

平成31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31年度派遣実施対象の26施設（特養10施設、老健7施設、特定9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

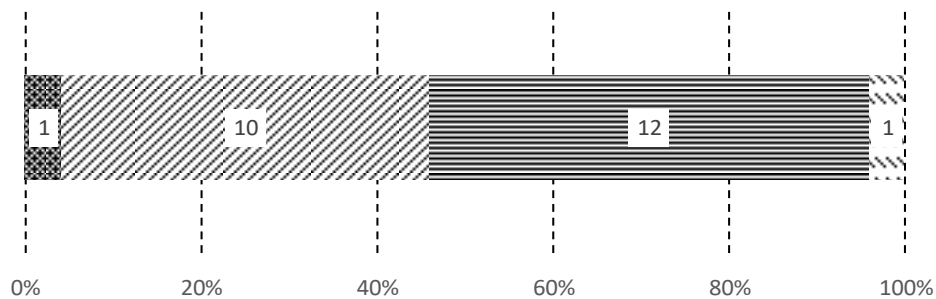
81%（26施設中21施設が回答）

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。

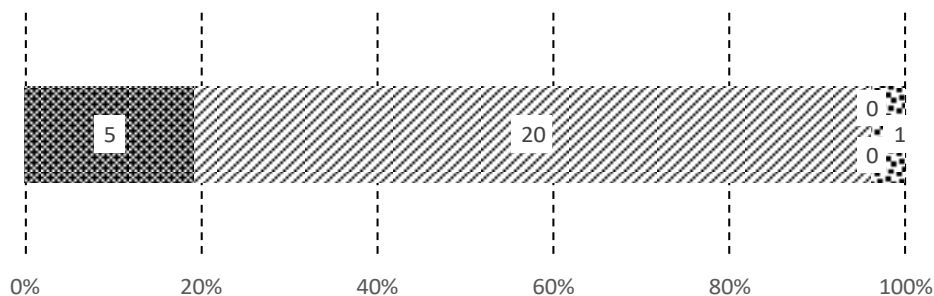
（複数回答可）



	1. 利用者がサービス利用を開始する時に毎回説明する	1
	2. 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	10
	3. 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	12
	4. 説明していない	1

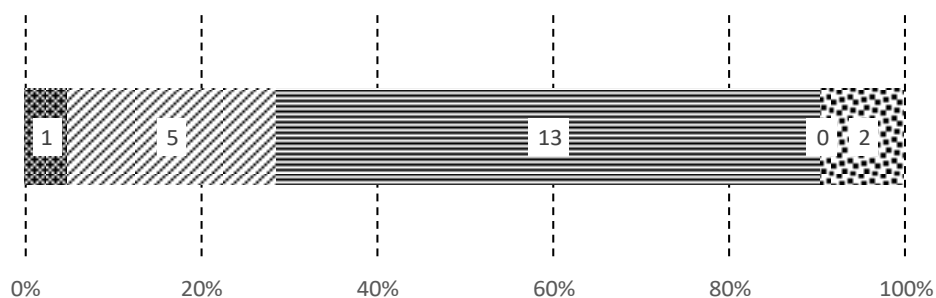
問2 前問のような説明以外に、利用者やその家族に対して介護相談員派遣事業を告知していますか。

（複数回答可）



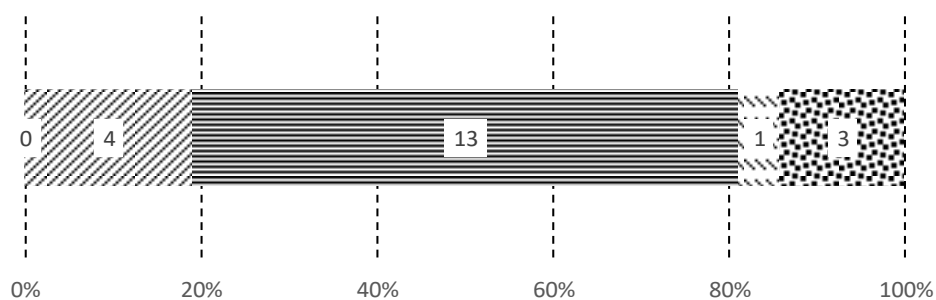
	1. チラシを配布する	5
	2. ポスターを掲示する	20
	3. 同意書・契約書等の文書に明記して取り交わしている	0
	4. その他	0
	5. とくに何もしていない	1

