

介護施設における 高齢者虐待の防止・  
身体拘束の廃止・サービスの質向上に向けた  
介護相談員派遣等事業の  
効果的活用に関する調査研究事業  
報告書

特定非営利活動法人 地域ケア政策ネットワーク

介護相談・地域づくり連絡会

令和2(2020)年3月



# 目 次

1	介護相談員派遣等事業の効果的活用に関する 調査・研究	3
	介護相談員派遣等事業の効果的活用に関する 研究会	4
	I. 研究会設置の目的	4
	II. 研究会 委員	4
	III. 研究会 開催	5
	介護相談員派遣等事業の効果的な活用に関する調査報告	11
2	介護相談員派遣等事業実態調査	121
	I. 調査の目的	122
	II. 調査実施の概要	122
	III. 事業実施状況について	123
	IV. 現状について	126
3	全国介護相談活動事例報告会	145
4	介護相談員派遣等事業 事務局担当者研修	155
5	都道府県・市町村・介護相談員に対する取組促進の支援	183
6	その他	185
	【参考資料】令和元年度介護相談員研修（全国研修）実施結果	187
	1. 介護相談員養成研修	188
	2. 介護相談員現任研修	191



**1. 介護相談員派遣等事業の効果的活用  
に関する調査・研究**

# 介護施設における高齢者虐待の防止・身体拘束の廃止・サービスの質の向上に向けた介護相談員派遣等事業の効果的活用に関する調査研究事業

## I 事業実施目的

- 介護相談員派遣等事業（地域支援事業の任意事業）の実施市町村は、平成大合併の影響などを受けることなく、制度発足（平成12年度）以来、全国市町村の約3割で推移してきている。
- 実施市町村からは、利用者の「不安や孤独感の解消」「権利擁護」や、事業所サービスの「質の向上」「適正化」につながるといった声が寄せられ、「財源分もしくは財源以上の効果あり」との評価が得られている（介護相談・地域づくり連絡会の調査結果）。
- 介護相談・地域づくり連絡会（介護相談員派遣等事業の全国事務局）では、昨年度、介護相談員派遣等事業の今後のあり方について、3つの柱からなる提言をおこなっている。
- 提言の中味は、①人生100年時代のシニアの互助制度として、介護相談員派遣等事業を再構築する、②5年の施行期間を目途に全市町村実施を目指す、③「介護相談員」「介護相談員派遣等事業」という、呼称・事業名の名称変更を行うといったものである。
- こうした内容を実現化していくためには、実施市町村が実感している事業効果を、未実施市町村に対して正しく理解してもらい、事業展開を図っていく必要がある。
- そこで本事業では、実施市町村における虐待防止・身体拘束廃止・サービスの質向上の具体的事例、権利擁護事業等との連携や民生委員とのタイアップ等による相乗効果事例、シニア世代の社会参加活動としての好事例などを収集する調査を行い、効果的な活用方を検討し、今後の国の施策展開への提言を行うことを目的とする。

## II 検討委員会の設置「介護相談員派遣等事業の効果的活用に関する研究会」

- 事業目的に沿った議論を進めていくため、検討委員会「介護相談員派遣等事業の効果的活用に関する研究会」を設置・開催した。介護相談員派遣等事業に関する知見を有する有識者、介護相談員派遣の受入施設、事業実施自治体等から、メンバーを構成した。構成メンバー、開催経過については次葉の通り。
- また、研究会において議論を行った「介護相談員派遣等事業の効果的な活用に関する調査」の調査結果を11ページ以降に掲載した。

## 「介護相談員派遣等事業の効果的活用に関する研究会」構成メンバー

### 学識経験者

丹羽 雄哉	常盤大学 客員教授 / 元 衆議院議員・厚生大臣
宮島 俊彦	岡山大学 客員教授 / 元厚生労働省老健局長

### 弁護士

高村 浩	高村浩法律事務所 所長
------	-------------

### 事業実施自治体等

篠田 浩	岐阜県大垣市 社会福祉課 課長(社会福祉士)
------	------------------------

### 首長経験者

森 貞述	前愛知県高浜市市長 / 元介護相談・地域づくり連絡会代表
------	------------------------------

### 受入施設

川島 進	社会福祉法人永寿会 理事長・総合施設長(特養・グループホーム等)
帖佐 徹	社会医療法人雪の聖母会 介護老人保健施設聖母の家 施設長

### その他

鳥海 房枝	特定非営利活動法人 メイアイヘルプユー 事務局長(第三者評価機関・保健師) (オブザーバー)
老健局 高齢者支援課	

## Ⅲ 開催経過

### ○第1回

日 時	令和元年 11 月 22 日 (金) 15:00~17:00
会 場	アルカディア市ヶ谷 (私学会館) 7 階「吉野」
議 題	1. 委員紹介 2. 概要説明 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 介護相談員の活動状況</li> <li>● 介護相談員派遣等事業の効果的活用に関する調査(速報版)</li> <li>● 高齢者向け住まいの在り方に関する国の検討状況</li> </ul> 3. 介護相談員の研修体系についての検討

### ○第2回

日 時	令和 2 年 2 月 21 日 (金) 15:00~17:00
会 場	アルカディア市ヶ谷 (私学会館) 7 階「白根」
議 題	1. アンケート調査報告 2. 介護相談員制度の改正案概要 3. 介護サービス相談員補の研修体系についての検討

## 高齢者向け住まいの在り方に関する国の検討状況

- 現在、厚生労働省においては、社会保障審議会の介護保険部会において、次期介護保険制度改正について検討が進められている。
- 平成元年10月28日に開催された介護保険部会では、「介護サービス基盤と高齢者向け住まい」について、議論がなされた。
- その中では、介護保険の特定施設の指定を受けてない有料老人ホームやサービス付き高齢者住宅については、都道府県中心にその登録・届出や指導監督がなされており、市町村からの関与が薄いことが指摘されている。
- 利用者に対するサービスの質を高める取組としては、「外部の目」を入れ、施設等の質の向上を図る観点から、地域支援事業などで実施される介護相談員が、施設や介護サービス事業所に出向いて、利用者の疑問や不満、不安を受け付け、介護サービス提供事業者及び行政との橋渡しをしながら、問題の改善や介護サービスの質の向上につなげる取組を進めてきたところであるが、住宅型有料老人ホーム等では対象外となっている。
- このような状況を踏まえ、次のような論点が提示されている。

利用者の安心・安全を守るために、高齢者向け住まいにおいてはどのような取組が考えられるか。

例えば、現在地域支援事業などにより行われている介護相談員などを活用して、これらに外部の目を入れるなどの取組が考えられるが、どうか。
- なお、有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅の合計整備量は、どの地域においても特養より多く、総定員数も同様に多くなっている。

## 介護相談員の研修体系の検討について

### 1. 検討の趣旨

- (1) 介護保険法の特定施設の指定を受けていない有料老人ホーム及びサービス付き高齢者住宅に、「外部の目」を積極的に入れる観点から、これらへの訪問に限定したタイプの介護相談員の仕組みを設けることは有効か。
- (2) 今後、介護相談員派遣等事業の実施市町村の拡大施策が講じられることを想定した場合、各都道府県において介護相談員養成研修を実施することが望ましい。そのため、都道府県研修の講師を担ってもらえる者として、ベテラン介護相談員に対する講師養成研修を実施することは有効か。

### 2. 非特定施設の有料老人ホーム等に限定した介護相談員を設けることについて

#### (1) 積極的な考え

- ・ 特養よりも整備量が多い実態に鑑み、外部の目を入れることが重要。
- ・ そのため、研修時間を短縮した限定型介護相談員を養成するのも選択肢の一つ。
- ・ 介護保険施設に比べると、要介護者割合が少ないと思われる。
- ・ 時間が短縮になれば、費用も安くなり、受講者も増える可能性がある。
- ・ 高額な費用を負担している入居者の安心・安全を守るのも市町村の役割である。



## (2) 消極的考え

- ・介護相談員が2つのタイプに分かれ、制度が複雑になり、事務局、研修機関の負担が増える。
- ・非特定施設といっても、一般の居宅サービスを利用している要介護者もいるので、そんなに研修時間を短縮できないのではないか。
- ・研修時間を短縮したからといって、受講者が増えるかどうかは分からない。

## 3. ベテラン介護相談員に都道府県研修の講師を担ってもらうことについて

※ 過去に、介護相談員地域づく連絡会が、「介護相談員指導者養成研修」を実施したことがあり、地域によってはその受講者が指導者役を果たしている地域もある。

- 介護相談員がそのような役割も担うことができるようにすることは、介護相談員の励みになる。
- 介護相談員の理論に基づく実践経験に学ぶことは、受講者にとっても得るものがある。
- どの科目を担当するのか、講師としての適性はどうか判断するのか評価基準が必要ではないか。
- 介護相談員派遣事業が低調な都道府県は、講師候補者がいないのではないか。

## (第2回研究会概要)

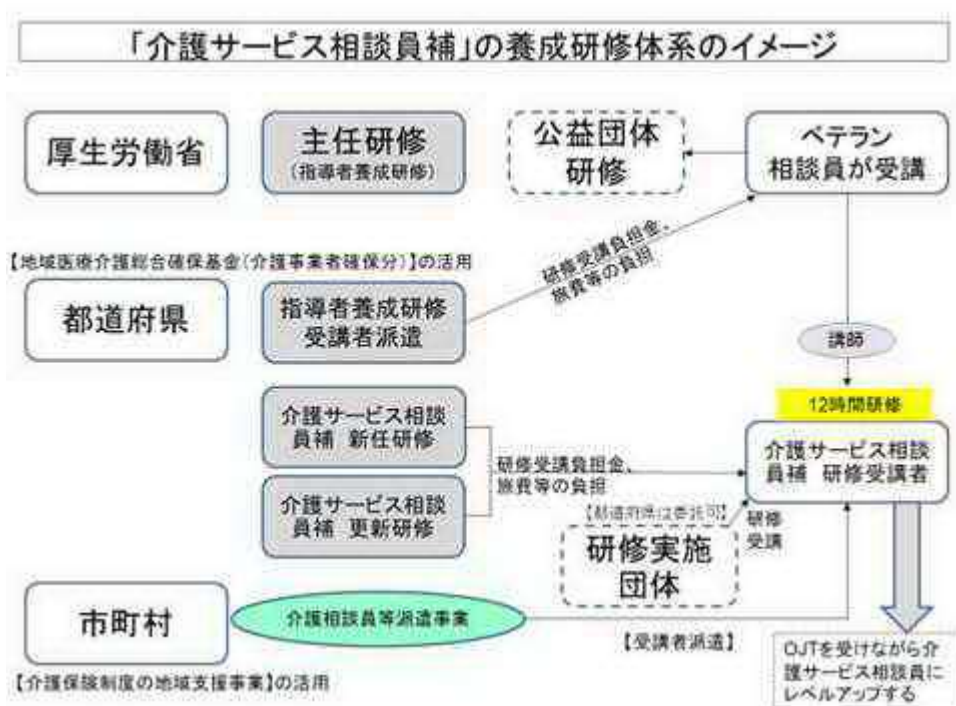
### 「介護サービス相談員補」の研修体系の検討

#### 1. 検討の必要性

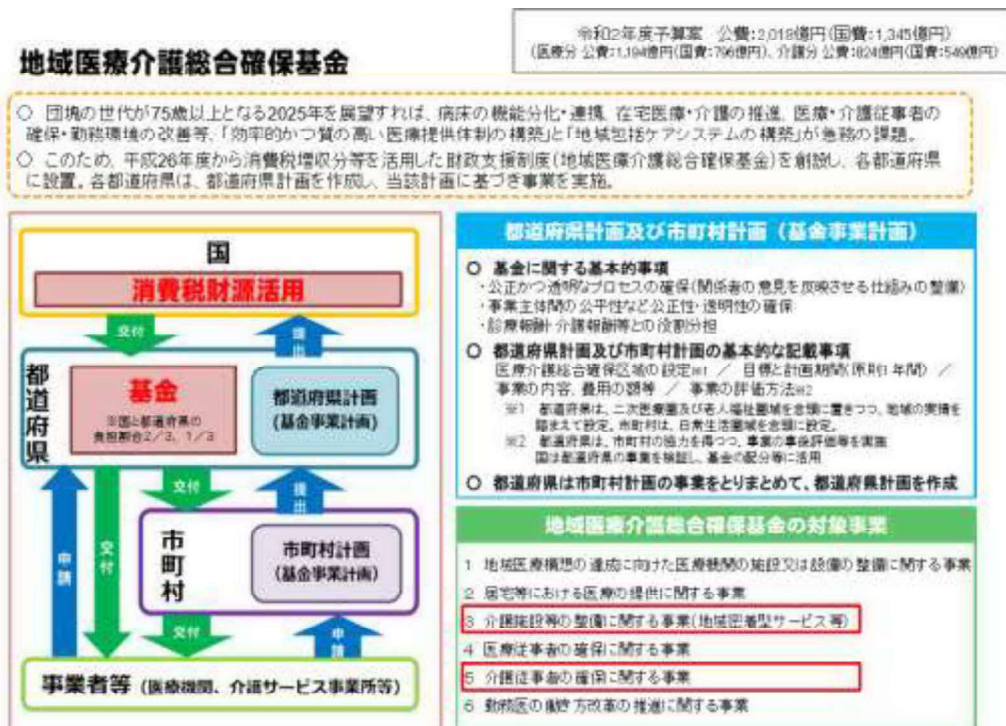
- 国の介護相談員制度の改正を受けて、その円滑な事業実施のために2に掲げるような事項について検討する必要がある。

#### 2. 検討事項及び論点

##### (1) 介護サービス相談員補の養成関係

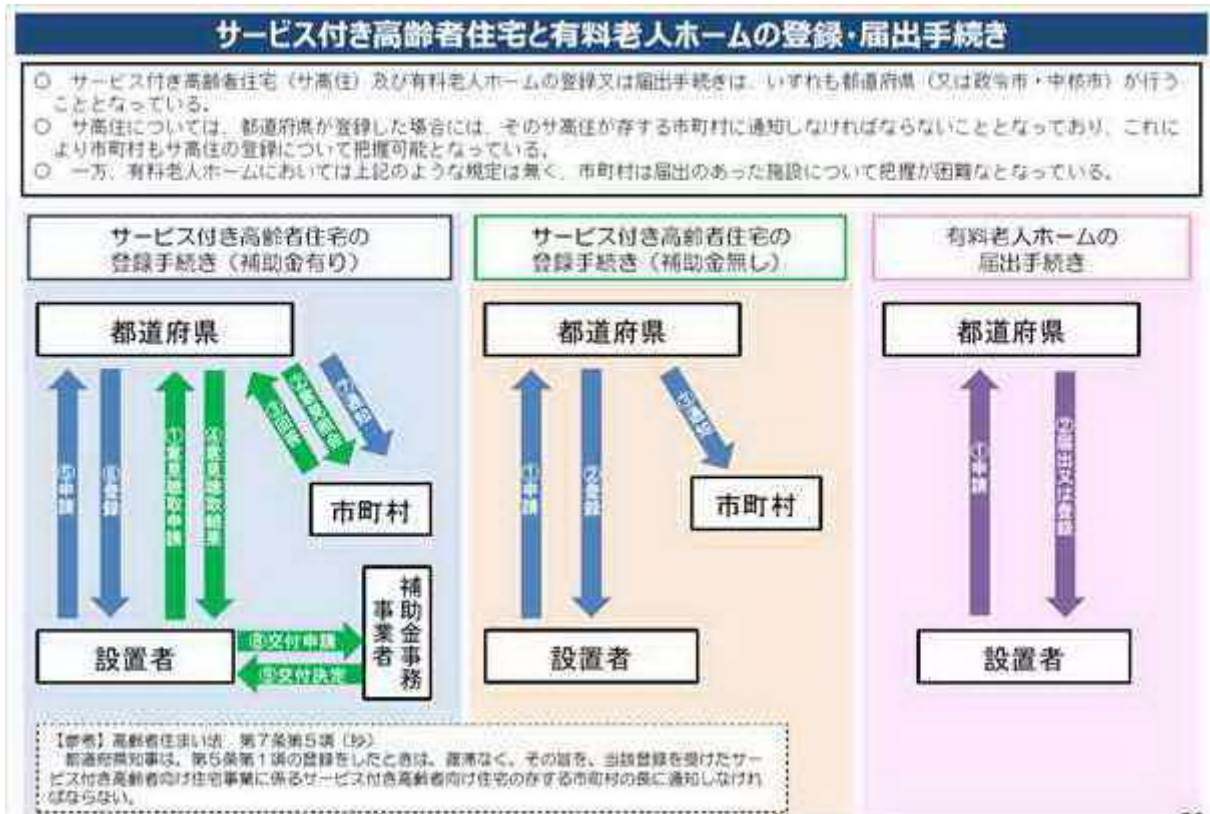


- ①「介護サービス相談員補」養成カリキュラム及び「主任研修（指導者研修）」カリキュラムの具体的内容
  - 標準的研修 12 時間の科目・時間数に応じた具体的内容、テキストの作成。
- ②介護サービス相談員の更新研修のあり方について
  - 都道府県が実施する場合の留意点等を示す必要があるか。
- ③「介護サービス相談員補」の OJT のあり方について
  - OJT の手引きを示す必要があるか。
  - 「介護サービス相談員補」から「介護サービス相談員」に委嘱変更する基準を示す必要があるか。
- ④都道府県が実施する介護サービス相談員補の養成研修等を実施する場合の講師の確保（養成）のあり方について
  - ベテラン相談員に対して、介護相談員地域づくり協議会などが「介護サービス相談員補指導者研修」を実施することの効果等の整理
  - 講師の確保が難しい都道府県がある場合の対応のあり方



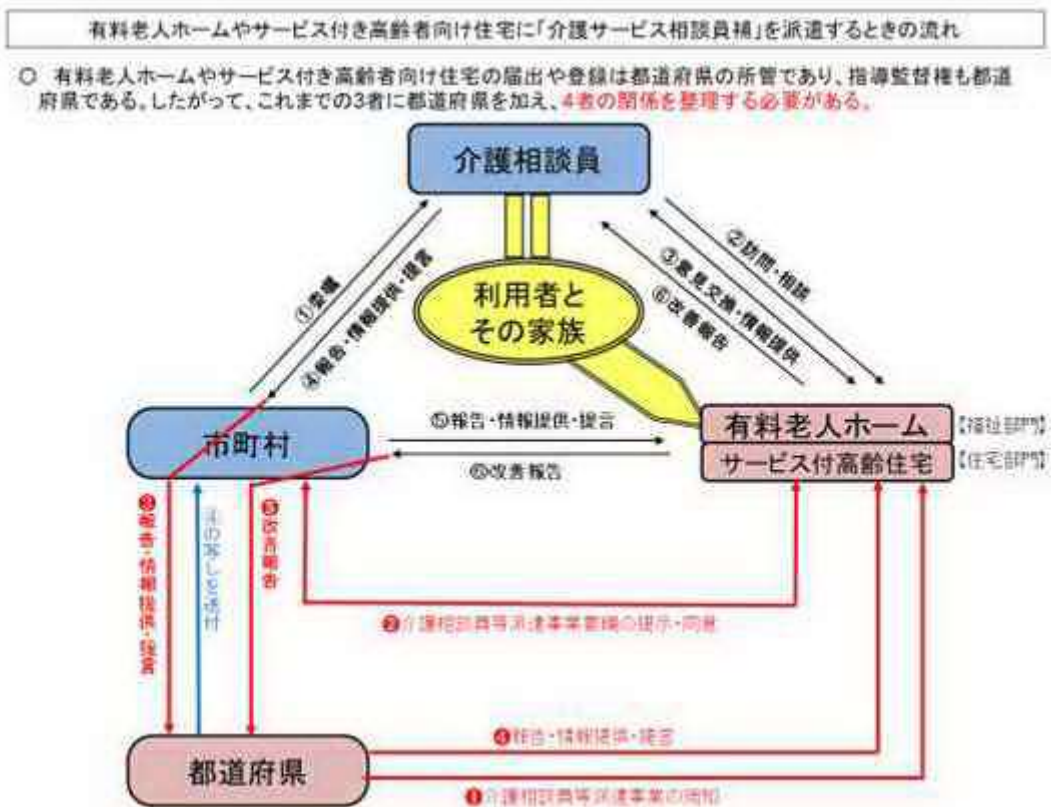
(2)有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅の指導監督権限

①施設の指導監督権限が市町村ではなく、都道府県の高齢者福祉部門又は住宅部門にあることを踏まえる必要がある。



○相談員を派遣する市町村と、都道府県の高齢者福祉部門又は住宅部門との連携マニュアルを示す必要があるか。

(3)具体的な派遣の流れ



○事業主体は市町村であるので、市町村を經由して都道府県と連携を図る必要がある。

(4)介護サービス相談員補は単独訪問が不可であるが、介護サービス相談員がいない市町村の対応

①近隣の介護サービス相談員が活動している市町村に協力を依頼し、同行訪問をすることにより **OJT** を受ける。

②介護サービス相談員補の養成をする前に、まず先行して全国研修の介護サービス相談員研修に受講生を派遣し、その受講修了者が **OJT** も担うような環境を整える。

# 介護相談員派遣等事業の効果的な活用に関する 調査報告書

## 目次

<u>はじめに</u> .....	13
<u>調査実施の概要</u> .....	4
<u>1. 調査の目的</u> .....	4
<u>2. 調査対象</u> .....	4
<u>3. 調査方法</u> .....	4
<u>4. 調査期間</u> .....	4
<u>5. 有効回収数</u> .....	4
<u>6. 文中で使用している括弧</u> .....	4
<u>7. 調査結果をみるに当たって</u> .....	5
<u>調査結果のポイント</u> .....	6
<u>1. 介護相談員派遣等事業の効果</u> .....	6
<u>2. サービス付き高齢者住宅への介護相談員の派遣について</u> .....	8
<u>3. 介護相談員としてのやりがい、継続意思、また相談員と地域との連携</u> .....	9
<u>第1章 市町村調査</u> .....	11
<u>1. 介護相談員派遣等事業の実施状況</u> .....	11
<u>2. 介護相談員派遣等事業を実施していない理由</u> .....	11
<u>3. 介護相談員を派遣したい事業所</u> .....	12
<u>4. サービス付き高齢者向け住宅に介護相談員を派遣することの必要性</u> .....	14
<u>5. 介護相談員派遣等事業の受け入れ事業所</u> .....	14
<u>6. 身体拘束、高齢者虐待、不適切ケアについて介護相談員からの報告の有無</u> .....	15
<u>7. 介護相談員の訪問による身体拘束や高齢者虐待等を抑止効果について</u> .....	16
<u>8. 介護相談員派遣等事業の効果について</u> .....	17
<u>9. 介護相談員派遣等事業の費用対効果について</u> .....	18
<u>10. 介護相談員の活動が介護の現場を通じた地域の活性化につながっているかどうか</u> .....	19
<u>11. 介護相談員の活動が地域包括ケア実現に役立つかどうか</u> .....	19

<u>第2章 介護相談員調査</u> .....	20
1. <u>性別</u> .....	20
2. <u>年齢</u> .....	21
3. <u>介護相談員になる以前の職業</u> .....	22
4. <u>これまでの活動経験や持っている資格など</u> .....	23
5. <u>介護相談員としての活動実態</u> .....	25
6. <u>介護相談員としての活動期間</u> .....	26
7. <u>介護相談員としての昨年1年間における1ヵ月平均の活動時間</u> .....	27
8. <u>介護相談員としての活動のやりがい有無</u> .....	28
9. <u>相談活動を今後も続けていきたいかどうか</u> .....	29
10. <u>介護相談員になったことであなたがよかったと思うこと</u> .....	30
11. <u>活動を続ける上での課題の解消希望</u> .....	33
12. <u>現在訪問している事業所</u> .....	35
13. <u>高齢者が虐待、身体拘束、不適切ケアについて活動における相談や観察の有無</u> .....	37
参考 <u>相談・観察の事例</u> .....	40
14. <u>介護相談員の訪問による身体拘束や高齢者虐待等を抑止する役割について</u> .....	43
<u>第3章 派遣先調査</u> .....	44
1. <u>介護相談員派遣等事業の受け入れ事業所</u> .....	44
2. <u>介護相談員を受け入れたことによる利用者や事業所、職員の変化</u> .....	45
3. <u>利用者の生活の質や職員のケア向上において誰からの助言、提案が役立っているか</u> .....	47
4. <u>介護相談員の助言により利用者の状態が改善したケースの有無</u> .....	49
5. <u>介護相談員に期待すること</u> .....	51
参考 <u>介護相談員の活動によって改善につながった事例</u> .....	53
<u>調査票</u> .....	108
1. <u>市町村調査票</u> .....	108
2. <u>介護相談員調査票</u> .....	113
3. <u>派遣先調査票</u> .....	117

# はじめに

2000年度（平成12年度）の介護相談員派遣等事業の創設から20年がたち、この間、介護相談員の活動は介護サービス・利用者の生活の質の向上、サービスの適正化において着実な成果を積み上げてきています。さらに、介護相談員は、利用者に対する身体拘束・虐待の防止、早期発見といった権利擁護への効果も挙げているほか、今後の“地域づくりの担い手”としての役割も期待されています。

このような介護相談員等派遣事業の実績と効果を明確化するために、介護相談・地域づくり連絡会では、2019年10～11月に全国規模の調査を実施しました。調査の対象は、①市町村、②介護相談員、③派遣先事業所で、それぞれの調査において効果的な活動状況の具体事例を取得するとともに、今回調査においては、事業未実施の市町村も調査対象とし、未実施の理由を明確化することで、今後の実施への道筋を検討することとしました。

また、今回調査においては調査手法の検討も行い、市町村と派遣先事業所についてはWeb調査での実施、介護相談員も紙による配票調査とWeb調査を併用して実施しました。その結果、市町村は713件、介護相談員は2,676件、派遣先事業所は3,636件のデータが有効に回収されました。

調査結果からは、事業を実施している市町村の多くが予算に見合った、あるいはそれ以上の効果を感じており、高齢者虐待の抑止については、ほとんどの市町村がその有用性を感じています。さらに、市町村では介護相談員活動が地域活性化につながるという認識も高いことも示されており、相談員自身も社会貢献していることに意義を感じ、やりがいをもって活動しています。その事業効果は、派遣先事業所においても認識されており、相談員が来ることで“緊張感からよりよいケアができる”や“改善への取り組み姿勢が強くなった”など、サービス向上の効果を感じているところが多いだけでなく、実際に利用者の状況が改善するケースも確認されています。

一方で、事業を実施していない市町村における理由の多くは、今までの調査結果と同じく“予算がないこと”や“人員が確保できないこと”とされており、事業実施市町村が感じている介護相談員派遣等事業の意義や効果に関して、その重要性の認識の周知を図っていかねばなりません。

なお、回収された介護相談員のデータは、平均年齢が67.8歳、10年以上活動している相談員が4人に1人を占めており、本事業における相談員の役割は、人生100年時代における職業生活引退後の“いきがい創出”としての側面としても注目されると思われます。

本報告書を介護相談員等派遣事業の円滑な実施と発展のために活用していただければ幸いです。

最後に調査にご協力を頂きました多くの関係者の皆様に対して、心から謝意を表し、厚く御礼を申し上げます。

2020（令和2）年3月  
NPO法人 地域ケア政策ネットワーク  
介護相談・地域づくり連絡会

# 調査実施の概要

## 調査の目的

- ①全国規模の調査により、介護相談員派遣等事業の実績と効果を明確化する。
- ②未実施市町村における理由の明確化と今後の実施への道筋を検討する。
- ③介護相談員、派遣先事業所への調査を通して、介護相談員の効果的な活動状況の具体的な事例を取得する。

## 調査対象

- ①全市町村（事業を未実施の市町村を含む）  
（ただし、介護相談員派遣等事業を実施する市町村には、詳細な項目を尋ねる。）
- ②現任の介護相談員
- ③介護相談員派遣先事業所

## 調査方法

- 「市町村調査」と「派遣先調査」は Web アンケートで実施。  
「介護相談員調査」は紙による配票調査と Web アンケートを併用。

## 調査期間

令和元年 10 月 1 日（火）～11 月 30 日（土）

## 有効回収数

データ作成に当たり、Web で実施した市町村調査の中に派遣先施設からの回答があることが確認された。よって、1 自治体に複数の回答が存在していることとなり、それについてデータ修正を行った。

修正に当たっては、明らかに派遣先施設の回答であることが分かる回答（記入意見などを参照）が 53 件あったのでこれを除き、さらに回答率と回答日を勘案して、最終の市町村回答を思われるケースを選んで今回の結果データとして使用することとした。なお、有効回収数は表 1 のとおりであるが、派遣先調査について 53 件の市町村への回答があったことから、実際の回答数は 3,689 件となる。

表1 有効回収数

市町村調査	713
介護相談員調査	2676
派遣先調査	3636

## 文中で使用している括弧

文中で使用している括弧はそれぞれ以下のようにになっている。

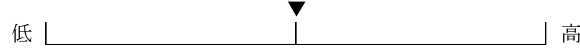
- ・「 」：設問の選択肢、ならびに選択肢の略記
- ・< >：選択肢を括った表記  
…例えば<そう思う>は「そう思う」と「ある程度そう思う」を合わせたもの
- ・[ ]：箱型形式の設問項目、ならびにその略記



## 調査結果をみるに当たって

調査結果については下記の図表を例に説明する①～⑤に留意されたい。

- ①平均値は、数値データとして回答された場合に算出される。
- ②中央値とは、回答結果を低い方から高い方に並べた場合のちょうど真ん中の値を指す。



★中央値は平均値と似ているが、平均値が異常値に左右されるのに対し、中央値ではそうしたことがないため、平均値以外のところに多くの分布が集まる場合には、中央値の方が回答者の実感に近いものといえる。

- ③図表に示されている比率は、「件数（「無回答」を含む回答数）」を 100 とした比率である。1つを選択する場合でも比率の合計が 100.1、99.9 などとなる場合があるが、これは比率計算の際の四捨五入によるものである。
- ④複数回答設問の場合は、比率の合計が 100%を超えるケースもある。
- ⑤回答累計とは、複数選択の設問において、「件数」に対する個別項目の回答率を足し上げたものである。

### 例 1 相談員の年齢



### 例 2 現在訪問している事業所（複数選択）

	特別養護老人ホーム	介護老人保健施設	設・介護療養型医療施設	訪問サービス	通所介護	通所リハビリテーション	短期入所生活介護	短期入所療養介護	軽費老人ホーム	特定施設生活介護	養護老人ホーム	特定施設生活介護	有料老人ホーム	特定施設生活介護	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	認知症対応型通所介護	小規模多機能型居宅介護	活介・G・H	認知症対応型共同生活介護	地域密着型特定施設	福祉施設	地域密着型介護老人	無回答	件数	回答累計
	④																								
2019年計	80.2	54.8	6.2	1.0	46.2	25.2	21.4	6.7	5.9	7.7	20.5	0.4	13.8	30.7	65.6	7.1	13.8	1.2	2567	407.1					
	①	③			④	⑤	⑦										⑤			②					

# 調査結果のポイント

## I. 介護相談員派遣等事業の効果

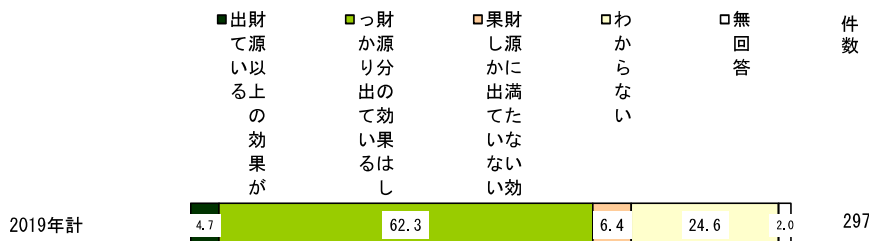
事業の費用対効果ありが6割強

具体的な項目では[精神的サポート]、[支援の質の向上]に効果ありが7割台

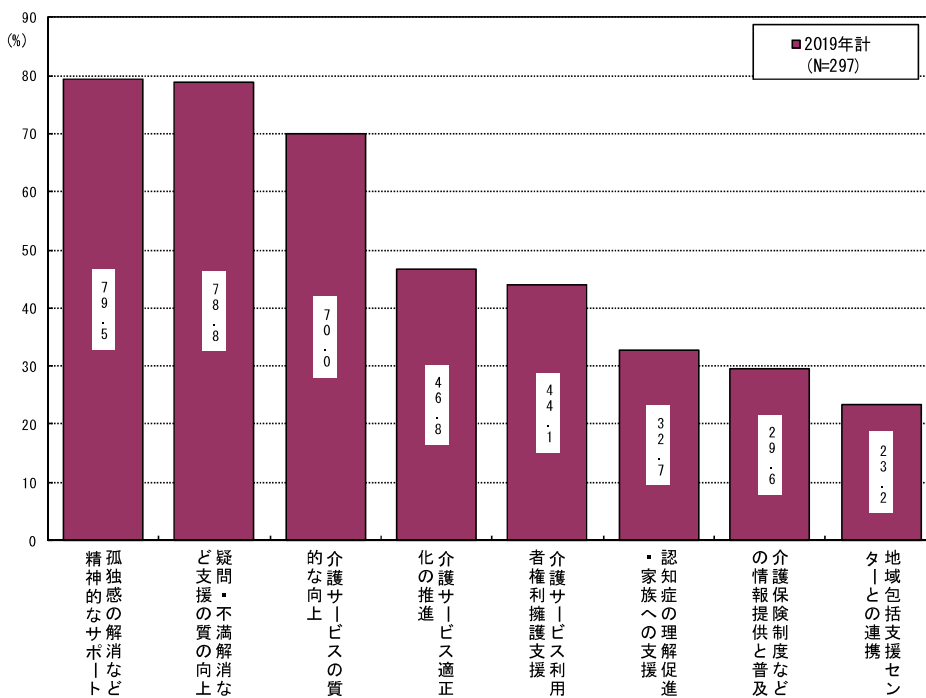
市町村調査によれば、介護相談員派遣等事業の費用対効果について「事業に投じた財源分の効果はしっかりと出ている」は62.3%と6割強を占める(第1図)。

さらに各項目に対する効果をみると、<効果が発揮されている>比率は[介護サービス利用者の孤独感の解消などの精神的サポート](79.5%)、[介護サービス利用者の疑問や不満、不安の解消に向けた支援の質の向上](78.8%)、[介護サービスの質的な向上](70.0%)は7割台に及び、以下[介護サービス適正化の推進](46.8%)、[介護サービス利用者権利擁護支援](44.1%)は4割台などとなり、介護相談員派遣等事業が幅広い領域において効果を発揮していることが示されている(第2図)。

第1図 介護相談員派遣等事業の費用対効果(事業を「実施している」市町村)(市町村調査)

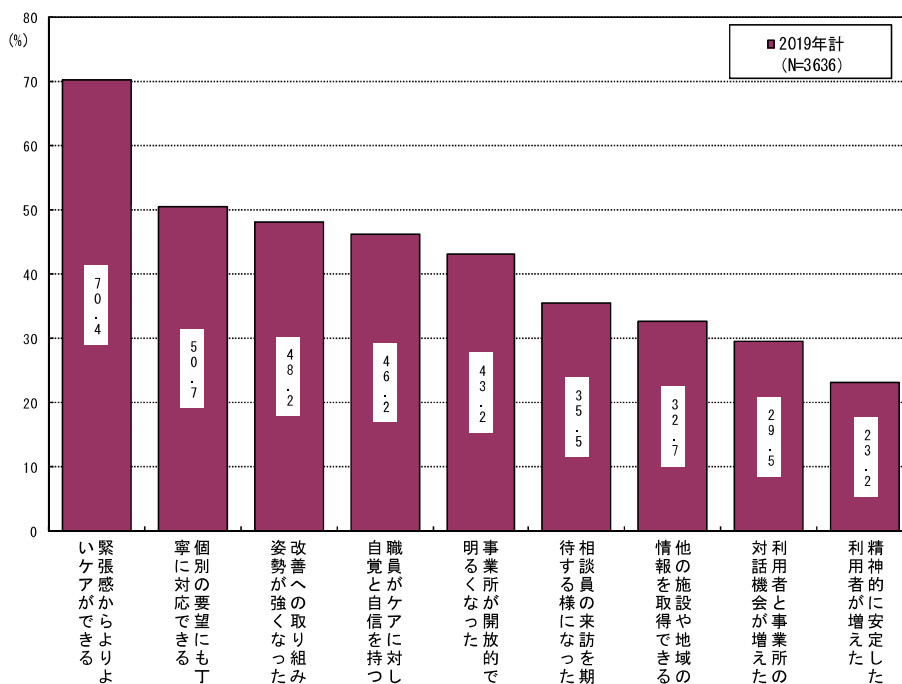


第2図 市町村における介護相談員派遣等事業の効果 (<効果が発揮されている>比率、事業を「実施している」市町村)(市町村調査)



