令和6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）

介護サービス相談員の積極的な活用に向けた調査研究事業

令和7（2025）年3月

特定非営利活動法人 地域共生政策自治体連携機構

目次

１．研究会 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ３

２．研修① ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ３１
都道府県介護サービス相談員養成研修等事業担当者研修
市町村介護サービス相談員派遣等事業事務局担当者研修

３．研修② ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ８９
地域の権利擁護支援のあり方を考える研修会

４．報告会・表彰 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ １９３
全国介護サービス相談活動報告会

５．調査① ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ２２９
介護サービス相談員派遣等事業実態調査

６．調査② ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ２４３
地域の権利擁護支援体制の構築に向けた
市民人材の活躍応援に関する調査 ※目次の詳細は２４４頁

Ⅰ．研究会

介護サービス相談員の積極的な活用に向けた調査研究事業

Ⅰ 目的

◇社会・援護局において、成年後見制度利促進の二期計画見直しの議論が行われるなかで、現在、愛知県豊田市や大阪府八尾市などで「持続可能な権利擁護支援モデル事業」が実施されており、介護サービス相談員派遣等事業と類似の市民活動が始められている。

◇兵庫県西宮市・芦屋市では、介護、障害などの行政の縦割り種別を問わない「権利擁護支援者」（他市でいうところの「市民後見人」）養成研修を実施。バンク登録制度を設けて、研修修了者を、介護サービス相談員や障害分野のサービス相談員、日常生活自立支援事業の生活支援員、法人後見支援員や市民後見人などに充て、修了者の適正に応じた運用を図っている。

◇こうした自治体や研究者からは、介護サービス相談員を含めた権利擁護人材の一体的育成と事業運用を望む声がある。しかし、介護サービス相談員派遣等事業は、地域支援事業のその他メニューであり、実施要綱の範囲内でルーティン化し、事業の「ふり幅」として極小化、硬直化している現状がある。

◇また、上記のような意識ある市町村以外では、介護サービス相談員を所掌する介護保険部門と、権利擁護支援部門、中核機関との連携がまだ薄い。

◇人口減少社会のなかで地域の権利擁護支援人材の枯渇化が危ぶまれるなか、障害種別等を問わずに本人の意思決定支援を志向した、権利擁護の仕組みを再構築する必要がある。

◇そこで本調査研究事業では、
①いまある地域の権利擁護支援人材の在り方の整理
②介護サービス相談員派遣等事業との整合性の検討
③市町村事業として持続可能な事業実施の在り方の検討
…その他、付随する調査、研修等を行うことを目的とした。

２ 研究会の設置

◇事業を推進するための研究会「地域の権利擁護支援のあり方と市民人材の活躍応援に関する研究会」した。

◇構成メンバー

学識経験者	
永田 祐	同志社大学社会学部 教授
丹羽 雄哉	東北福祉大学 客員教授／元 衆議院議員・厚生大臣
原田 晃樹	立教大学コミュニティ福祉学部 教授
宮島 俊彦	兵庫県立大学 客員教授／元厚生労働省老健局長
三士（会）	
水島 俊彦	日本弁護士連合会 高齢者障害者権利支援センター 委員
西川 浩之	公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート 副理事長
星野 美子	公益社団法人日本社会福祉士会 理事
地方公共団体	
安藤 亨	愛知県豊田市 福祉部 福祉総合相談課 権利擁護支援担当長
岡本 由美子	大阪府八尾市 健康福祉部次長 兼 福祉事務所長
川内 大将	兵庫県宝塚市 介護保険課
篠田 浩	岐阜県大垣市 企画部 部長（社会福祉士）
首長経験者	
亀井 利克	前三重県名張市 市長／前全国市長会 まち・ひと・しごと創生対策委員会 委員長
中核機関・権利擁護センター	
小佐波 幹雄	品川区社会福祉協議会 品川成年後見センター　所長
住田 敦子	特定非営利活動法人 尾張東部権利擁護支援センター センター長
田邊 寿	伊賀市社会福祉協議会 事務局長・伊賀地域福祉後見サポートセンター
谷 仁	芦屋市権利擁護支援センター（芦屋市社協・PAS ネット） 所長
弁護士	
髙村 浩	髙村浩法律事務所 所長（弁護士）／個人情報保護委員会委員
その他	
鳥海 房枝	特定非営利活動法人メイアイヘルプユー事務局長 （第三者評価機関、保健師）

（オブザーバー）老健局 高齢者支援課／老健局 認知症施策・地域介護推進課／社会援護局 地域福祉課 成年後見制度利用促進室
社会援護局 障害保健福祉部 障害福祉課／最高裁判所 事務総局 家庭局

◇開催経過

第１回（オンライン開催）

日 時	２０２４年８月７日 １３時～１５時
内 容	・兵庫県芦屋市ヒアリング ・令和６年度に予定する事業 （地域の権利擁護支援体制の構築に向けた市民人材の活躍応援に関する調査に関する討議）

第２回（メール審議）

日 時	２０２５年３月７日～３月２０日
内 容	・地域の権利擁護支援体制の構築に向けた市民人材の活躍応援に関する調査 調査結果に対する意見聴取

令和6年度老人保健健康増進等事業

地域の権利擁護支援のあり方と市民人材の活躍応援に関する研究会
（第1回）

議事次第

1. 議　事

日 時：令和6年8月7日13時～15時
（オンライン開催）

（1）兵庫県芦屋市ヒアリング ▸資料1

知北 早希 氏　こども福祉部 福祉室 地域福祉課

吉川 里香 氏　地域共生推進担当課長／亀岡 菜奈 氏　地域福祉課地域福祉係長

（2）令和6年度に予定する事業について ▸資料2

（3）討議

＜ミーティングリンク＞

Zoomミーティング

https://us06web.zoom.us/j/84238266433?pwd=2Jhahc0NoFvBiNP6LsGDJtDQ8oSInd.1

ミーティングID:
842 3826 6433

パスコード:
195032

＜資料一覧＞

【資料1】 兵庫県芦屋市 資料

【資料2】 事務局説明資料

【参考資料】ヒアリング、事務局説明関係の補足資料

名簿
（構成メンバー）

地域の権利擁護支援のあり方と市民人材の活用に関する研究会
名簿（構成メンバー）

※黒字は介護サービス相談員関係の研究会委員／青字は市民後見関係の研究会委員
※緑字は新任（原田委員、亀井委員）です。

学識経験者

永田 祐	同志社大学社会学部 教授
丹羽 雄哉	東北福祉大学 客員教授／元 衆議院議員・厚生大臣
原田 晃樹	立教大学コミュニティ福祉学部 教授
宮島 俊彦	兵庫県立大学 客員教授／元厚生労働省老健局長

三士(会)

水島 俊彦	日本弁護士連合会 高齢者障害者権利支援センター 委員
西川 浩之	公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート 副理事長
星野 美子	公益社団法人日本社会福祉士会 理事

地方公共団体

安藤 亨	愛知県豊田市 福祉部 福祉総合相談課 権利擁護支援担当長
岡本 由美子	大阪府八尾市 健康福祉部次長 兼 福祉事務所長
川内 大将	兵庫県宝塚市 介護保険課
篠田 浩	岐阜県大垣市 企画部 部長（社会福祉士）

首長経験者

亀井 利克	前三重県名張市 市長／前全国市長会 まち・ひと・しごと創生対策委員会 委員長

中核機関・権利擁護センター

小佐波 幹雄	品川区社会福祉協議会 品川成年後見センター 所長
住田 敦子	特定非営利活動法人 尾張東部権利擁護支援センター センター長
田邊 寿	伊賀市社会福祉協議会 事務局長・伊賀地域福祉後見サポートセンター
谷 仁	芦屋市権利擁護支援センター（芦屋市社協・PASネット） 所長

弁護士

髙村 浩	髙村浩法律事務所 所長（弁護士）／個人情報保護委員会委員

その他

島海 房枝	特定非営利活動法人メイアイヘルプユー事務局長 （第三者評価機関、保健師）

（オブザーバー）老健局 高齢者支援課 ／ 老健局 認知症施策・地域介護推進課 ／ 社会援護局 地域福祉課 成年後見制度利用促進室
社会援護局 障害保健福祉部 障害福祉課 ／ 国高齢利所 事務総局 室庭局

本日ご議論
いただきたいこと

本日ご議論いただきたいこと

（１）

「課題意識」に基づいて「実現可能な実施体制の検討」を、本研究会において行っていただきたいと考えていますが、「課題意識」についてのご意見や、新たな観点として付け加えるべき点などがあれば、ご教示ください。

（２）

介護サービス相談員派遣等事業実施市町村事務局（及び介護サービス相談員）と、市民後見人養成を行っている市町村事務局を対象とした、２つの調査を実施したいと考えておりますが、調査計画の是非やその趣旨についてのご意見、また調査項目として加えるべき項目などがあれば、ご教示ください。

5

課題意識

課題意識

【　歴史的経過と背景　】

❶「介護サービス相談員派遣等事業」は、２００６年地域支援事業「その他」事業としてメニュー化したことにより、事業の実施の在り方がルーティン化。「相談」よりも「派遣」がありきになってしまい、制度創設の初志にある「地域づくり」の側面が希薄化。

※「介護サービス相談・地域づくり連絡会」の名にあるように、発足当初より相談員活動による「地域づくり」を志向。

❷２０１１年介護保険制度改正に伴う老人福祉法改正（第３２条の２「後見等に係る体制の整備等」新設）、市民後見関連事業の推進により、市民参画による地域の権利擁護活動が多様化。

※当法人では、２０１０年『市町村長の後見申立と市民後見人』報告、２０１１年「市民後見人養成のための基本カリキュラム」策定、２０１２年『市民後見人養成テキスト』作成

❸現在では、意思決定サポーター（フォロワー）の育成などを行う「持続可能な権利擁護支援モデル事業」が行われている状況。サポーター（フォロワー）の活動内容には、介護サービス相談員活動との類似点も。

※当法人では、２０２３年「市民後見人養成のための基本カリキュラム」改定、２０２４年『市民後見人養成テキスト』改訂

❹地域では、国から要請される各種「サポーター」「コーディネーター」疲れ。地域の市民人材の枯渇化。

❺それに加えて、令和６年度から「孤独・孤立サポーター（つながりサポーター）」養成も本格化。全世代型社会保障改革の行程上は「２０２８年度までに検討する取組」として、「孤独・孤立対策の推進」。

今後さらに
介護サービス相談員や市民後見人、意思決定サポーター（フォロワー）など、
地域の権利擁護に関わる市民人材を一体的に捉える視点をもち、育成・支援していく必要

7

令和6年度に予定する事業

令和6年度に予定する事業

主に以下の２つを実施することを考えています。

❶ 調 査

事業のあり方を見直すための基礎資料とすることを目的に、以下のアンケート調査をしたいと考えています。

❶－１ 介護サービス相談員派遣等事業の実施市町村を対象に実施

➤市町村事務局に対して：

○障害部局等との相談員人材の一体的な活用についてどう思うか。

○権利擁護部局、中核機関との連携（介護サービス相談員の相談事例の情報共有など）はあるのか、否か。

➤介護サービス相談員に対して：

○障害者など（高齢者以外）の相談活動なども行う意欲があるか、否か。

【視点】２０１０年代に、介護サービス相談員に「市民後見人の業務（やってみたいか）」を聞いたところ、約４割が「やってみたい」と回答。地域をめぐる状況も変わり、コロナ禍もあったので、これが今回どれくらいの数字となって現れるのか…。

❶－２ 市民後見等事業実施市町村（で介護サービス相談員派遣等事業も実施している市町村）を対象に実施

最近（令和５年度）の成年後見制度利用促進施策に係る取組状況調査結果」のマスターデータから調査対象市町村情報を抽出する必要があります

➤市町村事務局（ないし中核機関等）に対して：

○そもそも介護サービス相談員派遣等事業の存在を知っているか。

（「知っている」と回答した場合）

○「知っている」としたら、同事業との連携（介護サービス相談員の相談事例の情報共有など）があるか、否か。

○「知っている」にも関わらず、同事業との連携実績がまだない場合、同事業との連携の必要性を感じるか、否か。

（「知らない」と回答した場合）

○「知らない」としたら、（介護サービス相談員のような）事業の必要性や同事業との連携の必要性を感じるか、否か。

9

令和6年度に予定する事業

❷ 実現可能な実施体制の検討

❷－１ ヒアリング

○すでに兵庫県芦屋市が、高齢・障害の区別なく相談員事業を実施。
ＰＡＳネット（谷委員のところ）と芦屋市社会福祉協議会が共同で、芦屋市の中核機関（芦屋市権利擁護支援センター）を運営。
「権利擁護支援者養成研修」と「相談員派遣等事業」、事業実施のための「権利擁護支援者人材バンク」の運営・人材のスキルアップなどを行っています。

※市の要綱（芦屋市権利擁護支援センター事業実施要綱）に「地域の権利擁護支援の担い手（第三者後見人を含む。）の養成及び活動に関する事業」が含まれています。

○派遣等事業は、市の要綱※に基づいて行われています。

※高齢：芦屋市介護サービス相談員派遣事業実施要綱/障害：芦屋市障がい者福祉施設等相談員派遣等事業実施要綱）
※「障がい者福祉施設等相談員」は、知的障害者福祉法第１５条の２の「知的障害者相談員」、身体障害者福祉法第１２条の３の「身体障害者相談員」とは別に定められています。そちらは別途「芦屋市障害者相談員設置要綱」があります。

○まずは芦屋市等から、どのような体制・予算、法的根拠（条例・実施要綱等の組み方）で事業運営が図られているのか、あとなぜこのような事業実施の形態に落ち着いたのかをヒアリングさせいただきたいと考えています。

❷－２ 実現可能な実施体制の検討

○アンケート調査やヒアリングした内容などを踏まえて、構成メンバーのみなさまからご意見等をいただき、あまり複雑な制度改正を必要とせず広く実現可能な絵柄を検討して、報告書に落とし込みたいと考えています。

10

たとえばこんなことを考えています

❶ 市町村が取り組みやすくなるよう、要綱の実例・雛形やその法的根拠、財源（法的根拠を読み込めばここの財源が使えるのではなかいかといった考え方の例示）を例示。

※例えば、障害者については知的障害者福祉法、身体障害者福祉法の「障害者相談員」という仕組みがありますが、その目的である「更生援護（知的・身体障害者の自立と社会経済活動への参加を促進するための援助と必要な保護）」を、地域の権利擁護支援人材として読み込むことはできないか、とか。

❷ 現行の施行状況を前提とした、考え得る事業の実施パターンの例示。

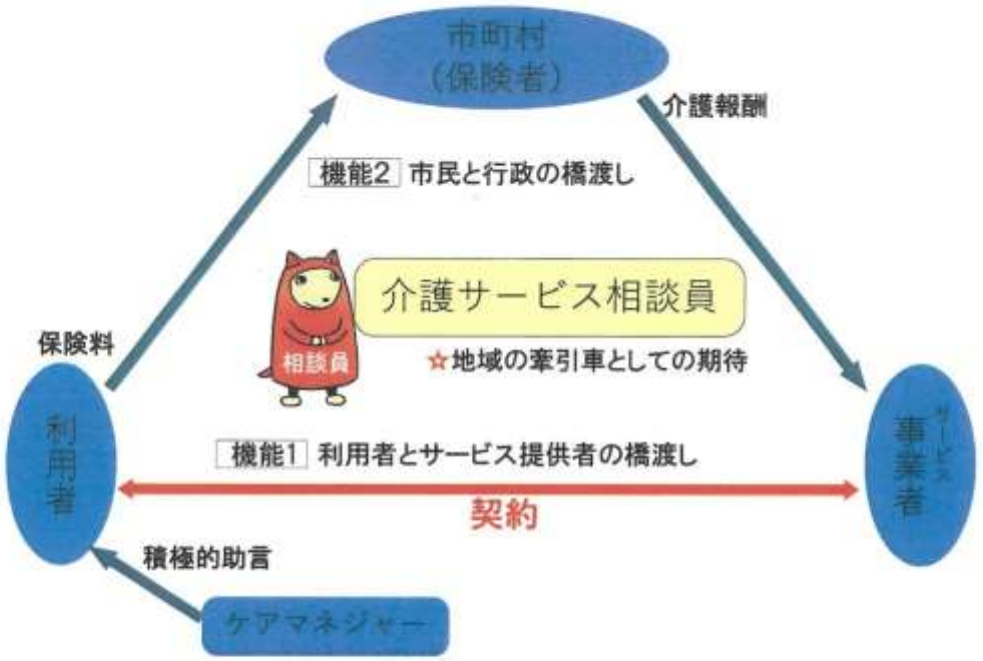
※例えば、介護サービス相談員派遣等事業は市町村直轄、市民後見人の養成・育成など含む中核機関の運営は市町村からの委託が多いと思われますが、これをどちらか一方することは現実的ではないので、介護サービス相談員派遣等事業と市民後見人の養成・育成の、それぞれのフェーズ（養成・育成、相談事例・内容の共有の仕方など）での連携パターンを示すことができないか。

11

参考資料

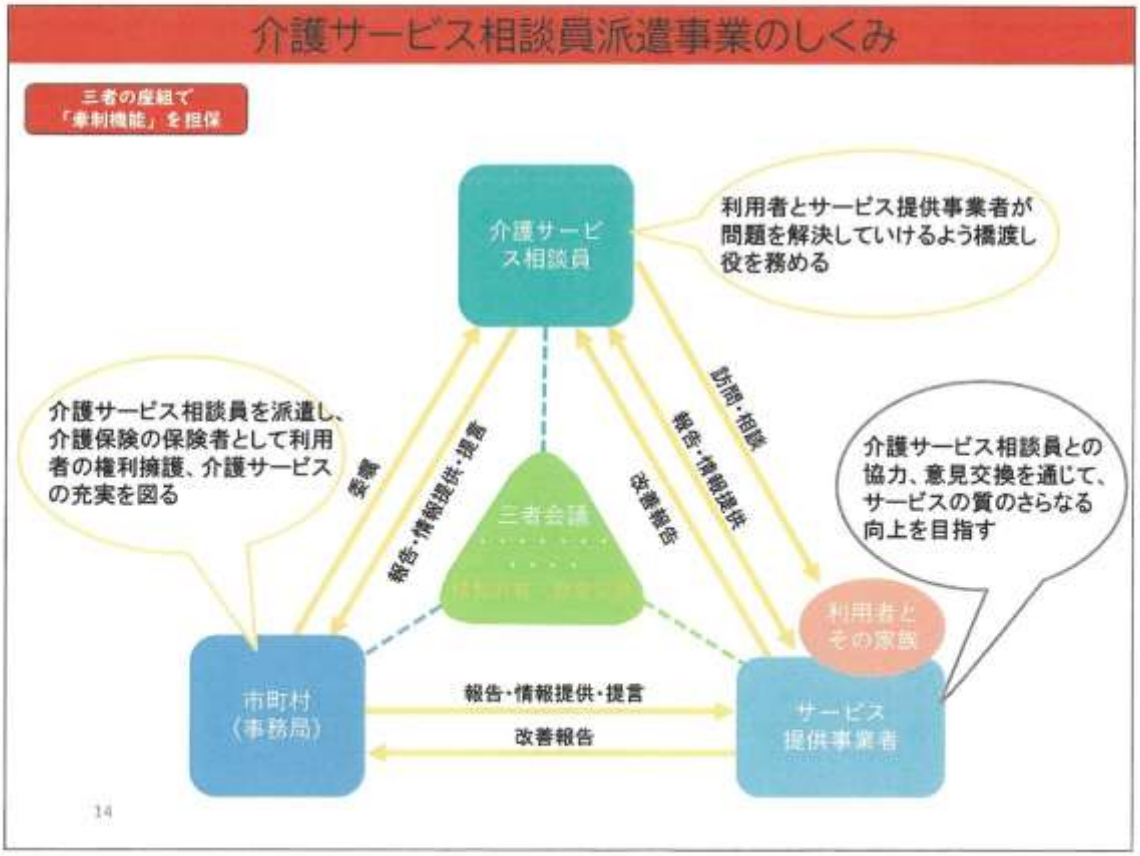
課題意識❶関係

血液・神経細胞としての介護サービス相談員



13

介護サービス相談員派遣事業のしくみ



14

「地域支援事業」における「介護サービス相談員」の書きぶり

老発第０６０９００１号
平成１８年６月９日
最終改正　老発０３２８第１号
令和４年３月２８日

各都道府県知事　殿

厚生労働省老健局長

地域支援事業の実施について

標記については、介護保険制度の円滑な実施の観点から、被保険者が要介護状態等となることを予防するとともに、要介護状態等となった場合においても、可能な限り、地域において自立した日常生活を営むことができるよう支援するため、今般、別紙のとおり、「地域支援事業実施要綱」を定め、平成１８年４月１日から適用することとしたので通知する。

ついては、本事業の実施に努められるよう特段の御配慮をお願いするとともに、管内市町村に対して、周知徹底を図る等、本事業の円滑な実施について御協力を賜りたい。

別記４　任意事業

１　目的

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

２　対象者

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

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

３　事業内容

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

15

「地域支援事業」における「介護サービス相談員」の書きぶり

地域支援事業実施要綱上は、「相談等に応じる」とあるだけで、「派遣」は前面にでていない

② 介護サービス等の質の向上に資する事業

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

４　留意事項

（１）　任意事業の実施に当たっては、包括的支援事業の円滑な実施に資するネットワークの構築や地域のコミュニティの形成を図るなど、地域における社会資源の活用に留意しながら、事業ごとの実施目標の設定や実施後の効果検証等を行いながら、効果的・効率的な実施に努めること。

（２）　特に、包括的支援事業（地域包括支援センターの運営等）及び任意事業の実施に必要な上限額について、平成２７年度以降は、原則の上限額と特例の上限額を定めて、一定の条件を満たす場合に特例の上限額を選択できることとされているが、当該条件に定められる、介護給付費適正化主要５事業の実施に当たっては、「「介護給付適正化計画」に関する指針」（平成２３年７月７日老介発０７０７第１号厚生労働省老健局介護保険計画課長通知別紙）等の趣旨を踏まえ策定された都道府県介護給付適正化計画及び市町村介護給付適正化計画と整合性を図りながら、５つの事業ごとに目標の設定、実施後の分析・評価、課題の整理及び改善策の検討を行い、効果的な事業実施に努めること。

（６）　任意事業については、他の国庫補助事業の対象となる場合は、当該他の補助事業を優先すること。

（８）　介護サービス等の質の向上に資する事業の実施に当たっては、都道府県と市町村が連携し、住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅での介護サービス相談員の受入を促進するなど、効果的な事業実施に努めること。

16

「地域支援事業」における「介護サービス相談員」の書きぶり

○課長通知では、「申出のあった事業所等に派遣（すること等）」とあり、「申出」「派遣」というプロセスが示されている。
○また、「（市町村に）登録」という仕組みは、市民後見養成研修修了者のバンク登録と同様。

老計発第０５２４００１号
平成１８年５月２４日
最終改正　老発０５２９第１号
令和２年５月２９日

都道府県
各 指定都市 介護保険主管部（局）長　殿
中 核 市

厚生労働省老健局計画課長

介護サービス相談員派遣等事業の実施について

本事業については、介護サービスの質的向上を図るための施策として、介護サービス適正実施指導事業に位置付け推進してきたところである。

地域支援事業の創設に伴い、本事業の実施においても地域の実情に応じて適切に実施いただくことが望まれるところであり、また、介護サービス相談員には、サービスの質の向上、認知症対策を始めとした利用者及び家族の権利擁護の促進、地域包括支援センターを中心とする地域包括ケアに関わる一員となるなど、様々な役割が求められているところである。

このため、本事業が適切かつ円滑に行われるよう支援していく観点から、今般、別紙のとおり「介護サービス相談員派遣等事業について」を示すこととしたので、御了知の上、管内市町村に周知されたい。

なお、本通知は、地方自治法（昭和２２年法律第６７号）第２４５条の４第１項の規定による技術的助言とする。

別紙

介護サービス相談員派遣等事業について

1　目的

本事業は、介護保険サービスを提供する施設・事業所や食事提供サービス等を提供する住宅型有料老人ホームや安否確認・生活相談サービス等を提供するサービス付き高齢者向け住宅（以下「事業所等」という。）を訪ね、サービスを利用する者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者の登録を行い、申出のあった事業所等に派遣すること等により、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、派遣を受けた事業所等における介護保険サービスをはじめとするサービスの質的な向上や利用者の自立した日常生活の実現を図ることを目的とする。

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

2　実施主体

事業の実施主体は、市町村（特別区を含む。以下同じ。）とする。

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

3　事業内容

（1）介護サービス相談員

ア　介護サービス相談員は、一定の水準以上の研修を受けた者であって、事業活動の実施にふさわしい人格と熱意を有しており、以下の①又は②の者として市町村に登録された者とする。

①介護サービス相談員研修を修了し、活動実績の少ない介護サービス相談員を指導・管理するとともに、事業所等を訪ね、サービスを利用する者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者

②介護サービス相談員補研修を修了し、事業所等を訪ね、サービスを利用する者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者

イ　令和２年５月３１日時点での研修修了者はア①の者とみなす。

ウ　介護サービス相談員研修及び介護サービス相談員補研修は、都道府県が実施する研修またはボランティアの養成に取り組む公益団体が実施する研

「地域支援事業」における「介護サービス相談員」の書きぶり

○在宅訪問についても記載 ⇒（4）のウ

修とする。なお、市町村が自ら実施し、又は適切に事業を実施できると認められる者に委託して実施することを妨げるものではない。また、介護サービス相談員研修及び介護サービス相談員補研修の名称は、都道府県又はボランティアの養成に取り組む公益団体等において、独自に定めて差し支えない。

エ　別記標準的な研修カリキュラムを参照の上、介護サービス相談員研修は４０時間以上、介護サービス相談員補研修は１２時間以上を設定とする。

オ　介護サービス相談員研修または介護サービス相談員補研修を修了した者に対し、研修の実施主体の長若しくは事業の委託を受けた団体が修了を証明する文書を交付する。

カ　介護サービス相談員補研修を修了した者が、（2）アの登録後、事業を実施する市町村が相当と認める期間、（1）ア②の活動を行った場合は、当該市町村の判断により、同①の者とみなすことができる。

キ　介護サービス相談員登録後、一定の期間を経過した者についても、介護サービス相談員の質の確保の観点から、定期的に都道府県又はボランティアの養成に取り組む公益団体において更新研修を実施するものとする。なお、市町村が自ら実施し、または適切に事業を実施できると認められる者に委託して実施することを妨げるものではない。また、更新研修の名称は、都道府県又はボランティアの養成に取り組む公益団体等において、独自に定めて差し支えない。

（2）介護サービス相談員の登録

ア　市町村は、「介護サービス相談員」の登録を行う。

イ　介護サービス相談員の名称は、それぞれの市町村において、独自に定めて差し支えない。

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

（3）派遣する介護サービス相談員の選定

ア　介護サービス相談員の派遣を希望する事業所等をリストアップする。

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

（4）介護サービス相談員の活動

ア　介護サービス相談員は、担当する事業所等を定期又は随時に訪問する。訪問の頻度は、概ね１～２週間に１回程度を目安とする。ただし、（1）ア②の者の訪問時については、同①の者が同行すること。

イ　介護サービス相談員は、事業所等において、

・利用者の話を聞き、相談に応じる

・事業所等の行事に参加する

・サービスの現状把握に努める

・事業所等の管理者や従事者と意見交換する

・利用者に自分の連絡先を周知する

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

ウ　訪問介護等訪問系サービスを提供する事業所を派遣の対象とする場合には、介護サービス相談員は、当該事業所のほか、適宜、事業者及び利用者の了解を得て、利用者の自宅を訪問する。

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

オ　介護サービス相談員は、その活動状況について、事業運営を行う事務局に報告を行う。

カ　事業運営を行う事務局は、適宜、介護サービス相談員同士の連絡会議を開催する。

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

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

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

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

（5）活動状況の情報提供等

ア　事業運営を行う事務局は、派遣した介護サービス相談員の活動状況をとりまとめ、随時、住民等に対して情報提供を行う。

イ　介護サービス相談員の活動に関し、苦情等が寄せられた場合には、事業運営を行う事務局は、事実関係等を把握するとともに、必要に応じ、介護サービス相談員の同席を求め、適切な対応を行う。

4　その他

（1）本事業が所期の目的を果たし、十分な効果を上げるためには、

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

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

「地域支援事業」における「介護サービス相談員」の書きぶり

○「住民参加型」「介護保険サービス外への受入促進」などを記載 ＝ 4の(1)(2)

といった点が重要である。

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

(2) 本事業の実施に当たっては、介護保険法に基づく保険サービスの対象外である住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅を利用する高齢者の生活の質が守られるよう、介護サービス相談員の受入を促進するなど、効果的な事業実施に努めること。

(3) 本事業の実施に当たっては、介護サービス相談員の養成等を担う都道府県と連携を図りつつ実施すること。

(別記) 介護サービス相談員研修・介護サービス相談員補助者における標準的な研修カリキュラム

内容	時間数	
	介護サービス相談員研修	介護サービス相談員補助者
研修目的と受付	0.5時間	0.5時間
介護サービス相談員の役割と活動 ・介護サービス相談員派遣事業の目的 ・介護保険と介護サービス相談員	2時間	1時間
介護保険制度 ・介護保険の目的とシステム ・介護保険制度の概略と介護サービス相談員活動 ・介護保険利用の説明	4時間	3時間
施設サービス・居宅サービスの理解 ・介護点滴3施設、老人福祉施設の種類と性格 ・自前の受信環境とケアの質 ・有望・ユニットケアの理解 ・自前介護等の居宅サービスの内容 ・自立支援のためのケアプランの理解	3.5時間	2時間
利用者の権利保護と身体的保護法、通付法人への対応 ・権利擁護の理解 ・成年後見制度の理解 ・身体的虐待の対象となる行為 ・身体的束縛法の取扱 ・高齢者通付法人法の法義と理解	4.5時間	3時間
高齢者の理解、認知症の正しい理解 ・高齢者の身体的・精神的特性 ・高齢になると思われる変化 ・認知症の基礎知識 ・認知症の人との付き合い方	3時間	1.5時間
コミュニケーション技法と実施調査	2時間	－
介護サービス相談員活動の実際 ・相談活動における記録と報告のあり方 ・相談記録表、活動報告書の作成（グループワーク） ・活動報告の考え方とポイント（ロールプレイ演習）	6時間	2時間
介護保険サービスを提供する施設等への訪問調査（3ヶ所以上）	1時間	－
地域ケア体制のヒアリング ・市町村の介護保険事業計画のヒアリング ・介護事業と介護サービス相談員	1時間	－
訪問報告の活動発表と検討、相談活動におけるポイント	5時間	－
合計	40時間	12時間

19

参考資料

課題意識❷関係

地域医療介護総合確保基金（介護人材確保対策事業メニュー）「市民後見推進」「権利擁護人材育成」における書きぶり

市民後見推進
から
権利擁護人材育成
へ

大項目　質の向上
中項目　地域包括ケア構築のための広域的人材養成

＜１４＞　権利擁護人材育成事業

1．事業目的
介護従事者の確保に関する事業

2．事業内容
今後、高齢化に伴い、認知症高齢者等の増加が見込まれる中、認知症高齢者等がその判断能力に応じて必要な介護や生活支援サービスを受けながら日常生活を過ごすことができるようにすることが重要であり、認知症高齢者等の権利擁護に携わる人材（以下「権利擁護人材」という。）の確保は喫緊の課題。
このため、認知症高齢者等の状態の変化を見守りながら、介護保険サービスの利用援助や日常生活上の金銭管理など、成年後見制度の利用に至る前の支援から成年後見制度の利用に至るまでの支援が切れ目なく、一体的に確保されるよう、権利擁護人材の育成を総合的に推進するための「権利擁護人材育成事業（仮称）」を創設し、新たな基金に位置づけることとする。

3．事業例（事業の取り組み例）
以下の取組を総合的に行うことを通じて、権利擁護人材の資質向上を図る。
（1）権利擁護人材の養成研修
○　成年後見制度の利用に至る前の段階で、介護サービスの利用援助等の支援を行う「生活支援員」及び成年後見制度の下で、身上監護等の支援を行う「市民後見人」の養成研修等を実施する。
（2）権利擁護人材の資質向上のための支援体制
○　養成研修修了者が市民後見人として活動するためには、同研修を終了するだけでなく、家庭裁判所から後見人として選任されるための資質の担保が必要となる。このため、単に養成研修を実施するだけでなく、家庭裁判所に対する適切な候補者の推薦や市民後見人等からの定期的な報告を踏まえた適切な助言・指導を行うなど権利擁護活動を安定的かつ適正に実施するための支援体制を構築することにより、市民後見人等の資質向上を継続的にフォローアップする。
○　弁護士、司法書士、法テラス、社会福祉士等の専門職との連絡会議の開催など専門職との連携体制を構築することにより、専門職からのバックアップなどを通じた事案解決能力の向上を図る。

21

認知症と向き合う「幸齢社会」実現会議

成年後見制度利用促進専門家会議
第３回　総合的な権利擁護支援策の検討ワーキング・グループ
令和６年２月１日

認知症と向き合う「幸齢社会」実現会議

【開催趣旨】
共生社会の実現を推進するための認知症基本法（令和５年法律第65号。以下『基本法』という。）の施行に先立ち、認知症の本人やその家族、有識者を交え、基本法の目指す共生社会、すなわち、認知症の人を含め、全ての人が相互に人格と個性を尊重しつつ支え合いながら共生する活力ある社会の実現に向けた議論を行う。その際、**身寄りのない高齢者を含めた身元保証等の生活上の課題に対する取組を検討する。**

第1回（令和５年９月27日開催）総理発言

そして３点目は、岸田政権では安心して歳（とし）を重ねることができる『幸齢社会』づくり、これを進めてまいります。身寄りのない方を含め、認知症になったとしても安心できる、このためには、**身元保証等の課題**、これを解決していかなければなりません。厚生労働大臣において、実態把握、そして課題の整理、これを進めていただきたいと思います。そして、それとともに、官房長官を中心として、課題解決に向けた省庁横断の体制、これを構築させていただきたいと思っています。

第４回（令和５年12月25日開催）総理発言

本会議では、『幸齢社会』実現会議と銘打ち、独居高齢者を含めた高齢者の生活上の課題にも取り組んでまいりました。本会議での御意見を踏まえ、ガイドラインを策定するとともに、官房長官を中心に、必要な論点の整理等を更に進め、骨太の方針にその内容を今後の方針と共に盛り込むこととしてください。

認知症と向き合う「幸齢社会」実現会議とりまとめ（令和５年12月25日）（抜粋）

はじめに

○　独居高齢者を含めた高齢者等の生活上の課題については、「意見のとりまとめ」及び内閣官房の身元保証等高齢者サポート調整チームを中心に整理している状況を踏まえ、年度内を目途に当面の対応（ガイドラインの策定等）を整理するとともに、法的対応が必要な論点の整理等を進めることを求める。

意見のとりまとめ
6.独居高齢者を含めた高齢者等の生活上の課題関係

○　独居高齢者の増加が見込まれるとともに、家族がいる場合であっても頼れない状況もあり得る中、**本人が意思決定を完結できなくなった際の意思決定支援を補完する仕組みが必要**である。

○　こうした背景等により、身元保証等を行う事業者が出てきており、今後、その需要の増加が見込まれるが、所管する省庁等が存在せず、消費者問題も懸念される状況となっている。身元保証事業者については、サービスの質を確保し、利用者が安心して利用できることを推進していく必要がある。契約手続や事業者が開示すべき事項などを定めた利用者の適切な事業者の選択に資するガイドラインの策定など、政府全体として課題への対処、整理が必要な状況となっており、まずは適正な事業者の育成を進めていく必要がある。課題への対処方法や論点について横断的に整理し、幅広い解決策を模索していくことが重要である。

○　さらに、**身元保証、意思決定支援に関する関連制度等の整理や意思決定支援を支える仕組みが必要**である。また、誰もが自分らしく安心して暮らせるよう、**施設や住まいの支援も含めてコーディネートする体制も必要**であり、各地域の実情に応じた独居の認知症の方を含む高齢者の支援体制を築いていく必要がある。

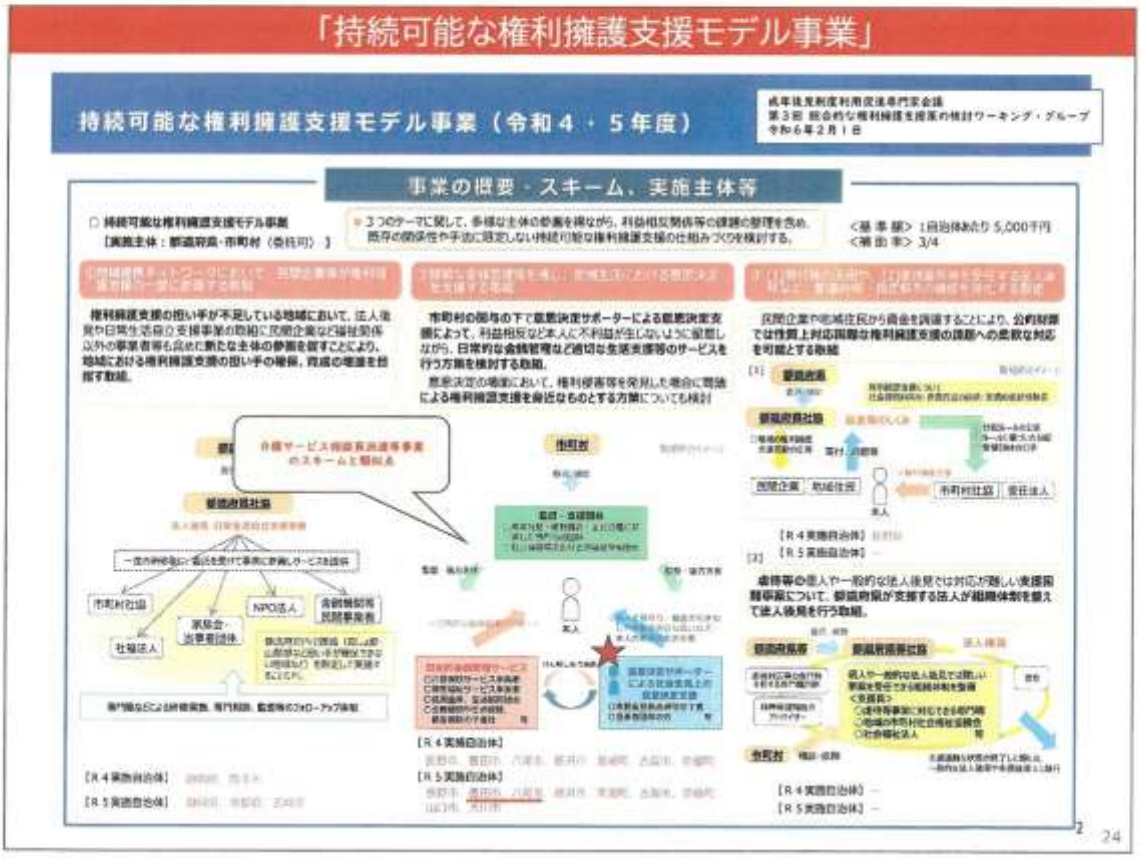
6

22

参考資料

課題意識❸関係

「持続可能な権利擁護支援モデル事業」

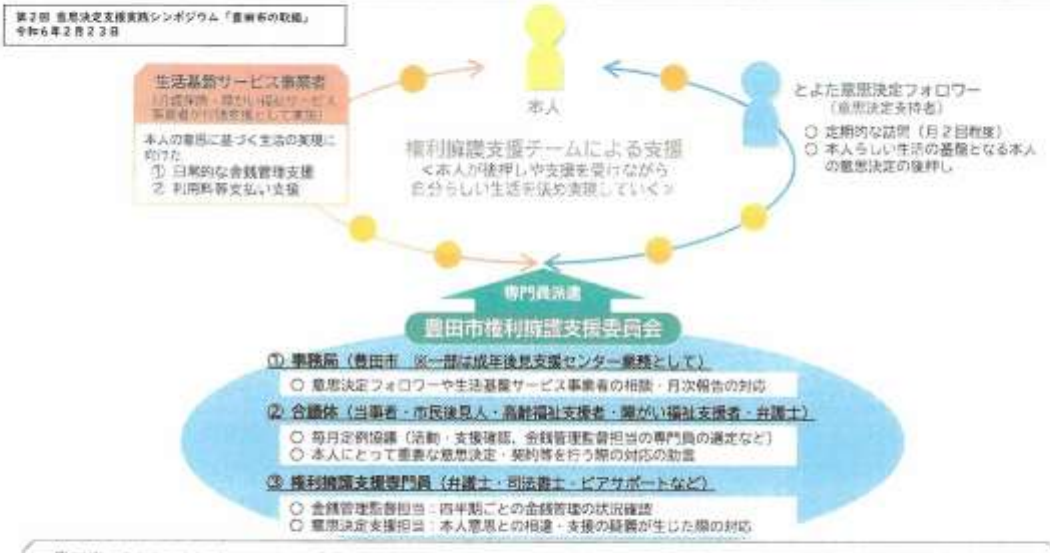


「持続可能な権利擁護支援モデル事業」

豊田市地域生活意思決定支援事業について
（試行的運用スキーム）

豊田市

○ 豊田市では、増大・多様化する権利擁護支援ニーズに対し、これまで家族や成年後見制度等に求められてきた「①金銭管理・②意思決定支援・③活動支援と適切な支援の確認・監督」を活動・支援の性質ごとに分解した上で、多様な主体がそれぞれの特性を活かして各活動・支援を分担し連携する仕組み（＝豊田市地域生活意思決定支援事業）を試行。



豊田市：①準備の実施（フォロワーの委嘱・事業者の指定・委員会の設置・仕組み運用など）、②市長申立ての実施など権利侵害からの回復支援

「持続可能な権利擁護支援モデル事業」

意思決定フォロワー（意思決定支持者）の役割等について

豊田市

「豊田市地域生活意思決定支援事業」の試行実施時における３つの共通理念

○ 【十人十色】本人にとっての彩（いろどり）ある暮らしを一緒に描きます。
○ 【尊厳】周りの価値観ではなく、本人の価値観を基準に考えます。
○ 【共働】お互いの立場を尊重しながら、それぞれの役割を全うします。

試行実施時における「とよた意思決定フォロワー」の役割等

（役割・機能）
1　定期的に訪問するとともに、本人が生活で望むことの後押しをする役割です（本人とは、サービスを提供する・サービスを受けるといった関係性ではありません）。
（金銭管理）
2　お金の使い道について一緒に考えたり悩んだり、付き添ったりします（お金は預かりません。）。
（意思決定支援）
3　本人のしたいことや希望を大切にして、本人のマイクやスピーカーのような関わりをします。
（記録・報告）
4　1人で悩まず、権利擁護支援委員会に報告や相談をします。
（危機等の対応）
5　本人の生命・身体・財産等に関する重大な問題が生じうる場合には、速やかに委員会等に対応を求めます。

主体の想定：豊田市が委嘱した市民

※　当面は、とよた市民後見人養成講座修了生を想定（今後は、書付等を活用したフォロワーの養成講座も予定）

「持続可能な権利擁護支援モデル事業」

豊田市地域生活意思決定支援事業におけるモデルケース①の進捗について
（令和５年１０月末時点）

豊田市

第２部 意思決定支援実践シンポジウム
「豊田市の取組」
令和６年２月２３日

（本人）
- ７０代の女性。
- 要介護５で、特別養護老人ホームに入所中。
- 認知機能の低下は若干みられる。

（意思決定フォロワー）
- ６０代の女性。
- とよた市民福祉大学の受講後、とよた市民後見人養成講座を経て、市民後見人として活動。
- ２０２２年１２月からは、意思決定フォロワーとしても活動。

意思決定フォロワーの活動　月2回、特別養護老人ホームにいる本人のところに訪問して、1時間程度お話している。

① 市民目線の関わりによる地域生活上の意思決定の充実	② 関係性の濫用（への発展の可能性）に対するけん制効果
◎ 好物を食べたいという思いの尊重と実現 ２０２２．１２月 訪問時 ・ お団子が好きで、食べたいとの会話をした。 ・ その後、フォロワーが後押し。 本人 → 施設「お団子が食べたい。」 施設 → 本人「お正月に食べますか？」との提案があった。 ２０２３．１月 訪問時 本人 → フォロワー 「管理されていて自由になるお金はない（あきらめ）。」 本人 → 施設「お団子を買ってほしい。」（ＯＫが出た） ２０２３．２月 訪問時 本人 → フォロワー「お団子は食べられていない。」 （その後、食べることができた）	２０２２．１２月 活動報告（抜粋） ・ 自由になるお金はない。 ２０２３．３月 活動報告（抜粋） ・ お金の事をスタッフに聞いても、「ない」と言われる。年金があるはずなのに、どうなっているのか。 ２０２３．５月 活動報告（抜粋） ・ お気に入りだったピンクのひざ掛け。「ひざ掛けをしている写真がある。見せたい。」と見せてくれた。 ・ どこにいったのかスタッフと話したいのかを本人ともう一度話してみる（今までは本人はあきらめている）。 ２０２３．６月 活動報告（抜粋） ・ 何度もトイレに連れていかれる（「イヤ」と言えない。言ってはいけないと思っているよう）。

17

27

「持続可能な権利擁護支援モデル事業」

豊田市地域生活意思決定支援事業におけるモデルケース①の進捗について
（令和５年１０月末時点）

豊田市

① 市民目線の関わりによる地域生活上の意思決定の充実	② 関係性の濫用（への発展の可能性）に対するけん制効果
◎ 他者への思いやりという本人の強みへの気づき ２０２３．７月 訪問時 ・ エレベーターに乗った時、清掃の人に「ありがとうね。せっかく拭いたのに、悪いね。」と声掛けしていた。 ・ 取材に来た人の椅子がないことを気にかけてくれていた。 ⇒ 周りをよく見て、お礼や労いの言葉がすぐに出る。 ２０２３．８月 訪問時 ・ ラジオ体操の時、部屋から出て、他の入所の方とあいさつをした。帰りは４階事務所まで見送りしてくれた。 ２０２３．９月 訪問時 ・ お出かけ前に「テレビは後で見るからいいよ」と本人の方が気を遣って私たちに合わせてくれているようだった。 ◎ 希望を少しずつ自ら伝えられ、生活の幅が広がるように ２０２３．６月 訪問時 フォロワー → 本人「（お祭りまで４か月あるので、）どうしたら見られるか一緒に考えようね」 本人 → フォロワー「無理」 ２０２３．８月 訪問時 本人 → フォロワー「頼みたいことがある。息子に会いたい」 フォロワー → 本人「事務所の人に聞かないとわからない」 本人 → フォロワー「今から一緒に事務所に行きたい」 本人 → 施設「息子に会いたい」と訴えた。 ２０２３．９月 訪問時 ・ 施設からの提案により、本人とフォロワーとで買い物に外出することに（施設職員も同行）。 ・ 黒いもの、かわいいものが好き。（所持金を事前に説明してもらっていたため、）所持金がわかっていて、値段を確かめてから決める。 ・ 何年振りかの外出であり、帰ってきたら、「楽しかった。ありがとう」と何度も言われた。 ・ 翌月のお祭りのことを聞いてみたら、「施設から見に行ったことがない。行けない」と言われた。そこで、外出の許可が出たら、一緒に行くか聞いたら「行く」と言われた。 ⇒ 実際、１０月にお祭りを見に行くことができた。	２０２３．７月 活動報告（抜粋） ・ 冬の間も半袖の下着だったのに、今長袖の下着を着ている。なぜ？ ・ 服は出されたものを着ている。 ・ 自分から着たい服とかを言わない（希望を言わない）。 ⇒（本人は）言われるままにした方がスムーズに（問題なく）過ごせる。 ・ スタッフの声のトーン、声のかけ方がいつもと違う。 ２０２３．８月 活動報告（抜粋） ・ 部屋のエアコン設定温度が低い。そのため、冬っぽいズボンと毎回ひざ掛けを使用。 ・ 息子に会いたいという訴えに対して、施設からの「息子さんを探している」という話は信じていない感じ。 ２０２３．９月 活動報告（抜粋） ・ 生活基盤サービス事業者が金銭管理の状況を本人に説明しているのを一緒に聞いた。 ・ 本人にも初めて話したとのこと。

第２部 意思決定支援実践シンポジウム
「豊田市の取組」
令和６年２月２３日

18

28

「持続可能な権利擁護支援モデル事業」

第２回 意思決定支援実践シンポジウム
「意識市の取組」
令和６年２月２３日

23

意思決定支援に市民がかかわることの意義

- 専門システムは、その機能を利用する利用者に機能に応じた名前を与える（医療＝患者、福祉＝クライエント）。いいかえると、私たちの生活の一部を切り取って、機能を提供する。「専門職」と呼ばれる人たちは、その機能を高め、「強い」専門システムを確立してきた（↔乏しい生活の視点？）。
- 一方、市民は、患者やクライエントとしてではなく、その人に「人格的に」（○○さんとして）関わることで、潜在的な意思や思い、希望を引き出せる可能性がある（弱い専門性と豊かな生活の視点）。

介護サービス相談員の活動と機能

（市民後見人のエピソード）
ヘルパーやケアマネジャーは、本当はもっと本人と関わりたくても業務に追われ、じっくり話しを聞く時間が取れないのかなと思います。市民後見人として本人に寄り添うため、「最低でも1時間はじっくり話しを聞くぞ」と訪問していました。何も話すことがない時もありますが、その時は一緒にテレビを見て過ごしました。スポーツ番組を見て、「以前ゴルフをしていた」という話しや、好きな芸能人も教えてもらい、本人の好みを知ることができました。本人の好みや考え方、気持ちを知り、寄り添って本人を支える姿勢が市民後見人の強みかと思います。

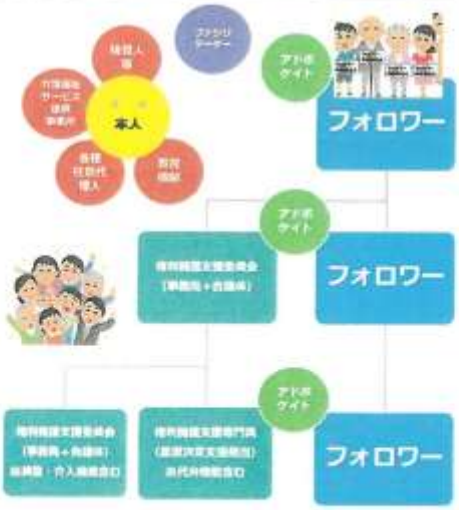
29

「持続可能な権利擁護支援モデル事業」

第２回 意思決定支援実践シンポジウム
水島俊彦 弁護士・SOM-Japan
「本人が自分らしく生きていくために必要な意思決定支援の仕組みと実践とは？」
令和６年２月２３日

小さく産んで大きく育てる「フォロワーシステム」の段階的発展イメージ

自治体の規模、地域連携ネットワークの構築状況、権利擁護支援への取組状況によって、幾つかのパターンが考えられる。



Aプラン　「意思決定支援モデル」
- 認知症サポーター講座修了後の実地活動
- 市民後見人養成講座修了後の実地活動（活躍支援）
- 傾聴ボランティア講座修了後の実地活動

※上記講座を運営する団体からの依頼を受けて、アドボケイトがフォロワー活動を支援する。主として意思決定支援の充実機能を期待。特定の赤の事業者は想定しない。

介護サービス相談員と機能

Bプラン　「権利擁護支援モデル（標準型）」

※本人の意思決定に対する一定の影響力のある主体を「赤の事業者」と想定し、アドボケイトが事務局とともにフォロワー活動を支援する。合議体が調整役として関与することで、意思決定支援の充実機能＋関係性の濫用に対するけん制機能を期待（主として通常時パターンへの対応）。

Cプラン　「権利擁護支援モデル（充実型）」

※金銭管理の代理人や身元保証団体その他本人の意思決定に対する影響力が大きい主体を「赤の事業者」と想定し、アドボケイトが事務局とともにフォロワー活動を支援する。意思決定支援の充実機能＋関係性の濫用に対するけん制機能を充実させ、緊急事態パターンにも対応できるよう、法的権限のある合議体による調査・介入機能、専門員による代弁機能を付加する。

30

「持続可能な権利擁護支援モデル事業」

フォロワーが力を発揮できる基盤

- 「3つの機能の独立」と「権利擁護支援委員会による監督・支援」
  - 権利擁護支援委員会がフォロワー活動を支援し、必要な場合に監督・介入する（**強いアドボケイト**）
  - フォロワーは独立した「マイクとスピーカー」として本人を**エンパワメント**し、生活基盤サービス事業者（本人に影響力のある主体）の関係性の濫用をけん制することで、**本人主導**の地域生活を実現することを目指す（**緩やかなアドボケイト**）

「持続可能な権利擁護支援モデル事業」

今後の展望　福祉法制への位置づけ

- 「意思決定支援を確保しながら」「誰もが安心して」利用できるような権利擁護支援を社会福祉制度として考えていく必要がある。
- 【市民参加による意思決定支援の確保】（緩やかなアドボケイトである）意思決定フォロワーについては、介護保険の地域支援事業として「介護サービス相談員」（事業所等を訪ね、サービスを利用する者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者）のような先例があり、事業化は非現実的ではない。
- 加えて、支援、管理監督団体の役割や機能（強いアドボケイト）を明確化し、緩やかなアドボケイトと強いアドボケイトによって、意思決定支援を確保し、関係性の濫用のけん制・防止を内包した総合的な権利擁護支援策を検討する。
- 【「誰もが安心して」】意思決定支援の必要性は、必ずしも財産の多寡に規定されない。救貧的・選別的な制度とすべきではないと思われる（→子どもアドボカシーでも同様）。

参考資料

課題意識❹❺関係

孤独・孤立サポーター（つながりサポーター）養成講座

つながりサポーター養成講座

標準テキスト

1	はじめに	p1～3
2	孤独・孤立の何が問題か	p4～9
3	つながりを考えてみよう	p10～12
4	調査結果からわかること	p13～21
5	困ったときどうする？	p22～27
6	相談窓口を知ろう	p28～32
7	地域活動を知ろう	p33～34
8	最後に	p35
	参考資料	p36

孤独・孤立に悩む人を誰ひとり取り残さない社会を目指して

いまの社会は、単身世帯の増加や働き方の多様化などにより、家族や地域、会社などとのつながりが薄くなり、誰もが孤独・孤立状態に陥りやすい状況になっています。

孤独・孤立状態になると、最初は小さな悩みや困りごとであっても自分一人で抱えこんでしまうことで複雑化、深刻化することがあります。

こうした状況に対応するため、政府は2021年12月に「孤独・孤立対策の重点計画」を策定し、2023年5月には「孤独・孤立対策推進法」が成立しました。

孤独・孤立対策推進法の下で、「孤独・孤立に悩む人を誰ひとり取り残さない社会」「相互に支え合い、人と人との『つながり』が生まれる社会」を目指していきます。

「つながりサポーター」とは？

「つながりサポーター」は、なにか「特別なことをする人」「しなければならない人」ではありません。

孤独・孤立の問題について正しい知識を身につけ、身の回りの人に関心をもち、できる範囲で困っている人をサポートする人です。

孤独・孤立の問題は、生活環境や雇用環境の変化などで、誰にでも起こり得ます。
まずは、孤独・孤立について正しく「知る」ことで、孤独・孤立の問題を偏見なく「自分ごと」として捉えていくことが大切です。

34

全世代型社会保障構築を目指す改革の道筋（改革工程）の概要

	「地域共生社会」の実現
①2024年度に実施する取組	•重層的支援体制整備事業の更なる促進 ・社会保障教育の一層の推進 ・住まい支援強化に向けた制度改正　等
②2028年度までに検討する取組	•孤独・孤立対策の推進 •身寄りのない高齢者等への支援　等
③2040年頃を見据えた中長期的取組	・人口構造及び世帯構成が変化し、更に家族のつながりや地縁の希薄化が進むと考えられる中で、住まい支援にとどまらず、人と人、人と社会がつながり、一人一人が生きがいや役割を持ち、助け合いながら暮らせる包摂的な社会の実現に向けた検討

厚生労働省資料

35

参考資料

ヒアリング関係

芦屋市権利擁護支援センター事業実施要綱

平成22年7月20日

（目的）
第1条　この要綱は、権利侵害への対応や権利行使に社会的な支援が必要な高齢者及び障がい者に対し、権利擁護に関する相談から支援までを総合的に行う芦屋市権利擁護支援センター事業（以下「事業」という。）を実施することにより、高齢者及び障がい者が、住み慣れた地域で安心して暮らし続けられることを目的とする。

（実施主体）
第2条　事業の実施主体は、芦屋市とする。ただし、事業を適切に実施できると認められる法人その他の団体（以下「委託法人等」という。）に委託することができる。

（事業の内容）
第3条　事業の内容は、次のとおりとする。

（1）　権利擁護に関する専門相談
（2）　虐待等の権利侵害への対応及び権利擁護に関する専門的支援
（3）　成年後見制度の利用に関する相談等の専門的支援
（4）　高齢者及び障がい者等の権利擁護の普及啓発に関する広報及び講演会の開催
（5）　権利擁護に関する支援を推進するためのネットワークの構築及び活動
（6）　地域の権利擁護支援の担い手（第三者後見人を含む。）の養成及び活動に関する事業
（7）　その他市長が必要と認める事業

2　事業の実施に当たっては、関係行政機関等と連携を図り、円滑な運営に努めなければならない。

（補則）
第4条　この要綱に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

附則
この要綱は、平成22年7月20日から施行する。

芦屋市介護サービス相談員派遣事業実施要綱

平成24年2月1日

（目的）
第1条　この要綱は、介護サービス事業所等（以下「事業所等」という。）に介護サービス相談員を派遣し、介護サービス利用者の話を聴き、相談に応じること等により、利用者の疑問や不安の解消を図るとともに、事業所等におけるサービスの質的な向上を図ることを目的とする。
（令2.4.1・一部改正）
（実施主体）
第2条　この事業の実施主体は、芦屋市（以下「市」という。）とする。ただし、適切な運営が確保できる機関、団体等に委託することができる。
（介護サービス相談員）
第3条　派遣する介護サービス相談員は、その業務を実施するために必要な一定水準以上の研修を修了し、市の登録を受けた者で、次に掲げる全ての要件を満たすものとする。
（1）介護保険、社会福祉、権利擁護等に関する知識又は経験を有すること。
（2）事業所等の従業者でないこと。
（平29.6.1・令2.4.1・一部改正）
（介護サービス相談員の職務）
第4条　介護サービス相談員は、次に掲げる職務を行うものとする。
（1）介護サービス利用者及びその家族の話を聴き、相談に応じること。
（2）事業所等の管理者及び従事者と意見を交換すること。
（3）介護保険サービスの現状を把握すること。
（4）その他第1条の目的を達成するために必要と認められること。
（令2.4.1・一部改正）
（介護サービス相談員の派遣）
第5条　介護サービス相談員の派遣は、本市の介護保険被保険者が利用する事業所等のうち、派遣の受入れを承諾した事業所等に対して行うものとする。
2　派遣の時期、日数等は、市と事業所等との協議により、決定するものとする。
（令2.4.1・一部改正）
（活動報告）
第6条　介護サービス相談員は、毎月の活動状況について市に報告することとする。
（令2.4.1・一部改正）
（助言及び指導）
第7条　市は、前条の規定による報告により、サービスの改善が必要と認められる場合は、事業所等に対し、助言及び指導を行うものとする。
（補則）
第8条　この要綱に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附則　この要綱は、平成24年2月1日から施行する。／附則　この要綱は、平成29年6月1日から施行する。／附則　この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