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	5
	3. あまり知らない	13
	4. 全員知らない	0
	5. 分からない	2

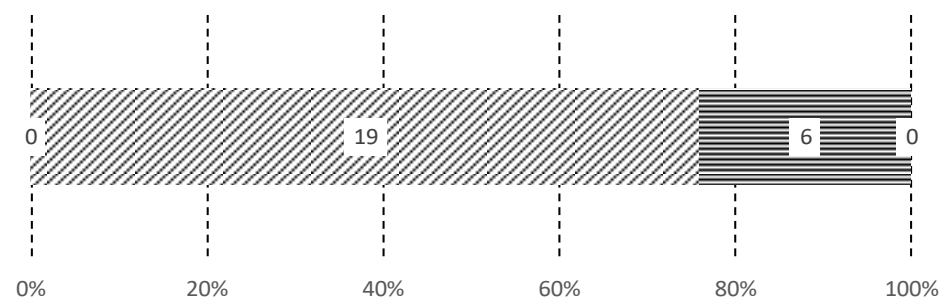
問4 利用者やその家族の方は、介護相談員の役割について理解していると思いますか。



	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	13
	4. 全員理解していない	1
	5. 分からない	3

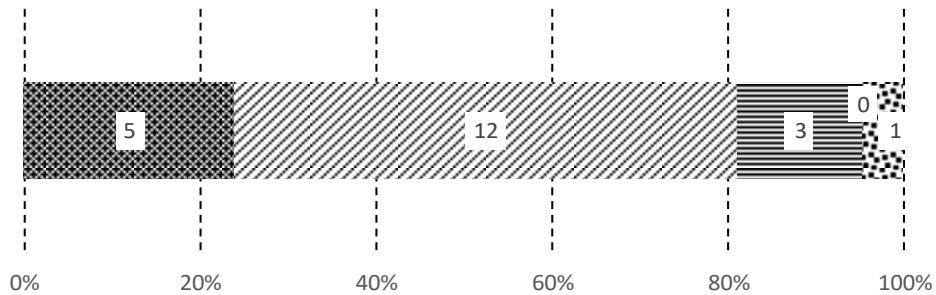
II 介護相談員に関する事業所職員の周知度について

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)



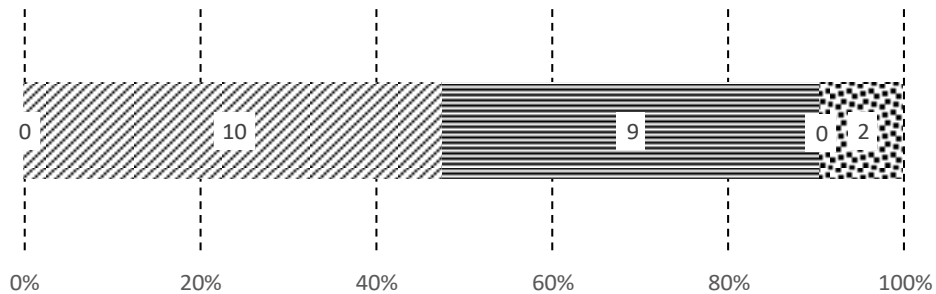
	1. 職員採用時に説明する	0
	2. 介護相談員の訪問がある年に説明する	19
	3. 職員から説明を求められた時に説明する	6
	4. 説明していない	0

