

令和6年度
船橋市介護相談員派遣事業実績報告書

船橋市

目 次

第 1 章 船橋市介護相談員派遣事業について	3
1. 1. 介護相談員派遣事業について	4
1. 2. 介護相談員派遣先事業所	4
1. 3. 介護相談員について	5
1. 4. 介護相談員の活動内容	5
1. 5. 介護相談員の活動の流れ	8
1. 6. 介護相談員が守るべきこと	8
1. 7. 介護相談員のスキルアップ	9
1. 8. 介護相談員の保険	12
1. 9. 介護相談員派遣事業の周知方法	12
第 2 章 令和 6 年度介護相談員活動実績について	14
2. 1. 派遣回数	15
2. 2. 相談件数	15
2. 3. 1. 利用者の日常生活	16
2. 3. 2. リハビリ	27
2. 3. 3. 職員	31
2. 3. 4. その他	35
第 3 章 終わりに	64
第 4 章 参考資料	66

第 1 章 船橋市介護相談員派遣事業について

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

介護相談員派遣事業とは、介護サービス利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、サービス担当者との意見交換等を行うことにより、介護サービスの質の向上に資することを目的として地域支援事業実施要綱（平成18年6月9日付厚生労働省老健局長通知「地域支援事業の実施について」）に定められた事業です。令和7年10月15日時点では全国で297の市町村が実施しています。

船橋市では平成15年10月から開始し、特別養護老人ホーム、介護老人保健施設へ介護相談員を派遣していましたが、平成25年度より一部の地域密着型特別養護老人ホーム及びグループホームへも派遣しています。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、令和2年3月から令和5年9月まで介護相談員の派遣を中止していましたが、令和5年10月から派遣を再開しています。

1.1.1. 介護相談員派遣事業について

介護相談員は、介護サービス提供の現場（船橋市においては特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、地域密着型特別養護老人ホーム、グループホームの4種類）に訪問し、サービス利用者やその家族から話を聴いて相談を受けます。

その相談内容を事業者へ「橋渡し」（図1）することによって、利用者や家族の疑問や要望、そして不安などの解消を図り、苦情を未然に防止すること、また介護サービスの質を向上させる一助となることを目的としています。

活動を行う上では、ただ話を聴くだけでなく介護相談員自身が気づいたことをサービス改善のため施設に提言するなど、施設とは違う立場での「気づき」も大切にしていきます。

介護相談員派遣事業は、この「橋渡し」と「気づき」を柱として行っています。

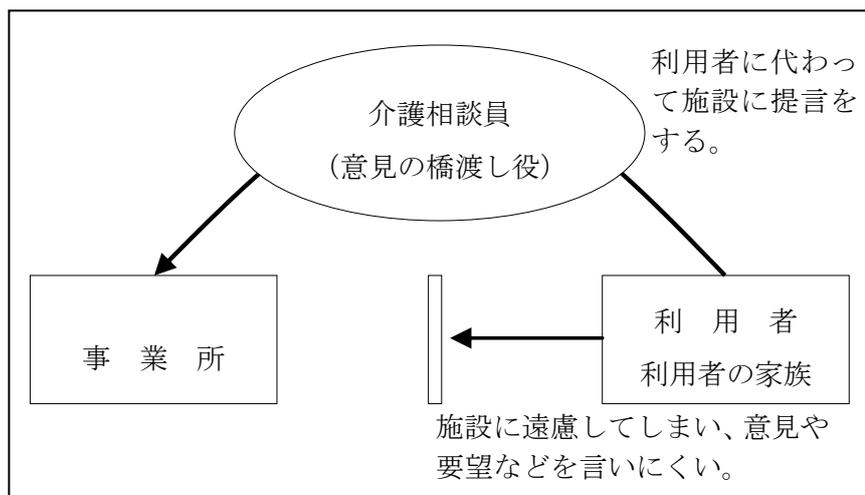


図1 橋渡しのイメージ図

1.1.2. 介護相談員派遣先事業所

船橋市では平成15年度から特別養護老人ホーム及び介護老人保健施設を対象に

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

事業を実施しており、平成25年度には派遣先を拡大し、一部の地域密着型特別養護老人ホーム及びグループホームへも派遣しています。

介護相談員受け入れ施設は、事業開始当初は特別養護老人ホーム5ヶ所、介護老人保健施設6ヶ所、介護療養型医療施設1ヶ所の計12施設でした。その後順次受け入れ施設が増え、令和6年度には45施設となっています。(受入施設については6ページ別表①「令和6年度介護相談員受け入れ施設一覧」参照)

1.3. 介護相談員について

介護相談員になるための資格については、特に規定はありません。

船橋市では、一般公募によって、介護相談員業務の遂行にふさわしい熱意を持った方に委嘱しており、令和6年度は22名が活動しています。

活動にあたっては、後述する介護相談員養成研修修了証の交付を受けた後、船橋市が発行した介護相談員身分証を携帯して業務を行います。

1.4. 介護相談員の活動内容

介護相談員の活動内容は主に以下の6点となっています。また、介護相談員が介入できる相談等の範囲は(図2)のとおりです。

- ① 概ね1か月に1度の割合で担当する介護保険施設を訪問し、利用者の話を聴いて相談に応じる。
- ② 利用者や施設職員と意見交換を図る。
- ③ サービス提供に関して気づいたことや提案がある場合には、施設職員にその旨を伝える。
- ④ 利用者と施設の橋渡し役となり、利用者の疑問や要望、不安に対して公平・公正な視点で、サービス改善の方法について検討する。
- ⑤ 必要に応じて、新たなサービス創出に向けた提言をする。
- ⑥ 船橋市が主催する介護相談員連絡会議、合同意見交換会に出席する。

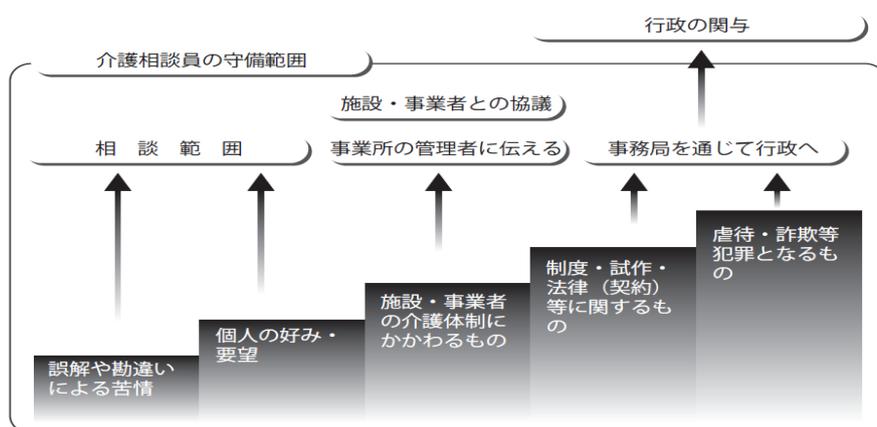


図2 介護相談員の守備範囲

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

別表①令和6年度介護相談員受入れ施設一覧

<介護老人福祉施設等（特別養護老人ホーム）>

	事業者・施設名称	所在地	※
1	社会福祉法人八千代美香会 朋松苑	西船 2-21-12	H15
2	社会福祉法人南生会 南生苑	古和釜町 430-1	H15
3	社会福祉法人創明会 船橋梨香園	車方町 541-2	H15
4	社会福祉法人清和会 ワールドナーシングホーム	飯山満町 2-681	H15
5	社会福祉法人清和会 第2ワールドナーシングホーム	飯山満町 2-518-1	H15
6	四市複合事務組合 三山園	三山 2-3-2	H16
7	社会福祉法人聖進會 さわやか苑	米ヶ崎町 691-1	H16
8	社会福祉法人修央会 船橋百寿苑	古和釜 791-1	H16
9	社会福祉法人健恒会 船橋健恒会ケアセンター	金杉町 141-2	H16
10	社会福祉法人千葉県福祉援護会ローゼンヴィラ藤原	藤原 8-17-3	H17
11	社会福祉法人和習会 習志野台みゆき苑	習志野台 4-46-7	H17
12	社会福祉法人治生会 船橋あさひ苑	旭町 4-9-1	H17
13	社会福祉法人創誠会 ひかりの郷	二和西 6-3-20	H19
14	社会福祉法人康和会 オレンジガーデン	芝山 7-41-2	H19
15	社会福祉法人苗場福祉会 さくら館	習志野台 8-55-1	H19
16	社会福祉法人六親会 プレーグ船橋	金堀町 195	H23
17	社会福祉法人河内厚生会 南三咲	南三咲 3-27-1	H24
18	社会福祉法人秀心会 つばい愛の郷	坪井町 146-1	H24
19	社会福祉法人南生会 みやぎ台南生苑	みやぎ台 4-18-1	H26
20	社会福祉法人愛弘会 船橋愛弘園	高根台 3-10-1	H27
21	社会福祉法人朋友会 アグリ・ケアホームいこいの森	大神保町 700-5	H27
22	社会福祉法人長寿の里 ふなばし翔裕園	旭町 4-19-30	H29
23	社会福祉法人健恒会 船橋健恒会ケアセンター南館	金杉町 139-2	H30
24	社会福祉法人緑山会 船橋グリーンてらす	古和釜町 871-2	R4

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

<介護老人保健施設（老人保健施設）>

	事業者・施設名称	所在地	※
1	医療法人社団よつ葉会 ふなばし光陽	豊富町 644-12	H15
2	医療法人社団紺整会 フェルマータ船橋	飯山満町 1-822	H15
3	医療法人弘仁会 ロータスケアセンター	藤原 5-23-1	H15
4	医療法人沖縄徳洲会 千葉徳洲苑	大穴北 7-22-1	H15
5	医療法人社団東光会 船橋ケアセンター	高野台 5-741-6	H15
6	医療法人社団三松会 大穴さくら苑	大穴北 8-41-1	H17
7	公益財団法人復光会 やすらぎ	市場 3-3-1	H17
8	医療法人財団すいめい会 オレンジガーデン・ケアセンター	芝山 7-41-1	H19
9	医療法人社団シルヴァーサービス会 船橋うぐいす園	高根町 1-1	H19
10	医療法人社団千葉光徳会 みさきの郷	三咲 4-23-15	H24
11	医療法人沖縄徳洲会 はさま徳州苑	飯山満町 2-685-3	H24
12	医療法人協友会 リハビリケア船橋	本町 4-8-30	H29

<地域密着型介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）>

	事業者・施設名称	所在地	※
1	社会福祉法人秀心会 たか音の杜	高根台 2-10-30	H25
2	社会福祉法人修央会 船橋笑寿苑	大穴北 4-25-15	H25

<認知症対応型共同生活介護施設（グループホーム）>

	事業者・施設名称	所在地	※
1	社会福祉法人秀心会 たか音の杜	高根台 2-10-30	H25
2	社会福祉法人修央会 船橋笑寿苑	大穴北 4-25-15	H25
3	株式会社 東京酸器 ディアフレンドならしの	習志野 1-13-17	H25
4	メディカル・ケア・サービス株式会社 愛の家グループホーム船橋二子	二子町 629-2	H25
5	株式会社ニチイ学館 ニチイケアセンター西船橋	西船 3-7-33	H25
6	生活介護サービス株式会社 グループホームひまわり山手	山手 3-5-22	H25
7	株式会社ニチイ学館 ニチイケアセンター夏見台	夏見台 4-15-50	H28

※ 介護相談員の派遣受け入れを開始した年度

1. 5. 介護相談員の活動の流れ

① 相談受け

活動時間内にサービス利用者やその家族等から面接により相談を受けます。

基本的には施設内の談話室・娯楽室・食堂・居室などを訪問した際に相談を受けますが、他の利用者や家族、または施設職員に聞かれない場合には、相談できる場所を施設に設けてもらい対応しています。

② 相談回数等

介護相談員の活動する日時については、事前に介護相談員が決定し、事務局を通じて施設へ通知しています。

介護相談員は、1人2～3施設を担当施設として受け持っています。1施設月1回訪問し、1回あたりの活動時間は原則として午前10時から午後2時ごろまでの4時間としていますが、施設の行事等にあわせて活動日や時間を調整することもあります。平成25年度から派遣を開始したグループホームへは月1回訪問し、1回あたりの活動時間は原則として午前10時から正午までの2時間としています。

③ 活動報告

介護相談員は活動終了後、「介護相談員活動報告書」を作成し、船橋市へ提出します。船橋市は提出された報告書を取りまとめ、介護相談員連絡会議で介護相談員へ周知します。施設へは、報告書の中から主要な事例をピックアップしたものを2か月に1度送付しています。

④ 介護相談員連絡会議

船橋市主催の介護相談員連絡会議を2か月に1回、月末頃に開催しています。連絡会議ではその月の活動報告や意見交換、勉強会などを行っています。

1. 6. 介護相談員が守るべきこと

介護相談員はその取組みの性質上、以下の4点の非常に重要な事柄を守らなくてはなりません。

① 家族の問題に立ち入らない。

② 車椅子への移乗や食事介助など、自ら直接介護は行わない。

③ 施設（事業者）の評価は行わない。

④ 第三者に、知り得たことを話さない。

介護相談員は、利用者の視点から介護サービス向上に向けた意見の橋渡しや気づきを伝えることを目的としていますので、介護や評価を行わないのはもちろんのこと、家族の問題についての相談などを受けることも出来ません。

また、介護相談員には守秘義務があり、船橋市介護相談員派遣事業実施要綱第8条に基づき、「相談員は職務上知り得た秘密について、他に漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。」という規定があり、これに反した場合は、同第7条において、解雇規定によりその職を追われることとなっています。

これは、介護相談員が利用者やその家族からの相談内容を、利用者やその家族に断りなく施設職員に公言することや、施設職員から聴いた話を施設職員の承諾もなく利用者やその家族に公言すること、他の第三者に公言するといったことを禁止しているものです。

個人情報保護については厳守していますので、安心してご相談いただけます。

1. 7. 介護相談員のスキルアップ

介護相談員はその活動を始めるにあたり、厚生労働省の養成研修機関である介護サービス相談・地域づくり連絡会が行う「介護相談員養成研修」を必ず受講します。（別表②「令和6年度介護相談員養成研修カリキュラム」参照。）

この研修のカリキュラムは、前期4日、後期1日の計5日間です。また養成研修の一環として、市が行う研修会と実際に介護サービス提供の現場へ赴く実地研修も行います。

既に活動を行っている介護相談員については、上記連絡会が主催する「介護相談員現任研修」を受講することでスキルアップをしています。

その他には、定例会において介護相談員から提案していただいたテーマについて討議していただくグループワークを実施している他、講師を招いての勉強会等により知識の向上に努めています。

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

別表②令和6年度 介護相談員養成研修カリキュラム
前期研修

	時 間	内 容	講義時間
1 日 目	13:00 ~ 13:10	オリエンテーション	10 分
	13:10 ~ 14:50	介護サービス相談員の意義と役割① ・介護サービス相談員派遣等事業の目的 等 ・介護サービス相談員の役割 等	100 分
	15:00 ~ 16:20	教養としての社会保障	80 分
	16:30 ~ 18:00	介護保険制度① ・介護保険制度の基礎知識	90 分
2 日 目	9:30 ~ 10:40	介護保険制度② ・介護保険制度最新情報 等	70 分
	10:50 ~ 12:00	施設サービスの理解 ・施設サービスの理解 介護保険施設の比較、老人福祉施設の 種類と性格 等	70 分
	13:00 ~ 13:20	・個室ユニットケアとは	20 分
	13:30 ~ 14:50	居宅介護とケアマネジメント ・居宅サービスの理解 ケアマネジメント	80 分
	15:00 ~ 16:40	身体拘束への対応 ・身体拘束とは ・身体拘束廃止に向けての取り組み	100 分
	16:50 ~ 18:00	虐待への対応 ・高齢者虐待防止法、高齢者虐待の定義	70 分
3 日 目	9:20 ~ 10:20	高齢者の理解 ・高齢者の身体的および精神的特性 ・高齢になると現れる変化	60 分
	10:30 ~ 12:00	認知症の正しい理解 ・認知症の基礎知識 ※認知症サポーター養成講座を兼ねる	90 分
	13:00 ~ 15:20	利用者の権利擁護 ・権利擁護 ・成年後見制度について ・市民後見人について	140 分
	15:30 ~ 17:30	聴く力・話す力	120 分
	17:40 ~ 18:00	記録・報告の意義	20 分
4 日 目	9:30 ~ 15:30	相談活動から記録・報告まで ①相談活動における「記録」のあり方、実技演習 ・相談事例DVD視聴	300 分

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

		<ul style="list-style-type: none"> ・事例から相談内容の抽出・キーワード整理 ・グループワーク「相談記録票の作成」 ・発表/講評 <p>②相談活動における「報告」のあり方、実技演習</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループワーク「活動報告書の作成」 ・発表/講評 	
15:40	～ 16:00	施設訪問・自治体ヒアリングについて	20分

フィールドワーク実習（9時間） 前期研修修了後1ヶ月以内に実施

<p>介護施設等訪問実習（7時間）</p> <p>下記の①～③からそれぞれ最低1ヶ所、計2ヶ所以上を訪問（③は実施自治体のみ）</p> <p>① 介護保険施設（介護老人福祉施設・介護老人保健施設・介護療養型医療施設・介護医療院等）、その他、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅 地域密着型サービス（グループホーム・小規模多機能型居宅介護等）から1ヶ所以上</p> <p>② 通所サービス（デイサービス・デイケア）、短期入所サービス（ショートステイ）から1カ所以上</p> <p>③ 訪問サービス（訪問介護、訪問リハ等）利用者の居宅（居宅訪問を行っている場合）</p> <p>※各自自治体で受け入れ事業所を選定・調整</p>
<p>地域ケア体制（介護保険事業計画等）のヒアリング（2時間）</p> <p>※各自自治体で対応</p>

後期研修（フォローアップ）

	時 間	内 容	講義時間
5 日 目	10:00 ～ 10:10	オリエンテーション	10分
	10:10 ～ 15:10	フィールドワーク活動報告と検討 ・グループワーク（活動レポートの発表と意見交換） ・グループ発表とフォローアップ ・実践活動に向けて	240分
	15:20 ～ 16:00	介護サービス相談員への期待・修了証授与	40分

1. 8. 介護相談員の保険

介護相談員活動時の事故に備え、行政協力員団体傷害保険及び賠償責任保険に加入しています。

1. 9. 介護相談員派遣事業の周知方法

船橋市が作成する「介護相談員訪問日程表」(図3)を派遣施設に掲示するほか、活動中必要に応じ「介護相談員派遣事業パンフレット」(図4)を配布し利用者や家族に周知を図っています。また、船橋市のホームページにも介護相談員派遣事業の情報を掲載しております。

(<http://www.city.funabashi.lg.jp/kenkou/koureisha/005/p013579.html>)

図4 介護相談員派遣事業パンフレット

船橋市介護相談員

私達は、船橋市から委嘱を受けて活動しています。
もちろん、個人情報厳守します！
安心して、いつでも声をおかけください。

あなたの疑問や不安、困ったことなどを私達が替わって施設へ伝えます。

私達の仕事は一市民の目線から
意見や要望を施設や行政に橋渡しをすることです。

【介護相談員の主な役割】

① 入所者・家族の要望や意見を施設へ橋渡しすること

② 活動中の「気づき」を施設へ橋渡しすること

利用者
介護相談員
施設
行政

【活動日】施設内に掲示してあるポスターをご覧ください。下記連絡先までお問い合わせ下さい。

お問い合わせ先
船橋市役所高齢者福祉課 TEL:047-436-3353

図3 介護相談員訪問日程表

特別養護老人ホーム●●

船橋市介護相談員訪問日程表

あなたの疑問や不安、要望などをお聞かせください。

必要に応じて施設に橋渡しをします。プライバシーは守られますので、お気軽にお声かけください。

時間は10時～14時を基本に、下記の日程で訪問します。

10月	〇〇日(△)
11月	〇〇日(△)
12月	〇〇日(△)
1月	〇〇日(△)
2月	〇〇日(△)
3月	〇〇日(△)

介護相談員氏名:

相談 太郎 ・ 相談 花子

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

2.1.1. 派遣回数

令和6年度の介護相談員の施設訪問数は右表のとおりです。

1施設に原則月1回、相談員2人1組のペアで活動しています。

年月	相談員数	派遣施設数	派遣回数
令和6年4月	20	31	27
5月	20	31	24
6月	20	31	27
7月	20	31	22
8月	20	31	22
9月	20	31	23
10月	22	33	29
11月	22	33	27
12月	21	33	30
令和7年1月	21	33	22
2月	21	33	30
3月	21	33	28
		合計	311

2.1.2. 相談件数

相談員が施設で受けた相談・苦情の件数は下表のとおりです。平成25年度までは全体的に増加傾向にありましたが、平成26年度からやや減少しています。

また、令和5年度については新型コロナウイルス感染症の影響により、令和5年10月から介護相談員の施設への派遣を再開し派遣の頻度も原則1施設月に1回派遣を行いました。令和元年度以前は派遣の頻度が原則1施設月に2回であったことと、令和5年度以降の施設派遣再開後も感染症の影響等で派遣を中止するなどの対応を随時行っており、相談件数、苦情件数は令和元年度以前と比較すると減少しています。

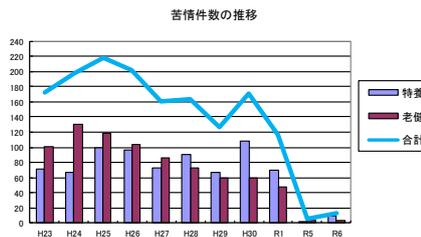
相談件数の推移

	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R5	R6
特養	238	308	415	405	344	401	363	290	272	52	61
老健	203	275	298	291	255	253	272	277	226	11	33
地密特			19	20	22	25	18	7	5	0	0
GH			20	30	34	43	29	44	16	1	2
合計	441	583	752	746	655	722	682	618	519	64	96



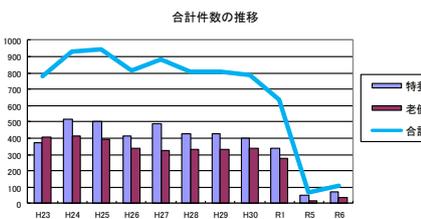
苦情件数の推移

	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R5	R6
特養	71	67	99	96	72	90	66	108	69	2	9
老健	101	130	119	103	86	72	59	59	48	3	3
地密特			1	2	1	0	0	2	0	0	0
GH			0	1	2	2	1	2	0	0	1
合計	172	197	219	202	161	164	126	171	117	5	13



合計

	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R5	R6
特養	375	514	501	416	491	429	429	398	341	54	70
老健	405	417	394	341	325	331	331	336	274	14	36
療養型											
地密特			22	23	25	18	18	9	5	0	0
GH			31	36	45	30	30	46	16	1	3
合計	780	931	948	816	886	808	808	789	636	69	109