芦屋市障がい者福祉施設等相談員派遣事業実施要綱

令和元年8月1日

(目的)
第1条　この要綱は、障がい者福祉施設等(以下「施設等」という。)に障がい者福祉施設等相談員(以下「相談員」という。)を派遣し、障がい福祉サービスの利用者(以下「利用者」という。)の話を聴き、相談に応じること等により、利用者の疑問や不安の解消を図るとともに、施設等におけるサービスの質的な向上を図ることを目的とする。

(実施主体)
第2条　この事業の実施主体は、芦屋市(以下「市」という。)とする。ただし、適切な運営が確保できる機関、団体等に委託することができる。

(相談員)
第3条　派遣する相談員は、その業務を実施するために必要な一定水準以上の研修を修了し、市の登録を受けた者で、次に掲げる全ての要件を満たすものとする。
(1) 障がい福祉、社会福祉、権利擁護等に関する知識又は経験を有すること。
(2) 施設等の従業者でないこと。

(相談員の職務)
第4条　相談員は、次に掲げる職務を行うものとする。
(1) 利用者及びその家族の話を聴き、相談に応じること。
(2) 施設等の管理者及び従事者と意見を交換すること。
(3) 障がい福祉サービスの現状を把握すること。
(4) その他第1条の目的を達成するために必要と認められること。

(相談員の派遣)
第5条　相談員の派遣は、本市の支給決定を行った者が利用する施設等のうち、派遣の受入れを承諾した施設等に対して行うものとする。
2　派遣の時期、日数等は、市と施設等との協議により、決定するものとする。

(活動報告)
第6条　相談員は、毎月の活動状況について市に報告することとする。

(助言及び指導)
第7条　市は、前条の規定による報告により、サービスの改善が必要と認められる場合は、施設等に対し、助言及び指導を行うものとする。

(補則)
第8条　この要綱に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附則
この要綱は、令和元年8月1日から施行する。

芦屋市障害者相談員設置要綱①

平成24年4月1日

(目的)
第1条　この要綱は、身体障害者又は知的障害者若しくはその保護者からの相談に応じ、更生に必要な援助を行うため、身体障害者福祉法(昭和24年法律第283号)第12条の3に規定する身体障害者相談員及び知的障害者福祉法(昭和35年法律第37号)第15条の2に規定する知的障害者相談員(以下「相談員」という。)を設置し、障害者の福祉の増進を図ることを目的とする。

(委嘱)
第2条　市長は、社会的信望があり、障害者の更生援護に熱意と識見を持ち、かつ、地域の実情に精通している者に、相談員としての業務を委嘱するものとする。

2　前項の相談員は、身体障害者相談員にあっては原則として身体障害者のうちから、知的障害者相談員にあっては原則として知的障害者の保護者のうちから適当と認められる者に委嘱するものとする。

3　相談員は、市長からの所定の業務の受託者であり、市の非常勤職員としての身分は有しない。

(委嘱の期間)
第3条　相談員の委嘱期間は2年とし、再任することができる。ただし、補欠の相談員の委嘱期間は、前任者の残任期間とする。

(業務)
第4条　身体障害者相談員は、次に掲げる業務を行うものとする。
(1)　身体障害者の更生援護に関する相談に応じ、必要な指導及び助言を行うこと。
(2)　身体障害者の更生援護につき、関係機関の業務に協力すること。
(3)　身体障害者に対する市民の認識と理解を深めるため、関係団体との連携を図り、援護思想の普及に努めること。
(4)　その他前3号に附帯する業務を行うこと。
2　知的障害者相談員は、次に掲げる業務を行うものとする。
(1)　知的障害者の家庭における養育、生活等に関する相談に応じ、必要な指導及び助言を行うこと。
(2)　知的障害者の施設利用、就学、就職等に関し、関係機関へ連絡すること。
(3)　知的障害者に対する援護思想の普及に努めること。
(4)　その他前3号に附帯する業務を行うこと。

(服務)
第5条　相談員は、その業務を行うに当たっては、個人の人格を尊重し、その身上及び家族に関する秘密を守らなければならない。
2　相談員は、その業務を行うに当たっては、相談員であることを証明する証票を携行しなければならない。

芦屋市障害者相談員設置要綱②

（関係機関との連携）
第6条　相談員は、その業務を行うに当たっては、福祉事務所、障害者相談支援事業所、民生・児童委員等の関係機関と緊密な連携を保たなければならない。

（相談事項の記録及び報告）
第7条　相談員は、常にケース記録及び業務日誌を整備し、相談経過その他活動の内容を明らかにするとともに、その状況を各月ごとにとりまとめ、翌月10日までに市長に報告するものとする。

（委嘱の解除）
第8条　市長は、相談員が次の各号のいずれかに該当するときは、当該相談員の委嘱を解除することができる。

(1)　業務の遂行に支障があり、又はこれに堪えないとき。

(2)　業務を怠り、又は業務上の義務に違反したとき。

(3)　相談員としてふさわしくない非行があったとき。

（費用弁償）

第9条　費用弁償は、次に掲げる額を合計した額とする。

(1)　月を単位として支給し、月額1,500円とする。この場合において、委嘱期間が1月に満たないときは、1月とする。

(2)　相談者の依頼を受けた福祉事務所又は障害者相談支援事業所が指定した日時及び場所において、相談員が業務を行ったときは、1回当たり1,200円を支給する。

（支給時期）
第10条　費用弁償は、7月、10月、1月及び4月に各月の前3月分を支給するものとする。ただし、相談員の任期満了に伴う退任、解嘱又は死亡があったときは、この限りでない。

（補則）
第11条　この要綱に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

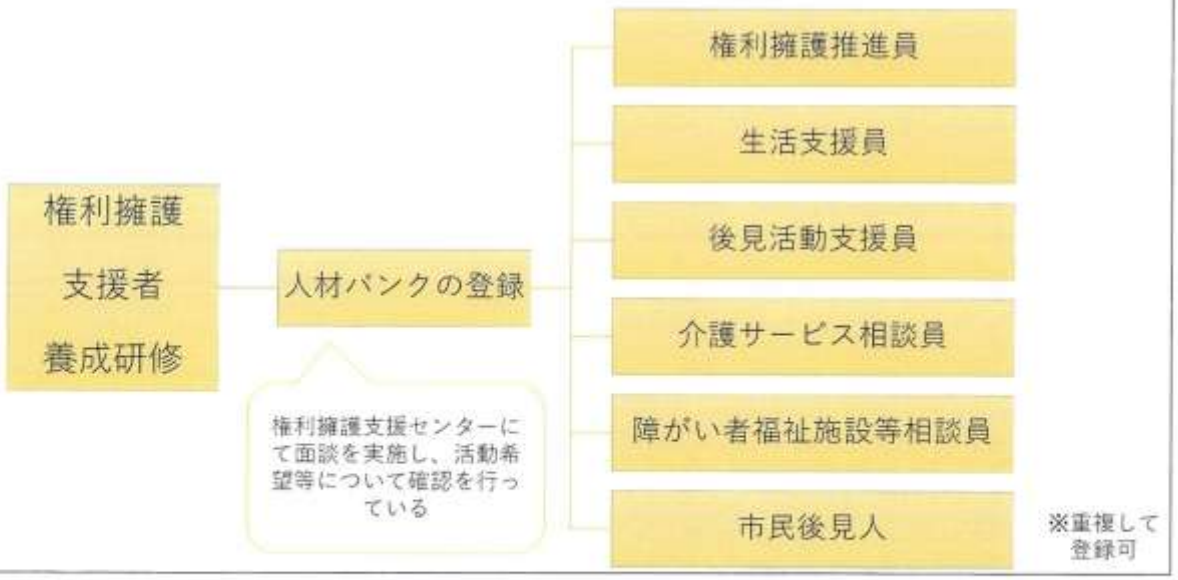
附則
この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

令和６年度老人保健健康増進等事業
地域の権利擁護支援のあり方と市民人材の活用に関する研究会

芦屋市の権利擁護支援における権利擁護支援者の活動について

芦屋市こども福祉部
福祉室地域福祉課

権利擁護支援者の育成～活動までの概要



権利擁護支援者（人材バンク登録者）の活動の場

令和５年度人材バンク登録者数：５６名

権利擁護支援員
・権利擁護に関する研修の補助
・障がいのある人のつどい場に参加　等
＜令和５年度　３名＞

生活支援員
福祉サービス利用援助事業の活動支援
＜令和５年度　４名＞

後見活動支援員
成年後見制度の後見業務支援
＜令和５年度　１名＞

介護サービス相談員
介護サービス事業所等にて相談活動
＜令和５年度　１６名＞

障がい者福祉施設等相談員
障がい者福祉施設等にて相談活動
＜令和５年度　９名＞

市民後見人
後見活動
＜令和５年度　２名＞
（候補者登録　６名）

活動に関する予算および規定について

・財源確保
地域支援事業
重層的支援体制整備事業
法人後見・市民後見推進事業　等の補助金、交付金を活用

・規定
芦屋市権利擁護支援センター事業実施要綱
芦屋市介護サービス相談員派遣事業実施要綱
芦屋市障がい者福祉施設等相談員派遣事業実施要綱
芦屋市権利擁護支援者人材バンク運営要領

権利擁護支援センター事業実施要綱（一部抜粋）

(事業の内容)

第3条　事業の内容は、次のとおりとする。

(1)　権利擁護に関する専門相談

(2)　虐待等の権利侵害への対応及び権利擁護に関する専門的支援

(3)　成年後見制度の利用に関する相談等の専門的支援

(4)　高齢者及び障がい者等の権利擁護の普及啓発に関する広報及び講演会の開催

(5)　権利擁護に関する支援を推進するためのネットワークの構築及び活動

(6)　地域の権利擁護支援の担い手(第三者後見人を含む。)の養成及び活動に関する事業

(7)　その他市長が必要と認める事業

２．研修①

都道府県介護サービス相談員養成研修等事業担当者研修
市町村介護サービス相談員派遣等事業事務局担当者研修

2024 年度
都道府県介護サービス相談員養成研修等事業担当者研修
市町村介護サービス相談員派遣等事業事務局担当者研修
プログラム

日　時　：　2024 年 9 月 12 日（木）　13：00～17：00
会　場　：　KFC Room 10A　東京都墨田区横網 1-6-1 KFC ビル 10 階　TEL：03-5610-5801

時間	内容	講師（敬称略）
12:40～ 13:00	会場受付	
13:00～ 13:05	オリエンテーション	介護サービス相談･地域づくり連絡会 事務局
13:05～ 13:40	●介護サービス相談員派遣等事業について 質疑応答	厚生労働省 老健局 高齢者支援課 予算係長　鈴木　達也
13:40～ 13:50	休憩	
13:50～ 14:20	●第８回 令和５年度 介護サービス相談員活動調査について	介護サービス相談･地域づくり連絡会 事務局長　菅原　弘子
14:20～ 14:30	休憩	
14:30～ 15:20	●介護サービス相談員派遣等事業事務局の役割	介護サービス相談･地域づくり連絡会 事務局長　菅原　弘子
15:20～ 15:30	休憩	
15:30～ 16:10	●住宅セーフティネット法等の一部改正について 質疑応答	国土交通省 住宅局 安心居住推進課 課長補佐　岸本 眞美
16:10～ 16:20	休憩	
16:20～ 17:00	●高齢者終身サポート事業について 質疑応答	厚生労働省 老健局 認知症施策･地域介護推進課 課長　吉田　慎
17:00	閉会	

厚生労働省 ひと、くらし、みらいのために Ministry of Health, Labour and Welfare

介護サービス相談員派遣等事業について

厚生労働省 老健局　高齢者支援課
予算係長　鈴木達也

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

1．介護サービス相談員の活動状況等

2．「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」の改正について

3．その他

1．介護サービス相談員の活動状況等

厚生労働省 2

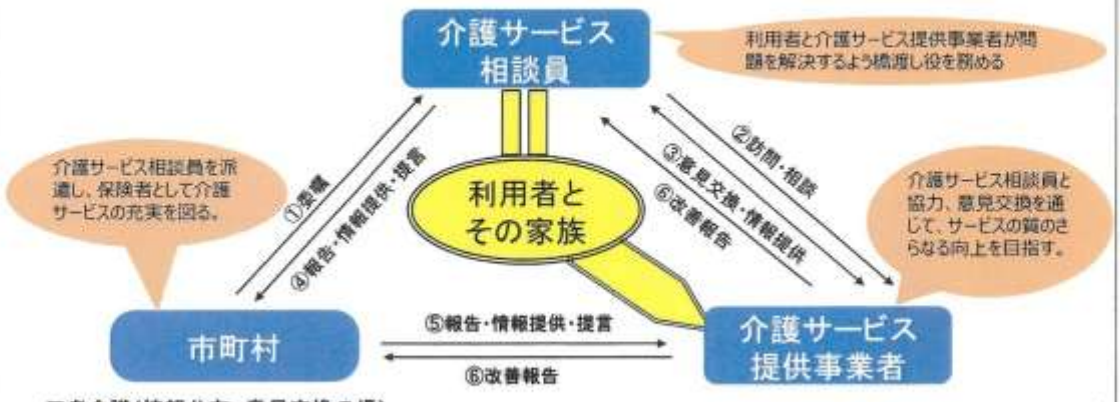
介護サービス相談員派遣等事業の概要

○ 市町村に登録された介護サービス相談員（※）が、介護サービス施設・事業所に出向いて、利用者の疑問や不満、不安を受け付け、介護サービス提供事業者及び行政との橋渡しをしながら、問題の改善や介護サービスの質の向上につなげる取組

（※）事業の実施に相応しい人格と熱意を有し、一定水準以上の研修を修了した者（市町村が委嘱）

○ 介護保険制度における位置付け
- 地域支援事業の任意事業（介護サービスの質の向上に資する事業）として実施（国の負担割合：３８．５%）
- 介護サービス提供事業者は、市町村が実施する本事業に協力するよう努める義務（努力義務）を規定

介護サービス提供事業者は、その事業の運営に当たっては、提供した介護サービスに関する利用者からの苦情に関して市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努めなければならない。
【指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成１１年厚生省令第３９号）第３４条第２項　ほか】



3

介護サービス相談員派遣等事業の位置付け

○ 地域支援事業の実施について（平成18年6月9日老発第0609001号厚生労働省老健局長通知）

別紙 地域支援事業実施要綱
別記４ 任意事業　３ 事業内容　（３）その他の事業　カ 地域自立生活支援事業
② 介護サービスの質の向上に資する事業
地域で活躍している高齢者や民生委員等（※）が、介護サービス利用者のための相談等に応じるボランティア（介護サービス相談員）として、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、サービス担当者と意見交換等（介護サービス相談員派遣等事業）を行う。
（※）近年は「主婦・主夫」「福祉・医療関連職員OB」「会社員・公務員OB」が多い。

○ 介護サービス相談員派遣等事業の実施について
（平成18年5月24日老計発第0524001号厚生労働省老健局計画課長通知）

申出のあったサービス事業所等に介護サービス相談員（介護サービスの提供の場を訪ね、サービスを利用する者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者）を派遣

利用者の疑問や不満、不安の解消
事業所の介護サービスの質の向上

問題提起・提案解決型の事業

4

介護サービス相談員の活動状況①

＜実施状況＞

※広域連合・組合等の構成市町村数を含む。

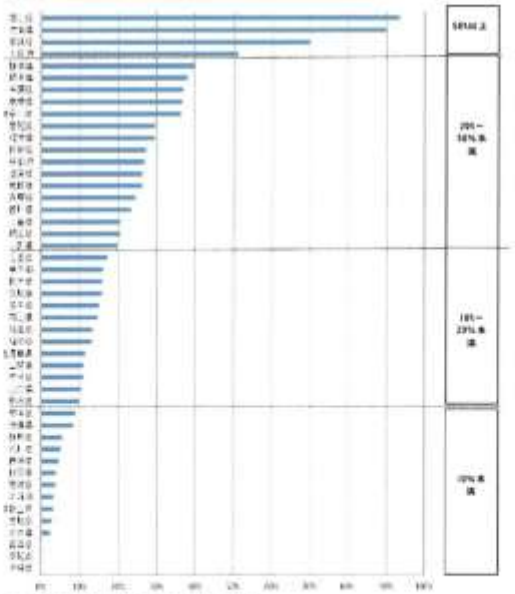
介護サービス相談員数（活動人数）	2,400人	実施市町村数※	322市町村	受入事業所数	14,314ヶ所

①都道府県別事業実施状況及び介護保険施設での派遣受け入れ状況

都道府県名	登録者名	介護サービス相談員数（人）	登録者のうち女性割合（%）	介護老人福祉施設 受入事業所数	介護老人福祉施設 実施箇所数	介護老人保健施設 受入事業所数	介護老人保健施設 実施箇所数	介護療養型医療施設 受入事業所数	介護療養型医療施設 実施箇所数	小規模多機能型居宅介護 受入事業所数	小規模多機能型居宅介護 実施箇所数	広域・組合等ありの場合○
01	北海道	30	6	77	1.4	6	180	4	190	0	0	
02	青森県	0	0	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
03	岩手県	4	1	1	25.0	1	1	1	1	0	0	○
04	宮城県	9	1	10	2.4	9	10	2	10	0	0	
05	秋田県	6	1	2	4.8	1	1	1	1	0	0	
06	山形県	52	5	21	28.8	12	16	14	16	0	0	
07	福島県	86	8	29	10.9	14	14	14	14	0	0	
08	茨城県	42	3	44	15.9	42	274	23	142	0	0	
09	栃木県	30	4	21	16.8	18	144	3	18	0	0	
10	群馬県	5	2	11	1.9	1	11	1	11	0	0	
11	埼玉県	106	12	63	28.4	73	444	26	176	1	1	
12	千葉県	187	18	54	21.6	156	439	49	186	0	0	
13	東京都	187	14	63	16.1	72	371	19	21	0	0	
14	神奈川県	106	12	33	16.4	106	532	36	195	0	0	
15	新潟県	15	2	30	10.8	29	211	15	196	0	0	
16	富山県	88	14	11	70.3	44	88	11	44	0	0	○
17	石川県	3	1	19	5.3	9	78	6	43	0	0	
18	福井県	37	5	21	29.4	15	69	7	30	0	0	
19	山梨県	6	2	21	11.1	10	59	2	20	0	0	
20	長野県	114	11	77	21.2	53	149	39	196	1	1	○
21	岐阜県	61	16	42	38.1	44	141	28	80	0	0	○
22	静岡県	123	16	33	40.8	89	231	49	126	1	1	
23	愛知県	102	16	34	29.6	64	246	36	170	0	0	
24	三重県	28	4	24	16.3	27	166	12	76	0	0	
25	滋賀県	29	3	14	24.3	12	91	3	36	0	0	○
26	京都府	78	7	24	48.4	31	194	12	72	0	0	
27	大阪府	203	22	63	31.2	97	444	48	229	0	0	
28	兵庫県	117	10	51	44.4	42	260	26	173	0	0	
29	奈良県	6	1	39	2.4	4	113	0	53	0	0	
30	和歌山県	5	1	30	3.3	4	93	2	42	0	0	
31	鳥取県	22	5	19	38.3	11	44	11	34	1	2	○
32	島根県	42	7	19	36.8	20	61	10	30	0	0	○
33	岡山県	18	4	27	11.8	8	139	3	39	0	0	
34	広島県	22	4	23	15.4	11	152	10	139	1	2	
35	山口県	8	2	19	10.5	11	188	6	90	0	0	
36	徳島県	14	2	24	8.3	7	66	5	30	0	0	
37	香川県	29	4	17	33.3	8	48	6	31	0	0	
38	愛媛県	144	14	28	70.0	29	139	16	68	0	0	
39	高知県	2	2	20	4.9	2	58	0	20	0	0	
40	福岡県	126	8	58	16.9	73	236	26	175	2	2	
41	佐賀県	26	14	28	46.0	24	58	12	41	0	0	○
42	長崎県	1	1	21	4.8	3	121	2	63	0	0	
43	熊本県	23	4	53	8.9	4	139	2	76	0	0	
44	大分県	27	3	18	11.1	17	83	10	68	0	0	
45	宮崎県	5	1	26	3.8	3	93	0	44	0	0	
46	鹿児島県	9	3	63	11.9	7	197	10	87	0	0	
47	沖縄県	0	0	51	0.0	0	0	0	0	0	0	
計		2,400	337	1,761	16.1	1,302	6,470	559	4,299	9	423	27

②都道府県別事業実施率

都道府県ごとの事業実施率で地域としての取り組み状況を把握した。実施率50%以上は、富山県、佐賀県、愛媛県、大阪府の４府県。



（出典）特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク 介護サービス相談・地域づくり連絡会「介護サービス相談員活動の在り方及び新たな派遣手法に関する調査研究事業報告書」（令和３年度老人保健健康増進等事業）

5

介護サービス相談員の活動状況②

＜実施状況＞

③介護サービス相談員数（活動人数）、受入施設・事業所数

受入事業所総数 ：	14,314 ヵ所
・介護給付サービス ：	9,778 ヵ所
・介護予防給付サービス ：	3,262 ヵ所
・総合事業サービス ：	839 ヵ所
・介護保険サービスの対象外の住まい ：	435 ヵ所

介護給付サービス

サービスの種類			受入事業所数合計	市町村内事業所総数
施設サービス		介護老人福祉施設	1,563	2,532
		介護老人保健施設	729	1,220
		介護療養型医療施設	9	63
		介護医療院	51	229
居宅サービス	訪問サービス	訪問介護	23	11,854
		訪問入浴介護	5	618
		訪問看護	8	14,076
		訪問リハビリテーション	1	9,424
		居宅療養管理指導	1	28,223
	通所サービス	通所介護	1,351	8,028
		通所リハビリテーション	363	6,410
	短期入所サービス	短期入所生活介護	648	3,507
		短期入所療養介護	244	1,285
	特定施設入居者生活介護	経費老人ホーム	48	286
		養護老人ホーム	34	112
		有料老人ホーム	361	1,642
		サービス付き高齢者向け住宅	65	433
	居宅介護支援		99	10,795
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護		8	455
	夜間対応型訪問介護		8	84
	地域密着型通所介護		692	5,929
	認知症対応型通所介護		231	1,837
	小規模多機能型居宅介護		568	1,776
	認知症対応型共同生活介護（グループホーム）		2,186	4,588
	地域密着型特定施設入居者生活介護	地域密着型・経費老人ホーム	4	15
		地域密着型・養護老人ホーム	2	5
		地域密着型・有料老人ホーム	45	103
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護		465	701
	看護小規模多機能型居宅介護（総合サービス）		62	365
		合計	9,778	114,883

予防給付サービス

サービスの種類			受入事業所数合計	市町村内事業所総数
居宅サービス	訪問サービス	介護予防訪問入浴介護	5	484
		介護予防訪問看護	8	13,315
		介護予防訪問リハビリテーション	1	8,785
		介護予防居宅療養管理指導	1	25,701
	通所サービス	介護予防通所リハビリテーション	349	6,288
	短期入所サービス	介護予防短期入所生活介護	535	3,094
		介護予防短期入所療養介護	203	1,206
		介護予防特定施設入居者生活介護	282	1,562
	介護予防支援		30	1,633
地域密着型介護予防サービス	介護予防小規模多機能型居宅介護		377	1,479
	介護予防認知症対応型通所介護		177	893
	介護予防認知症対応型共同生活介護（グループホーム）		1,326	4,819
		合計	3,262	68,479

総合事業サービス

サービスの種類		受入事業所数合計	市町村内事業所総数
介護予防・生活支援事業	訪問型サービス	5	9,862
	通所型サービス	834	12,161
	合計	839	22,023

介護保険サービスの対象外の住まい

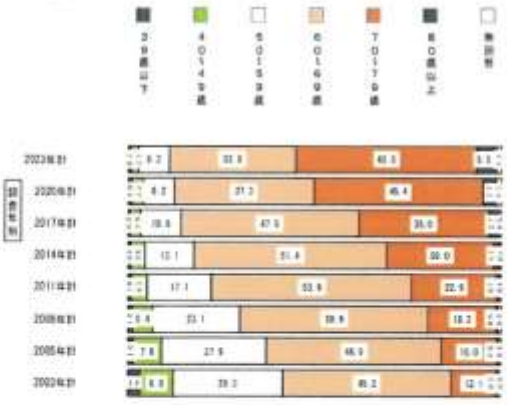
サービスの種類		受入事業所数合計	市町村内事業所総数
サービス付き高齢者向け住宅		191	2,213
有料老人ホーム（特定施設外）		295	3,088
その他	（特定施設外の経費老人ホーム・養護老人ホーム 等）	39	519
	合計	435	5,748

（出典）特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク 介護サービス相談・地域づくり連絡会「介護サービス相談員活動の在り方及び新たな活動手法に関する調査研究事業報告書」（令和5年度老人保健健康増進等事業）

介護サービス相談員の活動状況③（年齢・訪問状況）

○ 介護サービス相談員の平均年齢は 69.6歳で、分布は「70－79 歳」が48.5％と最も多く、2003年調査以降、平均年齢は上昇。
○ 昨年度から今年度にかけての訪問活動の実施状況については、「昨年度から訪問している」は 31.5％、「昨年度は休止・今年度から訪問」は52.5％となっており、これらを合わせた＜訪問している＞は83.5％。一方、「昨年度は休止・今年度は訪問予定」は4.3％、「昨年度は休止・今年度も予定はない」は4.8％。

年齢



昨年度から今年度にかけての訪問活動の実施状況
（活動中の方）

（出典）特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク 介護サービス相談・地域づくり連絡会「介護サービス相談員活動の在り方及び新たな活動手法に関する調査研究事業報告書」（令和5年度老人保健健康増進等事業）

介護サービス相談員の活動状況④（報告・改善数）

		件数	食事関連			施設の環境			医療・健康・リハビリ			職員の対応やケア		
			報告数	改善数	改善率	報告数	改善数	改善率	報告数	改善数	改善率	報告数	改善数	改善率
	2023年計	265	527	171	32.4	749	261	34.8	442	245	55.4	712	344	48.2
	2020年計	361	2,731	567	20.8	2,608	781	29.9	2,039	539	26.4	4,018	1,296	32.2
実際の活動者別	1人以上	76	85	32	36.6	152	63	41.4	105	73	69.5	111	44	39.6
	5人以上	94	238	67	28.2	284	79	26.9	161	97	60.2	328	202	61.6
	10人以上	44	70	27	38.6	80	34	56.7	47	15	31.9	85	34	40.0
	15人以上	21	43	10	23.3	66	26	39.4	46	23	50.0	72	24	33.3
	20人以上	16	74	25	33.8	166	53	31.9	77	34	44.2	166	38	35.2
人口別	2万人未満	30	10	9	90.0	26	11	42.3	6	5	83.3	14	10	71.4
	2万人以上	57	60	34	56.7	78	28	36.8	67	44	65.7	65	31	47.7
	5万人以上	69	252	50	19.8	297	65	21.9	159	93	58.5	286	169	59.1
	10万人以上	55	50	20	40.0	119	71	59.7	64	44	68.8	130	45	34.6
	20万人以上	54	155	58	37.4	231	86	37.2	146	59	40.4	218	89	40.8

		件数	身体拘束・虐待			金銭的な問題			人間関係・プライバシー問題等			その他		
			報告数	改善数	改善率	報告数	改善数	改善率	報告数	改善数	改善率	報告数	改善数	改善率
	2023年計	265	33	21	63.6	71	28	39.4	298	176	59.1	795	326	41.0
	2020年計	361	380	105	29.2	213	68	31.9	1,413	324	22.9	5,384	521	9.7
実際の活動者別	1人以上	76	12	7	58.3	18	9	50.0	41	16	39.0	232	94	40.5
	5人以上	94	5	4	80.0	23	11	47.8	149	115	77.7	292	151	51.7
	10人以上	44	3	3	100.0	12	2	16.7	29	8	27.6	186	57	30.3
	15人以上	21	8	4	66.7	12	3	25.0	36	10	27.8	53	5	9.4
	20人以上	16	7	3	42.9	6	3	50.0	41	27	65.9	30	19	63.3
人口別	2万人未満	30	0	0	…	1	1	100.0	5	4	80.0	33	14	42.4
	2万人以上	57	3	3	100.0	14	7	50.0	24	7	29.2	197	70	35.5
	5万人以上	69	6	1	16.7	23	11	47.8	137	105	76.6	278	137	49.3
	10万人以上	55	12	8	61.5	12	3	25.0	41	18	43.9	63	20	31.7
	20万人以上	54	11	9	81.8	21	6	28.6	91	42	46.2	224	85	37.9

※2020年調査は「昨年度」、2023年調査は「今年度」の実績を尋ねている。期間が異なる。

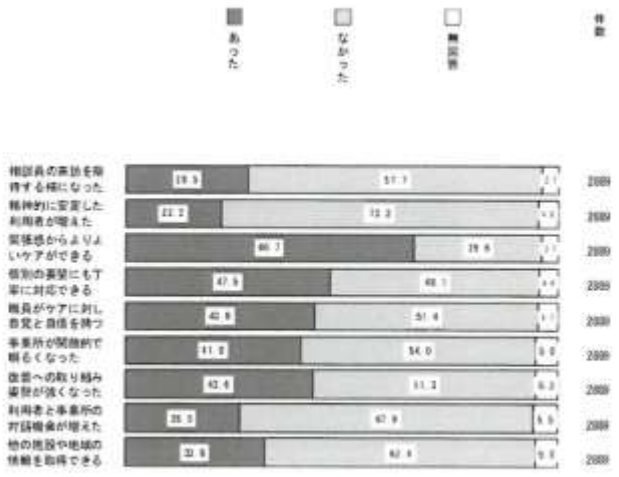
（出典）特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク 介護相談・地域づくり連絡会「介護（サービス）相談員活動調査」（令和５年度老人保健健康増進等事業）

8

介護サービス相談員派遣等事業の事業効果①（事業者から見た効果）

○ 利用者の変化について「あった」の比率に着目すると、最も多いのは「緊張感からよりよいケアができる」（66.7%）、また「利用者の個別の要望にも丁寧に対応できる」（47.5%）、「職員がケアに対し自覚と自信を持つ」（43.9%）、「改善への取り組み姿勢が強くなった」（43.6%）、「事業所が開放的で明るくなった」（41.0%）も４割台を占める。以下、「他の施設や地域の情報を取得できる」（32.6%）は３割強、「相談員の来訪を期待する様になった」（28.5%）、「利用者と事業所の対話機会が増えた」（26.5%）、「精神的に安定した利用者が増えた」（22.2%）は２割台となっている。

第Ⅱ－３－５図　介護サービス相談員を受け入れたことによる利用者・職員や事業所の変化（「あった」の比率）



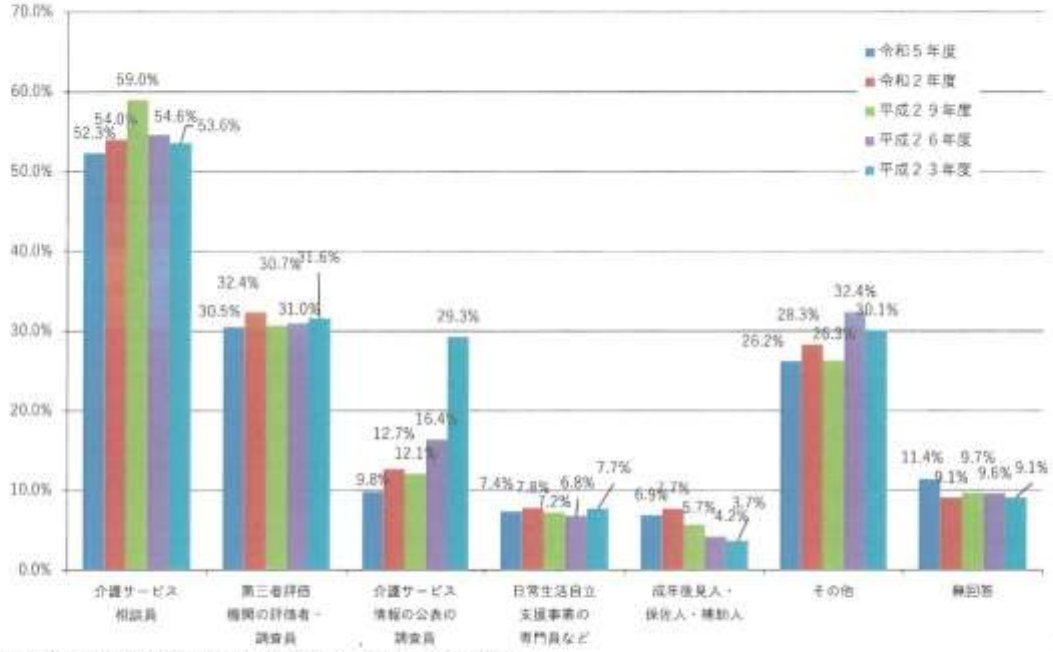
（出典）特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク 介護サービス相談・地域づくり連絡会
「第８回令和５年度介護サービス相談員活動調査　調査報告書」（令和５年度老人保健健康増進等事業）

9

介護サービス相談員派遣等事業の事業効果②（事業者から見た効果）

＜役立つ助言・提案者＞

○　利用者の生活の質や職員のケアの向上において役立つ助言・提案者として、約５割の事業所が「介護サービス相談員」を挙げており、最多となっている。



（出典）特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク 介護サービス相談・地域づくり連絡会
「第８回令和５年度介護サービス相談員活動調査　調査報告書」（令和５年度老人保健健康増進等事業）

10

介護サービス相談員派遣等事業の事業効果③（自治体から見た効果）

○　市町村における介護サービス相談員派遣等事業の効果を＜効果が出ている＞（「かなり効果が発揮されている」と「一定の効果は出ている」の計）の比率からみると、［疑問・不満解消など支援の質の向上］（63.4%）と［孤独感の解消など精神的なサポート］（63.0%）は６割台を占めている。また［介護サービスの質的な向上］も53.2%に達し、［介護サービス利用者権利擁護支援］（37.0%）や［介護サービス適正化の推進］（35.8%）も４割弱に達する。

第Ⅱ－１－３図　市町村における介護サービス相談員派遣等事業の効果

11

（出典）特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク 介護サービス相談・地域づくり連絡会「介護サービス相談員活動の取り方及び新たな活動手法に関する調査研究事業報告書」（令和５年度老人保健健康増進等事業）

2

2．「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」の通知の内容について

厚生労働省12

介護サービス相談員制度の主な改正内容

（令和２年５月29日　老高発0529第１号　厚生労働省老健局高齢者支援課長通知）

（１）派遣先として「有料老人ホーム」「サービス付き高齢者向け住宅」を追加

これまで介護保険法上の施設・事業所のみを派遣先の対象としていたが、食事提供サービス等を提供する住宅型有料老人ホームや安否確認・生活相談サービス等を提供するサービス付き高齢者向け住宅を追加。

特に外部サービスを利用しているケースも多く、責任の所在が不明確になりがちであるとともに、介護保険法に基づく保険サービスの対象外である住宅型有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅を利用する高齢者の生活の質が守られるよう、介護相談員の受入を促進。

（２）「介護サービス相談員」への改称

『介護』保険サービスを提供する施設・事業所だけでなく、介護保険外の様々な『サービス』を提供する施設等にまで広く対象拡大するため、「介護相談員」から「介護サービス相談員」に改称。

（３）利用者目線の明確化

介護サービス相談員は利用者の日常的な不平・不満等を改善することを目指すものであるものの、規定上は「サービスの質の向上」のみとなっていたため、「利用者の自立した日常生活の実現」を追記。

（４）介護相談員に係る研修の整理・充実

介護サービス相談員の質の確保や量的拡大の観点から、研修実施主体によって研修内容・時間にバラツキのあった介護相談員に係る研修を２種類に整理し、通常の研修の他、OJTにより実務経験を積むことを要件に研修時間を軽減する制度を創設するとともに、各研修の標準的な研修カリキュラムの内容・時間数を提示。また、定期的な更新研修の実施を促進。

	介護サービス相談員研修	介護サービス相談員補研修
研修時間	40時間以上	12時間以上
単独訪問	可	不可　※介護サービス相談員の同行が必要

※令和2年５月31日時点での研修修了者は介護サービス相談員とみなす。

13

介護サービス相談員制度の主な内容

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

１　目的

本事業は、介護保険サービスを提供する施設・事業所や食事提供サービス等を提供する住宅型有料老人ホームや安否確認・生活相談サービス等を提供するサービス付き高齢者向け住宅（以下「事業所等」という。）を訪ね、サービスを利用する者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者の登録を行い、申出のあった事業所等に派遣すること等により、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、派遣を受けた事業所等における介護保険サービスをはじめとするサービスの質的な向上や利用者の自立した日常生活の実現を図ることを目的とする。

４　その他

(2) 本事業の実施に当たっては、介護保険法に基づく保険サービスの対象外である住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅を利用する高齢者の生活の質が守られるよう、介護サービス相談員の受入を促進するなど、効果的な事業実施に努めること。

14

介護サービス相談員制度の主な内容

３　事業内容

(1)介護サービス相談員

ア　介護サービス相談員は、一定の水準以上の研修を受けた者であって、事業活動の実施にふさわしい人格と熱意を有しており、以下の①又は②の者として市町村に登録された者とする。

①　介護サービス相談員研修を修了し、活動実績の少ない介護サービス相談員を指導・管理するとともに、事業所等を訪ね、サービスを利用する者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者

②　介護サービス相談員補研修を修了し、事業所等を訪ね、サービスを利用する者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者

イ　令和２年５月31日時点での研修修了者はア①の者とみなす。

ウ　介護サービス相談員研修及び介護サービス相談員補研修は、都道府県が実施する研修またはボランティアの養成に取り組む公益団体が実施する研修とする。なお、市町村が自ら実施し、又は適切に事業を実施できると認められる者に委託して実施することを妨げるものではない。また、介護サービス相談員研修及び介護サービス相談員補研修の名称は、都道府県又はボランティアの養成に取り組む公益団体等において、独自に定めて差し支えない。

15

介護サービス相談員制度の主な内容

3　事業内容

(1)介護サービス相談員

エ　別記標準的な研修カリキュラムを参照の上、介護サービス相談員研修は40時間以上、介護サービス相談員補研修は12時間以上を目安とする。

オ　介護サービス相談員研修または介護サービス相談員補研修を修了した者に対し、研修の実施主体の長若しくは事業の委託を受けた団体が修了を証明する文書を交付する。

カ　介護サービス相談員補研修を修了した者が、(2)アの登録後、事業を実施する市町村が相当と認める期間、(1)ア②の活動を行った場合は、当該市町村の判断により、同①の者とみなすことができる。

キ　介護サービス相談員登録後、一定の期間を経過した者についても、介護サービス相談員の質の確保の観点から、定期的に都道府県又はボランティアの養成に取り組む公益団体において更新研修を実施するものとする。なお、市町村が自ら実施し、または適切に事業を実施できると認められる者に委託して実施することを妨げるものではない。また、更新研修の名称は、都道府県又はボランティアの養成に取り組む公益団体等において、独自に定めて差し支えない。

(4)介護サービス相談員の活動

ア　介護サービス相談員は、担当する事業所等を定期又は随時に訪問する。訪問の頻度は、概ね1～2週間に1回程度を目安とする。ただし、(1)ア②の者の訪問時については、同①の者が同行すること。

補研修修了者　　40時間研修修了者

16

介護サービス相談員研修・介護サービス相談員補研修における標準的な研修カリキュラム①

内容	時間数			
	介護サービス相談員研修		介護サービス相談員補研修	
研修目的と要件	0.5	時間	0.5	時間
介護サービス相談員の意義と役割 ・介護サービス相談員派遣等事業の目的 ・介護保険と介護サービス相談員	2	時間	1	時間
介護保険制度 ・介護保険の思想とシステム ・介護保険制度の機能と介護サービス相談員活動 ・介護保険制度の理解	4	時間	2	時間
施設サービス・居宅サービスの理解 ・介護保険3施設、老人福祉施設の種類と性格 ・施設の居住環境とケアの質 ・個室・ユニットケアの理解 ・訪問介護等の居宅サービスの内容 ・自立支援のためのケアプランの理解	3.5	時間	2	時間
利用者の権利擁護と身体拘束廃止、虐待防止への対応 ・権利擁護の理解 ・成年後見制度の理解 ・身体拘束の対象となる行為 ・身体拘束廃止の取組 ・高齢者虐待防止法の定義と理解	4.5	時間	3	時間

17

介護サービス相談員研修・介護サービス相談員補研修における標準的な研修カリキュラム②

内容	時間数			
	介護サービス相談員研修		介護サービス相談員補研修	
高齢者の理解、認知症の正しい理解 ・高齢者の身体的・精神的特性 ・高齢になると現れる変化 ・認知症の基礎知識 ・認知症の人との向き合い方	3	時間	1.5	時間
コミュニケーション技法と実技演習	2	時間	－	時間
介護サービス相談員活動の実際 ・相談活動における記録と報告のあり方 ・相談記録票、活動報告書の作成（グループワーク） ・活動報告の伝え方とポイント（ロールプレイ演習）	6	時間	2	時間
介護保険サービスを提供する施設等への訪問実習（2ヶ所以上）	7	時間	－	時間
地域ケア体制のヒアリング ・市町村の介護保険事業計画のヒアリング ・介護保険と介護サービス相談員	2	時間	－	時間
訪問実習の活動発表と検討、相談活動におけるポイント	5	時間	－	時間
合計	40	時間	12	時間

18

「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」に関する主なQ＆A①
（令和２年７月７日　厚生労働省老健局高齢者支援課　事務連絡）

問１　介護サービス相談員補研修を修了した者が、（２）アの登録後、事業を実施する市町村が相当と認める期間、（１）ア②の活動を行った場合は、当該市町村の判断により、同①の者とみなすことができるとしているが、具体的にどのようなケースが該当するのか。

（答）
1　介護サービス相談員（正）研修については、40 時間を求めているところであることから、介護サービス相談員補研修を修了した者を介護サービス相談員（正）とみなす際には、同等の十分な資質を有している ことを担保することが望ましい。
2　そのため、例えば、十分な期間の実地研修を経たことや 一定の追加研修を受けていること等を要件にするなど、その趣旨を踏まえた 取扱いをしていただきたい。

問２　介護サービス相談員補研修（補を含む）は、オンラインによる実施も可能か。

（答）
1　標準的な研修カリキュラムの修了を担保できる ものであれば、オンラインによる実施も可能である。

19

「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」に関する主なQ＆A②

問３　３－３－(１)－キにおいて、定期的に更新研修を実施するとされているが、更新研修を受講しないと介護サービス相談員でなくなってしまうのか。

（答）
1　ここでいう「更新研修」は、定期的に相談員としての知識やスキルを補強するような 現任研修といったものを意図しており、更新研修を受講しないことにより、介護サービス相談員でなくなるものではない。

問４　３－３－(４)－アにおいて、（１）ア②の者の訪問時については、同①の者が同行することとされており、介護サービス相談員補が訪問する場合には介護サービス相談員（正）が同行するとなっているが、介護サービス相談員（正）が市町村内にいない場合には、介護サービス相談員補が訪問することは出来ないのか。

（答）
1　介護サービス相談員補が訪問するに当たっては、介護サービス相談員（正）と同行することにより、介護サービス相談員補の資質向上を図ることにしている。
2　一方で、今回、相談員補の仕組みを導入することとした背景には、新たに対象に加えた 特定施設入居者生活介護の指定を受けていない有料老人ホームや サービス付き高齢者向け住宅 をはじめ 、介護サービスを提供する施設・事業所に対し、積極的に外部の目を入れる方策として講じたものである。
3　そのため、同一市町村に介護サービス相談員（正）がいない場合には、介護サービス相談員補が訪問することとして差し支えない。なお、その場合にあっても、当該市町村は、２名体制 で訪問させるなど 当該訪問が円滑に行われるよう十分配慮するとともに、介護サービス相談員（正）の 早期の 養成に努めることとする。

20

令和３年度「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査」の結果及び高齢者虐待の状況等を踏まえた対応の強化について（通知）（抜粋）
（令和５年3月31日付老発0331第９号厚生労働省老健局長通知）

【本通知の要点】

2　高齢者虐待防止に係る体制整備の強化等
（3）介護サービス相談員派遣事業等の推進

介護施設等において、虐待等の不適切な事案が生じることなく、利用者が安心して過ごせる環境を作るためには、風通しの良い環境を作り出すことが大切であり、このためには、施設長を中心とした職員同士の協力・連携はもとより、第三者である外部の目を積極的に導入することが効果的です。

具体的には、介護保険の地域支援事業（任意事業）である介護サービス相談員派遣等事業（※）の実施が有効であると考えられることから、令和２年度に介護サービス相談員研修の体系の見直しや、地域医療介護総合確保基金による研修費用への助成を行う等、介護サービス相談員を育成しやすい環境を整備するとともに、介護施設等におけるサービスの質を向上させる観点から、住宅型有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅を派遣先として追加することにより制度の充実を図ったところです。

このため、都道府県においては、介護サービス相談員の積極的な活用及び効果的な実施に向けて、未実施市町村に対して、事業効果等の周知、地域医療介護総合確保基金（介護従事者分）における介護サービス相談員派遣等事業に係る研修費用等の助成対象化、住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅での介護サービス相談員の受入促進に向けた働きかけをお願いします。

（※）　介護サービス相談員派遣等事業
地域で活躍する市民ボランティア（介護サービス相談員）が介護サービスの現場を訪問し、利用者の疑問や不満を汲み取り、介護サービス提供事業者にフィードバックして事業者・利用者・保険者である市町村等の間の橋渡し役を果たし、利用者の不安解消を図るとともに、サービスの改善に結びつけるもの

21

3．その他

厚生労働省22

令和２年度～

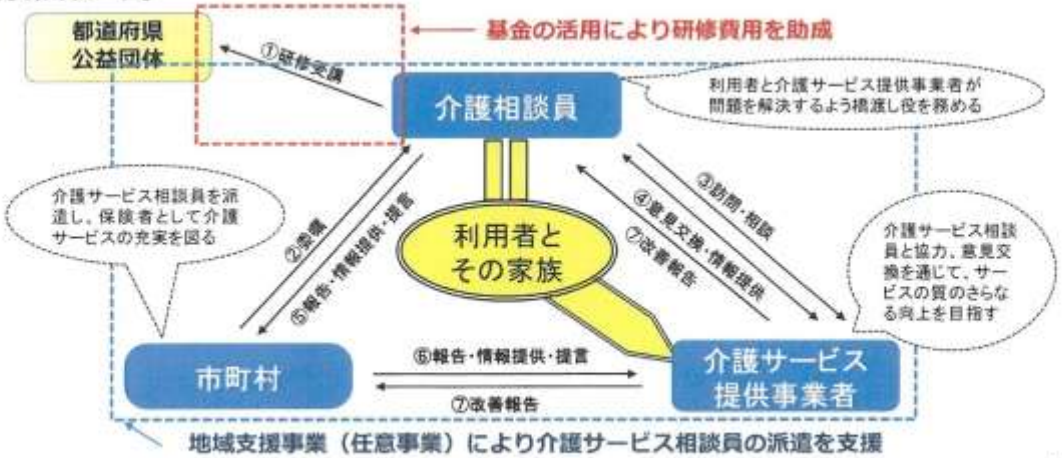
介護サービス相談員育成に係る研修支援事業

（地域医療介護総合確保基金（介護事業者確保分）の事業メニューの追加）

○　介護施設・サービス事業所や有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅での虐待の未然防止や介護サービスの質の向上等を図るため、介護サービス相談員を育成するための研修費用について助成し、都道府県やボランティアの養成に取り組む公益団体等が介護サービス相談員を育成しやすい環境を整備する。

［助成対象主体］	［助成対象研修］	［助成対象経費］
●都道府県（市町村も可）	●新任研修（新規受講）●更新研修（登録後毎年受講） ●主任研修（一定期間活動後、指導的立場の者）	●自治体が実施する研修費用（会場使用料等） ●公益団体が実施する研修費用（旅費・受講料等）

【事業イメージ】



23

住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律（住宅セーフティネット法）等の一部を改正する法律等について

令和6年9月
国土交通省 住宅局

国土交通省
Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

1．高齢者等の住まいをめぐる課題

国土交通省
Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

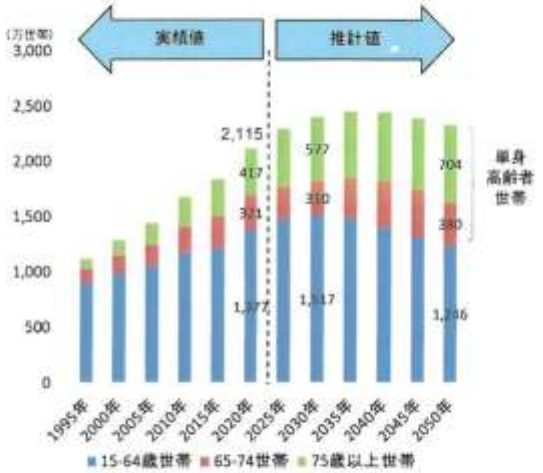
世帯の動向について（高齢者世帯、単身高齢者世帯の推移）

○ 今後、高齢者世帯は増加し、2030年には約1,500万世帯を超える見通し。
○ 現在、単身世帯は総世帯数の約4割近く（約2,100万世帯）を占め、世帯類型で最も多い類型となっており、今後も増加する見通し。2030年には、単身高齢者世帯は約900万世帯に迫る見通し。

【高齢者世帯数の推移】

出典：国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計（全国推計）」（平成25・30年、令和5年推計）をもとに国土交通省作成

【年齢別単身世帯数の推移】

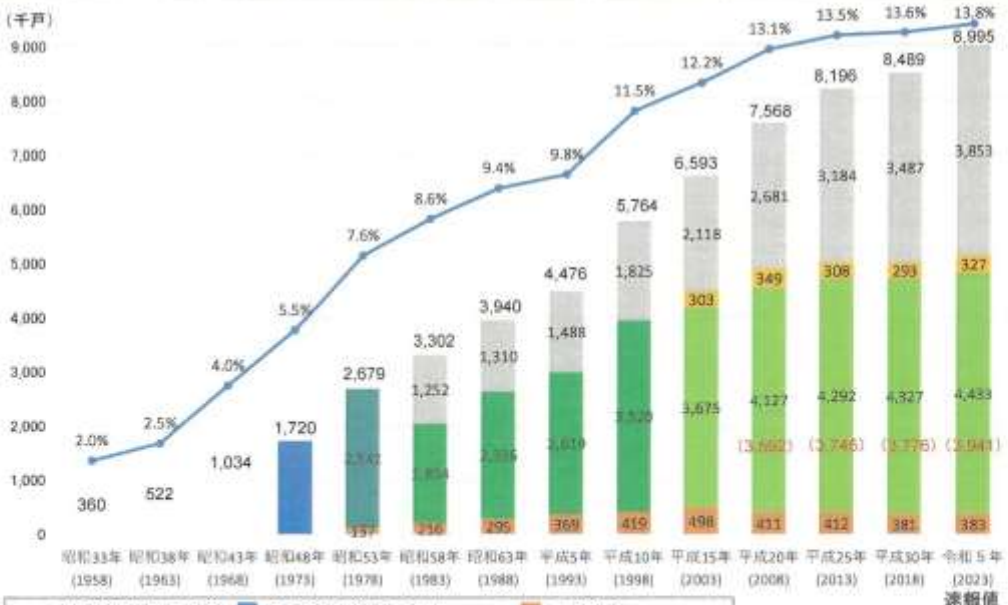


出典：国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計（全国推計）」（平成25・30年、令和5年推計）及び総務省「国勢調査」をもとに、国土交通省作成

2

空き家数・空き家率の推移（昭和33年～令和5年速報値）

○ 全国の空き家数は約900万戸あり、そのうち賃貸用空き家は約443万戸（そのうち共同住宅は約394万戸）。
※令和6年4月30日速報値総務省公表

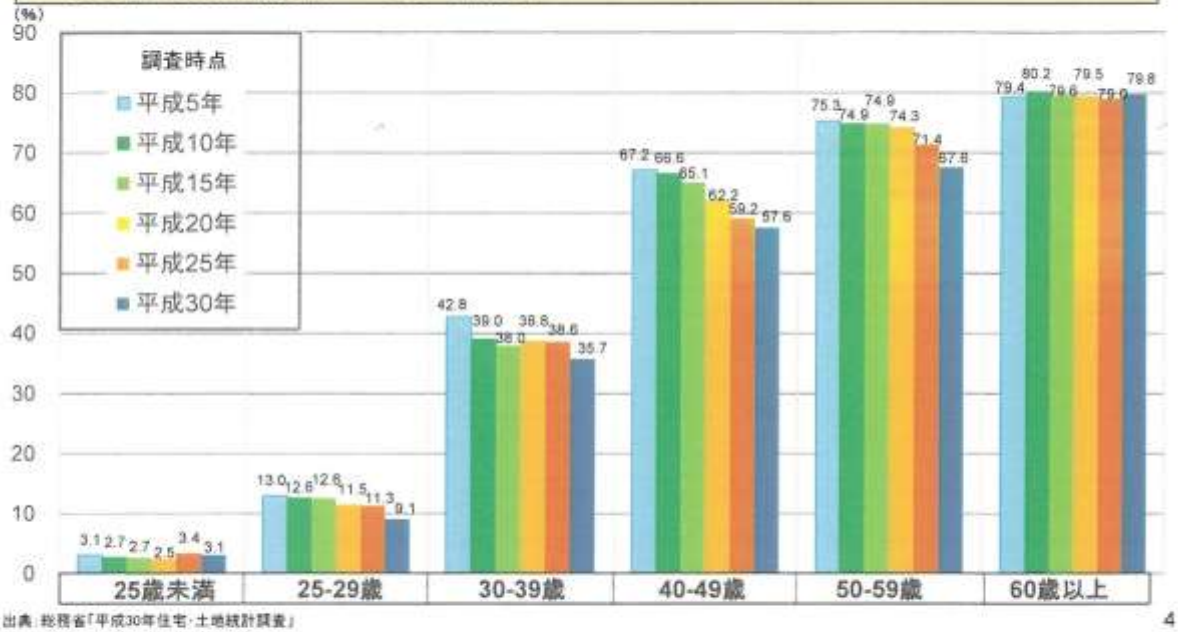


住宅・土地統計調査（昭和33年～令和5年速報値）
※1 旧名称：その他の空き家
※2 空き家率は住宅総戸数からみた空き家数の割合

3

年代別持家率の推移

○ 持家率は、近年、20歳代～50歳代において減少傾向
50歳代 ：74%（平成20年）→ 68%（平成30年）
40歳代 ：62%（平成20年）→ 58%（平成30年）
30歳代 ：39%（平成20年）→ 36%（平成30年）
25-29歳：12%（平成20年）→ 9%（平成30年）

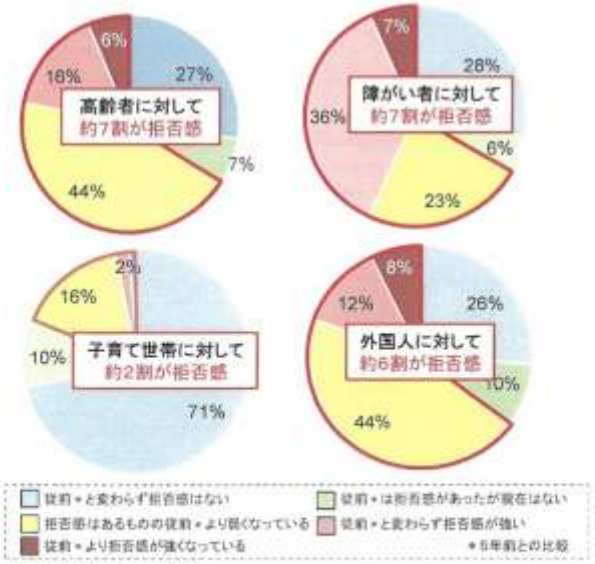


出典：総務省「平成30年住宅・土地統計調査」

住宅確保要配慮者に対する大家等の意識及び入居制限の理由

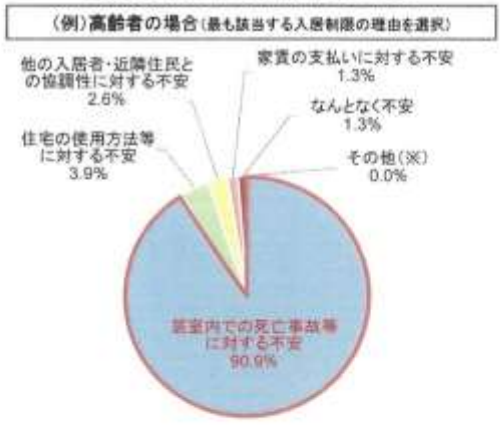
○ 住宅確保要配慮者の入居に対し、賃貸人（大家等）の一定割合は拒否感を有している。
○ 入居制限を行う「最も該当する理由」については、高齢者の場合、「居室内での死亡事故等に対する不安」が約9割となっている。

【住宅確保要配慮者の入居に対する賃貸人（大家等）の意識】



出典：令和３年度国土交通省調査
※（公財）日本賃貸住宅管理協会の賃貸住宅管理業に携わる会員を対象にアンケート調査を実施（回答者数：187団体）

【賃貸人（大家等）の入居制限の理由】



※その他の選択肢としては、以下があった（いずれも選択数0）。
・主な入居者と異なる属性の入居による居住環境の変化への不安
・入居者以外の者の出入りへの不安
・習慣・言葉が異なることへの不安
・生活サイクルが異なることへの不安
・その他

出典：令和３年度国土交通省調査
※（公財）日本賃貸住宅管理協会の賃貸住宅管理業に携わる会員のうち、入居制限を行っている団体を対象に、入居者の属性ごとに最も該当する入居制限の理由を回答（回答数：76団体）