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	5
	2. おおむね知っている	12
	3. あまり知らない	3
	4. 全員知らない	0
	5. 分からない	1

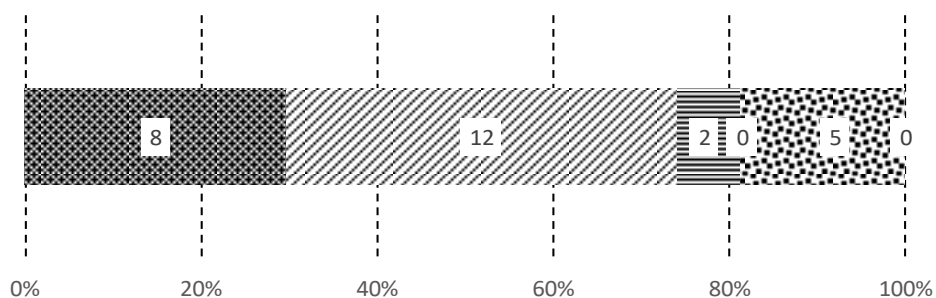
問7 職員は、介護相談員の役割について理解していると思いますか。



	1. 全員理解している	0
	2. おおむね理解している	10
	3. あまり理解していない	9
	4. 全員理解していない	0
	5. 分からない	2

III 事業所職員への相談内容の伝達について

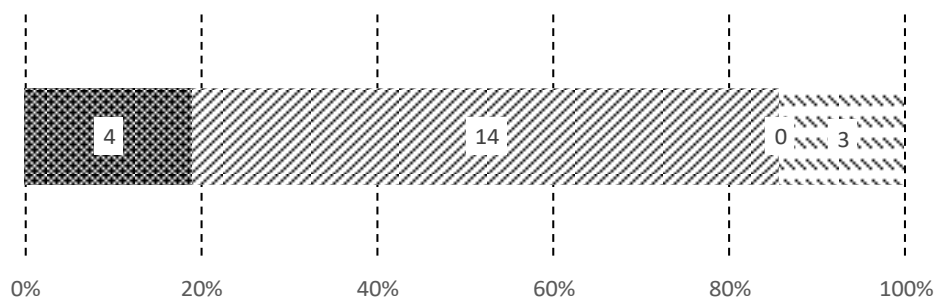
問8 介護相談員から伝えられた内容等を主にどのようにして職員に伝えていますか。(複数回答可)



	1. 主任会議等で伝える	8
	2. 職員全体の会議で伝える	12
	3. 職員それぞれに対して直接口頭で伝える	2
	4. 一人ひとりに文書を配布する	0
	5. その他 ※	5
	6. とくに何もしていない	0

- ※ その他の伝達方法
- ☐ ミーティングで記録を作成
 - ☐ 記録を回覧
 - ☐ 各委員会で伝える。
 - ☐ 社内メールで発信
- など

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	4
	2. 現在、改善に向けて取り組み中	14
	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	3

