

「コロナ禍における介護サービス相談活動に関する状況調査」  
(ICT を活用した介護サービス相談活動に関する調査)



令和4年(2022)3月

特定非営利活動法人 地域共生政策自治体連携機構  
介護サービス相談・地域づくり連絡会



# 目 次

調査実施の概要 .....	1
1. 調査の目的 .....	1
2. 調査対象 .....	1
3. 調査期間 .....	1
4. 調査方法 .....	1
5. 有効回収数 .....	1
第1章 事務局調査 .....	2
1. 介護サービス相談員の施設等への派遣（訪問）状況 .....	2
2. 訪問に当たって新型コロナウイルス感染症対策として実施していること .....	2
3. 訪問による介護サービス相談活動が制限されるなかで工夫していること .....	3
4. ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動の実施 .....	4
5. オンラインによる相談活動を行うようになった経緯、オンライン相談活動を行う同意を得た方法、利用者・事業者・相談員の反応等 .....	5
6. オンラインによる相談活動を続けていくために必要なこと、改善すべき点 .....	6
7. ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動を実施する予定 .....	6
8. ICT 機器を活用したオンラインによる3者会議の実施状況 .....	7
9. 今後、コロナ禍等の理由により介護サービス相談員の訪問活動が制限される状況が続いた場合、どのようにして事業を継続していくか .....	7
事務局調査 記入意見 .....	8
1. 問2「訪問に当たって感染症対策として実施していること」の「その他」の分類と回答内容 .....	8
2. 問3「訪問による介護サービス相談員活動が制限されるなかで工夫していること」の「その他」の分類と回答内容 .....	9
3. 問5～問10の回答内容 .....	11
4. 問11「オンラインによる相談活動を続けていくために必要なこと、改善すべき点があればご教示ください。」の回答内容 .....	27
5. 問12「ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動を行う予定」の「その他」の分類と回答内容 .....	28
6. 問13「今後、コロナ禍等の理由により介護サービス相談員の訪問活動が制限される状況が続いた場合、どのようにして事業を継続していくか」の回答内容 .....	29

## 第2章 介護サービス相談員調査.....40

1. 性別、年齢、介護サービス相談員としての経験年数..... 40
2. 派遣先事業所への訪問状況..... 40
3. 派遣先事業所への訪問に当たって新型コロナ感染症対策として実施していること ..... 41
4. 訪問が難しいなか、介護サービス相談員として工夫していること ..... 42
5. ICT 機器を活用したオンラインによる相談活動の実施経験 ..... 43
6. ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動の具体的内容と相談活動を通じて感じたこと ..... 43
7. PCやタブレット等の ICT 機器を活用したオンラインによる相談活動の実施希望 ..... 44
8. 今後どの程度 ICT 機器を活用したオンラインによる相談活動を取り入れるべきか ..... 44
9. オンラインによる介護サービス相談活動が進むとしたら市町村事務局に望むこと ..... 45
10. コロナ禍で訪問による相談活動が制約されるなか、介護サービス相談員としてのモチベーションを保つ方法や自己研鑽としての取り組み等 ..... 46

## 相談員調査 記入意見 .....48

1. 問5「事業所を訪問するにあたって、新型コロナ感染症対策として実施していることをご教示ください。」の「その他」の分類と回答内容..... 48
2. 問6「訪問が難しいなか、介護サービス相談員として工夫しておられることがあればご教示ください。」の「その他」の分類と回答内容 ..... 50
3. 問8と問9の回答内容 ..... 57
4. 問11「相談活動は訪問による対面を基本としつつも、コロナ禍でICT機器を活用したオンラインの相談活動も始められています。今後、介護サービス相談員の活動に、ICT機器を活用したオンラインの相談活動はどの程度とり入れていくべきだと思いますか。「その他」の回答内容..... 72
5. 問12「コロナ禍が続くなどして、PCやタブレット等のICT機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動が進むとしたら、市町村事務局に望むことは何でしょうか。」の「その他」の回答内容..... 76
6. 問13「コロナ禍で訪問による介護相談活動が制約されるなか、介護サービス相談員の皆さまは、どのようにして活動のモチベーションを保っているのでしょうか。自己研鑽としてご自身が取り組まれていることなど、自由にお書きください。」の内容 ..... 78

### 【 78頁～ 相談員調査記入意見6.(コロナ禍でのモチベーション保持)の目次 】

- (1)研修テキスト・資料等を読み返す 78 / (2)相談記録・報告書等を読み返す 81
- (3)手紙、メッセージカード、ポスターの作成 82 / (4)行政からの情報を収集する 83
- (5)事業所からの情報を収集する 84 / (6)運営推進会議に参加ないし資料を取り寄せる 85
- (7)相談員同士で情報交換する 86 / (8)定例会等への参加 87 / (9)研修等への参加 91
- (10)傾聴、面接技法等、関連分野に関する勉強 95 / (11)ボランティア活動や地域活動への参加 96
- (12)身近な人、地域との交流 101 / (13)各種メディアによる情報収集 108 / (14)書籍等による情報収集 113
- (15)自分自身の健康管理に努める 115 / (16)感染症対策の実施等 117 / (17)オンライン相談 118
- (18)オンライン相談活動に対する肯定的な意見 119 / (19)オンラインに反対。慎重な対応が必要/対面が基本 121
- (20)訪問活動・相談活動の実施、再開 124 / (21)コロナ禍での訪問活動は疑問。時期尚早 129
- (22)相談活動・訪問活動の再開を望む声 130 / (23)電話/相談会/アンケートなど、他の手段による相談活動 132
- (24)事務局に対する情報提供等の要請 134 / (25)モチベーションの低下への懸念 135
- (26)新任相談員の声等 139 / (27)その他 141

第3章 派遣先事業所調査.....146

1. 介護サービス相談員を受け入れている事業所の事業の種類.....146
2. 介護サービス相談員の訪問活動の受け入れ状況.....146
3. 受け入れに当たって新型コロナ感染症対策として実施していること .....147
4. 訪問による介護サービス相談活動が制限されるなかで工夫していること .....148
5. ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動を受け入れた経験.....149
6. オンラインによる相談活動を行うようになった経緯、オンライン相談活動を行う同意を得た方法、利用者・事業者・相談員の反応等.....149
7. 市町村事務局から I C T 機器を活用した相談活動の受け入れの相談があった場合の対応.....150
8. 市町村事務局から I C T 機器を活用した相談活動の受け入れの相談があった場合、受け入れを断る理由 .....150
9. ICT 機器を活用したオンラインによる 3 者会議の実施状況 .....151
10. I C T 機器を活用した利用者の家族等とコミュニケーション（面会）の実施状況..151
11. コロナ禍で介護サービス相談員はじめ外部からの訪問や家族の面会を受け入れることが難しいなか、利用者の意思形成・意思表示・意思決定の支援への取り組み内容や取り組むなかでの苦勞 .....152

派遣先事業所調査 記入意見.....153

1. 問3「介護サービス相談員の訪問活動を受け入れるに当たって、新型コロナ感染症対策として実施していること」の「その他」の分類と回答内容.....153
2. 問4「訪問による介護サービス相談活動が制限されるなかで、相談活動が何らかの形で継続されるよう工夫していること」の「その他」の分類と回答内容 .....157
3. 問6～問8の回答内容 .....161
4. 問9「市町村事務局から I C T 機器を活用した相談活動の受け入れの相談があった場合の対応」の「その他」 .....170
5. 問9「市町村事務局から I C T 機器を活用した相談活動の受け入れの相談があった場合の対応」の「受け入れを断る理由」の内容と分類.....187



# 調査実施の概要

## 1. 調査の目的

介護サービス相談員派遣等事業は、令和2年改正において、「有料老人ホーム」「サービス付き高齢者向け住宅」が派遣先として追加され、特に住宅型有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅での介護相談員の受入を促進する方向性と、そのための施策が示されたところですが、コロナ禍によりその展開が停滞している状況です。

政府の『基本的対処方針』により、「高齢者施設等において、面会者からの感染を防ぐため、面会は緊急の場合を除き一時中止すべき」との方針が示されて以降は、高齢者施設等への訪問を基本とする介護サービス相談活動の多くが休止となり、高齢者施設がブラックボックス化しているとの指摘もあります。

当会に、介護サービス相談員派遣等事業を実施する市町村等から、「コロナ禍で介護サービス相談員による訪問が制限されているなかで、どうやって活動していけばよいか」「すでに事業を再開しているところや、オンラインによる活動を行っているところがあれば教えて欲しい」といった声が寄せられています。

そのようななか、ICT機器を活用してオンラインによる介護サービス相談活動に取り組み始めた市町村等も出始めています。本調査では、その全国的な実態を把握するとともに、そのほかコロナ禍でも工夫をしながら介護サービス相談員活動を行う取組をご教示いただき、先進的な取組をご紹介して横展開を図り、事業実施市町村の支援を行うことを目的としています。

## 2. 調査対象

- ①介護サービス相談員派遣等事業を実施する市町村等の事務局担当者
- ②介護サービス相談員
- ③受入事業所（施設）

## 3. 調査期間

2021年11月19日（金）～2021年12月31日（金）

## 4. 調査方法

本調査の専用WEBサイトより直接入力する形式か、WEBからの調査が困難な場合は、記入式調査票（Excel形式）による調査を選択してもらいました。

## 5. 有効回収数

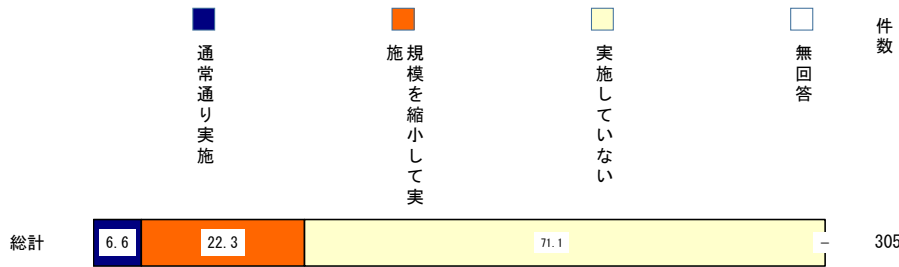
- ①事務局調査：305件
- ②介護サービス相談員調査：1372件
- ③派遣先事業所（施設）調査：2258件

# 第1章 事務局調査

## 1. 介護サービス相談員の施設等への派遣(訪問)状況

調査時点における介護サービス相談員の施設等への派遣（訪問）状況については、「通常通り実施」は6.6%(20件)と少なく、「規模を縮小して実施」が22.3%(68件)、「実施していない」が71.1%(217件)である（第1-1図）。

第1-1図 介護サービス相談員の施設等への派遣（訪問）状況

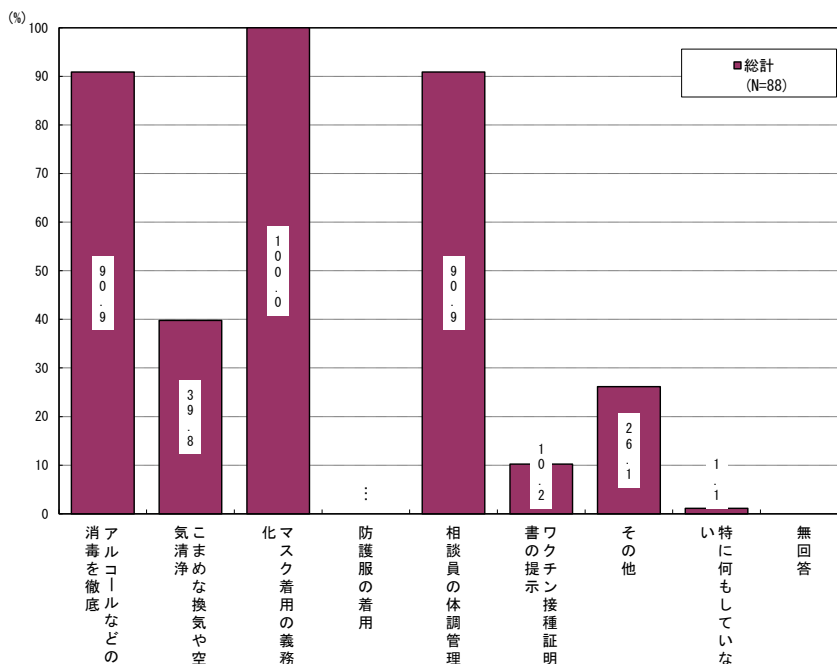


## 2. 訪問に当たって新型コロナウイルス感染症対策として実施していること

介護サービス相談員の施設等への派遣（訪問）について「通常通り実施」もしくは「規模を縮小して実施」と回答した事務局（88件）には、相談員の施設等への派遣（訪問）に当たって新型コロナウイルス感染症対策として実施していることをすべて回答してもらった（第1-2図）。

「マスク着用の義務化」（100.0%、88件）はすべての市町村事務局が回答しており、「アルコールなどの消毒を徹底」（90.9%、80件）や「相談員の体調管理」（90.9%、80件）も9割があげている。他方、「こまめな換気や空気清浄」（39.8%、35件）や「ワクチン接種証明書の提示」（10.2%、9件）は比較的少ない。また「防護服の着用」の回答はなかった。

第1-2図 訪問に当たって新型コロナウイルス感染症対策として実施していること  
（介護サービス相談員の施設等への派遣（訪問）を「規模を縮小して実施」、「通常通り実施」と回答した事務局、複数選択）





なお「その他」(26.1%、23件)の記入内容をまとめると、大きく以下の3つに分類される。

- (1) 訪問時間の短縮、フェイスシールドの配布等
- (2) 相談員に) 県外への往来・県外の人との接触の確認
- (3) 事業所へのヒアリングを通じた要望の把握

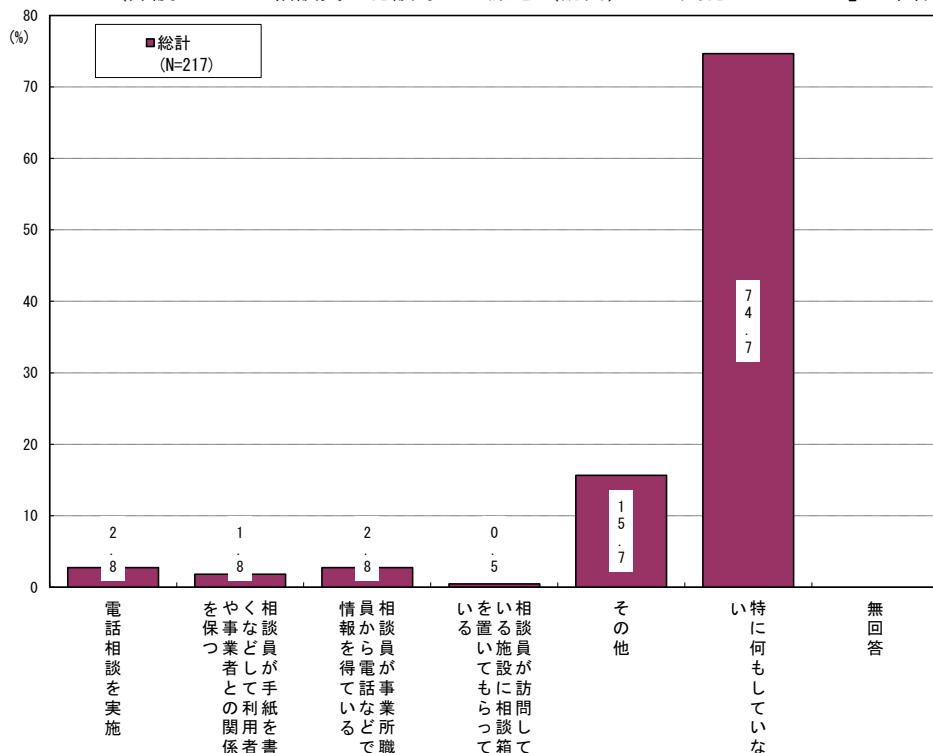
介護サービス相談員の施設等への派遣(訪問)について「通常通り」もしくは「規模を縮小して」実施している事務局には、アンケート・電話にて各事業所からの要望を把握し、その要望に基づいて相談員のワクチンの接種確認を行うなど、丁寧な対応を図りながら相談活動を実施しているケースがみられる。コロナ禍で相談活動を進めていく上で、事業所から要望を随時把握し、それに対応していくことが重要な方法の一つとなっている。

### 3. 訪問による介護サービス相談活動が制限されるなかで工夫していること

介護サービス相談員の施設等への派遣(訪問)について「実施していない」と回答した事務局(217件)には、訪問による介護サービス相談活動が制限されるなかで工夫していることをすべて回答してもらった(第1-3図)。

「特に何もしていない」が74.7%(162件)と多く、具体的項目については「電話相談を実施」は2.8%(6件)、「相談員が手紙を書くなどして利用者や事業者との関係を保つ」は1.8%(4件)、「相談員が事業所職員から電話などで情報を得ている」は2.8%(6件)、「相談員が訪問している施設に相談箱を置いてもらっている」は0.5%(1件)となっている。

第1-3図 訪問による介護サービス相談活動が制限されるなかで工夫していること  
(介護サービス相談員の施設等への派遣(訪問)を「実施していない」と回答した事務局、複数選択)



なお「その他」(15.7%、34件)の記入内容をまとめると、大きく以下の3つに分類される。

(1) ICT 機器・オンラインツールの活用

介護サービス相談員の施設等への派遣(訪問)を「実施していない」場合でも、ICT 機器を活用したオンライン相談活動を実施しているケースがあるほか、オンライン相談活動の実施を検討中の事務局もある。コロナ禍で相談活動を実施する上でオンラインの活用は選択肢の一つとなっている。

(2) 相談員・事業者との会議、相談員への研修等の実施

相談員の派遣(訪問)ができないなか、スキル向上・モチベーション維持が懸念されるが、三者会議による情報共有や相談員に向けた研修・勉強会を行うことで、そのような課題への対応がなされている。

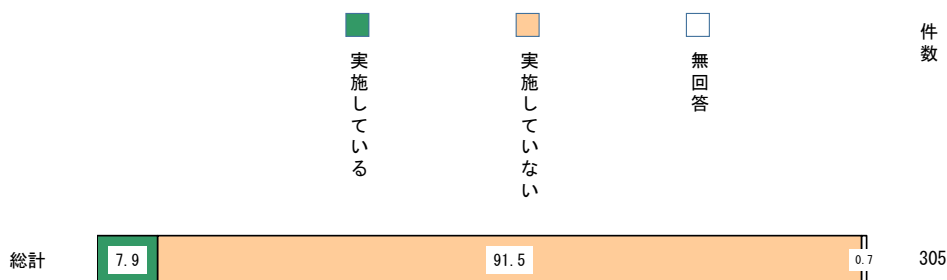
(3) 事業所へのヒアリングによる派遣(訪問)の再開に向けた準備

派遣(訪問)を実施している事務局と同様、実施していない事務局においても、事業所へのヒアリングを行うケースがある。ヒアリングを通じて事業所からの要望を把握し、派遣(訪問)の再開に向けた準備が行われている。

#### 4. ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動の実施

PCやタブレット等の ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動の実施については、「実施している」は7.9%(24件)、「実施していない」は91.5%(279件)である(第1-4図)。

第1-4図 ICT 機器を活用したオンラインによる相談活動の実施



## 5. オンラインによる相談活動を行うようになった経緯、オンライン相談活動を行う同意を得た方法、利用者・事業者・相談員の反応等

PCやタブレット等のICT機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動を実施している事務局には、オンラインによる相談活動を行うようになった経緯、オンライン相談活動を行う同意を得た方法、市町村事務局と施設との間の通信環境の整備、利用者・事業者・相談員の反応等をたずねた。

オンラインによる相談活動を行うことになった経緯は、コロナ禍で感染症対策の点からオンラインの活用へのニーズの高まり、そこにタブレット端末等の支給によりハード面の整備が進んだことも後押しとなったケースがみられる。また事業所や相談員の意向、事業所の通信環境によるところも大きいと思われる。

事業所（施設）から同意を得た方法は概ね共通しており、事務局から事業所にオンライン相談活動の可否についてアンケート・電話にて問い合わせた後、同意を得た上で実施されている。

市町村事務局と施設との間の通信環境の整備等は、事務局、事業所ともに既存の通信環境を利用しているケースがほとんどであるが、一部には自治体からの補助金を利用して事業所が通信環境の整備を行ったケースもある。相談活動当日のICT機器等の操作者については、事務局側は事業担当職員が行うケースがほとんどであるが、相談員自身が操作を行うケースも一部みられる。施設側はすべて職員が行っている回答となっている。

オンライン相談活動を行った利用者の反応には、コロナ禍で外部との関わりが一切無い中で、「久しぶりに人と話すことができ楽しかった」、「気分転換になった」、「安心した」との声が聞かれたという回答がみられる。なおICT機器やオンラインツールへの慣れ度合いにより、利用者の反応は異なるようである。

一方、事業所は、「外部の目が入り職員が緊張感を持てる」、「外部との関わりが一切無いなかで施設のよい刺激」となっている等のオンライン相談活動の効果には肯定的な意見がある一方、オンライン機器の操作等のため職員を配置する必要がある等、運用における人的負担を課題としてあげている。

（オンライン相談活動を行った）介護サービス相談員においても「久しぶりに利用者の表情や事業所の様子を知ることができてよかった」と肯定的な回答の一方、「利用者によってはオンライン相談活動では会話が難しい」、「活動中も事業所の職員が付きっきりとなるため利用者の本音が聞かれない」、「普段生活をしている施設内の環境や周囲の人との人間関係までは感じ取ることができない」といったオンライン相談活動の課題も指摘されている。

## 6. オンラインによる相談活動を続けていくために必要なこと、改善すべき点

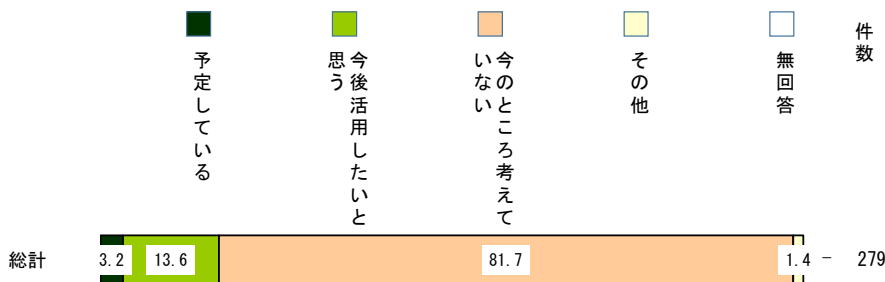
オンライン相談活動では事業所の職員が利用者につき添うケースが多いため、利用者の本音を探ることができず、オンライン対応できる利用者に対象が限られるといった課題がとともに、相談員の「観察」による施設内の様子や利用者の状況の把握といった重要な機能も果たしづらい点が指摘されている。また、前述の通りオンライン相談活動において職員が利用者につき添うことは、事業所側の人的負担の大きさに繋がっていることも指摘されている。

このような状況のなか、事務局、相談員、事業所ともに試行錯誤しながら事業を実施していることが推察され、オンライン相談活動に向けたマニュアルやガイドラインを作成し、運用方法を具体的に提示することが提案されている。

## 7. ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動を実施する予定

ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動を実施していないと答えた事務局（279件）に、オンラインによる介護サービス相談活動をする予定をたずねた結果をみると、「今のところ考えていない」（81.7%、228 件）が多いものの、「予定している」（3.2%、9 件）や「予定はないが今後活用したいと思う」（13.6%、38 件）をあわせて 16.8%（47 件）を占めている（第 1-5 図）。

第 1-5 図 ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動をする予定  
(ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動を「実施していない」事務局)



## 8. ICT 機器を活用したオンラインによる 3 者会議の実施状況

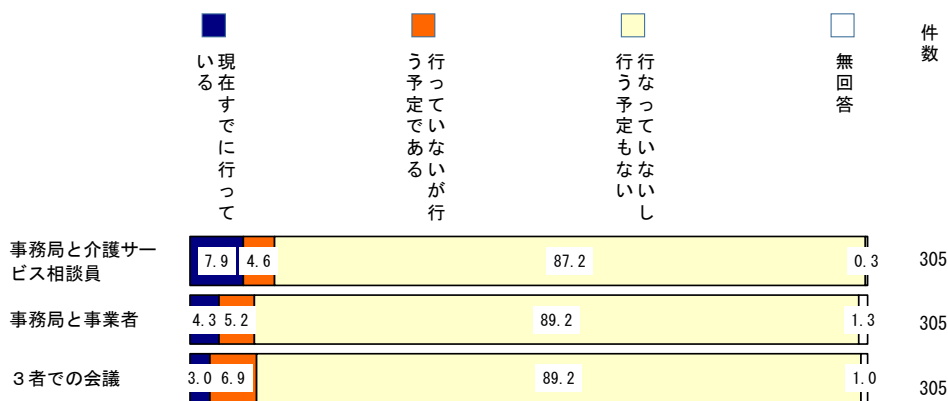
介護サービス相談員による相談活動以外で、市町村事務局と介護サービス相談員の会議、事務局と事業者の会議、3者会議などにおけるオンラインでの会議や打ち合わせの実施、今後の実施予定をたずねた（第1-6図）。

結果をみると、[事務局と介護サービス相談員]は「現在すでに行っている」は7.9%（24件）、「行っていないが行う予定である」は4.6%（14件）、「行っていないし行う予定もない」は87.2%（266件）である。

[事務局と事業者]は「現在すでに行っている」は4.3%（13件）、「行っていないが行う予定である」は5.2%（16件）、「行っていないし行う予定もない」は89.2%（272件）である。

[3者での会議]は「現在すでに行っている」は3.0%（9件）、「行っていないが行う予定である」は6.9%（21件）、「行っていないし行う予定もない」は89.2%（272件）である。

第1-6図 PCやタブレット等のICT機器を活用したオンラインによる3者会議の実施状況



## 9. 今後、コロナ禍等の理由により介護サービス相談員の訪問活動が制限される状況が続いた場合、どのようにして事業を継続していくか

記入内容をまとめると、大きく以下の5つに分類される。

- (1) ICT機器等を利用したオンライン相談の活用
- (2) 感染症対策の強化と徹底
- (3) 相談員に向けた研修会・意見交換会の実施

派遣（訪問）を実施できていない事務局では、相談員のスキル・モチベーションの低下や辞職が懸念する回答があり、そのような課題に対処するため、研修会や意見交換会を通じてスキルアップやモチベーション維持を図りながら、相談活動再開に向けた準備が行われている。

- (4) ヒアリング等を通じた事業所との情報共有

事業所側との連携を行い、相談活動の再開に向けた意見聴取・情報共有が行われている。

- (5) オンラインの活用は難しい（コロナ禍で相談活動を行うことは難しい）

感染症対策、通信環境・設備の整備、担当者の負担、機器操作への抵抗、オンライン相談活動では事業所や利用者の詳細な状況の把握が難しい等の点から、オンラインを含む相談活動を実施しておらず、そもそも対面形式でなければ実施が難しいと考える事務局もみられる。

# 事務局調査 記入意見

## 1. 問 2「訪問に当たって感染症対策として実施していること」の「その他」の分類と回答内容

### (1)検温、手指消毒等

- 訪問前の体温計測。
- 施設での検温と手指消毒。
- ワクチンの接種。
- 週一回のペースで PCR 検査。

### (2) 県外への往来・県外の人との接触の確認

- 県外への往来、県外への往来があった人との接触を控える。
- 相談員が県外の人と 2 週間以内に接触したかどうか。相談員が県外に 2 週間以内に行ったかどうかについて確認のうえ訪問。

### (3)フェイスシールドの配布等

- フェイスシールドの配布。
- 事業所より求められた場合フェイスシールドの着用。
- フェイスシールドの配布を行い、施設の要請時に活用している。
- 事務局よりフェイスシールドを相談員へ配布し、訪問活動中は着用するよう徹底しています。
- 上着を着替える、N95 の施設指定のマスク、メガネ着用、消毒液のスプレーを携帯。

### (4)訪問時間の短縮／訪問回数・人数の制限

- 訪問時間の短縮。
- 訪問回数、人数、時間の短縮。
- 受入施設からの要望により、サービス利用者との面談時間の短縮（15 分程度）。
- 1 施設 1 名の相談員が訪問する。1 回の面談時間を 10～15 分とする。
- 活動時間 1 時間をめどにしている。施設での飲食は禁止。

### (5)活動場所の制限、ゾーニング等

- 玄関先で扉越しにて実施。
- 利用者の居室には入らず、施設の面会室で飛沫感染防止のパーティション越しに面会している。
- 受入施設からの要望により、面接室等の居室外での面談を実施している。
- 相談員受入れの調整がついた事業所のみ訪問に限定。事業所が指定する場所（玄関、相談室など）での相談員活動の実施。
- 訪問時には可能な限り利用者との距離を保つ。

### (6)事業所へのヒアリングを通じた要望の把握

- 事業所からの指示に従う。
- 各事業所からの条件（県外移動の制限、面接室の指定など）。
- 訪問当日の施設の感染対策の状況に合わせて、施設内での利用者とは直接話せない場合は、施設の職員から日頃の状況や感染対策にともなう対応策等を聴取している。
- 各事業所にアンケートを実施して相談員訪問において求める感染対策等をお聞きし、事業所ごとの要

望に応じて活動した。

○派遣先事業所とアンケート・電話にて、訪問再開希望する事業所からの要望を伺っている。

要望例：①ワクチン接種証明書提示までは求めないが、ワクチン2回接種を求める事業所には相談員に接種確認している。

②滞在時間の制限（30分以内等）。

③フェイスガードの着用。

○訪問施設の指示により、追加の対策が必要となる場合がある。

#### (7)その他

○訪問日に事務局で作成した健康チェックシートを記入し、事業所へ提出。

○活動前に派遣先に「体調確認・同意票」の提出をしている。「活動マニュアル」を作成し、そのマニュアルに基づいて活動している。

## 2. 問 3「訪問による介護サービス相談員活動が制限されるなかで工夫していること」の「その他」の分類と回答内容

### (1)ICT 機器・オンラインツールの活用

○オンラインでの相談活動。

○オンライン（Zoom）を活用した活動。

○Zoomを使用し、オンラインで交流を図っている。

○ZOOMを活用し、オンラインで相談活動を行っている。

○介護サービス相談員の研修等オンライン開催の際は参加してもらっている。

○オンライン相談活動を実施予定。

○令和4年1月に、IP告知情報端末（テレビ電話）を活用した相談の試験実施を予定している。

○令和3年11月1日付で、介護サービス相談員受入施設と事業所へオンラインによる介護サービス相談員の受け入れについて意向確認し、12月からオンライン面談を実施する予定。

### (2)相談員・事業者との二者会議・三者会議

○定期的な連絡会は開催。

○相談員連絡会の定期開催。

○定期的に連絡会を開催し、情報・意見交換を行っている。

○市役所において三者会議を開催し、情報交換を行っている。

○再開に向けて毎月定例会を開催して事例検討等を行っている。

○事務局と相談員との月に一度の連絡会は継続して行っている。

○介護サービス相談員の会議に事業者にも参加してもらい情報を得ている。

○不定期に介護サービス相談員、事業所、事務局の連絡会や、介護サービス相談員と事務局との連絡会を開催し、近況報告や再開に向けた相談を実施している。

○介護サービス相談員の連絡会議を開催し、各事業所の近況を報告して相談員の活動意欲が低下しないようにしている。

○市と施設職員が利用者の権利擁護とサービスの質の向上に向けた意見交換を実施し、その結果を介護相談員と共有している。

○サービス種別ごとに毎月三者会議を実施（各事業所年4回程度）。職員より実態や課題を把握し、課題改善のヒントとなるよう意見交換や他事業所の取り組みを知る機会とし、サービスの質的向上や職員のスキル向上を目指している。

### (3)相談員への勉強会等の実施

○介護相談員に研修を実施。

○介護相談員と定期的に情報交換、勉強会を実施。

○介護サービス相談員の資質の維持向上のため、研修会を実施している。

○介護サービス相談員自身が以前参加した研修の資料を基に自己研修をしている。その他、介護サービス相談員として活動を再開できるように準備をしている。

### (4)相談員便りの発行など

○介護相談員便りの発行。

○事務局が施設へ訪問し、現況を確認。相談員向けにニュースレターを作成し、現況を報告している。

○利用者や事業者との関係維持や事業周知を目的として、介護相談員のメッセージ付きポスターを作成し訪問施設宛てに発送しました。

### (5)事業所へのヒアリングによる状況把握

○派遣先事業所に定期的な意見聴取を実施。

○定期的に施設管理者に受入可能か聞いている（6か月に1回程度）

○令和2年6月に、訪問施設を対象に、介護相談員訪問に関する意向調査を行った。

○訪問対象事業所（サ高住含む）へ「新型コロナウイルス禍における状況調査」を実施し、面会、利用者の変化、行事やレクレーションの変化、環境面での工夫等について状況把握を行いました。

○現在の面会状況等を区事務局から施設に電話で問い合わせ、確認できた情報を連絡会議の場で相談員と共有している。

○受け入れ事業所にアンケートを行い、再開方法や再開時期について検討をしている。相談員との意見交換を行い、事業の再開に向けて模索している。

### (6)その他

○事業を廃止した

○令和3年12月より訪問活動を再開しました。



### 3. 問 5～問 10 の回答内容

No.	問 5 どのような経緯でオンラインによる相談活動を行うことになったのでしょうか。	問 6 市町村事務局から事業所（施設）には、どのような形で話をし、オンラインによる相談活動を行うことの同意を得たのでしょうか。その結果、どのくらいの事業所にオンラインによる相談活動を受け入れていただけましたか。	問 7 （受け入れていただいた結果）市町村事務局と施設との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問 8 （相談活動当日の）ICT 機器等の操作は誰が行ったのでしょうか。（市町村事務局側・事業所側とも）	問 9 （オンライン相談活動を行って）利用者や事業所からどのような反応があったか教えてください。	問 10 （オンライン相談活動を行って）介護サービス相談員の方はどのような反応でしたでしょうか。
1	<p>コロナの影響で施設を訪問することが難しくなり、代替案として、オンラインでの面会を模索していたところ、介護サービス相談・地域づくり連絡会からタブレットを支給していただいた。</p>	<p>事業所には書面で意向を確認した。 現在 1 2 施設にオンラインによる相談活動を受け入れてもらっている。</p>	<p>もともとあった環境を利用している。</p>	<p>事務局側は、市の担当職員が行い、事業所側は事業所の職員が行っている。</p>	<p>利用者からは、珍しい経験が楽しい、話かけてもらったことを喜ぶ声がある一方、拒否されることもある。 事業所側は、職員が耳の遠い利用者に通訳したり、見守りしたりする必要があり、負担になっていると感じる。</p>	<p>施設が選んだオンラインに対応できそうな利用者（ある程度耳が聞こえ、状況が理解できる）と施設の職員がそばにいて話をするため、本心が聞きづらいことや、施設を見て窺い知ることできないことなど、本来の活動が出来ていないことへの不満はあるが、現状では仕方がないという反応が多い。</p>
2	<p>「外部ボランティアや、家族の直接面会を受け入れていないため、対面での相談員活動は受けられませんが」と断られる施設が多いため、R3 年度は、オンライン活動を行うことにした。</p>	<p>アンケートでは返信の無い施設が多いため、直接電話をして交渉した。 R3 年度は、比較的オンライン設備が整っている「特別養護老人ホーム」を中心に連絡し、趣旨を説明し、書面での案内も行ったが、対象施設 8 施設中 4 施設の受け入れとなった。</p>	<p>施設によって、ツールが異なるため、基本は施設に訪問し、施設の準備したタブレットを利用させていただいた。 しかし、「相談員が施設職員に会うことによって、感染のリスクがある」と言われた施設に対しては、事務局が施設の指定したツールを準備し、事務局内で対応した。</p>	<p>施設での面会・・・施設職員（相談員の隣にて、事務局も付き添い操作の対応）  事務局での面会・・・事務局</p>	<p>施設からの感想 ・他者の目が入り、職員にも緊張感が持て良い刺激である。 ・一人対応する職員が必要で、手間がかかる ・家族面会の一部を相談員活動に充てたため、家族面会を断ることになった。</p>	<p>可能な限り、事務局が付き添い対応し、環境を整え、タブレットの利用方法も練習したが、 ・操作が分からない。 ・声が小さい。 ・施設の準備したタブレットが小さく表情が見えない。 ・施設内の様子が分からない。 ・早く施設に入りたい。 …という声が聞かれた。</p>

No.	問5 どのような経緯でオンラインによる相談活動を行うことになったのでしょうか。	問6 市町村事務局から事業所（施設）には、どのような形で話をし、オンラインによる相談活動を行うことの同意を得たのでしょうか。その結果、どのくらいの事業所にオンラインによる相談活動を受け入れていただけましたか。	問7 （受け入れていただいた結果）市町村事務局と施設との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 （相談活動当日のICT 機器等の操作は誰が行ったのでしょうか。（市町村事務局側・事業所側とも）	問9 （オンライン相談活動を行ってみて）利用者や事業所からどのような反応があったか教えてください。	問10 （オンライン相談活動を行ってみて）介護サービス相談員の方はどのような反応でしたでしょうか。
3	オンライン面談が可能な施設のみ実施。	オンライン面談が可能な施設のみ実施（2箇所）。  ※市事務局からの依頼なし。	オンライン面談が可能な施設のみ実施。  ※市事務局の介入なし。	事業所側。	コロナ渦の中でも人と話すことが出来て嬉しいと報告有（利用者より）。	コロナ渦でも外との繋がりが出来て嬉しい。
4	施設に訪問することができなくなり、どうにか相談できる方法がないか検討した結果、ZOOMで相談を行うことになった。	まず、お電話でオンラインでの相談を検討していることをお伝えし、オンラインでの相談環境が整っているか確認した。 その後、同意を得た。結果、4事業所中2事業所に受け入れ可能の回答を得た。	通信環境はお互いが既に使っているものを使用するため、新たに整備したものはありません。	事務局側：事業担当職員 事業所側：施設職員	利用者の方は、オンラインで声を拾うことが難しく、申し訳ないと言われていた。	会話のキャッチボールが難しいため、オンライン相談は難しいと言われていた。

No.	問5 どのような経緯でオンラインによる相談活動を行うことになったのでしょうか。	問6 市町村事務局から事業所（施設）には、どのような形で話をし、オンラインによる相談活動を行うことの同意を得たのでしょうか。その結果、どのくらいの事業所にオンラインによる相談活動を受け入れていただけましたか。	問7 （受け入れていただいた結果）市町村事務局と施設との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 （相談活動当日の）ICT 機器等の操作は誰が行ったのでしょうか。（市町村事務局側・事業所側とも）	問9 （オンライン相談活動を行ってみて）利用者や事業所からどのような反応があったか教えてください。	問10 （オンライン相談活動を行ってみて）介護サービス相談員の方はどのような反応でしたでしょうか。
5	<p>昨年度のアンケート回答のなかで、「オンラインでの実施」について提案してくださいました施設が1か所あり。</p> <p>寄贈いただいたタブレット端末を使用して、オンライン面談を開始し、他の施設にも都度提案と報告を行い、徐々に実施施設が増加。</p> <p>現在は派遣先全施設と実施している。</p>	<p>1か所目は施設側からの提案もあったため、こちらからまず施行したい旨を伝え、了承を得た。</p> <p>その他の施設には、三者会議の中でオンラインの提案を行い、実施したい旨の返答があったため各施設の準備が整い次第開始した。</p> <p>全4施設の受け入れがあった。</p>	<p>役所館内の通信環境は無線Wi-Fiがあり整っていたため、施設側の環境整備について家族とのオンライン面会などの導入に向けて準備が整った施設から行った。</p> <p>施設側から、家族とのオンラインはLINEアプリで行っていると情報提供があったため、当センターでもLINEアカウントを作成し実施。</p> <p>その後、無線通信より有線LANでの接続の方が映像や音声安定するため、タブレット端末からパソコンへ切り替えて、現在はZOOMにて行っている。</p>	<p>機器の操作は事務局職員、事業所の職員が行った。</p> <p>※通信を開始し、問題なければ事務局職員は席を外し介護相談員のみで実施している。</p>	<p>利用者： 訪問できない間に待ってくださっていた方から、会いたかった、安心したとの声があった。 終了後、またやりたいと希望があった。 想像以上に、ご自分からお話しされる方が多い。</p> <p>事業所： 利用者の知らない一面が見られた（話しがきけた）。 全員笑顔になっている。 外部とのかかわりが一切ないため、ありがたい。</p>	<p>久しぶりに様子がわかり、安心されていた。</p> <p>訪問時にはあまり話さない利用者が、オンラインではよく話をしているに驚いた。</p> <p>新規利用者とも面談しているため、初めは会話の内容に悩んでいたが、次第に相談員もリラックスして利用者の話を聞く、歌を一緒に歌うなど楽しまれている様子。</p> <p>養成したばかりの相談員においては、訪問制限により活動できず、モチベーションの維持も課題だったが、オンラインでさまざまな利用者と接する中で、「相談員になれてよかったです」とお話しして下さる方もいた。</p>

No.	問5 どのような経緯でオンラインによる相談活動を行うことになったのでしょうか。	問6 市町村事務局から事業所（施設）には、どのような形で話をし、オンラインによる相談活動を行うことの同意を得たのでしょうか。その結果、どのくらいの事業所にオンラインによる相談活動を受け入れていただけましたか。	問7 （受け入れていただいた結果）市町村事務局と施設との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 （相談活動当日の）ICT 機器等の操作は誰が行ったのでしょうか。（市町村事務局側・事業所側とも）	問9 （オンライン相談活動を行って）利用者や事業所からどのような反応があったか教えてください。	問10 （オンライン相談活動を行って）介護サービス相談員の方はどのような反応でしたでしょうか。
6	新型コロナウイルス感染拡大の影響により、訪問ができなくなったため。	電話等で依頼し、同意を受けた上でオンラインによる相談を行った。現時点で約40施設の協力をいただいている。	各事業所に既に設置されている端末を使用しているため環境整備等は特に行っていません。	相談員は相談員自身で行い、事業所は事業所担当で操作を行っている。	最初はオンラインによる相談を受け入れていなかった（慣れていない）が、回数を重ねるごとに受け入れていただけるようになりいろいろなお話を聞かせていただけるようになった。	最初はオンラインによる相談に戸惑いや不安があったが、回数を重ねていくうちに利用者とも話せるようになり、慣れていった。
7	感染症の拡大により、多くの事業所で面会制限が行われ、事業の実施が出来なくなった。感染症拡大防止の観点から非接触で活動を行うために、ICT機器を整備し、実施することになった。	昨年度、相談員受入れ事業所に対して、オンラインでの実施に関する調査を行い、実施可能と返答のあった事業所に数回試験的に実施し、課題点等を共有しながら実施していった。今年度では、約20か所の事業所において、オンラインでの相談活動を実施している。	Zoomやタブレット端末でのテレビ電話通信を活用しているため、通信環境の整備は行っていません。	事前の機器等の設定については、市町村事務局側で実施し、相談活動当日の機器の操作に関しては、相談員と事業所の職員で操作を行っている。	オンライン機器を珍しく感じる利用者の方が何人かいた。事業所側からは、オンライン機器の操作のための職員を配置する必要があるため、負担となるという声も聞かれた。	事業所が閉鎖的な施設となることを防ぐことが出来るため良い。しかし、オンライン機器を取扱うため、活動中も事業所の職員がつきっきりとなる必要があるため、利用者の本音が聞かれない面もあるとのこと。
8	情報交換会の出席者に法人の方針でほかの人が集まる場所に参加することの許可が下りないところがあり、オンラインのほうが参加しやすい人が多かったため。	介護保険サービス利用者との面談には、オンラインの利用なし。	事務局は事業所と研修会や連絡会で、オンライン上でやり取りする機会があるので、整ってきている。	相談員の事務局は、事務局職員が行い、参加事業所については、それぞれの参加者等が操作した。	新型コロナウイルス感染症予防のため、集合での研修の参加が難しい事業所もあるため、移動時間もなくて済み参加しやすいという反応だった。	はじめてICT機器を使う相談員がほとんどであったが、必ずしも対面でもなく、顔を見て話ができ情報交換ができることを知ることができた。会ってできないから中止ではなく、できる方法を探ることはよいということだった。

No.	問5 どのような経緯でオンラインによる相談活動を行うことになったのでしょうか。	問6 市町村事務局から事業所（施設）には、どのような形で話をし、オンラインによる相談活動を行うことの同意を得たのでしょうか。その結果、どのくらいの事業所にオンラインによる相談活動を受け入れていただけましたか。	問7 （受け入れていただいた結果）市町村事務局と施設との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 （相談活動当日の）ICT 機器等の操作は誰が行ったのでしょうか。（市町村事務局側・事業所側とも）	問9 （オンライン相談活動を行って）利用者や事業所からどのような反応があったか教えてください。	問10 （オンライン相談活動を行って）介護サービス相談員の方はどのような反応でしたでしょうか。
9	<p>本市では、コロナ禍における介護サービス相談員の派遣については、緊急事態宣言中を除き、受け入れをする派遣先施設の判断に委ねている。</p> <p>今般新型コロナウイルス感染者数が落ち着きつつある状況の中で、施設への訪問は難しいが、リモートにより施設利用者と相談員が会話をする程度であれば対応可能であるという施設側の厚意により試行的に開始した（1施設）。</p>	左記回答に同じ。	今般のウェブ会議等の普及により、事務局及び施設とともに、すでに通信環境が整備済みであった。	介護サービス相談員は、事務局の通信環境を使用するため事務局がセッティングをし、施設側は施設職員が行っている。実際に利用者と相談員の会話が始まってしまうば機器の操作はほとんど不要である。	コロナ禍により、利用者のご家族との面会も思うようにできないため、施設職員以外の人たちと会話ができることに対して喜びを感じている様子だった。また、施設職員がいない個室で話をするため、思ったことや言いたいことが言いたいという意見もあった。ただし、なぜ自分がPCの前に連れてこられたのかわからない方が多かった。施設側は新型コロナウイルスの影響により、今年度1度も相談員を受け入れることができないため、少しでも事業に協力したいという思いが叶ったこと、施設利用者が外部の人たちと楽しそうに会話をしている姿を見て安心した様子だった。	リモートでは施設利用者の様子をうかがうことはできるが、普段生活をしている施設内の環境や周囲の人との人間関係までは感じ取ることができない。また、リモートでは一人で会話ができる比較的自立した利用者としか会話ができないため、一部の人がデメリットと感じている。

No.	問5 どのような経緯でオンラインによる相談活動を行うことになったのでしょうか。	問6 市町村事務局から事業所（施設）には、どのような形で話をし、オンラインによる相談活動を行うことの同意を得たのでしょうか。その結果、どのくらいの事業所にオンラインによる相談活動を受け入れていただけましたか。	問7 （受け入れていただいた結果）市町村事務局と施設との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 （相談活動当日の）ICT 機器等の操作は誰が行ったのでしょうか。（市町村事務局側・事業所側とも）	問9 （オンライン相談活動を行ってみて）利用者や事業所からどのような反応があったか教えてください。	問10 （オンライン相談活動を行ってみて）介護サービス相談員の方はどのような反応でしたでしょうか。
10	事務局のWi-Fi環境が整備されたのに伴い、事業所へオンラインでの相談活動について相談した。	オンラインであれば感染リスクがないので了解いただけた。 事業所1か所のみ。	事業所の方が先にWi-Fi環境が整備されていたが、導入目的は不明。 事務局はコロナの補助金でWi-Fi環境を整備した。	事務局は担当職員で、事業所は施設長が操作している。	利用者は事業所スタッフ以外との交流に楽しそうだった。 事業所からも好評で、レクリエーション的な雰囲気があったと聞き取る。	1年以上事業所の様子が分からなかったため、利用者の表情や事業所内の雰囲気やうかがい知れて安心した。 利用者の表情から適切にケアがされている印象を受けた。
11	コロナ禍が始まった当初、社会福祉協議会の活動においてZOOMができる環境を整えていたことを契機に、可能な事業所には実施するようになった。	派遣先全事業所にアンケート調査を行ったうえで、事前に電話がけをしている。 ただし、実際には対応できる職員の予定が立たないという事業所から、99事業所のうち継続的に出来ているのは1事業所にとどまっている。	市町村事務局側の通信環境は社会福祉協議会で、事業所側は事業所が行っている。	相談員側は社会福祉協議会に来会し、市町村事務局が機器を操作。 事業所側は事業者が行った。	事業者の職員により、施設内全体をカメラで移動しながら説明していただいた。 利用者は手を振る・ひと言挨拶する等の反応があった。	利用者・職員の顔、施設内の様子を見ることができるので「安心できた」との声があった。

No.	問5 どのような経緯でオンラインによる相談活動を行うことになったのでしょうか。	問6 市町村事務局から事業所（施設）には、どのような形で話をし、オンラインによる相談活動を行うことの同意を得たのでしょうか。その結果、どのくらいの事業所にオンラインによる相談活動を受け入れていただけましたか。	問7 （受け入れていただいた結果）市町村事務局と施設との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 （相談活動当日の）ICT 機器等の操作は誰が行ったのでしょうか。（市町村事務局側・事業所側とも）	問9 （オンライン相談活動を行って）利用者や事業所からどのような反応があったか教えてください。	問10 （オンライン相談活動を行って）介護サービス相談員の方はどのような反応でしたでしょうか。
1 2	<p>コロナ禍での活動について話し合う中で、オンラインでの相談活動を提案したところ、相談員も前向きな様子であったため、検討を開始した。</p> <p>その後、事務局側の通信環境等が整ったことに伴い、オンライン面会を実施している事業所と試験的に行った結果、概ね問題なく終えることができたため、実施に踏み切った。</p>	<p>事務局に電話にて受け入れ可能状況を確認し、立入りを制限している施設に対して、Zoom を用いたオンラインでの相談活動を提案した。</p> <p>結果、管内で相談活動を受け入れしている 31 事業所の内、15 事業所でオンラインによる相談活動を受け入れていただけた。</p>	<p>事務局は、認定審査会のオンライン化等のために通信環境の整備等を行っており、受け入れていただいた事業所は、オンライン面会の実施や介護職員を対象とした研修のオンライン化に対応するために通信環境の整備等を行っていた。</p> <p>このため、事務局から事業所に Zoom のミーティング ID 等を伝えるだけで、オンラインによる相談活動を行うことができた。</p>	<p>事務局側： 介護サービス相談活動の担当者</p> <p>事業所側： 施設職員</p>	<p>利用者： ①面会が制限されているなか、話をする機会に喜んでいる様子 ②オンライン面会に慣れている利用者の場合や大型のテレビ会議システムが有る事業所の場合、普通に会話ができおり、他の私用に話される様子も見受けられた ③タブレット等の端末の音声小さい、音が反響する等して、相談員の声が聞き取り難い ④オンラインで会話することに戸惑っている様子（画面に何か映っていて、何処からか声があるが、どうしてよいか分からない）</p> <p>事業所： ①オンラインに慣れている利用者には、良い気分転換になっている ②相談員との会話を横で聞いていて、利用者の知らなかった昔の話が聞けて、新たな発見があった ③オンライン訪問をきっかけによく話をされるようになった利用者がいた ④オンラインで会話することが理解できず、しばらく不穏になった利用者がいた ⑤対応できる利用者が、認知度の低い人等に限られる</p>	<p>①利用者の様子を確認出来て安心した ②利用者の顔しか映らないため、事業所の雰囲気や様子が分かりづらい ③複数の利用者とは会話する場合に比べ、一対一だと話が広がりにくい ④大型のテレビ会議システムがある事業所では、利用者が多数寄って来られて、利用者同士で話をされる様を見ることができたため、タブレットやノート PC で行っている事業所に比べて、雰囲気や様子を窺い知ることができた ⑤利用者を端末の前に連れて来るのではなく、スマートフォンやタブレットを持って利用者の間を廻る形で行っている事業所の場合、話をする気分でない方はすぐに切り上げて、別の方に移動することができ、移動の際も施設内の様子を窺えるので良かった ⑥直接対面しての会話に比べて、意思疎通がスムーズでないため、介護相談まで話が至らない ⑦職員が端末操作や意思疎通の補助のため常に側に居るため、職員に話しづらい内容を聞き難い</p>

No.	問5 どのような経緯でオンラインによる相談活動を行うことになったのでしょうか。	問6 市町村事務局から事業所（施設）には、どのような形で話をし、オンラインによる相談活動を行うことの同意を得たのでしょうか。その結果、どのくらいの事業所にオンラインによる相談活動を受け入れていただけましたか。	問7 （受け入れていただいた結果）市町村事務局と施設との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 （相談活動当日の）ICT 機器等の操作は誰が行ったのでしょうか。（市町村事務局側・事業所側とも）	問9 （オンライン相談活動を行ってみて）利用者や事業所からどのような反応があったか教えてください。	問10 （オンライン相談活動を行ってみて）介護サービス相談員の方はどのような反応でしたでしょうか。
13	事業所からの申し出により。	事業所からの申し出により、今年度2事業所でオンラインでの相談活動を実施。	事業所が面会のために整備した機器を利用させていただきました。	事務局側は、介護サービス相談員がPC操作。 事業所側は、利用者のそばで事務長や施設長がタブレットを操作。	利用者： 声はよく聞こえる。 テレビみたいに話すのは特に気にならない。 初めて会う人はかえって緊張しないかもしれない。  事業所： 利用者さんによっては、窓越し面会より、画面越しのほうが声もよく聞こえるし、不穏にならないかもしれない。 「遠方の家族にも対応できる」と面会の参考になった様子。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・画面越しでも会話はスムーズ声もよく聞こえた。</li> <li>・そばに職員さんがいるため、深い話にすすめていくことの困難さがあり、軽く状況を聞き取る程度になってしまう。</li> <li>・普段から会話に支障がない利用とは、直接面談に近い感覚で話せた。</li> <li>・重度認知症の利用者には、画面越しだとさらに会話が成り立ちにくく、職員が横に付き添ってもらう必要がある。</li> <li>・本人の状態や周囲の状況を確認することができた。</li> <li>・入室できないコロナ事情では、顔を見て話せるよい手段だと思う。</li> </ul>



No.	問5 どのような経緯でオンラインによる相談活動を行うことになったのでしょうか。	問6 市町村事務局から事業所（施設）には、どのような形で話をし、オンラインによる相談活動を行うことへの同意を得たのでしょうか。その結果、どのくらいの事業所にオンラインによる相談活動を受け入れていただけましたか。	問7 （受け入れていただいた結果）市町村事務局と施設との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 （相談活動当日の）ICT 機器等の操作は誰が行ったのでしょうか。（市町村事務局側・事業所側とも）	問9 （オンライン相談活動を行って見て）利用者や事業所からどのような反応があったか教えてください。	問10 （オンライン相談活動を行って見て）介護サービス相談員の方はどのような反応でしたでしょうか。
1 4	<p>昨年度は事務局判断で訪問を中止していたが、今年度に入り、介護相談員と協議を重ね、受入事業所へオンラインによる活動も含めた相談員活動の受入れについてのアンケートを行ったところ、受入事業所のオンライン環境が整ったことを条件に一部の事業所でオンライン活動を始めることができた。</p>	<p>令和2年度の現任研修において、コロナ禍での活動について、事業所アンケートを行い、それをもとに介護相談員と意見交換を行った。</p> <p>その中で、オンライン活動について、多数事業所から意見をいただいたことを受け、今年度はじめに、各事業所を相談員とともに訪問し、オンライン活動について、説明した。</p> <p>その際に、訪問可能と回答した事業所もあったが、訪問不可の事業所のうち、少数ではあるがオンラインでの活動の理解が得られた。</p> <p>当初は12事業所中2事業所でオンライン活動を開始した。</p> <p>半年経過後、オンライン活動も訪問活動もしていない事業所へ、現在のオンライン活動の状況をまとめた資料と合わせてアンケートを送付し、新たに理解が得られた2事業所がオンラインを開始された。</p> <p>現在4事業所でオンライン活動を行っている。</p>	<p>施設により整備。</p> <p>事務局はほかの事業で使用するため整備を行っていた。</p>	<p>事務局は事務局職員。</p> <p>事業所側では事業所側の機器操作に慣れた職員が主に行っている。</p> <p>（事業所側においても、コロナ禍において、職員研修などがオンラインで行われ、以前に比べて機器操作に慣れてきているとのことであった。）</p>	<p>オンライン活動を始めて2回目に、利用者と話をしたいと申し入れたところ、利用者が不穏になられたので中止したいと言われたことがあった。</p> <p>そのため、現在では、施設での利用者の様子を見る程度にとどめている。</p> <p>職員が機器操作していることに、利用者が興味を示されたところで、画面越しに相談員と話をしてもらえよう、事務局から施設職員に説明している。</p> <p>事業所においては、手間がかかるため、負担になっているように感じるが、様子を見て相談員がアドバイスをすることもあるため、ためになったとの回答をいただくこともある。</p>	<p>施設全体が見渡せるわけではなく、職員が見せてくれるところしかみられないため、限界があると感じている。</p> <p>事務局からは、訪問できることが一番いいが、訪問できないから全く活動しないということでは、利用者にとって良くないし、せっかく派遣を受け入れていただいた施設に対しても、全く活動しないと申し訳ないと考えている。</p> <p>訪問できるまでのつなぎではないが、代替手段として、オンライン活動に協力してほしいと介護相談員には説明している。</p>

No.	問5 どのような経緯でオンラインによる相談活動を行うことになったのでしょうか。	問6 市町村事務局から事業所（施設）には、どのような形で話をし、オンラインによる相談活動を行うことの同意を得たのでしょうか。その結果、どのくらいの事業所にオンラインによる相談活動を受け入れていただけましたか。	問7 （受け入れていただいた結果）市町村事務局と施設との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 （相談活動当日の）ICT 機器等の操作は誰が行ったのでしょうか。（市町村事務局側・事業所側とも）	問9 （オンライン相談活動を行って見て）利用者や事業所からどのような反応があったか教えてください。	問10 （オンライン相談活動を行って見て）介護サービス相談員の方はどのような反応でしたでしょうか。
15	1度のみ行った。訪問できない代替えの手段として職場内で話し合い、オンラインで行うことにした。	市職員から電話にて事業所の管理者にお願いした。	日ごろから市と事業所の会議など、ZOOMを利用して行っているため、市も事業所も通信環境が整っている。 ただしWi-Fiの環境はすべての事業所が整っているわけではないため、事業所内のすべてを観察することは難しい所もある。	事務局側は、市職員。 事業所側は管理者。	普段家族ともオンラインで面会しているのもあって、さほど抵抗はなかったように思われるが、聞き取りにくさがあり、画面に顔を近づけることが何度もあった。 1件のみ行った事業所の管理者は快く引き受けてくれたが、事業所によっては、負担となり嫌がられるところもあると思う。	オンラインでの会話は面と向かって1対1で話すので、会話が途切れないようにすることが大変そうでした。 利用者のうち限られた人しか面会できないが、表情が見られるだけでも穏やかに過ごせているかどうかの確認ができるので行ってよかったとのことでした。 体操の様子なども映してもらって事業所の雰囲気もわかり安心感が得られた。
16	介護サービス相談員との協議の席で事務局が提案し、実施可能な事業所を募集した。	事務局から直接事業所の担当者に個別に依頼をした。 派遣事業所全30か所のうち6か所で実施。	事務局は通信用のSIMカードを挿入しタブレットを使用。 事業所は事業所負担で各自が用意した。 （市から補助金あり）	事務局側は事務局の職員。 事業所側は事業所のスタッフ。	事業所からは人手が必要なので、負担が大きいという意見がでた。 利用者は画面でのやり取りに戸惑っている様子だった。	画面越しでは利用者の反応が読みとりにくく、会話が難しいが、画面を通してリアルタイムで利用者や事業所の様子がわかるのはうれしいとの意見があった。

No.	問5 どのような経緯でオンラインによる相談活動を行うことになったのでしょうか。	問6 市町村事務局から事業所（施設）には、どのような形で話をし、オンラインによる相談活動を行うことの同意を得たのでしょうか。その結果、どのくらいの事業所にオンラインによる相談活動を受け入れていただけましたか。	問7 （受け入れていただいた結果）市町村事務局と施設との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 （相談活動当日の）ICT 機器等の操作は誰が行ったのでしょうか。（市町村事務局側・事業所側とも）	問9 （オンライン相談活動を行って見て）利用者や事業所からどのような反応があったか教えてください。	問10 （オンライン相談活動を行って見て）介護サービス相談員の方はどのような反応でしたでしょうか。
17	地域づくり連絡会より、タブレットを寄与していただいたことと、介護サービス相談員からリモートでの相談活動をしたいと要望があったため。	令和2年12月に受け入れ施設にオンラインで相談活動の受け入れ可能かのアンケート調査を行った。その結果、27施設中2施設が可能と回答あり。令和3年4月からオンライン相談を開始。令和3年7月に再度アンケートを行い、さらに5施設が受け入れ可能で、11月から開始。	当市では、庁内で使用できるPCとZoomを予約し、前日までにID,PWを施設にメールでお知らせ。当日は事業担当者が設置の準備をしている。施設は、タブレットは画面が小さいため、施設で使用するPCを使用したいと要望があり、施設でPCの準備をしてもらい、当日は時間になったら、テレビ会議システムに入室してもらっている。	当市は、介護相談員事業担当の市職員が操作を行う。事業所は、介護相談員担当の施設職員が操作を行う。	しっかり会話ができる方は、受け答えがよかった。ただし視線が合わないため、しばしば会話が中断してしまうこともあった。画面の大きさや音声の調整が難しく、負担が大きくなる利用者もいた。施設外の方との会話の機会がないため、よい機会となったと施設職員から報告があった。同じ施設でも、オンライン相談活動では皆さんにオンラインを体験してほしいという点から担当相談員を毎月変えているため、利用者の方はだれかわからず、次回のオンライン相談活動では前のオンライン相談活動の担当相談員と違うため混乱されていた。	1年以上ぶりの活動で、初めての画面越しの相談活動のため、不安があったが、相談員が2人での対応だったのでうまくいった。実際の訪問活動では、利用者のお体に触れ、お話をしていたので会話がない方も、触れ合うことで心地よい空間ができていたが、オンラインでは、会話のない方との相談活動は、相談員の一方的な会話になってしまっている。

No.	問5 どのような経緯でオンラインによる相談活動を行うことになったのでしょうか。	問6 市町村事務局から事業所（施設）には、どのような形で話をし、オンラインによる相談活動を行うことの同意を得たのでしょうか。その結果、どのくらいの事業所にオンラインによる相談活動を受け入れていただけましたか。	問7 （受け入れていただいた結果）市町村事務局と施設との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 （相談活動当日のICT 機器等の操作は誰が行ったのでしょうか。（市町村事務局側・事業所側とも）	問9 （オンライン相談活動を行ってみて）利用者や事業所からどのような反応があったか教えてください。	問10 （オンライン相談活動を行ってみて）介護サービス相談員の方はどのような反応でしたでしょうか。
18	施設の面会制限により、派遣（訪問）を休止し、その代替方法として実施。	「書面で実施する方法」と「Web で実施する方法」の代替方法を提案し、事業所に選択いただいた。派遣事業所25事業所中、8事業所で受け入れていただいた。	Zoom で実施。事務局・事業所ともに既存のパソコン等とインターネット環境を使用。	事務局側： 事務局（担当職員）  事業所側： 事業所職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・話した後、利用者は嬉しそうにしていらっしやるとのこと。</li> <li>・利用者の中には、「そんな所でしゃべっとらんで、こっちへ来て」とおっしゃる方が複数いました。</li> <li>・オンラインで話していることが理解できず、テレビに映っていると思われた利用者もいました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の顔が見られることで反応がわかるので、やりやすい。</li> <li>・施設への移動時間を考慮しなくてよいので、活動のスケジュールが立てやすい。</li> <li>・お互いの声が伝わるまでに時差があるため、タイミングを掴まないと話がかぶる。</li> <li>・耳の遠い利用者が多いので、職員に付き添ってもらい仲介してもらっているが、利用者の本音が聞いているか疑問に思う。</li> </ul>

No.	問5 どのような経緯でオンラインによる相談活動を行うことになったのでしょうか。	問6 市町村事務局から事業所（施設）には、どのような形で話をし、オンラインによる相談活動を行うことの同意を得たのでしょうか。その結果、どのくらいの事業所にオンラインによる相談活動を受け入れていただけましたか。	問7 （受け入れていただいた結果）市町村事務局と施設との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 （相談活動当日の）ICT 機器等の操作は誰が行ったのでしょうか。（市町村事務局側・事業所側とも）	問9 （オンライン相談活動を行ってみて）利用者や事業所からどのような反応があったか教えてください。	問10 （オンライン相談活動を行ってみて）介護サービス相談員の方はどのような反応でしたでしょうか。
19	<p>コロナの収束が見えない中で、新たな生活様式に合わせた訪問活動の一環としてオンライン活動を行うこととなりました。</p>	<p>事務局より事業所へオンラインによる活動が可能なアンケートを実施し、可能と回答をいただいた事業所のみ実施した。</p> <p>28 事業所中、オンライン同意をいただいたのは2 事業所のみでした。</p>	<p>市役所と事業所とのオンラインZOOMを使って行った。</p>	<p>市町村事務局側： 市役所職員</p> <p>事業所側： 対応可能な職員</p>	<p>事業所からは会話できる利用者が限られる、職員が常時対応しなければならぬので人的負担が大きい、また職員が横にいては相談ができないのではないかと意見が多かったです。</p> <p>利用者からは徐々に多くの人と会話ができて楽しかったという前向きな意見もありました。</p> <p>本来の相談活動の趣旨からは離れる点もあるのかもしれませんが、コロナ禍で利用者の状況が確認できない中での1つの方法としてはありなのかと考えています。</p>	<p>相談員からは、お互いの状況が見えないので、会話内容が続かない、同じような質問内容になる等の意見が多かったです。</p>

