ったりできており、少人数でうまく対応できている。
21	（おやつ作り）利用者の性格によって、焼き方に違いがあり、怪我をしないよう、見守り、声かけをされていて良かったです。
22	職員の声かけが素敵。例えば、ズボンが濡れていた方へは「トイレが呼んでいるよ」など、利用者のプライドを傷つけないように声かけをしている、
23	（おやつ作り）皆さんが経験できるよう、上手に声かけをしていました。
24	利用者をよく把握しており、その人に合った対応をしていて良かった。
25	職員さんの声かけがよくできている。少ないスタッフなのに、ゆったりと過ごし、利用者さんの表情もとても良い。
26	職員と利用者の繋がり、雰囲気がとても良いです。
27	職員が「おせち料理食べたことがないだろ」と笑いながら話す。人を傷つけるような話し方で、しかも大勢の人がいる所である。
28	職員から「見て回って、色々感じた事を教えてください。」と言われ、嬉しかった。
29	行事を職員も一緒になって楽しみ、盛り上げている姿に感動しました。
30	職員の方が入居者へ声をかける姿が温かいと感じました。
31	トイレに行こうと動かれた方に、すぐ気付いて歩行器を用意された。室温調整もユニットごとに考えておられた。
32	おやつの時、テーブルで食べるが、車いすから普通の椅子に移乗されていた。手間を考えず、皆と同じ状況で食べてもらうことが出来るのは、素晴らしいと思った。

No.	内 容
33	無駄のない動きで利用者を補助している様子が良かった。
34	利用者が話しやすい雰囲気を作っている。
35	水分補給を急がせて飲ませるのではなく、「飲んでくれてありがとう」という優しい言葉で利用者に接している姿に感激しました。
36	職員、利用者共に元気で、施設内が明るく感じます。
37	雨が降っていたので外へ出る事が出来ず、施設内をウロウロする利用者、職員が気配りを見せ、声かけをしている。
38	その日の担当が決まっており、時間の流れに沿ってスムーズに進行している様に思えました。
39	出勤してきた職員が、利用者一人ひとりに挨拶をしている姿を見た。利用者への職員の思いを感じた。
40	職員の方がスムーズに動いておられる姿は、いつも感心しています。

No.	事業所の説明、対応等
1	家族様に、施設での生活の様子がわかるよう、毎月、写真やコメントを記入し、おたより、通信を送っています。
2	職員の動きが忙しそうに見えないように気を遣っているのですね等、細やかな心遣いもほめて頂けて嬉しいです。若い職員の成長をととても感じています。
3	声のかけ方は、話しやすいように意識している所で、嬉しく感じました。
4	若い職員の細やかな気付きや心遣いを外部の方に褒めて頂けると、皆で一緒に成長できているんだと、嬉しくなります。
5	職員が全体の様子を見ながら、安全面を考慮した支援を日々行っています。
6	他施設の様子が分からないのですが、沢山褒めて頂き感謝しかありません。毎回、連携を取り入居者様にゆったりとした時間を過ごして頂けるように、今後もスタッフ一同尽力していきたいと思います。
7	利用者様への声かけには、職員、スタッフ間でお互い注意しながら対応していきたいと思っています。
8	今年度の委員会活動において、危険予知活動に取り組み、日々の業務にて危険予測を常に意識するよう努めています。今後も職員の対応や環境面等でお気づきの点がありましたら、教えていただけると幸いです。

No.	事業所の説明、対応等
9	若い男性職員に対して、お褒めの言葉を頂きましたので、すぐに伝えに行きました。水分補給の場面にて、職員が「飲んでくれてありがとう」と声をかけていたのを聞かれ感激されました。多くの現場で聞かれるのは、「飲んでください。飲まんといけんよ。頼むから飲んでください。」がほとんどで、思いやりがあって良いと言って頂きました。また、作業中でも、他の利用者の方が動こうとされると、補助具を移動したりと、すごく配慮されていたとも…。嬉しい限りです。身近な人からの声かけも嬉しいものですが、こうして訪問頂いた方からの気づきの言葉は嬉しく、明日の励みになるかと思います。
10	以前から職員の対応については良い評価を頂けているので、今後も継続していけるよう努めていきます。
11	(職員の対応について) 普段より、注意している。会話の内容に勘違いしているところがあり、継続して改善していくよう指導しています。