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。

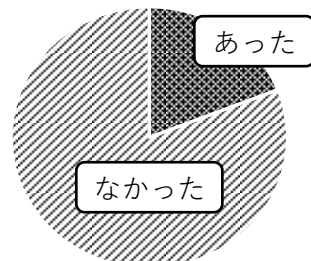
⇒ 3の回答なし

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。

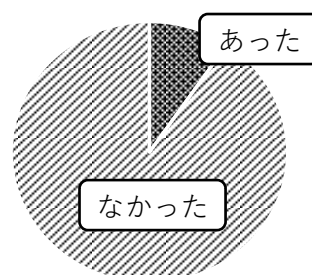
A. 利用者が介護相談員の来訪を期待するようになった

あった	4
なかった	17
計	21



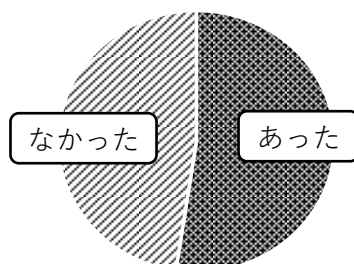
B. 精神的に安定した利用者が増えた

あった	2
なかった	19
計	21



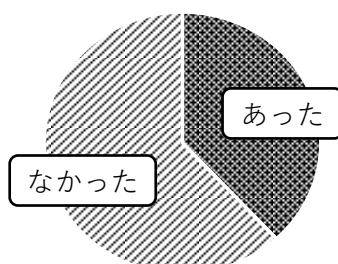
C. 外部の目による緊張感から、よりよいケアができるようになった

あった	11
なかった	10
計	21



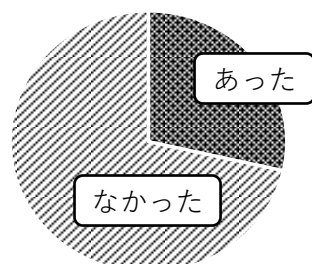
D. 利用者の個別の要望にも丁寧に対応できるようになった

あった	8
なかった	13
計	21



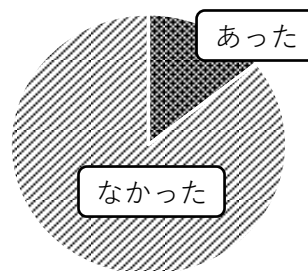
E. 職員がケアに対して自覚と自信を持つようになった

あった	6
なかった	15
計	21



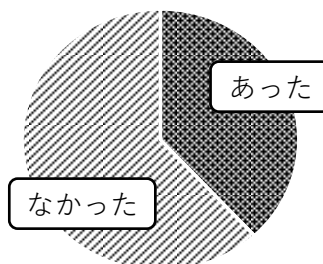
F. 事業所が開放的で明るくなった

あった	3
なかった	18
計	21



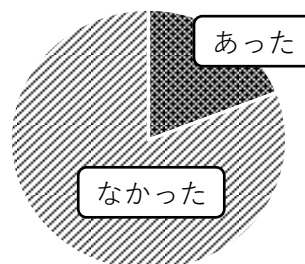
G. 職員の改善への取組みの姿勢が強くなった

あった	8
なかった	13
計	21



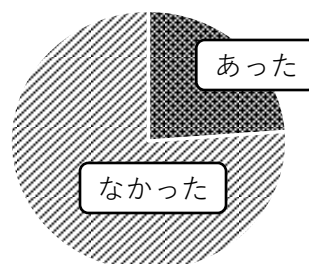
H. 利用者家族・本人と事業所とのコミュニケーションの機会が増えた

あった	4
なかった	17
計	21



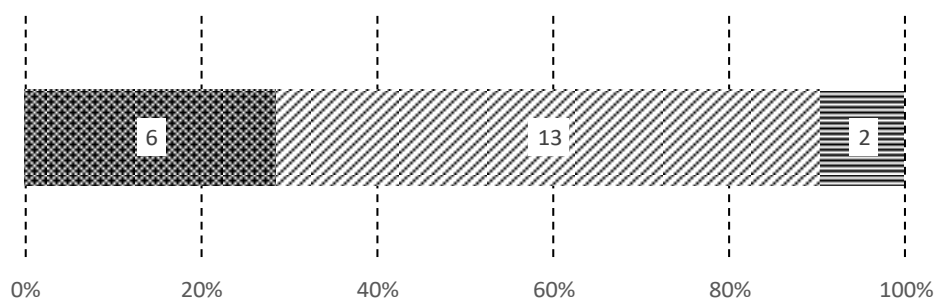
I. 他の施設や地域の情報が共有でき、交流の幅が広がった

あった	5
なかった	16
計	21



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。



	1. あった (1件くらい: 3) (2件くらい: 2) (未記入: 1)	6
	2. なかった	1 3
	3. わからない	2

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。

- 介護相談員制度の認知度がかなり低いと感じられるため、周知活動の充実が必要ではないかと思います。ご利用者様は、介護相談員に自分の話を熱心に聴いてもらえるため喜んでおられる様子です。
 - 介護相談員の派遣回数を増やし、より身近な存在として関わるようになればよいのではないかと思います。
 - 特にありませんが、活動を継続していく事が重要と考えます。
 - 入居者様の精神面など、もう少し配慮して話して頂きたいと思います。
 - 他の施設での改善要望について開示して欲しいです。他山の石として改善等に結び付けたいと思います。