No.	問5 どのような経緯でオンラインによる相談活動を行うことになったのでしょうか。	問6 市町村事務局から事業所（施設）には、どのような形で話をし、オンラインによる相談活動を行うことの同意を得たのでしょうか。その結果、どのくらいの事業所にオンラインによる相談活動を受け入れていただけましたか。	問7 （受け入れていただいた結果）市町村事務局と施設との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 （相談活動当日の）ICT 機器等の操作は誰が行ったのでしょうか。（市町村事務局側・事業所側とも）	問9 （オンライン相談活動を行って見て）利用者や事業所からどのような反応があったか教えてください。	問10 （オンライン相談活動を行って見て）介護サービス相談員の方はどのような反応でしたでしょうか。
2 0	<p>貴連絡会より、令和2年8月3日付「介護サービス相談員派遣等事業事務局のための運営ハンドブック」改訂版9送付のお知らせに同封されていた、「コロナ禍での活動について」アンケートにおける、「タブレット端末支援について」において、今後、タブレットを活用した活動について必要である旨の回答を行ったところ、配布されたタブレットを活用したオンライン面会を令和3年3月から実施しています。</p>	<p>事業所の通信環境や職員の負担等の確認、相談を細かく調整していった結果、オンライン面会への取り組みについて前向きに理解を示していただけたものです。</p> <p>オンラインによる相談活動実施事業所数は令和3年3月以降、4事業所となっています。</p>	<p>事務局においては、既に社内一部の環境でWi-Fiが整備されていたためそれを活用し、また、受入施設については、通信環境の整備されている事業所を対象に依頼をしました。</p>	<p>当初、事務局側は事務局担当者が操作を行いました。現在は、事務局側は事務局担当者の見守りの元、介護サービス相談員にも操作を行ってもらっています。</p>	<p>訪問時と同様、普段事業所職員が聞いたことない情報を知ることができたとの反応があり、また、コロナ禍で外部の者との交流が制限されている中、良い刺激となっているとのこと意見をいただいております。</p> <p>オンラインであっても回数を重ねていく内に、顔馴染みの関係が構築できている状況にあります。</p>	<p>ほとんどの介護サービス相談員が年配者のため、不慣れな状況での相談活動に緊張や戸惑いが見られました。</p> <p>当初は、声がきちんと相手に届いているかだけで頭がいっぱいの状態で、不安感から自然と声を張り、その分疲労感も大きかったようですが、ヘッドセットを購入し、さらに環境を整備したことで声を張ることがなくなり、現在ではリラックスした状態で声掛けや傾聴等の間の取り方が上手く行えるようになったと感じます。</p>
2 1	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止により施設への立入及び面会が禁止となり、利用者から相談業務ができなくなったため、オンラインでの対応が可能な施設のみ実施している。</p>	<p>電話にてオンラインでの対応が可能か聞き取り、対応可能な施設には通知にて正式に依頼を行った。</p> <p>対応可能施設は8事業所中3事業所。</p>	<p>市町村事務局側のみタブレットを用意。</p>	<p>市町村事務局側は市町村職員が操作。</p> <p>事業所側は事業所職員が操作。</p>	<p>少しでも話す機会が増えてよかった。</p> <p>耳が遠くなかなか意思の疎通がむずかしい。</p> <p>利用者が本音を話しづらいのではないかと感じます。</p>	<p>タイムラグのせいで会話のタイミングが難しい。</p> <p>利用者の方に声が通りにくい。</p>

No.	問5 どのような経緯でオンラインによる相談活動を行うことになったのでしょうか。	問6 市町村事務局から事業所（施設）には、どのような形で話をし、オンラインによる相談活動を行うことの同意を得たのでしょうか。その結果、どのくらいの事業所にオンラインによる相談活動を受け入れていただけましたか。	問7 （受け入れていただいた結果）市町村事務局と施設との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 （相談活動当日の）ICT 機器等の操作は誰が行ったのでしょうか。（市町村事務局側・事業所側とも）	問9 （オンライン相談活動を行ってみて）利用者や事業所からどのような反応があったか教えてください。	問10 （オンライン相談活動を行ってみて）介護サービス相談員の方はどのような反応でしたでしょうか。
2 2	<p>新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、訪問を中止し、電話相談による活動を継続したものの、相談員側から事業所内の雰囲気を感じる事ができない、利用者の直の声が聞けない、といった課題が挙がった。本来の訪問活動に近づけること、また、相談員側と事業所側の関係性を保持することを目的として、オンラインによる相談活動を開始した。</p>	<p>書面にて問5の経緯と目的を説明した上で、オンラインによる相談活動に対する意向調査を実施した。派遣先の全93事業所の内、26事業所から同意の回答を得た。</p>	<p>相談員側の通信環境は、相談員派遣事業の委託業者（シルバー人材センター）と連携して整備した。受け入れ先の事業所は、通信環境が整備済みの事業所に限定したので、新たに整備した事業所はない。</p>	<p>相談員と事業所側の担当者（生活相談員、介護職員など）。</p>	<p>オンライン面談を初めて経験する利用者の中には、驚きや緊張を強く感じ、面談が円滑に進まないケースがあったものの、多くの利用者は、抵抗なく積極的に会話し、オンライン面談を楽しむ様子が見受けられた。事業所の職員も、利用者そのような様子から、好意的な反応を示し、オンライン面談を継続して実施いただいている。</p>	<p>利用者との面談において、基本的に職員が付き添う形となるため、利用者の悩み等の相談を聞き取ることは難しく、利用者との交流が主な目的になってしまった。しかし、問9のとおり、交流に対する利用者の満足感は感じられた。また、利用者につき添う職員の態度から、事業所内の雰囲気や、利用者との関係性も感じ取れた。</p>

No.	問5 どのような経緯でオンラインによる相談活動を行うことになったのでしょうか。	問6 市町村事務局から事業所（施設）には、どのような形で話をし、オンラインによる相談活動を行うことへの同意を得たのでしょうか。その結果、どのくらいの事業所にオンラインによる相談活動を受け入れていただけましたか。	問7 （受け入れていただいた結果）市町村事務局と施設との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 （相談活動当日の）ICT 機器等の操作は誰が行ったのでしょうか。（市町村事務局側・事業所側とも）	問9 （オンライン相談活動を行って）利用者や事業所からどのような反応があったか教えてください。	問10 （オンライン相談活動を行って）介護サービス相談員の方はどのような反応でしたでしょうか。
23	<p>年度当初、受入施設に相談員の訪問による活動の受入・オンラインによる活動の受入等について意向確認をした結果、訪問による活動の受入をできる施設はなかったが、オンラインによる活動の受入ができる施設があったため、試行的にオンラインを活用した相談員活動を実施することとした。</p>	<p>アンケートの結果をもとに、オンラインによる活動を受け入れることができると回答のあった施設に個別に連絡し、体制を協議しながら実施した。今年度は2施設にオンラインによる相談員活動を受け入れていただいた。</p>	<p><b>【実施場所】</b> （相談員） 原則事務局が用意した会議室 （事業所） 各施設で設定 （現段階では個室を使用）</p> <p><b>【通信機器】</b> （相談員） 介護サービス相談・地域づくり連絡会より提供を受けたタブレット2台を使用 （事業所） 施設が所有しているノートパソコン・タブレットを使用</p> <p><b>【個人情報保護について】</b> 個人情報・セキュリティ保護の観点から、注意事項（アプリを最新バージョンにする、撮影・録音・録画をしない等）を施設・相談員・事務局で確認し、相談員には同意書を提出してもらっている。</p>	<p>（市町村事務局側） 事務局職員 （事業の委託先法人職員）</p> <p>（事業所） 事業所職員</p>	<p>（利用者） ・久しぶりに人と話すことができ楽しかった、気分転換になった</p> <p>（事業所） ・外との交流が減っているため、利用者への刺激になるのは嬉しい ・利用者の状態によっては、職員が付きっきりになるため、利用者の選別が必要だと感じる ・中等度の認知症の方はどこに向けて話していいかわからない様子がある</p>	<p>・利用者の状態によっては思っていたよりも話ができよかった ・傍にいないため、空気感がつかめないのは難しい ・話のネタに限界がある ・相談員側からの質問が続いてしまう ・会話が難しい利用者には、相談員の話聞いてもらえるだけでもいいなと思う</p>



#### 4. 問 11 「オンラインによる相談活動を続けていくために必要なこと、改善すべき点があればご教示ください。」の回答内容

##### (通信・人的環境の整備)

○通信環境の整備。

○施設によって通信環境が異なるため実施可能、不可能が分かれてしまう。

○事務局や事業所にとっては、オンライン機器の操作や準備などに、今まで以上に手間がかかる。

○事業所内もWi-Fi環境が整い事業所のどの場所でも通信できるとよい。市が通信する場所を確保し、相談員と事業所の日程調整や機器の準備や操作をしないといけないため負担である。

○各施設でテレビ会議システムに対応できる施設職員が少数に限られており、活動に際して他の業務に支障が出てしまっているため、時間の短縮と操作の簡易化が求められる。

○現在の通信環境が、社内の限られた環境(部屋)で、かつ当事業予算外のWi-Fiを使用しているため、今後、オンラインによる相談活動を継続していくためには、当事業での通信費の予算計上も視野に入れておく必要は感じております。

○事業所側で業務会議や研修等でZOOMの活用が進んできたため、事前に予約が必要。

##### (オンライン相談手法の共有が重要)

○利用者がオンラインに慣れていないことや聴力などの問題から対面でお話しするよりも会話が成立しづらい。

○介護相談では至らないこともある(当市としては、今後訪問再開に向けての準備として考えている)

○実際に訪問することで、得られる情報、事業所の様子、環境面、雰囲気などオンラインでわからないことも多く、対個人の相談では実施できていない。

○事業所内の雰囲気や環境はわかりにくい。施設によってはカメラを固定せず、フロアをラウンドしてくださった。

○数をこなせばスムーズにできるようになるかもしれないが、慣れるまで時間がかかりそう。

○利用者にとってはなじみのない環境であるため、画面越しに話をするという環境に慣れるまで気長に待つしかないのではないかと思う。

○事務局や事業所ではオンライン機器の操作に慣れることが必要。介護相談員や事業所は、オンライン機器を通じたコミュニケーションの仕方を身に着ける必要があるのではないかと思う。

○利用者がわかるように、大きくうなずいたり顔の表情を大きくしたり、オーバーリアクションをとる。

○リモート相談活動について、相談員のマニュアルが必要

○事業所側も、どのようにオンラインによる相談活動を受け入れればよいか分からない中、手探りでやっているのが現状である。このため、どのような形で行うのが望ましいかをガイドライン等を作成して明示することで、事業所側も取り組み易くなると共に、活動をより有意義で効果的なものにとできると考える。

##### (事業所の理解をいかに図るか、事業所の負担軽減の視点)

○これまでと同様に事業所の協力が必要。

○PC機器等の条件は整備されてきているが、事業所側の職員の負担が大きい。

○介護サービス利用者の相談は、受け入れ事業所の負担も大きいと考えられる。

- 相談活動の有効性、必要性を事業所に理解してもらうための取組が必要。
- 事業所のスタッフの介添えがないと、利用者とのコミュニケーションが難しいので事業所スタッフの理解を得ることが必要。
- 施設に今後もオンライン相談活動をしていきたいと思っていただけるために、改善点や要望を聞く必要がある。
- 事業所職員の負担軽減（利用者の選定、案内、付き添い（必要に応じて）等）
- PC 等を通じて会話をするだけのものになってしまわないために、施設側への事業目的の再周知、施設職員の負担（通信環境の整備やセッティング等）軽減、開催方法の検討（PC の前に利用者を連れてきて会話をするだけでは問題や課題が見えてこない部分がある。）

#### （利用者の相談環境の担保をどう図るか）

- 利用者の選定は施設判断のため、問題に直面している利用者との面談は難しい印象がある
- 利用者の横で職員がタブレットを操作してくれているため、本音を聞き出すことの課題がある。
- 利用者の近くに事業所スタッフがいるので、サービスについての相談や困り事を聞き出すのが難しい。
- オンラインでの相談活動に対応できる入所者となるため対象者が限られ、毎回同じ入所者との相談活動になってしまう。
- オンライン相談をするための操作を、利用者も相談員も1人ではできない人が多く、個別での相談となりづらい。
- より簡易的で安全な方法を模索し、相談員と利用者のみで会話出来る環境を作る必要がある。
- Zoom での会話が可能な利用者が限られるため、それ以外の利用者への対応
- 音声の聞き取りが難しい方への対応
- 現状、オンライン相談の対象となる利用者は、事業所が選んでいる。相談員と事業所が連携し、対象となる利用者を相談員側が指定できるようになると、本来の訪問活動に近づくのではないかと。

### 5. 問 12 「ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動を行う予定」の「その他」の分類と回答内容

- 事業所にオンライン面談のアンケートを行い、今後実施予定。ただ、事業所からは面談中に付き添いが必要なため職員負担が増えるなどの課題もあるため、長時間の面談は難しい。
- 対面ならではの活動の部分もあり、ICT機器を活用したサービスが相談活動を補完しきれるとは考えていない。また、機器や環境の整備、施設側の負担など課題が多い。
- 今のところ、施設職員の負担になること等の理由からオンライン活動は難しいという判断をしているが、施設から希望があれば検討する場合もある。

6. 問 13 「今後、コロナ禍等の理由により介護サービス相談員の訪問活動が制限される状況が続いた場合、どのようにして事業を継続していくか」の回答内容

(1)ICT機器等を利用したオンライン相談の活用

- ICT 機器を活用した活動。
- Zoom 等によるオンライン訪問。
- ズームなどを活用したりリモートでの開催
- ICT を用いた活動。施設職員との意見交換会の実施。
- オンラインでも相談活動可能な旨を事業所に周知する。
- オンライン形式でできるよう検討していく。
- 状況によっては ICT 機器の活用を検討する。
- 今後も活動が制限されるようであれば ICT 機器の活用も検討する
- PC やタブレット、スマホなどを活用して、オンラインでの面会。
- 事業所との調整により、オンラインを活用した介護サービス相談員活動を実施する。
- ICT の活用検討、訪問事業所数及び頻度の減少（訪問の受け入れ可能な事業所のみ限定して活動を行うなど。）
- 引き続き、オンライン機器を活用した活動を実施していく。
- オンラインによる相談活動を継続していくことは有効かと思えます。
- ICT 機器を活用してオンラインによる相談活動を行うことで、事業を継続していく。
- オンラインを利用するしかないと思えます。
- PC やタブレット等の ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動の活用以外にないと思えます。
- Zoom での短時間での状況調査が妥当ではないかと思えます。実際に、運営推進会議をリモートで実施しています。地域包括の方の参加もございます。
- 対象者が（対応可能な）利用者に限定される、施設職員の手間が増える、施設職員がそばにいて本音を聞き出せない等の懸念はありますが、オンライン面談は有効な手段の1つ。
- 相談員の高齢化も背景に、個々人のデジタルリテラシーに依った相談活動を行うことは困難であるため、例えば、役所の会議室に事業者との WEB 会議が可能な環境を準備し、オンラインでの相談活動が行えるよう支援することは、現実的な事業継続の方法の一つと考えられる。
- 訪問先との連携を図り、PC やタブレット等の ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動を展開していきたい
- まだ十分に検討できていない。オンラインでの面会は、一時的な応急処置であり、長く継続していくものではないと考えている。
  
- 12 月よりオンライン面談を開始する事となりました。その都度状況に応じて対応して行きたいと思えます。
- 事業所から希望があればオンラインを利用した相談活動を実施。（希望している事業所は今のところなし。）
- 少数の事業所でも構わないので、協力いただいた事業所への訪問活動の再開と、オンラインによる訪問活動が実施できればと思えます。
- 今は一部の限定した事業所のみオンライン活動を実施していますが、活動制限が長期的に継続した

場合はオンライン活動を拡大して行っていくしかないのかと考えています。

○相談員の派遣事業受入施設とオンライン会議を開催し、多くの施設ではオンラインによる面談が可能との意見をいただいたため、今後、コロナ感染症の拡大やインフルエンザの流行により長期間施設へ訪問ができない場合はオンラインにより面談を実施する予定。

○PC やタブレット、スマホなどを活用したオンライン面談が良いと思います。ただし機器の用意が必要になることや操作設定等、運用するうえでの課題も多いと思います。

○全く訪問できない状況が続くのであれば、ITC 機器を活用したオンラインによる事業継続が必要であるが、機器導入費用や機器操作の講習等が必要になるか。

○セキュリティの問題でWi-Fi環境の整備を検討していない事業所もあるが、オンラインでの活動が中心となると思われる。通常の活動より事業所スタッフには負担をかけるので、事業所の理解も必要。任意事業でなくなれば良いと思う。

○オンラインの活用も一つの方法であると思います。相談員は事務局へ来ていただければオンラインでの面談が可能ですが、自宅では難しい相談員もいます。また、施設によってもまだオンライン環境が整わない施設もいくつか見受けられますので、施設によると思います。ただ、利用者が職員のいない場所でゆっくり話ができるかという点、オンラインでは難しいかもしれません。

○現在のところでは、やはりオンライン活動をするしかないと考える。それに代わる何かいい方法があればやってみたいと思う。

オンラインでは、まず、オンライン機器の導入とオンライン環境が整うことが大前提。その後、その操作に職員が慣れること、その後に、オンラインでのコミュニケーションの仕方を身に着けること、それからやっと、相談活動につながると思っている。相談活動まで持っていくのに、相談員、施設ともに、根気強く活動ができる熱意がないと難しい。

○オンラインを活用した相談員活動を実施する。実施に向けては、試行的に実施しているオンラインを活用した相談員活動の結果や、事業所のオンライン活用状況等を踏まえながら、効果的かつ事業所への負担を軽減した形での運営方法の検討が必要である。

## (2)ICT 機器等を利用した活動以外の活動

(電話)

○電話相談を行う。

○電話及び Zoom による対応を行う。

○訪問活動以外の代替案として、オンライン活動の継続、電話相談（当市は全施設オンラインやっているため未実施）。

○施設等への訪問は、密回避の面からも相応の期間実施は難しいと思われれます。当面は電話相談を継続実施していきたいと考えています。

○現状のとおり、相談員が事業所職員から電話などで情報を得ることにより、訪問先事業所の意向を踏まえ、活動を継続予定。

○非対面での相談実施の検討。

(手紙)

○相談員と施設入居者が、手紙等でやり取りができるようにする。

○事業所に対して介護サービス相談員を忘れないように手紙やポスターを作成して事業所へ配布。

(相談箱、意見箱)

○担当施設にお手紙の送付や施設に相談箱の設置を検討してもらうなど。

○意見箱を設置しているがなかなか投函されていない状況。施設側にもお願いして家族が来た際に意見箱があることを伝えてもらったり、目につきやすい場所においてもらうなど協力をお願いしている。

(掲示物、相談員便りの発行)

○掲示物で利用者・家族へ相談員の活動を周知する。

○相談員の顔写真入りの新聞等を作成し、施設内に掲示してもらう。

○オンラインの他、おたよりの活用。

○相談員事業について知ってもらうための広報誌の作成をしていきたい。

○ニューズレター等の情報誌を適宜作成し、相談員の意識が離れないように支援する。

○施設に協力をしてもらい、利用者の方の現在の様子について介護相談員だよりを発行するなど。

○電話による聞き取りとオンライン面談を継続し、できるだけ事業所の情報と利用者の状態を聞き取れるようにする。活動で得た情報を機関紙の発刊等により、事業所等へフィードバックする。

○年3回、相談員だよりを作成し、配布の際に簡単な意見交換を行っていますが、まずは介護サービス相談員の活動を覚えていてもらえるよう、事業所との交流を絶やさないことを大切にしています。

(その他)

○事業所、利用者ともにメールやラインによる交換、利用者との文通等を行うことも、訪問活動が制限されている中において広く相談員の存在を知ってもらう手段であると考えます。

### (3)感染症対策の徹底

(訪問人数や訪問時間の制限)

○感染症対策を徹底し、訪問可能な事業所は訪問を継続。

○訪問人数を少なくする、訪問時間を短縮。

○感染対策をしながら、事業所に受け入れの協力を依頼する。(滞在時間や滞在場所の工夫)

○相談員訪問受け入れ施設の面会制限等が緩和・解除された場合、感染拡大前の訪問人数や訪問時間を減らして訪問する。

○新型コロナの感染状況を考慮し、施設が受け入れ可能な範囲で、短時間で派遣回数を減らして実施するなど感染症対策を徹底し活動を再開していく。

○人数が制限されるのであれば、施設に2人で行っていたのを1人で行くなど人数を減らし、極力対面でやれるようにしたほうがいいと思う。

○現在も実施しているが、1施設に対する相談員の訪問人数を2人から1人に変更し活動を行うこと。各事業所の意向を適宜伺いながら受け入れ可能な施設への訪問を継続する。(緊急事態宣言等の情勢を考慮しながら)

○事業所が受入しやすいように、訪問人数の制限や訪問時間の短縮等の事業所が求める感染症対策に従い活動しています。また、訪問の1週間前にも再度訪問可能かどうかについて確認を行うようにしています。

(マスクの着用、検査の実施)

- マスクの着用やアルコール消毒、広い居室を利用する等の感染症対策を徹底しながら活動する
- 介護サービス相談員の体調管理を行うとともに、マスク等の衛生用品の着用、訪問人数や時間の縮小など感染拡大防止対策を取り入れた介護サービス相談員活動を行っていく。
- 抗原検査実施にての入館。
- 都度簡易的な PCR 検査を実施し、相談員が陰性であることを確認したうえで施設に行っていただくを受け入れる施設も安心すると思う。

(アクリル板越しの面会、ソーシャルディスタンスの確保)

- アクリル板を間に置いた状態での面会。
- オンライン面会とガラス越し面会等、できる範囲での訪問活動。
- 広い場所での密にならない対面、パーテーション越しの対面など。
- 玄関先でアクリル板越しの面会等、感染対策を徹底したうえで事業を継続していきたい。
- 事前予約での窓越し面会(現在ご利用者様とご家族様の方に施設構造上可能な為、窓越し面会にて実施中)
- 玄関先などにて短時間利用者から話を聞くなど、訪問時間を短縮し、他の利用者との接触を避ける。どのような条件であれば訪問させていただけるか、訪問先の事業所の意向をしっかりと聞き、それに対応できるようにする。

(その他)

- 施設内を外部の目に触れさせる抑止力の観点から、介護相談員が入所者と会話をすることなく施設を一回りし、状況を確認するなどの活動を検討している。
- 介護サービス相談員の業務は、ご利用者様の状況を対面で確認する必要があると考える。そのため、面会が難しいコロナ禍においては、まずは感染対策のガイドライン等を作成して相談員派遣の土台作りをすることが重要であると考え。訪問活動においては、社会情勢をみながら介護施設に受け入れ可否についてのアンケートを送り、受け入れ可能な施設から少しずつ拡大していくようにしていきたい。また、今後新型コロナウイルスが拡大し、再び面会制限が行われた場合には、訪問活動は制限せざるを得ないと考え。

#### (4)相談員、事業所との二者会議・三者会議

- モチベーション低下を防ぐための定期的な連絡の実施。
- 介護相談員連絡会は2ヶ月に1回実施している。また、定期的に事務局から施設に状況を聞いている。
- 介護相談員による事業所の管理者および現場スタッフとの懇談会を開催し施設や利用者の状況把握に努める。
- 現状は連絡会議や施設との懇談会などを定期的で開催し、情報共有や顔を合わせる場を設けていくしかない。
- 相談員に対しての定期的な連絡会を実施し、活動が再開できるときに速やかに再開できるように相談員のモチベーションを保つ。
- 役所にて連絡会を実施し、相談員、事務局、施設をオンラインでつなぐなどして懇談の場を設ける

こと。

活動をしてきましたが、長い休止により相談員のモチベーションを維持することが難しい状況です。コロナ禍が落ち着き、面会受入可能な施設については、随時再開をしてほしいです。

- 同一サービス事業所の職員数名参集していただき、相談員との意見交換等を行うことができるか検討している。(事業所を訪れ、利用者と近距離で接するよりはリスクが小さいかと考えている。)
- 相談員のモチベーションを上げる意味でも、事前の情報共有のために、定例会は開催したいと考えております。今後、オンラインの会議や打ち合わせを行うこととなると、受け入れ側施設にも必要物品や対応する人員の確保が必要です。
- 一方で、三者会議を実施する中で挙げた課題として、外部の目が入らないことで職員の意識低下の懸念が事業所からあがっています。利用者と直接かかわることが難しい状況ですが、遠目で施設内の雰囲気やケアの様子を観察することから始めても良いのではないかと思います。
- 相談員より「相談員のモチベーション維持のためにも、月に1度の連絡会は今まで通り継続していきたい。月に1度相談員同士で顔を合わせるだけでも、何もしないよりは良いと思う。」との声があり、月に1度の連絡会は緊急事態宣言発令時以外継続して実施している状況である。コロナ禍が続く中、利用者と相談員との対面での相談活動が難しいとなると、事業自体を継続していく意義が見出しにくくなる。オンラインやICT機器を用いて活動する等の方法も一つの方法だが、相談員自身が高齢であることも考えると、なかなか難しいのが現状である。
- 事務局と介護サービス相談員の会議のなかで、オンラインによる活動についての話題がでました。メリットとしては「対面により話ができる」ということで、デメリットとしては「通信機器の操作のために事業所の職員が利用者に付きっ切りになり、事業所の負担を増やすことになる」「職員がそばにいる状況で、利用者も相談員も事業所についての話題をしづらい」という話題がでました。コロナが落ち着いてきてはいますが、インフルエンザ等の感染症も心配される時期ですので、今年度中の相談員の受入れ再開は難しいと考えています。
- 対面での連絡会を開催することも困難な状況であるため、研修内容や事業に関連する最新情報等、訪問活動の再開を見据え、共有すべき情報については、適宜書面やメール等を活用することで共有し、事業継続を図る。

#### (5)相談員への勉強会等の実施

- 勉強会の開催。
- 定例会で勉強会を開催。
- 研修等の実施による介護サービス相談員のスキルの維持。
- 相談員のモチベーションが低下しないために、自主研修を行う。
- 訪問活動再開に向けた準備として感染対策などについて研修の開催。
- 感染症対策について、改めて相談員に知っていただけるよう、研修会を開催しました。
- 事業の継続について特に妙案はない。介護相談員のモチベーションを低下させないために、年2回ほど現任研修。
- 研修会や連絡会により介護サービス相談員のレベル維持やアップを図り、制限がある中での活動においても対応できる人材育成に努めている。しかし、受入施設の拡大までは難しいのが現状です。また、事務局と介護サービス相談員、受入施設の連携を図ることで、介護サービス相談員が少しでも活動しやすく、モチベーションの低下につながらないように留意している。
- 当市では、今年度訪問活動は行えていない。R3年12月～R4年2月にかけて全3回のスキルアッ

研修を実施予定。年度当初に実施した養成研修の内容の振り返り、現状で相談員受け入れ可能と回答された施設での相談員体験、まとめのような内容を予定。相談員には、訪問活動ができない中でも相談員としてのモチベーションを維持していただくことを目的としている。また、現状では受け入れが困難と回答している施設へは、研修の報告を通じて相談員活動が継続していること、相談員のスキルも維持していること等を認識してもらうことを目的としている。

- コロナ前と同様、2か月に1回のペースで事務局と相談員の打合せ会を実施しています。コロナ前は、活動報告と訪問日程の調整が主な内容でしたが、現在は自主的な勉強会を行っています。今年度一番初めの打合せ会で、オンラインによる相談活動やメッセージの送付なども検討しましたが、タブレット操作の都合上施設の職員の皆さんが同席することやご本人の様子を直接見ることが出来ない等の理由から、相談活動の趣旨を十分に達成できないのではないかと意見があり、また、かえって職員の皆さんに負担をおかけすることから、現在訪問活動は全て休止しています。今は充電期間と捉え、訪問が再開した際に役立つよう1時間程度の勉強会を実施することとし、毎回テーマを変えながら取り組んでいます。
- 養成した介護サービス相談員のモチベーションの維持等を含めよい活動があれば参考にさせていただきたいと思っています。
- 相談員活動を継続するためには、まずは相談員の方に辞めないでいただく必要があります。当市では訪問活動を休止しており、相談員のモチベーション低下が懸念されるところです。また、活動再開した場合に、今まで通りにできるかどうか不安を感じている方がほとんどだと認識しています。そのためにも、モチベーションを維持していただくために、毎月相談員の集まる連絡会を開催し、研修会等があれば、積極的な参加を呼び掛けています。オンラインによる訪問活動は、受け入れ施設側の対応職員の人員体制（対面に比べるとお手間がかかると考えられます。）にも関係しますので、無理なお願いがしにくい状況です。当市も他市町の好事例があれば、参考にしたいです。

## (6)事業所への聞き取り等

- 派遣先事業所への介護サービス相談員受入等に関するアンケートの実施
- 対面での受け入れが可能なところから連絡を取り、再開に向けて動いていきたいです。
- 事業所へICT機器等を活用した相談活動の可能性などについて相談しながら、可能な事業所から実施するなど調整していきたい。
- 適宜、施設側と連絡を密にとり、外部者の受け入れ状況を確認。再開の時期等、施設側を含め検討していく。
- 訪問先の施設や介護サービス相談員にアンケート調査を行い、どのような方法で活動ができるか検討したいと思う。
- 施設職員からの状況聞き取り、利用者とは接触しない施設の見学など、感染状況や施設側の意向も確認しながら、できる範囲での活動を継続したいと考えています。
- 各事業所と随時連携をとりながら、訪問以外の方法を考えるとともに、施設が提示する受け入れの条件（PCR検査での陰性証明）等をクリアできるように取り組みを行っていく。
- 現在は、施設の中に入り直接利用者と話せる機会が少ないため、施設の職員から日頃の状況や感染対策にともなう対応策等を聴取している。各施設から聴取した内容をまとめて報告書を作成し、訪問先の全施設で情報を共有している。
- 施設訪問は、事務局が直接施設に状況を聞きながら、訪問再開を検討していく。自宅訪問は、これまで同様に感染拡大の場合は訪問休止する等、介護サービス相談員と話し合いの上すすめていく。



- 現在事業所へ再開に向けたアンケート調査を実施していますが、再開の考え方は、事業所が所属する上位組織の感染防止対策方針に則っており、外部からの訪問が厳しい状況が続いております。
- 介護事業所及び利用者家族の理解を得ることが最も難しい。特に、事業所においては、感染経路が増えると、万が一の場合に調査する箇所・人物が増えるため嫌がる傾向が強い。現状では、受け入れの可否のアンケートを実施し、事業の存在が忘れられないよう周知を継続する程度が現実的だと考える。
- 訪問活動に関しては対面での実施を前提とし、派遣先事業所へ定期的に連絡を取り、訪問活動再開に関して意見聴取を継続していく。そこで伺った事業所の意向と新型コロナウイルスの感染状況から総合的に判断し、各事業所に対応する。また、事業所と介護相談員との連絡会議において研修を行い、介護相談員の質を維持していく。その他、事務局・介護相談員・事業所による合同意見交換会は、文書で実施する。

(その他)

- 意向調査をもとに12月より訪問先として登録のある57事業所のうち30事業所がについて活動を再開しました。どの事業所も1年半以上家族の面会制限を行い、外部からの目がなかったことに危機感を感じており、介護相談員の活動再開を待ち望んでいた声が多く聞かれました。今後新型コロナウイルス感染が拡大する状況になれば、一時活動休止の判断をすることは想定されますが、長期にわたる一斉休止ではなく、事業所側との連携を密に行い、状況をみて規模を縮小する等可能な範囲の訪問活動を継続していくことを考えております。
- 令和3年7月から10月まで、月1回介護サービス相談員が、事業所職員から電話聞き取りを行った。10月の相談員の定期連絡会で、初回はたくさん話すことがあったが、徐々に毎月聞き取る内容が同じになって来たとの報告を受けた。また、相談員の意見としては、業務で忙しい事業所に電話をするのは徐々に心理的な負担が大きくなって来たとのことだった。以上より、令和3年11月と12月は聞き取りを一旦休止した。

同時に、相談員と事業所双方にアンケート調査を実施した。アンケートの内容は、

- ① 電話聞き取りの感想
- ② 令和3年10月時点で感染者数が減ったので、事業所に訪問できるか
- ③ 訪問可能な場合、ワクチン接種や陰性証明を要するか
- ④ オンラインでの相談業務は対応可能か

11月末までのアンケート回答では、以前と同様に利用者と相談員が対話することまでも可能なうえで訪問を希望する事業所や相談員がいくつかあり、少なくとも玄関先の訪問や対話なしの内部への訪問を可能と回答する事業所が半分以上あった。

11月末時点では、年明けから訪問が再開できるのではと考えたが、直後にオミクロン株について報道され、しばらく様子を見て慎重に対応せざるをえないと考えを改めた。オンラインの相談については、対応可能な事業所や相談員が少数いるものの、大半は対応できない、または、十分な効果を得られないのではとの回答だった。

オミクロン株の影響が少なければ、年明けすぐは難しいものの次年度からの訪問も可能かと思うが、年明け以降再び感染者数が増えるようであれば、月1回から頻度を下げて電話聞き取りだけでも行うことを考えている。

訪問を再開するにしても、最初は事業所内部の様子を見るところから始め、様子を見ながら徐々に利用者との対話を再開することの方がリスクは少ないように感じる。事業の方針を決める際に、派

遣先事業所が多いのでアンケート調査を実施しているが、今回のオミクロン株の報道で、回答時点から、集計して方針を決め、実行するまでにタイムラグが生じることを痛感したため、一旦感染が弱まったとしても、慎重に進めていくほうが望ましいと思った。また、一旦決めた方針も、適宜状況を見てこまめに再考し、調整する必要がある。

#### (7)オンラインの活用は難しい(コロナ禍で相談活動を行うことは難しい)

- 訪問による活動が効果的であると考えている。現状は訪問活動と同様の効果を得ることができる方法は検討できていない。
- オンラインを活用した相談活動が考えられるが、対面ならではの活動の部分もあり、ICT機器を活用したサービスが相談活動を補完しきれるとは考えていない。
- まずは、コロナ禍で介護事業所の運営が安定することが第一であると考えている。事業所の受け入れ体制が面会でもオンラインでも整わない限りは難しいと考えている。
- 介護サービス相談員の活動としては、実際の事業所や利用者の様子を、訪問し直接確認することが重要だと考えるため、コロナ過が落ち着き、事業所側が介護サービス相談員を受け入れる体制が整わない限り、現状として事業実施は厳しい。
- 施設に入れる可能性は今の所低いと考えています。家族がまず入れない状態が続いているのに介護サービス相談員が入れることはないと考えます。PC、タブレット等のICT器具を利用するとしても利用者との会話は出来るのでしょうか、事業を継続していくには難しいと思われまます。
- 活動の趣旨を踏まえると訪問活動以外での事業継続は難しいため、介護サービス相談員や事業所の意見を踏まえつつ、十分な感染症対策を図りながらの訪問等を検討していきたい。
- 相談員の平均年齢が高いこともあり、オンラインでの相談活動は難しい状況である。施設の対策などの状況に合わせて無理のないように進めていきたいと思っています。
- やはりオンラインが有効だとは思いますが、自治体・訪問先双方の負担が大きく、またお話を伺う利用者様に対しても慣れない機器などでご負担をかけてしまいかねないので、難しいなと感じているところです。
- オンラインによる面会は場所、機器の確保、担当者の負担、機器への抵抗等課題が多く実施に至っていない。相談員のほとんどが、直接訪問を希望しているため、今後の新型コロナウイルスの感染状況と施設側の受入状況を考慮しながら、可能な場合や時期に限定して訪問していきたいと考えています。
- オンラインによる相談活動は、受入事業所の職員が対応するため負担がかかると考えます。また、本市の相談員さんは高齢の方が多いためPC作業も困難と予想されます。何より、相談員さんは訪問を希望されています。そこで10～11月に受入先事業所に「相談員派遣再開に向けて」のアンケートを実施しました。結果、68事業所中、50事業所(73.5%)が受入可または条件付で受入可の回答をいただきました。条件付き受入可の詳細としては、訪問時間短縮(通常2時間)、コロナワクチン接種証明の掲示、面会場所の指定、施設が準備した防護衣の着用などです。(マスク着用、手指消毒など基本的な事項は必須)現在は令和4年1月からの活動再開に向けて、相談員さん、受入先事業所と調整中です。なお、活動再開については、新型コロナウイルスの感染状況に応じて変更することを申し添えます。
- リモート面談は、一部の利用者にとってはメリットがありますが、利用者の偏り、施設側の負担、また施設内の状況はみられない等、デメリットもございます。当市でもリモートでの活動も検討しましたが、先ほどの理由から、難しいと判断いたしました。

- オンラインでの相談は、高齢者が一人で端末を操作しやり取りを行うことは難しく、施設等の職員にサポートをしていただかないと成立しないと考えられます。そうすると、プライバシーが守られず、本音で会話ができないため、オンラインを導入してまで事業を継続するだけのメリットが見出せません。
- ICTの活用については、機器の準備や事業所側の受け入れ態勢に人手を要すること、視力・聴力の低下のある高齢者では利用がしづらいこと等を理由に難しいと考えております。ワクチン接種等感染対策を講じた上で、地域の感染状況をみながら可能な範囲で実施したいと考えます。
- 施設が全く受け入れをしない場合は、ZOOM等のオンライン面談が考えられる。しかし、その場合は受入施設側にも負担にもなり、職員の前で利用者と話すことにもなり、入所者によってはとても話づらい環境となる。また、入所者とは面談出来るが施設内の様子は見る事が出来ない。
- 介護サービス事業所に訪問実施状況を聞くと、家族に対してでも時間制限の面会とし、外部の人間また、介護サービス相談員は、施設全体の雰囲気を感じたり、事業所職員の利用者へ対する対応（言葉遣い等）を観察することも重要であると感じているため、オンライン活動では難しいと考えています。
- 先日参加した事務局担当者研修にてタブレットを使用した活動事例を拝聴した印象から、サービス利用者の不安や不満の声は対面だからこそ聞くことができる話であり、やはり訪問することに意義があると感じたため、派遣先事業所へのアプローチを行い、訪問できる事業所から徐々に活動します。
- オンラインでの介護サービス相談を実施されている自治体の事例を介護相談員に共有したが、利用者の負担増や、表情など相手の状況を正確に把握するのが困難で、導入は難しいとの意見だった。今後は状況次第で、感染予防対策を十分に講じた上での対面活動を再開したいが、他自治体でより効果的な事例があれば参考にさせていただき、実施していきたい。
- ICT機器による相談活動は、施設職員に負担がかかるだけでなく、職員に見守られて思ったことを言える環境にもならないため、本来の意味での相談活動はできないと考える。もし実施しても、実施機関側の自己満足にしかならない。感染状況が下火になる時期が必ずあるため、対象施設とこまめに連絡を取り合い、訪問が可能な時期に集中して活動を行うほかに方法が思いつかない。
- オンラインによる面談では、施設内の些細な変化に目が届かないことから施設の状況把握が困難であり、サービスの質の向上につなげにくい。またオンラインでは、初見の相談員との対話に、利用者が抵抗を持つ傾向があり、悩みや相談事を引き出しにくいという問題があると考えている。しかし、緊急事態宣言下における訪問が一切行えない状況が続く中での代替案の一つとしては、今後検討していきたい。
- 入所者・利用者と相談員が、当該施設等の職員が介在しない中で相談・対話することが本事業において重要と考えます。オンライン方式では職員が介在せざるを得ないと思いますし、オンライン機器の設定等で職員の負担増加も懸念されるため、実施に至っていません。本調査の結果を拝見させていただき、全国の事例を参考にさせていただきたいと考えています。
- 我々どもとしても、コロナ禍における相談員活動については、苦慮しているところです。タブレットを活用した相談員活動を行った場合、施設の職員が利用者に付きっ切りにならないといけない場合や、施設が利用者の抽出をしてしまうことから、本来の相談員活動とは意味合いが変わってしまうことを懸念しており、タブレット調査の実施に至っておりません。今後、他市町村の事例を基に参考とできるような事例がございましたら、ご教示いただけると幸いです。
- 直接対面形式での実施ができないとなれば、オンラインでの方法で実施することとなると考えてい

る。しかし、オンラインでの実施に当たっては、介護サービス相談員がオンラインの利用方法を習得しなければならない。また、サービス事業所においては、オンラインでの実施をするための端末の用意、インターネット環境の整備、相談をするためのスペース、利用者の誘導などの協力が不可欠となる。介護現場では、介護人材の不足問題や、今回のコロナ禍においての対応など、これまで以上に業務が大変になっている状況であり、本事業の利用を負担に感じてしまい、利用縮小にもつながる可能性もあると危惧する。これらの課題をどのようにしたらよいか、よい知恵があればご教示いただきたい。

- 受け入れ事業所と相談員双方が安心して活動ができる状況が確保できれば再開したい。電話や手紙による利用者や事業者との関わりも検討したが、本来の相談員活動の目的がオンラインでの活動ができればいいが、どこも人手不足の中、施設側に負担をかけてしまうため負担なくできる方法があればこちらこそご教示いただけるとありがたいです。
- 事務局、介護サービス相談員、派遣先事業所それぞれが介護相談員の活動再開を目指してはいるが、どうしても派遣先事業所の利用者への感染に対する不安がよぎり、活動再開に対して判断の難しさを感じている。事務局、介護サービス相談員、派遣先事業所調査等の情報より、「最低限三者それぞれがこういう対策を講じればこういう訪問活動がかなう」などといった一定の見解やフローチャートなどが厚労省や介護サービス相談・連絡会から示していただけると、訪問活動に対して三者それぞれが前向きにとらえられ、活動再開の現実味が帯びてくるように考える。また、コロナ禍において感染症対策を行ったうえで介護サービス相談員の訪問活動を行った場合に感染者が発生した際の対応やケアが担保されていると安心して訪問活動を行えるようになると思う。ICT等を活用した介護サービス相談員活動に関しては、高齢者の音声や画像などへの適応、派遣先事業所の負担、本音を引き出せる環境などについて課題を抱えているように感じている。これらの課題が解消されると、ICT等を活用した介護サービス相談員活動の普及が進むのではないかと考える。
- 国や県から、事業の再開を各市町や事業所に向けてアナウンスしてもらいたいと思います。コロナ禍のためオンライン面会が主流となりつつありますが、オンラインでは、意思疎通がしっかりしている人でないと対応が難しかったり、職員さんもそばにいる環境では、本当の思いや気持ちが聞けるのかという不安もあります。通常は家族の面会ではなく、介護保険の中における事業である事を、国や県が伝え、事業の再開を促してもらいたいと思います。面会制限をする事が事業所を守る為の正義であるかのような風潮がありますが、社会から隔離され、閉鎖的な事業所が増えてしまった事が、新型コロナウイルス感染症流行に伴う2次被害となっているのではないのでしょうか。

## (8)その他

- 状況に応じて柔軟に対応をしていくつもりです。
- 状況に応じ、実施可能な時期に実施可能な方法をその都度検討していく。
- 施設側と環境を調整し、事業を継続していく予定です。
- 現時点において、具体的な活動方針はありません。新型コロナウイルス感染状況及び訪問活動受入施設の意向も伺いながら検討していきます。
- コロナウイルスに限らず、新しい感染症の感染爆発が長引くと、訪問と面談を活動の主とする介護サービス相談員の活動は制約が多いことが分かった。訪問する側もされる側も感染症対策が求められることから、訪問する側される側双方の意見を求め、新しい活動形態について議論すべきだと思います。

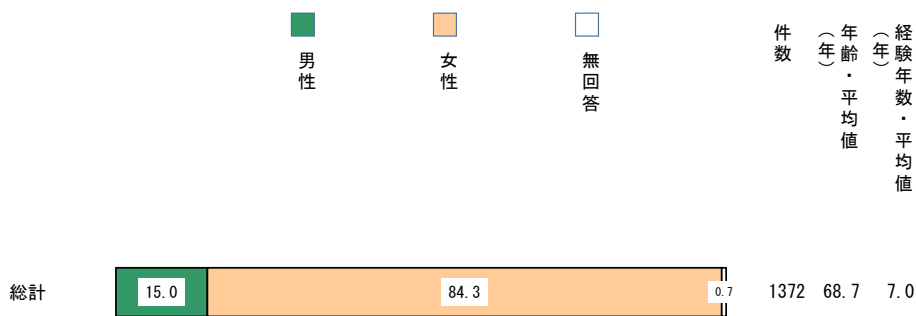
- これまでも新型コロナウイルス感染症の状況と、事業所の受け入れ状況を見ながら実施を行っており、引き続き臨機応変に対応しながら、ご利用者様の声を直接拾い上げていきたい。しかし、状況によってはオンライン、アンケート形式でのやり取り等も検討していく必要があると感じている。
- オンラインによる介護サービス相談員の訪問活動を実施しておりませんので、訪問活動が制限された場合は、活動が停止してしまう状況にあります。今後も新型コロナウイルス感染拡大の状況を踏まえながら、施設と調整し介護サービス相談員の活動を行っていければと思っております。
- 利用者との接触は行わず、施設職員との短時間の情報交換を行う。
- 利用者家族の相談や施設職員との話し合いであれば検討できるのではないかと考えている。
- 介護サービスの質の向上に向け、介護サービス相談員・事業者とその場に応じた媒体を活用しながら意見交換を行い、事業を継続していきたいと考えております。
- 地域包括支援センター内にまちなか元気ステーションがありカフェスペースもあるので、コロナ禍のなか人数制限を設けながら介護サービス相談員がカフェを開いたり、町民のカフェ開催に参加し相談業務をできればと考えていますが、未定の未定です。
- 派遣先の施設より、現在もボランティアの受入れを禁止しているとの連絡を受けており、今年度も事業はできていない。今後もしこのような状況が続く場合は、手紙でのやりとり等も考える必要があると思います。相談員も高齢であり、なかなかICTの導入は課題がありそうですが、意欲が低下しないよう、事業再開までの間、定期的に相談員の方とも連絡をとっていきたいです。
- 相談員の派遣の可否は事業所の判断もあり、事務局で決めることができません。今年度は、市民に相談員の事業について知っていただけるよう、市の広報に事業を紹介するインタビュー記事を載せる予定です。
- 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、介護サービス相談員による相談活動は実施できていませんが、施設側の受け入れ状況を把握し、他市町村での活動方法等も参考にさせて頂きながら、相談活動の再開に向けて、取り組んでいきたいと考えています。
- 事業継続の方法について、模索しております。利用者等の話を聞き、施設に橋渡しすることで、利用者の不満等の解消を図ったり、苦情に至る事態を未然に防止したりすること、また、事業所における介護サービスの質的な向上を目的としておりますが、訪問活動が制限され利用者の話を聞くということ自体が難しい中、どのようにしてこの目的を果たせばよいか苦慮しています。他市等のご意見を伺えますと幸いです。
- 相談活動に係る感染症対策の妥当性や、従来の相談方法と異なる形での実施の有効性など本市のみでは判断しきれない。相談をする利用者や相談員等の心身にも係る問題と思われるため、国の通知等に注視し、対応を検討する。

## 第2章 介護サービス相談員調査

### 1. 性別、年齢、介護サービス相談員としての経験年数

性別の構成は「男性」は15.0%（206件）、「女性」は84.3%（1,156件）である。平均年齢は68.7歳、介護サービス相談員としての経験年数の平均は7.0年である（第2-1図）。

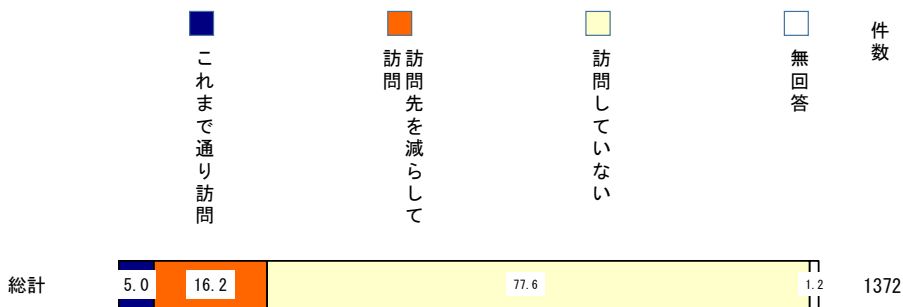
第2-1図 性別、年齢、介護サービス相談員として経験年数



### 2. 派遣先事業所への訪問状況

調査時点における派遣先事業所への訪問状況は、「これまで通り訪問」は5.0%（69件）、「訪問先を減らして訪問」は16.2%（222件）、「訪問していない」は77.6%（1,064件）である（第2-2図）。

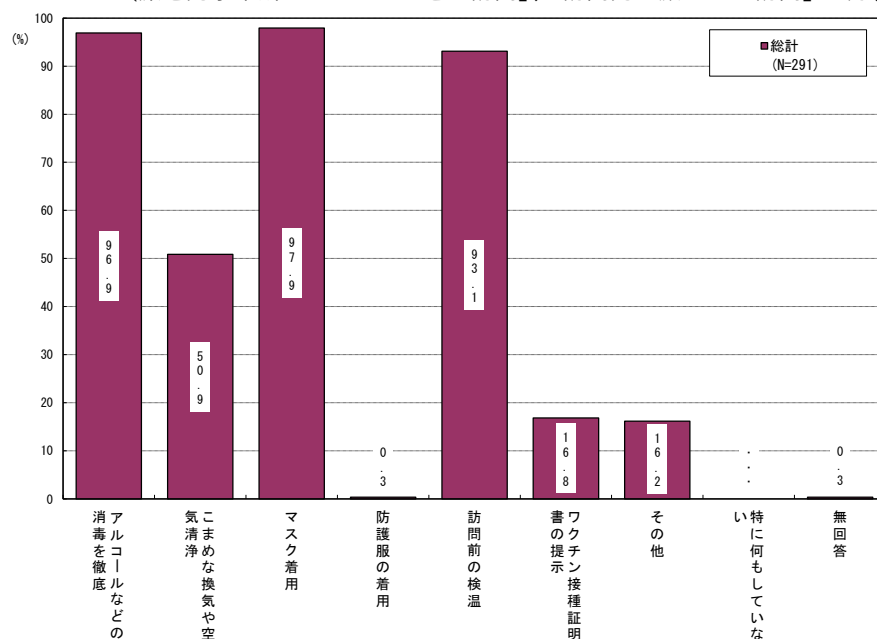
第2-2図 派遣先事業所への訪問状況



### 3. 派遣先事業所への訪問に当たって新型コロナ感染症対策として実施していること

派遣先事業所へ「これまで通り訪問」もしくは「訪問先を減らして訪問」と回答した介護サービス相談員（291件）には、派遣先事業所への訪問に当たって新型コロナ感染症対策として実施していることをすべて回答してもらった（第2-3図）。「マスク着用」（97.9%、285件）、「アルコールなどの消毒を徹底」（96.9%、282件）、「訪問前の検温」（93.1%、271件）はほぼすべての相談員が実施している。また「こまめな換気や空気清浄」（50.9%、148件）は半数で、「ワクチン接種証明書の提示」（16.8%、49件）や「防護服の着用」（0.3%、1件）は少ない。

第2-3図 派遣先事業所への訪問に当たって新型コロナ感染症対策として実施していること  
（派遣先事業所へ「これまで通り訪問」、「訪問先を減らして訪問」の方、複数選択）

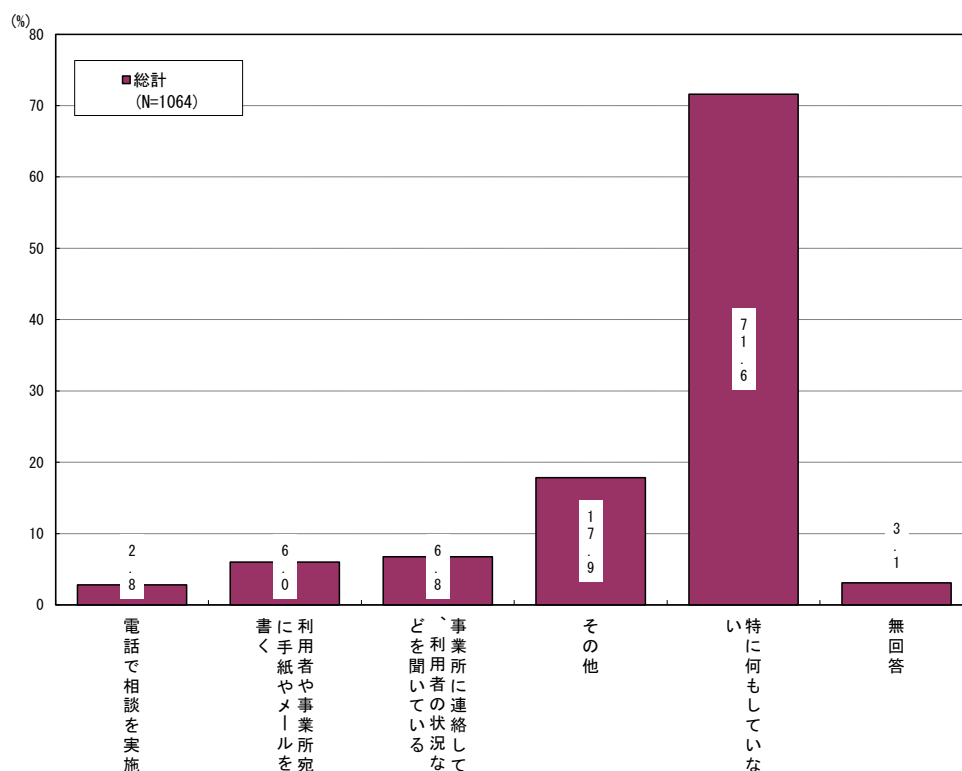


なお「その他」（16.2%、47件）の記入内容は、（1）手洗い・うがい、（2）フェイスシールド、（3）アクリル板の設置、ソーシャルディスタンスの確保、（4）ワクチン接種、PCR検査、（5）事業所の要望の確認、訪問時の問診票への記入、の大きく5つに分類される。

#### 4. 訪問が難しいなか、介護サービス相談員として工夫していること

派遣先事業所へ「訪問していない」方（1,064 件）に、訪問が難しいなか介護サービス相談員として工夫していることをすべて回答してもらった結果をみると、「特に何もしていない」が71.6%（762件）と多いが、具体的な項目については「電話で相談を実施」は2.8%（30件）、「利用者や事業所宛に手紙やメールを書く」は6.0%（64件）、「事業所に連絡して、利用者の状況などを聞いている」は6.8%（72件）となっている（第2-4図）。

第2-4図 訪問が難しいなか、介護サービス相談員として工夫していること  
（派遣先事業所へ「訪問していない」方複数選択）



なお「その他」（17.9%、190件）の記入内容は、大きく以下の7つに分類される。

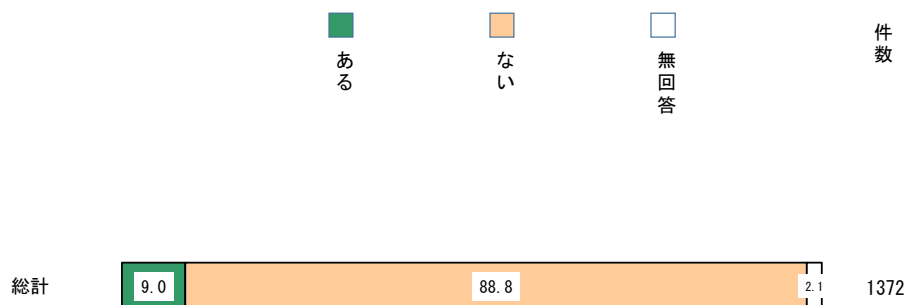
- (1) オンラインによる相談活動の実施
- (2) 定例会・勉強会・研修への参加
- (3) 三者会議の実施
- (4) 運営推進会議の活用
- (5) 相談員同士でのミーティングの実施と情報共有
- (6) 事業所へのアンケートの実施
- (7) 相談活動以外の) 事業所への訪問



## 5. ICT 機器を活用したオンラインによる相談活動の実施経験

PCやタブレット等の ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動の実施経験は、「ある」は9.0% (124件)、「ない」は88.8% (1,219件)である (第2-5図)。

第2-5図 ICT 機器を活用したオンラインによる相談活動の実施経験



## 6. ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動の具体的内容と相談活動を通じて感じたこと

PCやタブレット等の ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動を実施したことがある相談員には、オンラインによる相談活動の内容、オンライン相談活動を通じて感じたことをたずねた。

活動内容について、実施方法は自治体の役所に出向いて活動を行うことが多いようである。そして機器の調整は事務局担当者が行っている。面談時間は15～30分程度が多く、利用者だけでなく事業所の職員とも懇談をするケースもあるようである。

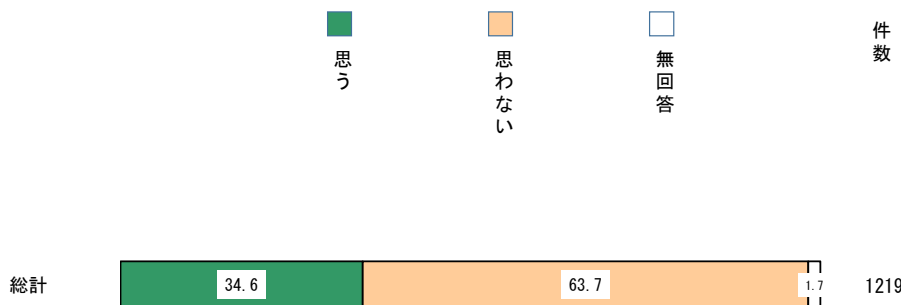
オンラインの相談活動を通じて感じたことは、「オンラインで会話することで喜ばれた。」、「お互いに次の訪問を楽しみにしていたり、早く会いたいと言う声も頂いています。」、「元気な姿を見ることができたのは良かった。」といった肯定的な意見がみられる。

一方課題点として、「対談と違い対談では施設側が利用者を決めるので、大方元気な方になる方が多い。」、「施設職員が同室にて対応するため本音が聞けない!」といったオンライン相談活動の実施方法が指摘されている。さらに「上半身しかわからず全体を見る事が出来ない為観察不十分と感じた。」、「施設の様子はだまかに把握できたが、衛生面などは分からない。全体の雰囲気、空気感、臭いなど、わからない事が多い。施設の様子がわからない。」など観察に関する課題も指摘されている。

## 7. PCやタブレット等の ICT 機器を活用したオンラインによる相談活動の実施希望

オンラインによる介護サービス相談活動の実施経験がない方（1,219 件）に、コロナ禍が続き訪問による相談活動が難しい状況のなか、オンラインによる相談活動をやってみたいと思うかどうかをたずねた結果は、「思う」は 34.6%（422 件）、「思わない」は 63.7%（776 件）である（第 2-6 図）。

第 2-6 図 PCやタブレット等の ICT 機器を活用したオンラインによる相談活動の実施希望  
（オンラインによる介護サービス相談活動の実施経験がない方）



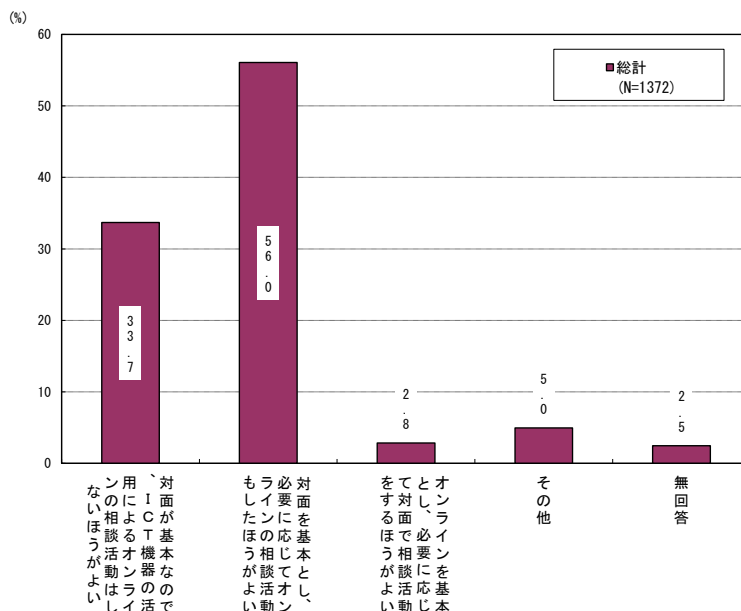
## 8. 今後どの程度 ICT 機器を活用したオンラインによる相談活動を取り入れるべきか

相談活動は訪問による対面を基本としつつも、コロナ禍で ICT 機器を活用したオンラインの相談活動も始められているなかで、今後、介護サービス相談員の活動に、どの程度オンラインによる相談活動を取り入れていくべきかをたずねた（第 2-7 図）。

結果をみると「対面を基本とし、必要に応じてオンラインの相談活動もしたほうがよい」（56.0%、769 件）が 6 割弱と多いが、「対面が基本なので、ICT 機器の活用によるオンラインの相談活動はしないほうがよい」（33.7%、462 件）もおおよそ 3 人に 1 人を占める。また「オンラインを基本とし、必要に応じて対面で相談活動をするほうがよい」（2.8%、39 件）、は少ない。

「その他」の回答は 5.0%を占めており、記入内容はオンライン相談活動ではなく対面を重視するといった主旨の回答がほとんどを占める。

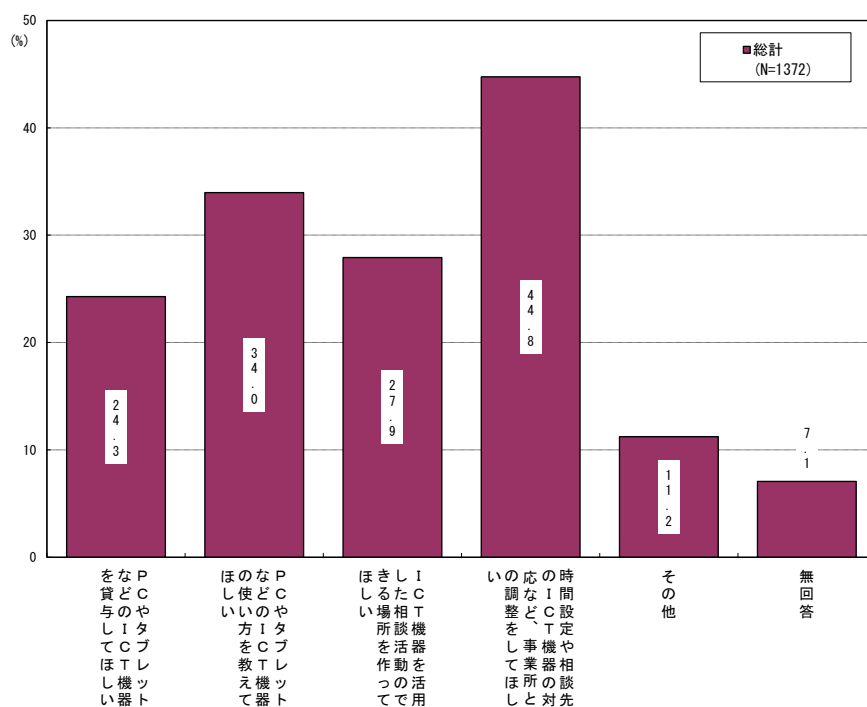
第 2-7 図 相談活動にどの程度 ICT 機器を活用したオンラインによる相談活動を取り入れるべきか



## 9. オンラインによる介護サービス相談活動が進むとしたら市町村事務局に望むこと

コロナ禍が続くなどしてオンラインによる介護サービス相談活動が進むとしたら、市町村事務局に望むことをすべて回答してもらった結果をみると、「時間設定や相談先のICT機器の対応など、事業所との調整をしてほしい」(44.8%、614件)が最も多く、「PCやタブレットなどのICT機器の使い方を教えてほしい」(34.0%、466件)は3割半ば、「ICT機器を活用した相談活動のできる場所を作ってほしい」(27.9%、383件)や「PCやタブレットなどのICT機器を貸与してほしい」(24.3%、333件)は2割台となっている(第2-8図)。

