

平成30年度介護相談員派遣事業に関するアンケート結果について

1 調査対象

平成30年度派遣実施対象の25施設（特養11施設、老健3施設、特定11施設）

2 実施方法

上記1の対象施設に別添調査票を送付し、回答記入後に返送（無記名）

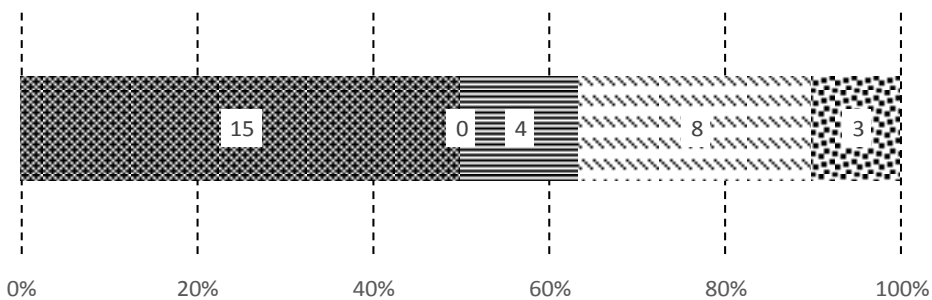
3 回答率

96%（25施設中24施設が回答）

4 調査結果

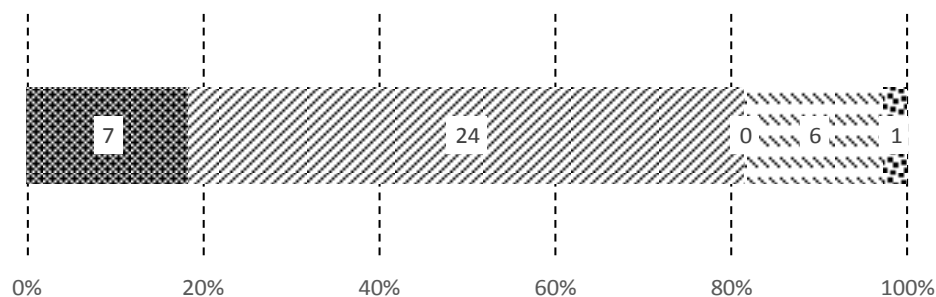
I 介護相談員に関する利用者の周知度について

問1 利用者やその家族に対して、介護相談員を受け入れていることを説明していますか。
（複数回答可）



	1. 介護相談員の受入開始時に説明した	15
	2. 利用者がサービス利用を開始する時に毎回説明する	0
	3. 介護相談員の訪問がある年に、利用者・家族全員に説明する	4
	4. 利用者やその家族から説明を求められたときに説明する	8
	5. 説明していない	3

問2 前問のような説明以外に、利用者やその家族に対して介護相談員派遣事業を告知していますか。
（複数回答可）

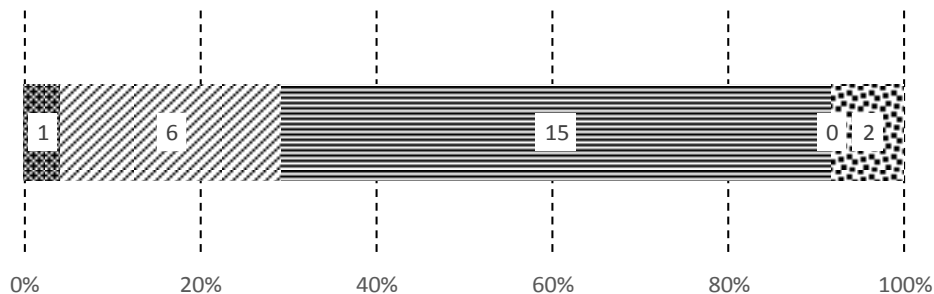


	1. チラシを配布する	7
	2. ポスターを掲示する	24
	3. 同意書・契約書等の文書に明記して取り交わしている	0
	4. その他 ※	6
	5. とくに何もしていない	1