 - 施設に滞在される時間がもう少し長ければ、面談を希望するご家族も日程調整しやすいと思います。
 - 外部からの訪問（見学者やご家族の面会、ショートケアマネジャーの来所）が日頃からあるため、介護相談員が来ることによる緊張感は特にありませんでした。
- 介護相談員派遣制度について説明することが難しかったため、何のために介護相談員が来られたのか、皆理解できていません。送られてきた介護相談員のポスターも分かりにくいです。この制度の成り立ちなど教えて欲しいです。

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	レクリエーションを行っていた際、照明の下に机がなく、配布したプリントが見えない利用者がおられたので、見えない方がほったらかしにならないよう、また、利用者の方の状態に応じて、プリントの字を拡大する等の工夫が必要ではないでしょうか。
取組・対応	廊下は節電のためということもあり、日中全灯にしていなかったが、今後は常時全灯にする様にしました。文字のサイズも3種類位（拡大の物）を準備し、どなたにも参加しやすい様、職員に伝え周知徹底しました。
その後の状況	職員がその都度配慮し皆さんに楽しんで頂ける様なレクリエーションを心がけ、実施できる様になってきています。

介護相談員からの報告	もっと施設をアピールした方が良いのではないのでしょうか。
取組・対応	チラシを作製し、包括等に配布しています。

介護相談員からの報告	入所者の方が、自身の今後の生活（退所の有無、退所先など）について理解されておらず、不安がっていました。
取組・対応	施設の相談員や家族からの説明を行いました。
その後の状況	説明したことにより、すぐに理解され、不安が解消されました。

介護相談員からの報告	身体拘束の適正化について
取組・対応	契約書、重要事項説明書に「身体拘束適正化に関する当施設の基本的考え方」の事項の追加を検討中です。

介護相談員からの報告	利用者の方からの要望等について ・レクリエーション等色々な活動がしたい。 ・要望に対して対応が遅い。 ・訪問診療の医師の対応が悪い。 ・個人的な外出がしたい。
取組・対応	・個別対応の外出を実施します。 ・利用者の方からの要望を共有し、迅速に対応します。 ・訪問診療に先立ち、利用者の方の訴えを把握し、訪問診療時、それらの訴えを医師に確実に伝えます。

介護相談員からの報告	部屋に臭いが籠らないよう、ポータブルトイレの処理の時間帯を調整して欲しいとの訴えがありました。
取組・対応	利用者の方の希望時間帯が職員の対応が難しい時間帯であったため、ご利用者の方と話し合い、お互い何とか可能な時間とを協力を頂きました。
その後の状況	対応で取り決めた時間帯で継続中です。

介護相談員からの報告	施設の取り組みの中にアピールできることが多くあると感じるため、職員への周知はもちろん、施設外部に向けた広報にも力を入れていって欲しいと思います。
取組・対応	行事や取り組みを紹介する広報紙やホームページの活用、新たに職員の担当を決めて取り組むようになりました。
その後の状況	継続して取り組んでいます。

介護相談員からの報告	車イスのタイヤの空気が少ないのではないですか。
取組・対応	報告後すぐに対応しました。
その後の状況	施設の車イスは古いものも多く、体重の重い方はタイヤが沈みやすいため、タイヤ交換も行っています。