第2-8図 オンラインによる介護サービス相談活動が進むとしたら市町村事務局に望むこと



なお「その他」(11.2%、154件)の記入内容をまとめると大きく以下の4つに分類される。

- (1) オンライン相談活動は難しい対面形式を希望
- (2) オンライン相談活動の実施とそのサポートへの希望
- (3) オンライン相談活動に関する研修の希望
- (4) オンライン相談活動におけるマニュアル作成の希望

## 10. コロナ禍で訪問による相談活動が制約されるなか、介護サービス相談員としてのモチベーションを保つ方法や自己研鑽としての取り組み等

記入内容をみると、大きく次のような事項が確認された。

### (1)相談活動・訪問活動の実施

コロナ禍という相談・訪問活動が難しい状況ではあるが、実際に活動が行えることは、当然ながら相談員としてのスキルやモチベーションの向上に寄与していることが実感されている。

### (2)相談活動・訪問活動の再開の要請

オンラインを含めて相談活動や訪問活動を実施することができないケースでは、いち早く活動の実施または再開が望まれている。相談活動や訪問活動ができるようになる・再開されるといった希望自体が相談員のモチベーションの維持につながっている。

### (3)オンライン相談活動に対する意見

相談活動・訪問活動の実施は相談員のモチベーション維持・向上に大きく寄与することが想定されるが、その一方でオンライン相談活動に対して「全体が分からない」、「雰囲気も感じられない」等の課題も指摘されている。

### (4)手紙、メッセージカード、ポスターの作成

訪問活動や相談活動ができない状況下で、手紙、メッセージカード、ポスターの作成と送付は、利用者や事業所との繋がりを確保するための重要なツールの1つとなっていると同時に、相談員としてのモチベーションにつながっている。訪問活動・相談活動が出来ない中で、相談員の不安な気持ちの解消にも繋がっているといった回答もある。

### (5)研修、定例会、講座等への参加

研修や三者会議等の会議対への参加は、コロナ禍で重要な情報共有源となっている。また相談員同士で集まって意見交換を行っているケースもみられる。

### (6)ボランティア活動や地域活動への参加

ボランティア活動や見守り活動や認知症カフェの開催などの地域活動を通じて、介護に関する情報を取り入れたり、訪問活動・相談活動におけるスキル向上に励む様子がうかがえる。

### (7)身近の人との交流

身近な高齢者、介護を行っている人、知り合いの施設職員など、自分に近い人から情報を取り入れ、訪問活動・相談活動の再開に向けた準備が行われている。

### (8)傾聴

活動再開に向けて「傾聴」などの勉強をしているケースがみられる。

### (9)各種メディア、書籍等による情報収集

テレビ、新聞等のマスメディアに加えて、介護サービス相談員活動ハンドブックや介護サービス相談員養成研修テキストも重要な情報ツールとなっている。

#### (10)健康管理(感染症対策の実施等)

相談活動・訪問活動の再開に向けて、日々の健康管理に気をつけながら、準備を行っている様子がかがえる。

#### (11)事務局に対する要望

事務局に対しては、事業に関する情報提供がないことへの不満や、研修等の実施への要請の声が寄せられている。

#### (12)モチベーションの低下

コロナ禍において、相談活動・訪問活動が休止となり、再開の目途がたたないなか、相談員としてのモチベーションの維持が難しいことがうかがえる。また、活動が行われないため、「何もできない」や「何をすべきかわからない」といった意見もみられる。

78頁以降掲載の記述回答の整理では、より詳細に以下のように分類しています(数字は掲載頁)。

- (1) 研修テキスト・資料等を読み返す 78
- (2) 相談記録・報告書等を読み返す 81
- (3) 手紙、メッセージカード、ポスターの作成 82
- (4) 行政からの情報を収集する 83
- (5) 事業所からの情報を収集する 84
- (6) 運営推進会議に参加ないし資料を取り寄せる 85
- (7) 相談員同士で情報交換する 86
- (8) 定例会等への参加 87
- (9) 研修等への参加 91
- (10) 傾聴、面接技法等、関連分野に関する勉強 95
- (11) ボランティア活動や地域活動への参加 96
- (12) 身近な人、地域との交流 101
- (13) 各種メディアによる情報収集 108
- (14) 書籍等による情報収集 113
- (15) 自分自身の健康管理に努める 115
- (16) 感染症対策の実施等 117
- (17) オンライン相談 118
- (18) オンライン相談活動に対する肯定的な意見 119
- (19) オンラインに反対。慎重な対応が必要／対面が基本 121
- (20) 訪問活動・相談活動の実施、再開 124
- (21) コロナ禍での訪問活動は疑問。時期尚早 129
- (22) 相談活動・訪問活動の再開を望む声 130
- (23) 電話／相談会／アンケートなど、他の手段による相談活動 132
- (24) 事務局に対する情報提供等の要請 134
- (25)モチベーションの低下への懸念 135
- (26) 新任相談員の声等 139
- (27) その他 141

# 相談員調査 記入意見

## 1. 問5「事業所を訪問するにあたって、新型コロナ感染症対策として実施していることをご教示ください。」の「その他」の分類と回答内容

### (1)手洗い・うがい、基本的な予防対策の徹底、体調管理

- 手洗い、ウガイをする
- ヨード液でうがいをする。クレベリンを首へつるす（二酸化塩素でウィルス菌を除去）。
- 訪問施設で検温、アルコール消毒も行う。
- 基本的な予防対策の徹底
- 自分がコロナに感染しないように予防対策に徹しています。
- 当日の体調確認
- 当日、体調が悪い場合には施設は行かない

### (2)フェイスシールド等

- フェイスシールド
- フェースシールド着用
- フェイスシールドを装着する
- フェイスシールドも併せて着用
- マスクの他にフェイスシールド着用の施設が1か所あります。
- フェイスシールドの着用を先方施設に確認して使用、不使用している。
- マスクを二重にしたこともあり。

### (3)ワクチン接種、PCR 検査

- 抗原検査した後施設へ。
- 毎週 PCR 検査をしています。
- 予防ワクチン接種口頭で伝える。
- 口頭にて、ワクチン接種済み伝える。
- ワクチン2回接種し、介護施設での面会可能かを TEL で確認した。それにより、お断わりされることもある。訪問の場合は、別室のコロナ感染対策を行っている室にて行った。

### (4)県外への移動の自粛、密の回避

- 他県、他地域に行かない。
- 必要最低限の外出(買い物)のみ
- 外出に気をつけ、必要以上に歩かない
- 県外移動を控えています。
- 県外等、交流があった場合は、施設に入らない。
- 県外にはほとんど出ないようにしていた。買い物や人の多い所では、時間を短くしている。

○訪問先までは直行する。

(5)アクリル板の設置、ソーシャルディスタンスの確保

○アクリル板の設置

○玄関ホールでガラス越しでの対面。

○利用者との会話は入り口が開放されている1階フロアで衝立ごしに行った。

(6)ソーシャルディスタンスの確保

○正面向き（対面）の会話を避けている

○密を避ける、距離を置いて会話する、短時間で終える。

○利用者と対面で話さない。隣に座りなるべく呼気が顔にこないようにしている。

○ソーシャルディスタンスを意識し、できるだけ離れて会話する。

(7)事業所の要望の確認、訪問時の問診票への記入

○事業所指定の問診票を記入する。

○訪問先に訪問当日の健康状態カードを提出。

○決められた項目に記入して訪問施設に提出する。

○活動前に派遣先に「体調確認・同意票」の提出をしている。「活動マニュアル」に基づいて活動している。

○2,3日前に電話をする。訪問時間を相談して決めている。

○事業所の要望がある場合は、フェイスシールドの着用やワクチン接種証明の提示をしている。

○基本は各施設の要望に沿う方法で対応。フェイスシールド着用、時間短縮、施設内で一部に限定、施設によっては玄関フロアのみでの対応。デイサービス部門など家庭と接するところは閉鎖している。リハビリ部門など外来者と施設内居住者とが訪れるところも閉鎖していることが多い。

## 2. 問6「訪問が難しいなか、介護サービス相談員として工夫しておられることがあればご教示ください。」の「その他」の分類と回答内容

### (1) オンラインによる相談活動の実施

- WEB 対応
- WEB 相談
- WEB で利用者様の話しを聞いています。
- WEB での相談活動を実施。
- 月に一回、市役所にてウェブで利用者さんとお話しをしている。
- 入所の方との月1回テレビ会議。
  
- Zoom 対談。
- zoom にて訪問。
- zoom で行っている。
- zoom にてオンライン面談。
- タブレットでズームでしている。
- タブレットで ZOOM のオンラインによる活動をしている。
  
- オンライン。
- オンライン面会。
- オンライン訪問。
- オンラインでの面談。
- 事業所とオンラインを実施。
- オンラインを利用した訪問活動。
- オンラインで介護相談しています。
- 毎月一回オンラインにて訪問活動をしています。
- 可能な事業所へのオンライン訪問。
- 市役所事務局の協力により、オンラインで相談活動を実施
- コロナで訪問が難しいのでオンラインで時々お話しをしています。早く利用者さんにお会い出来る  
といいなーと思っています。
- オンラインで職員さんと話をする。
- 12月からオンライン訪問をスタートしている。
- オンラインを申し入れても施設の受け入れが難しい
  
- リモート。
- リモート予定。
- リモート面会。
- リモート相談活動。
- リモート活動を行っている。
- リモートでの面会を実施。



- インターネットを利用し、リモートにて相談活動を行っています。
- リモート機能で施設側と市役所内の担当課を利用しての対面相談。
- 現在は役場より、リモート、オンライン、タブレットで進んでおります。
- パソコンをつかってリモートで訪問。オンラインによるリモート面談を実施しています。
- リモート相談1回のみ。
- 現在は希望される施設とリモート面談を実施している。
- 役所で施設へのリモート訪問
- 相談センターで、本来なら訪問している施設に入所されている方と、リモート面談を実施している。
- リモート活動。市役所で2~3名で施設利用者様と面談しています。
- リモート形式で施設の相談員さんと話した後、利用者さん3~5人ぐらいの方とお話をする。
- 施設の管理者とリモートで話し合ったり、各施設に文書で状況を回答していただいて現状を把握しました。

## (2)オンライン以外の工夫

### (電話)

- 電話相談。
- 一度電話で様子を聞きました。
- せめて電話連絡をとりたいと思います。
- 電話して責任者と話をし、コロナ対策や利用者さんの様子を訪問して会い、あいさつとともに話をしている。その時利用者の方々の様子も見る。
- 時々、電話をして介護サービス相談員やそのた民政委員・ボランティアなどの受入をされているかどうかや、利用者さんの状況とうについてうかがっています。

### (手紙等)

- 手紙のやりとりをしている。
- 担当課からの要請で施設利用者向けメッセージを作成しました。
- 相談員で集まり、暑中見舞い状やクリスマスカードを送っている。
- 会員が集まって、年に数回お見舞いの葉書やカードを送っています。
- 会員が集って施設に暑中見舞いやクリスマスの挨拶等ハガキで送っている。
- 全員参加を基本として、定例会、集まりを実施して暑中見舞い、年賀状、クリスマスカードを一言添えて相談員が作成した。

### (ポスター、機関紙、意見箱 他)

- 季節のポスターを作って施設にわたす。
- 今年始めて、担当課を通じて、訪問担当施設の利用者宛にメッセージをポスター化したものを作成し、各施設へ配布。
- 機関紙作成。
- 年2回発行している機関紙の臨時号の発行やメール相談の開設
- 発行している機関紙の紙面のカラー化(1回のみ実施)。
- 事業所に相談、意見箱を置いてもらっている。投書があればそれについて話し合うことになってい

るが今のところ投書はない。

○チラシをゴミ入れにおり、施設へもっていております。

### (3)二者会議・三者会議

#### (二者会議)

○連絡会開催時は参加するようにしている。

○事務局が行う介護サービス相談員の定例会に出席

○連絡会は数回開催されています（今までで3回）。11月より数件の訪問が始まりました。

○月例会は開いて、今、これからの話し合いはある。施設へは行政からの問い合わせをお願いしています。

○事務局と相談員で連絡会を行い、現状を共有している。

○定例会を開いていただき、現状を聞いたり、これからの対策を協議したりしています。

○事務局主催の介護サービス相談員定例会に出席してコロナ禍における事務局の対応等について確認している。

○事務局を通して、事業所の介護サービス相談員再開状況を確認しています。

○周辺の事業所の受け入れ態勢を行政に確認して訪問が可能か等を検討している。

○一昨年に研修を受け、直後よりコロナの影響で訪問は一度も不可ですが、連絡会に参加し先輩方の経験や思いを聞いています。

○介護サービスの種類や高齢者の住まいについて、市及び経験豊富な介護サービス相談員の方とのミーティングを重ねながら、役割について学んでいる。

#### (三者会議)

○各事業所から市役所に来ていただき、話し合いをする。

○行政と各施設、相談員が定期的に会議を開催している。

○月、1度派遣事業所との三者会議を開催し 近況報告、悩みや問題点など共有している。

○通所型サービス、入所型サービス（特養・老健）（グループホーム）3区分にして、定例的に三者会議を開催している。会議は1時間程度とし、テーマを決めて情報交換を行う。

### (4)相談員同士でのミーティングの実施と情報共有

○介護相談員同士でミーティングなどしています。

○相談員会議にて情報交換などしたり、友人や近隣の人から話を聞いたりしています。

○今後のことについて、事務局と介護サービス相談員で毎月話し合っている。どういう方法があるか事業所の考えを聞く予定である。

○市からは活動中止のメールで連絡があるのみでした。新人の相談員の研修が実施されていましたが、相談員仲間の連携がとれる方法を考えてもらいたかった。相談員仲間と連絡をとる。

○リモートで他の市の相談員との交流、意見交換。

### (5)事業所へのアンケートの実施

○事業所へアンケートの実施。

○事業所にアンケートを実施している。

- 市の職員が施設にアンケートを配布したり、電話で様子をうかがっている。
- 施設には、アンケートを作成し、回答の中身によってこれからの活動を模索していきます。
- 施設の状況の聞き取りができるよう、市役所職員の担当者と連携し、アンケートを施設に送付していただき進めています。
- 毎月、下旬に翌月の訪問先事業所に訪問の可否について問い合わせているが、いずれの事業所からも訪問見送りの要望に接しているため、訪問はしていない。

#### (6)勉強会、研修等への参加

- 月1回の定例会で事例検討などの勉強会を行っている。
- 勉強会を実施している。これまでの訪問の振り返りや、最新の事例について情報交換している。
- 介護サービス相談員情報交換会を不定期に実施中。時々、市の担当者やスーパーバイザーも参加。
- 研修の受講
- 先輩の方から学ぶ。研修会に参加する。
- 成年後見事例研究会に参加して情報収集をしている。
- 現任研修を受け最新の知識を吸収する様にした。
- 現任研修のリモートに参加し、介護保険の勉強をしました。
- 相談員が順番に研修内容を持ち込み、研修会を月3回実施している。
- コロナ禍の中、事務局主催で令和2年8月24日に、介護相談員連絡会にて、施設担当者との情報交換・現在の施設の面会方法等の聞き取りを行いました。

#### (7)(相談活動以外の機会に)事業所への訪問、聞き取り

- 年1.2回事業所に伺い、職員から状況を聞いている。
- 年に2回ほどは、施設に訪問し、玄関先で利用者等の様子の聞き取りをした。
- 各月ではないものの事業所の玄関で職員さんなどに様子を聞いたり、どのような状況になれば訪問できるか等を尋ねて月1回の報告会などで情報共有している
- アクリル板を使用して家族との一対一の面会が先週よりできるようになった段階なので、年度初め、終わりに、玄関先での利用者さんの近況を聞く程度としている。
- コロナウイルス対応でも利用者さんに、直接接触しなければ良いと、言って下さる所が有り、他に玄関広場において、職員とお話ししても構わないと、お返事いただいた所もあるので、会議でお話を進めていただきたいと、お話ししました。
- 4月に介護サービス相談員の交代により、各施設に市役所より連絡後新メンバーで各施設へ訪問し、玄関先で施設の現状や利用者さんの状態の聞き取りを行った。また、今後の訪問についてもどのような方法なら訪問できるかなど相談した。
- 聞き取りー現状・思い（利用者・家族・施設職員）／場所ー買物先・公園・散歩中等
  1. 利用者（デイ）【24】
    - ・マスクをしているからお互いの声が聞きづらく話したくない。
    - ・ぬり絵や計算問題をしていて一日中、会話はしないですよ。
  2. 家族（デイ）【13】
    - ・家のなかでもマスクマスクとおばあちゃんに言うから、嫌な顔をするようになりました。

- ・廊下で躓くようになりました。バリアフリーになっているのですがねえ。

### 3.家族（入所）【4】

- ・着替えを届けるだけですよ。
- ・テレワークで父の顔を見て話しができて安心しました。
- ・テレワークで92歳の義母が自分の息子と娘の名前がわからんと言った。認知症だからしかたないと2人は頷いたが、嫁の私の名前は呼んでくれたから、以前の介護がむくわれた気持ちになって嬉しかった。義母の表情は穏やかでした。

### 4.施設職員（ディ・入所・特養）【37】

- ・手洗い、うがい、消毒（テーブル、椅子、車椅子、ドアノブ手すり、杖、筆記用具など）徹底的に見えないコロナと戦っています個別ケアを重視するあまり書類作成が残業にならないように努力しています。
- ・補助機具など補助金の応援は有難いですが迅速な対応をお願いしたいです。

### 5.家族（施設職員）【6】

- ・消毒液で手荒れが痛々しいです。
- ・緊急事態宣言で小中幼が休校園になり勤務時間に影響があり孫をよく見ていました。

（聞き取り期間 2020.7.1～2021.12.11 聞き取り人数【人数】）

## (8)運営推進会議の活用

- 推進会議に出席している。
- 隔月で施設の運営推進会議に参加して状況を把握するようにしています。
- 運営推進会議があれば出席する。また書面報告に目を通し状況確認はしている。
- 運営推進会議は書面にて報告を受けている。
- 事業所からの運審資料から事業所の様子を知り、そのつどわからない事等を聞いている。
- 施設の運営推進委員なので、書類での施設の現状報告（2か月に1度）送付受け返信で内容の疑問点等聞いて情報収集としている。
- 運営会議の資料を送ってくる。それに対する意見・感想などが求められ、2か月に1回ほどではあるが郵送している。（グループホームの二か所だけ）
- COVID19下では、事業所における運営推進会議も通常通りの開催が困難である。事業所によっては書面による会議運営を行っているところもある。特定の事業所であるが、参加の要請があり情報交換を行っている。連絡手段は、当初郵送やFAXであったが現在はメールも可能となった。

## (9)あらゆる機会を通じての情報収集

（新聞・ネット、別の機会を通じての情報収集）

- 情報収集を行なっている。
- 介護サービスに関する記事やネットで情報を収集。
- 活動はしていないが、常に本、新聞、テレビ等関係のあるものについては目を通して
- 個人的には世の流れに取り残されないように研修会への参加や、新聞等により情報を収集している。
- 施設の広報などをいただいて施設の情報を得ていた。
- 事務局との連絡時、訪問事業所の状況を聞くように心がけている。
- 事務局との連絡時に市内事業所の状況や施設の方に話をうかがう機会を設けていただいた。

(あらゆる機会を通じての情報収集)

- 日常のなかで声掛け、聴き、話せる様には思っている。
- 地区の一人暮らしの年配者。(話しを聴かせてもらう)
- 地域の高齢者については見守り活動を継続している。
- 相談員としての役割を果たすため努力しています。コミュニケーション対話(傾聴)。
- 民生委員との活動の中、認知症支援センターの介護予防、皆さんと一緒に悩みを話し合い、少しでも癒やしになればと手伝いしている。
- 知人や近所の方など介護をされている方の相談やアドバイスをしています。
- 知人や近所の方など身近でご両親の介護をされている方の相談やアドバイスしている。
- 知人や近所の方などのご両親の介護をされている方の相談やアドバイスをしています。
- 近所や知人に一人で、ご両親の介護をされている方に声かけし、私自身の介護経験から少しでも心身的に軽減できるよう、お話しをさせていただいています！
- 近所や知人など、今現在介護されている方の相談やアドバイスなど、自身の介護経験から話し、少しでも気持ちが楽になるよう、声かけをしています。
- 知り合いの方に連絡して、利用者の状況等をきいている。
- 施設に家族が入所されている方から情報を得る。
- 周辺に施設に入所者の親族に容易に接触が可能な状況のため、さまざまな聴き取りをし、何が一番困難なのか伺い資料としています。
- 知り合いが事業所に勤めていたため、多少の様子は聞くことができた。
- たまに職員の方にあつた時に入所者さんの様子を聞いたりしている。
- 施設への訪問ができないので、日常関係者に会ったときに様子や情報を得ています。
- 知り合いの利用者に関連して、ケアマネジャーや施設の送迎職員とお話をする機会がある。
- 事業所に連絡することがあつた時に、利用者さんの状況や事業所の現状等をうかがっている程度。  
現在、事業所によっては家族間の面会も予約制とし、玄関と部屋でのオンライン面会のみとのこと。
- 町の文化祭などの時、出品している作品などを通して、施設の方より利用者の情報をいただく。
- 認知症の方々の話し相手になったり、実際の介護を経験したり、知識や技術を学ぶように努力しています。

## (10)その他

- 事業所で面会を拒否。
- 施設側の受け入れ体勢が出来ていない。
- 訪問日程は調整して準備しているが、訪問は全く出来ていない。
- 施設等の様子がわからないため気にしていますが活動はしていない。
- 連絡することも迷惑と考えています。
- 介護職員が手狭の中で施設も頑張っていると思います。私達が出向くことでなにかと負担が増えてしまうのでは困る。施設の要望を確認しながら再開できればよいかと思います。
  
- 行政が事業を停止しているため。
- 市の方から訪問中止の指示受けている。

- 市からの指示がないので、個人的に事業所に電話確認等。
- 11月まではコロナで中止。12月から実施予定。
- 令和3年11月までは訪問していなかったが、コロナウイルスの感染も少なくなったので12月から減して訪問を開始。
- 基本的には行政の指示で活動しているので、明確に方針のない状態で活動を控えている。

### 3. 問8と問9の回答内容

No.	相談員としての経験年数	問 8. オンラインによる介護サービス相談活動の具体的内容	問 9. オンラインによる相談活動で感じたこと
1	3	市の会議室において、訪問施設の相談員などの方々と、訪問の時期や方法について話し合いました。 利用者の方々とは、ITC での面談はできていません。	声が聞き取りにくく、お名前も半数程しか聞き取れませんでした。
2	6	施設内における面会専用の部屋にて、利用者与会話。	聞きづらい。施設職員が同室にて対応するため本音が聞けない。
3	6	施設スタッフによる、タブレット使用で入居者との会話等を行った。	リモートの理解ができない人もあったが、施設内に入れな時は、元気な姿を見ることができたのは良かった。
4	21	リモートでこちらが様子を知りたい方等を指名したり、会話ができる方等を指導員が選んでのリモート。	ご利用者の顔が変わっています。 笑顔が見られてこちらの方が元気をいただきました。
5	20	事務局の準備で月 1 回、市役所で施設とズームで利用者とお話をしている。	高齢者の方々はリモートの面談に慣れていないし、施設の様子も把握できない。利用者の気持ちに寄り添った会話が難しく感じる。
6	3	1 人 15 分～20 分ほどオンライン面談。 3 人ほど面談後、施設担当者や施設や利用者の様子を伺っています。	困ったことや気にかかることを話す方もおられ、対面の代わりに少しは役立っているとは思いますが、ここでは…と話されない方もおられます。 会話にタイムラグもあり、対面のような会話は難しいです。 パソコン周辺の状況しか把握できません。 オンライン面談が難しいのか、限られた方だけの面談になっています。

No.	相談員としての経験年数	問 8. オンラインによる介護サービス相談活動の具体的内容	問 9. オンラインによる相談活動で感じたこと
7	21	<p>当初、電話により訪問に対する意向調査を実施して、その後、電話訪問を行っていました。</p> <p>そののち事務局から事業所への呼びかけをして頂き、コロナ禍前には97か所以上訪問していた施設の内、26か所からのWEB訪問受入れがありました。</p> <p>地域づくり連絡会から頂いたタブレットを活用し、受け入れを了解された事業所へ、順次z o o mを活用してWEB訪問活動を実施していました。</p>	<p>電話訪問では直接利用者との会話は無く、正直、事業所事務員からの（間接）聞き取り調査だけだったので、この介護サービス相談員事業が継続されるのか不安になっていました。</p> <p>WEBによる訪問を始めるにあたって、利用者の反応、相手事業所の新たな事務負担、私たちのPC操作など、不安要素が山積していました。</p> <p>ふたを開けたら、利用者の明るい笑顔、相手事業所の受入れ配慮が素晴らしく、スムーズに訪問を実施することが出来ました。今ではお互い次の訪問日を楽しみにするようになりました。WEBで顔を合わせることで、さらに【実対面】による訪問を要望される利用者・事業所が増えてきたことを肌で感じ、張り合いを持って取り組んでいます。</p>
8	21	<p>事務局指導により電話による訪問意向調査をしました。</p> <p>その後、電話訪問などをして、事務局を通し希望してくれた事業所26か所と、オンラインによる訪問を9月より開始しました。</p>	<p>オンラインについて知識もなく心配でしたが、何度か練習を重ね失敗をしながら、何とかオンライン訪問が出来るようになりました。</p> <p>施設の暖かい対応と利用者の笑顔に励まされ、緊張しながらも良い訪問をさせて頂いています。</p> <p>言葉が出にくい人や、耳の遠い人も、挨拶だけで良いですかと職員さんが画面の前まで連れて来て下さり、笑顔で手を振ってくれました。</p> <p>相談員が逆に励まされています。お互いに次の訪問を楽しみにしていたり、早く会いたいと言う声も頂いています。</p>
9	5	<p>事業所の一部で、市事務局のパソコンにてビデオ通話。</p> <p>利用者と談話の後、職員と意見交換を行なっている。</p>	<p>対面と違い、言葉が聞き取り難い利用者もあり、お互いに神経を使い、疲労感があるのではと感じる。</p> <p>また人数も3人くらいで少ない。</p> <p>また傍に職員がいる場合は、本音が話せないと感じる。</p>
10	7	<p>タブレット・電話等を使用した相談。</p>	<p>訪問できない不安や今までの関係性がなくなってしまうか不安だったが、オンラインによる繋がり関係性を保てた。</p>
11	2	<p>施設の担当者が、その日のお話し相手をパソコンの前に連れてきてくれる。</p>	<p>話すタイミングや、相手の細やかな表情が読み取りにくい。</p>



No.	相談員としての経験年数	問 8. オンラインによる介護サービス相談活動の具体的内容	問 9. オンラインによる相談活動で感じたこと
12	5	事務所と施設をリモートで結び、利用者さんとお話しをしました。	画面上なので、実際の表情等を把握するのが、難しい。耳の遠い方は、通訳が、必要になる。
13	2	施設長さんと日程調整してリモート面会。	施設長さんがパソコンまで連れてきてくれ、聞こえの悪い方に伝えてもらわなければならない。 服装や動きなどが捉えにくい。
14	8	事務局より、介護保険事業所へオンライン訪問実施の協力依頼をもらっていただき、月1回 zoom によるオンライン訪問を実施(1事業所 30分程度)。今回 26 事業所で実施中。	各事業所の担当者にリードして頂き、利用者の顔が直接見られ、ホットしました。 各事業所の様子も拝見でき、早く実際の訪問に伺いたく思いました。
15	9	事務局において Zoom を利用し、介護施設利用者と会話をしている。	介護施設利用者はオンラインに不慣れなので、会話がなかなか前に進まない。施設で実際に過ごしている利用者の様子が分からない。 オンラインよりも対面の方が、利用者は緊張もなく話せると思う。
16	5	自治体事務局が指導してくれて、リモートで施設の相談員と話ができて、状態を把握した。	施設としては、外部との接触がほぼ無くなったので、安全な時間帯や場所を確保して散歩や外出をしているなど、今まで以上に職員の数や動きが必要になっているなど感じた。 認知症が進んでいないか…と心配な点もある。
17	19	私どもは市事務局に出向き、担当の方がパソコンを用意してくださりその場所で行う。 施設は談話室であろうと思われる部屋に連れてきてくださり、1人20分をめぐりに話す(各施設2名ほど)。	カメラに向かって、今まで直接会っていたように行すが、入所者は不慣れなため話が途切れる。うまく噛み合わない。
18	9	事務局の職員に PC で事業所とオンラインを繋いでもらってから、自分たち相談員2人と事業所の利用者、または事業所の職員、事業所の施設内を映し出された画面を見ながらオンライン訪問をしました。	事業所の職員の技術、これまでの経験、事業所の相談員に対する考え方に差があり、利用者のみと話ができる場合や職員の説明がある場合、施設内の様子を映し出し実際に訪問しているかのように工夫してもらえる場合などさまざま。やはり訪問させてもらった方が、様子がよく分かるが、オンライン訪問はコロナ禍で感染予防しながら相談活動ができるので安心です。

No.	相談員としての経験年数	問 8. オンラインによる介護サービス相談活動の具体的内容	問 9. オンラインによる相談活動で感じたこと
19	6	<p>施設側との折衝は事務局が行ってくださり、事務局に出向き、2人一組で施設側とオンラインにて行っている。</p> <p>施設では、個室に施設の方と2人だけの時もあり、フロアで数人の方と話すこともあります。対面でないと、傾聴だけで終わることが多いようです。</p> <p>利用者さんも慣れておられないので、疲れているのでは？ といつも気を使っています。早く対面で活動ができるよう願っています。</p>	<p>画面上ではなかなか信頼関係ができず、ほとんどが傾聴で終わっています。個室だと逆に恐怖心がでるのでは？ など、いろいろ考えさせられます。一般的に利用者さんは、お互いにナミカゼをたてないよう、日々暮らしておられるんだな？と感じました。</p>
20	1	<p>施設側では、1人ずつ入所者がタブレットに向かい、私たち主・従介護相談員2人が、市役所の会議室の一角を借り、タブレットに向かってお話をします。</p> <p>この会話の様子と相談員の気づき、感想を記録して市に提出し、相談員連絡報告会で報告する。</p>	<p>この方式では施設内の清潔さや雰囲気、他の入所者の様子、介護士の振る舞いなど、多くの情報が得られないという欠点がある。</p> <p>タブレット操作の必要もあり、会話の間こえる距離に施設の職員が待機している。この状態では入所者が施設や介護職員に対する不満や不都合に思うことがあっても、率直に話せないだろうと思われる。</p> <p>入所者と相談員の会話を職員が近距離にて注視している状況は実地の訪問活動では無いシチュエーションで、逆に相談員はこの状況を活かす必要がある。</p> <p>食事は満足か、お風呂は気持ちよく入れてもらえるか、介護士さんは優しく話しかけてくれるか、話し友だちがいるか、行事はよくあるか、それは楽しいか…などと話しかけると、ほとんどが美味しい、気持ち良い、優しい、楽しいなどの返事が返ってくる。</p> <p>この会話で、入所者のニーズと相談員の関心が強い事項を示唆することができ、入所者の施設と介護職に対する褒め言葉が、施設と介護職員のインセンティブになることが期待できると考える。</p>
21	21	<p>市の事務局が訪問している事業所に依頼し、26か所の施設より受入れがありました。</p>	<p>ZOOMによるオンライン訪問は初めての経験なので、操作に慣れることからのスタートだったので、訪問が始まるまで大変緊張しました。</p> <p>スタートしてみると、施設職員のサポートが良く、スムーズに訪問することが出来ました。利用者の皆さんも興味深く参加して頂き、楽しいオンライン訪問となりました。</p>

No.	相談員としての経験年数	問 8. オンラインによる介護サービス相談活動の具体的内容	問 9. オンラインによる相談活動で感じたこと
22	3	市の事務局から事業所に呼び掛けてもらい、オンライン訪問の受け入れを了解してくれた事業所に、3人1組でオンライン訪問しています。	初めての経験で不安もありましたが、事業者側も時間調整や準備など協力してくれて、久しぶりに利用者と話しが出来てとてもよかったです。
23	5	利用者とズーム。	会話との間が空くこと。 利用者の顔しか見えない。まわりの様子がわからない。
24	1	利用者と zoom。	画面に見えることしかわからない。 介護度のことがあり、お話しできる方としか画面で話せない。 施設の雰囲気がわかりにくい。
25	8	利用者と話しをして、様子を見ている。	訪問と違い、思うようにいかないこともある。
26	8	オンライン通話で利用者さんとお話するが、相談よりも近況をお聞きする状況です。 認知度が進んだように思えます。	認知度により、相談員のことを覚えておられたり、忘れていたり、職員さんからは、利用者の様子をお聞きできます。
27	8	受入可能な事業所へのオンライン訪問。 職員の協力を得て、利用者との直接の会話、施設内やレクリエーションなどの様子を見せていただいている。	対面できる利用者や状況を決めるのは事業所で、それ以外は何も見えないので、実質的な相談活動にはならないと思う。 しかし利用者や、時として施設内の様子を見ることができ、職員とのコンタクトも保たれているのを感じるのは嬉しい。
28	15	役所で相談員と施設をリモートで繋ぎ、施設で選ばれた利用者との数十分間の対話。	初めての経験でもあり、リモートではタイムラグもあり、利用者の状態や様子は、訪問していた時と違って画面上では分かりにくい。 画面に映らない近い距離に施設の方が同席されているため、相談には至らず、世間話で終わってしまう。
29	5	パソコンを利用し、施設利用者とオンラインで対面をした。	普段あまり会話がなかったのか、たくさん話してくれ、安心することができた。
30	8	役所にて Zoom・相談員 2 名 ⇄ 施設側（施設担当員により、利用者 2～3 名）相談・対談を行う。	①実際の対談と違い、Zoom 対談の利用者は施設側が決めるので、大方元気な方になる方が多い。全体的な情報のキャッチ、困窮者及び本心等が聞けなく、如何なものか疑問。 ②Zoom の取り扱い器具が、施設・市役所とも性能的に機能弱く、画像・音声とも少し難儀する。 ③実際現場に出向き、相談員での判断で利用者を選定して、対話したい。

No.	相談員としての経験年数	問 8. オンラインによる介護サービス相談活動の具体的内容	問 9. オンラインによる相談活動で感じたこと
31	6	月に1度、オンライン面会を行っている施設があります。	施設の様子を伺うには良いことだと思いますが、入居者のお話を聞くには難しいツールだと思います。
32	6	受け入れてくれる施設を対象にオンライン訪問をしている。	施設によって対応はさまざまですが、皆さん快くお話ししてくださいます。耳が遠い利用者は、質問が聞き取れなくて、職員さんが橋渡しをしてくださいます。時々タブレットがフリーズするため、話がとぎれることがあります。施設では話せる方を選んでくださるので、毎回同じ方が参加になることがあるようです。
33	9	端末機器を利用したオンライン訪問と手紙による表敬訪問	施設内の事情を知りえない相談員にとって、限界があると感じているが、何とか続けていきたい
34	21	2021年8月、事務局がオンライン訪問の実施意向調査を行い、zoomによるオンライン訪問可能と回答した26か所と9月より開始。訪問は1事業所15分から30分程度。相談室では文字シートを準備し、職員の言葉の橋渡しや、ワイヤレススピーカーの導入などの協力を頂き、多くの利用者がオンライン訪問を体験できています。	画面越しでは会話が難しいと思っていましたが、職員が「顔の見える電話」などと利用者が分かりやすいよう説明してくれました。興味津々に画面を覗く人、これは便利、恥ずかしいと拒否する人、反応はさまざまでした。利用者から会えてよかった。話せてよかったとの声や職員から外からの刺激は大切ですので、ご意見を頂きました。
35	6	市事務局と介護施設の担当者が事前に打ち合わせた上で、相談員と利用者が話をする形をとった。施設側のスタッフは、機器操作をしてくれた。	久しぶりに話ができ少し安心できた。しかし課題と感じた点がある。 ①相談活動時間が限られており、相談人数が今まで以上に限られる。 ②視野が機器の画面上だけなので、得られる情報が限られる。 ③相談相手=利用者が施設スタッフに選ばれるので、施設側の意向が強く反映されやすい。
36	5	市役所にて毎月オンライン訪問活動をしています。	スタッフの協力を得ることでスムーズに活動ができていますが、利用者さんの体調やその日の症状によって話せない方がいて、寂しく感じています。
37	1	市役所から訪問先の形で実施。	利用者が慣れていないので難しい。

No.	相談員としての経験年数	問 8. オンラインによる介護サービス相談活動の具体的内容	問 9. オンラインによる相談活動で感じたこと
38	5	事務局が準備してくれる ICT 機器を活用して、1 事業所 30 分間面会している。事業所スタッフの協力を得ながら利用者と会話している。時候の挨拶、体調はどうか、食事は美味しく召し上がっているか、困っていることはないか、不自由なことはないか等々、個々の利用者のニーズに沿って質問をしている。	画面からは言葉の本質を受け取りにくい。 通り一辺のコミュニケーションで終わってしまうので、サービスの質の善し悪しも虐待も見抜くことは難しい。
39	14	zoom で外部評価ヒアリングをしている。	コロナ禍のなか、皆さまが疲弊をしている。
40	8	①毎月 1 度、担当施設へ電話をかけて、利用者の状況の確認、施設事業についてヒアリングを実施。（既に 17 回終了している） ②オンライン訪問を受けてくれる介護事業所への Zoom を使った訪問。（現在 26 介護サービス事業）	ONLINE 訪問では以下の目的で開始した。 ①利用者との交流 ②外部刺激を利用者・施設へ与える（閉鎖的状況の解消） ③介護事業者との接続継続 以上 3 項については有効に機能していると感じられる。ただし、相談員の基本である相対しての会話や事業状況の把握は、現地訪問に比べると不足することは仕方がないと思う。
41	0	Zoom 対応しています。画面が小さくできれば大きい画面がよい。	雰囲気が掴みづらい。 上半身しか見えないので表情が掴みづらい。
42	2	タブレットで相談員と施設利用者や入居者と直接話をして、日々の様子を確認しています。	聞こえにくい方々の会話は、言葉を紙面に記入して画面に映し出す工夫をしているが、間の取り方や声の大きさなどがどうか、難しいと感じます。
43	1	相談員が 3 人 1 組になり、利用者さんと 1 対 1 での対応。 1 日 30 分位の目安で、3～4 名と会話をします。	画面越しの会話は新鮮でした。 でもやはり現場の一部しか分からないと思いました。
44	1	施設側がオンライン面会のために用意した PC を使用。	多くの利用者が耳が遠いため、付き添いがいないと成立しないので、施設側の負担になっていると感じた。 また、表情も読み取りにくいと感じた。
45	10	リモートでお会いし、お話しさせていただきました。	施設の職員の方が相談者を選び、連れてきてくれるので、全体を見ることが出来なかった。
46	3	ラインでリモート面談。 利用者に生活相談員が隣について協力してくれました。	上半身しかわからず全体を見ることが出来ないため、観察不十分と感じた。 隣に生活相談員がいるために聞きづらいことが言えなかった。

No.	相談員としての経験年数	問 8. オンラインによる介護サービス相談活動の具体的内容	問 9. オンラインによる相談活動で感じたこと
			住環境を見ることが出来ないなので、適切に介護されているかわからなかった。
47	2	相談員が相談センターで、通常なら訪問している施設に入所されている方と、パソコンを使用してリモート面会を実施している。	人数が限られてしまうが、顔を見て話ができるのはよいと思う。 上半身の映像なので、その方の様子が見えにくい。 担当の方がいる中での面会なので、困っていることなどが話されているのか気になる。 まだ私自身2年目と経験も浅く、お話しする方も初対面の方なので、状況を理解しようとする気持ちが強く、より良い生活へ向けてのアドバイスができないのが悩みです。
48	2	月1回だが、介護相談員の参加できる時間に、相談センターの担当者 と施設の担当者が時間を設定して、リモートで面会を実施している。	限られた時間で実施しているので、人数も制限がある。 上半身だけなのでその方の様子が見えにくい。 でも笑顔が見えたり、お話しを聞くのは、訪問できるようになった時の話題になると思うから良いと思う。 担当者の方が近くにいるので、入所の方が本心と話されているのか、気になる面もある。
49	5	市役所でオンライン介護相談しています。	――
50	9	パソコンで話をした。	聞き取れない時などがある。
51	3	Zoomで活動。30分間でグループホーム入居者ほぼ全員と面談。 話は弾まないものの、「食事はおいしいか」「よく眠れているか」「家族の面会はあるか」など聞いている。	認知症があるので、入居者から話をされることがなく一方通行。 画面越しなので全身状態はわからない。入居者は職員以外の顔を見て楽しんでいる様子。
52	5	リモート相談活動。 利用者に施設スタッフ同席での相談活動。	利用者の日常の様子がわからない。 画面に写ったところ、その時の状況しかわからないので、会話ができなくても直接施設内に立ち入る時があればいいなと思いました。
53	20	訪問できないなかで、初めての訪問事業所だったので、まず施設内を案内してもらった。 その後は共有スペースにカメラを固定してもらい、一定時間利用者の	施設への負担、または事務局への負担などある。 画面を通して状況を把握するので、直接私たちがいないので、利用者の事前な姿を拝見できるメリットもある。

No.	相談員としての経験年数	問 8. オンラインによる介護サービス相談活動の具体的内容	問 9. オンラインによる相談活動で感じたこと
		状況を拝見。 その後、担当者とのカンファレンスを行う流れで実施。	反面、細部の把握は難しい。職員の状況(対応)を知ることが少ない。
54	10	パソコンを使ってリモートでつなぎ、施設のなかを移動してもらい(食事のテーブルに載せての移動がぶれなくてとてもよかった)、室内の様子や職員のやり取りを見聞きしたり。 利用者さんと画面を通してのお話も、数名の方とできました。 (最初に大体の流れなどの打ち合わせをした上で)	利用者との個別の会話は難しいかと思っていましたが、施設側の職員が通訳したり、カメラの向きを工夫したりと、上手にサポートしてくれたおかげで、近くで話しているような会話ができました。 利用者の方も、自然体に近くいい笑顔でした。 施設の方の協力のおかげです。
55	8	相手方担当者と市担当課の別室で、パソコンにより施設の状況等の話を聞いた。	利用者との話もできなかつたり、施設の細かな場所も見られず、相談活動を行った感はない。
56	6	施設とつないでもらって、主に中の様子を見させてもらうくらい。	機器のためか、映りが悪いことも多く、タブレットを持って動かれるとよくわからない。つながらないこともあった。 利用者にはタブレットが理解できない人もおり、効果があるとは思えない。
57	4	パソコン等の対応が可能な施設と、日程調整から会場、パソコン等の準備などを事務局でしていただき、実施しています。	オンラインによる話は初めてで、お互いにぎこちない対応でしたが、少しずつ慣れてきました。 まだ利用者の方とはお話ができていませんが、レクや機能訓練などの様子がかがえている程度です。利用者と話ができないのが一番残念です。 施設の職員さんには多忙の中、丁寧に対応していただき感謝です。
58	5	事務局から機器の設定と使い方の指導を受けて実施しました。 (現在 1 施設、4 回活動を行う。)	①施設の様子はだまかに把握できたが、衛生面などは分からない。 ②利用者様の活動は把握できた。表情等がしっかり把握できない。 しかし回を重ねると交流も少しずつ進むような気がしました。 ③事業者の負担は大きいと思います。でも協力的でした。
59	3	パソコンを使って相手方と話をする。 介護相談員 2 人が事務局の一室で話をし、相手方の職員が移動しながら利用者の方を写したり、話のできる利用者の方に声をかけてくれ、話をする。	今回が初めてだったので、うまく話ができるか、相手方の様子がわかるのか不安でした。 しかし、相手方の協力でスムーズにでき、よかったです。

No.	相談員としての経験年数	問 8. オンラインによる介護サービス相談活動の具体的内容	問 9. オンラインによる相談活動で感じたこと
60	4	zoom によるリモート活動。	画面越しでなかなかうまく話すことができない。
61	8	zoom を使用して、施設利用者の方が職員の方に連れられて、別部屋でお話をする。 フロア全体を写して頂き、体操の様子を見せて頂く。	マイナス点としては、お話する相手を選ぶのは施設側であり、こちらから話しかけることはない。 全体の雰囲気、空気感、臭いなど、わからない事が多い。
62	7	オンライン訪問先の職員に紹介された利用者、困っていることがあるかどうか、普段はどんなことをしておられるか等を聞いています。	その施設に差し障りのない明るい人に 対応させておられるように感じた。
63	7	役所で施設へのリモート訪問。	施設の雰囲気がわかりづらい。
64	3	施設の別々の部屋で、相談員 2 名、利用者さん 1 名で面会。 施設の玄関内のガラス戸越しに、対面で iPad と PC とで面会。	耳の遠い利用者さんが多く、こちらの声が聴きにくいことがよくあった。
65	10	Zoom。	面談できる人が限られる。間が持たない。施設の様子がわからない。
66	19	事務局に行き職員さんと。	表情があまりわからないし、言葉も伝わりにくい。 コミュニケーションが取りにくい。
67	5	オンライン電話でお話を聞きました。	各施設、コロナ対策を考えておられます。
68	5	施設長等との意見交換。	コロナ禍では良いが、好ましくない。
69	7	事業所とのオンライン会議（情報交換会）。	不慣れのためスムーズに会話ができなかった。 音声のとぎれたり、画面も固まったりで問題もある。
70	17	現任研修テキストにそって学ぶ。	聞き取りだけでは難しい。
71	4	事務局の一室と、事業所のリビングを Zoom でつなぎ対話。 相談員 2 名（+事務局）、事業所（希望者 3~4 名+管理者）。	対話できる方は限られ、多くの方の顔を直接拝見することはできないが、画面越しの対話は活発で、役に立っていると感じた。
72	2	訪問先のスタッフさんと利用者さんと自分で（ペアの方も）オンラインによる訪問。	対面よりも会話がむずかしい。 スタッフさんがほとんど話しを振る形式で終えた。
73	4	施設においでの方と、事務局の一室で会話をしています。 施設側には指導員がいて、互いの会話をスムーズにしてくださいます。	おひとりおひとり、一定時間のなかでお話しするうち、次第に心を開いてお話しが出来た。より親密になっていくように思います。
74	1	タブレットを使っての活動。	施設の方が、ずっと側についていらっやって、間に入って会話をとりもつような形になってしまい、これで利用者の心の声を読み取るのは難しいと感じました。



No.	相談員としての経験年数	問 8. オンラインによる介護サービス相談活動の具体的内容	問 9. オンラインによる相談活動で感じたこと
75	4	私達は事務局で、施設の方は個人、リビングで何人かの方と、動けない方とは部屋でと、いろいろタブレットを移動してもらいました。	このような状況でも、安全に訪問という形がとれることは良かったと思いますが、実際に訪問するのではやはり温度差を感じました。五感で感じることは大事だなとしみじみ思いました。
76	2	タブレットで Zoom により活動しました。	対面と違い、画面に映る範囲でしか様子をうかがう事ができないので、話しを進めにくかったり、話しを広げにくい事があります。話題に困ることや、同じことを話すことがあります。
77	7	動画を各自まとめて撮影し（名を入れての撮影）各施設に送った（DVD）。	――
78	10	各々担当している施設の方と話し、入居者の様子などを聞きました。	コロナ禍での施設の方のご苦労を思いますが、短時間で個々の様子までは判らないので気になります。
79	2	タブレットを使用し、施設担当者が利用者のところに移動して、リモート面会をしている。	施設スタッフさんがそばにみえることで、本音の部分が聞こえてこない（スタッフさんがいないと稼働できないが）。
80	13	事業所の相談員、ケアマネジャーを介して、利用者個別にお話をさせてもらっている。	お互いになれないので会話が重なってしまう。聞きづらい会話の工夫。間を持つことがむずかしい。
81	14	事務局にて訪問先の施設と役所をウェブでその都度つないでもらい、タブレットやパソコンを使用して、相談活動をリモートで行っています。私の担当する施設は 2 件、月に 1 回ずつ実施しています。	利用者によってはリモート相談であることが理解できない方があり、相談員が多くを語ってしまう傾向にあります。1 回につき 1 時間で 3 名ほどの方と会話をしますが、その間、施設の職員がつきっきりとなり、施設に負担をかけています。
82	2	1 か月に 1 回事務局に行き、タブレットを活用して相談活動をしている。1 時間程度、事業所職員の協力で、5 名の利用者の相談活動をしている。	利用者と話している時、タブレット画面の不具合が生じることがあった。
83	8	タブレット端末にて WEB 面談。	詳細な表情は見て取りにくいです。またオンライン状況によりフリーズするのがネックです。音声のワntenポ遅れもネックです。
84	3	役所の一部屋にてタブレットで、施設の方を通して、利用者さんとお話をしたり、相談ごとなどを伺っています。	直接お顔を拝見してお話する日が待ち遠しいです。全体が見られないです。

No.	相談員としての経験年数	問 8. オンラインによる介護サービス相談活動の具体的内容	問 9. オンラインによる相談活動で感じたこと
			利用者も「待ってるで。早く来てね」とのうれしい言葉もあります。
85	2	zoom を使用している。	話が通じないので、通訳的に施設の職員さんの協力が必要。
86	14	はじめに施設の相談員さんと施設内の様子を伺い、その後、毎月 3～5 人の方といろいろお話をし、そのなかで施設内の生活のなかでの不満、悩みを聞く。	はじめに比べれば、10 か月ぐらいたち、大分慣れてきて、お話しすることができるようになり良かったと思います。 一方、歩けない方、寝ておられる方がどうしておられるのか気になります。
87	10	役所の会議室でタブレットを用意して頂き、事業所の協力を得て、利用者と話をさせて頂いている。	耳の遠い方が多く、事業者の協力がないと話が聞いていけないことも多く、素直な気持ちをお聞きすることは難しい。
88	11	zoom にて、施設利用者と対面でお話しします。	耳の聴こえがなかなか難しく、職員が通訳で、思うようにはお話しができないです。
89	2	月 1 回、WEB 相談を実施しています。 おひとり 10～15 分程度のお話して、毎回施設の方が利用者を画面まで誘導してきてくださり、隣で両者の会話を聞いてくださっています。聞き取れなかったり、理解できなかったりした時、代弁してくださり、施設の方のお陰で話しがスムーズにいつている印象です。	タイムラグになる違和感に、「やりにくい！」と苦情を言われる利用者もいらっしゃいます。慣れないやり方の上、初めて会う者になかなか話そうという思いになれないのだと思います。 ですが、隣に施設の方がみえるので、その方に思いを伝えている方もみえ、「現状でやれることを」と考えると、WEB 相談も意義があると思っています。
90	2	オンラインでの活動は 1.2.事業所ありました。	その時点で担当の相談員のみでした。
91	18	事務局の担当課と相手施設長との話が多かった。	――
92	6	調査期間より前のことですが、3 者（施設、行政、相談員）リモート会談、現場の困りごと把握、他市の相談員と意見交換、情報交換を行いました。	施設（現場）からは来てほしい、聞いてほしいという気持ちが伺えた。 ただ、お忙しいので簡便な方法でも。
93	21	直接利用者と面談することではなく、県内の介護相談員との意見交換会の実施。	オンラインでは映る範囲、音量、時間的な問題があり、直通で話す空気もなく一方的な感じがした。 (施設で利用者をご家族と面会されても（オンラインで）利用者には暖か味が伝わらないとも感じた。)
94	16	令和 2 年に△△△でおこないました。	話しを伺うことで、相談はむしろかしいと思う。

No.	相談員としての経験年数	問 8. オンラインによる介護サービス相談活動の具体的内容	問 9. オンラインによる相談活動で感じたこと
95	18	オンラインによる施設側の担当者と利用者の様子。施設側の問題点について話し合いました。	だいたい事は把握できましたが、いま一つ実感がわきませんでした。2年近く訪問出来ない状態では、最良の方法かも知れません。
96	4	PCでのリモート機能を活用して対面面談。	リモートは音声の不具合、通信上の時差で利用者の表情お互いの認識（うなずき、理解しあう）が伝わりにくい。対面に比べ、ICTによる相談活動は本音の部分、不平不満、課題が見つけない。 （問題ない人との会話に終始し、対面による問題発掘が難しい）
97	5	テレビ電話	――
99	1	事務局が施設の方と日程等調整して下さって、PCにより zoom を使い、リモート活動を行っています。	リモートで受け答えがキチンとできる方しか、職員さんが連れてこれないように思います。あと、PCの画面だけでは細かな利用者の様子をうかがうことができないと感じました。
99	8	施設の方が利用者を PC の前に連れて来ていただき、こちらは行政の会議室にて PC の操作を担当の方からセットして頂き、リモート活動を行っています。	直接お会いしてお話しをしないので、何となく会話が途切れたりして、間が持たない時がある。しかし、このコロナ禍のなかで訪問が不可能なので、オンラインによる活動は意義がある。
100	7	いつもお会いしている時のようにとりとめのないお話をさせて頂きましたが、私達に普通に話して下さい嬉しかったです。	よく聞こえる方はいいのですが、マスクをしてマイクを通してなので、聞き取りにくいのか、ハアと何度も聞き返されてちょっと困りました。
101	20	事務局が機器を用意し、事務局にて活動をした。	施設訪問時のように自然にと考えて対処しましたが、お互いに固くなる。声のトーン、メモ用紙の用意、言葉遣い（やわらかく）と気を付けたが、対面のようにはいきません。画面が小さい。気になっていた方を訪問できない。
102	6	役所で相談員 2～3 名、施設側からお話しできる方を 2 名、1 名に 15 分程度となっていました。私達の場合、おふたりとも疲れていないから（淋しいから）とおっしゃり、30 分ほどお話しされる。その後施設の方と話す。	最初のつかみと言っているのか、何から話そうか迷った。対面の方が目で感じたり、雰囲気話せたり、話せなくてもしばらく一緒にいることで、相談員の存在を確認していただけたと思います。
103	1	今年は 12 月に初めての相談を PC リモート面談で体験しました。思った以上に利用者お二方と会話が出来ました。	利用者がとても素直に画面に集中してくれたので、聞き取りがやりやすかった。

No.	相談員としての経験年数	問 8. オンラインによる介護サービス相談活動の具体的内容	問 9. オンラインによる相談活動で感じたこと
104	6	施設の方でこの方と選んでの対話になるので、「どうですか?」とおたずねしても、「ここが一番いい」とか、「みんなやさしい」とか、本音かも知らないけど皆さん優等生だから、相談というより少しでも語ってもらいたいという活動です。	(お互いに)慣れていないので、会話にならず、「私会ったことないし知らない」と施設の方に話しかけられていて、それでも言葉を出してもらえるから意義はあるのだなと思っています。
105	2	リモートを繋げていただける施設と面会を設定していただき、お話しさせていただく。	施設の方がリモートを利用者にどのように説明くださっているのか、あるいはご自身がどう理解されて答えて下さっているか、掴みにくい所もありました。 リモートはあくまで訪問活動につなげる事前運動として、職員スタッフと強くつながれればと思います。
106	9	事務局の指導のもと役所内で場所設定し、各施設とリモートにて行っている。 相談員2名、施設の方からはだいたい1名ずつ。1回の時もあれば2回の時もあり、その時々その施設の状況によります。	相談員も慣れないこともあり、また居住者の方は尚更のことで、はじめの頃はぎこちないこともありました。最近は良く会話のやり取りができてきたように思いますが、対面しての会話と違い、心を交わすまではと感じています。人と話をするに関しては喜んでいただいていると思います。
107	5	タブレット接続。	五感なく話す。タイミング等苦勞する。
108	4	事務局にて時間設定、ICT機器設定、事業所との調整をしてもらった。	音声がかきたい時がある。 相手に伝わりにくいようである。
109	-	役場の一室に準備されているので、継いでいただいて45分間お話しした。	難聴の方は事業所のスタッフの方の仲介でお話ができるが、やはり直接お会いして話した方がいいように思う。 コロナが心配で思うようにできないけど、早く終息してほしい。
110	18	タブレットでは1回(介護相談事業)経験。	対象者の方がオンラインに慣れないため、そばにいて説明をされ、何とか会話することができた。
111	1	リモートによるテレビ会話。	1人1人と向き合って話せる反面、対面で本当に言いたいことを話して下さるか、疑問を感じる。
112	3	事業所の方と役場とをオンライン利用することで、紹介された入所の方と40分程の会話をしている。	オンラインで会話することで喜ばれた。 事業所の方の時間をとってしまう。ある面、それなりにお元気な方に限られてしまう。施設の様子がわからない。

No.	相談員としての経験年数	問 8. オンラインによる介護サービス相談活動の具体的内容	問 9. オンラインによる相談活動で感じたこと
113		タブレット等のオンラインによる介護サービス相談活動をしております。 防音装置の部屋で、2名交互に自分の聞きたいことをたずね、相手の方もそれを理解されて答えていただきました。ただ、施設のなかは見えず、利用者の言うことも少し感じるくらいです。	(令和3年度3回)人物もはっきり、声も聞こえ、何も問題なく2人で安心して話が出来たと思っております。
114	16	施設の(家族)面会用のタブレット端末を使用。(事務局の紹介で)施設長立会いで体験した。 4人の入所の方々と対話。職員の方にも協力してもらい、入所の方には施設の内部の様子もを見せてもらい、施設長に感じた事等を話した。	施設はタブレット端末を活用して1年程過ぎており、入所の方々にも慣れて話し盛り上がった。初めての体験でしたが、思ったより違和感なく対話出来た。 動画配信で施設の行事、コロナ対策等、事前に見て入居の方と対話するのも効果有りと思う。
115	7	NPO法人による介護相談活動の依頼による。 月1回ZOOM面談。	利用者は初めとまどっているが、慣れれば楽しみにしていて、また話したいと言う人が多い。 コロナ禍における外出・面談がない事で(制限されている)、不満も出ている。
116	4	Zoom等を使い、利用者に事務所のタブレット等の前に来てもらい、画面越しに話をする。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 顔を前に互いに緊張して話せない。</li> <li>・ 話す人が限られてしまう。</li> <li>・ 職員が側に居るので、なかなか本音が話せない。</li> <li>・ 施設の雰囲気が感じられない。</li> </ul>
117	1	事務局にて整備されたPCと、各事業所のPCやタブレット等によるオンラインにて活動。	直接、事業所への訪問で面談、会話を実施することが少ないことから、対象者の選定は事業所に依頼することとなり、限定されるところが多い。 相互とも、考えること、思うことの1/2も話せていないのでは。 また、聞き役ではなく、話さなければ…という意思が作用する。
118	13	事務局担当者に、オンラインによる介護施設の利用者とお話をできるようにセッティングしてもらい、施設利用者数名といろいろな話をしました。	いつもであれば、直接施設に行き、対面して、相談やら、世間話や日常生活等を聞いて、周囲の人達とも笑いながら話ができるのだが、オンラインで画面ばかり見て、1人と長く話をするのがちょっと苦痛である。

4. 問 11「相談活動は訪問による対面を基本としつつも、コロナ禍でICT機器を活用したオンラインの相談活動も始められています。今後、介護サービス相談員の活動に、ICT機器を活用したオンラインの相談活動はどの程度とり入れていくべきだと思いますか。「その他」の回答内容

(1)オンライン相談活動は難しい／対面形式を重視

- わからない（対面の方がよいので）
- オンラインは経験ありません。
- オンライン活動をどうやっていいかわからない。
- 対象者とのオンラインでの話しは難しいと思う
- ご利用者が高齢な事もあり、なかなか難しいとは思いますが
- 相談がある方がほとんどなく、機器の扱いなども考えると、難しいのでは？と考える。
- 対面が基本であり、オンラインだと気持ちが通じ合わないのではないかと考えている。
- オンライン活動は、目的や体制等の全面的な見直しが必要だと従来同様の意義が薄くなると思う。
  
- 利用者とのオンライン活動は不可能ではないか
- やはり高齢者が対象になるので対面が望ましいと思う。
- オンラインでは本人の正直な意見が聞けるかを考えます。
- 利用者の健康状態を考えれば、オンラインの相談活動が有効なのか不明。
- 担当している施設の対象者はほとんどが介護度・認知症の度合いが重く難しい
- 耳が遠い方もあり、聞こえないという方も多いので、お顔を見ながらの方がいい。
- オンライン訪問は本人との相談はすこしむりがあると思います。私自身も良く使えない。
- 私が活動している訪問施設ではオンライン相談が出来る方が居られるのかということが疑問に思います。
- 身内が施設入所しているがオンライン面会は無理。認知症対応施設は好ましくない。
- ほとんどの入所者が認知症・反応が薄い状態なので、こちらから一方的に話しかけるだけで、オンラインで会話が成立するか疑問です。
- 対面で生活状況や利用者の表情を見せていただくことが大切だと思っているので、オンラインでは不十分と感じている。
- 形式にとらわれることなく、施設の利用者の方と対面でお話をするほうが相談員の気持ちがよく伝わると思う。
- オンラインでの相談活動がどの程度効果があるかわからないが、対面での相談活動の方が接近したり、触れたり等親密感が出せるのではないのでしょうか
- ICTはオンライン相談を理解できる方にしか活用できないのではないかと、認知症の方には不向きではないかと思えます。これまで、デイサービスや入所施設を訪問してきましたが、集団の中で個別に何分くらい話すのか、施設の職員の方が近くにいる状況であれば本音が話せるのか、等の課題もあります。オンライン相談を理解できる方で相談事がある方やうつ傾向等で職員が他者と話す必要性を感じた方に行う、また、相談員と事業所職員がオンラインで状況を相談、確認し、個別のニーズがあれば再度方法を検討することが望ましいかと思えます。

## (2)オンラインでは五感で感じる情報が限られる／隣に施設スタッフがいては本音が言えない

- 直接でないと表情がわからない
- やはり顔を見てお話しをするといかなど。
- 顔が映るだけでは本来の相談活動ではない
- 対面で行い、顔色、部屋の中等をチェックする方がいいと思えるので。
- オンラインより直接面談し、相手の状況を直接知ることが大切と思う。
- オンラインでは嗅覚等感じる事が出来ないのも、対面は重要と思います。
- 対面が基本。入所者の皆さんの事を考えると、オンライン化ではなく、直接対面し、声がけ、コミュニケーション取る事が大切だと思います。
  
- 施設スタッフがそばにいるのに本当の事は言えないと思う
- オンラインでの対応になると事業所も時間的に大変だし利用者の方の本当の様子がわからない。
- オンラインでした場合、介護されている方がタブレット、オンラインを使用できる方が何人いるか、疑問です。
- その場の雰囲気も分からず、オンラインだと介護職員が定めた利用者さんとは話せない。それは何か違う気がします。
- 施設の利用者さんによっては会話が難しい方もいらっしゃるのもオンラインをできる方が限られる。そして側に施設の職員がつけば話したいとも言えないこともある。施設の職員の介護状況を見たいのもオンラインだけではそれが出来ない。施設に入れても玄関先とか指定の部屋になり、奥までは行かない。今現在オンラインも訪問も本来の介護サービス相談員の目的とは無理があると思う。
  
- 介護相談員は相談者の利益を第一と考えます。機器では本音が聴けない恐れがある。
- やはり基本の対面の方が、本人のそのものを体で感じとることで、もっと質問の幅が広がると思う。

## (3)ICT 機器に慣れる必要／機器を駆使する体制が整っていない

- 機器の対応が不慣れのためと、対面での雰囲気が大切
- 自分自身が ICT 機器を活用する能力が無い。そのような活動方法が基本になったら辞めます。
- 相談員の中にはパソコンタブレットなどの機器を扱えない人や持っていない人も思う。我が地区ではたぶん私以外使えない。スマホでは画面が小さくて 私くらいの年代の人には辛い。
- いつまでも今の状況が続くとは思わないので暫く、様子を見てからでも遅くないと思います。介護相談員も高齢者が多いので PC 対応は事務所に負担がかかるのではないのでしょうか。
- 私個人の考えですが、対面がいいと思いますが時代には逆らえないとも思ったりもします。
- 基本は対面だが将来を見通せない中、ICT 機器活用はやむを得ない時が来るかもしれない。今は模索中。
- 対面を基本とし、コロナ禍が長期化する等対面による面会が長期的に難しい場合にのみ、例外的に取り入れるべきと思う
  
- 体制が整っていない？

- 施設全体の状況が見えないので個々の相談活動に制約が出るのでは？
- 対面が基本と思うこと。施設の ICT 環境は家族との面談に優先して欲しいこと。信頼関係が消失している現在ではどこまで相談員のことを分かってもらえるか、また職員を伴っての状況でのご本人の本意を聴けるか疑問。職員の仕事が増えることも危惧します。
- 事務局からも検討の案内があり、個人的な意見を述べたが、システムの運用がどのようになるかももう少し踏み込む必要がある。

#### (4)受入事業者の状況に応じた対応

- 今後も他の感染症を考えると、オンライン、zoom など試みることも必要かと。
- コロナウイルス収束見えないので、施設とのつながりにオンライン有効活用して行く。
  
- 職員さんへの負担がさらにかからない方法をした方が良い。
- 各事業所の職員の数・負担を考えると、まずは利用者さんと家族の面会（オンライン含む）が優先
- 施設の差があります。
- 対象者、対象施設のご希望があれば、検討してみると良いと思います。
  