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
1	麻痺のある方でも左手でも習字を書こうとされていた。職員さんの手を借りて何とか書かれたが、書こうと思われてとてもいいことだと思う。
2	食事前の体操が良いと思いました。(口腔体操)
3	一人ひとり丁寧にリハビリ指導がされていた。
4	「腰から下は動かなくなり、もう歩く事は叶わない」という状態で来られた女性、担当の作業療法士も、上半身を鍛える事を中心としたリハビリを行っていたところ、今では、ポジティブで前向きな性格も功を奏して、右肩上がりの成果が見られ、杖で歩けるようになったそうです。あきらめず、明るく前向きな精神に教わるが多かった、と職員の方が話されていました。
5	利用者に合ったリハビリを取り入れていて、利用者も自分から積極的に取り組んでいる姿が良かった。
6	1時間の体操は、皆さん真剣に取り組んでおられた。しっかり身体が動いていたので、感心させていただいた。
7	涼しい所で元気をもらって帰られるといいと思います。
8	1時間の体操はよく練られたメニューだと思います。他にも何パターンか楽しいメニューがあるのでしょうか。
9	必ず機能訓練を全員行っているとの事で、フレイル予防に努めておられると感じた。
10	体操され、足が良く上がっていた。少しずつでも続ける事が大事だと思った。
11	1時間の体操は利用者さんの負担にならないのでしょうか。

No.	事業所の説明、対応等
1	最近は機械ではないリハビリを希望される利用者をよく聞くようになりました。会話やアドバイスをしながらリハビリを楽しんで頂けるように心がけています。
2	食事前の口腔体操は、食事を安全に美味しく食べて頂く為にすべての曜日で実施しています。
3	利用者同士それぞれが、安心して利用できる雰囲気作りを行っています。利用者様には、積極的な姿に繋がる様に、本人に合ったリハビリを考え、行っています。ご本人にとって達成感に繋がれば良いと思っています。
4	1時間の体操は、とてもハードで、個々のペースを見ながら頑張りすぎない配慮も必要です。途中でも休んで頂くように声かけを行い、世間話をしてクールダウンを促したりしています。
5	他のリハビリ対応の事業所以上に身体を動かしていると、よく言われます。もちろん無理はしない様に、疲れたら休んで頂くようにお話はさせて頂いています。また、必要があれば声かけを行い、休んで頂くこともあります。

○施設サービス

No.	内 容
1	歩く訓練も、声かけを良くされて、行かれる時より戻られた時の足運びがスムーズに感じられました。
2	自分にできる事はしてもらっている。個々の能力が維持できるように（おやつ前の手洗いや移動、おやつ後のテーブル拭き）。
3	10時半からの運動も30分しっかりとされ、十分と感じられました。
4	体操はYouTubeが流れると、元気よくしている姿が見れました。
5	コロナ感染があったと聞きましたが、回復されたようで良かったです。
6	水分補給としてお茶ゼリーに少し甘味(はちみつ、きな粉)を付けて、目先を変えて水分を取る方法を考えているのがいいと思います。
7	薬の管理は、誰が見てもわかるよう、内容、受診科も書いてあり、また、セット、配薬が終わったことをチェックする仕組みも出来ている。 リハビリについても、必要な人へのアプローチはできている様子が見える。またYouTubeを利用して体操を行うなど、考えられている。
8	体操も十分にできて良かったです。生活に気を付ける事も話されて、皆さん頷いておられました。
9	おやつから食事までの間、YouTubeを利用したり、ボール、輪投げなどで筋力強化訓練が行われていた。

No.	事業所の説明、対応等
1	コロナに関して、利用者の皆さん、重度化する事なく終息。いつでも対応できるよう、施設で共有していくことを伝える。
2	入居者の皆様、ほぼ全員参加できていると思います。目が見えにくい方や、耳の聞こえにくい方への付き添いがあれば良いのだけだと感じる所がありますが、どうでしょうか。
3	急に寒くなり、利用者の皆さんの体調管理に努め、早めの対応を心掛けている。

カ レクリエーションに関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容
1	利用者さんも、自分の作品が仕上がっていくことを楽しみに、熱心に取り組んでいました。
2	各々が個別なことをしながらその空間を楽しんでいる。男性利用者さんも気が付いたら、参加して歌を歌っていた。
3	塗り絵をされている方が1人おられました。会話はできませんが、熱心に取り組まれています。
4	ゲームの種類が多く、それぞれ楽しんでいた。（ボトルのキャップゲーム）
5	手作業の種類が沢山。縫物をしたり花を生けたり、貼り絵、ぬり絵など多くの中からやりたいことを選んで取り組んでおられる様子。楽しい、刺激になる時間があって、元気になっていただきたい。
6	頭と体を使った体操とカラオケを、皆さんと一緒に楽しみました。個々の声は聞けませんが、相談員も含め良い雰囲気、一体感がありました。
7	個々にファイルがあり、塗り絵、頭の体操の用紙が入っています。整理整頓にもつながり、利用者さんも以前に塗った塗り絵を見て参考にしていました。
8	作品、パズル、職員手作りの物を提供して、利用者が喜んでいる様に思えました。
9	頭の体操ではしりとりという言葉がよく出て来てびっくりした。ゲームの準備も手慣れておられ、難しそうなゲームも楽しんでいた。
10	手芸もクリスマスツリーも毛糸で作り、工夫されていました。
11	手作業、脳トレの豊富さに驚きました。
12	1日の流れ、タイムスケジュールが分かり易く貼ってあり、午前中にテレビ体操、午後には、レクの前に、音楽に合わせたリズム体操を入れています。レクは、ピンと張った1枚のティッシュに、2つのさいころの目を足した数だけ、順番にビー玉を載せていく、というゲーム。楽しそうに集中していました。
13	カラオケは、心が豊かになると思います。
14	個別レクの日で、やりたいレクを数人のグループで行うというものだった。トランプ、花札、塗り絵など、個人が選んで、グループ、または個人で楽しんでおられた。笑顔もあり、楽しんでいる様子が見られた。