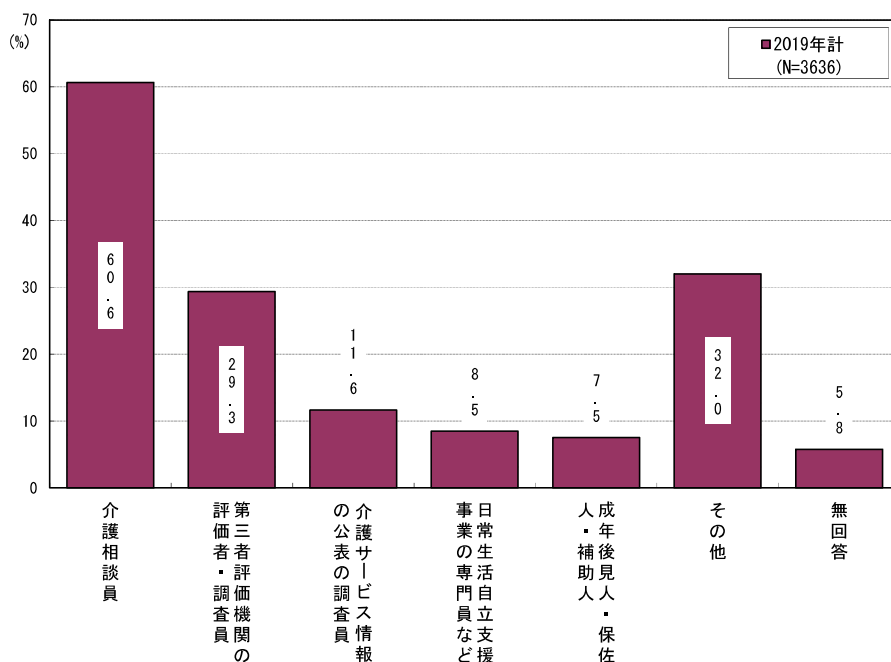
同様に派遣先調査の結果からも、介護相談員の受け入れによる効果が実感されている。介護相談員を受け入れたことにより利用者、事業所、職員に変化が「あった」比率は、[外部の目による緊張感から、よりよいケアができるようになった] (70.4%) は 7 割に及び、多くの施設において介護相談員の受け入れによってサービスの質が向上したことが示されている (第 3 図)。さらに、ケアの向上において「介護相談員」からの助言や提案が役立っているとする施設が 6 割と多く、サービスの質の

第 3 図 介護相談員を受け入れたことによる利用者や事業所、職員の変化(「あった」比率)  
(派遣先調査)



向上のために介護相談員の助言や提案が必要不可欠であることもうかがえる (第 4 図)。

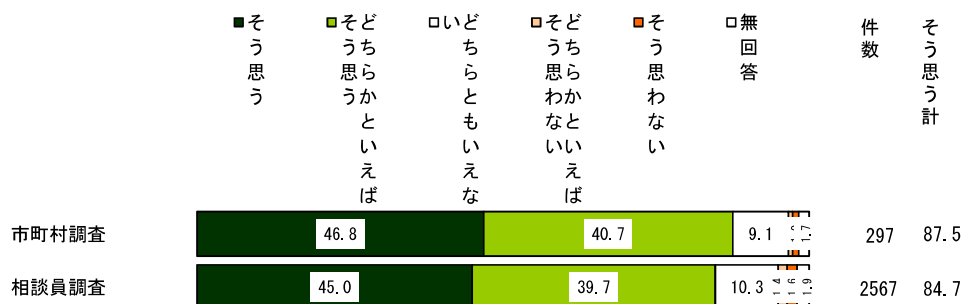
第 4 図 利用者の生活の質や職員のケアの向上において、役立つ助言・提案者(複数選択)  
(派遣先調査)



また、介護相談員の訪問が高齢者虐待等に対する抑止効果を果たしていることが広く実感されている。市町村調査によれば、[介護相談員が事業所を訪問することによって、身体拘束や高齢者虐待等を抑止する役割を果たしている]の<そう思う>比率は87.5%に及ぶ。

また、同様に相談員調査においても<そう思う>は8割台半ばを占めており、自治体、相談員ともに抑止効果を広く実感している（第5図）。

第5図 介護相談員の訪問が身体拘束や高齢者虐待等を抑止する役割を果たしているか（市町村調査、相談員調査）  
\*市町村調査は事業を「実施している」市町村

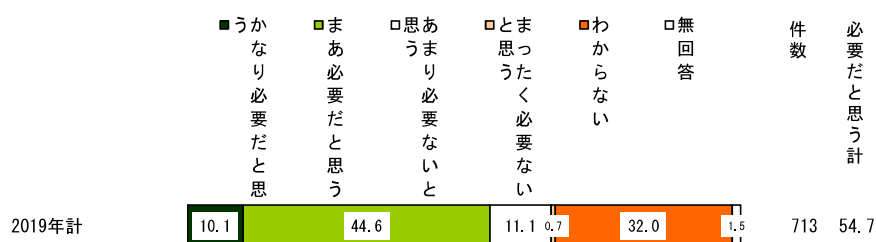


### サービス付き高齢者住宅への介護相談員の派遣について

サ高住へ介護相談員の派遣が<必要だと思う>は5割台半ば

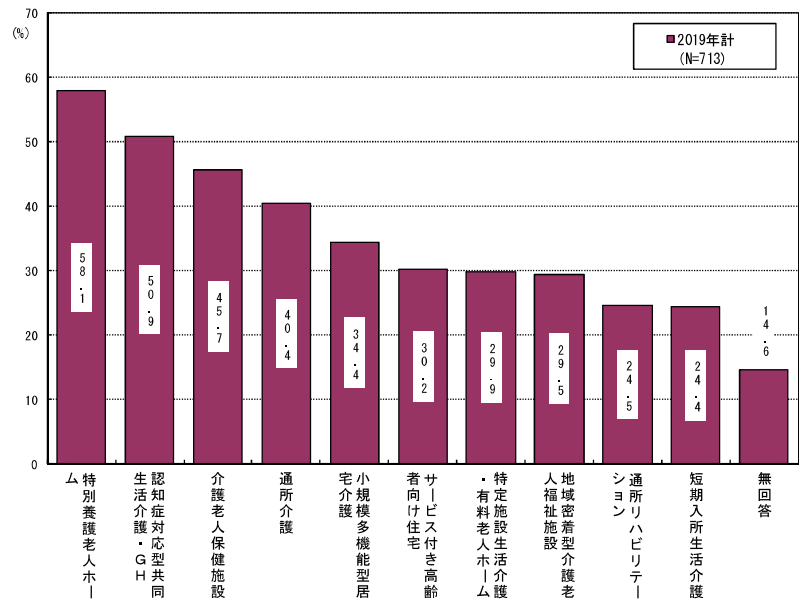
市町村調査によれば、都市部を中心に増加しているサービス付き高齢者向け住宅（サ高住）について、介護相談員を派遣することが<必要だと思う>が54.7%と半数を超え、<必要ないと思う>の11.8%を大きく上回り、介護相談員を派遣することの必要性は広く認識されている（第6図）。

第6図 サービス付き高齢者向け住宅へ介護相談員を派遣することの必要性（市町村調査）



さらに、今後、介護相談員を派遣したい事業所をすべて選択してもらった結果においても「サービス付き高齢者向け住宅（サ高住）」は3割を占めており、派遣希望をもつ市町村は少くない（第7図）。

第7図 介護相談員を今後派遣したい事業所（複数選択、上位10項目）（市町村調査）

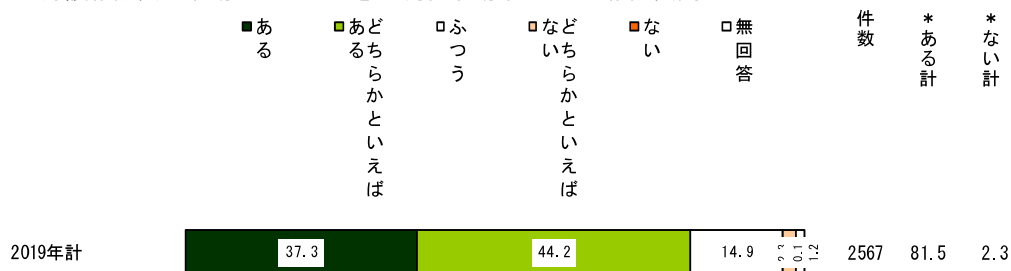


## II. 介護相談員としてのやりがい、継続意思、また相談員と地域との連携

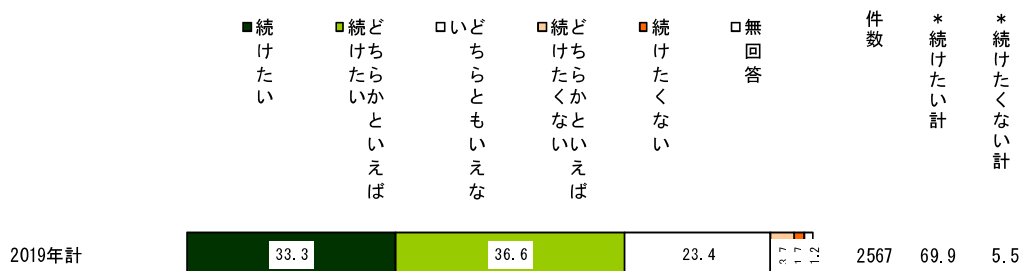
活動のやりがいが＜ある＞が8割強、今後も活動を＜続けたい＞が7割

相談員調査によれば、多くの介護相談員がやりがいを実感しながら日々の活動に従事し、さらに今後の活動継続意思も高いことが示されている。現在、介護相談員として活動中の方の、介護相談員としての活動のやりがいについては＜ある＞が81.5%と多数を占め（第8図）、今後の相談員活動の継続については＜続けたい＞が69.9%に及ぶ（第9図）。

第8図 介護相談員の活動のやりがい感（現在活動中の方）（相談員調査）

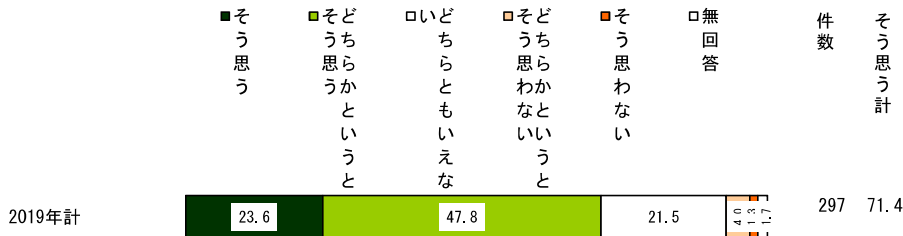


第9図 相談活動を今後も続けていきたいかどうか（現在活動中の方）（相談員調査）

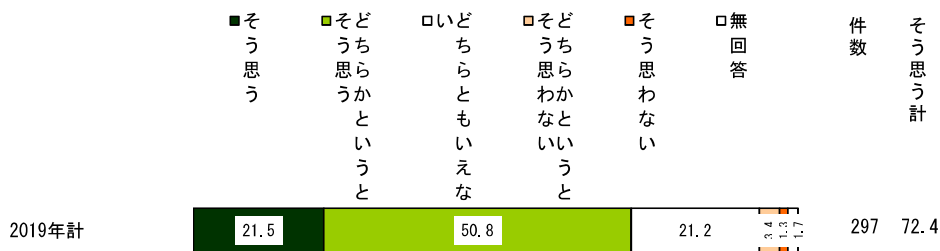


介護相談員の活動は地域活性化や地域包括ケアの実現にもつながるものとなっている。市町村調査によれば、[介護相談員の活動は、介護の現場を通じた地域の活性化につながる]の<そう思う>比率が71.4%と多数を占め（第10図）、[介護相談員の活動が地域包括ケアの実現のために役立つと思う]の<そう思う>も72.4%に及んでいる（第11図）。

第10図 介護相談員の活動が介護の現場を通じた地域の活性化につながっているかどうか  
（事業を「実施している」市町村）（市町村調査）



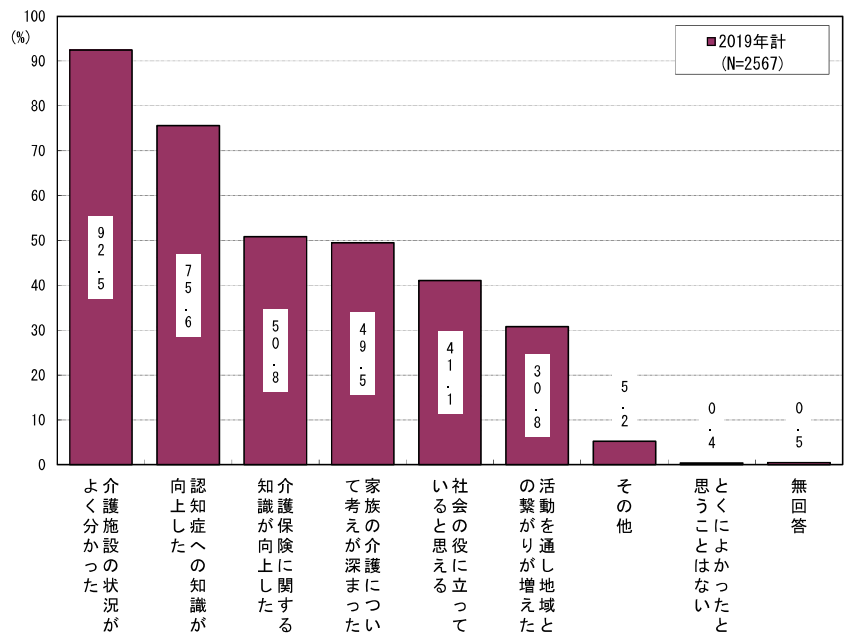
第11図 介護相談員の活動が地域包括ケアの実現に役立つかどうか  
（事業を「実施している」市町村）（市町村調査）



相談員においても、活動を通じた地域とのつながりの構築が実感されている。相談員調査によれば、介護相談員となったことでよかったことの上位項目は「介護施設の状況がよくわかった」、「認知症への知識が向上した」であるが、「活動を通して地域とのつながりが増えたこと」も3割があげている（第12図）。

介護相談員としての社会的役割が一人ひとりのやりがいや生きがいの実現につながるだけでなく、地域とのつながりを作る上でも重要な役割を担っていることが明らかとなっている。

第12図 介護相談員になってよかったこと（現在活動中の方）（相談員調査）



# 市町村調査

## 1. 介護相談員派遣等事業の実施状況

－「実施している」が41.7％－

介護相談員派遣等事業の実施状況については、「実施している」が41.7%、「実施していないが実施したい」が8.6%、「行っていないし今後も実施しない」が49.8%となっている（第1-13図）。

第1-1図 介護相談員派遣等事業の実施状況

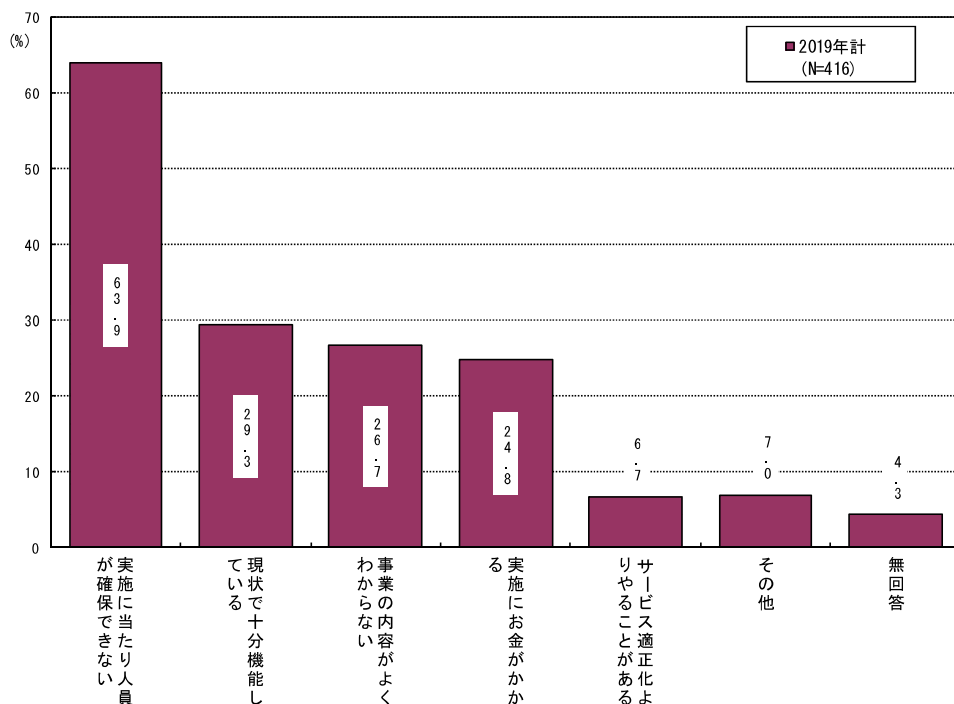


## 2. 介護相談員派遣等事業を実施していない理由

－最も多いのは「実施に当たっての人員が確保できないから」(63.9%)－

介護相談員派遣等事業を「実施していないが実施したい」または「行っていないし今後も実施しない」と回答した市町村に実施していない理由をたずねた結果は、「実施に当たっての人員が確保できないから」が63.9%で最も多く、以下「現状で十分機能しているから」(29.3%)、「事業の内容がよくわからないから」(26.7%)、「実施にお金がかかるから」(24.8%)が2割台、「サービス適正化よりも先にやる必要があるから」(6.7%)が1割弱となっている（第1-2図）。

第1-2図 介護相談員派遣等事業を実施していない理由（介護相談員派遣等事業を実施していない市町村）



また、「実施したい」市町村について理由をみると、「実施に当たっての人員が確保できないから」(80.3%)と「実施にお金がかかるから」(36.1%)が多くあげられている(第1-1表)。

第1-1表 介護相談員派遣等事業を実施していない理由  
(介護相談員派遣等事業を実施していない市町村・複数選択)

	て現 い る で 十 分 機 能 し	る 実 施 に お 金 が か か	が 実 施 に お 金 が か か ない	が 実 施 に お 金 が か か ない 人員	わ 事 業 の 内 容 が よ く	り サ ー ビ ス の 適 正 化 よ	そ の 他	無 回 答	件 数	回 答 累 計
2019年計	29.3 ②	24.8	63.9 ①	26.7 ③	6.7	7.0	4.3	416	158.4	
事業実施別										
実施していないが実施したい	8.2	36.1	80.3	31.1 ③	11.5	6.6	...	61	173.8	
実施しておらず今後も実施しない	33.0 ②	22.8	61.1 ①	25.9 ③	5.9	7.0	5.1	355	155.8	

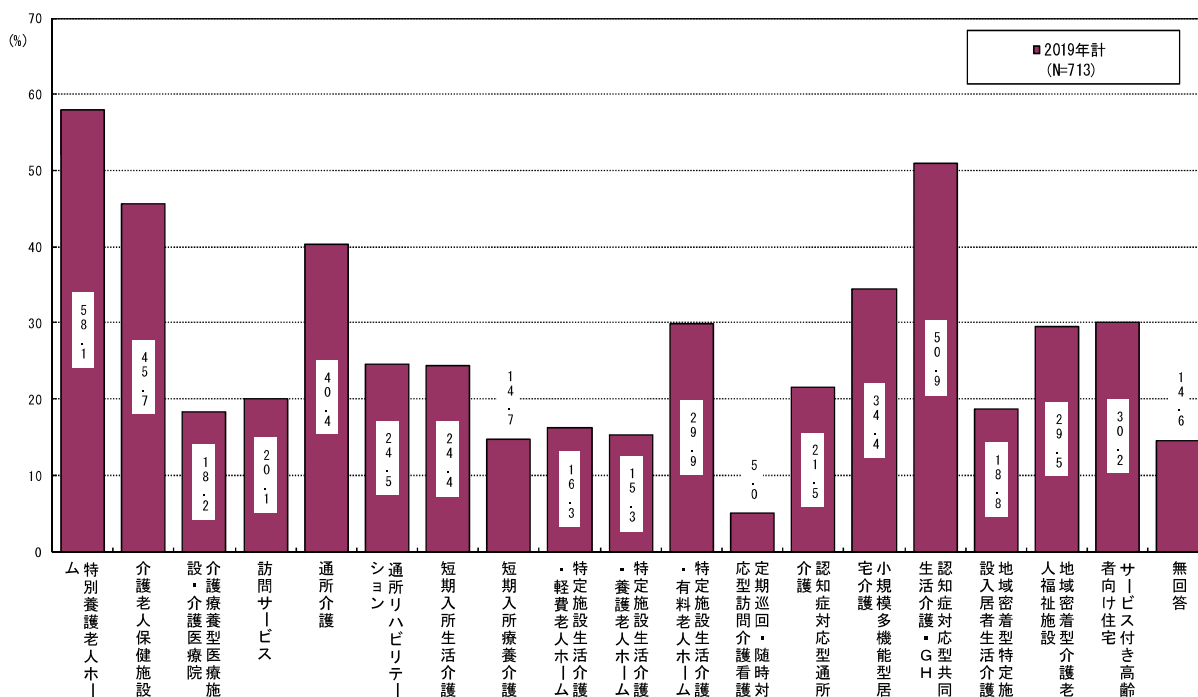
※下線数字は「2019年計」より5ポイント以上少ないことを示す  
 ※薄い網かけ数字は「2019年計」より5ポイント以上多いことを示す  
 ※濃い網かけ数字は「2019年計」より15ポイント以上多いことを示す  
 ※丸数字は比率の順位(第3位まで表示)

### 3. 介護相談員を派遣したい事業所

-最も多いのは「特養」、その他「グループホーム」、「老健」、「デイ」が上位-

今後、介護相談員を派遣したい事業所をすべて選択してもらった結果は、「特別養護老人ホーム」が58.1%で最も多く、その他「認知症対応型共同生活介護(グループホーム)」(50.9%)、「介護老人保健施設」(45.7%)、「通所介護(デイサービス)」(40.4%)が4割台で上位にあげられている(第1-14図)。なお、現状では受け入れが進んでいないと思われる「サービス付き高齢者向け住宅(サ高住)」(30.2%)は3割と少なくない。

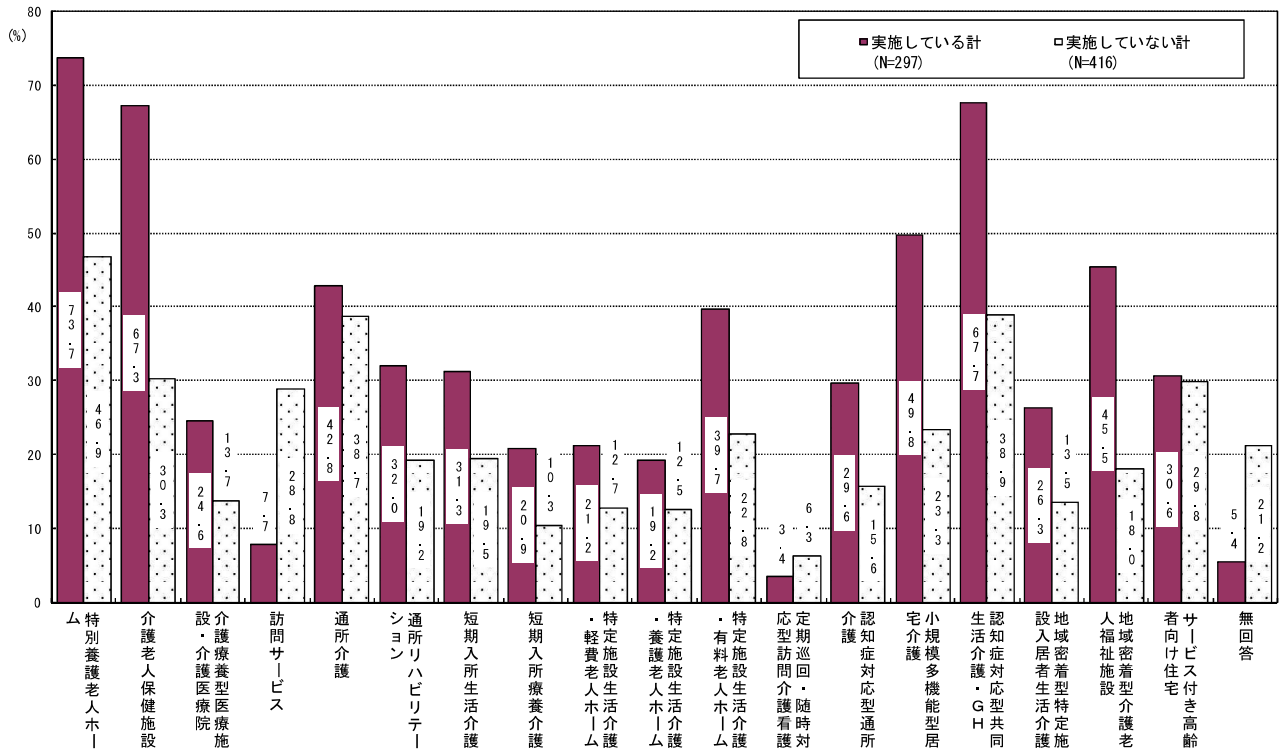
第1-3図 介護相談員を派遣したい事業所





また介護相談員派遣等事業を実施している市町村と実施していない市町村それぞれについてみたものが第1-4図である。「特別養護老人ホーム」、「介護老人保健施設」、「小規模多機能型居宅介護」、「認知症対応型共同生活介護（グループホーム）」、「地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護」については実施している市町村での比率が高くなっている。なお、「サービス付き高齢者向け住宅（サ高住）」は事業の実施状況に関係なくいずれも3割を占めている。

第1-4図 介護相談員を派遣したい事業所



#### 4. サービス付き高齢者向け住宅に介護相談員を派遣することの必要性

－＜必要だと思う＞が54.7%、必要性が広く認識されている－

都市部を中心に増加しているサービス付き高齢者向け住宅（サ高住）について、介護相談員を派遣する必要性をたずねた結果は、「わからない」が32.0%みられるものの、「かなり必要だと思う」（10.1%）と「まあ必要だと思う」（44.6%）を合わせた＜必要だと思う＞が54.7%と半数を超え、＜必要ないと思う＞の11.8%を大きく上回り、介護相談員を派遣することの必要性は広く認識されている（第1-5図）。

事業の実施状況別にみると、＜必要だと思う＞は実施していない市町村（47.6%）に対し、実施している市町村（64.6%）で6割半ばに及んでいる。

第1-5図 サービス付き高齢者向け住宅に介護相談員を派遣することの必要性



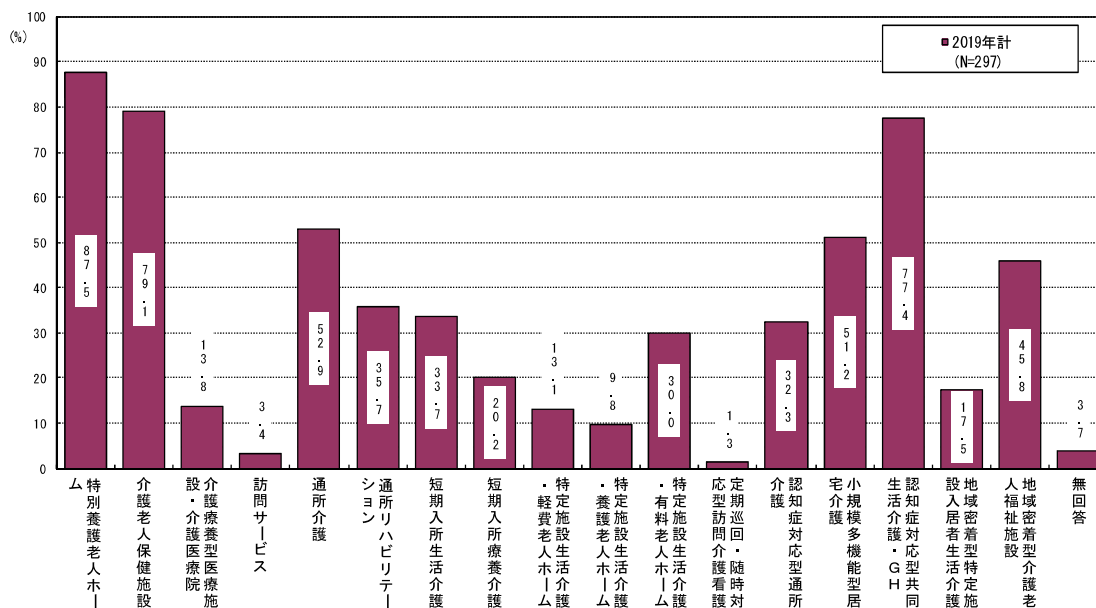
ここからは、介護相談員派遣等事業を実施している市町村の結果についてみていく。

#### 5. 介護相談員派遣等事業の受け入れ事業所

－最も多いのは「特養」、「老健」や「グループホーム」も上位－

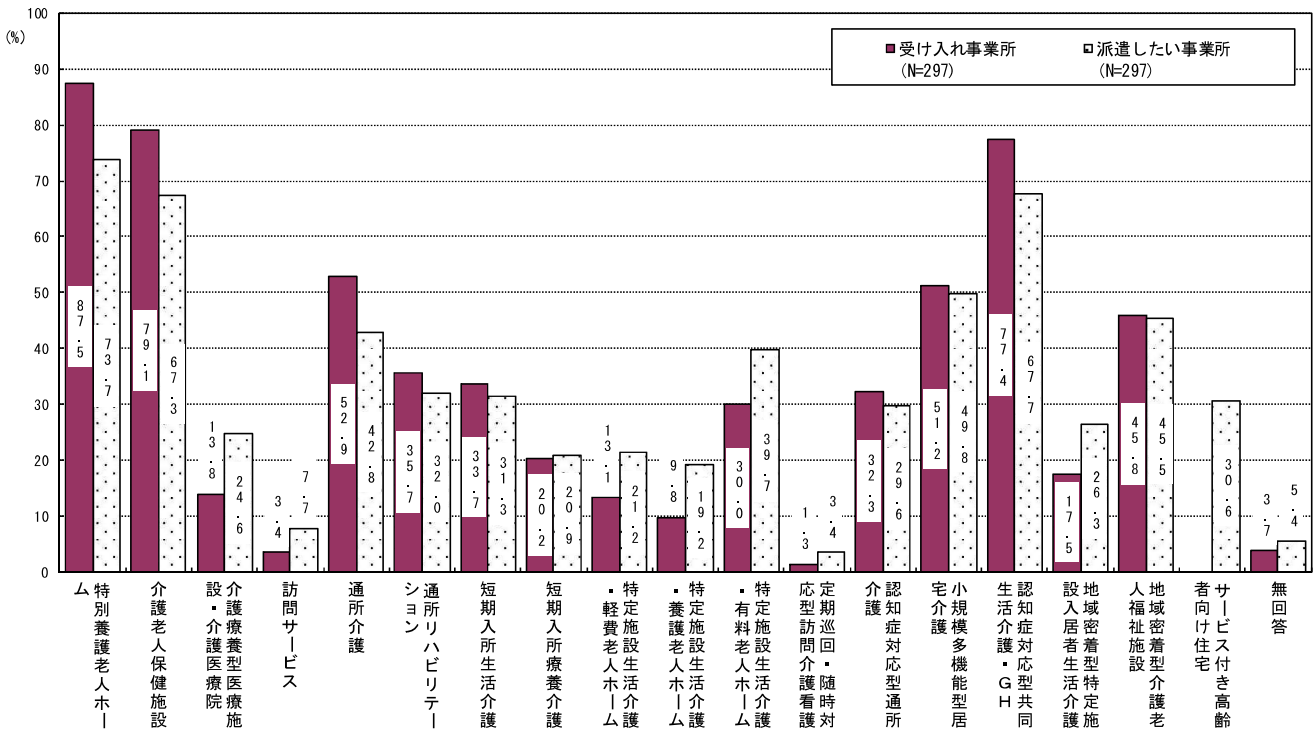
介護相談員派遣等事業を実施している市町村に、受け入れ事業所をすべて選択してもらった結果は、「特別養護老人ホーム」（87.5%）が最も多く、その他「介護老人保健施設」（79.1%）、「認知症対応型共同生活介護（グループホーム）」（77.4%）が7割台におよび、これらが比率の高い項目となっている（第0-15図）。

第0-6図 介護相談員派遣等事業の受け入れ事業所（事業を「実施している」市町村）



介護相談員派遣等事業の受け入れ事業所と今後派遣したい事業所との対比では、受け入れ事業所として上位項目である「特別養護老人ホーム」、「介護老人保健施設」、「認知症対応型共同生活介護（グループホーム）」は派遣したい事業所としても上位にあげられており、介護相談員派遣等事業が市町村の希望に沿いながら機能していることがうかがえる。また「介護療養型医療施設・介護医療院」、「特定施設生活介護・軽費老人ホーム」、「特定施設生活介護・養護老人ホーム」、「特定施設生活介護・有料老人ホーム」、「地域密着型特定施設入居者生活介護」については、受け入れ事業所に対して今後派遣したい事業所でより多く、市町村が追加で派遣を行っていききたい事業所として示されている。（第1-7図）。

第1-7図 介護相談員派遣等事業の受け入れ事業所（介護相談員派遣等事業を「実施している」市町村）

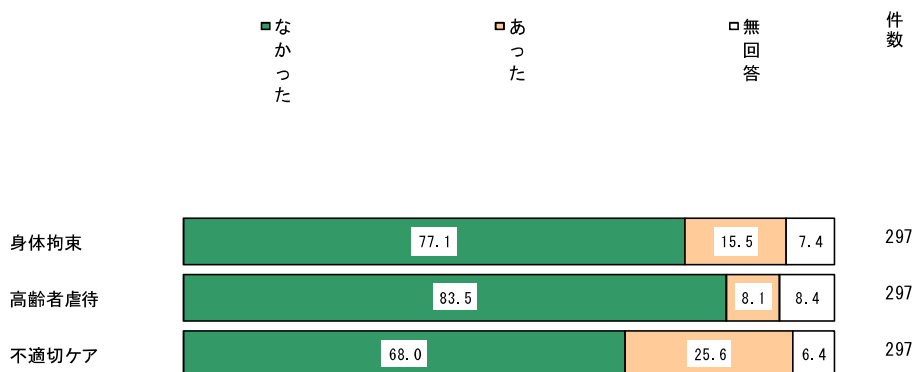


## 6. 身体拘束、高齢者虐待、不適切ケアについて介護相談員からの報告の有無

— 報告が「あった」ケースは身体拘束：15.5%、高齢者虐待：8.1%、不適切ケア：25.6% —

身体拘束、高齢者虐待、不適切ケアについて昨年度の介護相談員からの報告有無と改善の状況をみると、報告が「あった」ケースは、身体拘束は15.5%、高齢者虐待は8.1%、不適切ケアは25.6%となっている（第1-16図）。

第1-8図 介護相談員からの報告の有無（介護相談員派遣等事業を「実施している」市町村）



また各項目の報告総件数と、そのうち改善につながった総件数は以下の通りである（第1-2表）。なお、改善率をみるにあたっては、改善されたケースに含まれないものの、現在改善中のケース等があることに留意されたい。

第1-2表 介護相談員からの報告件数と改善につながった件数（介護相談員派遣等事業を「実施している」市町村）

	①報告された 総件数	②改善された 総件数	改善率 (②/①)
身体拘束	179	78	43.6%
高齢者虐待	68	37	54.4%
不適切ケア	1131	459	40.6%

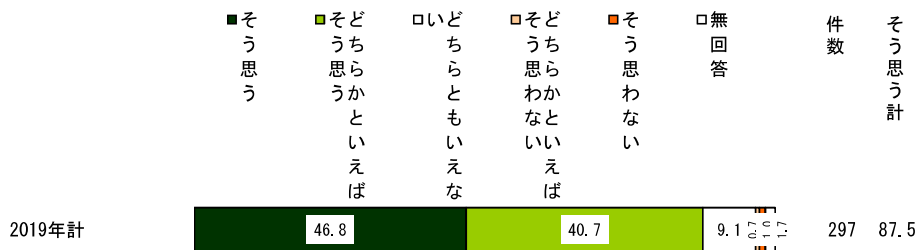
\*①と②の両方に回答があったケースに限定

### 7. 介護相談員の訪問による身体拘束や高齢者虐待等を抑止効果について

－＜そう思う＞が87.5%、肯定的見方が多数－

介護相談員が事業所を定期的に訪問することによって、身体拘束や高齢者虐待等を抑止する役割を果たしていると思うかたずねた結果は、「そう思う」(46.8%)と「どちらかといえばそう思う」(40.7%)をあわせた＜そう思う＞が87.5%におよび、肯定的見方が多数を占めている（第1-9図）。