- 長期間訪問がないと、高齢な入所者は今どうされている？ 姿だけでも拝見したいと思います。
- 利用者さんによると思います。
- オンラインでの対話が、利用者にジャストタイムリーで現実と受け入れられるのなら、と思う。
  
- 職員の介護相談に応じている。(面談)
- 現場の方の訴え、意見を受け止める。
- 対面できなくても職員との面談や環境を見ることも大事。
- 相談活動は対面だけでなく施設の様子を観察することも大事。
  
- 直接出会わなくても、外に出られる人とフェイスガードをつけて会話する。
- 三蜜をさけ、マスクにてワクチン証明を持参、小さな部屋で間をあけて。
- 入居者による携帯操作(手順書を作成)によるアンケートを実施するとか目安箱(鍵を取り付け施設関係者が開けられない)に投函してもらおう等、会うことが出来ない環境下で出来ることが何かあるはずです。携帯操作に興味がある方もいるのでは！
  
- オンラインだけにする。現時点では対面は無理と思います。
- 対面で訪問出来る方法を考えてほしい。
  
- オンラインにすると職員が不足気味のところに、ますます対応に時間がとられる。  
 面接で協力しようとしている事業所もあります。環境、職員の雰囲気も知るのも大切だと思います。  
 利用者から「待っていたよ」と言われたり、「次に来た時話をしてみたい」と言われたりしました。  
 ・例えば、対面相手の利用者は、事業所が人選することとなり、事業所にとって都合の良い方に絞られないだろうか？



- ・介護サービスの良し悪しは、職員と設備環境とトップの事業方針等から決まるものと個人的に思っているが、これらの情報収集が難しい。
- ・事業所側の機器設置環境やシステムの録音・録画機能次第ではご利用者から事業所に関する内緒話は聞けないと思う。
- ・映像を通じた情報では施設やご利用者の臭い汚れ等々は感じ取れない。
- ・・・等々から、対面でないと十分な介護相談員活動が行えないと思う。

一方、これまでインフルエンザの流行でさえ施設訪問を中止することもあった。したがって、COVID19が完全終息するまでは派遣活動は不可能と思われる。

この状態で何もしないよりは、多少でも何らかの動きを取るという観点から、たとえ基本から外れていようとも、オンライン面談をやるのも一つの策と感じています。

多分、最初はお話ボランティアになってしまうでしょうが、それでも良いのではないかと思います。また、その方が事業所にとっても受け入れやすいかもしれません。

5. 問 12「コロナ禍が続くなどして、PCやタブレット等のICT機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動が進むとしたら、市町村事務局に望むことは何でしょうか。」の「その他」の回答内容

(1)オンライン相談は望まない・困難／対面形式を希望

- 機器を活用した活動を望みません。
- 機械に弱い私には出来そうにありません。
- PC、タブレットを使用して活動したくない。
- PC、タブレットと言われてもどれがどれかわかりにくい。
- 対面の活動が基本だったため、ICT機器の対応は今現在考えられない。
- リモート相談活動はコロナ禍の中だけに限定した方が良いと思います。
- これからは機器の対応はあたりまえになると思いますが、現在は対面がしたい。
- 早くコロナが終息して従来のように慰問したい。

○介護相談員は会ってお話を聞くのが一番、機器でしたらテレビを見ている感覚で高齢の方はピンとこないと思います。

○ICT機器を活用した相談活動で対応できる利用者さんは一部の方に限られると思う。何もしないよりマシと考える方もいるかもしれないが、はたして、それで意味があるのかなと疑問です。

○対面で表情や姿勢を見ながら利用者さんが今何を思い何を望んでいるのか感じながら会話をしているのがオンラインの相談活動は想像できない。

(2)その前にやることがある…

- PC、タブレットなどの器具に対応できる職員がいない。
- 事業所担当者（相談員、ケアマネージャー）の負担が重くなる。
- まずはオンライン活動を進められるのか事務所の方々に確認していただくということが先だと思います。
- 事業所の規模等により要望、意見異なると思うので、きめ細かな交信を。
- ICT活用も今回様な状況だと使用しても良いかなとは思いますが、全然この約1年以上連絡や状況もわからず、知りたい思いが強いです。
- ICT機器を活用している施設を調査して、相談活動が出来る場所を作ってほしい。
- 施設入所者との接点を何らかの形で定期的に行えて、相談員活動が出来るようにして頂きたいです。

(3)オンライン相談活動へのサポートの希望

- 事業所とのやりとりだけなら従来通り事務局が行ってほしい。
- 行政が中に入っている訪問活動ですので、連絡調整はお願いしたい。
- 実際活動をしたことがないので、ICT機器を活用するなら全てサポートしてほしい。
- 事務局担当者が前向きに指導していただき助かっています
- これまで通り日程等の調整、PCなどの接続（zoom）等お願いできればと思います。

#### (4)研修の希望

- PC やタブレットなど使って訪問するのであれば、研修を実施してからが良い。
- 研修を受け、介護サービス相談員としてわかっていることなどを再確認できる場所になっている。訪問は、今の状態ではなかなか不可能ですが、研修は続けていきたい。

#### (5)オンライン相談活動におけるマニュアル作成の希望

- オンライン会議等は同一視点での意見統一が可能ですが、施設でのオンライン訪問は、職員さんにやり方を知ってもらう扱い方等の対策が必要。やり方のマニュアルが必要ではないかと思います。

#### (6)その他

- 相談員自宅からできたら便利だと思う。
  - 相談員が施設等を訪問し、参考にした場面を動画撮影し、状況を相談員が分析し、感想などを事業所、市役所等に報告する。
- 現在活動が制約されるなか、オンライン相談活動が進むことを望みますが、事業所職員の方の手間が増え、家族の方でさえ面会制限されている状況では難しいかと思います。介護関係の方々と話す機会は多くあり情報交換しながら再開できる日を待っております。

6. 問 13「コロナ禍で訪問による介護相談活動が制約されるなか、介護サービス相談員の皆さまは、どのようにして活動のモチベーションを保っているのでしょうか。自己研鑽としてご自身が取り組まれていることなど、自由にお書きください。」の内容

(1)研修テキスト・資料等を読み返す

- 研修資料の復習。
- 関連テキストの再読。
- 研修テキストの見直し。
- 研修中の資料を見直す。
- 研修資料の再学習を行っている。
- 研修テキストをときどき見えています。
- 報告書やテキストを読み返している。
- 研修テキスト等読み直すなどして学習。
- 介護サービス相談員テキストを読み返しています。
- 介護相談員テキストを繰り返し、読み返している。
- 相談援助の理論を学習し、業務再開に備えています。
- 過去の研修で使用したテキスト等を見直したりしています。
- 介護相談員研修会に参加した時のテキストを読み返している。
- 出来るだけ、過去の研修等の教本を見て、実際等を比較して、実務の改善を少しでも図りたい。
- コロナ禍で何も出来ず、研修は終了したが行動が伴っていないため悶々として過ごしていました。実践が出来ないので教科書を見直してました。
- コロナ禍の情報を含め、世の中の動向について常に確認し、介護相談員研修の際にいただいた資料を読み返したり、介護保険制度が変わるのでその内容を調べる等して、日々勉強しています。
- コロナ禍で施設への訪問が難しいと考えます。対面して表情から聞き取り取る場合があるからです。研修などの資料などを振り返り読むぐらいです。オンラインで視聴できるものがあれば見たいものです。
- 介護サービス相談活動が始まってから、あわてないように、研修で学んだことを復習しておきたいと思います。
  
- 介護相談養成資料を熟読。
- 養成研修テキストをときどき見えています。
- 「介護相談員養成研修テキスト」を読み直している。
- 介護サービス相談員養成研修テキストをたまに目をとおしている。
- 介護サービス相談員養成研修テキストを読み返して内容の再確認に励んでいます。
- 時々ですが、可能な範囲で「介護サービス相談員養成研修テキスト」を読んでいる。
- たまに思い出して養成研修テキストを読んでみたり、活動事例集を読むことぐらいです。
- 10年前研修時配布された相談員研修マニュアル本を時間がある時に基本的な内容を確認している程度。
- 9月に研修を受けたばかりで、活動はまだですが、いただいたテキストを読み返して復習したいとおもいます。
- 二ヶ月前に訪問の有無がわかるので、決まり次第、テキストの振り返りや、自学を進めたいと思っ

ています。それまでは、施設でみなさんが幸せに過ごせていることを、願っています。

○幸いにして現任・新任研修生の研修の一部に参加させていただき、事前に相談員養成研修テキストや自分の以前の報告書で勉強することができました。

○現任者研修テキスト等を再読。

○時々現任研修の資料に目を通したり。

○現任研修で使ったテキストで勉強。

○介護サービス相談員現在研修テキストの抄読。

○オンラインによる現任研修で使ったテキストで勉強。

○現任テキスト熟読、不適切ケアを学ぶ市内の施設の特徴を調べる。

○現任研修の「聞く力」など相談員としての原点に立ち返る機会を持つことなど。

○現任研修を受けた相談員がまとめてくれた最新の情報や、これまで渡された介護保険、高齢者保健福祉サービスの情報など、読むようにしています。

○訪問開始に向けて安心して活動が出来るように、相談活動等について現任研修テキスト等で復習している。

○現任研修を受けた相談員がまとめてくれた最新の情報や、これまで渡された介護保険（仙台版）、高齢者保健福祉サービスの情報など読むようにしています。ボランティアで高齢者の傾聴をしています。

○研修時の資料を読み直す。

○過去に受けた研修資料の復習。

○過去の研修資料を読み込んでいます。

○過去の研修などで頂いた資料を読み返す。

○研修に行った時の資料等、読んだりしている。

○過去の研修でいただいた資料を読み返すことがあります。

○これまでの研修時の資料を読み返したりしています。

○時々配られた冊子を見て、介護相談活動を思い出している。

○今までの介護相談員連絡会や研修会の資料を読み返している。

○相談員養成講習での参考図書及び各種研修会資料の読みなおし。

○研修資料など参考にします。それにより、反復などして、自己研鑽しています。

○今迄の研修資料を自習しております。現在のコロナ感染はあと2年程感染予防を徹底する必要があるのではないかと。新しい発想が前提と考えます。

○相談員手帳を手元に置く。

○相談事例集などを読み返したり

○手帳の読み直しなどをしたりしております。

○介護サービス相談員手帳を見て、意義と役割等を再確認や認知症の知識向上をはかっている。

○介護サービス相談・地域づくり連絡会の「今月の相談」の資料を読む。

○介護サービス相談・地域づくり連絡会の「今月の相談」を読み、今までの経験を振り返り、参考にしている

- 時々、介護相談員活動事例集を読んで、訪問していた施設の状況をイメージして利用者の方々の顔を思い浮かべている。
- 介護相談員活動ハンドブックや介護相談員養成研修テキストを読んで、利用者の声を施設に伝える「橋渡し」としての介護サービス相談員の役割を再認識し、利用者やご家族と接する際の留意点を再度頭に入れ、いつ介護サービス相談員活動が再開されても戸惑うことのないよう、準備をしている。
- 時々相談活動マニュアルを読んでいます。
- 社会福祉協議会から介護相談員便りをいただくことで、各施設の取り組み、ご苦労がわかります。外部からの訪問者を制限せざる得ない状況を鑑みれ、介護相談員として、「コミュニケーション能力」の知識を得る時間としています。
  
- たまに参考資料を見る程度。
- 認知症についての資料を復習したり
- 相談員資料に目を通したり、会話方法等参考にすべきことに留意している。
- 資料などを読んだり、経験者の方々のお話を聞いたりして取り組んでいます。

## (2)相談記録・報告書等を読み返す

- 過去の資料や記録を見返している。
- 今まで訪問した活動記録表を再読。
- 過去の記録や事例を参考に学ぶ。介護保険制度について、学習する。
- 以前に訪問した施設の利用者の記録を読み返したり、上記会議開催の時に施設の方から話しを聞いている。
- 活動が制約され、長い事訪問できてない事業所の事が大変気になっている中、過去の記録を見ながら利用者の顔を思い出している事もあります。
- 特にないが過去の訪問時の記録を読み返し、その後どう過ごされているかを思い返している。施設長さんにお会いした時にその後の状況や状態をお伺いしたくらいである。
- 先週一年振りにデイサービス事業所の訪問が出来た。最後の訪問状況の記録を読み、初心に戻って施設の感染症対策、施設や利用者の雰囲気、室内の状況を見聞きし利用者や職員の思いを聴き取るうとの心構えで訪問する。
- 過去の報告書を読み返してみる。
- これまでの報告書を読み返している。
- これまでの活動報告書を読み返したりしています。
- これまでの報告書の読み返しや研修で頂いたテキストを読んだり。
- 以前の報告書や研修会の資料を見て気持ちを備えている。
- 相談員活動報告書を読み返しています。介護保険の資料に目を通しています。
- 今は、時々過去の施設訪問の報告書や研修時の参考書に目を通したりしています。
- 訪問が出来なくなり2年が過ぎようとしています。毎月、定例会が開催され、過去に訪問した施設の報告書や事例を基に相談員としての対応について意見を出し合ったりしています。
- 活動が制約され始めた頃は今までの活動内容について「あの時はあのような対応ではなく、こうすれば良かったのではないか」などと思って、「次回は…」と考えていましたが、最近は訪問先の人たちは今…等？ 心が折れそうです。何もしていません。報告書の読み返しぐらい。
- 過去の訪問活動をノートに記録しています。又市が相談員及び施設に良い所とか改善点を抜粋して送付する資料を見て学術しています。緊急事態宣言が出ている時訪問は中止になりましたが些か疑問に思いました。入所施設はやむを得ないがデイサービスは対象外でもと思っています。
- 事業所が投げかけてきた事例に対してこれでいいのかと自問自答する場面がある。10年間の経験の中からふり返りを行い、インターネットから参考になる事例や相談員のあり方などを調べて、原点に返ることが大切だと感じた。これらのことでモチベーションを保ち、自己研鑽にもつながるのだろうと思う。

### (3)手紙、メッセージカード、ポスターの作成

- 手紙。
- 事業所へ送付する手紙作成の工夫。写真を取り入れている。
- 利用者、事業所宛へのメッセージカードの作成などに協力してきた。
- 年賀状、暑中見舞い、クリスマスカードを施設に手作りで送っている。
- 毎月手紙を書いている。返事を頂く事もあり、その時はモチベーションが上がる。
- 訪問が出来なくなった施設に相談員だよりや暑中お見舞いを配布して、相談員の思いを伝えました。
- ペアを組んでいる人と一緒に、訪問出来ない施設へ月1度、事務局を通じて手紙を出しています。
- 写真付きのお便りや、イラスト入りのお便りは利用者の見やすいところに貼付してもらえるので効果的かと思います
- 利用者への手紙、施設のスタッフへの手紙等、まあ色々あるが、内情がなかなかわからない相談員にとって難しい課題がたっぷりあって、対応に苦慮している。
- 施設利用者に向けた暑中見舞いを送る。職員へのお手紙、施設に困ってることの聞き取り、介護相談員頼りの発行など出来ることをして、再開の時を待ちました。
- 私は電話相談員をしています。今はその活動を通じ研鑽を重ねています。その続きで事業所・利用者さんへの手紙も、語りかけたり、相談への導入に繋がるように心して綴っています。
- 介護施設よりお便りが返ってくると、大変励みになります。介護サービス相談員としては、関係するニュースには目を通すように日常意識しています。
- 実際に事業所に訪問して利用者の皆さんの顔を見て話をお聞きして感じる事が大事だと思いますがコロナ禍において現実には訪問活動が出来ない状況です。現在は事業所に毎月メッセージを送り利用者さんやスタッフに届くようにしています。事業所からはスタッフや利用者さんから事業所内の様子や行事でのようすなどお返事をいただいたりしています
- 私は日頃から、いろんな方へお礼状や年賀状など送付しております。コロナが蔓延し始めてから、1年目は指示待ちでしたが、2年目2021年度4月より、自分が毎月契約しているハガキを利用して「利用者様・スタッフ御一同様」とし、毎月「お誕生日おめでとう」ハガキを送付しております。毎月ハガキの裏側は違う言葉が書かれていますので、そんな言葉でスタッフの皆さんや訪問された家族さんが目にしていればいいな～という思いから、4月から続けてきました。ハガキは一方通行なので返事は来なくてもいいんです。受け取った方が喜んで頂ければいいと毎月送っています。
- [介護相談員だより]と言うお知らせを発行し、地域の他の施設の情報などを発信。施設との繋がりを絶やさないようにして、自分たちの仕事の意義も忘れないように活動中です。
- 顔写真入りのポスターを作り、季節ごとに絵や折り紙、写真を載せて施設に送っている。施設の許可次第ですが、窓越しでの面会を行うようにしている。
- 介護サービス相談員として、「いつも貴方のそばに居ますよ」とのメッセージを常に送り続けていたので、ポスター作りをしています（相談員の写真入り）。季節に合った貼り紙をしたり、文章を考えたりしています。



#### (4)行政からの情報を収集する

- 行政のホームページ。
- 市のホームページを閲覧しています。
- インターネットで介護相談員関連のページを見たりする程度です。
- 市のホームページや介護に関わる事について、インターネットを用いて検索し、情報収集しています。
- 社協の担当者が施設のニュースを配信してくれるので、それもありがたいです。
- 市に設置されている配布物に目を通す。
- 事務局からの配布資料「今日の相談」を読み、事業所や利用者の状況を把握。
- 市から配られた資料を読み、確認している。相談員から資料を回してもらい、研鑽している。
- 市の行方不明者の放送などで訪問先（デイサービス）の利用者が該当しているようなときは施設に問い合わせをしています。
- 県のホームページから介護保険長寿介護課関連情報を閲覧する程度で、相談員の情報はなくても、少しは何か役立つことがあるかなと思っています。
- 公的機関からの信頼できる情報を得ること、コロナ後の社会の変化に対する知識のためにも常に社会情勢を得るようにしています。
- コロナ禍で介護施設等も面会を中止している状態ですので、社会福祉協議会からの各施設のニュースレターで各施設の近況がわかり、今後活動が再開した場合のモチベーションになります。
  
- 第8期介護保険事業計画を読む。
- 時々ですが、可能な範囲で△△市地域包括ケア計画を読んでいる。
- △△市の介護保険事業計画・高齢者福祉計画、△△市の福祉、介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン等目を通す。

#### (5)事業所からの情報を収集する

- 施設の新しい情報、有料等の確認など。
- 訪問先の施設のお便りを読み、現状を知る。
- 事業所のホームページ等をみたりしています。
- 施設のブログを見て現状を把握し、活動に備える。
- 訪問先の施設のホームページ等で情報を収集している。
- 施設のホームページをこまめに拝見させて頂いています。
- 訪問していた施設のホームページを見て、利用者や施設の様子を確認していた。
- 事業所のホームページをみたり電話で事業所の現況や利用者の様子を聞いている。
- 訪問先事業所のホームページをみたり、事業所に電話をして、事業所の現況や利用者の様子を聞いている。
- 訪問先の施設が出しているホームページを閲覧し気が付いたことがあれば直接施設に電話にて確認しています。
- 事業所において事業所が家族や地域に発信している「11 たより」や「11 通信」を送ってもらっているそこから得た利用者の情報や写真の表情などから会話のきっかけをつかんでコミュニケーションにつなげている
- 事業所からの通信やアンケートに対応した活動を通して現状把握を継続できることは、私のモチベーションアップにつながったと思う。

## (6)運営推進会議に参加ないし資料を取り寄せる

- 訪問できない間は文書にて報告を受けていました。
- 推進会議があるのでその時に施設の様子などをうかがうようにしています。
- 各施設で行われている書面開催の推進会議報告書を読み現状を知っておく。
- 特段の取り組みはしていない。介護保険運営協議会の委員として参加している。
- 施設の職員のみでの推進会議資料を送付してもらいそれを相談員に提供している。
- 施設職員のみで行われる推進会議資料を送付してもらい、それを相談員と共有する。
- 送られてくる推進委員会の資料を参考に適切な意見やアドバイスができるように取り組んでいる。
- グループホーム、運営推進会議資料により日常生活を把握し、必要に於いて電話、文章にて問い合わせしております。
- グループホームでは、運営推進会議に書面参加したり、利用者への具体的な対応（ヒヤリハット、事故報告等）を議事録にて確認する。
- 近隣の介護サービスの運営委員になっているので、2ヶ月に1度の会報や入居者の写真などで内容の要点がわかります。今は面接できないが、やはり面接できる時期がきっと来ると信じています。
- 運営推進委員会（書類での開催）で送付されて来る四季（写真等の掲載）が唯一の情報です。（施設のコロナ対策、合理化（省力化）対策、行事、入居者への対応等）返信と共に大いに役立つ資料としている。
- 活動は休止しておりますが、グループホームとは2か月に1度メール等により、持ち回りの会議を開催しておりますので、利用者の方々のご様子は、知ることができますが、個々のお気持ちはやはり困難な状況です。
- 三密を完全に昨年一度事務所（施設）訪問職員との話しをした。その後毎回の「運営推進会議」に出席している。但し現在は施設よりその都度の利用者状況、あるいは施設報告を受けている。相談員から質問し返事もらっている。

## (7)相談員同士で情報交換する

- 先輩相談員の方々との交流。
- 介護相談員同士の情報交換など。
- 介護相談員仲間で情報交換を行う。
- 相談員同士で連絡を密にとっている。
- 相談員同士で、連絡を取り合っている。
- 仲間同士で情報交換して安否確認をしている。
- 同期の相談員さんと連絡を取り合ったりしている。
- 相談員仲間と LINE で交流して情報交換等もしています。
- 保険制度外への訪問するうえでの知識の共有を図るなど。
- 相談員同士でのコミュニケーションを行い同じ思いを共有する事が大事。
- 相談員どうしの情報交換は、自分を修正し見直すことができ、安心感がある。
- 相談活動ができないので時々相談活動をするペアの人と近況を連絡しあっている。
- まだやり始めたばかりなので、先輩相談員に今までの経緯を聞き、話し合いを持つようにしている。
- 介護サービス相談員の仲間と電話やラインで訪問していた施設の状況や利用者の情報交換をしたり。
- いま自分達が出来事など、仲間の相談員と常に話し合っている。また、施設の担当者の方と話す機会も作っている。
- なかなか難しいので、活動出来た時はペアの人と話し合っています。オンライン研修の企画や推奨本など教えて下さい。
- 相談員同士チームワークが良いので行政とは関係なく会うと施設や利用者さんの話になり、新しい情報ももらっている。
- コロナ前の訪問先施設の状況は気になりながらも市からの指示もなく全く活動ができていない。同じ介護サービス相談員と連絡を取りながらモチベーションを保っている状態。
- 一緒に訪問していたペアの方とは、電話やメールなどで連絡を取り合っています。基本的には、対面活動でないと入所者様、施設内の雰囲気、様子は感じ取れないのではないかと思います。

## (8)定例会等への参加

- 定例会実施
- 毎月のミーティング。
- ミーティングの活性化。
- 相談員同士の交流定例会。
- 相談員の定例会などで勉強会。
- 毎月定例会案内を作成、発送。
- 相談員で過去の事例検討会をする。
- 市の介護相談員・連絡会等に積極的に出席。
- 担当の市役所の方が定例会や情報を下さっています。
- 定例会の実施によりモチベーションをあげている。
- 事務局での定例会で相談員間の情報交換をしています。
- 定期的に介護相談員が集まって研修を行なっている。
- 事務局が主催する介護サービス相談員定例会に出席。
- 月に1回の会議の場で話し合いをしたりしています。
- 月に一回の定例会も開催される時は参加しています。
- 事務局の会議や研修には必ず出席するようにしている。
- 事務局の会議や研修には必ず出席するようにしている。
- 事務局が開催する連絡会や研修会に極力参加している。
- 介護サービス相談員の連絡会に参加を必須としています。
- 月1回程度、事務局と相談員の話し合いを設けています。
- 相談員連絡会議の定例会には出席をして、情報を得ている。
- 相談員連絡会議を開催し研修、情報提供をお願いしている。
- 事務局が不規則に行う介護サービス相談員の定例会に出席。
- 月一程度の、定例会ではありますが、情報交換をしています。
- 毎月の定例連絡会で課題を決め、各自のスキルアップに対応。
- 相談会の会議で情報交換している(コロナ禍のなかで2回ほど)。
- 毎月の連絡会で訪問が再開された時のことなどを話し合っている。
- 毎月介護相談員連絡会をもち、新情報の交流、研修を行っている。
- 事業所から報告を頂き、事業所のコロナの取り組み、利用者の報告など。
- 定例会に合わせての講師を招いての講座に参加して学習を継続しています。
- 定期的開催される連絡協議会で、情報交換を行い、研鑽を深めている。
- 介護相談員の連絡会会議に参加することで、どうにかモチベーションを保っている。
- 介護相談支援員連絡会に出席し、研修に参加したり、応援動画を作成したりしている。
- 連絡会には欠かさず出席し、担当者(市)の話、相談員仲間の話等聞き努力している。
- 月1回の会議に参加。自分で介護関係の雑誌を取り勉強。過去の研修テキストの復習。
- 月1回相談員会議を行い、ポスター(相談員の写真入り)を作成し、各施設に配布する。
- 1年に数回会議をもち介護相談員としての新しい情報や知識を学びスキルアップをはかる。
- 他の介護サービス相談員と定期的(概ね1~2か月に1回位)に集まり情報交換をしています。
- 月に一度定例会を行っています。しかし訪問していないため、最近の施設の状況がわからない。
- 市の担当者よりの連絡会に参加し、現状報告を伺い、相談員の皆さんと意見交換をしています。

- 事務局（市役所）で2か月に1回開催される会議に出席し、他の相談員さんとの交流をはかる。
- 訪問先が活動中止となっております。そのため毎月の相談員連絡に出席して研鑽を積んでいます。
- 毎月の定例会にて近況の確認、勉強会が出来、いつでも訪問活動の実施出来る気持ちが持っている。
- 1年に数回会議を持ち、介護相談員としての新しい情報や、知識を学びスキルアップを図っている。
- 月1回の委員会に参加し、準備されている研修を受けている。最近では、クリスマスカードを作成。
- 毎月の連絡会には参加している。相談員さんと会話することによりモチベーションを保つ機会ができる。
- 介護サービス相談室があり、一ヶ月に2度ミーティングで相談員が集まって情報交換や勉強会があります。
- 役所が開いて下さる相談員連絡会へは参加し、現在の施設さんの状況、方針など聞かせてもらっています。
- 相談員の会の会議には必ず出席し、皆さんとお話ししたりすることで気持ちを切らさないようにしています。
- 年に数回ある相談員連絡会で活動について話すくらいで特にしていないので、訪問活動再開に不安を感じます。
- 年4回行われる事務局主催による連絡会議にて、活動報告が行われることで、活動のモチベーションを保っていると思います。
- 定例会の時に他の人のやり方や、他の施設の職員の対応のやり方などを知る事で、次の訪問の参考になるので貴重な時間です。
- 月一回の連絡会で種々の事例について勉強会（あまり堅苦しいものにならないこと、一人一人が意見を出し合う）は続けていければ。
- 月に1回行政と共に定例会を開いている。その時に介護サービス相談員の研修も行っている。それで、モチベーションを保っている。
- 定例会や勉強会に参加しながら、相談員としての意識高揚と、再会した時に対応に戸惑わないよう、これまでの経験を振り返っています。
- コロナの状況をみながら、毎月連絡会を行っている。訪問再開できた時に活動ができるように相談員同志のコミュニケーションを行っている。
- 所属している相談員会の毎月の定例会に出席し、情報交換や、同席して頂いている市の担当者から、施設や行政の対応等の現状報告を受けている。
- 毎月の連絡会はコロナの状況を見ながら実施している。訪問ができないので、連絡会に参加して少しでもモチベーションを保ちたいと思っている。
- 昨年春から具体的な活動は止まってしまったが自治体からの時々の招集で相談員が集まり、新しい情報交換をして、モチベーションをたかめている。
- 定期的な介護相談員の連絡会を開催し情報交換をしていく。施設の相談員さんに今の入所者さまの様子、ご家族さまの思いなどが伺えればと思っている。
- 相談員の連携の中で情報交換。介護現場の実態と課題について、介護士や家族の思いは！ 介護現場の実態や今後について事務局と相談員の情報交換。
- なったばかりの時期から一度も訪問せずに実質活動ができておりませんが、先輩方の体験などを伺い、連絡会には許す限り参加するようにしております。
- モチベーションを保つのは難しい。毎月の定例会に参加するようにしている。リモート活動が出来るようになったので、少しずつ取り戻している状態です。

- 現在は全く訪問ができない状況の中、毎月定例会を開き、再開に備え勉強会をしている。また、オンライン訪問ができないか、事務局と事業所で調整されている。
- 毎月例会を開き意見交換を行っています。コロナ禍の中で勉強会を考えていますが集まる機会がなかったので季節ごとのメッセージカードを書いて届けています。
- 制約はあるが、介護サービス相談員連絡会は継続している。訪問活動は出来ないが、連絡会に事業所担当者から事業所の現状等の報告等を受ける機会を設けて欲しい。
- 市役所で定期的に会議を行い、今後の活動の方法など意見交換している。他の介護サービス相談員とお会いしてそれぞれの近況報告など行き元気をもらっている。
- 三者会議が毎月開催されるので、ある程度の情報を得ることはできますが、会議に出席されない事業所もあり、固定化しているので全く様子がわからない状況です。
- 月1回の会議の中で、今までの経験を話し、勉強する等、運営委員が設置されているので、研修材料を用意して勉強している。(5人の運営委員は前もって会議有りです。)
- 毎月の連絡会を実施しているので、その都度参加している。他の相談員とのコミュニケーションを連絡会でとっている。中級の現認研修等に参加してモチベーションが上がっているのでは！
- 市の事務局が、数ヶ月に1回連絡会を開催しています。そこで、事業所の様子などのアンケートを作成、送付し、次回その結果を開示してもらう事になっています。現在のところは、そこまでです。
- 毎月おこなっている定例会も、ほとんど行わない状態です。施設訪問が、出来なくても毎月の定例会は行い、相談員のスキルアップをはかる研修や勉強会を開くのは、今がチャンスだと思います。
- 令和3年4月で長期休止になりました。令和2年3年の相談連絡会の資料や報告書を読んだりしました。相談員が毎月共通の目的、着眼点等を持って訪問することもあっていいなと思ったりしました。
- 市で行われる連絡会議で情報を共有したり、新たな知識を得たりしています。その際、他の相談員の方々にお会いできるのも嬉しいことです。施設の状況は連絡推進会議の資料から得ることが多いです。
- 自分自身も元気ですが高齢なので、市の会合等には出席しておりますが、施設の方へは手紙でもと思っておりますが、どう対応してよいか迷って何もしておりません。早く訪問できる様施設からの解禁を待っております。
- 毎月の定例会で、ミニ勉強会や事例検討、また会員と意見交換等を行なっている。現在、訪問は出来ないが、相談員として、面会が可能になれば即、活動できるように、相談員マニュアルや認知症についての資料を確認している。
- 毎月、実施される相談員と事務局との会議が開催されることでモチベーションが保たれている。年1回程度各事業所が集まる会議等に参加してみてもいいのでは……と思うが。事業所が抱える問題等を聞いてみることも必要な。
- 月1回の定例会などで情報交換したり、手紙、はがき等出すことで、励みになっていることを、施設等から返答いただくことで、いつか利用者さんの顔を見れるまでと自分にいいきかせて、相談員として活動できる日を待っています。
- 1ヶ月に1回ないし2ヶ月に1回の介護サービス相談員の連絡会において、コロナ禍利用者さんに、施設事業所に対してどのようなことができるか、模索していること。家族さんから得た些細な情報にも耳を傾け、応えていかなければならないと思うこと。
- 活動2年目でコロナ禍となり、訪問中止となりました。活動が再開しても1からの訪問になると思

うと不安が募ります。今は2か月に1回の市職員と相談員との打合せ会や、現任研修での他県の相談員の方々の情報交換でモチベーションを保っています。

- 月に一度の連絡会が、再開されたので、そこでみなさんに会ってお話を聞く事が一番の刺激です。また、介護のことについては常にアンテナを張ってテレビ番組や新聞記事、ネット記事等で関係のありそうなものはなるべく見逃さないようにしています。
- 個人としては特別な事はしていないが、事務局が毎月開いてくれる連絡会には必ず出席して、情報を得るようにしている。しかし、訪問を受け入れてくる施設は一箇所のみで、緊急事態宣言の期間はそれも中止となるため、自分の訪問が7~8ヶ月間が空く。しかも職員に状況を聞くのみとなっている。活動のモチベーションの低下を感じる。
- 定例会（月1回）
  - ・事例検討：過去の訪問記録、介護サービス相談員活動事例集
  - ・コロナの動向や対策などの情報交換
  - ・オンライン面談開始についての検討
  - ・権利擁護や「マイライフノート」の活用など講師を招いての学習
- 毎月1回の定例会で、ミニ研修、事例抄読、映像研修（車いすについて他）伝達講習などを組み込み、そのための準備（自己研鑽）。自己研鑽として関係研修に参加（リモート）だまってたらあかんシンポジウム「今こそ介護支援を考える」地域包括ケアフォーラム「コロナ禍における各施設の現状や取り組みを知ろう」特に「サ高住でのクラスター発生による取り組みおよび学び」心に残りました。
- 一昨年、メンバーの交代があり、新しい方2名を含む計6名で活動を行っています。当市では、事務局の担当職員さんが、2ヶ月に一度開催される打合せ会の際、勉強会も実施して下さっています。内容は介護保険制度に沿った当市の実情をまとめたもので、身近で貴重な資料となっています。訪問活動が出来ず、メンバーのほとんどが不安な気持ちを抱いている中、2ヶ月に一度の会議で顔を合わせ、勉強会や意見交換をすることが、メンバーとの交流にも繋がり、何よりもモチベーションを保つ場となっています。



## (9)研修等への参加

- 研修会参加。
- 研修会への参加。
- 市の実施する研修。
- 介護研修会参加する。
- 現任研修Ⅱを受けた。
- 研修に取り組んでいる。
- 類似方面への研修参加。
- 県の研修会などに参加。
- 関係のある講演会の出席。
- さまざまな研修に参加している。
- 介護相談員連絡会にての研修会。
- 勉強会に出たり独学での知的能力の維持等。
- 相談員同志での勉強会や定例会をしている。
- 毎月集まって、研修や意見交換をしています。
- 市で開催されている現任研修を受講している。
- 認知症サポーター ステップアップ講座の受講。
- 読み語り…(読み聞かせ)の講座に参加しました。
- 民間で行われている介護に関する講習会を受講したり。
- 12月の全国事例報告会など研修の機会を設けてほしい。
- 制度の理解、相談員のスキルアップとして研修会を設ける。
- 現任研修に再度参加させてもらい認識を新たにしています。
- 事務局による研修の企画実施はコロナ禍の今がチャンスです
- 現在研修を受講したりして、いつでも出来るようにしている。
- リモートでの研修があり、とても刺激となり意欲が出ました。
- 包括内研修を実施しており、制度の動向等について学んでいる。
- 研修会の参加およびボランティア活動にて利用者と接している。
- 各地で開催される研修会にリアルやオンラインで参加している。
- 自己研鑽としては市主催の研修や現任研修などに出席しています。
- 市内で行っている「認知症サポーター養成講座」に参加しています。
- 事務局をお願いをして、研修会、情報、施設状況の提供を依頼する。
- 自己研鑽はなかなかできず、相談員みんなでの勉強会など実施予定。
- 行政が行う研修には積極的に参加したいが現状では出来ていません。
- 介護サービス相談員の講習に参加する他、高齢者に関する会に出席する。
- 市で取り組んでいる新人相談員研修に参加して、再度学び直しをしました。
- また訪問できることを信じて待っています他の場での研修に参加したりしています。
- オンラインによる研修会への参加。介護サービス相談員に役立つために挑戦している。
- 介護等の勉強会やインターネットによる介護相談に関わる情報に接するようにしている。
- 昨年は参加を見送った県の研修会に参加することにより、相談員としての意欲がわいてきた。
- 現任研修を受け新しい市役所のパンフレットができた時には改めて介護保険の勉強会をしました。
- 県や市が開催するフォーラムなどに参加している。だんだん相談員が減っているのが気がかりです。

- 訪問には行けていないが、勉強会を開いていただいているので、なんとかモチベーションを保っている。
- 認知症についての理解をより深める為に講演会などに積極的に参加する。また、関連の本を読む。
- リモート研修を含めて、現任研修、全国介護サービス相談 活動事例報告会等、積極的に研修に参加している。
- ICT 等を活用した介護サービス相談員活動が、スムーズにできるよう、パソコンで zoom の講座を受けたりしている。
- 包括支援センターの研修会に参加したり、研修会で習ったことを地区のみなさんに説明等、学習会に利用している。
- 研修会に参加して、介護サービスに関することへの知識を深める。(介護相談・地域づくり連絡会、県、市の行う研修など)
- 介護相談員の研修を受けただけなので、実際施設実習も行えていない。出来れば不定期でもよいので研修をお願いしたいです。
- 市の初任者研修、1 回だけの受講だったが、初心にかえて触発された。県の中級研修を受講、これは毎回他地域の情報等知る事が出来、意欲が沸く。
- 相談員研修や連絡会を開催してもらい、モチベーションの維持に勤めている。新聞やネット等を通じ新しい介護保険情報等や動きを注目してみている。
- 市町村主催の研修会に参加したり本を見直したりしています。○研修を通じて訪問できる日が来日を待っている。現状なにもできずはがゆいが、模索している。
- 介護相談員の研修に参加して改めて相談員の活動内容を確認でき必要性を再認識できた。定期的に勉強会は必要と感じる。
- 市や地域包括が主催する、認知症サポーター養成講座や、介護保険の勉強会に参加して介護の知識の向上に努力している。
- 現任研修は対面で済ませているが、コロナ禍の中オンラインでの研修にも一部参加して無活動ではあるが、モチベーションを保とうとしている。
- 研修等で相談員同士の意見交換をしたり、リモート面会の後でもお互いが思っていることを話す機会が多いので、私自身いい刺激になっています。
- 活動が制限されている間に研修を受けて、やり方を見直して勉強をしたり、研修が終わった後も、本を読み直すなどをして保っていると思います。
- 認知症について、症状、対応の仕方、予防法などについて復習及び老人の心理、身体的変化と特徴など、生涯学習センターや研修会への参加など。
- 現在活動は中止されているが、市が開催した 2 日間の研修に出席。学んだことと、これまでの経験を活かして、いつでも介護相談に取り組めると思う。
- 介護サービス相談員としてわかっていることなど研修を受け再確認できる場所になっている。訪問は、今の状態ではなかなか不可能ですが研修は続けていきたい。
- 市で主催する介護予防生活支援サポーター養成研修講座があり、3 日間あったが(2 日間参加した)。(介護保険制度から、市の現状から、介護概論などわかりやすく講義を受けた)
- 認知症の事や対話の仕方などを本やテレビなどから、又、高齢者との対話を地域サロン、カフェなどに参加して、勉強しています。また、社協の介護相談員研修にも参加しています。
- 介護サービス相談員の現任研修を受けて、現状の問題点や適正なサービスの在り方について再学習しました。また、介護問題についての情報について積極的に得るよう心がけています。

- 今回は現任研修を受け、介護サービス相談員としての自覚が持てた。又、介護サービス相談員連絡会が毎年あり、その中で議題が出され話し合いの場が設けられている事が大きいと思う。
- 傾聴の研修や、高齢者や認知症の方との集い場でのお話と一緒に色々することをしている。介護相談員の現任講習を受講した。介護などについての記事や番組、書籍に関心をもって見ている。
- 相談員連絡会では相談員として必要な研修を行っています。(訪問活動でのこれまでの問題点を振り返り、新たな学習課題等) 各自の取り組みとしては、情報の交換、講習会への参加等行っています。
- ボランティア活動も中止になっている中、できる範囲での活動(講師を招いての勉強会など)やキャラバンメイトの養成研修を受けたりして、介護や傾聴について、自分なりに勉強したりしていました。
- 介護サービス相談・地域づくり連絡会の現任研修Ⅱを履修した。また、現任研修を機に、他の自治体で活躍されている相談員の事例報告を参照し、自らの過去の相談事例と比較し検証する作業を始めた。
- 1年半あまり訪問出来なかった中、毎月の連絡会で養成・現任研修のカリキュラムにある市町村研修に伴う意見交換をし、活動に向けての心構え等再確認でき、充実した時間を設けてもらえて振り返りが出来た。
- 年度が終了し事業所も、新年度新しい所への配置が決まったばかりで、一度も訪問しない内に自粛待機となった為、これといった動きは何も出来ていません。認知症マイスターの研修会の案内があり、参加学習しました。
- 自分が興味のある講習や研修を受講したりしています。介護の制度は変更になったりするので、わからない制度や言葉があったら、わかる人に聞いたり、調べたりしています。いろいろな人の話を聴くように意識しています。
- 中央の現任研修をオンラインで、2月と11月に受講し、少しはモチベーションが上がったかと思えます。また、実際6月ごろからデイサービスの訪問やオンライン訪問が開始されてるので、去年よりいいかなと思ってます。
- 自治体主催の講演会やセミナーはオンラインで参加し自己研鑽しております。地域包括センターにおける「認知症関係」の講習会は面談方式ですが参加しております。シニア対象のカウンセリングの資格修得をしております。
- 研修等で意見交換をしたり、リモート面会を終えてお互いが思ったことの意見交換をし、情報を共有したりしている。訪問活動が実施されるときのために、訪問時に気をつけることなどの情報を得る機会があれば、参加している。
- お陰様で、研修Ⅱを受けました。コロナ禍で訪問が出来ない期間、全く収入もなく、モチベーションを保つ事が、難しかったです。令和3年11月より、2事業所ですが訪問出来ています。コロナ禍が早く収まりますようにと願っております。
- 市の福祉公社の主催する傾聴ボランティア養成講座を受講し、個人宅へ訪問してお話を聴く活動をはじめました。聴く力を身につけたいと思っています。介護関係の情報のテレビを見たり、本・新聞を読んで身につけるようにしています。
- 昨年、今年度と研修を受講させて頂き、改めて相談員の必要性を感じています。高齢者の皆様の様子が心配です。コロナ禍において、施設の職員もご苦労されていると思われます。出来るだけ負担のない方法でお願い活動が出来るとよいとおもいます。
- 11月15日に認知症サポーター養成講座に参加、1月17日に認知症サポーターステップアップ講座

- にも参加予定、12月2日に(公財)兵庫県人権啓発協会 研修部主催の人権のつどいに参加予定、消費生活サポーター養成講座に参加するなどして消費生活相談について勉強中です。
- ライフスタイルの急激な変化に対応するためには、自分自身の能力を高めていくのは当然ですが、まずは現状を維持していくことが必要と思っています。そのためには今はZOOMによるWEBにての研修会や勉強会、(介護予防事業・高齢者と認知症等)に参加してモチベーションを保っています。
  - 介護保険制度が出来てから「親の面倒を見る事出来る幸せ」を体験していない人々に、「親の面倒を見る事出来る幸せ」を知って貰いたい思いから、介護に関する「集まり」「会議」「研修会」等々にはできる限り出席するようにしています。そして機会を見つけて意見の発言・投稿等の発進をするように心がけています。
  - 全く活動ができなかった時は、市や県の主催による「現任介護サービス相談員研修」が年に数回あり、それに参加して多くの方と会い、お話を聞くことが、大きなモチベーションになった。この活動のための自己研鑽としては特にないけれど、自分も高齢者の一人として体力・気力が維持できるよう、それなりの生活をするよう心がけています。
  - 個人的に認知症ケアの講習を受けに行ったり本を読んだりしながらモチベーションを保つようにしています。介護サービス相談員として施設を訪問する時は自身や家族が入所する時の事を想像し、どのような施設が望ましいのか考えたいと思います。
  - 介護保険出前講座に関心がある人たちを集めて受講した。介護保険のしくみや地域包括支援センターの役割を改めて感じ、介護相談員の役割の大切さを感じた。県の現認研修を受講し、傾聴により、認知症高齢者とのコミュニケーションをとる工夫を学んだ。コロナ禍の状況が改善したら、いつでも訪問して高齢者の皆さんの声を聴きたいと考えます。
  - 研修等があれば、なるべく参加する様にしています。区の連絡会もほとんど開催されませんので、新しい職員の方々とはお目にかかれず、電話のみです。他の相談員の方々とも、ほとんど会っていません。介護施設の皆さまが、穏やかに過ごされている事を、祈るばかりです。
  - 地域包括支援センター主催の認知症サポーター養成講座に参加。施設訪問時に生かせるよう、認知症の方との対応方法を学びました。機会があれば関連口座に参加しています。地域のボランティア団体に属して、高齢者を取り巻く現状や認知症予防に関わる活動を続けています。施設訪問時に何か役立つのではと思っています。
  - 会員の初任者研修時、また現任研修時を良い機会ととらえ、全員が、顔を揃え、指導助言をすることはもちろん、体験や経験したことの話し合いの範囲を広げて意見交換する。その中には、悩みや、疑問等が、あぶりだされ、改めて自分たちが、初任者の時、また数年経験を積んだ時の頃に立ち返り、相談活動の基本を学習し、反省も含めて、モチベーションアップができる。
  - 区の連絡会・市県の研修・全国報告会などに積極的に参加することで、相談スキルを保ち、情勢を把握するなど介護相談員としての自覚を維持することに心掛け、訪問を再開したときに不安のないようにしておくこと。そして担当施設の近くを通るときに心の中で「職員さんに感謝、利用者さんに会える日を楽しみにしています。どうかお元気で！」と皆さんの笑顔を思い出しながらつぶやく。
  - まだ経験年数が浅く、現在研修Ⅰを受講することができて、再度の勉強とスキルアップに役立った。また、市では研修のレポートを提出することになっており、またそれを定例会で発表、報告するので、ただ研修を受けっぱなしでないところは良いと思う。研修を受けない方々にも介護保険の新情報を提供する役目も担っている。友人、知人はやはり年配者が多く、認知症や介護施設のことを知りたがる。正しい情報を伝えるためには日々勉強である。

## (10)傾聴、面接技法等、関連分野に関する勉強

- 傾聴スキルの向上。
- 心理学の勉強をしています。
- 介護に付いて見直しをしたりしている
- 活動が再開した時の為に傾聴の勉強をしています。
- コロナ禍の介護の状況など、幅広く研鑽していきたい。
- 放送大学の認知症講座（15回）を視聴して学んでいる。
- 認知症の学習とコミュニケーション能力の研鑽に取り組み始めている。
- 高齢・障害・児童などの福祉分野に関するオンライン講座の受講や資格の取得。
- 介護相談員として必要な知識向上のため、最近では「市民成年後見人」の研修に参加した。
- 介護保険法について再確認。認知症の方とのコミュニケーションについて。サ高住について。
- 趣味で通っている随筆講座で文章力を身につけ、報告書作成に役立てたいと考えております。
- 傾聴のスキルアップをしている。高齢者向けの傾聴勉強会に月に一度参加して技術を磨いている。
- 人間関係（面接の技法について）の通度学習しています。年齢は高いですがやれる所までやります。
- 市の公開講座に申し込み、介護や精神疾患等の講義を受け、相談活動の場でのスキルアップに繋げようと自己研鑽しております。
- ユーキャンの「高齢者傾聴スペシャリスト講座」を受講し、もう一度、傾聴について自分なりに復習をし、テキストの読み直しを繰り返しています。
- 市で行われる研修やラジオで社会福祉について学んでいます。学んだことが、介護相談活動に役立つものと信じて、少しずつやっております。
- 介護の資格を取ったり、認知症の方々の話し相手や相談にのったり、ウェブで色々な情報を入手したり、日々、学びを自ら行おうとしております。
- 時間的余裕ができましたので、相談の際に役立つ情報として二級ファイナンシャルプランナー技能士を取得しAFP認定を取得した。コロナがまだ続きそうですのでCFPの試験準備に入りました。
- 高齢者介護施設において面会制限が緩和されました。これにより訪問による介護相談業務の再開につながるのではないかと期待します。介護相談の場では傾聴が大きなウエイトを占めますので、傾聴技術の向上に努めています。
- 市民後見の養成講座に参加している。違う角度から認知症高齢者を考えられるようになった。又、行政が今後値域福祉にどれだけ力を注いで政策を進めてゆくのかがよく理解できた。そのための地域ネットワークの一員として相談員も在るべきではと思うようになってきている。
- 私は放送大学を受講しています。自分で調べるより講演を聞いたり放送大学を受講した方が手取り早く知識を得ることが出来ます。その中で知識の電柱がポツンポツンとあったのが、あれとこれがつながりのように知識のネットワークができ、さらにそのネットワークが強固になり自信につながってきたような感じがします。
- 自分で、次のような取り組みを行っている。
  - ①介護保険法に基づく介護保険施設（特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、介護医療院、介護療養型医療施設）の基本情報と運営情報を把握している。
  - ②有料老人ホーム（一般型特定施設入居者特定施設、外部サービス利用型施設入居者特定介護）等の概要整理を行っている。
  - ③サービス付き高齢者向け住宅（一般型、介護型）等の概要整理を行っている。

## (11) ボランティア活動や地域活動への参加

- ボランティア参加。
- ボランティアをしている。
- 認知症カフェを活用している。
- （短時間）地域の活動に参加。
- 他でボランティア活動している。
- 町内サロンへ施設職員の招へい。
- ボランティアで高齢者の傾聴をしています。
- 地域の方の見守りや相談に対応しております。
- 高齢者傾聴ボランティア、自宅訪問による活動。
- 地域で包括の主催しているサロンに参加している。
- 傾聴ボランティア活動。認知症カフェのボランティア活動。
- 町内の地域サロンを定期的に（毎日と月2回）行っている。
- 民生児童委員定例会にて、高齢者の話を参考にしています。
- 今は自分の身近な所でボランティア等の活動をしています。
- 高齢者やボランティア活動に耳を傾け情報収集に努めている。
- 民生委員として担当地域の見守り訪問、町内での各行事に参加。
- ボランティア（ケアプラザ所属）を通じて状況把握に努めている。
- 地域で見守りをしている高齢者の方との交流（行事参加の声かけ）。
- 地域自治体でのボランティアに参加したいが今は何も出来てない。
- ボランティア活動を通し、電話相談の型で悩み相談を傾聴している。
- 他のボランティア活動(観光案内)でモチベーションを維持しています。
- 知り合いが通っておられるサロンを見学させて頂いたりもしています。
- 地域包括との連携で、感染予防対策をしてボランティア活動を行っている。
- 町内会のサロンに参加して高齢者とのコミュニケーション技術をたもっている。
- 他のことで、似た仕事についているので、タブレットでの訪問もできている。
- 他のボランティア活動などを通し、関心を持って高齢者の家族の介護に対する意向などを聞く。
- 地域包括のオンラインでオレンジカフェ、自立支援、自主活動など月に4～5に参加している。
- 民生委員を嘱託されているので、地域の訪問活動を通して住民の生活の見守り、相談に応じている。
- 地域住民のボランティアをしましたので、利用者の気持ちが分かるような気がしました。
- 地域の福祉活動を通して、自宅でお暮らしの高齢者のお悩みを伺い、地域包括支援に繋げている。
- ボランティア活動団体でも活動しているので、対人関係スキルなどの研修をそちらでも定期的に行っている。
- 民生委員の活動で介護に関する問題や高齢者夫婦のDVの問題があり公的機関と慎重に取り組んでおります。
- サークルの集まりが高齢者、元気づくりに取り組める仕掛けをいつも考えて、実践するように心掛けています。
- 自宅近くの特別養護老人ホームが実施する認知症カフェに参加して、講師の話を聴いたり参加者と話し合っている。
- 自宅近くの特別養護老人ホームが主催する認知症カフェに出席して、講師の話を聞いたり出席者と話している。

- 他の活動（フレイルサポーター活動、市民貢献活動、認定審査会委員）から情報を得たり、研修に参加しています。
- 高齢者生活支援活動・傾聴講座・認知症当事者の会サポート・認知症サポーター養成講座スタッフとして参加しています。
- 地域のボランティアがあるときは、出席したりしています。今年は寿食もできるかなあと考えていたがありませんでした。
- 地域の福祉委員会での声かけ訪問は緊急事態宣言の時は電話で行い、それ以外はコロナ対策を十分行い訪問しております。
- 今現在、地域のお年寄り達と体操や話し合いの場を設けています。換気、除菌、マスクと気を付けながら行なっていました。
- 高齢者の自立支援、配食サービスを通し、高齢者との少しの会話も楽しみつつ見守り活動でモチベーションを保っています。
- 住まいのある地区にて、サロンや高齢者一人暮らし見守り会が毎月開催されるので、その中で気がかりな方などの情報を共有している。
- 地域の認知症活動（認知症の家族と暮らしている方とのお話会・高齢でこれからの生活等の相談をしたい人とのお話）に参加しています。
- 地域で行っているいつでもだれでも気軽にどうぞと高齢者向けのサロンで話し相手、編み物、折り紙などの手作業のボランティア活動をしている。
- コロナで 中断していた「お茶っ子サロン」を今年10月から再開し、5人ずつ（2グループ）で体操やおしゃべり、工作、昼食などを行っている。
- 地域でのサロン活動を行い、高齢者の話をよく聞き、コミュニケーション能力を高めるよう努力していきます。時々、テキストを読み返しています。
- 介護認定調査について、各地域包括の方々と、コロナ禍での訪問の工夫や困り事や、地域包括の活動等について情報交換などの場をもうけています。
- 地域包括のボランティアを積極的に参加して地域の高齢者との関わりを取っています。身近な問題を共有する事で何か出来ることを模索しております。
- ボランティア活動等で、高齢者のフレイル予防・認知症予防等に参加。各事業所さんの現在の様子・利用者さんの動向を少しでもわかるように努力している。
- 自分の生活地域での高齢者サロンが、開かれているか？開かれていれば、参加をして利用者の方達とふれあいを持ち今の考えや生活等をうかがいたいと思います。
- 自分の担当の事業所ではありませんが、時々訪問し、利用者さんと直接会うことは出来ないけれど、元気な声で皆さんと遊ばれている様子を聞き、安堵して帰ります。
- 今まで訪問した方々がお元気でいらっしゃるのか、こまった事や話を聞いてあげる人がいないのではないかと気になりながら、どうする事も出来ず案じています。
- 自己研鑽は特にしてませんが、他のボランティア活動でご高齢者の安否確認等で、対話しながらご相談等を頂いて、行政等へのパイプ、橋渡しになれる様心がけています。
- 地域民生委員活動をする中で、高齢者や障がい者の方が利用している介護施設の状況を聴くことや地域包括支援センターとの情報交換などでモチベーション維持しています。
- ボランティア活動で子どもから高齢者の方達と関わる機会があり、その中でいろいろな経験を積み重ねて介護サービス相談員活動が再開された時に生かしていければと思っています。
- 暇ができたので他のボランティアも短期間やってみましたが、施設と共に問題を共有し、少しでも

介護の環境をよくすることができるこの相談員に勝るものはありませんでした。

- 地域の福祉委員会活動に関わり（特に声かけ訪問）をもち高齢者とのコミュニケーションによりコロナ生活・悩みを聞く機会をもったり、スキルアップに繋げていきたいと願っています。
- 民生児童委員として家庭訪問、高齢者の皆様の話を聞いて、取組。交通推進委員として各地域公民館、高齢者交通教室を通じて、顔を知る事で、施設において利用者の方々との話し方・接し方。
- ひとり暮らし高齢者等支え合い事業のボランティアとして参加し、サポーターとして活動しております。また、地域の高齢者の方々ともお話しする機会が多く、楽しく会話させて頂いております。
- 介護相談員であるなしにかかわらず、民生委員の為、自分の担当地区にて一人暮らしの高齢の方の入退院に際しての少々のお手伝いや、軽度の認知症の方の話し相手等、又、各事業所への連絡等が時折ある。
- 参加者の笑顔が見えるように楽しく参加できるように心がけている。参加者や介護予防・生活支援サポーター、職員等が、いきいきと介護予防教室に取り組むことができるような雰囲気づくりを大切にしている。
- 地域の他職種合同ケアカンファレンス、要支援（包括版）第2金曜日と要介護（居宅版）第4木曜日に出席している。活動再開にあたっては、基礎知識として、COVID19感染症対策の知識も必須となると感じている。
- 地域に開かれているオレンジカフェに参加されるの方々との関わりを大切にしながら、一人暮らしデイサービスに通われておられる家庭訪問を致しております。コロナなかに今自分の出来る事の大切さと致しております。
- 地域の居場所づくり（111 いきいきサロン）の世話役として頑張っている。お元気な方々と今の元気を保っていけるよう、月4回ではあるが楽しいひとときを過ごしている。皆さんも（70才～90才前半）喜んで参加して下さい。
- 介護相談活動のみをしている訳ではないので、他のボランティア活動をしながら、コロナ感染状況が収まるのを待っています。オンラインの相談活動をすることによって、事業所の業務の負担になり、入所者へのサービスに影響が及ばないようにしたいなあと言う気持ちがあります。
- 介護相談活動対策ではないが、他の事業へ参加し、コミュニティ活動の継続をしている。  
(福祉サービス第三者評価)  
※評価事業では訪問時9:00～17:00滞在しています。施設担当者との意見交換でも可能と思います。  
※オンラインはご利用者さんの対応に課題がありそうです。
- 両親を11年以上介護していた頃、寝たきり・認知症 家族の会へ入会していました。今はOBになりましたが、介護者の方の先輩として今までの経験をアドバイスする立場になり、皆さんといっしょに介護の悩みを話し合い、少しでも癒やしになればと会の手伝いをしているので、楽しく過ごしています。
- 知人10人と法人を立ち上げ認知症カフェを開いています。コロナ禍でお休みをしていましたが、楽しみにしているので早く集まりたいという利用者の声で再開しました。地域包括の協力もあり幅広く紹介して頂いています。施設の現状など情報交換しながら相談活動が早く再開されることを強く望んでいます。
- 民生委員会長、町内副会長など何かと忙しく過ごしております。チラシでゴミ入れをつくり施設に配っています。町内でのサロン食堂（テイクアウト）など、忙しく活動しています。いつでもスタンバイしていますので、開始になりましたら、お休みしていた分も取り返す気持ちで参加したいと思っています。



- 自己研鑽と言えますかどうか？ 手話・要約筆記・傾聴のボランティアグループ活動は続けている。相談員活動のなかでも活用していたミニホワイトボード作りは、高齢者の多くの方々が難聴者となられ話のきっかけに役立ったので、多くの方々に使って頂いております。一日も早くお元気なお顔の再会を待ち望みながら。
- 現在市のフレイルサポーターとして、高齢者の方々と寝たきりや介護施設に入らない様に予防のサポートをしています。あと、地域の高齢者と月2回通いの場を作り、手作り活動や健康体操、ゲーム大会等開催して、社会参加で認知症予防やフレイル予防に役立っている地域の健康増進施設で、保健師の協力も得て健康エクササイズも月1回開催しています。
- 現在、認知症予防カフェのスタッフとしても活動しているので、高齢者と接する機会が持て、高齢者との接点があることが介護相談員として活動をしていくうえでも役立っている。また、認知症予防や対応についても関心は強く持っている。介護相談員は休止と同じような現在の状態だが、施設などで暮らす入所者の方々の介護状況を不安な気持ちで見守っている。
- 民生委員をしており、担当地区の方から、介護サービスについての現状や困り事などについて、努めて聞き取るようにしている。また、認知症グループホームの推進会議（2ヶ月に1回）、定期巡回・随時対応訪問介護看護事業所の介護・医療連携推進会議（6ヶ月に1回）に参加させていただいており、その際に現状や施設側・事業所側の実態について教えていただいています。
- 厚生労働省が推進する認知症サポーターキャラバン事業「キャラバンメイト養成研修」を受講し、キャラバンメイトとしての活動を行っています。ボランティアグループ「おれんじネットフレンズ」でパートナー活動、認知症に関するイベント啓発活動・学習会などに参加しています。居住地の自治会のサロンで担い手として地域の高齢者と関わっています。コロナ禍で状況に応じて可能な範囲で行っています。
- 地域でキャラバンメイトでもあり、知人を通して相談があり、「介護サービス相談員」だけでなく、普段からいろいろ相談を受けているので、モチベーションが途切れることはありません。「介護サービス相談員」の研修を受け、コミュニケーション能力のレベルアップの為に地域の研修があれば、ICTを活用して受講します。関心のある書物を図書館で借り虐待等に対する自分自身の人権感覚を養っています。
- 認知症の人と家族の会に参加し、グループホームでの（妻及び夫）生活や施設内の環境状況等について話を伺っている。施設内で夜間廊下や他人の部屋に入り込むため主治医に相談する様うながされ、認知症基幹病院を紹介され、歩行が出来なくなり、施設ではよろこばれているが、家族からしてみると、本人は歩いていたのが車イス生活となりおかしいと思うが、話すに話せないと訴えられる。（学ばされます）
- 常に完成度の高い体制、完成度の高い実効性のある地域活動を目指しています。現在リモート認知症カフェ開催を続けています。また、緊急宣言解除後、介護予防教室開催も、人数制限、時間短縮を守り、開催を初めています。今後も出来る範囲で活動を続けていきたいと考えています。介護サービス相談活動に付いては、独自で、訪問先の施設長とテストして、リモート相談活動を相談の上、新しい生活様式に応じて、活動できる範囲でリモート相談員活動を続けていきたいと考えています。
- 長びくコロナ禍で、利用者の皆様はお元気に過ごされているか案じています。介護サービス相談員としては活動休止状態ですが、社会福祉協議会の友愛電話訪問、緊急通報システム命のペンダントのテストなど、電話で独居高齢者の方の安否確認や話し相手今困っている事などをお聴きするボランティア活動をしています。「一週間誰とも話をしていない電話で話ができ嬉しい」と喜んで下さるのでやりがいを感じています。また傾聴ボランティアの会では、核施設に（10か所）みなさま

お元気ですかコロナでお会いできなくて寂しいです笑顔でお会いできる日を楽しみにしています。  
と大きな紙に大きな字で書き、季節の花の切り絵を貼ってお届けしました。

- 市地域福祉推進協議会に個人として関わっています。身近な独り暮らしの方の見守り、安否確認をしています。「一人ではない。仲間がいる」が合言葉で、毎日朝、電話を掛けて「お早うございます」の言葉から始まり色々な話をしています。話し相手として喜んで下さる事、話す事によって笑顔になって下さる事が励みになっています。・公民館事業の「くぬぎ教室」「くぬぎカレッジ」のスタッフとして障害者と関わっています。参加者、参加者の親も高齢化してきて、障害者、健常者に関係なく考えていかなければならない課題になっています。・介護サポーターズでは利用者様宅の掃除等を行っています。利用者様との会話も楽しみのひとつになっています。・今年の3月に「認知症予防支援相談士」に挑戦しました。・近所の方も高齢者が多く、皆様「住み慣れた場所で知っている方とふれ合いながら、元気で暮らしていきたい」と話されます。その為にも認知症予防に取り組んで学んだ事を生かして元気で過ごして欲しいと思います。・コロナ禍で特に独り暮らしの高齢者は「会話」の回数が激減して精神的に落ち込む方が増加して行く状況がありました。「24 時間、電話はかけ放題なのでいつでもどうぞ」と伝えると安心される方が多かったです。(私に着信があると私の方から電話をしています。)地震の時などは特に心強いと話されます。
- 私はボランティア団体(傾聴の会)を10年前から主催しておりますので、コロナ禍で傾聴活動が出来なくなり、介護サービス相談員の活動も同時に休止になりました。そうした中でボランティア活動は2か月に1回定例会を開催(緊急事態宣言期間中は中止)し、会員相互のモチベーション維持とスキルアップの為に傾聴のロールプレイをしたり、傾聴事例検討の意見交換の勉強会を継続して実践活動に備えました。高齢者福祉施設入所者の為に折り紙ポスターを作成して届けて、間接的な繋がりを持つよう努力して参りました。「心のケア・フォーラム」コロナ禍における心のケア活動を考える、にリモートで参加し受講しました。今年9月からリモートにより訪問施設入所者との傾聴をさせて頂いております。