No.	事業所の説明、対応等
1	季節感を出し、ご利用者の方にも楽しんで頂いています。ご利用者の表情を引き出すため、職員も一生懸命に考え、案を出し合っています。
2	ボトルキャップパズルは、コミュニケーションツールとしても優秀で、複数人で楽しむ方もおられます。
3	（歌などについて）冬季はコロナをはじめ、インフルエンザ等の感染症が流行する時期なので、流行の状況や、気候を見て実施を検討したいと思います。また、個別、少人数では実施しています。

No.	事業所の説明、対応等
4	皆で一緒に歌う事で、一体感が得られると考えています。リズムに合わせて歌詞を見て、考え、発声することは、脳を動かす事に繋がり、大きな声で歌う事で、嚥下機能低下予防に繋がります。思い出の歌で涙される方もおられ、歌は必要だと感じています。
5	手作業の一環として作品作りを行っています。作品作りが細かいため、指先の力も必要になってきます。負担を感じられる方もおられるかもしれませんが、職員と一緒に完成に向けて作っていきます。
6	今回は午後のレクリエーションについて見て頂きましたが、どちらかと言えば、「静か」な午前中の雰囲気とは変わって、午後からはしっかり身体を動かして声を出して歌ったり「動く」事を意識したプログラムになっています。午前と午後でメリハリを作る事で、他者との交流を図ったり、体操やカラオケの発声で一体感や達成感を感じて頂き、それが利用者様の「楽しい」に繋がっています。 レクリエーション担当のスタッフは、常に周りの雰囲気に気を配りながら、自分流のアレンジを加えつつ、「楽しい」と感じて頂けるレクリエーションを提供しています。
7	男性利用者さんにも声がけを行い、パズルや脳トレを職員と一緒にを行っています。

○施設サービス

No.	内 容
1	数字のマスにキャップを合わせていくトレーニングは、バラバラになりすぎているので、整理されると良いと思いました。（利用者の方は完成させたいと言っておられました。）
2	食事の前には口腔体操のレクを取り入れており、他には、自分でホワイトボードに書いてもらうなどの指の体操も取り入れてあった。
3	パン食い競争の後、それをおやつにしている、よく考えられている。
4	数字合わせの脳トレがきれいになっていて、すぐ対応してもらえた嬉しかった。
5	今月の活動を、施設の通信に載せて家族へ配送している。掲示板に貼ってあった。敬老の日にはアクアスに行った様子。皆様笑顔。職員も笑顔。
6	YouTubeの演歌に合わせて、踊って楽しそうでした。
7	行事、企画書もきちんと作成していて、実施している。すごいです。
8	（おやつ作り）準備や段取りが大変と思いました。皆さんが出来るように、声かけがありました。いつもより活気がある様に感じられました。
9	利用者の笑顔に会うことが出来、最後まで笑顔が見られた。楽しんでおられた。
10	入居施設でもデイサービスの要素もあり、多くの利用者さんがホールに出ておられ、特に体操は30分余りしっかり丁寧に行為れ、時事の話題の話もされ、とても良いと思いました。
11	神楽は別格。この年代の人にとっては特別だと感じました。手拍子が出て、笑顔になり、人によっては感動で涙する人もいました。

No.	内 容
12	書初めなど季節の行事をされていました。
13	運動会に参加しました。別ユニットからも参加されていて、良かったです。
14	レクの内容は、写真で知りましたが、とても工夫されていて、とても良いと思いました。
15	その日の担当者により、行う事が違って、それは又、それでいいと思った。歌も良かった。
16	レクは担当の人が決定し、手作りパズルなども準備されている。
17	皆で歌を歌ったが、「お正月」は大きな声で歌っていた。（ジングルベルは少し静か）知っている歌を歌うのはいいですね。
18	演歌のビデオが流れていて、利用者が一緒に歌い、楽しそうでした。