住宅確保要配慮者の入居に際し、大家等が求める居住支援策

<全国の不動産関係団体等会員事業者に対するアンケート調査結果>　（回答数1,988件）

世帯属性	入居を拒まない物件の情報発信	家賃債務保証の情報提供	契約手続きのサポート	見守りや生活支援	入居トラブルの相談対応	金銭・財産管理	死亡時の残存家財処理
高齢単身世帯		◎(49%)		●(61%)			●(61%)
高齢者のみの世帯	○(32%)	◎(48%)		●(58%)			●(50%)
障がい者のいる世帯	◎(42%)	○(32%)		●(60%)	◎(48%)		
低額所得世帯	○(37%)	●(61%)		○(31%)	○(38%)	○(37%)	
ひとり親世帯	○(37%)	●(52%)		◎(42%)	○(35%)		
子育て世帯	○(38%)	◎(43%)		○(33%)	◎(47%)		
外国人世帯	◎(43%)	◎(45%)	◎(44%)		●(76%)		

必要な居住支援策（複数回答）　●50%以上　◎40～49%　○30～39%

出典：令和元年度国土交通省調査

高齢者に対する大家による入居拒否の現状（民間事業者の調査より）

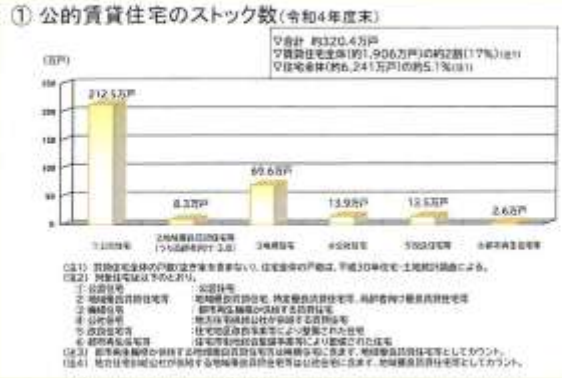
○ 高齢者の4人に1人以上（27%）が、“年齢を理由とした賃貸住宅への入居拒否”を経験。
○ そのうち、半数以上（55%）が、“複数回断られた経験がある”と回答している。

Q.不動産会社に入居を断られた経験がありますか？
また、何回ほど断られたでしょうか？

出典：「65歳以上が賃貸住宅を借りにくい問題に関する実態調査」（令和５年６月、株式会社R65）
注）全国の65歳を超えてから賃貸住宅を探した経験がある人を対象にしたインターネットアンケートにより、500人から回答を得た結果

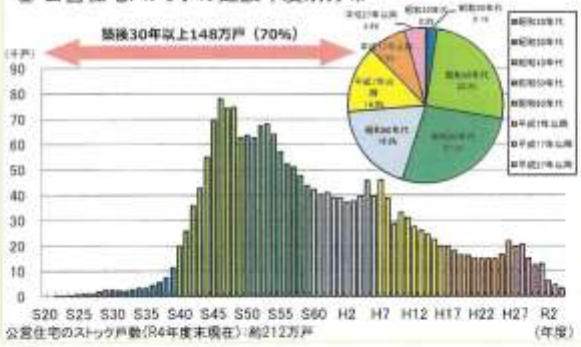
公営住宅の現状データ

① 公的賃貸住宅のストック数（令和4年度末）



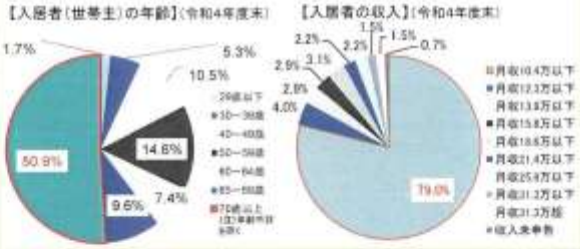
③ 公営住宅の供給実績の推移

② 公営住宅ストックの建設年度別分布



公営住宅のストック戸数（R4年度末現在）：約212万戸

④ 公営住宅の入居者属性



⑤ 公営住宅の応募倍率（令和4年度）

・全国平均 3.6倍　東京都 15.0倍　大阪府 4.4倍

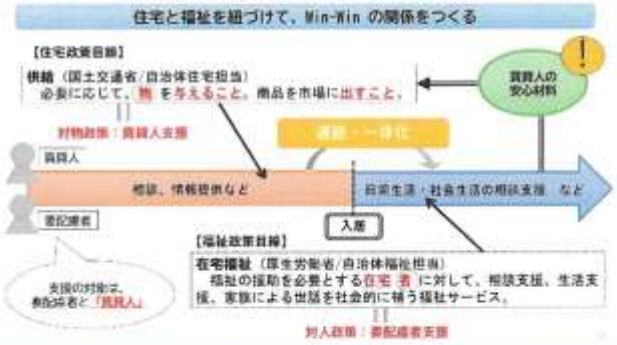
8

居住支援とその具体的な取組

○ 居住支援とは、一般的には、住宅確保要配慮者などの住まいに関する課題を抱えている方に対する、①住まいに関する相談、②物件の紹介、内覧同行、家賃保証などの入居前の支援、③見守り、トラブル対応、残置物処理などの入居中（退居時）の支援を示すが、住宅や福祉などの関係者による取組を幅広く含むこともある。

※注1　居住支援法人等は入居者や関係者のニーズに応じて様々な取組を行っている。

住宅と福祉が連携した居住支援の考え方（例）



【出典】日本大学　白川教授資料
（令和７年市区町村居住支援協議会設立・運営マニュアル作成委員会 座長）

居住支援に取り組むことで可能になること

住宅部局

・民間賃貸の**空き家・空き室活用**により、**公営住宅以外の住まいの選択肢**が生まれ、相談者の**ニーズに沿った住まいの情報提供**が可能に
・住宅確保だけでなく**福祉領域にも関わる課題の相談、協議**が可能に

福祉部局

・**福祉サービス提供の前提となる住まいの確保**がスムーズに
・住まいという橋渡しをすることで、**複合的な課題をもつ方への支援のための連携体制**が構築可能に

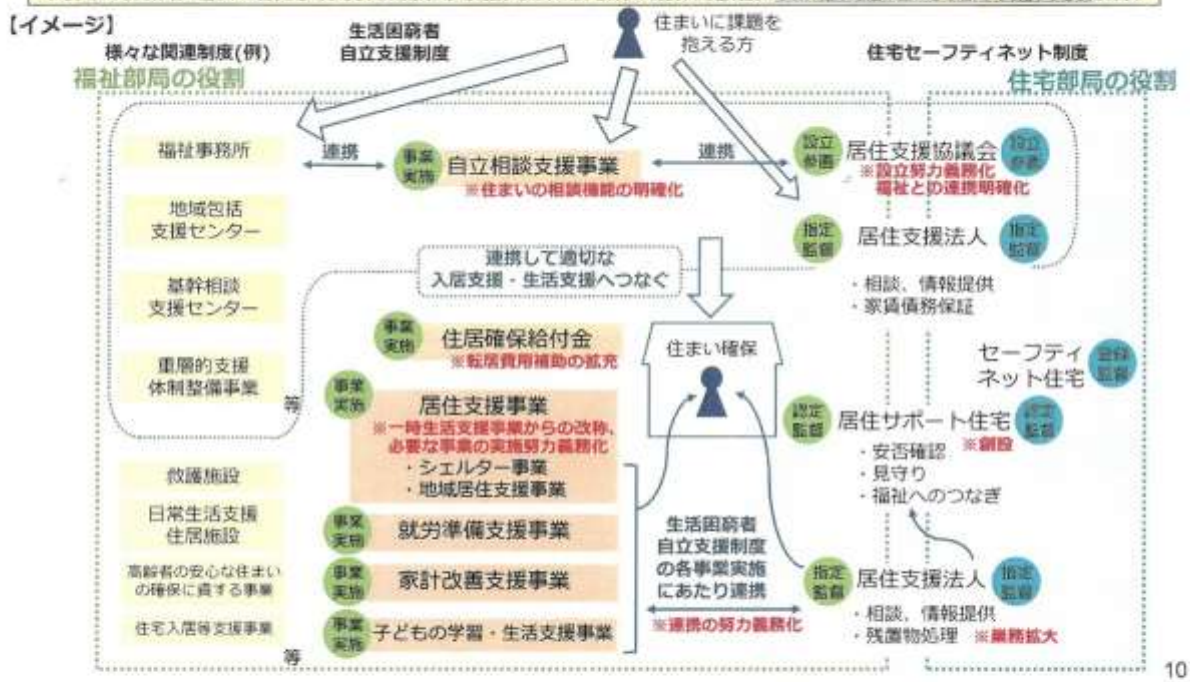
賃貸人

・住宅・福祉部局の居住支援に関わる制度や、居住支援法人における入居前・入居中・退居時の支援を知ることにより、**住宅確保要配慮者に空き家・空き室を安心して提供**が可能に

9

生活困窮者自立支援制度等・住宅セーフティネット制度改正及び関連制度の関係 ※改正内容

○ 居住支援は、関係者（入居者、支援者、賃貸人等）、時期（相談、入居前、入居中等）、内容（困難度）、地域・地区、住宅類型（公的、民間）等に応じて、福祉分野と住宅分野の様々な人的・物的資源が組み合わさり、総合的かつ一体的に実施される必要がある。
○ 生活困窮者自立支援制度等の改正及び住宅セーフティネット制度の改正は、住まいに関する課題を抱えている方への支援を強化するという同じ政策目的を有している。様々な関係者の住まいの困りごとに対応し、また効果的に支援するためには、これらの制度や関連制度の事業・施策を組み合わせて活用・実施する必要がある。



10

2. 令和6年住宅セーフティネット法改正※の概要

※住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律等の一部を改正する法律（令和6年法律第43号）〔令和6年6月5日公布〕

2－1．現在の住宅セーフティネット制度について

国土交通省

Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

住宅セーフティネット制度に関する主な住宅

○ 公営住宅、居住サポート住宅、セーフティネット登録住宅、UR賃貸住宅、一般の民間賃貸住宅など、地域の様々な住宅資源を活用した住宅セーフティネット施策を考えることが必要。

住宅の類型【根拠法】	公営住宅【公営住宅法】	居住サポート住宅【改正住宅セーフティネット法により創設】	セーフティネット登録住宅【住宅セーフティネット法】	UR賃貸住宅【独立行政法人都市再生機構法】	一般の民間賃貸住宅
供給・管理の主体	地方公共団体	民間等（居住支援法人等と共同）	民間等	UR都市機構	民間
地方公共団体との関係	直接供給・管理 ※民間で整備した住宅を買取り・借上げするものを含む ※目的外使用等による民間との連携	福祉事務所を設置する市区町村等が認定 ※国・自治体が情報提供	都道府県等に登録 ※都道府県等が情報提供	－	－
補助	法定補助 ・国が地方公共団体に整備費・家賃対策の補助	住宅の確保に向けて国・地方公共団体が民間等に改修費・家賃低廉化の補助	住宅の確保に向けて国・地方公共団体が民間等に改修費・家賃低廉化の補助	事業内容に応じて国が補助	－

13

住宅セーフティネット制度（現行）

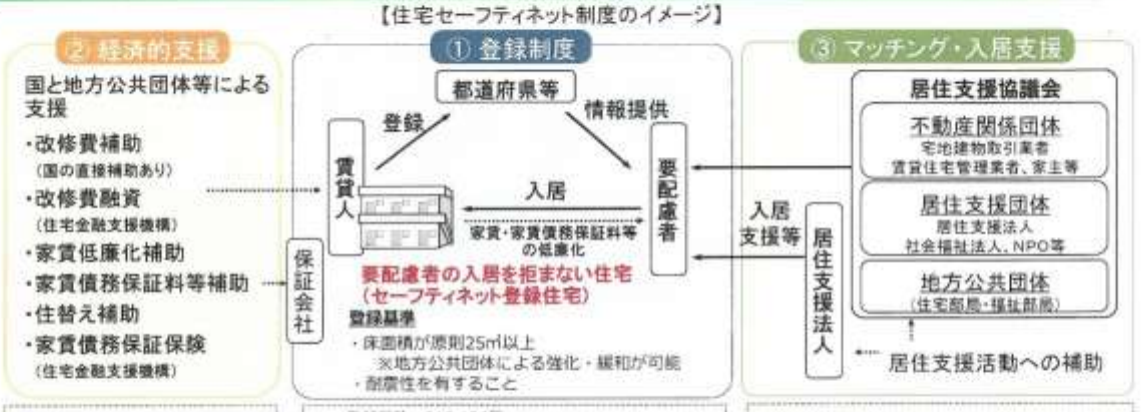
住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律（住宅セーフティネット法）の一部を改正する法律
【公布：平成29年4月26日　施行：平成29年10月25日】

① 住宅確保要配慮者の入居を拒まない賃貸住宅の登録制度

② 登録住宅の改修・入居への経済的支援

③ 住宅確保要配慮者のマッチング・入居支援

【住宅セーフティネット制度のイメージ】



【施行状況】

補助制度がある自治体数
・改修費補助：39
・家賃低廉化補助：49
・家賃債務保証料等補助：30
（R5年8月時点）

・登録戸数：910,126戸
うち専用住宅（要配慮者専用の住宅）：6,038戸
・賃貸住宅供給促進計画の策定：47都道府県21市町
※うち21都府県11市で、面積基準を緩和
（R6年6月末時点）

・居住支援法人の指定数：896法人
・居住支援協議会の設立：144協議会
（47都道府県106市区町村）
（R6年6月末時点）

14

住宅確保要配慮者の範囲

住宅セーフティネット法で定める者

① 低額所得者
（月収15.8万円（収入分位25%）以下）

② 被災者（発災後３年以内）

③ 高齢者

④ 障害者

⑤ 子ども（高校生相当まで）を養育している者

⑥ 住宅の確保に特に配慮を要するものとして国土交通省令で定める者

国土交通省令で定める者

・外国人　等
（条約や他法令に、居住の確保に関する規定のある者を想定しており、外国人のほか、中国残留邦人、児童虐待を受けた者、ハンセン病療養所入所者、ＤＶ被害者、拉致被害者、犯罪被害者、矯正施設退所者等、生活困窮者など）

・東日本大震災等の大規模災害の被災者
（発災後３年以上経過）

・都道府県や市区町村が供給促進計画において定める者
※ 地域の実情等に応じて、海外からの引揚者、新婚世帯、原子爆弾被爆者、戦傷病者、児童養護施設退所者(ケアリーバー)、ＬＧＢＴ、ＵＩＪターンによる転入者、これらの者に対して必要な生活支援等を行う者などが考えられる。

15

居住支援法人・居住支援協議会の概要（現行）

居住支援法人の概要

住宅確保要配慮者の居住支援に係る担い手として、都道府県が指定

＜居住支援法人の行う業務＞
① 登録住宅の入居者への家賃債務保証
② 住宅相談など賃貸住宅への円滑な入居に係る情報提供・相談
③ 見守りなど要配慮者への生活支援
④ ①～③に附帯する業務

＜居住支援法人に指定される法人＞
・NPO法人、一般社団法人、一般財団法人
・社会福祉法人
・居住支援を目的とする会社

指定状況：896法人（R6.6末時点）

居住支援協議会の概要

住宅確保要配慮者の民間賃貸住宅への円滑な入居の促進等を図るために、地方公共団体、不動産関係団体、居住支援団体等が連携して、居住支援協議会を設立

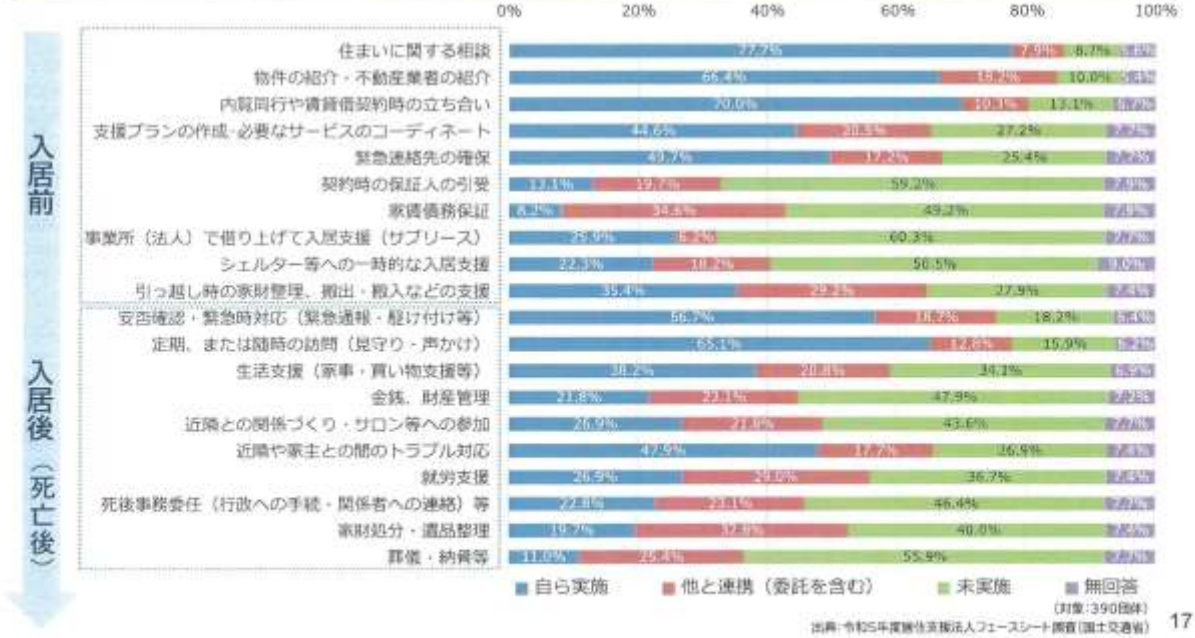
＜居住支援協議会による主な活動内容＞
・会議での協議、情報交換
・不動産・福祉団体への働きかけ、ネットワーク形成
・住宅相談事業、物件の紹介
・家賃債務保証、安否確認サービス等の紹介　等

設立状況：144協議会（全都道府県、106市区町村）（R6.6末時点）

16

居住支援法人の支援内容

○ 住まいに関する相談や物件・不動産業者の紹介など、住まいの確保を支援する居住支援法人は多い。
○ 家賃債務保証や就労支援、死亡・退居時の支援については、自ら支援するだけでなく、他と連携して支援する居住支援法人が多い。



（対象：390団体）
出典：令和5年度賃住支援法人フェースシート調査（国土交通省）

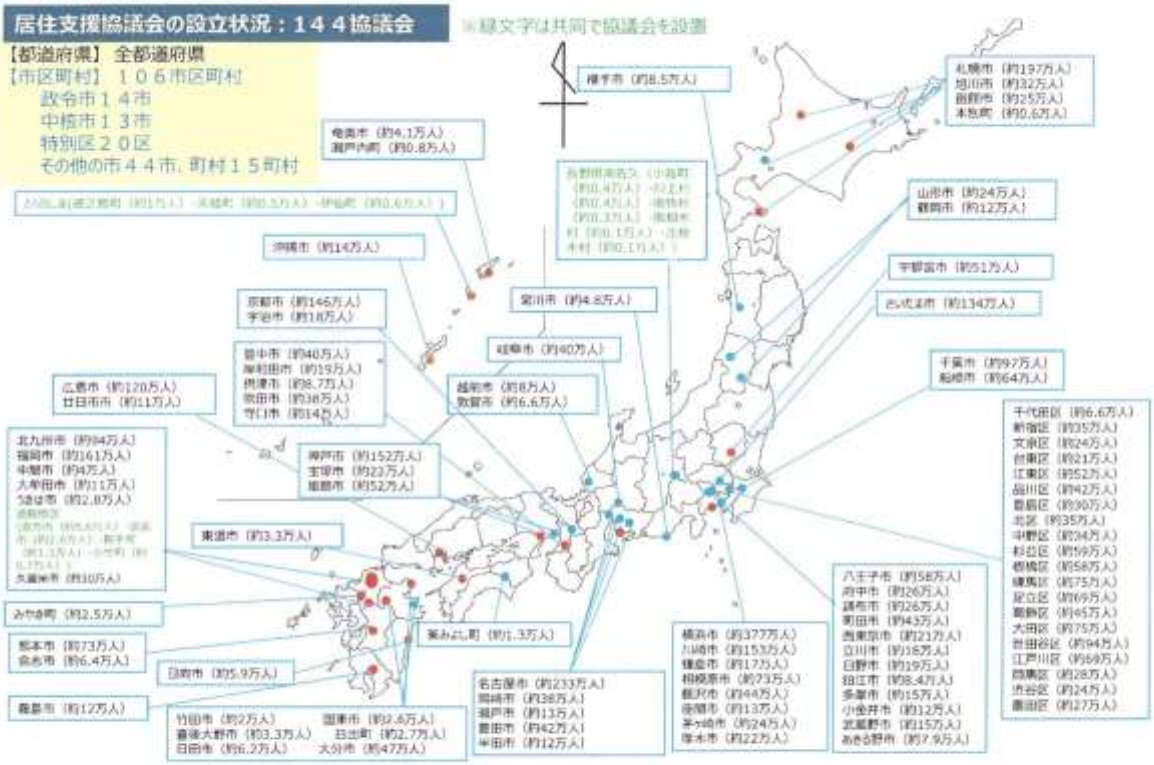
17

市区町村居住支援協議会の設立マップ（R6.6末時点）

居住支援協議会の設立状況：１４４協議会

※緑文字は共同で協議会を設置

【都道府県】 全都道府県
【市区町村】 １０６市区町村
政令市１４市
中核市１３市
特別区２０区
その他の市４４市、町村１５町村



18

2－2. 改正の概要について

住宅セーフティネット制度の見直しの背景・必要性

背景・必要性

○ 単身世帯の増加※、持家率の低下等により要配慮者の**賃貸住宅**への円滑な入居に対する**ニーズが高まる**ことが想定される。
※ 単身高齢者世帯は、2030年に900万世帯に迫る見通し。

○ **単身高齢者などの要配慮者に対しては、大家の拒否感が大きい。**これは、孤独死や死亡後の残置物処理等の入居後の課題への不安が背景にある。他方、民間賃貸住宅の空き室※は一定数存在。
※ 全国の空き家 約900万戸、うち賃貸用は約443万戸
（2023年住宅・土地統計調査 住宅総数概数集計（速報集計））

○ 改正住宅セーフティネット法(平成29年)施行後、全国で800を超える**居住支援法人**※が指定され、地域の**居住支援の担い手は着実に増加。**
※ 要配慮者の入居支援（物件の紹介等）、入居後の見守りや相談等を行う法人（都道府県知事指定）

1. 大家・要配慮者の双方が安心して利用できる**市場環境（円滑な民間賃貸契約）**の整備
2. 居住支援法人等を活用し、**入居中サポートを行う賃貸住宅**の供給を促進
3. **住宅施策と福祉施策が連携した地域の居住支援体制**の強化

20

1. 大家と要配慮者の双方が安心して利用できる市場環境の整備

【住宅セーフティネット法、高齢者住まい法、住宅金融支援機構法】

大家の不安

死亡時のリスク

○死亡後に部屋に残置物があったり、借家権が残ると、次の人に貸せない。

○孤独死して事故物件になったら困る。

入居中のリスク

○家賃を滞納するのではないか。

○入居後に何かあっても、家族がいない要配慮者の場合、連絡や相談する人がいない。

○住宅確保要配慮者は、他の住民とトラブルが生じるのではないか。

大家側では対応しきれないリスクがあるため、相談・内覧・契約を断る実態がある

①“賃貸借契約が相続されない” 仕組みの推進　死亡時のリスク

・ 終身建物賃貸借※の**認可手続を簡素化**
（住宅ごとの認可から**事業者の認可へ**）
※賃借人の死亡時まで更新がなく、死亡時に終了する（相続人に相続されない）賃貸借

②“残置物処理に困らない” 仕組みの普及　死亡時のリスク

・ 入居者死亡時の残置物処理を円滑に行うため、**居住支援法人の業務**に、入居者からの委託に基づく**残置物処理を追加**
（令和3年に策定した残置物処理のモデル契約条項を活用）

③“家賃の滞納に困らない” 仕組みの創設　入居中のリスク

・ **要配慮者が利用しやすい家賃債務保証業者**（認定保証業者）を国土交通大臣が**認定**

◆認定基準：居住サポート住宅に入居する要配慮者の家賃債務保証を原則引き受ける、緊急連絡先を親族などの個人に限定しない 等

⇒（独）**住宅金融支援機構**（JHF）の家賃債務保証**保険**による要配慮者への**保証リスクの低減**

④“入居後の変化やトラブルに対応できる” 住宅の創設（2. 参照）

入居中のリスク　死亡時のリスク

21

終身建物賃貸借の認可手続きの簡素化

【高齢者住まい法】

改正のポイント

○ **改正前**は、終身建物賃貸借（賃借人の死亡時まで継続し、死亡時に終了する（相続人に相続されない）賃貸借）を行おうとする事業者は、対象となる**「住宅」ごとに認可を取得**する必要
⇒ **改正後**は、**「事業者」として認可を取得**した上で、終身建物賃貸借をする時に、**対象となる住宅を届出**

※認可・届出手続きについて、オンライン化の推進をお願いします

現行

認可　「住宅」ごとに申請
- ✓事業者の氏名又は名称及び住所
- ✓住宅の位置
- ✓住宅の戸数
- ✓住宅の規模・構造・設備
- ✓賃借人の資格に関する事項
- ✓賃貸の条件に関する事項　等

<課題>
・**高齢者が入居するかどうかわからない空室時に、認可や改修を行うことは、事業者にとって負担。**
・**認可審査に時間を要するため、入居希望があった時に速やかに認可を取ることは困難。**

改正後

認可　「事業者」として申請
大家さん
- ✓事業者の氏名又は名称及び住所
- ✓賃借人の資格に関する事項
- ✓賃貸の条件に関する事項　等

＋

届出　対象となる**住宅を届出**
- ✓住宅の位置
- ✓住宅の戸数
- ✓住宅の規模・構造・設備

実際に終身建物賃貸借をする時までに届出（＋改修※）をすることでよい
⇒事業者の**手続負担を軽減**
※便所、浴室、階段に手すりを設ける等

都道府県は、**届出後に要件適合性を確認**
※要件に適合しない場合は**改善命令も可能**
→命令に従わない場合は認可取消しとなり得る
（「死亡時に終了する（相続人に相続されない）」特約は無効）

普通建物賃貸借		終身建物賃貸借
全て	対象賃借人	高齢者（①60歳以上の単身者 ②配偶者又は60歳以上の親族と同居する者）
・当事者間で定めた期間（１年以上）又は期間の定めなし ・正当な事由がない限り更新される	期間・期限	**賃借人の死亡に至るまで**
あり	相続の有無	**原則なし**　※同居配偶者等に限り、賃借人死亡後の一時居住や、賃借人死亡後１か月以内の申し出による継続居住（終身建物賃貸借）が可能
・期間の定めがない場合はいつでも申入れ可（申込後３ヶ月を経過することにより賃貸借が終了） ・期間の定めがある場合は不可	賃借人からの中途解約申し入れ条件	①療養、老人ホーム等への入所等により、居住が困難となったとき ②親族と同居するため、居住する必要がなくなったとき ③賃貸人に改善命令違反があったとき　④６ヶ月以前の申入れ　のいずれか
書面による契約、口頭による契約	契約方法	書面による契約（公正証書でなくてよい）　契約書のひな型はコチラ！ https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk7_000013.html

22

円滑な残置物処理の推進～モデル契約条項を活用した残置物処理～

【住宅セーフティネット法】

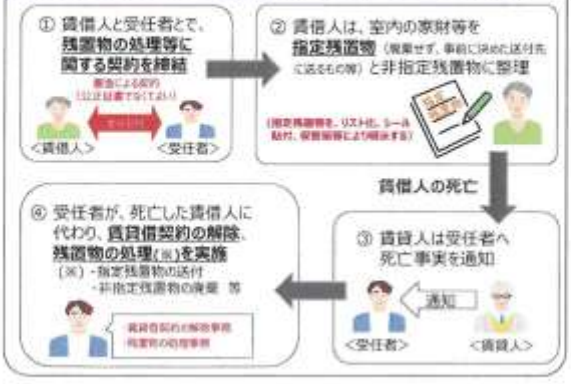
改正のポイント

○ 入居者死亡時の残置物処理を円滑に行うため、**居住支援法人**の業務に**入居者からの委託に基づく残置物処理**を**追加**
（令和３年に国土交通省・法務省で策定した**残置物の処理等に関するモデル契約条項**を活用して実施）

改正内容 居住支援法人の行う業務（赤字は新たに追加された業務）
① 登録住宅の入居者への家賃債務保証
② 賃貸住宅への円滑な入居に係る情報提供・相談
③ 見守りなど要配慮者への生活支援
④ 賃貸人への賃貸住宅の供給の促進に関する情報提供
⑤ 残置物処理等（モデル契約条項を活用して実施）
⑥ ①～⑤に附帯する業務

国土交通省令に則した業務規程を定め、都道府県知事の認可を受ける必要

生前に交わす委任契約による円滑な残置物処理の流れ



残置物の処理等に関するモデル契約条項
（令和３年　国土交通省・法務省　策定）

賃借人の死亡時に契約関係及び残置物を円滑に処理できるように、生前に賃借人と受任者との間で締結する**賃貸借契約の解除及び残置物の処理に関する事務の委任**に関する**モデル契約条項**

・賃貸借契約の解除事務の委任
→賃借人の死亡時に**賃貸借契約の解除事務を行う代理権を受任者に授与**
・残置物の処理事務の委任
→賃借人の死亡時に**残置物の廃棄や指定先への送付等の事務を受任者に委託**

<想定される受任者>
以下のいずれか
・賃借人の指定相続人
・居住支援法人、管理業者等の第三者（指定相続人を受任者とすることが困難な場合）
※賃貸人は、賃借人と利益相反の関係にあるため、受任者となることは避けるべき

<想定される利用場面>
単身高齢者（60歳以上）が賃借人である場合
※残置物の処理等に関する賃貸人の不安感が生じにくい場面で利用すると、民法や消費者契約法に違反して無効となる場合がある

モデル契約条項に関する詳しい情報や使いやすい契約書式はコチラ！
https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000101.html

23

家賃の滞納に困らない仕組みの創設～認定家賃債務保証業者制度～

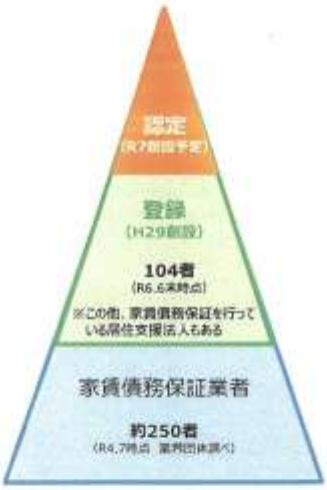
【住宅セーフティネット法、住宅金融支援機構法】

改正のポイント

○ **要配慮者が利用しやすい家賃債務保証業者**を国土交通大臣が**認定**する制度を創設（**認定**家賃債務保証業者制度）
○ (独)**住宅金融支援機構**（JHF）の家賃債務保証**保険**により、認定家賃債務保証業者の要配慮者への**保証リスク**を**低減**

登録家賃債務保証業者制度		**認定**家賃債務保証業者制度
大臣告示 （H29創設）	根拠	住宅セーフティネット法 （R7創設※令和７年夏頃より申請受付を開始予定）
適正な家賃債務保証業務の確保	目的	**住宅確保要配慮者に対する** 家賃債務保証の提供
適正に家賃債務保証の業務を行うことができる者として一定の要件を満たす家賃債務保証業者を国に登録 （５年ごとに更新）	概要	**登録家賃債務保証業者**又は**居住支援法人**から※、一定の要件を満たす者を国が認定 ※不適切な業者をあらかじめ排除するため、認定の申請ができる者を登録業者と居住支援法人に限定
◆ **暴力団員**の関与なし ◆ **適切な求償権**の行使に関する**内部規則が定められている** （不当な方法で取立をしない） ◆ **法令遵守**に関する**研修**等の措置が講じられている ◆ **相談・苦情対応体制**を整備済み 等	登録 or 認定 基準	◆ **居住サポート住宅**に入居する要配慮者の**家賃債務保証**を原則**断らない** ◆ **緊急連絡先**を親族などの**個人に限定しない** （法人でも可とする。） ◆ 欠格事由（暴力団員の関与なし等）に該当しない 等
◆ **セーフティネット住宅に入居する要配慮者**の保証に限り、JHFによる保険が利用可能 ◆ 保険割合：最大**7割**	JHFによる保険	◆ **すべての要配慮者**の保証に対して、JHFによる保険が利用可能 ◆ 保険割合：最大**9割**

家賃債務保証業者の全体イメージ



24

2. 居住支援法人等が入居中サポートを行う賃貸住宅の供給促進

【住宅セーフティネット法】

居住支援法人等が**大家と連携**し、
①日常の**安否確認・見守り**
②生活・心身の状況が不安定化したときの**福祉サービスへのつなぎ** を行う住宅（**居住サポート住宅**）を創設

＜現行＞セーフティネット登録住宅(H29創設)　「**大家**が**拒まない**こと」、「**その物件情報を公表**すること」で要配慮者に住宅を供給

＜改正法＞**居住サポート住宅の創設**

「**居住支援法人等**※が**サポートを行う**こと」で要配慮者に住宅を供給
※サポートを行う者は　居住支援法人以外も可能

・市区町村長（福祉事務所設置）等が国土交通省・厚生労働省の共同省令に基づき認定
・改修費等の補助により供給を促進（令和6年度予算）

特例　入居する要配慮者については**認定保証業者**（1. 参照）が**家賃債務保証**を**原則引受け**

福祉サービス（例）

■低額所得者
（自立相談支援機関 福祉事務所）
・家計把握や意欲向上の支援
・就労支援、生活保護の利用

特例　生活保護受給者の場合、**住宅扶助費**（**家賃**）について**代理納付を原則化**

■高齢者
（高齢者福祉の相談窓口）
・ホームヘルプ、デイサービス

■ひとり親
（福祉事務所 母子家庭等就業・自立支援センター）
・母子・父子自立支援員による相談、助言
・こどもの生活指導や学習支援

■障害者
（基幹相談支援センター）
・ホームヘルプ、デイサービス
・就労支援

※福祉の専門的な支援を必要とする場合は、要配慮者の特性に応じて福祉サービスを実施する関係機関につなぐ

25

居住サポート住宅の申請時における記載事項・認定基準

【住宅セーフティネット法】

改正のポイント

○ 住宅確保要配慮者が安心して入居できる住宅を供給するため、また、いわゆる「貧困ビジネス」につながらないようにするため、
✓入居者の居住水準を確保する観点から、**住宅の床面積や設備**が基準に適合すること
✓適切なサポートの提供を確保する観点から、**サポートの内容や家賃・対価**が基準に従い適正であること 等を認定基準とする

	記載事項（改正法第40条）	認定の基準（改正法第41条）
①	氏名又は名称 / 住所 / （法人の場合は）代表者の氏名	—
②	居住サポート住宅の**位置**	—
③	居住サポート住宅の**戸数**	—
④	居住サポート住宅の**規模**	各戸の床面積が、省令で定める規模以上であること。
⑤	居住サポート住宅の**構造及び設備**	構造及び設備が、住宅確保要配慮者の入居に支障を及ぼすおそれがないものとして省令で定める基準に適合するものであること。
⑥	入居を受け入れる**住宅確保要配慮者の範囲**を定める場合、その範囲	その範囲が、住宅確保要配慮者の入居を不当に制限しないものとして省令で定める基準に適合するものであること。
⑦	入居者の資格を日常生活を営むのに援助を必要とする住宅確保要配慮者又は当該住宅確保要配慮者と同居するその配偶者等に限る居住サポート住宅（＝**専用賃貸住宅**）の戸数	専用賃貸住宅の戸数が、省令で定める数以上であること。
⑧	居住サポート住宅の**家賃**その他**賃貸の条件**に関する事項	家賃その他賃貸の条件が、省令で定める基準に従い適正に定められているものであること。
⑨	日常生活を営むのに援助を必要とする住宅確保要配慮者である入居者に提供する**居住安定援助の内容**	居住安定援助の内容が、住宅確保要配慮者の生活の安定を図るために必要なものとして省令で定める基準に適合すること。
⑩	居住安定援助の**提供の対価** その他居住安定援助の**提供の条件**に関する事項	居住安定援助の提供の対価その他居住安定援助の提供の条件が、省令で定める基準に従い適正に定められているものであること。
⑪	①～⑩のほか、省令で定める事項	—
⑫	—	④～⑩のほか、基本方針等に照らして適切なものであること。

※省令：国土交通省令、厚生労働省令（詳細については検討中）

居住サポート住宅からつなぐ要配慮者の属性ごとの福祉サービス及び相談窓口

属性	賃貸住宅入居中に利用することが考えられる主な支援（例）	主な相談窓口（例）
低額所得者	・生活困窮者自立相談支援事業 →住まいの相談機能の明確化（困窮法改正） ・生活困窮者家計改善支援事業 →補助率の引き上げ（困窮法改正） ・生活困窮者就労準備支援事業 ・生活困窮者居住支援事業 →一時生活支援事業からの改称・必要な事業の実施の努力義務化（困窮法改正） 【個人への給付等】 ・住居確保給付金 →拡充（困窮法改正） ・住宅扶助等（生活保護）	・**自立相談支援機関**（設置主体：福祉事務所設置自治体） 生活困窮者等からの相談に応じ必要な情報の提供や助言、関係機関との連絡調整等を行い、認定就労訓練事業の利用のあっせん、プランの作成等の支援を包括的に行う →住まいの相談機能の明確化（困窮法改正） ・**福祉事務所**（設置主体：都道府県、市・特別区（町村は任意で設置）） 福祉六法（生活保護法、児童福祉法、母子及び父子並びに寡婦福祉法、老人福祉法、身体障害者福祉法及び知的障害者福祉法）に定める援護、育成又は更生の措置に関する事務を行う
高齢者	・高齢者の安心な住まいの確保に資する事業（地域支援事業）→見直し ・介護予防・日常生活支援総合事業 ・介護保険サービス【個人への給付】	・**地域包括支援センター**（設置主体：市町村） 住民の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援
ひとり親	・ひとり親家庭等日常生活支援事業 ・ひとり親家庭等生活向上事業 ・母子家庭等就業・自立支援事業 ・地域こどもの生活支援強化事業 ・ひとり親家庭等のこどもの食事等支援事業	・**福祉事務所**（再掲） ・**母子家庭等就業・自立支援センター**（設置主体：都道府県・指定都市・中核市） 母子家庭の母等に対して、就業支援サービス等を提供
障害者	・住宅入居等支援事業（地域生活支援事業） ・自立生活援助 ・地域定着支援 ・障害福祉サービス【個人への給付】	・**基幹相談支援センター**（設置主体：市町村） 地域の相談支援の拠点として総合的な相談業務（身体障害・知的障害・精神障害）及び成年後見制度利用支援事業を実施

→赤字：生活困窮者自立支援法改正による拡充措置

注）これらの事業や相談窓口は、自治体によって実施・設置されていない場合がある

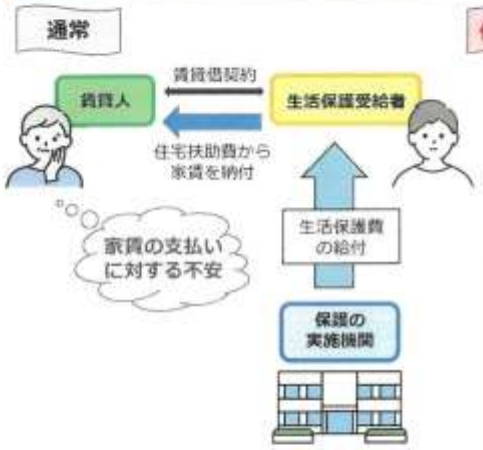
住宅扶助費(家賃)の代理納付の特例

改正のポイント

○ **居住サポート住宅**に生活保護受給者が入居する場合の**住宅扶助費（家賃）**について、**代理納付**(※1)を法律上(※2)**原則化**

⇒ **賃貸人の不安を軽減し、生活保護受給者の円滑な住まいの確保**を促進

（※1）家賃と一緒に支払う共益費（生活扶助費）についても代理納付可能 （※2）改正後の住宅セーフティネット法第 53 条



代理納付の場合

✓ 保護の実施機関は、賃貸人から、住宅扶助費の代理納付を希望する旨の通知を受けたときは、住宅扶助費の代理納付を行うものとする（家賃の口座振替納付が行われている場合等を除く）

28

福祉事務所の設置状況

福祉事務所（社会福祉法第14条）
設置主体：都道府県、市（特別区を含む） ※町村は任意で設置

厚生労働省ホームページより（令和6年4月1日現在）

設置主体	都道府県（47）	市（792）・区（23）		町村（926）	計
		一般市（区含む）	政令市・中核市		
設置自治体数	45	733	82	47	907
福祉事務所数	205	740	252	47	1，244

任意で福祉事務所を設置している町村（47）

【三重県】多気町
【奈良県】十津川村
【大阪府】島本町
【広島県】大崎上島町、安芸太田町、北広島町、世羅町、神石高原町、海田町、熊野町、坂町、府中町
【島根県】飯南町、奥出雲町、海士町、西ノ島町、知夫村、隠岐の島町、吉賀町、邑南町、津和野町、川本町、美郷町
【鳥取県】日吉津村、日南町、江府町、岩美町、智頭町、湯梨浜町、北栄町、南部町、伯耆町、若桜町、八頭町、琴浦町、日野町
【岡山県】西粟倉村、美咲町、新庄村
【山口県】周防大島町、
【長崎県】小値賀町
【鹿児島県】長島町、屋久島町、南種子町、十島村、三島村、大和村

29

居住サポート住宅の認定等事務に係る住宅・福祉部局の役割分担

○ 居住サポート住宅には、「ハード（面積、構造、設備）」「サポート（安否確認・見守り・福祉サービスへのつなぎ）」の基準があるため、認定・指導監督等の事務にあたっては、住宅部局と福祉部局が緊密に連携して運用を行うことが必要。

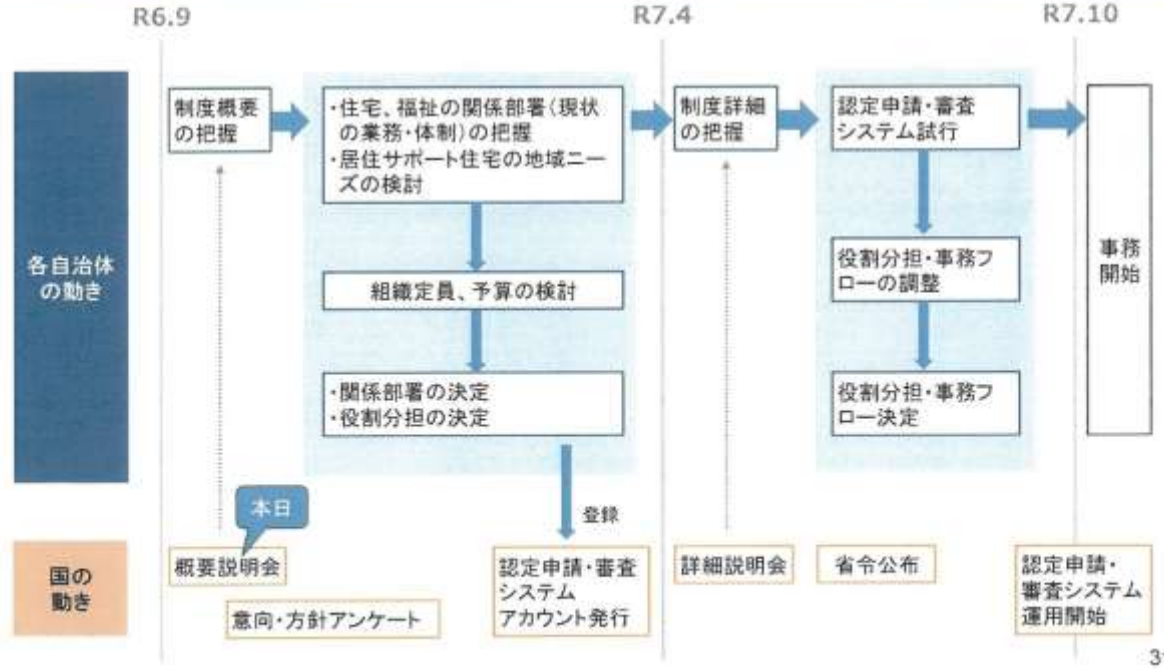
○ 住宅・福祉部局の役割分担及び窓口は、各認定主体において、認定審査（変更・廃止を含む）及び指導監督等（定期報告等）の内容・事務量、関係部局の体制等を考慮して決定いただきたい。

役割分担のイメージ	認定基準の主な項目	指導監督等（定期報告等を含む） 具体例
住宅部局 福祉部局	ハード （面積・構造・設備）	・改修等による変更時の基準適合確認
	安否確認	・設備の更新等による変更時の基準適合確認 ・適切に実施されているか
	見守り	・訪問等の見守りの体制の変更時の確認 ・適切に実施されているか
	福祉サービスへのつなぎ	・福祉サービスとの連携体制の変更時の確認 ・適切に実施されているか

30

居住サポート住宅の認定等事務に係る住宅部局と福祉部局の連携体制整備に係るフロー

○ 居住サポート住宅の認定事務開始に向けて、各自治体における体制整備にあたっては、以下のようなフローが考えられる。



31

居住サポート住宅についての主な質問と対応方針（案）

質問	対応方針（案）
①居住サポート住宅は何戸から認定できるのか。	1戸から認定することを想定している。
②居住サポート住宅における「安否確認」・「見守り」について、具体的にどういった実施方法や頻度が求められるのか。	詳細は今後検討するが、現時点では ・「安否確認」については、入居者の安否確認を行う装置の設置その他の方法により、1日に一回以上実施すること ・「見守り」については、訪問その他の方法により、原則として月一回以上、入居者の心身及び生活の状況を把握すること（入居者の生活の状況等を確認する必要性から対面を必須とすること）。 を想定している。
③「福祉へのつなぎ」について、具体的にどういった基準になるのか。	詳細は今後検討するが、現時点では「入居者の心身及び生活の状況に応じた利用可能な福祉サービスに関する情報提供及び助言を適切に実施するために必要な行政機関その他の関係機関との連携体制を確保していること」を想定している
④「福祉へのつなぎ」について、つなぎ先として具体的にどういった福祉サービスが想定されるか。	つなぎ先については、要配慮者の属性に応じて地方公共団体の関係部局や公的な福祉関係機関等を想定している。具体的には、P27を参照されたい。
⑤「福祉へのつなぎ」について、認定事業者は具体的にどこまで実施すればよいか。	入居者につなぎ先の連絡先を提供するだけでなく、連絡先の提供後に入居者が連絡・相談できたか確認する、同行等のサポートをするなどの方法により、「入居者がつなぎ先に相談したことを確認する」まで実施していただくことを想定している。 また、つないだ結果の確認は、サポートを継続し、適切に対応していくためにも必要と考えている。ただし、その確認は、例えば「見守り」としての訪問の中で確認することでも良いものと想定している。
⑥認定事務は福祉部局、住宅部局のどちらが窓口になるのがよいか。	P30を参考に、各認定主体において、認定審査及び指導監督等の内容・事務量、関係部局の体制等を考慮して決定されたい。
⑦ 専用住宅は必ずしも登録しないといけないのか。	詳細は今後検討するが、現時点では、専用住宅の戸数が1戸以上であることを求めることを想定している。
⑧居住サポート住宅では住宅確保要配慮者の入居を拒まないことが求められているのか。	SN登録住宅とは異なり、入居を拒まないことは求められていない。

32

居住サポート住宅、セーフティネット住宅、サービス付き高齢者向け住宅の相違

		居住サポート住宅	セーフティネット住宅	サービス付き高齢者向け住宅
制度趣旨		**日常生活を営むのに援助を必要とする要配慮者**に対し、**居住支援法人等による援助を提供**する住宅の供給の促進	住宅確保要配慮者の**入居を拒まない住宅**の供給の促進	**高齢者**が**日常生活を営むために必要な福祉サービスの提供**を受けることができる**良好な居住環境を備えた**賃貸住宅の供給の促進
対象者		**日常生活を営むのに援助を必要とする住宅確保要配慮者**	**住宅確保要配慮者**	**60歳以上の者 または 要支援・ 要介護認定者 等**
ハード基準	床面積	**検討中**	**25㎡以上** （ただし、共用部分に共同で利用する台所等を備えることで、各戸に備える場合と同等以上の居住環境が確保されるときは、**18㎡以上**）	**25㎡以上** （居間、食堂、台所その他の居住の用に供する部分が高齢者が共同して利用するため十分な面積を有する場合には**18㎡以上**）
	構造設備	・建築基準法、消防法に適合すること ・台所、トイレ、浴室等の設備を有すること ・耐震性能を有すること	・建築基準法、消防法に適合すること ・台所、トイレ、浴室等の設備を有すること ・耐震性能を有すること	台所、トイレ、浴室等の設備を有すること
	その他	－	－	**バリアフリー構造**であること（廊下幅、段差解消、手すり設置等）
サポート		認定事業者が**安否確認・見守り、福祉サービスへのつなぎ**を実施 ※安否確認：装置の設置その他確認を定期的に行うための措置	－	原則として、日中に**常駐する生活相談員**が、**状況把握サービス・生活相談サービス**を実施 ※状況把握サービス：毎日
手続き		・**大家と居住支援法人**等が共同で申請 ※居住支援法法人等が自ら貸す場合は単独 ・**計画の認定**	・**事業者**が建築物ごとに都道府県知事に申請/登録	・**事業者**が申請 ・**住戸ごとの登録（都道府県）** ⇒ 登録事項を広く公表
供給方法		・既存住宅の活用	・既存住宅の活用	・新築/既存住宅の活用

33

3. 住宅施策と福祉施策が連携した地域の居住支援体制の強化（住宅セーフティネット法）

○ 国土交通大臣及び厚生労働大臣が共同で基本方針を策定

○ 市区町村による居住支援協議会設置の促進 （国土交通省・厚生労働省が共同して推進）

国土交通省と厚生労働省の共管

居住支援協議会について

- 市区町村による**居住支援協議会**※設置を**促進**（努力義務化）し、住まいに関する**相談窓口**から入居前・入居中・退居時の支援まで、住宅と福祉の関係者が連携した**地域における**総合的・包括的な**居住支援体制**の整備を推進。

※ 地方公共団体の住宅部局・福祉部局、居住支援法人、不動産関係団体、福祉関係団体等を構成員とした会議体
※手引きの改訂を予定
※準備段階から地域の関係者で話し合いつつ段階的に進めることが重要

【現在（R6.6末）の居住支援協議会設置状況】
144協議会（全都道府県、106市区町村）

34

居住支援協議会の機能・役割（イメージ）

国土交通省と厚生労働省の共管

○ 居住支援協議会の機能・役割は、地域の状況や課題等によって様々であるが、基本的には、**多様な関係者を"つなぐ"ことにより、関係者がそれぞれの業務範囲・得意分野を活かし、様々な住まいの課題の解決と互いの活動・支援の隙間を埋めることができる"関係者同士が連携協働するプラットフォーム"**である。

① お互いの課題を持ち寄り"つながる場"

居住支援協議会は関係者同士が互いの業務範囲や得意分野を理解し合い、"つながる場"である。
地域の様々な関係者が居住支援という視点を共有し、互いの役割を補完することで、組織や制度の「縦割り」を超えて、住まいに関する複雑・多岐にわたる課題の解決にも取り組むことができる。

② 切れ目のない"総合的・一体的な住まい支援"の体制を整備する場

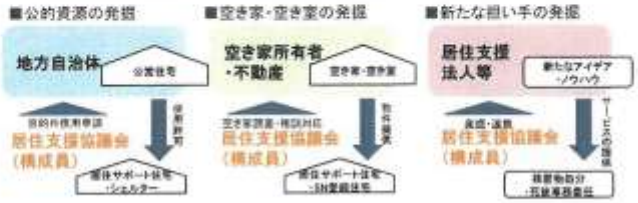
関係者同士が役割分担することで、対象者、時期、内容（困難度）、地域・地区、住宅類型（公営・民間）等に応じて、総合的・一体的に切れ目のない支援を実施することができる。

時期	入居前	入居中	退居時
	・相談対応 ・物件紹介、内覧同行 ・家賃債務保証 ・保証人、緊急連絡先の引受 ・賃貸借契約時の立会い 等	・安否確認 ・緊急時の対応 ・定期的な訪問 ・近隣との関係づくり ・金銭・財産管理支援 ・トラブル対応 等	・退居時の立会い ・残置物処理 ・死後事務 等

③ 地域の"社会資源を発掘"する場

多様な関係者が集まる居住支援協議会では、地域に「眠る」社会資源を発掘するための多様な視点や手法を持つことができる。協議会（構成員）のネットワーク・アンテナにより、新たな住まいの受け皿や担い手にアクセス又は創出し、地域の社会資源が拡大していく。

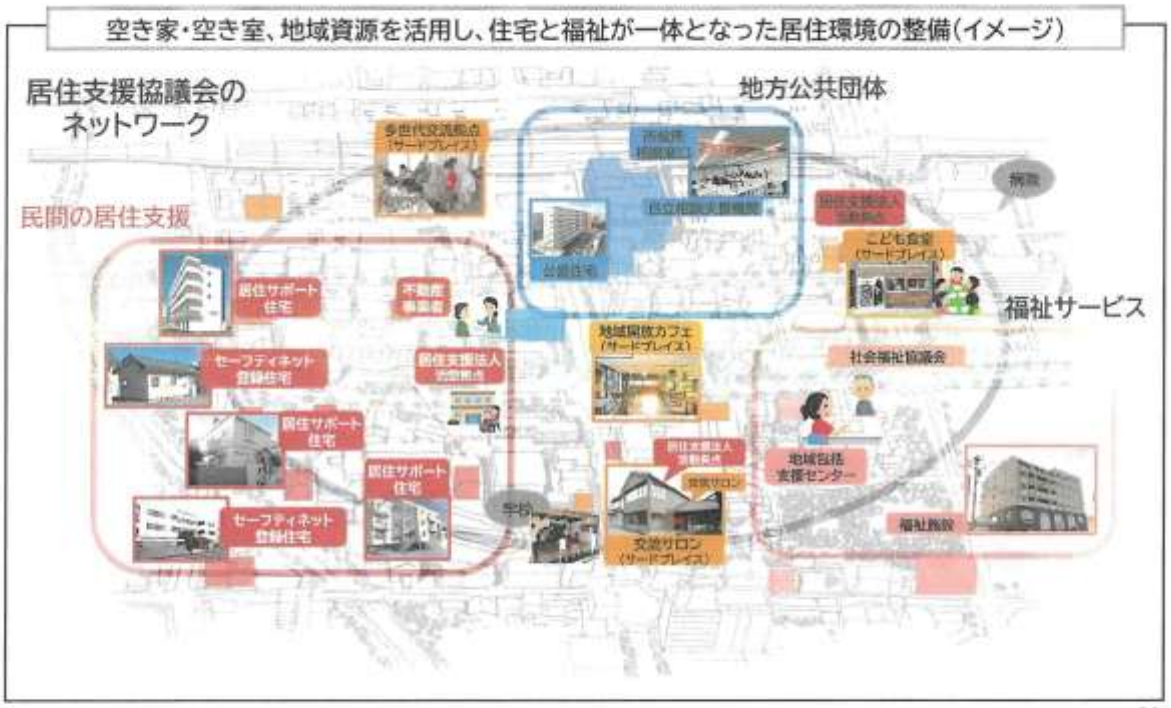
活動例



※現在「居住支援協議会の設置・運営の手引き」の改訂作業中であり、その作業・検討を踏まえて本資料を今後変更することがある。

35

【参考】住宅と福祉が一体となった居住環境の整備（イメージ）



36

【参考】地域における総合的・包括的な住まい支援の取組事例（大牟田市）

事業の概要

○入居前の相談支援・情報提供、入居後の生活支援等を居住支援協議会メンバーが協働・連携して総合的に実施。住まい確保は空き家も利活用。入居後の生活支援（見守り等）は当事者の支援ネットワークを構築。
○住宅確保要配慮者からの住宅確保相談のみならず、空き家対策として空き家所有者からの相談にも対応。

体制図

総合的な相談支援

■大牟田市居住支援協議会
・NPO法人大牟田ライフサポートセンター
・行政関係(住宅・福祉部局)
・福祉・医療関係団体
・不動産関係団体
・その他全ての協働・連携先

令和5年度相談実績(R5.4~R6.1)

■窓口相談件数 153件
（内訳）入居相談153　建物相談84
現地調査4　マッチング4
入居契約2　入居中対応149　等

入居前・入居後の支援

・市や相談機関との協働を基本とした、相談窓口対応・マッチング・契約支援及び入居後のサポート等により、住宅と福祉の関係者が連携して住宅確保要配慮者の入居促進（入居前支援）と生活の安定化（入居後支援）を図っている。

住まいに関する地域資源開発・環境整備

・円滑な相談体制を構築するために、官民の多職種によるワークショップ等を開催し、「顔の見える関係性」を構築してきた。
・空き家所有者から提供された住宅は「住情報システム：大牟田住みよかネット」に登録する（家賃は固定資産相当額、火災保険料などで設定）。
・空き家を活用してシェルターを確保しており、福祉関係団体の相談員が迅速に対応（DV、虐待など）できる体制を構築している。
・住宅確保要配慮者の住まい確保の相談背景にあるものを見極め、自ら対応するだけでなく関係支援機関につなぐことを意識するとともに、関係支援機関同士の連携を深め、きめ細かい相談・支援を目指していく。

基礎情報	
人口 ※1	106,974 人
高齢者数 ※1	40,440 人（37.8%）
高齢者単身世帯数 ※1	15,203世帯（27.4%）
生活保護被保護世帯数 ※2	3,694 世帯

※1:R5.10住民基本台帳
※2:R3年度 市関係課調べ

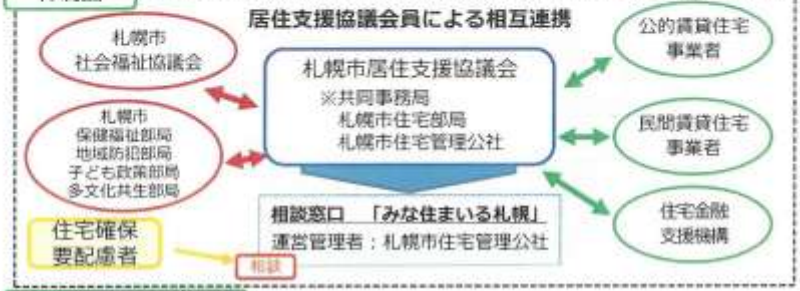
37

【参考】地域における総合的・包括的な住まい支援の取組事例（札幌市）

事業の概要

○ 居住支援相談窓口「みな住まいる札幌」を設置し、住宅確保要配慮者の希望に添った賃貸住宅の情報、見守りや配食サービス等の生活支援サービスなど、相談者の状況に応じて関連する福祉相談窓口などを紹介。
○ 住宅確保要配慮者の悩みをサポートするため、相談窓口での流れ、相談事例、活用できる公的支援制度等の紹介などをまとめた「さっぽろ居住支援ガイドブック」を作成し、入居前・入居後の支援の相談対応に活用。

