

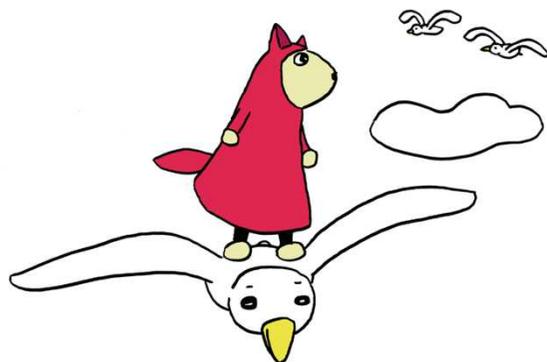
2019年11月7日

関東信越厚生局

第5回地域包括ケア事例研究会

【本日お話する内容】

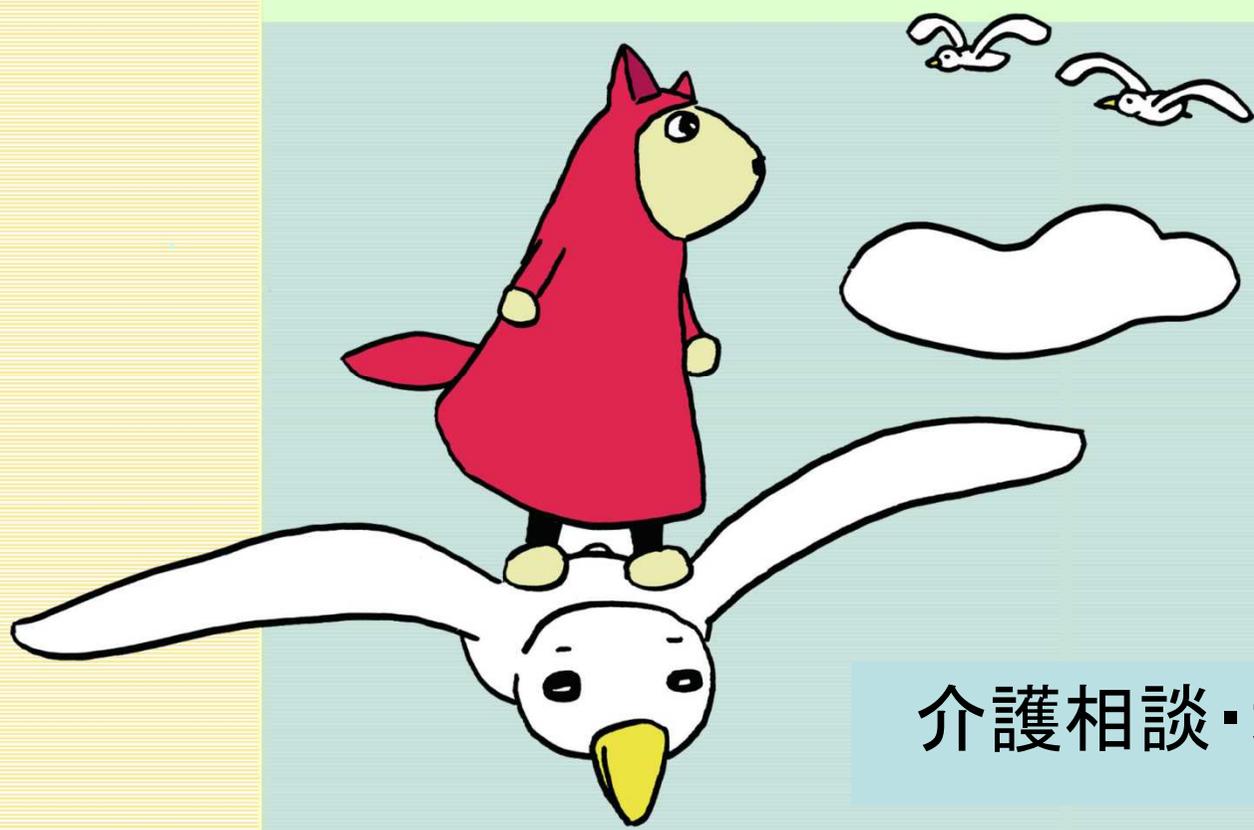
- ①グループワーク／意見交換参考シート
(事前アンケート概要)
- ②介護相談員派遣等事業の評価
～ 介護相談員活動調査より
- ③介護相談員の意義と役割



介護相談・地域づくり連絡会

①グループワーク/意見交換参考シート

(事前アンケート概要)



介護相談・地域づくり連絡会

施設・事業所、サ高住等に定例的に外部の目が入ることの必要性についてお考えをご記入ください。

サービスの質の維持・向上

- 介護サービス提供事業者及び行政との橋渡しをしながら、問題の改善及び防止や介護サービスの質の向上につながることから、必要性は高い。
- 介護サービスの質を向上させる。
- 外部の目が入ることで、サービスの向上に繋がる。
- サービスの質の維持と地域との交流の促進につながる。
- 利用者への寄り添った支援について、施設・事業者と共有することができる。

虐待等の未然防止

- (外部の目が入ると)トラブルなどの問題が大きくならないうちに、改善していける。
- 虐待等の早期発見や抑止につながる。
- 虐待や搾取の早期発見・防止。
- 高齢者虐待等を未然に防ぐために必要。
- 介護サービス提供事業者及び行政との橋渡しをしながら、問題の改善及び防止や介護サービスの質の向上につながることから、必要性は高い。



施設・事業所、サ高住等に定例的に外部の目が入ることの必要性についてお考えをご記入ください。

施設等の情報が入る

- 行政のみでは事業所の細部まで目が届きにくい。事業所の適正な運営の確保等の観点から必要性がある。
- 施設の運営実態(不自然なケガや衛生面の管理等)の情報がはいる。

職員にとって「いい意味での緊張感」

- 施設側には見られている緊張感、利用者には施設職員には話せない内容や相談が行える事、施設と行政、利用者の橋渡し役としては必要な存在。
- 「介護相談員が訪問することで、施設の風通しがよくなっている」「いい意味での緊張感がある」「業務振り返りの機会がもてた」「入居者の本音を聞きとりやすい立場の介護相談員が聞いてくれることで、気づきを得られる」等の意見。

利用者にも好影響

- 利用者も外部から訪問する介護相談員との日常会話を通じて刺激を受けている。
- 忙しい職員には話しにくい内容や意思疎通が不十分な点等を第三者である介護相談員と話すことで、日常生活上の思い込みやサービス利用の誤解・疑問等を解消する手助けとなる。



施設・事業所、サ高住等に定例的に外部の目が入ることの必要性についてお考えをご記入ください。

施設・事業所の環境に良い影響

- 施設の環境についても、外部の目が入ることで、内部では気づかなかったことに気づくことができる。
- 施設・事業所内部で気づかない点について、介護相談員が指摘することで修正。利用者にとってよりよい環境を作り出すことができる。

地域づくりの視点

- サービスの質の維持と地域との交流の促進につながる。

その他

- 外部の目が入ることの必要性は感じている。基準を満たしていない、虐待の疑いなどの内部通報などの事例も発生している。
- (外部の目が入ることで)様々な工夫が行われる可能性(機会)も増えるので、介護相談員派遣事業の必要性は十分ある。



実施していない理由

- これまで、本市では実施してきておりません。
実施していない理由は特にはありません。
- 市及び地域包括支援センター、ケアマネジャー等が機能することにより、対応可能であると考えらることから事業を実施していません。
- 他市の現状で、相談員の高齢化、サービス利用者の増大から相談員の負担増が議題になっていること及び、おいては、施設に対する家族や本人等からの苦情については、速やかに市職員が対応しており、また、地域包括支援センターについても相談機関として機能しているため、今後の本市に実施予定はない。
- 業務執行に伴う人員が足りていない。既存事業の質の維持及び日常業務等の事務だけで手一杯である。