No.	事業所の説明、対応等
1	季節の行事は、職員間で協力しながら、入所者様の笑顔が見られるような内容を毎回計画しています。書初めは年始の恒例行事となっており、作品を廊下や居室に飾ったり、家族様にお渡しする事もあります。入所者様、家族様の満足度が高まる様日々努めています。
2	数字合わせのキャップについてもお指導いただきましたが、足りない、や何番がないと気づくことも大切かと思えます。完成する達成感も大事ですが、時々、ご利用者と一緒に点検する等の対応を行ってみたいと思えます。ありがとうございました。
3	クリスマスは、年代問わず特別な日なんだと思いました。色々な思い出があつての涙なんだと思います。これからは入居者様の笑顔が見られる企画をしていきたいです。
4	先月の内容で、数字合わせのキャップの件、新たに新調しており、それに気づいて頂けました。
5	（運動会について）お褒めの言葉ありがとうございます。これからは入居者様の笑顔が見られるよう、職員一同全力で（もちろん、職員本人も一緒に楽しもうと）盛り上げる行事計画を行います。
6	12月も行事をたくさん計画しております。元気に楽しく実施出来ればと思っています。
7	職員もある程度の準備は行いますが、おやつ作りがスタートするとご利用者様も主体となって動いておられます。ご利用者様同士でフォローしあう事も多く、お代わりもこの日は沢山されます。少しずつ地域の方にもこの楽しい空気を感じて頂けるように、努めていきます。
8	入居者様の持てる力を活かしつつ、自分らしく生活を送って頂く為に職員全員で様々な催しを考えています。これからは安心して共にのんびり過ごしていける空間を目指します。
9	YouTubeの導入で懐かしの映像を見ながら歌ったり、体操や脳トレも出来るようになっていきます。

キ 環境に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容
1	初回訪問で全体を見学させて頂いた。広くて明るくて清潔感がある。手作業で作られた作品がとてもお上手で、目を引いた。お元気な方が多く、よく声が聞かれ、笑顔もよかったと思う。
2	ドーム型の装飾はとてもきれいです。（利用者さんがYouTubeを見て作られたことは感心しました。）
3	玄関先の飾りは必ず、新しい物が飾っており、利用者の手作り品もある。大きな壁面の作品は、全員参加で作っており、拒否する人はいないとの事。
4	思ったより狭い部屋に4人ずつ座れるテーブルが4つ、前と横をパーテーションで仕切ってあって、利用者の見える内側には、優しい絵や言葉が飾られています。
5	七夕飾りと、ひまわりの貼り絵は、季節感が出ていてとても良かったです。

No.	事業所の説明、対応等
1	季節に合った壁画を考え、利用者様にも季節を感じて頂いています。
2	利用者様が自宅で摘んだ生花を飾らせて頂き、季節ごとに楽しませて頂いています。壁の装飾も、利用者スタッフが苦労して仕上げました。
3	利用者様の喜ばれる事や、趣味など自由に展示できる場所を意識しております。
4	ご利用者様が作った作品や展示物など見て楽しんで頂けるように心がけています。

○施設サービス

No.	内 容
1	施設にところどころ飾ってある手製の人形に良い感じがしました。廊下に置いてある畳が敷かれた長椅子のような台が座れるスペースで、ホッと良い感じでした。静かな環境でした。
2	廊下のイベント写真がきれいで、インパクトがありました。
3	室内、廊下など整然としており、危険は感じない。部屋の入り口には杖の絵や車いすなど、その人の必要なツールを分かり易く示してあった。 ケアトップ、センサーマットの使用で、危険の早期発見に結びついている。
4	1階の一部の廊下に資材が有りましたが、どこかに収納できるといいですね。 （7月訪問時にはきれいに片付けてありました。）
5	テーブル間の余裕もあり、移動していてぶつかるような感じではない。所々に季節の飾り付けもあり、季節感も出ている。
6	施設内、5Sの取り組みでしっかり整頓されている。すごい。

No.	内 容
7	ホールで食事の匂いがして、食欲をそそり、家庭的でいいなと感心しました。
8	七夕飾りがあり、フロアのテーブルには小さな花瓶にあじさいが生けられていて、季節が感じられました。
9	気分一新席替えをして、色々な人と話ができるようにしている。
10	ホール（食堂）はとても暖かでしたが、廊下に出るととても寒いのが少し心配でした。
11	部屋の入口に入所者の氏名と担当者の名前が貼ってあるのが良かった。
12	背の低い利用者の身長に合わせて、ソファに座った時、足がきちんとつく様に対応していて、利用者の喜んでいる声が聞け、対応の良さに感心しました。
13	50名分の個室が少し入り組んで並んでいて、コロナ前は喫茶店をやっていたというスペースや調理、洗濯を出来るコーナーもあり、今はクリスマスの飾り付けや置物がきれいに置かれて、明るく清潔でした。
14	季節の花飾りがあってホールが明るく感じました。
15	居室に入ってお話が出来て良かったです。電気を点けずに暗い所で話したが、電気を点けて良いか聞いて、明るい所で話すと良かった。
16	個人の作品の展示方法がきれいだと思います。
17	入口付近がきれいに片付けられて広さを感じました。
18	職員からすると、横長に広がった作りは全体を見渡しにくいという難点もある、ということです。