※ その他の告知方法

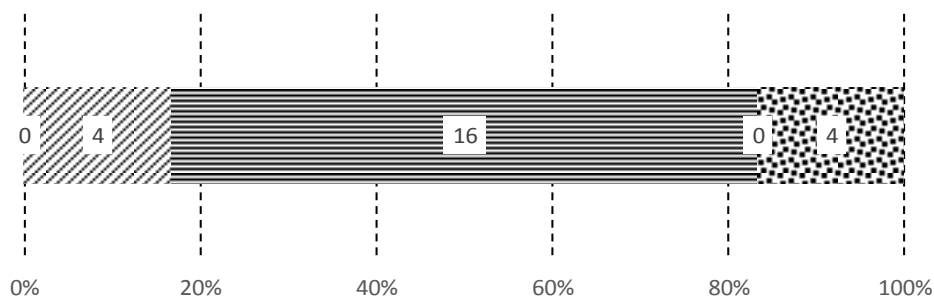
- 担当者が入居者（家族）へ口頭案内
- 家族会で説明
- 家族への手紙（通信）にて知らせる
- 施設の行事予定表に訪問日を記載

問3 利用者やその家族の方は、介護相談員が訪問していることを知っていると思いますか。



	1. 全員知っている	1
	2. おおむね知っている	6
	3. あまり知らない	15
	4. 全員知らない	0
	5. 分からない	2

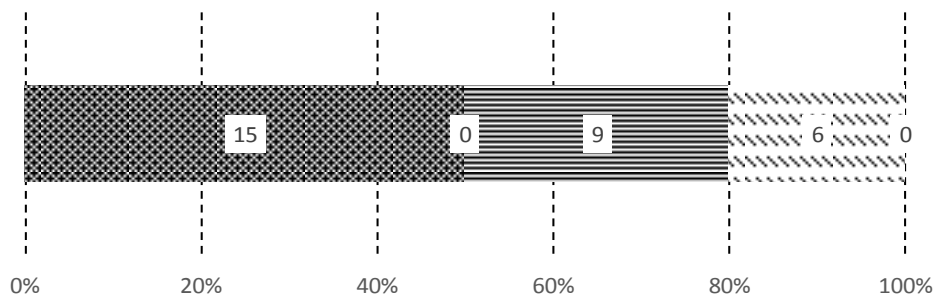
問4 利用者やその家族の方は、介護相談員の役割について理解していると思いますか。