第1-9図 介護相談員の訪問による身体拘束や高齢者虐待等を抑止効果について  
（介護相談員派遣等事業を「実施している」市町村）



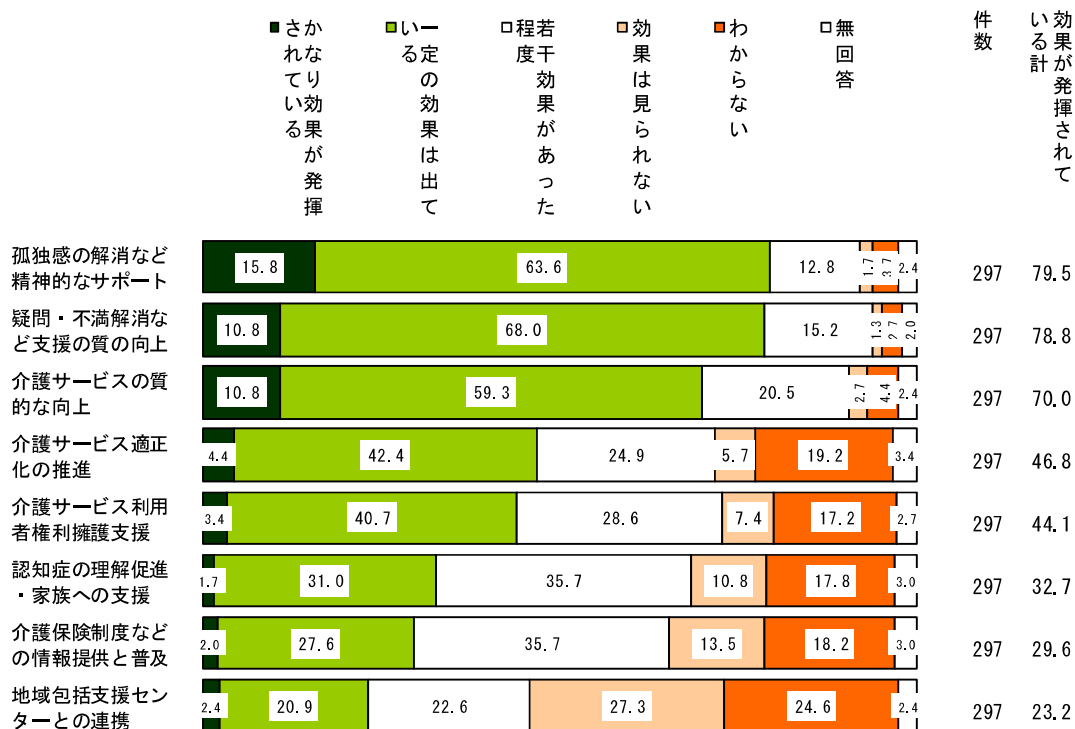
## 8. 介護相談員派遣等事業の効果について

- [介護サービス利用者の精神的サポート]、[介護サービス利用者の支援の質の向上]、  
[介護サービスの質的向上] への評価が高い-

各項目について介護相談員派遣等事業はどの程度の効果を発揮しているかをたずねた結果を<効果が発揮されている>（「かなり効果が発揮されている」、「一定の効果が発揮されている」の合計）の比率からみると、[介護サービス利用者の孤独感の解消などの精神的なサポート]（79.5%）、[介護サービス利用者の疑問や不満、不安の解消に向けた支援の質の向上]（78.8%）、[介護サービスの質的な向上]（70.0%）は7割台と評価が高い項目となっている（第1-17図）。さらに、[介護サービス適正化の推進]（46.8%）、[介護サービス利用者権利擁護支援]（44.1%）は4割台、[認知症の理解促進、認知症高齢者とその家族への支援]（32.7%）、[介護保険制度などの情報提供と普及啓発]（29.6%）、[地域包括支援センターとの連携]（23.2%）についても2~3割台に及んでいる。

介護相談員派遣等事業が介護サービスの質的向上のみならず、地域包括支援センターとの連携まで、幅広く効果を発揮していることが示されている。

第1-10図 介護相談員派遣等事業の効果について（介護相談員派遣等事業を「実施している」市町村）

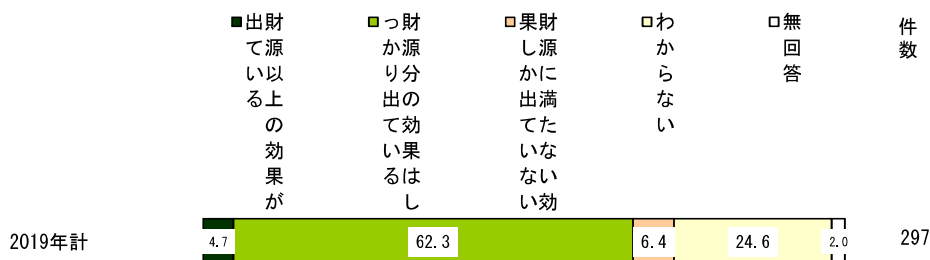


## 9. 介護相談員派遣等事業の費用対効果について

－「事業に投じた財源分の効果はしっかりと出ている」（62.3%）が半数を超える－

介護相談員派遣等事業の費用対効果についてたずねた結果は、「事業に投じた財源以上の効果が出ている」は4.7%だが、「事業に投じた財源分の効果はしっかりと出ている」は62.3%と6割強を占め、「事業に投じた財源に満たない効果しか出していない」は6.4%とわずかである（第1-11図）。

第1-11図 介護相談員派遣等事業の費用対効果について（介護相談員派遣等事業を「実施している」市町村）



\*実施している・6割強を占める「効果はしっかりと出ている」と評価する層に着目し、介護相談員派遣等事業の効果をみたものが第1-3表である。“事業に投じた財源分の効果はしっかりと出ている”とする層では、[介護サービス利用者の疑問や不満、不安の解消に向けた支援の質の向上] や [介護サービスの質的な向上] など、幅広い項目で介護相談員派遣等事業による効果が実感されている。

第1-3表 市町村における介護相談員派遣等事業の効果  
（介護相談員派遣等事業を「実施している」市町村、〈ある〉比率）

	疑問・不満の解消向上	精神的なサポート	孤独感の解消	認知症への支援	権利擁護サービスの利用	介護サービスの質	介護サービスの適正	介護保険制度の普及	地域との連携	件数	回答累計
2019年計	78.8	79.5	32.7	44.1	70.0	46.8	29.6	23.2	297	404.7	
費用対効果別											
財源以上の効果が出ている	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>64.3</b>	<b>85.7</b>	<b>85.7</b>	<b>71.4</b>	<b>50.0</b>	<b>28.6</b>	14	585.7	
財源分の効果はしっかりと出ている	<b>90.8</b>	<b>89.2</b>	<b>39.5</b>	<b>51.4</b>	<b>82.2</b>	<b>56.2</b>	<b>35.7</b>	28.1	185	473.0	
財源に満たない効果しか出していない	<u>52.6</u>	<u>57.9</u>	<u>10.5</u>	<u>26.3</u>	<u>47.4</u>	<u>21.1</u>	<u>21.1</u>	21.1	19	257.9	
わからない	<u>57.5</u>	<u>63.0</u>	<u>17.8</u>	<u>26.0</u>	<u>46.6</u>	<u>28.8</u>	<u>15.1</u>	<u>12.3</u>	73	267.1	

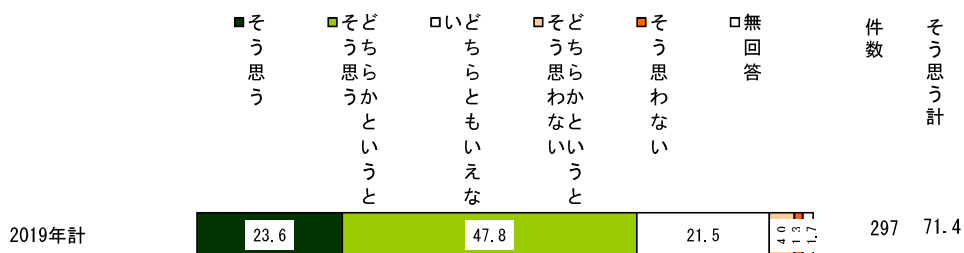
※下線数字は「2019年計」より5ポイント以上少ないことを示す  
 ※薄い網かけ数字は「2019年計」より5ポイント以上多いことを示す  
 ※濃い網かけ数字は「2019年計」より15ポイント以上多いことを示す

## 10. 介護相談員の活動が介護の現場を通じた地域の活性化につながっているかどうか

— <そう思う>が71.4%、多くが活性化につながっていると認識—

利用者とサービス提供者の橋渡し、市民と行政の橋渡しを担う介護相談員の活動は、介護の現場を通じた地域の活性化につながるものになっているかどうかたずねた結果は、「そう思う」(23.6%)と「どちらかといえばそう思う」(47.8%)をあわせた<そう思う>が71.4%と多数を占め、多くの事業所が地域活性化につながっていると認識している(第1-18図)。

第1-12図 介護相談員の活動が介護の現場を通じた地域の活性化につながっているかどうか  
(事業を「実施している」市町村)

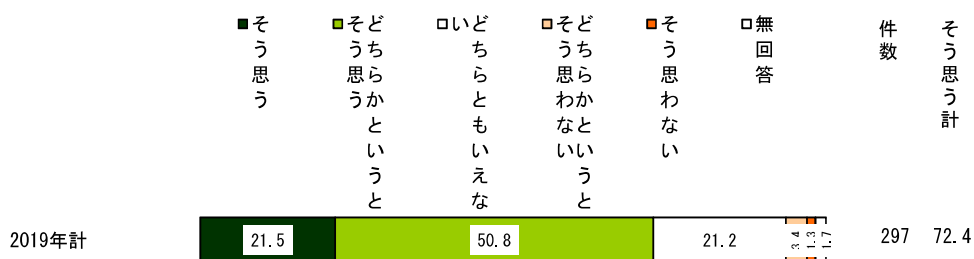


## 11. 介護相談員の活動が地域包括ケア実現に役立つかどうか

— <そう思う>が72.4%、地域包括ケア実現にも役立っていることが広く認識されている—

介護相談員の活動が地域包括ケアの実現のために役立つと思うかどうかたずねた結果は、「そう思う」(21.5%)と「どちらかといえばそう思う」(50.8%)をあわせた<そう思う>が72.4%に及び、介護相談員の活動が介護現場を通じた地域活性化だけでなく、地域包括ケア実現にも役立っていることが広く認識されている(第1-13図)。

第1-13図 介護相談員の活動が地域包括ケア実現に役立つかどうか  
(事業を「実施している」市町村)



# 介護相談員調査

以下、介護相談員になる以前の職業における「OT・PT・ST等」(3件)、「医師」(1件)についてはサンプル数が少ないため、グラフには表示していない。

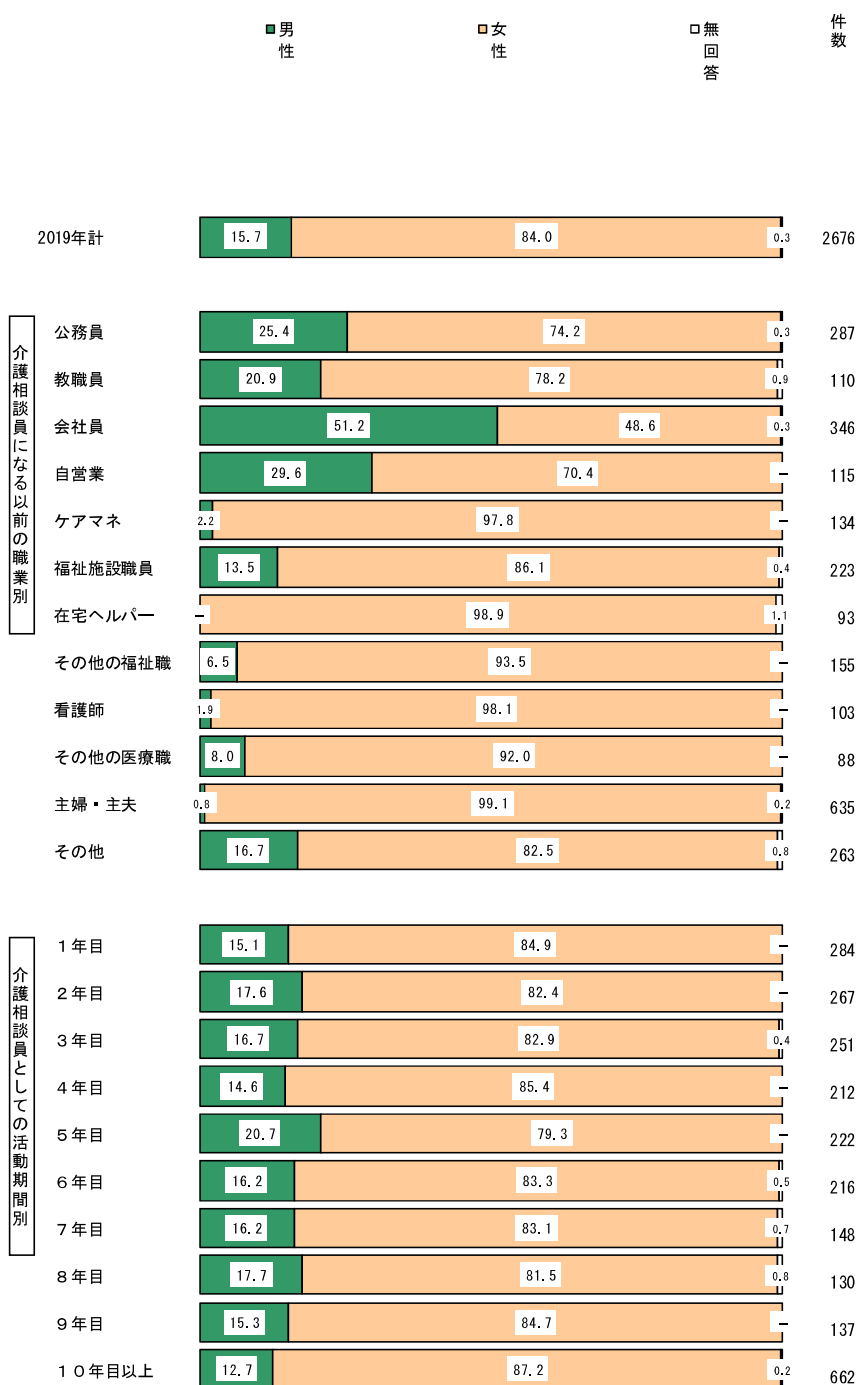
## 1. 性別

－「女性」が84.0%と多数－

性別は「男性」が15.7%、  
「女性」が84.0%となっている(第2-1図)。

介護相談員になる以前の職業別にみると、会社員では「男性」と「女性」がそれぞれ半数程度だが、それ以外の職業ではいずれも「女性」が多数を占めている。

第2-1図 性別



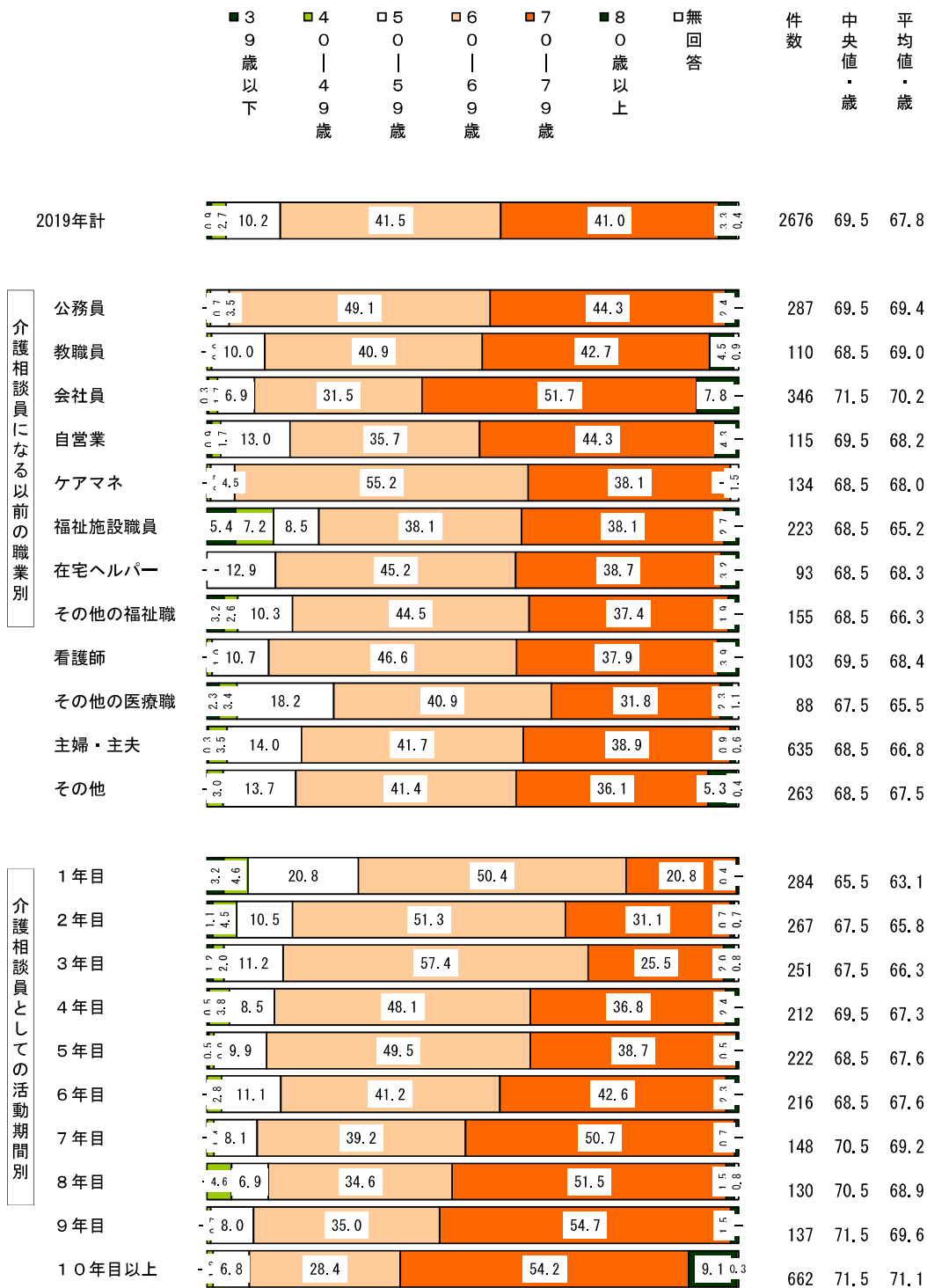


## 2. 年齢

－平均年齢は 67.8 歳－

平均年齢は 67.8 歳となっており、その分布をみると「60－69 歳」(41.5%) と「70－79 歳」(41.0%) が 4 割台と多くなっている (第 2-19 図)。

第 2-2 図 年齢

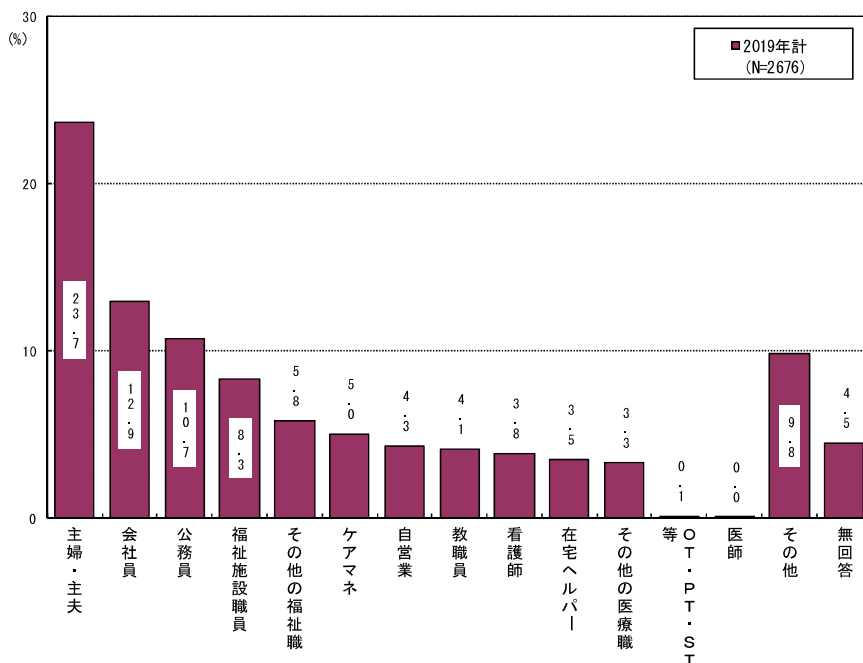


### 3. 介護相談員になる以前の職業

－最も多いのは「主婦・主夫」(23.7%)で約4人に1人－

介護相談員になる以前の職業(現在においても状況が変わっていない方は、現在の職業)については、「主婦・主夫」(23.7%)が最も多く、以下「会社員」(12.9%)、「公務員」(10.7%)、「福祉施設職員」(8.3%)が1割前後などとなっている(第2-3図)。

第2-3図 介護相談員になる以前の職業



介護相談員としての活動期間別にみると、活動期間が7年目、9年目、10年以上など比較的活動期間が長い層で「主婦・主夫」が多い傾向がみられる(第2-1表)。

第2-1表 介護相談員になる以前の職業

	公務員	教職員	会社員	自営業	ケアマネ	福祉施設職員	在宅ヘルパー	等	OT・PT・ST	その他の福祉職	医師	看護師	その他の医療職	主婦・主夫	その他	無回答	件数
2019年計	10.7	4.1	12.9	4.3	5.0	8.3	3.5	0.1	5.8	0.0	3.8	3.3	23.7	9.8	4.5	2676	
介護相談員としての活動期間別	1年目	9.2	4.6	13.0	6.3	5.6	8.5	2.1	...	7.4	...	4.6	4.6	19.0	12.0	3.2	284
	2年目	14.6	3.7	9.7	2.2	8.2	12.0	3.4	...	4.5	...	4.1	3.4	19.5	10.5	4.1	267
	3年目	11.6	2.4	14.3	4.4	7.2	8.4	2.4	0.8	8.4	...	5.6	2.4	18.3	10.4	3.6	251
	4年目	16.0	6.6	11.8	2.8	6.1	9.4	2.4	...	6.1	...	4.7	7.1	17.0	6.1	3.8	212
	5年目	14.4	4.5	15.3	4.5	4.1	10.8	3.2	0.5	4.1	...	4.5	2.3	21.6	7.2	3.2	222
	6年目	11.6	6.5	14.8	5.1	8.3	6.9	1.9	...	6.0	...	1.9	1.4	20.4	10.2	5.1	216
	7年目	14.9	5.4	14.2	3.4	7.4	6.1	2.7	...	3.4	...	3.4	3.4	26.4	7.4	2.0	148
	8年目	13.1	6.2	14.6	6.9	3.1	3.8	3.1	...	4.6	...	3.1	0.8	21.5	13.8	5.4	130
	9年目	10.2	5.1	14.6	4.4	2.9	4.4	1.5	...	8.0	...	1.5	5.1	27.7	10.9	3.6	137
	10年目以上	5.9	2.7	13.3	3.8	1.8	5.7	5.9	...	6.0	...	3.9	3.2	33.1	9.7	5.0	662

※下線数字は「2019年計」より5ポイント以上少ないことを示す

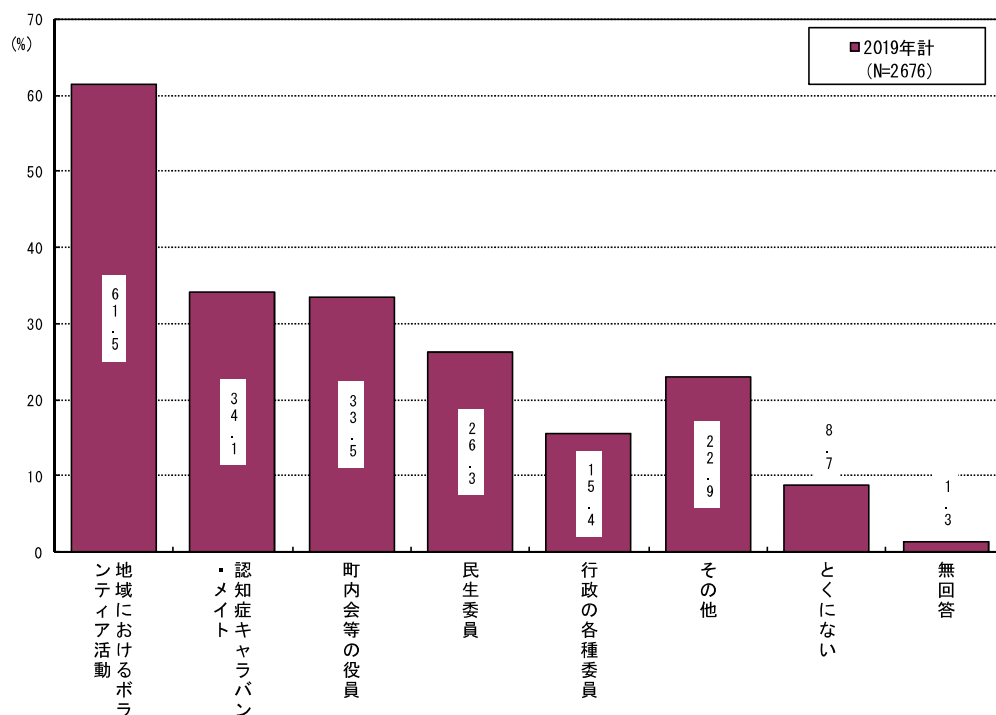
※薄い網かけ数字は「2019年計」より5ポイント以上多いことを示す

#### 4. これまでの活動経験や持っている資格など

－最も多いのは「地域におけるボランティア活動」(61.5%)－

これまでやっていたことや現在やっていること、あるいは持っている資格などについて当てはまるものをすべて選択してもらった結果は、「地域におけるボランティア活動」が61.5%で最も多い(第2-4図)。その他、「認知症キャラバン・メイト」(34.1%)や「町内会等の役員(マンションの管理組合含む)」(33.5%)が3割台、「民生委員(健全育成委員)」(26.3%)が2割半ば、「行政の各種委員」(15.4%)が1割半ばとなっている。

第2-4図 これまでの活動経験や持っている資格など



いずれの層も「地域におけるボランティア活動」が最も多いことは変わらないが、介護相談員になる以前の職業別にみると、公務員、教職員、ケアマネでは「行政の各種委員」が多く、加えてケアマネでは「認知症キャラバン・メイト」も多くみられる（第2-2表）。その他、自営業や主婦・主夫では「民生委員」や「地域におけるボランティア」が他の職業に比べて多い。

活動期間別にみると、7～9年目で「地域におけるボランティア活動」が、9年目と10年目以上では「認知症キャラバン・メイト」がそれぞれ多くなっている。

第2-2表 これまでやっていたことや現在やっていること、あるいは持っている資格など（複数選択）

	民生委員	町内会等の役員	認知症キャラバン	行政の各種委員	地域におけるボランティア活動	その他	とくにない	無回答	件数	回答累計
2019年計	26.3	33.5 <sup>③</sup>	34.1 <sup>②</sup>	15.4	61.5 <sup>①</sup>	22.9	8.7	1.3	2676	202.5
介護相談員になる以前の職業別										
公務員	28.9 <sup>③</sup>	33.8 <sup>②</sup>	23.0 <sup>③</sup>	24.0	62.7 <sup>①</sup>	19.9	8.0	0.7	287	200.3
教職員	22.7	36.4 <sup>②</sup>	30.9 <sup>③</sup>	22.7	56.4 <sup>①</sup>	22.7	10.9	0.9	110	202.7
会社員	24.0	47.1 <sup>②</sup>	32.9 <sup>③</sup>	12.4	60.4 <sup>①</sup>	22.5	7.2	0.9	346	206.6
自営業	35.7 <sup>③</sup>	43.5 <sup>②</sup>	30.4	11.3	69.6 <sup>①</sup>	15.7	7.0	0.9	115	213.0
ケアマネ	10.4	23.1 <sup>③</sup>	41.0 <sup>②</sup>	22.4	59.7 <sup>①</sup>	18.7	11.2	0.7	134	186.6
福祉施設職員	13.9	26.9 <sup>③</sup>	36.8 <sup>②</sup>	19.3	57.8 <sup>①</sup>	26.5	12.1	0.4	223	193.3
在宅ヘルパー	19.4	26.9 <sup>③</sup>	35.5 <sup>②</sup>	7.5	53.8 <sup>①</sup>	25.8	8.6	4.3	93	177.4
その他の福祉職	18.7	32.3 <sup>③</sup>	36.8 <sup>②</sup>	12.3	60.6 <sup>①</sup>	31.0	7.7	0.6	155	199.4
看護師	10.7	23.3 <sup>③</sup>	34.0 <sup>②</sup>	13.6	55.3 <sup>①</sup>	19.4	14.6	1.0	103	170.9
その他の医療職	19.3	28.4 <sup>②</sup>	31.8 <sup>③</sup>	13.6	61.4 <sup>①</sup>	30.7 <sup>③</sup>	4.5	2.3	88	189.8
主婦・主夫	36.2 <sup>②</sup>	32.6	35.9 <sup>③</sup>	14.2	66.6 <sup>①</sup>	16.7	9.3	0.6	635	211.5
その他	31.2	30.4	36.9 <sup>②</sup>	11.4	58.9 <sup>①</sup>	34.2 <sup>③</sup>	7.2	1.1	263	210.3
介護相談員としての活動期間別										
1年目	19.4	31.0 <sup>②</sup>	20.1 <sup>③</sup>	15.1	53.2 <sup>①</sup>	25.4 <sup>③</sup>	14.4	1.8	284	178.5
2年目	21.0 <sup>②</sup>	37.5 <sup>②</sup>	23.2 <sup>③</sup>	10.1	57.7 <sup>①</sup>	27.0 <sup>③</sup>	9.4	1.5	267	185.8
3年目	24.3	33.5 <sup>②</sup>	28.3 <sup>③</sup>	13.5	59.8 <sup>①</sup>	20.7	9.6	1.2	251	189.6
4年目	29.7 <sup>②</sup>	29.7 <sup>②</sup>	25.5 <sup>③</sup>	16.0	58.0 <sup>①</sup>	23.6	8.0	0.9	212	190.6
5年目	22.1	28.4 <sup>③</sup>	30.2 <sup>②</sup>	10.8	64.4 <sup>①</sup>	25.7	10.8	0.5	222	192.3
6年目	29.6 <sup>③</sup>	32.4 <sup>②</sup>	27.3 <sup>③</sup>	19.0	59.3 <sup>①</sup>	19.9	10.6	0.5	216	198.1
7年目	25.0	32.4 <sup>②</sup>	30.4 <sup>③</sup>	13.5	70.9 <sup>①</sup>	23.0	5.4	0.7	148	200.7
8年目	30.8 <sup>③</sup>	43.8 <sup>②</sup>	24.6 <sup>③</sup>	13.1	66.9 <sup>①</sup>	23.1	10.0	...	130	212.3
9年目	30.7	42.3 <sup>③</sup>	43.1 <sup>②</sup>	19.0	76.6 <sup>①</sup>	25.5	2.9	...	137	240.1
10年目以上	30.5	34.3 <sup>③</sup>	54.8 <sup>②</sup>	19.3	65.9 <sup>①</sup>	19.2	6.0	1.2	662	230.1

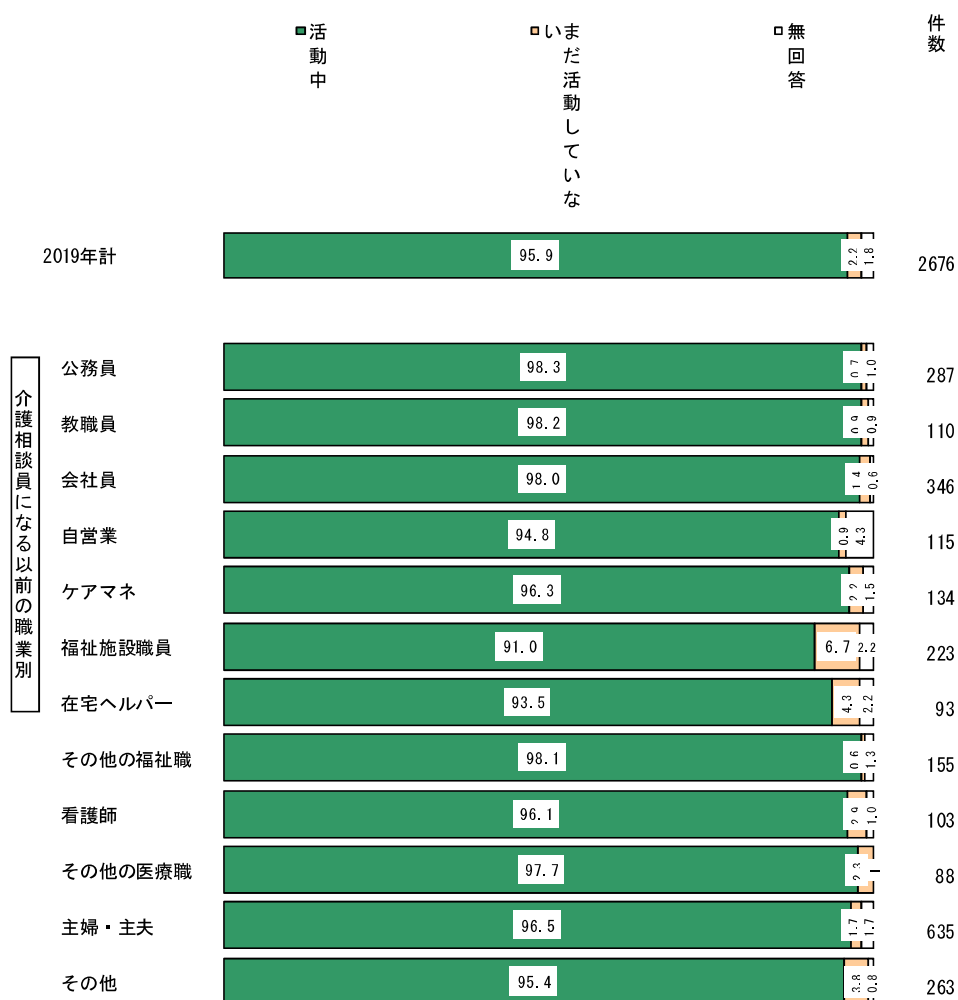
※下線数字は「2019年計」より5ポイント以上少ないことを示す  
 ※薄い網かけ数字は「2019年計」より5ポイント以上多いことを示す  
 ※濃い網かけ数字は「2019年計」より15ポイント以上多いことを示す  
 ※丸数字は比率の順位（第3位まで表示）

## 5. 介護相談員としての活動実態

－「活動中」が95.9%と多数を占める－

介護相談員としての活動実態は、「活動中」は95.9%、「まだ活動していない」は2.2%である（第2-5図）。介護相談員になる以前の職業別にみても「活動中」が多数を占めることは変わらない。

第2-14図 介護相談員としての活動実態



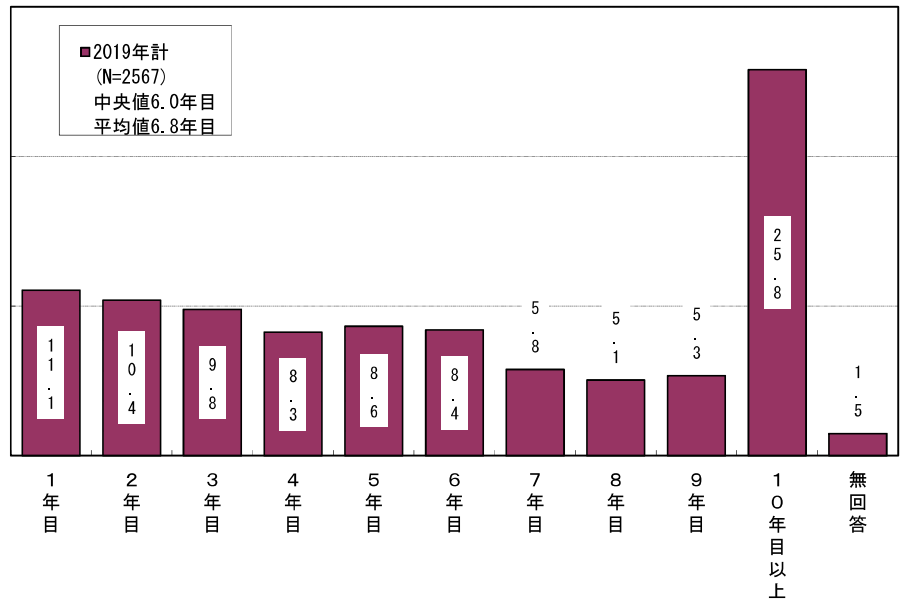
「6.」から「13.」は現在介護相談員として活動中の方の結果である。

## 6. 介護相談員としての活動期間

－活動期間は平均 6.8 年－

介護相談員としての活動期間は「10年以上」が25.8%と4人に1人を占め、平均6.8年となっている(第2-6図)。

第2-6図 介護相談員としての活動期間(現在活動中の方)



介護相談員になる以前の職業別にみると、在宅ヘルパーや主婦・主夫では「10年目以上」が多くなっており、活動期間もそれぞれ平均8.1年、平均8.0年と長くなっている(第2-3表)。

第2-3表 介護相談員としての活動期間(現在活動中の方)