実施している市区町に聞いてみたいこと

- 実際の委託先や費用等は発生しないのか、教えてください。
- 人員体制はどのようになっているか。また、財政的な面での対応はどのようにしているか。
- 介護相談員の人数は、何人ぐらいいるか。
- 1人当たりの人件費は、どれぐらいか。また、報酬・報償・謝礼等のどうしているか。
- 全体で行う業務はどれぐらいか。
- 派遣事業の導入に当たり、介護保険事業者への周知はどのように行ったのか。また、事業者から反発等は生じなかったのか。
- 元気高齢者の活躍の場や生活支援体制整備事業の地域ニーズの把握として、活用できているか。
- 実施したことによるメリット・デメリット。
- 実施してみてわかった課題などあるか。



介護相談員派遣等事業実施のメリット

- 介護相談員の指摘から、施設職員の態度を見直し改善に繋がったことがあった。
- 施設と介護相談員の情報交換用の「訪問記録ノート」1年分(介護相談員が記載)を施設内の接遇委員会で点検して活用している事例がある。
- 施設内における高齢者虐待等を未然に防ぐことができるだけでなく、利用者が施設職員に訴えにくいことを聴き、施設に情報提供することができる。
- ①利用者への虐待や搾取の早期発見・防止できます。
②介護相談員が、サービス利用者の介護サービスに関する苦情や不満等を聞き、サービス提供事業所に伝えること、さらに行政の関与が必要な場合は、市の事務局に報告し、市を通じて適切な対応をするよう指導することにより、**介護サービスの質が向上**できます。
- 毎月施設へ訪問している相談員からの報告や活動についての相談を受けることで、定期的に施設の様子がわかるのが良い。
- 身体拘束や普段隠れていてわからない些細な事など、施設の情報を把握することで施設の資質向上が図れる。



介護相談員派遣等事業実施のメリット

- 多くの事業者から、介護相談員が利用者の話をじっくり聞いてくれることにより利用者が楽しそうであるという、報告を受けている。
- よく立ち上がられる車イスを利用する施設入居者に対してベルトを使用していると介護相談員から報告があった。事業者指導の部署に情報共有を行い、その部署から施設側に聞き取り等を行った結果、必要な手続きを経ていないことが判明し、身体拘束廃止未実施減算となった。
- 介護相談員は、施設利用者が施設・事業所におけるよりよい生活環境を整えるため、施設と利用者との橋渡し役として機能している。
- 施設職員、利用者や利用者の家族だけでは気づけない問題等を発見することができる。



介護相談員派遣等事業実施市区町 今後の課題

- 介護相談員が高齢化していることから、上限年齢を75歳と設けたところです。
課題としては、新たな介護相談員の確保が難しい状況になっています。
- ここ数年、募集しても応募者が少なく、また採用してもなかなか定着せず、定員を充足していない状況が続いている。そのため、区内には10か所の特養があるが相談員の人数の関係で全部の施設を回りきれしていない。相談員の人数を増やして、全施設を訪問することが課題である。人数が充足したら、特養以外の施設を訪問することも検討したいと考えている。
- 交通が不便な地域に配置できる介護相談員の確保。
(介護相談員の居住する場と施設所在地が離れているため)
- 施設の数に対して相談員数が少なく、2人1組体制ができていない。



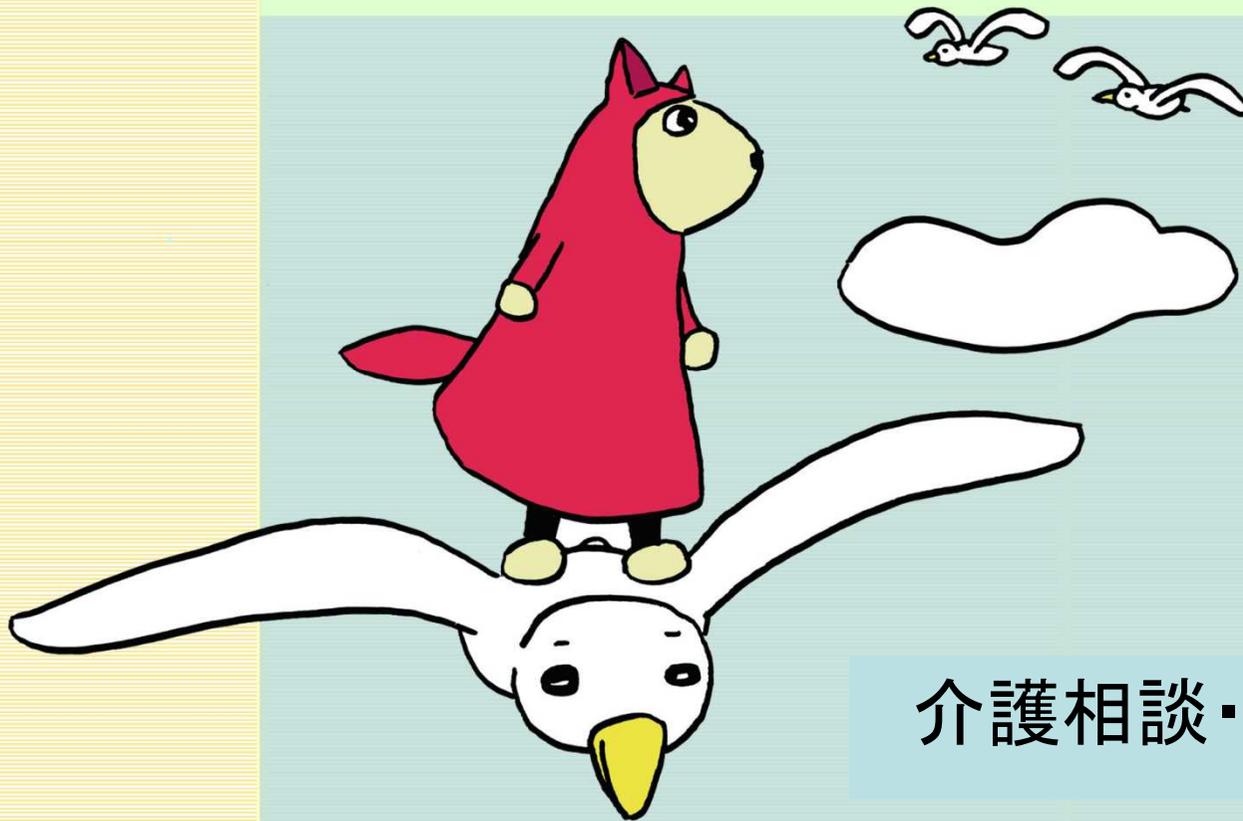
介護相談員派遣等事業実施市区町 今後の課題

- 相談員派遣施設の実態が把握できるが、施設の人手不足によるサービスの低下については市としては改善することができない。
- 月1～2回の訪問頻度では、利用者や施設の状況を細かく把握することの難しさがある。
- 施設によって、介護相談員派遣事業に対する職員の理解度や有効活用の度合いに開きがある。
- 介護相談員派遣事業に対する施設側の理解
⇒大多数の施設では事業について理解していると感じるが、
そうでない一部の方とのトラブルが発生している



介護相談員活動調査(第6回2017年・3年毎の調査より)
市町村事務局 配付数466 回収数391 回収率89.3%
介護相談員 配付数 3822 回収数3674 回収率96.1%
派遣先事業所 配付数9653 回収数7530 回収率78.0%

②介護相談員派遣等事業の評価



介護相談・地域づくり連絡会

1. 「サービスの適正化」「権利擁護支援」効果が増加傾向

①「疑問・不安解消などの支援」74.9%
「孤独感の解消など精神的なサポート」74.7%



自治体の7割半が効果あり

②「サービスの質的向上」68.8%



自治体の7割弱が効果あり

③「介護サービス適正化の推進」44.2%
「サービス利用者の権利擁護支援」42.7%



自治体の4割半弱が効果あり 前回調査より10%アップ

6割の自治体が〈財源分もしくは財源以上の効果あり〉と回答 3割の自治体に分らないと回答

2. 介護相談員の派遣状況

介護相談員の人数

【参考】

人口5万人未満では10人程度・人口20万人以上で28人(中央値)

介護相談員の年間1人あたり報酬／支払い方

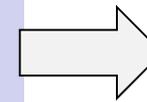
中央値12.0万・平均値17.9万円

「訪問1回あたり報酬」とするところが過半(58.6%)