	1. 全員理解している	0
	2. おおむね理解している	4
	3. あまり理解していない	16
	4. 全員理解していない	0
	5. 分からない	4

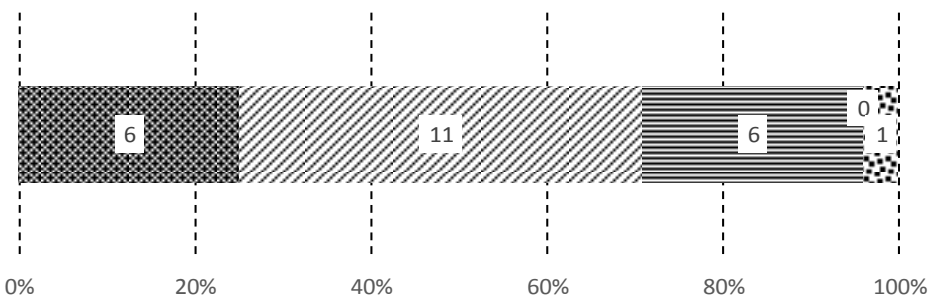
II 介護相談員に関する事業所職員の周知度について

問5 職員に対して、介護相談員を受け入れていることを説明していますか。（複数回答可）



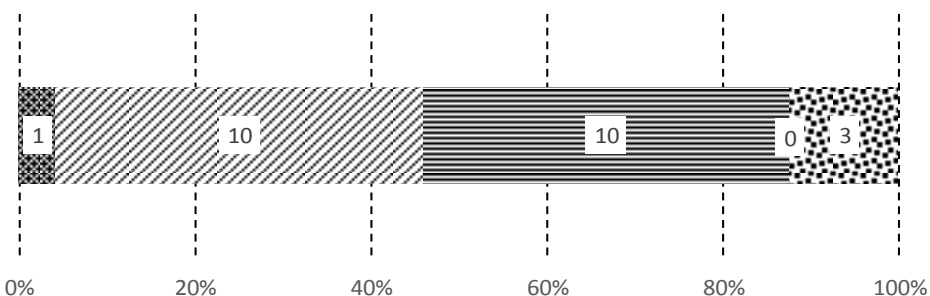
	1. 介護相談員の受入開始時に説明した	15
	2. 職員採用時に説明する	0
	3. 介護相談員の訪問がある年に説明する	9
	4. 職員から説明を求められた時に説明する	6
	5. 説明していない	0

問6 職員は、介護相談員が自分の施設に派遣されていることを知っていますか。



	1. 全員知っている	6
	2. おおむね知っている	11
	3. あまり知らない	6
	4. 全員知らない	0
	5. 分からない	1

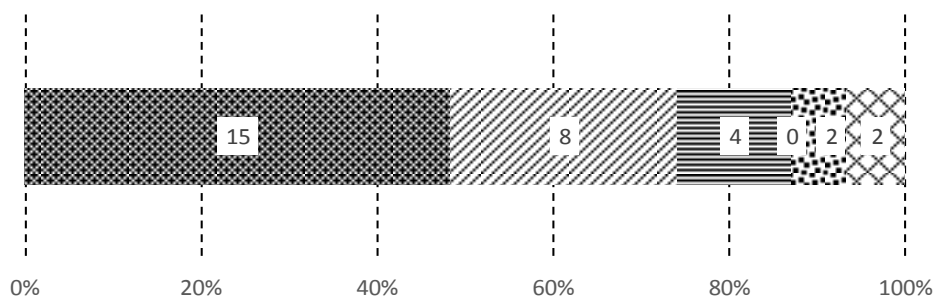
問7 職員は、介護相談員の役割について理解していると思いますか。



	1. 全員理解している	1
	2. おおむね理解している	10
	3. あまり理解していない	10
	4. 全員理解していない	0
	5. 分からない	3

Ⅲ 事業所職員への相談内容の伝達について

問8 介護相談員から伝えられた内容等を主にどのようにして職員に伝えていますか。（複数回答可）



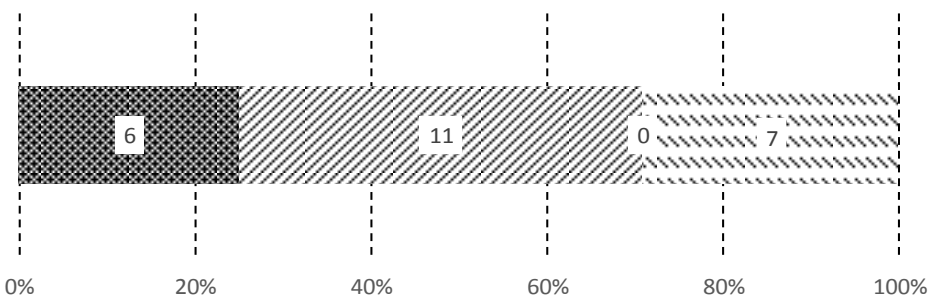
	1. 主任会議等で伝える	15
	2. 職員全体の会議で伝える	8
	3. 職員それぞれに対して直接口頭で伝える	4
	4. 一人ひとりに文書を配布する	0
	5. その他 ※	2
	6. とくに何もしていない	2

※ その他の伝達方法

○ 文書（議事）配布

○ 必要な部署への伝達

問9 介護相談員から伝えられた改善への要望に取り組みましたか。



	1. 取り組んで、すでに改善した	6
	2. 現在、改善に向けて取り組み中	11
	3. 要望はあったが、まだ取り組んでいない ⇒ 問10へ	0
	4. 改善要望はなかった	7