<参考>介護相談員及び介護相談員派遣施設数の推移

	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R5	R6
相談員数	26	32	35	35	36	38	36	39	37	22	22
施設数	28	32	40	41	43	45	47	48	47	45	45

※平成25年度から派遣している地域密着型特養及びグループホームはグラフより除く。

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

2. 3. 相談内容

介護相談員の気づきや相談員への相談・苦情等の内容を、主な事例ごとに以下の4項目に分類しました。

1. 利用者の日常生活
 - (1) 食事
 - (2) トイレ
 - (3) 風呂
 - (4) 部屋等施設内の環境
 - (5) レクリエーション
2. リハビリ
3. 職員
4. その他

2. 3. 1. 利用者の日常生活

(1) 食事

利用者の要望	脳梗塞を2回して左半分がマヒのNさん。左の足が傷み寝ていても足が何度もつってしまい傷みで目が覚めてしまう。リハビリも痛くてつらいが少しでも良くなりたい為毎日でもしてもらいたい。曜日が決まっているのは分かっている。呑み込みが悪い為お粥とミキサーにかけておかずがおいしくない。白いご飯が食べたい。 施設回答：施設が強化型老健になったので、リハビリは週3回出来ると思います。食事はまだ嚥下が悪いので無理だと思います。
介護相談員の橋渡し	昼食に提供されたメバルの竜田揚げの端を殆ど残している女性利用者Kさん。そのわけを伺うと「ここの食事はいつもおいしくて完食するけど。今回は入れ歯の人にとっては固くて噛めないので残念だけど残してしまう」とおっしゃるので、施設に伝える。 施設回答：そうですか。調理方法などは検討しなければなりませんね。調理は外部の業者をお願いしています。揚げ物は名の通った専門の業者が担当し、味付けはその店のオリジナルに近い物だと思うので、皆さんには喜んで頂いていると感じています。
施設の対応	コロナ禍振りにお会いしたIさん：パンを食べたいが誤嚥するので食べられない。今はお粥ばかり。コロナ禍前は居室でパソコンを使用されていたが今は使っていないとのこと。手を吊り足には包帯が巻かれている。夜中に眠れなくなることもあると話される。施設にうかがう。 施設回答：入所より2回入退院を繰り返されて色々な面で低下されたため、お粥対応となっ

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

	<p>た。今はパソコンの利用は恐らく難しい。むくみ対策で包帯を使用されている。普通食の利用者さんは朝食に限りパン食を選べるので、Iさんにも朝食はパン粥で提供しています。</p>
介護相談員の気づき	<p>小柄な女性。食器の中身が見えない位、高いテーブル。膝の上に食器を置いて食べている。 施設回答：確認します。</p>
施設の取組	<p>お昼は卵サンド&ツナサンドでした。案内には「皆様のリクエストがあったサンドウィッチにしました」とあります。Sさんにお聞きすると「食事やおやつの味はどうですか？食べたいものはありますか？」等アンケートがあり、Sさんも希望して書いたそうで、お昼を楽しみにされていました。</p>
施設の取組	<p>2Fのリビングで食事前に口腔体操の時、「パ・タ・カ・ラ」を一文字ずつ色紙大の札に書いて利用者さんにわかりやすいように工夫されていた。配膳前にはメニューをしっかりと読み上げ、手に消毒液をかけるときも一人ずつに丁寧な声かけがされていた。</p>
利用者の要望	<p>男性の方「献立表を見ると昨日の夕食は刺身だったが煮魚になった。久しぶりに刺身でとても楽しみにしていたのに残念だった。なんで変更になったのかもわからない」。 相談員対応：施設に伝えました。</p>
施設の取組	<p>水分補給でゼリー入りの甘い飲み物が出されていました。みかんの味がして美味しいと利用者さんから好評です。ある利用者さんはコップに残ったゼリーを食べようとコップに手をいれていました。職員が声をかけてもコップを離しません。職員から無理にコップを取り上げられない方だからこのまま様子を見て本人が離したときに回収しますと説明がありました。また窓側近くに他利用者さんから離れ、背を向けるように配置されている席にいる男性利用者がおられました。感染症対策か職員へ聞くと他の利用者が視界に入ると食事をとろうとしたり、大きな声を上げてしまい怒鳴られたりするでこのような席にしています。この配置で落ち着かれています。また食事も小皿4枚位に取り分けると自分で食べられます。利用者さん個人にあったケアをしていますと説明がありました。</p>
介護相談員の気づき	<p>エプロンを敷いてその上にお盆が置いてあるので自分の方向に移動してしまっても食べにくそう。手でつかんで口に運んでいる。何か動かないシートを下に置いてはどうかと申し出る。 施設回答：わかりました。すべり止めシートを考えてみます。</p>
施設の対応	<p>先月初めコロナ対策でゾーニングが行われていた為、皆さん個室から出られなかったとの事でした。本日は近隣のレストランでの昼食に西館の利用者さん全員参加で11時に出かけるとの事です。皆さん久しぶりの外出で喜ばれる事と思います。お一人だけ普通食が食べられない方にはアイスクリーム等お好きな物で対応するとの事。</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

利用者の要望	<p>三度の食事が少なく毎回お腹が空いてたまらないとのこと。</p> <p>施設回答：お食事はいつも完食されおやつも食べられています。量については様子を見て考えます。</p>
介護相談員の橋渡し	<p>昼食の後の楽しみでもあるおやつの内容をもう少し良くしてほしい。同じグループの方々も深く頷いておられました。</p> <p>施設回答：ご意見は伺っておきます。</p>
施設の取組	<p>本日の昼食はIさんのリクエストのちらし寿司と書いてありました。1階のSさんから「夏祭りの景品1番に『あなたの夢を叶えます』があり、当選者のIさんがちらし寿司を食べたいと希望した」と聞き、相談員にお聞きしました。</p> <p>施設回答：そうです。次点は自由に使える5000円券で、本人は施設では出ない炭酸飲料が飲みたいという希望でしたので、ご希望の商品を購入してご本人にお届けしました。</p>
利用者の要望	<p>以前食事の味付けが薄いと話されていた利用者さんから再度味が薄いと話がありました。メリハリある味が好きとのこと。</p> <p>施設回答：感染症対策で本人が食べられる形態かつ1回で食べきる物なら持ち込みを許可しています。ふりかけ等可能か栄養課と相談します。</p>
利用者の要望	<p>もの静かなEさん、軽度の認知症がおありのようだが、①食事が全部刻み食なので、何を食べているのかよくわからないといわれる。例えば、魚の切り身のようなものは、形がわかるように盛り付けて欲しい。②ここは寒いので日の当たっている窓ぎわで日光浴がしたい。この二点の要望を話されたので、橋渡しした。</p> <p>施設回答：わかりました。</p>
介護相談員の橋渡し	<p>昼食後自室に戻られるのが常の女性Yさん。今回は初めてのマッサージの先生をこの席で待っている、とのことで、食事の感想を伺った。「今日はヒジキなどが入った炊き込みご飯だけれど固めのお粥状の炊き込みご飯はおいしくなかった。朝食のおかずはいつもちよっぴりの卵に野菜。ご飯でもパンの時でも同じおかずで変わり映えしない」とおっしゃる。</p> <p>施設回答：こちらの食事は利用者さんにはあまり好評ではないことは承知しています。</p>
利用者の要望	<p>3階Yさん(女性)に何か要望ありますかと伺ったところ温かいコーヒーが飲みたいと言っていたことを伝えた。</p> <p>施設回答：温かいと利用者さんがこぼした時に困ると思い冷まして出しています。</p>
介護相談員の気づき	<p>今日の昼ごはんのメインは『ラーメン』。野菜たっぷり、卵にチャーシューと美味しそう。配膳の際に「〇〇さんは醤油だったよね」と職員さんが声掛けしている。施設に伺う。</p> <p>施設回答：麺類は月1提供で、ラーメンは事前に醤油味か味噌味か利用者さんに選んでいただいています。他にも週1『セレクト食(A・B)』の日を設けて選ぶ楽しみを持っていただくようにしています。</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

介護相談員の気づき	食事について「美味しい」との声が多いが、利用者さんによって食事についての思いは当然違う。ある方は「食事がちょっと少ない」とおっしゃる。別の最近いらした利用者さんは「食事、飲み物、食事、おやつ、食事と多くて全部食べるのが難しい。残しては申し訳ないと思い無理して食べるのでつらい」とのこと。食事はおひとりずつ施設が管理してくださっていることを伝え、無理し過ぎず美味しく食べて、残量等問題があれば教えてくださるのではと伝える。施設に利用者さんの思いと上記対応を伝える。
介護相談員の気づき	(3階Sさん女性) スプーンでゼリーをすくって食べるのが困難な方なので、施設としては器の中のゼリーを砕いて、その器をご自分の手で持ち上げて食べて頂くように配慮している。それでも今までは動作が難しい様子もあったが、今回はゼリーの器をすつと持ち上げて美味しそうに召し上がっておられるのを拝見した。
施設の取組	お節料理もお雑煮も出ましたと満足げな利用者さん。 施設回答：松花堂の器に海老・昆布巻き・黒豆・伊達巻等を詰め合わせたお節料理を、外部より冷凍で取り寄せました。とスマホを見せて下さった。お雑煮のお餅は白玉粉です。12月下旬より面会禁止にしているの、この画面をご家族に送信します。
施設の取組	2階の配膳から食事の様子について見せていただいた。食前には職員さんが一人ずつに声を掛けながら手をアルコールで消毒。トイレを置くときには〇〇さんと声をかける。ある方には、「よく噛んで食べてね」と声掛けし、気になる利用者さんには食事中心に「野菜食べてる？」と促していた。又利用者さんの状況に応じて、スプーンの大きさが変えられていた。 施設回答：この階には明るい職員が多く、スプーンの大きさについても、喉に詰まりやすい方には小さめのスプーンにするなど配慮しています。

(2) トイレ

利用者の要望	トイレの近くにいると匂いがする。使用している人の足元がカーテンの下から見えて床の汚れが気になるので見えないようにしてほしい。 施設回答：頻繫に大勢の方が食堂の近くのトイレを利用しますので、匂いが気になられるようです。カーテンの長さは足元が見えるようにしておかなければ何かあった時に対応出来ないのではやむを得ないのです。
利用者の要望	3階 女性の方「トイレに行きたいと思ってもなかなか職員が来てくれず、我慢をすることが多い。職員の手が足りないの、わがままも言えず困っています」 施設回答：職員の手が足りない事は承知しています。出来るだけ対応しますが、入所者さんの中には口癖のように「トイレ」と連呼する方もおります。

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

(3) 風呂

介護相談員 の橋渡し	Hさん、さっぱりした姿をされ話かけると、お風呂に入ってきたとの事。でも寒かったのとおっしゃる。寒い時は職員さんに言ってくれて大丈夫ですよと話をするも、なかなか言いにくいとの事でした。施設の方へ伝えると職員の体感温度では調節しないよう気をつけているとの事でした。入浴時間(湯舟)はだいたい3分程度だが、機械が調節してくれるとの話でした。今後気にかけてながら入浴介助していくとの事でした。
施設の対応	いつも風呂嫌いなKさん。風呂前の血圧測定、体温測定する折風呂に入る気持ちよさをしきりに耳元で囁いて気分をほぐそうとされている。

(4) 部屋等施設内の環境

介護相談員 の気づき	模造紙に、立体的な桜の花が貼り付けられ、壁に飾ってあった。利用者さんがお一人ずつその前で写真を撮られ、製作中の様子と一緒に、写真が貼られていた。利用者さんの生き生きとした表情が印象的だった。 施設取組：春のイベントとして創作した。あらかじめ切り込みを入れた桜用の紙を、利用者さんが桜に仕上げ、貼ってもらった。普段は各階で職員が固定されているが、このときは共同で利用者さんと深く関わることができた。この作業は無理だろうと思っていた利用者さんが、少しの手助けで出来たことは、職員にとっても良い経験となった。
介護相談員 の気づき	Kさん(女性) テレビのスイッチとビデオのスイッチをお持ちで「私が好きな時に自由に見る事が出来るの」と言われます。演歌が大好き、鳥羽一郎が大好きと言ってつけてくださいました。この場所にいれば部屋の小さなテレビより大きなテレビで見られるのがうれしいとの事です。
施設の取組	2階の中央部分にあるオープンスペースの隅に、非常時用のキャビネットが設置されていた。中に収納されている物の写真が扉に貼られていて、上にはヘルメットが並べられていた。 (写真：リールコード・ランタン・コンセント・アダプター・誘導灯・ヘルメットライトなど)
介護相談員 の気づき	2階Sさんのベッド、落ちると危ないので布団を敷いておられます。でも直に敷いてあり不衛生ではと思ってお伝えしました。 施設回答：調べてみます。
施設の対応	2ヵ所フロア入り口ドアが2重に有りその空間壁に各利用者さんの氏名が記入された黄色いテープが貼られたヘルメットがすぐ取り出して被れる位置に置かれていた。ヘルメットは個人に合わせてあごのベルトの位置を調整して緊急時すぐ装着出来る様にしているとの事。

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

介護相談員の気づき	入所者さん達が力を合わせて作った桜の大木が壁一面に貼ってありとても楽しい気分になります。書道の一筆書きもあり毎回工夫が感じられます。
介護相談員の気づき	ここに来て本を読む楽しさを覚えた。今迄は家事におわれてゆっくり読めなかった。退屈しません。本はテレビの下に置いてある。同テーブル3名の人が本を読んでいる。 施設回答：本は用意している。移動図書館から本を借りる事はできません。汚したり破いたり懸念があります。
施設の対応	天井からエアコンの風が当たって寒いという苦情があり、先月施設に伝えたが(5月分報告)さっそく風除けが設置されていた。 施設回答：すぐに対応しました。
施設の取組	ぶどうユニットに伺うと、共有スペースの家具の配置が変わっていたので「家具の配置でお部屋の感じが変わりましたね。」と話す職員さんが「これは最近歩行が不安定になってきたKさんがお部屋から食事のお席につかれるまでの手摺り替わりなんです。」とおっしゃった。よく見るとお部屋の出入口からソファと椅子が手摺りになるように配置されていた。Kさんは一度食事の席につかれたもののまた立ち上がり手摺りをたどって居室のベッドまでご自分で移動されていた。 施設回答：ぶどうユニットは自立して歩かれる方がほとんどいないのと福祉用具の手摺りを置ける場所でもないためKさんへの対応としてソファと椅子を利用しています。ユニット担当者が頭を悩ませて、見た目はあまりよくありませんが、現在の形になりました。Kさんのご様子を見ながら引き続き検討していきます、とのこと。
施設の取組	落花生ユニットのリビング天井いっぱい50個近くの色とりどりの傘のペーパークラフトが揺れている。Mさんがカタツムリのペーパークラフトを作られていたのでお声かけをする。丁寧に手を動かしながら、日数をかけて全て作られたこと、男性職員さんが一つ一つ飾ってくれたと嬉しそうに話される。空調の風に揺れる様子がとても素敵なこと、隣の梨ユニットからも風に揺れている様子が見えるので利用者さんが喜んでいてお伝えする。「皆さんのおかげです」と話される。 施設回答：こちらを利用されるようになってかなりお元気になられたので、時間を持って余さないように作っていただいています。穏やかな真面目な方で黙々と作業され、壁に飾ってある紫陽花等もMさん作とのこと。
介護相談員の気づき	寝たきりで会話はできないOさん。お部屋を訪問すると室内温度が低く感じ、温度計を見ると22℃だった。エアコンは26℃に設定されていたがかなり冷えている。直接エアコンが利用者に当たる事もあり管理者の方にお伝えした。

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

介護相談員の気づき	廊下やフロア内を移動する際、職員さんが必ず挨拶をしてくださる。廊下の壁には画用紙に色紙をちぎって色付けされたアジサイが掲示されていて、それを見ながら「これは利用者さんが色紙を貼ったのでしょうかね。」と相談員で話していたところ、横を通りがかった職員さんに聞こえていたらしく「そうなんですよ。皆さんに貼っていただいたんですよ。」と教えてくださった。
介護相談員の気づき	2階フロアを入った正面のガラス戸に色とりどりの紫陽花の造花が貼られていた。見事な出来栄なので、どなたが作られたのかお訊きした。 施設回答：利用者さんの中に作品作りが好きな方が居ます。YouTube で作り方を見て、みんなで作りました。各フロアでは毎月担当を決めて、予算内で飾り付けをしています。
施設の取組	1階の廊下に二酸化炭素の測定器が取り付けられている。CO2は1000を超えないようにと表示。本日の数値は、気温24度、湿度52%、CO2は554。 施設の説明によると、コロナ流行時、換気を適切に行うために各階に取り付けたとのこと。
施設の取組	各ユニットの職員と入所者さんによる夏らしい作品がリビングの壁や天井に数多く飾られていて、清涼感一杯だ。350ミリのペットボトルをカットし飾りを施した風鈴。さらにソフトな色合いの千代紙を表面に張った本物そっくりな風鈴が天井に取り付けたネットに吊り下げられ、エアコンの風で揺れている様が、音が出ない風鈴とは思えないリアルさを感じさせる。また夏を思わせるグッズ、特に印象的な物は氷売りを表すタペストリーを飾り付けたすだれが壁に。職員のアイデアと工夫が感じられる。
介護相談員の気づき	84才で認知症が進んでいるKさん。ベッドに寝たままお話をする。部屋にはご家族が持って来た薄いカーディガン3枚とフリースのジャケットが掛けてあり、テーブルには造花だが籠にもみじ等入っており家族の愛情を感じた。
介護相談員の気づき	共有スペースの家具配置が通常に戻っていた。Kさんの歩行が安定してきて、手摺り代わりに使っていたソファ等が不要になったとのこと。担当者さんが臨機応変に対応して下さっている成果だと思われる。
介護相談員の気づき	この施設は、ユニット型の全室個室（トイレ付）。あるお部屋を見せて頂くと、床前面にマットが敷き詰めてある。 施設回答：共用部の移動は車椅子であるが、お部屋ではよくお尻歩きをされる方なので、ベッドを撤去し、全面柔らかいマットを敷き詰めて生活をして頂いている。
介護相談員の気づき	全員の食席のビニールカバーの下にA4サイズの番号表示がある。居室番号とベッド番号で、例えば「201-3」とA4コピー用紙に大きく印字されているので経緯を訊く。 施設回答：コロナ禍期に各席に衝立と現在の番号札を設置。感染発生時の経路や近くに居た人を特定、追跡する為。PC管理で職員が把握する為を導入したが、入れ替わりが多いご利用者本人が自席を確認する事にも使われていて、苦情も無い事から今後も継続の予定。

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

利用者の要望	3Fの方「部屋にテレビが無いのでつらい。テレビがあると良いのだが」。 施設対応：部屋にテレビは有りませんがホールに有るので、そちらを利用させていただいております。
介護相談員の気づき	施設の中に入ると、大きなクリスマスツリーやオーナメントで飾られ季節感を出している。 廊下や各ユニットの入口には、利用者さんの写真や花・風景の写真がボードに沢山掲示されていて目を引く。敬老会やお祭りのヨーヨーや射的の様子が写っていて、とても楽しそうな表情であった。 施設回答：今年の夏祭りが感染症の為中止になってしまったので、秋にデイサービスの広間でヨーヨー釣りや射的を利用者さんと楽しみました。皆さんは景品で出たカップ麺を、とても喜んで召し上がっていました。
施設の取組	2F 壁に入所者さんのお顔の写真をクリスマスツリーに見立てた壁飾りが貼ってありました。職員が頑張って作りましたとの事です。
介護相談員の気づき	床に立て掛けられたメニュー表。字も小さくかかんでみても読みにくい。数カ所あるユニットの一つにしか見当たらない。 施設回答：ユニット毎に配膳時、今日のメニューは伝えていると思います。
施設の取組	お部屋はいつも掃除が行き届ききれいですが、ベッドの所もスッキリ整っているので利用者さんに伺ったら、週1度シーツカバー等全部取り替えてくれるとの事でした。

(5) レクリエーション

施設の取組	1階ユニットのSさんは、お部屋で過ごされていることが多いが、いつも施設内でのイベントのことなどをお話して下さる。今月はスイーツバイキングがある予定で、どんなものを用意してくれるのかとても楽しみとのこと。ユニットのリビングには開催案内のチラシが掲示されていた。2階ユニットでバインダーに挟んだ新聞に「読んだらチェックしてください」という表紙がつけてあった。男性4名の名前が書いてあり、一人の利用者さんの席に置いてあった。そこに別の利用者さんがいらっしゃって「借りていいですか？」と声を掛けて居室に持って行かれた。 施設回答：どのような形で行われているのか相談員にお聞きしたところ、それぞれのユニットで使えるお金が決まっていて、それをどのように使うかはユニットに任せてある。職員が考えて年間計画を立ててイベントなどを行っている。2階ユニットの新聞もその一環です。3階ユニットでは先日「母ちゃん食堂」というイベントを行いました。
-------	--

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

施設の取組	職員さんからスマホの動画を見せて頂く。先日100歳になられた利用者（1F、Tさん）のお祝いの席で披露された「YOSAKOI ソーラン」の内容であった。聞けば踊り手の中に職員の娘さんがおられる。1Fの利用者だけではなく2Fの利用者の姿もあり、大いに盛り上がった様子である。施設の良い取組と思った。
利用者の要望	2階の女性、入所前利用のデイサービスでは近くの回転すしに連れて行って欲しかったので、お寿司を食べたい。また、楽しみが無いのでカラオケをしたいとの要望があったので施設に伝えた。 施設回答：お寿司は敬老の日のイベントとして出すことがあります。カラオケもまだまだコロナが心配なのでする予定はないです。
施設の取組	1階入口に地域交流スペースで行う「納涼祭2024」のチラシが貼られ、館内にお祭りの飾り付けがされていました。縁日コーナーでは輪投げ、射的、ボーリング、ヨーヨー釣りがあり、飲食コーナーでかき氷、わたあめ、たこ焼きなど盛りだくさんのようです。スケジュールは10時～16時まで一日あり、ユニットごとに決まった時間で参加し、15時から和太鼓演奏や入所者対象の福引抽選会も予定されています。ご家族の参加についてお聞きしました。 施設回答：コロナ前と同じ体制で開催しようと準備を進めています。ご家族にはご本人が参加される時間でお越し下さるようお願いしています。感染状況により変更になる可能性があります。8月24日に向けて、飾りつけも増やしていきます。
施設の取組	利用者さんから和太鼓の演奏会があった。1メートルはありそうな大きな太鼓の響きは迫力があって素晴らしかったし、車椅子利用者さんが大勢鑑賞されていて驚いたと話して下さる。イベントについて施設にうかがう。 施設回答：昨日、和太鼓の演奏会を正面玄関前でいただきました。今年の夏祭りには来ていただく事ができないので前倒しで開催をお願いしました。近隣の方にも事前にお伝えしていたので来訪される方もいました。和太鼓のパワーはすごいですね。良かったです。夏祭りは8月3日に地域の方にもお声かけをして開催を予定しています。
介護相談員の気づき	1階では食後にいつもは体操や歌謡曲をかけている。この日はパズルやお手玉をやっていた。パズルを集中してやっている方もいるし、無表情だった方が歌を歌いながらお手玉をやったり、皆いつも見たことのない笑顔や口調になって、とても楽しい雰囲気に包まれていた。懐かしい遊びが心を動かしている様子だった。 施設回答：毎週水曜日の午後はレクリエーションの時間としてやっているが、それ以外は担当者の力量次第になっている。喜んでもらえてよかったです。
施設の取組	夏祭りの代わりに夕方施設の庭で皆さんにそれぞれに花火を持って楽しんだとの事です。皆さんいい笑顔で写真に写っていました。