○訪問施設数6カ所以上の
相談員が3人に1人
派遣先

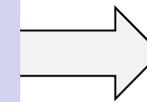
平均3.9カ所で増加傾向が続く

特別養護老人ホーム、介護老人保健施設
グループホーム



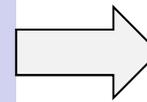
自治体の8~9割
派遣

通所介護、小規模多機能型居宅介護



自治体の5~6割
派遣

通所リハビリテーション、短期入所生活介護、
特定施設、認知症対応型通所介護、
地域密着型老人施設



自治体の3~4割
派遣

特定施設や小規模多機能、地域密着型サービスへの派遣は
増加傾向

3. 介護相談員の相談・観察数と改善数

領域別1年間の相談・観察数

改善数



1. 職員の対応やケア	7255件	2863件
2. 食事関連 (嗜好品含む)	6916件	2858件
3. 医療・健康・リハビリ	5190件	1899件
4. 施設の環境 (衛生・安全等)	4106件	1994件
5. 人間関係 プライバシー問題等	3827件	1528件
6. 身体拘束・虐待	1463件	530件
7. 金銭的な問題	1013件	464件

問題の深刻化の未然防止と問題解決に大きく貢献、

相談・観察と改善のいずれにも記入のケースで改善率を見た場合には、全ての領域・分類で半数以上が改善

4. 派遣先事業所の相談員活動の評価(1)

①緊張感からよりよいケアができるようになった 70.3%

②個別の要望にも丁寧に対応できるようになった 53.5%

③改善への取組姿勢が強くなった 50.0%

④職員がケアに対して自覚と自信を持つようになった 49.0%

⑤事業所が開放的で明るくなった 44.8%

⑥他の施設や地域の情報を取得できるようになった 36.6%

利用者へ好影響

「相談員の来訪を期待」4割 「利用者と事業者とのコミュニケーション増」3割

4. 派遣先事業所の相談活動の評価(2)

介護相談員は、第三者評価機関の評価者・調査員や、介護サービス情報の公表の調査員を大きく上回り、利用者の生活やケアの向上に役立つ助言・提案者である。

ケアの向上につながる助言・提案者(派遣先調査 7666件)

- ① 介護相談員 59.0%
- ② 第三者評価機関評価者・調査員 30.7%
- ③ 介護サービスの情報の公表の調査員 12.1%
- ④ 日常生活自立支援事業の専門員など 7.2%
- ⑤ 成年後見人・保佐人・補助員 5.7%
- ⑥ その他 26.3%

○介護相談員は、利用者の諸問題の改善のみならず、事業所のサービス向上の役割も果たし、この傾向はさらに高まってきている。

**介護相談員の助言により、利用者の状態が改善したケースが、
2割強の事業所で経験**

5. 身体拘束・虐待の抑止効果

○相談員が身体拘束・虐待の抑止効果を果たしていると思うか

事務局 86.4%

介護相談員 83.5%

実際の身体拘束・虐待を相談・観察した経験、さらに改善につながったケースを通して、事務局、介護相談員ともに現場への訪問による高い抑止効果の実感が得られている。
抑止効果の実感は年々高まってきてる。



6. 介護相談員派遣等事業予算

事業費

- 自治体規模により、事業費(研修費除く)の予算総額は、10万円未満から500万まで幅広く分布。平均207万円。
- 人口2万未満平均89.3万円 2万～5万未満平均107.0万円
- 人口10万人以上200万～300万円 20万人以上400万～500万円

研修費

- 全国養成研修(交通費・宿泊含む)1人当たり平均11万円
相談員平均活動期間5年～6年であることから年換算では、1人当たり2万円
- 県・市町村の独自研修は宿泊・交通費が押さえられる分研修費用は低くなっているが、研修時間が短く十分とは言えないケースが多い。

事業に関わる市町村事務局職員数1人～2人が多数 平均2.1人
1人当たりの年間活動時間 平均124.8時間

7. 今後に向けた課題と展望

○相談員の負担が増加、適正な相談員数確保のための事務局整備

①相談員の継続活動のための環境・体制整備



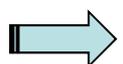
適正な訪問力所数と訪問回数の見直し、相談員の確保

②事業優先度の検討・予算の確保



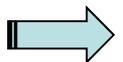
サービスの適正化・権利擁護支援・身体拘束 虐待の抑止等の事業効果の活用

③事業運営における事務局の体制整備



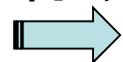
職員の引き継ぎ業務の徹底。相談員の運営参加

④派遣先の状況把握



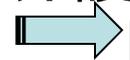
ケアスタッフ等の就業状況・人員確保状況等。相談・改善状況の把握

⑤行政OB・民生委員・認知症サポーター等への働きかけ



相談員平均年齢67.3歳、団塊世代の活用、高齢者同士の支援施策

⑥介護相談員の周知度の向上策等



市民への周知、事業者への事前説明、広報の活用等

相談員募集、効果があるのは広報誌。ホームページ活用は工夫が必要

募集方法

○人口規模が大きい自治体

- 1 広報誌
- 2 ホームページ
- 3 関係団体への声掛け
- 4 ポスターなどの活用

人口規模が大きい自治体は多くのツールを活用

○人口2万未満自治体

- 1 関係団体への声掛け
- 2 広報誌

最も効果のある募集方法

- 最も効果があるのは、広報誌での公募。次いで関係団体への声掛け
ただし、2万未満自治体では関係団体への声掛けが効果を上げている。
- 多くの自治体で実施しているホームページでの公募は、募集効果は
みられない。
- 相談員の平均年齢67.3歳と照らし合わせると今後の工夫が必要。

相談員活動の周知度・理解度の低下は重大な課題

利用者・家族の周知度・理解度 2011年度調査以降減少傾向

〈知っている〉→4割台から3割台へ減少

〈理解している〉→2割台から2割弱台へ減少

考えられる原因

①認知症の人の増加(施設利用者の8~9割)

②利用者の重度化 ③新人職員は利用者へ相談員の説明ができない

対応・対策

訪問し続ける、行き続けることで、利用者と馴染みの関係に

サービスの改善
利用者への
影響

事業所職員の周知度・理解度 2011年度調査からは微減

〈知っている〉→8割前後 〈理解している〉→6割台

考えられる原因 ①入れ替わりの多い職員(人手不足)の就労状況

対応・対策 新任職員就労時に相談員派遣事業説明の徹底

事務局
から要請

市民への情報提供の現状 2008年度以降一貫して増加傾向

〈情報提供〉62.9% 〈派遣先事業所一覧公表〉47.8%

介護相談員派遣等事業のPRの方法のあり方は、事業効果をさらにアップさせるためにも重要

事業所職員の事業周知度・理解度がケアーの質におよぼす影響 派遣先調査

7666件数

他の施設や地域の情報を取得でき
る
利用者との事業所の対話機会が増
えた
改善への取組姿勢が強くなった
事業所が開放的で明るくなった
職員がケアに自覚と自信を持つよ
うになった
個別の要望にも丁寧に対応できる
緊張感からよりよいケアができる
ようになった
精神的に安定した利用者が増えた
利用者が相談員の来訪を期待するよ
うになった

周知度	全員知っている	40.9	29.4	73.8	58.1	56.1	50.9	55.3	35.1	40.0
	全員知らない	21.9	12.5	43.8	21.9	25.0	25.0	21.9	18.8	25.0
理解度	全員理解している	48.4	38.2	77.2	66.5	66.9	60.5	65.6	46.6	49.0
	全員理解していない	12.8	4.3	17.0	12.8	10.6	12.8	12.8	4.3	6.4