## (12)身近な人、地域との交流

- 常に地域内にアンテナを張っている。
- 最寄施設職員と施設外での意見交換。
- 知り合いのケアマネさんの話を聞く。
- 近所の高齢者の様子に眼をむけている。
- 知り合いの高齢者の方々の話を傾聴している。
- 義父母や町内の高齢者との交流を重ねています。
- 事業所外の高齢者とも会話するようにしている。
- 親類・知人などの相談に積極的にあたっています。
- 施設利用をされている近所の方に話を聞いている。
- 地域のご高齢の方のサロンのお手伝いをしております。
- 施設入所している近所のご家族と話しをする事がある。
- 介護サービスを利用されている方に施設の様子を伺う。
- 施設のケアマネジャーさんと様子を聞いたりしている。
- 施設訪問は無理なので身内（92歳・母）の介護に努めている。
- 近隣のお困りの方への声かけして力になれるようにしています。
- 地域の独居老人の方の力になればと思い少しずつ活動している。
- 人と人のつながりです。目で見、耳で聞く、事が大切だと思います。
- 友達や知り合いで施設に入居されている方の話を聞いたりしている。
- 地域での介護に関する情報や悩みなどに耳を傾けるようにしている。
- 今までの施設での対応を思いかえす。妹の入所施設横浜に行っている。
- 福祉センターなどに出向いて高齢者の方々の活動状況を確認している。
- 居住地域の民生委員と高齢者行事に参加して高齢者と触れ会っています。
- 情報は近所の方、友達等の話を見たり聞いたりしたことを気に留めている。
- 介護及び介護施設の現状を身近な人達や資料等情報を得るように努めている。
- 日常生活や仕事などで、高齢者の方々と接する際には常に対応に気をつける。
- 10数年間のボランティア経験があるのでお見かけした方に声かけしています。
- 周囲の方の話を聞いたり、どんな問題を感じておられるのかを聞いています。
- 身の回りの、高齢の方、困った事が、あれば、お手伝い出来るように努めています。
- 民生委員も兼ねておりますので、地域包括の方から情報をお聞きしたりしております。
- 福祉活動に関しては地域包括センターを利用して少しでも知識を得るようにしている。
- 各事業所のヘルパーさん達との地域出会ったときに何気無く今の様子を聞きとってます。
- 時々、施設の職員の方に会うこともあるので、その時、ちょっと様子を聞くことがある。
- 他町の施設の様子を見せてもらったり、知り合いの介護職員の方々と話をしたりしている。
- 実際に介護している方の（友人）集まりに参加して、コロナの対策などの話を聞いている。
- 動ける高齢者との関わりを持つ場所、機会を増やした。その中で何が出来るか模索中です。
- 近所や身近にいる高齢者の方の話を聞いたり、時には相談を受けたりすることもあります。
- 高齢者の集いの場での世話役をして、高齢者のさまざまな話を聞いている。（傾聴している。）
- 近所の高齢の方と積極的にお話をして、上手くコミュニケーションがとれるようにしている。
- コロナで外に出られない方への様子を観ながら お困りのことあるとみたら声かけしています。
- 友人にケアマネージャーさんがいますので、時々、現状などを聴くことが出来ているのが幸いです。

- 直接面談ができなくても、担当者や介護職員により詳細な報告を貰い、施設・利用者の様子を知る。
- 特に何もしていないが、施設のスタッフさんに会った時には入所者さんの様子を聞いてみました。
- 近隣の高齢者夫婦宅（夫：認知症、妻：歩行困難）の日常生活を可能な範囲でサポートしている。
- 認知症の講習会で習得した内容を地域の方に知らせたり、高齢者の傾聴の機会を大切にするなど。
- 実母がサービス利用中であるので機会を捉えてサービスの実施現場を見せて貰うよう心がけている。
- 介護相談員業務以外に地区ボランティア活動に積極的に参加させてもらっています。

（例）子供のお世話、地区高齢者のサロン会開催者、知人の宅老所へのボランティア活動

- 普段活動ができない中、利用者さんの家族さんに会ったりすると、どんな感じが聞いたりしています。
- 生活習慣の中でも常に人と人のつながりをはかり、積極的にコミュニケーションに取り組む姿勢があります。
- 身内の介護を行っていた。障害者の電話相談を受ける。過去の報告書の読み直し対応の仕方などを再確認する。
- 外出して歩いたりバス停に立っている時など、見知らぬ人にあいさつだけでもと声をかけるよう努力しています。
- 自身の知人や近所の方など、介護をされてる方の相談やアドバイスをする事によりモチベーションを維持している。
- 近所のお年寄りに会う時に色々話を聞き、今のコロナの事等をどう思っているかなど代代的な感じとり方を伺っている。
- 身近にいらっしゃる高齢の方がかかえておられる問題点等、共に考える機会として向き合って共有させてもらっている。
- 2年前から癌を患っている85歳の家族がいるため、そちらの世話が忙しいため、活動のための取り組みはできておりません。
- 活動に関しては何もありません。訪問先の職員の方にお会いする時があれば、現在の施設内の様子をお聞きする事もあります。
- 知っている介護士などに施設の情報を聞いたり何か情報がないか常に気にしています。又利用者の状態など確認したりしています。
- 住んでいる地区の回覧板で、申込みを促すような地域行事や、地域のサークルに参加し、他者との関わりを持つようにしています。
- 認知症の方々と接したり、また人生の先輩と話をしたりサロンに出向いてさまざまな人と接して自己研鑽をしている（密をさける）。
- 介護施設に勤務している知人や、家族の担当ケアマネから現在の様子などを聞き、活動再開した際に活かせるように心掛けています。
- 知人より電話で相談をうけたり、利用者の（施設と在宅）状況を対面で話を聴いている。介護をしている人の、悩みなどを聴いている。
- 施設やデイサービスを利用されている家族の方々のお話を伺ったりしている。面会を制約されると家族でも忘れられてしまうと聞きました。
- 今できる事は何かと考えて、生活の中で自分から声をかけたり話しを聞いたり、いつ活動が再開されても、活動できるように心がけています。
- 身内に高齢者家族も多くなり、その一世帯について訪問（コロナ対策をした上）して相談事、問題解決すべき事を具体的に説明や相談に乗っている。

- 地域の方から介護で困ったり、認知症の疑いがあるのでは？ どこに相談すれば良いなど相談があった時など、地域包括につなぐ役をしている。
- 近くにある施設の施設長、職員さんに活動状況、利用者さんの態度、状態等を時々お聞きし、コロナ禍での内情をある程度認識出来る様努めている。
- 11月1回の活動ですので詳細は不明です。自治会活動、写真クラブでの活動、その中で認知症への理解を家族の方に得られるか。試行錯誤しています。
- 相談員の訪問が休みですが、利用者や家の様子などを、他の仕事（介護保険の認定審査員）をしています。皆さんがどの様に生活しているか学んでいます。
- 生活の範囲内にある施設の様子は外から見て、お庭など散歩したり、花壇の手入れをしたりしている様子に、早くお会い出来る日を楽しみにしていました。
- 社会福祉協会のあんしんサポート支援員として、個人宅を訪問し、いろいろなお話をうかがっています。対面での相談や雑談の必要性和大切さを痛感しています。
- 身近な高齢者の話を聞き、言葉の奥の意図をくみ取り、ちょっとでも笑顔の多い生活を送れるよう自分のことも含み生活の活力になればと思っている。
- 隣人のお困りの方がみえたら声かけしたり訪問させてもらったりしてます。認知症の理解を家族にさせていただくのが難しくいろいろな面から研鑽してます。
- 隣組内の高齢者に声かけや地域の神社の「御へい作り」に参加する予定です。これに参加すると他の隣組の様子が解り、多くの方々が接する事が出来ます。
- 介護施設職員に時々施設の様子等聞いている。(知人のスタッフ等) 通所サービスを利用しているご近所さん(利用者のご家族等)からの声を聞いている(直接)
- 現在主人の体調も悪く、主人を通して今まで見聞きしたこと、このようにして欲しい等々気がついたこと等で、これからの活動の参考になればと思っております。
- 認知症についてももっと深く知りたいと思い、本だけではなく介護されている方のお話をうかがったり、講演会(リモート)に積極的に参加するようにしています。
- 訪問活動が出来ない中、知人等に働いている施設の状況や入所者様の様子を聞いたり、施設に面会に行かされている家族の方に、施設の様子等聞き取りをさせて頂いています。
- 身近でご両親など介護をされてる方が多くいらっしゃる事を知り、少しでも悩みや不安、どうしたらいいか？を相談して解決に向けてあげる事が出来ればと取り組みをしています。
- 近所や知り合いの一人暮らしの高齢者宅を時々訪問したり(マスクして)、電話をして様子を伺っている。高齢者と話をすることで喜んでもらえるので、自分自身の励みにもなっている。
- 特別何かしているわけではではありませんが、担当の施設付近を通る時、コロナ禍の中入所者の皆様お変わりなく心安らかに過ごしているかしら、そうであってほしいと思っています。
- 利用者の訪問を介護サービス相談員活動はできないが、市役所以外の仕事で接点が介護施設などある場合は、落ち着いている時期に際しては、事業所側の方との話や意見はいただいている。
- コロナ禍で訪問出来ない事業所の現状が気になるので、知人に入所されているご家族から情報を聞いたりしています。次回訪問に行った時の顔ぶれが変わっているのでは、と心配です。
- 相談施設の管理者や対応窓口のかたと、コミュニケーションを取り、面会状況や利用者さんの様子など教えていただきながら、コロナ終息後の訪問に備えたいと思っています。
- 介護相談員の訪問もなく事務局からの連絡がどきどきあるだけで定例会も中止の状態が続いておりモチベーションも上がりません。私は傾聴ボランティアをしているので、そちらから力をもらっています

- 息子が福祉施設に勤務しております。コロナ禍で何処の施設も何倍もの神経を使い大変な状況と聞いています。そんな状況の中外部の人間が伺い施設側又伺う側どちらにも不安だけが残る事を懸念しております。
- 活動が2年間も中止になりましたが、介護保険制度などについて再度勉強しています。地域の様子からも施設訪問はなくても、近所の方の生活のフォローや、何か役に立つことはないかと声かけなどをしています。
- コロナ禍で訪問ができない為福祉施設等に勤務する知人や友人などから施設の近況などの情報をお聞きしています。施設側も訪問する側もコロナ禍で不安がありこれからどのようにするか市のご指導を待っている状況です。
- 実家の母と義母がデイサービスを利用しているので現場の感想を聞いて学ぶことが多いです。次回施設を訪問することができれば利用者の隠れた心や不満などをもっと観察して聞いてみたいと思う気持ちが強くなりました。
- 特に活動再開のためのモチベーション維持はしておりませんが、親の介護をしている友人の苦労話に耳を傾けています。そして相談員活動で学んだことや経験したことなどを参考に、アドバイスをし、寄り添う気持ちを伝えています。
- コロナ禍で介護相談員の活動が出来ないので地域の高齢者の集まる場所お喋りカフェ(現在カフェは出来ないでお話のみ)とか、認知症予防体操講座とかオレンジメンバーに登録し認知症の方とのかかわりを持ち学ばせて頂いています。
- 直接訪問は無理なので、地域の高齢者の皆さんと電話による会話で、一人暮らしの不安、孤独感を緩和できる様に努力した事で、結果お互いにモチベーションアップになるかと思っています。コロナ自製の日々により、うつ傾向なりがちだが、人との会話が何よりの治療薬に変化して来ました。
- 日々過ごすなかで、親の介護をされてる女性の多い事に驚いています！そんな方々を少しでも応援し支えてあげる事が出来れば幸いかなと思っています！積極的に声かけ、相談に乗ってあげる事が今！必要かな？と感じています！
- コロナ流行前に訪問していた施設の入所者の方々との面談を思い浮かべ、お元気でいらっしゃるだろうかと思う事は時々あります。施設ではありませんが、御近所の独居老人のお宅を時々(週1回位)訪問し、お話相手をする事はあります。
- コロナが落ちついた頃地域内の高齢者宅を訪問したり、サロンを開いていろいろお話しを聞いています。何か月かぶりで笑いましたと言われ独居老人や高齢者世帯の孤独感を感じます。まだ施設での不満足な事を耳にすると心が痛いと思います。
- 自己研鑽として取り組むと言った大それたものでもないのですが、ほかのボランティアやいろんな講習会などにも参加をし、人とのふれあいを大事にするようにしています。でも、このコロナ過では、それも限られてきているのでとても大変です。
- 先行き不透明で訪問活動はむずかしいと思う。本職で認知症の方々と接する機会があり、試行錯誤ながら対応しています。今回の研修にとっても期待しています。また家族にも要介護3の者や90歳以上の家族も同居なので考えることは多々あります。
- 近所の方、親類の中にたくさん施設利用者の方がいらっしゃいます。ご利用者本にからは聴けませんが、家族のから生の声は一般知人として耳に入ってきていますが、相談員としての活動は何も現在していません。モチベーションは下がっています。
- 身近な方々が80代90代になり、介護に関する相談が増えており、介護相談員としての経験が生きていると思います。更に日々研さんの毎日です。市の「介護保険のしおり」「介護保険制度に関する

マスコミ報道」等常に情報収集に気配りをしております。

- ご家族様が施設を利用されていらっしゃる方など知人にもいますので、その方にも何か困っている事とか悩みはないか、など伺いながら、自身も義母の介護を通して、又、近隣の方などからも相談を受けたりしながら、何とか頑張らせて頂いております。
- 自分も年齢を重ね、友人、知人、御近所にも施設利用されている方も多くなり、話の内容もさまざま。話を聞く機会も増えてきた。少しでも話を聞いて、気持ちが穏やかになってもらえればと思っている。それには自分自身、心穏やかでいたいと考えている。
- 施設訪問活動が中々できないなか、外出時にお年寄りを見かけたがけをしたり、横断歩道のない道路を渡ろうとしている方がいられたら「お手伝いしましょうか？」とごめんなさい声をかけ、車に配慮し補導のお手伝いなど、ささやかなことをしております。
- 母がデイ、ショートを利用しているため、介護職の方の声掛けや車いすの移動に仕方など関心を持って見えています。ショートステイ母から夜間の対応が職員により違うようなので見えにくいところでの利用者への接し方について相談員として気にかかるところです。
- ケアマネージャーとして、意識的にリフレクションを行うようにしています。活動自体は休止されていますが、わがまちの社会資源となる介護サービス事業所の特性や地域活動など知る機会とし、地域包括支援センターや実際の事業所見学などで情報を得ております。
- 介護相談以外にも普段生活している中で高齢者との関わりは多くあるので、その中で今自分にできることを実践している。たとえば、ちょっとした立ち話しでも困ったことや頼みたいことなど見えてくることがあり、それが自分にできることならばお手伝いできるので。
- 隣家にご高齢の方が住んでおられます。窓越しにお見かけしたときや、通りでお目にかかった時は挨拶だけでなく、暮らしぶりをチョット聞いてみたりしています。電気につき具合やシャッターの開け閉め具合も確認したり、緊急用のために携帯電話の番号を交換しています。
- 民生委員も兼ねているので近くの事業所や包括支援センターやケアマネさんと関わりもあり地域の方々からのデイやショート、入所等の相談や施設利用されている中で困ったこと等の相談も受ける事があるので相談員としてのモチベーションは保つことができていると思います。
- 介護サービス相談員としては、2年近く空白がありますが、地域で民生委員であったり、友人に介護が必要になったりした時に、手続きを一緒にしたり、身内の者の相談にのったりとかしながら、モチベーションを保っています。時間がある時は介護に関する資料を見直したりしています。
- 近所に高齢者が増え、初期の認知症の方々も数名おり、本人や家族から相談を受けることが多い。時間にゆとりのある時は家庭に伺い本人の悩みや不安、家族への励まし等をやってきた。介護相談員として学んできたことが大変役立ち、幅広く相談や励ましができているように思っている。
- 介護相談員が訪問しないことで施設内においてどの様なことが生じたり変わったりしているか心配されました。そのようなことを想像し、いつでも再開できるよう、施設関連の情報に関心を向けたら施設に関わる職についている方から直接様子をうかがう等して相談員である意識を維持してきました。
- 今夏までは特に何もせず、この先活動が可能になった際にはどのような形式になるのだろうか、と考えていました。そしてボランティアであっても認知症の方々や介護関連のことに携われたら、と考え、市内の認知症オレンジカフェの運営を手伝い始めました。10月から再開した月一回、代表者の自宅の庭でのガーデンカフェです。
- 高齢者の絵手紙教室などで高齢者の気持ちに寄り添った関わりをしたり、高齢者や一人暮らしの方のボランティア（除草作業など）も行っています。地域では、いきいきサロンなど福祉員として支

援したり高齢者を自宅訪問して悩み事の相談に応じて対処したりしています。先日は玄海園の高齢者15名程に絵手紙教室をしました。

- 實際上ここ1年半余り相談活動は実施していないが、老母（本年5月逝去）が長らく特養でお世話になっていたこともあり、当該施設の職員の皆さんとは頻りに連絡を取っていたので、活動再開に備えて現実に起きている事象やあるべき姿などをいつも思い描いてきた。また、少なくとも「介護相談員」であるとの認識を維持して問題事案が報道されるたびに自分がどう行動すべきかを考えてきた。
- 近所の方で手助けが、必要な状態であれば。さりげなく手助けを、したいと思っています。又、道で会った高齢者や、スーパーで会った方の中には話し相手を探していらっしゃる方もいますのでなるべく、受け止めてあげられるように心がけたいと思っています。いずれにしても出過ぎないように、気をつけて摂っていきたいです。
- 施設などに入所されている方を思う家族の気持ちが長期になるとどのように変化していくのか、また、ほぼ閉ざされた面会での気持ちはどのように変わっていくのか、と関係者や入所者を持つ家族の気持ちに耳を傾けて、ポイントを、活動開始に備えて整理しています。家族にとっても施設の従事者にとっても本当に大変辛い日々かと感じています。
- 認知症の方ではありませんが、高齢になるにつれて今まで通りの生活がしにくくなっていくかも知れません。この方に限らず誰でもが高齢者社会に向かって、暮らしの不便さ、しにくさに直面します。近所に高齢者の方がいれば、それとなくの見守りができる地域であるようにしていきたいと思っています。外に出ることが難しくなっているコロナ禍では、ますます家族、また第三者の目が行き届かない事態が起きない、安心して暮らせる社会であるようにと願います。
- 自宅で認知症の介護をされている方からの相談にのり、認知症の方への対応などのアドバイスをしています。介護相談員として1、分かりやすい言葉で簡潔に話せたか 2、気持ちに寄り添うことができたか 3、自尊心を傷つけていないか等々認知症の方と話す事が多く、いつも不安な気持ちでおられる相談者の方に、自分はしっかりした対応できていたのか自問自答しています。
- これ迄に施設利用者のご家族が知り合いの方も何人かいましたので電話やメールなどでアドバイスなどの活動をしました。また私の母が施設に入所してますが面会の仕方もタブレットの利用で面会しましたが娘である事がわかりませんでした。先月は、クリアボードの使用で対面式の面会がありましたが、その時は、娘の私がわかりました。この経験からやはり人と人の対話がやはり大事なと感じました。
- なかなか訪問活動ができないので、訪問調査員（介護度を決める調査をする訪問調査員）に現在の様子を聞いたりしながら、状況を把握している。訪問調査員は一人ずつ個別で調査するため、仕切りのある部屋や、個室で対応できるが、介護相談員はそういうことはできない。一人ずつ特別扱いはできないので、はがゆいが、現在の状況を把握しながら、少しずつでも進んでいけたらよいと思います。
- 毎日在宅で介護4の母と生活しています。そんな中で私と会話をしたり、テレビを2人で見ながら会話をしていると、認知症である事を忘れるかの様に話をしたり、体も良く動いたりしますが、私の都合で4日ぐらいショートを利用（宿泊）して帰ると、別人の様に表情のない顔になって帰ってきますし、体も硬直しています。普段の会話、コミュニケーションがいかに大切なのか日々感じ、介護相談員として活動ができる日までのモチベーションを保っています。
- 100人程の入所者がおいでる介護老人保健施設に訪問していましたが、施設側からの受入が許可されていないので、介護サービス相談員としては何も出来ない状況です。月に一度の地域のオレンジ



カフェや高齢者サロンなど活動が出来る所には積極的に参加しています。包括支援センターや介護サービス事業所とともにズームによるオンライン研修や、e カフェにも参加しました。しかしオンラインでは距離感があり集中出来ないように思いました。同じ空間で接する事が大事だと思います。

○地域貢献活動を拡大し、日頃から「高齢者」や「要支援1以上の人達が集まるふれあいサロン」に定期的に参加している。また「グループホーム」の中には「介護相談員の受け入れ」は解禁していないものの、家族や友人の訪問は条件付きながら再開しています。その「グループホーム」が毎月1度開催する「演芸喫茶」に行き、利用者さんとの触れ合いや施設長さんとの会話を通して「コロナ禍」でも「訪問禁止で認知症が進行するより、訪問して貰って利用者と触れ合って欲しい」という要望を聞き出しました。

○自分の地域で、聞ける間柄の知人に限られますが、介護サービスを利用している利用者及びその家族に、コロナ禍での各施設での様子を聞くようにしています。

例えば、コロナ禍にあっても、市が施設に提案されたライン電話を利用して、ご家族が自宅にいなながら、ご利用者様と電話面会が叶い、良かったとの声を聞きました。介護サービス相談員の立場ではありませんが、市井の生の声を聞き、コロナ禍での閉ざされた施設の状況を知る事により、活動再開後の意見交換において、役立てられればと意識しております。

自分自身の家族が入居している介護施設に足を運び、実際にガラス越しの面会、携帯電話を介しての面会、文字を大きな紙に書いて見てもらう面会等、コロナ禍で出来る面会の方法を模索しました。

### (13)各種メディアによる情報収集

(メディア(媒体に関する記載のない回答))

- マスコミ情報。
- メディアからの情報収集。
- 介護に関する情報も収集する。
- 介護に関する情報収集を行っている。
- 情報収集に最大限の気配りをしている。
- 介護関連の情報等の収集に努めている。
- 情報を収集して相談員の活動出来る時に備えてます。
- 介護サービスに関する情報を積極的に得るよう心がけている。
- 介護環境及び情報など知識を深め地域に貢献出来るよう働きかけていきたい。
- 日頃のメディアに取り上げられている高齢者に関する報道には注視している。
- 介護サービスに関する情報はメディアや新聞等で日々取り入れるよう心掛けています。
- 地域のコロナ感染の情報を把握し、特に施設の状況・面会の制限等のリアルタイムの情報を収集しておく。
- 介護相談活動の早期再開に向けて、より充実した相談活動ができるよう情報の収集等自己研修に努めている。
- 介護に関する最新の情報収集に努めている。(介護の器具等) 対話の仕方やコミュニケーション方法を学んでいる。
- とりたてて何かをすることはしていません。ただ、介護福祉に関してのメディア情報は積極的に聴取しています。
- 自己研鑽としては、コロナ禍による高齢者への影響(認知機能低下、下肢筋力低下等)について、情報を収集している。
- メディアを通して、高齢者施設のコロナ対策に目を向け、これからの時代、どのように活動を継続していったら良いのか考えている。
- 訪問ができないからこそ、対面訪問ができるようになった時のために情報収集を続ける。訪問停止の中でも、介護業界の状況などが停止される訳ではないので自己研鑽継続必須。
- 各種メディアや身近な例から、介護状況の実際についての情報を意識して収集しています。他人事ではなく、もし自分が対象者だとしたら、の視点で眺めていると、課題に気づくことがあり、役立てたいと思うことが増えてきました。
- 介護サービス相談員以外の活動でお会いする高齢者の方々との関わり合いを大切にしています。メディアからも高齢者に関する情報を得ています。
- 常時、コロナ禍の下施設への訪問等をいつ解除に至るか等、マスコミ・市役所等の情報を気に付けている。
- なにもしていませんが、今まで訪問した施設を思い出し、問題があった事が改善されているか思い巡らせています。又介護保険に関する情報に関心を持っています。
- 相談員としては特になし。ただし、相談員就任以前から、現在も引き続き、高齢者に係る福祉や医療等に関する制度的なものも含め、情報、動きに強く関心を持っている。
- いつでも活動が再開されてもよいように情報収集に努めています。自分自身で活動している他の機関において介護相談員に役立つ活動や参考になる情報を積極的に取り込むよう努めています。

## (新聞)

- 新聞等により情報を知る。
- 新聞やネットで情報収集。
- 新聞上の記事で現状を知る。
- 新聞記事を、利用しています。
- 新聞等を読んで参考にしている。
- 新聞等、報道で状況把握に努めています。
- 新聞などで社会の変化を把握している。
- 介護に関する記事や、本は時々読む程度です。
- 情報などのチェック、新聞記事などをよく読む。
- 新聞・雑誌等により、介護についての情報入手。
- 関連ニュース記事に注目して種々考えています。
- 新聞や雑誌等で情報を収集するようにしています。
- より敏感にニュースや新聞等の情報に耳を傾けてます。
- 日々新聞を読み世の中の動きを感じ取る様にしている。
- 新聞等の情報により高齢者施設の現状を伺う程度である。
- 新聞等で介護保険関連や福祉関連の記事を注意してみる。
- 新聞などにより施設や高齢者の情報を自身にとり入れる。
- 新聞の記事で福祉や介護保険に関する記事の収集をしている。
- 新聞など報道での介護に関する情報はできるだけ取り込むようにしている。
- 介護保険、介護に関する記事などを出来る範囲で知識をえるようにしている。
- 新聞、テレビの報道で介護がどうなっているかを知る。
- 新聞やニュースで介護の報道について、読むくらい。
- 新聞やテレビで介護関係の情報を積極的に取り入れている。
- 新聞、テレビなどの情報をなるべく多く見るようにしている
- 新聞の介護情報を切り取って最新の知識を得るようにしている。
- 介護サービスに関する新聞記事、テレビ番組など情報を心掛ける。
- 介護サービス相談員に関する新聞記事などは必ず読むようにする。
- 常に介護に関する記事には関心を持って読んだり見たりしております。
- 新聞やテレビ等で、介護に関する情報に関心を持つようにしています。
- 地方新聞などで施設等の動向を見るなど、最近の情報には注視している。
- 新聞やテレビ等、施設関連の番組やニュースをなるべく見るようにしてます。
- 新聞、テレビ、ネット等で介護に関する記事を見つけ読む様にはしています。
- 介護に関する新聞、テレビ等の報道は意識して見る様にしている。
- 事故や事件も含めて高齢者に関わるニュースや記事はチェックしている。
- 新聞記事等で、活動の参考になるものを集めて、今後の活動に資したいと考えている。
- 新聞、テレビ、書籍などで福祉や老人ホームの問題などの情報を集めたり読んだりする。
- 新聞の記事を見て関連事項があれば切り取って、ファイルにしている。
- 新聞・雑誌等の介護施設・利用者及び施設の関連記事があれば、コピー保管し確認している。
- 介護に関連する投稿、事件、法案など、新聞、テレビを見て現状の情報を知ろうとしています。
- 新聞やテレビの高齢者に関する報道をよくみたりして、問題意識を持つようにしている。

- 新聞やテレビ、インターネット等の媒体から、福祉の現状の情報にだけは気にかけています。
- 新聞に掲載されている介護に関する記事を読み介護事業の抱える問題を自分なりに理解しようとしています。
- 対面で話してその内容を事務局に正確に伝えるということを忘れないために新聞の記事の感想を書いています。
- 新聞等に掲載されている介護に係る記事の抄読などを通して、介護サービス相談員のスキルの向上に努めています。
- 新聞から介護に関する記事の情報収集を行う。(行政、事業者、サービスを受ける人などの課題、取組等について)
- 自己研鑽とまではいかないが、介護保険をはじめ老人介護について新聞、ネットニュースなどで情報を取り入れる様にしている。
- 新聞・テレビなどの情報を収集し参考に出来ることは取り入れています。(私自身・体調不良の為、活動を少し休ませてもらっています。
- 新聞・テレビなどのニュースを見聞きして早く安心して訪問活動が出来ればいいといつもそのような思いを持っていつでもスタンバイできる気力と健康維持に努めています。
- 事業所への訪問が休止されている現在、新聞、テレビ等情報機関から得られる施設、利用者の現状を見聞きするたびに相談員の必要性を感じています。
- 新聞、雑誌、ラジオ、又市の介護サービスガイド等、関連ニュースを注視するようにしております。
- 新聞等に目を通し、最新の介護保険情報を入手し、今後の訪問活動に生かせる様、モチベーションを保っている。
- 新聞等、介護の問題が載っている内容を読むようにしている。メディアからの情勢を見極め、把握できるよう心掛けています。
- 自分の地域だけでなく、他地域の施設が利用者やその家族に対して、どのようなケアができるのか、新聞、テレビ、オンラインのニュースにてチェックしています。
- 新聞、テレビ、雑誌等による福祉の情報には注視している。仕事を通じ、現場の状況を第三者の視点で見ようとしている。
- 新聞、テレビニュースなどで介護や介護サービス等の関連記事にアンテナを張り、施設や施設職員の現状を知るよう努めている。
- 新聞、テレビ、本等で介護の知識、サービス、相談対応などの状態があれば聞き留め、少しでも相談員活動に生かせる事ができればと思っています。
- 心掛けている事は、いつ再開しても活動出来る様体力的に、そして介護の感心を忘れず、新聞の記事などを読み、忘れた用語の意味があれば、介護福祉士時の参考書などを確認したりしております。
- 新聞報道記事(連載もの等)最近特に多いので、これらを熟読・スクラップしている。コロナ禍の今こそ認知症の人との新たな関係性を見出し、その人とのつながりのあり方を地域で考える時ではないでしょうか。
- 新聞、テレビ等からの情報をチェックし現状把握に努めているくらいです。多くの施設が、ご家族の面会も通常通りには出来ず、相談員の訪問活動もこの2年間ほぼ休止しています。入所者の皆さんの様子が気掛かりです。もどかしい思いであります。
- 新聞等で関連する記事があれば注意して読んでいる。テレビで認知症が取り上げられていたら見ている。母が認知症なので、施設に面会に行った時に、認知症の方への対応を思い浮かべながら接している。

- 新聞などメディアまたは、地域や周囲の施設入居の家族や親族のいる方々から、その現在の状況や不満、要望などを耳にすることがありコロナ禍でますます閉鎖的に なっている施設などへの相談活動の工夫を凝らした対応は無いものかと日々、憂慮しているところです。
- 毎日の新聞、ニュースは欠かさずチェックし、社会から取り残されないようにしている。15年間の活動をしてきたので、2年位の空白でモチベーションが下がることはない。任命を受けた以上、退任の日まで、いつか再開される日が来た時には、笑顔で全力投球したいと思っています。
- とにかく新聞を読み、新しい情報を入手することに務めています。当初、訪問休止がこれほど続くとは思っていませんでした。私達相談員は日給なので収入に直接響きます。支援金窓口に相談するとシフト制であることなどは支給対象であると言われました。しかし、結果は不支給。理由は支給者が官公庁だからとのことでした。相談員としての仕事はとてもやりがいがあります。訪問休止は仕方がないですが、安心してこの仕事を続けられるよう地域づくり連絡会から働きかけて下さい。

### (テレビ)

- テレビ番組を観ている。
- 介護関連のニュースに耳を傾けたり。
- テレビ、新聞等から情報を得たりしてます。
- テレビや新聞等で介護関係を見る様になっている。
- 介護施設に関するニュース等、気を付けている。
- 介護に関するテレビを見るように心掛けています。
- テレビや新聞、スマホニュース等、情報に関心を持つ。
- テレビや新聞などで、施設に関する情報に注視している。
- NHK など E テレでのなんらかの情報を得ながら過ごしてます。
- 新聞等で、介護関係の記事を必ず読む様にしています。
- テレビや新聞・本等の情報をこまめに見るようにしている。
- ニュースや新聞などからの情報収集（特に高齢者・認知症など）。
- テレビ等で、高齢者福祉や介護に関する番組を観ることが多いです。
- 関連するテレビ報道や新聞記事等、興味をもって見るようにしています。
- テレビの放映などでバリデーション法を見て、自身でも試してみようかと思う。
- テレビのニュースや新聞等々介護の問題を取りあげているものから情報を得ている。
- 介護にかかわるテレビを観て、その時々様子や対応を自分なりに考えるようにしている
- 高齢者関連の情報は、常に興味を持ってテレビ、新聞、雑誌などから吸収しようと努めている。
- いつも考えていますが訪問が出来ないので気にはしています、テレビなどの関連情報を気にはしています。
- 介護施設での利用者に対する事件が報道されるたびに、他のニュースにより関心をもって見聞きしています。
- 高齢者福祉、医療関連の報道や、ニッセイ財団が行っているシンポジウムなどに参加して新しい情報を耳に目にするように心がけています。
- 施設への訪問が出来なくなった時に備えて、コロナ禍における高齢者施設の状況について、テレビ・新聞等で把握することに努めている。
- 介護関連のニュース、新聞記事等は気になり情報を収集しています。訪問が始まれば利用者から色々なお話をお聞きしたいと思います。

- コロナ感染症の状況をニュースなどで確認し、高齢者施設訪問が再開できる際の対応の参考になっている。(コロナ感染症関連の情報に注目しています)
- テレビニュースなどで放映されている高齢者施設でのいろいろの取り組みや面会の仕方など、興味を持って視聴しています。利用者の方々の満足のいく活動が出来るように痛感致します。
- ニュースや他施設の対応などの報道番組など注視している。コロナ禍の中で、利用者・家族の思いや施設、職員の方々の思い、対策(取り組み)を少しでも理解することが出来ればと考えている。
- テレビやネットで事故等の情報を得ている。しかしマスコミ等だけの情報では内容が不明で不的確であると思われるので、事故につながった原因等詳細・情報を事務局に伝えていただけないか。訪問であれオンラインであれ、利用者や施設側がかかえる問題点の参考になるのではないかと思うが。
- メディアのテレビやラジオまた、主に新聞(時に雑誌)を注意深く読み、介護関係関連の記事読む等アンテナを張っている。最近では、ヤング・ケアラーの問題を興味深く読み、資料などを収集している。
- 地域(ご近所)の人のお話や、ニュースなど見て高齢者が置かれている状況を想像しています。また、施設においてもさまざまな感染症対策に取り組まれていたり、スタッフの疲弊している様子なども想像しています。
- 地域のニュースや介護に関するテレビ番組などを視聴したり、ネットで介護関連の記事を読んだりしている。昨今も県で介護職員が入居者を殺害するという痛ましい事件があり、なぜそうってしまったのか、真相解明に注視しています。
- 特に何もしていません。ニュースでコロナの状況や、高齢者施設の話題に耳を傾け、皆様お元気だろうかと思いを馳せるくらいです。ただ、外の風が入らない密室の中で不満などないだろうか? 介護職員さん方は利用者さんにきちんと寄り添っているだろうか、様子はとても気になります。

#### (インターネット、メール配信等)

- You Tube で介護の番組を見ている。
- インターネットや本などを活用している。
- ネットにて介護サービス相談員情報を見ている。
- 自己研鑽としては、ネットで調べたり本を読んだりしています。
- 特に活動は何もしていませんが、インターネットで介護施設におけるコロナ対策などの情報を収集している。
- 相手への伝え方、聞き方など、自分でできるスキル向上・他市町村(自治体)が実施する相談員活動を Web から情報収集。
- 介護サービス相談員の経験が少ないので、ネットや本などの情報で、コミュニケーション能力のスキルアップを図っていきたいと思っています。
- ハスカップのメールで視野を広くして情報を得て考え、相談員で情報共有に努めている。

#### (14)書籍等による情報収集

- 本を読む。
- 関連の本の購入。
- 介護の本などで勉強。
- 介護等の書籍に目を通す。
- 福祉関連の資料収集し読む。
- 関係の本を読む位でしょうか。
- 自己啓発活動は本を読んだり。
- 本を読む、医療介護看取りなど。
- 新規図書の購入や資料集めなど。
- 書籍などを利用して、知識の蓄積。
- 関係ありそうな本や映像などをみる。
- 本なども読んで、知識を深めています。
- 介護や認知症に関する書籍を読んだり。
- 介護に関する本を読むようにしている。
- 月刊福祉等福祉関係書を購読している。
- 高齢者、介護保険関連の本を読んでいる。
- 本等で何時でも活動できる準備をしている。
- 認知症について理解を深めるための本を読む。
- 認知症についての書籍を数冊ほど読んでいます。
- 高齢者、認知症、障がい者にかかわる、書籍の購読。
- 相談に関する本を読んで、多方面の知識を得るよう努めている。
- 相談活動のノウハウや配慮事項を記した書籍に目を通している。
- また認知症の本や番組等興味があるものを読んだり見たりしてます。
- 書物による情報を取り込む。関連教材を読書などで知識を豊かにする。
- 公民館の図書を必要に応じて借り、福祉全般の介護相談に役立つ記事はメモ等。
- 具体的な努力としては、図書館で関連の本を借りて読んだり、新聞の記事を切り抜いたり。
- 介護関係の書籍…心理学、カウンセリング、音楽療法、読等今後活かせるかと思われる書籍を読んでいます。
- 日常的に図書館で多方面の本を借りて読んでいるが、最近は介護関連の本も積極的に借りて読んでいる。
- 介護関係の本を読んでいます。障がい者等の理解を深めるため精神科関係の本、成年後見人についても勉強しています。
- 介護関連の書籍を読んだり、テレビやネットの情報番組を見て、相談員間で話題に出し、資料を事務局の支援を得て配布なども行っている。
- 活動が今までのように再開できた時、自分に何ができるのだろうか、少しでも声を聞き取ることが力になれるのであればと介護や認知症などの書籍なども読んでいます。
- 認知症の方の中で何が起きているのか、どのように話しかけたら安心してもらえるかなど、認知症の方の視点から見た考え方の本など読んでいる。
- 認知症に対し興味があり、図書館や本を購入し、知識を身に付けている。しかし、実際に会話していくことが一番勉強になるとも感じています。

- 傾聴のスキルを身につけるために認知症についての本を読む。また認知症をテーマにした映画も思い巡らすための資料になったように思います。
- 特に活動に繋がってはいない事と思いますが、介護についてやケアラー支援の本や記事などを読むなどして、現場の状況を感じられるようにしています。
- 「ケア」に関するもの、援助的コミュニケーションについてのものなどの本を読んだり友人とそのような話題で話したりしています。「わかってくれる人」に少しでも近づきたいと思っています。
- 長谷川式簡易知能評価スケールをつくられた、長谷川和夫先生の本を読み直しています。スケールを作るに至った経緯や先生の対人姿勢を通して、認知症だからと言って、その人の値打ちが変わるわけではない。むしろ、生活する上での困りごとが増えて行く人を見て、医療と福祉の両立で捉えるものであるというお話は全くそのとおりだと再認識しています。昨今人としての尊厳を傷つける事件が起きています。診断されたからと言って昨日と今日は続いていてあちら側の人と区切ってしまうことがないことを願います。



### (15)自分自身の健康管理に努める

- 体調管理と平常心。
- 健康に気をつけている。
- まず、自分自身の健康管理。
- 自分の健康管理に努めている。
- 健康である事は意識している。
- 自分の健康に気をつけています。
- 自分の健康管理に気を付けています。
- 自分の健康に気を付けて生活しています。
- まだ活動休止中ですので体調管理に努めています。
- いつでも活動できるように体調に気をつけて生活している。
- いつ再開できて良いように健康管理に気を付けています。
- 入所者の顔を思い出し、再開に向け、体調を整えている。
- 相談活動が開始された時に自分が健康でいる様に気を付けている。
- 自分自身が健康に過ごせて、いつでも対応出来るよう生活している。
- コロナにならないようにまずは自分の健康に気をつけて過ごしています。
- 現在自分の体調が悪く、活動が休止されていることに少しほっとしています。
- コロナが落ち着いて再訪問活動出来るまで体調をくずさない様注意して過ごす。
- 活動の再開に向けて、自分自身の健康管理に気をつけていくように考えています。
- 自身の健康管理、感染症対策についての確認、コロナウィルスの感染情報の確認。
- とにかく体が元気でないと何も出来ませんので、趣味を兼ねて体力維持に努めております。
- 体調に気をつけて良い体調で訪問できるようにする。相手の顔を見て笑顔で話すようにしています。  
相手の話す言葉だけでなく、表情や雰囲気からも感じとれるように気をつけています。
- 自分自身の体調管理を万全に気を付けて、健康第一に過ごしたいと思っはいるのですが、伺っていた施設の方々のこのニュースは全くないのが残念ですがお元気でいられることを願っています。
- 体力作りの為にウォーキングも行っています。
- 相談員が心身共に健康でなければ良い仕事はできないので、毎日、30分程度の運動（ウォークや体操）を心がけている。
- 静かにその時を待っています。朝と夕方の10分から35分間のウォーキングは続けております。車の車検は取り直します。
- 家の中にじっとしていると、気持ちが下がってしまうので！自身の気分転換と体力維持のために1日1時間以上のウォーキングをしている
- 運動、読書など出来る範囲で行っています。
- 心の研鑽、自己をみとる。具体的には、出会い出来事より心に残ることの原因を深めている。自己をみとったことが他人を理解する手掛かりになる。
- 自分自身の健康をまず第一にスマイル笑顔。施設の中の方が方が元気。私たちが元気をもらって帰ってきます。やっぱり対面してお互いに確かめ合うことが何よりです。聞き上手に心掛けていきます。
- コロナのための介護相談員活動が出来なくなり、入居者さんとお会いする機会がありません。皆さん、元気に過ごされているか。相談員の前に、自分の両親に面会に行くような気持で訪問しておりました。モチベーション、自己研磨、取り組みはしていませんが、健康に気をつけて日々を、

大切に過ごしています。

- 従前訪問させていただいていた事業所や利用者さんのことは気になるが、何もできることはないの  
で、自分でできることとして、行動制限や健康保持に努めています。小学生の子供が二人いますが、  
教育現場もかなりの忍耐・努力を継続しているので、介護の現場はそれ以上のご苦勞を抱え疲弊さ  
れているであろうことを思うと、現場の職員さんには頭が下がります。行政職員さんのご苦勞も大  
変ありがたく、感謝の気持ちで過ごしております。活動が再開されれば元気に活動できるよう、こ  
れからも心身の健康に留意していきたいです。
  
- 膝関節の痛みが強かったので手術した。現在はリハビリして、相談活動再開に向けて、体調を整え  
ています。
- コロナ禍で活動が休止になった直後に、私自身の病気が見つかり、入院、手術となりました。退院  
後の自宅療養の内に現在の形での活動となりました。体力を戻しながら頑張っていこうと思います。
- まだまだ先の見えないコロナの状況ですが、気分が落ち込まないように、友人との電話、趣味のピ  
アノと、前向きに生活をしています。現在は療養中の為、出来る範囲で行っています。
- 21年3月頃までは毎月施設の職員の方とお電話で話しておりましたが、以降自分の体調をくずし、  
かけることがままならなく休止しました。現在は体調がもとに戻りましたのでまた考えたいと思  
います。
- 今年の春より体調をこわし療養しております。訪問している施設も長期間活動が中止になっており、  
現在私も体調回復に頑張っている状態です。相談員としての自己研鑽はできていませんが、「聞き上  
手、笑顔」をモットーにしています。

## (16)感染症対策の実施等

- 感染対策を今まで通り行っている。
- コロナ禍の現状を正しく理解し、対処方法を修得できるように努める。
- マスク、検温は絶対に守る。
- マスク使用・消毒・検温を必ずする。健康には注意している。
- マスク着用の徹底をし、いつも通りに利用者の方々とコミュニケーションをとっている。
- 帰宅したら、手洗い、うがい、込み合った場合のときは、衣服を着替える
- 自身の体調を保つため、決められた事を守る（手洗い、うがい、手指消毒、三密をさける）
- 特に何もしていませんが、コロナ対策し、要望があればいつでも活動できるようにしています。
- 自分ができるコロナ対策（マスク着用、検温、手指消毒等）をしていつもどおりやっていきたい。
- 感染予防を重点にして顔を見ながら日々の話を真摯に受け止めて寄り添っていきたい。
- 自身がまずコロナにならないために、アルコールなどの消毒、手洗い、うがい、マスクの着用、室内のこまめな換気を行っています。
- ワクチン接種証明書を携帯している。むやみに出歩かない。ブラックボックス化をなくすように市とも連絡を密にして事業所訪問を増やしていきたい。
- コロナ禍で入居者さんは交流の場が減少して寂しい思いをしていると思う。感染予防対策をしたうえで、お話を聴いて少しでも楽しい時間を過ごしてもらえればと思っている。
- 自分が感染しないように気をつけています。現在は活動はできないので、正直何をして良いのかわからないので、自分なりに市町村事務局に施設の状況を聞くなりして、活動の再開を待っています。
- 健康で過ごせるよう注意をして生活をしてきた（体も心も…）マスクをしての訪問がほとんどでしたので、表情筋を鍛える事等で精一杯心が伝わる事を願っていました。
- 手指消毒を徹底し、うつさない・うつらない、を肝に銘じて、対面で会って、元気を確認できるといいなあと思っています。オンラインにも対応できるように、自分でも zoom の研修に参加したり、新しい生活様式にも慣れていける様に頑張りたいと思います。
- ほとんどの活動は中止となっている現状では、自分自身が感染しないよう、できるだけ三密を避け消毒手洗い等実践しているのみです。特に介護相談の相手は高齢で、体力的にも弱者となるので、訪問を避ける必要を感じている。
- 感染予防を意識し、利用者さんと会話をするにあたり、外出できるようになったら何処に行きたいか、何をしたいかを伺い身近なところから話して行けたらと思います。施設内の机にアクリル板設置、換気、室内の広さにともない利用者の人数等を見たいです。
- コロナという病気は自分が気を付けていても、いつどこで濃厚接触者になるかもしれないし、当事者になるかもというとてもやっかいな病気だという事。かといっておそれているばかりでは訪問活動ができないので、今は、基本に忠実に手洗い・うがい・マスク着用・アルコール消毒をして、感染予防に努めるしかないと思う。サービスの方法はやはり対面活動が望ましい。オンラインでは本当の悩みや困っていることは把握できないと思う。うまい言葉はみつからないが、素の現状が見えない。対面して肌で感じるものが本当の訴えだと思われる。
- 日常の行先は最小限少なく、決まったところにする
- 他人との距離をとる。そのため、行き先の込み合う時間を避ける
- 県外に行かないようにしたりと、自分がコロナにならないように注意をしている。
- 訪問はコロナ流行から現在まで中止のため行けていない。外出には特に気を付けている。
- 感染予防に注意しリスクの高い場所への外出を避けて、外出先や帰宅後の手洗い消毒を心掛ける。

## (17)オンライン相談

- PC 機器を活用して介護サービス相談を行う。
- リモート訪問の場合、笑顔でゆっくり話すように心がけています。
- リモートで施設の様子をうかがいながら、対面できる人待っています。
- 月1回オンライン面談。2か月に1回、報告会があり相談員と市町村事務局と交流しています。
- オンライン相談は積極的に実施中です。現在タブレットによるオンライン相談ですが、テレビ画面を使った方がもう少し伝わる気がします。
- 事務局の計らいで、素早いオンライン訪問が実施されているので、早くコロナが収束して、元のように戻るまでに、今の体制を保ってたいです。
- 正直 WEB やお便りだけのやりとりではモチベーションは下がりますが、それでも利用者が喜んで頂いている姿や文章を拝見すると、気を取り直して頑張っています。
- オンライン訪問も楽しいです、月2回のミーティングで先輩相談員から学ばせて頂いています。家にはこのような刺激を味わうことは無いのでプラスになります。
- 少しでもオンラインで利用者さんと接したり施設内の雰囲気を感じることで安心出来き、オンラインでつながっていない施設とも電話で情報交換を行うことにより不安や安心を共有できることでモチベーションを保っている。
- コロナ禍になってから相談員を受けた為、去年は活動がなく研修がメインでした。今年度に入りテレビ会議形式で半年程活動し、10月より通所へ訪問させて頂いております。どちらも私にとっては新鮮でよき話し相手として関わっていきたいと思います。
- 介護相談員のレベルの向上を図る中で、ICT 機器を活用する際、共通認識を持つ為のマニュアル作り。利用者がリモートに向かって即答できるよう、また見やすいよう、聞きやすいようにボードを使って用件を伝え（書いたり、絵にしたり）と工夫している。
- 施設訪問はまだ先の事だと思いますが、現在オンライン訪問、電話訪問などやっています。施設の職員さんのお忙しい中での協力もあり耳の遠い利用者さんには言葉カードを作りそのカードを見て、また職員さんが通訳して下さり、楽しくオンライン訪問をしています。電話相談、メールなどの活動もしています。でも早くコロナが収まり本来の訪問が出来ればいいと思っています。
- オンライン訪問ができない間は、自分では何もできなかったけれど、事務局の職員と地区の介護を担っている方の努力により、感染予防のため訪問できないときはオンライン訪問で事業所利用者の皆さんと顔を見ながら話せるのでよかったです。現在は、ほとんど事業所を訪問させて頂いていますが、オミクロンの影響で今後どのようなことになるか不安です。しかし、たとえ感染者が増え訪問できない事態が起きても、事務局の職員に準備してもらいオンライン訪問ができるので安心です。
- 事務局の職員にオンラインを準備してもらう前は、訪問できる事業所がわずかで、相談活動がほとんどできませんでした。事務局の職員と地区の介護に携わる職員の努力下、オンライン訪問ができ、コロナ禍でも利用者の皆さんの元気な姿を見ることができ嬉しく思います。現在は、ほとんどの事業所へ直接訪問させて頂いていますが、オミクロンで感染が拡大しないか心配です。万が一拡大した場合はオンライン訪問をたくさん活用したいです。
- Zoom で相談活動をしていると、同じ事や話の繰り返しのようにもありますが、活動中に入居者がリラックスしてきている様子や話が弾んだ時などは嬉しくなります。訪問ができない事業所さんがある時などは、モチベーションを維持するのは難しいですが、研修会等に参加することでモチベーションをアップできると思います。1か所でも Zoom 等で訪問できればモチベーションを保っていけるとと思います。訪問先が無い時は、モチベーションを保っていくのはなかなか難しいと思います。

## (18)オンライン相談活動に対する肯定的な意見

- 介護施設で大型の画面（テレビのような）でないと難しいかな？
- ICT 機器の PC、タブレット等も他の目的で少しずつ活用勉強しています。
- 皆様どうなさっているか気になります。オンラインが可能であれば活用できればと思います。
- 介護を受ける施設側がオンライン介護を希望するなら、私もオンライン介護ができるように努力します。
- 家族も訪問が難しい中、介護相談員はなかなか訪問出来ないと思うので、やはりオンラインで様子だけでもわかれば良いと思う。
- 今後、ICT 機器を使用した活動と直接の対話での活動を行うためには、デジタルを使用した介護相談員活動の知識が必要と思います。
- オンラインは、ライフワークとして学んでいる講義を継続していて、経験済みです。スタッフが充実してほば、十分に目的に叶うと思っています。
- コロナ禍でオンライン訪問をしていたが、やはり実際に会えた方がいい。タブレットや Zoom の使い方が分からず、機械にトラブルが起きた時に、ちゃんと対処できるように、IT に対する能力を上げたい。
- コロナ禍の中で、利用者が待ってられるので、事業所と行政が連絡取り合い、面談かテレビ会議方式を検討されて、利用者の希望に沿い、面談方式テレビ方式にいつでも対応できる様に介護相談員の心得を勉強しています。
- コロナ禍で入所の方々も家族の面会も制約があったりして減少しましたし、介護相談員も控えるとなれば、刺激や気分転換も少なくなります。今後コロナの影響を思うと、オンライン訪問など考えて頂いても良いかと思います。
- 1 番は訪問し直接利用者さんと会話がしたい。そのうえで現在はむずかしいので、書面（手紙）よりはリモート対応の方がよい。お顔を見て会話していると、私の方が元気をもらえて笑顔をもらえる。また次回も会いたいという気持ちになる。
- 介護相談員としては、コロナ禍では仕方がないと思いますが、施設訪問していた時の面談した方の顔が浮かびます。私どもの相談員を待っていてくれる人もいたことを思うと心配です。リモートでも話ができれば、早く皆さんの笑顔がみたいです。
- ICT 機器を理解できて使用できるように民間の教室等で勉強してます。これから必要な方法になると思われます。是非介護サービス相談でも講習会等を開いて欲しいと思います。これからはスピーディーできめ細やかな見守りが大切ではないでしょうか。
- 難病者の多い高齢者とのリモートは、困難を極めるでしょうが、挑戦してみる価値はあると思う。他県での取り組みのなかに、私たちが実施できることがあれば、ぜひ挑戦してみたいと思います。早めに結果をお知らせください。よろしくお願いします。
- 2020 東京オリンピック city cast のボランティアに関し、結果的にコロナ禍で、活動は直前に中止となった。ただし、直前まで zoom による E ラーニング、グループディスカッション、グループ毎にテーマを決めた。オンライン会議等に取り組んできて、仲間との連携、訓練効果、モチベーションの維持等を確認することが出来た。従って、介護サービス相談員の活動においても、ICT 機器によるオンラインの相談活動は、それなりに効果が出るものと思う。少なくとも施設入居者の相談活動は、オンラインであっても寄与するものと信ずる。

(オンライン相談活動を提案)

- 機会あるごとにリモートワークを提案してきました。オミクロン株の出現でコロナ禍が終息の見込みが読めないことです。開店休業状態におかれ続けているままではモチベーションが下がる一方なので早くリモートワークができればと願っています。今はリモートによる相談活動がベストだと思っています。もっと初期にとりくむべきだったと強く感じています。
- 対面訪問の事しか議題にならなかったのも、オンライン活動の提案をしました。できない事の議論をするよりも、何ができるのかを考え議論した方が楽しくないですか？ と相談員さん方は皆さん高齢ですが、市職員がサポートするのがわかっていましたので、思い切ってオンライン訪問を提案しました。1回目、2回目とやる事で、問題点や画面上で会えた喜びと両方の感情を経験されたと思います。方法があれば何でもやってみる事です。必ず問題点や施設側が非協力的な事業所も出てきます。それは当たり前です。問題点が出てきた時にどう前向きに知恵を出すか行動するか、誰に応援してもらうかなど、自分だけではできない事もいろんな方や機械類、検討してみる価値はあると思います。

オンライン活動は数回繰り返し、施設側も協力して頂けるようになったらいいし、1件施設が増えたと聞いています。コロナが蔓延している間は、利用者様とスタッフ様の感染予防を第一に私たち相談員もできる事で施設にもご負担をできるだけかけないようにできたらいいと思います。また、現在のオンライン活動は固定でしています。しかし、それはスタッフ様に時間と人員確保のリスクが多いと聞きましたし、それは最初からわかっていた事ですので、できればタブレットを用意してどのスタッフでもできるように、利用者様にも移動して頂かなくても、タブレットを持って移動しながらお声をかけていくという方法もあるという事に気づいて頂き、もう少し簡単に互いに負担が少ないようにできるように市職員の活動も重要となります。介護相談員は外部の人間ですので、市職員の活発な活動があって外部相談員の知恵などを交えてこれからも前向きな楽しい活動を行っていければと思いますので定例会の時は、提案をしております。

(19)オンラインに反対。慎重な対応が必要／対面が基本

- やはり対面がいいと思います。
- オンラインの取組は進まないと思う。
- いままで対面での活動でしたので、ICT 機器を活用した活動に自身はまったく今はありません。
- ICT 機器での訪問は利用者さんの顔色とか、ちょっとした変化に気付く事は私には難しいかな？と思っています。
- PC やタブレットを持っていないので、今のところはオンラインでの活動は難しい。施設に入れない状況の中、何もできなくてもどかしい。
- PC やタブレット等の利用は私達活動員や施設の人に負担になると思います。施設側の人希望するならば、私達も検討する価値はあると思います。
- 対面の会話がやっとの人がほとんど。高齢者には情報機器の利用は無理（30 年前に 60 才近い人に OA 機器の利用をすすめたが対応できなかった）
- 入所されている方との面接、事業所内の対応、仕事内容等、実際、足を運んで、観る、感じる、ことが重要なので、オンラインはどうかなと思います。
- 五里霧中の状態です。PC やタブレットを使用して、どのように活動するのか想像できません。入居者の方々と対面してお話しすることを第一と思っていますので。
- PC 等の利用は日に日に難しくなり普段とかけ離れています。オンラインなどでは入所者とコミュニケーションが取れるとは思いません。現在の方法でいかに相手側と接することが出来るか常に考えて活動しています。
- コロナ禍になりどの様な形の仕事ができるか、いつも考えています。でも基本的には訪問する形では難しいし、また IT 機器対応なら別に私達相談員でなくても…と思います。色々な取り組みを考えるべきだと思います。
- 顔を見て話す事を心がけていたが、今はマスクやフェイスガード等で耳の遠い利用者とのコミュニケーションが取りづらくなっているけど、目が合っただけで笑顔で返してくれる利用者も多くやはり対面で訪問したい。
- 施設を訪問しその環境で過ごすご利用者様から話しを聞きたいと思っています。オンラインを使った相談、お互い慣れない環境での会話で難しいと思います。活動していない時間に面接技法を学びたいと思っています。
- コロナ禍以前は、各施設に行き、直接、利用者さんと対面して話ができましたが、オンラインでやると、元気で話ができる利用者さんでないと話せないのが、全体が分からないし、雰囲気も感じられない。ただ、機械的で人間味が感じられない。
- 活動はやはり対面が基本と思われる。コロナ禍の中でもマスク、三密回避、手指消毒の基本を徹底し、アクリル等で遮断された場所で写真、絵文字のコミュニケーション、手芸、折り紙、手話によるコミュニケーションなど工夫次第と思われる。
- ICT 機器を使用して直接利用者と会話する事には無理と制約はある事でしょう。しかし、私自身今迄に自宅訪問での活動はしたことがないので自宅における家族と会話ならば可能かと思っていますが、この役目は社会福祉協議会の役目でもあり難しいかも？です。
- 現在の状況ではオンラインは各事業所に負担をかけ仕事を増やしてしまうことになりかねません。できるところはいいですが慎重な対応が必要だと思います。また事業所からは相談員に対して何かをしてほしいとかの要望も聞いていません。我々があまり期待されていないとの事かもしれません。
- 大変大きな施設を担当していますが、職員の方からは話し相手になってほしいという希望です。覚

- えて下さって、毎月楽しみにしていると言われて喜んだり、その時だけの話し相手になったりと、直接手をとりあって楽しむという時間を過ごしていましたが、機器を使っての対応はできません。
- 訪問をしても、なれない利用者さんと何でも話せるようになるまでには時間がかかりました。ましてやりモートやお手紙では、どれだけ利用者さんに寄り添えるのか悩んでいます。わずか1時間で一人の方に15分程度ですが、「お話しできてよかった」「楽しかった」と言われると少し救われた気分になります。
  - 施設訪問ができないなか在宅の方の訪問をさせていただいています。直にお会いすると耳が遠くなったり足腰が弱くなったりと、明らかに以前より体調が悪くなっているなどの確認ができます。ですからオンラインの相談活動も必要だと思いますが私としては対面でお話することにこだわりたいと思います。
  - オンラインで行っているが、デイ以外は職員数が少なく、これにひとり取られると業務に支障があるようで難しいと思う。有難迷惑という感じがする。認知のある方は、そもそもオンラインがよくわからない感じも強い。オンラインがあればOKという形には全くならず、何のために行っているのかと思うことがある。
  - コロナ禍で中止になる前過去3年ほど特別養護老人ホームで介護相談員をやっていたが、そこでの入居者の現状からしてPCやタブレットを使いこなせるとは到底思えない。やるとすれば介護スタッフが付き切りでサポートしなければならないが、人手が足りない中でそんなことができるだろうか、大いに疑問である。
  - オンラインと手紙で活動しているが、これで良いのかと思うことがあります。やはり介護サービス相談員は利用者さんと対面して直接お話しすることに意義があり、利用者さんの本音も聞くことができます。オンラインでお話ししていても、利用者さんの「会いに来てよ」の言葉をよく聞きます。この言葉に私は会いたい、会ってお話しがしたいと思えます。
  - コロナ禍発生前からも、相談員とサービスを受けておられる方々との意思疎通が不充分であったことから判断して、ICT機器の使用によってサービス受給者の機器利用、活用が困難な面が多く、相談員の活動目的がほとんど達成されないかと危惧される。相談員サービス活動のうち、ICT機器による作業が適しているものを捜すことが当面の課題でないだろうか。
  - 丸2年近く伺っていないので、お顔を忘れ、又、私自身を忘れられたと感じ、淋しい面があり、1ヶ月でも早く訪問することが一番ではないか。オンラインの接触では、よほど慣れないと「体温」は感じられない。職員相手なら可能、利用者では無理だと思う。11月試験的に1回玄関という特殊な状況では不自然さを感じた。以前の様な訪問活動にはならなかった。
  - 話しがずれてしまいますが、ICT機器での相談はどのくらいの利用者さんが参加できるのでしょうか？身内が有料老人ホームを利用させて頂いていますが、ICT面会の困難さを感じました。直接ではなく画面を通してでも対面できる点は良かったのですが、耳が遠いためか思っていた以上に会話の大変さを感じました。1日でも早く伺うことが出来ることを願っています。
  - 正直、オンラインでの活動はしたくありません。やり方をなんとか工夫して少しでも対面を取り入れた活動にしてほしいです。また、事務的な報告もスマホやパソコン等の機器も私ども高齢者がしやすいように工夫をお願いします。デジタル化の世の中になり、添わなくてはいけないのでしょうか、活動の気持ちが半減です。ご自分達の作業を丸投げに感じます。このような意見は各都道府県事業者にもきちんとした報告をお願いします。私は対面活動ができなくなりましたら相談員は辞めます
  - コロナ禍がここまで長引くとは思っていなかったのですが、ただただ過ぎ去るのを待っている状態です。この仕事を始めてからずっと入所者の方々と接し、施設内を回り、自分で見聞きし体験した



ことを報告してきました。オンラインになると、肌で感じるができないばかりか、いつも忙しく仕事をしている施設長さん、職員さんの手を煩わせるように思います。できればコロナ前のように、多くの入所者さんと言葉を交わしたり、時には愚痴の聞き役をしながら情報を得ていきたいと考えています。

- コロナ前の介護相談員の活動ではその場に行き、利用者にお会いし雑談を重ねる中で日常生活の状況を知ることから始まります。その中には必ず職員さんとの日常のやりとりサービスの実態を感じとることも大切です。利用者。ご家族の声なき声はそれでも見のがしていたということもあとで知ることもありました。それをオンラインでやることは、どれ程の効果があるのかと思います。ご家族の面会も中止されている中で訪問できません。相談員としてのモチベーションは保てていません。情報を得ること、地域のサロン活動が再開しましたのでその中で問題点など感じています。
- 昨年度から事務局に研修の有無を確認していました。今年度事務局に集まり実施しました。感染が落ち着いていたので参加致しましたが、来年度は感染を気にせずに自宅のオンラインで学べると有り難いです。これからも宜しくお願い致します。オンライン活動を基本と致しましたが、本来は対面が良いとわかっています。訪問当日に PCR 検査を実施(費用負担は個人や事業所、事務局以外)、陰性確認後に訪問ができる環境が整うならば、対面を基本として必要に応じてオンラインに致します。目に見えない敵と戦うには感染対策の徹底が必須と考えます。お話を伺いたいと気持ちが膨らむ一方で、もしもを考えるとまずはオンラインでご様子を伺うのが良いかと考えました。施設で生活している方、介護に携わっている方などの安全を確保したいです。
- 認知症の方が多くなってきている中、話をできる人が少なくなってきているので、タブレット、ICT を使った活動は難しいと思う。家族さんの面会がオープンになるまでは、自粛する方が良いのではないかと。地域活動によって得る情報収集から、自身の立場から「どのような対応ができるか」具体的な方策を考えてみる。(「いきいきサロン」「いきいき百歳体操」における) テレビ、新聞、雑誌から情報収集する。核施設の中でさまざまな状況を踏まえなければ、オンラインや ICT の活用は無理かもわからない。訪問時は話すことが大切。施設の中で、職員の方も負担にならないように配慮することも大切。家族の方が安心して面会ができるようになれば訪問もできるのではないかと。それが第一である。家族の方の面会が自由にできるようになってから活動を始めた方がいいと思う。施設側も仕事が増えて大変だと思う。家族の方の面会が制約なく出来るようになるまでは訪問活動は自粛する方がよいと思う。
- 介護相談員の役割について、改めて見直し、コロナ禍で何ができるのか、何をすべきなのか、介護相談員同士で話し合いをしました。そして、施設入所者や施設職員に向けて、相談員から応援メッセージを送りました。また、電話による相談活動も出来る旨のチラシを作成して配布しました。変化し続けるコロナ禍の中、介護サービス相談員が出来る最善の活動方法を考えたり、施設との関係性はどうか施設職員や利用者、入所者にとって最善なのかを皆で話し合う事で、モチベーションは維持できたと感じています。PC やタブレットによる活動は、画面に話しかける事に慣れていない世代の利用者には、メリットより却って負担になる事の方が多いと感じます。実際に、写真だと思ってしまい会話にならなかったという話を多く聞きました。五感を利用して話をしたり、前回お会いした時との違いに気がつくためにも対面での活動が必須なのではないかと考えます。