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

<p>介護相談員 の橋渡し</p>	<p>先月4年ぶりに行われた夏祭りのこととお話してくださる利用者さんが何人かいらっしゃった。小太鼓もあって、沢山人がいて楽しかったとのこと。</p> <p>施設回答：ご家族の方が大勢来てくださったので、2部に分けて行ったのですが、それでも大賑わいでした。太鼓のアトラクションも2回披露していただきました。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>今月22日夏祭りが行われる予定とのことで、廊下などの壁に花火の描かれているポスターが貼られている。また廊下や空きスペースには段ボールなどで作った手作りゲームが並べられていて、祭り気分を盛り上げている。しかし敬老のお祝いに関するメッセージがないので施設に伺う。</p> <p>施設回答：このところコロナ感染の状況を懸念し、ご家族にはご遠慮いただくことにしているが、利用者さんが中庭に集まって祭りを行うことができるかどうか、間際までわからないと思っています。敬老の祝いについては夏祭りを一か月ずらしたこともあり、今年は各ユニットまたは2ユニット単位で、一斉にではなく職員の事情を考慮し該当者に賞状を手渡しするなどを計画しています。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>この日は3階4階で昼食前に敬老のお祝いをする事になっている、とのこと。2階は職員の出勤状況を考慮し後日行う予定と伺い、まず2階を訪問することに。打ち合わせの際に施設相談員さんが、話好きだが機会があまりないので声掛けをお願いできれば、と各フロア2名ずつ入所者さんの名前を挙げて下さったので、2階では女性Hさんと家族や体調についてゆっくり話をさせていただいた。3階では壁に該当者の名前と真っ赤な花が飾られている。卒寿1名、米寿2名の方が賞状を授与され、さらに数個の中から自分で選んだクッションがプレゼンされた。最後に3名を代表して米寿のMさんが挨拶された。突然指名された戸惑いを見せながらも「これからは毎朝気持ち良くおはようの挨拶を続けていきましょう」とはっきりした口調でおっしゃった。4階では喜寿、米寿各1名、卒寿2名の方が賞状を授与された。この件を施設に伺った。</p> <p>施設回答：フロアごとにイベントの為の予算の使い方が異なります。職員がミーティングを重ね、どのイベントにどの程度の費用を費やすかなどを決めるので、今回のようなフロアごとの違いはありますが、利用者さんに喜んでいただけるように職員は頑張ってくれています。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>今月の行事についてフロアの職員に伺った。グループホームでは敬老会を行い、理事長が直接利用者さんに感謝状を手渡し、それぞれお部屋に飾っている。お食事はきのこご飯やお刺身、紅白まんじゅう等を用意して皆さんに喜んでいただけたという事であった。</p> <p>施設回答：「コロナ等の感染症も最近は落ちつき、誰もかかっていないので少しずつ利用者さんと職員が楽しめるような行事を行えるようになってきました。」「行事食の生魚のお刺身も、きちんと管理してお出ししているので、利用者さんも喜んで食べていらっしゃるようです。」「特養の方では花火も昨年から行っています。周りが住宅地でもあるので行うにあたっ</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

	<p>ては細心の注意を払い、事前に近隣のお宅にチラシを配布したり消防署にも連絡を入れたり と準備を重ね、当日は利用者さんと職員で楽しい時間を過ごすことが出来ました。」「来月は 移動販売を計画しています。駄菓子や衣料品（着替え、靴下）等、利用者さんが自分で物を 選び楽しみを味わえる機会を提供していきたいと考えています。」</p>
介護相談 員の気づ き	<p>施設では昼食前に、約30分程度レクや運動を実施している。本日は全体的に元気がない様 子。どうしてかと思ったら、今までは職員が利用者の前で声掛けし、利用者の反応に応じて アドリブで全体を盛り上げていたが、本日はただテレビに向かってテレビ体操をしているだ けであった。これだけでは利用者はずまらない。励みにならない。 施設回答：確認します。</p>
施設の取 組	<p>フロアに何うとほとんどの方が自席で座っていらっしゃる。皆さんにお声がけして回ってい ると、職員さんが「もう少ししたらトランプしましょう。」と仰った。にわかには盛り上がる 利用者の皆さん。「七並べをするのよ。みんな真剣に勝負するの。」とSさん。「これが楽し みでね。みんなでワイワイやれるからいいのよ。」「早く始めないのかしらね。」と口々にお 話された。職員さんに「皆さんとても楽しみにされているのですね。」と何うと「こちらの フロアでは比較的しっかりとされた方が多いので、毎日のようにトランプゲームを取り入 れています。皆さん真剣で駆け引きも楽しまれていますよ。中には、お声がけしても参加さ れない方もいらっしゃいます。」とのこと。</p>
施設の取 組	<p>いつもは10時から体操、合唱をして過ごされていますが、体操前の水分補給が今回ずれ体 操の後となりました。適度な甘さのコーヒーで美味しいと飲み終えてしまう方もいる一方で なかなか飲み終えられない方もおりました。すると職員さんが紙芝居を見ながら、コーヒー を飲んでと紙芝居を始めました。語りと絵が合わないトラブルもありましたが、利用者さん は職員さんの語りに耳を傾け聞き入っていました。</p>
施設の取 組	<p>前回訪問時に10月に予定しているとおっしゃっていた出張販売会の報告をお聞きするこ とができた。 施設回答：「今回初めての試みとして開催し、ご家族にも参加していただいて大好評でした。 施設に入居していると自由に買い物に行く機会が少ない為、今回は埼玉にある会社がトラッ クで出張販売に来てくれました。普段なかなか来られないご家族の方も来て下さり、利用者 さんのご家族同士の交流も生まれ、衣料から日用雑貨に食料品まで沢山の商品の中から親子 で買い物を楽しまれました。販売会の様子はホームページに載せています。これからも 利用者さんに喜んで頂ける行事を企画していきたいと思っています。」</p>
施設の取 組	<p>2Fにアンデルセン公園に出かけたときの写真が掲示されていた。利用者さん一人ずつのア ップの顔が、皆さんとても良い笑顔なので、その時の様子をうかがった。 施設回答：このイベントは3回に分けて計画したが、1回目は天気が悪く行き先を変更。写 真は2回目のもの。きれいな花の中で、光の具合も良く、皆さんとても満足されました。3</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

	回目はコロナのため中止に。
施設の取組	Hユニットで利用者さんとお話をしていると、いつも通り職員さん指導のもと体操の時間になる。職員さんはまず利用者さんが運動をしやすいように椅子の位置を調整され、利用者さん一人一人への目配り・配慮をされながら始められる。途中最近足が急激に悪くなったと聞いていた利用者さん（車椅子利用）としっかり歩ける利用者さんと一人の職員さんがユニットから出ていかれる。散歩とのこと。了解をいただき、外は風が寒いからと施設内に戻られたところで合流。卓球台のある部屋に行き、少しの時間職員さんとしっかり歩ける利用者さんは卓球を楽しまれ、車椅子の利用者さんは応援されていた。短い時間だったが、利用者さん達はいつもとちょっと違う時間を楽しまれたご様子だった。
施設の取組	「脳トレ大判カルタ」大会を（2階）のみんなで実施。最初は「こんなの嫌だ」と拒否反応を示されたIさん、職員や他の利用者の勧めで嫌々ながら始めたが、段々と馴染んでこられ、最終的には楽しく2回行った。カルタは頭・目・手を使う、脳には非常に有効であると同時に、良いコミュニケーションツールにもなっている。
施設の取組	1階の壁には、美味しそうな絵入りのチラシで「選んで海鮮丼2月25日11:30～」、2階には「もち花作り2月21日13:30～利用者さんと一緒に作りましょう」とお知らせのチラシが貼ってある。もち花作りは初めての試み。玄関に飾ってある雛壇の横に飾る予定です。コロナが落ち着き、やっとイベントを企画出来るようになりました。
施設の取組	1月に地域の消防団の梯子乗りが施設駐車場にて披露され、皆さんで外で観覧したことを話して下さる方もいらっしゃった。
施設の取組	フロアの壁に『パターゴルフの案内』が掲示されている。「車椅子の方ゴルフ初めての方興味あるけど見るだけでいい方ぜひ参加してみてください」とある。施設にうかがうと有志のフロアレクリエーション班が利用者さんの声を拾って日曜日のレクリエーションで実施しているとのこと。好評な様子だった。

2. 3. 2. リハビリ

施設の取組	昼食後フロア廊下等で利用者さんが自主的にリハビリをされている。そこに職員さんが来てフロアでの個別リハビリを随時開始。廊下の掲示物等で簡易の自主トレメニューや健康情報等がわかりやすく示されている。施設に何うと16～17名の理学療法士（他に作業療法士・言語聴覚士数名）がおり、担当利用者さんが決まっているとのこと。多くの職員さんがフロア内でリハビリ指導をしているので、自主トレ中の利用者さんにも目
-------	--

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

	<p>が行き届いているように感じられた。</p>
利用者の要望	<p>がっちりした体形の若い男性。脳梗塞で倒れ、気づいたときには半身が動かなくなっていた。一時は生きる望みを失っていたが、リハビリの担当者に「僕に半年だけついてきて」と言われ、リハビリを頑張り、今も動く方の体を鍛えている。ただ職員が変わってからずっと室内にいますのでストレスがたまっている。お花が好きなので、せめて中庭の花壇に連れて行ってほしい。</p> <p>施設回答：6月にバラ園に行くイベントがあるのでお誘いします。</p>
施設の取組	<p>比較的介護度が低いフロアでは10時頃からDVDの映像を観ながら体操(ラジオ体操、椅子に座りながら腕や下肢体操)やパタカラや唾液腺マッサージ等の口腔体操を利用者さんだけで30分位行っていました。職員は体操を始める時や体操を休みだした利用者さんへ声をかけていました。体操ができる利用者さんは毎日行っているのでどんな体操をするのか覚えており戸惑うことなくしっかりやられていました。体操後は歌謡曲や唱歌の歌詞がカラオケのように出てくるDVDを観ながら歌っておられました。時折映像の動物や景色への会話もみられ和やかでした。体操や歌が歌えない利用者さんも同じリビングにいますので傍らで聞いていたり、マイペースに広告をいじり過ごしていました。歌は毎日昼食準備まで行われています。コロナ禍では法人で行われていた合唱コンクールが中止になっていましたが、日ごろの成果が出せる機会を設けたいとの話が施設長からありました。</p>
施設の取組	<p>3階食堂で11時頃から口腔体操が職員の声掛けがなく始まっていたので4/5訪問時に伝えた。今回の訪問時には職員がテレビの前に立ち、これから口腔体操が始まると声掛けがあった。</p>
施設の取組	<p>10時50分頃からリハビリ担当の職員がテレビ体操を一緒に始めました。ほとんどの人が座ったままですが皆さん手を動かしています。とても良い取組だと思いました。</p>
介護相談員の橋渡し	<p>利用者から「病院では2~3時間リハビリができたけど、ここに来たら30分以下なので寂しい」という声をお聞きしました。個別リハについては、よくお話をお聞きすることが多いので、施設相談員に声をお伝えし、確認をしました。</p> <p>施設回答：病院(回復期リハビリテーション病棟)では、急性期から転院して、1日最大3時間のリハビリ訓練、そして起床時から就寝時迄の間に在宅復帰に向けたリハビリが受けられます。老健は、入所から3ヶ月以内であれば、1日20分を週3回~6回実施しています。ここは強化型として日曜日以外、週6回個別リハを届けています。また、個別リハだけでなく、すべてがリハビリテーションと捉えています。</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

施設の取組	ハッキリとした声で呼びかけて体操が始まりました。名前を呼んで返事をしてもらい、ひと言声をかけながら全員と話しており、入所者さんもしっかりと体操に集中していました。
施設の取組	3階の食堂で女性と男性の利用者さんがそれぞれ足のマッサージを受けた後に手すりを利用して車イスから立つ練習をしていた。10秒立って休みをくり返し最後に脈をはかっていました。帰宅に向けてのリハビリだそうです。元気になって家に帰って頂く様です。 施設回答：帰る事をご家族に了解してもらっています。
施設の取組	2階リビングのテレビの前や自分の席に座ったまま体操をされている方が数名。音楽が聞こえたので居室から出てきたという女性Oさんは「毎回ではないけどこの体操をするようにしている。以前はかなり歩けたけど今は居室でゆっくり歩く練習をするだけ。もっと歩けるようになりたいので」と。体操をしませんか、と他の方に声掛けをすると、座って椅子の向きを少しずつ変えて体操を始めた方もあった。 施設回答：2階では午前中DVD体操と称して「はちまき体操」「ごぼう音頭」その他数種類の体操をほぼ毎日行っています。
介護相談員の気づき	Mユニットに11時半頃向うとユーチューブで健康体操がかかっていました。3~4人の方達が一緒にテレビを見ながら体操をしておられました。
施設の対応	フロアに向うと高校野球千葉県予選決勝戦の真っ最中で皆さんテレビに釘付け状態。船橋市内の高校が出ていることもあって応援にも熱が入る。いつもなら体操の時間になっても試合が継続していたため、職員さんが「今日は皆さんテレビに夢中だから体操はお休みにしましょう。」と臨機応変に対応されていた。
施設の取組	職員3名が交代で口腔体操、手足の体操、歌を30分位利用者さん10名位集めてやっていました。参加されている利用者さん達は熱心にやられていました。活動を始める前に担当リハビリ職員が個別に利用者さんへ声かけをしていました。断られている方もいました。そばにいた参加されていない利用者さんも活動が始まるとかけ声にあわせて体を動かし興味がある様でした。リクライニング車イスに座られ自分で手を動かさせられない利用者さんは「歌の会好きよ。」と歌声に聞き入っていました。いつも介護職員がやる集団体操はありませんでした。 施設回答：リハビリ担当による会で参加は強制でなく任意です。
施設の取組	2F,3Fとも11時過ぎになるとテレビを消して口腔体操がはじまる(約10分間)。職員さんはフェイスガードをつけ、はっきりとよく通る声でリードしていました。また別の職員さんは利用者さんのそばに行き、体を動かすよう促していました。ある利用者さんはとても一生懸命なさっていたので、お声をかけると「リハビリになるからね」と前向

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

	<p>きでした。</p>
<p>介護相談員 の橋渡し</p>	<p>スポーツがお好きだった車椅子使用の利用者さんがお元気だった頃になさっていたスポーツのお話を楽しそうに色々して下さる。その中で「ここでも出来る身体を動かせる運動は何かないかしら？」と話される。「皆さんで体操タイムとかは？」と尋ねるとご自身はまだないとのこと。施設にお伝えしても良いかとうかがうと希望されたので施設にお伝えする。</p> <p>施設回答：そうですね。コロナ禍以前は口腔体操と座っていてもできる体操をやっていましたが、機能訓練士が退職したこともあり、現在は口腔体操のみです。最近、機能訓練士が新たに入職したので再開できると思います。</p>
<p>介護相談員 の橋渡し</p>	<p>2名の利用者さんが「リハビリをもっとやりたい」「もう少しリハビリができれば…」と話される。お一人は「毎日の個別リハビリは5～10分程度。良くなるためには痛くてもリハビリをもっと頑張りたいと思っているが、お世話になっているのでわがままだと思われたくないので言いづらい」と複雑な思いを話された。施設に伝える。</p> <p>施設回答：「リハビリをもっと」と希望される方がいることは把握しています。『機器を使うのがリハビリ』だと思っている方も多く、まだその段階ではない方に理解していただくのはなかなか難しいところです。</p>
<p>介護相談員 の気づき</p>	<p>Tさんが居室から食堂に来られた際、職員が車椅子から椅子に移るのを手助けしている。</p> <p>施設対応：車椅子から椅子に移動するのも、リハビリの一環と捉え、職員に周知・実行している。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>机に向かい職員らしき方と勉強をしている女性近くのテーブルには迷路ゲームなどのプリントされたものが置かれている。修了後リビングを歩いていच्छやるので話を伺おうと声をかける。このNさんは「何をしていたのかは覚えてないけど、昔から勉強は嫌いではなかったから、そんなことをしてたのかしらね」と言いながら、若い頃の話がされた。「昔販売業をしていたので人と話すのは好きなの」と私達と笑顔で会話のキャッチボールを楽しんでくださったようだ。</p> <p>施設回答：Nさんはその場の会話はスムーズにできますが、少し前のことはほぼ覚えてはいないのです。またNさんの取り組んでいる作業はリハビリの一環で、担当の職員とリハビリ計画に基づいて定期的に行っているものです。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>2階の2ユニットの利用者12人が交流スペースで11時から30分程度リハビリ体操を行うとの事だったので、他のユニットを訪問後、開始から数分経過していたが見学させていただいた。利用者さんは椅子または車椅子に乗り、腹筋を使う足上げなどを行い、</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

	<p>さらに小ぶりのボールを使いPTさんとキャッチボール、最後は口腔体操。強い球を投げ返す女性、懸命にボールを抑え込もうとする方も。前回も他で見学したが今回初めてPTさんに話を聞くことに。「今回は新人PTが参加していましたが、通常は一人体制で月4回。一人一人名前を呼ぶことでやる気を出してくださると実感しています。</p>
介護相談員の気づき	<p>3階にある輪投げコーナー?で2人の利用者さんと職員さんが輪投げを楽しまれていた。和やかな雰囲気ですぐ上手に出来た方にも残念だった方にも優しい言葉かけをされていた。その後、別の利用者さん2人(1人は車椅子利用)と散歩されている。歩行されている利用者さんの無理なお願いに対しても咎めることもなく上手に誘導されていた。</p> <p>施設回答：そうでしたか。10月より入職した機能訓練士です。色々な取り組みをしています。</p>
介護相談員の気づき	<p>12月新規利用者が騒がしいのが落ち着かないとの事で毎日やっていた体操と歌が中止になっていました。今回は体操と歌が再開していました。4名の利用者さんはDVD画面を観ながら体操されていました。自分から動かない利用者さんも体操されている方から刺激を受けたのか足や口が時より動いていました。落ち着かない利用者さんも体操が始まると少しはウロウロしますが体操されていました。</p>
介護相談員の気づき	<p>昨年10月訪問時には車イスで過ごされていたSさん(女性)廊下で機能訓練士さんとマンツーマンで歩行練習、踏み台下りをされていた。しばらく様子拝見させてもらう。踏み台上り下りはお自分でも数を数えながらとても楽しそうに積極的に行われていた。10月に運動したいとおっしゃっていることを施設にお伝えしていたことが本日実際に行われていた。</p> <p>施設回答：機能訓練士が入職したので対応できて良かったです。</p>

2. 3. 3. 職員

介護相談員の気づき	<p>1Fで体操をしている時、職員が「すごい」「よくできているよ」など笑顔で優しく声をかけながら一緒に体操をしていた。その職員のおかげで場の雰囲気が明るくなっていた。体操の最中に利用者の一人が急に立ち上がった瞬間、飛んでいき優しく「あ、トイレだね」と言ってトイレに誘導していた。</p> <p>施設回答：思い当たる人が二人います。ありがとうございます。</p>
介護相談員の気づき	<p>生きるという事はむずかしい。Yさん(女性)職員さんには良くしてもらっている。が話をしたい、話が出来ないのがつらいと言われ私達と話をするのが楽しみだと言っていた。</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

<p>介護相談員の気づき</p>	<p>入浴後の女性Mさんに職員が一輪の花が入った入れ物を手渡し、テーブルに飾りましょう、と言い、その後Mさんの居室から薄手のカーディガンを持ってきて、冷えるといけないから着ましようか、と優しく手伝う姿が見られた。その直後同じユニットの車椅子利用の女性HさんがMさんの席に行き、日めくりカレンダーの一枚をMさんに話しかけながら手渡ししている。Hさんによると、Mさんは猫がとても好きなので前日のかわいい猫の写真付きのカレンダーをキッチンの壁から切って渡しているの、とおっしゃる。心温まる光景だと感じた。</p>
<p>施設の対応</p>	<p>テーブルの横の柱で車椅子のTさんに職員が腰を優しく擦っていた。Tさんは気持ちよさそうに私達に笑顔を向けた。 施設回答：Tさんは以前圧迫骨折したので入浴時はとても痛そうにしています。腰を擦って貰って気持ち良かったのですね。</p>
<p>施設の対応</p>	<p>Sさん：「入所して初めての夜。喉が渇いてお水が欲しいと伝えたら男性職員がすぐに冷たい水を持って来てくれてとても嬉しかった。それからは夜になるとお水を持って来て貰えて助かっている。その時の職員さんにお礼を伝えたいが3階に行ってしまった。会えたらあのお礼のお礼を伝えたい。」私達にとっても嬉しそうにお話をしてくださったので施設側にお伝えしました。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>お看取り対応希望の方が3名。昨日、今朝とお二人の同ユニット利用者さんが亡くなられたとのこと。エレベーターホールに急いで来られた男性職員さんは今朝亡くなられた利用者さんを案じて早めに出勤されたご様子。別の職員さんから亡くなられたことを聞き気落ちされたようにお見受けしたが、午後ユニットにうかがうと利用者さん達の口腔ケア補助を穏やかな声掛けと共に丁寧にされていた。施設の職員さんへの対応が職員さんの利用者さんへの対応に繋がっているように感じられた。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>最近入所されたMさん。落ち着かないご様子で、立ち上がり他の利用者さんのお部屋に入られようとする。「ここはMさんのお部屋ではありませんよ。こちらに座ってお話ししましょう。」と促してみる。一旦は席に戻るもののすぐに立ち上がり、動かれる。すると職員さんが「Mさん、こちらでお掃除を手伝ってもらっても良いですか。」とドアの水拭きをお願いされた。Mさんは丁寧にドアの水拭きをされ、職員さんも「お願いすると綺麗にしていたので助かっています。」とMさんの特性を理解し穏やかに過ごされるよう配慮されていた。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>認知症でいつもは、ほとんど反応の無いAさん(女性)。お茶を提供すると戻される場合がある。これに対し本日職員は、細かく砕いたお菓子を少量提供した後に、お茶を提供し問題なく飲まれている。職員にお聞きしたら、様々試行錯誤を繰り返した結果との事である。また声掛けも適切でスキンシップをはかりながら接しておられ、Aさんは穏やかに笑っておられた。このような明るいお顔を始めた拝見し、安心した。</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