	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	6年目	7年目	8年目	9年目	10年目以上	無回答	件数	中央値・年目	平均値・年目
2019年計	11.1	10.4	9.8	8.3	8.6	8.4	5.8	5.1	5.3	25.8	1.5	2567	6.0	6.8
介護相談員になる以前の職業別														
公務員	9.2	13.8	10.3	12.1	11.3	8.9	7.8	6.0	5.0	13.8	1.8	282	5.0	5.5
教職員	12.0	9.3	5.6	13.0	9.3	13.0	7.4	7.4	6.5	16.7	...	108	6.0	6.5
会社員	10.9	7.7	10.6	7.4	10.0	9.4	6.2	5.6	5.9	26.0	0.3	339	6.0	6.7
自営業	16.5	5.5	10.1	5.5	9.2	10.1	4.6	8.3	5.5	22.9	1.8	109	6.0	6.6
ケアマネ	12.4	17.1	14.0	10.1	7.0	14.0	8.5	3.1	3.1	9.3	1.6	129	4.0	4.9
福祉施設職員	11.8	15.8	10.3	9.9	11.8	7.4	4.4	2.5	3.0	18.7	4.4	203	4.5	5.7
在宅ヘルパー	6.9	10.3	6.9	5.7	8.0	4.6	4.6	4.6	2.3	44.8	1.1	87	8.0	8.1
その他の福祉職	13.8	7.9	13.8	8.6	5.9	8.6	3.3	3.9	7.2	26.3	0.7	152	5.0	6.6
看護師	13.1	11.1	14.1	10.1	10.1	4.0	5.1	4.0	2.0	26.3	...	99	5.0	6.4
その他の医療職	15.1	10.5	7.0	17.4	5.8	3.5	5.8	1.2	8.1	24.4	1.2	86	4.0	6.5
主婦・主夫	8.8	8.5	7.5	5.9	7.8	7.2	6.4	4.6	6.2	35.7	1.5	613	7.0	8.0
その他	13.5	11.2	10.4	5.2	6.4	8.8	4.4	7.2	6.0	25.5	1.6	251	6.0	6.7

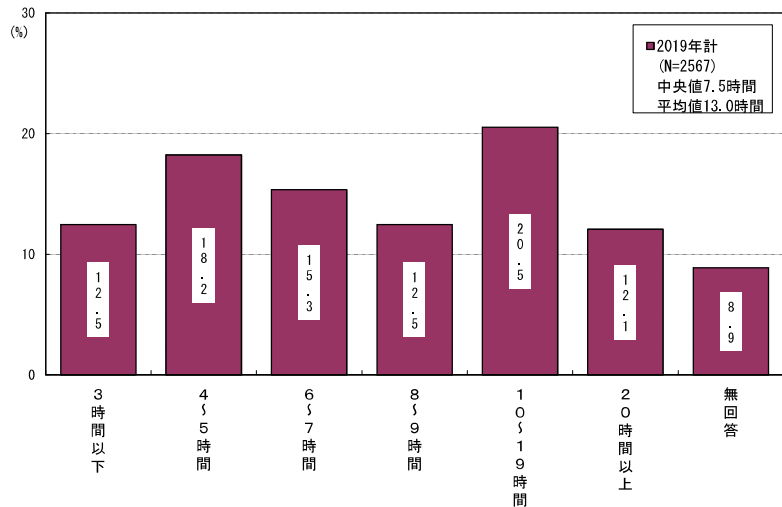
※下線数字は「2019年計」より5ポイント以上少ないことを示す  
 ※薄い網かけ数字は「2019年計」より5ポイント以上多いことを示す  
 ※濃い網かけ数字は「2019年計」より15ポイント以上多いことを示す

7. 介護相談員としての昨年1年間における1ヵ月平均の活動時間

－昨年1年間における1ヵ月の活動時間は平均13.0時間－

介護相談員としての昨年1年間における1ヵ月の活動時間は平均13.0時間となっており、「3時間以下」(12.5%)から「20時間以上」(12.1%)まで幅広く分布している(第2-7図)。

第2-7図 昨年1年間の介護相談員としての活動時間(月平均)(現在活動中の方)



介護相談員になる以前の職業別にみると、他の職業に比べて、ケアマネ(平均14.6時間)、福祉施設職員(平均16.7時間)、在宅ヘルパー(平均16.2時間)、その他の福祉職(平均15.3時間)で長くなっている(第2-4表)。

第2-4表 昨年1年間の介護相談員としての活動時間(月平均)(現在活動中の方)

	3時間以下	4～5時間	6～7時間	8～9時間	10～19時間	20時間以上	無回答	件数	中央値・時間	平均値・時間
2019年計	12.5	18.2	15.3	12.5	20.5	12.1	8.9	2567	7.5	13.0
介護相談員になる以前の職業別										
公務員	12.8	18.8	16.0	12.1	18.1	11.7	10.6	282	7.0	10.9
教職員	14.8	18.5	19.3	15.7	22.2	9.3	10.2	108	8.0	10.2
会社員	12.1	19.5	13.3	14.5	20.6	14.2	5.9	339	8.0	13.2
自営業	16.5	11.0	15.6	13.8	26.6	6.4	10.1	109	8.0	11.4
ケアマネ	12.4	13.2	20.9	7.8	21.7	15.5	8.5	129	7.0	14.6
福祉施設職員	9.9	18.2	14.3	15.3	20.7	12.3	9.4	203	8.0	16.7
在宅ヘルパー	11.5	19.5	13.8	12.6	18.4	13.8	10.3	87	7.9	16.2
その他の福祉職	5.9	19.7	14.5	15.8	21.7	15.8	6.6	152	8.0	15.3
看護師	13.1	18.2	11.1	15.2	26.3	8.1	8.1	99	8.0	12.3
その他の医療職	15.1	14.0	11.6	12.8	23.3	15.1	8.1	86	8.0	13.6
主婦・主夫	14.7	19.1	18.4	10.3	18.8	10.3	8.5	613	6.0	11.1
その他	7.6	23.1	11.6	13.1	20.3	14.7	9.6	251	8.0	15.4
介護相談員としての活動期間別										
1年目	16.9	15.8	12.3	8.8	13.4	7.0	25.7	284	6.0	12.8
2年目	18.4	22.1	15.0	12.4	17.2	10.1	4.9	267	6.0	12.1
3年目	12.0	23.9	17.9	15.5	14.7	10.4	5.6	251	6.0	12.0
4年目	11.3	18.4	16.5	14.2	22.6	10.8	6.1	212	8.0	12.7
5年目	8.1	18.0	18.9	15.8	22.1	10.8	6.3	222	8.0	11.8
6年目	10.2	17.6	15.3	6.9	26.4	15.7	7.9	216	8.0	12.9
7年目	10.1	14.2	16.9	12.2	21.6	18.2	6.8	148	8.0	16.6
8年目	11.5	15.4	13.8	15.4	25.4	14.6	3.8	130	8.0	13.5
9年目	10.9	18.2	14.6	11.7	19.0	16.8	8.8	137	8.0	16.3
10年目以上	11.8	17.2	15.0	12.7	24.2	12.8	6.3	662	8.0	13.0

※下線数字は「2019年計」より5ポイント以上少ないことを示す  
 ※薄い網かけ数字は「2019年計」より5ポイント以上多いことを示す  
 ※濃い網かけ数字は「2019年計」より15ポイント以上多いことを示す

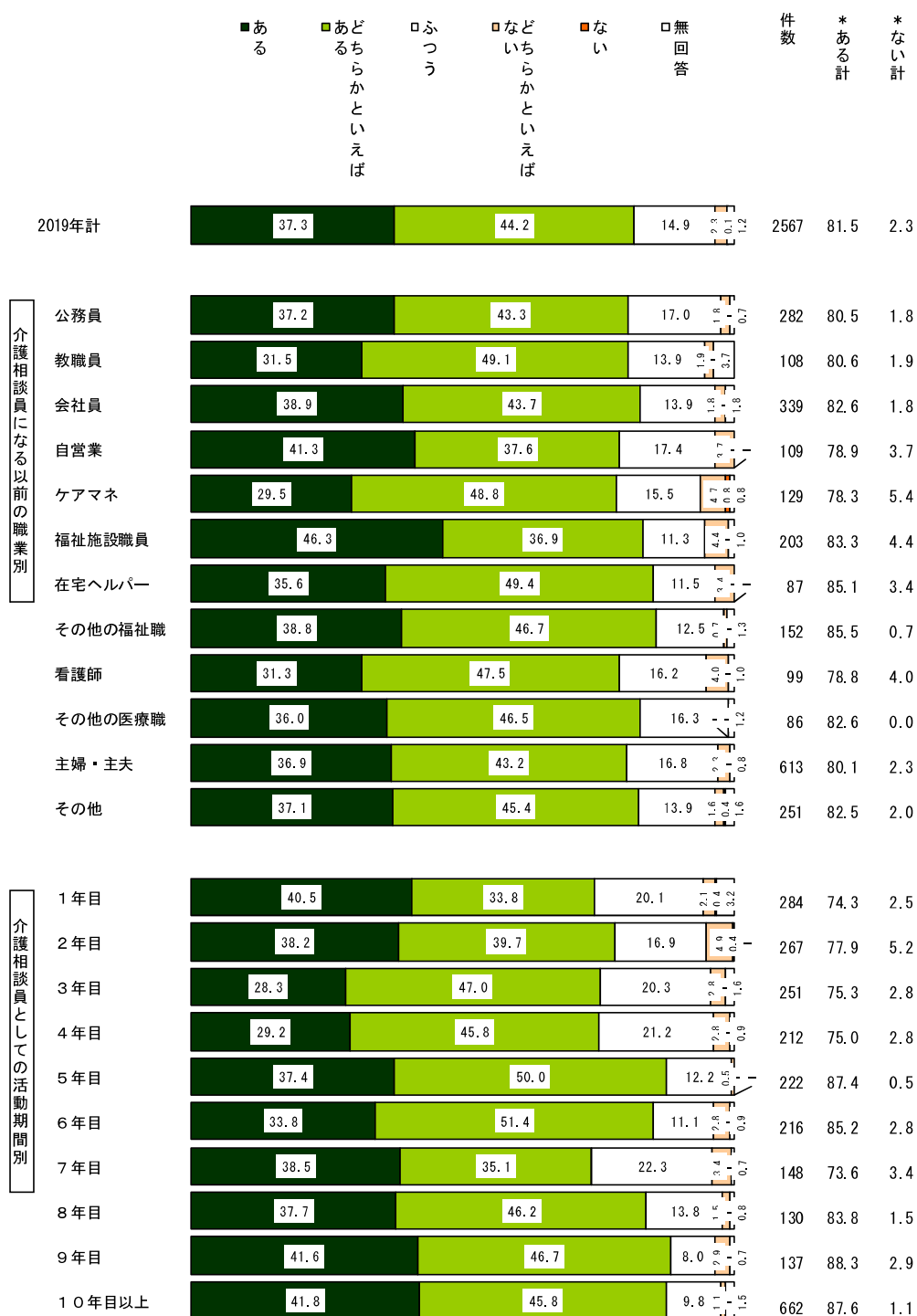
## 8. 介護相談員としての活動のやりがい有無

－活動のやりがいがあるが8割強－

現在介護相談員として活動中の方の、介護相談員としての活動のやりがいについては、「ある」(37.3%)と「どちらかといえばある」(44.2%)をあわせて「ある」が81.5%と多数を占めている(第2-8図)。

多数がやりがいを感じている点は、介護相談員になる以前の職業別、介護相談員としての活動期間別にみても変わらない結果である。

第2-8図 介護相談員としての活動のやりがい有無(現在活動中の方)





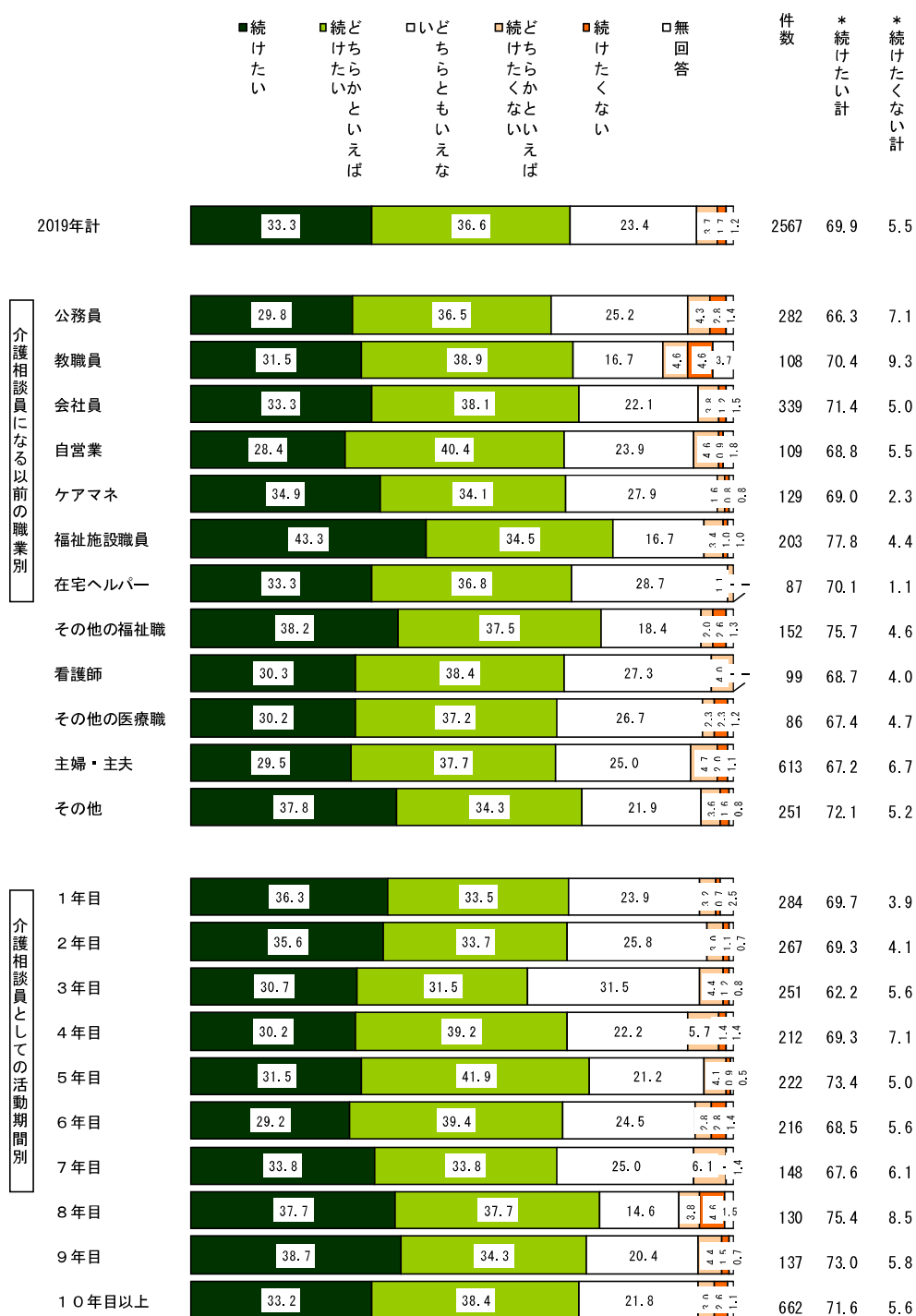
## 9. 相談活動を今後も続けていきたいかどうか

－ < 続けたい > 介護相談員が7割－

今後の相談員活動の継続性については、「続けたい」(33.3%)と「どちらかといえば続けたい」(36.6%)をあわせた<続けたい>が69.9%に及び、今後も相談活動を続けたい介護相談員が多数を占めている(第2-9図)。

このような結果は介護相談員になる以前の職業別、介護相談員としての活動期間別にみても同様であるが、そのなかでも<続けたい>は福祉施設職員(77.8%)やその他の福祉職(75.7%)で7割半ばと高い。

第2-15図 相談活動を今後も続けていきたいかどうか(現在活動中の方)



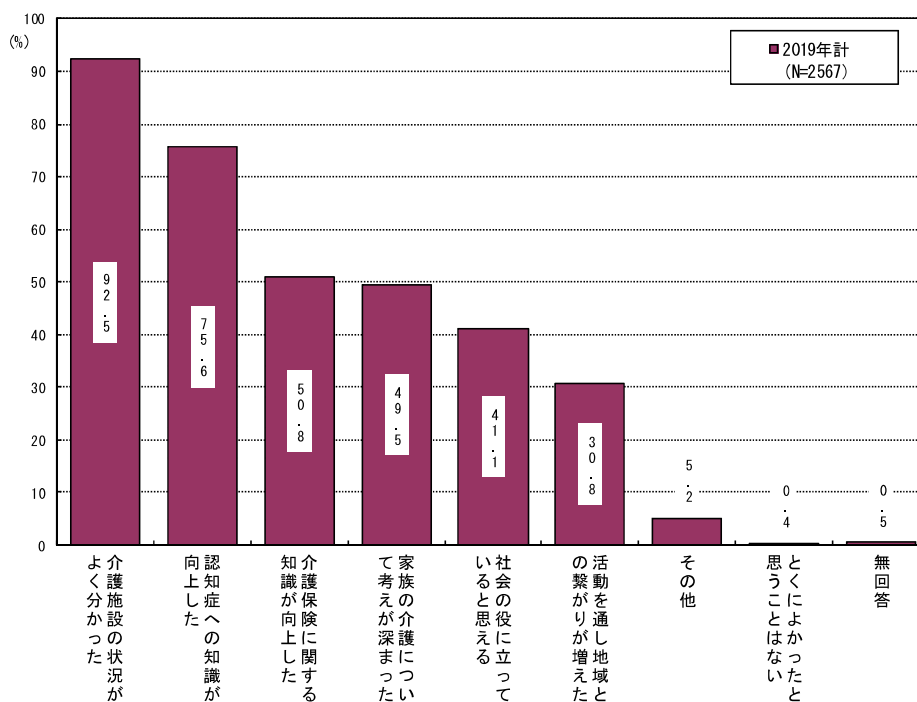
## 10. 介護相談員になったことであなたがよかったと思うこと

－最も多いのは「介護施設の状況がよく分かったこと」(92.5%)

次いで多いのは「認知症への知識が向上したこと」(75.6%)

介護相談員になったことであなたがよかったと思うことについて、最も多いのは「介護施設の状況がよく分かったこと」(92.5%)となっている。以下「認知症への知識が向上したこと」(75.6%)が7割台半ば、「介護保険に関する知識が向上したこと」(50.8%)と「家族の介護について考えが深まったこと」(49.5%)が5割前後、「社会の役に立っていると思えること」(41.1%)が4割強、「活動を通して地域とのつながりが増えたこと」(30.8%)が3割となっている(第2-10図)。

第2-10図 介護相談員になってよかったと思うこと(現在活動中の方)



介護相談員になる以前の職業別では、会社員で「認知症への知識が向上したこと」、「介護保険に関する知識が向上したこと」、「社会の役に立っていると思えること」、「活動を通して地域とのつながりが増えたこと」との回答が多くみられ、認知症や介護保険の知識の向上に加えて、活動を通じた地域とのつながりもメリットとして実感されている。

介護相談員としての活動期間別では7年目以上の層でより多くの項目があげられており、「認知症への知識が向上したこと」、「介護保険に関する知識が向上したこと」、「社会の役に立っていると思えること」や、「活動を通して地域とのつながりが増えたこと」も多いことが特徴である（第2-5表）。

第2-5表 介護相談員になってよかったこと（現在活動中の方）

	向 上 知 識 が	よ く 分 か つ た 知 識 が	介 護 が 設 け ら れ た 状 況 が	知 識 が 向 上 し た こ と	介 護 保 険 に 関 する 知 識 が 向 上 し た こ と	家 族 の 介 護 に 関 する 知 識 が 向 上 し た こ と	社 会 の 役 に 立 っ て い る こ と が あ げ ら れ て い る こ と	活 動 を 通 じ て 地 域 と の つ な が り が あ げ ら れ て い る こ と	そ の 他	思 う こ と が あ げ ら れ て い る こ と	無 回 答	件 数	回 答 累 計
2019年計	75.6 ②	92.5 ①	50.8 ③	49.5 ④	41.1	30.8	5.2	0.4	0.5	2567	345.9		
介護 相談 員に なる 以前 の職 業別													
公務員	77.0 ②	92.9 ①	50.4 ③	43.6 ④	39.7	27.0	5.0	...	0.4	282	335.5		
教職員	76.9 ②	95.4 ①	54.6 ③	52.8 ④	44.4	29.6	4.6	0.9	2.8	108	359.3		
会社員	83.8 ②	91.4 ①	57.2 ③	52.2 ④	48.7	37.8	6.8	0.3	0.9	339	378.2		
自営業	77.1 ②	92.7 ①	52.3 ④	56.9 ③	44.0	42.2	2.8	1.8	...	109	369.7		
ケアマネ	43.4 ②	89.1 ①	27.9 ③	36.4 ④	33.3	23.3	7.0	1.6	...	129	262.0		
福祉施設職員	66.0 ②	90.6 ①	47.8 ③	43.3 ④	36.5	34.0	5.9	0.5	1.0	203	324.6		
在宅ヘルパー	72.4 ②	90.8 ①	52.9 ③	48.3 ④	39.1	25.3	3.4	...	1.1	87	332.2		
その他の福祉職	74.3 ②	94.7 ①	51.3 ③	46.1 ④	50.7	32.2	2.6	...	...	152	352.0		
看護師	59.6 ②	96.0 ①	54.5 ③	46.5 ④	34.3	28.3	3.0	...	1.0	99	322.2		
その他の医療職	79.1 ②	94.2 ①	55.8 ③	54.7 ④	34.9	25.6	2.3	...	...	86	346.5		
主婦・主夫	82.5 ②	92.8 ①	49.8 ④	52.2 ③	37.0	29.2	2.9	0.2	0.2	613	346.7		
その他	78.5 ②	91.6 ①	53.0 ③	52.2 ④	42.2	28.3	9.2	0.4	...	251	355.4		
介護 相談 員と して の活 動期 間別													
1年目	56.7 ②	89.1 ①	39.8 ③	39.1 ④	38.7	22.5	3.5	0.7	1.8	284	290.1		
2年目	58.8 ②	93.3 ①	37.5 ④	40.1 ③	43.8	25.1	7.1	0.4	0.7	267	306.0		
3年目	70.1 ②	94.4 ①	41.0 ④	43.0 ③	32.7	24.3	3.6	1.2	...	251	310.4		
4年目	71.7 ②	90.6 ①	48.1 ③	46.2 ④	29.7	27.4	6.1	0.5	0.5	212	320.3		
5年目	76.6 ②	92.3 ①	48.6 ④	49.5 ③	45.9	30.2	6.3	...	...	222	349.5		
6年目	79.2 ②	91.7 ①	50.0 ③	49.1 ④	39.4	34.3	3.7	0.5	0.5	216	347.7		
7年目	85.1 ②	93.9 ①	51.4 ④	57.4 ③	45.9	23.6	4.7	0.7	...	148	362.8		
8年目	83.1 ②	90.8 ①	57.7 ③	52.3 ④	46.9	32.3	3.8	0.8	...	130	367.7		
9年目	85.4 ②	94.2 ①	59.1 ③	58.4 ④	39.4	38.7	2.2	...	...	137	377.4		
10年目以上	87.5 ②	93.7 ①	64.5 ③	57.3 ④	45.9	38.4	6.6	...	0.5	662	393.8		

※下線数字は「2019年計」より5ポイント以上少ないことを示す  
 ※薄い網かけ数字は「2019年計」より5ポイント以上多いことを示す  
 ※丸数字は比率の順位（第4位まで表示）

介護相談員としての活動のやりがい感別にみると、やりがいがある層でより多くの項目があげられているが、とりわけ「社会の役に立っていると思えること」が多いことに加えて、「活動を通して地域とのつながりが増えたこと」を感じている相談員も少なくない。このような結果は今後の相談員活動の継続意思別にみても同様である。

介護相談活動の中で社会貢献や地域とのつながりを実感できることが、活動に対するやりがいを高めると同時に、今後の活動継続意思を強めることがうかがえる（第2-6表）。

第2-6表 介護相談員になってよかったこと（現在活動中の方）

		向 上 知 識 が あ る こ と	よ く 分 か か る こ と	介 護 施 設 の 状 況 が よ い こ と	知 識 が あ る こ と	介 護 向 向 上 の こ と	考 慮 が あ る こ と	家 族 が あ る こ と	社 会 の 役 に 立 っ て い る こ と	活 動 の 通 り が よ い こ と	そ の 他	と く こ と よ か つ た こ と	無 回 答	件 数	回 答 累 計
2019年		75.6 ②	92.5 ①	50.8 ③	49.5 ④	41.1	30.8	5.2	0.4	0.5	2567	345.9			
や活 り動 がの い感	ある計	79.6 ②	93.8 ①	55.2 ③	52.2 ④	<b>46.7</b>	34.0	5.6	0.1	0.1	2093	367.1			
	ふつう	<u>59.9</u> ②	88.7 ①	<u>34.0</u> ④	<u>37.2</u> ③	<u>17.0</u>	<u>17.0</u>	3.9	0.5	0.5	382	258.4			
	ない計	<u>45.0</u> ②	<u>81.7</u> ①	<u>20.0</u> ④	<u>40.0</u> ③	<u>8.3</u>	<u>11.7</u>	3.3	<b>10.0</b>	…	60	220.0			
活 動 継 続 意 思	続けたい計	79.9 ②	93.4 ①	55.2 ③	51.5 ④	<b>48.0</b>	34.0	5.3	0.1	0.1	1795	367.3			
	どちらともいえない	<u>66.0</u> ②	92.0 ①	<u>41.3</u> ④	44.7 ③	<u>23.8</u>	<u>23.8</u>	5.2	0.5	0.2	600	297.3			
	続けたくない計	<u>65.7</u> ②	89.3 ①	<u>38.6</u> ④	45.7 ③	<u>27.1</u>	<u>17.9</u>	4.3	3.6	0.7	140	292.1			

※下線数字は「2019年」より5ポイント以上少ないことを示す

※薄い網かけ数字は「2019年」より5ポイント以上多いことを示す

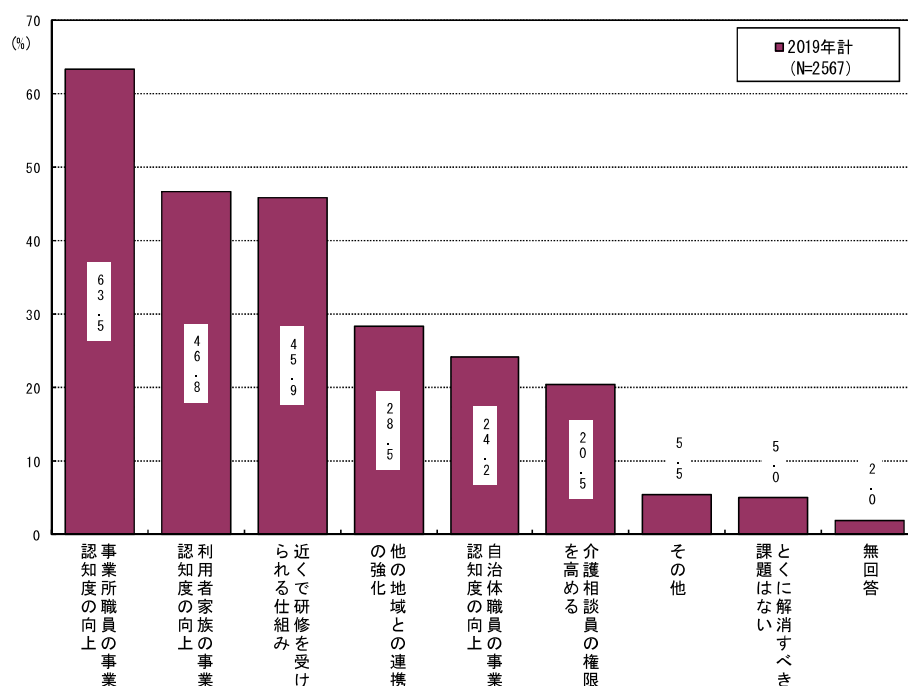
※丸数字は比率の順位(第4位まで表示)

## 11. 活動を続ける上での課題の解消希望

－最も多いのは「事業所職員の事業認知度の向上」(63.5%)－

今後も活動を続けるとしたら、どのような課題が解消されると活動しやすくなると思うかたずねた結果は、「事業所職員の事業認知度の向上」が63.5%で最も多く、これに「利用者家族の事業認知度の向上」(46.8%)、「近くで研修を受けられる仕組み」(45.9%)が4割台で続き上位にあげられている。以下「他の地域との連携強化」(28.5%)、「自治体職員の事業認知度の向上」(24.2%)、「介護相談員の権限を高めること」(20.5%)が2割台となっており、「とくに解消すべき課題はない」(5.0%)はわずかである(第2-11図)。

第2-11図 活動を続ける上での課題の解消希望(現在活動中の方)



介護相談員になる以前の職業別では、ケアマネ、福祉施設職員、在宅ヘルパー、その他の医療職で「事業所職員の事業認知度の向上」が共通して多くあげられている。さらに、ケアマネとその他の福祉職では「利用者家族の事業認知度の向上」を求める比率も高い。また看護師とその他の医療職では「介護相談員の権限を高める」、「近くで研修を受けられる仕組み」、「他の地域との連携の強化」が共通して多いことが特徴である（第2-7表）。

第2-7表 今後も活動を続けていく上で解消すべき課題（現在活動中の方）

	認知度の向上の事業	認知度の向上の事業	認知度の向上の事業	認知度の向上の事業	認知度の向上の事業	認知度の向上の事業	認知度の向上の事業	認知度の向上の事業	認知度の向上の事業	認知度の向上の事業	件数	回答累計
2019年計	63.5 ①	24.2	46.8 ②	20.5	45.9 ③	28.5 ④	5.5	5.0	2.0	2567	240.0	
介護相談員になる以前の職業別	公務員	61.3 ①	20.2	45.0 ③	16.7	45.7 ②	23.8 ④	6.7	7.1	1.1	282	226.6
	教職員	63.0 ①	21.3	46.3 ②	17.6	43.5 ③	22.2 ④	6.5	3.7	2.8	108	224.1
	会社員	60.8 ①	23.3	46.3 ②	24.5	39.5 ③	29.5 ④	6.2	6.8	1.8	339	236.9
	自営業	54.1 ①	18.3	42.2 ③	23.9	46.8 ②	33.9 ④	6.4	5.5	0.9	109	231.2
	ケアマネ	72.1 ①	20.9	54.3 ②	10.9	47.3 ③	29.5 ④	7.0	0.8	3.1	129	242.6
	福祉施設職員	69.0 ①	25.6	43.8 ③	17.7	47.8 ②	31.5 ④	2.5	3.4	1.5	203	241.4
	在宅ヘルパー	70.1 ①	24.1	51.7 ②	25.3	40.2 ③	32.2 ④	2.3	2.3	3.4	87	248.3
	その他の福祉職	65.1 ①	28.3	53.3 ②	25.0	48.7 ③	32.2 ④	5.9	3.9	1.3	152	262.5
	看護師	67.7 ①	27.3	39.4 ③	26.3	51.5 ②	36.4 ④	5.1	4.0	2.0	99	257.6
	その他の医療職	68.6 ①	16.3	47.7 ③	27.9	60.5 ②	36.0 ④	4.7	1.2	...	86	262.8
主婦・主夫	62.0 ①	24.6 ④	46.5 ②	17.9	45.8 ③	22.5 ④	4.7	6.4	2.4	613	230.5	
その他	59.8 ①	27.9	45.8 ②	23.5	44.6 ③	30.7 ④	6.4	4.8	3.2	251	243.4	
介護相談員としての活動期間別	1年目	53.2 ①	17.3	39.4 ③	18.7	44.7 ②	26.4 ④	6.0	6.7	2.5	284	212.3
	2年目	63.3 ①	20.2	46.1 ②	20.6	44.9 ③	23.2 ④	9.0	7.5	2.2	267	234.8
	3年目	59.8 ①	19.5	46.6 ②	17.1	45.8 ③	28.3 ④	7.6	4.8	1.6	251	229.5
	4年目	71.7 ①	24.1	44.3 ③	19.3	47.2 ②	30.2 ④	5.2	2.8	1.4	212	244.8
	5年目	66.7 ①	26.1	47.3 ②	19.8	45.0 ③	32.0 ④	5.0	3.6	1.8	222	245.5
	6年目	57.4 ①	28.2 ④	48.1 ③	21.8	49.5 ②	27.3	5.6	5.1	1.9	216	243.1
	7年目	62.8 ①	26.4	41.9 ③	28.4 ④	50.7 ②	25.0	6.1	4.7	2.7	148	245.9
	8年目	68.5 ①	26.9	45.4 ②	23.1	39.2 ③	30.8 ④	2.3	3.8	3.8	130	240.0
	9年目	63.5 ①	27.0	51.8 ②	20.4	48.9 ③	33.6 ④	2.2	2.9	0.7	137	250.4
	10年目以上	68.0 ①	27.5	50.9 ②	20.5	44.1 ③	29.0 ④	4.5	5.6	1.5	662	250.2

※下線数字は「2019年計」より5ポイント以上少ないことを示す  
 ※薄い網かけ数字は「2019年計」より5ポイント以上多いことを示す  
 ※丸数字は比率の順位(第4位まで表示)

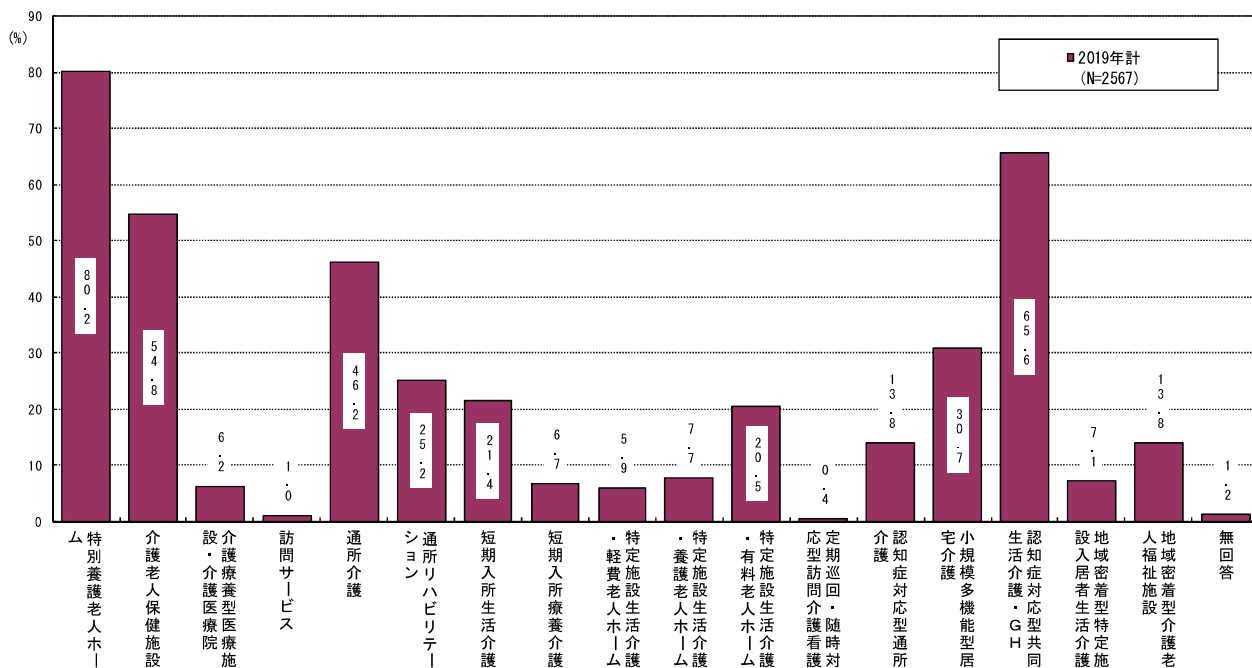
## 12. 現在訪問している事業所

－最も多いのは「特別養護老人ホーム」(80.2%)

次いで多いのは「認知症対応型共同生活介護(グループホーム)」(65.6%)

現在訪問している事業所をあてはまるものすべて選択してもらった結果は、「特別養護老人ホーム」(80.2%)が最も多く、以下「認知症対応型共同生活介護(グループホーム)」(65.6%)が6割台半ば、「介護老人保健施設」(54.8%)が5割台半ば、「通所介護(デイサービス)」(46.2%)が4割台半ばで続き、これらが比率の高い項目となっている(第2-12図)。

第2-12図 訪問している事業所(現在活動中の方)



いずれの層においても「特別養護老人ホーム」が多いことが共通するなかで、介護相談員になる以前の職業別にみると、ケアマネ、その他の福祉職、その他の医療職では「グループホーム」も多くみられる（第2-8表）。