相談員の活動意欲と事業所の事業周知・理解度 相談員調査

事業所職員の事業周知度・理解度が相談員の活動にどのように影響を与えているのか。

○派遣先事業所職員の事業周知度・理解度が高いほどやりがい感が高い。

○職員全員が事業を理解している事業所を訪問している相談員では、より明確にやりがい感が「ある」とする人が半数以上に達している。



○悩みの有無について、全員理解している事業所訪問の相談員は半数以下に止まる。

○活動の継続意思についても、「継続したい」相談員が多く、全員理解している事業所訪問の相談員は明確に「続けたい継続」の意思を半数以上が示している。

派遣先事業所の職員の事業の周知度・理解度が高いことは、相談員の活動意欲を高め、事業の効果をより一層高めるといえる。

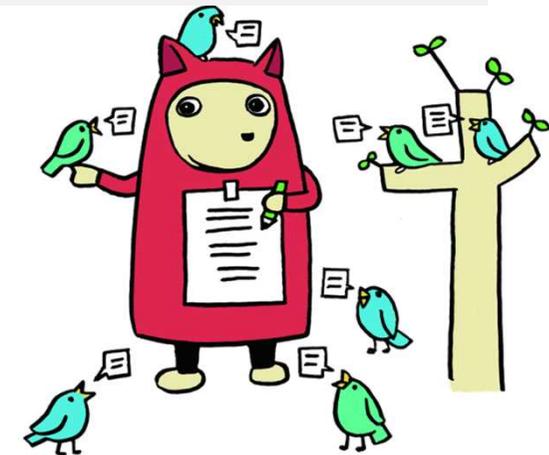
事務局担当者の取組姿勢と事業効果

事務局調査

市町村事務局担当者研修の定期的受講状況から事業効果を検証

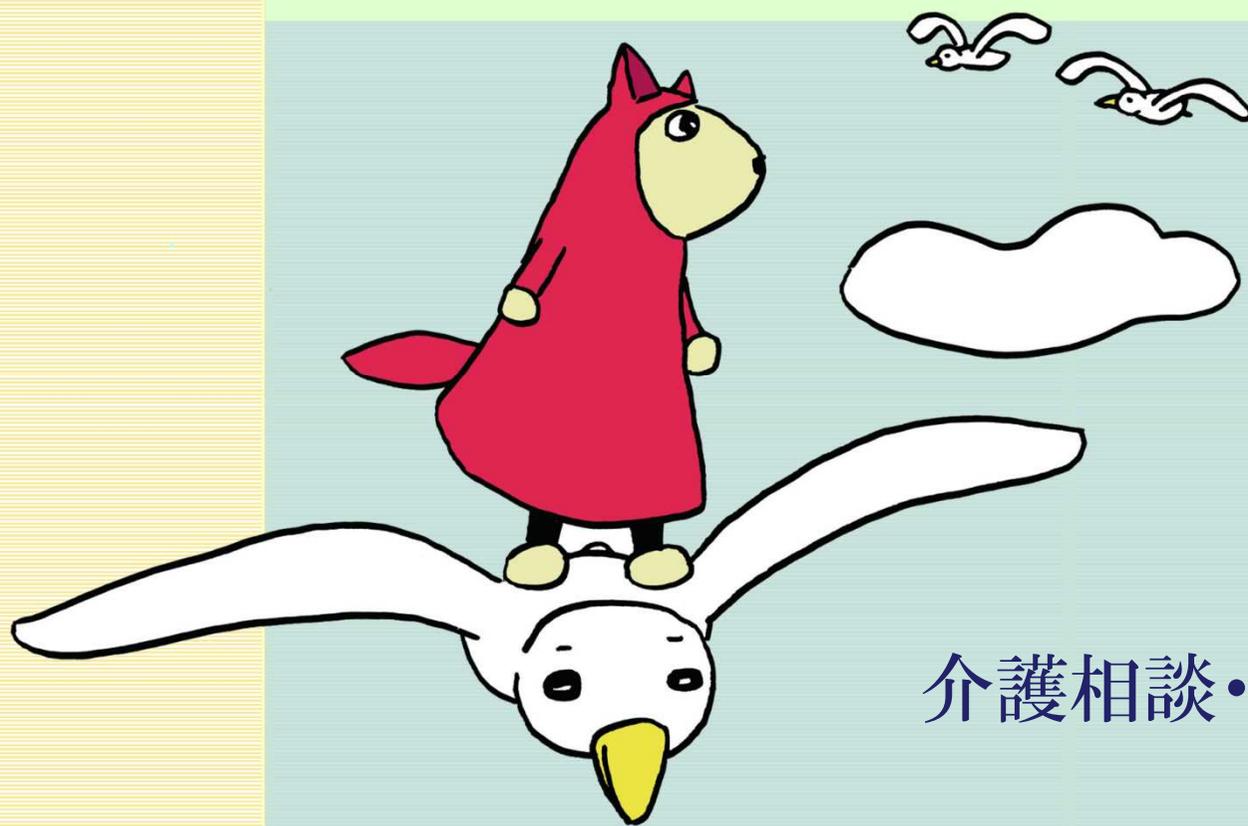
○2015年～17年で事務局研修を受講した自治体

- ①現任研修とそれ以外の研修も実施率が高く、相談員のスキルアップに熱心に取り組んでいる。
- ②事務局・相談員の会議及び三者会議(事業所・相談員・事務局)が定期的に行われており、連絡体制が整っている。
- ③市民への介護相談派遣事業等の情報提供、派遣先事業所の公表のいずれも比率が高く、情報公表に積極的に取り組んでいる。
- ④身体拘束・虐待の報告についても、自治体としての認識が高いことも確認できる。



事務局研修の定期的受講は、介護相談員のスキルの向上、事業所・相談員・事務局の連携強化、情報公開、身体拘束・虐待への認識強化など、介護相談員派遣等事業の意義と目的の根幹に関わる課題に大きな効果を果す取組といえる。

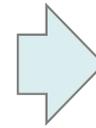
③ 介護相談員の意義と役割



介護相談・地域づくり連絡会

① 介護相談員派遣事業の必要性（平成12年創設）

高齢者の介護サービスは行政の措置制度で提供



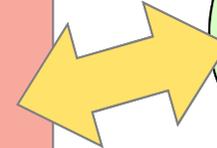
サービスの質・量ともに行政の責任

介護保険制度で利用者と介護サービス事業者との契約に基づいてサービスを利用



利用者の選択と判断でサービスを購入

利用者の権利擁護とサービスの質的向上を目的に、介護相談員派遣事業を創設



サービスの利用者

- 高齢(独居・高齢世帯)
- 認知症
- 要介護者



利用者を支援する(代弁者)介護相談員の誕生

② 介護相談員派遣の目的

介護保険サービスに関する
苦情窓口

市町村(介護保険課)

国民健康保険団体連合会
(都道府県ごとに設置)