No.	事業所の説明、対応等
1	環境整備では、季節を意識して行っています。素晴らしい言葉を励みに続けていきたいと思っています。
2	職員が困らない様、緊急時マニュアル、内服薬一覧表等を作成しています。
3	廊下に飾ってある行事の活動写真（かわら版）褒めて頂き、作成した職員にも伝えます。季節を感じるツールとして、色味やデザインにこだわって作っています。
4	気づかずすみません。居室に訪問される時は最初是一緒に入った方がいいかもしれませんね。
5	紙仕立ての人形は、かつて通所サービスで作成されたものです。外部の方々から絵は、評判が良いようです。施設の廊下は70mあり、長い廊下です。可動式の畳は、草花を置いたり、昔の食器を並べたり座れるスペースにも活用しています。
6	温かい声かけであった事や、環境面の評価を頂き嬉しく思います。客観的な目線で施設全体を見て頂けるのは、私達職員にとっても良い刺激となり、新たな気づきにも繋がるので、これからも気づかれた点は遠慮なく教えていただけたら幸いです。
7	美化面の方でも努力はしていましたが、現在も改善途中です。お気づきの点ございましたら、ご助言お願いいたします。

ク 人間関係に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容
1	利用者さん同士仲良く話をされている姿が見られました。昔の良かったころの話もいっぱいされていました。
2	利用者さんより、お互いの名前を知りたいという希望があったため、テーブルに名札を立ててあります。利用者さんの許可を得て、との事です。
3	利用者さん同士の会話が成立しており、年齢の枠を感じない。いい関係性が保たれている。
4	久しぶりに話が出来る方がおられた。男性の方で話はあるが、他に職員以外の方と話すような機会がないのが残念な感じ。
5	利用者さんは、利用回数は様々だが、和気あいあいと会話を楽しんでおられる。人間関係に特に大きなトラブルもない様子で、デイサービスを楽しんでいる姿が見られた。
6	利用者さん同士、他の人の名前や人柄、その他諸々のことをよく知っていて、自由時間もシーンと静まり返る事もなく、居心地の良さを感じます。
7	男性同士で、盆栽の本を見ながら会話をしていた。趣味の話が出来るのは、良い環境なのだと感じた。
8	男性利用者に「友達になった人はいますか？」と聞くと首を横に振るが、隣の人が話しかけると、笑顔で対応したりしている。

No.	事業所の説明、対応等
1	利用者さん同士の関係性も良く、色々な話をされ、その中に職員も交えて、皆で盛り上がっています。
2	ご家族との関係性を築くのに気を遣っている。ご家族の第一連絡先がお子さん30代、40代、50代と若くなっている。電話をかけても繋がらない…仕事だったんで！ と簡単に返事がある事がある。少しでもコミュニケーションをとって人間関係を築いていきたいというお話でした。

○施設サービス

No.	内 容
1	利用者が職員の声かけに素直に答えていた。安心している様子が伺える。
2	訪問中は穏やかだったが、毎日となると利用者さん同士でケンカもあるとの事。職員さんの上手な働きかけで、大きな問題にはなっていない様子。
3	しっかりされている方だけに、施設内で会話になる人がいない様子。
4	皆さんの表情が良くて、関係性がとても良い感じがします。

No.	事業所の説明、対応等
1	介護相談員様から、入所者様と職員が良い関係性であると感じて頂いている事については、いつも職員間で共有をしています。
2	毎日のスケジュールでは、特に決まっていない方も多く、出来るだけ退屈ではない様に、その人に合わせて、タオルたたみなどして頂いています。安心した表情と言って頂き、大変嬉しく思いました。
3	話される方と一緒に席とするように工夫しました。

ケ 制度に関すること

○ 居宅サービス

No.	内 容
1	デイに通って1か月目の今日は、リハビリの方法の確認や、本人、家族の思いを聞くため、帰宅後、ケアマネも交えて、自宅で担当者会議をして、今後の方向性についても意見の交換をするとの事です。1か月目には、どの利用者にも、同様の対応をしているという事です。
2	記録に関しての作業量が多く、当番制で記録専任を作っているそうです。今後は、アイパッドなどを活用した取り組みをしていく方向で検討中という事です。
3	初めての女性の方は、介護度3で独居との事。お一人では結構大変そうに見受けるが、サービスを利用し、何とか1人の生活が続けられているように思えた。
4	前回、回数を増やしたい、と切望していた方について、担当職員が調整し、利用が増えたという事で、声として伝えた事が、タイミングよく物事が運んで、ご本人も職員さんも喜んでいました。
5	地域ケア会議が月に1度行われ、診療所の医師や看護師、地区交番の警察官、デイや社協の職員などが集まり、情報交換や問題解決のための話し合いをされている。