## (20)訪問活動・相談活動の実施、再開

- 施設で入所者本人と面談する。
- 今まで通りです。2ヶ月前から再開しました。
- 時間の制約があるので訪問前に質問内容を考えている。
- 在宅訪問に力を入れるため、居宅に訪問依頼を行っている。
- 月に1回程度の活動日と定例会でモチベーションを保っている。
- 訪問してじっくり傾聴する事で、とても喜んでもらえるのが嬉しいです。
- 自分を表に出さないで、出来るだけ利用者の話し相手になれるよう心がけています。
- 利用者さんにどこから何をしに来たのか明確に伝えることが大事で意識して訪問している。
- 活動を全くしてないわけではないので、引き続き自身の感染予防に努めて訪問に繋げていきたい。
- 月に1~2回、担当者に入居者の様子を伺っています。職員の大変な様子もわかり、有り難く思います。
- 12月から、新しい事業所にも訪問することになり、もう一度相談員としての目線、態度等の確認をした。
- 従来通り在宅訪問を実施し、事業施設入所者家族の方の相談や在宅介護者の相談を受ける様になっている。
- 訪問する施設や時間が制約される中で出来るだけ利用者の声を聞いて施設職員に届けるよう心がけている。
- 特に自己研鑽はしていないが、効率よく進めるために質問等話すことを事前に考えておくよう努めている。
- 利用者を優先に考え、いろいろな相談や話し相手になり、少しでも楽しく過ごされる事を願って活動してます。
- 現在は一部のデイサービスのみの訪問だけですが、コロナが早く収束して他の特養などの施設訪問ができたと思っています。
- 日常生活より一歩上って背筋を伸ばして行動しなければと思っています。でも話をする時は低姿勢で相手の目線で話を聞く様にしています。
- 現在はデイ、デイケアのみ訪問できています。月に1、2か所ですが、やはり利用者さんと接することが、私にとっての活力源となっています。
- 訪問先が少ないので会える方には今話があまり出来ずにいるので、一杯話できる様に、こちらも笑顔と体調悪くならない様に気をつけています。
- 活動が再開されたばかりですが、利用者の明るい笑顔と利用者自身が会話できた安心感や充実感などを感ぜられたときは相談員冥利に尽きます。
- 1か所訪問再開して待っていただいた事。楽しく話されて笑顔にこちらが元気もらっているので、こちらの方からパワーや希望を届けられる様に。
- 介護施設ではなく在宅訪問を始めましたので、今までに頂いた資料をあれこれ読むことにより、改めて相談員であることを自覚するようになっています。
- PCR検査はじめマスク手洗いなどかなり気を付けての活動ですが利用者さんとの会話がほとんどです。やはり気を遣い大丈夫かなと心配にもなります。
- 2年近く現場での活動ができませんでした。11月より一部で再開しましたが、対応が不十分になったと思います。オンラインを含め活動が継続できたらと思います。
- 今日伺う施設の皆さんの顔を思い浮かべ、季節の移り変わりを背景に、前回での会話、健康状態

の良否など気づく範囲で会話が楽しくなれるよう心がけています。

- 感染予防対策を万全にして臨んでから訪問しています。利用者様は外部との接触を遮断されている状況のなか、なるべく季節感のある会話から入るように心掛けています。
- 短時間の面談のため、事前に家族やケアマネとの連絡を取り合い、不足のないように説明することを心掛けています。簡潔に分かりやすく伝えるよう、話し方に注意している。
- 今は訪問させて頂いてます。利用者様の楽しい笑顔にお会い出来る事を楽しみにしています。今日はどんな話を聞かせて頂けるのかなと、いつも楽しみに訪問させて頂いています。
- 施設へ行って、顔を見て、昔話を聞いたり折り紙をしたり歌を歌ったり。まずコミュニケーションをとりいろいろな話を聞けるので、利用者さんとは ICT ではなかなか難しいです。
- 訪問施設は減りましたが、受け入れしてくださる訪問施設では、面会制限やイベント、散歩などできない利用者さんの生の声や、思いを聞き、受け止めたい、と思うようになりました。
- 施設の方に時々お会いして入所の方・様子等を伺っている。一日も早くお会い出来る事を楽しみに、入所様にいつ会ってもいい様に関係するボランティア活動をしています。音楽、歌、体操等々。
- 利用者の方々も外に出られないなか、施設の方たちのみのため（徐々に面会、ドライブ等あるが）外からの訪問でいつもと違う空気を感じて頂けたらと思いながら、時間を短めにして訪問している。
- 月一回位の訪問時には、久しぶりの訪問になるので、利用者のコロナ前との変化を見落とさないよう、寄りそうように心掛けています。新聞・テレビ等で世に中の変化を自分なりに感じとり体得している。
- コロナ禍の現在は在宅訪問を中心に活動しております。介護をしているご家族の方の困り事や事業所への要望などを伺い事務局に伝え、利用者がより良いサービスを受けられるようにと思い活動しております。
- 現在市内の介護施設関係の 1/5 ほどを事前に連絡して訪問させて頂いている。施設は利用者・入居者を守る努力をしている。その努力も報告することの役目と考えている。介護相談員も日常生活に気を付けている。
- コロナ禍で訪問出来ない期間が長い中、聞きたいと思う項目を決め、電話での会話の始まり時に伝え、答えやすくしている。お互い忙しい中での面談なので計画的に進行出来る様に心掛けています。次回の日時は必ず決めておく。
- コロナ禍だからこそ、閉そく性のある生活になっているであろう、利用者の方がどのように過ごされているかを思って訪問させて頂いている。職員のかたもストレスを抱えているのではないだろうかと気になるころもあます。
- 特別なことはしていませんが、訪問先の半分（1 施設）は訪問を受けて入れられていますので、これまでどおりの訪問活動ができています。これまで以上に、コロナ対策や利用者の心の機微についても気を配って見守りたいと思っています。
- 訪問することで施設の雰囲気を見ることが一つの楽しみです。また、利用者様との会話から楽しんでいくことや困っていることなどをお聞きしながら、表情が明るくなっていくのを励みに、なるべく多くの方と会話をするように心がけています。
- 施設訪問が、全く出来ない時もあり、在宅訪問の方に力を入れようという事で、居宅のケアマネさんに在宅依頼のお願いに出向きました。事務所に皆で詰めている事が多いので月イチ介護や介護サービスに関する何でも相談をして、自分達の知識も深めました。
- 現在は、月 1 回 1 件の施設訪問をしています。通常の訪問と異なり、隔離された個室で施設が選定した利用者と面会しています。毎回、面会する利用者が変わるので、信頼関係の構築が難しいです。

施設が傾聴だけでも助かったと言われるとモチベーションが少し上がります。

- 訪問時には必ず事業所所在地を地図で確認し、自宅からの距離、所要時間を調べている。現地には10分前につくようにしている。また、事業所のサービスの種類（通所サービス、小規模多機能型サービスなど）や定数、特徴などを確認して、訪問時の会話に取り入れている。
- 訪問時、マスク着用し、従来通り一人暮らし高齢者宅を訪問しています。担当地区該当者74名の中、重点訪問先34名と最低月1回訪問に努めています。一人暮らしの方々は家庭に自粛しているので、当方が訪問しなければ安否確認も出来ないなので、従来通りの活動を行っています。
- 訪問先の介護施設の意向を踏まえ、
  - ①訪問時間短縮や見学中心にする。
  - ②管理者や職員さんに、コロナ禍の取り込み（面会制限等への対応策）をお聞きする。
  - ③利用者に、離れた位置から声掛けし、反応（表情、声、動き等）を確認する。
- 施設のデイサービスへ訪問をしています。日替わりで利用者さんが違いますので、自己紹介して「お元気ですか?」「体調はいかがですか?」季節ごとの行事や食事などを話題にしながら、声掛けをします。利用者さんの視点・目線を大切にして、客観的な視点を待つように介護サービス相談に心がけたいです。
- 特老と通所の2か所訪問予定でしたが、特老訪問は全くできず、残念でしたが、通所は毎月訪問できて、利用者の方とお話もさせていただきましたが、以前のようなにぎやかさはないです。笑い声や大声などは聞かれず、おとなしい感じはしますが、利用者様の笑顔や表情からは楽しみに利用されている様子が伝わります。
- 自分自身が予防（マスク、手洗い、消毒）して、介護相談員活動を継続していきたいと思います。利用者の方の声、又、施設で働かれている方が一生懸命努力され、勤務されている姿を見て、私達介護相談員は入所されている皆様の幸せのため、お手伝いができればと思います。（そばう苑の介護相談を行っています。常に頭において活動しています。）
- 養護老人ホームへの訪問、デイサービスへの訪問は、従来通り、この1年対面での会話、施設とのカンファレンスができたので、ある程度モチベーションを保つことができました。また、訪問できなかった特養についても、その期間、月一回の電話でのやりとり（生活相談員と）で、情報のやり取りをすることによって、ある程度、様子を知ることができました。
- 今私達は、施設からの役場に連絡により待つようにしておりますが、1ヶ月に1回施設訪問、又、今の町内テレビなどのニュースあたりを見て、現在の状況を目視しながら進んでおります。又、変異ウイルスが発表され、これについて自分自身気をつけたい事があり、社会福祉の役員として（決まる所）などに力を入れ皆様と納得する事と思い、コロナの厳しさを訴え続けております。
- コロナ禍で、何とか受け入れていただいている状況です。介護サービス相談員の基本は、対面で利用者の方の表情を見ながら生の声を聞くことと思っています。歓迎されない訪問先に行く朝はかなり足取りが重く感じますが、そのような事業所こそが介護サービス相談員の必要性があると思い、利用者の方が、安心して楽しい日々を過ごしてもらうために頑張ろうと奮起しています。
- 事業所により相談場所、相談時間、人数等について、指定や制限があります。その取り決めを忠実に守りながら訪問しています。限られた時間を有意義に使うために、伺いたいこと等を頭に入れた上で、その時の状況に応じて業務を行っています。また、業務をスムーズに進めていくために、管理者や介護職員とのちょっとしたコミュニケーションを大事にし、「コロナ禍、訪問させて頂いてありがとうございます。」と言う感謝の気持ちを常に持って業務にあたっています。
- 現在は1か所のみ訪問のため、自身が行っているボランティア活動（イキイキサロン）での活動

の中で高齢者の方々のお話し相手をさせていただいています。コロナ禍で参加される方が体調不良のため、入院入所など減っています。参加できる方の中でもお話し相手が減り、サロンに来て話ができることで、ストレスが減るとの声があります。出来るだけ多くの方が参加してもらえようサロンの活動の工夫もしています。(イベントや趣味活動の紹介や希望を聴いて取り組んでいます)

- グループホームの代表者に許可していただき、週1~2で訪問して、会話、本の読み聞かせ、ゲームや合唱等を又利用日数の浅い方の不安に寄り添ったりしています。それと、施設側に頼まれ日光欲を兼ねながら小一時間程休憩しながら散歩、皆さんの喜ぶ顔声が嬉しく感じます。又、なぜ受け入れてくれたのか不思議でしたが、介護相談員の時は名札を付けてヘルパーさんも緊張でもボランティアですと普段の様子を観ることが出来ました。其の中で改善すべき点を伝えて欲しかったのでした。
- コロナ禍で、利用者の方と直接触れ合う機会はかなり減りましたが、入口で職員の方からお話を伺うことで中の様子はもちろん、今まで忙しくてなかなか職員の方とお話する機会が無かったが、この機会に職員サイドのお話も伺うことができ、双方から感じ取ることができ、良い機会と捉えています。窓越しに中の様子を伺い知ることもでき、雰囲気も感じ、また、活動内容も今まで通り共有できるので、特にモチベーションが下がることは無く、このような時代だからの気づきもあると感じています。
- 政府の『基本的対処方針』が示された以降、私達介護サービス相談員も訪問を基本とする相談活動の多くが休止となりました。その中、デイサービスのみの施設(一部不可)で訪問、相談活動をさせて頂いています。訪問時は必ず、検温・マスク着用・手洗いうがいを実施し、利用者との接し方では\*できるだけ対面で話すことは避ける(横に並んで\*適切な距離で接する(必要以上に近づかない)で行っています。何よりも直接お会いできて、スタッフの方も含め、環境を五感で感じられ、それらのことを直にお伝えできることが喜びです。
- 市の介護相談員活動は、月1回2時間のため、コロナ禍で訪問が制約されているとは思いません。訪問して利用者に触れること、話すことで、いろいろ感じとれたり、見つけることもあります。特に利用者が基本的生活をおくる場として環境は整っているか、利用者主体の介護か、職員のケアは適切かなど気かけます。コロナ禍で自由に面会できないことで、利用者・家族とも不安や心配が多くあると思います。(施設によっては生活や行事など家族に書面で知らせているかもしれないが)今のところ相談員と家族が面談することはありませんが、今後、事業所に対する家族の気持ちもきいてみたいです。そのためにも、介護相談員の活動や役割が広く周知されることが大切だと感じます。
- モチベーションを保つのは難しい。面会であいさつをするときには、マスクを外すようにしている。最近、施設内の部屋で、シールド越しに面会できるようになったが、それでも、部屋まで出てもらうのも、そばで見守るのも、職員の方々の負担になっている。耳の遠い利用者さんが多いので、職員さんの橋渡しで会話が成立する。その事に、職員さんから、利用者さんの忌憚のない話が聞けないのではと、心配の声も聞く。自身の活動については、相談員になって、1年も経たないうちに、コロナが発生し、実質1年に満たない活動になった。今年4月より再開となったが、施設の受け入れも制限されるなか、どうすればいいかと悩む。パートナーにいろいろ話を聞いてもらってアドバイスをもらったり、研修会があれば参加するようにしている。
- 今月になり、約1年10か月ぶりに訪問数や訪問時間を減らして訪問活動を再開。休んでいる間は施設の様子に気がなったが、時々連絡を取っていた市の事務局からの情報では、当市の施設からはクラスターなどの発生はなく、施設は感染対策をしっかりとった上で事業を継続しているとのことだ

った。コロナで大変な中、施設の職員さんなどが頑張っているのを思うと、訪問活動が再開した時には頑張ろうと思った。自己研鑽として取り組んでいることは特にはないが、テレビなどの情報には常に注意を払うようにしている。実際に久しぶりに施設を訪問すると、利用者さんはとても元気な様子で安心した。ただ、コロナ以前には行えていたドライブなど外出ができないのが残念とのこと。また、長期入所の施設の利用者さんは、家族との面会ができなくなって、元気がなくなったり、意欲が低下したりしたとのこと。最近になり短時間の面会ができるようになったが、職員さんもお苦労が多かったことと思い、頭が下る思いがした。

- 11月から介護相談活動を再開しました。約1年10か月振りの活動となりました。今回は、先輩相談員の方が2名辞められて、新人の方を新たに2名迎えて合計4名体制でのスタートとなりました。再会に際して、事前に各施設に介護相談の受入の可否などのアンケート調査を行い、訪問先を選定して活動再開しています。施設の半数では、「本部からの許可が降りないとか、受け入れ態勢がまだ整っていない、もう少し状況を見てから判断させて頂きたい」との理由で訪問延期せざるを得ない先がありましたが、その反面、「面会場所や時間帯を設定して受け入れます」との返答をいただいています。とにかく、新体制での活動再開となりましたので、新人の人たちのサポートと相談活動を並行して行いますが、訪問先の利用者さんとは、とにかく、久しぶりの再会となる方もいますので、又、初めて面談する方もおりますので、最初は、互いの近況を語り合うかたちで進めています。利用者さんの反響を気にかけていましたが、利用者さんも、外部の人間とおはなしするのが、楽しいようで、相談活動終了時には、「また来てね」とか手を振ってくださる方々がたくさんいますので、その笑顔を絶やさないようにしなくてはと、自分のモチベーションとして、又、新人さんとも本訪問活動を高めるよう互いに研鑽をしていくことを確かめ合っています。

## (21)コロナ禍での訪問活動は疑問。時期尚早

- コロナ対策が落ち着くまで活動は停止しても良いと思っている。それまで介護に関する知識を増やす為の研修・勉強会を行うと良いと思う。
- コロナでも訪問する事に疑問を持っています。事業所ではデイサービス単独の施設のみ訪問しています。マスク 検温 時短で訪問しています。デイサービスなので利用者の方と比較的話しコミュニケーションは取りやすいため、モチベーションはさほど落ちません。
- 早く介護サービス相談員として訪問したいのですが、やはり施設側は高齢者の大切な命を預かっているのも、もし万が一のことがあってはならないという強い意識があるので、もう少しコロナ禍が落ち着くまでは訪問は難しいと思う。今しばらくの間、市や先輩介護サービス相談員の方とのミーティングや勉強会でモチベーションを保ちたいと思う。
- コロナ禍での活動は、家族の面会も差し控えている状況の中で、あまり無理をせず、現在（11月末）のような、コロナの状況に合わせた訪問活動でいいと思います。また、ICT 機器を活用した相談活動は、必要に応じて無理のない環境の中で導入を考えてもいいかもしれません。
- 訪問活動が出来ないため、現状を把握する事が難しいところです。しかしコロナ禍のなか、訪問する方もされる方も不安が拭いきれない状態なので、仕方無いと思います。安易な考えで行動に起こせないのも現状です。完全な終息が確認出来ない限り密接して話を聞く等の行為はまだ難しいところです。
- コロナ禍では活動は中止でした。弱い方々のたくさんいる施設への訪問はリスクが高かったのも、リスクを考えると中止の判断が最良の判断だと思います。休止ということで特にモチベーションについては考えていませんでした。しかし、外部の目が入らないことに不安がありました。質の低下が心配でした。

## (22)相談活動・訪問活動の再開を望む声

- 訪問活動再開を期待して待っている状況。
- コロナ感染がおさまって、面談による活動ができることを期待します。
- 二年余りの活動中止。施設訪問が可能になったら、いつでも相談活動を開始したいと思っています。
- 静かに再開を待っていますが、こういう状況が続くようでは、再開はなかなか難しいのではないかと感じています。
- 1月からICTでの対応を開始することになり、どのような状態になるのか心配な面もあるが、実施に期待もしています。
- 電話でのおうかがいから、早く直接訪問できる日が来るのを楽しみにしています。コロナが早く落ち着いてほしいですね。
- 早く終息することを願っています。オンラインでもお話が出来ると嬉しいです。なるべく出かける様にして、健康でいようと注意しています。
- コロナ禍で人との出会いが制限される中、どのようにして相談員活動をしてよいのか迷っています。今は介護相談活動が再開されるのを待っています。
- 施設の新型コロナウイルス感染症発生時訪問中止を受け、今日に至っています。これまで訪問時に接した入所者の面影を思いつつ、また訪問再開を楽しみにしている状況です。
- 対面による介護相談活動をひたすら待ち望んでいる。ワクチン接種を3回実施し、マスク等のコロナ対策を万全にして訪問すれば対面は可能と思う。(対面介護相談活動でなければ意味がない)
- 実家の家族介護中のため、施設や介護事業者の大変さは理解していますし、誰とも会えない利用者のさみしさもわかります。認知症ケアのオンライン研修などを見て、再開を信じて待っています。
- 介護サービス相談員としての活動自体には非常に関心があったのでモチベーションが下がるということはありません。必ずコロナ禍が収まり活動出来る日が近いと思いながら、日々過ごしています。
- 相談員の活動は大切な事だと感じているが、ボランティア活動の一環なのでこの状況下では難しいということは理解出来るので、通常の仕事をしっかりしながら相談員の活動が1日も早く復活出来る様に願っています。
- 訪問活動が受け入れられない状況ですが、直接接触はなくても施設内の立ち入りが可能であればと思っています。どの程度なら活動できるかも把握できていません。何とか活動できたらと思います。
- 担当施設の入居者さんの現状を考えたりしています、訪問時でも施設側の対応に疑問を持つこともありましたが、今、外部の目の届かない所で元気に過ごされていると信じ、一日も早い再開の日が来る事を願っています。
- 訪問が出来ない中、皆様がどのようにして過ごしておられるのか元気にしておられるのか気におられるのか気になります。早く直接お会いしておしゃべりしたいです。早くコロナが終息して訪問出来る事を楽しみにしています。
- 相談員として採用されてから研修会も再三延期となり、先月ようやく介護サービス相談員の資格を頂いた状況です。微力ながら何かの形で少しでも活動に値する事が出来たら、お役に立てる日が来ること、日々願っているのみです。
- あの利用者はどうしているかな、気になる人を思いながら会えば何を伝えるべきかを考える事がある。施設に迷惑はかけられないが、早くこの状況がなくなって欲しい。2年近く訪問していないと、パートナーとの交流もなくなり淋しい。
- 訪問しての活動ができませんので、利用者の方々がどのような日々を過ごしておられるのか、想いを馳せていますが、私たちの活動は、利用者の方との対面が基本で行うのが良いと思いますので、



訪問できます日を楽しみに待ちたいと思います。

- 現在パートとしてデイサービスに勤めていますが、ここでの利用者さんの笑顔と接するたびに今お会いできない皆様の事を思うと胸が痛みます。個人的には、このためにまず行政が前向きに取り組んでいただき、私共の活動の再開を待ち望んでおります。
- コロナ禍のような下での生活は、一生に一度あるかなさかの事態であると割り切って、心の平静を保つようにしております。介護サービス相談員の活動についても同様です。しかし、担当する施設を訪問出来る日が少しでも早く訪れるとよいと思っております。
- 現在活動が制約されるなか、オンライン相談活動が進むことを望みますが、事業所職員の方の手間が増え、家族の方でさえ面会制限されている状況では難しいかと思えます。介護関係の方々と話す機会は多くあり情報交換しながら再開できる日を待っております。
- コロナウイルス感染拡大で2020年3月より活動が中止になりました。最初のころは短期間で訪問可能になるだろうと思っていましたが1年半すぎても難しい状況になっています。でも、いずれは収束して、入居者の方たちにお会いして、お話ができるようになると思っております。
- 無理をしないで、コロナが落ち着くまで待っている。ワクチン接種も普及してきましたので、もう少しすればコロナも落ち着きますので、余りバタバタとしない方が良いのではないのでしょうか。コロナが落ち着いたら一生懸命、頑張ろうと思えます。ということでモチベーションを保っています。
- コロナ禍で施設の訪問は1年と10ヶ月行っておりません。非常に残念に思っておりますし、私自身何もすることもできませんでした。利用者の皆さま、入所者の皆さまとお会いし、お話しできることが私の日常の励みとなっております。1日も早い時期に活動ができることを願っております。
- コロナウイルスの影響で、高齢者施設等での活動ができず利用者さんの現状が分からない状況です。利用者さんや施設管理者の方と直接お話できてこそ、相談員としての役目を果たせると考えています。1日も早くコロナウイルスが終息し、各施設に訪問できる日が来ることを待ち望んでいます。
- 自粛生活のなか自己研鑽も思うようにできません。コロナ禍以前は利用者の手を握り、耳元まで近づき話をすることが、実は当たり前ではなく幸せだったのだとつくづく思い知らされます。オンライン相談活動が12月より始められており、1日も早く終息し訪問活動ができることを願っています。
- 利用者が、コロナ禍で家族や近親者に会えなくて不安や辛さを抱えているかと思うと、相談員としても辛い思いでいます。1日も早く活動再開できることを願っています。活動再開したら、利用者の方たちの他に、今まで以上にスタッフの方々にも心を寄せて活動したいと考えています。
- コロナ禍が失速し、以前のように各施設へ行き、利用者の良き相談相手、またコミュニケーションをとり、相談内容を把握する事が大事であることのように思われる。特養では認知症の方、重度である方への声かけ（元気にしています。好きな食べ物等）、昔の事は忘れていない、打ち解けると話してくれる様です。コロナが終息し近い内に活動できる様望んでおります。
- コロナで入所者の方にも会うことが出来なく、入所者やデイサービスの方など家族の方にも会うのも大変な時期。来年は少しでも落ち着いて訪問出来る様願うばかりです。年齢的にまわりの知人などが親の介護に関わるが多くなり、先日1時間あまりの相談（施設の説明とか介護保険のサービスとか家族の不安と質問）を何回か実施し、地域の方々に役立っているかと頑張っています。
- 私は元々平成7年から介護家族の会に所属（舅、姑の介護）H14年から初代介護保険相談員を2期6年勤めて終了。10年ぶり（H30）に再雇用され現在3年目です。10年前と比べると介護する人される人、人数は増えても介護のサービスを抵抗なく上手に利用していました。介護職員に対しては介護技術も向上していますし、こちらの提案や要望もよく聞いてくれます。コロナで訪問ができないと現状がなかなか把握できないので、早く自由に訪問ができるようになってほしい。

### (23)電話／相談会／アンケートなど、他の手段による相談活動

- 電話連絡など。
- 電話対応にて、利用者様の様子をうかがっています。
- 電話、スマホを利用した会話（多くはありませんが）。
- 電話で家族さん、職員となるべく会話することをこころがけている。
- 在宅の方の相談活動については、電話相談に切り替えて実施している。
- 訪問制限されている施設には折を見て事務所を訪ねたり電話で様子を伺っている
- かわらずに電話での連絡を定期的にとっている。更にコロナ禍で新たに始めたサービスが有れば発信しています。
- 電話相談も受け付けて電話当番や介護サービス情報機関紙なども発刊しているのでモチベーションを保っています。
- 私が訪問している施設自体がフランクに話をしてくれますので、訪問できない今は電話等での様子を伺っています。
- 担当している施設に電話を入れて利用者の様子を聞いています。また、施設の動き（行事、職員の様子）なども話しています。広報誌を送っていただいております。
- 定期的に訪問先に電話をして現在の状況を把握している。同じ市の介護相談者が2～3月ごとに集まり情報交換や、勉強会をしている。その時に介護の専門家の話を聞く事もある。
- 訪問活動が閉ざされ、ボランティア等も入れない状態で職員の負担が増し利用者の孤立感も増しているのではと心配しています。電話しても必要になったらこちらから連絡しますと断られました。
- コロナ禍で外部者の訪問は禁止になっておりますので、利用者・入居者の状況を電話にて管理者の方の問い合わせております。利用者などの生の声でないのが残念です。あれば、参加するようにしております。
- 介護相談室では電話相談、メール相談、機関紙、オンライン訪問等、今まで通り続けていますので、相談室での活動を通して、相談員同士の話し合いがあり頑張っています。いろいろな面で刺激を受けています。
- 先輩に話しをしたが、今は訪問先の施設は家族でも面会できないので、私達相談員は施設の訪問出来るまではどうすることも出来ないと言われた。利用者さまとの対面は不可でも施設への電話で利用者さまの状況がわかるといいかなと思う。
- ミーティング来室・電話・メール相談や、各事業所との電話、オンライン相談の情報共有や、フォローアップ研修など、訪問活動以外にも取り組んでいます。コロナ禍の中でも相談員活動を継続できているのでモチベーションを保つことが出来ています。
- 訪問先に電話して、都合を聞き事業所さんにあわせて、訪問活動はできないが、できる事をできるだけ短い時間でお会いしたいと連絡して、責任者に会い、利用者の方々の様子を聞いたり、見たりする。来年も訪問できない所にも、していきたいと思っている。
- 各施設職員との電話での情報交換で、利用者の様子、施設の取り組み、職員の状況などを伺っている。それが一年半以上続き、お互いを励ますような状況も生まれ、「早く訪問が出来るようになって、相談員さんの顔が見たい」との言葉を頂き嬉しかった。オンライン訪問でも、利用者から「また来てね！」との声をいただき励まされた。
- 週に1度、電話相談の当番があるし、月に2回ミーティングがあるので相談員の皆さんと会う機会が結構あります。それにオンライン訪問をしているので、施設の様子も何となくわかり、オンライン訪問が出来ない施設とは電話で状況をお聞きするので、モチベーションは保たれていると

思います。オンライン訪問や電話訪問で感じた事を報告書にまとめるので、いままでとさほど変わりはないように思います。でも、実際にお会いしてお話を聞くのとはやはり細かい部分が感じられないように思います。

- 介護（サービス）相談員になってまもなくコロナによる訪問が中止となり、何のお役にもたてないまま、経験も積めず日々過ごすことに、申し訳なく思っていました。ただ、その後、行政の「せっかくの制度を無為にするのも」という提案で、せめてもの電話訪問の形を事業所の了解を頂き、月一回ですが15分ほど行わせていただきました。当初は、対面でなければ意味をなさないのではと思っておりましたが、少し考えが変わりました。施設の方の一部の声のみだけでもうかがえたのは、現場を知るとか感じるということとはかけ離れてはいますが、なかなか現場でも施設の方とゆっくりお話しできる機会も少なかったものですから有意義だったと、考えております。自らの取り組みとは違い、与えられた機会ですが、次につなげられたような気がしました。少し回答としてはずれているかもしれませんが…。

#### （相談会、窓口相談等の実施）

- 「介護に関する相談会」を開催。
- 窓口にて介護相談に来られた方の話しを傾聴し、分かりやすく説明、記録する。

#### （アンケートの活用）

- 入所施設などの訪問がまだまだ難しい事業所へアンケート依頼し、利用者さんやご家族から挙がった声を事業所にお返ししている。
- 各施設のコロナ禍への考え方はそれぞれですが、現在も訪問活動を継続している施設もあります。施設内への入室が難しい場合は、施設の職員の方に状況を伺い、その情報をまとめたものを訪問施設に報告書としてお渡ししています。コロナのため、活動を中止するのではなく、柔軟に対応しながら活動を継続できることはとても良いことだと考えています。

#### （さまざまな手段を用いて）

- 相談員活動は制約されているが、市の介護相談室があり日常的に電話相談、来室、メール等を受けられる活動は続いております。その他、機関紙の発刊に向けて紙面作りをしたり電話訪問も行う等、コロナ後の訪問活動に備えての日々の勉強は続けられていると思います。（細々ながら活動が続いているので、なんとかモチベーションを維持しています。）

#### (24)事務局に対する情報提供等の要請

- 担当事務局に対し、研修の実施を求めている。
- 事務所でミーティングの計画をして頂いています。
- 市から活動を中止されているので、何もできない状態です！
- 市の連絡会で情報交換等、個人よりも相談員対象の講演会希望。
- 行政サイドからの対応についての連絡相談等一切無く全く動いていない。
- 事務局との連携を図り、各事業所の受け入れ態勢を確認していただいている。
- コロナの状況で先がみえてない。市役所先導で今後のあり方を検討して行きたい。
- 事務局から情報を発信していただいて、介護相談員同士で情報共有していきたい。
- 事務局は何もせずにほったらかしなため、自分たちが訪問時に必要であり役立つ情報をもとに研鑽している
- zoom等の活用により相談員同士の会議または事務局との会議等を導入して、相談員同士のコミュニケーションを密にしていきたい。
- 区の連絡会が開けていない状態なので、各施設等がどうなっているのか全くわかりません。ただ指示待ちの状態です。オンラインによる相談活動の方法があることも初めて知りました。
- 事務局より連絡がなく、利用者の皆様がどの様にしていらっしゃるか心配しております。施設側と連絡をとり、情報を伝えていただきたいと思います。認知症について講演会に出席したり、過去の資料を読み返したりしております。
- 訪問していた施設の方々がどう過ごされているかとても気になる場所ですが、市の担当の方から何も連絡が無く動きようがありません。新型コロナウイルス感染が落ち着きましたらぜひ入居様の生活をぜひ知りたいと思います。
- 市側も、指針を出さないで、(コロナ後活動停止の状態)市全体として方向性が見えない。施設側も、コロナ禍に来ないでほしいという要望が多い。(普段でも、風邪が流行る。インフルエンザが流行る。等ある時は、施設に来ないといわれる。今では知人、友人などで施設で働いている人たちに、施設での様子などを聞いたりし、現在の様子を把握している状態です。
- 事務局が訪問中止を決定している以上個人的に活動できる状況ではありません。事務局は事業所の情報をどの程度把握しているのか疑問に思っています。コロナ禍ではなおいっそうそんな感じがします。施設の入所の皆さまとも会えないのですからどのようにモチベーションを上げていけば良いのか聞きたいです。
- 市町村の事務局からは、何の取り組みも提案も無く、「お休みしてください」と言われ、今日に至っています。事務局は元々、介護相談活動に積極的ではなく相談員はボランティアの位置付けです。「いつでも辞めていただいて良いです」と言う言動や、挙げている苦情の報告に対しての対処も無く、一年毎に部署移動してしまうので、事務局とは毎年一から関係を築く状態でした。そしてこのコロナ禍で、私達は放置状態です。事務局は、施設に訪問できない、電話連絡もしないので入所者の状況は全く分かりません！というばかりです。ですから、モチベーションは下がるばかりです。今回、ICT 機器を用いての業務もできる事をお聞きして驚いております。しかも久々の事務局からの連絡が、今後相談員として続けますか？と言うものでもう辞めようと思っています。

## (25)モチベーションの低下への懸念

- もやもやしている。
- 意欲をなくさないようにしている。
- 残念ながらモチベーション保持は難しいです。
- モチベーション低下中、自身の老化とのたたかい中。
- 何もしていないのでモチベーションが下がっている。
- 介護相談員として続けて行けるかどうか迷っています。
- 訪問する事ができないのでとにかく何もしていません。
- 現在の状況ではモチベーションを維持できる状況にない。
- コロナ禍における社会情勢から活動は難しいと諦めている。
- モチベーションが保てなくなってきたのをすごく感じる。
- なかなかモチベーション維持はむずかしい。現場をみれてないので。
- モチベーションを保つのが大変初心者の様な気持ちに成って行きたい。
- 意欲が益々減るばかりでモチベーションを上げる努力は来ていません。
- 正直利用者様と対面していない中でモチベーション維持は難しく感じる。
- 訪問先のデイサービスの車を見て施設では大変だなと思うだけで何も出来ない。
- 訪問活動中止が長期間になっていますが、モチベーション維持の為の努力はしていません。
- 2年ほど活動が止まり、相談員としてやる気が失せております。脱会しようかと迷ってます。
- モチベーションを保つのは難しいですね。周りの介護が必要な人の話をちゃんと聞くように心がけています。
- なかなかモチベーションは保てない。事業に連絡だけでも入れた方がいいか迷う。コロナの終息を願っています。
- 先が見えない中でモチベーションを保つのは難しいです。どうにか研修を通して自覚させていただいています。
- モチベーションをなかなか保てません。ただ施設に電話した時に、気持ちよく接して下さるので心強く感じます。
- モチベーションを下げないよう気持ちを高く持てるようにしたい。聴く力、観察出来る力を身に付けるように生活したい。
- 正直言って何もできていない。気持ちの上で、介護相談活動が再開される見込みが立つまでは自己研鑽などに取り組めない。
- 体調が思わしくなく、家族に障害者がいて、その施設の家族会の仕事も抱えているため、後進に道を譲りたいと考えている。
- 次々と変異するウイルスにモチベーションを保つ事はだんだん難しくなりました。しかし、施設が閉鎖的になる事にも不安はあります。
- 長期間活動できていないと相談員のモチベーションも下がる。今後見通しがたたないのであれば一度カンサン（解散？）してもいいのでは。
- 施設への訪問ができなくなり、相談員は本当に必要なのかと思ったりしています。研修など参加して知識などを吸収していきたいと思います。
- 何もしていない。そもそも、家族も訪問を制限される中、相談員として施設の訪問は、はばかれる。出来ない。気持ちを保つことはむづかしいです。
- 再開がなった場合、自分自身が以前のようなモチベーションを持てるのか、不安に思いますが、ま

- ず自分自身を、良い状況、前向きになるように努めています。
- コロナ禍で全ての事業所に訪問ができない状況が続いて、入居者や事業所の方々の事が気になりながら何も出来ない状態で、モチベーションがかなり下がっております。
  - 介護相談員としての自分を見失っているのが現状です。仲間と集まり、コミュニケーション技術 UP や福祉事業の知識を深める等の学ぶ場を増やして頂けたら良いと思います。
  - 現在コロナ禍で訪問が中止となっているが、約 3 年間の訪問なしでモチベーションが維持できるか不安でたまらないが、早く元にもどり今まで活動することが大切だと思います。
  - 活動中止が長く続いています (R2/2月~R3/12月現在まで) コロナ禍で介護相談員の定例会開催は数回実施、勉強会開催もなく、なかなかモチベーションを保つ事はできませんでした。
  - 活動のモチベーションは、やはり下がっています。緊急事態宣言など発出されている時は、連絡会議も中止していましたが、再開してから他の相談員や、事務局と話をする事で、気持ちを引き締められている所です。
  - コロナ禍では訪問による活動ができていけませんので、モチベーションは下がってきています。しかしこれからの高齢者の介護方法の支援のあり方については、いろいろな方面からの情報を収集し、勉強しています。
  - 1年以上活動が停止されていることで、モチベーションが低下しています。笛吹市の相談員として自主的に月1回会う機会をもち、話したり、学びの情報交換をしています。皆さん前向きで、刺激をいただいています。
  - 訪問活動ができないため、介護相談員として、何もできないではいけないと思います。電話等で様子を、確認できる施設はいいですが、非協力的な施設には何もできていない状態でモチベーションが下がります。
  - 長期に渡る活動停止で、モチベーションを保つのはかなり難しく思います。利用者の方の変化や自分がどれくらい対応できるのか不安ではありますが、利用者の方に会いたいという気持ちだけ持ち続けてきました。
  - 現在は無力感を感じています。医療従事者の努力を見ると、私たちが動くことにより、コロナを広げてしまわないか、心配になります。何をすることが今一番私たちに求められているのか、良い方法を常に模索しています。
  - 介護サービス相談員の定例会が、先月から復活したので仲間の方々に合って情報交換するとモチベーションが若干上がります。モチベーションの持続も大切ですが、訪問していた時の報酬が今は全く無いので、経済的維持の大変さも感じています。
  - モチベーションが下がっています。再開の見えないまま、担当施設の入居者や通所者の方々の様子が分からず、長引くブランクの後の訪問が今までの様にできるのか、又、オンライン等の活動になると、それに対して活動の成果が上がるのかも疑問です。
  - モチベーションを保つ事は、難しいテーマです。訪問する際に当たって、職員の苦労を労う言葉、利用者への声掛け等…を模索しています。また、御家族のお気持ちはと常に考えております。情報をしっかり認識した活動に取り組み、笑顔の出る訪問にしたいと思います。
  - 活動のモチベーションは保てない。私自身も高齢者に入る。でも元気。サービス提供事業体(市役所介護保険課)からのストップ以降は訪問できず。日頃相談員派遣に協力してる事業者様に対しサービス(市役所介護保険課)を望む。唯々事業所様側の大変な思いを想像するだけ、それは今後も続くのだろうしその負担は大きい。
  - モチベーションを保つのは大変難しく、月1回の連絡会で他の相談員と顔を合わせ、近況などを話

すことで少し安心している。早く訪問したい気持ちとコロナ渦（後）での訪問は、今までとは違う形になるだろうと不安に思っている。

- 一緒に活動していた相談員は別の仕事を見つけて辞める事にしましたが、私は相談員の仕事があるのを待っています。しかし、コロナになって2年間のブランクがあり続けることができるか心配です。時々テキストを開いて眺めています。
- 今後の事や施設の現状を知りたいと思いますが、事務局から聞くことはないので、残念ながらモチベーションを保つのは難しく感じています。時々事務局で介護サービス相談員が集まる機会がありますが、その時は訪問していた頃を思い出して会話が弾み、頑張っていこうと思います。
- モチベーションは、保てていません。施設の中に2か所、大変相談員の活動に理解を示してくださるところがあり、そこからの訪問依頼を受けているだけです。あえて言えば、電話での訪問のお願いを丁寧にする事です。が、施設はコロナが治まらない限り今までのような訪問は無理だと思います。
- オンライン講座などで情報収集を心掛けている。種々の活動を停止し、1年以上ブランクです。さらに私も妻も過去に癌治療の経験をしており、人一倍注意し外出も控えている状態です。長引くブランク状態から、介護相談員の活動が再開しても以前のように行動できるだろうか…自信を失いつつある。
- 施設側の対応如何によりモチベーションは保てます。ほとんどの施設は、丁寧に感染対策や施設としての取り組みなど詳しく話して下さいます。自分も感染対策など調べるなど、それに対しての、意見をしっかり述べる。施設側もしっかり聞いていただける事がモチベーションに繋がっていると思います。
- 施設訪問あつての相談員活動と思いますが実活動が出来ないという現状は私の相談員としてのモチベーションには何ら影響を及ぼしてはおりません。生活圏で相談員として観察出来る事例は多々あり行政の目や耳として相談員活動はいつ何処でも出来ます。勿論、早く施設へ訪問したいとも思っております。
- 訪問活動が中止になった当初は、いつまで続くのかを考えていましたが、長引く程に入所者の方々がどうされているのか、長期戦になればなる程、認知症や身体機能の低下が進んでいるのではないかと等、思いを巡らせていました。徐々に自分自身のモチベーションを保つ事の難しさを感じ、研修時のテキストを見直したりしていました。
- 訪問施設側から「当面の訪問をご遠慮ください」「受け入れが再開した折にはよろしく」と言われている間は、訪問は難しい。事務所に立ち寄っても現場の職員から話を聞くことは困難です。会議などで相談員同志が会えた時に、お互いの情報交換をする事ぐらいです。自身が民生委員をしている都合上、相談員活動を関連付けて考えているので、モチベーションが下がるという事はない。
- 正直かなりモチベーションは下がりました。いつかはコロナが終息すると信じ、エッセンシャルワーカーの方々や一般の方々のがんばりをニュースで見るにつけ力をもらっていました。現在、自身の母（特養入居）との面会も月1回10分のオンラインで、長いコロナ禍での生活で心身の状況が心配です。今まで訪問した方々の顔を思い浮かべ、訪問再開時に明るく接する事ができるように、普段から音楽を聴き、演奏をしています。
- 正直言うとモチベーションを保つのが難しい。活動しながら自己研鑽し、モチベーションを高めていく必要がある。利用者、入居者は短期間で別のサービスや施設に移行することがあり、非常事態宣言等で活動が休止してしまうと、お互いに忘れてしまうことがある。事業所職員の利用者、入居者に対するケアを見過ごすことになるので、できれば利用者、入居者と会話はできなくても施設に

訪問することが大事ではないかと思う。本町ではそのようなかたちで訪問している事業所もある。

- 介護相談について、正直、モチベーションが落ちている気がします。仲間（10人）とは、メールのやりとりで近況報告をしたり、2～3ヶ月に1回、皆で集まって意見交換会をしています。都合が合えば、市役所職員（介護福祉支援係）や、スーパーバイザーも出席してくださり、情報やアドバイスを頂いています。自己研鑽はあまりできていないと思います。介護相談に伺うことに、不安を感じ、消極的な気持ちになります。訪問が始まれば、少しずつ元に戻るのかしらと、気持ちを奮い立たせています。
- 2年近くの活動休止で今も先が見えない状況なので、モチベーションを保つのは難しいと思います。私は他に市民後見人や日常生活自立支援事業の活動ができているせいか、気持ちが離れずにいられている気がします。リモートでの相談活動については経験がないので分からないことが多いですが、利用者は本当に言いたいことを話せるのだろうかという課題や、準備等を含めて色々とも問題も多いように思います。ただ、外部からの目があるだけで抑止力になることを考えると、何らかの形でつながりを持つことは意義のあることだと感じます。
- 相談員の方々のモチベーションが下がっていく中で、施設の状況がまったく見えないという事が一番つらかったです。年賀状、クリスマスカード、暑中見舞いはもとより、施設相談員の方々への電話連絡（施設の状況、居住者の方々の状況）等して聞き取り調査を行ったりしました。会員の中からリモートをとの意見もあったりしましたが、会では設備ができなくて行えませんでした。事務局の方から声かけを頂き、実施することになり、会員一同うれしく思いました。只このような時もっと早い段階で本部からの指導が頂ければ、どんなに安心した活動ができたろうかと残念でした。
- そもそも介護サービス相談員のモチベーションを保つとはどのようなことなのかよくわかりません。モチベーションがなければできないようなやわなものではないからです。私たちの仕事は人と人が直接顔を合わせ、言葉を交わすことによって生まれるものです。機械が人間の代行はできません。そこが一番大事な点なのです。施設利用者は家族との面会や外出の制限など外部との接触は以前にも増して厳しくなり、疲弊された生活を余儀なくされる生活を送っておられますそのような利用者の立場に立って物事のあるべき姿を考えることこそが我々介護サービス相談員の本来の仕事ではないかと思います。
- コロナ禍で施設訪問が中止となり、介護相談員として、利用者の皆様や施設の職員の皆様が1番大変な時期に側に寄り添うことが出来ず辛かったです。市から委嘱されている立場上、自分の意志で行動出来ず、市からの連絡を待ちながら、その都度アンケートに答えたり、今までの資料の整理や新聞記事等介護の情報に目を向け、自分の体調管理に努めていました。一度市を通して自分達の思いをメッセージとして施設に配布していただきましたが、時期がたっていたこともあり、その後も施設の様子など何も情報が入らない状態で現在に至り、今後も見通しが立たない中、相談員として今までのように活動ができるのか、施設や利用者さんに受け入れてもらえないのではないかと、必要とされていないのではないかと考えてしまい、今ではすっかり自信を失っています。



## (26)新任相談員の声等

- 気軽に声をかけてもらい、話しやすい相談員をめざしたい。
- 一年前に研修を受けたのみでまだ訪問の経験がないのでわかりません。
- まだ1年目ですしコロナ禍で施設訪問もすくなく、右も左もわからないので指導者、先輩に教わりながらの進みです。
- 相談員の仕事を始めようとしたらコロナ禍で全てが延期になってしまい全く何もしていないし何を  
していいかわかりません。
- 相談員になってからまだ一度も施設訪問した事がないので、研修でお聞きした様子で施設内や利用  
者の事を考えるのみになっています。
- 相談員として活動をしたところでコロナとなりました。毎月一回の集まりに出席しているだけ  
なので、どうすればいいのか経験がないので、一年生のままです。
- 研修を受けたばかりなのですが、ICTを活用出来るなら訪問が出来いままではなく、何かやれる事が  
あるのではと思います。コロナ禍だからこそ、必要とされている役割だと思います。
- 研修を修了し、これから活動の予定であったが、コロナで活動できず、非常に残念に思っている。  
まだ相談員としての経験はないので、これから先輩方に同行し、経験を重ねたい。
- 初めて介護サービス相談員となり、研修をうけた所です。一度も活動をしていませんので、何をど  
うしたら良いかもわからない状況です。介護保険に関する情報は、雑誌や知人などから得るように  
しています。
- コロナ禍での研修を行い任命されたものの施設等全部シャットアウトで活動は一切していません。  
今後も感染症は続くと考えられるので その場合の相談員の行動も対応できるシステムを考えてい  
くべきと思います。
- 今回初めて介護サービス相談員として活動する事になったが、研修を終えただけでまだ何もしてい  
ないので、よく分かりませんがご高齢の方と接する時はなるべく傾聴を心がけつつお話しするよう  
なんとなく練習しています。
- 4月採用で研修と勉強会、定例会への参加で、先輩方の話しを伺い、不安になったり緊張したり  
の繰り返しです。日常の中で、人の話をじっくり聞くこと、笑顔でいること、心地良い空間を意  
識する事など心がけています。
- 相談員活動に加わって間もないためじっくり施設に関する情報収集や報告書の作成、連絡会での報  
告の仕方等を学ぶ時間を割くことができています。また、コロナ対策への取組も、各施設の姿勢を  
知る手がかりになると捉えています。
- 新人相談員さんは、研修後、実践ができないのは、不安だと思います。各相談員が、施設訪問で気  
を付けている事やここだけは注意する事や、報告書の記入例など、皆で話し合い対面訪問が出来る  
日を待つ様に提案していきたいです。
- 活動を4月から始めたばかりで、ようやく声掛けや、対話する事に慣れたところです。次に会うと  
きはどんな様子だろう、また話ができるかなどを想像しながら、次回に望んでいます。また、連絡  
協議会での皆さんの報告も勉強になっています。
- コロナ禍で、施設訪問の経験がありません。相談員同士の情報交換や介護についての学習をして、  
知識や面談をする時の力量を高めています。また、市内の介護施設の場所や種類等を確認して、自  
分で出来る学習をして自己研鑽を行っています。
- 私は、今年度から介護相談員としての活動をすることになっておりましたので、通信システムで介  
護相談員としての養成研修を受けたばかりでした。この研修では多くの事を学びましたので内容を

振り返りながら、相談員として活動できる日を待っている状況です。

- 研修終了したものの、コロナ禍で一度も訪問した経験がありません。他の介護サービス相談員の方々の会話等を参考に、訪問再開の時にはカスク面談でも明るさ・優しさを前面に出して利用者の方にとって意味あるものとしたいと思っています。一日も早いコロナ収束を願うばかりです。
- 私自身まだ施設訪問の経験が無いものですから、活動すら出来ていませんが、先輩方を拝見していると、やはり早く訪問して利用者様の声を聞きたいと切に願っていることが感じとることができます。私も機会を得ることが出来た時は、お会いしお話しが出来る楽しみを素直に表せられたら良いと今からにこやかに笑顔が見せられるように心の準備をしておきたいと思います。
- 介護相談員のための研修を受けて、何かしら私にできる事とを考えていますが、コロナ禍のせいで一度も何もしないまま2年が過ぎてしまい、来年には民生委員の定年を迎えようとしています。私の住む市ではまだ当分、特養など老人施設への訪問は控えるような見込みのようです。再開されたあかつきには先輩相談員に教わりながら研修で学んだ事を活かしていきたいと思います。
- 介護相談員の委嘱を受けましたが、全国的に丁度コロナ感染症の拡大が始まり、活動が一度もできない状況でした。介護相談員の役割については、最初に頂いた資料を読んで理解をしました。ようやく、9月9日から介護相談員養成オンライン研修が行われ、相談員の重要性と役割がわかりました。その後は、テキストを読みながら活動できるようになったら、研修を活かしたいと思っています。
- 私は、令和元年に東京で初任者研修を受けました、実際に活動を始めてすぐにインフルエンザの感染症で施設訪問が出来なくなってしまいました。同時にコロナウイルス感染症が蔓延し、以来、現在まで実際の訪問は数える程度が現状です。でも初任者研修や現任研修Ⅰをオンラインで受けた資料等読み返したり、パソコンで介護サービス相談・地域づくり連絡会の過去の事例等読んでいます。
- 私は、今年度から介護相談員としての活動をする事になっておりましたので、通信システムで介護相談員としての養成研修を受けたばかりでした。この研修では多くの事を学びましたので内容を振り返りながら、相談員として活動できる日を待っている状況です。今後のコミュニケーション方法として必要不可欠と考えられる、パソコンやタブレットについても積極的に使用していけるように取り組んでいます。
- 養成研修を受講しましたが1度も訪問ができていない状況です。研修後、1年以上経過しモチベーションが低下していましたが、一緒に養成研修を受けた仲間と再会できることを楽しみに。研修を受けた仲間同士、気持ちを確かめあいながら、励ましあいながら。介護相談員の求人募集に応募した時の気持ちを思い出し、いつかは訪問できることを楽しみに気持ちを奮い立たせながら。一度も訪問をすることなくあきらめてしまうのは残念なのであきらめることなく、いつかコロナは収束し、今までの日常が取り戻せ安心した生活ができると信じ。訪問活動ができることを楽しみにモチベーションを上げてきました。

## (27)その他

(訪問先の事業所の要望に応えたい／心配／迷惑にならないようにしたい)

- 事業所に添えるよう配慮しながら訪問したい。
- 今後訪問する予定の施設側との連絡を密に行っていきたい。
- 施設の職員もコロナ禍の中大変だと思っておりますので、私達も職員さんの要望に応えたいと思っております。
- このような（コロナ禍）状態になった世界全体全く初めての事なので、最初驚き、恐怖、戸惑い、不安、他マイナスの考えばかりでしたが、頭（こうべ）をたれるばかりでは何も生まれてこないし、小さな事でも出来る範囲で、特に事業所の方には御迷惑をかけないようにと最善の注意を払いたいと思っております。

(利用者や事業所を思って心がけていること／メッセージ等)

- 施設の皆様のお名前と顔を思い出しています。
- 最初のころは皆さんの様子が気になり思い出していました。
- 今は、じっと堪えるしかない。とおもっています。
- 変化していく情勢に対応できる様、努力しています。
- 入所者さんが、元気で過ごされます事を願っています。
- 利用者さんが安心して介護サービスを受けられるように。
- 今迄に面会出来た方々を思い浮かべ無事を祈るのみです。
- 人生の先輩である利用者さんとのコミュニケーションを大切にしたいと思っております。
- 入所している方の気持ちを自分の身に置き換えて推察している。自分だったらどんなふうにご過ごすことが幸せなのかを考えています。
- 入所されている方やその家族の施設の皆様の苦勞をしっかりと理解したい。(思いを寄せて)
- 少しでも利用者の方がその人らしく生活できるようにサービスの質の改善につながれば良いと思っております。
- 相手の気持ちに寄り添い、思いや願いを受け止め、共感するにはどのようなことに気をつければよいか等聴き上手になるための情報を多く入れるようにしています。
- どのような話をしたら良いか考えたり会話にどんな単語が適してるのか考えている。自分の言いたいことを簡単に伝え分かってもらうにはどうしたらよいか考えている
- 相談者の顔や容姿など対面でしかわからないことの把握や、生の声を聴くことにより親近感を持つようにしている。
- 訪問活動ができなくて、利用者のことが気になっています。施設職員の方々のご苦勞も気になります。時々、現状で出来る方法がないか考えたりしています。
- 訪問できない期間も、「以前の活動の方がお元気なのかなあ」、「また活動ができるようになったら喜んで下さるかなあ」など想像して想いを忘れずにいたいと思う気持ちを大事にしています。
- 訪問した施設などの利用者の顔を思い浮かべ、スタッフは入れ替わったのかななどと考えています。利用者は施設などに閉じ籠りがちになることで、活性化がなくなり、介護度が上がるのでは…などと心配しています。
- 受け持つ訪問施設の数も減り、訪問しても時間の制約の中で利用者さまからのご意見をお聞かせいただく事も難しいのですが、施設全体の雰囲気、利用者さまの表情、スタッフの方々とのコミュニケーションなどから察することは出来ます。今だからこそ特にそういう「気付き」を大切にすることで今までと変わらずの姿勢を心掛けています。

(活動休止中なので両者の話し合い等が必要では)

- 活動自粛中。
- 施設の方からの連絡を待っています。
- 時間を短くして、対面でお話しをして笑顔届けたい。
- 介護訪問の訪問先からコロナの期間は訪問を止められているので活動ができない。
- 担当している施設からの依頼がなければ訪問はできないので仕方がないと思っています。
- 介護相談活動は介護施設の意向もあり現在は休止中です。再開されたら施設での相談活動に参加したいと思っています。コロナ禍の中、施設の方針に従っています。
- コロナ禍で相談活動が出来ていないため、今後どのように対応していけばよいかを考えていただきたい。
- 役所より訪問活動は中止の指示により全面的に中止しているが、再度訪問活動の要請ができれば、従来通り再開します。
- 事業所だけの空間から、外部の風を入れて、今以上に開かれた事業所に意識を持ってほしい。他の介護相談員と情報を共有しながら我が町の地域づくりに積極的に関わっていきたい。
- 昨年と今年、全く活動が出来ていない。施設側との話し合い、どうしたら介護相談のサービスが出来るのかの話し合いが必要に思う。コロナ禍で出来ないではなく、どうしたら活動が出来るのかを両者が話し合える場が必要に思う。
- いつまでも今の状態を続けていても前に進まないのでは、出来る方法もあると思うので、具体的には現地を訪問して直接近くで話しするのではなく、離れたところから様子を見るとか、職員とミーティングするとか。施設内を見て回るとか、行政側が施設側に遠慮している一面もあり、せっかく制度があるのだから積極的に出てほしい。

(制度改正に対応した活動をしている)

- 特に介護保険サービス対象外への訪問（サ高住、有料老人ホーム）については、「訪問時のマニュアル」の作成の案が出ています。
- 市では、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅についても、相談員の派遣を検討しているため、事務局では研修の機会を作って下さり、高齢者の住まいについて問題点や対応策などを考えたり、情報を収集したりしている。現場への訪問が継続していた日々の中では、実際的な解決を図ることが中心となっていた。今は現場の中で感じながら後回しにしていた根本的なことについて考える時間を持たたと感じている。「老後の生き方とは」「居場所とは」「家族とは」「人との関わりとは」「自然と生きもの」「芸術と表現」などなど。限られた活動や場や人との交流の中で、立ち止まって考えることの大事さを改めて感じる事ができた思いである。

(他の仕事をもっている)

- 高齢者に係る仕事を持っている。
- 第三者評価員の活動もしているので、施設の様子や情報には接している。
- 医療に関わっていますので、常に高齢者の健康寿命の延伸に取り組んでいます。
- 同じ介護の別の仕事に平行して、就いているため、常に介護現場の現状把握をしている。
- 介護保険関係の仕事で非常勤で行なっているため、コロナ禍での現場の状況の情報をあつめるようにしています。
- 感染者が減少したとはいえ、介護相談活動が制限されています。週1回ですが、介護施設に勤務し、

ご入居者様と一緒に過ごさせて頂いています。貴重な意見等頂き自分なりに対応しています。

- 現職の看護師としてクリニックで勤務しているので、認知症患者さんに積極的に関わり、ご家族のお話を聞くように努めている。来院患者さんにつきそう介護職の言動、行動を見るように努めている。
- 施設に勤務しております。初めて利用者様にお逢いした時は何も話し下さらなかった人、施設に入られた事を不満に思っている人も、時間をかけ少しずつ接することにより近づいております。まず自分はこういう人間であると心を開けると相手の方も話して下さり、話しを信じて下さいます。コロナが続き、どこの施設も利用者様もスタッフもがまんと努力です。利用者様が明るく元気に過ごせるか、それはスタッフの対応に大きく影響されます。スタッフの方々にエールを送り、感謝の言葉もとても必要と思います。

(わからない)

- 現在、活動していないのでわからない。
- まだ経験がないのでわかりません。
- まだ、訪問活動を再開していないのでどのように活動して良いかわかりません
- まだ、訪問活動を再開していないので、わかりません
- 訪問がまったくできない状態ですがご家族の面会も制限されている中、この先どのくらいの期間が必要なのかと思っています。まだまだ先の見えない状況ですが今後どうなっていくのか注視したいと思っています。
- 介護相談員になってから2年が経過しましたが、コロナのため施設訪問などほとんど経験がありません。そのため申し訳ないのですが、特に何かに取り組んだりしていません。他の介護相談員の方との情報交換などの場もありませんので、他の方々がコロナ禍でどのようなことをされているのかも知らない状況にあります。
- 外の風を取り入れて頂くのにはどのような方法が良いのかわかりません。制約される時間の中でお付き合いいただける利用者様がどのくらいいられるのか？ たとえお一人でもお話し出来れば素晴らしい一歩になると思います。何はともあれどの様に対応していったら良いのか一度は収集して皆様のご意見をうかがいたいと思います。リモートでやるのならお勉強会も進めて欲しいです。宜しくお願い致します。

(その他／分類しない方が意図が伝わると思われる回答など)

- 調査に関する事ではありませんが、定年制を検討して欲しい。
- 利用者様と直接お話しして、何か問題があるかないかを聞ける相談役になれたら良いと思います。
- 面会でなくても、施設の情報が得られたり、特定されない施設の課題などを知る機会があると良い。
- 「コロナ禍での活動にむけての」他県の活動状況と現状、当介護サービス相談員の活動可能事項を施設運営との合意可能と思われる事項の模索中です。
- 職員・家族以外の第三者として、利用者・入居者への心のケア（傾聴）になっている。施設に対する抑止力になっている。コロナ禍でも基本の手指消毒もされていないなど、訪問することで職員さんに現状を、また他施設での取り組みなど情報提供ができ、改善につながっている。
- 今まで私なりに介護相談員とは？という質問に対して、施設を突然訪問して利用者の声に耳を傾けると答えるのだと思っていたが、これからは身近の人の介護相談員になりたいなと思うようになりました。施設を利用したくてもお金がない家族皆なで困っておられる、そんな方々のために何か

お力になることができればと思う、今日この頃です。全国の方の介護相談員の活動内容を知りたい。

- 長期にわたり(無報酬で) 訪問のための時間確保をする状況に、相談員の処遇の不合理を実感し、余儀なく空いた時間の有効活用に意識を切り替えた。訪問休止による対応スキルの低下や不安は 継続中のボランティア続行により、ある程度払拭できた。体力の維持は趣味(水泳)の時間を増加。学んでいる手話についても、予習の時間が確保でき 理解の幅が広がったように思う。訪問再開の折には 初心に返って真心からの傾聴に努めたい。
- コロナ禍は社会全般を覆っているもの。今も、この先もどうなるのか、相談員には誰からもどこからも何の説明もない。施設訪問中止のメールが市役所から続き、月 1 回の会議も中止のメールの連続である。つまり、介護相談員はただいま休業中なのである。施設へ行き、透明アクリル板越しにでも施設入所者とお話できないかと思う。なんとかそういう部屋を(場所)用意してもらえればうれしいのだが、近所の施設入所者のご家族に「お母さんに直接会えた?」と聞くと否であり。「なくなる間際に呼ばれて会えたけど、もうその時は話ができない状態だった」というご遺族の話である。私としても、施設訪問し自分がクラスターになったら困るし、今後、どうしたらよいのかとと思っている。
- 家族の面会は制限もしくはオンラインで行っている中でも、介護相談員は受け入れている所もあり、前向きに取り組みされていることに感謝と相談員への信頼があるのだなと感じました。また、家族との面会を受け入れようと工夫して体制を取っていることは、入居者様と家族の関係性を第一に考え、支えるのが施設の役目との理念が垣間見られます。コロナという事態があったからこそ、施設の理念が問われたのではないかと学びました。これが、管理者、スタッフに浸透して、よりよい介護施設に作り上げようとしている施設こそが生き残ってほしいものです。介護訪問を受け入れてくれない施設こそ、問題が潜んでいるのではないかと危惧しています。介護保険の中でこの受け入れが、必須化されることを望みます。
- 介護保険制度以前の特養は低額年金受給者でも入所できた、しかし教養としての保障と主張されている介護保険制度では、国民年金だけで生活する人は入所料が壁になり特養にも入所できない。救済措置として負担限度額認定制度がある。この制度では資産調査が行われている。資産調査を行う公的扶助制度は、権利と保障の基本矛盾(1953年「社会保障ウィーン綱領」1961年「社会保障憲章」)と指弾されているように、社会扶助に変えてほしいと思っている。そもそも介護は保険制度で公的扶助制度ではないはず、なのになぜ資産調査が行われるのかわからない(できればその論理を教えてください)。介護サービス相談員の自分は制度のフォーマル側にいることになり、そのことの矛盾・怒り・気恥ずかしさがある。制度のことは自分にはどうすることもできないというネガティブな気持ちと、それでも介護の現場を少しでも良くする事ができないかと考えるポジティブな心の葛藤がモチベーション維持に必要なエネルギーをくれている。
- 2020年10月介護サービス相談員のネット会議。2021年2月現任研修IIネット研修。それ以降は会議もない状態が続いています。テレビ報道で介護施設サービスの低下、利用者の心身の機能低下やコミュニケーション能力・認知機能の低下を見て憂慮しています。コロナ下で家族や外部の目が全くない年月が続き、面会の代替機能はないかと考えています。最近、家族とわずかな時間でも、衝立を介して面会され始めています。介護サービス相談員活動においても希望はしておりますが…面会の他、ネット面会、メール、手紙、電話を介して、一人一人の方の思いを受け止めることはできないかと考えます。ご利用者自身も、たとえ寝たきり状態となっても、お手紙を書いたり、電話で他を励ますことは可能です。認知機能が低下していても、歌を歌ったり、絵を描いて、他を幸せにできます。ご利用者を要介護と決めつけず、相互に誰でもできることをする人間らしい喜びを味わ