活動期間別にみると、7年目～9年目の比較的活動期間が長い層では、「老健」、「小規模多機能型居宅介護」、「グループホーム」が多い傾向が示されている。

第2-8表 現在訪問している事業所（現在活動中の方）

	特別養護老人ホーム	介護老人保健施設	介護療養型医療施設・介護医療院	訪問サービス	通所介護	通所リハビリテーション	短期入所生活介護	短期入所療養介護	軽費老人ホーム	特定施設生活介護・養護老人ホーム	特定施設生活介護・有料老人ホーム	型訪問巡回・随時対応	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	認知症対応型通所介護	小規模多機能型居宅介護	認知症対応型共同生活介護・GHC	地域密着型特定施設	福祉施設	地域密着型介護老人	無回答	件数	回答累計
2019年計	80.2 ①	54.8 ③	6.2	1.0	46.2 ④	25.2 ⑥	21.4 ⑦	6.7	5.9	7.7	20.5	0.4	13.8	30.7 ⑤	65.6 ②	7.1	13.8	1.2	2567	407.1		
介護相談員になる以前の職業別																						
公務員	79.8 ①	55.7 ③	4.6	1.4	49.3 ④	27.3 ⑥	23.0 ⑦	8.9	6.7	7.8	22.0	0.7	14.5	34.0 ⑤	67.0 ②	7.8	15.2	1.4	282	425.9		
教職員	86.1 ①	57.4 ③	9.3	0.9	50.0 ④	27.8 ⑥	26.9 ⑦	6.5	10.2	5.6	17.6	...	16.7	30.6 ⑤	65.7 ②	8.3	13.0	0.9	108	432.4		
会社員	84.1 ①	57.2 ③	9.7	1.2	48.1 ④	23.9 ⑥	22.1 ⑦	7.4	5.9	5.6	19.8	0.3	12.7	29.5 ⑤	59.0 ②	7.7	12.7	1.2	339	406.8		
自営業	80.7 ①	50.5 ③	5.5	0.9	49.5 ④	24.8 ⑥	23.9 ⑦	4.6	4.6	13.8	16.5	...	11.9	30.3 ⑤	62.4 ②	9.2	11.9	...	109	400.9		
ケアマネ	72.9 ②	55.8 ③	7.0	1.6	49.6 ④	29.5 ⑥	24.0 ⑦	8.5	3.9	4.7	20.9	...	14.0	30.2 ⑤	74.4 ①	8.5	18.6	...	129	424.0		
福祉施設職員	81.8 ①	54.7 ③	3.0	2.0	48.3 ④	27.1 ⑥	29.6 ⑦	5.4	5.9	8.9	24.1	1.0	20.7 ⑤	36.5 ②	66.0 ②	10.3	13.3	1.0	203	438.4		
在宅ヘルパー	79.3 ①	55.2 ③	4.6	1.1	46.0 ④	29.9 ⑥	20.7 ⑦	2.3	3.4	10.3	16.1	2.3	13.8	35.6 ⑤	62.1 ②	6.9	14.9	2.3	87	404.6		
その他の福祉職	78.3 ①	57.9 ③	5.3	...	44.1 ④	21.7 ⑥	19.7 ⑦	4.6	5.3	9.9	19.1	...	17.1	34.2 ⑤	71.1 ②	9.9	19.7 ⑦	1.3	152	417.8		
看護師	72.7 ①	58.6 ③	8.1	...	40.4 ④	26.3 ⑥	17.2 ⑦	6.1	4.0	5.1	22.2 ⑦	...	11.1	30.3 ⑤	63.6 ②	8.1	17.2	2.0	99	390.9		
その他の医療職	83.7 ①	52.3 ③	9.3	2.3	39.5 ④	25.6 ⑥	16.3 ⑦	4.7	2.3	8.1	17.4 ⑦	1.2	16.3	36.0 ⑤	72.1 ②	1.2	9.3	1.2	86	397.7		
主婦・主夫	80.3 ①	52.9 ③	6.4	0.5	45.0 ④	23.8 ⑥	18.6 ⑦	6.0	6.9	8.2	20.4 ⑦	0.2	10.6	27.1 ⑤	65.6 ②	5.1	10.8	1.3	613	388.1		
その他	80.9 ①	52.6 ③	3.6	1.2	42.2 ④	19.5 ⑥	17.9 ⑦	7.2	6.4	8.0	23.1 ⑥	0.4	12.0	26.3 ⑤	65.7 ②	6.8	14.3	1.6	251	388.0		
介護相談員としての活動期間別																						
1年目	73.6 ①	48.2 ③	4.6	0.4	45.4 ④	19.4 ⑥	19.4 ⑥	5.3	2.8	4.9	18.3	...	9.9	25.7 ⑤	58.8 ②	3.5	9.5	1.8	284	349.6		
2年目	78.7 ①	54.7 ③	2.6	1.1	40.8 ④	26.2 ⑤	19.5 ⑥	8.2	5.6	7.5	21.0 ⑦	0.4	9.4	25.1 ⑥	56.2 ②	6.7	10.9	1.1	267	374.5		
3年目	79.7 ①	51.8 ③	4.0	0.4	44.6 ④	22.7 ⑥	19.5 ⑥	5.6	5.2	7.6	19.9 ⑦	0.4	10.8	27.9 ⑤	66.5 ②	7.6	14.3	0.4	251	388.4		
4年目	85.4 ①	59.0 ③	2.8	3.8	51.4 ④	28.8 ⑥	25.0 ⑦	5.7	4.7	3.8	22.6	1.4	17.0	35.4 ⑤	67.9 ②	9.4	15.1	0.9	212	439.2		
5年目	80.2 ①	55.0 ③	5.4	2.3	46.8 ④	23.4 ⑥	20.3 ⑦	5.9	4.5	10.4	21.2 ⑦	...	9.9	29.7 ⑤	63.5 ②	7.2	12.2	1.8	222	397.7		
6年目	81.9 ①	56.5 ③	10.2	0.5	45.4 ④	25.5 ⑥	23.6 ⑦	7.9	9.3	7.4	23.6 ⑦	0.5	20.4 ⑤	40.7 ②	70.8 ②	9.3	19.0 ⑦	0.9	216	452.3		
7年目	81.8 ①	60.1 ③	7.4	...	43.2 ④	29.1 ⑥	22.3 ⑦	2.7	3.4	8.8	19.6	0.7	13.5	31.8 ⑤	73.0 ②	5.4	14.2	0.7	148	416.9		
8年目	82.3 ①	64.6 ③	10.0	0.8	57.7 ④	31.5 ⑥	26.9 ⑦	10.0	7.7	9.2	29.2 ⑦	0.8	18.5	40.0 ⑤	76.2 ②	10.0	14.6	...	130	490.0		
9年目	85.4 ①	59.9 ③	8.8	0.7	48.2 ④	24.8 ⑥	24.1 ⑦	5.8	5.8	12.4	17.5	...	19.7 ⑤	34.3 ⑤	68.6 ②	5.8	13.9	1.5	137	435.8		
10年目以上	80.2 ①	53.6 ③	8.0	0.8	44.9 ④	25.4 ⑥	20.2 ⑦	7.6	7.9	7.9	18.6	0.3	13.7	29.2 ⑤	66.0 ②	7.3	14.8	1.5	662	406.2		

※下線数字は「2019年計」より5ポイント以上少ないことを示す  
 ※薄い網かけ数字は「2019年計」より5ポイント以上多いことを示す  
 ※丸数字は比率の順位（第7位まで表示）  
 ※件数10以下なら網掛等非表示

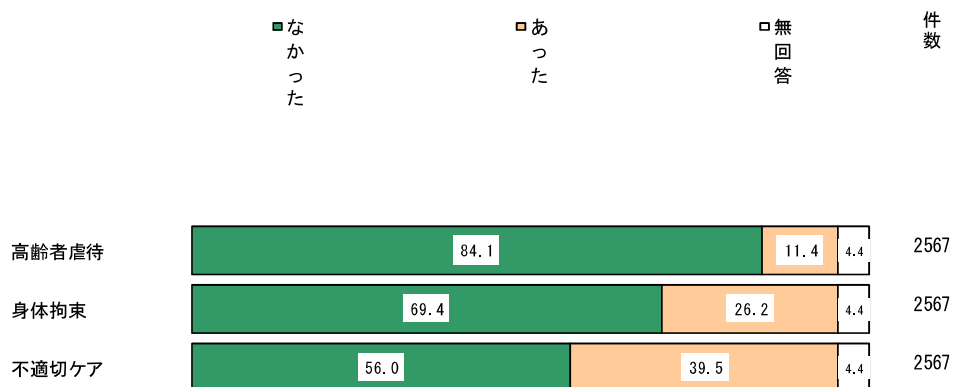


13. 高齢者が虐待、身体拘束、不適切ケアについて活動における相談や観察の有無

－相談や観察が「あった」は高齢者虐待：11.4%、身体拘束：26.2%、不適切ケア：39.5%  
－

高齢者虐待、身体拘束、不適切ケアについて、活動の中で相談を受けたり、気がついた点から観察したことの有無について、「あった」は高齢者虐待で11.4%、身体拘束で26.2%、不適切ケアで39.5%となっている（第2-13図）。

第2-13図 活動における相談や観察の有無（現在活動中の方）



介護相談員になる以前の職業別にみると、ケアマネ、福祉施設職員、在宅ヘルパーで不適切ケアの「あった」が多くなっている。

活動期間別にみると、高齢者虐待、身体拘束、不適切ケアのいずれも1年目～4年目の活動期間が短い層で「なかった」が多いのに対し、8年目～10年目以上の長い層になると「あった」が多い傾向がみられる（第2-9表）。

第2-9表 この1年間の相談・観察の有無（現在活動中の方）

	高齢者虐待			身体拘束			不適切ケア			件数	
	な か つ た	あ っ た	無 回 答	な か つ た	あ っ た	無 回 答	な か つ た	あ っ た	無 回 答		
2019年計	84.1	11.4	4.4	69.4	26.2	4.4	56.0	39.5	4.4	2567	
介護 相談 員に なる 以前 の職 業別	公務員	88.3	7.8	3.9	78.4	17.7	3.9	62.8	33.3	3.9	282
	教職員	90.7	8.3	0.9	75.0	24.1	0.9	52.8	46.3	0.9	108
	会社員	84.4	11.5	4.1	72.9	23.0	4.1	56.9	38.9	4.1	339
	自営業	83.5	12.8	3.7	71.6	24.8	3.7	66.1	30.3	3.7	109
	ケアマネ	79.8	17.1	3.1	60.5	36.4	3.1	42.6	54.3	3.1	129
	福祉施設職員	81.3	12.8	5.9	65.0	29.1	5.9	49.3	44.8	5.9	203
	在宅ヘルパー	80.5	11.5	8.0	65.5	26.4	8.0	39.1	52.9	8.0	87
	その他の福祉職	79.6	15.1	5.3	66.4	28.3	5.3	52.6	42.1	5.3	152
	看護師	85.9	7.1	7.1	65.7	27.3	7.1	51.5	41.4	7.1	99
	その他の医療職	83.7	11.6	4.7	67.4	27.9	4.7	55.8	39.5	4.7	86
	主婦・主夫	84.2	11.9	3.9	69.3	26.8	3.9	59.5	36.5	3.9	613
その他	84.5	10.8	4.8	65.3	29.9	4.8	57.8	37.5	4.8	251	
介護 相談 員と して の活 動期 間別	1年目	91.2	3.5	5.3	84.5	10.2	5.3	76.4	18.3	5.3	284
	2年目	90.3	7.1	2.6	80.9	16.5	2.6	62.2	35.2	2.6	267
	3年目	89.2	8.0	2.8	77.7	19.5	2.8	63.3	33.9	2.8	251
	4年目	90.6	7.1	2.4	75.5	22.2	2.4	56.6	41.0	2.4	212
	5年目	82.9	13.1	4.1	70.3	25.7	4.1	46.8	49.1	4.1	222
	6年目	83.3	11.1	5.6	68.5	25.9	5.6	50.9	43.5	5.6	216
	7年目	83.8	12.2	4.1	67.6	28.4	4.1	52.0	43.9	4.1	148
	8年目	81.5	15.4	3.1	60.0	36.9	3.1	49.2	47.7	3.1	130
	9年目	80.3	13.1	6.6	59.9	33.6	6.6	53.3	40.1	6.6	137
	10年目以上	77.0	17.2	5.7	57.4	36.9	5.7	48.8	45.5	5.7	662

※下線数字は「2019年計」より5ポイント以上少ないことを示す

※薄い網かけ数字は「2019年計」より5ポイント以上多いことを示す

※濃い網かけ数字は「2019年計」より15ポイント以上多いことを示す

また活動の中で相談を受けたり、気がついた点から観察したことがあるケースについて、各項目における総件数と改善につながった総件数は以下のとおりである（第2-40表）。

なお、改善率をみるにあたっては、改善につながったケースには含まれないものの、現在改善を検討中のケース等があることに留意されたい。

第2-4表 活動における相談や観察の総件数

	①相談を受けたり 観察した総件数	②改善につながった 総件数	改善率（②/①）
高齢者虐待	554	315	56.9%
身体拘束	1547	780	50.4%
不適切ケア	3037	1736	57.2%

\*①と②の両方に回答があったケースに限定

## 参考 相談・観察の事例

介護相談員には、相談や観察、気づいたことのうち、高齢者虐待、身体拘束、不適切ケアのいずれかについて、改善された事例や改善が必要だと思われた事例を1つ記入してもらっており、記入総件数は1,355件となっている。以下では事例から抜粋したものを掲載している。

### (1) 高齢者虐待

#### 事例①

サービス内容	特別養護老人ホーム
観察・気づいた時の具体的な状況	高齢者の方への声掛けや、介護について、扱いが粗いとかんじたことがあります。
相談員としての自らの対応	2. 経過を見てから報告
対応の具体的な内容	高齢者の方の状態把握をし、担当の介護者の意見を聞き、一緒に対策を考えました。
その後の状況 (事務局・事業者の対応など)	2. 時間をかけて改善
その後の状況の具体的な内容	その高齢者の習性をするにより、高齢者の虐待の防止に努めることができ改善できました。

#### 事例②

サービス内容	特別養護老人ホーム
観察・気づいた時の具体的な状況	抵抗できない利用者に対する暴力か？ 身体のあざ、傷が見られた。施設の看護師も、だいぶ良くなったがスタッフの中に、言うことを聞かない利用者に対し暴言、車椅子を蹴るスタッフもいたと聞いた。
相談員としての自らの対応	1. すぐに報告
対応の具体的な内容	証拠は掴んではないが、事務局に月次報告で連絡。電話でも聴取を受けた。
その後の状況 (事務局・事業者の対応など)	3. 改善中
その後の状況の具体的な内容	証拠はないが、看護師の発言を含め、事務局に報告。今後の対応に関しアドバイスを求めた。事務局からは、市ではないが別ルートで動いていると聞いた。

(2) 身体拘束

事例①

サービス内容	地域密着型特定施設入居者生活介護
観察・気づいた時の具体的な状況	入居者の使用しているベッドが柵で囲われている。
相談員としての自らの対応	2. 経過を見てから報告
対応の具体的な内容	施設側にはベッドの使い方について尋ねた。事務局には報告書で報告し、連絡会議でも発表した。
その後の状況 (事務局・事業者の対応など)	2. 時間をかけて改善
その後の状況の具体的な内容	最初の報告から半年以上経過してから、事務局のトップが施設長に話し、事務局担当者と介護相談員が施設長から説明を受けた。

事例②

サービス内容	特別養護老人ホーム
観察・気づいた時の具体的な状況	食堂兼ホールにベッドを持ってきて、4面に柵がつけられてた。本人は「どうして私だけ？出して欲しい。」と訴えていた。数週間後にはもう1人1台ベッドが増えていた。
相談員としての自らの対応	2. 経過を見てから報告
対応の具体的な内容	初回訪問時、施設の方から「危険なのでしている。」と言われた。月に2回訪問しているが状態は変わらず一時的なものでは無いため、報告書に書き介護相談員連絡会議で何回か発表もした。事務局からは何の反応も無かった。連絡会議には施設担当部署からの参加が時々あるので、会議後家から直接施設担当部署に電話し施設訪問を依頼した。
その後の状況 (事務局・事業者の対応など)	1. すぐに改善
その後の状況の具体的な内容	介護相談員が交代だったため、次期相談員から「ベッドから長ソファーに移された。」と報告があった。

(3) 不適切ケア

事例①

サービス内容	特別養護老人ホーム
観察・気づいた時の具体的な状況	入浴の際、廊下で数名順番待ちのように並ばされ、入り口から浴室の脱衣所が見えてしまう。(カーテンで目隠しはしてあるが、一人誘導するたびに中が見える)入浴後も順番待ちのように、タオルを掛けられている。
相談員としての自らの対応	2. 経過を見てから報告
対応の具体的な内容	定例会で報告し、再度同じようだったら 事業所から施設に報告してもらう。
その後の状況 (事務局・事業者の対応など)	3. 改善中
その後の状況の具体的な内容	カーテンから中が見える事は無くなった。廊下に並ばされているのは改善されない。(職員の人手不足で待機してもらわざるをえない)

事例②

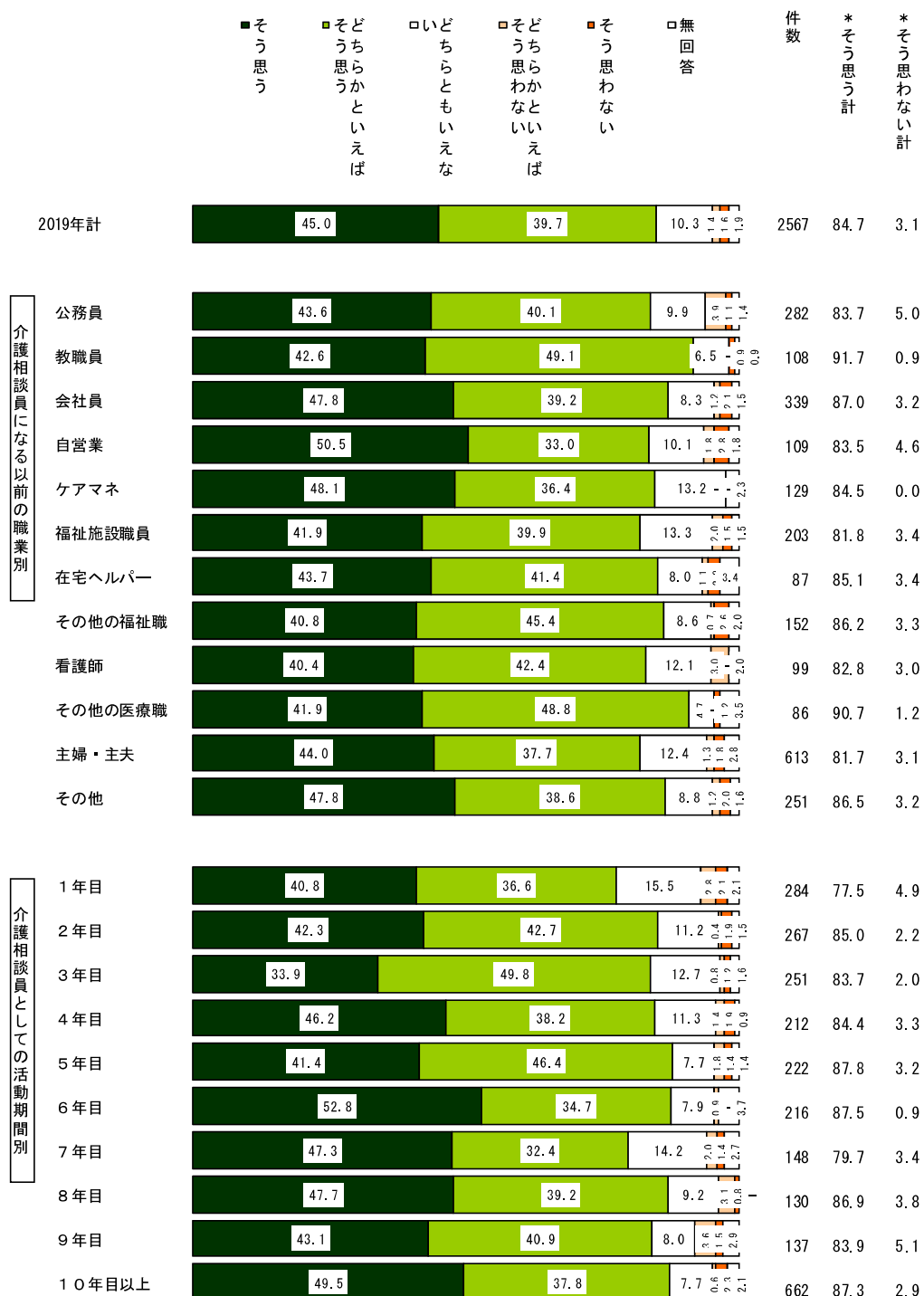
サービス内容	不適切ケア
観察・気づいた時の具体的な状況	傾聴活動中に車椅子利用の入所者(女性)がトイレを希望され、カウンターの内側にいた職員に手を挙げて呼ぶ(言葉がきちんと話せない)が、無視されていた。
相談員としての自らの対応	1. すぐに報告
対応の具体的な内容	入所者にトイレに行きたい事を確認して、カウンターの内側にいた職員に、トイレに行きたい旨を伝えましたが、工作中的状況で、対応されませんでした。
その後の状況 (事務局・事業者の対応など)	3. 改善中
その後の状況の具体的な内容	この方は、生理現象をもようされない時でも、再三職員を呼ぶので、敢えて対応をしていないとの事でした。しかし、本人の意思を尊重して、声をかけて気持ちを受け止めて、本人が納得して頂ける対応は、出来るのではないかと思います、担当責任者に報告しました。

## 14. 介護相談員の訪問による身体拘束や高齢者虐待等を抑止する役割について

－ <そう思う>が84.7%、肯定的見方が多数を占める－

定期的、あるいは不定期であっても、介護相談員が訪問することによって、身体拘束や高齢者虐待等を抑止する役割を果たしていると思うかどうかたずねた結果は、「そう思う」（45.0%）と「どちらかといえばそう思う」（39.7%）をあわせた<そう思う>が84.7%に及び、肯定的見方が多数を占めている（第2-14図）。このような結果は、介護相談員になる以前の職業別、介護相談員としての活動期間別にみても同様である。

第2-16図 介護相談員の訪問による身体拘束や高齢者虐待等を抑止する役割について（現在活動中の方）



# 派遣先調査

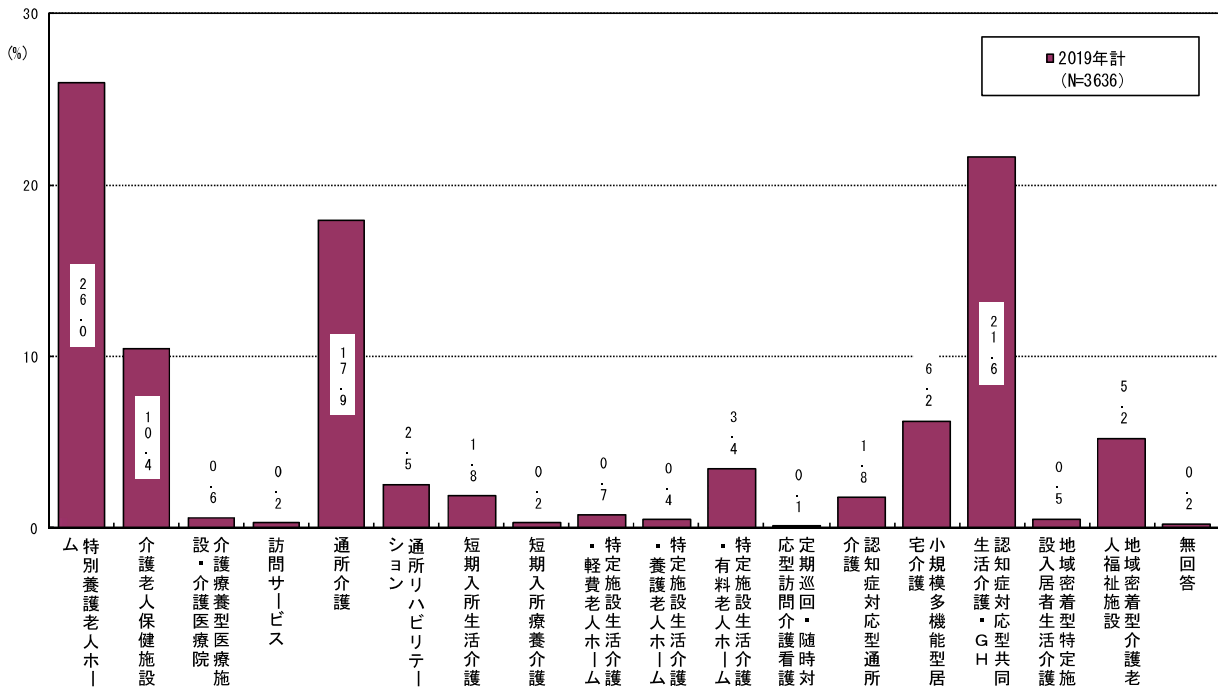
以下、事業の種類においてサンプル数が10件を下回る「訪問サービス」(9件)、「短期入所療養介護」(9件)、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」(2件)については、グラフには表示していない。

## 1. 介護相談員派遣等事業の受け入れ事業所

- 「特別養護老人ホーム」(26.0%) が最も多く、  
これに「認知症対応型共同生活介護」(21.6%) と「通所介護」(17.9%) が続く -

介護相談員を受け入れている事業所の事業について、あてはまるものを1つだけ選択してもらった結果は、「特別養護老人ホーム」(26.0%) が最も多く、これに「認知症対応型共同生活介護(グループホーム)」(21.6%) と「通所介護(デイサービス)」(17.9%) が2割前後で続き、ほかの項目に比べて比率は高い(第3-1図)。

第3-1図 介護相談員派遣等事業の受け入れ事業所



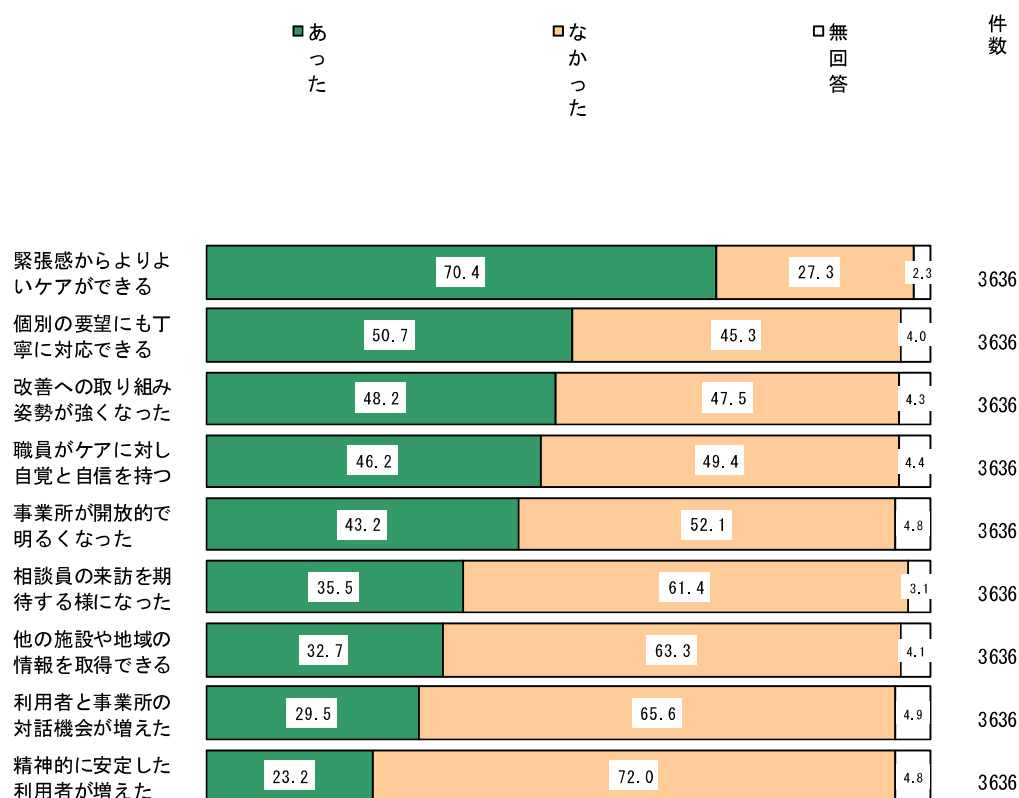


## 2. 介護相談員を受け入れたことによる利用者や事業所、職員の変化

－ [外部の目による緊張感から、よりよいケアができるようになった] は7割に及ぶ－

介護相談員を受け入れたことにより利用者、事業所、職員に変化があったかどうかをたずねた結果を「あった」比率で見ると [外部の目による緊張感から、よりよいケアができるようになった] (70.4%) は7割に及び、多くの施設において介護相談員の受け入れがサービスの質の向上へと繋がっていることが実感されている。また [利用者の個別の要望にも丁寧に対応できるようになった] (50.7%)、[職員の改善への取り組みの姿勢が強くなった] (48.2%)、[職員がケアに対して自覚と自信を持つようになった] (46.2%)、[事業所が開放的で明るくなった] (43.2%) についても「あった」は4～5割台を占める。その他 [利用者が介護相談員の来訪を期待するようになった] (35.5%)、[他の施設や地域の情報が取得でき、交流の幅が広がった] (32.7%)、[利用者家族・本人と事業所とのコミュニケーション機会が増えた] (29.5%)、[精神的に安定した利用者が増えた] (23.2%) は2～3割台となっている (第3-2図)。

第3-17図 介護相談員を受け入れたことによる利用者や事業所、職員の変化



サンプル数に留意し、事業の種類別にみると、特別養護老人ホームで「外部の目による緊張感から、よりよいケアができるようになった」を筆頭に、「利用者の個別の要望にも丁寧に対応できるようになった」、「利用者が介護相談員の来訪を期待するようになった」も多くあげられており、事業所、職員、利用者に対する多様な変化が実感されている（第3-5表）。

第3-5表 介護相談員を受け入れたことによる利用者や事業所、職員の变化（「あった」比率）

	待相 する 員 の 来 訪 を 期 待	利 用 者 的 に 増 え た	精 神 的 に 安 定 し た	い け が あ る よ う に	緊 張 感 が あ ら な い よ う に	寧 ろ に 対 応 で き る よ う に	個 別 の 要 望 に も 対 応 で き る よ う に	自 覚 が あ る よ う に	職 員 と の 対 話 が あ い ま わ ら い な い よ う に	明 確 な 開 放 的 な 対 話 が あ い ま わ ら い な い よ う に	事 業 所 が 開 放 的 な 対 話 が あ い ま わ ら い な い よ う に	姿 勢 が 強 く な り な い よ う に	改 善 の 取 組 み が あ い ま わ ら い な い よ う に	対 話 機 会 が 増 え な い よ う に	利 用 者 と 事 業 所 の 関 係 が あ い ま わ ら い な い よ う に	情 報 の 取 得 が あ い ま わ ら い な い よ う に	他 の 施 設 や 地 域 の 関 係 が あ い ま わ ら い な い よ う に	件 数	回 答 累 計
2019年計	35.5	23.2	70.4	50.7	46.2	43.2	48.2	29.5	32.7	3636	379.4								
事業 の 種 類 別	特別養護老人ホーム	48.1	29.3	77.8	56.7	46.0	44.4	51.0	31.5	34.0	944	418.6							
	介護老人保健施設	45.4	25.6	72.8	57.8	44.1	33.5	52.8	31.9	33.8	379	397.6							
	介護療養型医療施設・介護医療院	38.1	14.3	81.0	52.4	47.6	38.1	52.4	28.6	14.3	21	366.7							
	通所介護	19.6	15.5	61.3	45.2	45.9	38.0	44.3	23.3	29.8	652	323.0							
	通所リハビリテーション	26.1	19.6	62.0	51.1	41.3	33.7	43.5	25.0	17.4	92	319.6							
	短期入所生活介護	28.4	20.9	62.7	47.8	38.8	28.4	40.3	31.3	28.4	67	326.9							
	特定施設生活介護・軽費老人ホーム	48.1	37.0	48.1	55.6	33.3	48.1	29.6	25.9	25.9	27	351.9							
	特定施設生活介護・養護老人ホーム	50.0	18.8	81.3	75.0	68.8	56.3	87.5	43.8	37.5	16	518.8							
	特定施設生活介護・有料老人ホーム	37.6	20.8	57.6	44.8	44.8	36.8	37.6	26.4	24.8	125	331.2							
	認知症対応型通所介護	18.8	18.8	70.3	39.1	48.4	45.3	39.1	34.4	37.5	64	351.6							
	小規模多機能型居宅介護	29.1	25.6	69.6	45.4	46.3	53.3	45.8	30.0	35.7	227	380.6							
	認知症対応型共同生活介護・GH	31.0	21.1	72.2	47.9	50.8	50.4	50.1	29.7	36.2	785	389.4							
	地域密着型特定施設入居者生活介護	57.9	47.4	78.9	63.2	52.6	63.2	73.7	52.6	57.9	19	547.4							
	地域密着型介護老人福祉施設	41.6	22.6	70.5	50.0	38.9	45.8	48.9	33.7	31.1	190	383.2							

※下線数字は「2019年計」より5ポイント以上少ないことを示す

※薄い網かけ数字は「2019年計」より5ポイント以上多いことを示す

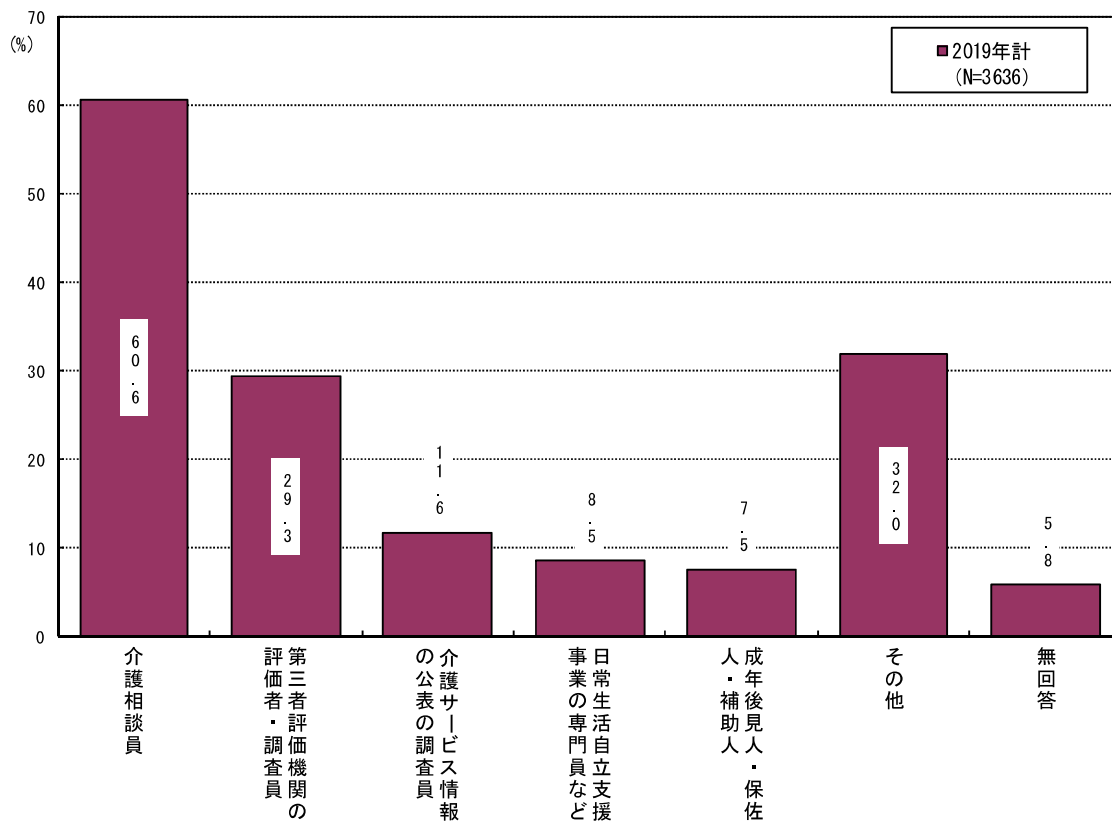
※濃い網かけ数字は「2019年計」より15ポイント以上多いことを示す

### 3. 利用者の生活の質や職員のケア向上において誰からの助言、提案が役立っているか

－「介護相談員」(60.6%) がトップ－

利用者の生活の質や職員のケアの向上においては、誰からの助言、提案が役立っているかについて、あてはまるものをすべて選択してもらった結果は、「介護相談員」(60.6%) が最も多く、介護相談員の助言や提案がサービスの質の向上に役立っていることが広く認識されている(第3-3図)。また「その他」(32.0%) が3割強みられるが、記入内容からその内容を確認すると、“利用者本人”や“利用者の家族”、“ケアマネ”などが多い回答となっている。

第3-3図 利用者の生活の質や職員のケア向上において誰からの助言、提案が役立っているか



事業の種類別にみると、「介護相談員」は特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護で7割前後と他の事業所に比べて多くあげられている（第3-6表）。