○施設サービス

No.	内 容
1	相談員の訪問が受け入れられていると感じた。

コ その他

○ 居宅サービス

No.	内 容
1	あと2～4名受け入れ可能とのこと。なかなか増えません…と言われていました。
2	午前中の時間を皆で体操したり、その後はぬり絵、花作り、貼り絵の用紙作りと、それぞれの時間を過ごされていた。入浴に行く方もおられたり、ゆったりといい時間を楽しんでいる様に思う。
3	皆さんでしりとりをされましたが、スラスラと出て感心しました。歌も良かったです。職員さんの努力も伺えます。
4	皆さんと雑談を沢山しました。色々な話をしてくれました。（現状や昔話）
5	利用者の皆さん高齢ですが、元気に見え、生き生きしていました。
6	元気そうに受け答えされるも、ちぐはぐな感じもあり、認知も多い様に見受ける。かなり高齢な方や若い方もおられ、年齢差がある様に感じた。
7	利用者の話をたくさん聞いてあげる事が出来、良かった。
8	10月より、介護補助を3名増員している。職員の業務改善と、利用者の話し相手確保のため。以前YouTubeなどを利用して、体操の時間を増やし、業務改善を行ったが、直接利用者に向き合う時間が減ったため、「面白くない」と利用者からの声が上がってきたため、元の対応に戻したという経験があるそう。負担はあっても向き合う事の大切さに気付き、今は人々との対応を大切にしている。介護補助員の増員の効果が利用者の声に繋がれば良いと思う。
9	利用者の皆さんが、この施設に来て満足しておられるように感じます。
10	完成した作品を家に持って帰り家に飾っていたり、孫が喜んで持って帰るので嬉しいですと、喜び、満足感が見れて良かった。施設にずっと掲示するのではなく、利用者に渡すという案も、いい考えだと思いました。
11	利用者さんが自分でやれることは、自分でする、という前向きな姿勢が見られた。
12	車いすの男性の方2人とは話が出来たが、女性の方は重度な方が多く、あまり話が出来ない感じ。ただ前回よりは話が聞けたと思う。少しずつ親しくなれる様にしたい。
13	一人ひとりの体調に合わせて体操する人、体操しない人、横になっている人、お風呂の人と、それぞれにいい時間を過ごしておられる様に見受ける。手作業として新しい物を次々とよく考えられていると思う。
14	年齢層や疾患が様々で、幅広い中、皆さんが落ち着いて過ごされていると感じました。
15	男性の方は1人でどうかと思ったが、人と話をすることが好きで、ここに来て楽しいと話をされ、良かったと思う。
16	前回お会いした利用間がない方も、「慣れた、良い所です」と話され、表情も和らいでおられました。
17	作品のアイデアが良い。不用品を再利用してツリーにしてある。職員がよく考えているなあと感じました。
18	畑で多くの野菜を作られていて、お世話が大変そうだが、美味しく食べられる様になればいい。

No.	内 容
19	来た時にはぐたっとしておられたが、しばらくしてとても元気になられてびっくりした。1人暮らしでとても心配な気がしたが、デイでリズムを戻してもらって。また頑張っ欲しいと思う。
20	時間帯がそうだったという事でしょうが、各自、好きなように過ごして、ゆったりしている感じです。
21	こたつもあり、入れるとの事。座られる時には、背もたれ等あるのでしょうか。気になりました。
22	「この曜日は比較的重度で、暗い雰囲気です」と言われたが、各個人が自分のやりたい事にしっかり取り組んでおられ、明るい雰囲気だった。
23	支援から要介護5まで26名の利用だったが、リハビリ場所も停滞しておらず、スムーズに色々なケアが進んでいた。
24	前回話した時は反応が良く、話された男性も今日は機嫌が悪くあまり話されない。食事の事も言われ、前との違いが大きいのに驚いた。
25	母を見に毎日来られるそうですが、目が見えない母にご主人の昔の声を録音してレコーダーで聞かせてあげておられました。初めてのことで、とても素敵だと思いました。
26	利用時に「入浴したくない」という人もいるが、職員さんに聞くと、周りの雰囲気や状況で変化します、との事。かたくなに拒否する人はいない様子。レクについても同様との事。
27	全員が同じようにゲームをされ、お茶をされ、送りと、けっこう忙しそう。適度な疲れを感じ、嬉しい一日になればと思った。
28	手芸をしながら話をして、器用な方が多いのに感心しました。
29	家では息子さん達10人家族で賑やかだそうです。囲碁大会で島根県1位になった話等出来て良かったです。