何らかのトラブルが起きた
際の事後処理が中心

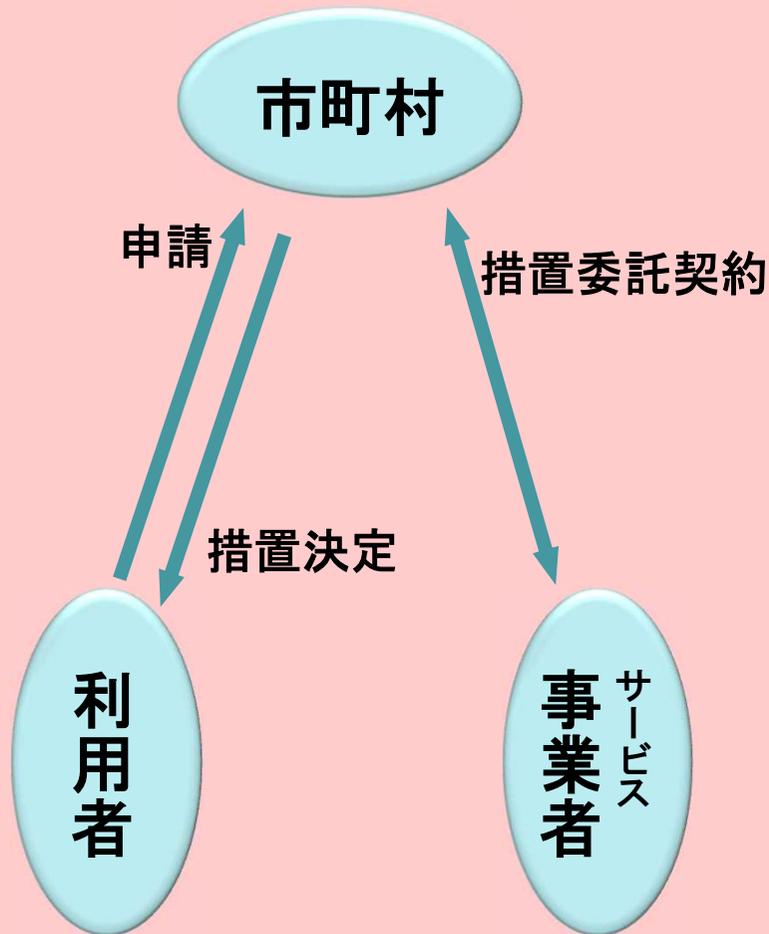


介護相談員

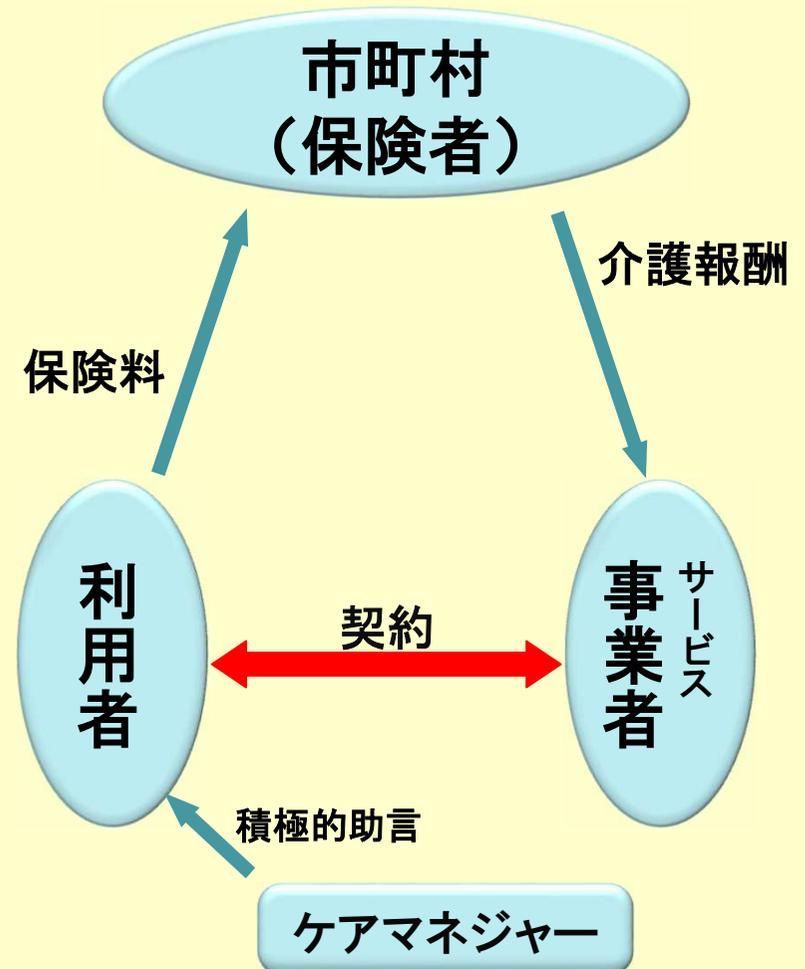
トラブルになる前、苦情
申し立てに至るほど
問題が大きくならない
うちに解決を図る