問 10 問 9 で 3 を選んだ方に伺います。改善に取り組んでいない理由をお書きください。

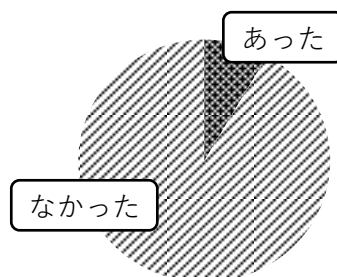
⇒ 3 の回答なし

IV 介護相談員を受け入れたことによる事業所の変化について

問 11 介護相談員を受け入れたことにより、利用者や事業所、職員に具体的に以下のような変化がありましたか。

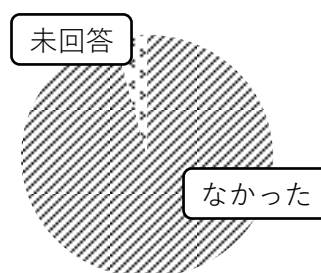
A. 利用者が介護相談員の来訪を期待するようになった

あった	2
なかった	2 2
計	2 4



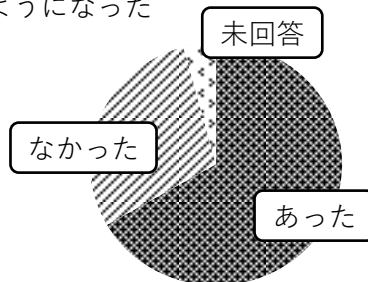
B. 精神的に安定した利用者が増えた

あった	0
なかった	2 3
未回答	1
計	2 4



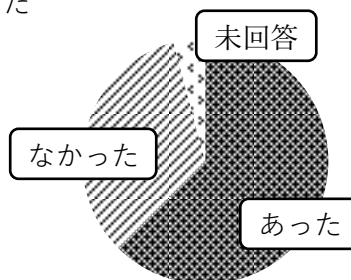
C. 外部の目による緊張感から、よりよいケアができるようになった

あった	1 6
なかった	7
未回答	1
計	2 4



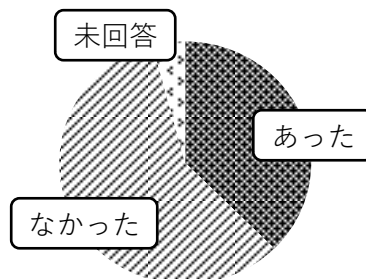
D. 利用者の個別の要望にも丁寧に対応できるようになった

あった	1 5
なかった	8
未回答	1
計	2 4



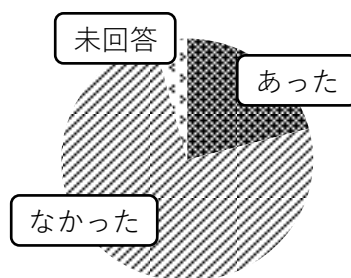
E. 職員がケアに対して自覚と自信を持つようになった

あった	9
なかった	14
未回答	1
計	24



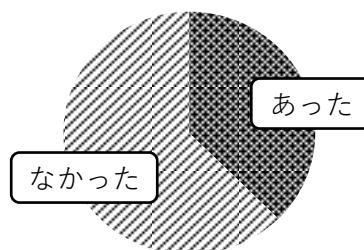
F. 事業所が開放的で明るくなった

あった	5
なかった	18
未回答	1
計	24



G. 職員の改善への取組みの姿勢が強くなった

あった	9
なかった	15
計	24



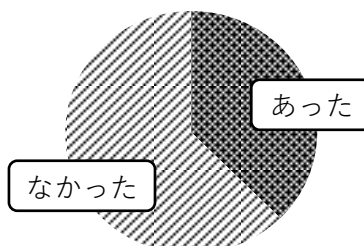
H. 利用者家族・本人と事業所とのコミュニケーションの機会が増えた

あった	8
なかった	15
未回答	1
計	24