No.	事業所の説明、対応等
1	水道の故障については、サービス利用中に不安な気持ちにならないように説明をさせて頂きました。
2	思い出を語り合う事や楽しかった記憶をたどる事はとても楽しい時間です。自分の話を聞いてもらうことで、孤独感が薄れ、意欲や関心を取り戻す機会となります。また、会話することで、脳の活性化を促し、認知症の予防や進行の軽減に繋がります。
3	1日の利用時間を通じて、過ごし方の充実が図れるよう担当リハスタッフ等と一緒に検討していきたい。
4	お互いに急かしたり急かされたりすることなく、ゆったりと過ごして頂くことで余裕が出来て良い雰囲気に繋がっていると思います。
5	デイサービスは自宅とは異なる空間ですので、利用開始後しばらくは緊張感を持って過ごすことになるため、疲れを感じてしまったり、口調や表情が険しくなってしまうことがあります。他の利用者の皆さんや、スタッフとの交流で、徐々に慣れて来られた印象があります。
6	本来は同一の症状や身体状態の利用者様を集めて、曜日で分けるのが効率的なのですが、様々な事情によってできません。結果として様々な状態の利用者様がデイサービスに来られる事になるのですが、どの利用者様にも楽しんで頂ける様に工夫をしながら、支援させて頂いています。

No.	事業所の説明、対応等
7	外部から来られる方との接触が少なく、新鮮なのだと思います。介護相談員の皆様と顔馴染みの方も増えて来られ、話を聞いて頂くことが嬉しいのだと話す利用者の方もおられます。これからお願い致します。
8	利用者様にとって「まだできる」という気持ちを、いつも大切にしていあげたいと思っております。
9	テレビを見ておられたり、他の利用者の方と話をしておられた方が多かったのだと思います。そういう過ごし方も良いと考えています。

○施設サービス

No.	内 容
1	今日初めてなので、施設の状況を説明していただき、見学しました。予想以上の活気が有りました。会話の出来そうな人多そうなので楽しみです。
2	過去の趣味や得意だったことを話される時は、表情も豊かに楽しそうに沢山話をされた。
3	加算をとる為に書類が増えたりするので、経営と共に、職員の負担は大きい。特にITを十分に活用しているため、スマホ、パソコンの使用は必須。苦手な人は働くのがつらいかも…と思う。
4	利用者にできる事を手伝ってもらっている様子が見えました。（コップ洗い、味見など）
5	利用者さんから話を伺いました。個人的問題、悩みを抱えておられる話をされましたが、私たちに解決してあげる事はできませんが、この時間はとても良かったと言われましたので、次回からも訪ねたいと思います。
6	入居施設も案内して頂き、きれいにしてありました。有難うございました。広く落ち着いた環境でした。
7	おやつの時間に、「私のを半分あげる」と言って下さった。こちらを気にしてくれてありがたかった。
8	多くの方がホールに出ておられ、どなたも良く話す事が出来ました。
9	昔の話、歌などには利用者が積極的に参加して楽しんでいました。
10	クリスマス会に参加。皆さんの表情がとても良くてこちらも嬉しくなった。
11	消防訓練に立ち会いました。2階以上は殆ど留守、1階の食堂におられた方が外に誘導され、出られたが、まづまづの出来具合だったと思いました。
12	利用者皆さん、活発にお喋りされ楽しく過ごしました。
13	似顔絵を上手に描いて頂き、嬉しく思いました。
14	活動をインスタで見られるようになっている。ご家族ならとても安心するだろうと感じた。

No.	内 容
15	髪をカットしてもらった皆さんの表情がとても良かったです。
16	コロナ感染拡大から休止されていた、誕生日の外食を再開されるとの事。経験ある職員と初めての職員で対応し、受け伝えも聞かれた。
17	本日は利用者様から相談員へ声かけがあり、嬉しく思いました。
18	帰り際、来月又来ますネと声かけすると、早く来てくださいネと言われ、良かったです。
19	女性職員のエプロンに名前の刺繍がしてあった。名前が覚えやすく、良い方法だと思った。
20	1人の方と1時間ばかり話す。しっかりされていて、教えられる事が多かったです。
21	利用者の方がいつも安心しておられる様子が感じられます。
22	認知症状の為に会話が上手く成立しない事も多いですが、表情は落ち着いており、穏やかに生活できていると感じた。
23	昔の遊び(あやとりなど)から指のリハビリを行っている様子が良いと思いました。
24	懐かしの歌を歌って、穏やかな表情が見られた。
25	初めて施設を訪問したにも関わらず、歓迎してくれたので良かったです。
26	壁には、書初め(半紙)や新年の願いが書かれた絵馬が飾ってあった。
27	話のテンポが良く、冗談も言えて沢山話が出来、楽しかったです。