体制図



総合的な相談支援

・要配慮者の住まいの相談窓口として「みな住まいる札幌」を設置
・関係機関に住まいの相談があった場合、「さっぽろ居住支援ガイドブック」等を活用して対応。または「みな住まいる札幌」を紹介。

令和５年度相談実績

相談件数:1,037件（R5.12末時点）
うち、入居決定件数：107件
※相談件数は住宅紹介が不要な相談を含む。
※入居決定件数は把握できたものに限る。

入居前・入居後の支援

・住宅確保要配慮者の住まいに関する様々な困りごとをサポートするため、居住支援相談窓口『みな住まいる札幌』を設置。責任者１名、相談員２名の３名体制。相談者の希望に沿った賃貸住宅の情報、生活支援サービス、福祉相談窓口を紹介し、紹介先で支援を実施。
・関係機関は「さっぽろ居住支援ガイドブック」等を活用して可能な対応を実施。または関係の連携先を紹介し、紹介先で支援を実施。

住まいに関する地域資源開発・環境整備

・住宅部局、福祉部局の市職員や関係団体（国、道、公社、社協、NPOなど）を対象に、居住支援に先進的に取り組んでいる方の講演や意見交換を行い、居住支援の必要性の認識を共に醸成しつつ、協議会員・連携先等を選定。
・様々な関係機関(障がい者相談支援事業所、ひとり親家庭支援センター等)との意見交換会や障がいのある方、困窮する女性等の居住支援をテーマに研修会を行い、相談窓口での困りごとの連携先を少しずつ追加。
・協議会の認知度の向上を目指した普及啓発活動の継続と公的支援以外の居住支援活動との連携を図るため、居住支援法人との勉強会を重ね、「居住支援法人ガイドブック」を作成するなど地域資源の発掘・拡充も図っている。

基礎情報	
人口 ※1	1,973,395人
高齢者数 ※1	541,242人 (市人口の27%)
高齢者単身 世帯数 ※1	121,789世帯
生活保護被保護 世帯数 ※2	55,451世帯

※1：R2国勢調査結果
※2：R3被保護者調査

公的賃貸住宅における空き住戸の活用に向けた検討

○ 単身世帯の増加、持家率の低下等により、住宅確保要配慮者の賃貸住宅への円滑な入居に対するニーズが高まることが想定。
○ 近年、公営住宅の空家戸数・空家率は上昇傾向。公社住宅も含めた空き住戸のサブリースを行うことのニーズの高まりがみられる。
⇒居住支援法人等を通じ、要配慮者向けの賃貸住宅として公営・公社住宅の空きストックを活用することが有効。

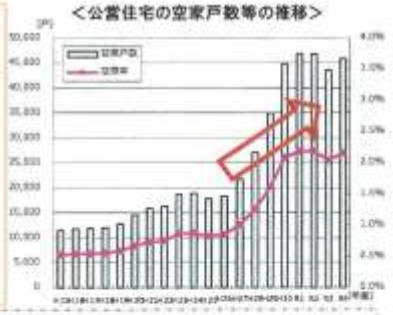
地方公共団体における活用事例

①公営住宅の例（大阪府）
目的外使用許可を受け、府営住宅の空き住戸を見守りサービス付きの高齢者支援住宅として活用。

<事業スキーム>

②公社住宅の例（東京都）
公社と連携し、ひとり親世帯と児童養護施設等退所者世帯を対象に、公社住宅をセーフティネット登録住宅として活用して家賃低廉化補助を実施。

<公営住宅の空家戸数等の推移>



＜住宅確保要配慮者に対する居住支援機能等のあり方に関する検討会（令和6年2月）の中間とりまとめから抜粋＞
4. 今後の取組
(3) 住宅確保要配慮者のニーズに対応した住宅等の確保方策
○（前略）十分に活用されていない公的賃貸住宅等 のストックの積極的な活用を検討する必要がある。その際、空き住戸を活用したサブリースによって柔軟な取組を可能とすることも考えられる。
○ 公営住宅においては、本来のセーフティネットとしての役割に加えて、空き住戸を居住支援法人等に低廉な家賃で貸与し、住宅確保要配慮者のニーズに応じた形で転貸する取組をさらに推進する必要がある。

今後の方向性

公営・公社住宅の空きストックについて、居住サポート住宅など要配慮者向けの賃貸住宅としての活用を促進するため、より多様な主体を通じたサブリースを可能とする制度改正を検討。

【参考】公営住宅を活用した居住支援の取組（名古屋市）

○ 市営住宅を活用（目的外使用）して、世帯向け住戸を改修し、応募倍率の高い高齢単身者のシェアハウスとして活用。
○ 居住支援法人でもあるNPO法人が市から使用許可を受け、入居者と契約。見守り等サービスも提供。

共用リビング
（3人タイプのモデルルーム）

■住戸の概要
- 対象住戸：12戸（対象団地の総戸数：677戸）
- 部屋は、2人タイプ（4戸）と3人タイプ（8戸）
- 入居者の専用部分の他、リビング、キッチン、風呂、トイレ等は共用。一部の家具や家電は備え付け。

■入居者の要件
- 配偶者がいない60歳以上、同性同士のグループ
- 市内在住、月額所得など市営住宅に準じた要件あり。

■入居者の募集・契約方法等
- 入居希望者は、2人または3人のグループ（同性同士）で申込み。
- 入居者の募集・審査は市が実施。
- 入居決定後、入居者はNPO法人と契約。
- 入居期間は初年度は年度末まで、以降は協議により毎年度更新。
  ※ NPO法人の使用期間は入居者との契約に同じ。使用料は入居者家賃の部屋代相当額

■事業スキーム

■見守りサービス

安否確認（電話と訪問）	
【訪問】月1回、月2回、月4回、月8回／【電話】週1回	
生活相談及び支援	
入居者の日常生活	・介護サービスやその他福祉サービスの利用に係る相談及び支援の供与 ・必要に応じて相談先の紹介、および関係機関等への連絡
共同居住に関するフォロー	・共同居住を円滑に行うための援助及び生活指導 ・トラブル等に対する処置（入居者間、団地住民及び近隣住民と入居者） ・共同居住を円滑に行うための入居者間のルール策定の支援 ・居住環境を良好に保つための生活指導 ・自治会活動への参加及び協力に関する指導

■1人当たりの家賃

部屋代相当額	
専用部分（個室等）の家賃＋共用部分の家賃の人数割 ※ 収入に応じた市営住宅の家賃区分を元に計算するため、同一住戸でも家賃が異なる	
見守りサービス料	
8,000円～19,200円（訪問回数によって料金が異なる）	

【参考】公営住宅を活用した居住支援の取組（尼崎市）

○ 生活困窮者などの居住支援を行うため、あまがさき住環境支援事業「REHUL（リーフル）」を開始し、支援団体等を中心としたネットワークグループと尼崎市が協定を締結。
○ 各支援団体や地域活動団体に対して、除却前で入居者募集を停止している市営住宅の空き室を低料金で提供することにより、経済的に困難な事情を持つ人等の住宅確保や自立を支援するとともに、自治会を支援し、地域コミュニティの活性化を図る。

■実績
- 36戸(公営住宅等総戸数10,312戸)

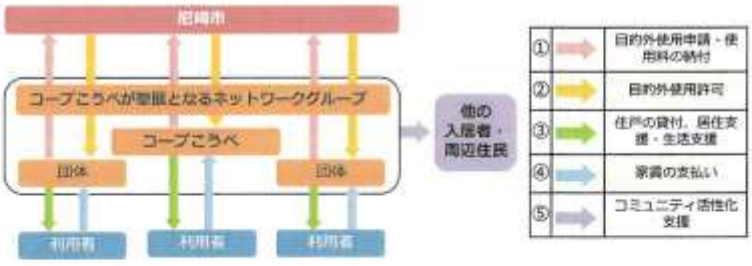
■提供期限
- 各住宅の建替えに伴う移転支援の開始まで（最長でR17年度頃まで）

■対象団体
- 生活困窮者の支援や地域コミュニティの活性化を図る団体等

■用途
- 対象団体が行う事業の利用対象者の住居やシェルターのほか、対象団体の事務所など

■使用料
- 1戸あたり月額6,500円
  （別途、共益費、自治会費※などが必要）
  ※自治会への加入が要件

■事業スキーム



活用中の市営住宅の外観

シェアハウスとして
入居者自身でDIYしている様子

イベント時の様子

その他の改正事項

【高齢者住まい法、住宅セーフティネット法】

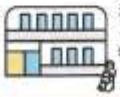
改正のポイント

○ サービス付き高齢者向け住宅について、一定の条件の下で、**高齢者以外の住宅確保要配慮者**への**賃貸等を可能とする**
○ 都道府県（市町村）賃貸住宅供給促進計画の記載事項に、**福祉サービスの提供体制の確保**に関する事項を**追加**

① サービス付き高齢者向け住宅の目的外使用【高齢者住まい法】

目的 **既存ストックの有効活用**を図り、**障害者等を含む住宅確保要配慮者**の円滑な入居を促進する

改正概要



サ高住事業者は、サ高住の全部又は一部について、**高齢者の入居者が一定期間確保できないとき**は、都道府県知事の**承認**を受けて、**高齢者以外の住宅確保要配慮者に賃貸**し、又は、**居住サポート住宅の認定事業者等において住宅確保要配慮者に転貸**させることができることとする

注）本特例によりサ高住を賃貸し又は転貸させる場合は、当該賃貸借又は転貸借を定期賃貸借としなければならない

② 都道府県（市町村）賃貸住宅供給促進計画の記載事項の追加【住宅セーフティネット法】

福祉サービスに関する記載も追加！

目的 **住宅と福祉の連携**により、地域における**総合的・包括的**な**居住支援体制の整備**を推進する

改正概要

国が定める基本方針(※)の記載事項に、**福祉サービスの提供体制の確保に関する事項を追加**

⇒ 基本方針に基づき作成される**都道府県（市町村）賃貸住宅供給促進計画**の記載事項においても、**「賃貸住宅に入居する住宅確保要配慮者に対する日常生活を営むために必要な援助その他の福祉サービスの提供体制の確保に関する事項」**を追加

（※）住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する基本的な方針（法改正後は、国土交通大臣・厚生労働大臣が共同で策定）

42

居住支援に関する自治体内の概況を把握するための資料の例（自治体作成用）

概況

□□市の人口・世帯状況

1. 市人口　○○人
2. 高齢者数　○○人
3. 高齢者単身世帯数　○○世帯
4. 生活保護被保護世帯数　○○世帯
5. 障害者数　○○人
6. 外国人数　○○人
7. 子育て世帯数　○○人
8. ・・・・　○○人

公的賃貸住宅の状況	総戸数（空き住戸）	申込数 応募数	住まいに関する相談件数 ※担当者より
市営住宅	○○戸（○○戸R5末時点）	□□件 □□件	○○件（R5年度）
県営住宅（市内）	○○戸（○○戸R5末時点）	－	－
UR（市内）	○○戸（○○戸R5末時点）	－	－

居住支援に関連する事業	実施形態	住まいに関する相談件数 ※担当者より
自立相談支援事業（生活困窮者自立支援法）	直営	○○件（R5年度）
地域居住支援事業（生活困窮者自立支援法）	委託（○○法人）	○○件（R5年度）
高齢者住の安心な住まいの確保に資する事業（介護保険法）	－	－
市民相談事業	直営	○○件（R5年度）

参考情報	○○県	□□市
居住支援法人	5者	NPO法人○○
居住支援協議会	設立済み	設立していない
空家等管理活用支援法人	1者	○○不動産
空き家・空き室数	○○戸	○○戸
セーフティネット登録（うち専用住宅）	○○戸（○○戸）	○○戸（○○戸）

43

3. 住宅セーフティネット関係の予算事業について

国土交通省

Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

居住支援に活用できる補助事業等一覧（R6年度予算）

賃貸人等向け	補助内容	対象住宅	補助率・補助限度額	スケジュール	
住宅を改修したい 空き室を活用したい	改修費補助	SN専用住宅 居住サポート住宅	補助率：国1/3 国費限度額：50万円/戸　等	随時 （居住サポート住宅は未定）	P47
家賃を低くできるなら手をあげたい	家賃低廉化等補助	SN専用住宅 居住サポート住宅	補助率：国1/2＋地方1/2 国費限度額：原則2万円/戸・月　等	随時 （居住サポート住宅は未定）	P48
空き家を活用したい	空き家の除却・活用への支援 （空き家対策総合支援事業）	空き家	（除却）補助率：国2/5、地方2/5、所有者1/5 （活用）補助率：国1/3、地方1/3、所有者1/3　等	随時	P51
家賃滞納が心配	家賃債務保証料の低廉化に係る補助	SN登録住宅 SN専用住宅 居住サポート住宅		随時 （居住サポート住宅は未定）	P49
その他	モデル的な取り組みへの支援 （人生100年時代を支える住まい環境整備モデル事業） （みんなが安心して住まいを提供できる環境整備モデル事業）			（人生100年時代を支える住まい環境整備モデル事業）：事業による （みんなが安心して住まいを提供できる環境整備モデル事業）：未定	P56 P57

居住支援協議会 居住支援法人向け	補助内容	対象住宅	補助率・補助限度額	スケジュール	
協議会を立ち上げたい 居住支援活動を始めたい	活動支援 （居住支援協議会等活動支援事業）		定額（補助限度額：後述）	R6.4.1～R6.5.31公募	P52 ～55
入居者の引っ越し費用を抑えたい	住替えに係る補助	SN登録住宅 SN専用住宅 居住サポート住宅	補助率：国1/2＋地方1/2 国費限度額：5万円/戸	随時 （居住サポート住宅は未定）	P50
その他	モデル的な取り組みへの支援 （賃貸人等向けと同様）			（賃貸人等向けと同様）	P56 P57

セーフティネット住宅・居住サポート住宅の支援制度

令和6年度当初予算：
公的賃貸住宅家賃対策補助（120.29億円）の内数、
スマートウェルネス住宅等推進事業（167.40億円）の内数、
社会資本整備総合交付金等の内数

誰もが安心して暮らせる住まいの確保に向けて、居住サポート住宅について、改修費、家賃低廉化、家賃債務保証料等低廉化及び住替えに係る支援を創設するなど、住宅セーフティネット機能の強化を図る。

	改修費に係る補助
事業主体	大家等、地方公共団体
補助対象工事	① バリアフリー改修工事 ② 耐震改修工事 ③ シェアハウス化工事 ④ 間取り変更工事 ⑤ 子育て世帯対応改修工事（子育て支援施設の併設に係る工事を含む。） ⑥ 防火・消火対策工事 ⑦ 交流スペースの設置改修工事 ⑧ 省エネルギー改修工事 等 拡充 ○ 安否確認の設備の設置改修工事 ○ 防音・遮音工事 ※ 改修工事の検討や実施期間中に必要な住宅の借上げ費用の限度額を一定の条件で引上げ ※ 登録済みの専用住宅を居住サポート住宅にするための改修も補助対象とする
補助率・国費限度額	国1／3（地方公共団体を通じた補助：国1／3＋地方1／3） 50万円／戸 等 （⑤で子育て支援施設を併設する場合、1,000万円／施設）
対象住宅	専用住宅 創設 居住サポート住宅
管理要件	専用住宅としての管理期間が10年以上であること ただし、最初に入居した要配慮者の退居後、要配慮者を募集したものの2か月入居がない等の要件を満たす場合は緩和（間接補助）

	家賃低廉化に係る補助	家賃債務保証料等の低廉化に係る補助	セーフティネット住宅への住替えに係る補助
事業主体	大家等、地方公共団体	家賃債務保証会社、保険会社等、地方公共団体	居住支援法人、居住支援協議会等、地方公共団体
補助対象世帯	原則月収15.8万円（収入分位25%）以下の世帯 （子育て世帯、新婚世帯：月収21.4万円（収入分位40%）以下 多子世帯：月収25.9万円（収入分位50%）以下） （建替え・除却予定の公営住宅の従前居住者等：月収21.4万円（収入分位40%）以下）	原則月収15.8万円以下の世帯 （子育て世帯、新婚世帯：月収21.4万円以下 多子世帯：月収25.9万円以下） 拡充 ただし、家賃債務保証料等低廉化を行う者が入居者の所得を把握することが困難な場合であって、家賃の額が公営住宅並み家賃の額以下である場合には、この限りでない。	原則月収15.8万円以下の世帯かつ次の①又は②の場合 ①災害リスクの高い区域等からの住替え ②低廉な家賃のセーフティネット住宅への住替え（原則家賃が下がる場合に限る）
低廉化の対象	家賃	家賃債務保証料 孤独死・残置物に係る保険料 緊急連絡先引受けに係る費用	セーフティネット住宅への住替え費用
補助率・国費限度額	国1／2＋地方1／2 等 2万円／戸・月 等 国費総額240万円／戸	国1／2＋地方1／2 3万円／戸	国1／2＋地方1／2 5万円／戸
対象住宅	専用住宅 創設 居住サポート住宅	登録住宅 専用住宅 創設 居住サポート住宅	
支援期間	管理開始から原則10年以内 次の①又は②の場合は緩和 ①国費総額内で、地方公共団体の定める期間に延長可能 ②建替え・除却予定の公営住宅の従前居住者の場合は10年ごとに延長可能	－	－

46

①セーフティネット住宅・居住サポート住宅の改修費支援

令和6年度当初予算：
スマートウェルネス住宅等推進事業（167.40億円）の内数、
社会資本整備総合交付金等の内数

セーフティネット住宅について、改修費に係る費用に対して補助を行う。

赤字はR6当初予算における拡充事項

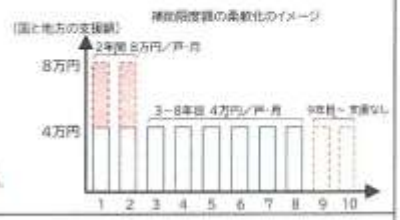
	国による直接補助【スマートウェルネス住宅等推進事業の内数】	地方公共団体を通じた補助【社会資本整備総合交付金等の内数】
事業主体等	大家等	大家等、地方公共団体
補助対象工事等	① バリアフリー改修工事（外構部分のバリアフリー化を含む） ② 耐震改修工事 ③ 共同居住用住居に用途変更するための改修工事 ④ 間取り変更工事 ⑤ 子育て対応改修工事（子育て支援施設の併設を含む） ⑥ 防火・消火対策工事 ⑦ 交流スペースを設置する改修工事 ⑧ 省エネルギー改修工事 ※ 上記工事に係る調査設計計画（インスペクションを含む）及び居住支援法人がセーフティネット登録住宅を見守り等の居住支援を行う住宅として運営するための必要な改修工事に伴う準備費用（工事期間中の借上げ費用（家賃3か月分（一定の要件を満たす場合、最大1年間分）を限度））も補助対象	⑨ 安否確認のための設備の改修工事 ⑩ 防音・遮音工事 ⑪ 居住のために最低限必要な改修（発災時に被災者向け住居に活用できるものとして自治体に事前登録等されたものに限る） ⑫ 専門家によるインスペクションにより、構造、防水等について最低限必要と認められた工事（従前賃貸住宅を除く） ⑬ 居住支援協議会等が必要と認める改修工事
補助率・補助限度額	補助率：国1／3（地方公共団体を通じた補助の場合は国1／3＋地方1／3） 国費限度額：50万円／戸 ・①～⑦を実施する場合、50万円／戸加算 ・①のうちエレベーター設置工事を実施する場合、15万円／戸加算し、車椅子使用者に必要な空間を確保したトイレや浴室等を整備するための工事を行う場合は、補助限度額を100万円／戸加算 ・⑤に加えて、②、④又は⑧を実施する場合、それぞれの工事の補助限度額の合計額（200万円／戸を超える場合は200万円／戸） ・⑤を実施する場合で、子育て支援施設併設は、1,000万円／施設	
入居対象者	・子育て・新婚世帯、高齢者世帯、障害者世帯等 ・低額所得者（月収15.8万円以下） ・被災者世帯 等	・子育て・新婚世帯、高齢者世帯、障害者世帯等（月収38.7万円以下） ・低額所得者（月収15.8万円以下） ・被災者世帯 等
対象住宅	専用住宅、居住サポート住宅	専用住宅（地方公共団体が所有している場合を含む）、居住サポート住宅
管理要件	・管理期間が10年以上であること	・管理期間が10年以上であること ※ ただし、専用住宅については、最初に入居した要配慮者の退居後、要配慮者を募集したものの2か月入居がない等の要件を満たす場合は要配慮者以外の入居が可能
家賃	・公営住宅に準じた家賃の額以下であること。	・近傍同種の住宅の家賃の額と均衡を失しない額であること。
その他主な要件	・⑧を実施する場合、既にセーフティネット専用住宅として登録を受けているものも補助対象とする。 ・①、⑦、⑨、⑩を実施して居住サポート住宅にする場合、既にセーフティネット専用住宅として登録を受けているものも補助対象とする。 ・賃貸住宅供給促進計画を策定している自治体管内のセーフティネット登録住宅であること。	

47

セーフティネット住宅の家賃低廉化支援

令和6年度当初予算：
公的賃貸住宅家賃対策補助（120.29億円）の内数

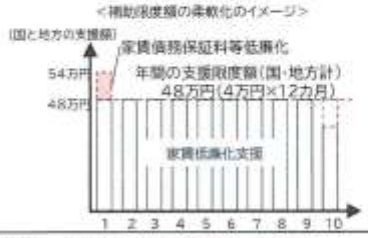
赤字はR6当初予算における拡充事項

	家賃低廉化に係る補助
事業主体等	大家等、地方公共団体（公営住宅等長寿命化計画等で公営住宅の総管理戸数の削減を位置付けている地方公共団体）
対象世帯	月収15.8万円（収入分位25%）以下の世帯 ※ 子育て世帯・新婚世帯は月収21.4万円（収入分位40%）以下、多子世帯は月収25.9万円（収入分位50%）以下
補助率・補助限度額	補助率：国1／2＋ 地方1／2 国費限度額：原則2万円／戸・月、国費総額240万円／戸 国費総額が240万円を超えない場合、以下の柔軟化が可能 ・コロナ対応の場合 ：4万円／戸・月 ・三大都市圏 ：4万円／戸・月 ・政令市、中核市（三大都市圏除く）：3万円／戸・月 ※ 公営住宅並み家賃への引下げに対応した額の1/2までを限度とする ※ 住宅扶助と併用する場合（最長6か月まで可能）、合計が住宅扶助基準額以内 ※ 月収15.8万円を超える子育て世帯等についても、家賃債務保証料等低廉化補助、セーフティネット住宅への住替え補助との併用可 
対象住宅	専用住宅、居住サポート住宅
低廉化前の家賃	近傍同種家賃と均衡を失しないこと
支援期間	・管理開始から原則10年以内 ただし、①又は②の場合は延長可能 ① 国費総額で240万円／戸内で、地方公共団体の定める期間 ② 建替え・除却予定の公営住宅の従前居住者の場合は10年ごとに延長可能 ※ 月収15.8万円を超える子育て世帯・多子世帯は最大6年間、新婚世帯は最大3年間
その他の主な要件	・原則として、賃貸人が当該住宅の入居者を公募すること ※ 以下のいずれにも該当する場合は公募要件を適用除外とする。 1）地方公共団体が、就労や子育て等を理由に当該住宅に住み続けることが必要な者を対象として家賃低廉化支援を行うことを、賃貸住宅供給促進計画等に位置付けること 2）地方公共団体が、補助対象となる住宅について公募を行うこと 3）他のSN住宅や公的賃貸住宅に対する応募状況等を勘案して、同等の要件を備えた公募中の住宅があり、当該住宅に（ア）応募がない、または（イ）応募があっても、現入居者の方が困窮度が高い場合であって、より困窮度の高い他の入居対象者の入居を阻害しないと認められること ・月収15.8万円を超える子育て世帯等（ひとり親世帯は除く）は、住宅の床面積が40㎡以上であること

セーフティネット住宅の家賃債務保証料等低廉化支援

令和6年度当初予算：
公的賃貸住宅家賃対策補助（120.29億円）の内数

セーフティネット住宅について、家賃債務保証料等の低廉化に係る費用に対して補助を行う。

	家賃債務保証料等の低廉化に係る補助
事業主体	家賃債務保証会社、保険会社等、地方公共団体
低廉化対象世帯	月収15.8万円（収入分位25%）以下の世帯 ※ 子育て世帯・新婚世帯は月収21.4万円（収入分位40%）以下、多子世帯は月収25.9万円（収入分位50%）以下 （ただし、家賃債務保証料等低廉化を行う者が入居者の所得を把握することが困難な場合であって、家賃の額が公営住宅並み家賃の額以下である場合には、この限りでない。）
低廉化の対象となる費用	家賃債務保証料、孤独死・残置物に係る保険料、緊急連絡先引受けに係る費用
補助率・補助限度額	国1／2＋地方1／2 （国費限度額：3万円／戸） ※ 補助の総額が国費で240万円を超えない限りにおいて、年間の補助限度額にかかわらず、家賃低廉化との併用が可能 ※ 月収15.8万円を超える子育て世帯等についても、家賃低廉化補助、セーフティネット住宅への住替え補助との併用可 
対象住宅	登録住宅、専用住宅、居住サポート住宅

赤字はR6当初予算における拡充事項

【家賃債務保証の概要】

セーフティネット住宅への住替え支援

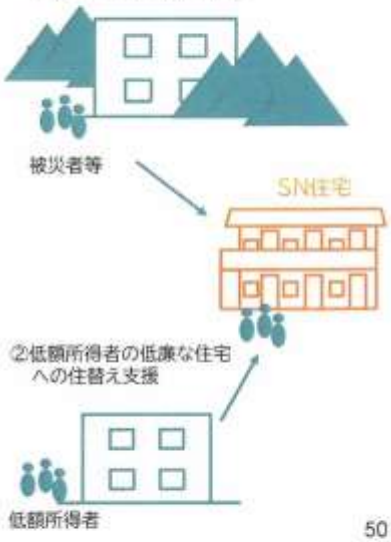
令和6年度当初予算：
公的賃貸住宅家賃対策補助(120.29億円)の内数

セーフティネット住宅への住替え費用に対して補助を行う。

	セーフティネット住宅への住替えに係る補助	
事業主体	居住支援法人、居住支援協議会等、地方公共団体	
対象世帯	①-1 災害リスクの高い区域※からの住替え ①-2 原形復旧を前提としない流域治水型の復旧事業を行う地域内の災害危険区域又は浸水被害防止区域からの住替え ※ 土砂災害特別警戒区域、災害危険区域（建築物の建築の禁止が定められた区域内に限る）	②低廉な家賃のセーフティネット住宅への住替え ※家賃が下がる場合に限る。ただし、子育て世帯・多子世帯、新婚世帯の場合には、この限りではない。
	月収15.8万円(収入分位25%)以下の世帯 ※ 子育て世帯・新婚世帯は月収21.4万円(収入分位40%)以下、多子世帯は月収25.9万円(収入分位50%)以下 (原形復旧を前提としない流域治水型の復旧事業を行う地域の場合は、被災者)	月収15.8万円以下の世帯 ※ 子育て世帯・新婚世帯は月収21.4万円以下、多子世帯は月収25.9万円以下
対象住宅	登録住宅、専用住宅、居住サポート住宅	
補助対象	セーフティネット住宅への住替え費用	
補助率・補助限度額	補 助 率：国1／2＋地方1／2 国費限度額：5万円／戸 ※ 月収15.8万円を超える子育て世帯等についても、家賃低廉化補助、家賃債務保証料等低廉化補助との併用可	

赤字はR6当初予算における拡充事項

【SN住宅への住替えのイメージ】



空き家対策総合支援事業

令和6年度当初予算：59億円

空家法の空家等対策計画に基づき**市区町村が実施する空き家の除却・活用に係る取組**や、**NPOや民間事業者等が行うモデル性の高い空き家の活用・改修工事等**に対して支援（事業期間：平成28年度～令和７年度）

■空き家の除却・活用への支援（市区町村向け）

<空き家対策基本事業>

- ○ 空き家の**除却**（特定空家等の除却、跡地を地域活性化のために計画的に利用する除却等）
- ○ 空き家の**活用**（地域コミュニティ維持・再生のために10年以上活用）
- ○ 空き家を除却した後の**土地の整備**
- ○ 空き家の活用か除却かを判断するための**フィージビリティスタディ**
- ○ 空家等対策計画の策定等に必要な空き家の**実態把握**
- ○ 空き家の**所有者の特定**

※上記６項目は空き家再生等推進事業（社会資本整備総合交付金）でも支援が可能

- ○ **空家等管理活用支援法人**による空き家の活用等を図るための業務 R6拡充

<空き家対策附帯事業>

- ○ 空家法に基づく代執行等の円滑化のための**法務的手続等**を行う事業
（行政代執行等に係る弁護士相談費用、財産管理制度の活用に伴い発生する予納金等）

<空き家対策関連事業>

- ○空き家対策基本事業とあわせて実施する事業

<空き家対策促進事業>

- ○ 空き家対策基本事業と一体となってその効果を一層高めるために必要な事業

■モデル的な取組への支援（NPO・民間事業者等向け）

<空き家対策モデル事業>

- ○調査検討等支援事業（ソフト）
（創意工夫を凝らしたモデル性の高い取組に係る調査検討やその普及・広報等への支援）
- ○改修工事等支援事業（ハード）
（創意工夫を凝らしたモデル性の高い空き家の改修工事・除却工事等への支援）

※モデル事業の補助率
調査検討等：定額　除却：国2/5、事業者3/5　活用：国1/3、事業者2/3

<補助率>

空き家の所有者が実施

除却	国 2/5	地方公共団体 2/5	所有者 1/5

※市区町村が実施する場合は国2/5、市区町村2/5
※代執行等の場合は国1/2、市区町村1/2

空き家の所有者が実施

活用	国 1/3	地方公共団体 1/3	所有者 1/3

※市区町村が実施する場合は国1/2、市区町村1/2

空家等管理活用支援法人が実施

支援法人による業務	国 1/2	地方公共団体 1/2

空き家の活用

地域活性化のため、空き家を地域交流施設に活用

居住支援法人が活用可能な国の支援・市区町村等の事業

○ 従来より国は居住支援法人の立上げ等を支援しており、令和７年度は先導的な取組についてモデル事業を実施する。また、市区町村等が実施する居住支援に関する事業を活用することも可能である。なお、多くの居住支援法人は不動産や福祉などの事業の一環として居住支援を行っており、その提供にあたって利用者・入居者から利用料等を受け取っていることも多い。

国の支援【国土交通省関係】

居住支援協議会等活動支援事業
・入居前支援（相談窓口の開設や不動産店・内覧の同行等）
・入居中支援（見守りや生活相談、緊急時対応等）
・死亡・退居時支援（家財遺品整理や処分、死後事務委任等）

居住支援法人の立上げ等の支援として補助します。活動内容や実績に応じて、予算の範囲で補助額を決定します。

⇒54～55ページ

みんなが安心して住まいを提供できる環境整備モデル事業
・居住支援法人、家賃債務保証業者、保険業者、賃貸人等が連携して居住サポート住宅等を提供する取組の検討、試行、普及・広報に要する費用

先導的な取組への支援として補助します。提案内容に応じて、予算の範囲で補助額を決定します。

⇒57ページ

市区町村等からの委託等により、活用可能な事業【厚生労働省関係】

自立相談支援事業（生活困窮者自立支援制度）
支援対象者：生活困窮者等
・住まいに関する相談対応など

地域居住支援事業（生活困窮者自立支援制度）／
被保護者地域居住支援事業（生活保護制度）
支援対象者：生活困窮者/生活保護受給者
・家探しにおける不動産店・内覧の同行
・入居中の見守りなど

高齢者の安心な住まいの確保に資する事業（介護保険法に基づく地域支援事業）
支援対象者：高齢者
・住宅情報の提供・相談・入居支援
・相談援助や見守りなど

住宅入居等支援事業（障害者総合支援法に基づく地域生活支援事業）
支援対象者：障害者
・入居契約支援、家主との相談
・サポート体制の調整

市区町村等がこれらの事業を実施する場合は、居住支援法人がその委託を受けて、このような活動を行うことも可能です。

詳細は市区町村等におたずねください。

⇒82～87ページ
⇒88ページ
⇒89～90ページ

居住支援協議会が活用可能な国の支援・市区町村等の事業

○ 従来より国は居住支援協議会の立上げ等を支援している。
○ なお、居住支援に係る事業を担っている居住支援協議会事務局（法人）は、市区町村等が実施する居住支援に関する事業を活用できる場合もある。

国、地方公共団体の支援【国土交通省関係】

居住支援協議会等活動支援事業【国】
・セミナー・勉強会等による制度の周知・普及
・地域における総合的・包括的な居住支援体制の整備
・市区町村居住支援協議会立ち上げ支援（都道府県協議会の場合）

居住支援協議会の立上げ等の支援として国が補助します。活動内容や実績に応じて、予算の範囲で補助額を決定します。

⇒ 54～55ページ

市区町村等からの委託等により、活用可能な事業【厚生労働省関係】 ※居住支援に関する事業を行う協議会の場合

自立相談支援事業（生活困窮者自立支援制度）
支援対象者：生活困窮者等
・住まいに関する相談対応など

地域居住支援事業（生活困窮者自立支援制度）／
被保護者地域居住支援事業（生活保護制度）
支援対象者：生活困窮者/生活保護受給者
・家探しにおける不動産店・内覧の同行
・入居中の見守りなど

高齢者の安心な住まいの確保に資する事業（介護保険法に基づく地域支援事業）
支援対象者：高齢者
・住宅情報の提供・相談・入居支援
・相談援助や見守りなど

住宅入居等支援事業（障害者総合支援法に基づく地域生活支援事業）
支援対象者：障害者
・入居契約支援、家主との相談
・サポート体制の調整

市区町村等がこれらの事業を実施する場合は、居住支援法人がその委託を受けて、このような活動を行うことも可能です。

詳細は市区町村等におたずねください。

⇒82～87ページ
⇒88ページ
⇒89～90ページ

居住支援協議会等活動支援事業の概要

令和6年度当初予算　:10.81億円
令和5年度補正予算　:2.20億円

居住支援協議会、居住支援法人等が行う、住宅確保要配慮者の民間賃貸住宅への入居の円滑化に関する活動等に係る事業の立上げ等に対して支援（事業期間：令和6年度～令和10年度）

	居住支援協議会等活動支援事業（令和6年度当初）
事業主体	住宅セーフティネット法に基づく居住支援協議会（都道府県・市区町村居住支援協議会、居住支援協議会設立準備会）、居住支援法人　等
補助対象事業	1. セミナー・勉強会等による制度の周知・普及 2. 地域における総合的・包括的な居住支援体制の整備 3. 市区町村居住支援協議会立ち上げ支援 4. 入居前支援（相談窓口の開設や不動産店・内覧の同行等） 5. 入居中支援（見守りや生活相談、緊急時対応等） 6. 死亡・退居時支援（家財・遺品整理、死後事務委任等）　等
補助率	定額（国10/10）
補助限度額	・都道府県居住支援協議会　…上限5,000千円 ・市区町村居住支援協議会　…上限5,000千円 ・居住支援協議会設立準備会 …上限3,000千円 （複数自治体による共同設立の場合は上限3,500千円） ・居住支援法人　…上限7,000千円 （スタートアップ加算該当の場合は上限7,500千円）

令和6年度当初予算において、事業期間を令和10年度末まで延長

居住支援協議会
- 地方公共団体、不動産関係団体、居住支援法人等が連携して協議会を設立
- 設立状況：144 協議会（全都道府県・106市区町村）が設立（R6.6末時点）

居住支援法人
- 都道府県が、NPO法人、一般社団法人、一般財団法人（公益社団法人・財団法人を含む）、社会福祉法人、居住支援を目的とする株式会社等　を指定
- 指定数：896 法人（全都道府県合計）が指定（R6.6.30時点）

54

居住支援法人の活動支援事業の概要

令和6年度当初予算
居住支援協議会等活動支援事業
（10.81億円）の内数

- 補助上限額7,000千円等/居住支援法人（補助率は定額 国10/10）。
  一応募あたりの補助金の額は、「基本項目」と「特定項目」の合計額以内の額とする。
- 地方公共団体、市区町村居住支援協議会等と連携していることが必要。（令和7年度以降更なる連携強化を検討）

	基本項目		特定項目	
入居前相談支援	必須	上限3,000千円 ・住宅やサービス等の総合的な情報提供、マッチングなどの相談対応 ・不動産業者や物件情報の紹介、不動産店への同行 ・物件内覧の同行、契約時の手続支援 等	任意	①～③各事業を実施する毎に上限500千円加算 ①外国人向けの入居前の相談支援 ②障がい者向けの入居前の相談支援 ③刑務所出所者向けの入居前の相談支援
入居中の居住支援	任意	上限1,500千円 ・随時の訪問・声かけ・機器設置等による見守りサービスの提供 ・一般的な生活相談や、緊急・トラブル発生時の駆けつけ対応 ・家財・遺品整理　等	任意	④・⑤各事業を実施する毎に上限500千円加算 ④孤独・孤立対策に資する居住支援 ⑤モデル契約条項を活用した死後事務委任契約に関する支援

スタートアップ加算
・法人指定後1年未満の法人は上限500千円加算（1回限り）

本事業とは別に、令和6年度は「みんなが安心して住まいを提供できる環境整備モデル事業」を実施（補助限度額：1事業あたり3,000千円）。

（参考）生活困窮者自立支援制度に基づき、市町村等は「地域居住支援事業」を実施することができる。この事業は、社会福祉法人、NPO法人、居住支援法人等に委託して実施することも可能とされている。

55

人生100年時代を支える住まい環境整備モデル事業

令和6年度当初予算：
スマートウェルネス住宅等推進事業（167.40億円）の内数

人生100年時代において、ライフステージに応じて変化する居住ニーズに対応して、高齢者、障害者、子育て世帯など誰もが安心して健康に暮らせる住環境の整備を促進するため、モデル的な取組に対して支援を行う。

概要

高齢者・障害者・子育て世帯等の居住の安定確保及び健康の維持・増進に資する事業を公募し、先導性が認められた事業の実施について、その費用の一部を支援するもの

【事業①～⑥共通の補助要件】
- ○新たな技術やシステムの導入に資するものであること、多様な世帯の互助や交流の促進に資するものであること又は子育て世帯向け住宅等の住まい環境整備を行うものであること
- ○住宅・建築物の新築を行う場合は、原則として省エネ基準に適合すること
- ○住宅の整備を行う場合は、住宅以外の機能の整備（シェアハウス等における住宅内の共同空間の整備を含む。）をあわせて行うものであること

【補助内容】
- 補助率：建設工事費（建設・取得）1/10、改修工事費2/3、技術の検証費2/3 等
- 上限額：3億円／案件（①課題設定型・②事業者提案型・④支援付き住宅型・⑤子育て住宅型・⑥子育て公営住宅型）
  500万円／案件（③事業育成型）

【期限】 令和6年度～令和10年度 延長

※以下の（ⅰ）かつ（ⅱ）に該当する区域に立地している住宅の新築は原則不可
（ⅰ）市街化調整区域
（ⅱ）土砂災害警戒区域又は浸水想定区域
（浸水浸水想定区域又は高潮浸水想定区域における浸水想定高さ3m以上の区域に限る）

事業内容

①課題設定型　設定された事業テーマに応じた先導的な取組への支援を行う事業

＜事業テーマ（イメージ）＞
1. 子育て世帯向け住環境の整備（例：子育て支援施設、ひとり親向けシェアハウス、IoT活用等による子供の見守り、こども食堂 など）
2. 多様な世帯の互助を促進する地域交流拠点の整備（例：共同リビング、こども食堂、障害者就労の組合せ など）
3. 長く健康に暮らせる高齢者住環境の整備（例：仕事、役割、介護予防、看取り など）
4. 住宅団地の再生につながる地域の居住継続機能の整備（例：子育て支援施設、多世代交流拠点、シェアオフィス など）

②事業者提案型　事業者が事業テーマを提案して行う先導的な取組への支援を行う事業

③事業育成型　上記①②の事業化に向けた、調査・検討を支援する事業

④支援付き住宅型※　多様な世帯への住まいの提供と、見守りや自立支援を併せて実施する取組への支援を行う事業

⑤子育て住宅型※　子育て世帯への住環境の提供と、見守りや自立支援を併せて実施する取組への支援を行う事業

⑥子育て公営住宅型※　公営住宅ストックを活用し、子どもを産み育てやすい環境を整備する取組への支援を行う事業

※速やかな取組を支援するため、評価委員会が定めた要件への適合を評価事務局が審査

事業の流れ

公募・提案
↓
評価委員会
↓
事業採択
↓
交付手続
↓
事業実施
↓
検証・フォローアップ

※土砂災害特別警戒区域及び災害危険区域（急傾斜地崩壊危険区域若しくは地すべり防止区域と重複する区域に限る）における住宅の新築は、原則、補助対象外
※「立地適正化計画区域内の居住誘導区域外」かつ「災害レッドゾーン内」で建設された住宅のうち、3戸以上のもので、都市再生特別措置法に基づく市町村長の勧告に従わなかった旨の公表にかかるものは、原則、補助対象外

みんなが安心して住まいを提供できる環境整備モデル事業

令和6年度当初予算：
スマートウェルネス住宅等推進事業（167.40億円）の内数

誰もが安心して暮らせる住まいの確保に向けて、居住支援法人、家賃債務保証業者、保険業者、賃貸人等が連携して実施する、見守りなどを行う住宅等を供給する賃貸人等の不安感の軽減に資する先導的な取組に対して支援を行うモデル事業を創設する。

事業主体	【多主体連携型】 居住支援法人、家賃債務保証業者、保険業者、賃貸人等 【サブリース型】 居住支援法人等
補助対象	事業を実施するための検討、試行、普及・広報に要する費用
補助率	定額
補助限度額	1事業あたり300万円／年
補助要件	【共通】 ・学識経験者等の意見を踏まえた上で、先導的な事業として選定した事業であること ・補助事業の成果に関する情報公開を行うものであり、国への情報提供に協力すること ・居住支援協議会への参加等地方公共団体との一定の連携が図られていること 【多主体連携型】 ・複数の事業者・団体が連携して事業を実施すること 【サブリース型】 ・サブリース又は買取りによりセーフティネット専用住宅又は見守りなどを行う住宅等を提供する居住支援法人等が事業を実施すること
支援期間	最大3年間
事業期間	令和6年度～令和8年度 （令和8年度までに着手する事業を対象とし、最大3年間支援する。）

【多主体連携型】のイメージ

3者が連携することにより互いの不安感を軽減し、安心してサービス等を提供することが可能

【サブリース型】のイメージ

法人が管理業務に加えて見守り等を行うことにより賃貸人は安心して住宅を貸すことが可能

4. 施行に向けたスケジュール等について

国土交通省

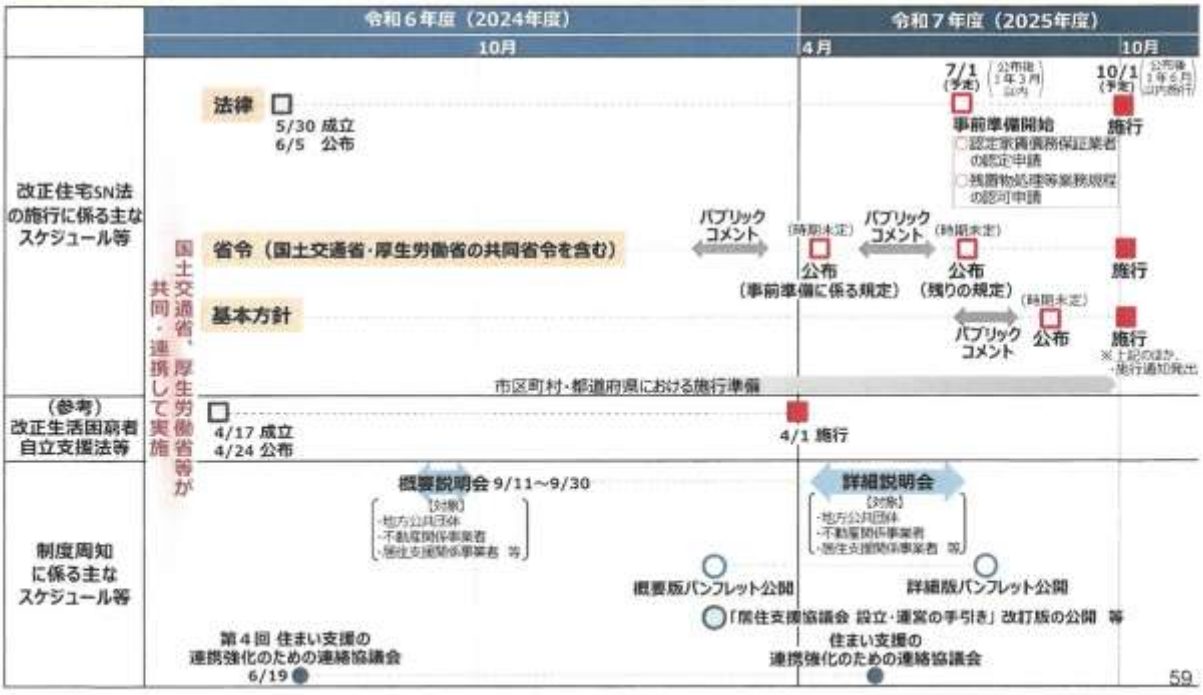
Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

改正住宅セーフティネット法の施行に向けた今後のスケジュール等（案）

※スケジュール等は現時点のものであり、今後変更となる可能性があります。

○ 改正住宅セーフティネット法は令和７年10月1日に施行予定。
※ 同年夏頃より、施行に向けた事前準備として、認定家賃債務保証業者の認定申請、居住支援法人による残置物処理等業務規程の認可申請の受付を開始予定

○ 国土交通省と厚生労働省等が共同・連携して、改正法の施行に向けた準備や制度の周知等に取り組む。



改正住宅セーフティネット法 施行に向けた地方公共団体の主な取組

【対象自治体】◎:全て ○:ほぼ全て △:一部

改正事項	都道府県	政令市中核市	一般市	町村	令和6年度	令和7年度
1. 終身建物賃貸借の認可 改正	◎	◎	◎	△	改正法概要説明会への出席(R6年9月)	改正法詳細説明会への出席(R7年春頃)
2. 残置物処理を業務とする居住支援法人の指定 改正	◎	−	−	−		
3. 認定家賃債務保証業者の認定 新設	−	−	−	−	都市、建築、公営住宅等の住宅部局と、生活困窮者支援、高齢者支援等の福祉部局の連携強化(打合せ等)	
	国土交通省(地方整備局)					
4. 居住サポート住宅の計画の認定 新設	○	◎	◎	△	地域の居住支援体制の整備(居住支援協議会の設置・運営を含む)に向けたスケジュールの検討・実施	
	福祉事務所を設置する自治体					
5. 地域の住宅・福祉の連携体制整備 改正(居住支援協議会の設置・運営 ※努力義務化)	◎	◎	◎	◎	組織・定員の検討	10/1(予定)の施行に向けた準備
		複数自治体で共同設置も可能				
6. 賃貸住宅供給促進計画の策定・見直し 改正 ※計画策定は任意	◎	◎	◎	◎		

60

地方公共団体における当面の主な検討事項(住宅部局・福祉部局への依頼)①

※都市、建築、公営住宅等の住宅部局と、生活困窮者支援、高齢者支援等の福祉部局が連携して対応をお願いする

1. 地方公共団体における、現在の居住支援に係る状況・課題等の確認

① 地方公共団体内の公営住宅等の公的賃貸住宅や空き家等の住宅ストックについての状況・課題・施策の確認

② 地方公共団体の住宅部局、福祉部局等に届いている「住まいに関する相談」の状況・課題・施策の確認

③ これらの状況・課題と「都市計画」「まちづくり」「福祉的支援」の状況・課題・施策との関係についての確認

2. 居住支援に係る状況・課題等を踏まえた関係部局間の連携強化と地域の居住支援体制の整備の検討

① 居住支援の現状や改正法に関する地方公共団体の内外関係者との勉強会・打ち合わせの実施

ⅰ)上記1②による相談等の確認の外、管内の不動産・福祉事業者等に届いている「住まいに関する相談」の状況等の確認

ⅱ)上記1①③による資源(物的・人的)の確認の外、(a)比較的低廉な家賃の民間賃貸住宅、未活用の個人所有空き家など、管内の住宅ストックの状況等の確認、(b)住宅確保要配慮者向けに提供されている管内の福祉サービス等の支援の状況等の確認、(c)管内で活動する、居住支援法人等の居住支援を行う団体の確認と更なる連携策 等

② 改正住宅セーフティネット法等に関する業務と改正生活困窮者自立支援法等に関する業務(例:住まいに関する総合相談窓口の設置や支援員の確保)等との協働

③ 地域の居住支援体制の整備に向けた、居住支援協議会の設置に関するスケジュール、その活用方法等の検討

3. 都道府県による、市区町村の円滑な施行準備や地域の居住支援体制の整備に向けた協力・支援

① 今後、国は各種マニュアル等の作成・説明などの支援や市区町村の進捗状況の確認を行う予定であり、都道府県においても管下市区町村の施行準備や地域の居住支援体制の整備が円滑に進むよう、協力・支援をお願いする。

61

地方公共団体における当面の主な検討事項（住宅部局・福祉部局への依頼）②

4. 居住サポート住宅の事務に係る住宅部局・福祉部局の役割分担の検討

①「令和6年度 改正住宅セーフティネット法等に関する全国説明会」（9月11日～）の資料等を参考として、居住サポート住宅の認定審査及び指導監督等の内容、体制等を考慮しつつ、住宅部局・福祉部局の役割分担を検討・決定していただきたい。

② 現在、国では居住サポート住宅の認定申請・審査システムを準備中。令和6年度末頃に審査担当のアカウント登録・発行を行う予定であり、この時点で窓口や審査担当部局を登録できるよう、関係部局で調整・決定していただきたい。

5. 令和7年度の組織定員・予算の検討・確保

① 居住サポート住宅の認定審査及び指導監督等の事務その他居住支援に係る事務に対応する組織定員・体制

② 居住サポート住宅に係る改修費、家賃低廉化等の事業に係る予算

③ 居住支援の強化に向けた福祉関係事業等に係る予算（居住支援法人等への委託等を含む）　等

※ 今回の説明会後、地方公共団体に対して居住サポート住宅の認定審査等の事務の体制、地域の居住支援体制の整備に向けた検討の状況等に関する調査を実施する予定であり、その調査については、関係部局で連携・調整の上、回答いただきたい。

居住サポート住宅の認定事務に係る手数料について

・今後、認定申請・審査システムの整備や地方公共団体向けの審査マニュアルの作成等により、地方公共団体における認定事務の円滑化・負担軽減を図る予定。

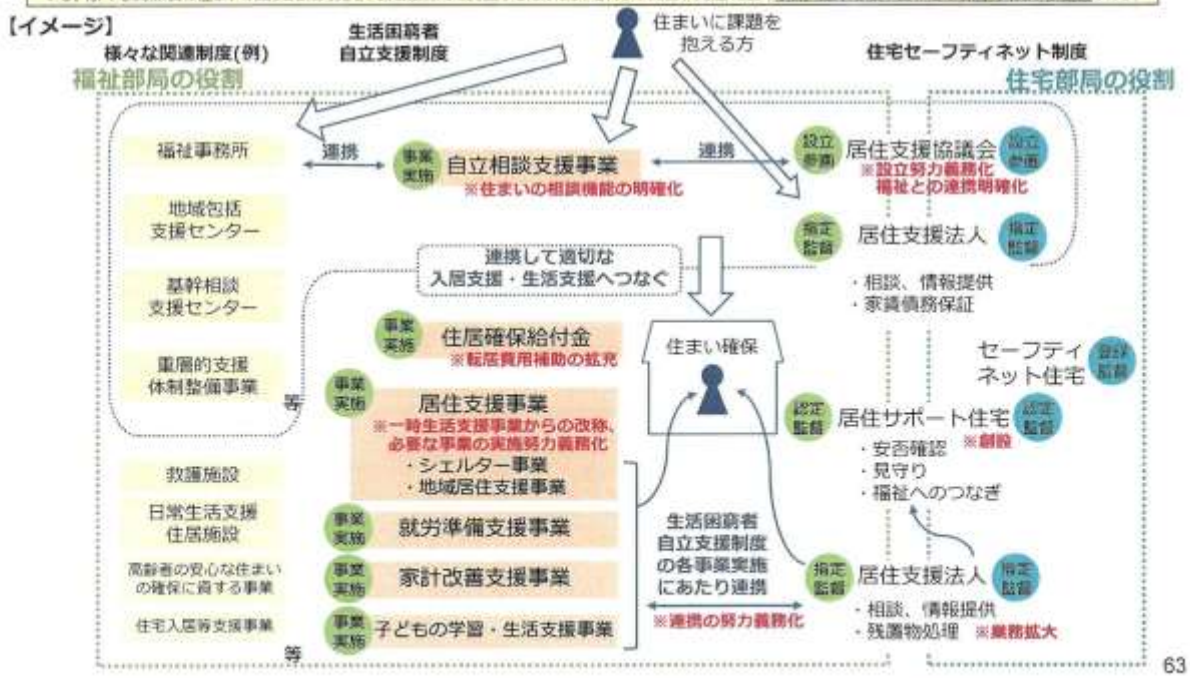
・居住サポート住宅は、住宅確保要配慮者の居住の安定の確保を図るための福祉的な側面が大きいため、認定申請者の負担を軽減する観点から、セーフティネット登録住宅（全自治体手数料なし）と同様に、居住サポート住宅の認定事務に係る手数料は徴収しない方向で検討をお願いする。

62

【再掲】生活困窮者自立支援制度等・住宅セーフティネット制度改正及び関連制度の関係　※改正内容

○ 居住支援は、関係者（入居者、支援者、賃貸人等）、時期（相談、入居前、入居中等）、内容（困難度）、地域・地区、住宅類型（公的、民間）等に応じて、福祉分野と住宅分野の様々な人的・物的資源が組み合わさり、総合的かつ一体的に実施される必要がある。
○ 生活困窮者自立支援制度等の改正及び住宅セーフティネット制度の改正は、住まいに関する課題を抱えている方への支援を強化するという同じ政策目的を有している。様々な関係者の住まいの困りごとに対応し、また効果的に支援するためには、これらの制度や関連制度の事業・施策を組み合わせて活用・実施する必要がある。

【イメージ】



63

高齢者終身サポート事業について

厚生労働省 老健局 認知症施策・地域介護推進課
課長　　吉田　慎

厚生労働省 ひと、くらし、みらいのために Ministry of Health, Labour and Welfare

身寄りのない高齢者等への支援について

令和６年9月12日（木）

厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課長

吉田　慎

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

世帯構成の推移と見通し

○単身世帯、高齢者単身世帯（※1）ともに、今後とも増加が予想されている。
単身世帯は、2050年で44．3%に達する見込み。（全世帯数約5,570万世帯（2020年））

（出典）総務省統計局「国勢調査」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計（全国推計）（令和6年推計）」
（※1）世帯主が65歳以上の単身世帯を、高齢者単身世帯とする。
（※2）全世帯数に対する高齢者単身世帯の割合はグラフのとおりだが、世帯主年齢65歳以上世帯に対する割合は、35.2%（2020年）から45.1%（2050年）へと上昇。
（※3）子については、年齢にかかわらず、世帯主との続き柄が「子」である者を指す。

1

身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての建議（平成29年１月31日　消費者委員会）

■**建議冒頭**

・一人暮らしの高齢者等を対象とした、身元保証や日常生活支援、死後事務等に関するサービスを提供する新しい事業形態(身元保証等高齢者サポート事業）については、指導監督に当たる行政機関が必ずしも明確ではなく、利用者からの苦情相談についてもほとんど把握されていないのが実情である。当委員会はこうした状況を踏まえ、身元保証等高齢者サポート事業に係る消費者被害の防止のために、消費者庁、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）、厚生労働大臣及び国土交通大臣に対し、次のとおり建議する。

（建議事項１）消費者庁及び厚生労働省は、消費者保護の観点から、以下の取組を行うこと。

（１）消費者庁は、身元保証や死後事務等を行う身元保証等高齢者サポート事業による消費者被害を防止するため、厚生労働省その他関係行政機関と必要な調整を行うこと。

（２）厚生労働省は、関係行政機関と連携して、身元保証等高齢者サポート事業において消費者問題が発生していることを踏まえ、事業者に対しヒアリングを行うなど、その実態把握を行うこと。

（３）消費者庁及び厚生労働省は、関係行政機関と連携して、前記（２）を踏まえ、消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるよう、必要な措置を講ずること。

（建議事項２）厚生労働省は、高齢者が安心して病院・福祉施設等に入院・入所することができるよう、以下の取組を行うこと

（１）病院・介護保険施設の入院・入所に際し、身元保証人等がいないことが入院・入所を拒否する正当な理由には該当しないことを、病院・介護保険施設及びそれらに対する監督・指導権限を有する都道府県等に周知し、病院・介護保険施設が身元保証人等のいないことのみを理由に、入院・入所等を拒む等の取扱いを行うことのないよう措置を講ずること。

（２）病院・福祉施設等が身元保証人等に求める役割等の実態を把握すること。その上で、求められる役割の必要性、その役割に対応することが可能な既存の制度及びサービスについて、必要に応じ、病院・福祉施設等及び都道府県等に示すこと。求められる役割に対応する既存の制度やサービスがない場合には、必要な対応策を検討すること。

（建議事項３）

消費者庁、厚生労働省及び国土交通省は、消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるよう、サービスを選択するに当たり有用と思われる情報提供を積極的に行うこと。

2

高齢者等終身サポート事業に係る厚生労働省の取組

○　H29.１の身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての建議を踏まえ、厚生労働省で次の取組を実施

	介護分野	（参考）医療分野
平成29年	○ "身元保証サービスの実態調査に関する調査研究事業"において、**事業者や自治体等に対し、契約時の説明内容や解約方法等のヒアリングを実施** ○ "介護施設等における身元保証人等に関する調査研究事業"において、**入所者へ身元保証人等を求める理由や実態等を調査**	○「医療現場における成年後見制度への理解及び病院が身元保証人に求める役割等の実態把握に関する研究」を実施
平成30年	○ 前年度の調査等を踏まえ、事務連絡（※）を発出 (※)**身元保証人がなくても介護施設への入所等が可能であること**や、地域包括支援センター等に相談が来た場合の注意事項等を通知	○医療機関への入院に際し、身元保証人等がいないことを理由に、入院を拒否することは正当な理由ではないことを事務連絡にて周知
令和元年	○ 消費者トラブル発生防止に向けて、**調査研究事業で把握した事業者に対し、預託金の適切な管理やサービス契約等に係る注意喚起**を行い、適切な事業運営および利用者への理解促進の努力を図るよう依頼（消費者庁と連名で事務連絡を発出） ○ 本人の意思決定を支援できる主体の必要性や、本人意向を踏まえた場面毎に想定される活用できるサービスや事業、関与できる第三者等について老健事業にて整理	○医療機関に勤務する職員を対象に、身寄りがない人の入院及び医療に係る意思決定が困難な人への支援に関するガイドラインを作成(H30年)するとともに、関係機関へ事務連絡にて周知
：		
令和５年	○ 全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議にて、**過去の発出済の事務連絡や、老健局以外が所管する医療分野の身元保証や家賃の債務保証等に係る情報等について一体的に周知**(前年度も実施)	