施設の対応	女性スタッフは全体が見渡せる位置で大きな声で口腔ケアの説明をしながら解りやすく口腔体操を行っていた。殆どの利用者さんがスタッフを見ながら口や手を動かしていた。スタッフによって活気ある光景だった。施設に伝えた。
介護相談員の気づき	職員の方とお話する中で入所者を自分のおじさんお婆さんと同等だと思って対応しています。少しの気安さと大きな尊敬です。
施設の対応	3階のスタッフカウンター内でスタッフ2名(男女)が全体を見渡せる位置で事務作業をしている中を何故か利用者さん2名(女性)が入っていて一人は中を歩き回っていてもう一人は事務作業中の男性スタッフの横でカウンター上のバインダー等を触っていたら男性スタッフは利用者さんの手に優しく触れてから何も言わずに作業を続けていた。その後利用者さんは二人共カウンター内から自然に出られたので、私達が「お仕事お手伝いされていたのですか?」と尋ねたら、お二人共笑顔で頷かれた。男性スタッフの対応がとても微笑ましく思えたのでその旨施設に伝えた。 施設回答:それは良かったです。その男性スタッフは生活指導員の一人で今日は他のスタッフの代わりに入っていました。本人に伝えます。
介護相談員の気づき	フロアに明るい声が響き渡る。介護職員さんが目に付いた入所者さんひとりひとりに声掛けされていました。内容はひとりひとり違い、丁寧なやり取りが耳に入ってきました。他の階でも同じように介護職員が接していました。両方とも外国の方だったのでお伺いしてみました。 施設回答:現在、ネパール・フィリピン・スリランカ・ベトナム・中国・ブラジル等の方が就労しています。専門の学校から紹介頂き、先ずはアルバイトから入って頂き、その後正規職員として就労しています。定着率も良く助かっています。
介護相談員の気づき	検温で各テーブルを回る職員さん。何も言わずスーッと額に体温計を当て、〇〇度〇分ですと知らせながら次から次へと行っていました。同様、おしぼり配布の時も声掛けがされていないようで残念に感じました。 施設回答:それでは困りますね、分かりました。
介護相談員の気づき	9月25日より技能実習生を受け入れています。アジア圏の方が多いですがポーランドからの方がおられました。日本語がしっかりわかり、丁寧に應對されておられました。溶け込まれています。
介護相談員の気づき	訪問の都度、清掃担当の女性が丁寧に清掃している姿が見られ、時には床に張り付いた頑固なものを削り取る姿もあり、常に施設内は清潔に保たれていることを実感する。そのスタッフの一人の方は次のように話して下さった。「現在はこの仕事をしていますが以前は介護職員でした。いつも感じることですが、介護相談員の方に話しかけると入所者さんはいつも笑顔になります。これからも皆さんを笑顔にしてあげてください」との誉め言葉に恐縮

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

	<p>してしまった。</p>
施設の対応	<p>ユニットのHさんは体操の途中突然椅子から立ち上がって歩き出したがすぐ後方にいた職員はHさんがソファに座るのを見て座り易い様にクッションの位置を変えて見守っていた。職員はその後お昼の準備等でその場を離れたら別の職員が変わりにHさんを見守っていて、その後トイレ誘導をしていた。職員間の連携がスムーズに行われていると感じた。その旨施設に伝えた。</p>
介護相談員の気づき	<p>職員Kさんは利用者さんに沢山声掛けをしています。限られた空間の中で過ごしている入所者さんに少しでも外の様子や季節を感じて貰えたらと話の中に生活感(近くで有ったことや季節、学校、花とか何でも気づいたこと)を出すように心掛けていますとのことでした。施設回答:午前中のみですが8年程になります。入所者さんへの声掛けや職員にも元気が出るようなことを常に発信しています。大変有難い存在です。</p>
施設の対応	<p>昼食の為、スタッフが利用者さんをベッドから車椅子に移乗介護をして居室から廊下に出た時点で利用者がメガネをしていない事に気が付いたスタッフが、改めて利用者さんにメガネを掛けて頂きフロアへ誘導した。</p> <p>Kさんの部屋に入室時、近くに居たスタッフに確認して部屋に入るとスタッフがすぐ後ろから来てKさんに声掛けしながらリクライニングベッドを話しやすい高さに上半身を調節してくれた。そのお陰でKさんも私達も無理なく自然な状態で会話が出来、Kさんは終始ニコニコされていた。その旨2点を施設に伝えた。</p>
介護相談員の気づき	<p>3階のフロアの男性職員さんは鉄道が大好きで月に1回は旅行に行かれ、ステキな風景の写真を多く撮り各部屋の入り口の壁に貼ってあります。春の桜、冬のオホーツク秋の山等の写真がとても心がやすらぎます。</p> <p>施設回答:それは良かったです。男性スタッフは旅行大好きで四季の写真を撮って来ては皆さんに喜ばれています。入所者の方の故郷にも足をのばし、時々写真を撮って喜ばれています。</p>
利用者の要望	<p>競馬がお好きということでいつか行きましょうと職員さんと約束していた。やっと思他2名の利用者さんと一緒に競馬場へお連れすることができてとても喜ばれたそうです。</p>
介護相談員の気づき	<p>話をする利用者さんから「職員さんはみんなよくやってくれてありがたい。」とのコメントを多く聞きました。外国人研修生2名は勉強になる。楽しいと。現場職員からは、介護相談員と話している利用者が笑顔で楽しそうにしている。私達ももっと利用者さんと話ができたらと改めて思ったと話されていました。職員さん達も笑顔が多くフロアは和やかでした。</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

介護相談員の気づき	こちらの職員さんは皆さんとても明るく笑顔が素敵です。挨拶も気持ちよく、とても好感がもてます。
介護相談員の気づき	3階結のフロアでは理学療法士の職員とフロアのスタッフがUさんの車椅子の調整をしていたのでお話しをお聞きする。 施設回答：年末からこのフロアでもインフルエンザに順々にかかり、Uさんも体調を崩して歩行が難しくなりました。一人で立ち上がると危ない為、車椅子座面にセンサーを置いて立ち上がるとブザーが鳴るようにセットしました。スタッフがUさんの側から離れていても気付けるようにベッドにもセンサーを取り付けるように話し合い、安全に過ごせるように配慮しています。
介護相談員の気づき	フロアで利用者さん達が体操の時間を過ごされている時、一人の利用者さんと職員さんが廊下に向かわれる。ゆっくりと適切に優しい声掛けされながら危険がないように歩行を介助されている。足が前に出づらくなる度にお声をかけてしっかり支えながら休まれたり、膝を曲げる運動を一緒にしたりしながら利用者さんのペースに合わせて移動されている。自席に戻るまで利用者さんにきちんと向き合った介助はリハビリになっているのと同時に利用者さんにとって心の栄養にもなっているのではと、お席につかれた利用者さんのお顔を拝見して思った。『利用者さんに対する情報共有の徹底』の一端を見せていただくことが出来た。
施設の対応	本日の1階の担当は、フィリピン女性2名体制。職員は、積極的に利用者さんに声掛けし、それまで2つのテーブルに座っていた利用者を1つのテーブルに移動して頂き、利用者それぞれから出身地等のお話をして頂き、和気あいあいの雰囲気である。認知症が重度の方も、その笑い声に反応し、穏やかなお顔をしておられた。この施設には、コロナ前から訪問しているが、このような対応を拝見するのは初めてであり、GHの理想の姿と感じた。
介護相談員の気づき	Fさん(女性) 何うといつも笑顔で迎えてくれる。本日はご自分の人生を振り返りながら「お金は考えて使わなきゃつまらない」「笑って過ごさなければ損」ととても面白く、そしてためになるお話しをして下さる。

2. 3. 4. その他

施設職員の要望	3Fの方「家族のことで聞いてほしい」 相談員対応：家族さんの事は聞いても立ち入ることは出来ないことを伝え、話を伺うことにしました。険しいお顔で話されていましたが、お話している内に気持ちが落ち着いたのか表情も出、落ち着かれました。「話を聞いてもらえて良かった。こういう方が来てくれる施設や人がいて良かった」との感想をいただきました。
---------	--

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

<p>介護相談員の気づき</p>	<p>2階 K さん（女性）に声がけしたところ、ここは最高に幸せです。座ってテレビを見ていれば朝、昼、晩と食事がでてくるし職員は皆いい人ばかりです。そばに折り紙があったので、K さんが折ったのか伺ったところ家族が月 1 回程度折り紙を持って来ているとのこと。それにコップを置いたり、コップのふたに利用していることを施設に伝える。 施設回答：たぶん K さんのお孫さんが折り紙を折って持って来ていると思います。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>初めての SS は家族に騙されたと感じ家族に文句を言った。家族から介助はお互い気持ちが抑えられずギスギスしてしまうが、施設だと理性を保て介助を受けられる。自宅に戻ると家族が笑顔で迎えてくれる。SS を定期的に利用する事で家族との関係が良好になった。施設は冷蔵庫や果物、ノンアルコールビールを置くのを許可してくれており、欲しい物がある時は家族へすぐ連絡してくれる。</p>
<p>介護相談員の気づき</p>	<p>(3F) K さん（女性）。前回まで元気だったが元気がない。 施設回答：最近痙攣を起こされた。アルツハイマーの進行が速いのか、夜の眠りが浅く昼に眠いのか、様子を見守ります。</p>
<p>利用者の要望</p>	<p>T さん 銚子で生まれて育ちずっと生活をしていた。年をとって娘が気を使って近くの施設にと呼んでくれた。とてもありがたい事ですが海も見えず話をする人は隣の人だけ、話しても同じ事ばかり言っているのが寂しい、もっと人と話をしたい。</p>
<p>介護相談員の気づき</p>	<p>2 月活動時に車椅子から立ち上がり引っ張って居室に移動しようとしていた M さん。今回の活動時にはお会いできなかったため、その後の様子をお聞きした。 施設回答：相変わらずの状況であり、起床時などご自身で歩けると認識してしまい、車椅子を利用しないで歩こうとしてしまう。馬蹄型の歩行器の方が良いのではないかと検討しているが、数に限りがある為すぐに利用していただくのは厳しいです。</p>
<p>介護相談員の気づき</p>	<p>多床室のあるベッドの足元にセンサーマットがあり、壁にカメラが取り付けられているのか尋ねた。 施設回答：特に夜間の利用者さんの動きを感知するのに使っている。使用に当たっては、ご家族の了承を得ている。「眠りスキャン」も今年から導入し、約 30 名の方に使用。眠りの質や、心拍数の変化などがデータとして蓄積される。これにより、夜間の職員の負担が軽減され、受診の際に役立っている。「眠りスキャン」は家族の了解はない。</p>
<p>介護相談員の橋渡し</p>	<p>同じフロアの女性入所者 K さん。以前同様の相談を受け、その際には具体的な名前を聞く事はなかったが、今回対象者が前出の A さんだとわかった。K さんは A さんが自分を避けているのでその理由が知りたいと思い、ある書物にその際には相手に直接訪ねるのがベスト、とあったので今朝実行したがまた無視された、とおっしゃる。施設に伝える。 施設回答：K さんのことはご家族にも相談しています。車椅子使用ですがなんでもご自分でされるし、他の方と考え方が異なることが多く、ご自分ではやんわり話しているつもりでも、相手にとっては押しつけがましく上から目線、とも受け取られがちです。当初お二人は同室</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

	<p>でしたがその後 K さんが個室に移られました。特養ではなく別形態の施設の方が K さんにとっていい事だと思いますが、ご本人が移ることを拒否されています。</p>
利用者の要望	<p>3 月半ば施設の車で近隣の桜の名所を廻ったが何処も全く咲いていなかったのもう一度咲いている処を見たいとの声が数名の方から有り、その旨施設に伝えた。</p> <p>施設回答：お花見は前もっての計画だったので今回は開花が予定よりかなり遅れて残念でした。</p>
介護相談員の気づき	<p>個室にいる時間の多い T さんがフロアで読書をしていた。園芸の本を読んで笑顔も見られる。職員さんより、薬を変えていつもは部屋にいて人との接触を嫌がるのだが（精神疾患）フロアに出てくる時間もあるようになったが、場所が分からなくなってトイレへ行けなくなったり、歩き方がゆっくりになっているとの事。薬が効きすぎている様子のため量を調節していきたいとのことでした。</p>
介護相談員の気づき	<p>K さん（2F、女性）。いつも穏やかで他の利用者の体をさすったり、髪をとかしてあげたり、洗濯物を干したり様々な手伝いをやられている。本日は厨房に入り、料理を各利用者の器に小分けするお手伝いをされていた。職員から感謝の言葉をかけられ、本人は「出来ることはしたい」とおっしゃっていた。</p>
介護相談員の気づき	<p>S さん、もうすぐ 100 歳だそうです。ご自宅では息子様夫婦と同居していたそうですが（息子様が）腰痛で動けなくなってしまい入居したそうです。7 日に息子様夫婦、15 日には娘様が来訪予定だそうです。ホールで 15 分程しか面会できないとのこと。カレンダーに印をつけて指折り数え楽しみにしているのに一瞬で終わってしまい、帰る時には一緒に帰りたい気持ちになるそうです。今でも夜になると時々寂しくなり泣くこともしばしば有ると仰っていました。子供の駄々みただけで、やっぱり家に帰りたいと仰っていました。</p>
介護相談員の気づき	<p>女性利用者さんから「自分も介護をした。大変だと思う。今はおしっこ、便で手伝いが必要。恥ずかしいけど、手伝いが必要だから我慢している。」</p> <p>施設回答：同性介助をしています、勤務体制により男性が対応する事もあります。</p>
利用者の要望	<p>ご主人も入所している S さん。夫は 96 歳で認知症が進んでいます。私はまだ元気で一人でも暮らせると思っているが、子供達が心配して入所した。職員も優しいし毎日が恵まれていると思っていますが本当は家に帰りたいし心寂しい。</p> <p>施設回答：そうですね。お友達もたくさんいるので帰りたいのですね。</p>
介護相談員の気づき	<p>廊下の端でリクライニングタイプの車椅子に座っていらしゃった M さん。声を掛けても発語はなかったが「100 歳近いけれど、手の力がとても強い」と職員さんが教えてくれたので握手を求めたところ、とても力強く握り返してくださり、にっこりと笑顔を見せてくださった。お話だけでなく、そのようなしぐさでご本人のお気持ちを察することも必要であると感じました。</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

介護相談員の気づき	<p>3階の女性、歯の本数が少ないので食事の事を聞くと入れ歯なしで食べている。最近施設に来る歯科医に入れ歯を作ってもらったが痛くて合わないので施設に預けてあると聞いたので施設に伝えた。</p> <p>施設回答：そうですか。預けてあるのは知らなかったので調べてみます。</p>
介護相談員の気づき	<p>2階女性、食事は美味しかったと話され、窓際で家族が買ってくれたという細かくてきれいな塗り絵を塗っていた。昼はボケ防止のために塗り絵をして、夜はぐっすり寝るようにしていると話されていたので施設に伝えた。</p> <p>施設回答：良いことだと思います。続けてもらおうと良いですね。</p>
施設の取組	<p>Yさん（女性）左大腿骨骨折で4年たつ。4月にドライブに連れて行ってもらった。始めは乗り気ではなかった。何回も何回も誘われ、いやいや行った。7人位で一緒だった。が気分爽快でとても楽しかった。次回も是非行きたい。今度も誘って欲しい。海の方に行け外に出る事が出来、とてもうれしかった。風がとても強くて車から降りなかったが、車の中でお菓子などいただき楽しかったと楽しそうに話された。</p> <p>施設回答：お花見をしながら稲毛海岸へ行きました。喜んでいただき良かったです。</p>
介護相談員の気づき	<p>フロアの中でもひときわ賑わっているテーブル。新しい入所者さん2名がその輪に入っていました。お話も楽しいし食事美味しくとても快適に過ごしているとの事でした。また他のフロアの新入所者さんも同様なことを仰っていました。介護士さんの対応についても、皆さんとても満足されていました。</p> <p>施設回答：有難うございます。普段聞けないようなことをこうやって伝えて頂けると職員も励みになると思います。なかなかお一人お一人とお話することが出来ないなので、相談員さんから橋渡しは大変嬉しいですし、参考になります。有難うございます。</p>
施設の取組	<p>バラ園に行きました。車椅子なので歩く事はできないが楽しかった。</p> <p>施設回答：4人で行きました。時間限定で家族との外出も始めています。これから少しずついろいろな事ができればと思っています。</p>
介護相談員の気づき	<p>長年日々の記録をノートにつけていらっしゃるKさん。以前のものを自室から持ってきて見せてくださった。先の方まで献立は記入されていて、時事ニュースから日々の出来事まで詳細に記録されている。そうすることが、生活のメリハリになっていらっしゃると感じました。</p>
介護相談員の橋渡し	<p>車椅子の利用者さんが居室から出てこられて相談があると話し始める。「今は私がこちらでお世話になっているが、自宅にいる夫の事が心配。私は自分で一人でも暮らせると思う。夫を施設入所させるためには誰に相談したら良いのだろうか？このケアマネさんか在宅の時のケアマネさんかもわからない」ご家族は息子さんもいるとのこと。</p> <p>相談員対応：施設利用には要介護の認定条件がある事、施設ケアマネと居宅ケアマネの違いをお伝えする。ご自身の要介護度もご存じで、どちらのケアマネとも関りがあつたので理解</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

	<p>される。ご主人が介護認定を受けているか居宅ケアマネが決まっているか等を把握されている息子さんにまずは相談されては？と伝えると、「近いうちに来るのでそうします」と少し安心されたようだった。相談員対応を施設生活相談員に伝える。</p>
介護相談員の橋渡し	<p>Kさん(女性)は食べ物の好き嫌いがありませんと言っていた。自宅で右足を骨折して入院しその後入所しました。次女は車を運転して施設に面会に来てくれますが自宅に帰る迄事故を起こさないか心配です。テレビを見ていて娘が帰宅後1時間以内に交通事故が発生しなければ安心しています。</p> <p>施設回答：今年4月より部屋で20分間の面談可能としています。</p>
介護相談員の気づき	<p>102歳の女性が笑顔で塗り絵をされているので声掛けをすると、上手ではないけど絵が好きだから、と恥ずかしそう。職員さんが居室からこの方の作品を持ってきて見せてくださった。それは額に入った大きな絵画で人物が特に素晴らしく、見事な作品ですね、と声をかけた。また他のユニットの女性は編み物がお好きなようで、かぎ針とカラフルな毛糸の入った箱が傍らに置かれていたので声をかけると、何を編むというわけではないから少し編んではほどこいて、とおっしゃる。職員さんが編んで見せてあげたらと言うと、慣れた手つきで編み始めた。手指を使うことは脳に良い刺激になると聞いたことがあるし、きれいな色の毛糸は見ていると楽しくなりますね、と伝えた。</p>
施設の取組	<p>施設では「介護相談員活動報告書」を作成し、職員と情報を共有している。これは「利用者名、性別、年齢、介護度、施設からの留意点、相談員からのコメント」で構成されており、毎回訪問時に渡され、相談員が記入、終了時の打ち合わせ時に説明する内容となっている。このように事前に利用者の情報を頂くのは初めてであり、活動時に非常に参考になる。一方、施設側にとっても、介護相談員の活動(コメント)を職員全体にお知らせする良い取組であると考えている。</p>
介護相談員の気づき	<p>声掛けした数名の方がこの施設の近所の方で「ここは皆さん良くしてくれて食事も美味しくとても居心地が良い所」と話してくれた。その旨施設に伝えた。</p> <p>施設回答：「当施設は比較的地元の方が多く入居されていて地域密着型を目指しています」と笑顔で話された。</p>
施設の対応	<p>最近入られた男性の方。15才位から耳が聞こえなくなった。板書で「何かお困りの事などありますか」の問いを書くと本人は自分の言葉で返事をされます。「今のところはありません」との事でした。初めての会談という事で会話がはずみ少し大きな声なので近くにいる入所者さんが近く寄り“気にさわる”という態度で少し不穏な雰囲気になりました。仲裁を職員さんが上手にされて、さすがの手際よさでした。</p>
施設の対応	<p>2週間近く入浴していないSさん。職員さんもあの手この手で入浴を勧めるのですがガンとして受け入れてくれない。人の手に身体を触れられるのが嫌なので汗をかいて風呂に入りたくなるように取り計らう予定との事。</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

<p>施設の取組</p>	<p>2階、休憩コーナーで美容師さんによるカットが始まっていた。今日すでにカットが終わられた方に感想をお聞きすると「すっきりして気持ちがいい」とのこと。どのような要領で美容室が開設されるのか尋ねた。</p> <p>施設回答：毎月2カ所の美容院から来てもらっています。第1月曜日は美容師1人、助手1人が来所され、5~6人の方のカットをしてもらいます。月末の月曜日は3~4人の美容師さんで、20人くらいの方のカットをしてもらいます。利用者さんはおおむね3ヶ月に一度位の割合で利用できます。ご家族の方から、カットして欲しいとの要望がある事もあります。中にはカットを嫌がる方もあります。</p>
<p>利用者の要望</p>	<p>2Fの方「以前は4人一緒の席だったのに今は誰とも話すことが出来ない」</p> <p>施設回答：この方は先月体調を崩して入院していました。食欲も無く、職員の見守りが必要の為、職員ステーションの側に席をおいています。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>立位介助補助機器のデモンストレーションで施設から声をかけていただき参加する。とてもコンパクトな機器でベッドからトイレへの移動・トイレ介助がスムーズに行っていた。職員さんに促され相談員1名も体験。介助者だけでなく介助される側の負担軽減も大との感想だった。一週間のお試しで多くの職員が体験予定とのこと。</p>
<p>介護相談員の気づき</p>	<p>3階Kさん(男性)両手で左太ももをかいていたので声がけをした。太ももがかゆいと言っていたことを施設に伝える。</p> <p>施設回答：初めて聞きました。検討します。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>数名の利用者さんが、明日はどうなっているかわからない。兄弟、姉妹等の家族や親しい友人とも距離が出来てしまい会えなくなってしまうと寂しさを話されていました。</p> <p>コロナ禍で面会に制限がおきた事で、自分は嫌われた、悪い事をしたから家族等に会えなくなったと思ひ込み不安がおかしくなってしまう利用者がいました。コロナが理由と説明しても利用者は理解できません。以前の面会に近づけられるように6月から面会方法が変わりました。5月までは予約制 週1回30分 施設が指定した場所のみ。6月からは予約なし 当日30分 面会場所の指定なく居室や庭への散歩も可能。マスクは着用。家族と散歩へ出て苑のバラの前で写真を撮って皆で喜ばれているとの話が職員からありました。</p>
<p>介護相談員の気づき</p>	<p>窓際に一人で座ってテレビを見ておられるONさん(女性)。ふと見ると左手指1本の爪が大きく伸びている。職員にお願いしては?と伺ったら「職員さんは忙しいので言えない」とのお返事。</p> <p>施設回答：確認します。</p>
<p>介護相談員の気づき</p>	<p>ご夫婦で入所されているWさんの次女の方が面会に来ていました。Wさんから娘が来た時は奥さんの所へ連れて行ってもらえると言っていました。娘さんは在宅介護をしている時は、つい何でこんな事が出来ないの等とあたってしまったが、入所ができ両親とも施設に良くしてもらい穏やかに生活ができています。食事もおいしいと言っており本当に良かったで</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