No.	事業所の説明、対応等
1	午後の過ごし方は3時のティータイムまで、それぞれの生活サイクルに合わせています。居室で休まれる方、ホールで活動的に過ごされる方、テレビを見てゆっくりされる方等々。
2	入居者様と、沢山話が出来て良かったです。相談員様が帰られた後は、「お茶を出してあげたいな」「どこへ行かれたかな？」と心配される入居者様もおられます。
3	天気予報では、「雨」のはずでしたが、訪問に来られた際には、太陽が出て晴れました。その効果もあってか、利用者さんも表情良く、会話が弾んだと報告を受けました。
4	2月に管理者になりましたが、まだまだ言葉遣いなど、接遇面改善しなければいけない所が多々あります。お気づきの点があれば、ご指導宜しくお願い致します。入居者様も楽しみにされていますので、宜しくお願いします。
5	本人の得意な事が引き出せ、生活に取り入れられる事は、難しい事でもありますが、可能な限りできればと思っています。
6	週に2回のヘルパー支援を楽しみにしておられます。本当に優しい方で、認知症の方に対しても普通に対応、会話されており、人間的に尊敬しております。職員に対しても気が付いた事やアドバイスをして頂いており、参考にして頂かせています。

付 録

(1) 研修受講の状況

養成研修 令和6年6月25日～28日、7月8日、11日、8月9日
介護サービス相談・地域づくり連絡会

【前期研修 4日間】 令和6年6月25日～28日

- 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（介護保険制度の基礎知識）
- 介護保険制度（介護保険制度最新情報 等）
- 施設サービスの理解
- 居宅介護とケアマネジメント
- 身体拘束への対応
- 虐待への対応
- 高齢者の理解
- 認知症の正しい理解
- 利用者の権利擁護
- 聴く力・話す力
- 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】 令和6年7月8日、11日

- 地域ケア体制（介護保険事業計画等）ヒアリング
- 介護施設等訪問実習
 - 特別養護老人ホーム ロング・レン
 - デイサービスセンター アルク ロング・レン

【後期研修（フォローアップ） 1日間】 令和6年8月9日

- フィールドワーク活動報告と検討
- 介護サービス相談員への期待

〔相談員 2人〕

○ 高畑 初実 ○ 竹下 美穂

〔事務局 1人〕

○ 要垣内 純子

介護サービス相談員現任研修 令和6年10月3日～4日
介護サービス相談・地域づくり連絡会

- 介護保険制度最新情報
- 自立支援につながる福祉用具
- 感染症予防と熱中症予防
- 不適切ケアを見る目を養う
- 市町村での実施状況、情報・意見交換等

[相談員 6人]

○ 新井 妙子 ○ 久保田 恵 ○ 大崎 直子
○ 小笠原 順子 ○ 益田 和代 ○ 南口 眞由美

[事務局 1人]

○ 工藤 繭子

独自研修 令和6年10月22日

浜田地区広域行政組合

- 第9期介護保険事業計画について

[相談員 8人]

○ 新井 妙子 ○ 久保田 恵 ○ 岡本 薫 ○ 大崎 直子
○ 益田 和代 ○ 野田 治久 ○ 高畑 初実 ○ 竹下 美穂

[事務局 2人]

○ 工藤 繭子 ○ 要垣内 純子

(2) 介護サービス相談員連絡会議の開催状況

介護サービス相談員連絡会議	
令和6年 4月23日（火）	・ 介護サービス相談員委嘱状交付 ・ 介護サービス相談員派遣先事業所について ・ 介護サービス相談員連絡会と研修について ・ 傷害保険の加入について ・ 「活動報告書」と「記録票」の記載について
6月18日（火）	・ 5・6月訪問活動報告 ・ 訪問活動派遣期間について
8月27日（火）	・ 7・8月訪問活動報告 ・ 研修について
10月22日（火）	・ 独自研修 ・ 9・10月訪問活動報告
12月17日（火）	・ 永年活動表彰（10年以上） ・ 11・12月訪問活動報告 ・ 三者合同会議について ・ 介護相談員報告書、介護サービス相談員記録票、介護サービス相談員活動報告書（年1回作成）について
令和7年 2月25日（火）	・ 1・2月訪問活動報告 ・ 令和7年度介護サービス相談員連絡会等日程について ・ 令和7年度介護サービス相談・地域づくり連絡会研修について ・ 令和7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 ・ 令和7年度訪問先事業所について ・ 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