※現在、厚生労働省HP上においても、高齢者等終身サポート事業の概要や相談窓口等を公表しているところ

3

身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進に関する調査の結果（概要）

総務省 MIC

調査の背景

（通知日：令和5年8月7日　通知先：厚生労働省、消費者庁、法務省）

◇　高齢化の進展や核家族化等に伴い、高齢単独世帯や高齢夫婦のみ世帯が増加

◇　家族による支援を受けることが困難な高齢者を対象に、入院・施設等入所時の身元保証、日常生活支援、死後の対応等のサービスを行う「身元保証等高齢者サポート事業」が出てきており、今後、需要が高まる見込み

◇　一方、事業者の経営破綻に伴うトラブル等も発生しており、利用者が安心できるサービス・事業者の確保が課題

⇒　消費者保護の推進とともに、事業の健全な発展のために必要な行政上の措置の検討に資するため、身元保証等高齢者サポート事業の実態について、行政機関による事業者への実地調査を含めた全国調査※を初めて実施

主な調査結果・課題提起

※事業者の公的リスト等がないため、インターネット検索等により412事業者をリストアップし、このうち協力を得られた204事業者を調査

- 身元保証等高齢者サポート事業を直接規律・監督する法令・制度等なし（民法等に基づく民・民の自由契約）
- 本事業については、その特徴を踏まえ、事業者による工夫した取組もみられるが、身寄りのない高齢者を支援するサービスとして、一般的な契約に比べ消費者保護の必要性が高いと考えられることから、今後、留意すべき事項や求められる対応の方向性について課題提起

事業の特徴	実態（主な調査結果）	留意すべき事項・対応の方向性
・契約主体は加齢等により判断能力が不十分になることも想定される高齢者 ・死後のサービスを含み契約期間が長期 ・サービス提供方法，費用体系が多様 ・契約金額が高額で、一部費用の支払いはサービスの提供に先行 ・契約内容の履行を確認しにくい ⇒ 消費者保護の必要性が高い	〔事業者の取組〕 ・契約内容の重要事項説明書を作成している事業者は少数 ・預託金を法人の代表理事の個人名義の口座で管理する例 ・利用者の判断能力が不十分になった後も成年後見制度に移行していない例 ・契約履行の確認を契約書に規定 ・契約書に解約条項がない例 ・遺言書の内容が本人の意思と異なる例 〔地方公共団体等の取組〕 ・住民への情報提供が低調	・公正な契約手順の確保 ・預託金の管理方法のルール化 ・成年後見制度への円滑な移行 ・契約履行の確認や担保は個々の事業者だけでは対応に限界 ・解約時の返金ルールや費用・料金内容の一層の明確化 ・寄附・遺贈における本人の自由な意思の尊重と判断能力の確認 ・啓発資料の充実・周知

⇒ **事業運営の健全性及び継続性の確保、高齢者が安心して利用できる仕組みが必要**

4

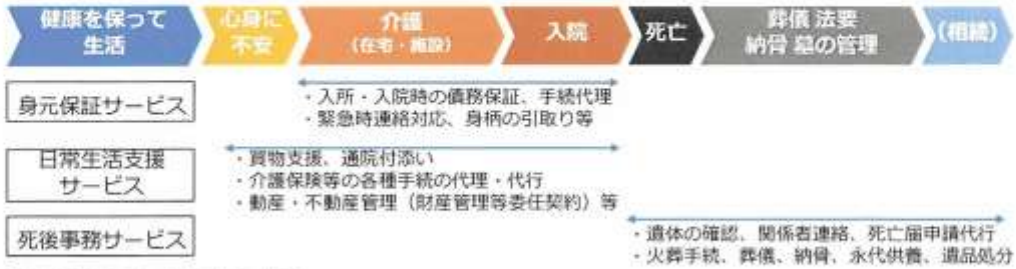
Ⅰ 背景

○高齢者等終身サポート事業が抱える課題

- 高齢者が入院や入所などの重大なライフイベントに直面する中で、本人が人生の最期まで自分らしく生きられるよう、信頼できる者から意思決定の支援を受けることが必要である。
- これまでは、こうした支援を家族が担ってきたが、今後、頼れる家族がいない人が増加する中で、本人の意思決定を支援する者の確保が課題。
- その選択肢の一つとして、高齢者等終身サポート事業が考えられるが、安心して事業を利用できるよう、一定の質を確保するとともに参入する事業者の増加を図ることが求められている。

○高齢者等終身サポート事業／関連サービス（イメージ）

身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進に関する調査結果（概要）（消費者庁）（令和5年6月）より抜粋



〔上記サービスに関連するサービス〕
- 任意後見契約（本人の判断能力が不十分→家庭裁判所へ申立て→後見監督人選任→後見人による財産管理、契約行為の代理）
- 遺言（遺言書作成・支援→遺贈・相続）

5

Ⅱ　高齢者等終身サポート事業を行う事業者の概況

身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進に関する調査結果（概要）
（消費者庁）（令和5年8月）より抜粋

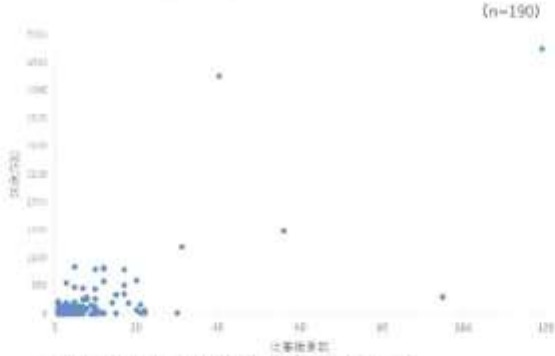
○調査対象とした事業者

- インターネット検索や聞き取りにより調査対象に該当すると考えられる412事業者をリストアップ
- 上記のうち、調査に協力の得られた**204事業者**※を対象に調査を実施
  - 実地調査：88事業者
  - 書面調査：116事業者

※高齢者を対象に「身元保証サービス」を実施し、かつ「日常生活支援サービス」、「死後事務サービス」の両方又はいずれかを実施している事業者

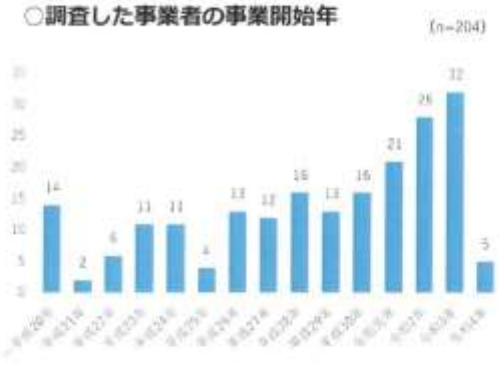
○調査した事業者の法人形態

○調査した事業者の従事職員数、契約者数



⇒ 従事職員数20人以下の事業者がほとんど
（従事職員数5人以下が6割、契約者数9人以下が1/3）

○調査した事業者の事業開始年



⇒ 事業開始後10年に満たない事業者が約８割

6

終身サポート事業において提供されるサービスの範囲

表1　身元保証等高齢者サポート事業において提供されるサービスの例

種類	内容
身元保証サービス	① 医療施設への入院の際の連帯保証 ② 介護施設等への入所の際の連帯保証 ③ 入院・入所、退院・退所時の手続の代理 ④ 死亡又は退去時の身柄の引取り ⑤ 医療同意への支援 ⑥ 緊急連絡先の指定の受託及び緊急時の対応
日常生活支援サービス※ ※ 利用者の契約締結能力に判断能力が著しく不十分になった場合、財産管理について任意後見契約又は法定後見への移行	1　生活支援関係 ① 通院の送迎・付添い ② 買物への同行や購入物の配達、生活に必要な物品の購入 ③ 日用品や家具の処分 ④ 病院への入院や介護施設等への入所の際の移動（引っ越し）及び家具類の移動・処分 ⑤ 介護保険等のサービス受給手続の代行 2　財産管理関係 ① 家賃や年金等の定期的な収入の受領に関する手続代行 ② 公共料金等の定期的な支出を要する費用の支払に関する手続代行 ③ 生活費の管理、送金 ④ 不動産、動産等の財産の保存、管理、売却等に関する手続代行 ⑤ 預貯金の払戻しに関する事項 ⑥ 金融商品の解約・換金・売却等の取引に関する手続代行 ⑦ 印鑑、印鑑登録カード等の預かり・重要書類の保管 ⑧ 税金の申告・納税・還付請求・還付金の受領に関する手続代行
死後事務サービス	① 死亡の確認、関係者への連絡 ② 死亡診断書（死体検案書）の請求受領、火葬許可の市区町村への申請、火葬許可証及び埋葬許可証の受領、死亡届申請代行 ③ 葬儀に関する事務 ④ 火葬手続（火葬の申込み、火葬許可証の提示）に関する手続代行 ⑤ 収蔵（納骨堂）、埋葬（墓地）、永代供養に関する手続代行 ⑥ 費用精算、病室等の整理、家財道具や遺品等の整理 ⑦ 行政機関での手続関係（長期高齢者医療制度資格喪失届、国民健康保険資格喪失届等）に関する代行 ⑧ ライフラインの停止（公共料金（電気・ガス・水道）の解約、インターネット・TV 等の解約、固定電話、携帯電話等の解約等）に関する手続代行 ⑨ 残置物等の処理に関する手続代行（遺品目録の作成、相続人等への遺品・遺骨の引渡し） ⑩ 菩地の管理や菩地の返却に関する手続代行

（注）　当省の調査結果による。

出典：令和５年８月７日消費者庁「身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進に関する調査結果報告書」

7

終身サポート事業の利用時の費用の例

表3　事業者の利用時に要する費用の例

費目＼事業者	A事業者	B事業者	C事業者	D事業者
実施するサービス	身元保証、日常生活支援、死後事務	身元保証、日常生活支援、死後事務	身元保証、日常生活支援、死後事務	身元保証、日常生活支援、死後事務
基本料 等	基本料金51.6万円 （入会金44万円を含む）	基本契約料金46.2万円 遺言書を作らない場合の 基本契約料金52.8万円	申込金5万円 分担金15万円 年会費1.2万円	契約金66万円
契約手数料等	弁護士費用12.6万円	公正証書遺言作成13.2万円	公正証書作成10万円 立会人費用1～2万円	－
身元保証料	身元保証支援19.8万円	身元保証料金33万円	身元保証3,000円／件 緊急連絡先3,000円／件	－
生活支援費用	33万円 （うち22万円は預託金） 22万円超過分は都度徴収 緊急支援1.1万円／4時間 一般支援1,100円／時	財産管理1.65万円／月 後見サポート4.3万円／月 訪問料金5,500円／時 お手伝い5,500円／時 通常お手伝い7,150円／時 等	預託金20万円～ サポート費用 2名1.5万円／月 2名1,500円／日 等	見守り支援費用 （年80歳となった翌月以降） 1.5万円／月 訪問日当3,300円／時 行政後見申立費用11万円 等
死後事務費用	都度支援費（預託）73万円	実施額（預託口座に預託）	50万円～（預託金）	預かり金120万円
合計（都度払いの費用を除く。）	190万円	約92万円 （基本料金46.2万円） 99万円 （基本料金52.8万円） （いずれも死後事務費用を除く。）	約100万円	186万円

（注）1　当省の調査結果による。
　　2　表中の「預託金」とは、上に死後事務のサービスを利用する際に要する費用で、あらかじめ事業者（又は事業者と提携している法人等）に預けておくものである（事業者によってその名称が異なるが、これらのあらかじめ預けておく金銭を以下「預託金」という。）。

出典：令和5年8月7日総務省「身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進に関する調査結果報告書」

8

終身サポート事業の実施母体

表5　事業者の母体となっている業種別の事業者数

（単位：事業者）

業種	事業者数
士業	55（27.0%）
賃貸住宅や介護施設等への入所支援	33（16.2%）
介護サービス業	25（12.3%）
葬儀	14（6.9%）
医療	5（2.5%）
不動産業	5（2.5%）
宗教法人	4（2.0%）
清掃業	3（1.5%）
コンサルティング業	3（1.5%）
家賃保証会社	2（1.0%）
ボランティア団体等母体がないと思われる事業者	55（27.0%）
合計	204（100%）

（注）1　当省の調査結果による。
　　2　（　）内は、事業者調査を実施した204事業者に対する割合である。割合は、小数第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない。

出典：令和5年8月7日総務省「身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進に関する調査結果報告書」

9

～意見のとりまとめ（概要）～
認知症と向き合う「幸齢社会」実現会議

はじめに

・2023年6月に共生社会の実現を推進するための認知症基本法が成立。基本法の施行に先立ち、認知症の本人・家族、有識者の声に耳を傾け、政策に反映するため本会議を設置。

・本会議としては、

①基本法の施行が2024年1月1日とされたことを踏まえ、基本計画について「とりまとめ」を十分踏まえ策定すること

②次期通常国会において、介護離職防止のため育児・介護休業法の改正に取り組むこと

③高齢者の生活上の課題について、ガイドラインの策定、必要な論点整理等を進めること、を求める。

意見のとりまとめ

1．基本的考え方

・認知症の施策や取組を、認知症基本法の理念に基づき立案・実施・評価

2．普及啓発・本人発信支援

・認知症とともに希望を持って生きるという「新しい認知症観」や認知症基本法の理解促進、認知症の本人の姿と声を通じて「新しい認知症観」を伝えていく

3．地域ぐるみで支え合う体制など

・若年性認知症の人等の社会参加や就労の機会の確保

・早期かつ継続的に意思決定支援を行える環境整備

・本人、家族の声を聴きながら認知症バリアフリーを進め、幅広い業種の企業が経営戦略の一環として取り組む

・認知症の本人の意向を十分に尊重した保健医療・福祉サービス等につながる施策や相談体制の整備等

4．家族等の支援（仕事と介護の両立支援等）

・介護をしながら家族等が自分の人生を大切にできる環境・支援制度の整備

5．研究開発・予防

・本人、家族等に役立つ研究成果、国の支援

6．独居高齢者を含めた高齢者等の生活上の課題関係

・独居高齢者等の意思決定支援を補完する仕組み。政府全体で問題への対処、整理

10

認知症と向き合う「幸齢社会」実現会議　意見のとりまとめ（抄・一部加工）

6．独居高齢者を含めた高齢者等の生活上の課題関係

- 独居高齢者等について、本人で意思決定が完結できなくなった時の意思決定支援の権限の所在がないのが問題。
- 身寄りが誰もいない人だけではなく、家族の形の多様化により、家族がいても頼れない人が増えており、その支援が課題。
- 家族が全面的に支援することを前提としない意思決定支援の仕組みが必要。介護・医療従事者、身元保証事業者が意思決定支援に取り組んでいるものの権限・主体が明確でない。
- 認知症が進んでからではなく、認知症になる前から早めに地域で介護ボランティア等に関わっていれば、認知症になったとき、本人の尊厳がどこにあるのかが分かりやすい。
- 身寄りなし、ＤＶ、低所得等複合問題のある方を含め、誰もが自分らしく安心して生活できるよう、終活サポートでの包括的な支援や住み替えサポートでの幅広いコーディネート能力が重要。
- 終活支援、住まい支援といったサービスの提供は、社会福祉協議会のように国民が安心して利用できることが重要。また、お金のある方も含め全体的に考えていくべき。
- 認知症で一人暮らしの人が増えている中で、地域の支援も活かしつつ自分なりに工夫をしながら前向きに暮らしている認知症の本人も各地で増えている。各自治体で本人とともに、一人暮らしを続けていくために必要なこととその可能性、課題を具体的に明らかにし、各地域の実情に応じた独居の認知症の人の支援体制を築いていくことが重要。

11

身寄りのない高齢者の生活上の多様なニーズ・諸課題等の実態把握調査について

令和５年度老人保健健康増進等事業において、身寄りのない高齢者の生活上の多様なニーズ・諸課題等の実態把握調査を実施している。

調査研究事業の概要

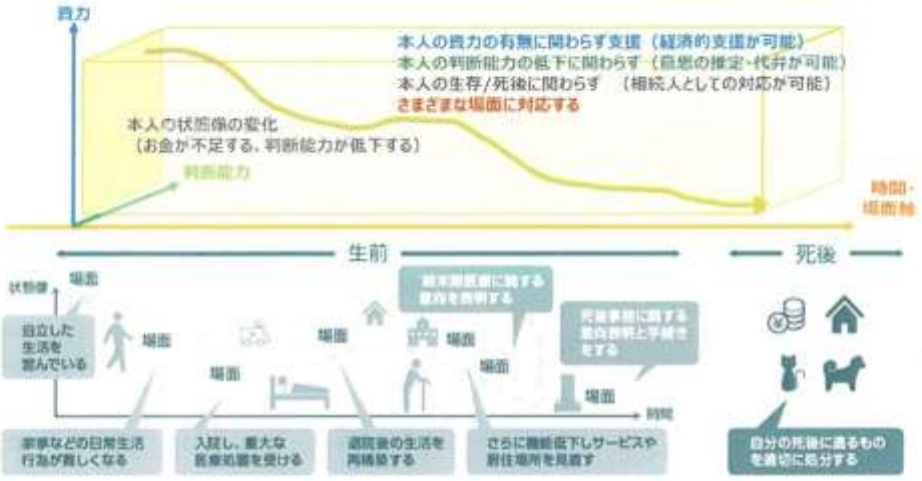
在宅で生活する高齢者が抱える、日常生活支援、医療・介護の利用から財産管理・死後事務に至るまでの生活上の多様なニーズについて、意思決定支援を含めたサポートが必要とされる場合がある。このような現状について情報収集を行う。

その上で、有識者や団体等による検討会を設置する等により、これまでの政府の取組等を踏まえつつ、利用者が適切にサービスを選択できるよう、高齢者の生活上の多様なニーズ（死後事務を含む）に対応するための課題や、課題の対応に適した関係者の役割や課題の明確化、これらの改善に向けた方策の検討を行い、報告書を作成する。

実例

（出典）令和5年度厚生労働省老人保健健康増進等事業
「身寄りのない高齢者の生活上の多様なニーズ･諸課題等の実態把握調査」より

解決方法の例



（出典）令和5年度厚生労働省老人保健健康増進等事業
「身寄りのない高齢者の生活上の多様なニーズ･諸課題等の実態把握調査」より

高齢者等終身サポート事業者ガイドライン

高齢者等終身サポート事業者ガイドラインの公表（2024年6月11日）

高齢者等終身サポート事業者ガイドライン

ポイント

1．関係省庁横断した整理

業務の内容が民事法や社会保障関係法に広くまたがることから、**遵守すべき法律上の規定や、留意すべき事項等**を関係省庁横断で整理し、ガイドラインとして提示

2．「高齢者等終身サポート事業者」を定義

身元保証や死後事務、日常生活支援等のサービスを行う事業

ガイドラインの構成

①	**全般的な事項**
②	**契約締結**にあたって留意すべき事項
③	**契約の履行**にあたって留意すべき事項
④	**事業者の体制**に関する留意事項

高齢者等終身サポート事業者ガイドライン

①全般的な事項

目的

事業者の適正な事業運営を確保し、
高齢者等終身サポート事業の健全な発展を推進し、
利用者が安心して当該事業を利用できることに資するようにすること

主な対象者

契約者（本人）と締結した契約に基づき、
「身元保証等サービス」及び「死後事務サービス」を事業として継続的に提供している事業者

基本的な考え方

○サービス提供にあたっては、利用者の尊厳と自己決定を尊重することが重要
○関連する制度等を活用しつつ、
利用者の価値観等に基づく意思決定が行われるよう配慮することが重要

16

高齢者等終身サポート事業者ガイドライン

②契約締結にあたって留意すべき事項

契約締結にあたって、事業者は、**民法や消費者契約法に定められた民事ルール**に従いつつ、**契約内容の適正な説明（契約書・重要事項説明書を交付した説明）**を行うことが重要。また、**医療・介護関係者等との連携**や、**推定相続人への説明**など、きめ細かい対応を行うことが望ましい。

寄附・遺贈については、**契約条件にすることは避ける**ことが重要であり、遺贈を受ける場合も**公正証書遺言**によることが望ましい。

③契約の履行にあたって留意すべき事項

契約の履行にあたっては、**契約に基づき適正に事務を履行**するとともに、**提供したサービスの時期や内容、費用等の提供記録を作成、保存、定期的な利用者への報告**が重要（後見人にも情報共有が重要）。利用者から前払金（預託金）を預かる場合、**運営資金等とは明確に区分して管理**することが望ましい。なお、履行の際にも**医療・介護関係者等との連携**が重要。

利用者からの求めがあれば、利用者が**契約を解除する際に必要な具体的な手順等の情報を提供する**努力義務を負う。

利用者の判断能力が不十分となった場合、成年後見制度の活用が必要。成年後見人等が選任された後は、**契約内容についてもよく相談**することが望ましい。

17

高齢者等終身サポート事業者ガイドライン

④事業者の体制に関する留意事項

利用者が安心して利用できるよう、**ホームページ等を通じた情報開示、個人情報の適正な取扱い、事業継続のための対策、相談窓口の設置**に取り組むことが重要

関連する制度・事務に関する政府の取組

①	高齢者等終身サポート事業者が行う**金融機関の手続及び携帯電話の解約について調整**を行う
②	高齢者等終身サポート事業者の活用が見込まれる**関連業界や自治体へのガイドラインの周知**
③	**関係する制度（重要な治療方針に関する関わり方、介護保険外サービス、死亡届、成年後見制度）の見直し**等の検討
④	ガイドラインの普及や関連制度の検討状況を踏まえつつ、**認定制度等について検討**

18

高齢者等終身サポート事業者ガイドライン

		項目	内容 （※：法令に規格があるもの）	該当頁*	チェック
契約の締結	1	身元保証等	○身元保証の内容と費用の取扱いが明らかになっている。	12,13	□
	2		○入退院時に行う対応が具体的に明らかになっている。	13	□
	3		○発生時の連絡先や連絡方法が明らかになっている。	14	□
	4	死後事務	○死後事務で行う内容と費用の取扱いが明らかになっている。	14-17	□
	5	日常生活支援	○提供されるサービス内容と費用の取扱いが明らかになっている。	17,18	□
	6	解約料	◎解約料について適正な金額が設定されている。（消費者契約法第9条第1項第1号）	10,11	□
	7	死因贈与等	○契約時に死因贈与や寄附（贈与）を条件等とした契約を締結していない。（民法第90条参照）	18,19	□
	8		○死因贈与契約を締結する場合、その契約を撤回できることを明らかにしている。	19	□
	9	利害能力の低下時	○利害者の利害能力低下時の取扱いを定めている。	31-34	□
	10	預託金	○預託金の額やその根拠について明らかになっている。	14	□
	11		○預託金の管理方法等の取扱いについて明らかになっている。	29,30	□
	12	制限方法	◎不当な方法による制限を行っていない。（消費者契約法第4条） （不当な制限の例）「契約を締結するまで、事務等から帰さない」 「『契約しないと生活が維持できなくなる』と不安を煽る」など	12	□
	13	契約時の説明等	○利用者の年齢、心身の状態、知識等に応じた適切な説明を行っている。	9-12	□
	14		○契約に関する重要事項を説明し、その内容を利用者に書面（重要事項説明書）で交付している。	9-11	□
	15		○重要事項説明書には、少なくとも以下の項目が含まれている。	9-11	□
	16		・契約者に提供するサービスの内容や費用、費用の支払方法	9,10	□
	17		・契約するサービスの解除方法・事由や契約変更・契約時の返金の取扱い	10,11	□
	18		○契約書を作成し、利用者に交付している。	11	□
履行の提供	19	サービス提供等	○サービス提供の時期、内容、費用等について、適時に記録の作成、保存をしている。	22	□
	20		○定期的な会計等により利用者の希望の把握や状況の把握を行っている。	7	□
	21		○利用者の通帳・現金等を適切に管理し、支出内容等を利用者に適切に報告している。	30	□
	22		○利用者からの預託金について、事業者自身の運転資金等とは明確に区分して管理している。	29,30	□
	23		◎利用者が求めた際に、サービスの実施状況について報告している。（民法第645条）	22	□
	24		◎委任契約の終了後、利用者本人又は相続人に対し、その経過及び結果について報告している。（民法第645条）	28	□
	25	解約方法等	◎利用者の求めた際に、解約に必要な手順を伝えている。（消費者契約法第3条第1項第4号）	30	□
	26		○解約を申し入れた際に、解約を過度に制限する不当な説明をしていない。 （不当な説明の例）「解約を考え直してくれなければ困る」 「『解約すると生活が維持できなくなる』と不安を煽る」など	30	□
	27		◎解約料の算定根拠の概要や、違約金等を設定した合理的理由を説明することができる。（消費者契約法第9条第2項）	31	□
事業者の体制	28	事業者の体制	○事業者に関する情報や提供しているサービス情報について、HPで公表されているなど、利用者が分かるようになっている。	35	□
	29		○個人情報保護に関する取扱方針が定められている。	36	□
	30		○利用者からの相談窓口が設置されており、連絡先が分かる。	37	□

チェックリスト

19

高齢者等終身サポート事業者ガイドライン（抄）

（参考）高齢者等終身サポート事業に関連する制度・事務に関する政府の取組について

2 今後の課題

○ 今後の高齢者等終身サポート事業の利用状況等を踏まえ、身近に手助けをする人のいない高齢者等の適切な支援に向けて、関係する制度の見直し等の必要な検討を進める。

（2） 介護保険外サービスの整理について

○ 「身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進に関する調査結果報告書」（令和５年８月総務省行政評価局）において、身元保証人が求められている現状に係る意見として、「身寄りのない高齢者の死後事務が課題であり、現状、担当のケアマネジャーや後見人が対応せざるを得ないケースや、入居していた介護施設等の職員が対応しているケースもあり、負担となっている。」と指摘されている。

○ このような意見を踏まえ、死後事務も含め、ケアマネジャーや介護職員等が対応せざるを得ない現状について把握し、必要な対応を検討する。

（5） 事業者の認定制度等の検討について

○ 本ガイドラインは、事業者が自主的に適正な事業実施の観点から確認するためのものであるとともに、利用者の質の高い事業者の判断目安としてガイドラインが活用されることにより、ガイドラインの履行が促進されることを目指すものである。

○ 今後、確実な履行確保等の観点から、ガイドラインの普及や関連制度の検討状況も踏まえつつ、優良な事業者を認定する仕組みの創設等について、検討する。

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

ご清聴ありがとうございました。

厚生労働省

３．研修②

地域の権利擁護支援のあり方を考える研修会

カメラを「オン」、音声を「オフ」にして開会までお待ちください

地域の権利擁護支援のあり方を考える研修会

時間	所要	タイトル	講師
13：00	－	開会	
13：00～13：05	5分	オリエンテーション	北村 肇 地域共生政策自治体連携機構 事務局次長
13：05～13：50	45分	地域の権利擁護支援の形をつくるために 私たちは何をすべきか	川端 伸子 権利擁護支援プロジェクトともす 代表理事 前厚生労働省 成年後見制度利用促進専門官
13：50～13：55	5分	休憩	
13：55～15：10	75分	意思決定支援の思想に基づいた活動を 地域に息づかせるには	水島 俊彦 日本意思決定支援ネットワーク 副代表 成年後見制度利用促進専門家会議 委員
15：10～15：15	5分	休憩	
15：15～16：00	45分	“意思決定フォロワー”と描く未来	安藤 亨 愛知県豊田市 福祉部 よりそい支援課 権利擁護支援担当係長
16：00～16：05	5分	休憩	
16：05～16：30	25分	『市民後見人養成テキスト』の活用・「基本カリキュラム」の読み方 ・市民後見人養成研修修了者の活躍促進・介護サービス相談員派遣等事業との関係	北村 肇 地域共生政策自治体連携機構 事務局次長
16：30～17：00	30分	鼎談形式による質疑応答	川端×水島×安藤 ／ 進行：北村
17：00	－	閉会	

オリエンテーション

①オンライン（ZOOM）視聴情報・講師資料

【 視聴のためのＵＲＬ情報 】

https://us06web.zoom.us/j/86352972434?pwd=bhSVVLmtYSwqPzLw2itgy6yIsgVeEq.1

ミーティング ID: 863 5297 2434 / パスコード: 010454

【 講師資料 】

メールでご案内したファイル転送サービスによるほか、

地域共生政策自治体連携機構のホームページよりダウンロードください

https://jichitai-unit.ne.jp/network/

数人のスタッフで本日の研修会を運営しています。
事務所や事務局携帯にお電話いただいても、繋がりにくい状況が生じることが予想されます。
受講されるお仲間で、視聴URL等が分からない、繋がらない等の状況がございましたら、
上記をご案内差し上げてください。

お申込みのない方へのご案内はご遠慮ください。

2

オリエンテーション

②開始あたって：オンライン受講者へのお願い

本日の配信は（ｳｪﾋﾞﾅｰではなく）ZOOMにより行っています

☑講師の方々に見えるよう、カメラは「オン」でお願いします。

※講師はモニター上でオンライン参加者のギャラリービューをみながら講義いたします。

☑音声は「オフ」にしてください。

※ZOOMによる配信のため、ひとりでも「オン」にしている方がいると、配信環境に支障が生じ（雑音が混じり）ます。

☑講師への質問は、すべての講義が終了後、１６時３０分頃よりまとめて行います。
本日は非常に多くの方が視聴されています。手上げ機能や声出しをいただいても、
司会・講師がそのすべてに気づくことが難しい状況ですので、恐れ入りますが
ご質問はチャットに書いてお送りくださるようお願いします。
その際、質問者の所属・氏名・連絡先メールアドレスも付記してください。

※当日お答えできないチャットでの質問は、講師と情報共有の上、後日お返しするようにいたします。

3

オリエンテーション

③本日の研修の目的、受講者の皆さまに事前にお伝えしておきたいこと

（開催案内にも書きましたように）

地域の権利擁護支援のあり方を考える
“きっかけ”

となればと考えて企画した研修です

4

オリエンテーション

③本日の研修の目的、受講者の皆さまに事前にお伝えしておきたいこと

次の**２つの自治体事務局**を通じて、関係者に今回の研修会のご案内をしています

❶ **介護サービス相談員派遣等事業の実施自治体**、介護サービス相談員の皆さま

☑日本の市民後見の全国実施に向けた検討は、平成２２年の介護サービス相談員派遣等事業の調査研究（その礎にある介護サービス相談員の日々の相談活動）に端を発しています。

☑介護サービス相談員で市民後見人もされている方もいらっしゃいます。

☑検討から１４年を経て、介護サービス相談員派遣等事業実施自治体の事務局担当者の皆さまには、あらためて**地域の権利擁護という視点から、介護サービス相談員の活動を見直す**“きっかけ”としていただきたいと思います。

5

オリエンテーション

③本日の研修の目的、受講者の皆さまに事前にお伝えしておきたいこと

次の**２つの自治体事務局**を通じて、関係者に今回の研修会のご案内をしています

❷ **自治体の「権利擁護」担当部局** や中核機関等の関係機関、市民後見人等の皆さま

☑介護サービス相談員の活動やその根底にある思想には、市民後見人や権利擁護支援者、意思決定支援サポーター等の活動とも類似する部分があります。

☑自治体の権利擁護担当部局や中核機関等の皆さまには、**「権利擁護支援チーム」のメンバーの一員として、介護サービス相談員の活動があることを認識**していただきたいと思います。

☑その上で、介護サービス相談員や市民後見人、権利擁護支援者、意思決定サポーターなど、地域の権利擁護に関わる**市民人材を一体的に捉える視点**をもち、その活動を育成・支援していく“きっかけ”としていただきたいと思います。

6

令和６年度老人保健健康増進等事業
地域の権利擁護支援のあり方を考える研修会（令和6年7月19日）

地域の権利擁護支援の形をつくるために

―私たち、それぞれがなすべきことを考える―

一般社団法人 権利擁護支援プロジェクトともす
川端　伸子

講師プロフィール
一般社団法人　権利擁護支援プロジェクトともす
代表理事　川端　伸子

ケアワーカー、医療ソーシャルワーカーを経て、平成18年4月より東京都老人総合研究所に入職。介護予防区市町村サポートセンターにて権利擁護、高齢者虐待についての相談・研修を担当。平成21年4月より東京都福祉保健財団高齢者権利擁護支援センターの専門相談員、同センターのセンター長（平成22年4月～平成29年3月）、アドバイザー（平成29年4月～平成30年3月）を務める。

一方で、専門職として後見事案を個人受任し、平成21年～2年間、東京社会福祉士会ぱあとなあ東京の担当理事を務める。

平成23年から(公社)あい権利擁護支援ネットより、虐待防止・権利擁護に関する講師派遣を担当。(公社)あい権利擁護支援ネットは、このほか困難事案の法人後見を実施。

平成30年4月より令和5月3月末までの5年間、厚生労働省にて成年後見制度利用促進専門官として勤務。「意思決定支援を踏まえた後見事務のガイドライン」の作成、「後見人等のための意思決定支援研修」「LIFE 意思決定支援の基本的考え方－『私の人生の主人公は、私』」の作成、第二期成年後見制度利用促進基本計画の策定に関わる。

令和5年5月より現職。

著書
第一法規『仕事がはかどるケアマネ術シリーズ4 はじめの一歩が大切！高齢者虐待防止－在宅介護での兆候発見・支援のポイント－』（2017年）、
中央法規『事例で深めるソーシャルワーク実習』（2014年）など。

2

目次

1. 権利擁護の支援と市町村行政の役割
2. 「後見」偏重がもたらした弊害と
   権利擁護支援の地域連携ネットワークの構築
3. 「成年後見制度」＝「権利擁護支援」??
4. 地域で形づくるために、何ができるか？

1 権利擁護の支援と市町村行政の役割

権利擁護の支援を必要とする人

権利擁護を必要とする人

- 自分で自分の権利を、自ら主張することができない
- 一人で権利を行使したり、それを実現することができない

具体的には・・・

- 判断能力が不十分な人
- 社会から排除されている・差別を受けている人
- 子ども
- 犯罪の被害者　　等

消極的権利擁護と積極的権利擁護

権利擁護を必要とする人	権利擁護の支援の内容
権利侵害を受けていても、自分の権利を護るため行動を起こすことができない	権利侵害・虐待の防止 消極的権利擁護
権利があっても、その権利の行使を一人ですることができない	意思決定支援 その人らしい生活を支えるケアの提供 積極的権利擁護

権利擁護という言葉は、さまざまな意味を含んで使われています。

権利擁護の支援が無い時、何が起こるのか？

・片足が無い、70歳代の公園暮らしの男性

・「このまま、死んでいくのを見ているしかないのですか？」

支援はなかなか行き届かない

- 知的障害福祉法が出来たのは、1960年
- 今の児童虐待防止法が出来たのは、2000年
- 発達障害者支援法が出来たのは、2004年

障害のある人全てが、手帳を所持して支援を受けている訳ではありません。

障害からの生きづらさは「ある」「なし」では分けられない

- 視覚障害者には弱視の人もいれば、全盲の人もいる
- 7割以上は、弱視の人
- 全く見えない⇒見えづらく生活に支障がある⇒見えづらいけれど眼鏡等で生活できる
- 他の障害も同じイメージを…

©ともすプロジェクト

各福祉法と虐待防止法の条文

地方自治法　第1条の2

地方公共団体は、住民の福祉の増進を図ることを基本として、地域における行政を自主的かつ総合的に実施する役割を担うものとする。

老人福祉法32条

市町村長は、六十五歳以上の者につき、その福祉を図るため特に必要があると認めるときは、民法第七条、第十一条、第十三条第二項、第十五条第一項、第十七条第一項、第八百七十六条の四第一項又は第八百七十六条の九第一項に規定する審判の請求をすることができる。

権限付与

高齢者虐待防止法　第9条2項

市町村又は市町村長は、第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は前項に規定する届出があった場合には、当該通報又は届出に係る高齢者に対する養護者による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護が図られるよう、養護者による高齢者虐待により生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められる高齢者を一時的に保護するため迅速に老人福祉法第二十条の三に規定する老人短期入所施設等に入所させる等、適切に、同法第十条の四第一項若しくは第十一条第一項の規定による措置を講じ、又は、適切に、同法第三十二条の規定により審判の請求をするものとする。

義務付け規定

©ともすプロジェクト

頼れる身寄りがいない高齢者、障害者の権利擁護の手段として、市町村長申立てが機能してきました。

11

後見等に係る体制の整備等（各福祉法の改正）

（後見等に係る体制の整備等）

第32条の2 市町村は、前条の規定による審判の請求の円滑な実施に資するよう、民法に規定する後見、保佐及び補助（以下「後見等」という。）の業務を適正に行うことができる人材の育成及び活用を図るため、研修の実施、後見等の業務を適正に行うことができる者の家庭裁判所への推薦その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

2 都道府県は、市町村と協力して後見等の業務を適正に行うことができる人材の育成及び活用を図るため、前項に規定する措置の実施に関し助言その他の援助を行うように努めなければならない。

※平成24年4月1日施行
〈介護サービスの基盤強化のための介護保険法等の一部を改正する法律〉

※知的障害者福祉法、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律においてもほぼ同様の規定あり

今後、親族等による成年後見の困難な者が増加するものと見込まれ、介護サービス利用契約の支援などを中心に、成年後見の担い手として市民の役割が強まると考えられることから、市町村は、市民後見人を育成し、その活用を図ることなどによって権利擁護を推進することとする。

市民後見人の育成・活用

平成23年～26年は市民後見推進事業、平成27年からは権利擁護人材育成事業として実施

成年後見制度利用促進法の目的

○推進し、達成されるべきこと:

判断能力の問題により、自分らしい生活を送るうえで大切なことを決め・主張し・実現できない高齢者・障害者の「権利擁護」と「意思決定支援」

※ 成年後見制度(法定後見、任意後見)は、そのための選択肢・手段

(促進法第1条) この法律は、認知症、知的障害その他の精神上の障害があることにより財産の管理又は日常生活等に支障がある者を社会全体で支え合うことが、高齢社会における喫緊の課題であり、かつ、共生社会の実現に資すること及び成年後見制度がこれらの者を支える重要な手段であるにもかかわらず十分に利用されていないことに鑑み、成年後見制度の利用の促進について、その基本理念を定め、国の責務等を明らかにし、及び基本方針その他の基本となる事項を定めるとともに、成年後見制度利用促進会議及び成年後見制度利用促進委員会を設置すること等により、成年後見制度の利用の促進に関する施策を総合的かつ計画的に推進することを目的とする。

第二期成年後見制度利用促進基本計画における市町村長申立ての記述

P. 58

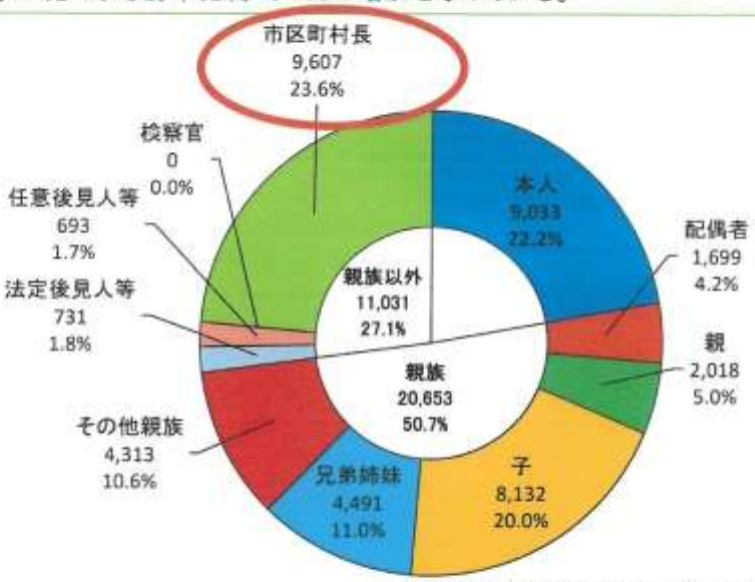
②市町村長申立ての適切な実施

市町村長申立ては、一部の市町村において適切に実施されておらず、例えば、申立てまでに長期間待たされることが常態化し、必要に迫られ本人が申立手続を行うことが難しいにもかかわらず無理に本人申立てをせざるを得ないなど、その実施状況に市町村間で格差があるとの指摘がある。そのため、各地域において、成年後見制度が必要な人を発見し相談につなげるための地域連携ネットワークの整備・拡充を進める必要がある。加えて、市町村長申立てに関する事務を迅速に処理できる体制の整備も必要である。特に、身寄りのない人、身寄りに頼れない人への支援において、適切に市町村長申立てを実施することが期待される。また、虐待等の事案については、積極的に市町村長申立てを活用する必要がある。

©ともすプロジェクト

申立人と本人との関係について

◆ 申立人については、市区町村長が最も多く全体の約23.6%を占め、次いで本人（約22.2%）、本人の子（約20.0%）の順となっている。
◆ 市区町村長が申し立てたものは9,607件で、前年の9,231件（前年全体の約23.3%）に比べ、対前年比約4.1%の増加となっている。



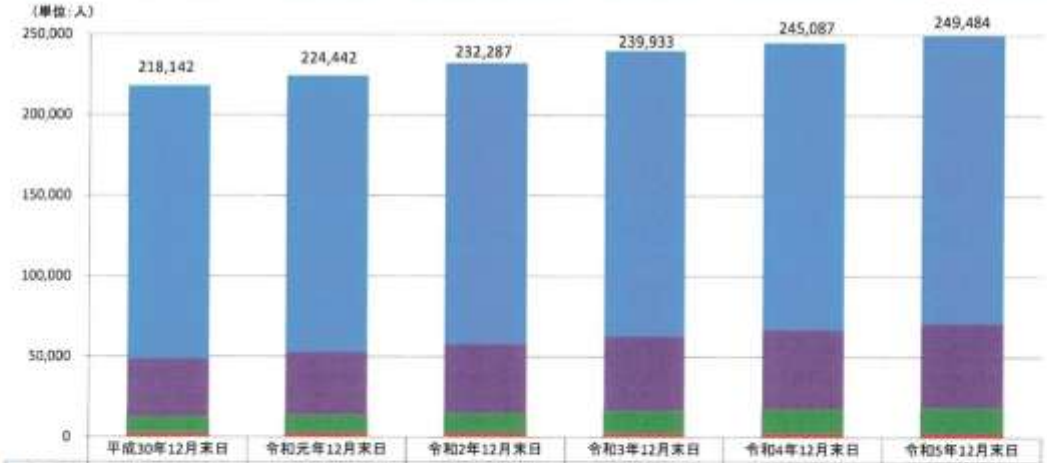
裁判所公表資料「成年後見関係事件の概況―令和5年1月～12月―」より

専門家会議では、市町村格差の指摘があり、適切に実施することが求められています。
現在でも、市町村長申立てが必要な人にとって、それが権利擁護の重要な手段であることに変わりはありません。

2 「後見」偏重がもたらした弊害と権利擁護支援の地域連携ネットワーク

成年後見制度の利用者　総数の近年の動向

◆令和5年12月末時点の成年後見制度の利用者は約25万人弱。
◆成年後見類型の割合が約71.7%、保佐が約20.9%、補助が約6.4%、任意後見の割合が約1.1%。



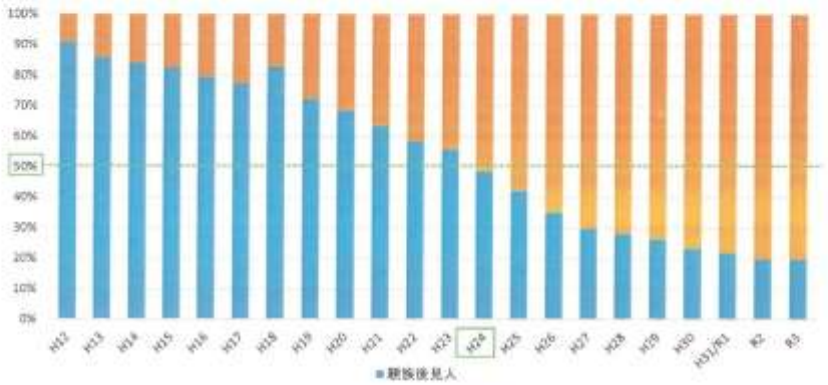
	平成30年12月末日	令和元年12月末日	令和2年12月末日	令和3年12月末日	令和4年12月末日	令和5年12月末日
成年後見	169,583	171,858	174,680	177,244	178,316	178,759
保佐	35,884	38,949	42,569	46,200	49,134	52,089
補助	10,064	10,983	12,383	13,826	14,898	15,863
任意後見	2,611	2,652	2,655	2,663	2,739	2,773
計	218,142	224,442	232,287	239,933	245,087	249,484

資料：最高裁判所「成年後見関係事件の概況－令和5年1月～12月－」より作成

親族後見人と第三者後見人の選任割合の長期推移について

○　成年後見人等（成年後見人、保佐人及び補助人）と本人との関係性について、**親族後見人（配偶者、親、子、兄弟姉妹及びその他親族）が後見人に選任される割合は、減少傾向**にある。

○　**平成24年に第三者後見人の選任割合が親族後見人の選任割合を上回り、それ以降も親族後見人の選任割合は減少傾向が継続**している。



(%)	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31/R1	R2	R3
親族後見人	80.8	85.9	84.1	82.5	74.5	77.4	82.9	72.2	68.5	63.5	58.6	55.6	48.5	42.2	35.0	29.9	28.1	26.2	23.2	21.8	19.7	19.8
第三者後見人	9.1	14.1	15.9	17.5	20.5	22.6	17.2	27.7	31.5	36.5	41.4	44.4	51.5	57.8	65.0	70.1	71.9	73.8	76.8	78.2	80.3	80.2

（出所）最高裁判所事務局局家庭局「成年後見関係事件の概況」より、厚生労働省成年後見制度利用促進室にて作成。
※後見開始、保佐開始、補助開始及び任意後見監督人選任事件の相談事件を対象としている。
※統計期間がH12～15までは年度（4～5月）であるが、H21以降は暦年（1～12月）であるため、H21（1～3月）の件数がH19とH20に重複してみよされている。

後見支援信託の導入

後見事務における「意思決定支援」　事例及び関連法令の紹介

当事者の言葉から（残念な事例）②

●関係者全員で施設入所の検討を始めたところ、後見人は本人の意思を確認することなく、特別養護老人ホーム以外の選択肢を認めない。また、本人の意思を確認した上で他の選択肢を提案しても、後見人は聞く耳を持たず、ケア会議への参加を拒否し欠席した。

（障がい者支援団体）

●サービス担当者会議において、本人がどのようなサービスを利用したいか、発言しようとしているのに、「時間がないから」「現実的ではないから」といって後見人が決めてしまった。

（障がい者支援団体）

●「面会に来ない」「面会に来ても聴聞するのみ」「本人のための積極的なサポートがまったくない」「管理のみ」「施設任せ」

（本人のご家族）

74

「後見人等への意思決定支援研修　私のことは私とともに決めてほしい」より

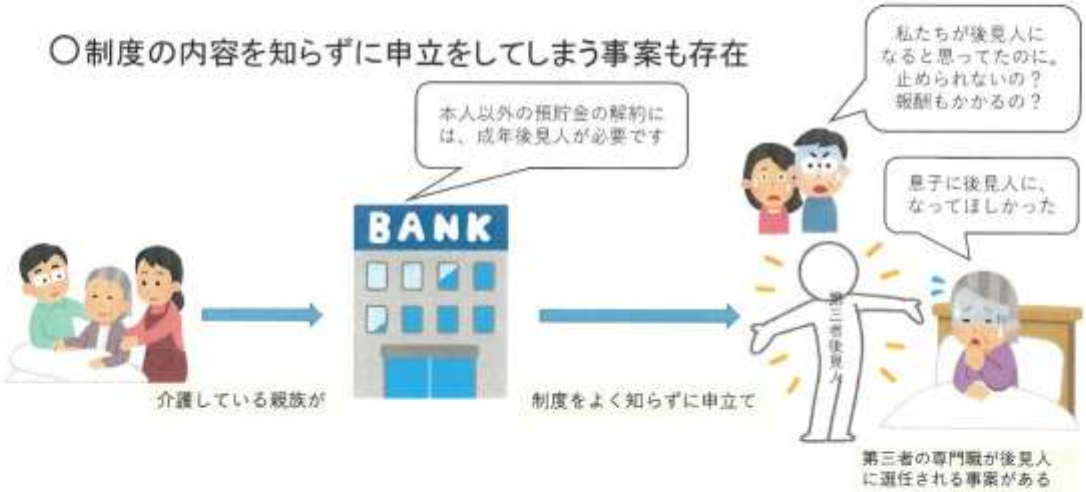
圧倒的に法定後見の「後見類型」偏重で成年後見制度は利用されてきました。

親族後見人は減り、約８割の第三者後見人が選任されています。
その結果、「包括的代理権」を濫用しているのではないか？という事態が指摘されてきました。

21

公的相談窓口を明示し、広報する必要性

○制度の内容を知らずに申立をしてしまう事案も存在



○苦情が行政の窓口に来ても、簡単には後見人等を交代させることができなかった。

身近な公的相談窓口が分かりやすく明示されることが必要。
親族が後見人になる場合の支援が必要。

人的資源の限界を意識した調整・コーディネートの必要性

本人の権利を護るための**専門的知識**（法的知識や対人援助技術）があり、

＋

チームとともに、**本人の意思を丁寧にくみ取り、その決定を支援**できる

かつ

このような後見人等が選任されることが理想。
そうであってこそ、本人らしい生活を守る制度として、
成年後見制度が活きてくる。
しかし、そのような後見人等の数には限りがある。

限られた人的資源を大切にすること・拡大していくことに、早急に取り組む必要性

受任者調整
後見人等の育成
後見人の交代、支援

専門職の専門性を発揮し終わったら、交代していける体制づくり

第一期成年後見制度利用促進基本計画について

＜経緯＞

○H28. 5	「成年後見制度の利用の促進に関する法律」施行
○H28. 9	「成年後見制度利用促進会議」（会長：総理）より「成年後見制度利用促進委員会」に意見を求める（基本計画の案に盛り込むべき事項について）
○H29. 1	「委員会」意見取りまとめ
○H29. 1～2	パブリックコメントの実施
○H29. 3	「促進会議」にて「基本計画の案」を作成の上、閣議決定

＜計画のポイント＞　※計画対象期間：概ね5年間を念頭。市町村は国の計画を勘案して市町村計画を策定。

（1）利用者がメリットを実感できる制度・運用の改善
⇒財産管理のみならず、意思決定支援・身上保護も重視した適切な後見人の選任・交代
⇒本人の置かれた生活状況等を踏まえた診断内容について記載できる診断書の在り方の検討

（2）権利擁護支援の地域連携ネットワークづくり
⇒①制度の広報②制度利用の相談③制度利用促進（マッチング）④後見人支援等の機能を整備
⇒本人を見守る「チーム」、地域の専門職団体の協力体制（「協議会」）、コーディネートを行う「中核機関（センター）」の整備

（3）不正防止の徹底と利用しやすさとの調和
⇒後見制度支援信託に並立・代替する新たな方策の検討　※預貯金の払戻しに後見監督人等が関与

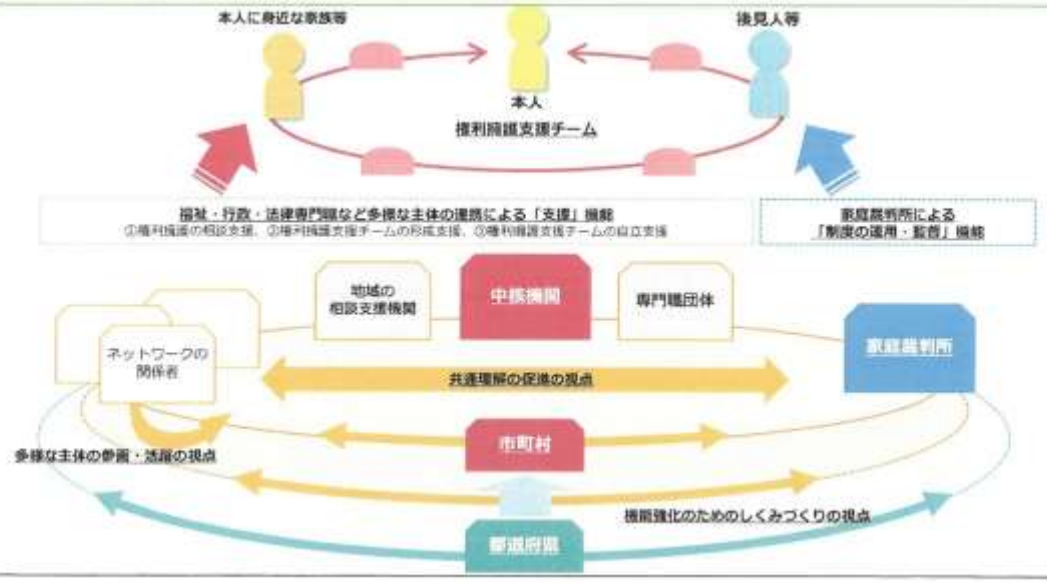
権利擁護支援チーム

内容	本人に身近な親族、福祉・医療、地域等の関係者と後見人がチームとなって日常的に本人を見守り、本人の意思や状況を継続的に把握し必要な対応を行う仕組み
メンバー例	家族・親族、ケアマネジャー、相談支援専門員、生活保護ケースワーカー、保健師、精神保健福祉士、入所先社会福祉施設、入院先医療機関、認知症初期集中支援チーム、認知症疾患医療センター、介護サービス事業所、障害福祉サービス事業所、訪問看護ステーション、民生委員、金融機関、市町村窓口、専門職、建築業者、旅行業者 等
エリア	日常生活圏域 等

◆ 第一期基本計画で「チーム」と表現されていましたが、「権利擁護支援チーム」と言い換えられました。
◆ 必ずしも一から作る必要はなく、ケアマネジャーや相談支援専門員が作っている既存のチームに、後見人等があとから参加するケースも少なくありません。

権利擁護支援チームを支える地域連携ネットワーク

◆ 権利擁護支援チームが、日常的に連携して本人を支えていくためには、福祉・行政・専門職等による「支援」機能と、家庭裁判所の「制度・運用」機能が連携していく必要があります。この連携を推進するのが地域連携ネットワークです。そして、連携の要となるのが「協議会」（各地で名称は様々）です。
- 第二期基本計画では、地域連携ネットワークは、市町村単位だけでなく、複数の市町村圏域、都道府県圏域での連携が重要と示されました。



協議会について

◆ 基本計画で示されている協議会は、地域ケア推進会議や障害者自立支援協議会など、他の福祉部門の協議会等の権利擁護版と解することができます。

◆ 各地域で取組が進められてきた地域包括ケアシステム関係機関等のネットワークや障害者自立支援協議会のネットワークの一部に、連携が必要な家庭裁判所や法律専門職団体等の「司法」を加えていくことも想定されています。

内容	後見等開始の前後を問わず、「チーム」に対し法律・福祉の専門職団体や関係機関が必要な支援を行えるよう、各地域において、専門職団体や関係機関が連携体制を強化し、各専門職団体や各関係機関が自発的に協力する体制作りを進める合議体
メンバー例	上記の絵は一例。地域の事情を踏まえ適宜選定（例:商工会や警察など）
エリア	市町村圏域～広域圏域～都道府県圏域 等

市民後見人への期待

意思決定支援、身上保護を重視した後見活動というのは、市民後見人の方々が実践していることだと感じます。

同じ地域で生活している生活者の視点をもって、丁寧な後見活動により支えられることで、ご本人がどんどん生き生きとするようになりましたよ！

担い手が足りないから市民後見なのではなく、市民後見を基盤として成年後見を考えてみては??