	す。(6月1日からコロナ以前のような面会ができる様になりました。)
施設の取組	リクライニングタイプの車椅子の方の後ろに「普段は倒した状態で、食事の時は起こした状態で」との注意書きが下げられている。またある方の後ろには、車椅子使用時のクッションの当て方が写真で示されていた。目で見てもわかりやすい方法だと思った。
介護相談員の気づき	入所間もない女性Nさん。フロアの職員によると、とても話好きでクリアな方との事だったので声をかけたところ、入所のきっかけとなった病気のことなどを滑らかな口調で話してくださいました。癌が見つかり内視鏡手術でがん細胞を摘出したが、息子さんが退院後の一人暮らしを心配し、この施設に入ることになった。自分でできることもあるが、転倒などのリスクを考慮し必ず職員の手を借りている。車椅子に目をやると、自走式ではなく介助用の車椅子が使われていて、移動の際も必ず職員に声掛けして介助してもらっているとのこと。職員もNさんの意思を尊重し、両者の関係は良好のようだ。
介護相談員の気づき	Sさん。テーブルに置いてある写真帳を見せて下さいました。写真一枚一枚の裏には写っている方々の名前が記してありました。赤ちゃん(お孫さん?)の写真を見ると「可愛い可愛い」と何回も繰り返しニコニコされていました。 施設回答：元々失語症の方ですが、軽い脳梗塞になってしまいました。話しかけるとゆっくりですが返答をしてくれます。
介護相談員の橋渡し	利用者さんから決められた水分量を採らないといけない。朝、昼、夕食時にコップ2杯 出された汁物は完食。10時 14時の配茶事にコップ1杯。体の為に頑張って飲んでいるけど、喉が乾かない。リハビリ体操や体を動かしても喉が渇かないとの話がありました。 相談員橋渡し：プレッシャーにならないように食事を楽しんで欲しいと本人へ伝えました。コップ2コには同じお茶が入っていました。健康状態に支障のない範囲で1コップは飲み物をかえたり、本人が飲みやすい物には出来ないか施設へ伝えました。 施設回答：薬の関係で水分を採らなければなりません。本人がしんどいと感じているならば、違う方法を考えます。
施設の取組	今看取りの段階にある利用者さんがいらっしゃるとのことだったので、どのように取り組んでいるのか尋ねた。 施設取組：提携の医療機関が病院からクリニックに変わった。主治医の意見で、終末期には面会の制限をせず、食べたいものを食べさせてあげ、好きな音楽をかけたり写真を飾ったりしている。亡くなられた後の着る物、化粧などご家族の要望をしっかりと聞きしている。スタッフは穏やかに逝ってほしいと願いながら取り組んでいる。

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

<p>介護相談員の気づき</p>	<p>男性の K さん、月に1度友人が迎えに来てくれて外へ囲碁を打ちに行くのが楽しみです。お酒も大好きなのですが、飲めないのは分かるのであきらめている。手はしびれて歩けないのでリハビリをして少しでも歩けるようになりたい。テレビで野球ゴルフ相撲等スポーツが好きなので退屈しないです。</p> <p>施設回答：ご本人からリハビリがしたいと言われていました。</p>
<p>介護相談員の気づき</p>	<p>パーキンソン病の為居室にいることの多い女性 H さんに今声をかけてみてください、との職員のアドバイスがあったので話を伺った。「終戦直後群馬県の農家に生まれ、当時食糧難にもかかわらず、米、麦、野菜に加え牛を飼育していたので、都会からそれらと交換の品物を持参し女性がやってきたことや、太田市に軍需工場があったことから、GHQ の軍人がやってきて私達にチョコレートをくれたことなどを忘れることはできない。元来おしゃべり好きだが、この病の為ここで座って話をすることがない。次回の訪問でまた話ができたならうれしいけど、体調次第ね」と寂しそうにおっしゃった。職員によると H さんはお話し好きでも体調が悪い事が多々あり、居室で過ごされる日が多いです。今日は笑顔で話をされていたのでこちらもほっとしました、と言ってくださった。</p>
<p>介護相談員の気づき</p>	<p>利用者さん使用のダイニングテーブルでの、椅子座面裏布地がはがれてヒラヒラしている。</p> <p>施設回答：そうでしたか。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>小さな白板に数種の仕事分担表が記入してあり毎日その日の担当の利用者さんの名札が貼られていた。食後の皿洗い、洗濯物干し・たたみ等の仕事。皆さん毎日何かしらの手伝いを行っているとの事です。</p>
<p>介護相談員の気づき</p>	<p>I さんが「周りの人はみんな若くて、私はここにいていいのかなと思う。」と少し不安な様子だった。「ここにいて大丈夫ですよ。今日はたくさんお話ししましょう。」としばらくお話しした。その後「ここにいて。みんながいるから安心。」とお話しされた。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>冷たい麦茶なので、飲んでくださいね」「水分沢山とってくださいね」と言いながら職員さんがお茶を配っていた。お盆に沢山のコップを並べてお茶の準備をされ、お一人で飲むのに不安がある方には、配っている途中でも手を貸して飲むのを手伝っていた。「〇〇さんには沢山飲んでほしいから大盛りですよ」と言いながら、コップいっぱい入ったものを配っている方もいた。</p> <p>施設回答：利用者さんによっては水分を多めに取ってもらうよう看護師から指示が出ている方もいるので調整しています。お茶の時間には冷たい麦茶、ご飯の時は温かい緑茶を提供しています。</p>
<p>介護相談員の対応</p>	<p>看護師さんが O さんの痛みの訴えを聞いた後にお話を伺いました。「大腿骨の手術をした遠方の病院で出してもらった薬が効かず、おとといから痛みがぶり返し、何故？どうして？といろいろ考えて眠れない」と。介護相談員はお話をお聞きする事しかできなくて…とお伝え</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

	<p>すると、「聴いて貰えるだけで嬉しい」とにっこり。看護師さんが心配し医師に繋いでくれることも嬉しいと言われていました。</p> <p>施設回答：ありがとうございます。</p>
介護相談員の気づき	<p>4階の女性、新聞広告でゴミ箱を折るのが得意で、各テーブルに置き重宝している。鶴の折り方を忘れたと聞いたので一緒に折った。次に鶴の羽がパタパタと動くのを折り、一緒に動かして遊ぶと同じテーブルの入所者からも笑い声が出て和やかな雰囲気になったので施設に伝えた。</p> <p>施設回答：ゴミ箱をたくさん折って作ってくれています。</p>
介護相談員の気づき	<p>3階の男性、訪問の度に声を掛けているが、うつむいて体の痒い所を掻いている。食事は美味しく好き嫌いはなく、体調は良いと答えてくれるが、その後はずっと下を向いて足や体を掻いていたので施設に伝えた。</p> <p>施設回答：そうですか、薬を塗っているのですが痒いのが収まらないようです。様子を見ていくようにします。</p>
介護相談員の気づき	<p>Mさん窓の下お席で半袖を着ていると寒いとおっしゃる。職員さんにその由伝えるとすぐに部屋に行きカーディガンを持って来て下さる。その職員さんは日系の方で言葉の壁があるかもしれないが、少しぶっきらぼうですが本当に心が優しく全ての事に心から入所の方に尽くしておられ、うれしくて思わず涙が出ました。</p>
介護相談員の気づき	<p>94歳のOさん。新しい職員さんが3日前から入っているとのこと。職員さんの入れ替わりが多く、顔を覚える前にサヨナラになってしまうので早く覚えないと仰っていました。</p> <p>施設回答：なかなか定着して頂けていないのが現状です。海外実習生も2名来ていますが、体調不良の為一人は先週からもう一人は今日から休んでいるので心配しています。</p>
介護相談員の気づき	<p>シルバーカーを押してトイレに一人で行った。便座に腰掛ける時うまく腰掛けられず、転んでしまい膝が痛い。</p> <p>施設回答：過去のデータを調べて、いつ転んだのか調べます。</p>
介護相談員の気づき	<p>Yさん(女性)の所に介護士さんと看護師さんが2人で来られ吹き出物に薬を塗られた。ご本人は別にかゆくもないんだけど、と言われる。少しの事も気がつき対処して下さりありがたいと思います。</p>
介護相談員の気づき	<p>いつもしっかり話されるKさん、食事の時隣の席にショートの102才のYさんが来てくれて、すぐに話が合い楽しいこのままずっと一緒にいたい。Yさんも今まで病気をした事がなかったが風邪から肺炎になり入院。そのままこちらに来たが施設ってどういう所か分からず不安のまま来たがKさんとすぐに仲良くなりほっとしました。</p>
施設の対応	<p>事前に経歴など知らされていたのでお話もスムーズに進み会話も楽しまれていました。</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

施設の取組	以前から SNS の運動動画を利用されているユニットがあったが、他ユニットでも利用されている。職員さんはお忙しいので仕事をしつつ、利用者さんのフリータイムに様々な運動動画を流している。よく知っている歌に合わせての運動動画だからカリビングでくつろがれている利用者さんは観ながら一緒に身体を動かされたり、歌を一緒に口ずさんでいらしたり各々楽しまれている様子だった。ある利用者さんは「音楽を聴くだけで身体が自然と動いてしまうのよ」と話されていた。
介護相談員の気づき	地域新聞をどうぞと入所者に勧めていました。他の人も読みたいと言うので廻し読みをされていた。気軽に読める雑誌やファッション誌があるといろいろな話題も豊富になるのだが。今回は見送り次回提案する。
介護相談員の気づき	男性の入所者さん 皮膚片と毛髪が洋服の胸にたくさん付いていました。よく見ると顔の肌荒れがひどく、皮膚が浮いている状態でした。何か手当はないものか施設に伺いました。 施設回答：薬の副作用で皮膚が荒れているのかもしれませんが。確認します。
介護相談員の気づき	ベッドから降りてマットレスの上に立ったが、マットレスが柔らかくて前のめりに転んでしまい、おでこを打ってしまった。 施設回答：ベッドのそばに置いてあるマットレスの位置が少し遠かったので、ベッド側に寄せました。
利用者の要望	K さん（女性）は耳が不自由な為筆談にて対応した。ここは自分の生活に合っていて快適に暮らしています。おかげ様で体は丈夫なので私に出来ることがあれば何かお手伝いをしたいと云っていたことを施設に伝える。 施設回答：以前は洗濯ものをたたむのを手伝ってもらったこともありますが、仕事を見つけて手伝ってもらうことを検討します。
利用者の要望	1Fの方「ここでは時間がいっぱいある。何かやりたいから若い頃やっていたレース編みがしたい。お金が無いので糸など揃わない」 施設対応：糸等の購入は家族さんに伝えます。
介護相談員の気づき	毎回訪問時に、入所者全員の現況を記載した「介護相談員活動報告書」が用意されている。その中に「傾聴ボランティア」の記載があったので状況を伺った。 施設取組：N さんのケアマネから「傾聴ボランティア」に来て頂いてはどうかとの提案があり、現在月 2 回、面談室で約 1 時間お話をされている。ご本人は喜んでおられる。
施設の対応	職員が H さん（女性）のトイレ誘導時「おててつないで」と声掛けしたら、今まで不機嫌な顔をされていたが、急に職員の手を取って踊り始めた。また H さんは、その後別な利用者にも声掛けし、お互い手を取り合って踊りと歌を歌い始め、一気に施設内が明るくなった。職員の子想外の反応に喜んでいた。

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

介護相談員の気づき	ヒゲが伸びている方を数名見かけたので髭剃りのチェック等伺いました。 施設回答：朝食後にご自分のシェーバーを使ってお手入れをしてもらっています。
介護相談員の気づき	フロアリハビリコーナーで昼前に再入所された利用者さんとお話をしていると「わぁ、〇〇さんお帰り～」と嬉しそうに車椅子で駆け寄ってきた利用者さん。〇〇さんも嬉しそう。施設職員さんがSSの方が自宅に戻られる時は「いってらっしゃい」と見送り、再入所の時は「おかえりなさい」と迎え入れてくれるからと教えて下さった。
利用者の要望	2階Sさん（女性）に声掛けしたところ、洋服の替えがほしいと言っていた。入浴後いつも着替えは同じものだと不満を言っていた。又歩くりハビリをするのに手すりにつかまって食堂まで来ているが出来れば歩行器を使って歩いて来たいので都合して欲しいとの要望を施設に伝える。 施設回答：洋服の替えはあると思います。歩行器は検討します。
介護相談員の気づき	実習生から塗り絵をやりましょうと声をかけられたのをきっかけに空き時間に塗り絵を始められた利用者さんがおられました。「テレビばかりだとあきるし、昼寝もする。暇な時に塗り絵をやっている。塗り絵帳は家族が買ってきてくれた。」と作品を見せてくれました。フロアの職員さんは絵心があり上手、フロアで朝顔を作った時にみんながどんな形かわからなかった葉の形を教えてくれましたと話がありました。活躍話を利用者さんは笑顔で聞いておられました。利用者さんをさりげなく褒められる職員さんの声かけが良いと感じました。
介護相談員の橋渡し	Aさん。いつもは塗り絵やドリルを一生懸命されています。席に伺うと今日は様子が違いました。「全く病気もしていないし、体調も良いのに、どうして家に戻れないのか知りたい。理由が分からず居ることがとても辛い。娘も東京からわざわざ来るのに会える時間は僅か数分程度。何時間もかけて来て、あっという間の時間しか会えないのに来るのも大変。自分が家に戻ればゆっくり会える。どうして戻れないのか、、、」と肩を落とされていました。 施設回答：Aさんの変化は職員からも耳にしていました。入所して半年くらいになりますが、施設生活も慣れてきて、少し想う事が出てきたかも知れません。職員にも改めて聞き取りし、また、ご本人の想いも伺ってみます。辛い気持ち心が痛みます。とても参考になりました、直ぐに対応したいと思います。
施設の取組	101才のAさんの所へ鍼灸師が来てハリをおいたり、丸い温かいボールの様な物で温め、足をマッサージしていた。気持ち良くなりウトウトされていました。Aさんは週3回15分位マッサージ等をしているとの事。お話をしながらマッサージを楽しみにしている方もいるようです。
介護相談員の気づき	服の首元が広く開いていて、首が寒いので隣席の人から安全ピンを借りて襟元を縮めている。首にはスカーフを巻いている。レンタル服着用。 施設回答：安全ピンの確認をします。

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

施設の取組	利用者と相談員が話をしていると写真をとらせて下さいと。「外国にいる利用者の家族に様子を伝えるためホームページに載せますね」との事でした。施設のホームページで船橋だよりとして1カ月に1回利用者の様子を更新していると話され見せてくれました。
介護相談員の気づき	ユニットに何うと大声で騒いでいる方がおられた。何をしても今日は気に入らないらしく、でも職員さんは丁寧に対応をしておられる。ゼリーが食べたいと言われるので、お出しすると、又気に入らなく投げつけられた。前の方に当たり少し離れている私の足元に当たる。でも職員さん(Oさん)は本当に丁寧に優しく気長に対応されています。あまりにも素晴らしいので思わずお礼を言ってしまうました。良い勉強になりました。 施設回答：そうでしたか、良かったです。これからもそのような対応が出来るよう頑張ります。
利用者の要望	Sさん。外反母趾の指が重なってすれて痛くてたまらない。何かあてるか、指サックみたいな物でもしてほしい。夜もよく眠れないので困っている。 施設対応：昨日、ご本人から言われたので看護師には見てもらいました。
介護相談員の気づき	3Fで一人用のテーブルに着いている女性。卓上にDVD再生用の機器が置いてある。お尋ねすると、大好きな「冬のソナタ」を何度も見ているのと楽しそうに話される。DVDは娘さんが持って来てくれたとの事。 施設回答：娘さんは月に1度来訪されます。今日も来られる予定です。
介護相談員の気づき	3FのWさん(女性)お話を伺うとお風呂上がりとの事、テーブルの上に飲み物もないので伺うと飲んでないとの事なので職員さんに伺うと「お風呂上がった所で飲み物は飲むようにしていますのでもう飲まれています」との事でした。こちらではテーブルに戻ってからではなくお風呂上がりすぐに飲まれているとの事です。
施設の取組	通常2人体制で、午前の体操は順番がDVDの映像を流し、食事準備、トイレや整容等の介護を行っています。体操、歌は毎日やっているので覚えて一人でできる利用者さんもおりますが映像に任せきりにせず、常に声かけをしていると職員より話がありました。職員は常に声かけし様々な介護をしながら体操を盛り上げ、体を動かさせられない利用者へは腕を回したり、上げたりしていました。前回訪問時も声かけしながら整髪されており、声かけを積極的に行う事が職員に浸透されていると感じました。
施設の対応	文字を書くのが好きなOさんは、以前いた施設の職員宛の手紙を書いて託されることがある。宛名がそのままだと送れないため、職員さんが、宛名だけ別途準備して、送ってあげるようにしているそうで、あたたかい心遣いだと感じた。「私達宛の手紙を書いてくださることもあります」とのこと。
利用者の要望	3F男性の方「男だからあまりおしゃべりをしないが、やはり話し相手が欲しい」他にも女性の方から同じ様に話し相手が欲しいとの要望がありました。 施設回答：数人の方からの要望ですので傾聴ボランティアの導入を検討します。

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

利用者の要望	本館3階Tさん（女性）お話をお伺いしていると足が冷たい、長い靴下かズボンのもっと長いがいい、これでは足が冷えてしょうがなく辛いと言われる。車椅子の後を見るとカーディガンとひざ掛けがある。ひざ掛けをお渡しすると「良かった、足が冷たかったの」と言われる。施設の方でもいつもの事なのか、すぐ掛けられる様に用意しておられるとの事でした。
施設の取組	活動後のミーティングで、相談員が伝えた事をパソコンに落とし込み、職員全員とスマホで情報の共有をしています。とスマホの画面を見せて下さった。
利用者の要望	本日は2階にコロナ患者が出た為2階の訪問は中止。1階と3階のみ訪問。3階のTさん、眼がゴロゴロして痛い。眼科で見てもらっていたが先生から治ったと言われた。でもゴロゴロして痛い。職員さんにも伝えたがまだ見てもらえない。早く眼科の先生に見てもらいたい。施設に伝える。
介護相談員の橋渡し	「気に入った服（好きな布地を選び妹さんに作ってもらった）を持ってきてくれたのだけれど、私に選ばせてくれないで持って帰ってしまった。サマードレスのような形でスカートだからダメみたいだけど、下にズボンを履けばいいんじゃないかと思ったのだけど…残念」とおっしゃるKさん。その旨をお伝えした。 施設回答：スカートだったからではなく、半袖のためケガの危険があったからです。そのように思ってしまったのは申し訳なかったですね。ご自身で選びたいお気持ちを大切にしたいと思います。
利用者の要望	部屋でKさん（男性）が寝ていたので声がけした。困ったことを伺ったところ、足のつま先がしびれて歩くのに骨がおれると言っていた。両足がむくんでいて本人は自分の運動不足を理解していた。読書に熱心のあまり、このところ運動するのが面倒になっている。要望を伺ったところ外に出て土の上を歩きたいと言っていたことを施設に伝える。 施設回答：Kさんは年令の割にはなんでも自分でやれる人でしっかりした人です。外出の件は検討してみます。
施設の取組	Tユニットの36色の色鉛筆と塗り絵の本を所有するMさんに職員さんが「秋の塗り絵が用意できたからどうぞ」と秋の味覚3種の塗り絵（同じものを3～4枚）を渡される。同じものが複数枚だったのでMさんに伺うと「工夫して塗れて、何枚かは気に入ったものができるけど飽きちゃうこともある」と塗り絵の本を見せてくださりながら笑顔で教えて下さった。利用者さんの思いに沿った配慮を感じた。
利用者の要望	入居したてのIさん。以前の所では歯医者さんが来てくれたり、ヘアカットをして貰ったりしていた。ここでもお願いしたいがどうしたら良いかわからない。 施設回答：カットは月2回、訪問歯科も定期的に入っています。ご希望有るとは知りませんでした。直ぐに対応します。

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

介護相談員の対応	<p>Iさんから「今年春に主人を亡くした。ここは息子に言われて入ったけど、お金もかかるし、お墓参りにも行きたいが息子に言えない。我儘かしら」と言われる。息子さんにお話したらと傾聴しながらお伝えすると「息子に迷惑をかけたくない。でもこうやって話をしたことで、気持ちが楽になれた」と言われる。</p> <p>施設回答：転倒骨折をして入所でしたが、ここまで回復されました。息子さんは面会に来られ、ご本人の話を聴いておられます。元々、在宅重視の家なので間もなく退所されます。</p>
介護相談員の気づき	<p>同年代の男性が並んで座っている。お一人に声掛けすると、隣の方も話をされる。お互い軍歌を知っているので、話が合うと喜んでおられる。今まで利用者同士で話をするのを見かけることがほとんど無かったので、うれしく思った。</p>
介護相談員の気づき	<p>①次回の手芸のお知らせを見本の写真入りで紹介②映画上映のお知らせ③1週間の献立（入所者さんの手書き）・等々 沢山の掲示と季節の手作り作品で壁がいっぱいです。</p> <p>入所者さんから「壁をよく見ないから、こういう事は知らない」などの声も聞かれたので、周知の方法等の検討は如何と次回施設に伺いたいと思います。</p>
介護相談員の気づき	<p>テレビ体操9：55～10：00までの5分間体操をしている。Tさんは運動があまり好きでないので参加していない様子。</p>
利用者の要望	<p>何もする事がなくただ座っているだけ。テレビの音も小さくて何を言っているのかわからない。世間の事が分からないので、雑誌でもあればと思う。</p> <p>施設回答：雑誌はご家族に持ってきてもらえるように連絡します。新聞は4紙取っています。</p>
介護相談員の橋渡し	<p>女性Eさん。隣席の女性Oさんとの話の直後声掛けする。「車椅子だから動くのも億劫になる。ここでじっとしていることが多いけど、隣の人がいつも同じ話ばかりするのでいやになってしまう」。テレビは、と尋ねると「スポーツは見たいと思うけどテレビの前に移ると邪魔になるのでは」とも。介助式車椅子を使用しているので職員に尋ねる。</p> <p>施設回答：Eさんはしっかりされているし、自走式車椅子で移動できる方です。早速確認して、今より少しでも多く行動して頂けるようこちらも検討していきたいと思います。</p>
介護相談員の対応	<p>朝起きたら突然足が動かなくなったとOさん（女性）。子供2人いるが息子達は自分の好きな職業についているので安心だが死にたいほど辛いとおっしゃる。しばらく色々とお話している間に落ち着かれ、辛い思いを聞いてもらって良かったと言ってくださる。</p> <p>施設回答：辛い思いをされたそうです。色々話を聞いてよかったです。ありがとうございます。</p>
介護相談員の気づき	<p>専門学校の実習生が2人来ていました。1人はネパールからで明日までだそうです。報告書を書いていましたが大変だと言っていました。</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