② 措置制度と介護保険制度における三者関係

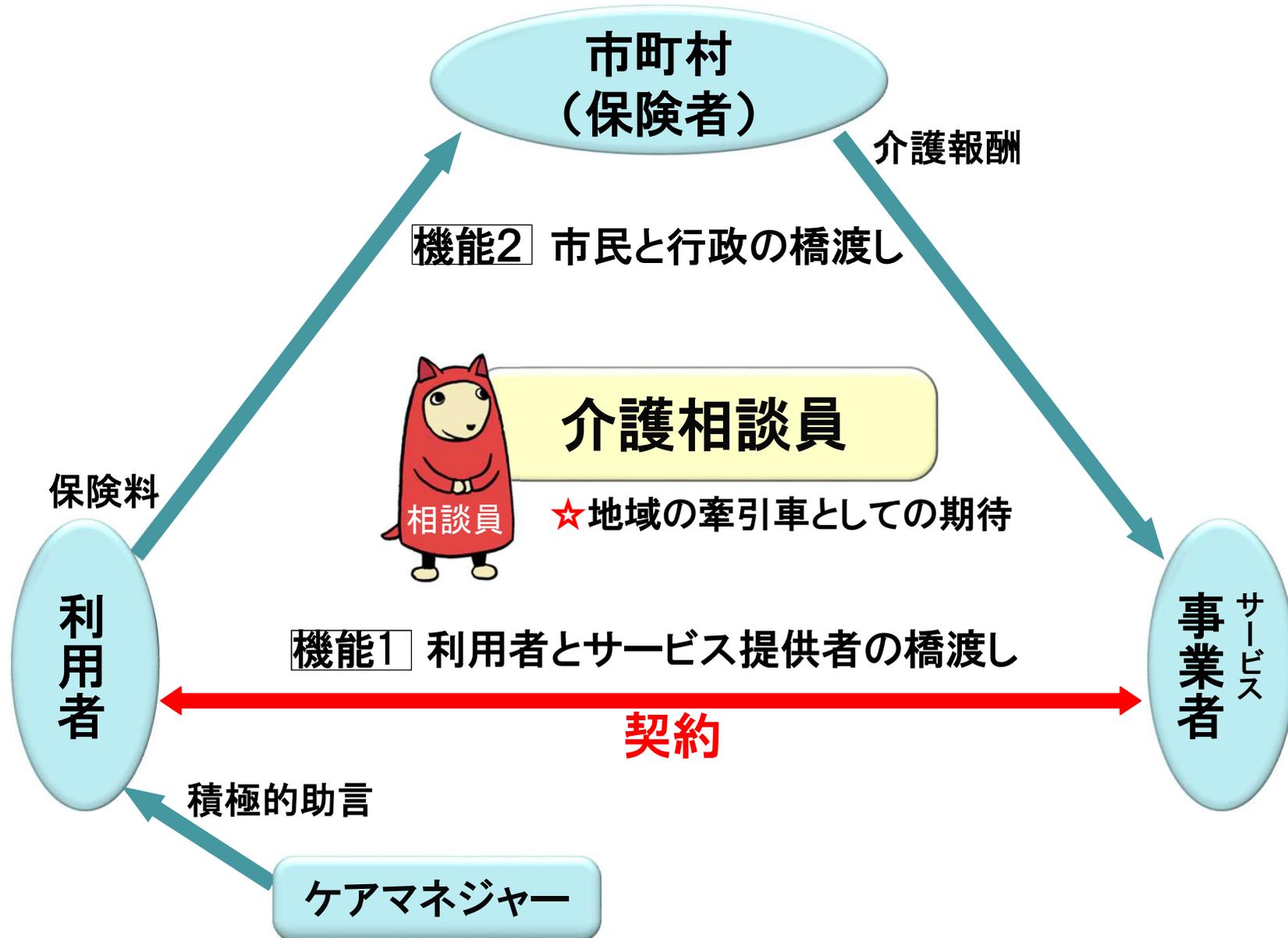
・措置制度における三者関係



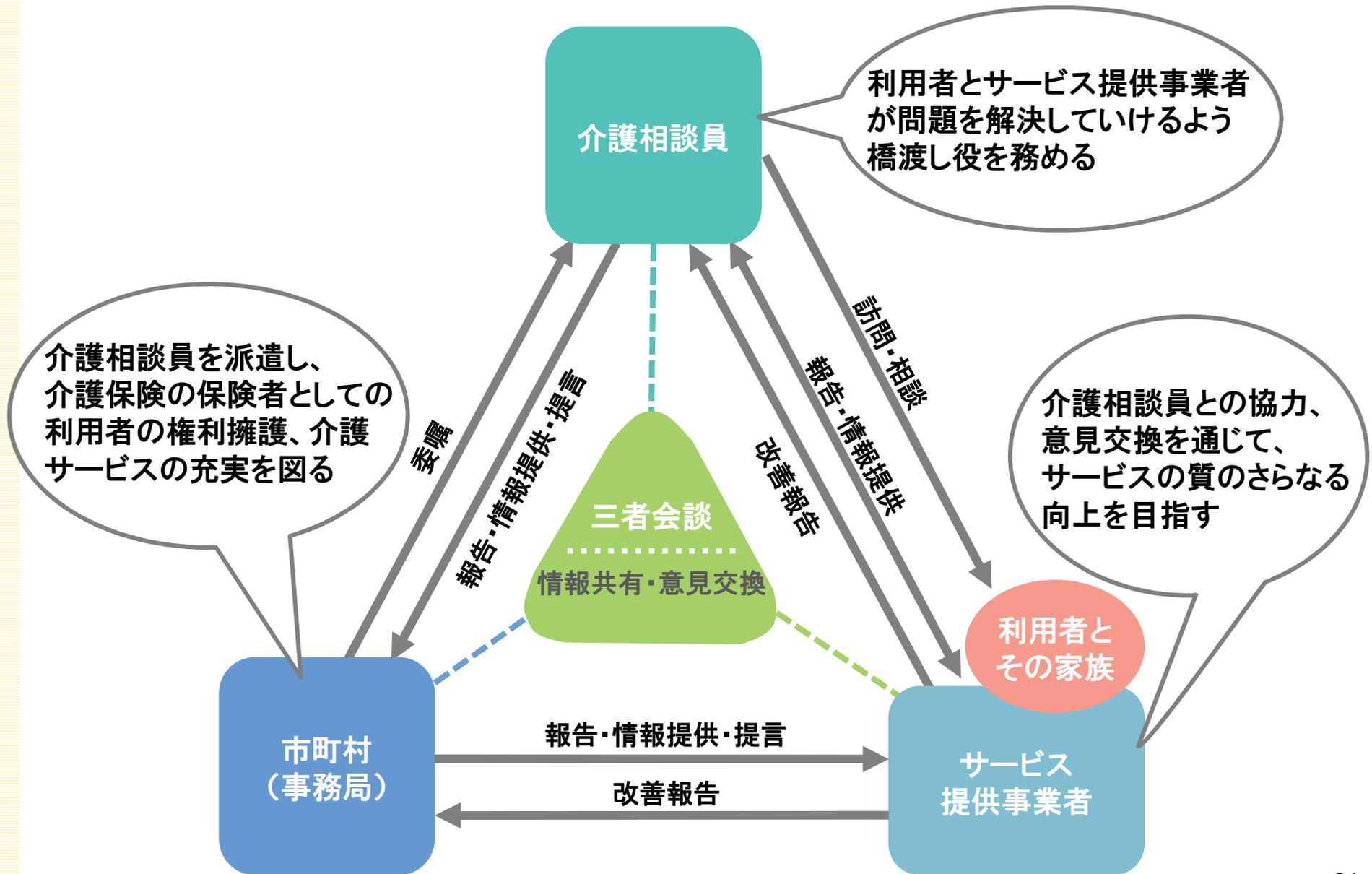
・介護保険における三者関係
(新たなサービス関係)



③ 血液・神経細胞としての介護相談員



介護相談員派遣事業のしくみ

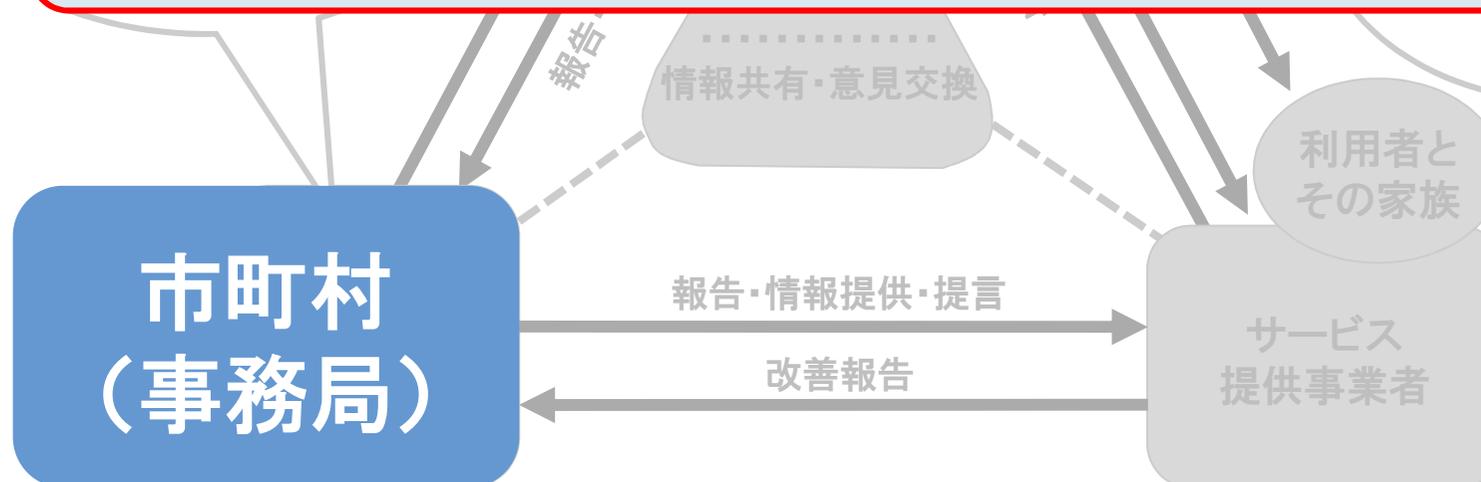


介護相談員派遣事業のしくみ

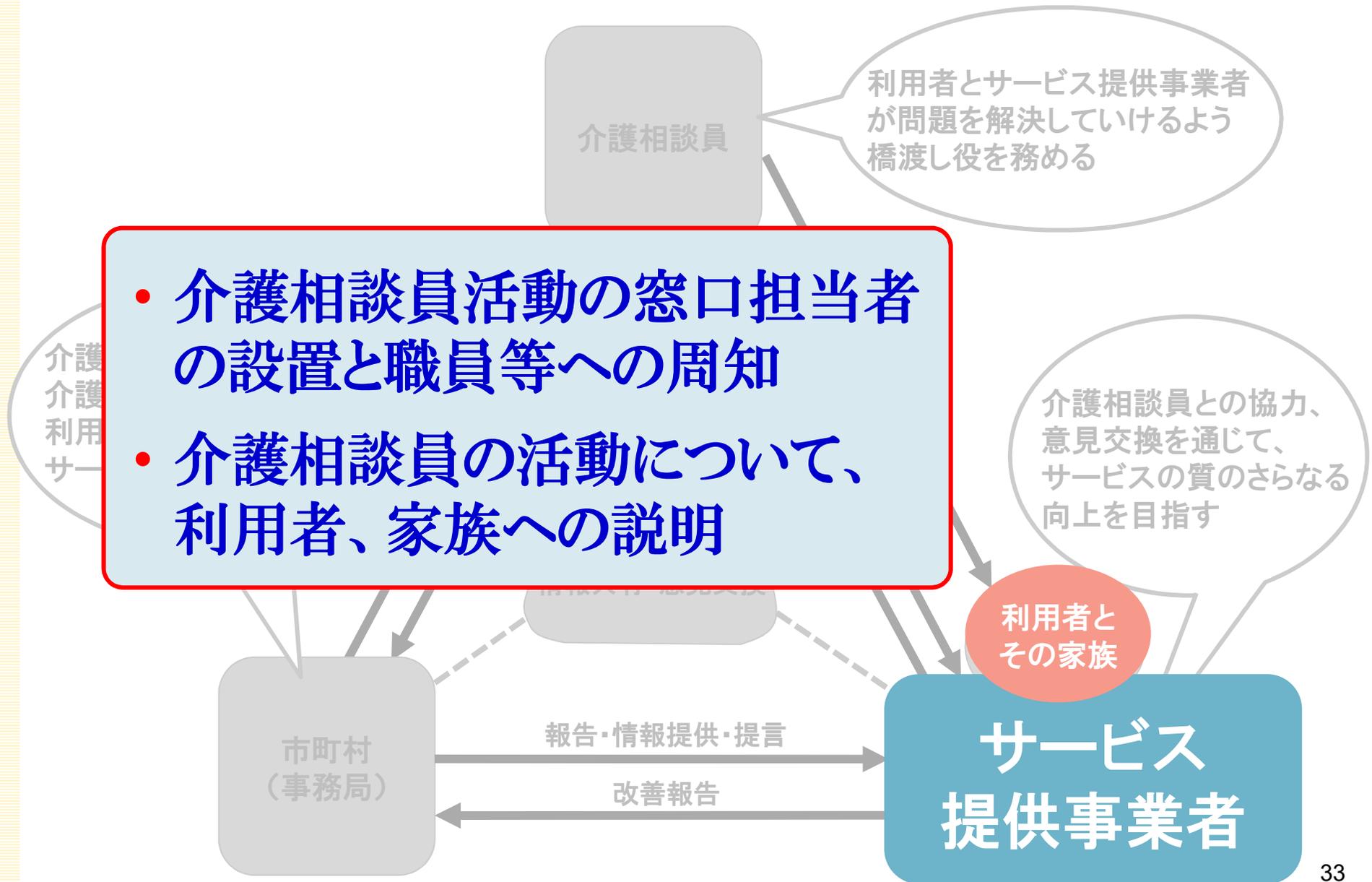
- 介護相談員の選定、派遣・調整、養成・研修
- 介護相談員連絡会議の開催
- 相談業務による事前解決が困難な事項のとりまとめ、行政担当部署との連携
- 介護相談員の活動に関する広報