成年後見制度利用促進基本計画では、市町村ごとに、「必要な人に」「適切に」成年後見制度が利用される仕組みづくりがなれるよう（必要ない人が間違って利用することがないよう）（必要な人が、不適切な利用となることがないよう）、市民の力を重視した施策が展開されてきました。

29

3

「成年後見制度の利用促進」から
「権利擁護支援の推進」へ

現在、報酬のあり方、報酬助成のあり方、後見人等の交代における課題、担い手の不足（伸びなやみ）・・・
様々な課題について、現行制度上の運用改善に取り組んでいます。

31

報酬算定についての今後の方向性

◆ 最高裁判所は今後、以下の資料により、身上保護が適切に評価されるよう報告書式を見直すこと、報酬付与額の平均等の過去の実績を示していくことを示しています。

現実に運用する観点からの今後の方向性

ポイント　裁判所の立場で改善すべきこととすべきではないことを整理した上で、実現可能なものを目指す
→これまでの検討を活かし、以下のポイントを中心に現実的にできることから運用を改善していく

1 報告書式の変更

◆ 身上保護や意思決定支援に関する事情も適切に把握できる報告書式とする。
　報酬算定の在り方のみならず、後見人等の身上保護事務に関する事情を適切に把握するために、後見事務の報告書式を変更することが考えられる（身上保護や意思決定支援に関する報告項目を設けることは、身上保護事務を重視することのメッセージにもなると考えられる。）。

2 身上保護事務の評価

◆ 個々の法律行為等に着目して積算しないことを前提に、プロセス全体を見て身上保護を評価する。
・身上保護のプロセスにおいて特に労力を要した場合等の例外的な事情があるときに加算し、本人との面談を行っていない、支援者と連絡が取れないなど、身上保護事務が不十分である場合には減額する方向。
・報告量が多い分加算されるという性質のものではなく、事案としての性質を総合的に評価して加算を検討する。

3 財産管理事務の評価

◆ 資産額が非常に高額であるために報酬額も高額になる事案については、事務負担の程度等事案全体を見て評価することで、従前よりも減額になることも考えられる。
◆ 財産管理の付加報酬については、専門性を適切に評価するという観点から、法テラスの代理援助立替基準を参考にする。
　法テラス基準は民事法律扶助のための低額の水準であること、個々の事案の専門職の発揮する専門性（職域）に応じて報酬額が変動し得ることに留意する（事務の難易度や発揮された専門性が高い場合や管理財産が高額な場合は、法テラスの代理援助立替基準よりも高額な報酬が算定されることも考えられる。）。

4 予測可能性の確保

◆ 報酬付与額の平均などの過去の実績を示すことで、できる限り予測可能性の確保に努める。

成年後見制度利用促進専門家会議　第3回成年後見制度の運用改善等に関するワーキング・グループ　厚生労働省作成　資料3（R5.7.27）より引用

報酬算定についてのスケジュール

今後のスケジュールについて

現　在　付加報酬の点等も含め、具体的な運用の開始に向けて、全国の家庭裁判所が可能な限り準備の足並みを揃えられるように意見交換等をしている。

▼

令和５年度　今回ご説明した方向性に沿って、各家庭裁判所で実現可能な運用改善の内容について議論するとともに、本年度中に、保佐、補助、任意後見の報告書式等も含め、全国の家庭裁判所で検討するために必要な書式等のツールを整備する。

▼

令和６年度　各家庭裁判所で実現可能な運用改善の内容の整理を踏まえて、各家庭裁判所における運用に向けた準備、報告書式の変更に伴う準備、運用の変更にあたっての対外的な説明・周知を行う。

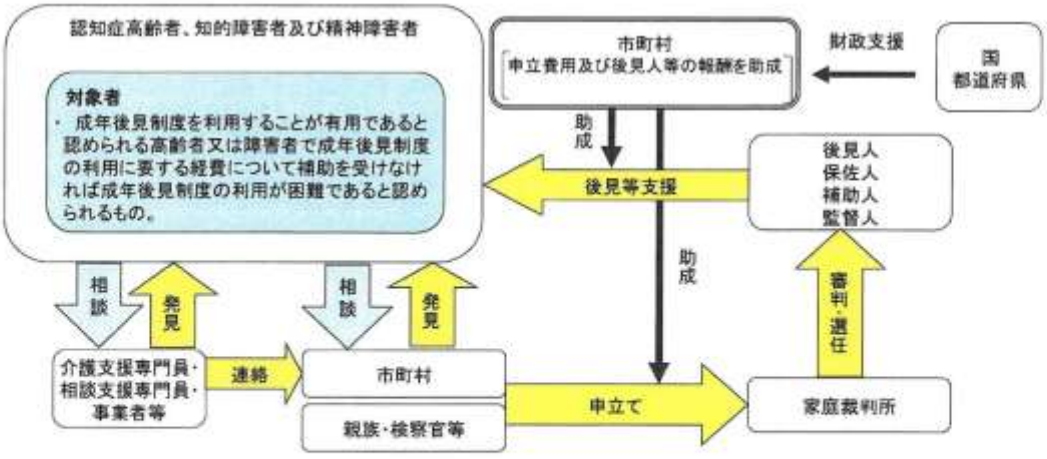
▼

令和７年４月　運用開始予定

成年後見制度利用促進専門家会議　第3回成年後見制度の運用改善等に関するワーキング・グループ　厚生労働省作成　資料3（R5.7.27）より引用

1　成年後見制度利用支援事業について

○　成年後見制度利用支援事業は、成年後見制度を利用することが有用であると認められる認知症高齢者、知的障害者及び精神障害者で、成年後見制度の利用に要する費用について補助を受けなければ成年後見制度の利用が困難であると認められるものに対し、成年後見制度の申立てに要する経費及び後見人等の報酬の全部又は一部を助成する事業である。



厚生労働省

成年後見制度利用促進専門家会議　第1回成年後見制度の運用改善等に関するワーキング・グループ　厚生労働省作成　資料3（R4.9.27）より引用

成年後見制度利用支援事業の推進

○　全国どの地域においても、成年後見制度を必要とする人が制度を利用できるようにするため、以下の取組により、**成年後見制度利用支援事業の適切な実施を推進。**

◆ 自治体への通知発出及び全国担当課長会議における周知

○　令和４年10月に「**成年後見制度利用支援事業の適切な実施について**」※を**各都道府県・各市町村あて発出。**同事業の対象として、市町村長申立以外の本人申立や親族申立費用及び報酬、生活保護以外の低所得者の申立費用及び報酬、後見等監督人が選任される場合の報酬等を含むこと等について検討するよう周知。　※令和４年10月17日付け 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課地域生活支援推進室、老健局認知症施策・地域介護推進課 事務連絡

○　加えて、令和５年３月開催の**全国担当課長会議**において、上記について**再度周知**を行った。

◆ 調査研究の実施（老人保健健康増進等事業）

○　令和４年度老人保健健康増進等事業において、全国の成年後見制度利用支援事業の**実施状況**や**未実施理由等の把握**を行うとともに、事業の**推進につながる留意事項**について検討を行っており、今後、通知を発出予定である。

（参考）成年後見制度に係る申立費用や報酬助成の状況

高齢者関係　n=1,741／R2.4 1,690自治体／R4.4 1,699自治体

・申立費用及び報酬両助成あり	1,575自治体・90.5% →	1,602自治体・92.0%
・申立費用助成のみ	16自治体・0.9% →	11自治体・0.6%
・報酬助成のみ	99自治体・5.7% →	86自治体・4.9%
・いずれもなし	51自治体・2.9% →	42自治体・2.4%

時点	申立者別				助成別			両方別	
	市区町村長申立	本人	親族	その他	後見	保佐	補助	生活保護のみ	生活保護以外も可
R4.4	1,699	1,116	1,095	880	1,699	1,685	1,683	21	1,678
R3.4	1,688	1,069	1,039	884	1,689	1,674	1,671	23	1,667
R2.4	1,640	871	832	662	1,655	1,624	1,620	71	1,588

障害者関係　n=1,741／R2.4 1,662自治体／R4.4 1,703自治体

※詳細は速報値であり、今後変動する可能性がある

・申立費用及び報酬両助成あり	1,565自治体・89.9% →	1,605自治体・92.0%
・申立費用助成のみ	20自治体・1.1% →	15自治体・0.9%
・報酬助成のみ	97自治体・5.6% →	83自治体・4.8%
・いずれもなし	59自治体・3.4% →	38自治体・2.2%

時点	申立者別				助成別			両方別	
	市区町村長申立	本人	親族	その他	後見	保佐	補助	生活保護のみ	生活保護以外も可
R4.4	1,702	1,118	1,093	873	1,703	1,686	1,684	16	1,687
R3.4	1,680	1,063	1,030	893	1,681	1,668	1,666	31	1,651
R2.4	1,624	855	812	653	1,634	1,598	1,594	77	1,573

出典：成年後見制度利用促進施策に係る動態状況調査結果（令和４年度速報値）

第14回成年後見制度利用促進専門家会議　厚生労働省作成　資料2－2（R5.3.29）より引用

地域支援事業における任意事業の概要

○事業の目的

地域の高齢者が、住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるようにするため、介護保険事業の運営の安定化を図るとともに、地域の実情に応じた必要な支援を行う。

○事業の対象者

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

○事業の内容

地域の実情に応じ、創意工夫を生かした多様な事業形態が可能であり、具体的には以下に掲げる事業を対象。

介護給付等費用適正化事業	家族介護支援事業	その他の事業
利用者に適切なサービスを提供できる環境の整備を図るとともに、介護給付等に要する費用の適正化のための事業を実施。 【主要介護給付等費用適正化事業】 ① 認定調査状況チェック ② ケアプランの点検 ③ 住宅改修等の点検 ④ 医療情報との突合・縦覧点検 ⑤ 介護給付費通知 【その他】 ⑥ 給付実績を活用した分析・検証事業 ⑦ 介護サービス事業者等への適正化支援事業	介護方法の指導その他の要介護被保険者を現に介護する者の支援のため必要な事業を実施。 ① 介護教室の開催 要介護被保険者の状態の維持・改善を目的とした教室の開催 ② 認知症高齢者見守り事業 地域における認知症高齢者の見守り体制の構築 ③ 家族介護継続支援事業 家族の身体的・精神的・経済的負担の軽減 ア 健康相談・疾病予防事業 イ 介護者交流会の開催 ウ 介護自立支援事業 ・ 家族を慰労するための事業（慰労金） ・ 介護用品の支給（H26年度に実施している保険者のみ）	介護保険事業の運営の安定化及び被保険者の地域における自立した日常生活の支援のため必要な事業を実施。 ① 成年後見制度利用支援事業 ② 福祉用具・住宅改修支援事業 ③ 認知症対応型共同生活介護事業所の家賃等助成事業 ④ 認知症サポーター等養成事業 ⑤ 重度のALS患者の入院におけるコミュニケーション支援事業 ⑥ 地域自立生活支援事業 ア 高齢者の安心な住まいの確保に資する事業 イ 介護サービスの質の向上に資する事業 ウ 地域資源を活用したネットワーク形成に資する事業（配食・見守り等） エ 家庭内の事故等への対応の体制整備に資する事業

成年後見制度利用促進専門家会議　第1回成年後見制度の運用改善等に関するワーキング・グループ　厚生労働省作成　資料3（R4.9.27）より引用

地域支援事業の上限額

○ 地域支援事業は、事業の上限額（交付金の交付上限額）が定められている。
○ 上限額は、各市町村ごとに算定され、市町村はその額の範囲内で事業の実施が可能となっている。
※ 平成26年度までは、介護給付費の額に連動して上限額が高くなる仕組みとしていたが、総合事業の創設等を踏まえ、各事業の実施に必要な経費を確保し、その円滑な実施を進める観点から、本取扱へ移行。

地域支援事業

総合事業
［介護予防・日常生活支援総合事業］
（国費967億円）

上限額
移行前年度の予防給付等実績額
× 75歳以上高齢者の伸び率 など

包括的支援事業
（地域包括支援センター運営費）
任意事業
（介護給付費適正化事業、家族介護支援事業
その他の事業（成年後見制度利用支援事業等））
（国費計693億円）

上限額
平成26年度の上限 ×
65歳以上高齢者の伸び率 など

在宅医療・介護連携推進事業
認知症総合支援事業
生活支援体制整備事業
地域ケア会議推進事業
（国費計267億円）

上限額
各事業の個別上限算定式
（合計額の中で柔軟な実施が可能） など

※ 金額は令和4年度予算のもの。

成年後見制度利用促進専門家会議 第1回成年後見制度の運用改善等に関するワーキング・グループ 厚生労働省作成 資料3（R4.9.27）より引用

地域生活支援事業等について

令和５年度要求額：５３１億円（令和４年度予算額：５０６億円）

（※）地域共生社会の実現に向けた重層的支援体制整備事業（障害分）の対応分を含む。
・基幹相談支援センター等機能強化事業等分
・地域活動支援センター機能強化事業分

概要

障害者及び障害児が基本的人権を享有する個人としての尊厳にふさわしい日常生活又は社会生活を営むことができるよう、**地域の特性や利用者の状況に応じ、実施主体である市町村等が柔軟な形態により事業を計画的に実施。**

事業内容

○ **地域生活支援事業**　（障害者総合支援法第77条・第77条の2・第78条）

(1) 事業の実施主体である市町村等が、地域の特性や利用者の状況に応じて柔軟に実施することにより、効果的・効率的な事業実施が可能である事業
［地域の特性］　地理的条件や社会資源の状況
［柔軟な形態］　① 委託契約・広域連合等の活用　② 突発的なニーズに臨機応変に対応可能
③ 個別給付では対応できない複数の利用者に対応可能

(2) 地方分権の観点から、地方が自主的に取り組む事業（事業の実施内容は地方が決定）

(3) 生活ニーズに応じて個別給付と組み合わせて利用することも可能。
・補助率　**※統合補助金**
市町村事業：国１／２以内・都道府県１／４以内で補助、都道府県事業：国１／２以内で補助

○ **地域生活支援促進事業**　（平成29年度に創設）

発達障害者支援、障害者虐待防止対策、障害者就労支援、障害者の芸術文化活動の促進等、国として促進すべき事業について、特別枠に位置づけ、５割又は定額の補助を確保し、質の高い事業実施を図る。
・補助率　国１／２又は定額（10／10相当）

成年後見制度利用促進専門家会議 第1回成年後見制度の運用改善等に関するワーキング・グループ 厚生労働省作成 資料3（R4.9.27）より引用

市町村長申立てや成年後見制度利用支援事業の見直し（予定）

◆ 第二期基本計画を策定するためのワーキングでは、無報酬事案が発生しているという指摘や、成年後見制度利用支援事業という仕組みで報酬助成をし続けることが困難であるという指摘がなされました。
◆ そのため、短期的には「市町村長申立ての適切な実施、成年後見制度利用支援事業の推進」に取り組みますが、成年後見制度の見直しと併せて、報酬助成等のあり方も見直すことが、第二期基本計画には示されています。

成年後見制度利用支援事業の推進　「第二期計画における工程表とKP」より

適切な報酬の算定に向けた検討及び報酬助成の推進等

成年後見制度等の見直しに向けた検討に併せた検討

成年後見制度利用促進専門家会議における対応困難事案WG

◆ 第二期成年後見制度利用促進基本計画では、進捗管理が必要な項目について3つのワーキンググループを立ち上げた。
◆ そのうちの一つ、地域連携ネットワークワーキング・グループにおいて、後見人等への苦情についての対応困難案件について協議された。

WG名	主査	論点と第二期計画に記載された主な検討事項
①総合的な権利擁護支援策の検討WG ※前WG「福祉・行政と司法の連携強化WG」	山野目委員	**総合的な権利擁護支援策の検討に関すること** ○ 生活支援等のサービスが、本人の権利擁護支援として展開される方策（意思決定支援、運営の透明性や信頼性、地域連携ネットワーク等との連携の確保） ○ 権利侵害等を発見した場合において、司法による権利擁護支援を身近なものとする方策 ○ 寄付等の活用方策 ○ 支援困難事案を受任する法人が行政の適切な関与を受けつつ後見業務を実施できる方策
②成年後見制度の運用改善等に関するWG ※前WG「成年後見制度の運用改善等に関するWG」	新井委員	**適切な報酬算定に向けた検討及び報酬助成の推進等に関すること** ○ 後見人等の適切な報酬の算定に向けた裁判所による自律的な検討と申立費用・報酬の助成制度の推進等 ○ 市町村の成年後見制度利用支援事業が全国的に適切に実施される方策 ○ 国の地域支援事業及び地域生活支援事業について、必要な見直しを含めた対応の検討 ○ 法律専門職を含めた後見人等が弁護士又は司法書士に民事裁判等手続を依頼した場合に適切に民事法律扶助制度が活用される方策の検討
③地域連携ネットワークWG ※前WG「地域連携ネットワークWG」	上山委員	**対応困難事案に関すること** ○ （中核機関が関係者と認識を共有できない）事案に関して、市町村・中核機関が関係機関・関係団体と連携しながら対応できるようにするための方策

第13回成年後見制度利用促進専門家会議　厚生労働省作成　資料3－1（R4.5.18）より引用

中核機関からの対応困難事案の報告

1）意思決定支援の課題に関する事例

③地域連携ネットワークで対応したが解決に至らなかったもの

タイプ	類型	相談者	状況	病院関係者	中核機関の対応	グループホーム
B	後見	事業所	• 認知症対応型グループホームに入居 日頃から後見人に連絡がとれない状況が続いていた • 年末の夕方に本人が緊急入院となった 職員が何度連絡しても繋がらず、夜間の人員体制に支障が生じた • 事業所は後見人から病院に連絡してほしいが、対応してもらえなかった	後見人と全く連絡がとれず退院調整できない状況が続いていた	①施設から連絡が入り、後見人に連絡をする ②後日、行政、包括を交えてケース会議の開催「連携課題への対応と今後の方針について」 ③専門職団体に経過途中での相談（後見人への連絡依頼） ④結果の報告と課題に対する専門職団体としての組織的対応を求める	「退院後に受け入れるつもりでいたが、連絡できない状況が継続しており本人には申し訳ないがこれ以上受け入れられない。 後見人とは一緒に支援することが出来い。」 本人「ここで暮らせて本当に幸せ。感謝しかありません」

結果	本人は退院後、GHに戻りたかったが療養型病院に入院することになった
課題	本人は後見人への苦情（交代等）を伝えることができない（後見類型）

成年後見制度利用促進専門家会議　第1回地域連携ネットワーク ワーキング・グループ　住田敦子委員作成　資料4（R4.9.2）より引用

後見人等への苦情に対応する連携フロー・連絡シート作成とモデル地区での試行実施

- 厚生労働省が「中核機関、3つの専門職団体、家庭裁判所」における連携フロー案を作成、最高裁判所が連携のための「連絡シート」を作成し、モデル地区を設定。
- 令和5年度、モデル地区にて、後見人等に関する苦情への対応を実施した。

成年後見制度利用促進専門家会議　第3回地域連携ネットワークワーキンググループ　厚生労働省作成　資料2（R5.1.30）より引用

試行の結果

◆ 試行の結果として、中核機関・専門職団体・家庭裁判所の連携フロー、連絡シート活用により一定程度、後見人等の苦情に対応すること、交代に至ったことが報告された。

連携が機能した事例（後見人の交代に至った事例）について

○ 中核機関に関係機関から専門職後見人（社会福祉士）に関する苦情が寄せられた。
苦情の内容は、連絡しても返信がない、ケース会議に出ない、本人と面会していない、といったもの。
中核機関が関係機関と親族の双方から聞き取り、専門職団体に情報共有。中核機関は「連絡シート」により家庭裁判所に連絡。
専門職団体が後見人と面談にて状況を確認した。結果として後見人は交代に至った。

○ 中核機関に関係機関から専門職後見人（社会福祉士）に関する苦情が寄せられた。
苦情の内容は、関係機関が設定したカンファレンスを当日朝に欠席する旨のＦＡＸがあり、カンファレンス再設定の連絡もなく、その後、所属する専門職団体から話し合いの場を設定するよう指導されるも応じない、といったもの。
中核機関が専門相談（弁護士会・社会福祉士会による複数派遣）により後見人と面談を行い、後見人の交代に至った。

家裁への「連絡シート」について

○ 中核機関が後見人に事情を尋ね、ケース会議において情報共有・役割分担を検討すれば、おおむね解決に至るため「連絡シート」を利用するまでには至らないが、専門職団体（弁護士）に相談したケースでは、弁護士は独立しており具体的な指示は出来ないので家庭裁判所に連絡してほしいと言われたため、「連絡シート」が必要であった。

○ 裁判所側から示されたことにより家庭裁判所への連絡がし易くなったほか、連絡項目が明確にされたことにより中核機関が確認すべき項目が明らかになり、さらに、様式化されたことにより確実な情報伝達・共有につながった。

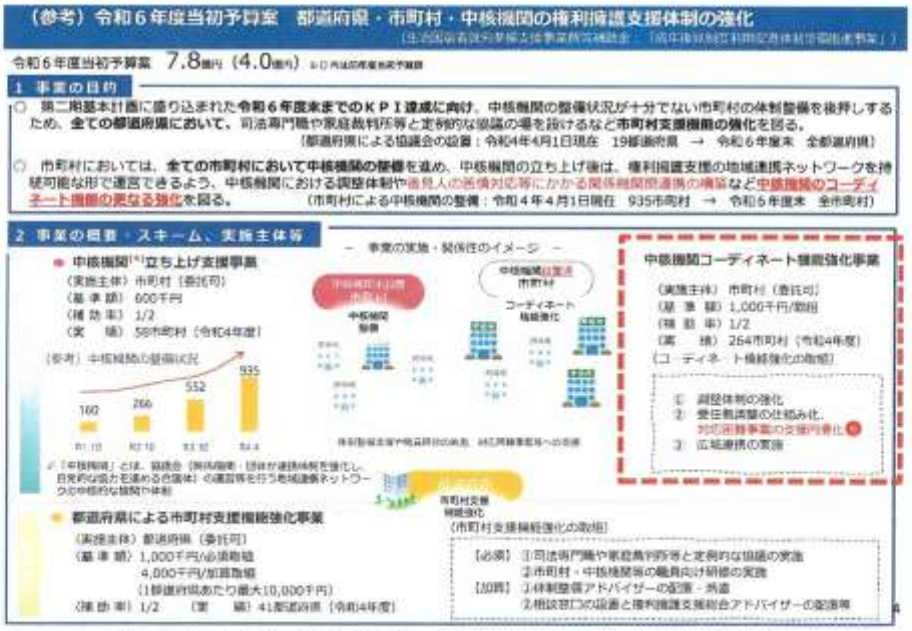
連携が機能しなかった事例について

○ 中核機関に親族から専門職後見人（弁護士）に関する苦情が寄せられた。
中核機関の職員が知り合いの弁護士に相談したところ、「市民窓口」を紹介いただいたが、親族は、後見業務に特化した相談窓口ではないとして「市民窓口」には相談しなかった。弁護士会にも後見業務に特化した相談窓口があるとよい。

成年後見制度利用促進専門家会議　第4回地域連携ネットワークワーキンググループ　厚生労働省作成　資料2（R6.2.19）より引用

取組を推進する国庫補助

◆ 今年度の予算では、中核機関が対応困難事案の支援円滑化（後見人等への苦情対応など）に取り組む場合に、国庫補助が受けられるように設定されており、取組を推進しようとしている。

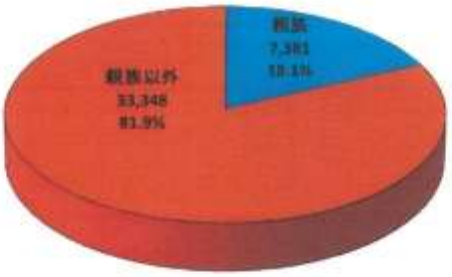


第15回成年後見制度利用促進専門家会議　資料2－2　厚生労働省作成資料（R6.3.22）より引用

成年後見人等と本人との関係について①

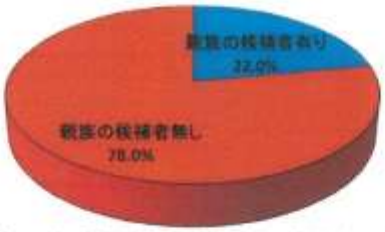
◆ 親族が成年後見人等に選任されたものは、全体の約18.1%、親族以外が成年後見人等に選任されたものは、全体の約81.9%。
◆ 令和5年1月から12月までに成年後見人等が選任された事件で、親族が成年後見人等の候補者として各開始申立書に記載されていた事件の割合は、約22.0%である。

① 親族、親族以外の別



（参考資料） 成年後見人等の候補者について

○ 令和5年1月から12月までに認容で終局した後見開始、保佐開始及び補助開始の各審判事件のうち、親族が成年後見人等の候補者として各開始申立書に記載されている事件の割合は、約22.0%である。

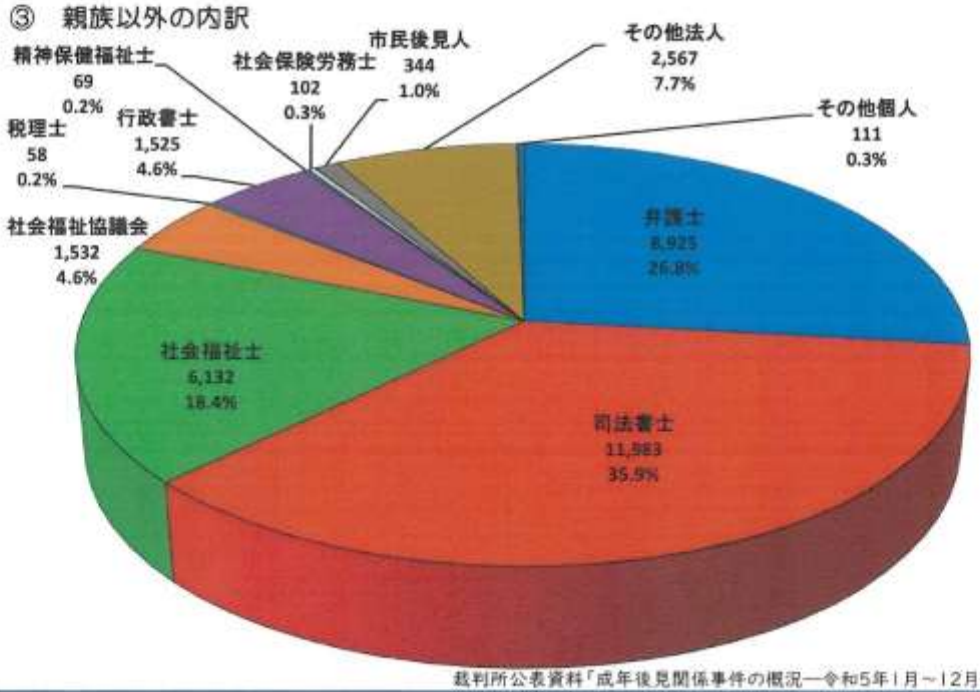


（注）一部の能登半島地震被災地庁の令和5年10月～12月分の数値は反映されていない。

裁判所公表資料「成年後見関係事件の概況―令和5年1月～12月―」より

成年後見人等と本人との関係について②親族以外の内訳

③ 親族以外の内訳



裁判所公表資料「成年後見関係事件の概況―令和5年1月～12月―」より

現行制度の枠組みだけで課題解決は難しいことも、第二期計画策定の際に指摘がありました。

47

第二期基本計画における基本的考え方

○ 地域共生社会の実現に向けて、権利擁護支援を推進する。福祉と司法の連携強化により、必要な人が必要な時に、司法による権利擁護支援などを適切に受けられるようにしていく。

○ 障害の有無にかかわらず尊厳のある本人らしい生活の継続や本人の地域社会への参加等のノーマライゼーションの理念を十分考慮し、成年後見制度の見直しに向けた検討を行う。

○ 成年後見制度以外の権利擁護支援策を総合的に充実させるため、意思決定支援等によって本人を支える各種方策、司法による権利擁護支援を身近なものとする各種方策の検討を進め、これらの検討などに対応して、福祉制度・事業の必要な見直しを検討する。

◆成年後見制度等の見直しに向けた検討◆

制度改正の方向性等に関する指摘

○ 必要性・補充性の考慮
○ 三類型の一元化
○ 有期（更新）
○ 障害者権利条約の審査状況を踏まえた見直し
○ 本人が必要とする身上保護、意思決定支援等の内容の変化に応じた円滑な交代
○ 公的な関与を強めた後見等の開始

市町村長の権限等に関係する指摘

○ 市町村長の関与する場面の拡大など地方公共団体に与えられる権限の拡充
○ 成年後見制度利用支援事業の見直し

成年後見制度の見直し

◆総合的な権利擁護支援策の充実◆

日常生活自立支援事業等との連携、体制強化

○ 他制度との連携の推進、実施体制の強化
○ 他制度等との役割分担の検討方法についての周知

新たな連携による生活支援・意思決定支援の検討

○ 市町村の関与の下で、市民後見人養成研修修了者等による意思決定支援によって、適切な生活支援等のサービス（簡易な金銭管理、入院・入所手続支援等）が確保される方策等の検討
○ 上記の意思決定支援等に際して、権利侵害や法的課題を発見した場合に、司法による権利擁護支援を身近なものとする方策の検討

都道府県単位での新たな取組の検討

○ 寄付等の活用による多様な主体の参画の検討
○ 公的な関与による後見の実施の検討

持続可能な権利擁護支援モデル事業

成年後見制度利用促進専門家会議 第1回総合的な権利擁護支援策の検討ワーキンググループ 厚生労働省作成 資料2（R5.1.16）より引用

法務大臣からの法制審議会への諮問

「成年後見制度」利用しやすく見直し検討へ 小泉法相

2024年2月13日 13時18分 NHK

認知症などの人に代わって財産の管理などを行う「成年後見制度」について小泉法務大臣は、高齢化の進展に伴い必要性が高まるとして、より利用しやすい制度への見直しを検討するよう、今週、法制審議会に諮問することを明らかにしました。
「成年後見制度」は、認知症などで判断能力が十分でない人に代わって、弁護士や社会福祉士といった第三者が財産などを管理する仕組みで、高齢化の進展に伴い必要性が高まるとみられています。

ただ、制度の利用を始めると原則、やめられないことや、後見人の交代ができずに利用者の状況に合わせた保護が受けられないことなどが課題となっています。
小泉法務大臣は、記者会見で「制度の利便性を考えた時に改善の余地があると考えられる。世の中の変化に応じた制度になるよう議論してほしい」と述べ、より利用しやすい制度への見直しを検討するよう、15日、法制審議会に諮問することを明らかにしました。

これを受けて法制審議会では、▽制度の利用期間を定めることや▽必要性がなくなれば終了できる仕組み、それに▽利用者の状況にあわせて後見人を交代できる仕組みなどを検討することが想定されます。

また小泉大臣は、全文を手書きしなければならない遺言書の作成について、デジタル化も含め負担軽減に必要な見直しを検討するよう諮問する考えを示しました。

©ともすプロジェクト

成年後見制度の見直しに向けた検討状況

令和４年６月　**成年後見制度の在り方に関する研究会**で論点の整理等に関する議論を開始

- 検討対象：成年後見制度（法定後見制度・任意後見制度）の見直し
- 座　　長：山野目章夫・早稲田大学大学院法務研究科教授
- 委　　員：合計１３名（学者６名、弁護士１名、司法書士１名、社会福祉士１名、当事者団体４名）
- 関係省庁：法務省民事局、厚生労働省社会・援護局、最高裁判所家庭局

※公益社団法人商事法務研究会が主催

令和６年２月　**成年後見制度の在り方に関する研究会**（第２２回会議）において議論の結果をまとめた研究会報告書の取りまとめ

同月　法務大臣から**法制審議会**に対して成年後見制度の見直しについて諮問

諮問第１２６号
高齢化の進展など、成年後見制度をめぐる諸事情に鑑み、成年後見制度を利用する本人の尊厳にふさわしい生活の継続やその権利利益の擁護等をより一層図る観点から、成年後見制度の見直しを行う必要があると思われるので、その要綱を示されたい。

法制審議会民法（成年後見等関係）部会設置

➡令和６年４月から**法制審議会民法（成年後見等関係）部会**で調査審議が開始される予定

第15回成年後見制度利用促進専門家会議 資料2－3 法務省作成資料(R6.3.22)より引用

©ともすプロジェクト 50

検討項目

研究会報告書の概要

テーマ	現状及び課題	検討
法定後見制度における開始、終了等に関するルールの在り方	利用動機の課題（例えば、遺産分割）が解決しても、判断能力が回復しない限り利用をやめることができない。	一定の期間制や、具体的な利用の必要性を考慮して開始し、必要性がなくなれば終了する仕組みを検討
法定後見制度における取消権、代理権に関するルールの在り方	成年後見人には包括的な取消権、代理権があり、本人の自己決定が必要以上に制限される場合がある。	本人の同意を要件とする仕組みや、本人にとって必要な範囲に限定して付与する仕組みを検討
法定後見制度における成年後見人等の交代に関するルールの在り方	本人の状況の変化に応じた成年後見人等の交代が実現せず、本人がそのニーズに合った保護を受けることができない。	本人の状況に合わせて成年後見人等の交代を可能とするなど適切な保護を受けることができる仕組みを検討
任意後見制度における適切な時機の監督人選任を確保する方策	本人の判断能力が低下した後も適切な時機に任意後見監督人の選任申立てがされず、任意後見契約の効力が生じない。	任意後見受任者に任意後見監督人選任の申立てを義務付ける仕組みや申立権者の範囲の見直しを検討

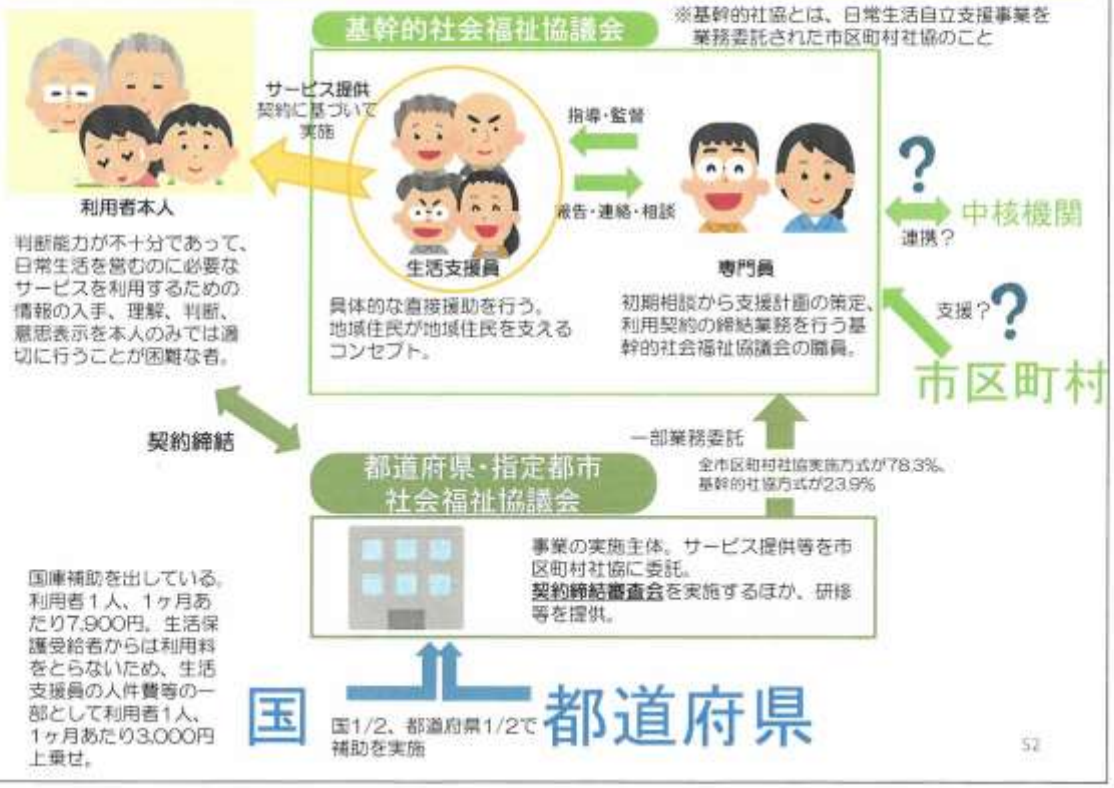
その他のテーマ

- **法定後見制度における類型の見直し**
- **成年後見人等の報酬の在り方**

など多岐にわたるテーマが取り上げられている

第15回成年後見制度利用促進専門家会議 資料2－3 法務省作成資料（R6.3.22）より引用

地域福祉権利擁護事業の仕組み



拡充

新たな権利擁護支援策構築に向けた「持続可能な権利擁護支援モデル事業」の実施

（生活困窮者就労準備支援事業費等補助金：「持続可能な権利擁護支援モデル事業」）

社会・援護局地域福祉課
成年後見制度利用促進室（内線2228）

令和６年度当初予算案　1.0億円（98百万円）　※（）内は前年度当初予算額

1 事業の目的

○ 第二期成年後見制度利用促進基本計画に基づき、成年後見制度（民法）の見直しの検討に対応して、同制度以外の権利擁護支援策の検討を進めるため、令和４年度から実施している**「持続可能な権利擁護支援モデル事業」の実践事例の拡充**を行う。

○ 具体的には、新たな権利擁護支援策の構築に向けて、**各種の取組（下図①、②及び③）の実践事例を通した分析・検討を深め**、取組の効果や制度化・事業化に向けて**解消すべき課題の検証等を進める。**

○ そのうち**法人後見に関する取組（下図①[1]）**については、これまでのモデル事業の実践や令和5年度に策定する「法人後見（業務委託型）実施の手引き（案）」をもとに**その実施の促進を図るとともに、取組拡大に向けて解消すべき課題の検証等を行い、その成果を反映して本手引きの成案を得る。**

2 事業の概要・スキーム、実施主体等

（実績）　10自治体（令和4年度）

● ３つのテーマに関して、多様な主体の参画を得ながら、利益相反関係等の課題の整理を含め、既存の関係性や手法に限定しない持続可能な権利擁護支援の仕組みづくりを検討する。

【実施主体】都道府県・市町村（委託可）【基準額】　①の[1]以外の取組　１自治体あたり 5,000千円【補助率】3/4　①の[1]の取組　１自治体あたり 10,000千円【補助率】1／2

第15回成年後見制度利用促進専門家会議　資料2－2より

テーマ②

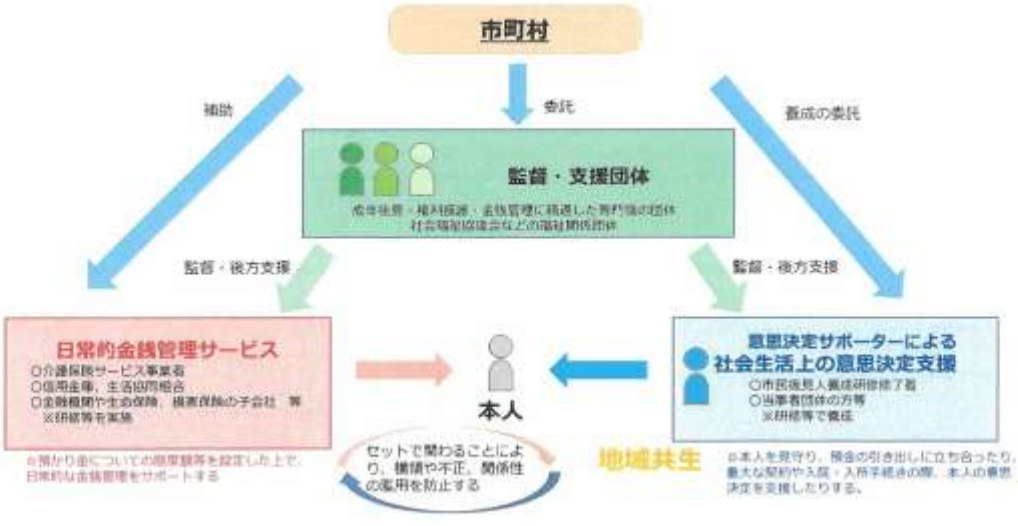
簡易な金銭管理等を通じ、地域生活における意思決定を支援する取組

＜スキームの全体イメージ＞

○ 市町村の関与の下で、市民後見人養成研修修了者等による意思決定支援によって、適切な生活支援等のサービス（簡易な金銭管理、入院・入所手続支援等）が確保される方策等を検討する取組。

○ 意思決定支援の場面において、権利侵害や法的課題を発見した場合、専門職が必要な支援を助言・実施する、市町村の関与を求めるなど、司法による権利擁護支援を身近なものとする方策についても検討する。

○ このことにより、身寄りのない人も含め誰もが安心して生活支援等のサービスを利用することができるようにすることを目指す。



成年後見制度の見直しと、総合的な権利擁護支援策の充実（日常生活自立支援事業、持続可能な権利擁護支援モデル事業）が車の両輪となる、権利擁護支援のあり方そのものの見直しが進められています。

55

4 地域で形づくるために何ができるか

考えてみましょう

◆「幸せだなぁ」と感じる瞬間をいくつか、思い浮かべてみてください。

◆ すべてが、人に自慢できるような瞬間ですか？

◆ その瞬間は、子どもの頃から今まで、ずっと変わらず同じことでしたか？

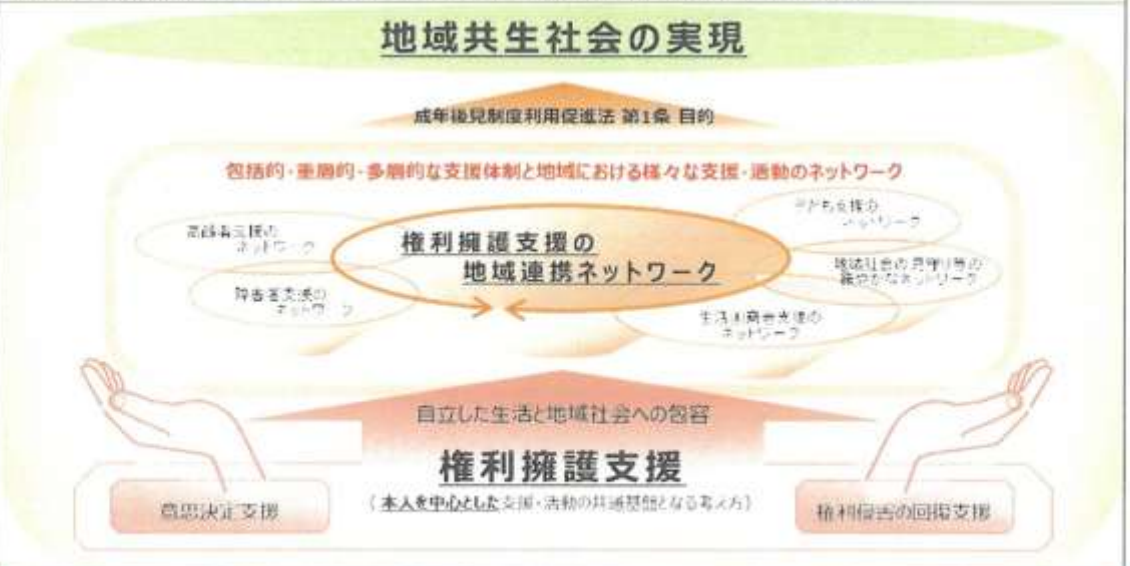
保護

賢い選択しない権利
（愚行権）

エイジズムや社会からの排除の打開
「あなたのためだから」
「〇〇のくせに」

第二期成年後見制度利用促進基本計画における権利擁護支援の定義

意思決定支援等による権利行使の支援や、虐待対応や財産上の不当取り引きへの対応における権利侵害からの回復支援を主要な手段として、支援を必要とする人が、地域社会へ参加し、共に自立した生活を送るという目的を実現するための支援活動。地域共生社会実現を目指す包括的支援体制における本人を中心にした支援・活動の共通基盤である。



「誰かが本人の代わりに（本人の意思を無視して）決めること」によって、本人の力を奪ってきたこと、結果として支援がたくさん必要となったこと。この悪循環の仕組みを見直すことが求められます。

59

地域ごとに取組むことの意義

○ 国の施策では、法と財源が違う、似たような事業・施策が展開

例）総合相談、意思決定支援

↓ そのままやると・・・

市町村の別々の局・課で似たような事業をしている

同じようなメンバーで似たような会議を何度もしている

○ それぞれの地域の人口も社会資源も、歴史も文化も、違う中で、国が一律に施策を展開することにも限界がある

市町村として何をしたいか、どうやりたいか整理しながら実施することが求められています

わが市、わが町ならではの、仕組みづくりの方が、支援の必要なご本人にとっても、受け入れやすいし、地域住民の人も参画しやすいですよね。

©ともすプロジェクト 60

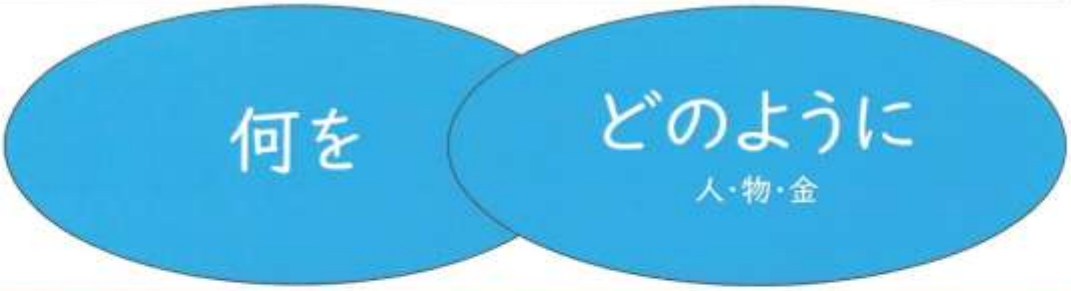
地域と取組むことの意義

○ 行政が行うこと＝計画的、最低限度

↓

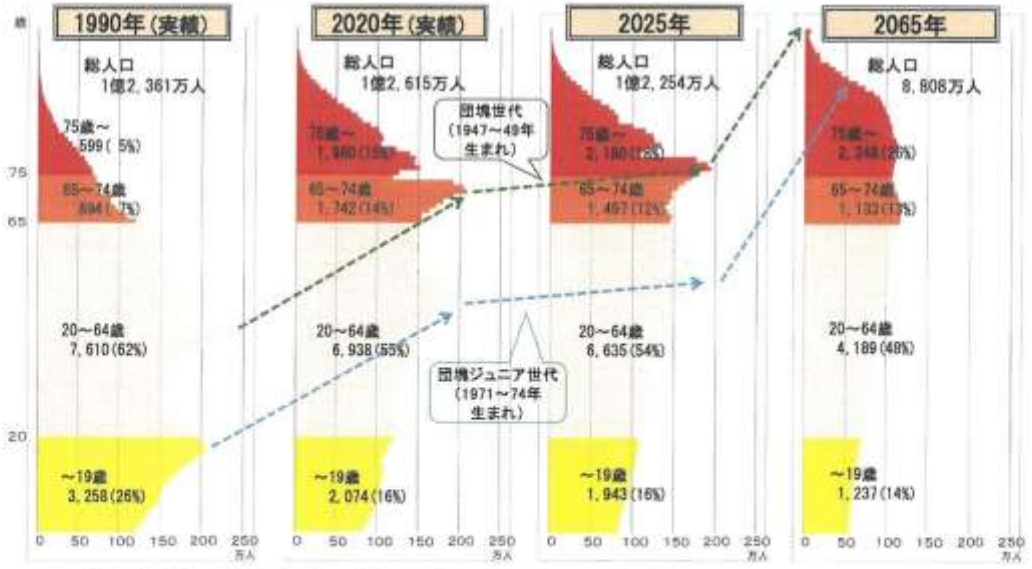
○ それぞれの人が、地域で、その人らしく豊かに生活できるよう、
地域の人、団体、機関と創造する

行政の「投げっぱなし」「任せっぱなし」とならないよう、
行政が担当すること、地域が担当すること（社協が担当すること、
色々な人、団体・企業が担当すること） を話し合いながら進める



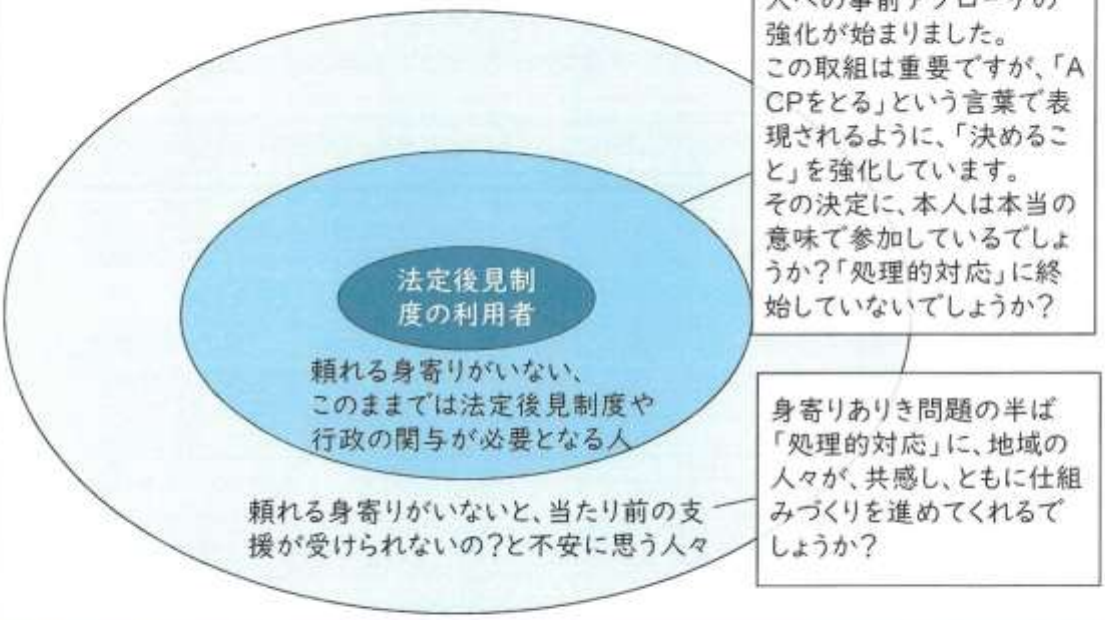
日本の人口ピラミッド（1990-2065）について

◆ 団塊の世代が全て75歳となる2025年には、75歳以上が全人口の18%となります。
◆2065年には、人口は8,808万人にまで減少しますが、65歳以上は全人口の約38%となります。



（出所） 総務省「国勢調査」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成29年推計）」（出生中位（死亡中位）推計

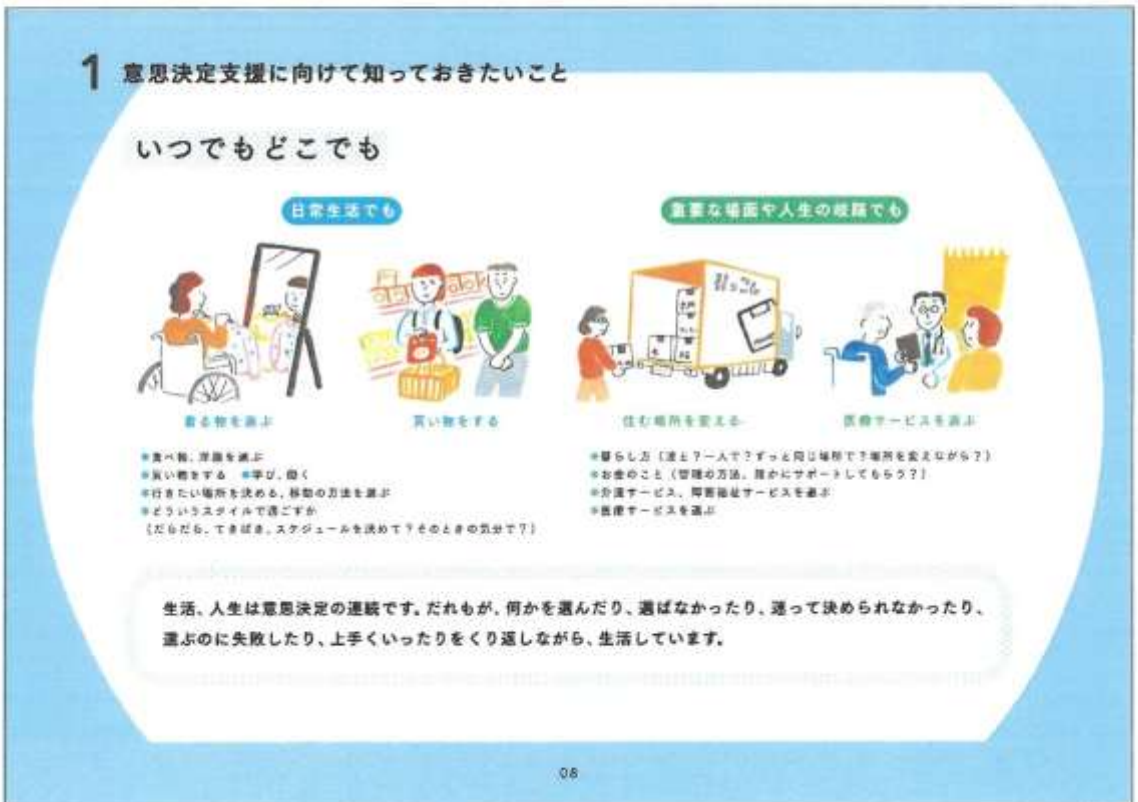
何を目指すのか？何が最低限なのか？



身寄りがない人、頼れない人への事前アプローチの強化が始まりました。
この取組は重要ですが、「ACPをとる」という言葉で表現されるように、「決めること」を強化しています。
その決定に、本人は本当の意味で参加しているでしょうか?「処理的対応」に終始していないでしょうか?

身寄りありき問題の半ば「処理的対応」に、地域の人々が、共感し、ともに仕組みづくりを進めてくれるでしょうか?

©ともすプロジェクト　63



厚生労働省「LIFE　意思決定支援の基本を学ぶ―誰もが『私の人生の主人公は、私』」より　64

さいごに

まとめ

① 意思決定支援は、本人とかかわる人たちの共通となる姿勢と行動、プロセス

- だれもが当事者本人であり、同時に本人にかかわる人でもあります。
- 「私の人生を私として生きる」だれでも私の人生の主人公は私です。
- 意思決定の結果にとらわれず、本人にとっても納得感があるプロセスを踏むことが大事です。

② 実行することの難しさも共有し、本人とかかわる人たちで試行錯誤する

- 意思決定支援を学び、ひとりよがりにならないよう、いろいろな視点や価値観を持つ人たちと共に考えます。
- 時間の制約やできることに限りがあることも意識しながら、みんなで互いに支え合い、意思決定支援をおこないます。その時うまくいかなかったとしても、あきらめないことが肝心です。
- 本人を支えている人も、困った時、迷った時、上手くいかない時には、本人にかかわる他の人たちに、「助けて」と、声をあげていきましょう。

③ キーパーソンは常に本人である

- 関わる人たちは、悩んだら本人の希望や気持ちに立ち返ります。
- "私たちのことを私たち抜きで決めないで"(Nothing About us without us)その意思決定に、"私(本人)"は本当の意味で参加していますか？

17

厚生労働省「LIFE　意思決定支援の基本を学ぶ―誰もが『私の人生の主人公は、私』」より　65

1 意思決定支援に向けて知っておきたいこと

チームで支える、一緒に支える

だれもが意思決定をする当事者であり、同時に本人にかかわる人です。一人で生きている人はいません。支えられながら、誰かを支えています。その全ての人が、お互いに支え合いながら「私の人生の主人公は私」という人生を生きています。チームで支える、一緒に支えるという意識で取り組みましょう。

06

厚生労働省「LIFE　意思決定支援の基本を学ぶ―誰もが『私の人生の主人公は、私』」より　66

「キーパーソン、本人だよね」という仕組みづくりを、地域の共感を得ながら進めていくことが、これからの権利擁護支援のポイントです。

67

大切なことだからこそ、頭の整理、してみませんか？

○○がやるべき！
○○がないからできない
○○はやるべきない
○○がダメ
○○だから、○○とはやりたくない

その理想が実現できる行程が見えていますか??

その実現までに、支援が行き届かない人もいますよね??
その人たちへの支援、どうします??

目指しているのは何か、どうしたらそれを実現できるのか
考えるのは「○○」だけの仕事ですか??

徹底的に頭を柔らかくして、今あるもの、経験の蓄積を大切に、さらなる参画を求めながら、地域の仕組みを考えていくことが必要です。
一緒に考える、提案しあう、補完しあう、協働する時期に来ていると思います。

目指すことを考えるヒント

○ 個別事例からふり返る
- チームが機能していたか
- 支援者が本人に出会えたのは適切な時期であったか
- それぞれが役割を果たせていたか

○ 俯瞰して、地域の取組や事業をみてみる
- 一緒にやることでパワーアップできるものは？
- Win−Winになる関係がないか
- 目詰まりは??