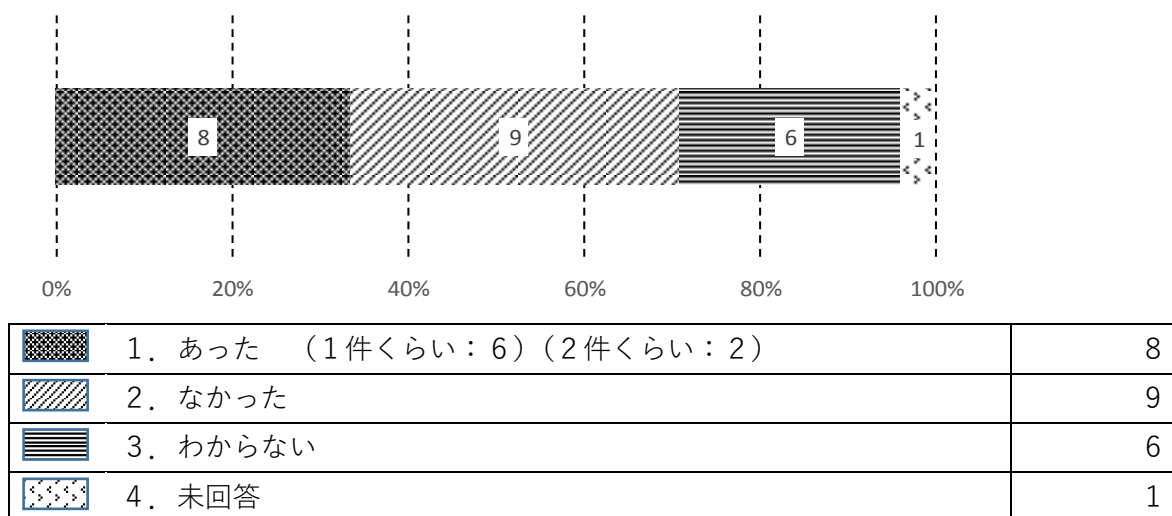
I. 他の施設や地域の情報が共有でき、交流の幅が広がった

あった	9
なかった	15
計	24



V 介護相談員派遣事業の効果について

問 12 介護相談員の助言により利用者の困りごとなどが解決したケースはありましたか。また、あった場合は何件ぐらいでしたか。



VI 今後の介護相談員活動の課題について

問 13 今後、介護相談員制度を発展させていくうえで、課題であると考えられることがあればお書きください。

- 利用者の家族の方には、毎月送付させて頂く便りに同封して介護相談員の訪問を周知させて頂いたが、1件も反応が無かったです。施設を通して意見を述べるのが困難なのかは不明ですが、ご家族、利用者向けと、施設内（職員向け）は分けて考えていった方が、訪問のポイントが、明確になり、良いのではないかと思います。
- 派遣される介護相談員は、同じ方で実施した方が良いのではないのでしょうか。
- 個々の案件でなく、全体的（施設）な話の中から取り組みが必要だと思える事項のヒントがありました。A 4 用紙に介護相談員制度活動を年中の半年毎位で掲示してもいいかもしれません。
- 特養、老健の違い等は把握されて来訪される方がよろしいかと思います。
- 介護相談員が来られても、ホーム内でのフィードバックが機能していないと感じました。
- 介護相談員という名称がどういう働きをする方なのかが、分かりにくいかもしれないと感じました。
- 他施設のことや地域の情報など、とても参考になる事が多かったです。派遣事業の回数が増えるとさらに共有しやすいと思いました。
- 施設への派遣だと、施設職員がいることもあり利用者が話し難かったり、都合が合わなくて家族が来られなかったりするため、家族教室やなにかの集まりに参加して頂く方が、より介護相談員派遣制度が活かされるのではないかと思います。
- 介護相談員の派遣について、職員にはポスターの掲示や朝礼での伝達、入居者ご家族の方には全員にチラシを郵送して周知はしましたが、介護相談員の役割を周知できていませんでした。介護相談員活動の目的・役割を理解する必要があると思います。