<p>介護相談員の気づき</p>	<p>テーブルで利用者さんがお茶を召し上がっていたが、お一人陶器の急須とお湯呑みで召し上がっている方がいらっしゃった。(他の方はプラスチックの取っ手付きカップ)</p> <p>施設回答: ご自宅で使っていたものを持ってきていただくようにしているため陶器でも構いませんし、取っ手のあるなしに関わらずお持ちいただいたものがあればそれを使っています。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>2階のリビングの隅で、利用者さんが美容師さんに髪をカットしてもらっていました。美容師さんは鎌ヶ谷から来ています。カットだけでなくカラーもパーマもここでしてもらえるとのことでした。職員が対象になる利用者さんを選んだり、利用者さんから毎月やって欲しいと望まれることもあります。以前はネイル美容の方もボランティアで来ていましたがネイルの方はなくなりました。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>玄関に入ると事務室の前にかわいいロボット達。ピンク色がみなみちゃん、黄色がみさき君と名前がついている。人の動きに反応して側に寄ってきたり、甘えた鳴き声を出して見つめてくる。思わず声をかけたくなり私達を笑顔にさせてくれるロボット達だ。</p> <p>施設回答: 年明けから導入しています。人工知能が搭載されているので人の言葉にも反応し日々学習しています。先日は利用者さん達について館内から外に出てしまい職員に「外に出てはいけません。」と言われたら、叱られた時に見せるような表情になりました。2人とも人気者で、利用者さんご家族だけでなく私達職員の心の癒しにもなっています。</p>
<p>介護相談員の気づき</p>	<p>ゆったりとお話ししてくださる女性Yさん。午後からお話しさせていただく約束でホールへ行くと席にはいらっしゃらない。しばらくして気づくと数独の本を開け、これはとても難しいとおっしゃる。そこで介護相談員が解き方を一緒に考えることに。娘さんに脳トレになるからと勧められたが解き方がよくわからないとのこと。次回訪ねる時には数独は簡単ね、とおっしゃるだろうか。</p>
<p>利用者の要望</p>	<p>2階Sさん(女性)に要望を伺ったところ、外の空気が吸いたい、短時間でもいいので外出したいと言っていたことを施設に伝える。</p> <p>施設回答: 何とか検討します。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>エレベーターの前に「面会時のお約束」と書かれた掲示がされている。ご家族の面会はどのように行っているのかお聞きする。</p> <p>施設回答: 10月から面会はオープンになりました。時間は30分以内でお願いしています。ご家族がよくお見えになるようになり利用者さんの表情も明るくなりました。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>10月6日(日)に全体運動会を開催予定。樹ユニットのSさんに「今度の日曜日に運動会があるのですね。」とお声かけすると「練習しているのよ。ボールを後ろの人に送るの。結構難しいけど、楽しいの。」とおっしゃった。「本番も楽しみですね。」という「運動会が終わるとやる事がなくなる。」と練習も本番も楽しみにされている様子だった。</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

介護相談員の気づき	Tさん(男性) Mさん(女性) ずーっと楽しそうにお話されていた。ご挨拶すると「この人たち(相談員)に希望を伝えると聞いてもらえるんだよ」とニコニコしながらMさんに伝えていた。
介護相談員の気づき	Wさん訪問歯科で入れ歯を作ってもらった。上はぴったりで落ちる事もない。下の歯が合わず薬を飲むと全部隙間に入ってしまうので今は歯をはずしてから飲んでいる。食事はミキサー食なのでスプーンで飲んでいる感じ。とてもおいしいので3食たべられる。前はもう少しご飯の粒を感じられた。又両隣がお箸を使っているのが羨ましい。 施設回答：調整を頼んであります。
介護相談員の気づき	(2F) Aさん。落ち着いた色のマニキュアをされていた。こういうことをして貰えると、私も女性だったなと感じ嬉しい、剥がれないように気を付けていると笑顔でした。 施設回答：OTではなく、フロア職員が時々やってくれている。
介護相談員の気づき	多数の方からです。「何もしないで、ただ座っている時間が長く、退屈。話し相手があれば良いのに」 施設対応：午後からの時間に体操、音楽等のスケジュールが壁に貼り出されていて施設の対応を感じました。
施設の対応	久しぶりに娘さんが訪問されたTさん。高カロリーの食事に持参された蜂蜜を加えてゆっくり食事介助をされている。お母様も手ぶりで理解されているようでスムーズに食事が進んでいました。
介護相談員の橋渡し	2階Kさん(女性)に声がけしたところ、握手をして思い切り手を握って下さいと言われたので握ったところ、私より力が弱いわねと言われた。握力の強さに驚いた。Kさんは過去に農業に従事していたこと、現在は施設内で体操をしていることを自慢げに話していた。握力の強さはそのたまものと言っていたことを施設に伝えた。 施設回答：秋の芋ほりの時など非常に手助けしてもらい助かっています。
介護相談員の気づき	Mさん、手が満足に動かず、特にグーが握れないとのこと。ゆっくりグーチョキパーを見せてくださいましたが、ハッキリと分かる握りだったので、良く分かりますよとお伝えしたところ、笑顔で本当に?と、何回もグーチョキパーをやって見せてくれました。とても嬉しそうでした。
介護相談員の気づき	3階Sさん(女性)が食堂で見取り算の計算をしていて足し算のみの問題は終了していたが引き算が入ると答えが出ていなかった。娘さんがボケ防止の為に問題集を持ってきてくれるので、それまでに解答しなければならぬと言っていた。 施設回答：入所当初はほぼ毎日娘さんは面会に来ていましたが、最近は週1~2回となっています。

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

<p>介護相談員の対応</p>	<p>目薬がからっぽになっていると、袋から取り出して見せてくれたのは、小さな香水の瓶だった。お金がないとつぶやかれる。 施設回答：ご主人の事で苦勞されたようです。目薬は施設で管理しています。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>午後1時過ぎにTさんが黒板に夕食のメニューを書いていた。大きくきれいな字で遠くからでもはっきり見える。書いては少し下がってバランスみて、とても丁寧です。終わったので声をかけた所、職員から書いてと頼まれてからずっと書いているが暇なので仕事ができうれしいです。以前は一人暮らしだったのでここに入れて安心した。職員が出過ぎず引込み過ぎず困った時はすぐ手を貸してくれて、ここに入れて良かった。</p>
<p>介護相談員の対応</p>	<p>男性3人がテーブルに着いていらっしゃる。普段は三人でお話することはほとんど無いそうですが、相談員が一人の方にお年を伺うともう一人の方が、同い年だよとか、私は93歳だよなどと話の輪が広がり、生まれ故郷の話、兄弟の話、若い頃の仕事の話にと話が弾みました。楽しそうに話してくださったのが印象的でした。お一人の方は、以前より少し元気がなくなったように思えたので、職員さんにお伝えしました。 施設回答：そうでしたか。ありがとうございます。</p>
<p>介護相談員の気づき</p>	<p>自室でテレビを見ていたKさん（女性）は人と話すのが苦手で殆ど部屋で過ごすとの事。私達が訪ねたらテレビを消して嬉しそうに色々な事を話された。もっと食事以外にフロアで皆さんと過ごせる事があれば良いとの思いを伝えた。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>昼食前に職員さんの声かけで着席のままできる軽い体操が始まる。次に「パタカラ体操」、最後は童謡「からすの子」を歌うという流れであった。職員さんのリードがとてもわかりやすく、利用者さんも上手くできていた。毎食前に行っているのか伺ってみる。 施設回答：朝、夕はできない時もあるが基本行うようにしています。昼食前は必ず行っています。</p>
<p>介護相談員の橋渡し</p>	<p>(2階Aさん女性) 塗り絵を几帳面に綺麗にされている。前の施設では娘と合わせてもらっていたが、この施設では合わせてくれない。なぜなのか聞いて欲しい。 施設回答：実際には、面会はされている。最近は塗り絵等をされ落ち着いておられる。入所当初から帰宅願望が強く職員にも度々お話をされている。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>KMさん（男性）は、食事前にはユニットの全テーブルをきちんと拭かれていた。拭くことが出来るMさん（女性）の前はKMさんからご本人に拭いてもらえるよう声がけもされていた。食事はトレーを使わずランチョンマットで、お茶もテーブルで冷水筒からコップにつぎ、配れる利用者が配るといった家庭的な雰囲気である。 施設回答：歩行器の方がコップを両手で配ろうとする等の危険な事が無いように職員が気を付けている。ご本人に任せられる役割として、外への朝のゴミ捨てやモップ掃除等も、出来る方には積極的にして頂いている。</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

介護相談員の気づき	どちらのユニットにうかがっても、穏やかな時間が流れている。職員さんが利用者さんをしつかり見守り、寄り添っていらっしゃる様子が見え、利用者さんから職員さんに対する感謝の言葉を聞く機会も多い。両者の関係性の良好さを感じた。
施設の取組	<p>徐々に甥夫婦と外出し、好きなパスタを食べたり、買い物をしてきたと利用者さんが嬉しそうに話されました。ただ以前は一人で外を歩けたのに、今回は体が重く感じ、ずっと手を引いてもらった。リハビリが週2回あるが、1回はマッサージ。1回は外歩き。この暑さを理由に外歩きのリハビリを断っていたが再開する。また、施設内では廊下を往復で歩く、椅子に座って出来る足上げ体操もやりたいと決意されていました。</p> <p>施設回答：甥は飲食店経営で休みが週1日しかなくなかなか面会に来られない。最近寂しさから少し気持ちが荒れていたが喜んでおられて良かったです。</p>
介護相談員の気づき	業者さんが入ったの床掃除の為午前中は1階の利用者さん全員2階に上がられていた。その為2階のフロアは人口密度が高くなり2階の利用者さんたちは不穏気味。いつもと違う雰囲気にご自分がどこにいるのかわからないと言われる利用者さんもいた。
施設の取組	相談員の活動で施設としても利用者さんにもっと話しかける事が大事と思い、ゆとりの時間を設けるように検討しています。
利用者の相談	<p>ショートステイ利用者さん 左大腿骨骨折し、リハビリ病院からここに来て2週間位経った。食堂で話す人がいない、リハビリもない。食事時間が早くて食欲がなく食べられない。特に朝食が6時。遅れると冷めてしまう。温め直してくれる職員もいるが食事量が減ってしまっている。掃除に誰も来ない。自分で机や洗面台をペーパーで拭いている。自宅に帰りたいが、介護者の娘が体調を崩し検査中であり、自分も血圧が不安定なのでここにいる。今の状態から悪くならないか心配。個室よりは大部屋の方が刺激があって良いのではと思う。ショートに来て担当ケアマネにしばらく会えなかった。</p> <p>施設回答：食事時間ですが朝食は7時から7時半です。先手先手で職員が動いており起床時間が早めになっているかもしれません。掃除は利用者さんが部屋にいない時にやっていますので、本人へ説明します。利用者さんの環境面が一番大事。色々心配されている事をケアマネと相談していきます。</p>
介護相談員の気づき	<p>自立歩行の方。役に立ちたいと思う気持ちからか、隣席の車椅子使用の人が、動こうと手間取っているのを見て、すかさず車椅子に手をかけ、動かそうとした。</p> <p>施設対応：それに気づいた職員さんが、即対応された。</p>
施設の対応	<p>第17回介護川柳で大賞と特別賞を受賞されたお二人の喜びの声が広報誌に掲載されています。お風呂の時や車椅子に乗っている時の思いを歌ったとの事です。おめでとうございます。</p> <p>受賞作品：「車イス風切る速さ爽快だ」「ヘルパーが今日もやるぞと気合入れ」</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

<p>介護相談員 の橋渡し</p>	<p>前回は腕を骨折していた男性 T さん。今回はリビングでくつろいでいるところでお話を伺った。脳梗塞で手足が不自由になり早期退職したが、仕事では社長に気に入られていたこと。倒れた時に兄がいち早く対処してくれたこと。家庭では家族がよく面倒を見てくれたが、気を遣わせたので辛かった。この施設ではスタッフが親切だし、何より家族の手を煩わせることなく生活できるのでありがたい。自分はこれまですべての面でラッキーだ、と涙ぐみながらおっしゃる。こんな話をしたのは本当に久々だ。また来てください、とも。</p> <p>施設回答：そうですか。T さんはこのところ感情的に安定しないこともあり、今日そのようなことを話されたとは驚きました。よかったです。</p>
<p>介護相談員 の気づき</p>	<p>色々病気をして病院生活が長かったがここに来て食事は3食美味しく食べられて体調も良く職員も皆親切で素直だと。恩返しのつもりで毎日清拭用のタオルを100枚目標に畳んでいるとの事です。95歳の男性だがとても前向きに過ごされていると思いその旨施設に伝えた。</p>
<p>介護相談員 の気づき</p>	<p>I さん（女性）去年11月に入所。以前は一人住まいで手が不自由になった為、電気をつけるのはおでこでスイッチを押し、レンジで温めたくても手を上手に使えずフタをしめられなかった。生活するのが大変でしたのでここに入れて本当に嬉しい。食事でも温かくおいしい。お風呂にも入れてもらえて言う事なしです。</p> <p>施設回答：リューマチが悪化して大変だったと思います。</p>
<p>相談員の橋 渡し</p>	<p>午後リビングで新聞を広げていらしゃった K さんは、毎日気になる記事を書き写したり、俳句を詠んだり、日記を書いたりして過ごしていらしゃるとのこと。新聞は、順番待ちなので、前の席の方に午前中から「もういいか」と聞くが「まだ読んでいる」と言われてしまい、なかなか順番が回ってこないのだそう。</p> <p>施設回答：ユニットで購読しているものなので、どうしても順番をお待ちいただいて…ということにはなってしまいます。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>女性の職員さんがミシンを使っていらしたので、何を縫っているのかお尋ねしたところカバーだとのこと。</p> <p>施設回答：ベッドの棚にかけるカバーを、裁縫が好きな職員に作ってもらっています。生地は先日二人の利用者さんと一緒に買い物に行き、利用者さんに選んでもらいました。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>K さん（男性）ベッドを下に降ろしてまわりをサークルで囲ってあり、隣にはマットレスも置いてあった。事務職員が来てサークルを1枚はずして入り口で見守りを始めたので施設に伺った。</p> <p>施設回答：2度ベッドから落ちて大腿骨を骨折した為、サークルで囲ったが拘束にあたる為、事務職員が1時間位見守りをしている。</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

<p>介護相談員 の気づき・ 橋渡し</p>	<p>フロアでは、本日出所したIさんがお一人で座っていた。職員からお聞きさしていたので、ご挨拶をしてお話をお聞きする。Iさん「来たばかりで不安がいっぱいあります。一人で淋しい。息子と娘が手続き等を一緒にしてくれて頼れて嬉しい。」</p> <p>施設回答：息子さんも娘さんも離れた所にお住まいですが、今日はそれぞれ分担してIさんの入所を手伝ってくれました。本日出所したばかりなので配慮しながら様子を見ていきます。</p>
<p>介護相談員 の気づき</p>	<p>ユニットに伺うと、Tさんの席前に色鉛筆画が置かれていた。見せていただくと居室の窓から見た風景になっていて、描写が素晴らしく細かいところまで丁寧に描かれていた。「すごくお上手ですね。」とお声がけすると「Sさんが描いてくれたのよ。本当によく描けているわよね」と仰った。他の利用者さんのところにはご本人などを描いた色鉛筆画も置かれていた。描いて楽しい、貰って嬉しい利用者さん同士のやりとりをお聞きしてこちらも楽しい時間を共有できた。</p>
<p>利用者の相 談</p>	<p>1階は認知症の方が多く入所。正面からは対話は避けて欲しい、との施設よりの要望。サークルを使用して歩行されていたMさん、相談したいことがあるとのことで、わざわざ私達の近くまで来てくださった。白内障でよく見えないまま歩いているので、誰かにぶつかったりしないかと不安に思っているとのこと。手術をするために受診したいが、ここにいたら無理だということで、受診できないまま過ごしている。家族も忙しいからすぐには無理だと言われている。</p> <p>施設回答：状況は把握していますが、実際には手術を受けるのは体力的な面から難しいようです。ご本人の不安は分かっていますので、折々お話していきます。お話は、聞いてあげてください。</p>
<p>施設の対応</p>	<p>ユニットで、同時期に退院されてきた入居者2名のお看取りをした。看護、介護共に負担が大きくなるので不安もあったが、スタッフが皆「退院されるのを待っていました。ぜひやらせて下さい。」と言ってくれ、心を一つにして対応できた。ご家族の居室内面会も無制限にしていつでも来ていただいて、お二人とも11/25（未明と夕方）にご家族やスタッフに囲まれ見守られて息を引き取られた。病状にも波があった為スタッフは心身ともに消耗した部分もあったが、今施設としても落ち着いてきたところです。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>これまで定期通院の際には職員が付き添い対応していたが、利用者さんの通院時に罹患するリスク軽減と付き添い時に職員が手薄になることを解消するため、往診に切り替えた。往診は同施設内の特養に來ている往診医に依頼した。同じく薬も契約した薬局が配達してくれる。往診医を利用するにあたって改めて契約する負担をお掛けしたが、問題なく移行できているとのこと。</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

施設の対応	息子さんや孫の方がアメリカに在中されている H さん。週1回くらい息子さんから電話がかかってくる。10分位本当に嬉しそうに会話されている姿に施設での満足度が伺える。
介護相談員の気づき	殆ど、ご自分からの意思を伝えられない状態の方が微妙ですが童謡が主の音楽に合わせて手を動かしているのを見かけました。また、口ずさむ方も居、音楽の大事さを感じました。
施設の取組	2Fの居住スペースとお風呂場とをつなげている廊下の片隅に新聞置き場がある。新聞は持ち出し禁止とあるが、近くにイスなどくつろいで見るスペースがない。居住スペースから出たドアの外にあるため、どのような目的で設置しているかスタッフに聞いてみた。 施設回答：目的としては風呂あがりの利用者さんなどに読んでもらう場であったが、現在ではイスもはずしカルテ置き場となってしまうている。今後どのようにするか考えたい。
介護相談員の気づき	2階の H さん（女性）お話しをうかがう。こちらに来たがとても幸せ、言うことはありませんと4人でお話し中におっしゃる。職員さんも優しいし笑顔も多いし挨拶もしてくれてうれしいですとの事、施設にお伝えする。 施設回答：その様に言っていただきうれしいです。
介護相談員の気づき	2階の H さん（女性）お話しをうかがう。こちらに来たがとても幸せ、言うことはありませんと4人でお話し中におっしゃる。職員さんも優しいし笑顔も多いし挨拶もしてくれてうれしいですとの事、施設にお伝えする。 施設回答：その様に言っていただきうれしいです。
利用者の相談	H さん。女性。普段はお部屋で過ごされているが、今は部屋の掃除が入っているので、たまたま食堂にいるとの話。お元気な様子であり、以前は話し相手がいたが、今はそのような方は誰もおらず、つまらないと言われる。 施設回答：別の施設（GH）が望ましいと思うが、ご家族の事情でここに居られる。感染症のリスクが減ってきたら、傾聴ボランティアをお願いすることも検討する。
施設の取組	12月に見せて頂いた介護ロボット「SASUKE」の使用現場を見せて頂きました。修了後、職員さんに伺う。（30歳代位） 施設回答：まだ導入されて日が浅いので、操作や確認に時間が掛かり、上手くは出来ていないと思います。楽ではあるのですが、操作に慣れていないのでタオル移乗の方が早い気もします。繰り返し使用しながら”コツ”を得て、もっとスムーズに行えればと思っています。（全3台、1F・2F各1台、フリー1台）
介護相談員の気づき	2階 10人以上の方の髪がひとまとめに結ばれて居、なかには2本結んで角のようになって居る方もいました。伸びてきた髪が顔などに掛からないようにするためと思いましたが、如何なものかと思い、理美容の利用の状況を伺いました。 施設回答：月1回で希望者を募り、利用してもらっています。

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

	<p>相談員対応：次にご本人自ら又、家族様から伝えることが出来れば良いですが、それ以外の方にはどの様に対応しているか伺いました。</p> <p>施設回答：あまりに伸びているようでしたら対応します。※結んだ髪についての回答はなかった。</p>
介護相談員の気づき	<p>Nさん。正月前から比べると1kg太ってしまったと仰る。息子さんがたて続けに餡がたくさん詰まっている大きなお饅頭を持ってくるので、ついつい食べてしまうのよと教えてくださいました。隣のテーブルの方がお饅頭食べたいね、と話してきたので、そうねえ、と言っていた矢先に息子さんが持参。職員さんが息子さんに伝えたのか、私にお饅頭が来てしまったと笑っていました。</p>
利用者のその後の経過	<p>先月、3階Yさんの車椅子の車輪の空気が両方とも抜けていたことをお伝えし、それは改善できましたが、今月は2階Yさんが同様の状態でしたので、お伝えしました。</p> <p>施設回答：以前は車椅子の修理もできる職員がいたのですが、現在は他の人が担当です。フロア職員ができるといいのですが、車椅子まで手が回らないみたいで後で確認します。</p>
施設の対応	<p>正月明けの為か現場には1名しか職員の姿がなかったが、声掛けするにあたり体調または気分のすぐれない方があればとその職員さんに尋ね活動を始めた。女性Kさんは新聞、テレビ報道で気になったことをノートに書き留めることが日課になっている方。また塗り絵が好きで完成作品をファイルに収納している。今回は世界の理不尽な出来事を知り自分にできることはないかと考えている。「ここにいるとウクライナの子供たちや貧困地域の子供たちの為に自分のできることはないか、寄付したくても叶わない」と暗い表情でおっしゃる。Kさんの話に耳を傾けていると、前出の職員さんに「こちらに来てください」と声をかけられたので言われるままついていくと「Kさんは精神の病のある方で先日まで精神的に高揚気味で歩行が不安定になり、短期間車椅子を使用していました。現在はほぼ元に戻りましたが、今日は話はやめてください」と言われたのでKさんにあいさつし失礼した。偶然施設相談員が通りかかったので、締めめの報告時に内容を伝えた。</p> <p>施設相談員回答：休み明けで職員がバタバタしていたことも事実ですが、先ほどの職員は生真面目で対応にゆとりが見られないことも多々あり、時折本人に注意することもあります。介護相談員さんは1年以上来ていただき、Kさんのことは理解してくださっていると思います。申し訳ありませんでした。</p>
利用者の相談	<p>利用者Hさん 施設内の本全て2回読んだので移動図書館を利用したいと。移動図書館は巡回場所が決まっており、近隣公民館である事を伝えると施設の人へは頼めない、家族にお願いするしかないのねと話される。施設が用意してくれるカレンダー塗り絵もすぐ終わってしまう。知人に頼んでも難しい塗り絵が届いてできなかったとの事。</p> <p>施設回答：カレンダーだけでは足りないのですね。余暇活動考えます。</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