○ 決めつけないで、信じて関わる
- 本人、住民、企業・・・行政と福祉以外の人のパワーを信じて関わる

○ 「私」をふり返る
- 私がやりたいことと、私がやるべきこと、私しかやれないこと

©ともすプロジェクト 69

これからの変化を楽しみ、

未来をともに描くこと、

始めてみませんか？

意思決定支援の思想に基づいた活動を地域に息づかせるには

一般社団法人日本意思決定支援ネットワーク副代表
成年後見制度利用促進専門家会議委員
日本司法支援センター（法テラス）本部
弁護士　水　島　俊　彦

講師プロフィール

水島 俊彦

NHKクローズアップ現代
2022年11月14日出演
「親のお金をどう守る
認知症６００万人の資産管理」
https://www.nhk.or.jp/gendai/articles/4724/

2010- 法テラス JAPAN LEGAL SUPPORT CENTER

常勤弁護士（シニア）
民事法律扶助・刑事弁護・成年後見
司法ソーシャルワーク・司法アクセス向上
立教大学大学院講師・研究員
明治学院大学講師　等

2014-2015 University of Essex

英国エセックス大学人権センター客員研究員
調査テーマ
「代行決定制度から支援付き意思決定制度へのパラダイムシフトの可能性」

2016- 厚生労働省

成年後見制度利用促進専門家会議委員
本人にとってメリットのある成年後見制度・実務への転換を目指す

2017- SDM-Japan

一社）日本意思決定支援ネットワーク副代表
ミッション：誰もが心からの希望に基づいて意思決定することのできる社会の実現

2020- TalkingMats

英国式意思決定支援ツール「トーキングマット」正規トレーナー
“揺れるこころを見える化する” カード

意思決定支援とは？
（速習版）

そもそも・・・・

意思決定支援

支援付き　　意思決定
(Supported Decision-Making)

ってなんだろう？

「本人の意思を尊重」することと同じ？違う？

問「意思決定支援」はどのようなものと考えますか。あなたの考えに近いものを次から選びましょう。

1. 主に、専門職として最も良いと思う方法を提案・説明して本人の決定を促すこと
2. 主に、専門職として本人の代わりに検討して決めていくこと
3. 主に、本人が決めるための判断材料・選択肢の提示や環境の調整を含めたプロセスを支援すること
4. 主に、本人に支援を求められた場合にのみ、意思決定に関わり支援すること
5. その他

なぜ「意思決定支援」への関心が高まりつつあるのでしょうか？

- 2014年1月　障害者権利条約を日本が批准
  - 批准国は、最善の利益に基づく代行決定制度から、本人の意思、選好及び価値観を重視した「支援付き意思決定」制度への転換が求められた。
- 2017年3月　成年後見制度利用促進基本計画が閣議決定
  - 利用者がメリットを実感できる制度・運用の改善のために、意思決定支援・身上保護も重視した後見人の選任・交代が求められた。
- 2017年3月～2020年10月「意思決定支援」ガイドライン登場
  - 障害福祉サービスを受けている人、認知機能が低下しつつある人、人生の最終段階において医療ケアが必要とされている人、成年被後見人など、さまざまな対象者を支援するための、各種「意思決定支援」ガイドラインが厚生労働省等から策定された。
- 2022年8月　国連障害者権利委員会による対日審査
- 2022年10月　同委員会による総括所見（勧告）
- 2024年1月　共生社会の実現を推進するための認知症基本法施行
  同年4月　法制審議会民法（成年後見等関係）部会が発足

5つの「意思決定支援」 ガイドライン

（2024.1時点）

- **障害福祉サービス等の提供に係る意思決定支援ガイドライン**
  （2017.3 厚生労働省　社会・援護局障害保健福祉部）
- **認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン**
  （2018.6 厚生労働省　老健局総務課認知症施策推進室）
- **人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン**
  （2018.3　厚生労働省　医政局地域医療計画課）
  - **身寄りがない人の入院及び医療に係る意思決定が困難な人への支援に関するガイドライン**（2019.5　厚生労働省　医政局総務課）
- **意思決定支援を踏まえた後見事務のガイドライン**
  （2020.10　意思決定支援ワーキング・グループ）

だれのために？	だれに対して？	どのようなときに？	どのような方法（姿勢）で？	本人の意思確認が難しいときは？
障害のある人 知的障害、精神障害、発達障害のある人など、障害福祉サービスを必要とする人	事業者等 教育・医療関係者、行政職員、就労支援職員、家族、後見人、知人・友人	日常生活・社会生活の意思決定の場面 (1)生活設備（食事、外出、整容等）、プログラムへの参加等 (2)誰と住むか、どこに住むか、どんな生活をするかを含めた住まいの選択等	チーム＋本人の環境調整＋本人による決定の支援 ・不合理と思われる決定も原則として尊重する。 ・先を見通した意思決定も含めて、日常場面からチームで本人の意思決定に関わることが大切。	推定意思・選好の尊重(優先) 根拠を明確にしながら推定する。 →本人にとっての最善の利益の追求（最後の手段）
認知症の人 認知機能の低下が認められる人も含む	周囲の人 専門職、行政職員、家族、後見人、地域の人、知人・友人	日常生活・社会生活の意思決定の場面 (1)生活設備（食事、外出、整容等）、プログラムへの参加等 (2)住まい、ケアサービスの選択、財産の処分等	チーム＋本人の環境調整＋意思形成・表明・実現支援 ・不合理と思われる決定も原則として尊重する。 ・先を見通した意思決定も含めて、日常場面からチームで本人の意思決定に関わることが大切。	推定意思・選好の尊重 本人であればこの場合に望むであろう、好むであろうことを推定する。 本人の意思決定能力に欠ける場合の他者による意思決定の代理・代行は規定しない。
人生の最終段階を迎えた人	医療従事者介護従事者 家族等 家族等＝親族、親しい友人等を含む	人生の最終段階 (1)病状の進行や身体機能の低下がみられる場合 (2)治療の変更が求められる場面 本人の状態を踏まえて、医療・ケアチームによってタイミングを特務	チーム＋適切な情報提供＋本人による決定の支援 ・本人が自らの意思を伝えられない状態になる可能性があること、本人の意思が変化しうることを踏まえ、疑問点に話合い、文書にまとめることが大切。	推定意思の尊重＋本人にとっての最善の方針に基づく対応 (1)家族等が意思を推定できる場合、その推定意思を尊重し、本人にとっての最善の方針を探る。 (2)家族等が意思を推定できない場合又はチームに重ねる場合、本人にとっての最善の方針を探る。
身寄りのない人 医療に係る意思決定が困難な人 ①家族や親類へ連絡がつかない状況にある人、②家族の支援が得られない人、③利益能力が十分な人も含む	医療従事者介護従事者 成年後見人等	入院・医療に係る意思決定が困難な場面 (1)判断能力が十分な場合 (2)判断能力不十分＋成年後見制度を利用している場合 (3)不十分＋利用していない場合	同上	同上
成年被後見人 被保佐人 被補助人	成年後見人 保佐人 補助人 中核機関 行政職員等	本人にとって重大な影響を与えるような法律行為＋付随した事実行為の場面 例：国所選択、財産処分、婚与等	チーム＋本人の環境調整＋意思形成・表明支援 ・第1原則（意思決定能力推定） ・第2原則（意思決定支援優先） ・第3原則（不合理な意思決定の尊重） ※実現支援は、後見人等の身上保護の一環として取り組むこととされている。	推定意思・選好の尊重(優先) 第4,5原則（意思決定能力アセスメント＋意思と選好に基づく最善の解釈） →本人にとっての最善の利益の追求（最後の手段） 第5,6,7原則（重大な影響アセスメント＋最善の利益に基づく代行決定＋原則1への回帰）

障害者権利条約第12条
障害者権利委員会の総括所見 (2022/10/7)

28.一般的意見第1号（2014年）法律の前にひとしく認められることを想起しつつ、委員会は以下を締約国に**勧告**する。

(a) 意思決定を代行する制度を廃止する観点から、全ての差別的な法規定及び政策を廃止し、全ての障害者が、法律の前にひとしく認められる権利を保障するために民法を改正すること。

(b) 必要としうる支援の水準や形態にかかわらず、全ての障害者の自律、意思及び選好を尊重する支援を受けて意思決定をする仕組みを設置すること。

2024．1．1施行

共生社会の実現を推進するための認知症基本法 概要

1.目的

認知症の人が尊厳を保持しつつ希望を持って暮らすことができるよう、認知症施策を総合的かつ計画的に推進

⇒ 認知症の人を含めた国民一人一人がその個性と能力を十分に発揮し、相互に人格と個性を尊重しつつ支え合いながら共生する活力ある社会（＝共生社会）の実現を推進

～共生社会の実現の推進という目的に向け、基本理念等に基づき認知症施策を国・地方が一体となって講じていく～

2.基本理念

認知症施策は、認知症の人が尊厳を保持しつつ希望を持って暮らすことができるよう、1～7を基本理念として行う。

1 全ての認知症の人が、基本的人権を享有する個人として、自らの意思によって日常生活及び社会生活を営むことができる。
2 国民が、共生社会の実現を推進するために必要な認知症に関する正しい知識及び認知症の人に関する正しい理解を深めることができる。
3 認知症の人にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるものを除去することにより、全ての認知症の人が、社会の対等な構成員として、地域において安全にかつ安心して自立した日常生活を営むことができるとともに、自己に直接関係する事項に関して意見を表明する機会及び社会のあらゆる分野における活動に参画する機会の確保を通じてその個性と能力を十分に発揮することができる。
4 認知症の人の意向を十分に尊重しつつ、良質かつ適切な保健医療サービス及び福祉サービスが切れ目なく提供される。
5 認知症の人のみならず家族等に対する支援により、認知症の人及び家族等が地域において安心して日常生活を営むことができる。
6 共生社会の実現に資する研究等を推進するとともに、認知症及び軽度の認知機能の障害に係る予防、診断及び治療並びにリハビリテーション及び介護方法、認知症の人が尊厳を保持しつつ希望を持って暮らすための社会参加の在り方及び認知症の人が他の人々と支え合いながら共生することができる社会環境の整備その他の事項に関する科学的知見に基づく研究等の成果を広く国民が享受できる環境を整備。
7 教育、地域づくり、雇用、保健、医療、福祉その他の各関連分野における総合的な取組として行われる。

3.国・地方公共団体等の責務等

国・地方公共団体は、基本理念にのっとり、認知症施策を策定・実施する責務を有する。
国民は、共生社会の実現を推進するために必要な認知症に関する正しい知識及び認知症の人に関する正しい理解を深め、共生社会の実現に寄与するよう努める。
政府は、認知症施策を実施するため必要な法制上又は財政上の措置その他の措置を講ずる。
※その他保健医療・福祉サービス提供者、生活基盤サービス提供事業者の責務を規定

4.認知症施策推進基本計画等

政府は、認知症施策推進基本計画を策定（認知症の人及び家族等により構成される関係者会議の意見を聴く。）
都道府県・市町村は、それぞれ都道府県計画・市町村計画を策定（認知症の人及び家族等の意見を聴く。）（努力義務）

社会保障審議会 介護保険部会（第107回）における厚生労働省参考資料より引用 ※黄色マーカーは講師による。

こんなことがありました

認知症があり、要介護1のBさん。日曜大工が趣味で、自転車に乗ってよく近所のホームセンターに買い物に行っていました。

しかし、事故や途中で道に迷うことを心配した家族は、ケアマネジャーに鍵を取り上げて自転車を処分したいと相談。「必要なものは買ってきてあげるから、もうやめて」と、Bさんに詰め寄ると、「もういい、分かった」と言い残して、Bさんは部屋を出て行ってしまいました。

家族はBさんが納得してくれたと喜んでいましたが、ケアマネジャーには、Bさんがとても元気がないように見えました。

厚生労働省　ご本人らしい生き方にたどり着く意思決定支援のために（2022年）8頁より引用

どう考える?

① あなたがもしBさんだったら、このやりとりをどのように感じますか？

② あなたがBさんにとって親しい友人だとしたら、本人にどのように声をかけますか？

厚生労働省「後見人等への意思決定支援研修」スライドより引用

客観的な最善の利益型視点に基づく
…意思決定支援？あるある

- ホームセンターに行きたいんだ。
  - ⇒ 途中で道に迷っちゃうと心配だから・・・やめてね？
- 自転車を使いたいんだよ。
  - ⇒ 私たちが車で連れて行ってあげるからいいでしょ？
- ゆっくりと材料を選びたいんだ。
  - ⇒ 必要なものは私たちが買ってきてあげるからね。
- ホームセンターの隣のコーヒー店で一服・・・
  - ⇒ コーヒーならヘルパーさんに入れてもらえばいいじゃない？

…「心配」だから、私たちに任せてね！
＝最善の利益(良かれと思って・・・) ？

表出された意思・心からの希望型視点に基づく
本来の意思決定支援とは？

- ホームセンターに行きたいんだ。
  - ⇒ **ホームセンターでどんなことをしているの？**
- 自転車を使いたいんだよ。
  - ⇒ **ホームセンターと自宅の間にはどんな楽しみがあるの？**
- ゆっくりと材料を選びたいんだ。
  - ⇒ **材料を選ぶときにどんなことを考えているの？**
- ホームセンターの隣のコーヒー店で一服・・・
  - ⇒ **あなたにとって落ち着ける場所はどんなところ？**

本当は何を望んでいるの？
思いを実現するための工夫も一緒に考えよう！

◆本人の奥底にある希望(感情)を引き出すためには
「最善の利益」の発想から一旦離れる必要あり。

意思決定支援（支援付き意思決定）と代行決定の違いを意識する

意思決定全体のプロセス

意思決定支援（支援付き意思決定）＝本人が意思決定主体

①表出された意思・心からの希望の探求

⬇ 支援を尽くしても本人の意思決定・意思確認がどうしても困難な場合等

②合理的根拠に基づく意思推定（意思と選好に基づく最善の解釈）

⬇ 意思推定すら困難な場合、見過ごすことのできない重大な影響がある場合等

③本人にとっての最善の利益の追求

代行決定＝第三者が意思決定主体

「（客観面を重視した）最善の利益」を「支援付き意思決定」の場面に持ちこむと
・・・本人意思が引っ張られて、事実上の「代行決定」になりやすい？

1 意思決定支援に向けて知っておきたいこと

いつでもどこでも

日常生活でも

着る物を選ぶ

買い物をする

- 着る物、洋服を選ぶ
- 買い物をする　●学び、働く
- 行きたい場所を決める、移動の方法を選ぶ
- どういうスタイルで過ごすか
（だらだら、てきぱき、スケジュールを決めて？そのときの気分で？）

重要な場面や人生の転機でも

住む場所を変える

医療サービスを選ぶ

- 暮らし方（誰と？一人で？ずっと同じ場所で？場所を変えるから？）
- お金のこと（管理の方法、誰かにサポートしてもらう？）
- 介護サービス、障害福祉サービスを選ぶ
- 医療サービスを選ぶ

生活、人生は意思決定の連続です。だれもが、何かを選んだり、選ばなかったり、迷って決められなかったり、選ぶのに失敗したり、上手くいったりをくり返しながら、生活しています。

令和4年度厚生労働省委託事業成年後見制度利用促進現状調査事業成果物より引用

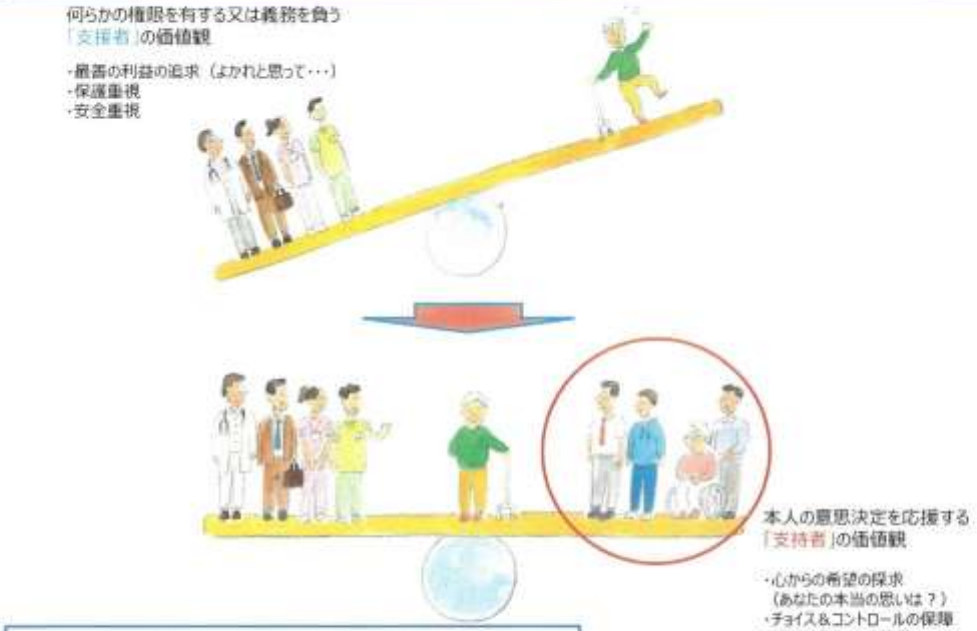
1 意思決定支援に向けて知っておきたいこと

チームで支える、一緒に支える

だれもが意思決定をする当事者であり、同時に本人にかかわる人です。一人で生きている人はいません。支えられながら、誰かを支えています。その全ての人が、お互いに支え合いながら「私の人生の主人公は私」という人生を生きています。チームで支える、一緒に支えるという意識で取り組みましょう。

令和4年度厚生労働省委託事業成年後見制度利用促進現状調査事業成果物より引用

意思決定支援を確保（チョイス&コントロールを保障）するためには、
チームの中に本人の意思決定を応援（下支え）する人たちが緩やかに関わっていくことが必要です。

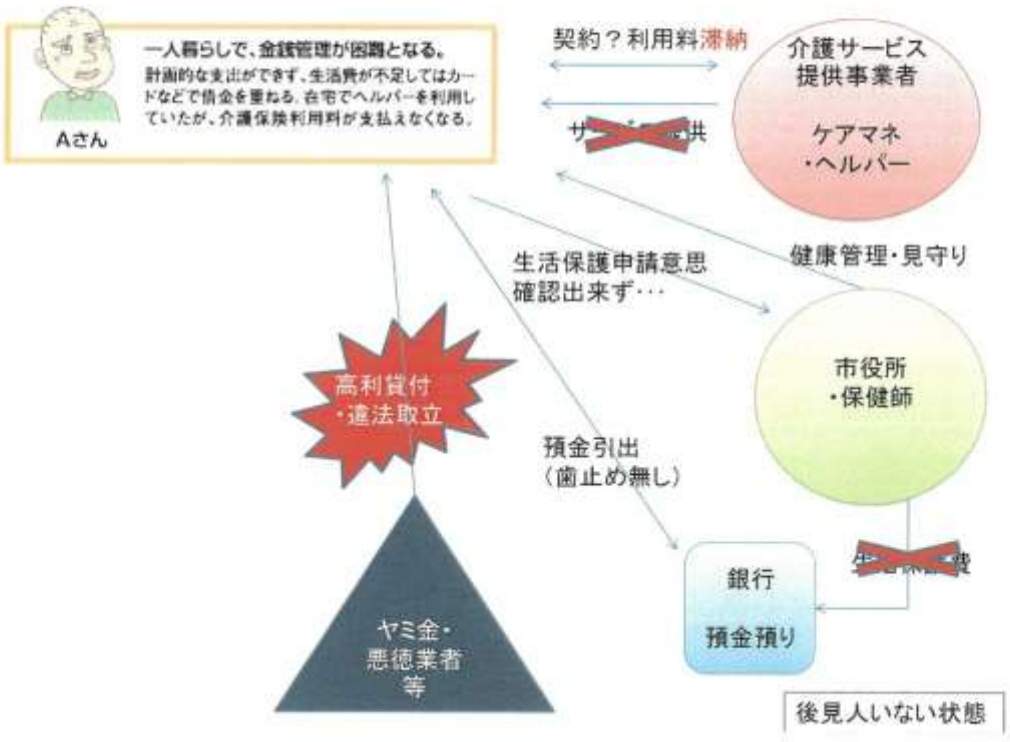


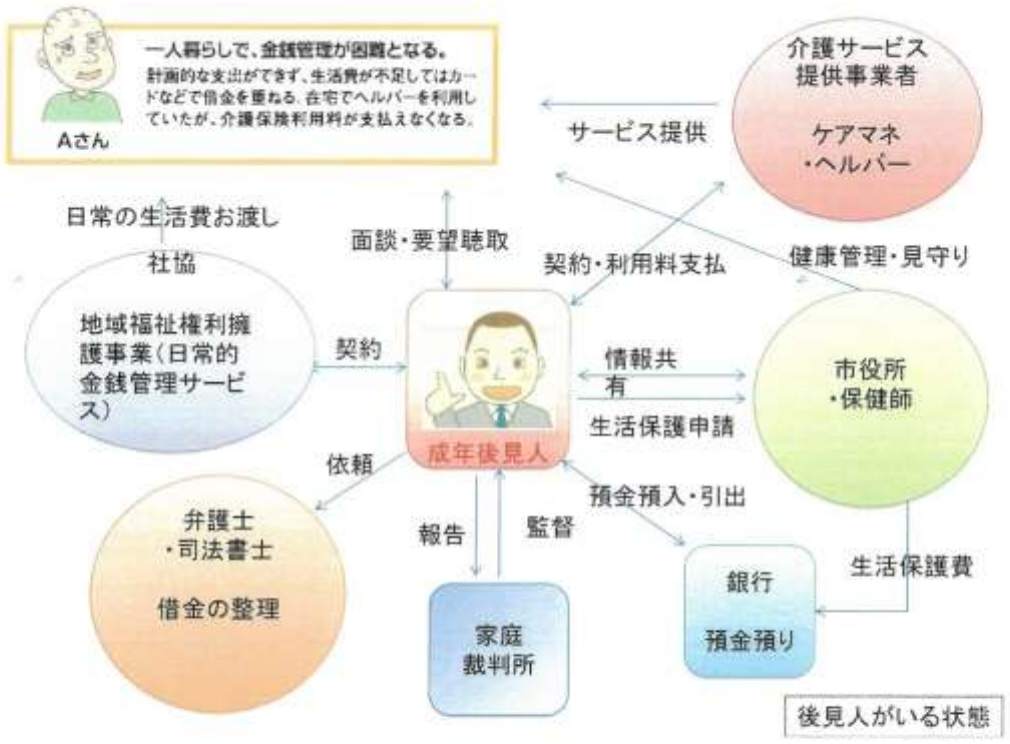
厚生労働省 後見人等を対象とした意思決定支援研修 第1章16頁を一部改変

意思決定支援（支援付き意思決定）を適切に理解するための4つのポイント

- 支援付き意思決定（意思決定支援）は、障害者権利条約に基づく「社会モデル」「人権モデル」の考え方が基礎にあること。
- 本来の意思決定支援は、どんな人にも意思があることを大前提に、「本人の心からの希望」の探求から始まるものであること。
- 意思決定支援を取り組むにあたっては、最善の利益に寄りがちな「支援者フィルター」や周囲の理解も含めた「支援者側の壁」がある。そのため、ガイドライン等を活用し、意思決定支援に取り組みやすくなるチーム体制の構築が重要であること。
- 意思決定支援のゴールは個々の意思決定そのものではなく、本人のチョイス＆コントロール（自己選択と主導権）が保障されることで、自己効力感が高められていくことに重要な意義があること。

意思決定支援を意識する前の私の実務




一人暮らしで、金銭管理が困難となる。
計画的な支出ができず、生活費が不足してはカードなどで借金を重ねる。在宅でヘルパーを利用していたが、介護保険利用料が支払えなくなる。
Aさん
介護サービス提供事業者
ケアマネ・ヘルパー
サービス提供
日常の生活費お渡し
社協
面談・要望聴取
契約・利用料支払
健康管理・見守り
地域福祉権利擁護事業（日常的金銭管理サービス）
契約
成年後見人
情報共有
生活保護申請
市役所・保健師
依頼
預金預入・引出
弁護士・司法書士
借金の整理
報告
監督
銀行
預金預り
生活保護費
家庭裁判所
後見人がいる状態

司法ソーシャルワークの再構成
司法ソーシャルワーク
ケースワーク
関係機関と連携
個別ケース支援
やった～！みんなが連携してAさんを支援できた！
ケースの蓄積
地域問題の発見・普遍化
あれ？Bさんも、Cさんも・・・、同じ問題で困ってるよ？
コミュニティーワーク
関係機関とともに
問題へアプローチ・制度拡充へ
新しいシステムを作って地域の問題を解決しよう！

＜実務に携わる者としての悩み＞

本当に，成年後見制度・実務は今のままでいいのだろうか？・・・本人の意思尊重義務のある後見人等が，リスクを避けるあまりに本人保護を優先しすぎているのではないか。

本当に，本人中心の支援が実現できているだろうか？・・・専ら関係者が集まって決めた本人の支援計画は，本当に本人の希望や意思を十分反映できているだろうか。

NHK：成年後見人の約９割 本人の意思尊重で悩み（2015年12月）
https://www.youtube.com/watch?v=EAU2rROoVu4

意思決定支援を意識し始めた後の私の実務

生活困窮状態かつ高次脳機能障害・失語症のあるHさん

- 脳梗塞が原因で高次脳機能障害・失語症になった６０代の男性。障害区分４。
- 以前はゴミ屋敷のような自宅で一人暮らしをしていたが、夏に熱中症になり病院に緊急搬送され、現在は障害者グループホームに一時入所中。
- 生活保護受給しつつ、日常生活自立支援事業を利用。
- 最近になって、Hさんの過去の借金と思われる督促状がグループホームに届いた。
- 言葉でのやりとりが難しく、本人も積極的に意思表示をしようとはしない。他の利用者との交流もなく、自室に「引きこもりがち」となっている。
- 身寄りがないHさんの今後について、どのように支援していくかが関係者間の悩み。
- 実際に会ってみると、しかめっ面のままずっと下を向いている。

支援者による本人へのアプローチ

- ケース会議における状況整理と意思決定支援のための事前準備を行った。
- 本人の選好や価値観を把握するために「トーキングマット」を活用して、Hさんの日中の過ごし方について聞き取りを行った。
- 成年後見制度や財産管理・債務整理に関するHさんの意向を伺った。
- Hさんは危険な自宅での一人暮らしよりも好きな職員のいるグループホームでの生活を望んでいることが分かった。

- 自室にこもりがちの点については，むしろ自室でテレビを見ながらのんびりすることが好みであるということ，たまに利用者にこだわりのコーヒーを振舞うことを楽しみにしていることなども理解できた。
- 関係者がそれぞれの情報を共有したところ，少しずつHさんの指を振るサインやうなずき，表情などを読み取ることができるようになり，Hさんが冗談好きな一面を知ることもできた。

支援の結果

- Hさんの意向に基づき、首長申立てにより、成年後見人が選任された（日常生活自立支援事業を担っていた社協が法人後見人として受任）。
- 借金の整理については、成年後見人が法テラスの常勤弁護士に依頼し、無事終了した。
- 年金申請を行ったことにより、障害年金も受給できた。

- 落ち着いたころにHさんに面会した際，Hさんは突然，関係者の前で自ら「１・２・３・・・」と数字を数え始めた。「・・・９，１０」とカウントを終えるといつもの「ニヤっ」とした得意げな表情で関係者を驚かせた。
- Hさん自ら希望して，言語聴覚士の人と一緒に　言語障害に関するリハビリを始めたという。

意思決定支援及び代行決定のプロセスの原則

1. 意思決定能力の存在推定
2. 本人による意思決定のための実行可能なあらゆる支援の必要性
3. 不合理にみえる決定≠意思決定能力がない
4. 本人の推定意思に基づく代行決定
5. 本人にとっての最善の利益に基づく代行決定
6. 代行決定の限定行使
7. 第1原則へ戻る

この原則は、意思決定支援と代行決定の考え方の1つとして示しているものです。第4原則については、成年後見人等に広い法的代理権（権限）を持つ存在であることから、より慎重な対応が求められる代行決定の領域に位置付けています。

本人とともに考える意思決定支援

- 本人は90代の女性。数年前にアルツハイマー型認知症と診断されている。
- 夫はすでに死去。子供１名（別居）はいるが他の親族とは疎遠。
- 収入は年金のみ。資産は預貯金と自宅不動産。
- 老人ホームの利用料を預貯金から支払っているが，そう遠くない将来に預貯金が底をつくため，老人ホームの利用を継続するためには自宅売却による資金確保が必要。
- 老人ホームの支援員によると，本人からは最近になって「家に帰りたい」という話が出てきているという。
- 支援者の話し合いでは「自宅にて一人で生活するのはリスクが高いだろう。ホームへの生活を継続すべきであり，自宅売却を早急に行ったほうがよい」という意見が出ている。
- 保佐人は数年前から就任。支援者から「どうするかは保佐人が決めてほしい」と言われている。

厚労省老人保健健康増進等事業
認知症の人の意思決定支援ガイドライン研修講習会テキスト参照

事例で考える意思決定支援（続き）
～ガイドラインに基づく対応例～

- 保佐人は、今回の意思決定が本人にとって重大な決定内容であることを踏まえ、保佐人が全て判断して決めるのではなく、本人自身が意思決定を行う機会を確保するための意思決定支援会議（本人を交えたミーティング）の開催を提案した。また、関係機関との間で本ガイドラインを共有する機会を持ち、本人にとって意思決定しやすい環境を確保するための方法を事前に検討しておくこととした。
- 事前検討で話し合った役割分担に基づき、保佐人は、本人が日中どのような過ごし方を好ましい・苦手と感じているかについて、本人が落ち着ける昼下がりに、本人が信頼しているホーム内の友人も同席の上、絵カード等を用いながら丁寧に聞き取りを行った。
- 複数回にわたる聞き取りの結果、ご本人はホーム内の居住者や職員との会話を楽しんでいる反面、気分が乗らないときや調子の悪いときにも職員の誘導によりクラブ活動等に参加せざるを得ず、自由な時間をもう少し確保したいという思いがあるようであった。
- 折を見て、本人に「家に帰りたい。」という発言の真意を確かめたところ、「ちょっと嫌なことがあっただけよ。今すぐ帰りたいわけじゃないわ。友人たちと離れて過ごすのは寂しいし。」との発言があった。
- 保佐人は本人に対し、本人の思いを関係者も伝え、これからの住まいとお金について一緒に考えるための会議への出席について尋ねたところ、本人は参加を了承した。

事例で考える意思決定支援（続き）
～ガイドラインに基づく対応例～

- 後日、保佐人は本人及び支援者とともに「今後の住まいとお金のことを考える」ための会議に出席した。本日の司会者（ファシリテーター）のケアマネジャーからは、①本人の発言を遮らないこと、②支援者の価値観をおしつけないことが会議ルールとして設定され、全員が合意した上で会議に臨んだ。

- 先日行った本人との対話記録を絵カードの写真付きで関係機関と共有した後、今の暮らしについてどのように感じているか、これからどんな生活を望んでいるのかをまず本人に語っていただくことにした。本人がホーム内のことで少し話しづらそうにしていることについては、保佐人が本人の承諾を得て本人の意向を伝えた。

- 本人は「自宅での生活も考えていたけれど、今は友人が多いホームの中で生活をしたい。できればもう少し自由に行動できるといいね。」と話し、当面の間、ホームで生活していくことについての希望が確認された。ただし、ホーム内の生活面での不満に対応するため、クラブ活動を本人に押し付けることは決してしないこと、外出・外泊の機会についても柔軟に対応していくこと等が施設職員間で確認された。

事例で考える意思決定支援（続き）
～ガイドラインに基づく対応例～

- 次に、お金の話題に移った。保佐人から現在の本人の経済状態についての口頭で説明がなされたが、本人が十分に理解できていないのでは？と出席していた本人の友人からの指摘があった。そこで、司会者がホワイトボードに現在の収入と支出、資産の状況について書きとめ、今後の預貯金が１年後には尽きるということをグラフで表現した。本人は、内容を一つ一つ手持ちのノートに書きとめ、「だんだんお金がなくなっちゃうのね。」と話した。
- ファシリテーターからは、①ホームに住み続けるために自宅を売る、②ホームには預貯金が尽きるまでは住み、その後は自宅に移る、③ホームを退所し自宅に戻る、という選択肢について、本人視点から導かれるメリット・デメリットを本人及び参加者から挙げてもらうことにした。本人は「あの家は長年過ごしてきた思い出の場所なんだよねえ。私の人生がつまっているんだよ」と発言。
- 結論としては、当面の利用料を支払う預貯金はまだ残されていることから今の段階で売却を決定するのではなく、まずは思い出の品を少しずつ整理していくこととした。自宅の物品を整理していくことにより、本人の意思がどのように変わっていくのかを注意深く関係者は見守ることとなった。
- 保佐人は、今回の会議の結果に沿って意思決定支援を継続することとし、今回は代行決定を行わないことに決めた。

意思決定支援は
「地域開発モデル」であることについて
～オーストラリアの実践から学ぶ～

南オーストラリア州　支援付き意思決定を最大化するためのチームモデル

プロジェクトの成果

- 最初はうつむいて全く話そうともしなかった本人が、小さな意思決定の積み重ねの結果として自信を取り戻し、ミーティングを重ねる度に発言が増えていく。
- 本人自身が様々な意思決定のための前提となるスキルを身につけた結果、いわゆる問題行動が見られなくなった。
- 本人自身の満足度がとても高い。皆が自分を「説得したり，責めるために」いるのではなく、自分の意思決定のためのチームとして存在している＝「自分のためにみんながいる（All About Me.）」
- 本人ができないこと（バリア）に関心を向けるのではなく、あらゆる角度から実現の可能性を追求することで、チームも成長していく。
- SDMの取組みを通じて、地域の社会資源の開発にもつながっていく。

支援付き意思決定を最大化するためのチームモデル

SDM-Japan

一社）日本意思決定支援ネットワーク（SDM-Japan）
実践的ファシリテーション研修資料を報告用に一部改変

役割分担　コアメンバー

トレーナー（Trainer）	各チームの動向を注視し，ミーティングへの出席・振り返り，ファシリテーターへの支援及びスキルアップのためのトレーニング等を行う。
ファシリテーター（Trainee Facilitator）	サービス提供事業者に所属する職員の中から選出。毎週８時間をこのモデルのために費やすという合意を事前に取り交わしており，ファシリテーターとして活動する際には同事業者からは独立して活動。本人の意思決定には直接関わらないものの，定期ミーティングを主宰して各人の発言を促す質問をしたり，ミーティングへ関係者を勧誘をしたりする役割を担う。チームごとに1名。なお，ファシリテーター経験者のうち，同事業者内部の統括を行う者は「機関内部サポーター」として位置づけられ，次期トレーナー候補者となる。
意思決定者（Decision Maker）	何らの障がいをもっており，単独での意思決定に困難を抱える本人。現在のところ，知的障がい，精神障がいをもつ人が多い。チームの最終的な意思決定者として位置づけられており，合意文書に基づき，自らの意思を表明する役割と責任を担う。
DMが選択したサポーター（Chosen Supporters）	本人が選んだ，無償で本人に寄り添い，合意文書に基づき，本人の意思決定を支援する人（本人の近しい友人，特に親しい家族など。近しい人がいない場合には，ボランティアなどが対応）。チームごとに1・2名。

役割分担　その他のチームメンバー

非公式ネットワーク（Informal Networks）	友人，家族，ボランティアなど，本人にとって身近な存在であり，本モデルのルールに沿って本人の意思決定支援を行うことについて賛同している人。
サービス提供事業者（Service Provider）	サポートワーカー（いわゆるヘルパー）など，サービスを本人に提供する側の職員で，本人の生活向上に寄与する立場の人。現在のサービスを提供している者に限らず，新たなサービスを提供しうる者も含む。
地域でつながりのある人々（Community Connections）	本人が属する地域社会の構成員であり，本モデルのルールに沿って意思決定支援を行うことについて賛同している人（例えば，図書館職員，ジムトレーナー，不動産業者，旅行業者，自治会メンバーなど）。

※コアメンバーとは異なり，ミーティングで検討される内容ごとに入れ替わることが多い。最初は少ないが，ミーティングを重ねて本人の行動範囲が広がると，その分だけ増加。

THE SOUTH AUSTRALIAN PRACTICE MODEL OF SUPPORTED DECISION MAKING (SDM)

ダイアナのSDMジャーニー

{cara}

意思決定者：ダイアナ

- 脳機能障害による記憶障害、軽度の知的障がいがある。
  筋肉硬化症のため車いすを利用している
- グループホームで生活。24時間のサポートを受けている。
- SDMに関わった当初は、以下のような発言が多かった。

  「・・・したいけど、私は車いすだからできないわ」

  「・・・したいけど、姉が反対するからできないわ」

合意内容（一部抜粋）

- ニュージーランドへのクルージング旅行に行ってみたい
- スコットランドに行きたい
  実は・・・20年前に出会った恋人のロジャーに会いたい

✓ 合意内容はDMの承諾を得てメンバー全体に共有される。
✓ どんな方法で支援してほしいか（話し方、反復その他）についても記載される。

ホリデー！

SDMを経て ダイ・ワッツさんはニュージーランドへのクルージング休暇中です。私たちが（ミーティングで）これまで話していたように、ダイは実際に、SDMの「サポーター」であるカレン・クリース、サポートワーカーのリン・ブレイヴェリーと一緒に、ニュージーランドの南島でクルージングを楽しんでいることでしょう！ リンがダイと一緒の写真を送ってくれました。なんだか配達人みたいですね！ デビー・ノーレスは、次のように話していました。「フィル・ホフマン旅行社の代表者がダイの「サポーター」であるカレンのお願いにより、彼女のSDMミーティングに参加してくれました。最初は（客船に乗ることすら）不可能なように思えたことなのに。カレンはダイが乗る予定の客船のDVDをダイに見せたり、彼女らがダイがバルコニーにアクセスできるようにランプを設置するなどの支援を加えていきました。それは、（ニュージーランドに行く他にあった）ダイのもう一つの夢が、バルコニー付きの部屋で過ごすことだったから。」「それに、フィル・ホフマン旅行社は、ダイのクルージング費用を援助するために、資金集めまでしてくれました。」 {cara}

THE SOUTH AUSTRALIAN PRACTICE MODEL OF SUPPORTED DECISION MAKING

(SDM)

マイケルのＳDMジャーニー

デビー・ノーレス

注：このケースについては，ファシリテーターのデビーさんの提供資料と会話等を参考に，プレゼン用に再構成しています。

{cara}

マイケルのSDMジャーニー

「チーム・マイケル」

＜メンバー＞

T　：シェア
IS/F：デビー（カラ）
DM：マイケル
S　：リチャード（父親）
IN　：スティーブ（友人）
SP　：ティム（サポートワーカー）
CM：ヘザー（障がい当事者）
　　その他多数

※略語は以下のとおり
T　：トレーナー　IS：内部機関サポート
F　：ファシリテーター
DM：意思決定者本人
S　：（DMが選択した）サポーター
IN　：非公式ネットワークに属する人
SP　：サービス提供事業所職員
CM：地域の人々

意思決定者：マイケル

- 脳性まひがあり、車いすを利用。知的障がいもある
- とても明るい男性。しかし、以前は怒りっぽい性格といわれていた
- SDMを始める前は、自分の人生や人間関係で悩み、うつ状態だった
- 一人暮らしをしているが、朝・夕・夜にヘルパーの支援が入る
- SDMを経験して・・・
  「行き詰まっていた6か月前までの状況を変えることができた。」

サポーター：リチャード

- マイケルの父親
- 以前はマイケルの母親が彼のお金を管理し、彼の生活や意思決定に大きな影響を与えていた。母親はSDMへの参加にも大反対。
- SDMを経験して・・・

  「私はいつも息子にとって一番良いと思われることを考え、行動してきた。しかし、私の期待ではなく、彼がやりたいことをやらせてみようという風に私の考え方は変わってきた。」

  「私は、今やサポーターというより彼のビジネスパートナーだ。」

ファシリテーター：デビー

- Cara所属。40年以上、障がい者支援に携わる
- トレーナーであるシェア・ニコルソン氏のSDMモデルに関するプレゼンテーションをWebで見て大変関心を持った
- SDMプロジェクトにおいては、ファシリテーター及び機関内部サポート（次期トレーナー）を担当
- SDMモデルへの評価
  「意思決定者を
  解放する力をもっている」

合意内容（一部抜粋）

- インターネットを使ってキャンドルを売るビジネスをはじめたい
- 障がいのない人ともっと交流したい
- 休日の旅行（インディペンダント・ホリデー）を楽しみたい　等

✓ 合意内容はDMの承諾を得てメンバー全体に共有される。
✓ どんな方法で支援してほしいか（話し方、反復その他）についても記載される。

チームメンバーを集める

これまでに彼のミーティングに関わった人たちの例

- **“ビッグイシュー”を売っていた障がいのある若者、マイクロエンタープライズのマネジャー**
  : ビジネスの資金確保をしたいという希望について
- **理学療法士**
  : 自宅で立って移動したいという希望について
- **インディペンダント・ホリデーの経験のある障がい当事者の女性**
  : インディペンダント・ホリデーを楽しみたいという希望について
- **州政府議員**
  : 公共交通機関を改善してほしいという希望について

マイケルさんの生活の変化

- **‘ビックイシュー’の販売を始め、今では週に1000ドルを売り上げるトップセラーとなった。**
- **キャンドルビジネスを始めるための具体的準備を行った（資金確保・自宅部屋の改装・口座の管理・名刺作成・社名（Micks Wicks Candles）・マイクロエンタープライズの新規ビジネスプロジェクトへ参入）。販売を開始。**
- **新しいPubに行ったり、地元フットボールクラブのサポーターとなることで、障害のない人との付き合いが増えた。 等**

→いずれも、SDM以前には、彼が経験したことのなかった活動である。

山あり谷あり
マイケルさんのＳＤＭジャーニー

- **大変だったこともある**

  最初からチームメンバー全員がSDMのコンセプトを理解しているわけはない。SDMの重要性や各人の役割を改めて説明し、ミーティングを通じて学んでもらう必要がある。

- **履行できた合意事項もあれば、実現しなかった・変更した合意事項もある**

  障がいがあるなしにかかわらず、現実では当然ありうること。ただ、SDMは彼に、彼の希望を実現するためのチャンスを提供している。

持続可能な権利擁護支援モデル事業
意思決定支援モデルプロジェクト

意思決定フォロワーの活動と支える仕組みについて

本人と支援者の本質的な関係 ①

本人（支援の受け手）は、支援者との関係において、
対等な立場に立ちにくい心理的制約を抱えている。

「おそれ」
こんなこと言ったら、
○○してもらえなく
なるかも…。

「自己抑制」
お世話になっているのに、
わがまま言えない…。

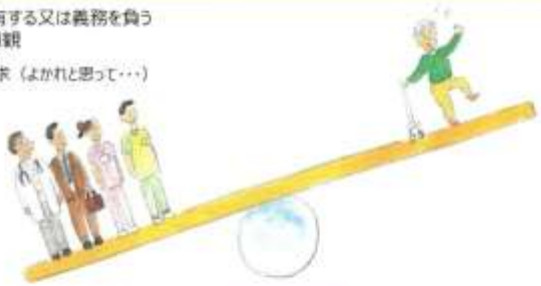
「あきらめ」
言っても
しょうがない…。

厚生労働省「後見人等への意思決定支援研修」
スライドより引用

意思決定サポーター（フォロワー）は、「本人の側」から本人の意思決定を下支えする人たちです。

何らかの権限を有する又は義務を負う
「支援者」の価値観

・最善の利益の追求（よかれと思って…）
・保護重視
・安全重視



本人の意思決定を応援する
「支持者」の価値観

・心からの希望の探求
（あなたの本当の思いは？）
・チョイス＆コントロールの保障
・リスクを負うことの尊厳

厚生労働省 後見人等を対象とした意思決定支援研修 第1章16頁を一部改変

意思決定フォロワーの行動指針（素案）

① 本人のwish（希望・願い）やコミュニケーションを、**広げる・深める**

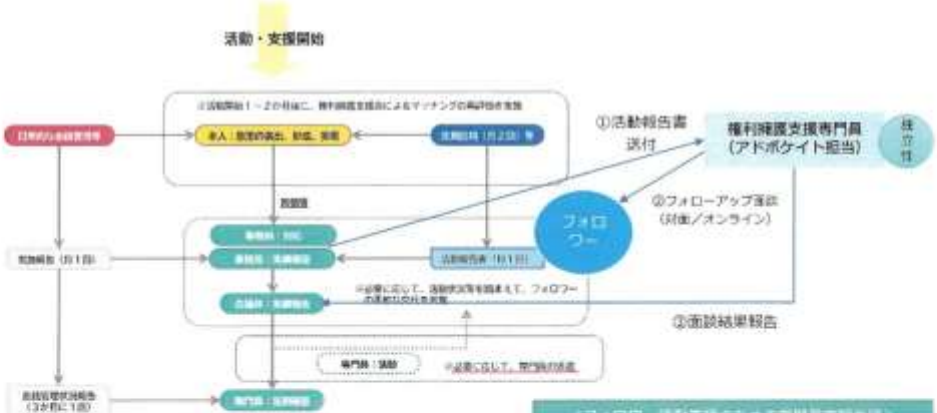
② wish （希望・願い）や主張を**本人が言う・主張するのを手伝う**

③ 本人のwish （希望・願い）や主張を**マイクやスピーカとして伝える**

④ 本人のwish （希望・願い） ・主張や困りごとを、**委員会・専門員に相談する**

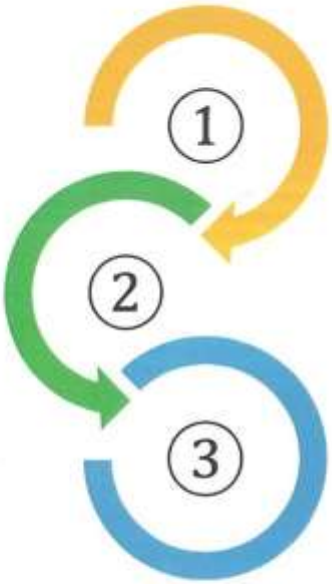
豊田市地域生活意思決定支援事業の利用フロー

豊田市地域生活意思決定支援事業の利用フロー（アドボケイト活動・通常時）



2023年3月28日第3回全体委員会　自治体との連携による障害者・認知症高齢者等の意思決定支援モデル事業　SDM-Japan資料より引用

権限がない「弱い」立場だからこそ、本人の立ち位置に100%立った活動と効果が期待できます。



□ 意思決定支援の充実に向けた「けん制役」

① 本人の希望、選好や価値観に重きを置いた対話を継続することによって、本人の自己効力感が高まる。

② 本人がこれまで内面に秘めていた思いを、本人とともに周囲に伝えていくことで、周囲の支援者の態度が変わる。

③ 本人や周囲の変化を目の当たりにすることで、青のサポーターのアドボケイト・マインドが育っていく。

□ 関係性の濫用に対する「けん制役」

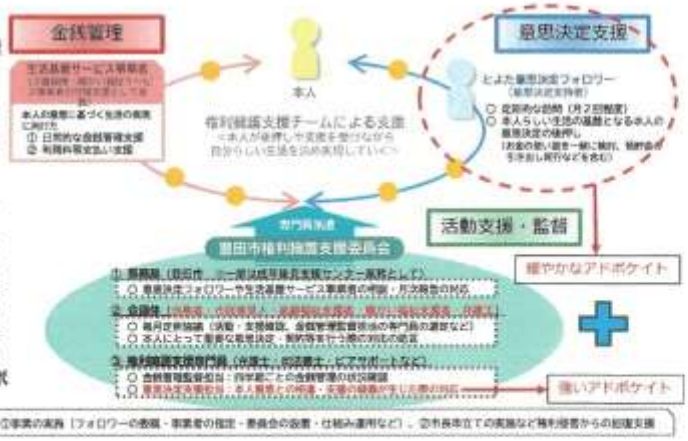
✓ 定期的に本人を訪問することによって、赤の事業者が本人に対して不当な影響を及ぼすリスクが小さくなる。

✓ 青のサポーターが感じた違和感や疑問を緑の委員会が把握することによって、赤の事業者による本人及び本人以外の利用者も含めた対応改善に繋がる。

2024/2/23シンポジウムにて、全体委員会副座長永田祐様の基調報告より引用

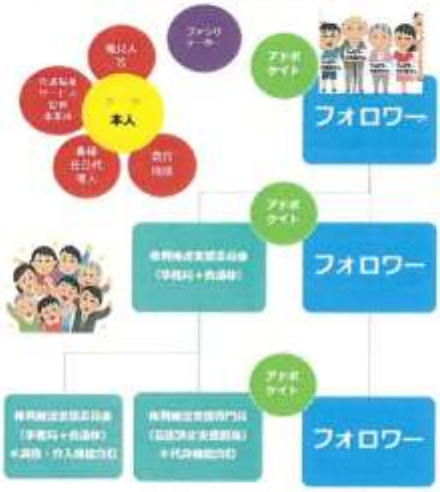
フォロワーが力を発揮できる基盤

- 「3つの機能の独立」と「権利擁護支援委員会による監督・支援」
  - 権利擁護支援委員会がフォロワー活動を支援し、必要な場合に監督・介入する（**強いアドボケイト**）
  - フォロワーは独立した「マイクとスピーカー」として本人を**エンパワメント**し、生活基盤サービス事業者（本人に影響力のある主体）の関係性の濫用をけん制することで、**本人主導**の地域生活を実現することを目指す（**緩やかなアドボケイト**）



小さく産んで大きく育てる「フォロワーシステム」の段階的発展イメージ

自治体の規模、地域連携ネットワークの構築状況、権利擁護支援への取組状況によって、幾つかのパターンが考えられる。



Aプラン　「意思決定支援モデル」

・認知症サポーター講座修了後の実地活動
・市民後見人養成講座修了後の実地活動（活躍支援）
・傾聴ボランティア講座修了後の実地活動

※上記講座を運営する団体からの依頼を受けて、アドボケイトがフォロワー活動を支援する。主として意思決定支援の充実機能を期待。特定の赤の事業者は想定しない。

Bプラン　「権利擁護支援モデル（標準型）」

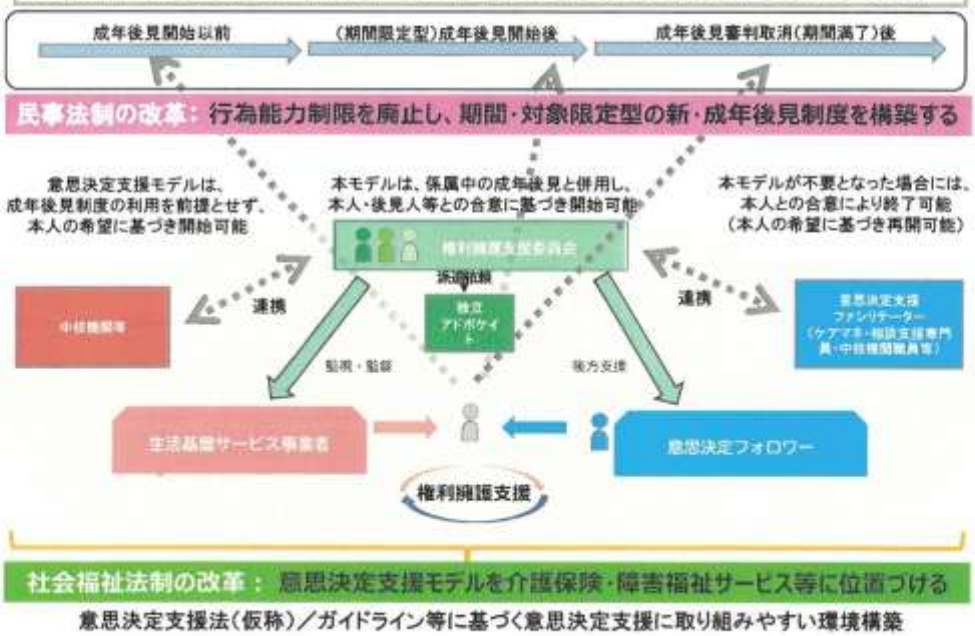
※本人の意思決定に対する一定の影響力のある主体を「赤の事業者」と想定し、アドボケイトが事務局とともにフォロワー活動を支援する。合議体が調整役として関与することで、意思決定支援の充実機能＋関係性の濫用に対するけん制機能を期待（主として[illegible]）。

Cプラン　「権利擁護支援モデル（充実型）」

※金銭管理の代理人や身元保証団体その他本人の意思決定に対する影響力が大きい主体を「赤の事業者」と想定し、アドボケイトが事務局とともにフォロワー活動を支援する。意思決定支援の充実機能＋関係性の濫用に対するけん制機能を充実させ、[illegible]できるよう、法的権限のある合議体による調査・介入機能、専門員による代弁機能を付加する。

現行の成年後見制度を含む代行決定の仕組みを最小限のものとし、

支援付き意思決定制度への転換を図るための制度設計（案）



社会福祉法制の改革：意思決定支援モデルを介護保険・障害福祉サービス等に位置づける

意思決定支援法（仮称）／ガイドライン等に基づく意思決定支援に取り組みやすい環境構築

意思決定支援の思想に基づいた活動を地域に息づかせるには？

1. 「支援者」が意思決定支援の重要性に気づき、実践するようになる。
2. 「本人」が自分自身の可能性を意識するようになる。選択肢が豊かになっていく。
3. 「周囲」が本人や支援者の変化をみて、本人に対する普段の接し方が変わっていく。
4. 「法」や「制度」が、本人のチョイス＆コントロールを保障する方向にアップデートされていく。
5. 「地域社会」が、障害のあるなしにかかわらず、ともに生きることがあたりまえになっていく。

意思決定支援に関する参考文献のご紹介

意思決定支援と権利擁護の理論的考察・本質に関心があるなら・・・

日本福祉大学権利擁護研究センター（監修），
平野隆之・田中千枝子・佐藤彰一・上田晴男・小西加保留（編集）

権利擁護がわかる意思決定支援：法と福祉の協働
（ミネルヴァ書房／2018．6）

ソーシャルワーカーに求められる意思決定支援のあり方を学びたいなら・・・

公益財団法人　日本社会福祉士会（編）

ソーシャルワーク実践における意思決定支援：
ミクロ・メゾ・マクロシステムの連鎖的変化に向けたエンパワメント　（中央法規／2023．8）

各種意思決定支援ガイドラインの関係性や活用事例を知りたいなら・・・

名川勝・水島俊彦・菊本圭一（編著）

事例で学ぶ
福祉専門職のための意思決定支援ガイドブック
（中央法規／2019．12）

本人の選好や価値観を把握するためのツールの例

認知症の人の日常生活・社会生活における
意思決定支援ガイドライン　読み方と活かし方

ガイドラインの補助説明・実践事例などを収載

←全年齢版　トーキングマット　子ども版→

アドバンス・デジタル版↓

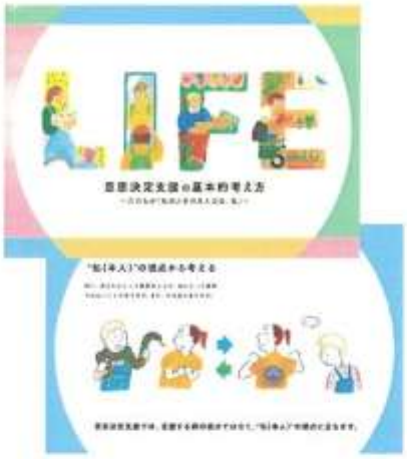
英国スコットランドで開発された本人の思いや価値観を見える化し，本人自身が考えることを支援するためのツール。クラウドファンディングを活用し，「認知症ウェルビーイングのツールセット」「子ども・青少年との対話ツールセット」の日本語版が開発された。

厚労省ポータルサイト「成年後見はやわかり」

https://guardianship.mhlw.go.jp/

意思決定支援の基本的考え方～だれもが「私の人生の主人公は、私」～
ご本人らしい生き方にたどり着く「意思決定支援のために」

https://guardianship.mhlw.go.jp/guardian/awareness/



豊田市地域生活意思決定支援事業の特徴

豊田市

○ 家族による支援や成年後見制度に求められてきた「①金銭管理・②意思決定支援・③後方支援と支援の監督」の役割を３つに分解している。
○ ①～③の役割は、「市民・福祉関係者・多様な主体による合議体」が、各々の特性を活かす形で担当している。
○ 本人は、豊田市の事業を利用することで、①～③に関する支援を受けて地域生活を継続することが可能になる。

2024/2/23
第2回意思決定支援実践シンポジウム見逃し配信

SDM-Japanサポーター募集

SDM-Japanの活動は寄付と助成金で成り立っています。
いずれは支援ツールやコンテンツの販売なども軌道に乗せ、自律して活動できるようになることを目指しておりますが、現時点ではまだそこまでの組織にはなり得ておりません。
そこで、以下のサイトにてサポーターとなってくださる方を募集しています。
また最近の活動報告もこちらで公開しておりますので、ぜひ一度ご覧になってください。

https://readyfor.jp/projects/expressedwish

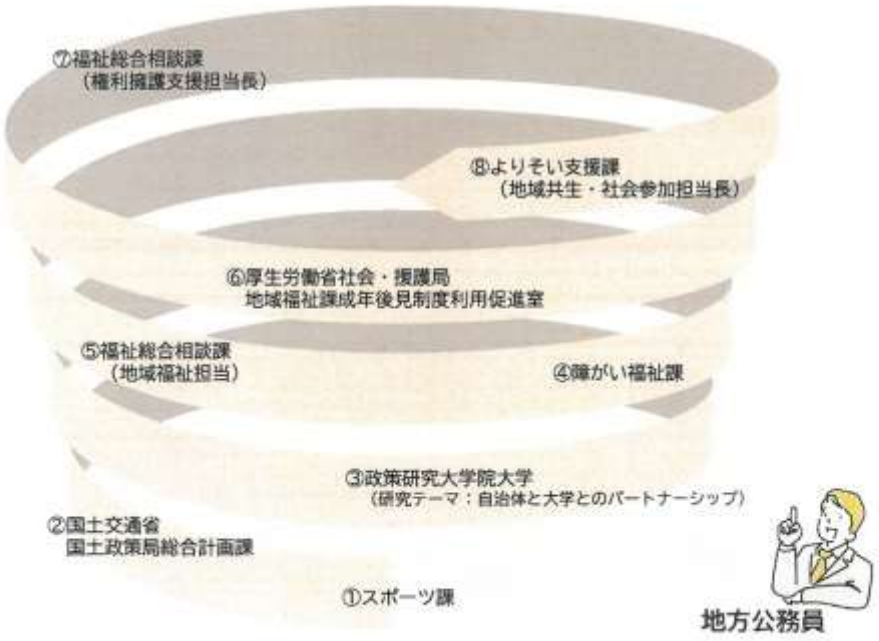
令和6年度老人保健健康増進等事業　地域の権利擁護支援のあり方を考える研修会

「“意思決定フォロワー”と描く未来」

2024.7.19

豊田市　福祉部　よりそい支援課　地域共生・社会参加担当長　安藤　亨

豊田市　安藤　亨（あんどう　とおる）の自己紹介



市町村における包括的な支援体制の整備で大切にしたいこと

○　市町村が包括的な支援体制づくりを進める上で重要となる各法律（重層的支援体制整備事業に関するものなど）を改めて確認してみると、どの法律も「本人の尊厳の保持」を理念や目的にしている。
○　包括的な支援体制の整備は、市町村の義務であるが、市町村行政のために行うものではない。そもそも地方自治法の趣旨に立ち返ればそれは明らか。私たちは、包括的な支援体制が、本人（住民）主体の社会参加、本人を中心にした支援やそのための体制づくりであることを常に意識して取組を進める必要がある。

地方自治法	第一条の二　地方公共団体は、住民の福祉の増進を図ることを基本として、地域における行政を自主的かつ総合的に実施する役割を広く担うものとする。
社会福祉法	（福祉サービスの基本的理念） 第三条　福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、（中略）良質かつ適切なものでなければならない。 （地域福祉の推進） 第四条　地域福祉の推進は、地域住民が相互に人格と個性を尊重し合いながら、参加し、共生する地域社会の実現を目指して行われなければならない。
生活困窮者自立支援法	（基本理念） 第二条　生活困窮者に対する自立の支援は、生活困窮者の尊厳の保持を図りつつ、生活困窮者の就労の状況、心身の状況、地域社会からの孤立の状況その他の状況に応じて、包括的かつ早期に行われなければならない。
介護保険法	（目的） 第一条　この法律は、（中略）要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者が尊厳を保持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、（中略）もって国民の保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とする。
障害者総合支援法	（基本理念） 第一条の二　障害者及び障害児が日常生活又は社会生活を営むための支援は、全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえのない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を実現するため、（中略）総合的かつ計画的に行わなければならない。
こども基本法	（基本理念） 第三条の一　全てのこどもについて、個人として尊重され、その基本的人権が保障されるとともに、差別的取扱いを受けることがないようにすること。 四　全てのこどもについて、その年齢及び発達の程度に応じて、その意見が尊重され、その最善の利益が優先して考慮されること。

私たちが目指している社会：地域共生社会

○　地域共生社会とは、制度・分野ごとの『縦割り』や「支え手」「受け手」という関係を超えて、地域住民や地域の多様な主体が参画し、人と人、人と資源が世代や分野を超えてつながることで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともに創っていく社会を指す。

出所：厚生労働省：地域共生社会のポータルサイト　https://www.mhlw.go.jp/kyousei/syakai/portal/

4

自ら声をあげられない方も地域でともに暮らしている

ニート（若年無業者）

約74万人

総務省（2021）「労働力調査」
総務省（2021）「人口推計」

子どもの貧困

約170万人

厚生労働省（2023）「国民生活基礎調査」

ヤングケアラー（中学生）

約18万人

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社（2020）「ヤングケアラーの実態に関する調査研究」
文部科学省（2021）「学校基本調査」

精神障害

約389万人

厚生労働省（2017）「患者調査」

ひきこもり

約146万人

内閣府（2022）「こども・若者の意識と生活に関する調査」

孤独・孤立

約612万人

内閣官房（2022）「孤独・孤立の実態把握に関する全国調査」

知的障害

約96万人

厚生労働省（2016）「生活のしづらさなどに関する調査」

認知症

約600万人

厚生労働科学研究費補助金特別研究事業 研究代表者 二宮利治（2014）「日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究」

出所：各統計情報。また、各統計情報とその時点での人口などから、当団体安藤推計。

その人らしい生活を考え、自分らしく暮らすことを支える仕組み

○ 孤独・孤立や判断能力が不十分な状態で生活に不安を抱える方であっても、自分らしく生活できるようにするためには、身近な親族等や地域の人、保健・福祉・医療の関係者などが一体となって、本人を日常的に見守り、その人が生活に望むことや好き嫌い、価値観などを共有し必要な対応を行う「権利擁護支援チーム」を、その人に合わせて作り、支えることが重要。

○ この時、必要に応じて、法律・福祉の専門職や成年後見人等、意思決定に寄り添う人などがチームに加わる。

- 成年後見制度
- 日常生活自立支援事業
- 生活支援員派遣事業
- 地域生活意思決定支援事業

後見人になって支える人たち・本人にふさわしい後見人

○ 成年後見人等は、親族のほか、本人に必要な支援の内容などに応じて、専門家（弁護士・司法書士・社会福祉士）や法人が選ばれる。これに関しては、「本人にとって、最もふさわしい後見人がどういった人なのか」について、その他の支援も併せて地域で考えることが大切であり、この検討を事前にした上で、家庭裁判所に候補者を伝えることが重要。