第3-2表 利用者の生活の質や職員のケアの向上において、役立つ助言・提案者（複数選択）

	介護相談員	第三者評価調査員の	第三者評価調査員の	介護サービスの調査員の	事業所の生活自立支援	日常生活補助見人・保佐	その他	無回答	件数	回答累計
2019年計	60.6 ①	29.3 ③	11.6	8.5	7.5	32.0 ②	5.8	3636	149.7	
事業の種類別										
特別養護老人ホーム	<b>71.3</b> ①	<b>22.8</b> ③	12.0	5.8	<b>12.8</b>	31.9 ②	4.3	944	156.6	
介護老人保健施設	<b>68.3</b> ①	<b>14.0</b> ③	10.8	7.1	9.8	29.3 ②	7.7	379	139.3	
介護療養型医療施設・介護医療院	61.9 ①	<b>19.0</b> ③	<b>4.8</b>	<b>14.3</b>	<b>14.3</b>	28.6 ②	4.8	21	142.9	
通所介護	<b>49.4</b> ①	<b>13.5</b> ③	10.4	<b>16.7</b> ③	<b>2.3</b>	34.8 ②	7.8	652	127.1	
通所リハビリテーション	60.9 ①	<b>9.8</b>	9.8	<b>18.5</b> ③	<b>1.1</b>	27.2 ②	<b>10.9</b>	92	127.2	
短期入所生活介護	<b>53.7</b> ①	<b>13.4</b> ③	11.9	6.0	6.0	<b>37.3</b> ②	<b>11.9</b>	67	128.4	
特定施設生活介護・軽費老人ホーム	59.3 ①	29.6 ③	<b>18.5</b>	<b>14.8</b>	3.7	33.3 ②	<b>11.1</b>	27	159.3	
特定施設生活介護・養護老人ホーム	62.5 ①	25.0 ③	<b>6.3</b>	<b>18.8</b>	<b>31.3</b> ②	<b>25.0</b> ③	...	16	168.8	
特定施設生活介護・有料老人ホーム	<b>53.6</b> ①	<b>13.6</b> ③	8.0	11.2	5.6	35.2 ②	9.6	125	127.2	
認知症対応型通所介護	60.9 ①	<b>34.4</b> ③	12.5	7.8	...	<b>37.5</b> ②	1.6	64	153.1	
小規模多機能型居宅介護	<b>47.6</b> ①	29.5 ③	7.5	9.3	5.7	<b>43.2</b> ②	7.5	227	142.7	
認知症対応型共同生活介護・GH	57.7 ②	<b>68.2</b> ①	14.4	4.1	5.7	<b>26.4</b> ③	2.9	785	176.4	
地域密着型特定施設入居者生活介護	<b>73.7</b> ①	<b>36.8</b> ②	10.5	5.3	<b>21.1</b> ③	<b>15.8</b>	5.3	19	163.2	
地域密着型介護老人福祉施設	<b>66.3</b> ①	<b>14.2</b> ③	13.7	4.7	7.4	<b>37.9</b> ②	5.8	190	144.2	

※下線数字は「2019年計」より5ポイント以上少ないことを示す  
 ※薄い網かけ数字は「2019年計」より5ポイント以上多いことを示す  
 ※濃い網かけ数字は「2019年計」より15ポイント以上多いことを示す  
 ※丸数字は比率の順位(第3位まで表示)

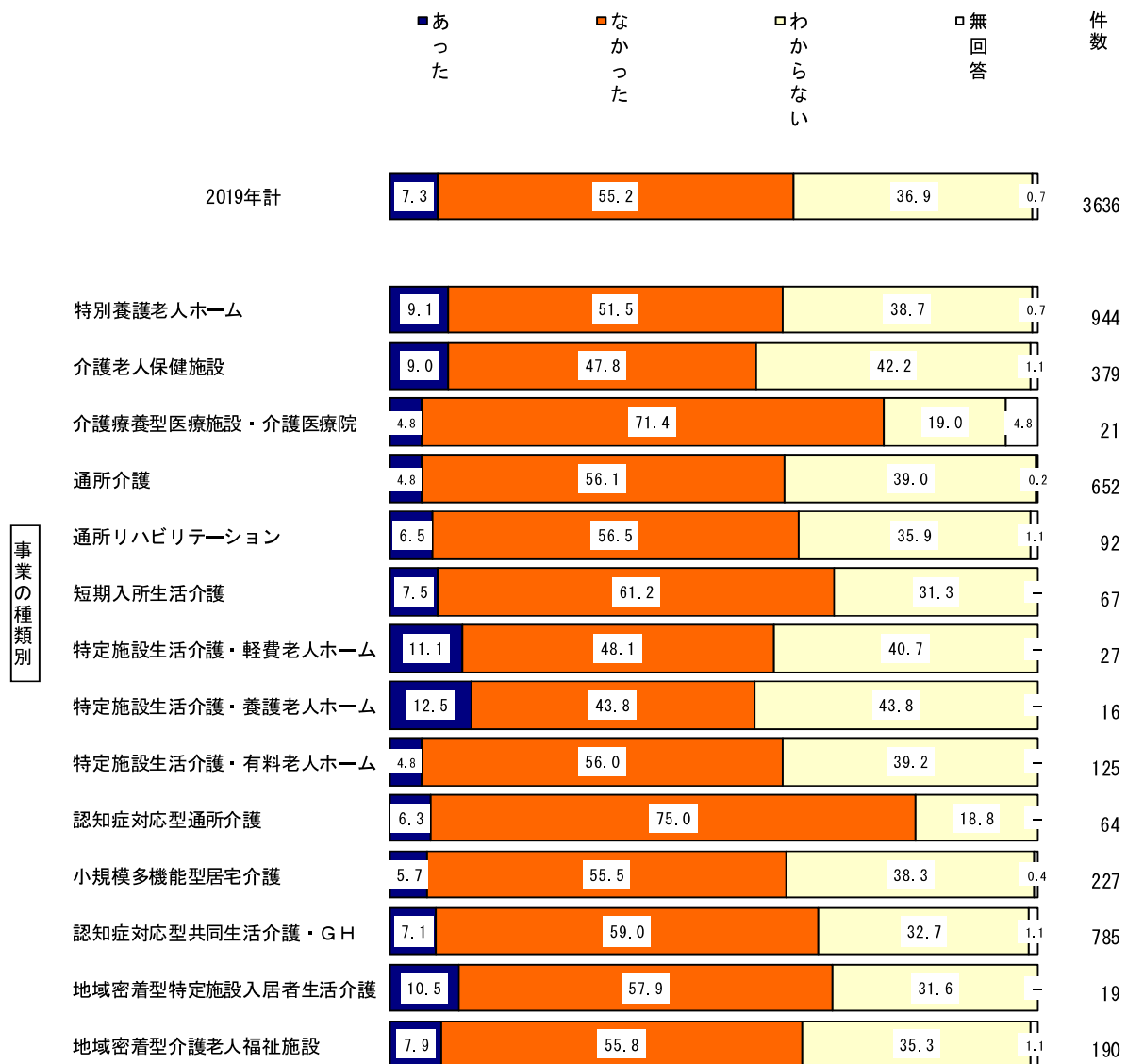
4. 介護相談員の助言により利用者の状態が改善したケースの有無

－「あった」：7.3%、「なかった」：55.2%、「わからない」：36.9%－

介護相談員の助言により利用者の状態が改善したケース\*があったかたずねた結果は、「あった」は7.3%、「なかった」は55.2%、「わからない」は36.9%となっている（第3-20図）。

介護相談員の助言により利用者の状態が改善したケース＝ADL(日常生活動作)が維持されていたり、要介護度が改善（維持）されているケースなど

第3-18図 介護相談員の助言により利用者の状態が改善したケースの有無



第3-7表は、介護相談員の助言により利用者の状態が改善したことがあったケースについて、総改善数を事業所種類別に整理したものである。

第3-6表 介護相談員の助言により利用者の状態が改善したケースの有無

		事業所 サンプル数	利用者状態の改善 があった事業所 サンプル数	総改善数
2019年計		3636	264	961
事業所 種類	特別養護老人ホーム	944	86	359
	介護老人保健施設	379	34	175
	介護療養型医療施設・介護医療院	21	1	3
	訪問サービス	9	0	0
	通所介護	652	31	81
	通所リハビリテーション	92	6	26
	短期入所生活介護	67	5	21
	短期入所療養介護	9	0	0
	特定施設生活介護・軽費老人ホーム	27	3	10
	特定施設生活介護・養護老人ホーム	16	2	1
	特定施設生活介護・有料老人ホーム	125	6	19
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2	0	0
	認知症対応型通所介護	64	4	12
	小規模多機能型居宅介護	227	13	28
	認知症対応型共同生活介護・GH	785	56	149
	地域密着型特定施設入居者生活介護	19	2	6
地域密着型介護老人福祉施設	190	15	71	

## 5. 介護相談員に期待すること

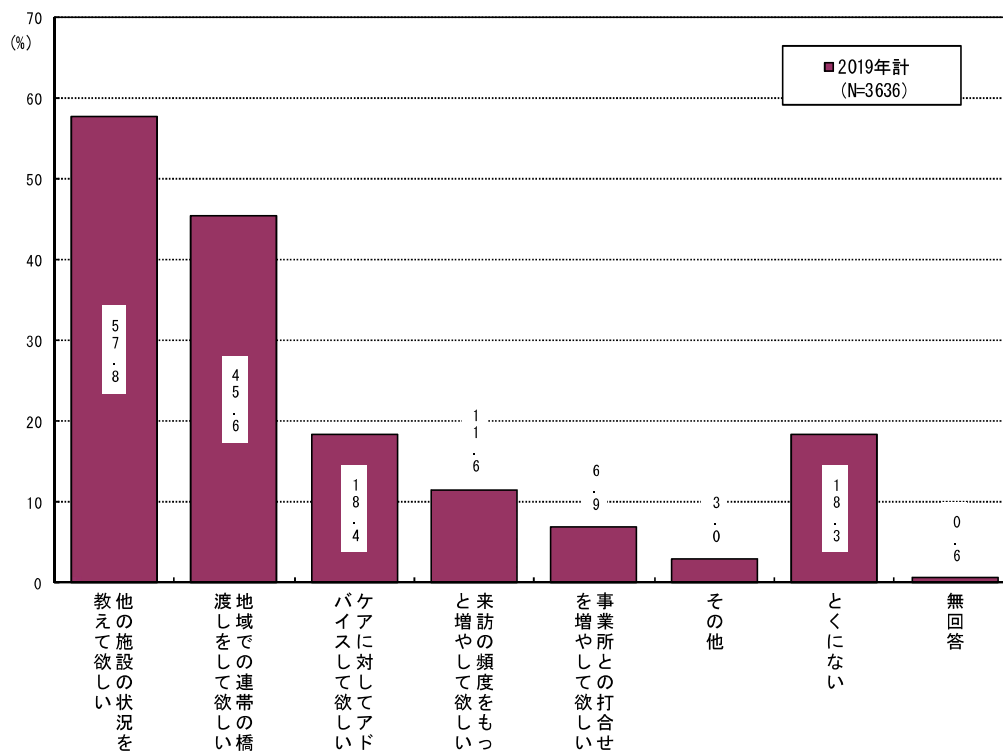
－ 「ほかの施設の状況をもっと教えて欲しい」 (57.8%)

と「地域における連携の橋渡しをして欲しい」 (45.6%) が上位2項目－

介護相談員は利用者から相談を受け、話を聞いたり、利用者の状態を観察する活動をしているが、これらに加えてさらに事業所として介護相談員に期待することについて、あてはまるものをすべて選択してもらった結果は、「ほかの施設の状況をもっと教えて欲しい」 (57.8%) と「地域における連携の橋渡しをして欲しい」 (45.6%) が上位2項目となっており、ほかの項目に比べて比率は高い。

以下、「ケアに対してもっとアドバイスして欲しい」 (18.4%)、「来訪の頻度をもっと増やして欲しい」 (11.6%) が1割台、「事業所との打ち合わせを増やして欲しい」が6.9%である。なお「とくにない」は18.3%にとどまり、介護相談員には多くの期待がよせられていることが示されている (第3-5図)。

第3-5図 介護相談員に期待すること



事業の種類別にみると、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、グループホームで「地域における連携の橋渡しをして欲しい」が6割弱で多くみられる（第3-4表）。

第3-4表 事業所として介護相談員に期待すること（複数選択）

	と来 増訪 やの し頻 て度 欲を しも いつ	バケ イア スに し対 てし 欲て しし ア ド	教他 えの て施 設し の状 況を	を事 増業 や所 しと の打 合し いせ	渡地 し域 をを しと の連 帯し の橋	そ の 他	と く に な い	無 回 答	件 数	回 答 累 計	
2019年計	11.6	18.4 ③	57.8 ①	6.9	45.6 ②	3.0	18.3	0.6	3636	161.5	
事業 の 種 類 別	特別養護老人ホーム	12.0	17.2 ③	58.3 ①	7.0	39.0 ②	2.8	18.6 ③	0.4	944	154.8
	介護老人保健施設	9.8	15.6 ①	60.4 ①	5.5	38.5 ②	2.4	20.3 ③	0.8	379	152.5
	介護療養型医療施設・介護医療院	…	14.3	38.1 ①	4.8	38.1 ①	4.8	33.3 ③	4.8	21	133.3
	通所介護	10.0	18.3 ①	57.5 ①	7.7	43.4 ②	3.4	19.0 ③	0.2	652	159.2
	通所リハビリテーション	7.6	18.5 ③	62.0 ①	7.6	47.8 ②	2.2	16.3	1.1	92	162.0
	短期入所生活介護	10.4	9.0 ①	58.2 ①	1.5	35.8 ②	1.5	23.9 ③	1.5	67	140.3
	特定施設生活介護・軽費老人ホーム	3.7	18.5 ②	33.3 ②	3.7	33.3 ②	…	48.1 ①	…	27	140.7
	特定施設生活介護・養護老人ホーム	12.5	25.0 ③	25.0 ③	12.5	43.8 ①	…	37.5 ②	…	16	156.3
	特定施設生活介護・有料老人ホーム	11.2	17.6 ③	60.8 ①	6.4	47.2 ②	2.4	17.6 ③	…	125	163.2
	認知症対応型通所介護	6.3	28.1 ③	57.8 ②	4.7	59.4 ①	4.7	15.6	…	64	176.6
	小規模多機能型居宅介護	16.3	20.7 ③	50.7 ②	7.5	58.6 ①	3.1	19.4	0.9	227	176.2
	認知症対応型共同生活介護・GH	13.2	21.4 ③	58.6 ①	7.8	55.4 ②	3.2	14.3	0.6	785	173.9
	地域密着型特定施設入居者生活介護	5.3	10.5 ③	68.4 ①	…	47.4 ②	…	15.8 ③	…	19	147.4
	地域密着型介護老人福祉施設	13.2	17.4 ③	61.1 ①	6.8	45.8 ②	4.7	15.3	1.1	190	164.2

※下線数字は「2019年計」より5ポイント以上少ないことを示す  
 ※薄い網かけ数字は「2019年計」より5ポイント以上多いことを示す  
 ※濃い網かけ数字は「2019年計」より15ポイント以上多いことを示す  
 ※丸数字は比率の順位（第3位まで表示）



## 参考 介護相談員の活動によって改善につながった事例

派遣先施設には介護相談員の活動によって改善につながった事例を3つまで記入してもらっており、記入総件数は1,085件となっている。なお次頁では改善につながった事例から抜粋したものを掲載しているが、事業所種類別にみた記入件数と抜粋数は表の通りである。

表 事業所種類別にみた記入件数と抜粋数

	事業所種類	記入件数	抜粋数
1	特別養護老人ホーム	414	51
2	介護老人保健施設	160	66
3	介護療養型医療施設・介護医療院	9	1
4	訪問サービス	1	0
5	通所介護（デイサービス）	116	26
6	通所リハビリテーション（デイケア）	20	9
7	短期入所生活介護	22	10
8	短期入所療養介護	1	0
9	特定施設入居者生活介護（軽費老人ホーム）	6	1
10	特定施設入居者生活介護（養護老人ホーム）	5	0
11	特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）	25	6
12	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	0
13	認知症対応型通所介護	11	0
14	小規模多機能型居宅介護	33	16
15	認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	191	33
16	地域密着型特定施設入居者生活介護	7	2
17	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	64	20

事業所種類：【特別養護老人ホーム】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>利用者の生活の過ごし方について、施設として改めて考えさせられました（介護相談員からの問題提起によって）。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・何もしないで、テレビばかり観て過ごされているように感じる</li> <li>・衣服などの着衣の乱れを改善する必要がある</li> <li>・・・など</li> </ul>	<p>上記について、利用者との会話を通じ、積極的に余暇時間を提供するようにはしました。例えば、新聞、雑誌、好きなテレビ番組、趣味などを聞き、それぞれを提供する、衣類などの着衣の乱れは、直接的な指摘ではなく全体の共通となることとして捉え、男性・女性の整容を改めて見直すなどです。衣類・身だしなみは利用者の表情などを明るくし、より楽しく過ごすための重要なこととして取り組みました。</p>	<p>定期的な介護相談員や行政との連絡会議を通し、介護相談員の活動報告で話されたことを自施設として振り返り、再度見直す機会となっています。</p>
<p>不適切 care への取組（不適切ケアの認識の統一・事故防止から鈴をつけていた）</p>	<p>高齢者虐待防止対策チームでまずは検討し、職員アンケートを実施。1事例を取り上げ廃止への取り組みを行う。</p>	<p>対象者に関しては廃止。その他の入居者に関しては職員が対応している中では解除への取り組みを行っている。</p>
<p>環境</p>	<p>来訪されるたびに、当施設の環境面の良さを言われるので、施設全体がより良い環境づくりを意識している。</p>	<p>各ユニット及び施設全体が四季折々の変化を感じ取れるように工夫している。</p>
<p>同じユニットで生活する他入居者の認知症による行動が不快に感じる。職員に伝えても仕方ないで終わってしまうという訴え。</p>	<p>相談員からの報告を朝礼やリーダー会議、ユニット会議で全職員へ周知。職員からすると本人の普段どおりの行動だが、同じユニットで生活する方にとっては耐え難いこともある。仕方ないでは終わりしてはいけない。お互いがストレスなく生活できるよう工夫しようと話し合う。</p>	<p>当人同士の生活ベース、エリアを変え、接点を減らす。隣のユニットに遊びに出かける時間を作りった。</p>
<p>一部の職員の言葉使い、態度が悪いと利用者が話をしていたとの報告を受けた。</p>	<p>職員本人から聞き取り確認をし、注意・指導を行う。また、施設内で情報を共有し、再発が無いように取り組む。</p>	<p>職員の接遇に対しての意識があり、利用者の方からもその後の指摘はない。</p>
<p>職員へ遠慮して言えなかったことが、介護相談員さんを通して聴けるようになった。</p>	<p>ケアに活かすようになった。</p>	<p>職員に対して遠慮の壁が徐々に低くなった。</p>
<p>お風呂でもっと温まりたいという声をいただきました。</p>	<p>砂時計を使い最低限の入浴時間は確保していましたが、一人一人の希望に合わせた入浴に対する意識がおろそかであったかもしれないと振り返りました。</p> <p>入浴を担当している職員が中心となり、入浴は急ぐ必要のないことや、体調やその方の好みによって適宜入浴時間を調整するよう度々周知してい</p>	<p>以前よりもゆったりとした雰囲気の中で、できるかぎりお一人お一人に合わせた入浴が行えるようになりました。</p>

事業所種類：【特別養護老人ホーム】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
	きました。	
嚥下体操ができるといいですね、とアドバイスを頂き、実施できているユニットのことを褒めて頂いたことがありました。介護相談員さんより頂いたご意見等は毎回施設内で情報共有しています。	施設として嚥下体操の実施を取り組んでいましたが、その日によって実施できたりできなかったり、全く実施できていないユニットもありました。毎日の日誌に嚥下体操を実施したらチェックを入れる確認欄を設け、嚥下体操の実施を可視化し、どの職員も嚥下体操が実施できたことを確認できるようにしたことで、実施できるという自信や意識向上につながりました。	毎日の嚥下体操を全てのユニットが実施できるようになりました。
本当は同姓介助で入浴したいが、スタッフには申し訳なくてなかなか言い出せないという事例。	同姓対応に変更した。	現在も同姓対応にて継続中。
利用者が何もすることなくテーブルに座っていることが多い。	日中活動支援チーム（選任は1名）を作り、散歩、映画鑑賞会などのレクリエーションを増やした。	継続して活動できており、利用者やご家族に喜ばれている。
利用者様への職員の言葉遣いや対応が良く、体調管理にも気を配っていると報告あり。	報告を受けた内容に関して、現場職員へ周知する。 良かった点は継続するという気持ちになり、モチベーション管理に繋がっている。	引き続き利用者様に寄り添った傾聴、介助を心掛けている。
職員には言えないクレームや感謝の言葉を伝えて頂ける。	先月言われたことを実践しているかのチェックが行われている。	引き続きチェックして頂ける。
「お寿司が食べたい」との意向を介護相談員さんが聞き出してくれた。	他にも希望者がいるか確認し、出前をとりお寿司を食べていただいた。皆さん、とても喜ばれていた。	お寿司以外にも定期的に意向を伺い、出前食を提供するようになった。
今日は何をする日なのかわからない（日課がわからない。）と話されていました。	ユニットで毎朝日課を口頭で案内していましたが、ホワイトボードを設置。	日課やマメ情報などを記入することで、入居者の日課の理解やコミュニケーションツールとなっている。

事業所種類：【特別養護老人ホーム】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
A氏について、お金が自由に使えない、自由がない、私の話を聞いてくれない等のお話あり。	エプロンたたみ等のお手伝いをお願いしたり、ご家族とも話し合い月に2回程度の外出・外食に出かけショッピング等をしてもらう。	お手伝い後の感謝の言葉により職員と話しが出来るようになったことやショッピングを楽しめるようになった。時々、外出に行く回数を増やしたいという訴えがあるが、その都度傾聴を行い、ご家族と連携し対応を行っている。
利用者に対する言葉遣いや接遇態度の問題	当該職員への注意及び、職員全体に対する虐待防止研修を行う。	全体的に利用者への接し方が柔らかくなった。
常にマイナス思考の利用者がいて、愚痴や文句を言っていた。	利用者のお話を聞く。アドバイスや改善方法を言うのではなく、お話を聞きその方の考え方を聞いていった。	以前よりもプラス思考になり、愚痴や文句がなくなった。
職員にはなかなか思っていることが伝わらず、相談員さんから聞いたことで、利用者様の気持ちを知ることができたこと。	職員間で共有し、日常の介護に役立てている。	職員も意識が変わり、利用者様の気持ちを理解していくことに努めるようになった。
食事について非常に味がよく、調理員に報告したところモチベーションの向上に繋がりました。	利用者との会話の中で、介護相談員が細かな情報を聞き取っていただけるので、その情報を基にした会話が増えました。	
利用者が呼んでいるのに対応してない所を指摘された。	忙しいという理由で当たり前になりがちなのが普通に考えればおかしいことに気がついた。	職員へ当たり前になっていることが世間では非常識ということに気が付き、声を掛け合い対応するようになった。
入居者が職員に対しては言えない事の情報を得ることができた。	苦情、希望などに対し即座に対応できた。	即座に対応することで、状況の悪化無く良い生活に繋がったと思います。
施設内のBGMがいつも同じとの指摘を受け、確認すると有線の季節という番組コードに固定されていたため、音楽にあまり変化がなかった。日頃の忙しさで気が付かなかった。		有線のジャンルを固定せず、演歌・季節・1980年ヒット曲などいくつか番号表を作り事務所で毎日が変わるようにした。ご利用者居室へ行った際、BGMの歌を口ずさむご利用者がいるのを見かけた。
食事介助が早すぎて、入居者が辛そうである。	該当職員に注意を行った。	該当職員に改善がみられた。
利用者のこれまでの生活について知ることが出来た。	コミュニケーションを図るのに役立った。	日常会話で落ち着いていただける。

事業所種類：【特別養護老人ホーム】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
職員がいない時間帯（おやつ 14：00～16：00）の転倒報告あり	朝や夕方の申し送り時間は、フロアを見守り。おやつ時間は、職員がいない場合、おやつをテーブルに置かない。その他、事故防止委員会で検討をした。	改善としてリスクは減ったものの、ナースコールがあるとコールが最優先となり、トイレ介助、居室からのコールなどがあると、フロアが誰もいない状況がある
利用者の方から「トイレにウォシュレットを付けて欲しい。」との要望を報告されました。	要望を幹部会議で報告を行い、予算を計上して次年度の改修に取り組んだ。	要望を頂いた年には、改修ができなかったが、途中経過を皆様にお伝えし、次年度に改修することができた。
話をしていると義歯がカチカチとなって話しづらそうである。義歯が合わないのではないかと。	ご家族に連絡。早速対応していただき、その後義歯の不具合はなくなった。	特に問題なし。
職員では聞く機会のない内容の話を利用者の方から引き出してくださいました。	ケア会議や検討会のテーブルにのせ、個別のケア計画に反映させることができた。	訪問毎に色々なことについて、より話ができるようになりました。
入浴、更衣室へ行くと衣類をどんどん脱がされてしまうと聞き取る。	ご本人へ声かけし介助することを再確認し、職員へ周知する。	訴えのあったご利用者本人から動揺の訴えは特になく経過している。ご利用者への声かけを再確認する機会となった。
入所されてから、施設の生活にまだ慣れていないご利用者に対して、色々とお話、相談にのってくれたこと、入浴時間が短く、言いたかったけど我慢するとの内容、周りの人も言いたいことがあるのに一人だけ言うわけにはいかないから、とのこと。	介護相談員の方から、報告、意見をいただき、ご本人様と話を直接聞きに行くがはじめは、特に何もないとのことでしたが、何回かご本人との会話をワーカーの方でも話しかけてもらい、本人から入浴をゆっくりと温まって入浴したいと話を聞ける。	入浴人数の調整を行い、ゆっくり入浴されるように設定し、今では大変満足されています、とのこと。それをきっかけに何でも言うようになるようになり、表情が柔らかくなり、色々な行事、レクリエーションに参加されるようになられました。
職員の言葉遣いが悪い。	認知症についての勉強会を開催。認知症についての理解を深め、適切な言葉かけについて学ぶ。全体の問題として捉えた。	改善されている。その後、ご指摘もない。
・介護相談員がご利用者とゆっくり話をすることで、ご利用者の想っている事やなかなか職員へ言い出しづらい希望や要望などを報告を受けた。	・介護相談員がご利用者とゆっくり話をすることで、ご利用者の想っている事やなかなか職員へ言い出しづらい希望や要望などを聞き取ってくれることで情報収集ができ、その要望に対してケアすることができた。	・上記の事を実施した結果、ご利用者が笑顔になった。
夜寝る前に、パジャマに着替えていないが、着替えて寝たい。	本人に再度意向を確認して、相談員からの話しと一致したため、夜寝る前にパジャマに着替えるようにした。	今も、継続している。

事業所種類：【特別養護老人ホーム】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
入居者から歩行の機会をもっと作りたいという要望があった。	介護職員に伝えて、入居者本人と相談の上歩行する機会を増やした。	苑内を自由に歩けるようになった。
施設内を利用者目線でみていただいたことで環境整備につながった。	空間を仕切るため廊下に暖簾が設置してあるが、車いすの方の顔の位置まで暖簾が長くなっており、向こう側が見にくいとご指摘いただいたため、フロアスタッフと暖簾の長さを見直した。	暖簾を短くすることで、視界が確保され安全に移動できるようになった。
尿バルン留置の方の部屋に入室した際、尿の臭いが気になった。	<p>施設医に伝え施設医から説明をする。(当日相談員へ説明)</p> <p>フロア職員に臭いの原因やバルン交換の手順の確認を指示</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・時間的に尿測直後であったと思われる尿測後は容器を消毒する事になっている。さらに徹底していく。</li> <li>・居室洗面台に濡れタオルが掛けてある(乾燥を防ぐ為)濡れタオルに柔軟剤を使用し、香りをつける。</li> <li>・トイレに芳香剤を置く。</li> <li>・尿バックカバーの洗濯をする(現在も週2回入浴時に取り替えている)</li> </ul>	1ヶ月後の相談員の訪問時には、臭いは前回よりも気にならなかったとの報告を受けました。
入浴介助後にフロアの床が濡れていたことが危険であると指摘を受けた。	入浴介助後にフロアが濡れないよう、浴室で水滴を拭き取る作業を徹底するようにしました。	フロアが濡れることが減っていると感じます。
利用者様より外出の希望ある	個別の外出等を楽しみにされている為年間で計画的に希望の外出の計画をするようになった	個別の外出が楽しみとなり外出先での計画を自身でされる時もある穏やかな時が多くなり自身の楽しみとなる事を職員が関わりながら増やすことができた。
職員間の私語や言葉の語尾が気になると報告を受けました。	リーダー会で周知し改善方法を検討し、ユニット内での周知を徹底した。	継続して改善されています。
入居者の異変に気づいてくれた。	状態を確認し、病院受診することができた。	入院し、治療ができた。

**事業所種類：【特別養護老人ホーム】**

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
以前、介護相談員の方から「テレビ画面の画像が紫色だったので気になりました。一生懸命見ている方も見えませんでした。」とのご指摘をいただいた事がありました。	これまで、利用者様から色目のことで声があがることはありませんでしたが、職員が気になって、何度か色の調整をして幾分改善したので、専門業者に依頼してまでの修理はしませんでした。介護相談員の方のご指摘後すぐに、購入した販売店を通じてメーカーに送り、修理を行ないました。（その間は、他のテレビを設置しました。）	修理後、利用者様から「見やすくなったわ」という声が聞こえ、「はっ」としました。利用者様から声があがらなかったのではなく、利用者様が私たち職員に気を遣い、我慢をされていたのだと深く反省をしました。
朝の朝礼で体操をされています。利用者は元気に参加されていますが、ある利用者が「今日のお昼ご飯や、予定がわからないから何をしたいのかわからない」という話を聞きました。朝礼で実施されてはどうか？と話されています。予定等はどうかされていますか。	朝 M で介護相談員からの意見を伝達し、話し合いました。 予定については個別に聞かれたときにこたえるようにしていましたが、朝礼を朝の施設での行事という捉え方にする予定を伝えるのは大切という話になりました。食事のメニューも食べる前に伝えるようにしており、どれだけ楽しみにされている方がいるかわからず、意見を参考にすることにしました。  朝礼で、ホワイトボードを使用し、お昼や夕食のメニュー、おやつは何か、今日の予定を利用者に伝えるよう対応しました。	その後も継続して、利用者の朝礼時に食事のメニュー、今日の予定を伝えるようにしています。また、そのような取り組みをする中でスタッフの面白い小話もできるようになり、利用者からも好評です。
サークル・同好会的な活動を活発にできないのか	入居者の趣味活動の援助として活花・習字・手工芸を定期的に行うようにした。 買い物・ドライブ等は月間行事で計画的に行う。	定期的な行事以外に少グループによる個別のレクリエーション等を行い余暇活動が以前より活発になった。
職員が暗くい	来訪者に対し明るく挨拶を実施する。	職員が来園者に対しすすんで挨拶できるようになった。
ある一人の職員のケア時の利用者への声の掛け方が少しキツイのではないか。耳障りな部分というか、家族として聞いたとすれば安心感が無いので気になる。	施設長が相談員より話を伺い、その職員の評価、課題を説明した上で、アドバイスとして頂いたことに感謝をして、改善を約束する。	指摘頂いたことに関しては、その個人の職員指導・育成にも活用できた。また職員全体へも研修を通して職員指導・育成へ活用しました。
座位時に足が床に着かない方に『足置き台』を使用していたが、段ボールで見た目が悪かった為指摘を受けた。	色とりどりのビニールテープを使用し、『カラフルな足置き台』へバージョンアップを行った。	機能的だけでなく、見た目も重要視することで清潔感や癒しの向上につながった。

事業所種類：【特別養護老人ホーム】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
買い物支援を望んでおられる。	毎日は困難だが、月に一回ご家族の協力を得られ、外出と買い物に行けるようになった。	毎月の外出によって、その日を楽しみにすることで、歩行の練習などにも励む姿が、見られる。
どうしても、言葉遣いが命令口調になりがちである。	改善するには、一朝一石には行きませんが、第三者の意見として職員に常に啓発できる為、機会を捉えては言葉使いについて改善を求めている。	少しは、意思越している感じがうかがえます。また、職員全員が言葉使いの大切さを意識している。  相談員の受入れが平成12年より継続されており、当初は色々な意見を頂戴しましたが最近では、利用者の介護度が3から5の為意見を聞きだすのも困難に成ってきていると感じています。相談員さんのご苦勞も分かりますが、利用者の為にも、継続していただければと考えます。
施設で発行している広報紙（新聞）の表記の仕方について、利用者からわかりづらいという指摘があった。	表記の仕方を変更するとともに、掲載してほしい内容を利用者へ聞き取りした。	施設新聞の内容の変更後、読まれる利用者が増え、月に1回の発行を楽しみにして下さる利用者が増えた。
ある利用者から職員の不満についてや施設での生活の窮屈さについて話があったそうで、丁寧に時間をかけ傾聴されたと聞きました。	普段の声掛けや訴えに対する傾聴は継続し様子を観ていた。	3～4ヶ月に1回はケアマネがその利用者と呼ばれ2時間程度はじっくり話を聞き、不平不満、将来の心配事等を延々と傾聴していたが、ADLの低下や意欲低下等のレベル低下もない中で、それが一切なくなった。
爪が伸びているようです。一度見てもらえたらと思います。特に3階爪が伸びている方が多いです。	報告を受け現場確認し、爪が伸びている方は切りました。入浴後に爪切りができない日もあり、爪切りが後回しになっていた。職員の意識づけや担当者の管理の徹底を図りました。	その後、相談員さんから指摘されることはなかったです。
ご利用者より外出希望を聞き取っていただきました。	担当職員がご家族に連絡をとり、外出日時を決め自宅へ外出されました。	本人は安心された様子もあり、ご家族も満足しておられました。
施設の状況を見られて、職員に対する評価をいただき、モチベーションの向上につながった。	報告を職員にフィードバックし改善、レベルアップ、モチベーションの向上につなげている。	施設で行う行事等にも参加していただきありがたく思っている。



事業所種類：【特別養護老人ホーム】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>入所の夫のことが、心配でほぼ毎日面会に来られる妻からの相談を受けたと報告があった。本人の望むパンや果物を持っていくが、介護員が、しっかり食べさせてくれているのか疑問だが、なかなか聞けないとのこと。現場に確認し、食べていただいていることを報告するが、妻の期待する量が身体面から、きわめて過剰である旨も説明した。コミュニケーションのきっかけとなり、妻の不安や負担の軽減につながった。</p>	<p>利用者家族の思いをうけとめる。介護現場は、比較的要求の多い家族の一人とらえていた面があり、その場その場の対応で終わっていたが、施設側の統一した見解について、再確認を行い、伝えることができた。</p>	<p>食事のみならず、身体面の判断（興奮時 発作時等）の対応についても、妻の理解や対応の面で重ねて話し合いを持つようになっていく。緊急受診を強く要求されることがあるが、施設として、統一した対応をするようにし、妻の不安や動揺に対し対応している。</p>
<p>・特に男性職員が介護現場に就くことも多くなり、利用者様へ優しくケアされていることを評価していただき励みになった。</p>	<p>・介護職員が明るく大きな声でありさつするようになった。 ・介護ケアに関して、安全に行う意識づけに繋がった。</p>	<p>職員同士のケアに関しての連携や利用者様とのコミュニケーションが明るく対応できるようになった。</p>
<p>普段からコミュニケーションの難しい入所者（男性）が介護相談員さんの介入により、徐々に胸の内を打ち明けられるようになってきた。</p>	<p>気難しい性格である為、スタッフが距離を置くような雰囲気があり、男性入所者も薄々察しており、微妙な空気感となっている。</p>	<p>訪問を重ねる毎に穏やかな表情になっており、会話も弾んでいる様子である。</p>
<p>気になる言葉遣いについて指摘を受けた。</p>	<p>言葉遣いについて見直した。</p>	<p>言葉遣いを意識するようになった。</p>
<p>他者との関りを求めている利用者との時間を掛けて接してもらい、「ご本人は言い出せないようだが、本当は外出などで気分転換を求めているようだ」と利用者の秘めたニーズを引き出して下さった。</p>	<p>利用者本人とコミュニケーションを図りながら、外出計画を立案。目的やコースなどを希望に沿った外出レクを実施した。</p>	<p>施設スタッフとの外出レク以外で、疎遠気味だった家族にも声を掛け、時には施設スタッフと一緒に、時には家族だけで出掛ける機会もあり、利用者本人の生活の幅が広がった。</p>
<p>職員の対応やケア面・食事内容等について、直接職員には言いづらいことを知ることができ、対応ができたことにより利用者の満足に繋がった。</p>	<p>職員の対応やケア面については、会議やミーティングにて職員へ周知でき、改善に向けて取り組んだ。食事内容については給食会議にて報告し、メニューの変更や調理方法について改善に向け取り組んだ。</p>	<p>介護相談員と面談を行い、利用者から「対応が改善された」との報告を受け、対応を継続している。食事についても不満や苦情等には繋がっていない。</p>
<p>利用者様より外出の機会をもう少し増やしてほしいと要望あり。</p>	<p>介護現場と話し合いを行い、外出の機会を創出するための方法を探り、昼食時やおやつ時に外出し、外で飲食できる時間を作る為の業務内容見直しを行った。</p>	<p>今も継続的に行っている。</p>