利用者の要望	<p>3階のKさん。「手が震えるから食べたり飲んだりすると洋服が汚れるの。」と話された。見ると洋服の胸下あたりに汚れが確認できた。食事ではなく飲み物の汚れに見えた。</p> <p>施設回答：食事の時にはエプロンを着用されていますが、お茶の時間に汚れたのかもしれませんがね。確認します。</p>
施設の取組	<p>リハビリの先生と外を歩き少し疲れた様子で帰ってこられた。いつもは元気な方ですが今日は口数も少ない。</p> <p>施設回答：先月コロナが発生し皆さん少し元気がなく、娘さんから同じ施設に入所していたご主人が亡くなられたと聞き気分が落ち込んでおられます。</p>
介護相談員の対応	<p>Mさん（女性）リクライニング車イスでリビングにて過ごされていた。介護相談員に「痛い、痛い」と何度も訴えられる。職員さんにもお伝えする。</p> <p>・施設回答：転倒してから身体状態良くなり水分も1日200CC摂取がやっとのこと。</p>
利用者の要望	<p>2階Hさん（女性）に何か困った事ありますか伺ったところ、夜眠れない事と歯が無いので固い物が噛めないと言っていたことを施設に伝える。</p> <p>施設回答：Hさんは要望の強い方で料理の上手な方です。眠れない原因を調べてみます。</p>
利用者の要望	<p>私達と顔を合わせた途端に「飲み物、それもコーヒーが飲みたい」との要望です。水分補給が足りないのかもとお話を伺っているうちにコーヒーを飲む事を忘れて、他の話で気が紛れたようです。「お話が出来て良かった。こうやって話を聞いてもらえるのは嬉しい」とのお話でした。</p> <p>施設回答：この方はいつも何か食べるか、飲み物を欲しがります。水分補給の飲み物も飲んでいただいております。やはり、会話をすることが認知症を少しでも改善に役立つので多数の方とお話をして頂きたいです。</p>
利用者の要望	<p>四人掛けテーブルに座っているIさん。隣の人とも話さないし、向かいの人とも話さないので寂しい。話し相手がほしいと言われる。</p> <p>施設回答：席替えを考えます。</p>
施設の対応	<p>おばさんの影響で本を読むのが好きなKさん。下の図書箱で職員さんに読む本を選んでもらっている。</p>
介護相談員の気づき	<p>何度か話をさせていただいているAさん。今回はネックレスをしている姿が目にとまり「素敵なネックレスですね」と声をかけると、「これは妹の主人がこんな関係の仕事をしているから安く買えたの」と笑顔で返事をし、左手薬指の指輪も見せて下さった。「お風呂に入る時は外すのですね」と問いかけると「外すとなくなるかもしれないから、何時もつけているの」とのこと。施設に伝える。</p> <p>施設回答：「ここではアクセサリーはつけないように、と皆さんにお願いしています」とAさんには何度か伝えていますが、改めてご家族に話して持ち帰っていただくしかないです</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

	ね。
施設の対応	1階Iさん（女性）は先月インフルエンザにかかったと言っていた。右手がリウマチの影響で固まっていた箸が持てない為フォークを使い食事をしている。又ねまきは毎日取り換えてもらって気持ちが良いと言っていた。
介護相談員の橋渡し	車椅子でテーブルについていらっしゃったMさんにお話を伺った。「足を置くところが緩んで開いてしまうから、この間直してもらったのだけど、やっぱり開いてしまう」とのこと。見たところ、留め具が緩んでいるのか、確かにぐらぐらして不安定な状態になっていた。 施設回答：確認して対応します。
施設の取組	車イスの後ろに大きく「トイレに行きます」と女性に、又隣の男性には「3時に起きたらクッションを直してね」等と書いてあり、誰が介助しても分かりやすいと思った。
介護相談員の気づき	3階Iさん（女性）は若い時歯医者に勤めていて歯磨きは毎食後してきた。その後も現在に至るまで歯磨きは毎食後しています。入れ歯はなくすべて自分の歯で食事をしており、食事でも美味しいし夜も眠れると言っていたことを施設に伝える。 施設回答：そうなんです。
介護相談員の気づき	ユニットのMさん。「私もうすぐ104歳になるのよ。」とお話しされたので「いつまでもお元気でいられる秘訣を教えてください。」とお願いすると、すぐに「人に迷惑をかけない。細かいことを気にしない。食事を食べる事。毎日楽しいよ。」と教えてくださった。毎日のように心がけて暮らされているのが伝わった。
施設からの要望	満遍なく利用者さんへの声掛けをして欲しいと思っています。リクライニングで横になっている方、拘縮の進んだ方、涎が出ている方、目を閉じている方にも傍らを通る時には「こんにちは」だけでも声掛けをお願いします。ご家族が来られない利用者さんもなかにはいますのでとのこと。 相談員対応：承諾する。
介護相談員の気づき	Sさんのテーブル上の隅に専用の透明プラスチックカップの様な入れ物（深めふた無し）が設置してあり、その中に「夕食後」と書かれた薬の袋が入っていた。10時過ぎの訪問時にすぐ気づいたので伺うと、薬は本人管理なので今日の分を部屋から持って来て置いているとのこと。・昼食後も薬は同じ状態で置かれていたが、歯磨きやトイレの時間でSさんを含め周りに誰も居なかった。まだ飲まない薬が無人のテーブル上にあるという状況にドキドキしたと介護長さんに伝える。 施設回答：自己管理ができる方にはご本人に任せている。飲み忘れる方が心配。服用後には確認している。

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

施設の対応	<p>1月よりコロナクラスター発生。リビングに利用者さんはほとんどいない。</p> <p>施設回答：居室でお過ごしいただいている。やっと落ち着いたところ。入院されている方も数名いる。</p>
介護相談員の気づき	<p>Kさん、とても仲の良かったSさんが退所されたので心配していましたが、隣に来た男性のSさんと話をされていたので良かったです。Sさんは口数は少ないが穏やかな人で、話しかけてもきちんと返事をしてくれる。寝る時に「良い夢を見てね」と言われたので「良い夢はどんな夢?」と聞いたら「美味しい物を食べる夢」と言われた。家にいる奥様が腰を痛めているととても心配している良い人との事。会話が出来る人が隣で良かったと思います。又Kさんはリハビリでは歩行練習をしていて4本杖を右手に持ち左腕をかかえてもらい歩く事をしている。進まないが筋力を落とさない様にしたい。ケアマネさんが外出をした為事務の男性にOさんが体調が良くないと話された事を伝えた。</p>
施設の取組	<p>老健は他施設と異なり医師からの解除や保健所の関係で、現在も面会は15分に制限しているが、4月からは2時間の面会ができるようにしたいと考えている。実際にコロナ後遺症が長引く人が多かったり、インフルエンザ罹患時の対応も大変でとても気を使っている。</p>
利用者の要望	<p>2階の方 目が悪いので小さい字が見えず、大きな字の本が写真の本を見ている。「出来たら他の本も見たい」</p> <p>相談員対応：なんらかの方法で他の本を見る工夫が出来れば良いと施設に伝えた。</p>
施設の取組	<p>施設に伺い打ち合わせの後、ちょうど職員さんに連れ添われて歩くユニットのFさんとすれ違った。行く先を見るとロビーのテーブルに花と花器が置かれており、娘さんが待っていた。娘さんが「スイートピーの花持ちが良いと聞いたので今日はスイートピーにしたのよ。」と、Fさんは花を眺めながら「キレイだね〜。」娘さんが「一緒に生けようよ。これはどこに挿したらいいかな。」と話しながら生けていた。普段の訪問時では見られない、いつもと違う笑顔だった。</p> <p>施設回答：定期的に行っています。ほとんど娘さんが生けられるのですが、いつも楽しそうに生けていらっしゃいます。出来るだけ続けられればと思っています。</p>
施設の取組	<p>月1回、職員がほぼ全員でのミーティングがあり入居者様の一人一人のカンファレンスを行い各自のADLに添って介護計画を話し合い、10分単位で職員が利用者さんと関わるよう、詳細に記入した表をプリントして配布しているとの事です。職員が利用者さんの情報を常に共有してより良い介護を目指していると感じた。他に施設も同様だと思いますが少人数のグループホームだから出来るケアもあるのかもしれません。担当者によると利用者さんが施設に入居して元気になってくれる事が何よりの喜びとの事です。</p>
介護相談員の気づき	<p>食事の前の時間に個別に4年生レベルの漢字ドリル、数字探し等をして過ごされている利用者さんがおりました。漢字が好きな方には漢字、計算が得意な方には計算、体を動かすのが好きな方には体操と利用者さんの状態にあった個別にレクリエーションを用意されている</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

	との説明がありました。個々人が穏やかに過ごせる事を大事にケアされているのが伝わりました。
介護相談員 の気づき	いつも仲良し2人で洗濯物を干したりお茶碗を拭いたりお手伝いが楽しそうです。 施設回答：なるべく元気な方にはできる範囲でお手伝いをしてもらっています。
介護相談員 の橋渡し	夫婦で入所しているAさん夫婦。夫は認知症があり、徘徊するのを止めるのがストレスと奥さんから訴えがありました。隣に席で夫が立ち上がるたび奥さんが声をかけて気にされていた。部屋は別々となるも隣のお部屋で過ごされている。 施設回答：奥さんが夫の心配をされているのと、夫も奥さんを頼りにしていたため、始めは別々のフロアだったが一緒にフロアにしたとの事。今後様子をみていきます。
介護相談員 の橋渡し	左半身が不自由なSさん。気温に敏感だとおっしゃる。今日は寒くて、左手左足がしびれると言われる。 施設回答：確かに廊下は寒かったです。エアコンが故障して、明日業者が来てくれることになっています。
施設の取組	今日は2階のフロアで鉢植えを行うそうです。お花の好きな方達が楽しみに待っておられます。「食堂のベランダで鉢植えを行うのよ」とお話しして下さいました。
介護相談員 の気づき	気持ち良さそうにマッサージされているFさん（女性）。施術をしている方の専門をお聞きすると「柔道整復師」との事。整骨院・接骨院では馴染みがあるが、介護事業所で働いている方を見かけるのは、私は初めてであった。
介護相談員 の気づき	Nさん。少し聞き取り難いですが一生懸命お話になります。現実的でない内容ではありますが、近くに座るUさんが少し説明を加えて下さりながら相談員に伝えてくれました。Uさんはウトウトされているお隣の方へも様子を見ながら、時おり話を投げたりして周囲と上手くキャッチボールされていました。 施設回答：Nさんは入所最長者様でとても話好きです。Uさんの様な存在はとても助かります。
介護相談員 の気づき	このテーブルは楽しいとWさん。ただ十字に大きなアクリル板が有るので向かいの方の話がなかなか聞き取れないとの事。他は無い所がほとんどなのに、と少し残念がっていました。 施設回答：ショートステイの方のテーブルでお話も盛んで仕切りをさせて頂いています。全てのテーブルに有ったのですが破損等で減ってしまい、現在会話の無い方のテーブルは外しています。

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

<p>介護相談員 の橋渡し</p>	<p>Uさん。昨年末の認定調査で介護度3から2に下がった。自分に何も問診なしで調査員とケアマネでだけで介護度が決まってしまった。どの様な理由で下がったのか知りたい。一人では歩けない、廊下の手すりですり片手に杖を持ちながら伝い歩きは辛うじて出来るが(手すりが)途切れている所からは進めない。こんな状況でどうして軽くなってしまったか納得出来ない。きちんと説明して欲しい。</p> <p>施設回答：ご本人交えて3者で行いました。きっとお忘れになっているのだと思いますのでまた行ってお伝えしてきます。</p>
<p>介護相談員 の気づき</p>	<p>2階Sさん(女性)1階に息子さんが入所している。息子さんが2階に母がいるのでと話されたのでご挨拶にと伺った。職員がすぐSさんに補聴器をつけてくれたので、すぐお話ができた。息子さんの話をすると心配との事。私達の手をにぎってきた。</p> <p>施設回答：面会ができるようになったので、先日娘さんと息子さん3人でお部屋にて面会ができとても喜んでいました。コロナで催物がなくなりましたが、何かの時はお二人が隣に座れる様にしています。</p>
<p>介護相談員 の気づき</p>	<p>夜は早く寝て朝は起こされる前に起きます。迷惑をかけないように、皆さんとの調和を崩さないようにしています。</p> <p>施設回答：そうでしたか。</p>
<p>介護相談員 の橋渡し</p>	<p>1階のKさん。「病院からここに来たが着替えがない。一人暮らしだし、家に戻り着替えを取って来たい。職員に言ってもダメだと言われる。メガネも自分ののではない。入れ歯もなくなった」と不安な思いをいっぱい語られました。</p> <p>施設回答：Kさんは成年後見人がついておられる方で、家にあったのは半袖ばかりでそれを重ね着していたようです。後見人に着替えの事は伝えてあります。メガネは2つあり、今付けているのはご本人のです。もう一つは病院でもらったようです。入れ歯はなくなってしまうので、こちらで管理しています。お伝えしても忘れてしまうようです。</p>
<p>介護相談員 の橋渡し</p>	<p>Yさんは視覚障害がありベッドで横になっていたが、職員さんが声をかけて下さりお部屋でお話をお聞きする。Yさん「以前はガイドヘルパーさんと外に出たり、ボランティアさんとおしゃべりを楽しんでいた。ここでもリハビリをやらしてもらえたり、食事職員さんが側で何を食べているか教えてくれるので助かっている。歴史やノンフィクション等の本が好き。録音テープ等の音声は眠たくなってしまうので自分のペースで読み進められる点字の本を読んでいる。これからも図書館サービス等を利用して本を沢山読みたい。」</p> <p>施設回答：「これからもサービスが受けられるよう手配していきます。」</p>
<p>介護相談員 の橋渡し</p>	<p>いつも数独に挑戦しているYさん。今日も問題に挑んでおられましたが手を止めて「誰にも話したことはないのだけれど」と話してくださいました。「若い時に木を植える男の話を聞いて自分もやりたくなり、中国の砂漠地帯に植樹のボランティアに25年通った。その後は喫茶店を運営した。60歳の時には中国に留学した。足が不自由でなければ今でも植えた</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

	<p>木を見に行きたい。やりたいことをやってきたので幸せです」と前向きな生き方を話されました。</p> <p>施設回答：入所当初は不安定な事もありましたが、今はとても落ち着かれています。</p>
利用者の要望	<p>Fさん（女性）は個室で1日中誰とも話す人が居なくて寂しい。お友達が欲しいと訴えられた。</p> <p>施設回答：出来るだけ食堂で話せる人と席を隣にする様にします。</p>
利用者の要望	<p>利用者Sさん。面談時毎回外へ出たいとお話があります。1月施設から職員が数名利用者さんを庭へ連れ出したとの話がありましたが、Sさんが出られたかは不明でした。</p> <p>施設回答：家族に散歩をお願いできない方。お花見で外出します。</p>
介護相談員の気づき	<p>2階の愛のフロアに何うとテレビが掛かっており童謡を皆さんで歌っておられ一生懸命に思い出しながらとても楽しそうで笑顔がステキです。</p>
介護相談員の気づき	<p>隣の席の塗り絵好きの女性と時折塗り絵をされる90代のTさん。テーブルにはこれまで見かけたことのない赤い表紙の厚手のノートと朱色の厚みのあるケースが置かれているので尋ねると、娘さんが持ってきた日記帳とのこと。イラストのような絵が添えられたある日の日記を恥ずかしそうにちらっと見せて下さったので施設に伝える。</p> <p>施設回答：毎日ではないようですがTさんは娘さんが勧められて日記を書かれています。厚手のファイルの中身は聖書または辞典のような気がします。今度確認しておきます。</p>
施設の取組	<p>コロナ緊急事態解除後も、家族等の面会は予約制で、1階の面接場所で、15分間との制限を設けていた。しかしながら、4月からは、一定の時間帯でいつでも可能（ただし時間は従来通り15分）、かつ入所者のおられるフロアで可能と変更予定とのこと。少しずつではあるが、日常に戻っている。</p>
介護相談員の気づき	<p>3階の一部の利用者さんのテーブルに置かれたベルが頻繁に押されています。職員はベルの音を聞き、対応している様子を見かけました。同じテーブルの方がこのベルを鳴らす事をどのように感じているか気になりました。</p>
施設の取組	<p>ロビーに京風お雛様の立派な段飾りがあり、りんごユニットでは入居者さんが一人ずつお雛様の横に写った写真が飾られて、明るく華やかな雰囲気であった。</p>
介護相談員の気づき	<p>施設側より感染症対策として活動時間短縮の要望有。フロアではTさんとOさんが新聞のチラシで小物入れを折っていた。相談員がお側に何うと、笑顔でお話しをしながら、指先を動かしていた。</p> <p>Tさん「広告で小物入れができるのよ。テーブルに置いて、ちょっとしたゴミを入れて、そのまま捨てられて便利でしょう。」</p> <p>Oさん「折り方を忘れてしまって何度もやり直したりするけれど、Tさんに教えてもらいな</p>

第2章 令和6年度介護相談員活動実績について

	<p>がら楽しく作っています。」</p> <p>施設回答：「4日前に職員が折り方を一緒に折りながら伝えました。忘れてしまうのでくり返し確認しながら取り組んでいます。」</p>
施設の対応	<p>梨ユニットに伺うと、Aさんが右側に傾いているのに気づき、職員さんにお声がけしたところ、タオルを上手く使って傾きを直して下さった。傾眠の強い方で右側に傾かれるとのこと。</p>
施設の対応	<p>あまり言葉が出ないHさんに優しく声をかけている職員さん（記録表を記入しながら）心が穏やかになられたのか自分から初めて声を発して下さいました。</p>

第3章 終わりに

第3章 終わりに

船橋市介護相談員派遣事業は平成15年10月に開始して、途中3年6か月の活動休止期間があったものの、令和6年度末で21年6か月が経過しました。

事業開始以来、順次船橋市内の特別養護老人ホームと介護老人保健施設に介護相談員を派遣し、令和6年度末時点で市内の特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、一部の地域密着型特別養護老人ホーム及びグループホームの45施設で22名の介護相談員が活動しています。

15ページに記載したとおり、相談・苦情件数等は年々増加傾向にありましたが、平成26年度からはやや減少しています。これは、介護相談員の活動の成果のあらわれだと考えます。

介護相談員は、利用者やその家族から受けた相談内容を事業者へ「橋渡し」しますが、必ずしも解決に至るわけではありません。そのような意味では効果が図りづらい事業であるといえますが、継続的に事業を運営してきたことで、施設からの「職員が気づかない細かい部分に気づいてくれてありがたい」という声や、「外部の目線が入ることによって施設サービスの向上に繋がっていきたい」という声、そして施設利用者からの「介護相談員の訪問を楽しみにしている」という声を聞くことが増えました。特に、3年6か月の活動休止期間を経て、活動再開してからよりそういった声を聞く機会が増えたように感じます。

介護相談員は、熱意を持って活動していますが、様々な相談や苦情に対応するためには、介護相談員、施設職員、事務局が一体となって問題に取り組むことや、介護相談員のモチベーションの維持及び能力の向上が重要です。

令和6年度は施設職員と介護相談員による合同意見交換会は開催できませんでしたが、今後も日々の地道な活動だけでなく、「介護相談員現任研修」などを受講することにより更なるスキルアップを図り、真摯な活動によって介護現場のサービスと利用者の生活の質の向上に努めてまいります。

本事業は介護施設の利用者やその家族、介護施設職員の方々からのご理解とご協力から成り立っております。今後とも皆様のご支援・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

第 4 章 參考資料

第4章 参考資料

地域支援事業の実施について（抜粋）

（平成18年6月9日老発第0609001号厚生労働省老健局長通知）

地域支援事業実施要綱

1 目的及び趣旨

地域支援事業は、被保険者が要介護状態又は要支援状態（以下「要介護状態等」という。）となることを予防し、社会に参加しつつ、地域において自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的とし、地域における包括的な相談及び支援体制、多様な主体の参画による日常生活の支援体制、在宅医療と介護の連携体制及び認知症高齢者への支援体制の構築等を一体的に推進するものである。

2 事業構成及び事業内容

- （1）介護予防・日常生活支援総合事業（介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）第115条の45第1項に規定する介護予防・日常生活支援総合事業をいう。以下「総合事業」という。）を実施する市町村（特別区、一部事務組合、広域連合等を含む。以下同じ。）の事業構成及び事業内容は、別記1のとおりとする。
- （2）旧介護予防・日常生活支援総合事業（地域における医療及び介護の総合的な確保を推進するための関係法律の整備等に関する法律（平成26年法律第83号）附則第14条第1項により、なおその効力を有するものとされた同法第5条の規定による改正前の法（以下「旧法」という。）第115条の45第1項第1号及び第2号並びに第2項各号に掲げる事業をいう。以下「旧総合事業」という。）を実施する市町村の事業構成及び事業内容は、別記2のとおりとする。
- （3）旧介護予防事業（旧法第115条の45第1項第1号に掲げる事業をいう。以下同じ。）を実施する市町村（旧総合事業を実施する市町村を除く。以下同じ。）の事業構成及び事業内容は、別記3のとおりとする。
- （4）包括的支援事業（地域包括支援センターの運営）（法第115条の46第1項に規定する包括的支援事業のうち法第115条の45第2項第4号から第6号に掲げる事業を除く。以下同じ。）の事業構成及び事業内容は、別記4のとおりとする。
- （5）包括的支援事業（社会保障充実分）（包括的支援事業のうち在宅医療・介護連携推進事業、生活支援体制整備事業、認知症総合支援事業及び地域ケア会議推進事業（法第115条の45第2項第4号から6号までに掲げる事業及び同項第3号を効果的に実施するために、法第115条の48第1項に基づき設置される会議（以下「地域ケア会議」という。）を開催する事業をいう。以下同じ。）の事業構成及び事業内容は、別記5のとおりとする。
- （6）任意事業（法第115条の45第3項各号に掲げる事業をいう。以下同じ。）の事業構成及び事業内容は、別記6のとおりとする。