介護
利
サ

協力、
て、
さらなる



介護相談員派遣事業のしくみ



② 介護相談員としての要件

利用者の視点や
目線を大切にして、
利用者の代弁が
出来る人

介護保険・福祉に
対する知識と
理解がある人

地域住民の信頼を
得ている人

人脈・ネットワーク
作りに意欲的な人

地域づくりにも貢献
できるボランティア
マインドを持った人

印象や思い込み
に捉われず、
客観的な観察の
視点を持てる人



① 介護相談員に求められる役割

介護サービス利用者等の疑問や不満、不安の解消に向けた支援

孤独感の解消等の精神的なサポート

介護サービス利用者の権利擁護支援

- 身体拘束の抑止と廃止への助言・支援
- 虐待の抑止と早期発見

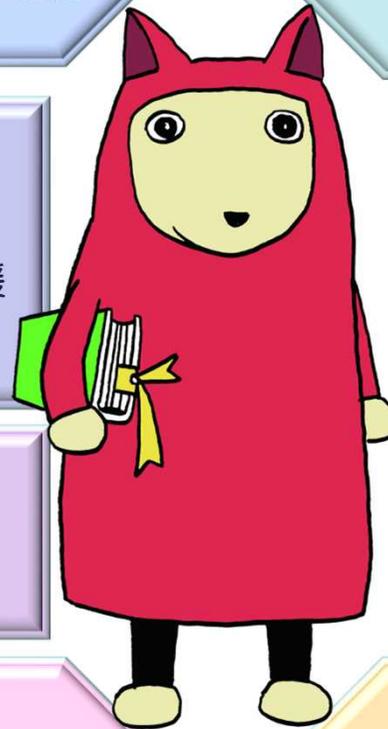
認知症の理解促進、認知症高齢者と家族への支援
(認知症キャラバンメイト・認知症サポーター)

介護サービスの質的な向上

地域包括支援センターの総合相談窓口支援の役割 (連携)

介護サービスの適正化の推進

介護保険制度等の情報提供と普及啓発



など

③ 介護相談員の意義

存在感

相談員の存在そのものがサービスの質の向上につながる

安心感

相談できる人の存在はそれだけで安心感をもたらす

介護相談員の疑問や感動が活動を広げる

利用者の声なき声を感じられる感性がサービス向上のヒントに

③ 介護相談員の意義

存在感

相談員の存在そのものが
サービスの質の向上につながる

- 利用者とサービス提供事業者の双方と対等の立場で両者の橋渡しをする相談員が入ることにより、職員に緊張感が生まれ、当たり前のように提供していたサービスへの疑問、見直し等へのきっかけとなる。

③ 介護相談員の意義

安心感

相談できる人の存在は
それだけで安心感をもたらす



- 利用者との信頼関係を築くには、あせって相談者を探すようなことはせず、気負わずに訪問し続ける。
- 些細に思えることが、利用者にとっては大きな問題であることを認識する。
- 職員ともよく話し合い、利用者とサービス提供事業者の満足につながる方法をともに考える。サービス提供事業者との信頼関係を築くうえでも大切である。

③ 介護相談員の意義



介護相談員の疑問や感動が
活動を広げる

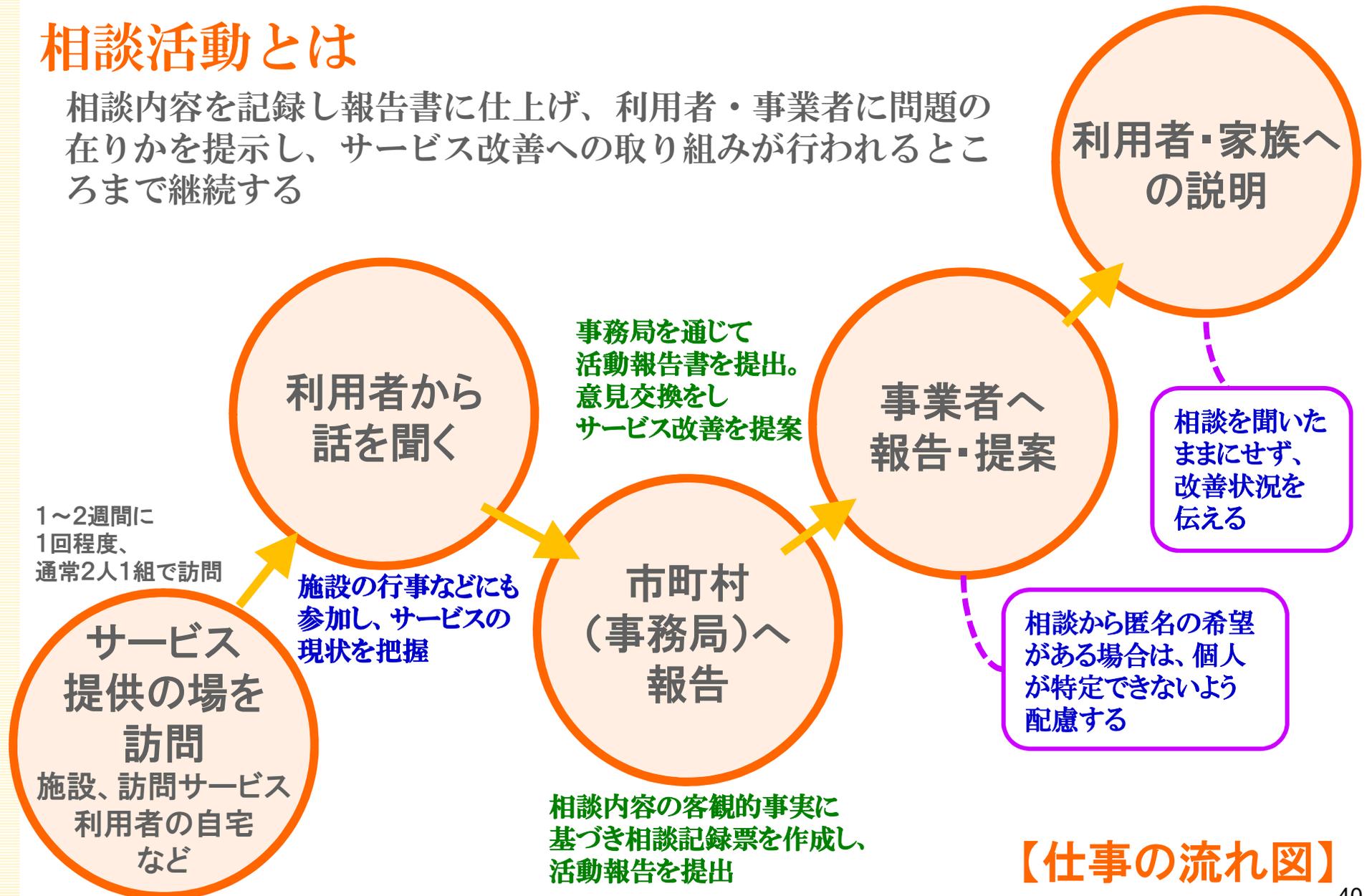
利用者の声なき声を感じられる感性が
サービス向上のヒントに

- 自分の感じた疑問や感動を大切にする。
感じ取ったことの中にサービス向上のヒントや
きっかけが隠されている。
- 利用者の声なき声を感じられる感性を磨く。

① 介護相談員の仕事の流れ

相談活動とは

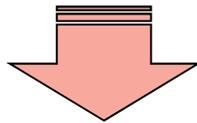
相談内容を記録し報告書に仕上げ、利用者・事業者に問題の在りかを提示し、サービス改善への取り組みが行われるところまで継続する