- 年に一回では介護相談員の活動を理解できないと思います。
- 施設内の状況をもう少し理解してもらってからの訪問にして欲しいです。
- 受け入れ施設の問題（課題）ですが、介護相談員と実際に関わる職員が限られており、その職員から施設全体へ浸透させるための取り組みが、業務的な余裕がなく実践できません。ですが、外部の方の視点での助言は積極的に受けたいのも事実です。他施設の良い実践（成功）について、情報提供頂けると良いかと思います。
- 介護相談員について、一般の方への周知（広報等）をお願いします。

問 14 介護相談員の活動によって改善等につながった事例を具体的に記入してください。

介護相談員からの報告	入浴介助の職員が、昼食提供時に、入浴介助着のままで、配膳の補助を行っていました。
取組・対応	業務に追われる中で、着替えを行わずに食事を提供する事が時々有った為、衛生的にも不適で有る事を職員に説明し、手洗い、着替えを行うよう対応しました。
その後の状況	入浴介助、排泄介助後の食事介助において、手洗いと着替えの実施、また、職員同士での相互の声かけを行えるようになりました。

介護相談員からの報告	下膳の際、あるスタッフがやかん（小）を3つのせたお盆を利用者の方の頭上を通過させていました。
取組・対応	そのスタッフとリスクについて話し合い、事故を未然に防ぐことの大切さを共有し、今後のケアに活かすこととしました。
その後の状況	上記の取り組みについて意識し、ケアにあたっています。

介護相談員からの報告	食事時間の活気がないように見受けられました。（声かけが少ない等）
取組・対応	機械的な対応ではなく、利用者の方に「声かけ」を必ず行うことを慣行させました。例えば「おかず」の名前でも良いから、必ず声かけをすることを指示しました。
その後の状況	少しずつ食事時間の活気が戻ったと感じます。

介護相談員からの報告	細やかな気遣いの必要性
取組・対応	上記を踏まえて対応する様になりました。

介護相談員からの報告	防災の関係について
取組・対応	その日に椅子の配置を変更しました。
その後の状況	改善しています。

介護相談員からの報告	利用者の方の楽しみにしている事について
取組・対応	個別レクに取り入れ実施しています。利用者の方の楽しみとなっています。

介護相談員からの報告	「リハビリの時間が他の人と比べて自分は少ない。」「蓮根が硬く食べにくい。」と言われる方がいました。 （その他に、「施設が明るく、広い。」「落ち着いた雰囲気がある。」「皆さん、食事をとても楽しみにされている。」「対応された職員皆さん表情がよく、良い施設だと感じた。」「リハビリ職が地域貢献している。」等）
取組・対応	説明不足による誤解を生まないよう、利用者の方に対して分かりやすい言葉でコミュニケーションを図るように努めます。蓮根の調理方法を変更し、食べやすいよう工夫します。
その後の状況	引き続き、喜ばれる施設サービスを提供できるよう努めていきます。

介護相談員からの報告	利用者の方から「自分をかまって欲しい」との訴えがありました。特別扱いのような対応をしたら良いのではないのでしょうか。
取組・対応	話を聞く時間を持ち、対応します。
その後の状況	利用者の方ひとりに対し、一時間以上の話を聞かなければいけない状況もあります。夜勤スタッフが対応できないので、相談員が時間のとれるときに対応しています。

介護相談員からの報告	職員も少なく、なかなか利用者の方と関われないと相談しましたところ、いきいきポイント事業を取り入れてボランティアを募ってはどうかと助言を受けました。
取組・対応	いきいき活動ポイント事業に登録申請し、家族教室、グランドゴルフの方達に声掛け行いました。
その後の状況	声掛けを行うもボランティアの方が来る事には至っていません。

介護相談員からの報告	スタッフのパソコン位置について。A I、インカムの他施設の導入状況について。
取組・対応	見守りしやすいところにパソコンを移動しました。インカムの導入にむけ業者の説明を受けましたが、先送りとなりました。