ってほしいと思います。介護サービス相談員自身が歳をとっていきます。

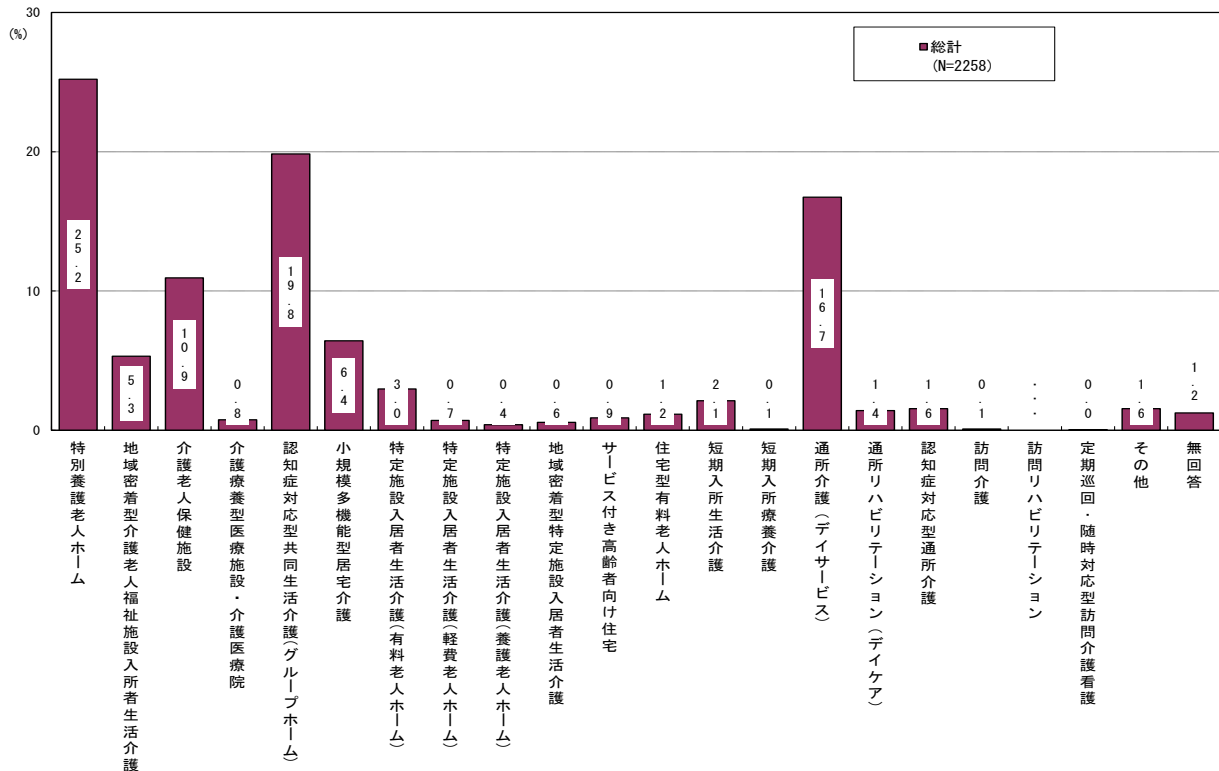
ex. 私自身、国内2か所、海外在住の家族と毎週 Amazon prime を使い、簡単に何時でも会うことができるようになりました。「アレクサ」と機器に呼びかけることでニュース、音楽、何でも無料で使用できます。長引きそうなコロナ下、国、県は福祉の活動停止の危険性を考えて福祉策を早く行ってほしいと思います。

# 第3章 派遣先事業所調査

## 1. 介護サービス相談員を受け入れている事業所の事業の種類

本調査で回答をお寄せいただいた、介護サービス相談員を受け入れている事業所の種類は、「特別養護老人ホーム」(25.2%、569 件)、「認知症対応型共同生活介護(グループホーム)」(19.8%、448 件)、「通所介護(デイサービス)」(16.7%、378 件)が相対的に多くなっている(第3-1図)。

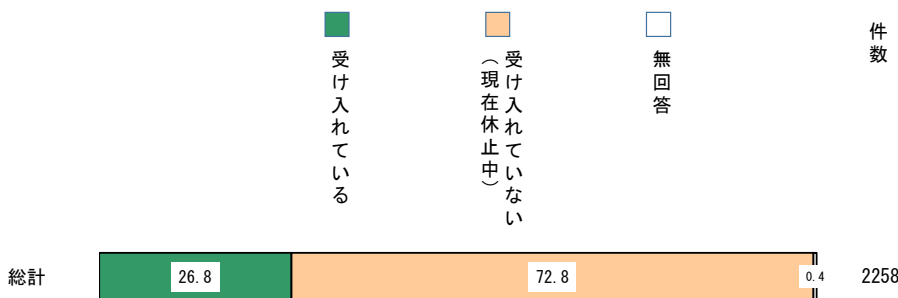
第3-1図 事業の種類



## 2. 介護サービス相談員の訪問活動の受け入れ状況

調査時点における介護サービス相談員の訪問活動の受け入れ状況は、「受け入れている」は 26.8%、(605 件)、「受け入っていない(現在休止中)」は 72.8% (1,643 件) となっている(第3-2図)。

第3-2図 介護サービス相談員の訪問活動の受け入れ状況



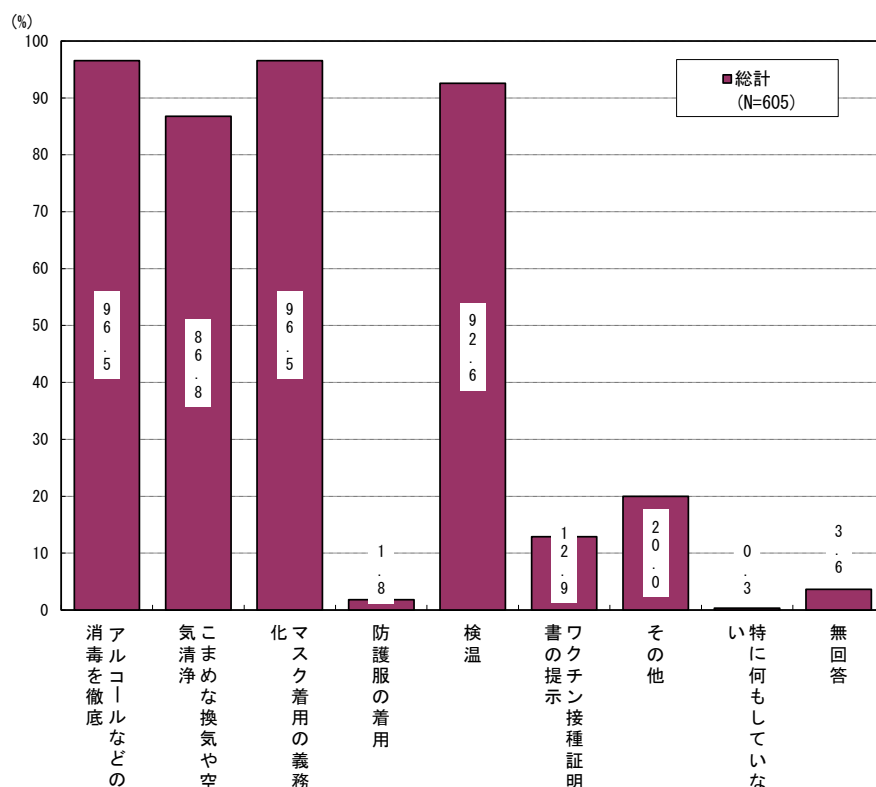


### 3. 受け入れに当たって新型コロナ感染症対策として実施していること

介護サービス相談員の訪問活動を「受け入れている」事業所（605件）には、受け入れに当たって新型コロナ感染症対策として実施していることをすべて回答してもらった（第3-3図）。

「アルコールなどの消毒を徹底」（96.5%、584件）、「マスク着用の義務化」（96.5%、584件）、「検温」（92.6%、560件）は9割以上の事業所が実施しており、「こまめな換気や空気清浄」（86.8%、525件）も8割半ばに及ぶ。一方「ワクチン接種証明書の提示」（12.9%、78件）や「防護服の着用」（1.8%、11件）は少ない。

第3-3図 受け入れに当たって新型コロナ感染症対策として実施していること  
（介護サービス相談員の訪問活動を「受け入れている」事業所、複数選択）



なお「その他」（20.0%、121件）の記入内容をまとめると、大きく以下の5つに分類される。

（1）相談員の健康確認（名簿記入、濃厚接触などの確認）

名簿への記入だけのところから検温や聞き取りをるところなど若干の温度差はある。

（2）限定的な受け入れ

玄関先や窓越しでの対応など工夫しながら受け入れ。

（3）リモート利用

ZOOM、テレビ会議など

（4）フェイスシールド装着・パーテーション設置

（5）その他

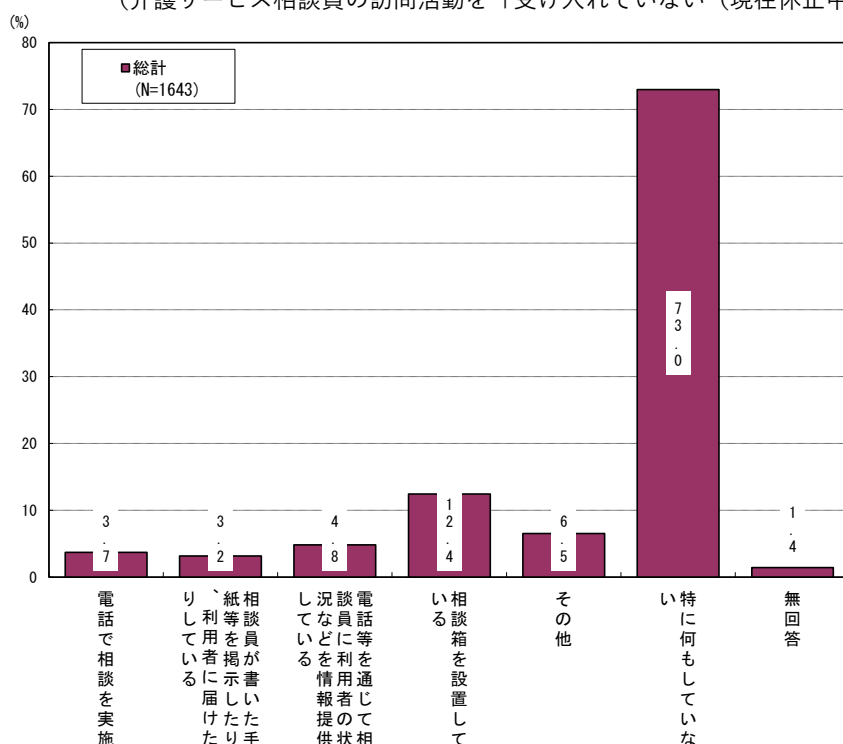
SpO2 チェックや光触媒吹き付け工事など

#### 4. 訪問による介護サービス相談活動が制限されるなかで工夫していること

介護サービス相談員の訪問活動を「受け入れていない（現在休止中）」と回答した事業所（1,643 件）には、訪問による介護サービス相談活動が制限されるなかで、相談活動が継続されるよう工夫していることをすべて回答してもらった（第3-4図）。

「特に何もしていない」が73.0%（1,199件）と多く、具体的に項目については「相談箱を設置している」（12.4%、204件）、が1割強、「電話で相談を実施」は3.7%（61件）、「相談員が書いた手紙等を掲示したり、利用者に届けたりしている」は3.2%（52件）、「電話等を通じて相談員に利用者の状況などを情報提供している」は4.8%（79件）となっている。

第3-4図 訪問による介護サービス相談活動が制限されるなかで相談活動が継続されるよう工夫していること（介護サービス相談員の訪問活動を「受け入れていない（現在休止中）」事業所、複数選択）



なお「その他」（6.5%）の記入内容をまとめると、大きく以下の6つに分類される。

（1）電話・オンラインなど直接会わない形の相談活動

ZOOM やテレビ電話などの利用

（2）限定的な形での訪問

施設の方との情報交換や特定利用者との面会

（3）職員などによる相談の強化や職員を通じて相談員へ報告する仕組み

（4）受け入れ施設であることの掲示を続ける

（5）運営推進会議などでの意見交換や相談員・他施設との情報交換

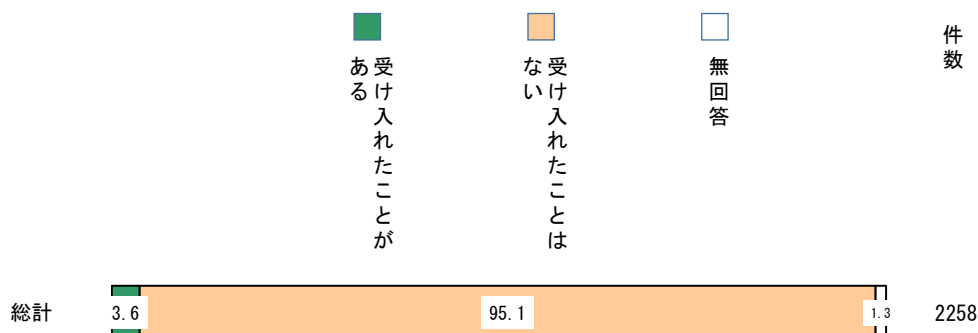
（6）その他

受け入れ可能だが事務局や相談員から連絡がないというケースも

## 5. ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動を受け入れた経験

ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動を受け入れた経験については、「受け入れたことがある」は 3.6% (81 件)、「受け入れたことはない」は 95.1% (2,147 件) である (第 3-5 図)。

第 3-5 図 ICT 機器を活用したオンラインによる介護サービス相談活動を受け入れた経験



## 6. オンラインによる相談活動を行うようになった経緯、オンライン相談活動を行う同意を得た方法、利用者・事業者・相談員の反応等

多くのケースは市や地域包括といった事務局からの提案でオンライン相談が実施されている。事務局からは直接連絡が言っているケースが多いようだが、アンケートなどを通じて希望を取っているケースも見受けられた。

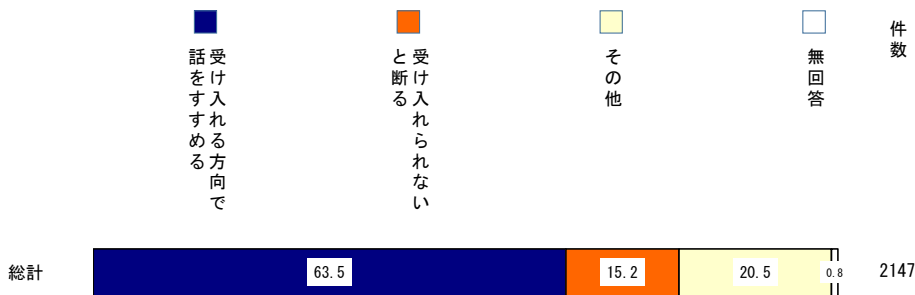
通信環境の整備や機器の設定などは、多くの施設が既存の設備で対応されていたようである。もともと ZOOM での会議や面会などをしていたというところが多く、これをそのまま使ったというケースがほとんどであった。逆に言えば、このような環境がないところは、オンライン相談を始めるための準備が必要だと推察される。

利用者の反応については、「オンラインへの戸惑いや声が聞こえにくい」といった課題も出ているが、利用者は外部の方との会話を喜んでいたという報告が多い。「笑顔が増えた」や「時間が来ても話をしている」、「いい刺激になったようだ」という声も聞かれており、まだまだ難しさも多いオンライン相談ではあるが、実施すれば利用者にプラスの効果が出るケースが多いようだ。もちろん、多くのケースでは職員が補助についていることが記載されているため、職員の業務負荷との兼ね合いを検討する必要があると思われるが、その効果の度合いによっては、オンラインでも相談活動をすることの意義は小さくない。

## 7. 市町村事務局からICT機器を活用した相談活動の受け入れの相談があった場合の対応

オンラインによる介護サービス相談活動を「受け入れたことはない」事業所（2,147 件）に、事務局から I C T 機器を活用した介護サービス相談活動の受け入れの相談があった場合の対応をたずねた結果をみると、「受け入れる方向で話をすすめる」が 63.5%（1,363 件）と多く、「受け入れられないと断る」は 15.2%（326 件）である（第 3-6 図）。

第 3-6 図 市町村事務局から I C T 機器を活用した相談活動の受け入れの相談があった場合の対応  
（オンラインによる介護サービス相談活動を「受け入れたことはない」事業所）



## 8. 市町村事務局からICT機器を活用した相談活動の受け入れの相談があった場合、受け入れを断る理由

「ICT のことがわかる職員がいない・少ない」や「PC やタブレットなどの機器不足」といった意見もあるが、断る理由で最も多いのは「人員が不足しているため、職員が対応できない」「職員の負担が増加する」「ケアがおろそかになる」といったことである。

また、「利用者が重度の認知症であることや目や耳の不自由な方がいることでオンライン相談は難しい」という意見もそれなりに見られ、利用者が戸惑ってしまうことへの懸念も大きいようだ。

そのほか「介護サービス相談員は訪問して頂くことが重要でオンラインでは活動がしきれない」といった声や「職員が付き添って相談することが必要なため、職員に聞かれにくい話をする環境が作れないのではないか」といった声もみられた。また、「オンラインは受け入れないが、訪問が可能になったら以前のように来てほしい」という要望も含まれている。

なお記入内容をまとめると、大きく以下の 9 つに分類される。

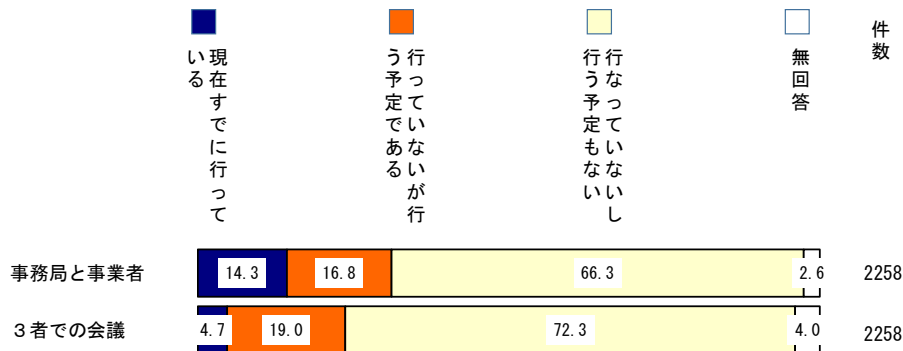
- (1) 人員不足、時間不足、業務量的に職員が対応できない
- (2) 職員の負担が増加する
- (3) ケアがおろそかになる
- (4) 利用者が戸惑ってしまう、対応できない
- (5) ICT のことがわかる職員がいない・少ない
- (6) PC やタブレットなどの機器不足
- (7) ICT 機器を使っただけの相談活動は疑問
- (8) 家族面会が優先
- (9) その他

## 9. ICT 機器を活用したオンラインによる 3 者会議の実施状況

介護サービス相談員による相談活動以外で、市町村事務局との会議や、3 者会議などにおいて、オンラインでの会議や打ち合わせの実施、今後の実施予定をたずねた結果をみると、[事務局と事業者]は「行っていないし行う予定もない」は 66.3% (1,497 件)、「現在すでに行っている」は 14.3% (324 件)、「行っていないが行う予定である」は 16.8% (379 件) である。

[3 者での会議]は「行っていないし行う予定もない」は 72.3% (1,632 件)、「現在すでに行っている」は 4.7% (107 件)、「行っていないが行う予定である」は 19.0% (429 件) である (第 3-7 図)。

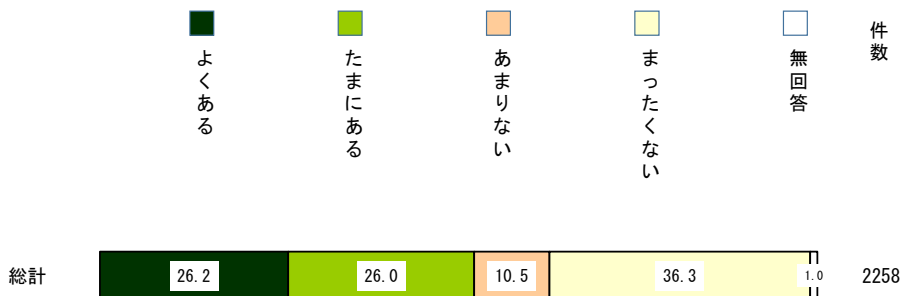
第 3-7 図 PC やタブレット等の ICT 機器を活用したオンラインによる 3 者会議の実施状況



## 10. ICT機器を活用した利用者の家族等とコミュニケーション(面会)の実施状況

ICT 機器を活用した利用者の家族等とコミュニケーション (面会) の実施状況は、「よくある」(26.2%、592 件)、「たまにある」(26.0%、586 件)、「あまりない」(10.5%、237 件) をあわせると実施している事業所は 6 割強 (1,415 件) に及ぶ。一方で「まったくない」は 36.3% (820 件) である (第 3-8 図)。

第 3-8 図 ICT 機器を活用した利用者の家族等とコミュニケーション (面会) の実施状況



## 11. コロナ禍で介護サービス相談員はじめ外部からの訪問や家族の面会を受け入れることが難しいなか、利用者の意思形成・意思表示・意思決定の支援への取り組み内容や取り組むなかでの苦労

外部からの訪問や家族の面会を受け入れることが難しいなかで、利用者の意思形成・意思表示・意思決定の支援にどのように取り組まれているか、またその苦労について尋ねた結果、多くの派遣先事業所が記入をされている。内容は多岐にわたるものの、いくつか特徴をあげてみる。

- (1) 基本的にコロナであっても、訪問された場合には面会に何とか対応しているという事業所が少なくない。窓越し、玄関先、アクリル板で仕切って、別室からオンラインなど、施設ごとに様々な方法で何とか面会につなげていることが示されている。
- (2) 感染蔓延時にはやはり直接的な面会が難しいということで、職員が橋渡し役となって、電話やオンライン、家族への報告などを実施している。
- (3) 上記のような形で面会を継続していたり、職員が橋渡しをし続けていることの背景には、やはり利用者の意思形成・意思表示・意思決定を助けるためには家族との関係を維持していくことが重要だと考えられている施設が多く、利用者のための職員の奮闘が見て取れる。
- (4) 看取りも行う施設においては、感染状況が厳しくても何とか面会ができるような工夫をされている施設が多い。
- (5) 重度の高齢者が多い施設においては、感染を広げられないということで、外部との関係を極力なくしているところもあるが、職員がこれまで以上に傾聴に力を入れていたり、新しい人を雇って相談を受ける役割をさせるようなこともある。
- (6) デイからの回答も少なくないが、デイでは送迎時にもいろいろと聞き取りをしたり、話を聞くなどの工夫をされている。

# 派遣先事業所調査 記入意見

## 1. 問3「介護サービス相談員の訪問活動を受け入れるに当たって、新型コロナウイルス感染症対策として実施していること」の「その他」の分類と回答内容

### (1)相談員の健康確認(名簿記入、濃厚接触などの確認)

- 訪問者記録。
- 面会簿への記載。
- 訪問者の目的等の記録。
- 訪問日時と所属、名前の記帳。
- 住所、連絡先などを記入していただく。
- 入館者チェックリスト記入をして頂いてから入館頂いています。
- 来設した日時の記帳をお願いし、すぐに連絡が取れるようにしております。
  
- 問診票の記入。
- ワクチン接種の確認。
- 健康チェックシートの記入。
- 訪問前のチェックシートの記入。
- 体調の確認、来園者受付の記録。
- 事前予約制、体調不良の有無を確認。
- 陽性者（14日以内）と濃厚接触の有無。
- 当日体調確認（感冒症状、味覚嗅覚異常）。
- 名簿に記入。現在の症状がない事を確認・記入。
- 来所される方の来所前1週間の生活状況の確認。
- 訪問前2週間の行動履歴及び体温・体調管理。
- 相談員の方が14日間に接した人の状況をお聞きします。
- 健康管理票への記入依頼、ソーシャルディスタンスの保持。
- 入室前の検温と記名、アンケートの記入をお願いしています。
- 2週間前までの本人や同居家族の健康状態や濃厚接触の確認。
- 2週間以内の県外への往来、県外を往来された方との接触など。
- 来所受付カードへの記入(連絡先、直近2週間の体調の確認など)。
- 行動チェック：家族を含めた状況把握（2週間以内の県外の方接触確認）。
- 10日間程度の検温を含む健康観察表、及び1か月程度の行動についての調査。
- 玄関にて、連絡先の記入と、直近2週間の体調について確認させていただきます。
- 12月1日より面会簿兼体調確認票となり、お一人ずつご記載いただくこととなりました。
- 海外・県外の方との接触後2週間休むか、1週間後に抗原検査をして出てきてもらっている。
- 活動前に派遣先に「体調確認・同意票」の提出。「活動マニュアル」に基づいて活動している。
- 玄関にて、連絡先のご記入をいただくとともに、体調に関するチェックをさせていただきます。

- 県外外出、帰省（本人・家族）、体調の確認。かぜ症状等がある場合は施設入室を控えていただく。
- 窓口に来られた際、検温して頂き所定の健康チェックシートに記入して頂く。記入して頂き、問題がなければうがい・手洗いをして頂く。
- 他県への外出時の利用者の2週間の体温測定と家族の体調確認（アンケート記入）。利用者宅への他県からの来客時の体調確認（アンケート記入）。
- 来所する相談員の体調や2週間前からの行動履歴の聴取を実施。利用者との会話を控えて頂き、フロアの様子や雰囲気を見て頂く活動。後ほど、ケアマネなど職員からの情報提供や共有を実施。

## (2)限定的な受け入れ

### (場所の限定)

- 受け入れ場所の制限。
- 活動場所の限定（利用者との接触を避けるため）。
- 入居者への家族の面会と同じく、決まった場所で行う。
- 特定の場所で、シールド越しの面談、過去1か月間の行動の確認。
- 玄関先における情報交換。
- 直接ご利用者さまとの関わりは制限させていただき、玄関先で職員との対応のみにしています。
- 窓越しでの面会。
- 1階は平屋建てのため、窓越しにて実施。
- 1階ベランダと室内で、窓越しによる電話通話での面会方法を実施。
- 月1回、1時間程度活動してもらっている。令和3年8月から再開。8月・9月はZOOMを利用し実施。10月以降は、玄関先にあるガラス戸越しに相談員様とご利用者がお話をするという形で実施している。
- 外での職員対応および、中の様子は窓越しに見てもらう。利用者との会話はzoomで対応。
- 入居者様との直接の接触は避け、タブレットを使ったりリモートの活用やガラス戸越しでの入居者様への聞き取り。
- ディールーム内ではなく、相談室（別室）にて受け入れ可としている。
- 相談員が自由にユニットで利用者と話すのではなく、面会室で話が多少出来る人を限定して4~5名程度順番に話して貰っている。
- 聞き取りの際は、当施設指定の専用ブースにて、個別に面談していただきます。一人おおよそ10分程度でお願いします。

### (ソーシャルディスタンス)

- 間隔を空けての対話。
- ソーシャルディスタンスを保ち、介護サービス相談員の2名までとする。

### (時間の限定)

- 短時間訪問。
- 時間、人数制限。
- 場所、時間を限定。
- なるべく短時間で実施。
- 活動時間の制限、活動エリアの制限。



- 少人数での訪問、当日のフロア移動を避ける。
- 相談員1名での訪問、滞在時間を短めをお願いしている。
- 訪問時間を通常の訪問時間より、短縮頂いている。(10分程度)。
- 長時間の密を避けるよう、時間調整や距離等に気を付けています。
- 時間を15分と決め、入居者との会話も短時間(5分程度)としている。
- 併設しているグループホームがある為、介護相談員を1事業所につき10分程度の入れ替え制でお願いをした。

### (3)リモート利用

- オンライン。
- オンラインにて開催。
- Zoomを活用している。
- リモートでの受け入れ。
- オンラインによる訪問活動。
- テレビ会議にて行われている。
- ズームを利用したオンラインでの対応。
- 月1回リモートによる訪問を実施している。
- 利用者と直接会わない形。オンラインでの開催。
- 施設内に立ち入ることはせず、オンラインでの受け入れ。
- 事業所内に立ち入ることはなくオンラインでの受け入れ。
- パソコンやタブレットを使用したテレビ電話での面談を行っている。
- 月1回、オンラインにて実施。面会時間は、1人15分~20分。1回につき3名のご利用者と面会していただく。
- 令和3年10月より、オンラインを使った画面越し面談の受け入れを開始。※直接の施設訪問については引き続き中止。
- 介護相談員の活動が電話でのやり取りであったが、12月からリモートで(相談員の活動方法が決まっていなかった)。

#### (4)フェイスシールド装着・パーティション設置

- フェイスシールド着用。
- フェイスシールドの使用。
- フェイスシールド着用の依頼。
- フェイスガードを使用しています。
- マスク着用に加えて、フェイスシールドの着用。適切な距離を保つこと。
- フェイスマスク：場所を固定し、感染対策を行う。
- フェイスマスクの着用。ワクチン接種が2回済んでいる方の訪問。
- フェイスシールド、アクリル板。
- 飛沫ガードパネル使用、介助時手袋使用。
- 飛沫防止パネル、ソーシャルディスタンス。
- パーティションの利用、短時間での面会。
- パーティション（ついたて）を利用者席に設置。
- 1対1の面談方式とし、アクリル板越しで行う。
- 入室前に手洗い、机上に感染防止ボードの設置。
- 手洗い、うがい、パーティション、相談時間短縮。
- 食事、面談の際はアクリル板で飛沫防止。非接触体温計による検温。
- 別室にパーティション越しにご利用様と面談を行っていただいております。
- 席と席の間に透明のフェンスを立てています。食事をする際は、机の真ん中にもフェンスを置くようにしています。
- 事前に予約を頂き、専用の部屋で15分程度の面会となっている。アクリル板を設置しアクリル板越しに面会を行っている。

#### (5)その他

- ワクチン接種の有無を口頭で確認
- ワクチン接種については、口頭にて確認
- コロナウィルスワクチン接種証明書提示までは行かないが、訪問来られる方は摂取済みの方でお願いしています。
- 施設独自のアンケートへの記入。
- SpO2チェック、症状の確認
- 飲食は禁止中です。
- 面会に関するルール。
- 手洗い。空気清浄機の設置（2基）。
- 入室前（アルコール消毒前）に石鹸で手洗いの実施。
- 県内で感染者増加の兆候が見られた場合は中止する。
- 県・市内の感染者数によって受け入れ判断を行っている。
- 光触媒吹き付け工事、除菌噴霧器設置。

## 2. 問4「訪問による介護サービス相談活動が制限されるなかで、相談活動が何らかの形で継続されるよう工夫していること」の「その他」の分類と回答内容

### (1)電話・オンラインなど直接会わない形の相談活動

- web による面談。
- オンラインによる活動報告。
- オンラインを活用している。
- オンラインでの活動受け入れ。
- リモート面談により実施する予定。
- オンラインによる受け入れを検討中。
- オンラインのよる相談員活動を行っている。
- 先日、11/26 に試験的にオンラインでの介護相談員の訪問を実施してみました。入居者 4 人のヒヤリング、職員 3 名のヒヤリング、タブレットでのユニットの雰囲気を見てもらいました。
  
- ズーム面会。
- Zoom に対応。
- Zoom を使用し対応している。
- Zoom を使用した相談を実施。
- Zoom を活用したオンラインでの相談。
- Zoom を利用したオンラインでの面会。
- Zoom を使用してリモート面会を実施中。
- Zoom を利用し、オンラインで対応している。
- 月に 1 度程度の Zoom での会談をしている。
- パソコンにより Zoom 使用。オンライン相談。
- Zoom を利用し入居者と相談員との活動を実施。
- オンライン（Zoom）を活用した相談活動の実施。
- Zoom によるオンラインでの相談活動を行っている。
- タブレットによるテレビ通話でお話をさせて頂いております。
- Zoom を使用して、相談員とご利用様とでお話をして頂いている。
- Zoom 等を活用した、リモート訪問についてご検討いただければと思います。
- Zoom で職員が付き添いのもと利用者様と相談員の面談を 1 回につき 4 人ほど行っている。
  
- テレビ電話で活動できるようにしています。
- 利用者やご家族からの相談を、電話や直にお聞きし対応している。
- 紙面を使用し、介護サービス相談員からのメッセージやご利用者の思いを伝えている。
- LINE ビデオによって、お話しが可能な方お一人ずつ画面越しに介護相談員とお話をして頂いている。
- 電話またはオンライン面会でご家族への相談機会や、職員が今まで以上にコミュニケーションを図れるように心がけている。
- 訪問介護サービス相談員様より電話や FAX などのご連絡があれば対応している。
- 来園は控えていただいているが、手紙、LINE 面会などの対応方法は可能であることは提案している。

## (2)限定的な形での訪問

- 玄関先での状況報告。
- 玄関先での情報交換。
- 玄関先による情報交換。
- 話をしたいという利用者個人に面会してもらった。
- 訪問して下さっているが、外で情報提供をしている。
- 休止中ですが、先日、ご提案により窓越し面会という形で、入居者1名につき面談を行っていただきました。
- 制限付きの面会を行っています。家族様とはコミュニケーションをとられ、相談事（困ったことや欲しいもの等）は直接話されています。後に家族様より伺うこともあります。

## (3)職員などによる相談の強化や職員を通じて相談員へ報告する仕組み

- 職員による相談を強化している。
- 施設の生活相談員が対応している。
- 法人本部に相談員を1名配置した。
- 施設の相談員が相談を実施している。
- 施設職員による相談活動を増やしている。
- 施設の生活相談員を中心に職員が相談活動、傾聴を心がけている。
  
- 利用者とのコミュニケーションの時間を増やしている。
- 食堂ホールにて入居者の皆さんと談話形式でおこなっている。
- スタッフが利用中や送迎の車内などで会話をし、利用者の思いを吸い上げ対応しています。
- 傾聴報告書を作り、職員が利用者の要望や意見等を聞き取る、思いをくみ取る手立てをとっている。
- 居室担当制を継続し、利用者に関わる時間を多く持ち、個別に相談し易い環境を整えるようにしている。
- 生活相談員やケアマネ、ユニットリーダーがフロアを回り意識的に利用者様に声かけ、要望などを聞くようにしている。
- 施設職員（ケアマネジャー・相談員）による、聞き取りを行っている。その内容を施設で検討したり、家族に伝えている。
- 法人理念に「里人さん（ご利用者様）の声、希望に耳を傾けます」とあるよう、日頃から利用者の方々の声には耳を傾けるように施設全体で努めています。
- 何かがあれば、相談するように心掛けているが、現時点では、ご利用者からは、何もない。介護相談員さんが来所されなくなり、最初のうちは寂しいという声があった。

#### (4)受け入れ施設であることの掲示を続ける

- 市が作成した相談員顔入りポスターの掲示。
- 介護相談員受け入れ施設であることは掲示している。
- 相談員受け入れ施設であることは掲出を継続している。
- 相談員受け入れている施設であることを掲示している。

#### (5)運営推進会議などでの意見交換や相談員・他施設との情報交換

- 運営推進会議の資料を送って対応。
- 地域運営推進会議でご報告しています。
- 運営推進会議は書面開催としており、意見書も同封しております。
- コロナウイルス感染予防に伴い、運営推進会議を手紙でやり取りしている。
- 運営推進会議に参加頂き、施設の状況と話したり、意見・アドバイスを頂いている。
- 運営推進会議を書面開催で行い、2カ月に1回、お手紙で相談員に利用者の状況などを伝えている。
- 運営推進会議を行っていないため、運営状況の資料を作成し、送付。それに対する回答を文書にて頂いている。
- 6ヶ月毎の運営推進会議でご利用者様やご家族様、ケアマネジャー等に文書を送付し、質問・要望等を伺っている。
- 運営推進会議の委員になって頂いているため、毎月活動報告書、アンケート、議事録を送付しご意見を頂いている。
- 運営推進会議の資料とともに意見用紙をお送りし、資料を読んだ感想や意見を書いて頂き、返信して頂いている。
- 推進会議の資料内に詳しいホーム現状、職員の思いなどを記載し送付している。ほか、資料に基づいた意見などを意見書を通じて返信を頂いている。その際、相談員の方から手紙が添えられており、ホーム内に掲示している。
- 相談員は活動中に運営推進会議にも参加していた。市の指示の下、運営推進会議の書面報告を2か月に1度作成し、市や、家族、利用者、民生委員、ケアマネなどの構成員に配布し、意見を求めている。その際、市には相談員の分も送っているが、担当者が割り振られているのかもわからず、意見も今まで一度も受けたことはない。
  
- 市主催の介護相談員派遣事業における三者会議に参加。
- 市が相談員と施設職員を対象に3者会議を開き意見交換の場を設けてくれている。
- 派遣先である広域連合の職員さんと定期的に情報交換を行っている。
  
- 広報誌の発行
- 報告書等の送付
  
- 自治会関係等で訪問されたときに状況を報告させていただいている。
- 一度、介護相談員の方からお電話をいただき、施設の現状報告をさせていただきました。
- 相談員は自施設の入居検討員会のメンバーであるため、定期的に情報交換する機会がある
- 当施設の運営法人の役員の一人在市の介護相談員を務めている関係で、必要に応じて相談や情報提

供を行っている。

- 相談員様より電話にてやりとりを何度かしています。現状の報告や利用者様が困ったこと等があれば話をしています。

## (6)その他

- 介護サービス相談員自体の活動がないため、受け入れがありませんでした。
- 介護サービス相談員より連絡なしのため、どうしたらよいのか分からない。
- 現在、新型コロナウイルスにより休止中であるが、中止が解除されれば相談活動を再開したい。
- こちらは受け入れ体制を整えておりますが、介護相談員さんの方から休止するとの連絡を受けております。再開のご連絡を頂ければ、いつでも受け入れ可能です。
- 以前は2名の担当があり、定期的に巡回してもらっていた。平成30年9月に1名の担当者から退任するという趣旨の話があり、もう1名の担当者は私は3月まで来ますとの話があったが、その後から訪問されることがなくなってしまった。何度か問い合わせはしているが、後任者を選定中ということでそのままコロナ禍に入り、現在に至る。
  
- 家族へのアンケート。
- 今後、活動を再開するかについてアンケート調査を実施した。
- 市社会福祉協議会より介護相談員の受入に関するアンケートにて特定条件下であれば受け入れ可能のため回答し、返答待ち。
- 訪問活動が制限されている中で、今後の受け入れ計画や直接訪問に代わる方法としてオンライン訪問はどうかといった調査が自治体からありました。
- 介護サービス相談員を派遣下さる公的機関から、今後についての施設側の意向や工夫する点、要望などについてアンケートがあった。施設サイドからは、次感染の波が発生する可能性を考慮し、現在特別な要望はしなかった。
- 感染対応をとりながら、訪問活動を継続するべき。
  
- 介護相談員連絡会を年数回実施し、活動内容など説明をしている。
- 利用者様の外出の機会が制限され自然とストレスが溜まってしまう日常生活になっているため、状態変化等については身元保証人に細かく近況報告を行っている。
  
- 市役所へコロナ前に来ていた介護相談員へ広報誌を送付している。
- ボランティアの方々に発送している「便り」を相談員にも発送（当施設の相談員はボランティアもされている）して、ホームの様子を伝えるようにしている。

### 3. 問6～問8の回答内容

No	事業所種類	問6 どのような経緯でオンラインによる相談活動を受け入れることになったのでしょうか。市町村事務局からはどのような話がありましたか。	問7 市町村事務局(もしくは介護サービス相談員)との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 (オンライン相談で)利用者にとどのような反応があったか教えてください。
1	認知症対応型 共同生活介護 (グループホーム)	コロナ禍のなか、長い間サービスを受け入れが出来ない状態であったが、市町村よりリモートでのお話をいただきました。	介護サービス相談員と調整しました。	初めてのリモートでしたが、利用者様も戸惑うことなく相談員の方の質問に答えていらっしやいました。
2	認知症対応型 共同生活介護 (グループホーム)	コロナ禍にあって訪問が難しい状況なので、オンラインによる相談活動を実施したい旨の申し出を受けた。	他の会議等においてもZoomを使用しているので、今回特に整備したということはない。	施設外の人たちと会話できることに喜びを感じているように思います。
3	特別養護 老人ホーム	長らく介護サービス相談員の受け入れは休止しておりましたが、オンラインによる相談活動開始のお申し出があり受け入れることとなりました。	施設内はご家族様のオンライン面会用にすでに通信環境を整備したため、特段の新たな整備は行いませんでした。	当初は戸惑いもあったようですが、すぐに慣れ、特に大きな問題はなく介護サービス相談員と会話なさっています。
4	特別養護 老人ホーム	長らく介護サービス相談員の受け入れは休止しておりましたが、オンラインでの相談活動のお申し出があり受け入れることとなりました。	ご家族様のオンライン面会用に通信環境を整備した後だったので特段新たな整備は行いませんでした。	最初は戸惑われていましたが、次第に慣れ、問題なくやりとりなさっています。
5	特別養護 老人ホーム	コロナ禍のため訪問ができないため。事務局の方に、オンライン設備があればこちらの対応は可能と説明した。	施設ではオンライン研修やご家族とのオンライン面会を実施していたので、設備は整っていた。事務局側もオンライン設備があったので、ZOOMを使用している。	久しぶりに話ができて喜ばれていた。
6	認知症対応型 共同生活介護 (グループホーム)	研修の受講方式として案内があった。	紙での通知書アンケート	-
7	介護老人 保健施設	市のほうから、オンラインによる相談員活動を行う方針との通知があり対応を始めた。	施設に既存のPCやタブレットを使用して、市(事務局)担当者とZoomを介しての面談。相談員活動前に、事前にZoomのID/PWがメールで知らせあり、当日接続する。	反応は様々。面識のない方(相談員)と話したがらない利用者もいれば、PC機器を介しての面談に不慣れでうまくコミュニケーション取れない方、問題なく受け入れ面談できる方など。
8	認知症対応型 共同生活介護 (グループホーム)	コロナ禍でなかなか面会もできないのでオンラインで入居者の方とお話することで、不満や不安を聞き、介護サービスの質の向上を図るため。	zoomにて行いました。	ゆっくりとお話することができ、入居者の方も満足されていました。
9	特別養護 老人ホーム	年1回の3者会議(市、介護相談員、施設)や、市の担当者から定期的な電話連絡(近隣施設の活動状況等の情報提供)を受け、近隣施設と足並みをそろえる形でオンライン面談から再開。	当施設は入居者とご家族とのラインによるオンライン面会を開始しており、すでに通信環境は整備されていた。 市がZOOM(アプリ)ライセンスを取得していたことから、施設と市で事前動作テスト確認を経て毎月、オンライン面談を開始している。	笑顔や会話の機会が多少だが増えた。

No	事業所種類	問6 どのような経緯でオンラインによる相談活動を受け入れることになったのでしょうか。市町村事務局からはどのような話がありましたか。	問7 市町村事務局(もしくは介護サービス相談員)との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 (オンライン相談で)利用者にとどのような反応があったか教えてください。
10	認知症対応型 共同生活介護 (グループホーム)	市町村事務局からオンラインでの受け入れを提案され対応した。	互いに zoom での環境を調整した。	イヤホンなどは使用していないため、聞き取れない事が多々ある。職員が間に入り対応する。オンライン相談が理解できない方もいた。
11	介護老人 保健施設	現在、当施設は外部から訪問された方を入所フロア内へのご案内ができません。 そのため、Zoomを利用したオンライン上での面会を市からご提案頂いたため、適宜対応しております。	コロナ禍以前よりIT 機器の導入は進めており、補助金等を利用して頂きながら Wifi 設備、IT 機器の準備を行っていました。	オンライン面会のお声掛けをした時は「私でいいのかしら」と不安な様子がありました。実際に面会をされると、コロナ禍で外部の方との接触が無くなっていった影響なのか、ご自身のことを聞かれて過去のお話し等を熱く語られていらっしやいました。お時間になっても話し続けようとする方もいらっしやいました。
12	認知症対応型 共同生活介護 (グループホーム)	市役所の職員から、インターネットでの会談は可能であるか相談を受け、受入可能であること伝え、現在月 1 回程度のzoomでの会談を実施している。	事業所では、利用者家族様と利用者の方の面会を Skype でしていました。 コロナ禍になりインターネット環境での面会をしていたので、環境整備は整っていました。 zoom会談も、第三者外部評価の際利用していたので受入可能でした。	オンライン相談中は常時職員が付き添っています。すべての利用者の方が会談するのは難しく、施設側で会談可能な利用者の方を決定しています。回数を重ねるたびに、毎回違う利用者の方をお願いしていますが、最初は利用者の方も戸惑われていました。パソコンの画面に慣れると楽しそうに相談員の方とお話しされていました。
13	特別養護 老人ホーム	市の方から、zoom での対応相談があった。	特に整備の必要はなかった。	聞き取りにくいことがありましたが、それなりに楽しそうに会話されていた。
14	介護老人 保健施設	コロナ禍で相談員の施設来所が困難なため、市の方からオンライン相談活動の申し出があった。	—	対面ではなくオンラインのため、やりとりしづらそうな場面もあった。
15	小規模多機能型 居宅介護	コロナ禍となり、事務局から相談を受け、オンラインの環境が整っているならば介護サービス相談をやってみてはと話があり行った。	オンラインの環境は整っていたので、整備などは特に行わなくても良かった	なかなか慣れない環境のため、職員が付き添い支援しながら行った
16	介護老人 保健施設	直接の面会が出来ないなかで、利用者の話を伺う方法として施設が対応可能な方法として提案した。	施設で準備した。	慣れてないことがあり戸惑いがあった。その他、職員が説明して付き添い近くで見守った。
17	特別養護 老人ホーム	訪問が難しいようならば、オンラインで行っても良いかとご相談を受けました。	zoom での対応をさせていただいています。	会話が行えたことを喜んでいました。
18	特別養護 老人ホーム	施設感染対策対応にあたり、外部業者等に対してはリモート等、間接的な対応としていることを行政に施設から説明。行政から了承あり。	相談員の方には当施設内の生活環境から離れた空間を準備し、入居者は居室にて対応。 PC 及びタブレットにて zoom による通信環境を施設にて準備提供。	利用者のなかには難聴の方もあり、コミュニケーション時の介助を要した。しかし、スムーズな意思表示をすることができたと好評。
19	認知症対応型	事務局から電話にて依頼有り。担当の相談員さん	特に問題なくスムーズに実施できた。	顔見知りの相談員の顔を認識して、大変喜んでく



No	事業所種類	問6 どのような経緯でオンラインによる相談活動を受け入れることになったのでしょうか。市町村事務局からはどのような話がありましたか。	問7 市町村事務局(もしくは介護サービス相談員)との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 (オンライン相談で)利用者にとどのような反応があったか教えてください。
	通所介護	を中心にされるとのことで快諾。iPad を使用して各利用者様と相談員さんの顔合わせを中心に実施。	先方はPC から当方はiPad を使用。	れました。
20	特別養護老人ホーム	書類によるアンケート。	zoom	楽しく話されていた。
21	介護老人保健施設	市の方からオンラインによる相談活動を受け入れできるかどうかの照会があり、受け入れることとした。	介護相談員は、市庁舎内で ZOOM 活用により当施設と繋げて面会実施した。	特段変化は見られなかった。
22	特別養護老人ホーム	事務局さんより、電話での対応の提案を頂き 電話にてご利用者様とお繋ぎさせて頂きました。	事務局さんより電話があり つながせて頂きました。	電話で誰かな?? って反応がありました。
23	認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	LINE ビデオ通話によって、毎月お話しする機会を設けている。一人ずつお顔を見てお話しする機会が持っていると評価をいただいています。	元々、施設全体が電子化に伴い環境は整っている。LINE ビデオ通話のため、利用者の側に行き画面を通してお話し出来るメリットの反面、WiFi 環境下であるにもかかわらず、電波が拾いにくい場所があり、時々通話出来なくなる。	初めは、画面越しの人とのコミュニケーションは難しいようであったが、職員が側についてお話をわかりやすく伝える事で、徐々に慣れていき、今では画面と通しても相談員さんとの会話ができるようになってきた。
24	特別養護老人ホーム	事務局より問い合わせあり ZOOM 会議、面会も行っているの使用可能と話す。	事務局対応	会話可能な方もいれば不向きな方もおられた。
25	特別養護老人ホーム	緊急事態宣言下でご利用者の入所に向けたご本人の面談の際に利用。LINE のビデオ通話で行う。	お互いの事業所の端末にて。	モニター画面越しでは理解が十分には得られていなかったと思うが、お顔やお声を聞かせていただけた。
26	認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	全国的なコロナ感染拡大があり、減少してまだまだ安心できない状況の際に全面禁止対応後、予防のため iPad にて対応。	iPad	利用者は画面を見て話すことの理解が難しかった。施設内の状況は職員が伝える事で相談員の方にお話ししていた。
27	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	施設利用者の外部との交流を考えた際の案として双方で相談を行ってきた。	双方で準備を整え数回電話等で調査を行った。	外部との交流の機会が持て表情が明るくなり活気があった。
28	短期入所生活介護	施設利用者の外部との交流を考えた際の案として双方で相談を行ってきた。	双方で準備を整え、数回電話等で調整を行った。	外部との交流の機会が持て表情が明るくなり活気があった。
29	特別養護老人ホーム	オンラインであれば受け入れ可能と事務局に伝えたところ、その運びになりました。	「zoom」を利用し、タブレットで職員が介護相談員と利用者の間に入り実施しています。	利用者自身は、質問されたことに答えているという感じでした。オンラインでも活動して下さることはありがたいのですが、意思疎通が困難な方が多いので、対応できる利用者を事前に調整するという準備が必要です。毎回同じ利用者になってしまい、会話が続かない介護相談員さんに申し訳ないという気持ちがあります。

No	事業所種類	問6 どのような経緯でオンラインによる相談活動を受け入れることになったのでしょうか。市町村事務局からはどのような話がありましたか。	問7 市町村事務局(もしくは介護サービス相談員)との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 (オンライン相談で)利用者にとどのような反応があったか教えてください。
30	小規模多機能型 居宅介護	事業所に来所いただくのは、面会等を制限している部分もあり難しかった。しかしどうにか受け入れを進めたいと思い、市に相談。 数か月は体制が整わず出来なかったが、10月より市役所の体制が整ったとのことで実施出来ている。	事業所は既にズームが使える状況だった。 市側は不明。 相談員は市役所に出向きそこからの対応。	耳の遠いお客様などは利用が難しい。 顔が見えるので手を振ったり、話が出来て嬉しそうな様子はあった。
31	介護老人 保健施設	事務局より、ZOOMを利用して介護相談員との面談をさせて頂きたいとの依頼を受けた。 もともと、施設の面会をタブレットを使用して行っていたのを知っておられたため、相談しやすかったのかと思います。	もともと当施設は、家族の面会をタブレットを使用して行っていたので、Wi-Fi環境は整っていた。 事務局に、介護相談員用のノートパソコンやマイク、Wi-Fi環境が整ったのをきっかけに、受け入れを開始した。	離れていてもテレビ電話みたいに話ができることに、興味津々でした。 ただ、耳が遠い人は、聞き取りにくいこともあり、通訳が必要であったが、概ね楽しく話しておられました。
32	特別養護 老人ホーム	海外からの家族の相談。	メールでのやりとり。	最初は戸惑っていたが、回を重ねることで慣れてきた。
33	認知症対応型 共同生活介護 (グループホーム)	地域包括の事務局担当の方と介護相談活動の受け入れをオンラインで実施できないかを相談され実施しました。	事業所内にオンラインでの実施可能な環境(タブレット、Wifi環境)が既存であったので実施しました。	入居者さんはカメラでの会話を楽しそうに行っています。会話は続かないケースがありますが顔が見える事で安心して相談出来ている様子です。
34	地域密着型 介護老人福祉 施設入所者 生活介護	試験的にオンラインでの介護訪問させていただきたいと、事前に連絡相談受けました。	施設にタブレットがありますので、入居者とは別の部屋を準備して、タブレットも施設で準備して実施しました。	会話もできる方4人を施設で選ばせてもらい、介護相談員が入居者に話を聞く形でした。しっかりと受け答えしていましたし、日頃と違った緊張感も持っていたようで、普段と違ってよそ行きの表情言動だったと思います。いい刺激でした。
35	介護老人 保健施設	コロナ禍にて、直接会って話すことができないので、テレビ会議の形で今年度は行いたいといった趣旨の話があった。	Zoomは導入していたので、特に通信環境の整備は行わなかった。	最初は戸惑っておられたが、徐々に慣れてこれ、会話も弾み、笑顔もたくさん見られた。
36	特別養護 老人ホーム	事務局から相談があり、オンラインによる活動について受入可能としているが、まだ実施していない。	当施設において整備していたタブレットを活用することとなった。	-
37	特別養護 老人ホーム	市よりヒアリングがあり、その時の家族との面会に準じた方で依頼を受ける。	施設で準備。	普段と違う人と話ができることに喜びを感じられる人もいた。
38	短期入所 生活介護	事務局からオンラインによる活動について相談があり、環境的に受け入れ可能であったことによる。	当施設において面会用に活用していたテレビ電話を使用することになった。	まだ実施していない。
39	通所介護 (デイサービス)	市町村事務局より、今回はオンラインでとの要請があり、そのように受け入れた	ZOOMにて行った。	利用者は特段、嫌がられることもなく質問にも応じておられました。 テレビと話せるような感覚だったかもしれません。

No	事業所種類	問6 どのような経緯でオンラインによる相談活動を受け入れることになったのでしょうか。市町村事務局からはどのような話がありましたか。	問7 市町村事務局(もしくは介護サービス相談員)との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 (オンライン相談で)利用者にとどのような反応があったか教えてください。
40	認知症対応型 共同生活介護 (グループホーム)	通常の相談活動とは違い、リモート開催依頼があり10分程度で面談を行っている。	事務局とzoomでの面談を実施している。	まだ実際にご利用者と面談はできてない。職員との面談のみ。
41	認知症対応型 共同生活介護 (グループホーム)	入居者家族の面会中止となっている期間、相談員の方にもオンラインでの実施をお願いした。事務局からオンライン「zoom」での面談、会議の準備、進行を行っていただき、とても助かった。	パソコン(カメラ付き)事業所のもの使用し、事務局がzoomのホストとなり、職員、相談員を招待する形をとっていただいた。	オンラインが理解できない様子であった。
42	特別養護 老人ホーム	12月から実施。	オンラインで。	12月から実施で不明。
43	地域密着型 介護老人福祉 施設入所者 生活介護	当初、こちらからオンラインによる訪問であれば受け入れ可能と提案した。その後、事務局から具体的なオンライン訪問の案内があった。	当施設の通信環境は当施設において整備した。	利用者様を不穏にさせてはいけなくて、特にオンライン訪問の説明していない。利用者様はパソコンを見られていたが、特に反応はなかった。
44	短期入所 生活介護	当初こちらからオンラインによる訪問であれば受け入れ可能と提案した。その後、市町村事務局から具体的なオンライン訪問の案内があった。	当施設の通信環境は、当施設において整備した。	利用者様を不穏にさせてはいけなくて、特にオンライン訪問の説明していない。利用者様はパソコンを見られていたが、特に反応はなかった。
45	特別養護 老人ホーム	タブレットを使い、施設内の様子を見たい。	パソコンにて対応。	何をやっているか、あまりわかっておられない感じであった。
46	通所介護 (デイサービス)	行政担当者と相談により。	ポケットWi-Fiにより行った。	特になし。
47	短期入所 生活介護	タブレットを使い、施設内の様子を見たい。	パソコンにて対応。	話をした方もいたが、声は聞こえるが、姿が見えないので不思議そうにされていた。
48	介護老人 保健施設	コロナ下で訪問が出来ない期間があったため、オンラインによる会議が出来ないかと提案があった。	ZOOMのID、パスワードをメールやFAXで伝達した。	利用者の反応はあまり変わっていない。
49	認知症対応型 共同生活介護 (グループホーム)	市より、コロナウィルスの感染状況がステージ2以上の場合にはzoomでのオンライン面会とし、ステージ1以下の場合には、相談員と日程を調整する際にオンライン面会か直接訪問か希望を伝えて欲しいとの連絡あり。ホームとしては家族様との面会制限も継続中であり、オンラインでの面会を希望した。	パソコンでzoomにて行った。 市よりミーティングID、パスコードを書面にて事前に連絡いただいた。	毎日ほぼ同じ顔触れの方としか話す機会がないため、外部の方との会話が来て新鮮味があり刺激になった様だった。 オンラインでの面会を恥ずかしがられる方もおられた。
50	認知症対応型 共同生活介護 (グループホーム)	事業所の感染症予防対策として一部面会制限を設けているなかで、行政からオンライン等も検討していただけないかとのことで受け入れた。	通信機器は事業所のPCを使用。	画面越しのため、相談員の声が聞き取りにくい場面が多々あり。

No	事業所種類	問6 どのような経緯でオンラインによる相談活動を受け入れることになったのでしょうか。市町村事務局からはどのような話がありましたか。	問7 市町村事務局(もしくは介護サービス相談員)との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 (オンライン相談で)利用者にとどのような反応があったか教えてください。
51	認知症対応型 共同生活介護 (グループホーム)	事業所として外部の方の面会制限をしているなかで、オンライン等を活用しての受け入れは可能かとの話があり、受け入れた経緯があり。	事業所用の PC を準備。	画面越しのため、相談員の声が聞き取りにくい等あり、コミュニケーションをとることが難しいことが多々あり。
52	特定施設入居 者生活介護 (有料老人ホーム)	市町村からは特に通達等はなかった。 コロナ禍でまだ対処法が確立していないときに、オンライン面会を導入した。	メールでのやり取りを行った。	ご家族様は高齢の方が多く、あまり活用はされなかったが、利用したご家族様からは喜ばれた。
53	特別養護 老人ホーム	市の事務局より提案があり、検討を行い実施している。	zoom を活用し、メールの URL よりアクセスし実施している。	表情等もうかがえるため、対面して行っている対応と変わりなく、特に問題はない。
54	介護老人 保健施設	市から調査票が届き、そのなかでどのような形で相談活動ができるかといくつか項目があり、当施設はオンライン面会なら OK を選択した。	相談員に施設まで来てもらい、会議室から施設のタブレットを使用してもらい、別室の入所者と話をしてもらった。	聞こえにくさなどあったが、コロナ禍で面会制限があり家族等との面会、会話も限られているので、相談員と会話でき喜んでおられた。
55	特別養護 老人ホーム	当施設において、外部からの面会者に対して利用者との直接の対面面会を中止している。 そのようななかで、直接の接触をせずに、相談活動を行っていただくため。	当施設内での通信環境を使用している。 介護サービス相談員の方には、当施設へ訪問いただき、利用者とは別室にて面談をしていただいている。	○人と話をする機会が出来て嬉しい。 ○顔がよく見えない。声が良く聞こえない。 ○初めてのことでよくわからない。 (テレビ電話に対しての理解が出来ない。)
56	特別養護 老人ホーム	市事務局から、他施設で ZOOM を利用し実施しているが当施設でもどうか、という打診を受け、2 回実施した。	ZOOM ミーティングを利用した。 市事務局から ZOOM のミーティング ID、パスワードを送ってもらい、当施設のノートパソコンから ZOOM アプリを起動して接続した。	最初は戸惑っていたが、慣れると問題なく実施出来ていた。
57	特別養護 老人ホーム	—	—	テレビに映っている感覚で、最初は緊張されている方が多かった。
58	介護老人 保健施設	事前に「訪問活動再開についてのアンケート調査」があり、オンライン相談活動は可能と回答、個別に連絡が入り、受け入れることとなった。	市町村からの ZOOM。	話はできたが詳しい話には至らなかった。
59	特別養護 老人ホーム	新型コロナウイルス感染拡大防止のため。	法人タブレットを使用している。	外部の方々とお話しが出来るから楽しい。
60	その他	訪問受け入れ難しくなった為、可能な方法として Zoom 対応とした。	会社で	直接と変わらない状態で話しはできるが、聞こえにくさもあり、職員がつくと本音を話される事はない。
61	小規模多機能 型居宅介護	以前から訪問していただいておりますが、施設への訪問が難しくなったため、リモートをお願いした。	電話やメールで行った。	画面を見て話をするに慣れておられないため、どこを見ればいいのかわからない感じではあった。また、音声聞き取りにくいときは、スタッフを介して話すことができた。事業所のパソコンの不具合もあり、迷惑をかけてしまった。

No	事業所種類	問6 どのような経緯でオンラインによる相談活動を受け入れることになったのでしょうか。市町村事務局からはどのような話がありましたか。	問7 市町村事務局(もしくは介護サービス相談員)との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 (オンライン相談で)利用者にとどのような反応があったか教えてください。
62	認知症対応型 共同生活介護 (グループホーム)	コロナ感染者数拡大による安全確保のため、事務局からも相談があり、施設としてもそれを希望したため、オンラインによる相談活動へ変更を行った。	zoomを通してオンラインを行い、段取りなどは毎回事務局の方が行って下さった。施設としてもWi-Fi環境はあったが、Wi-Fiの電波が届きにくいこともあったため、Wi-Fiの中継器を設置し対応を行った。	利用者としては、最初は慣れていないためと、まどうこともあったが、回数を重ねると、だいぶ慣れておられた。 「すごい便利な時代になったね」と、大変感心されていた。
63	認知症対応型 共同生活介護 (グループホーム)	新型コロナウイルス感染症対策として、訪問活動の受け入れを見送っていた。 事務局からオンラインの提案があり、当事業所のネット環境が整っていたため実施した。	事務局側はわからないが、PC、タブレット、Wi-Fi環境を整備していたため、ビデオ通話アプリをダウンロードした程度。	画面越しで会話もでき、驚きもあったが、割と慣れることができ、会話を楽しまれた。
64	特定施設入居 者生活介護 (軽費老人ホーム)	事務局から現在の状況(新型コロナウイルス感染者が発生している状態)を踏まえたうえで、どのようにしたら実現可能かと相談があり、オンラインでおこなうことになりました。	お互いの事業所の通信設備を使用しています。	—
65	短期入所 生活介護	もともと訪問でみえていたが、コロナで中断していた。タブレットを導入したことにより、タブレットのオンラインで相談活動となった。	施設長が市などと相談し行っていた。	直接話すよりも言葉がどうしても聞き取りにくく、職員があいだに入ることも多い。 声が聞き取りにくいという声がよく聞かれた。
66	通所介護 (デイサービス)	—	文書	—
67	特別養護 老人ホーム	市よりオンラインでの相談活動の相談があり、環境的にも可能なので受け入れる事になった。	権利擁護支援センターの担当者様がホストとなりZoomにて実施。	多少の戸惑いはあったが、滞りなく行えた。 お話し自体はとても楽しかったと仰っていた。
68	特別養護 老人ホーム	新型コロナウイルスの流行により、対面での相談は感染のリスクを高めるため見合わせた。	施設所有のノートパソコンに、Zoomをダウンロードして通信している。 介護相談員は市役所のパソコンを使用。	ご入居されている利用者のほとんどが認知症を患っており、PC画像越しの相談が理解できない方が多い。耳の遠い方もおられるため、声が聞き取りづらく、話がかみ合わない場合が多い。
69	介護老人 保健施設	R2.2月から訪問中止となり、11月から書面で行っていました。 市からZoomのすすめにてR3より行っております。	—	入所者様は高齢の方が多く、わかりずらいところもありますが、会話できていることはよかったですと思っています。
70	地域密着型 介護老人福祉 施設入所者 生活介護	感染流行に伴い、訪問による相談活動が制限された際に、担当者より書面、またはオンラインでの活動の実施の提案があった。	施設、行政共に通信環境は整っていたため、月毎にスケジュールを設定し実施している。	画面越しの面談に戸惑いはあったが、回を重ねる毎にスムーズに会話もできるようになり、円滑にコミュニケーションを図る事ができている。
71	短期入所 生活介護	ZOOMで行う提案をされ、承諾した。	ZOOMができる環境が既に整っており、特に行ったことはない。	どなたにも話を聞いて欲しいという思いがある様子で、話しているうちに朗らかな表情になってゆかれる。

No	事業所種類	問6 どのような経緯でオンラインによる相談活動を受け入れることになったのでしょうか。市町村事務局からはどのような話がありましたか。	問7 市町村事務局(もしくは介護サービス相談員)との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 (オンライン相談で)利用者にとどのような反応があったか教えてください。
72	短期入所生活介護	外部の方からの意見は貴重なため、感染予防の観点から訪問は困難でも、形を変えてでも実施した方がよいと考えられたため受け入れることとなった。	通信環境は整っていた。 オンラインの需要も増えたためパソコンを追加で1台購入した。	コミュニケーションを楽しむ姿も多くみられるが、なかにはご自身の顔が画面に映るため、嫌がる利用者様もいた。また対面とは異なり、ラグがあったり、難聴で聞こえにくい利用者様も多くいらっしゃるため戸惑う姿もみられる。
73	介護老人保健施設	市町村事務局からのアンケートにて、オンライン可能とさせていただき、対応しています。	当施設のパソコンにおいて、ZOOM 使用が準備できていた。	初めはやや緊張される方が多かったです、「今はテレビ電話みたいにてきて便利だね」と好評です。難聴のかたも、スピーカー機能により音量を上げて疎通もできています。
74	短期入所生活介護	市の依頼にてオンラインの受け入れを行う。事業所としてもオンライン面会を行っていたため、導入に問題は無かった	スタートの段階ですで行っていた。 (ZOOM面会)	正直反応は少ない。 (当事業所が臨時的受け入れが多く、また認知症の強い方が多いため)
75	特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム)	相談活動の形態として、手紙か電話か Zoom か、という選択肢を提示してもらったので、お互いのお顔が見える Zoom を選択した。	元々施設内に iPad などがあり、Wi-Fi の電波も飛んでいるので、相談活動のために特別に行ったことはない。	お互いのお顔が見えた時に「知っている人や。」と喜んで頂けた。
76	特別養護老人ホーム	ZOOM で行う提案をされ、承諾した。	ZOOM ができる環境が既に整っており、特に行ったことはない。	ZOOM(オンライン面会)画面が認識できない利用者様は画面を見て話すのが難しい。 耳が遠い利用者様はボリュームを上げて聞き取れない。
77	特別養護老人ホーム	新型コロナウイルス感染症の初期においては、ご家族様との面会を中止していた事もあり、介護サービス相談活動も休止をしていました。 その後、オンラインか文章でのやり取りで再開出来ないかと市の方から打診があり、オンラインでご家族様と面会が出来る環境を整備していた事から、介護サービス相談活動もオンラインであれば面会同様に予約の枠を押さえる事で対応出来ると判断し、オンラインでの活動という形で再開しました。	ご家族様との面会方法を模索するなかで、Zoom によるオンライン面会を実施する事となり、カメラとマイクを購入して対応をしていたため、その環境を使用する事で対応しました。	利用者様のなかには、介護相談員の方の事を覚えてみえる方もおられ、オンライン相談で再開した事を喜ばれていました。 外出自粛しているなかで、施設外の方との会話の時間は非常に貴重な機会でしたので、楽しかったと話されている方もみえました。 一方で、ご家族様との面会においてもオンラインでの形式になかなか慣れる事が難しく、画面の向こうの人という認識で、なかなか話が進まないケースも少なくありませんでした。 今回も、対面で出来ていた頃と比べると難しかったと思われた利用者様もいらっしゃいました。
78	認知症対応型通所介護	市からズーム面会受け入れの案内がメールであり、受け入れることとした。事前に、こちらまで訪問して	ズーム面会	オンラインで、リアルタイムにわかった利用者様と、現状が理解できず混乱し、戸惑われ不穏になった