3 実施方法

(1) 地域支援事業は、法、介護保険法施行令（平成10年政令第412号。以下「政令」という。）、介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号。以下「省令」という。）、介護予防・日常生活支援総合事業の円滑な実施を図るための指針（平成27年厚生労働省告示第196号。以下「実施指針」という。）の規定及び介護予防・日常生活支援総合事業のガイドラインについて（平成27年6月5日老発0605第5号厚生労働省老健局長通知）（以下「ガイドライン」という。）によるほか、この実施要綱の定めるところによる。

(2) 地域支援事業の実施に当たっては、高齢者のニーズや生活実態に基づいて総合的な判断を行い、高齢者に対し、自立した日常生活を営むことができるよう、継続的かつ総合的なサービスが提供されるよう実施することとする。

(3) 地域包括支援センター（法第115条の46第1項に規定する地域包括支援センターをいう。以下同じ。）は地域包括ケアを有効に機能させるために、保健師、主任介護支援専門員、社会福祉士等の各々の専門職の知識を活かしながら、常に情報を共有し、互いに業務の理念、基本的な骨格を理解した上で、連携・協働の体制を作り、業務全体を「チーム」として支えていく必要がある。

また、法第115条の46第7項に規定しているとおおり、地域包括支援センター内にとどまることなく、地域での各種サービス、保健・医療・福祉の専門職、専門機関相互の連携、ボランティア等の住民活動等インフォーマルな活動を含めた、地域における様々な社会資源の有効活用を図り、ネットワークを構築していく必要がある。さらに、地域支援事業の円滑な実施、地域包括支援センターの適切、公正かつ中立な運営を確保する観点から、地域包括支援センター運営協議会等を積極的に活用されたい。

また、法第115条の47第1項の規定により、市町村は委託型の地域包括支援センターに対して運営方針を明示しなければならないこととされている。明示する方針の内容としては、省令第140条の67の2の各号に掲げる内容を勘案して示すものとされているが、市町村の地域包括ケアシステムの構築方針、区域ごとのニーズに応じて重点的に行うべき業務に関する方針、介護事業者・医療機関・民生委員・ボランティア等の関係者とのネットワーク構築の方針、第1号介護予防支援事業の実施方針、介護支援専門員に対する支援・指導の実施方針、地域ケア会議の運営方針、市町村との連携方針、公正・中立性確保のための方針等、具体的な方針については、地域の実情に応じて、市町村において定めるものとする。

(4) 過去に国庫補助金等から一般財源化された事業（「介護予防・地域支え合い事業における一般財源化された事業について」（平成23年10月21日事務連絡）に掲載した生きがい活動支援通所事業、緊急通報体制等整備事業、外出支援サービス事業、寝具類等洗濯乾燥消毒サービス事業、軽度生活援助事業、訪問理美容

第4章 参考資料

サービス事業、日常生活用具給付等事業、高齢者に関する介護知識・技術等普及促進事業、福祉用具・住宅改修研修事業、福祉用具・住宅改修活用広域支援事業、サービス事業者振興事業、高齢者自身の取り組み支援事業及び高齢者訪問支援活動推進事業。なお、高齢者に関する介護知識・技術等普及促進事業、福祉用具・住宅改修研修事業、福祉用具・住宅改修活用広域支援事業、サービス事業者振興事業、高齢者自身の取り組み支援事業及び高齢者訪問支援活動推進事業については、指定都市（平成18年度以降に指定都市へ移行した自治体も含む。）では一般財源化されているため実施不可であるが、指定都市を除く市町村は実施可能。）については、地域支援事業として実施できないことに留意する。

4 実施主体

- (1) 実施主体は、市町村とし、その責任の下に地域支援事業を実施するものとする。
- (2) 市町村は、地域の実情に応じ、利用者、サービス内容及び利用料の決定を除き、包括的支援事業の実施について、適切、公正、中立かつ効率的に実施することができるものと認められる老人介護支援センターの設置者（市町村社会福祉協議会、社会福祉法人等）、一部事務組合若しくは広域連合等を組織する市町村、医療法人、当該事業を実施することを目的として設立された民法法人、特定非営利活動法人その他市町村が適当と認める法人に委託することができるものとする。この委託は、包括的支援事業の実施に係る方針を示した上で、包括的支援事業（地域包括支援センターの運営）についてはその全てにつき一括して行わなければならない。なお、市町村は、包括的支援事業（社会保障充実分）の実施については、地域包括支援センター以外に委託することも可能であり、地域の実情に応じてそれぞれの事業の実施要綱に定めるところによるものとする。

なお、委託した場合においても、市町村と委託先は密に連携を図りつつ、事業を実施しなければならない。
- (3) 市町村は、地域の実情に応じ、利用者、サービス内容及び利用料の決定を除き、総合事業について、省令第140条の69に定める基準に適合する者（第1号介護予防支援事業（法第115条の45第1項第1号ニに規定する第1号介護予防支援事業をいう。以下同じ。）については、地域包括支援センターの設置者に限る。）に対して、事業の実施を委託することができるものとする。また、総合事業のうち、介護予防・生活支援サービス事業（法第115条の45第1項第1号に規定する第1号事業をいう。以下同じ。）については、市町村が事業者を指定して事業を実施することができるものとする。
- (4) 市町村は、地域の実情に応じ、利用者、サービス内容及び利用料の決定を除き、旧介護予防事業及び任意事業の全部又は一部について、老人介護支援センターの設置者その他市町村が適当と認める者に対し、その実施を委託することができるものとする。二次予防事業対象者（第1号被保険者のうち要介護者又は要支援者

第4章 参考資料

以外の者であって、要介護状態等となるおそれの高い状態にあると認められるものをいう。以下同じ。)

の把握事業のうち二次予防事業対象者に関する情報の収集及び二次予防事業対象者の決定に係る業務については、地域包括支援センターにおいて実施する介護予防ケアマネジメント業務と一体的に実施することが望ましい。

(5) 市町村は、地域の実情に応じ、利用者、サービス内容及び利用料の決定を除き、旧総合事業について、地域における医療及び介護の総合的な確保を推進するための関係法律の整備等に関する法律の一部の施行に伴う厚生労働省関係省令の整備等に関する省令（平成27年厚生労働省令第57号）附則第4条の規定によりなおその効力を有するものとされた同令第2条の規定による改正前の省令（以下「旧省令」という。）第140条の69に定める基準に適合する者（ケアマネジメント事業については、地域包括支援センターの設置者に限る。）に対して、事業の実施を委託することができるものとする。二次予防事業対象者の把握事業のうち二次予防事業対象者に関する情報の収集及び二次予防事業対象者の決定に係る業務については、地域包括支援センターにおいて実施する介護予防ケアマネジメント業務と一体的に実施することが望ましい。

(6) (2)から(5)までの受託者に対して市町村が支払う費用の額については、市町村において、地域の実情に応じて柔軟に決定するものとする。

なお、総合事業及び旧総合事業については、受託者に対する費用の審査・支払に係る事務を国民健康保険団体連合会に委託することが可能である。

(7) 法第13条第3項に規定する住所地特例適用被保険者に対する地域支援事業の実施に関しては、法第115条の45第1項により、当該住所地特例適用被保険者が入所又は入居する施設が所在する市町村（以下「施設所在市町村」という。）が行うものとしている。

ただし、任意事業については、転居前の市町村（以下「保険者市町村」という。）も行うことができる仕組みとなっており、事業の内容によっては、引き続き、保険者市町村が行うことができる。

(8) 地域包括支援センターの設置者（法人である場合は、その役員）若しくはその職員又はこれらの職にあった者は、正当な理由なしに、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(9) 総合事業は、市町村が実施主体となり、保健所その他の関係行政機関、医師会、歯科医師会その他の保健医療関係団体、社会福祉協議会その他の福祉関係団体、介護関係事業者その他の民間事業者、ボランティアを含む地域住民等の協力を得て推進するものとする。

5 利用料

市町村及び地域支援事業の実施について市町村から委託を受けた者又は第一号事

第4章 参考資料

業の指定事業者は、地域支援事業の利用者に対し、介護予防把握事業に係る費用を除いて、利用料を請求することができる。

利用料に関する事項は、地域の実情や各事業の内容に応じて、市町村において決定する。また、利用料の額の設定に当たっては、予防給付及び総合事業（旧総合事業又は旧介護予防事業を含む。）との均衡等を勘案しながら、適切に設定することとする。

なお、市町村が地域支援事業の実施について委託する場合は、地方自治法第210条で規定される総計予算主義の原則等を踏まえ、利用料を直接委託先の歳入とすることを前提に利用料を控除した額を委託費とすることは適当ではなく、会計上、委託料と利用料をそれぞれ計上することが適当であることについて、留意する必要がある。

別記1（総合事業を実施する市町村における地域支援事業の事業構成及び事業内容）

第1 事業構成

総合事業を実施する市町村における地域支援事業の構成は、次のとおりとする。

1 総合事業

（1）介護予防・生活支援サービス事業

ア 訪問型サービス（第1号訪問事業）

イ 通所型サービス（第1号通所事業）

ウ その他生活支援サービス（第1号生活支援事業）

エ 介護予防ケアマネジメント（第1号介護予防支援事業）

（2）一般介護予防事業

ア 介護予防把握事業

イ 介護予防普及啓発事業

ウ 地域介護予防活動支援事業

エ 一般介護予防事業評価事業

オ 地域リハビリテーション活動支援事業

2 包括的支援事業（地域包括支援センターの運営）

（1）総合相談支援業務

（2）権利擁護業務

（3）包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

3 包括的支援事業（社会保障充実分）

（1）在宅医療・介護連携推進事業

（2）生活支援体制整備事業

（3）認知症総合支援事業

（4）地域ケア会議推進事業

4 任意事業

（1）介護給付等費用適正化事業

第4章 参考資料

(2) 家族介護支援事業

(3) その他の事業

第2 事業内容

4 任意事業

別記6に基づき実施するものとする。

別記6 任意事業

1 目的

地域の高齢者が、住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるようにするため、介護保険事業の運営の安定化を図るとともに、被保険者及び要介護被保険者を現に介護する者等に対し、地域の実情に応じた必要な支援を行うことを目的とする。

2 対象者

被保険者、要介護被保険者を現に介護する者その他個々の事業の対象者として市町村が認める者とする。

ただし、住宅改修費の支給の申請に係る必要な理由がわかる書類を作成する事業又は必要な理由がわかる書類を作成した場合の経費を助成する事業については、住宅改修の活用を希望する要介護（支援）被保険者で居宅介護（介護予防）支援の提供を受けていない者に対して当該者の住宅改修費の支給の申請に係る必要な書類を作成した者に限る。

3 事業内容

任意事業は、法第115条の45第3項各号において、介護給付等費用適正化事業、家族介護支援事業、その他介護保険事業の運営の安定化及び被保険者の地域における自立した日常生活の支援のため必要な事業が規定されているが、地域の実情に応じ、創意工夫を生かした多様な事業形態が可能であり、具体的には、次に掲げる事業を対象とする。

(3) その他の事業

次のアからカまでに掲げる事業その他の介護保険事業の運営の安定化及び被保険者の地域における自立した日常生活の支援のため必要な事業を実施する。

カ 地域自立生活支援事業

次の①から④までに掲げる高齢者の地域における自立した生活を継続させるための事業を実施する。

① 高齢者の安心な住まいの確保に資する事業

市町村が運営する高齢者世話付住宅（シルバーハウジング）や、サービス付き高齢者向け住宅、多くの高齢者が居住する集合住宅等を対象に、日常生活上の生活相談・指導、安否確認、緊急時の対応や一時的な家事援助等を行う生活援助員を派遣し、関係機関・関係団体等による支援体制を構築する等、地域の実情に応じた、高

第4章 参考資料

齢者の安心な住まいを確保するための事業を行う。

② 介護サービスの質の向上に資する事業

地域で活躍している高齢者や民生委員等が、介護サービス利用者のための相談等に応じるボランティア（介護相談員）として、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、サービス担当者との意見交換等（介護相談員派遣等事業）を行う。

介護相談員派遣事業の実施について

（平成18年5月24日老計発第0524001号厚生労働省老健局計画課長通知）

1.目的

本事業は、介護サービスの提供の場を訪ね、サービスを利用する者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者の登録を行い、申出のあったサービス事業所等に派遣すること等により、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、派遣を受けた事業所における介護サービスの質的な向上を図ることを目的とする。

介護保険制度の中には、都道府県国民健康保険団体連合会又は市町村による苦情対応に係る対策が盛り込まれているが、これらは何らかの問題が生じた場合の事後的な対応が中心であることから、本事業は、苦情に至る事態を未然に防止すること及び利用者の日常的な不平、不満又は疑問に対応して改善の途を探ること（問題提起・提案解決型の事業）を目指すものとする。

2.実施主体

事業の実施主体は、市町村（特別区を含む。以下同じ。）とする。

市町村は、地域の事情に応じ、適切な事業運営が確保できると認められる団体に委託することができる。

3.事業内容

(1) 介護相談員の登録

ア 介護サービスの提供の場を訪ね、サービスを利用する者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者（以下「介護相談員」という。）の登録を行う。

イ 登録は、一定水準以上の研修を受けた者であって、事業活動の実施にふさわしい人格と熱意を有するものを対象として行う。

ウ 研修は、都道府県が実施主体となる研修又はボランティアの養成に取り組む公益団体において実施される専門の研修を活用するものとする。なお、それぞれの市町村が自ら実施し、又は適切に事業を実施できると認められる者に委託して実施することを妨げるものではない。

エ 介護相談員の名称は、それぞれの市町村において、独自に定めて差し支えない。

オ 研修を修了した者に対し、研修の実施主体の長若しくは事業の委託を受けた団体が修了を証明する文書を交付する。

第4章 参考資料

カ 市町村は、登録を行った者に対し、介護相談員であることを証する文書（以下「身分証明書」という。）を交付するものとする。

(2) 派遣する介護相談員の選定

ア 介護相談員の派遣を希望する施設等の介護サービス事業所をリストアップする。

イ 派遣の希望があった各事業所について、それぞれの担当となる適切な介護相談員（事業所ごとに1名又は複数名）を選定する。

(3) 介護相談員の活動

ア 介護相談員は、担当する事業所等を定期又は随時に訪問する。訪問の頻度は、概ね1～2週間に1回程度を目安とする。

イ 介護相談員は、施設等のサービス事業所において、

- ・利用者の話を聞き、相談にのる
- ・施設等の行事に参加する
- ・サービスの現状把握に努める
- ・事業所の管理者や従事者と意見交換する
- ・利用者に自分の連絡先を周知する

などの活動を行い、サービス提供等に関して気づいたことや提案等がある場合には、事業所の管理者等にその旨を伝える。

ウ 訪問介護等訪問系のサービス事業所を派遣の対象とする場合には、介護相談員は、事業所のほか、適宜、事業者及び利用者の了解を得て、利用者の自宅を訪問する。

エ 介護相談員は、介護サービスの利用者と事業者の間の橋渡し役となって、利用者の疑問や不満、心配事等に対応し、サービス改善の途を探る。

オ 介護相談員は、その活動状況について、事業運営を行う事務局に報告を行う。

カ 事業運営を行う事務局は、適宜、介護相談員同士の連絡会議を開催する。

キ 介護相談員及び事業運営を行う事務局は、利用者のプライバシーの保護に十分配慮しなければならない。

ク 介護相談員及び事業運営を行う事務局は市町村等に対して、相談者に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書により相談者の同意を得ておかなければならない。

ケ 介護相談員は、身分証明書を携帯し、かつ、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。

コ 本事業の適性かつ円滑な推進のため、現任の介護相談員に対して、地域の実情に応じ、継続的に一定水準以上の研修を実施することにより、必要な知識・技術の習得を図る。

(4) 活動状況の情報提供等

ア 事業運営を行う事務局は、派遣した介護相談員の活動状況を取りまとめ、随

第4章 参考資料

時、住民等に対して情報提供を行う。

イ 介護相談員の活動に関し、苦情等が寄せられた場合には、事業運営を行う事務局は、事実関係等を把握するとともに、必要に応じ、介護相談員の交替を含め、適切な対応を行う。

4.その他

(1) 本事業が所期の目的を果たし、十分な効果を上げるためには、

1.事業の趣旨を理解した上で、事業の委託先等において適切な事業運営を行う事務局を確保できるかどうか

2.管内のサービス事業者に事業の趣旨の理解を求めた上で、より多くの事業者から派遣の希望を受けることができるかどうか

といった点が重要である。

市町村において、本事業を実施するに当たっては、こうした点に留意して、住民参加型の取り組みとなるような環境づくりを進める必要がある。

(2) 本事業の実施に当たっては、介護相談員の養成等を担う都道府県と連携を図り、実施すること。

船橋市介護相談員派遣事業実施要綱

(目的)

第1条 本市は、介護サービス事業所（（介護保険法（平成9年法律第123号）以下、「法」という。）第8条第20項に規定する認知症対応型共同生活介護、同条22項に規定する地域密着型介護老人福祉施設又は同条27項に規定する介護老人福祉施設、同条28項に規定する介護老人保健施設、第8条の2第15項に規定する介護予防認知症対応型共同生活介護を行う事業所をいう。（以下「事業所」という。））を訪ね、サービスを利用する者及びその家族（以下「利用者等」という。）の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者の委嘱を行い、申出のあった事業所に派遣すること等により、利用者等の疑問や不満、不安の解消を図り、介護サービスの質的な向上を目的として、船橋市介護相談員（以下「相談員」という。）を置く。

(定数)

第2条 相談員の定数は40人以内とする。

(委嘱)

第3条 相談員は、相談員業務の遂行にふさわしい人格と熱意を有する者の中から選任し、市長が委嘱する。

(任期)

第4条 相談員の任期は2年とする。ただし、相談員を新たに選任した場合においては、職務開始前の研修期間を加えた期間をもって任期とする。

2 相談員の再任はこれを妨げない。

第4章 参考資料

(職務)

第5条 相談員は、次に掲げる職務を行うものとする。

- (1) 担当する事業所を定期又は随時に訪問すること。
- (2) 事業所又は利用者等の居所等において、利用者等の話を聞き、相談に応じ、利用者等並びに事業所の管理者及び従業者（以下「担当者等」という。）と意見交換を図る。また、事業所が行う行事に参加し、事業所の提供するサービスの現状把握に努める等の活動を行うこと。
- (3) サービス提供等に関して気付いたことや提案等がある場合には、事業所の担当者等にその旨を伝えること。
- (4) 利用者等と事業所の橋渡し役となって、利用者等の疑問や不満、不安に対し、公平・公正な視点の上で、サービス改善の方法等について検討すること。
- (5) 本市が開催する、介護相談員連絡会議及び合同意見交換会に出席すること。

2 相談員は、職務上の活動を行うにあたり、船橋市介護相談員証（第1号様式）を携行し、利用者等及び担当者等から求められた場合は、これを提示しなければならない。

(報告)

第6条 相談員は、前条第1項第2号から第4号に規定する職務を遂行するときは、利用者等からの諸々の相談等の内容及びその内容等に応じて必要となる事業所の担当者等との対処等を行うにあたっては、介護相談員苦情・要望・提案等連絡票（第2号様式）により行わなければならない。なお、相談員事業の活動にあたり、利用者等又は担当者等との調整が困難であるときは、介護相談員調整連絡票（第3号様式）により、第14条に規定する事務局に対して調整を依頼し、その指示等に従うこと。

2 相談員は、随時、活動状況について、介護相談員活動報告書（第4号様式）により市長に報告しなければならない。

(解嘱)

第7条 市長は、相談員が次の各号のいずれかに該当する場合には、これを解嘱することができる。

- (1) 職務の遂行に支障があり、又はこれに耐えないとき。
- (2) 職務を怠り、又は職務上の義務及び本要綱に定める事項に違反したとき。
- (3) 相談員としてふさわしくない行為があったとき。

(守秘義務)

第8条 相談員は職務上知り得た秘密について、他に漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(資質の向上)

第9条 相談員は、市が行う研修会に参加する他に必要な専門的知識及び技能の習得に努め、資質の向上を図るものとする。

第4章 参考資料

(相談員の派遣)

第10条 市長は、事業所から相談員派遣を申請された場合には、相談員を派遣する。

2 相談員の派遣を受けようとする事業所は、介護相談員派遣申請書(第5号様式)を市長に提出するものとする。

3 市長は、前項の申請があった場合は、介護相談員派遣可否決定通知書(第6号様式)により、事業所に通知するものとする。

(事業所の責務)

第11条 要綱第1条に定める事業所は、「船橋市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例(船橋市条例56号)」第5条第2項、「船橋市特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準等を定める条例(船橋市条例第53号)」第31条第2項、「船橋市指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例(船橋市条例第58号)」第40条第2項又は、「船橋市介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準等を定める条例(船橋市条例59号)」第39条第2項により、相談員の派遣に積極的に応じるように努めなければならない。

2 派遣を受けた事業所は、相談員を通じた利用者等の声を真摯に受け止め、検討の上、サービス改善等出来る限りの措置を講じるものとし、利用者等に対する差別的行為は行ってはならない。

3 事業所は、前項の措置が困難であり、利用者等との調整が困難であると判断したときは、第14条に定める船橋市介護相談員事務局に対し、介護相談員派遣事業所連絡票(第7号様式)により調整等の依頼をするものとする。

4 派遣を受けた事業所は、市が主催する合同意見交換会に参加するものとする。

(広報)

第12条 市長は、相談員の活動内容を公表し、広報に努めるものとする。

(災害補償)

第13条 相談員業務に関わる事故については、行政協力員活動保障保険及び賠償責任保険による補償を行う。

(事務局)

第14条 船橋市介護相談員派遣事業(以下「事業」という。)を実施するために、船橋市介護相談員事務局(以下「事務局」という。)を健康福祉局高齢者福祉部高齢者福祉課に置く。

2 事務局は、次の各号に掲げる事務を行う。

- (1) 相談員にかかる募集、選考、登録、委嘱、解嘱、調整等に関すること。
- (2) 相談員に対する研修会の開催及び他の団体が実施する研修会との調整。
- (3) 相談員との介護相談員連絡会議の開催。
- (4) 事務局・相談員・事業所との合同意見交換会の開催。

第4章 参考資料

- (5) 相談の内容に応じて、相談員、担当者等並びに利用者等との調整を図ること。
- (6) 相談員活動にかかる年度版の実績報告書の作成。
- (7) その他、本事業実施につき必要と認められること。

(補 則)

第15条 この要綱に定めるもののほか、相談員に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成15年6月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成16年10月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成17年7月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成18年4月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成18年8月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成19年1月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成24年4月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成25年4月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成27年10月1日より施行する。

附 則

この要綱は、令和元年5月1日より施行する。

附 則

この要綱は、令和2年10月1日より施行する。

附 則

この要綱は、令和5年4月1日より施行する。

令和6年度 船橋市介護相談員派遣事業実績報告書
発行 船橋市 健康福祉局 高齢者福祉部 高齢者福祉課
住所 〒273-8501 船橋市湊町2-10-25
電話 047-436-3353
FAX 047-436-2350
E-mail koreishafukushi@city.funabashi.lg.jp