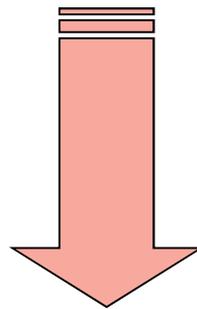
【仕事の流れ図】

② 相談活動から記録、報告まで

1. 相談活動



2. 「相談記録票」

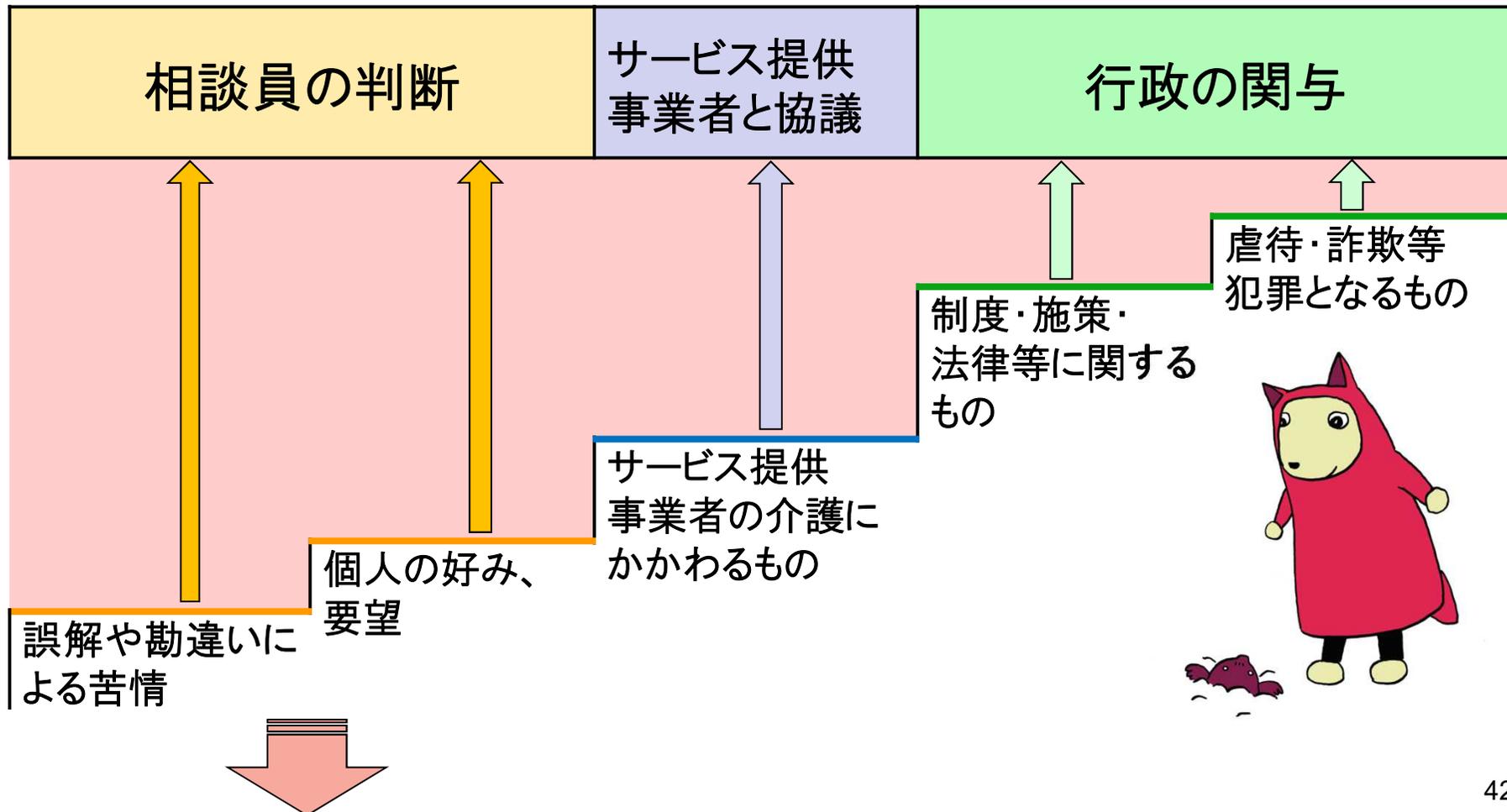


- 客観的事実を記録
- 相談記録の基礎データとなるもの
- 相談記録票には、個人情報が多量に含まれるため、事務局が厳重に管理

② 相談活動から記録、報告まで

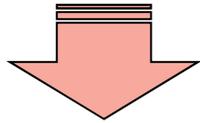
3. 整理のポイント

- 相談記録票からサービス提供事業者
に何をどう伝えるかを整理



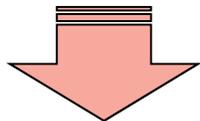
② 相談活動から記録、報告まで

4. 「活動報告書」



- 3で整理した内容を簡潔に記入、サービス提供事業者等へ橋渡し、サービス提供事業者からのフィードバックのツールとして活用

5. 事務局へ提出



- 報告書を事務局へ提出
→ 事務局はサービス提供事業者へ提出(サービス改善の取り組み)

6. 利用者への フォローアップ



③ 介護相談員の主な活動

苦情や不安にじっくり耳を傾けサービス提供事業者や関係機関への橋渡しを行う

利用者の「声なき声」も拾い、改善への支援を行う

サービスの現状把握に努め、改善の提案を行う

サービス提供事業者の管理者や従事者と意見交換をし、サービスの向上に努める

介護相談員の守備範囲を超える場合は、市町村事務局と連携を図る



相談員は利用者からの解決の依頼を受けた場合でも、解決するのはサービス提供事業者または本人・家族であることを明確に示す

③ 介護相談員の主な活動

介護相談員がやってはいけない5つのこと

① 活動上知り得た秘密
を他人にもらさない
(守秘義務の徹底)

② サービス提供事業者
の評価をしない

③ 物品の修理、車いす
への移乗、食事の介
助など、「介護」にあ
たる行為はしない

④ 利用者同士の
トラブルの仲裁
などはしない

⑤ 家族問題に関する
ことへ介入をしない

④ 利用者との信頼関係を築くために

話題について



食べ物や趣味の話題など、利用者が気軽に話せる話題を選ぶ

利用者の施設への入居年数、出身地、家族、現役時代の職業などは、利用者自身が口にしない限り、話題にしない

相談内容のメモ・記録について

相談内容のメモは本人の前でとらない

相談員手帳への記載メモも、場所を改めて行う

⑤ サービス提供事業者との信頼関係の構築

- 介護の現場を訪問するのは、苦情や相談者を探ることが目的ではない
- サービス提供事業者にも理解を得られるような活動を心がける

①

信頼関係のうえに一定の緊張関係を保ちながら、問題の解決の方向性をともに考える

②

サービス提供事業者の努力や、良い点は直ちにサービス提供事業者に伝える

③

現場で感じたことや観察されたことなども意見交換を行いながら信頼関係を築いていく

⑥ 訪問時の留意事項

人数と頻度

- 訪問の頻度はおおむね1～2週間に1回程度が目安
- 1事業所あたり2名(男女各1名)での訪問が理想

携帯するもの

- 身分証明書を携帯し、関係者の請求があるときは、提示する

服装など

- 背広やネクタイ、スーツは避け、普段着を着用
- サングラスは外し、アクセサリも控えめ
- 五感の働き(臭覚)を妨げる強い香りなどは慎む



介護相談員の意義と役割