No	事業所種類	問6 どのような経緯でオンラインによる相談活動を受け入れることになったのでしょうか。市町村事務局からはどのような話がありましたか。	問7 市町村事務局(もしくは介護サービス相談員)との間の、通信環境の整備等はどのように行ったのでしょうか。	問8 (オンライン相談で)利用者にどのような反応があったか教えてください。
		下さり、打ち合わせをした。		方もいらした。
79	通所介護 (デイサービス)	—	市町村事務局より文書にて通知有	—
80	特別養護 老人ホーム	オンラインでの実施を行えないかと相談があり、自事業所でもオンラインでの面会を対応していたので応じた。	市より機器の提供もできるとご提示いただいたが、自事業所に機器は備えていたためその旨を伝え、余計なやりとりが生じないように行った。	要介護3以上の高齢者に対して、オンラインの相談活動は難しいと感じた。 難聴、認知機能の低下など。

#### 4. 問9「市町村事務局からICT機器を活用した相談活動の受け入れの相談があった場合の対応」の「その他」

##### (1) 本社・本部機能等に確認

- 本社に確認。
- 上層部に相談。
- 会社の判断次第。
- 本社の判断による。
- 本社の決定による。
- 本社の決定に従う。
- 会社の意向による。
- 施設内で協議後返答。
- 組織との相談が必要。
- 理事長の方針に従う。
- 法人へ相談後、回答。
- 相談の上、判断する。
- 条件次第で検討します。
- 管理者と相談のうえ決定。
- 本社に相談し検討します。
- 本社と相談の上決定する。
- 法人内で話し合いをする。
- 運営母体の方針に準ずる。
- 上司に相談し、指示に従う。
- 本社に確認し判断をあおる。
- 法人本部と相談して決める。
- 会社の上司に相談して決める。
- 私の権限では決められません。
- 事業所内で相談の上返答する。
- 相談し検討したいと思います。
- 事業所単位ではお答えできない。
- 本社に確認しないと分からない。
- 法人全体での取り決めとなるため。
- 法人全体の協議になると思います。
- 会社の方針に従うため決められない。
- 一度、施設長に相談してからにする。
- 今後について法人で検討いたします。
- 本部との相談の上、適宜対応していく。
- 本社と相談の上で対応方法を決定する。
- 事例がないので上司に報告し検討する。
- 法人内で検討していかななくてはならない。



- 本社に問い合わせてみないとわからない。
- 相談があった時点での感染状況により検討。
- 本社との相談になるため現在は、分からない。
- 施設内でまず可能かどうか話し合いをしたい。
- 本社に聞いてみないと事業所では決められない。
- 相談があった際は、法人内での相談となります。
- 法人事務局に判断を委ねる形になると思われる。
- 会社の支店に判断を仰ぐ。一拠点では判断出来ない。
- 法人で相談し手決めていくので相談してからになる。
- まず内容を聞き、法人と相談してからの回答となります。
- 施設長、事務長に相談の上、受入れを検討させていただきます。
- OPTの台数不足と法人として受け入れられるか相談が必要である。
- 活動内容を聞き、そのうえで法人に相談して決めたいと思います。
- 方法や内容等、具体的な活動内容を聞いて受け入れ可能か判断したい。
- 本社に相談した後に決定をする。個人的には受け入れる方向ではある。
- 内容次第でかかる経費、時間、人材などを会社全体で検討する必要がある。
- 一度保留案として受け取らせて頂き、法人本部と協議の上、改めて回答する。
- 現時点ではそういった依頼はないため、あった場合は施設内で協議して決定する。
- 会社と方針を相談、タブレットを活用したいので受け入れる方向で話は進めたい。
- 市内に同法人事業所数か所ある為、法人と相談しながら統一した対応を行っていく。
- 受け入れる方向で前向きに検討したいが、誰が担当するかなど施設内での具体的な話し合いが必要と考える。
- 現在、新型コロナウイルス感染症対策などもあり本社での検討などもあり本社への問い合わせを行っております。
- まずは、ICT機器の準備からになるので、会社内で相談してからになると思います。また、担当する職員も必要なので、すぐには応えられません。

## (2)検討

- 検討。
- 要検討。
- 検討中。
- 検討する。
- 思案検討中。
- 検討したい。
- 検討してみる。
- 一度検討する。
- 一度、検討する。
- 現在検討中です。
- 内容により検討。
- 内容等により検討。
- 検討させていただく。
- 検討して返事したい。
- 施設内で検討が必要。
- 検討して判断したい。
- 内容を聞き検討します。
- 内容を聞いて検討する。
- 方法によって検討する。
- 対応できるか検討する。
- 状況により検討したい。
- 要件を確認し検討する。
- 実施方法の詳細より検討。
- 相談があれば検討します。
- 内容に応じて検討します。
- 検討して、今後を考える。
- 説明を聞いてから考えます。
- ケースバイケースにて検討。
- システム・状況次第で検討。
- 内容を確認の上、検討する。
- 相談内容によって検討します。
- 運用方法によっては検討する。
- 話しの内容によって検討する。
- 対応について都度検討していく。
- 今後検討の対象になるという程度。
- 現実的に可能かどうか検討したい。
- 機器の種類、対応者等検討が必要。
- セキュリティーが整えば検討する。
- 状況を見ながら検討していきます。
- 対応可能か検討してから返答する。

- 気軽にできるものなら検討したい。
- 受入れ相談があった場合検討する。
- コロナ感染状況によって検討する。
- 法人内の対応で検討いただきたい。
- 内容を伺い、前向きに検討したい。
- セキュリティを確認して考慮する。
- 話しの内容で受け入れるか検討する。
- 必要に応じて随時、対応を検討する。
- 活動方法次第で受け入れを検討する。
- 対応可能な利用者がいれば検討する。
- 内容等を確認の上、検討いたしたい。
- 運用方法が具体的になれば検討する。
- 具体的な方法を相談の上、検討する。
- 事業所単独ではでは判断できないため。
- 事業所にて受け入れについて検討する。
- 詳細を確認後検討をしたいと思います。
- 事業部で内容を検討したいと思います。
- ご相談内容に応じてご返答いたします。
- 時間等の相談をしたうえで前向きに検討。
- 相談があった際は、検討後返答致します。
- 相談活動回数時間等相談の上検討したい。
- 状況により受け入れる方向で話を進める。
- 受け入れの相談があった時点で検討します。
- 受け入れの相談があってから検討していく。
- 状況に応じて前向きに検討したいと考えます。
- 頻度や手順、内容等により検討して回答する。
- 詳しく説明等を聞いてからの検討になります。
- 進め方や活動時間等確認の上で返答をしたい。
- 相談があった時点で受け入れの可否を検討する。
- 方法等の具体的な提案があった上で検討します。
- 運用方法がどのようになるのかを聞いてから検討。
- 具体的な機器や活用方法を伺ったうえで検討する。
- 現段階では検討していないが、あると便利だと思う。
- 設備や方法などの説明を聞いた上で対応を検討する。
- 内容を確認して、通常業務と追加で対応可能か検討。
- 方法や対応について確認し受け入れができるか検討する。
- 慢性的な職員の不足があり、状況により対応を考える。
- こういったものかお聞きしてから判断したいと思います。
- 事業単体では判断しかねる為、法人として検討していく。
- 電波環境などもある為、そういった事項も含め検討します。
- ご利用者様が混乱しない様であれば受け入れる方向で検討。

- 具体的な実施方法を検討してからの回答となると思います。
- 具体的な方法・頻度等を踏まえた上で対応可能かを検討する。
- 必要な設備等について確認をし、可能な範囲での検討を進めたい。
- 事業所内で検討（受け入れる、受け入れないどちらもあり得ます）。
- どんな面談方法なのか詳細を確認し、受け入れられるか検討したい。
- 時間帯や職員の勤務状況等で受け入れ可能か検討させていただきたい。
- 相談があった時点の感染状況、施設の受け入れ体制を考慮してから返答。
- 実施可能かどうか、施設長、管理者、各フロアリーダーと相談・検討する。
- 相談があった時に、施設内でどのようにするか協議した結果ですすすめていく。
- コロナ対応による業務量増加のため、簡易な対応で行えるのであれば実施の方向で検討。
- オンライン面会等を実施しており、利用者との時間調整が必要になると思われるが、検討はしたい。
- PC やタブレットの準備などを、どこが行うかや、利用者の方が相談しやすい方法かどうかで検討したい。
- ICT機器を活用した相談活動の内容をお聞きし、当施設でも可能なようであれば検討したいと考えています。
- 現在では受け入れが困難な状況であるが、受け入れは継続したいので、どのような方法が可能であるかを考えたい。
- 受入れ実施していた状況と変わってきている為、実施対象の方等の確認を行い、受入れをどうするか決めていきたい。
- タブレットを操作する人員をどのように確保するかという問題があるので、人員を割られない方法であれば受け入れを検討する。
- ICT 機器の準備や活動時間帯など職員が対応する時間にも配慮が必要なため、条件によっては受け入れの検討はできると思います。
- 目や耳の不自由な利用者があり、タブレットや ICT 機器での聞き取りが難しい可能性があるため、その時に応じて検討していきたい。
- 相談担当者側の環境（利用者の相談内容が他者に聞かれない環境となっているかなど）の確認がどのようにになっているのかを確認した上で検討。
- ICT での面会では、家族とでも理解できない利用者が多い為、介護相談員との対応に不安がある。対象者や方法を市と確認の上検討が必要と思う。
- 実施方法により検討する。入所定員100名に対し、リモート等による相談活動をどのように行うべきか。事業所負担が大きくなると、受け入れは難しい。
- 当施設の場合、対利用者に対する介護サービス相談活動は対面で成立するものと考えますので、原則受け入れないつもりですが、方法等によっては検討の余地はあると考えます。

### (3)判断

- 状況により判断する
- 状況に応じて判断します。
- 状況を見ながら判断したい。
- その時の状況により判断します。
- 職員人手状況により判断します。
- 具体的にお話を聴いて判断致します。
- 具体的な話を聞いたうえで判断したい。
- コロナ禍であることから判断ができませんでした。
- どのような内容か分からないので判断できません。
- 環境整備（予算等）の状況で対応できるかを判断。
- その時の新型コロナウイルスの感染状況によって判断する。
- 運用の仕方等を確認した中で受入れの有無を判断したい。
- 提案された方法によりできるかできないかを検討させていただく。
- 受け入れの方法によっては人手がどの程度必要か確認し判断する。
- 相談活動の方法を聞き、相談方法が適切と判断できれば受け入れる。
- どのような時間帯か、どのようなスケジュールかで検討させていただきます。
- どんな形で出来るのか等話し合ったうえで受け入れる事出来るかどうかの判断をしたい。
- 実施方法を把握し、それによってどこまでの効果が得られそうかを施設内で検討した上で判断したいと思います。
- オンラインを使用してどのような相談活動を行うのか等をしっかりと確認し当施設で可能かどうかの判断をさせていただきます。
- 相談活動時のPCの設定等の新たな対応が必要となることから、具体的な内容が定かになった段階で、内部で検討の上、受入の是非の判断を行いたい。
- 現段階では不明（相談があった時に検討する）。これからの時代を考えると受け入れる方向とは思いますが、特養で介3以上の方への相談活動がスムーズに行えるのか。介護相談員の受け入れが1年も経過していない施設としては判断が難しい。

### (4)相談

- 要相談。
- 相談した上で考える。
- 受け入れ方法ついて相談が必要
- 受け入れ対応が可能な場合と難しい場合があるので、その時の相談によると思います。
- 利用者様の認知度含め、どの程度どのような形での実施になるか、まずは相談させていただきたい。
- 具体的にどのような形式で行えるのかの相談によるかと思います。それにより、環境の設備なども必要になるのかと思われる。

#### (5)市町村事務局と相談

- 市町村事務局の方針に沿いたいと考えています。
- 実施主体である市町村が検討すべきことと思います。
- 具体的な方法や、オンラインで行うことの効果をもふまえて市町村と検討したい
- 現在、記録業務等で使用している。市町村から相談があった場合、状況に応じて対応をしたい。

#### (6)感染状況による

- 感染状況を鑑み対応する。
- その時のコロナ禍の状況による。
- 相談をお受けした時の地域の感染状況や、施設内での感染症発生状況によって、返答させていただく内容は異なってくると思います。
- 新型コロナウイルス感染症の感染状況により、相談員の訪問を検討していきたいと思います。訪問が不可能な場合は、家族面会で使用しているリモートでの訪問を考えていきます。

#### (7)条件による

- 頻度による。
- 内容による。
- タイミングが合えばすすめる。
- 受け入れ可能で進めたいが、頻度、時間によっては対応できない時もあるため。
- タブレットでの面会対応などと重複するため、オンラインの相談の場合 時間が短ければ対応できるかと思う（直接の入館されていた時のような1時間以上の時間は対応できない可能性がある）
- 家族のオンライン面会を優先することや、対応する職員の負担を考慮いただき時間設定を行う等、協力があれば進められると思います。
- その時の状況による。現在当病院入院患者様はタブレット使用のテレビ面会を行っており、当院での面会ルールに則した1回10分程度で日時を予約しての対応なら可能。

(8)わからない、決めかねる

- 未定です。
- 分からない。
- 内容による。
- わかりません。
- 判断しかねる。
- 判断できません。
- 決まっていない。
- 現時点では不明。
- 現在方向性は未定。
- どちらとも言えない。
- 現時点ではわからない。
- 詳しくわからないので。
- 現時点では判断できない。
- 現時点では分かりません。
- 現段階では何とも言えない。
- やってみないとわからない。
- 現段階では回答できません。
- 現時点では判断が出来ない。
- 具体的な方法を確認したい。
- 現在方向性が決まっていない。
- 制限や対応の関係から決めかねる。
- 機器の準備等が整うかがわからない。
- どの様な形態になるのかがわからない。
- 内容を聞いてみないと何とも言えない。
- イメージが分からないのでお答えできない。
- 条件が分からないと今の時点では回答できない。
- 具体的には、どのような形式になるのか知りたい。
- 他の事業所の受け入れ状況を見て思案していきたい。
- 今のところは返答できない。前向きには進めていきたい。
- 利用者との面談など、詳しいことが分からないと答えられない。
- 受け入れることが出来るか、出来ないか現状では判断ができない。
- 要件等（オンラインでのコミュニケーションが困難な方が多いため）。
- 受け入れる体制があれば検討したいが、いまいち仕組みがわからない。
- オンライン対応するのにどれくらい的人员と時間が不明のため即答できない。
- タブレット等で具体的にどのように、順番に利用者と面談していくのかイメージができない。
- 基本受け入れの方向で進めていいと思うが、受け入れ態勢が分からないので現時点では回答できない。
- 内容について検討を行い可能であれば実施しますが、どのような形になるのかイメージが湧かず、不明です。
- PC やタブレット等を使って実際にどの様に介護サービス相談活動が出来るのか、分からないとお答え出来ない。

○分からない。PC やタブレットを操作できる入居者様がないため、通訳代わりに職員が入居者様についていなければならない。当施設では相談員の入館をお断りした経緯は一度もないため、接種証明書や検査証明書を携えて入館していただければ良いと思っています。

#### (9)難しい、考えていない

- 現時点では考えていない。
- オンラインだと、利用者様が話しにくかったり、職員が一人取られてしまうので難しい。
- 認知症の患者様で、意思疎通が困難な方々が多く、また現在、家族の面会やボランティアの方々も制限されている状況のため、難しいと思います。
- 受け入れを開始する予定がコロナ禍となり、入居されている方々はまだ介護サービス相談員と顔合わせもできていないため、初回からのオンライン相談は困難と思われる。
- グループホームは利用者が認知症の方ばかりで、趣旨を把握できるかわからない。相談活動において、リモートをしてまで行う意義を理解できれば、受け入れることは可能。
- 利用者介護サービス相談員との間でPC やタブレット等を使用した相談活動は難しいと考えます。情報共有として施設職員と介護サービス相談員との間での活用は受け入れられると考えます。
- 受け入れる方向で検討を進めていきたいが、人的余裕、PC、タブレットの台数が限られていることから、面会、業務会議等に対する優先順位を考慮すると、現時点で積極的に対応するとは言い難い。
- 高齢の要介護者が多く、ショートステイでのオンライン面会も会いたい家族だから話せる事もあるようですが、スタッフのお手伝いが必要な状況では、相談もなかなかしにくいのではと思われます。
- 利用者との直接対話は、顔なじみが既にないため、難しいと思われます。漠然とした対応の場合、効果が見えにくいと考えますので、タブレット面談の目的が明らかになるとよい。何か希望がありますか、というより、これに関しての希望など、具体を絞るとよい。実際調整を考えると、見知らぬ方との面談のようになり、世間話レベルになるとと思われます。職員の何らかのコーディネートも要すると思いますが、職員も戸惑うと考えます。
- 実施したことはないが、先日、行政に提案はしてみました。しかし、新型コロナウイルス感染症が流行・拡大し、介護サービス相談員の来所を控えている状態が続き、以前来所されていた時にお話しをして頂いていた利用者が退所されているなど、利用者の多くが入れ替わっていることもあり、知らない方といきなりオンライン面会のようにタブレット端末で話すのには、介護サービス相談員の方も抵抗があり、利用者も難しいのではないかという意見を頂きました。対面での活動が再開されて、慣れてからであれば、活用は可能と考えています。



## (10)職員不足、業務に負担

- 設備がない。
- 業務の負担が増すため。
- 時間帯や人員確保が難しいため。
- 場合によって対応可能（人員配置の問題）。
- 職員人員不足により、対応が難しい状況です。
- 職員負担になる様であれば受け入れられない。
- 職員が操作が慣れるまでの時間が確保できない。
- 通信時に同席する職員の人員確保が難しいため。
- お客様側の機器操作に1名スタッフが必要になる。
- その時に考える（人員、オンラインに対応できる職員）。
- PCやタブレットを使って対応する時間の確保が難しい。
- 介護スタッフの負担がなくできるのであれば受け入れる。
- 相談活動中に対応できる職員をつけることができないから。
- 機器の準備や、対応する職員の確保などが可能かを確認する。
- 日によって職員数にバラつきがあり、受け入れできない日もある。
- 職員の援助が必要になると思われるがずっと付いている事が難しい。
- △△市の介護サービス相談員との間においては、文章しか通信手段がない。
- 相談員や介護員等の職員がかかりきりになる為、負担軽減を考えて欲しい。
- その場に常に職員が付き添うことが、人力的に困難なため対応ができません。
- タブレットの操作性や対応への所要時間、事業所の通信設備状態によって検討。
- 操作対応に職員を付き添わせないとならないので、受け入れるとは言いきれない。
- 利用者本人が自ら使用できる人は少なく、職員の手がとられてしまい対応に困難さを感じる。
- 職員がタブレットの前に連れてきて対応することとなると、人力的・時間的に難しいと思います。
- 個々の利用者様の所にタブレット等を持って行く等環境を整えたり、スタッフが長時間付き添いを行うことが難しい。
- 介護人材不足が深刻な状況です。ご利用者が安全にご利用いただけるよう、対応できる職員の整備が急務となります。
- 運用方法次第と考えますが、利用者に職員が付かなければならないと考えられるため、職員の確保が必要になります。
- PCやICT機器は利用者が利用できない為、必ず職員の付き添いが必要と思われる。現在はついでにすることが難しい。
- 利用者様とオンラインで相談活動をされる場合は、その時間に、業務上、職員が付きっきりになることが出来ず難しいです。
- PCやタブレットの操作が可能な職員が限定されているので、どのような形で相談活動を行うかによって返答が変わります。
- 入所者は聞こえないので、職員が介助しなくてはならない。月に2回、30分/回以内、時間帯を合わせていただける場合は可能。
- 受け入れられるように検討するが、1人の職員が付き添うことになるので、時間帯・所要時間は制限させていただくことになると思う。

- 特別養護老人ホームのご利用者をご自身で ICT 機器を扱う事はほぼ不可能であり、操作のために職員が同席するとなれば、相談事業そのものの在り方と乖離すると思える。
- コロナ以前は介護サービス相談員が来所され、入所者と直接相談後、当施設の相談員との調整を行っていたが、PC やタブレット等では、入所者と直接相談が困難なため、別の方法を模索する必要がある。
- 介護相談員を待っている方が目の見えない方なので、タブレット等がどう作用するのかやってみないと分からない。ICT 機器使用中、ずっと職員がそばに居るのは難しい。方法によっては出来なくもないと思う。
- 受け入れないわけではないが、現在、家族面会での職員の業務負担（指定面会場所への移動、面会エリアの消毒、面会日程調整等）が増えており、職員が付いておかなければならない業務を増やす事が困難である。
- 入館制限の中、ご家族との面会もオンラインで行なっており、利用者側には職員の付き添いが必要となる。職員数は非常に少なくこれ以上のオンラインは基本的には受入れられる状況にはない。しかしながら一律相談活動への協力をしないとはならないと思う。
- 相談内容の概要をお聞かせ頂き、必要性が高い場合は、相談先に来所いただき、健康確認の上、面会相談が可能な様にセッティングしたい。オンラインでの介護相談員との設定は、他に遠方家族とのオンライン面会等も対応しており、職員の負担増（面会場所への行き帰り誘導、面会中の付添等々）は小さくない。また、ご利用者は身内の方とさえ、オンラインでは、上手くコミュニケーションが図れない方が現状として多くいらっしゃる。

#### (11)機材が不足、未整備

- 専用の機材がない。
- 設備面で今は難しい。
- 設備面で今はできない。
- リモートなど、出来ない。
- 器機が環境が整っていない。
- ITC 機器の整備ができていない。
- ICT 機器の準備ができていない。
- 器機に対する環境が整っていない。
- 設備環境を整えるなどの検討が必要。
- パソコンが1台しかないのが難しい。
- 受け入れたいが通信環境の整備が必要。
- 機器を使用できる環境を整えることが困難。
- 受け入れるために必要な機材が備わっていない。
- タブレット等の ICT 機器の環境が整っていないため。
- 機材の準備、ネット環境の件等詳細の確認が必要です。
- 法人の情報管理規定的に通信環境の自由度が低い。
- 現在、施設内の外部とのネットワーク環境が整っていない。
- オンライン環境を確認し、対応できるか確認してから検討する。
- ICT機器や相談室の環境整備をすることに費用と時間を要する。
- ハードの設備が十分に整えられていない（施設にて PC 2 台のみ）。
- ネット設備が整っていない為、Wi-Fi の環境が整い次第検討したい。
- △△センターについてはタブレットを使用しているので調整を行う。
- 機器がないため、機材を持ち込んで実施頂けるのであれば可能です。
- 機材がないため、準備して持ち込んでいただけるのであれば可能です。
- 受け入れられるよう調整しますが、設備として難しい可能性があります。
- Wi-Fi の設置並びにタブレット等の導入に向けて現在対応中という状況です。
- 受け入れて対応したいが、現状サービスにはインターネット環境がない。
- PC やタブレットを使って対応する時間の確保が難しい。特定の人だけに偏る。
- ICT 機器を持参いただき、スムーズに相談できるのであれば受け入れを検討する。
- ICT 機器を活用した場合、施設のネット環境で対応できるのか検討が必要である。
- コロナの感染状況や施設内の通信環境等を確認の上、受け入れの可否を検討する。
- 職員がインターネットに慣れていないことと操作に不慣れなためすぐに導入運用は難しい。
- 光回線が通ったのですが、工事が完了していませんので PC などでの活用はまだ難しいです。
- 今のところ電波状態が悪い時があり、途切れることがあるため、そちらから先に改善したい。
- 操作の方法等、職員がつきっきりとなるため時間がかかることや端末使用について設定検討を要す。
- ICT 機器の活用環境の整備ができていない（施設方針としてインターネットは有線接続のみとしている）。
- インターネット使用可能 PC が1台のみでタイムリーな使用が難しい。また、タブレット等は未使用の状況です。
- タブレットなどの端末のほか、音響、映像など、入居者が認知できる工夫をすれば、受け入れ可能

かもしれません。

- 各会場により環境やスタッフが異なり、機器も事業専用のものはないため、スタッフ研修や機器の準備が必要である。
- PCなどで受け入れたい気持ちはありますがインターネットの回線がないためできません。(光回線が最近きたばかりです)
- 電話連絡や場所を限定し予防策を講じて対応をしたい。また、タブレットなど機器が十分に準備され、環境が整えられればと思います。
- 現在 WiFi 環境が院内外来を中心になっており、通所リハビリは圏外となっています。利用者様からの要望もあり環境整備を病院側に投げかけているところです。
- 施設に(無線)インターネットの環境が整っておらず、仮に実施する場合、事務室内とその周囲でしかできない(職員と入所者がお互いに気を使いながらの話になってしまう)。
- 通信機器の準備できない、スマホを使う程度の機械操作しかできないのでオンライン相談などは難しいと思います。人数もぎりぎりで行っているため断る率のほうが高いかもしれません。
- タブレット機器等の導入費用に関して不安があることと、端末を扱える職員が限定され(高齢の職員もいるため)負担がかかるため、頻度や時間帯、具体的な方法によって検討したいと思う。
- 対応できる利用者が少なく有効性が見出しにくいことや、面会で ICT を活用していることにより、端末が不足することが懸念されます。方法や時間帯などにより可否を決めたいと考えます。
- 通信環境や通信費の問題などの調整が必要。また、当施設の利用者が対面ではなく、ICTでの会話等でも可能な方がいれば個別に検討(認知症の方多く、画面越しだと成立しないことも多いので)
- わからない。現在、タブレットを使用していないため、利用者様とのやりとりも必要であるとなると PC では難しく、タブレットが必須であると思うが、タブレット購入に関して上司の承諾が必要となるため。
- PC やタブレット等の ICT 機器を受信するこちらの機器の準備ができていない状況なので、その準備ができれば PC やタブレット等の ICT 機器を活用した介護サービス相談活動の受け入れも可能になります。

## (12)オンライン面談できる利用者が限られる

- 特定の人だけに偏る。
- ご入居様様が対応できるかどうか不明。
- 入居様様が受け入れる事が出来るかが不明。
- 難聴・認知機能低下の利用者は理解が困難なため。
- 利用者が理解できないので実施は難しいと考える。
- 施設は受け入れられるが、利用者が理解出来るか分からない。
- ご利用者認知症のため ICT 機器を活用できる方々ではないです。
- ICT 機器を活用した面談では利用者様と相談員との関りが難しいと判断しているため。
- ICT 機器の貸与があったとしても、オンラインで相談や質疑をこなせる利用者も職員もいない。
- PC の設備は整っているが、入居者への相談は難しいと考える。入居者からの相談や発信が難しい。
- PC 等の機器で対応できる利用者がほとんどおらず、利用者への聞き取りが困難と考えられるため。
- 耳が遠かったり、目が悪かったりされるので、受け答えなどができるかどうか混乱されたりしないか、心配です。
- タブレットでの面会の理解が難しい入居者が多く、また混乱を招く可能性もあり、受け入れには慎重になっている。
- PC を活用して相談も可能ですが、介護度が高い方が多く、寝たきりの方認知症の方等、意思疎通が難しい状況です。
- タブレットはありますが、テレビ会議する設備が整っていないため、活用方法によって受け入れられるかを判断する。
- 認知症高齢者本人が相談できる内容等について、理解できない状況にあるなかで、相談員との会話等が困難であるため。
- 受け入れ自体は問題なく、可能だが、対応できる入居者がほとんどいないので、こちらから対象者を選んでよいのだろうか考える。
- パソコンの画面を見て会話をする、情報を得る事は、難しい方が多い。テレビ画面に変えて模倣レクのようなものであれば、可能かと思われる。
- 入所者は重度の方がほとんどで、ICT 機器を利用した活動が利用者にとどのくらいまで受け入れられ（理解され）、その有効性があるのかわからない。
- 実施詳細について相談したい。入居様様が機器に対応できるか（家族面会とは違い、馴染の薄い相談員の方に話せるかどうか等）の検討も必要と感じます。
- 受け入れられる様対応するが、タブレット等による対応は利用者の状態により難しい方がいる。（難聴・弱視・認知症等により）ため、別の手段も必要となる。
- 画面でどの様に行うのでしょうか。入所の方によっては画面ではピンと来ない方が多く、必要な入所者に面談できない様に思います。別に方法があるのかわからない。
- 入所者の自立度、体調、認知機能、視力聴力に差が大きいので一律には言えない。高齢、介助の重い方も増え、機器を見て理解し、相手と相互に意思疎通可能な人は限られる。
- オンラインでのコミュニケーションが難しい利用者が多く、受け入れに際しては、利用者をサポートする職員体制を確保しなければならず、現状では、この件についてどちらともいえない。
- 認知症のご入居様様ですので、パソコンやタブレット、スマートフォン等で他者と会話出来る方が少ない。難聴や意思の疎通が出来ない方も多く、対面での関りでないと困難な方が多いため。
- 入居者によっては理解できない方も多くおられ、スタッフがついて説明しながらでないといけないと難しい場

- 合の方が多い。しかし、なかには受け入れられる方もいるかもしれないので前向きには検討したい。
- ICT 機器を活用した相談活動の具体的なイメージが湧きません。相談員の方のメインのお仕事は利用者様からの意見を聞くことだと認識していますが、ICT 機器を通しての対話が可能なのはごく一部の利用者様に限られると思います。
  - 1の受け入れる方向で話を勧めたいが、以前面会でタブレットを使用したけど、なかなか理解できる利用者が少なかった。ネットの環境があまりよくなく、ある一定の場所に利用者を集めなければならず、ハード面の調整と利用者の招集方法（選抜方法）検討が必要となる。
  - 現状では施設内全体での WEB 環境（WiFi ルーターの設置など）の構築が完全には整っておらず導入する場所に制限がある（現在は一部の場所で PC やタブレット導入済み）ため構築が可能になれば検討したいが、建物の改築や費用面などの諸問題を解決する必要があるため。
  - 今まではご入居者の話を聞き出して頂いておりましたが、ご入居者にとってタブレットの音声は聞き取り難くかったり、画面の向こうの人が自分に話しかけていることを理解できない方も少なくないことから、対応方法や所要時間等を総合判断して可能な場合は受け入れたい。
  - オンラインでタブレットを用いて、ご入居者様とご家族の面会を一年間継続して取り組んだ結果、弊社の施設のご入居者様の ADL 状態では、タブレット等では、コミュニケーションが思っている以上に取りにくいと感じました。ご家族様側が施設に預けているご入居者様の顔を見る程度が目的となっていました。これは介護相談員さんになっても変わらないと思われまます。ただ、中にはわかる方もいらっしゃるでしょうから、すべてを断る訳ではないということです。"

### (13)利用者の希望がない。希望があれば対応する

- 対応可能な対象者がいれば検討する。
- 利用者ご家族からのご要望が無いため。
- ご利用者様の要望があれば、受け入れる。
- 介護サービス相談員に関しては、申し出無し。
- 施設としては受け入れ可能であるが、ご入居者の希望がないため、受け入れをお断りしている。
- どちらとも言えません。ご利用者からオンライン等でもよいので介護相談員とつながりたいというニーズがある場合は積極的に検討したいと考えています。
- 今までの介護相談員の訪問では、施設内をラウンドし入居者に声を掛けていただく形で相談に乗っていただけていました。リモートでの相談では入居者からの相談は上がって来ないと思われまます。
- そのような話がない、当法人として、積極的に ICT 機器活用を実施しており、差し支えなければ、原則 Zoom 等での対応で構わない。△△市側から ICT 機器での対応を原則とした対応がくればそのように対応する。

#### (14)効果に疑問

- これまで活動の受け入れの相談が無かったと認識。
- ICT機器を活用した相談活動が有効な場合には受け入れを行う。
- 主たる目的である利用者との相談にPC等を用いた方法が可能かが疑問。
- 検討はするが、オンラインでの入所者様との会話が厳しく効果があるのかは疑問です。
- ICT機器を活用した相談活動が具体的にどのようなものか不明なため返答できません。
- ICT機器を活用し、今までと同じような相談活動ができると思えないが、具体的方法を知りたい。
- ご利用者のご意見を反映するための聴き取りが主な中、ご利用者が馴染みよくこれらを活用して相談出来るとは想像出来ない。
- コロナウイルス発症前、受け入れをしていましたが、特にそれによる効果は感じなかった。相談員の方々は、皆さんとても良い方達でしたが。
- どのようにラウンドして利用者の声や実態を見て回るのかが疑問です。ラウンドして下さり第三者の目としての声が参考となる中、表面上だけでは本来の効果は得られないのではないかと考えております。
- 何とも言えない。受け入れても良いとは思いますが、入居者の方々はICT機器を活用した家族との面会においても家族と認識するまでに時間がかかりかかり、対面で会話をするのとは全然違うので、相手が相談員では何も話ができないのではないかと思う。
- ご利用者が、PCやタブレットに慣れている世代の方は良いが、困難されるような方への使用は難しいと思う。職員がその場に付き添って実施する事になると相談しにくいのではないか。やり方を工夫する必要があるので、実施方法について要相談と思う。
- 施設としては受け入れを検討したいが入居者自身がPCやタブレットを操作することは困難である。職員が介在すれば可能とは思いますが、その場合職員の目を気にせず第三者に相談できる場とは言えなくなると思う。またコロナ対応で業務量が増加しているなか、職員が長時間その対応に時間を割くことも難しい。
- 受入れの方向で話を進めていきたいが、タブレットを使用するの相談等だと職員が付いて回らなければならないと考えます。そうすると、入居者様の本心が聞けず当たり障りのない回答となり、介護相談員の意味をなさないと思う。よって、タブレット等での活動では疑問がある。また、タブレット等の準備もどのようにするのか考えてしまう。
- 市のアンケートには「難しいので実施不可能」と答えているが、実際できないことはない。日程や時間がこちらに合わせてもらえることや、介護相談員のスキルの問題でオンライン面談については困難なのではないかと判断している。またオンライン面会では現場職員が必要になる可能性も高く、人手不足もあり難しいところがあるが、全く不可能ではないとも感じているし、何よりも本当にその価値（必要とは思いますが、相談員のスキル等や活用について）がどうなのかと考えてしまう。

#### (15)来所による相談が望ましい

- 直接面談の方が効果があると思う。
- 直接面談の方が利用者様はお話をしやすいと思う。
- 相談員活動は実際の現場を見ないと分からないと思います。
- 利用者と直接面談しながらが基本と考えます。コロナ禍がまず収束してからの受入が希望です。
- 要検討。相談員さんには実際施設を見て頂き、ご利用者と直接対話して頂く事に意味があると思っています。
- 今はコロナ下ではありますが、コロナ収束の時期に直接入居者と面談して頂き、施設の雰囲気など実際に見ていただきたいです。
- 利用者とのオンラインによる相談はしにくい。聞き取りにくくコミュニケーション取りにくい。やはり顔合わせの方が相談しやすいと思われる。
- 弊所では相談員の訪問の依頼があった場合は、必ず受け入れにお応えしています。実際に訪問頂いて、施設の状況や利用者の生の声に耳を傾けて頂きたいと考えている。
- 直接、施設へ訪問して頂くことで、分かる・感じるが多いと考えています。ICT 機器を活用した相談活動のイメージが具体的に分かる受け入れの判断となるとと思います。
- PC やタブレットは難聴や意思疎通が困難な方が多く、職員を介しての対応となってしまうため直接会っての相談が望ましい。今後は個室を用意し飛沫パネル、マスク着用にて受け入れを検討していく。
- 現在家族とのリモート面会を実施しているが、ほとんどの入居者が認知症であり、ICT 機器での相談ができるか。これまでも相談だけでなく、施設内を回ることによって改善すべき点を把握/提言できていたと思う。
- 介護サービス相談員の方々には、タブレットなどを使用した受け入れではなく、居住スペースで直接ご入居者と話をしていただきたいと考えているため、ICT 機器を活用した受け入れは現在考えておりません。
- 実際に会って話を聞いてもらったり、人との触れ合いが大切ではないかと考える。PC やタブレットじゃ認知症のご利用者が混乱されたり、使い方がわかられないので活用できないのではないかと考えるのだが。
- PC やタブレットは難聴や意思疎通が困難な方が多く、職員を介しての対応となってしまうため直接会っての相談が望ましい。今後は個室を用意し飛沫予防パネル、マスク、フェイスシールド着用にて受け入れを検討していく。
- コロナ禍で今後第6波も予測されているため、外部からの来報を控えている状態です。オンラインでの1対1での対応には、お客様も慣れていない現状のため、今後当施設で外部からの受け入れ態勢を整えば来所していただけたらと考えています。

#### (16)その他

- オンライン会議は開催しているので、今後、PC・タブレットを活用した相談員活動を予定している。
- WEBでのやり取りが出来る環境ではありますが、内容によっては電話などでも可能と考えるため。
- ICT 機器の活用を連絡しましたが、当社は零細企業であり、各自コロナ対策を万全にし面会されています。
- アクリル板等での飛沫防止対策にて受け入れを行っているため、ICT 機器を活用してまでの状況にないため。



5. 問9「市町村事務局からICT機器を活用した相談活動の受け入れの相談があった場合の対応」  
の「受け入れを断る理由」の内容と分類

(1)人員不足、時間不足、業務量的に職員が対応できない

- 人員不足のため。
- 職員に余裕がない。
- 対応する時間がない。
- 時間がない。人手不足。
- 職員不足で対応が困難。
- 担当するスタッフ不足。
- 職員対応が難しいため。
- 人員不足により対応困難。
- それに要する人手がない。
- 体制が整っていないため。
- 通常業務に支障をきたす。
- 介護業務への負担が大きい。
- 受け入れる体制が整っていない。
- 職員配置人数から考え対応困難。
- 毎日の業務で精いっぱいのため。
- 安定した時間の確保が難しいため。
- 介護スタッフ不足で対応が難しい。
- 受け入れ準備等の時間が取れない。
- 時間的にも人力的にも困難なため。
- 職員が不足しており、対応できない。
- 通常の現場業務で時間が作れないため。
- 職員が繁忙のため、担当者を決められない。
- 職員の業務量上、現状では受け入れられない。
- 実施できる安定した時間の確保が難しいため。
- 仲介できるスタッフの確保が困難であるため。
- つきっきりのスタッフ対応が必要となるため。
- 職員が付かないといけないなら、対応できない。
- 操作等に不安がある。また時間的に余裕がない。
- 業務増大により対応職員の人員配置が困難なため。
- 職員の数に余裕がなく、対応する時間を割けない。
- 相談員との対応に職員を一人付けることができない。
- 職員が付き添わないとならない状況が見込まれるため。
- 業務に余裕あれば受け入れ可能と思われるが、現状は困難。
- 設定の手間が増えて人員が取られ通常業務に支障がでるため。
- 機器の操作や会話に補助等、職員が付かなければならないため。
- コロナ対応による業務量の増加に対応することで精一杯の状況です。

- 職員ギリギリで業務を回しておりセッティング等に職員を割けない。
- タブレット対応する職員の確保が業務中の時間が取りにくく難しい。
- パソコンの操作など職員の負担や時間的な制約を受けることが難しい
- 面会なども zoom などで行っているため、時間的にも人力的にも厳しい。
- 介護サービス相談活動に対して、それに対応する人員の確保ができない。
- PCやタブレット等のICT機器を活用は、ご利用者様が1人で操作できない。
- 受け入れると、PCに1人スタッフが付くなどすると人員不足になる事が考えられるため。
- 人手が足りないため。一人一人タブレットやパソコンの前に連れてきて対応するという事が難しい。
- 機器の操作や相手方の会話の伝達等、常に職員が付き添って対応するには、現状人力的に余裕がないです。
- 短時間であればよいのですが、職員が一人張り付かないといけないため、人員不足の中では厳しい状況にある。
- 現状、対応できる職員（相談員）が1名しかおらず、対応する日程が限られてしまいます。つまり人員不足です。
- 日によって、数時間に及んでの対応ができない可能性がある。（訪問の場合は、相談員自ら入居者に訪問してくれたが）
- 職員が感染対策等で通常より業務過多になっている状況で、PC、タブレット等の使用に職員がつかないわけにいかないため。
- ご家族の面会をタブレットでも行っているが、補助のため最低でも1人の職員が付き添うことになる。職員の手が足りない。
- 利用者家族の面会にもオンラインを利用しているが、準備等で職員負担が増加しており、これに相談活動を加える余裕がないため
- 時間を指定されると対応が難しい。web面会を取り入れているため対応が出来ない事が起こる。web面会は職員が対応しており今以上に対応するのは業務遂行上無理がある。
- 対応できる職員が事務職員しかいない上、事務職員も毎日、窓越し面会やオンライン面会の対応で余裕がないため。
- ご利用者だけでは、ICTを使うのは困難なので、スタッフを張り付けないと出来ない。ただでさえ、人員が足りない中では、それは難しい。
- マンパワー不足。認知症の方や高齢でタブレットを操作できない方が多く、職員がタブレットの操作をしなくてはならないため、現在の業務量では無理がある。
- リモート面会を実施していますが、面会でかなりの人手が取られる状況なので難しいと思われます。リモート面会でも音声の認識が難しい方が多い中、相談まではできるのか疑問です。
- モニター越しのコミュニケーションが円滑にできるように、またタブレット端末の破損などの防止のために、職員が常時付き添う必要があると考える。そのための人員が確保できないため。
- 先週より、条件付きで対面によるご家族様の直接面会を開始したところであり、同時に県外の方に対してのオンライン面会も同時に実施している為、対応困難。（事務的負担を含め、負担が多すぎる）
- 利用者様が1人で対応する事が困難である為、施設職員の支援が必要であると思われるが人員人数的に対応が難しい（現在 制限の中で面会支援中であり これ以上の事に介護スタッフが対応する事が困難）
- ICT機器を使用しての受け入れとなると、現在PCのみしかないため、その間、職員が付きっきり

になるので業務するうえで厳しい状態になることが考えられる。また、難聴の入居者様もいるため、コミュニケーションがうまくいかないのではないかと思います。

- ご家族様との面会是一部解除となっており、会議室にて直接面会するが、対応に追われている状況。タブレットであってもそこに準備から付き添いまで、職員が付いている状況になる。人員不足もあり、介護サービス相談活動のために職員業務の負担になるのは避けたい。
- 対応するスタッフの対応時間をとりすぎるため。コロナ前は介護相談員が自由に施設内を活動して頂いていた。相談が終わり最後に介護主任との総括や振り返りが行われていた。オンラインの対応となると相談や聞き取りのすべてに手を取られる。人的にその余裕がない。
- 現在、入居者家族の面会も予約制にして、職員がつきっきりの状況で対応せざるを得ない状況がある。オンライン面会も実施しており、対応する職員の業務が追い付かない。ボランティア活動もできない状況で、本来の日常業務を後回しにすることはできず、相談員の対応は受け入れられない。
- 利用者が ICT 機器を通じて会話をすることに慣れておらず、職員によるサポート支援が必須(声が聞こえない、テレビを見ている感覚なので反応をしない等)。現状は通常の業務に加え、入居者さまの面会等に時間がとられることが多く、そこまで手が回りません。面会が多いときは1日6件程度入っており、都度の面会場所の設営・消毒等に手が掛かっています。

## (2)ICT のことがわかる職員がいない・少ない

- よくわからないため。
- 機器利用について慣れていない。
- 使いこなせる能力が足りない。
- ICT 機器に詳しくなく、対応出来るものがないため。
  
- スタッフが使用困難。
- ICT に詳しい職員がいない。
- 対応できる従業員がいない。
- 対応職員できる職員がいない。
- 取り扱いが出来る職員がいない。
- 現状、対応できる職員がいない。
- 対応できる職員の確保ができない。
- 想像以上に職員が PC 等の操作ができない。
- PC やタブレット操作のできる職員がいない。
- そういった機器の対応ができる職員に限られるため。
- 機器の操作に慣れていない職員が少なく、対応が難しいため。
- 事業所内に PC やタブレット等の操作を出来るスタッフがいない。ICT 機器の導入費や、月額費用が発生するため。

### (3)職員の負担が増加する

- 業務負担が増えるため。
- 職員がそばにいて対応しなければならないため。
- ICT 機器を使用するにあたり、手法によっては施設側の職員の労力が生じるため。
- 各ユニットのご入居者につなぐとその都度人員を割く必要があるため、できるだけ断りたい。
- 事業所がデスクトップ型の PC である事、PC まで利用者様をお連れするための職員業務負担増。
- 相談員業務や別室の面会対応等少人数で対応行っている為、通常業務に支障を来す恐れがある為、お断りさせて頂ければと存じます。
- 相談員と利用者のコミュニケーションをタブレット等を活用して実施する際、そこには必ず職員が一人関わることとなり、職員の負担が増大する恐れがあるため。
- 現在、特養の面会については予約制かつ別室での面会対応とさせて頂いており、相談員・ケアマネージャーが面会の対応を行っており、重ねてリモートでの介護サービス相談活動の対応は通常業務に支障が出る為、困難と考える。

### (4)ケアがおろそかになる

- 職員がその対応に取られてしまうため。
- 職員が携わることにより現場が手薄になる。
- サービス相談中に、機器の操作保守を含め職員がサービスから手を離すことが想像できるため。
- オンラインで対応できる時間がない。職員がつきっきりで対応しなければならなくなると他の本来のケアが行き届かなくなってしまう。
- タブレットを使用する事により破損や聞き取り等の対応でスタッフが1人そこに常時する事になり他の利用者の対応が出来なくなる恐れがあるため。
- 現状では、受け入れをする事で、職員が一人付かなければならず、そうすることで、他入居者の対応が厳しくなる事や入居者の中には難聴の方のおられるため。
- 実際には、障がい福祉サービス事業所での共生型の事業所のため、高齢者の利用が 1、2 名の少ない状況で受け入れをしており、受け入れることにより、他の障がい者へのサービス提供が妨げられるようなこともあり、普段から、断りたいと考えている。
- 今現在、自施設のネット環境が良くなく、まず会社で改善するよう動いているが、良くなったとしても、PC タブレットを使用することでフロア内の把握が難しくなり、介護職員が手薄な中、転倒などのリスクが出てくる。職員が充実すれば可能なのかと思うが、現在は難しい。

#### (5)利用者が戸惑ってしまう、対応できない

- 利用者が対応できない。
- 対応できる利用者がいない。
- 認知症利用者が認識出来ないため。
- コミュニケーションが上手く図れない。
- 認知症の施設であり、機器利用は難しい。
- タブレットを使用してお話が難しいため。
- 機器を介した対面では利用者が不安に感じるため。
- 利用者様の大方の人がタブレットでの会話が出来ない。
- ご利用者が端末の操作をされるのに困難が予想される。
- 入居者が操作できないし、対応する職員がいないため。
- 利用者様がPC、タブレット等を使えらと思えないため。
- ZOOM 面会を実施しても理解できない入居者の方が多い。
- ICT 機器でのご利用者さまとの会話は難しいと思われま。
- 入居者さんがオンラインでは理解が難しく話ができないため。
- 認知症の方であり、理解が困難。逆に混乱を生じる恐れがある。
- 利用者ひとりひとりをパソコンの前に座らせるには抵抗が大きい。
- 難聴や目の見えない方利用者が多く、PC等の相談に対応できない。
- 利用者がオンラインでの相談を理解できない方が大半だと思われるため。
- 職員が高齢者であるため、PCやタブレット等のICT機器に不慣れなため。
- 認知症等の高齢者が多いため、画面での面接の理解が難しいと思われるため。
- 重度の認知症の入居者の方々が画面を見て、理解する事が難しいと思うため。
- 利用者の方がPCなどの理解が難しい(家族の面会もPCの実施はできていない)。
- 入居者様は認知症高齢者であり、面談以外でのコミュニケーションは困難と思うため。
- 入居者の方がオンライン端末を利用したものが扱えず、会話等が上手くできないため。
- タブレットでご利用の方が相談をお話するということが現実的でないと感じるため。
- タブレット等を使用した遠隔での対話を入居者が理解(認識)できるか疑問に思うため。
- 入所されている方が重度者で、タブレット面会等の反応が鈍く、職員が間を取り持つ状況。
- タブレット面会等も実施しているが、入居者様が緊張され会話ができない場面が多いため。
- 普段面識のない方と慣れないオンラインでの会話を入居者が理解できるかが不安なためです。
- 認知症専門の事業所であり、モニターでの対話に抵抗があったり、声が聞き取りにくい方が多い。
- ご利用者の殆どが認知症の方で、案内・掲示をしても相談希望を出される方がいないと思われるため。
- PC やタブレットを使用してもご入居者様が介護相談員と認識できない方が多く、難しいと考えています。
- 特養入居者の状態を考えると、オンラインでのコミュニケーションのやり取り自体が難しいと思われるため。
- 入居者様はご家族とのオンライン面会ですら、理解できなかつたり、声が聞こえにくいいため、あまり会話にならない。
- 認知症の利用者様が、タブレットを使った面会を試したことがあるが、分からず不安が増してしまつたことがあるため。

- 入所者は平均介護度4、平均年齢も約90歳であり、タブレット等ICT機器による面談や会話等、現実的に困難である。
- 対面での対話には慣れていても、PCやタブレット等ICT機器を使用しての対話等には利用者があまり慣れていないため。
- 目や耳の良くないご利用者様にとってはオンライン相談は難しい事が想定され、スタッフの業務負担になり得る事が想定されるため。
- ご利用者様が、タブレット等の取り扱いや理解ができない状況や職員が、ご利用者様に面会時間中ついている事が難しい状況がある。
- タブレット等を通じての面会を実施したことがある経験から、画面越しであると介護相談員であることの認識が難しいことが考えられる。
- 利用者単独ではPCやタブレット等の端末に対応できるとは考えにくく、間に入るスタッフは日々の業務に忙殺されているのが実情だから。
- 特養の場合、介護度3以上である上、認知症状のある方が多い中、オンラインでのやりとりが守秘義務の観点からも非常に困難と思われるため。
- 入所者の方にはタブレットの音量を上げて聞取りが難しい方がいらっしゃる。接続設定や付添いを行うための余力人員の確保もできるなら控えたい。
- 相談活動をオンラインでできると想像できない。ましてや、機器の操作が簡単にできない高齢のご利用者様とのコミュニケーションが取れると思えない。
- 全館がWiFi環境ではない。利用者様と相談員さんとのタブレット等の画面を通しての相談を想定しているが、職員が付き添って行わないと困難と思われる。
- 一部の入居者に対応できますが、大半の入居者はPCやタブレットによる会話（テレビ電話）に不慣れで対応が難しいため、不平等感が生まれてしまうため。
- ipadの画面を通じてだと、音の聞こえづらさなどから利用者にとって負担になると考えます。また、対応できる利用者とそうでない利用者に分かれてしまいます。
- オンライン面会をやったの反応を見ると、要介護3以上が対象の特養にあっては、画面越しでは認識できない方がほとんどであるため成立しないと考えるから。
- ご利用者様とタブレット等を使った会話は難しいと思います。職員がそばに付き添うことが前提となるので、現時点では受入が難しいと判断しました。
- オンラインでの面会や各ホームをつないでのパソコン上でのお話しをしてきましたが、利用者様にとってなじみがなく不安感だけが残ってしまいます。テレビと会話をするという事で混乱を起こしてしまう。
- ご家族であればタブレットでの面会を行っても戸惑われることは少ないと思いますが、認知症対応型の施設で全く知らない相手とタブレット上で会話することは混乱を招く恐れがあり難しいのではないかと感じます。
- タブレット面会だけを行っていた頃は、多くの利用者様が画面の向こうの家族様を認識できず、傍に職員が付き切りでサポートをしなければなりません。家族様でも認識できない利用者様が、初対面の介護サービス相談員さんと会話することは難しく、ずっと職員が付きっきりになることも難しいため、大変申し訳ありませんが、受け入れは出来ないと思います。

## (6)家族面会が優先

- タブレットの台数が少なく、面会の方が使用するため。
- 同様の対応を利用者家族と実施中、これ以上の対応をする余力がないです。
- 現状、利用者家族とのオンライン面会もスマホのライン機能のみで行っているため。
- コロナ禍におけるご家族様のオンライン面会、個別面会の対応でスタッフは手いっぱい多忙。
- ご家族との WEB 面会やサービス担当者会議でパソコンを使用しており、台数に限りがあるから。
- タブレットを利用したりリモート面会を行っているが、家人以外の方のリモート面会は受入してない。
- 業務で使用しているタブレットで、オンライン面会も実施している為、介護サービス相談の受け入れは困難である。
- ご家族様へのオンライン面会、面会室を設置しての対面面会を実施しており、現在はそちらの対応が優先であるため。
- オンラインの面会を毎日しており、そちらに人員を回すので精一杯で、さらにオンラインの業務が増える事は職員の負担になってしまうため。
- 現在、タブレット面会、条件及び時間制限付きにて 1F にて面会を実施しており、誘導等は事務職員も協力しており職員の手が足りない。家族面会を優先させるしかないためご理解いただきたい。

## (7)PC やタブレットなどの機器不足

- 機材が無い。
- 機器の設備がない。
- 設備の環境がない。
- 設備が整っていない。
- 設備が不十分なため。
- タブレット端末がない。
- 対応できる機器がない。
- 整備されていないため。
- 通信環境の未整備により。
- 機器が揃っていないため。
- 機器の導入が難しいため。
- 環境が整っていないため。
- ICT に対応していないため。
- 対応できる設備がないため。
- 施設で導入していないため。
- ネット環境が不安定のため。
- システムがまだできていない。
- ICT 機器がそろっていないため。
- ネット環境が整っていないため。
- 受け入れる環境が整っていない。
- 通信できる場所が限られている。
- タブレット等の ICT 機器がない。
- ICT 機器を活用できる環境がない。

- PC 使用に関しての条件があるため。
- 機器の整備がととのっていないため。
- 事業所に持ち込める ICT の機器がない。
- オンラインに適応するタブレットがない。
- まだ ICT 機器の設備が整っていないため。
- デイサービスホール迄 Wi-Fi が届かない。
- 活用できる PC やタブレットが用意できない。
- ICT 機器を使用する環境が整っていないため。
- ICT 機器の利用が難しい。タブレットもない。
- 当事業所に機器がなく導入予定が現在はない。
- Wi-Fi などシステムが構築されていないため。
- 対応に充てる人材と機器が不足しているため。
- ディルームにパソコン、タブレットが無いため。
- ハード面での整備が整っておらず対応ができない。
- 今現状でタブレット等の体制が整っていないので。
- ICT に関わる機器の準備。費用負担が心配である。
- パソコンでの受け入れ状態が十分でないため難しい。
- PC はありますが、タブレット端末が整備されていない。
- タブレット端末機器がなく、Wi-Fi 環境も充実していない。
- 機器の導入が難しい問題と声が聞き取りづらい問題がある。
- インターネットの接続環境が十分に整備されていないため。
- Wi-Fi 環境やオンライン対応 PC・タブレットの機材がないため。
- 機材不足（面会などでも PC やタブレットを使用しているの）。
- PC の環境等整っていません。整えられれば検討したいと思います。
- 面会に対応できるタブレット等を使用できる設備等が整っていない。
- タブレット等の機器(利用者様が使用できるカメラ付きの機器)が無いため。
- PC やタブレットの台数が少なく利用者様全員に見て頂くことが出来ないため。
- Wi-fi 環境やオンラインに対応できるパソコン・タブレット等の機材がないため。
- パソコンはあるが、タブレットがない。相談員の対応に職員を一人付けられない。
- ICT 機器の体制が整っていない。時間が取れないため。実際どのようにすればよいかわからない。
- パソコンも足りてない。ソフト自体を職員が慣れ親しんでいない状況で対応は困難かなと考えます。
- ICT 機器導入が困難である事やインターネット環境の整備やそれに係るセキュリティの強化が困難であるため。
- 機器がない、機器を操作できない、機器を持ち回ることに職員を割かれる、利用者間で機器の取り合い・妬み・嫉みが起きる。
- Wi-Fi 設備もなく、面会するための PC やタブレット等の ICT 機器がなく、整備する予算もないため、受け入れることが出来ない。
- Wi-fi 等の環境整備がなっていないこと、タブレット等の機器導入が今現在、まだ上長より購入予定にないこと。環境が整備されていれば受け入れはできると思います。"
- 機器の不足があり設備を整えることは困難である。コロナ禍前には受入していたため、コロナ禍が終息すれば以前のように対面での介護サービス相談活動を受入れたいと考えている。



## (8)ICT 機器を使つての相談活動は疑問

- 効果が期待されない。
- ICT 機器での相談は難しいと考えるため。
- これまでの方法で十分であると考えている。
- 機器を使用してまでの必要性を感じられない。
- PC タブレットでは心が通じにくいと考えられる。
- 直接ご利用者様と話をし相談にのっていただきたい。
- 実際に来ていただき、現場での聞き取りをしていただきたい。
- 現在の状況からも、これまでと同じ方法でいいと判断している。
- 利用者の様子など全体を見て感じる雰囲気なども大切だと思うため。
- ご利用者の方と接する事が出来ない状況では必要性を感じられないため。
- 直接会って入居者様や施設側への聞き取りを行うという従来の相談活動を望みます。
- 直接利用者様と関わって頂きたいので、PC やタブレット等で受け入れても意味がない。
- ICT 機器を使う方法では、介護サービス相談活動の本来の目的を果たすことができないと考えます。
- 設備が整っていない。また、実際に現場を見るわけでもないので、その効果に期待できないと考える。
- 入所者の方と直接お話ししていただきたいので、高齢者の方には画面上の話は困難で、受け入れられない。
- 介護度も重く職員が利用者につき添うことになることから、思うところを話すには難しいと思われるため。
- ご利用者の方に、タブレット越しで相談活動は難しいと思う。それなら直接お会いしてほしいと思っています。
- 面会もそうであるが、やはり対面のほうが入所者の反応が良い。タブレット等の音は、聞き取りづらい様子です。
- 訪問であれば直接、事業所を見ていただけるが、そうでなければ意味がない。利用者も ICT 機器利用の面談困難。
- どのような感じになるのか想像がつかない。人と人が直接かかわらなくなるような感じがするが、それがいいのか。
- 認知症利用者の方々は、基本対面式のコミュニケーションと考えています。機器を使った会話は難しいと判断します。
- 相談員の方と顔を合わせてお話することをお年寄りには楽しみにしている。慣れないオンラインは楽しみが半減すると思う。
- 直接触れ合って対話できてこそ介護相談員を受け入れる効果が大きく、家族の窓越し面会やオンライン面会と同様とは考えていない。
- 全てではありませんが、ITC 機器活用では限界があるからです。伝えることの限界、直接会わないと伝わらないことがあると考えています。
- タブレットでお話しできるような利用者が特定される。現場で状況を見ていただかないと、利用者の困っていることなどは把握できないと考えるため。
- PC やタブレットを使用しての面談には限界がある。(伝わらない、伝えられない、そこにかかるマンパワーの確保、それ以上に現場を守る事に精一杯対応している。)

- ご利用者が PC やタブレットなどの機器を単独で扱える方が少なく、職員の付き添いが必要。オンライン面会を実施しているが、相談に使うには施設環境としてもむずかしい。
- PC やタブレットを使用するの面談には限界がある（伝わらない、伝えられない、そこにかかるマンパワーの確保、それ以上に現場を守ることに精一杯対応している）。
- 現在、オンライン面会(ご家族様)を行って頂いている。耳が遠い利用者様が多く職員が間に入って会話が成り立っている状態であるため難しい。機械を挟むとなかなか寄り添った傾聴ができていくと思われる。
- 認知症高齢者の方を対象とした施設となっており ICT 機器での一部でのやり取りでは情報が断片的になる恐れがある。また、当事業所では、ICT 活用による家族面会を実施していないため、実施しないほうが賢明と考える。
- これまでのように相談員さんとマンツーマンでの時間をもっといただきたいので。活動時に機器の取り扱いや見守りのため職員が同席することになるため。活動するための場所の確保(感染予防対策がとれプライバシーにも配慮した空間) ができていないため。
- コロナにより面会が叶わない時期にタブレットを使い、ご家族とのオンライン面会を行ったが（今も行っている）、入所者の方々の身体的・精神的レベル的にタブレット越しでの面会を行う時に支障が出ることが多い。必ず、近くに職員が付き添って、間を取り持ったり、通訳的なことを行う必要性が生じている。そのようなことから、タブレット越しに相談に乗ってもらうという事の困難さを感じず。職員の手間の問題も含めて。
- 介護相談員が、施設との関係性を限定的にして、直接入居者様と意見交換することにこのサービスの趣旨があると理解している。タブレットや PC を使用する際に施設職員の案内を受ける機会は避けたい。また、通信機器では入居者様の意向をニュアンスまで汲み取れない。コロナ感染発症前の形の方が、中立性が担保され、職員への指導の際に緊張感を与えられる。ICT 機器を使用した状況で、虐待や不適切ケアを防止したとは言えないと考える。

## (9)その他

- 必要性を感じない。
- 必要性を感じていない。
- あまり意味がないから。
- 日時、時間を決めての対応ができるかどうか分からない。
- 環境や利用者の人数、個人情報のある事もあり困難だと思います。
- ICT 機器を活用とした介護サービス相談活動の詳細がわからないから。
- 具体的にどのように利用者と介護相談員をつなぐのかイメージがわからないため。
- 過去に相談員にきてもらった結果、参考になるものがなく、積極的になれない。
- 予算的に厳しい事、タブレットを導入した他施設から、運用の難しさを聞いている事。
- PT や ICT 機器を活用した介護サービスの具体的な内容がわからないこと。スタッフの負荷が大きくなるのが容易に想像できること。認知症の方は、ユマニチュード方法で接することが大切だと感じる事。
- 会社方針による。
- 話があれば社内で検討し、実施する

- 前例がないので、本部の許可が下りないと推察される。
  - 法人一括で管理しており、独断では決められないため。
  - 会社からの指示が出ていないため今後の予定がわかりません。
  - 受け入れの方向で進めたいが、本部の意向を確認してからの回答となります。
  - 会社側から、外部の方の入所の受け入れをお断りするようにと指示があるため。
- 
- 実際使ったりしてみたい。
  - 相談の上、前向き対応・検討させていただきます。
  - 施設環境として対応可能かどうかの判断が必要で、相談を頂ければ、環境整備の面等進め方をお聞きしながら、前向きに考えたいと思います。現状では、直接の現場対応の方が、受け入れはし易いと思います。
  - 当施設でもインターネット環境の整備や ICT 機器の導入を順次進めています。ご利用者のご家族とのオンライン面会もスタートしていますので、日程や時間を調整して今後受け入れを行っていきたいと思います。
- 
- 職員の人員配置の都合により、受け入れ時期、時間等の検討が必要。
  - まったく対応できないとは思わないが、そのために必要な物品や対応する時間など自施設で対応可能なものなら検討しても良い。
  - タブレットの使用方法や受け答え等には、必ず職員がつかないと実施できない方が多く入居している。相談員の活動は数十分と長いことが多いので施設側として受け入れ対応が難しいと思う時間的なことを改善できれば検討余地もあるかと思われる。
- 
- 直接、訪問を受け入れています。また、タブレットの台数も限られているため、受け入れた事はありません。
  - PC やタブレットを使用した形よりも、直接施設に来訪していただいて利用者とは接しない場所で職員と話しをしていただいた方が対応しやすいと考えています。
- 
- 利用者の機能訓練の妨げになるため。
  - 面会方式をまだ緩和できていないため。
  - コロナ感染予防を優先したいためです。
  - 利用者のことを考えると迷うところがある。
  - 令和4年2月頃の状況により、推進会議の実施を考えている。



---

特定非営利活動法人 地域共生政策自治体連携機構  
介護サービス相談・地域づくり連絡会

〒162-0843

(2022.03)

東京都新宿区市谷田町 2-7-15  
市ヶ谷クロスプレイス 4階

TEL : 03 (3266) 9340

FAX : 03 (3266) 0223

e-Mail : [sodanin@net.email.ne.jp](mailto:sodanin@net.email.ne.jp)

URL [https:// kaigosodan.com](https://kaigosodan.com)



令和3年度老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）