事業所種類：【特別養護老人ホーム】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>ご利用者が転倒の危険性があり畳に布団を敷いて対応していたが、本人からベッドにしてほしいと訴えたあるとの報告</p>	<p>ご本人と家族へ相談し、危険性がある場合は布団に戻すことを理解していただき、ベッド対応となった。</p>	<p>やや危険と思われる動作はあったものの、ご本人も気を付けられ転倒はなく過ごせている。満足されている。</p>
<p>利用者が要望や訴えをもっと聞いてほしいと思っている旨の報告があった。</p>	<p>利用者に寄り添い、話をゆっくり聞く機会をつくった。</p>	<p>利用者の満足につながった。</p>
<p>手指のリハビリや気分転換も兼ねて、おしぼりたたみ等をしていただいているが、お話を聞いていただいた一部の利用者・入所者より、強制的や毎日同じことばかりで嫌だとの意見が聞かれた。</p>	<p>同じ方に何度も頼むのではなく、他の方にも等しくお願いすることになりました。次にパズル・歌・館内散歩など、リハビリや気分転換のバリエーションを増やすことにしました。</p>	<p>今まであまりお願いすることがなかった方に頼むことで、上手ではないが、ゆっくりと手伝おうとされる入所者もみられるようになった。その流れで、今まで自力で食事を摂取されていなかった方が少しではあるものの、自力摂取をしようとする意欲がみられるようになった。</p>
<p>介護相談員の利用者様への対応方法。</p>	<p>施設の職員には言えない利用者様からの苦情を開きとっていただき、その後職員間で再発防止の取り組み（研修会）ができた。</p>	<p>苦情があった利用者様から「前より良くなった」と言って頂けた。今後も職員研修を実施する。</p>
<p>入所による地域社会からの孤立感を感じている。</p>	<p>入所者の住居だった地域の過去の話に傾聴され、現在の状況等に話を広げて行かれた。職員も積極的に話しかけるきっかけとなった。</p>	<p>あまり話もされず、落ち込んで見えていた入所者だったが、職員との話をするようになり、明るくなった。</p>

事業所種類：【介護老人保健施設】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
居室の入り口の扉が重く、のれんをカーテン代わりにしていたが丈が短く、トイレの中が見えてしまっていた。	のれんの大きさ・長さの再検討	入所者より「心遣いありがとう」と感謝の言葉をいただいた。又、他の入所者より同様の希望があり、それぞれ対応することができた。
利用者に対しての声掛けが少ない	職員に伝達し声掛けする意識づけが徹底した	おしぼり、お茶、食事等を提供する際、必ず「熱いので気を付けて下さい」「きちんと手をふいて下さい」等声掛けできている。
家族からのご要望として、「一緒に歌をうたえる状態ではなくなってしまったが、昔から歌が好きであったので、積極的に歌の催しなどに参加させてほしい」との要望があることを職員へ伝えていただきました。	その後、参加していただくようになりました。歌を唄うことはありませんが、目を見開いて、わずかに手を動かして皆さんと一緒に音楽を楽しんでいる様子がみられました。ご利用者の望む暮らしに改善することができました。	ご利用者の変化に気付いた介護職員は、その後も積極的に催しに参加していただくようになりました。
足元が寒いと利用者から訴えがあった	レッグウォーマーやひざ掛けをかけた対応した。またエアコンの設定温度の見直しや利用者からの聞き取りを実施した。	利用者からの訴えが減った。職員の意識が変わった。
介護相談員の方から失語症の利用者や難聴の利用者とコミュニケーションを図りたいとの希望があり、簡易式のホワイトボードを持ち込むようになった。そのようなコミュニケーション手段が増えたことで利用者と話ができるようになったとの声もいただいた。		
夜間の個別対応について、職員によりばらつきがあるとのことであった。	職員全員が支援内容を周知できるように再度、伝達を行った。	現在では利用者様に満足していただける内容で支援ができている。
脳梗塞後遺症等により長期にわたり、病院、施設に入所されていた入所者様の、自宅に帰るといふことに対する思いを聞き出していただいた。	在宅復帰を目指している施設で、入所者様の率直な思いを聞き出さうとすることができ、在宅復帰に向けての支援に結びつけた。	時間をかけて在宅復帰に結びつけるよう支援している。
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事の品目が多く汁物がおいしい。</li> <li>・ 館内、臭いもなく清潔な印象</li> <li>・ 嚥下体操・ST が行っていたが、介護スタッフのスキルが高かった</li> </ul>	申し送りをし、情報共有を行っています。	

事業所種類：【介護老人保健施設】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>今年の春先に、認知専門棟に入所中の女性から「上衣は温かいのを着ているから大丈夫だが、下衣が膝上ぐらいで寒い」と訴え有り。</p>	<p>訴えのあったご本人様にすぐ確認し、やはり寒いとの訴えが有り、その場で他の持参されていた長いズボンへ交換した。</p>	<p>今後は、他のスタッフも服装をきちんと確認し、またご本人様への確認を行う事を意識付ける様に周知した。</p>
	<p>相談員の方の聞き取りの中で、食事に対する要望が多かった。そのため、栄養課からご利用者様への要望の聞き取りを業務に組み込むことができた。</p>	
<p>介護職員が記録に集中しすぎて、見守りがおろそかになる時がある。</p>	<p>記録記入時、記録だけに集中しすぎないように、見守りを重視するように担当を分けた。</p>	<p>見守り担当をつけることにより、記録を記入する職員も見守りに気を配るようになった。</p>
<p>レクリエーションを増やして欲しい</p>	<p>カラオケの回数や作業療法的な手作業を増やすなど</p>	<p>引続き継続して行っている</p>
<p>利用者が担当ケアマネージャーへ伝えたいことがあるが言いにくい、という話を傾聴して下さった。</p>	<p>施設の支援相談員より利用者の担当ケアマネージャーへ話をし、伝えたいことを伝えることが出来た。</p>	<p>利用者のモヤモヤが改善され喜ばれていた。</p>
<p>食事の形態について今の形態ではなく形のあるものが食べたいようです。</p>	<p>医療・栄養・本人の状態で食事形態を決定しているので、いきなりの変更は難しいが、カンファレンス等で相談検討していく</p>	<p>カンファレンス後からお試し対応を1週間行い評価した。 固い物が食べづらいのと、義歯の調整が必要であると判断できたので対応した その後は一口大の物で提供し全粥から米飯へ変更できた</p>
<p>レクリエーションなどの活動が少なくてつまらない。</p>	<p>頻度や時間を徐々に増やしていった。また、ボランティアなどの受け入れを増やした。</p>	<p>現状維持</p>
<p>入所者様同士の関係性について話して下さり、毎日つまらないとおっしゃっていたことを伺った。</p>	<p>席替えを行った。</p>	<p>少しずつ笑顔が見られるようになってきた。</p>
<p>蔵書管理（利用者向け）</p>	<p>利用者から、「いつも同じ本しかなくて、飽きた」との意見を聞いた。</p>	<p>定期的に、書棚の雑誌の入れ替えや、職員からの寄贈本制度を立ち上げた。</p>

事業所種類：【介護老人保健施設】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>下肢切断しているケースの方より、入浴後脚にバスタオルをかけて欲しい。(切断した部分を見られることに抵抗あり)</p>	<p>入浴後、脚にバスタオルをかけて欲しい意向があること、職員間で統一できていない様子がある旨を介護主任に報告。介護主任より職員に指導を行った。</p>	<p>入浴後、脚にバスタオルをかけることが共通認識として行われるようになった。</p>
<p>常日頃、怒りやすく「誰も俺のことをわかってくれない」と訴える利用者。怒ってばかりいるため、自然と職員や利用者が離れてしまうため、コミュニケーションがとりづらい状態になっていた。</p>	<p>相談員が昔の曲などのテープを提供してくれたところ、懐かしみながら曲を聴いた。 また相談員の傾聴により、安心して利用者が心を開いてくれるようになった。(年齢が近いこともあり、安心感が増した様子)</p>	<p>その利用者が以前よりも怒ることが減り、職員の声を聞くようになったり、職員も本人の意見を聞くようになった。</p>
<p>お客様から、レクリエーションへの参加やコミュニケーションを取りたいとの希望を受けたとの報告がありました。</p>		<p>相談員の来訪を待つお客様が増え、来訪後はおお客様の表情が明るくなったり落ち着いた生活を送れるようになったケースがあります。</p>
<p>自宅に帰りたがっている利用者様がいた。話を聞くとお茶の先生をされておられ、火曜日和金曜日はお弟子さんが待っているので帰らないといけなとおっしゃっていたと報告をいただいた。</p>	<p>過去の生活歴を元に茶道の先生であることに着目するようアドバイスをいただき、お茶を入れていただくような声掛けや対応をした。</p>	<p>帰宅願望の回数が減った。</p>
<p>利用者の余暇の過ごし方について「手芸をしたいが職員や家族に言いにくい」との訴えがあり、再度職員が利用者と家族と相談し、時間を決めて行う事にして刺繍を行うようになった。</p>	<p>本人と家族と職員を交えて話し合いを持った</p>	<p>本人も楽しく余暇を過ごすことができるようになった。</p>
<p>自分の性格もあるが、普段、自分からは他人に声をかけられない。派遣相談員さんが来て声をかけてくれるとしゃべりやすい。 話しかけてくれれば、会話をすることが出来る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が声掛けを回数多く行うようになった。</li> <li>・おしゃべりしやすい方々のいるテーブルへ移動した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・派遣相談員さんの来ることを楽しみにしている様子。</li> <li>・日々の生活の中で、以前より会話が増えてきている。</li> </ul>

事業所種類：【介護老人保健施設】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>利用者様より「今はトイレに行かれています、これからトイレに行けなくなったらと考えると不安で」と泣きながら相談員の方に話された。話を聞いてもらえそうな職員がいるか確認すると名前を出したので、相談員の方から施設側に話があった。</p>	<p>「話を聞いてもらえそうな職員」にその件を伝え、本人と話をしてもらった。話を聞くことで安心できたようである。</p>	<p>職員から声掛けを行い、コミュニケーションを多くとるようにしている。特に心配ごとの訴えはなく過ごされている。</p>
<p>夜間に別室の入所者が入って来て怖い思いをした。居室のドアは閉めないのか。</p>	<p>【状況】灯や音により睡眠が妨げられる等の状況であればドアを閉める場合があるが、多床室はトイレが居室の外にあるため、ドアを閉めるとトイレを利用する際、歩行や移動の妨げとなる場合があるので通常はドアを開けてある。なお、入口にはカーテンがあり、廊下から居室は直接見えないようになっている。</p> <p>【具体的な取組】自分の居室の位置を認識できず、他の居室へ入室してしまうことが多い利用者には、職員が付き添い自室へ誘導することを徹底した。</p>	<p>居室のドアが開いていても、入所者のプライバシーを守ることを再確認をすることができた。</p> <p>徘徊をする入所者へは、見かけた職員が必ず寄り添うケアを徹底した。</p>
<p>経口摂取、経管栄養の方のスペース（食堂）が同一のフロアだったが、「食べたいのに口から食べられない（胃ろう）。みているのはつらい。」との声を聞いていただいた。</p>	<p>フロアを同一でなく、別々のスペースでの食事とした。</p>	<p>その後も、お気持ちに配慮し、別々のフロアで実施している。</p>
<p>介護相談員さんの来所により、じっくり話を聞いてもらうことができ利用者さんの精神の安定につながっています。これからも利用者さんの思いを聞いていただく機会を継続していただきたいと思います。</p>		
<p>職員の言葉遣いに関してご指摘いただきました。日ごろ施設内で当たり前になっていることと、外部とのずれを認識できる機会となりました。</p>	<p>相談員からの報告を周知させていただき、言葉かけの仕方について考える機会を設けました。</p>	<p>日ごろの言葉かけが、より良いものになりました。</p>
<p>車いす使用者の視界は私たちが考えるものと違い、低いし、狭いことを聞かされた。</p>	<p>介護職員も利用者の目線まで腰を落として接することが多くなった。</p>	<p>皆に浸透した。</p>

事業所種類：【介護老人保健施設】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
職員が利用者様にたたんでいただく洗濯物を配る時に「畳まっしゃい（畳なさい）」と言ったり、おやつ時のコップを下げる時にも「あんた、飲んだの？」というような声掛けをしている場面を介護相談員の方が見ているのを介護相談員の方が見せ、「冷たい印象受けた。」ということ、教えていただいた。	上記の件について、本人にも注意を促し、また職員教育の一環として施設内研修においても、接遇「言葉の使い方」という全体研修を開催した。	注意をいただいた職員だけではなく、他の職員もこの事例を共有し自分たちの対応を見直すことに繋がった。
施設職員が気が付かなかった、ハード面の使いづらさや、細かい要望を聞くことができた。	気が付かなかったハード面の改善を行い、ご利用者様から使いやすくなったとご意見を頂けた。	ご利用者様から、使いやすくなったとご意見をいただき、職員も今まで気が付かなかった視点を持てるようになった。
髭が伸びている人がいる。	自分でやったり、御家族がやったり、御家族が来ない方は職員で対応していますと回答。	整容チェックの書面を作成し、整容した日付を記入し、全職員が把握できるようになった。
月行事の際、1Fデイルームへの移動・各フロアへの戻りの順番が同じだった。最初に移動したフロアのかたがたが最期にフロアに戻るになるので、順番を変えることはできないかとご指摘いただいた。	1Fデイルームへの移動の順番を毎回入れ替えるように変更した。	平等になったことで、入所者様から不満を言われることが少なくなり、順番を説明するとご理解いただけるようになった。
おやつ前に手洗いをされる方とそうでない方がいらっしゃるようで、衛生面で差が見受けられます。	おやつ前・食前におしぼりを用意してお渡ししたり、手を拭く介助を行うようにしました。	清潔に摂取いただけるようになり、「喫茶店に行った時のようで雰囲気が出る。」との感想をいただきました。
円背のあるお客様で、食事の際、膝に食器をのせて食べられていた為、膝の上にクッションを置き、その上にエプロンを敷き、その上に食器を置いて食べていただいていた。そのクッションが汚れており、「洗濯を頼めるかなぁ」と不安気に話されていたと報告を受けた。	早速洗濯をさせていただき、今後もクッションの汚れについて、状態を確認することを本人様に伝えた。	その後、クッションでは汚れてしまった時にすぐに洗えない為、リハビリスタッフと姿勢等の評価も行った上で、バスタオルを三つ折りにしたものに変更し、週に1回洗濯をすることとなった。また汚れた際も洗濯をすることを本人様に伝えた。「タオルに替えてもらい、いつも清潔な状態で使えるのでうれしい」と、本人様から介護相談員に報告があった。
話し相手が欲しい リハビリの時間を多くしてほしい	リハビリの時間に屋外への散歩、花壇の手入れの時間をもうけた。	職員や家族へ笑顔で報告され、今も継続している。

事業所種類：【介護老人保健施設】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
H様よりリハビリの時間が決まっていないから、自分の時間を過ごしにくいと言われた。	リハビリの職員と相談し、時間を固定化することは出来ないが、日ごとに実施時間が決まったら本人に伝えるようにした。	リハビリ実施時間を伝えることで、自分のペースでテレビを見たり、フロアで過ごしたりされている。今は本人にリハビリの希望時間を聞き、リハビリを行うようにしている。
入所者も介護相談員を覚えていて、待っている人もいる。帰られた後、楽しそうに話しをする。	報告書を職員全員に回覧しています。」	
職員の言葉使いや利用者様対応について直接職員には伝えにくいことを「介護相談員」を通じて伝えていただけた。	入所当日に「介護相談員」に会われ入所の不満を打ち明けられた様子が「ご本人の思いを知ること」が出来たので施設でのケアの参考にさせていただきました。	「介護相談員との会話」がきっかけとなり職員にも「自分の思い」を伝えていただけるようになりました。
男性の入所者で現在食べているキザミ食ではなく、形のある食事を食べたいと介護相談員が聴き取りで確認した。	食事中にむせ込みがある入所者であるが各専門職と施設長（医師）も交え検討し、副食を一口大へ変更することに決定した。	定期的に言語聴覚士や管理栄養士などの専門職が様子をみながら現在も副食形態は一口大で摂取できている。
トイレの扉が開きにくいという要望を伺った。	その後、施設側も改善案を考慮し、トイレの扉を開閉がスムーズで、利用者の操作がし易いものに交換を行った。	利用者、職員からも、利用及び介助し易いと好評である。
心不全による入浴時間の制限がある利用者様から、もう少し長めに入浴したいと相談員より報告。	意識消失を何度も起こされている関係で、施設医師と現場スタッフが日常の活動状況やバイタルについて検討を行った。	入浴時間や肩までつかりたいとの希望は心負担が大きいためできなかったが、入浴時はスタッフがかけ湯を行うとケア内容を変更。本人の入浴への満足度が上がった。
普段聞けない入所者様からの希望を聞きだしていただき、環境やケア内容の見直しができる	入所者様から聞き取り事業所へ書面にて報告していただいた	継続して事業所でも取り組んでおり環境面におい整理ができた
他事業所の報告書の内容から、年始めに鳥居を設置している施設があることを知った。	他事業所の報告書の内容から、お正月に当施設でも鳥居を作成したところ初詣に外出できないゲスト様からとても喜んでいただいた。	毎年継続して設置している。今年度は来年に向け獅子舞を作成中。



事業所種類：【介護老人保健施設】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>訪問中にスイカのだご詰めがあった。それを小さく切られていたが一切れが大きかった。まだ口の中にあるのに入れられて詰まった様だった。男性職員がタッピングをして大事には至らなかったが高齢なので注意が必要。</p>	<p>認知棟、Ⅲa以上の方で歯がない方。すぐに上司に報告し検討を依頼した。〈検証〉通常は小さく切る方だが、スイカなら大丈夫と思った。よく食べる方なので飲み込みの確認はしなかった。最近の飲み込みが悪い時があると情報があった。〈取り組み〉嚥下、飲み込みが悪い人に対して早めの情報共通する。高齢の方なので必ず飲み込み確認をする。事故報告にあげる。</p>	<p>のだご詰めは報告はない。外部からの注意等はそのあと全体会議等で各長に伝え、注意喚起できた。</p>
<p>支援相談員として全ての入所者様と個別にゆっくり時間をとることが出来ていなかったが、介護相談員の方の訪問をきっかけに普段聞けないような入所者様の声を拾って下さるおかげで細かい部分の要望なども聞け、施設内で改善できることは対応できる範囲内で行っている。</p>	<p>1日過ごす中で手持無沙汰になる時間が多いとの声もあったのでアクティビティのメニューを増やしたり、自主的にプリントや机上作業ができるように改善を行った。</p>	<p>現在も改善した内容については継続中であるが、同じ内容のものばかりでは刺激もなくなるため日々、新しいメニューを取り入れるように工夫をしている。</p>
<p>自宅に帰りたい思いを切々と伝えられた。</p>	<p>訳あり自宅に帰るのは難しいと半ば諦めながら職員は傾聴していたが、相談員さんに話をしたことで、「少しずつ外出を検討してみませんか。」という働きかけにご家族も耳を傾けてくれた。</p>	<p>30分の外出から始まり、1時間・2時間と時間をかけ少しずつ前に進んでいます。現在、夕食を食べて帰られたり時間も長くなっています。次は、外泊が目標ですが、「帰りたい・帰りたい」の訴えはなくなりました。</p>
<p>①面会に来られていた利用者家族が「母（利用者）が動けないためスタッフの対応を統一してほしい。」と言っていたと報告あり。 ②手すりに洗濯物が干してあった。</p>	<p>①カンファレンスを行い、連絡ノート（スタッフ間の）、ケアのチェック表、居室内の掲示など活用し、対応の統一を図った。 ②洗濯物を手すりに干さないように対応した。</p>	<p>①継続対応。定期的に見直し。 ②継続対応。</p>
<p>壁掛け時計が一台のため場所によってわからない</p>	<p>壁掛け時計の台数を増やした</p>	<p>入所者の方が満足</p>
<p>利用者の食事について、ある利用者は魚があまり好きではないため食べずに残しているとの報告を受けた。</p>	<p>利用者の嗜好を聞き、栄養士と相談し、メニューが魚の日は代替え食を提供するようにした。</p>	<p>利用者の入所時に、栄養士が食事の嗜好を聞くようにした。</p>
<p>リハビリの時間が自分だけ少ないと言われる方がいた。</p>	<p>説明不足による誤解を生まないよう努める。</p>	<p>その後は説明をしっかりとできている。</p>

事業所種類：【介護老人保健施設】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>デイケア利用者より、入浴時に石鹸をしっかりと洗い流してもらっていないと指摘があった。</p>	<p>指摘を申し送りで職員間に周知し、丁寧に石鹸を洗い流すように徹底した。</p>	<p>ご利用者から同様の不満は聞かれなくなった。</p>
<p>廊下の排せつ物の異臭について改善を指摘された。</p>	<p>排泄車の消臭について検討し、トイレの汚物入れを変更した。また、汚物の回収の時間について検討し改善をした。</p>	
<p>認知症の利用者様の過去の仕事の内容や職場環境を報告された。</p>	<p>報告された内容を、利用者様がいらっしゃる階の職員に情報提供を行う。</p>	<p>認知症の利用者様が夕方の不穏時、職員が過去の仕事について話しかけると、次第に落ち着くことができた。</p>
<p>身体拘束の件数が減少した。</p>	<p>他の施設の取組等を聞かしていた。</p>	<p>現状維持</p>
<p>新施設になって売店、自動販売機が同じ階になくなって不便になった。職員に頼まなければ自由にジュースが買えなくなった。しかし、介護士さんはいつも忙しそうで声をかけにくい様子。</p>	<p>以前は 5 階にある施設と同じ階に売店があったが、食事制限があるなど自由に買い物ができない人への配慮や、外来者に対しての利便性等を考慮し、新施設では売店を 1 階に設置した。階が違うため、利用の際には必ず職員が付き添うことにし、なるべく利用者のご要望に添えるように声かけして、ご不便をおかけしないように配慮しているが、多忙な時間帯は、付き添うことができない。今回の報告から、声をあげることができない利用者にも買い物を楽しんでもらいたいと思いつき、施設内買い物ツアーを年 2 回開催することにした。教養娯楽費を運営費として、利用者が希望する品物を職員が用意し、その日はどのような利用者でも買い物券を利用して自分の意思で買い物ができるようにした。</p>	<p>介護相談員からも、「『買い物ツアー』はとても楽しそうで、すてきな案だと思う。それぞれの利用者が迷いながら品物を選んでいる姿は、とてもほほえましかった。」との言葉をいただいた。今後も続けていきたいと思う。</p>
<p>・「ベッド柵にカバーを付けると利用者の視界は閉鎖的な気分になるのではないか。」との報告があった。 (寝たきりの利用者で体動が激しく、傷を付けないよう柵にカバーをしていた。)</p>	<p>「体動により傷を作る頻度は減っている。」という再アセスメントを取ることができた。その上でカバーを外し、離床時間を増やし精神的な安定を図ることができた。</p>	<p>現在も継続して同ケアを行っている。</p>
<p>利用者に生魚が苦手な方がいたが、缶詰の魚なら食べることができるとの情報提供があった。</p>	<p>栄養課に相談。可能な限り対応していくこととした。</p>	<p>嗜好調査等を行ない、工夫して提供できるようになった。</p>

事業所種類：【介護老人保健施設】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
利用者の各部屋へカレンダーが無い	利用者と職員と一緒に、毎月カレンダーづくりをするようになった。	継続して行っており、何かあれば改善に取り組んでいきたい
全体で集団レクレーションを実施している最中に、一方で介護スタッフのルーティンでいつもの時間に食事の準備を始めたが、そのあたりで指摘を受けて、利用者中心のケアをすべきであることを気づかされた。		
クーラーの適温について、利用者からの要望等もあり、介護相談員から報告を受け、改善することができた。	室内の温度に関しては、スタッフが温度管理をしていたが利用者によって感じる温度が違うこともあるという指摘を受け、居室内の温度の見直し、適温が図れるよう、利用者の意見を参考しながら設定温度を変えている。	継続して温度管理をすることで体調不良者も減っていると感じている。
職員の言葉掛けや対応についての報告を受け、改めて教育の機会を設けたり、個別の指導に繋げることが出来た。その後の接遇面での改善がみられた。	口腔ケアを自力で行っている方の口臭が気になる点のご報告を受け、口腔管理を再度みなおし口臭軽減に繋がった。	
転倒リスクの高い利用者の夜間フロアに見守りのためのベッド出しを居室に戻す努力をする機会になった。	転倒リスクの見直しを行い、グループ分けし離床センサーの効果的な活用と居室の転倒衝撃の緩衝を目的に床改修を行う計画する。	現在、準備中
利用者が町の広報誌を手元において読みたい。(談話室に共用の広報誌を1冊は置いている)との要望があった。	相談員から、役場に申し出れば数冊いただけるとの情報を得、そのとおりにする。	利用者本人も喜ばれ、現在も継続している。
他科受診(眼科)を希望されていると報告を受ける	ご本人様の状態を確認させていただき、目の不具合を知る。ご家族様へ連絡し早速眼科受診に繋げる事が出来た。	2回通院されて点眼薬を処方してもらい完治される
あまり職員も行き来をする頻度が少ない洗面台から臭いがするとの意見をお受けた。	原因が想像できなかつたため現場を確認に行くと、近くの居室を利用している認知症診断のある利用者が、排泄物をそこに流していたことが分かった。今までそのような行動があったが気付かなかつたのか、初めての行動なのかわからなかつたが、可能性を知ることができたので、その後の対応をとることができた。	その後、同様の事例は見られ無い。

事業所種類：【介護療養型医療施設・介護医療院】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
ケア提供時の声かけが少ないと指摘された。	意識障害のある利用者が多いこともあり、自分たちは、声かけをしているつもりでも、客観的にみると声かけが十分にできていないということをミーティングで話し合った。声かけの目的、意義を明確にし、意識して声かけすることとした。	スタッフの意識が変わり、声かけが多くなった。

事業所種類：【通所介護】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>他事業所とのサービス等の比較など他事業所より手厚く対応していること、利用者一人一人が生き生きしているなど話されていました。</p>	<p>職員の意欲向上に繋がりました。</p>	<p>訓練を行っていた利用者様や病気を克服した利用者様に対して激励や共感があり、ますますやる気をだされていました。</p>
<p>モンゴルから来た技能実習生へとても対応がよく、明るくて見ていて安心できるという報告が介護相談員よりあった。</p>	<p>本人に対して上記の件を報告した。そうしたところ、大変喜ばれ仕事により一層励まされていました。</p>	<p>自分の頑張りを誰かがみている、ということややる気が増しているようです。 改善点は特に何もありませんでした。</p>
<p>女性利用者より「午後になると両ものふくらはぎが硬くなって苦しくなる」との申し出があったと報告を受けた。</p>	<p>事業所内で対策を検討し、イージーウォーク（下肢の循環を促す器機）を試すこととなった。</p>	<p>イージーウォークを実施したところ、本人より「良い」との感想が聞かれたため、ケアマネジャーへ報告し、ケアプランへの追加を提案。ケアマネジャーが本人に確認し、ケアプランへ追加となり、通所介護計画書へも追加した。</p>
<p>併設のサ高住より利用されていたが、金銭的に居住が厳しくなっていたが職員への訴えがなかった。相談員の方がお話を聞き、教えて下さったのでケアマネジャーと相談出来対応することができた。</p>	<p>ケアマネジャー、ご本人様、ご家族様に連絡し家賃等を検討した結果、別の通常アパートへ転居する事となった。</p>	<p>他の介護サービスを使いながら、一人暮らしを継続出来ております。</p>
<p>利用者からの苦情はなく、温泉がとてもよく職員が皆親切との声が多かったとのこと</p>	<p>職員に報告内容を知らせることで自信につながり、より良いケアを目指すことができているようです。（利用者一人一人の声が聴けるようになっていた） また、傾聴ボランティアを週2回依頼するようになった。</p>	<p>今後も相談員からの報告や助言を参考にして利用者にも喜ばれる施設づくりをしていきたいと思っております。</p>
<p>・外国の方とのコミュニケーションの方法 ・男性の利用者の会話が少ない ・車イスのタイヤの空気が少ないとの報告があった</p>	<p>・スマートフォンに内蔵された会話機を活用 ・趣味やお話の合いそうな方の席を近くにしたり ・すぐに空気を入れて、ほかの車イスの空気圧も確認した</p>	<p>・一定のコミュニケーションがとれるようになった ・会話や笑顔がみられるようになった ・一日一回、必ず空気圧のチェックを行うようにした</p>
<p>・目ヤニの出ている方が気になった（H30,12/7） ・ロビーの本棚</p>	<p>・利用者の身だしなみ等にも気を配るようにスタッフに伝えた ・ロビーの本棚の整理をした</p>	<p>・気を配るようにしています ・いつも良いところをほめてくださることも多く、毎回スタッフに伝えて、スタッフのやる気につながっていると思っております</p>

事業所種類：【通所介護】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
報告ではないが、相談員が訪問したことで得られた改善。		利用者の家族、デイサービス職員外の人とコミュニケーションの機会が増えた。
1名の利用者さんの対応に施設として苦慮していた所、相談員さんが以前別の施設でお会いしたことがあるとのことで、相談にのっていただいた。デイでの対応、介護内容、ケアマネさんとの連携等、話をする事ができた。	利用者の状態を考慮し、職員の取り組み、ケアマネとの連携、より良い介護ができるよう検討を図った。	施設での利用者の状況、他の利用者への影響、対応が困難な状況等、ケアマネさんとの連携を密にし状況を把握いただき、多方面からサービスの検討にいたり、利用者にとってよりよい方向を検討できた。
大声で話されると皆さんが叱られている気分になっている方がいます。難聴の方と会話される時一工夫されたらどうでしょうか。	声のトーンを落として話す。ジェスチャーも使う。顔を見て話す。もしもしホーンを使用し話す。	笑顔で返答して下さる。
職員に対しては遠慮して言えなかったが、「実はデイの昼食がおいしくない。」との訴えがあった。	すぐに、市内の他の給食外注業者の味を調査し、同等の価格で品質の上回る業者に発注先を変更した。	全体的に味が向上し、利用者からもクレームの出ることが無くなった。
デイサービスのため、リハビリは看護師1人で基本は行っていましたが、リハビリの時にアドバイスを受けたいのでもう一人担当する人がいるといいなと言われました。	人数の関係もありましたが、できる時は2名で対応するよう調整しました。	アドバイスもでき、人員がいるときにできない訓練も行える日になりました。
デイの利用回数を増やしたいという利用者さんからの相談があって、対応した	ケアマネと相談して対応利用回数を増やせたこと	利用回数を増やせたことにより、定期的な入浴ができ、食事も完食されるようになった
相談員さんからうまく歌えない利用者さんに、大きい声が出てたよ。上手、お腹から声が出てるわ。とほめてもらい利用者さんはよろこばれていた。	利用者さんが頑張っておられる姿に、共感することが何より大切かが職員も自覚。毎日のケアに生かしている。見逃していた小さな声を、しっかり聴くことを教えられました。	
感染症時期の加湿対策として廊下に濡れタオルを干す対応をしていたが、「見た目」の指摘があった。	大型加湿器導入のきっかけとなった。	タオルを干すという、もうひとつの「手間」も省け、業務改善に繋がった。

事業所種類：【通所介護】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
バイタル測定時の声掛けをほめて頂きスタッフの接遇に対する意識向上に繋がった。		
重度の障がい（聴覚・視覚）の利用者への対応についてご指摘を受け、実施するレクリエーションの場面等で実践した。	伝わりにくさがあるので分かりやすく工夫してほしい。	全職員で共通認識を深め、実践を行い、ご利用者との良好なコミュニケーションが図れている。
職員の車いすを押すスピードが速く感じた。	職員会議で議題として取り上げ、職員の歩行スピードに合わせるのではなく、ゆっくりと車いすを押すよう意識改善を図りました。	職員の一人一人が車いす介助の際は、押すスピードを意識して介助にあたるようになりました。
プログラムを進めていくのにあたって、淡々としておりどこか冷たい対応に思える。	プログラム前に一人一人に声かけしたりしながら進めて行ったり、プログラム中でも会話を入れたりして盛り上げるようにした。	それらを実行しており、施設内の雰囲気明るくなった。
他の事業所に比べて、利用者に対するスタッフの接し方や、レクや体操の中身が充実している。利用者がとても笑っていて、楽しそうに過ごされていることの報告を受け、一層レクの内容が向上できるよう、スタッフ同士で話し合いができ、モチベーションにつなげることができた。	利用者からのアンケートを頻回に行い、サービスの質の向上につなげていくこと。	利用者の意見を聞くこと、それに近づく努力を行うことで、利用者からの紹介も増え、知名度があがっている。
普段なかなか知ることのできない、職員には話づらい要望や不満（忙しそうにしているやもっとプリントを見てほしい等）といった利用者様の気持ちを傾聴し、代弁してくださった。	利用者様に忙しそうにしているなど気を遣ってもらうのではなく、並びにそのような思いを抱かれないよう、我々の提供する介護サービスにおいて欠けているところを再認識し、利用者が安心して利用できるサービスの提供につなげられるよう現状のサービスを見直すことができた。また、利用者様が取り組んだプリントなど利用者様の行動を留意し、円滑なコミュニケーションを図るよう努めた。	現在も上記取り組みを実施している。
朝のレクリエーション時間は、入浴介助の時間と重なり職員と利用者や利用者間の交流の機会が少ない。	介護相談員の訪問によって利用者が交流を深めることができています。	職員に話せない内容でも相談員から聞くことができおり、良かったと思う。

**事業所種類：【通所介護】**

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
午前中にもレクリエーションをしている事業所はほとんどなく、とてもよいことだと思うとの言葉をいただきました。	事業所のプラスの面として職員も自信となり、よりよいものにしようという意識をもつことができました。また、見られているという緊張感もあり、よい刺激になっています。	
カラオケなどにぎやかなレクリエーション活動の際は、職員も一緒になって盛り上げる方がよいのではないかとご助言いただいた。	通所介護での他者との交流、レクリエーションを楽しみにされている利用者に対して、楽しみや張り合い、心身機能の維持・向上につながるような企画を心がけるようになった。	概ね3か月に1回定期的にお越しいただくことで、外部の温かい風が入るようで職員にも快い適度な緊張感が生まれている。
療養室とは別にベット等で休憩されている利用者様の漏洩の指摘	漏洩できる休憩場所を増やしたりつuitateにて漏洩を図れた。	休憩する場所が増えたことで気兼ねなく休憩する利用者が増えた。
利用者同士の思い違いから、関係悪化になりつつあった。	双方の話を丁寧に聞き取り、思い違いの原因を聴き出して頂いた。その情報を職員間で共有した。	利用者同士の誤解が解けて、以前と変わらない関係に戻った。



事業所種類：【通所リハビリテーション】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>実際に通所者の相談に乗っていた後、職員（私）へのフィードバックであったが、その際、自分自身の仕事上の悩みまで傾聴していただいた。具体的な内容は忘れてしまったが、介護の仕事で悩んでいる職員の方も多くいると思われる中、職員自身の話を肯定的に聞いてくださったことに私は非常に救われた。</p>	<p>今の自分の仕事に対する方向性が正しいかどうか、ただ同調して聞いて下さっただけで、自分自身で解決の方向性が見い出せた。</p>	<p>今でも仕事を辞めることなく続けることができている。ひいては通所者自身にも明るく接する事ができる等、還元できていると思っている。介護相談員の方にはとても救われました。</p>
<p>療養党内の冷房が効きすぎているのではと話あり。</p>	<p>冷房の温度調整を行った。</p>	<p>利用者から寒いと話はなくなった。</p>
<p>自宅では何もしていないと話されており、リハビリでしている簡単な運動体操を家でもして自宅で行える工夫も取り入れたらどうでしょうか？</p>	<p>習字はお好きな方ではないので、脳トレ、塗り絵のプリントを渡し自宅で行ってもらうようにしました。体操は、他者の方と一緒にやる方が良いとのことに来所して行っていただいています。</p>	<p>プリントが毎回楽しみに became きたと話しています（間違い探しなども取り入れています）。少しずつ意欲に繋がっていると思います。</p>
<p>利用者から、男性向けのレクも増やしてほしいとのこと。</p>	<p>現場の職員と話し合い、男性が好むゴルフをモチーフにした身体を動かすレクを行う。</p>	<p>11月より上記のレクを行えるように準備しています。</p>
<p>利用者からリハビリ目的で介護事業所と医療機関の併用ができるかの質問があった</p>	<p>併用可能かの確認をし返答する相談員の方も調べてくださった</p>	<p>利用者も納得して当デイケアでのリハビリを受けてくださった</p>
<p>相談員さんよりお褒めの言葉をいただいたデイケアでの作品作りにおいて、1年目は四日市市の人権フェスタへの出品への推薦により出品参加でき、2年目は事業所において文化祭を開催するに至りました。利用者さんのモチベーション向上につながったと感謝しております。</p>		
<p>介護相談員から、利用者がもっとリハビリをしたいという希望があったことをお聞きした。</p>	<p>担当者等で検討し、生活上の問題点から必要な自主トレーニングの内容を変更して頻度を増やした。</p>	<p>自宅での転倒頻度が減った。</p>
<p>車椅子の方がトイレ介助を気にして水分制限をされていた。</p>	<p>水分摂取量の確認を行うことにした。 帰宅前にトイレ誘導を行い家族の負担を少しでも軽減する。</p>	

事業所種類：【通所リハビリテーション】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>来訪される介護相談員の方が、改善につながったケースの方のお住まいと近所で、認知症が進行しているため、自宅内の片づけができなくなっていたり、清潔保持ができずに生活環境の悪化の報告を受けた。</p>	<p>自宅内の環境確認を行い、ケアマネへの報告によりヘルパー導入やサービス利用回数の見直しなど行った。</p>	<p>生活環境が落ち着き、認知症の進行もおだやかになり、サービスの継続をして頂いた。その後、自宅で転倒され、大腿骨頸部骨折にて入院され、独居のため自宅退院には至らなかった。</p>

事業所種類：【短期入所生活介護】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
①利用者からやる事がなくて退屈との声があったとの報告を受けた。	①活動の内容及び回数を見直しを行なった。	①活動の見直しを行なった結果、退屈との声が少なくなった。
利用者から、職員が忙しそうで声をかけにくい、との話があったとのご指摘を頂きました。	利用者から声をかけられた際は、きちんと立ち止まり笑顔で返答を返すことを心掛けるようにしました。	改善されているとの評価を頂きました。
入居者の悩みを報告。	入居者間のトラブルを未然に防止できた。一人の入居者が新聞を居室に持ち込んで読んでいたため、他の入居者が読めない状況にあった。	読んでいただいたら、元の場所に戻してもらおうようになり、他の入居者も読めるようになった。
職員には言いにくい内容を話され、こちらが把握していなかったことを知って、対応をすることができた。	口頭と文書で報告があった。	改善ができたかの確認もあるので責任をもって対処することができた。
利用者の方から「レクリエーションがないので、手持無沙汰である。」とのご意見あり。	ショートステイの関係者を集め、レクリエーションの在り方について協議を行い、PMに日替わりでレクリエーションを行うことを決定した。	毎日、日替わりで簡単に実践できるレクリエーションから実践し、職員もレクリエーションの意義を考えながら行動している。 今では、ご利用者から行いたいレクも聞き出し、実践している。
喫茶スペースや買い物ができるようにしてほしいとの要望があったと報告を受けた。	喫茶スペースや買い物ができるようにしてほしいとの要望を伺い、職場会議できるように検討し、月2回、イベントとして喫茶店を開いたり、100円均一のお菓子等を少し事務所前に置いて100円で販売するようにした。	喫茶店や100円のお店は好評で利用者様は事務所前まで買い物に来てくださっている。
あるご利用者より趣味嗜好のお話があり、抹茶や和菓子が好きな方であることを教えてくださいました。	どのような取り組みがあるかを相談員さんに伺ったところ、他施設にて取り組んでいた事例を紹介してくださいました。	実際に年末行事として和菓子の提供や抹茶の提供などを取り入れたところ、多くのご利用者に喜んでいただける結果となりました。
利用者より「時間を持て余してしまう。何か時間が早く進むことはないだろうか？」との報告	フロア会議で話し合いそれぞれ出来ること、楽しみをもてるレク材料や脳トレプリントを作り、スタッフが意識して毎日かわりを持つようにした。	利用者の笑顔やコミュニケーションが増えた。

事業所種類：【短期入所生活介護】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>・ステーション前の金魚の水槽のところに座っている利用者が「お尻が痛い」と報告したが職員が対応しなかった。そのままの状態です30分以上座っておられた。</p> <p>・テレビ体操を利用者がしていたが、後ろ向きに座っている利用者がいた。誰も前向きをかえなかった。</p>	<p>相談員の声を職員に伝え、個々に向き合ったうえで会議を行い、それぞれの意見を発表し全員で話し合い、今後の対応を検討した。</p>	<p>職員一人ひとりが利用者の声を大切にするようになった。利用者の様子に注意し、出来る限り、声をかけ気にかけるようになった。</p>
<p>ご利用者より、怒ったような言い方をする職員がいるが、良く世話をしてくれている。という発言があった。</p>	<p>職員全体で接遇の勉強会を行い、忙しくても言葉に気をつけるように職員間で注意するよう取り組んでいる。</p>	

事業所種類：【特定施設生活介護・軽費老人ホーム】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
改善ではなく、毎日の体操の時間に職員が入居者さんと一緒に一生懸命やっていると褒めて頂いたので、会議の時に職員に伝えました。外部の方が見てくれて励みになります。	また、些細な事でも気づいたことがあれば教えて欲しいです。	

事業所種類：【特定施設生活介護・有料老人ホーム】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>毎週2回の体操、歌会をととも声が出ていて素晴らしいと褒めていただき、ご利用者も嬉しかったようで参加される人数も増え、楽しみが1つ増えたようです。</p> <p>お顔、衣服などの整容など職員一人一人が気に掛けるようになりました。</p>	<p>毎月の各ユニット会議で相談員来所時の報告をしております。なおすべき点など相談をし改善策を考えております。</p>	<p>相談し改善策を継続して行っております。</p>
<p>スタッフに遠慮して、中々いえなかったスタッフに対する不満(入居したての方)</p> <p>介護相談員に伝えてくださり、解決にいたったケースがありました。</p>	<p>その後、その方とコミュニケーションを多くとる様にしたところ</p> <p>徐々に不満を話して下さるようになりました</p>	<p>お話し好きな方だったので、他の入居者様との交流の機会を増やしたことで</p> <p>徐々に不満を言われる事がなくなり(不安)症状もかいぜんされた</p>
<p>入居者が入居前に行っていた趣味について話を聞いて、「こういう趣味(内容を含めた)のレクを行なって欲しい」と言われたとの事。</p>	<p>介護相談員から受けた話を入居者様へ直接お聞きして、月間のレクリエーションに組み込んだ。</p>	<p>お聞きした入居者様はご逝去されていらっしゃるが、そのレクリエーションは他の入居者様からも好評の為、現在も継続して行っている。</p>
<p>排泄に関して・・・「入居者様に対しての声掛けに対してもう少し配慮があったらいいかと思いました」御指摘をいただきました。</p>	<p>指摘されたことについて、全体的な問題としてとらえ、各部署で話し合った。反省、検討の結果、入居者様の心に寄り添えるような声掛けを一人一人が考え、対応していけるよう、心遣いの努力していこう・・・と。</p>	<p>一番恥ずかしいことをお願いしている、入居者様に対して、優しい声掛けが多くなってきている。</p>
<p>外出時間をもっと増やしてほしい。</p>	<p>個別プランの見直し</p>	<p>個別ケアに対して外出・外食や買い物など、個別外出時間が増えた</p>
<p>施設の良いところを話して下さって施設側も自信につながった。</p>	<p>感想を話して下さり安心した。敬老会の様子を見られたら、とてもよかったと話してくれた。</p>	<p>職員も精神的に落ち着いた。(いい話をきくと)</p>

事業所種類：【小規模多機能型居宅介護】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>普段職員には話さない内容について相談員に話しており、そのことで関わりを持つきっかけとなった。</p>	<p>悩み事については傾聴を行った。</p>	<p>認知症もあるため、同様の訴えは聞かれるが、利用者にとっては良い聞き手となっていたのでありがたい。</p>
<p>色々なことに挑戦されていて素晴らしい。また片麻痺の方も体操やボール投げ、風船パレーなどに参加されていて表情もよく過ごされている。</p>	<p>Q自己中心で集団になじめない利用者がいる。A利用者の好きなことをやらせてみてはどうか。と意見を頂き利用者の好みのカラオケや塗り絵などで参加できるよう促してみました。これからも利用者が好む運動メニューやレクリエーションを取り入れ継続し維持に努めていきます。</p>	<p>徐々に意欲が出てきている。</p>
<p>相談員さんからの施設的环境や職員の対応などの評価</p>	<p>職員が自信を持ってケアに当たれるようになったのと同時に維持継続に繋がっている。 環境整備に対してきれいな施設でありたい、設えに関してもっと評価してもらえるように利用者の住みやすい環境作りに継続的に力を入れられている。</p>	<p>ケアの質の維持、継続、向上に繋がっている</p>
<p>地域資源の情報を相談員より受け、事業所の活性に繋がり、利用者様が喜んだケースがあった。</p>	<p>相談員よりボランティアの紹介があった。</p>	<p>事業所の活動を継続的に行われている。</p>
<p>相談員の方からの報告は、職員としてほとんど把握していることが大半です。</p>	<p>報告に関しては、再度看護支援の参考にさせていただきます。</p>	
<p>介護相談員より、事業所ができている点に関して評価してもらえ、また利用者からの感謝の言葉を代弁してくれることもあり、モチベーション向上や更なるよいサービスに繋がっている。</p>	<p>報告書はそのまま職員に目を通してもらっている。 今のところ指摘はない。</p>	<p>事業所全体の更なる向上につながっている。</p>
<p>頭が混乱し精神的に不安定だった利用者が話を聞いてもらうことでスッキリした様子がありました。</p>	<p>不安なことはしっかり吐き出して聞いてと言われ申し送りで職員に申し送った</p>	<p>以前よりは情緒が安定</p>

事業所種類：【小規模多機能型居宅介護】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
		<p>今現在、具体的な事例はありませんが、介護相談員の方に来ていただくようになってから、事業所がさらに明るく開けたように感じます。月一回ですが、お客さまも相談員の方を覚えられた方もおられ、また職員も親しみやすく顔なじみになり、いつも明るい声、笑顔に元気をいただいております。職員が手薄の時には、お客さまのたいおうと一緒にサポートして下さったり、お話を聞いてくださったりし、本当に温かい相談員の方です。今後も外部の目で見え、気づきをサービスに活かしていきたいと思っております。ありがとうございます。</p>
<p>お風呂は男性の職員さんは嫌です（女性の利用者）</p>	<p>極力、同性の職員が入浴の対応をするようにしています。</p>	<p>気持ちよく入浴できていると喜んでくださっています。</p>
<p>相談員が来られると、利用者の方とお話をされています。それを楽しみにされる方も多いため、傾聴の大切さを感じました。</p>	<p>傾聴の時間を長く取る取り組みを行った。</p>	<p>生活歴がくわしくみえてきた。</p>
<p>ご利用者様が、日頃、思っていることや感じていることを聞くことができている。 (スタッフが、初めて聞くこともある)</p>		
<p>・認知症で表情の乏しいご利用者様と昔話に花が咲き、にこにこ笑顔になった。</p>	<p>・積極的にコミュニケーションを図ったり（おしゃべり）、丁寧に傾聴をして頂いた。</p>	<p>・ご気分的に浮き沈みのあるご利用者様（数名）が相談員がいらっしゃる時はほとんど皆様ご機嫌であった。</p>
<p>介護相談員活動事例をもとに勉強会を開催し、他の施設の活動を参考にして日常の介護に生かすことができました。</p>		



**事業所種類：【小規模多機能型居宅介護】**

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>利用者の希望に対して、介護職員の対応に統一がなされていないので、対応を統一してみてはどうか？そうすることによって、利用者の混乱を最小限に抑えることもできると考えます。</p>	<p>利用者の希望とは、たくさん水分を摂りたいといった希望であった。職員のバラバラな対応の原因として、利用者は現病歴から水分制限がある方だと思い込んでいる職員と、制限があると考えていない職員がいることによって、利用者の希望に対してバラバラな対応をしていた。対応としては、利用者のかかりつけ医に水分摂取に関しての意見を頂いたうえで、根拠をもって水分摂取に関する決め事を行った。決め事を職員内の情報連携ノートやミーティングにて情報共有を行うことによって、統一感のある対応ができるようになった。</p>	<p>決め事の結果として、水分制限は不要とのことから、利用者が希望された時は、度を越えない限り希望に沿った対応ができるようになったことで利用者の望む行為の一つができるようになった事例のひとつだと捉えている。</p>
<p>共有スペースにスタッフがいることが少なかったが、指摘を受けてからはスタッフがいる時間が増えている。</p>	<p>事務所からでも見守っているとは思いますが、利用者が過ごしているスペースで一緒に話したり、レクをしたりしても良いのではとアドバイスを頂いた。</p>	<p>その後も継続して、共有スペースにスタッフがいる時間は増えている。</p>
<p>食事前のテーブル拭きや手洗いは徹底した方が良い。又はおしぼりがいいのではないか。</p>	<p>食事前のテーブル拭きや手指消毒の徹底を職員が意識するようになった。</p>	<p>継続できている。</p>

事業所種類：【認知症対応型共同生活介護・GH】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
他の GH ではこんなことに悩んでいるようだという情報や横のつながりが欲しいという声を頂いた。	市内の GH の連絡会の開催において尽力いただいた。	今年度は年4回GH連絡会の開催を予定。11月にはGH向けの職員研修を行う事となった。
利用者様の健康状態や身体の様子変化について報告がありました。	利用者様一人一人の健康状態について気をつけるようになった。	日々の体調の変化を職員で共有している。
職員では聴き取れなかった利用者からの要望	本人からの意向を聴くことを再度行い、施設で対応ができることは支援提供させていただいた。	施設として、できること・できないことの判断もつけることができ、できない際の検討で家族や地域の協力を求めることを考えられるようになった
利用者への声掛けの仕方について指摘された。	利用者に対する声掛けをその人の人格を尊重して「・・・さん、・・・さま」、幼児に対する言葉ではなくわかりやすい表現にするように統一した。	そういう場合が見られた時はすぐに指摘し、改善するようにしている。
他施設の様子	現場の職員へ様子を伝え、情報を共有する	職員が業務について内容を再確認し、より良いケアを考えるようになっている。
散歩に行く際、職員が見守りをしきれておらず、その時の状況を説明・指摘された。スタッフ1人がご入居者3人を連れて散歩にいくも、ご入居者の1人がスタッフの後ろを歩いており、スタッフは後ろのご入居者を確認する様子がなかった。見守りを怠っていると、案の定ご入居者の杖が溝にはまり、転んでもおかしくない状況だったとの報告を受ける。	散歩時のルールとして、職員1人に対してご入居者2人までとし、散歩時の介助方法や見守りの仕方など、基本的な介護技術を再伝達した。	散歩時にどのようなヒヤリや事故は見られなくなった。
不穏が強く対応が困難な利用者の方へ他施設等での対応事例のアドバイスを頂きました。	他施設での対応を参考にさせていただいた事および職員の苦勞を理解して下さったことで職員のモチベーションが持ちこたえ、利用者への対応を根気よく行うことが出来ました。	
今まで話さなかった方と話をすることができた。	ご利用者様に継続してコミュニケーションをとるよう試みている。	状態が向上、維持されていると思う。

事業所種類：【認知症対応型共同生活介護・GH】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>前回来所されたときのお一人お一人のお客様の様子を覚えてくださり、今回と前回の違いなどから、お客様への声掛けの仕方などを工夫して会話をされています。</p>	<p>護相談員の方が来所された日は、フロアの雰囲気が明るくなります。お客様はお話が好きなので普段職員と話しますが、職員とは違った声掛けで相談員の方が話しかけてくださると、お客様が喜ばれます。定期的に来ていただいております。良い刺激になると感じます。</p>	<p>お客様の笑顔が増えた。</p>
<p>利用者の心理状況について報告を受け、声掛けを工夫し利用者が以前より落ち着いて過ごす事が出来る様になったと感じる。</p>	<p>声かけについて違うアプローチを行った。</p>	<p>以前より落ち着いて生活出来た。</p>
<p>家族との面会をなかなか切り出せなかった利用者の声を聞いた。</p>	<p>家族へ利用者の近況報告をして、興味をもってもらおうようにした。</p>	<p>毎月、面会に来てもらっている。(家族には後ろめたさがあった)</p>
<p>特定のご入居者様がこんなことを言っていたなど情報をいただけます。</p>	<p>ご入居者の声に対して、どのような支援をしたらよいかカンファレンスをして取り組んでいます。</p>	<p>ご入居者の生活の中での満足度に変化あったと思います。</p>
<p>相談員様より報告をいただいたことはありません。もしかしたら、職員にあったかもしれませんが、記入者まで報告が上がってません。申し訳ありません。</p>	<p>・相談員様が来ていただくことを楽しみにしているお客様が多数あります。 ・当施設はグループホームなので相談員様が来ていただき地域の会話が出来ること、多数のお客様にとって良い影響を与えております。ありがとうございます。</p>	<p>職員にとっても他者の視点が入ることによって良い影響をいただいていると考えております。今後とも、宜しくお願い致します。</p>
<p>直接的なものを聞かれることはない。入居者さんとのコミュニケーションをとることが困難になってきて困り事や悩み事など聞きだすことは難しくなっている。</p>	<p>間接的なものは振り返りをして改善していかなければならないと思うことはあり、改善していくよう心掛けてはいるが職員間で温度差はあると思う。</p>	<p>改善することの助言は、言われたことはないが、入居者の変化に気づいていただいている。第三者が入ることによって職員への緊張やケアのあり方の振り返りなどできるので良いと思っている。</p>
<p>利用者との会話で、「先日食べたおかしがおいしかった」と、とても嬉しそうに話していたと報告があった。</p>	<p>利用者の食事の嗜好調査を行った。</p>	<p>月に1回のお好み昼食に利用者の嗜好品を取り入れたことにより、楽しい食事となっている。</p>

事業所種類：【認知症対応型共同生活介護・GH】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>運営推進会議の場で、施設の介護員の教育面、取り組み（事故報告、食事内容、アンケート結果、活動、避難訓練……）全般に対する意見をいただいている。内容としては、いつも評価をいただいて、ほめていただけることが多く、自分たちの目指していること、日頃、努力していることを認めてくださることが何よりはげみになっている。</p>	<p>外部の方の声（意見）をスタッフが直に聞けるように、管理者のみでなく、介護スタッフの参加を調整するようになった。</p>	<p>毎月みえる介護相談員さんと意見交換することがとても楽しみです。入所者全員が認知症ですが、相談員さんの顔を見ると「待ったよー」と来訪をととても楽しみにされています。スタッフも励みとなっており、家族の方の意見を今後も吸い上げていただけるよう、今後もお願いします。大きな変化はないですが、要望やご意見いただいたことは、当ホームへの期待ととらえて、運営に活かしていきたいと思えます。</p>
<p>他職種での活動内容等を紹介してみらえた。</p>	<p>認知症カフェ開催が実現した。</p>	<p>認知症カフェが定期開催できるようになった。</p>
<p>室内の飾りが色鮮やかで入居者様の目にとまっていいですね。室内が明るくなりますね。</p>	<p>季節を感じられるようなものを作ることができるようになりました。</p>	<p>上から目線での言い方で入居者様に話をされる相談員さんがおり、入居者様より苦情があったことがありました。（職員も言い方や話すときの態度が気になったとの報告がありました。）</p>
<p>職員は決まった利用者（会話がスムーズに出来る人）と会話しているように感じた</p>	<p>施設会議で結果を報告し職員一人一人振り返り意識しながら業務をしている</p>	<p>まだ始めたばかりだが職員の意識が高まっていると感じている</p>
<p>ラジオ体操をしているが、その際に筋力低下予防として、曲やリズム等をBGMにしなが「歩行」を取り入れてみるのも良いと思う。</p>	<p>ラジオ体操の後に、下肢筋力維持のためにやっているが、その際に、入居者の皆さんと、「365歩のマーチ」を唄いながら行っている。曲に合わせて、足ふみ、腕をふるなど、リズムカルに行うことができる。また、唄うことで発声にもつながり一石二鳥になっている。</p>	<p>毎日ではないが、継続している。</p>
<p>不安の訴えから落ち着かれなくなり帰宅要求が強くなる利用者様に対し、ゆっくりと時間を取りお話を傾聴して下さり、いつの間にか表情も穏やかになりました。</p>	<p>報告を受けた事例ではありませんが、相談員さんの姿勢を見て介護職員の対応について振り返る機会となりました。</p>	<p>他の業務で忙しい時間帯だからこそ、利用者様も落ち着かれなくなり不安が高まることを反省し、少なくとも一人はしっかりフロアで利用者様に向き合うよう心がけています。</p>
<p>訪問中に職員が行っていたケア、接遇に関して、不適切な対応がありそれらを具体的に指摘して下さった。</p>	<p>全体ミーティングにおいて、指摘事項の報告、再発防止策について話し合い、実行した。</p>	<p>しばらくは緊張感を持って接遇するようになった。以後は、その都度勉強会等 通して緊張感を持って取り組めるよう継続して実施している。</p>

事業所種類：【認知症対応型共同生活介護・GH】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
体を動かすレクリエーションを見られた時に、利用者様がいきいきして、楽しそうと言われました。	楽しみながらできる体を動かすレクリエーションを続けようと思いました。	レベル低下することなく、体力維持につながっていると思います。
介護職員の名前と顔がわかるように、写真を掲示してはどうか。職員は、自覚と責任を感じることができる。	運営推進会議や、責任者会議で検討し、各ユニットの玄関に顔写真と名前を掲示した。	面会に来られたご家族から、お世話してくださっている職員に対し、話かけやすくなったとの意見をいただいた。
*地域の情報	*季節に適した公園や喫茶店の情報を提供していただき、皆さんのお出かけスポットにすることができた。	* 地域で良いと言われたところには出かけることができた。
お客様からお客様へのスピーチロックがあるのでないかと指摘を受けた。	情報収集、スタッフとの話し合い、解決策の検討、お客様への注意、ご家族様へ連絡を行い、スタッフ全員でスピーチロックが減るよう実施している	スピーチロックは減ってはいるが、命令口調あるときは、都度注意している。
Aさんが「外へ行きたい。」と言われています。	施設サービス計画書に屋外への散歩を入れ、天気がよく外へ出ることができそうなときは、実施できるようになった。	可能な限り外出できる機会を作り、継続できている。 職員では聞く事ができない、利用者の声（思い）を教えていただけ、施設サービス計画書に反映することで、少しでも本人らしく豊かな生活が送れるようになっている。
入居者の要望を聞いていただき、個別ケアに繋げる事ができた。（外出訓練等）	入居前に通っていた、地元の喫茶店へいき、入居者の意欲向上へ繋がる事ができた。	また、いきたいといきいきした生活ができ、前向きになった。
	本人が、金銭的な悩み事があり困っている事を職員には、言わないで相談員に訴えていた事です。	貯金通帳やお金の状況を、細かく説明が出来て安心していただけたし、納得もして下さった。又こうした状況が有ると思うが、本人の悩み事を知る事が出来た。
他のグループホームよりも優れている点を褒めていただいたこと。	職員が自分たちのやっていることが間違っていないこと、それ以上に誇りを持ってたことで、自信を持って業務にあたっている。	グループホームの在り方について、自信をもって進めている。
入居者様と同じ地域の相談員さんでありコミュニケーションにおいてはすぐに打ち解けられている。毎回、入居者様のご様子や会話内容などをこまかく報告していただいている。	報告内容から入居者様を毎日見ているスタッフとはまた違った気づきが発見できる。	いろんな見方からの気づきを知ることでスタッフの視野が広がる。

事業所種類：【認知症対応型共同生活介護・GH】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>積極的に入居者グループに参加して頂けない入居者へ丁寧な声掛けをして頂き、参加して頂いた。少しずつだが、引きこもりの入居者がグループ活動に参加して頂ける様になった。</p>	<p>職員の無理のない引きこもりの入居者への声掛けを出来るようになった。</p>	<p>少しずつタイミングを見ながら、グループ内の参加に繋がっている。</p>
<p>利用者が生き生きしている。</p>	<p>目が見えなくなっても寄り添い対応している。</p>	<p>スタッフへ伝達し、意欲が向上した。</p>
<p>入居者が穏やかで落ち着いている。</p>	<p>介護相談員さんが、一人ひとりと対話を積み重ねている。</p>	<p>介護相談員が来所すると、顔を覚えていて、「ひさしぶりやね」と親しい友人が面会に来たように喜んでいる。</p>
<p>入居者さまが職員になかなか言えなかった事を介護相談員の方が伝えてくれた。</p>	<p>伝えて貰った内容が（買い物）すぐに対応できる内容だったので対応できました。</p>	<p>本人様は大変喜ばれていた。</p>
<p>具体的な改善事例はありません。グループホームは認知症の利用者なので、毎月1回介護相談員の方が訪問されてもすぐに忘れてしまう方ばかりですが、顔を見ると手を挙げて喜ばれます。ご家族以外の面会はあまりなく、地域の方とお話することで地域の情報を得ることもあり、つながりを感じているようです。来訪者と接することで利用者にとっていい刺激になっていると思います。今後も、ホームの利用者が地域の一員と感じられるよう地域とのつながりにご協力をお願いしたいと思います。</p>		
<p>・利用者様との対話の中から認知症の進行、ADL の変化等報告いただいている。 ・職員のケアをよく誉めていただいている。</p>	<p>利用者様に対しては、行動言動を見て正さず、否定せず、ゆっくり、やさしく、おだやかに接するよう職員には徹底している。</p>	<p>介護相談員様の来訪を利用者様は楽しみにされており笑顔が多くみられる。定期的に同じ相談員様に訪問していただき、なじみの関係ができている利用者様がいる。</p>
<p>介護相談員さんから、他の施設の良かった点、悪かった点の報告があります。それを見ながら自施設の勉強会に生かしています。</p>	<p>相談員さんが入所の方からよくお話を聞かれています。その際入所者の方がニコニコされながらお話しされているので、施設の方でももっと聞く機会を出来るだけ増やそうということで、近くを通ったら座って同じ目線で声かけるようにしました。大声を出される方が声を出されるのが大分減ってきました。落ち着かれるようになりました。</p>	<p>施設全体が一日穏やかに時間が過ぎていきます。</p>

事業所種類：【認知症対応型共同生活介護・GH】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>言葉遣いや対応について、気づかされました。</p> <p>職員と利用者様が、毎日一緒に生活をしていて気心が知れている関係性が築けています。その反面、時々、ふとした瞬間に、家族的な言葉遣いになってしまう職員がについて、ご指摘を頂き、反省するべきと改めて気づかされました。</p>	<p>職員全員で周知し、全員が意識して、注意し合いながら、適切な言葉遣いと対応を行えるよう取り組んでいます。</p>	<p>敬語の徹底と丁寧な言葉かけを行うよう、職員一人一人が意識してケアを行うことで、施設全体の空気が穏やかになりました。</p>
<p>利用者が職員に相談する事が難しい内容を聞いてもらい、処遇の処遇の改善に繋がった</p>	<p>家族に面会に沢山来てもらいたいとの相談があり、家族に面会協力を得、面会回数が増え、親戚の方の面会も増えた。</p>	<p>家族の面会は増えたが、時間が経つにつれ、徐々に減っているように思える。</p>
<p>報告書により、色々とお褒めの言葉を頂いた。</p>	<p>娯楽レクがあっても良い気がするのご意見があった。ホームの中でレク等を行っており、午前午後と取り組んでいる。今後は訪問していただく時間にも取り組んでいく。</p>	<p>色々気づき等教えてもらい、第三者の意見は大変重要である。今後レク等充実させて行く予定。</p>

**事業所種類：【地域密着型特定施設入居者生活介護】**

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
車椅子タイヤの空気が減っていて操作しにくくなっているのでメンテナンスをお願いします。	車椅子メンテナンス担当者を決めて定期的に管理するようになった。	管理が不十分な時もありますが管理することの土台が決まっているので修正が楽になっています。
食事の内容について、ご利用者から「食事の内容が質素」と言われたと報告を受けた。	給食委員会（1回/月）ご利用者アンケートを実施し内容を厨房と共有。委員会へご利用者も参加いただく。	定例の給食会議にてご利用者からの要望、意見について改善を図っている。



事業所種類：【地域密着型介護老人福祉施設】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>認知症のあるご利用者の話をじっくりと聞いてくださり、今のお気持ちや昔の出来事などをたくさん引き出していただきました。</p>	<p>言葉によるコミュニケーションが難しくなってきた状態の方でしたが、引き出してくださった情報を元に、ご家族から詳しい話を伺うことにつながり、ご本人のお気持ちを慮ることができました。</p>	<p>介護支援専門員がケアプランに反映させるようになりました。</p>
<p>療養食のためおやつを食べれない入居者から、明日死んでもいいので好きな物を食べたいとの話があった、とのご報告を頂きました。</p>	<p>各職種連携により食事内容を見直し、ご家族とも相談のうえ療養食を中止しました。</p>	<p>好きな物を召し上がっていただきつつ、血液検査データなどをもとに体調管理を行っております。</p>
<p>在宅より夫婦にて入居した対象者の事例。高齢者世帯にて夫が認知症を有する妻を介護。妻が先行して入居、後に夫が傷病治療を経て入居。妻が終末期を迎え、いわゆる「看とり介護」において夫が加わって支援。最期を迎えた。介護相談員と夫との面接では、職員には語られない本音や気持ちの裏側が表されていた。</p>	<p>介護相談員と打ち合わせをしながら、改善策としては、積極的、直接的な対応、支援での還元は行わなかった。あくまでも間接的な場面や環境設定を行うことのみにとどめたことで、夫から職員へ「その時そのとき」の気持ちを話してくださるようになった。</p>	<p>対象の妻は逝去。私(夫)自身も「施設に入居できたからこそ最期まで妻を看ることが出来た。自宅では到底できないことであった。」との介護相談員への回答があった。</p>
<p>職員が拾いきれていなかった利用者のニーズを教えてもらえた。</p>	<p>利用者が園芸に取り組みたいと思っていたことを教えて頂き、実践に繋げることができた。</p>	<p>継続的に取り組むことで利用者の満足度が向上している。</p>

事業所種類：【地域密着型介護老人福祉施設】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
		<p>ご利用者の ADL の低下と重度化により、相談員の方々と話の出来る（相談）ご利用者がほとんどいない状況です。それでも相談員の方々が、根気強く話を聞いてくださるのがとてもありがたいと思っています。やはり、ご利用者は誰かとゆっくり話をしたいと思っている方も多いのですが、職員はなかなかゆっくり話ができる時間がとれないのが現状です。また、上記にも書きましたが、その場で話ができる方も、ほとんどの方が、認知症を発症しております。その事情を理解した上で、相談員の方々が、じっくり話を聞いていただけることに感謝しています。また、その相談員の方々の姿勢を見て職員が少しでもご利用者にかかわるよう指導していきたいと思っています。</p>
<p>・認知症予防・進行防止の為、入居者様と職員が個別に関わる時間を設けたほうが良いとのアドバイスを受けました。</p>	<p>・施設サービス計画に脳トレプログラムや作業療法の時間を組み込みました。</p>	<p>・職員は施設サービス計画に沿ってより一層入居者様と関わるようになってきています。</p>
<p>法人内の他事業所（障がい）から異動してきた職員のケアを褒めてもらった。</p>	<p>褒めてもらった内容を、そのまま当該職員に伝えた。</p>	<p>褒められた職員は益々やる気を出してくれた。</p>
<p>本人の希望で足を支えるために車椅子のフットサポートに固定していた事例で、「事情聞いて納得はしたが、事情を知らない者にとっては、不自然であると感じるのではないか」との助言を受けた。</p>	<p>改めて、職員間で代替え策を検討した。固定するのではなく、滑り止めを活用してみることを試した。</p>	<p>ある程度の効果があり、改善することができた。</p>

**事業所種類：【地域密着型介護老人福祉施設】**

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>介護相談員さんが、マンツーマンでお話をして下さる事で、昔話や、ここでの生活状況等の心情を聞いてもらえる事で、入居者様の満足感に繋がっている。</p> <p>外部から相談員が来る事を職員は意識し、入居者様への接遇面、挨拶、言葉使い等を意識するようにしている様子が伺える。</p>	<p>入居者様の声を相談員様を通して聞く事で、入居者様のここでの生活の率直な思いが確認出来る事は、今後のケアに反映できる材料となっている。</p> <p>介護相談員様からの感想を頂いた内容を職員に発信する事で、自分達の援助内容を褒めていただいた事に誇りを持つことが出来、職員のモチベーションに繋がっている。</p>	<p>現在、介護相談員様からの大きな改善を求められるという事例はなかった。</p> <p>今後も、外部の人の見学、ボランティア様等の目があり、風通しの良い施設作りに励んでいきたい。</p>
<p>外出をしたいと意思表示をされている入所者がいるので、外出を企画してみてもどうかとの報告</p>	<p>要望のあった入所者様のフロア職員と話し、本人が若い頃にどのような場所に行っていたのか</p> <p>どのような事に興味を示していたのかを考え、実際にご家族に本人が興味を示す事が確認した。</p>	<p>花が好きな入所者様でしたので、フラワーパークや、あじさい外出等を企画し実践した。</p>
<p>身体拘束についてのご指摘を受けた。</p>	<p>職員の意識改善、手順等の再確認を行った。</p>	
<p>リハビリをもっとしたいという要望に対して、機能訓練指導員を増員した</p>	<p>リハビリをもっとしたいという要望に対して、機能訓練指導員を増員した</p>	<p>リハビリに対する満足度が向上した</p>
<p>ご利用者に対する傾聴する姿勢がより浸透していった。</p>	<p>日常の生活の中で職員が業務を遂行することが優先されていたが、利用者の行動に合わせたケアを行うように少しずつではあるが改善しているように思う。</p>	<p>利用者の生活が中心となるケアを展開している。(ユニットケアの実践)</p>
<p>利用者との具体的な会話内容について報告を受けた。・職員(処遇含む)に対する思い・生活全般についての考え・介護相談員派遣事業について</p>	<p>報告内容について対応担当者(生活相談員)が書面報告し、職員が周知する。→職員が開かれた施設づくりに向けて意識付けができた。利用者が介護相談員訪問日が毎月確認できるように、各ユニットなどにポスターを掲示した。また、継続的に介護相談員派遣事業を受け入れた。→介護相談員の訪問を楽しみにしている利用者の意欲向上が図られた。</p>	

事業所種類：【地域密着型介護老人福祉施設】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>利用者 A さんが何もすることなくぼんやりと座っていた。以前訪問した時には、貼り絵などの手作業を喜んでされていたので手作業をすすめてあげてほしい。</p>	<p>職員が注意して簡単な作業や塗り絵などのレクリエーションを積極的にすすめるようになった。</p>	<p>利用者 A さんも自分の仕事ができたと嬉しそうだった。入所されてから自宅へ帰りたくと帰宅願望の強い方であったが施設の中で張りのある生活を得ることができた。帰宅願望もなくなり落ち着いた生活を送ることができるようになってきている。</p>
<p>相談員からの指摘で「出勤している職員によって、声かけの量や雰囲気が違う」という指摘を受けた。</p>	<p>相談員から言われたことを職員全体の会議にて報告、相談員来園の有無に限らず、色々な方が日頃の様子をみていることと再認識することで、声かけ等の改善がみられた。</p>	<p>よくなったと言われていたが、先日訪問で「今日はやけに静かだった」という指摘があった。アドバイスをいただき、継続的に指導することが必要だと感じている。</p>
<p>ご利用者ご本人からの要望に対し、職員が対応しきれていないようで、少々心配なケースがありましたので、介護相談員のかたに、ご本人のお話(要望など)を聞いてみていただけるようお願いしたところ、「車椅子の乗り心地が良くない。」とのお話があったと報告を受けました。</p>	<p>ご利用者ご本人の体型に合わせて、大きいサイズでリクライニングのできる車椅子を購入して提供したところ、ご本人より「大満足よ。」とのことでした。</p>	<p>日々の訴えが多いご利用者に対し、全てのご要望に対応することが難しいと感じることもあります。大切なことを見逃さなくて良かった。介護相談員さんの存在ってありがたいな、と実感した一件でした。 ご利用者ご本人も、新しい車椅子を気に入ってくださっているようです。</p>
<p>エアコンの設定が寒く感じると指摘があった。</p>	<p>動いている職員には暑く感じても、利用者にとっては寒いと感じることも多く、配慮が足りないことがあったため、時間帯や日当たりも含めて室温調整を特に注意して行った。</p>	<p>他の職員も気づけば室温調整を行い、介護相談員、利用者から寒いという意見は少なくなった。</p>
<p>普段あまり自分の話をされない入居者様の若いころの話を聞きだしていただき、職員との会話の幅が広がった。</p>	<p>中々会話に参加されない方だったが昔の話を交えて少しづつ会話を引き出すことができた。</p>	<p>職員との会話の幅が広がり入居者、職員共に笑顔が増えました。</p>

事業所種類：【地域密着型介護老人福祉施設】

相談員から報告された内容	具体的な取り組みや対応	その後の状況
<p>入所者の夫より、入所している妻の利用料が高いことや、介護に対してすぐに対応してもらえない（もってきたおやつを提供がされていない）といった相談があったとの報告。</p>	<p>金銭面のことについては、ご家族の負担が大きいことも十分理解しており、料金等については、ご不明な点はその都度家族にきちんと説明を行なう。誤飲・誤嚥の心配がある食べ物については、事故防止のため摂取を控え、飲み込み状況に応じた差し入れをもってきていただくようお願いする。</p>	<p>キーパーソンである夫も高齢であるため、判断が難しい事柄もあられるようで、遠方におられる子どもさん方への説明や協力も得ながら対応している。なにより面会におられる夫が、妻への介護に対しての不安や不信感を抱かれないように、面会時にはコミュニケーションをとり話しやすいように心がけている</p>