もし、あなたが借金の返済や相続といった難しい法的な課題もなく、また必要な福祉的な支援も受けられている場合、どういった人に後見人になって欲しいと思いますか？その時、身寄りを頼ることができなかったらどうですか？

豊田市地域生活意思決定支援事業について
（試行的運用スキーム）

豊田市 TOYOTA CITY

○ 豊田市では、増大・多様化する権利擁護支援ニーズに対し、これまで家族や成年後見制度等に求められてきた「①金銭管理・②意思決定支援・③活動支援と適切な支援の確認・監督」を活動・支援の性質ごとに分解した上で、多様な主体がそれぞれの特性を活かして各活動・支援を分担し連携する仕組み（＝豊田市地域生活意思決定支援事業）を試行。

豊田市：①事業の実施（フォロワーの委嘱・事業者の指定・委員会の設置・仕組み運用など）、②市長申立ての実施など権利侵害からの回復支援

意思決定フォロワー（意思決定支持者）の役割等について

豊田市 TOYOTA CITY

「豊田市地域生活意思決定支援事業」の試行実施時における３つの共通理念

- ○ 【十人十色】本人にとっての彩（いろどり）ある暮らしを一緒に描きます。
- ○ 【尊厳】周りの価値観ではなく、本人の価値観を基準に考えます。
- ○ 【共働】お互いの立場を尊重しながら、それぞれの役割を全うします。

試行実施時における「とよた意思決定フォロワー」の役割等

（役割・機能）
1　定期的に訪問するとともに、本人が生活で望むことの後押しをする役割です（本人とは、サービスを提供する・サービスを受けるといった関係性ではありません）。
（金銭管理）
2　お金の使い道について一緒に考えたり悩んだり、付き添ったりします（お金は預かりません。）。
（意思決定支援）
3　本人のしたいことや希望を大切にして、本人のマイクやスピーカーのような関わりをします。
（記録・報告）
4　１人で悩まず、権利擁護支援委員会に報告や相談をします。
（危機等の対応）
5　本人の生命・身体・財産等に関する重大な問題が生じうる場合には、速やかに委員会等に対応を求めます。

主体の想定：豊田市が委嘱した市民

※　当面は、とよた市民後見人養成講座修了生を想定（今後は、寄付等を活用したフォロワーの養成講座も予定）

とよた意思決定フォロワーの活動について

豊田市 TOYOTA CITY

- ○ 豊田市では、令和４年度から意思決定フォロワーの活動を、令和５年度からは意思決定フォロワーの養成講座を開始しました。現在７名の方が意思決定フォロワーとして活躍しています。
- ○ 活動開始にあたっては、まず本人とのマッチングの機会を設け、本人・フォロワーともにこの人と一緒に活動したいとなった場合にスタートすることにしています。
- ○ 活動開始後は、月に２回本人のもとに訪問し、様々な話を本人とします。活動内容は、本人の状況にも依りますので、会話だけの場合もあれば、創作活動や外出を一緒にすることもありますが、あくまで本人の価値観や考え方、好みなどを知るための活動である必要があります。

本人（意思決定の寄り添うことが必要な方）
- 生活上の困りごとがある方
- 認知症や知的障がい、精神障がいの他、本人を支える環境が整っていないことにより、意思決定に不安を抱える方

	R4	R5	総数
導入講座修了者数	0	49	49
バンク登録者数	0	16	16
活動者数	2	5	7

とよた意思決定フォロワー

【活動開始】
権利擁護支援委員会立ち合いのもと、本人とフォロワー候補者のマッチング

（合意の場合）フォロワー活動のスタート

【活動】
- 本人への訪問（月２回）
- 本人との対話
- 本人の価値観等を知るための活動　　等
- 上記の内容を権利擁護支援委員会に報告（月１回）

【活動費用等】
交通費など活動に係る実費弁償として、豊田市より3,000円/月を支払い

参考：とよた意思決定フォロワー導入講座カリキュラム（平日１日コース）

豊田市 TOYOTA CITY

開始時間	テーマ	概要	講師
１０：００	挨拶、オリエンテーション		豊田市
１０：１５	演習１：決められた体験	ロールプレイを通じて、他人から一方的に決められてしまうことの体験を行い、その感想を共有します。	大瀧英樹氏 （あいあらっく代表） 水島俊彦氏 （SDM-Japan副代表）
１０：４０	休憩		
１０：５０	講義１：障がいの理解、すべての人がいきやすく、活きていくためには　～医学モデルから社会モデルへ～	社会モデルという考え方から障がいを理解し、これまでと違った見方から、社会や関係性を捉え直す導入とします。	木本光宣氏 （ユートピア若宮理事長）
１２：４０	昼休み		
１３：４０	演習２：あなたについて一緒に考える	研修パートナーをお招きして、研修パートナーと一緒に好きなことや将来の夢などを書き出す作業を通じて、相手の意思や希望を尊重しながら活動することを学びます。	研修パートナー（当事者） 名川勝氏 （SDM-Japan代表理事） 水島俊彦氏
１５：４０	休憩		
１５：５０	演習３：振り返り	これまでの講義や演習の振り返りを行い、学んだことの共有を行います。	名川勝氏 水島俊彦氏
１６：４５	講義２：とよた意思決定フォロワーの活動について	豊田市のモデル事業の紹介をするとともに、とよた意思決定フォロワーとして活動するための流れを紹介します。	豊田市
１７：００	終了		

11

12

令和6年6月末時点のモデルケースの進捗状況

豊田市 TOYOTA CITY

	ケース①：身寄りなし高齢者の入所調整ケース	ケース②：グループホームから１人暮らしへの移行後も障がいサービス事業所が金銭管理支援に関わるケース
本人の概要・支援体制		
意思決定フォロワーの活動	○ 「お団子が好きで食べたい」との会話をし、その後フォロワーが後押しすることで、本人が事業者に「お団子を食べたい」と伝えることができた。 ○ はじめはお祭りを見に行くのを諦めていた本人が、フォロワーと買い物の外出を経験をすることで、「お祭りに行きたい」と事業者に伝えることができた。 ○ 本人がフォロワーとの会話で「自由になるお金がない」と発言。その後、事業者が金銭管理の状況を本人（フォロワー同席）に説明した。	○ 以前から頭痛に悩んでいた本人が、フォロワーと悩みを共有して、フォロワーが後押しをすることで、本人が手術することを医師に伝えることができた。 ○ 料理を本人自身でできるように、ヘルパーの利用を開始し、美味しくできた料理の経験をフォロワーと共有した。 ○ 事業者の話し言葉が早くて聞き取りができなかったが、本人（フォロワー同席）、事業者、施設長と話し合いを行い、本人が事業者に「ゆっくり話をしてほしい」と伝えることができた。
生活基盤サービス事業者の支援	○ 生活基盤サービス事業者として特別養護老人ホームが現金管理。 ○ 通帳・印鑑は社協で預かり。	○ 本人が元々利用していたグループホームの世話人により、支援を受け、本人が現金管理。 ○ 通帳・印鑑は生活基盤サービス事業を行う法人で預かり。
権利擁護支援専門員（金銭管理監督）の監督	○ 市内の司法書士が３か月に１回、施設を訪問して、金銭管理状況の監督を実施	○ 市内の弁護士が３か月に１回、施設を訪問して、金銭管理状況の監督を実施。
現在の進捗状況	○ 意思決定フォロワーによる月2回の訪問実施。 ○ 本人から「息子に会いたい」「家に帰りたい」との希望がある。 ○ 本人の反応が緩やかであるため、フォロワーが活動をどう進めたら良いか若干の不安がある。	○ 意思決定フォロワーによる月2回の訪問実施。 ○ 友人との関係に悩んでいるが、悩みについては本人から友人に伝えられている。

13

令和6年6月末時点のモデルケースの進捗状況

豊田市 TOYOTA CITY

	ケース③：身寄りなし高齢者の入所調整ケース	ケース④：「障がいから介護保険サービス移行問題」への対応＋保佐人の役割検討ケース
本人の概要・支援体制		
事業利用までの流れ	○ 夫との2人暮らしであったが、夫が自宅で急死。本人も弱った状況であったため、ショートステイで安定を図ることに。 ○ 一時的な心身の状態の低下により、判断能力が不安定であったが、本人と事業者に、生活保護ケースワーカー及び福祉総合相談課が立ち合い、丁寧な説明を実施したことで本人の理解が得られ、介護保険サービス契約を開始。 ○ また、課題となる①金銭管理、②通院支援、③死後の対応について、関係者でケース検討。 ○ 本人が意思決定できるために相談できる相手もいないことと①金銭管理の課題から、本事業の利用調整を行うことに。	○ 65歳を迎えたため、制度上は原則介護保険サービスに移行していく必要があるが、本人は生活を変えたくないとの希望があり、支給決定所管課と介護保険所管課と事業所とで行った調整がきっかけとなったケース。 ○ 本人が通っている生活介護事業者は、元々本人の日常的な金銭管理を実施（保佐人が大元を管理）していた。仮に基本的なサービスが介護保険に移行したとしても、本人が慣れている生活介護事業者が生活基盤サービス事業者として、生活全般に必要な金銭管理の支援という形で関わり続けられるため、現在の形から本事業の利用へ移行することを検討中。
事業利用の効果	◎ これまでであれば、単純に高齢者身元保証等サポートを行う団体を利用していたかもしれないが、本人の意思決定を含めて支えられる支援体制に。 ▲ ただし、本事業の直接的な支援内容ではないが、受診同行支援への負担が大きく、課題。	◎ 身体的な介護や介助を行う事業は、介護保険制度に移行したとしても、本人が慣れ親しんだ障がい福祉サービス事業所が本人に別の形で関わり続けられる。 ◎ 法的課題解決のためから成年後見制度（保佐）を利用しており、課題解決後の成年後見制度の役割の検証。
現在の進捗状況	○ 社会福祉協議会で通帳と印鑑を保管し、日常の金銭管理を生活基盤サービス事業者が行うことで利用を開始。 ○ 1月からフォロワー活動を開始。長野に行きたいことや、お墓参りの話題が出てきた。	○ 保佐人に事業の趣旨・内容を説明。 ○ 保佐人が契約内容を確認でき了解されたため、マッチングを調整中。

14

令和6年6月末時点のモデルケースの進捗状況

豊田市 TOYOTA CITY

	ケース⑤：本人の希望に基づく生活の充実検討 ＋成年後見人の役割検討ケース	ケース⑥：将来身寄りを頼ることができなくなる 「親亡き後」への準備検討ケース
本人の概要・支援体制		
事業利用までの流れ	○ 現在は、金銭管理を成年後見人、生活全般の支援を小規模多機能型居宅介護を利用して、在宅で生活している。 ○ お金の使い道にこだわりがあり、栄養バランスの高い配食サービスや夏季や冬季に冷暖房設備がある施設へのショートステイを勧めるが、「お金がかかるからいらない」と言って拒否。 ○ また、新しいものは受け入れられない性格で、自宅に布団は無く、お気に入りの介護用品以外は使わない。 ○ 本人が希望する在宅での生活を長く続けるために、意思決定を相談できる相手がいないことから、本事業の利用調整を実施。	○ 現在は、グループホームに入居し、日中は同社会福祉法人が経営する生活介護を利用して過ごしている。 ○ ジュースやお菓子を買うためのお小遣いは、社会福祉法人に預けている。 ○ 一方で、歯ブラシ・歯磨き粉、髭剃り、下着、靴下、洋服などの生活用品は、不足が生じた場合、グループホームから親に連絡が入り、親が購入したりして届けている。 ○ 現在は、こうした生活用品を購入し、届けることは問題ないが、体力等が低下した時は難しくなることから、親からの相談をきっかけ。
事業利用の効果	◎ お金の使い方にこだわりのある本人に、丁寧に寄り添うことで、本当の意思を確認し、生活を充実させることが可能。 ◎ 成年後見制度の役割の検証。	◎ 親が元気なうちから、意思決定フォロワーが関わることで、これまで親が確認してきた本人の希望や価値、選好などを引き継ぐことが可能。 ◎ 日常的な金銭管理に加えて、生活用品をやりくりすることを仕組み化できれば、高齢者等の緊急入院時の支援にも波及できる。
現在の進捗状況	○ 1月からフォロワー活動を開始。どのように会話を進めたら良いか悩みながら信頼関係を構築できるよう活動をしている。	○ 意思決定フォロワー導入講座修了生とのマッチングが不成立になった。その後、別の方とマッチングが成立したため、3月からフォロワー活動を開始。

15

令和6年6月末時点のモデルケースの進捗状況

豊田市 TOYOTA CITY

	ケース⑦：本人の希望に基づく生活の充実検討＋保佐人 の役割検討ケース
本人の概要・支援体制	
事業利用までの流れ	○ 父と兄（療育B）で自宅で3人暮らしであったが、父の他界により相続が発生し、成年後見制度（保佐・司法書士と叔父の複数受任）を利用。 ○ その後、兄と2人暮らしであったが、自宅で弱った状況であったため、ショートステイで安定を図ることに。 ○ 現在、体調は回復したが、日常生活全般に介助が必要なことから、ショートステイを継続し、小規模多機能居宅介護で日常生活全般を支援。 ○ これまで一緒に暮らしていた兄と別々で暮らすことになり、本人の意欲の低下が見られたことや、本人のお金の使い道や住まい先を自分で考えていくため、本事業の利用調整を行うことに。
事業利用の効果	◎ 本人の思いに丁寧に寄り添うことで、本当の意思を確認し、生活を充実させることが可能。
現在の進捗状況	○ 意思決定フォロワー導入講座修了生とのマッチングが成立したため、6月からフォロワー活動を開始。

16

市民参加による権利擁護支援の活動推進の意義

○ 市民が参加して権利擁護支援活動を進めることに、大きく２つの意義があると考えられます。

○ １つ目は「市民の尊厳のある生活の確保」の意義です。権利擁護支援活動に関わる市民は、判断能力が不十分で孤独・孤立の状態にある本人に対し、同じ地域に暮らす生活者の立場であるからこそ、本人と同じ目線で考え、話し、支えることができます。その結果、本人は地域と接点を持て、そして自分らしい生活につながることができます。

○ ２つ目には「社会参加の促進」の意義もあります。権利擁護支援活動に関わってもらう市民は、地域共生社会で暮らすもう１人の「本人（主役）」であるとも考えられます。権利擁護支援活動で活躍する市民自身が、その活動を通じて地域・社会の様々な関わりに参加し、やりがいや生きがいなどを感じられるようになることも、この取組の重要性だと言えます。

市民参加による
権利擁護支援活動を
進める2つの意義

市民の尊厳のある生活の確保
（いわゆる支え手の視点）

権利擁護支援活動で活躍する
市民自身の社会参加の促進
（社会参加の視点）

17

市民の強さ

伝染力

自己変容と他者変容

暮らしの公正と適正

18

市民参加による権利擁護支援の活動とその拡がり

○ 市民後見人とは、弁護士や司法書士、社会福祉士等の専門家でなく、親族以外の市民による後見人等を意味する。

○ 成年後見制度の担い手の確保の観点から市民後見人の育成を進めてきた地域において、徐々に、講座修了生の自発的な活動が生まれたり、新たに開始した意思決定サポータとして活躍する人などが増えてきたところもある。

○ こうした拡がりは、地域を元気にすることにつながるものである。つまり、市民参加による権利擁護支援の活動に係る育成は「学び合いと地域づくり」と捉えながら、進めることが重要。

01 **市民後見人**

市民の立場で後見人等を受任し、同じ地域に暮らす生活者としての視点から、財産管理や身上保護について支える形。

02 **地域で権利擁護支援活動に関わる市民**

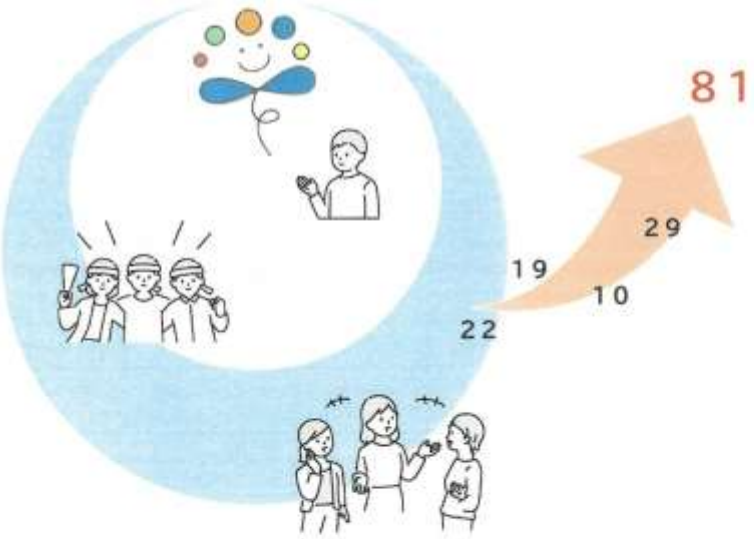
日常生活自立支援事業や法人後見の支援員、介護サービス相談員、意思決定サポーター、市民の立場で成年後見制度の啓発を行う自主活動など、その人らしい暮らしの実現に向けた活動に関わる形。

03 **権利擁護支援の視点を養い、地域で暮らす・活動する市民**

市民後見人養成講座などを修了し、権利擁護支援や意思決定支援に関する視点を養った上で、自らの生活を営んだり、別の活動で地域に関わる形。

19

市民参加による権利擁護支援の活動推進で地域が変わっていく



地域共生社会の実現に向け、「市民の尊厳のある生活の確保」を行うとともに、
「学び合い」により「社会参加の促進」と「地域づくり」を進める
市民・地域・支援者・社協・行政の協働による地域福祉活動

20

地域共生社会推進全国サミット　とよた宣言

豊田市 TOYOTA CITY

「地域共生社会推進全国サミットｉｎとよた」の成果として、孤独・孤立の増加、家族や地域といった支え合いの基盤の弱体化、地域課題の多様化・複雑化と言われる状況に対し、「おたがいさま」と言えるコミュニティ、つまり「人や活動、地域などのつながり合い」を、新たな形で取り戻すことを提唱します。

キーワードは「ともに　つくる」です。

まず、「ともに」を考えていくため、私たちは、「市民の尊厳と自分らしさの実現」がすべての土台であることを、改めてお互いが認識し合わなければなりません。

その上で、家族や地域、職場だけでなく、社会におけるあらゆる関係性を見つめ直す必要があります。良いものは継続しつつも、それと同時に、これまで自然につくられてきた関係性の枠組みを外し、楽しみながら、私たちはともに新たな関係性をつくっていくのです。

こうした新たな関係性の中で、私たちが、多様な価値観を認め合い、参加し、「つながり合う」ことにより、自分らしい暮らしや地域のミライにさらなる可能性が生まれます。そして、市民やボランティア、活動団体といった地域の方々、事業者、社会福祉協議会、行政などあらゆる主体が、制度や分野を超えた「つながり合い」を育んでいくことで、健やかな暮らしを継続でき、仮に暮らしに困りごとが生じた場合でも、それぞれ行動し協力でき、そして支え合うことができるようになっていきます。

これらの考え方を２日間を通じて共有した私たちならば、一人ひとりが日々の幸せを実感し続けられる「地域共生社会」を、必ずや、ともにつくることができるに違いないと確信しています。

今こそ、私たちは、それぞれの人や地域、時代に合った新たな関係性により、多様な「つながり合い」をともにつくり、そして「つながり合い」があること自体を価値とし、暮らしの「安心」と「自分らしさ」をともに育んでいきましょう。

これらのことを握りしめ、私たちは、ともに協力し合って、「地域共生社会」に向けた様々な参加と実践を進めることを、ここに確認し合います。

２０２３年１０月１３日

21

Toyota City

安心して自分らしく
生きられる、
支え合いのまち。

Toyota City Council of Social Welfare

豊田市成年後見支援センターホームページ　https://toyota-koken.jp/

インスタグラム　toyota_koken

ご清聴ありがとうございました

22

令和６年度老人保健健康増進等事業

地域の権利擁護支援のあり方を考える研修会

（３月に開催のご案内をした時の名称：『市民後見人養成テキスト』及びカリキュラムの活用の仕方を学ぶ研修会）

『市民後見人養成テキスト』の活用

c2p 特定非営利活動法人 地域共生政策自治体連携機構
北村　肇

1

本日お伝えする内容
（資料の構成）

①『市民後見人養成テキスト』の活用

②「市民後見人養成のための基本カリキュラム」の読み方

③市民後見人養成研修修了者の活躍促進

④介護サービス相談員派遣等事業との関係

2

① 『市民後見人養成テキスト』の活用

② 「市民後見人養成のための基本カリキュラム」の読み方

③ 市民後見人養成研修修了者の活躍促進

④ 介護サービス相談員派遣等事業との関係

3

『市民後見人養成テキスト』（２０２４年３月改訂）

すべての自治体
（1741市区町村・47都道府県）
に送付

◆造本体裁：Ａ４判・並製・無線綴じ、表紙４色・中面１色、５４８頁

4

改訂にあたり造本デザインを刷新

【本文組見本】

① 市民後見の背景

■ 歴史的背景

(1) 成年後見制度の施行 ～禁治産者・準禁治産者宣告制度から成年後見制度へ

日本の成年後見制度には、法定後見制度と任意後見制度がある。それ以前は、民法に禁
[illegible]方の制度であった。
[illegible]記されることから、本来制度を必要とする人が利用に
[illegible]為等も問題とされていた。
[illegible]社会改正で、禁治産は「後見」、準禁治産は「保佐」と改
[illegible]1制度となった。認知症や障がいのための判断能力が十分で
[illegible]、財産管理、療育・介護等の支払いなどの財産型
[illegible]施設入所などに関する契約など、本人の自己決定を尊重
[illegible]慮して創設された。
[illegible]で、同年、民法の特別法として「任意後見契約に関する
[illegible]、本人が自己の能力のある内に、将来の判断能力低下
[illegible]が代理する内容を自ら定め、本人と受任者との間で任意
[illegible]要がある。

[illegible]と同時に施行（平成12年4月1日）し、高齢者施策の
[illegible]行政の関与により提供されてきた、これが介護保険制度
[illegible]ス利用者はサービス利用契約の主体となったのである。
[illegible]に契約に対する十分な判断能力があることが重要である。
[illegible]判断能力が著しく不十分な状態にあるために、自己決定
[illegible]ことが困難な者については、成年後見制度が創設された。
[illegible]、行政の関与を決別して、民間利用へと結びつけること
[illegible]が、民法改正と同時に創設された（老人福祉法第32条、
[illegible]の2）。
[illegible]は、（要介護状態になっても）か
[illegible]した自分らしい生活を送ることを理念としている

これに対し成年後見制度は、「ノーマライゼーション」「残存能力の活用」「自己決定の尊重」などを基本理念に掲え、本人の保護との調和を図ることとしている。

成年後見制度は、たとえ判断能力の低下がみられても、本人の尊厳を守って、本人の自己の補完・向上ならびに自己決定・自己実現をサポートしていくことを、その哲学としている。これは介護保険の基本理念「自立支援」とおおきくにするものである。

(2) 制度施行後の推移

制度が施行された平成12年度の成年後見関係事件の申立件数は8,807件であった。それが今年4年には、新たに成年後見関係事件は今年で3万9,503件、申立件数は3万9,718件を数えている（表1）。若い年の特長である。

市民後見による活性事件として期待される市町村長申立は、平成12年度のお手からな
[illegible]4千か9,520件に伸長した（表2）。市町村等で401 位である。ただ、家庭裁判所の管
[illegible]内訳申立件数で見ると、近江1,340件、大阪966件、横浜668件、下妻488件、さいたま
[illegible]13ヶ件等と数を増やす事業を占めており、その他の地域での活用はまだまだ十分ではない状
[illegible]況にあるといえる。

数的伸びだけをみると、期待として期待に届かれてきたといえるが、潜在的な権
[illegible]益ニーズと比較すると、絶対的な数的不足が顕著化されている。

表1：成年後見関係事件申立件数の推移

	養護開始	保佐開始	補助開始	任意後見契約人数
平成12年度	1,65[illegible]	38[illegible]	52[illegible]	5[illegible]
平成13年度	9,897	1,340	649	103
平成14年度	10,746	1,501	737	167
平成15年度	14,167	1,607	903	192
平成16年度	14,527	1,897	784	243
平成17年度	17,613	1,986	845	281
平成18年度	20,280	2,033	899	360
平成19年度	21,251	2,288	957	470
平成20年	22,532	2,559	947	441
平成21年	23,891	2,857	1,043	534
平成22年	24,803	3,215	1,157	502
平成23年	25,802	3,706	1,144	545
平成24年	26,473	4,059	1,264	589
平成25年	29,042	4,510	1,269	716
平成26年	27,815	4,800	1,314	739
平成27年	27,451	5,095	1,360	819
平成28年	26,609	5,305	1,357	731
平成29年	27,198	5,758	1,377	804
平成30年	27,868	6,097	1,400	784
令和元年	28,476	6,745	1,400	748
令和2年	28,067	7,030	1,400	708
令和3年	28,018	8,176	1,386	784
令和4年	27,889	8,853	1,418	830

※「成年後見関係事件の概況」（最高裁判所ホームページ）より　※令和2年より、申立権者の範囲が4親等内の親族に拡大

21

5

『市民後見人養成テキスト』改訂及び市民後見人の活躍促進に関する研究会 委員名簿

有識者　　★：座長

永田 祐 ★	同志社大学社会学部教授

三士(会)

水島 俊彦	日本弁護士連合会 高齢者障害者権利支援センター 委員
西川 浩之	公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート 副理事長
星野 美子	公益社団法人日本社会福祉士会 理事

地方公共団体

安藤 亨	豊田市 福祉部 福祉総合相談課 権利擁護支援担当長
岡本 由美子	八尾市 健康福祉部次長 兼 地域共生推進課 課長

中核機関・権利擁護センター等

小佐波 幹雄	品川区社会福祉協議会 品川成年後見センター 所長
住田 敦子	特定非営利活動法人 尾張東部権利擁護支援センター センター長
田邊 寿	伊賀市社会福祉協議会 事務局長・伊賀地域福祉後見サポートセンター
谷 仁	芦屋市権利擁護支援センター(芦屋市社協・PASネット) 所長

(オブザーバー)

老健局 認知症施策・地域介護推進課
社会援護局 地域福祉課 成年後見制度利用促進室
社会援護局 障害保健福祉部 障害福祉課
最高裁判所 事務総局 家庭局
東京大学 地域後見推進プロジェクト

6

『市民後見人養成テキスト』の活用

➤『市民後見人養成テキスト』の全冊、各章ごとのＰＤＦデータを地域共生政策自治体連携機構ホームページにアップロード掲載。
無料でダウンロード。

※ダウンロードいただくにはＩＤとパスワードが必要になります。
※恐れ入りますがＩＤとパスワードをお伝えするのは市町村事務局に限らせていただきます。

7

① 『市民後見人養成テキスト』の活用

② 「市民後見人養成のための基本カリキュラム」の読み方

③ 市民後見人養成研修修了者の活躍促進

④ 介護サービス相談員派遣等事業との関係

8

「市民後見人※養成のための基本カリキュラム」（２０２４年３月改定）

合計50単位 = 39単位（講義・実務・演習） ＋11単位（体験学習+レポート作成）
補講を行う場合52単位　※1単位=60分

※ ここでいう「市民後見人」には、「市民」の立場で地域の権利擁護に関わるさまざまな人たち（法人後見の支援員や、自家生活自立支援事業 の生活支援員、権利擁護サポーター・意思決定サポーター等）が含まれます。必ずしも家庭裁判所からの選任を要件とはしていません。

基礎研修　25単位／1500分

章	研修テーマ	科目	単位	時間
◆市民後見の基礎　1.5単位／90分				
1	市民後見概論	市民後見概論	1.5単位	90分
◆意思決定支援　3単位／180分				
2	意思決定支援	意思決定支援	3単位	180分
◆対象者理解　5単位／300分				
3	対象者理解	高齢者の理解	1単位	60分
		認知症の理解	1.5単位	90分
		障害者の理解	2.5単位	150分
◆成年後見制度の基礎　3.5単位／210分				
4	成年後見制度の基礎	成年後見制度概論	1.5単位	90分
		成年後見制度各論Ⅰ　法定後見制度	1単位	60分
		成年後見制度各論Ⅱ　任意後見制度	0.5単位	30分
		成年後見制度利用促進	0.5単位	30分
◆民法の基礎　2単位／120分				
5	民法の基礎	家族法	1単位	60分
		財産法	1単位	60分
◆関係制度・法律（Ⅰ）　5単位／300分				
6	関係制度・法律（Ⅰ）（当該市町村・地域の取組現状）	介護保険制度	1.5単位	90分
		介護保険制度以外の保健福祉施策	1単位	60分
		高齢者虐待防止法	0.5単位	30分
		障害者虐待防止法	1単位	60分
		障害者権利条約・障害者差別解消法	1単位	60分
◆関係制度・法律（Ⅱ）　3単位／180分				
7	関係制度・法律（Ⅱ）（当該市町村・地域の取組現状）	生活保護制度・生活困窮者自立支援制度	1単位	60分
		公的医療保険制度	0.5単位	30分
		年金制度	0.5単位	30分
		税務申告制度	0.5単位	30分
		消費者保護	0.5単位	30分
※広域で研修実施の場合、当該市町村において「当該市町村・地域の現状」を補講すること				
◆市民後見活動の実際　2単位／120分				
8	市民後見活動の実際	中核機関等の実務と市民後見活動に対するサポート体制	1単位	60分
		現役市民後見人による実践報告	1単位	60分

実践研修　25（27補講）単位

／840（960補講）分+11単位（体験実習・ﾚﾎﾟｰﾄ作成）

章	研修テーマ	科目	単位	時間
◆対人援助の基礎　2.5単位／150分				
9	対人援助の基礎	対人援助の基礎	2.5単位	150分
◆家庭裁判所の役割　1.5単位／90分				
10	家庭裁判所の役割	家庭裁判所の実際	1.5単位	90分
◆成年後見の実務　5単位／300分				
11	成年後見の実務	成年後見の実務	5単位	300分
◆課題演習（ｸﾞﾙｰﾌﾟﾜｰｸ）　5単位／300分				
12	課題演習	事例報告と検討	5単位	300分
◆体験実習（フィールドワーク）　8単位／1日半+30分				
◆レポート作成　3単位／1日半+30分				
13	体験実習①	体験実習についての留意点	0.5単位	30分
	体験実習②	後見人の後見業務同行	2.5単位	約半日
	体験実習③	施設実習	5単位	約1日
	レポート作成①	志望動機書(ｴﾝﾄﾘｰｼｰﾄ)	－	－
	レポート作成②	体験実習の報告書作成	2単位	－
	レポート作成③	市民後見人像	1単位	－

※赤字が新規のコマ

章	研修テーマ	科目	単位	時間
◆補講　当該市町村・地域の取組現状　2単位／120分				
補講	当該市町村・地域の取組状況	介護保険等の高齢者施策・高齢者虐待への取組状況	0.5単位	30分
		障害者施策・障害者虐待への取組状況	0.5単位	30分
		地域福祉への取組状況	0.5単位	30分
		社会資源	0.5単位	30分

※市町村による研修実施の場合、関係・制度科目に含め省略
※広域で研修実施の場合、当該市町村において「当該市町村・地域の現状」を補講

「基本カリキュラム」を参考に作成した各種カリキュラムの例 ①

市民後見人を検討してみたい人向け
市民後見の入門講座（90分）

内容	時間
わがまちの市民後見（講義） ・市民後見の取組 ・その他の権利擁護支援の取組	１５分
中核機関等の実務と市民後見活動等に対するサポート体制（講義）	３０分
現役市民後見人等による実践報告（講義ないし座談会形式）	４５分

➤市民後見人に興味があるという方に、まずはわがまちの市民後見や権利擁護支援の活動を知ってもらおうというカリキュラムです。

➤まずは当該市町村から市民後見やその他権利擁護支援の取組を説明し、「どんな方に市民後見人等になってもらいたいか」というメッセージを伝えます。
その上で、中核機関等から具体的なサポート体制を説明してもらい、自分が市民後見人等になっても、サポートが得られることを理解していただき、市民後見人等になるにあたっての懸念材料等の払拭に努めます。

➤次に現役市民後見人等から実践報告をいただき、活動の具体的なイメージを形成します。
より具体的なイメージを持っていただくために、できれば受講者と現役市民後見人等との質疑応答が行なえるように、座談会等の形式で行うことが望ましいでしょう。
その場合は、オンラインではなく、対面形式での実施を検討します。

➤こちらも単独の講座としても受講いただけますが、市民後見人になることを検討している方のための入口講座（本格的な市民後見人養成研修に進む）的な開催を想定しています。

➤また「意思決定支援の入門講座」とセット受講すると、（市民後見人バンク登録の前段階として）地域の権利擁護支援サポーターの人材バンクに登録されるなど、受講して終わりにせず、次の活動につなげていただくための支援策と合わせて考えるとよいでしょう。

「基本カリキュラム」を参考に作成した各種カリキュラムの例 ②

意思決定支援の入門講座（90分）

内容	時間
意思決定支援とは ・どんな講座かの導入説明 ・ロールプレイ（動画視聴）	１５分 導入３分 動画視聴２分 シンキング タイム５分 発表数例５分
意思決定支援の原則（講義）	３０分
事例検討（グループワーク） ・『ご本人らしい生き方にたどりつく意思決定支援のために』掲載事例から１つないし２つを選び、参加者同士でディスカッション	３５分 自己紹介５分 検討２５分 発表数例５分
当該市町村における 意思決定支援の取組（講義）	１０分

➤「基本カリキュラム」では「意思決定支援」科目を１８０分設けて、グループワーク形式のディスカッションを行うことを想定しています。

➤いきなり長時間のワークは無理という方にも、「意思決定支援」の考え方に触れていただくための、より簡略化した短縮版カリキュラムです。

➤まず導入で簡単にどんな研修かを説明し、「後見人等を対象とした意思決定支援研修」のロールプレイ動画を視聴、まずノーヒントで考えてもらい、何人かには発表もしてもらいます。
それを受けて「意思決定支援の原則（考え方）」について解説したところで事例検討を行っていただき、当該市町村の意思決定支援の取組を説明するというカリキュラムです。

➤単独の講座としても受講いただけますが、たとえば意思決定サポーターや市民後見人になることを検討している方のための入口講座（豊田市の事前説明会）的な開催を想定しています。

➤オンライン（Zoomのブレイクアウトルーム機能等）でも受講できるようなカリキュラムの切り分けをしています。

11

「基本カリキュラム」を参考に作成した各種カリキュラムの例 ③

親族後見人等のための成年後見制度の入門講座（120分）＋ 実務講座

内容	時間
成年後見概論（講義）	９０分
権利擁護支援と市町村責任（講義）	３０分
＋α 実務講座	
成年後見の実務（講義・実習形式）	３００分

➤生活上の必要などから、成年後見制度やその利用について興味があるという親族後見人等の方に、成年後見制度や関係制度について知ってもらおうというカリキュラムです。
「基本カリキュラム」のなかから、成年後見制度に関する科目を重点的に学んでいただきます。

➤市民後見人の養成研修に、親族後見人等の一般市民の方々が、一部受講していただくイメージです。

➤まずは成年後見概論として、大まかな制度の概要について説明を行い、制度に関する基本的な理解を得ていただきます。より深い知識を得たいという方には、成年後見制度の各論Ⅰ・Ⅱの講座を受けていただくことが考えられます。
その上で、当該市町村から成年後見利用促進や関係制度の取組等について簡便な説明を行い、親族後見人の支援等も行っていることを伝えます。

➤より深く実践的なことを知りたいという方々には、「基本カリキュラム」の実践研修にある、成年後見の実務の受講などを実務講座としてご案内します。受講の際には、市民後見人となるために養成研修を受講している方との受講意図のバッティング（受講意図の相違による齟齬）がないよう留意します。

➤研修の過程で、市民後見人等の養成研修に親族として後見人をされている方も参加していただいていることが理解いただけている場合には、課題演習（グループワーク）のなかに入っていただいて、当事者（親族）の視点を踏まえたワークを行っていただいても、研修による理解が深まると思います。

➤また、親族後見を現に行っている方々の意向として、経験したことを社会に還元したいと思ってくださる方が相当数いらっしゃいます。そうした意向に沿えるよう、親族後見人の方にも市民後見や地域の権利擁護支援等の活動に加わっていただけるように、それぞれの自治体に合った動線の構築が望まれます。

12

「基本カリキュラム」を参考に作成した各種カリキュラムの例 ④

日常生活自立支援事業の生活支援員養成講座（９９０分）

➤社会福祉協議会等が行う日常生活自立支援事業の生活支援員養成のための研修カリキュラムとして、「基本カリキュラム」のなかから関係する科目を抽出して重点的に学んでいただくカリキュラムです。

➤将来的に市民後見人となっていただく道も鑑みて、市民後見概論は受講していただき、意思決定支援については当座、入門講座の受講でも構わないという構えのカリキュラム構成としています。

内容	時間
市民後見概論（講義） ・当該市町村の日常生活自立支援事業の取組を中心に	９０分
意思決定支援の入門講座	９０分
権利擁護支援と市町村責任（講義）	３０分
対象者理解	３００分
関係制度・法律（Ⅰ）	３００分
関係制度・法律（Ⅱ）	１８０分

➤その上で、対象者理解や対象者に応じた関係制度・法律を学ぶカリキュラムを付置した構成となっています。

➤また、当該市町村における権利擁護支援について、幅広く講義いただく内容としています。

➤実務についてはＯＪＴを通じて経験を積んでいただき、市民後見人となるに当たっては、基本カリキュラムにある成年後見制度の基礎（3.5単位・210分）や民法の基礎（2単位・120分）、実践研修等を受講いただくイメージです。

13

「基本カリキュラム」を参考に作成した各種カリキュラムの例 ⑤

各種サポーター講座との連携

➤当法人が行った令和４年度調査※により、「認知症サポーター」養成講座や障害者に係る「あいサポーター」養成講座、またＡＣＰ（アドバンスド・ケア・プランニング／人生会議）の勉強会などと絡めて、市民後見人の養成を行っていることが確認されました。

➤地域の方々にさまざまな地域活動に参画していただくためにも、こうした既存講座との連携を行い、地域の各種サポーターとして活動していただく、カリキュラムの有機的連携が望まれます。

※令和4年度老健事業『市民後見人養成研修カリキュラム 及び 市民後見人の活躍促進に関する調査研究事業 報告書』

報告書本編 https://jichitai-unit.ne.jp/dcms_media/other/R4_%E2%84%96129_report.pdf

資料編 https://jichitai-unit.ne.jp/dcms_media/other/R4_%E2%84%96129_document.pdf

14

「基本カリキュラム」(やずテキスト)を活用して研修を実施するにあたって

1.
どのような人材を育成したいのかを明確にし、それを受講者に伝える

研修を主催する側が、
まずどのような権利擁護支援人材を育成したいのかのビジョンを明確にする。

2.
受講者の意向を聞く

受講者や研修修了者の意向を聞く機会を設け、
希望や適性などを見極める。

3.
研修受講後の活動の仕組みとセットで考える

研修修了後、修了者が地域での
様々な権利擁護活動に関わることができるような仕組みを考える。

4.
研修修了後のアフターフォローも明確に伝える

研修修了後の活動意欲を維持向上させるため、
修了者の連絡会や勉強会の開催等を検討し、修了者に周知する。

5.
「地域の権利擁護意識の醸成」を意識した研修を

本研修の実施が「地域の権利擁護意識の醸成」に寄与しているという自覚を持つ。

出典：第168回市町村職員を対象とするセミナー「第二期成年後見制度利用促進基本計画における市町村・都道府県の役割・取組～全国の取り組み状況、自治体の実践報告～」(2023年6月30日)資料　※令和4年度老健事業『市民後見人養成研修カリキュラム及び市民後見人の活躍促進に関する調査研究事業』報告書より抜粋

15

① 『市民後見人養成テキスト』の活用

② 「市民後見人養成のための基本カリキュラム」の読み方

③市民後見人養成研修修了者の活躍促進

④介護サービス相談員派遣等事業との関係

16

市民後見人の養成及び活動状況

出典：厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課『成年後見制度利用促進施策に係る取組状況調査結果』

○ 市民後見人の養成者数、登録者数受任者数及び受任件数 ※（ ）内は、養成者数に占める割合

・養成者数、登録者数、受任者数

	令和5年4月1日時点	令和4年4月1日時点	令和3年4月1日時点	令和2年4月1日時点	平成31年4月1日時点	平成29年度末時点
養成者数	23,323	21,476	18,004	16,923	16,003	14,140
登録者数	8,202（35.1%）	8,446（39.3%）	6,853（38.1%）	6,817（40.3%）	6,999（43.7%）	6,199（43.8%）
成年後見人等の受任者数	1,904（8.2%）	1,716（8.0%）	1,577（8.8%）	1,541（9.1%）	1,430（8.9%）	1,379（9.7%）

・受任件数

	令和5年4月1日時点	令和4年4月1日時点	令和3年4月1日時点	令和2年4月1日時点	平成31年4月1日時点	平成29年度末時点
成年後見人等の受任件数	2,055	1,833	1,656	1,590	1,453	1,398

（コロナ禍においても）地域に高い権利擁護意識を持った市民が、毎年数千人単位で（累計約２万人超）創出されているという視点をもつことが重要

17

市民後見人、社会福祉協議会、法人の選任件数の推移

出典：最高裁判所 事務総局 家庭局『成年後見関係事件の概況』

18

参考

19

市民後見人の養成及び活動状況

出典：厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課『成年後見制度利用促進施策に係る取組状況調査結果』

○ 市民後見人の受任に当たっての課題

※（ ）内は全1741市区町村に対する割合

	令和5年4月1日時点	令和4年4月1日時点	令和3年4月1日時点	令和2年4月1日時点	平成31年4月1日時点	平成29年度末時点
市民後見人の研修による知識が十分でない	81 (19.2%)	82 (20.0%)	63 (17.0%)	213 (12.2%)	273 (15.7%)	207 (11.9%)
関係機関や専門職による支援体制が整っていない	96 (22.8%)	85 (20.7%)	90 (24.3%)	301 (17.3%)	389 (22.3%)	333 (19.1%)
家庭裁判所との協議が進んでいない	56 (13.3%)	71 (17.3%)	57 (15.4%)	186 (10.7%)	228 (13.1%)	201 (11.5%)
市民後見人本人が受任することに不安を感じている	205 (48.7%)	199 (48.4%)	162 (43.7%)	220 (12.6%)	217 (12.5%)	186 (10.7%)
市民後見人の受任が適当であるケースが少ない	252 (59.9%)	240 (58.4%)	191 (51.5%)			
養成講座受講人数が伸び悩んでいる	72 (17.1%)	119 (29.0%)	118 (31.8%)			
その他の課題	72 (17.1%)	66 (16.1%)	79 (21.3%)	185 (10.6%)	170 (9.8%)	150 (8.6%)

☑ 養成研修を受けからといって、いきなり市民後見人になるのは難易度が高い

☑ 市民後見人として活動することへの自信となる、地域でのキャリアアップシステムが必要

20

市民後見人養成研修終了後の活動状況調査 <市区町村調査>

研修修了者への活躍方策／退任後やバンク定年後の活躍策

第二期成年後見制度利用促進計画では「市民後見人養成研修修了者が後見人等としてだけではなく、本人の意思決定支援などの幅広い場面で活躍できるようにするための取組を進めることが重要」としています。
貴自治体では、市民後見人養成研修の研修修了者の活躍方策として具体的にどのような施策を講じておりますでしょうか。
また、後見人退任後やバンク定年後の活躍策を講じていれば教えてください。

研修修了者への活躍方策

- 日常生活自立支援事業の生活支援員／法人後見の支援員
  ※いきなり市民後見人ではなく生活支援員等として経験を積んでいただく
- 市民後見NPOへの入会勧奨
- チームオレンジのメンバー活動／生活支援体制整備事業（2層）
  各種サポーター（認知症、介護予防…）、障害のある方の訪問見守り、地域サロン、子ども食堂、ひきこもりの方の就労体験のサポート
- ボランティア登録していただいて地域の困りごと支援活動に参加
  社協の別事業の相談員等（エンディングノートに関する相談等）
- フォローアップ研修
  ※成年後見に関する勉強会等にスタッフ側で協力してもらう
- 市民後見人の連絡会・集い・交流ミーティング
- すでに地域でボランティア活動している方々が研修受講
- 市民後見人を地域に派遣し、実体験を通して市民への周知

退任・定年後の活躍策

- アドバイザーとして活動してもらっている（山梨県笛吹市）
- 後任の育成やアドバイザー的な役割を果たしていただけないか（長崎県対馬市）

21

市民後見人養成研修終了後の活動状況調査 <市区町村調査>

活躍促進のネック

市民後見人養成研修の研修修了者の地域での幅広い活躍を後押しするために、貴自治体で行政施策上あるいは地域の現場でネックとなっているものは何でしょうか。
こうすれば現状を打開できるのにといったことや活躍策に関するアイデアも含めて率直に教えてください。

修了者の活躍促進のネックとなるもの

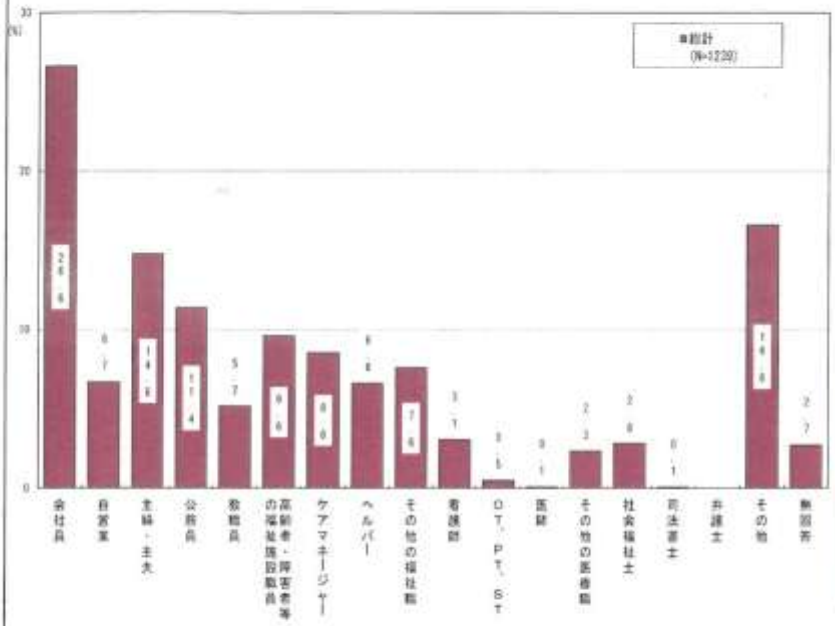
- 修了者の高齢化／資質の担保
  人材の掘り起こし、就労層が活躍できない…
- 責任が重い（重すぎる）と思われている/負担感が強い
- 体制（整備）不足　ノウハウ、資金不足
  実務能力の積み上げがない（担当が変わるとゼロになる）
- （地元に）専門職がいない
- 事務の煩雑さ（個人情報の管理等々）
- 市民後見人向けの安定しているケースが少ない
  （行政で把握するのは困難ケースばかり）
- （成年後見制度、市民後見人に対する）認知度不足
- 介護サービス相談員（地域支援事業のメニュー）のように制度化されていないとなかなか難しい
- （広域実施だと）他市町村と足並みを揃えないといけない
- 活躍するイメージ（絵）が描けず、課題も想定できない

22

市民後見人養成研修終了後の活動状況調査 <修了者調査>

研修を受講する以前の仕事

第9図 研修を受講する以前の仕事



《その他の主な回答》

民生委員・児童委員

(日自の)生活支援員

生活支援ｺｰﾃﾞｨﾈｰﾀｰ
介護サービス相談員

市町村議会議員

家事調停委員
民事調停委員

税理士、行政書士、
社会保険労務士、
宅地建物取引主任者、
介護福祉士、保育士、
管理栄養士

市民後見人養成研修終了後の活動状況調査 <修了者調査>

研修修了後の自分が生活している地域をみる目や意識の変化

第11図 研修修了後の自分が生活している地域をみる目や意識の変化

どう変わったか n=806

- 後見制度を必要としている人が、身近に大勢いることを認識
- 地域でできることはないかと考えるようになった
- 困っていそうな人をみると声掛けするようになった
- 一人暮らしのお宅のことを気にとめるようになった
- 地域の困りごとに関わるようになった
- これまで世間話(他人事)ですましていた話を、「何とかならないだろうか」と(自分事として)考えるようになった
- 視野が広がった
- 仕事では自分の意見を主張することを求められたが、地域では話を聞く姿勢が求められていることに気づいた。
- 地域にはさまざまな立場の方がいると考えると、気をつけて話をするようになった
- 共助意識が強くなった
- 受容、共感、助け合い、寄り添い、人への優しさ、意思の　尊重、何気なく見守る…といったことを意識するようになった
- 地域で生活の相談をされるようになった／周りから頼られるようになった
- 他人の財産を預かる責任の重さにも気づいた
- 地元の行政や社協が、こんなにも色々なことをしてくれていたとは、いままで知らなかった。感動した。
- 行政の広報誌、HP、回覧板等を気にして見るようになった
- 何か気にかかることがあると、地域包括支援センターや警察に連絡をするようになった
- 介護サービス等をみる目がついてきた
- 自分自身も地域の担い手であることに気づかされた。深みにはまった感じ！

市民後見人養成研修終了後の活動状況調査 <修了者調査>

研修修了後の活動状況／活動内容

第12図 研修修了後における地域での活動状況

《その他の主な回答》
N=102

認知症パートナー／オレンジカフェ
生活支援コーディネーター
老人クラブ運営／シルバー人材センター

人権擁護委員／保護司

各種サポーター
（介護予防、ファミサポ、放課後学習、消費生活）

各種相談員等
（いのちの電話、自殺防止窓口、障害、1人暮らし安否確認電話）

盲ろう者通訳介助者
意思疎通支援者（自治体に登録）

里親

地域防災／交通防犯／清掃・ゴミ出し／出張型地域食堂

病院ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ／美術館ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ／観光ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ／ｽﾎﾟｰﾂﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ

第13図 研修修了後における地域での活動内容 N=311

（研修修了後における市民後見人などの地域での活動先として「左記以外の地域での活動に参加している」と回答した方）

市民後見人養成研修終了後の活動状況調査 <修了者調査>

市民後見人や法人後見の支援員、日常生活自立支援事業の生活支援員を引き受けてみたいと思うか

第14図 市民後見人や法人後見の支援員、日常生活自立支援事業の生活支援員を引き受けてみたいと思うか N=311

（研修修了後における市民後見人などの地域での活動先として「左記以外の地域での活動に参加している」と回答した方）

☛参考資料1の33頁

引き受けたくない理由 n=66

- 年齢的に自信がなくなった
- 責任（荷）が重い
- まだ素養が不十分で無理です
- 既に引き受けている役割などあり多忙
- 仕事との両立／親の介護との両立
- （色々な活動をしてきたが）コロナ禍で力尽きました

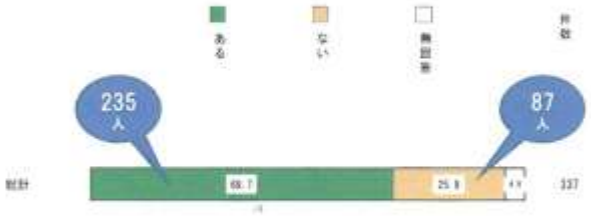
引き受けたい理由 n=197

- 研修で学んだからには、それを地域の活動に活かしたい。
- 困っている人の役に立ちたい／誰かの役に立ちたい
- その人らしく生きる「生きる応援」をしたい／意思決定支援について深く考えたい
- 地域に育ててもらったので、地域にお返ししたい
- 地域での認知症サポーターとしての活動の延長線として
- 最前線の現場に関わりたい
- 他人（ひと）のためであり、自分自身のため

市民後見人養成研修終了後の活動状況調査 <修了者調査>

(いま活動していない方の)地域での活動意向

第15図 市民後見人などの地域での活動意向(研修修了後における市民後見人などの地域での活動状況で「特に活動していない」と回答した方)



☛参考資料1の33頁

「ある」と答えた方にうかがいます。どのような地域活動をしたいですか n=235

- 市民後見人
- 法人後見の支援員
- 日常生活自立支援事業の生活支援員
- 民生委員
- キャラバン・メイト／認知症サポーター
  (認知症に関わる活動)
- 介護サービス相談員
- 傾聴ボランティア
- 病院の付き添い／買物支援
- 障害者支援
- 多文化共生(外国籍の方の生活サポート)
- 保護司
- 各種広報・啓蒙活動
- 公園の清掃・整備
- シルバー人材(高齢者のゴミ出しのお手伝い等)

市民後見人養成研修終了後の活動状況調査 <修了者調査>

市民後見をはじめとして、地域住民による権利擁護活動を発展させていく上で、課題と感じていることなどがあればご教示ください (市民後見人等として活動される方の回答分)

市民後見をはじめとして、地域住民による権利擁護活動を発展させていく上で、課題と感じていることなどがあればご教示ください。
(市民後見人等として活動される方の回答分)

権利擁護活動を発展させていく上で、課題と感じていること

- ☛ 成年後見制度、日常生活自立支援事業、市民後見人等々の認知度が低すぎる…
- ☛ 地域の権利擁護意識の醸成
- ☛ まずはとにかく皆さんに知っていただくことから始まると思う／特に若い人たちに…
- ☛ PR不足／地域への広報活動
- ☛ (知られてないのだから)視覚に訴えることをすべき
- ☛ 相談窓口がわかりにくい
- ☛ 気軽に相談できる地域づくり／窓口のハードルが高すぎる
- ☛ 制度に結びついてない人が多いので、そこにつなげる仕組みづくりを！
- ☛ 「チーム」というがチームになっていない!!／ケアマネ等が持っている情報がこない!!
- ☛ 地域貢献したいという人はいる。その受皿づくり
- ☛ 地域貢献したいという人の後継者育成
- ☛ 個人情報保護(法)
- ☛ コロナ禍で社会が閉鎖的になっていること
- ☛ 本人の意思確認がとれない時の対応
- ☛ 親族とコンタクトがとれない／家族の協力
- ☛ 専門職の方々の理解
- ☛ 代理執行の煩雑さが半端ない
- ☛ 転居先で転居元と同等のサービスが受けられないのはどうしたことか…
- ☛ 行政の支援／重要性のわりに予算が少なすぎる
- ☛ (仕事をしている人にとっては)平日昼間の支援の調整・関与
- ☛ 「権利擁護」等々、用語が難しすぎる。ネーミングがどうにかならないか？
- ☛ 選任のハードルが高すぎる
- ☛ 医療同意／死後事務

地域で市民後見人以外の活動をされている方もほぼ同様の意見です

市民後見人の養成を行う市区町村
及び委託先は、

養成研修を受講する市民の
意向や地域での活動実態を踏まえた
市民人材の育成（アフターフォロー）
ができているだろうか

29

①『市民後見人養成テキスト』の活用

②「市民後見人養成のための基本カリキュラム」
の読み方

③市民後見人養成研修修了者の活躍促進

④介護サービス相談員派遣等事業との関係

30

平成22年当時の状況

（介護保険施行前夜より、個別の研究会等の取組はしておりましたが…）

➤当法人と「市民後見」との関わりは平成22(2010)年。
介護サービス相談員に関する調査研究に端を発しています。

時期	事項
H22(2010)	
5月	高齢者・障害者の権利擁護と成年後見制度体制充実の必要性について法人内の私的勉強会
7月	介護サービス(介護保険)を円滑に進める手段として成年後見を推進する方策(介護と連動する後見を促進する方策)の検討の要請
8月	総理指示：孤立化のおそれがある「高齢単身・夫婦のみ世帯」支援について …介護保険をはじめ高齢者の政策を大きく転換すべき時期 …今後は「高齢単身・夫婦のみ世帯」を支える『新型サービス3本柱』の全国普及を目指す…云々 その中のひとつに「認知症支援(…成年後見)」 ☞ 背景に「所在不明高齢者問題」
9月	第1回介護と連動する後見を促進する方策研究会 ☞ 同日(9/30)に日本社会福祉士会「市民後見のあり方に関する提言」
11月	市民後見を中心とした首長申立における後見人等の確保について ①老人福祉法第32条(市町村長による後見開始等の審判請求)を規定した経緯 ②市町村長申立の促進を通した市民後見の推進

時期	事項
H23(2011)	
1月	1/7 介護と連動する後見を促進する方策研究会報告(概要版) 副題：～介護相談員の市民後見人としての活用～ 1/20 第2回研究会
2月	2/16 第3回研究会
3月	3/7 第4回研究会 3/10 報告書公表 『市町村長の後見申立と市民後見人～後見実施機関の創設～』 骨子：市民後見実施機関を推進する5本の柱 ①市町村における後見実施機関の設置・運営 ②老人福祉法32条の改正 ③市民後見人の養成 ④市民後見人の活用・支援 ⑤行政の責任の明確化
5月	大臣レク・記者クラブ会見

31

当団体の「市民後見」関係経過

年度	事項
平成23年度(2011)	○市民後見人の養成カリキュラムの開発 (介護と連動する市民後見研究会『市民後見人養成研修カリキュラム及び実施に係る報告』上梓)
平成24年度(2012)	○『市民後見人養成テキスト』を作成(改訂を重ねて現在4版) ○市民後見推進モデル自治体研修会を開催(以後、平成28年度まで実施)
平成25年度(2013)	○市民後見人活動調査(タイムスタディ) ○市民後見ヒアリング(12機関)
平成26年度(2014)	○市民後見自治体調査(128モデル自治体) ○市民後見活動コード(市民後見人が担う範囲)表を作成
平成27年度(2015)	権利擁護人材育成事業(基金事業)を活用した市民後見の推進に関する調査研究事業 提言：「認知症高齢者等にやさしい地域」の実現に向けた市民後見人活用の方向性 ①認知症の人の容態に応じた意思決定のための切れ目ないネットワーク ②要介護認定時に成年後見制度等による支援の要否判定を加える(要介護認定システムとの連動)
平成28年度(2016)	成年後見制度の普及・利用促進を推進するための市区町村による広域連携の取組に関する調査研究事業 ○成年後見制度利用促進・市民後見事業に関する全国調査 ○広域実施機関ヒアリング(4機関)

32

令和6年度研究会(地域の権利擁護支援の在り方と市民人材の活用に関する研究会(仮称))
名簿(構成メンバー案)

学識経験者	
永田 祐	同志社大学社会学部 教授
丹羽 雄哉	東北福祉大学 客員教授／元 衆議院議員・厚生大臣
原田 晃樹	立教大学コミュニティ福祉学部 教授
宮島 俊彦	兵庫県立大学 客員教授／元厚生労働省老健局長
三士(会)	
水島 俊彦	日本弁護士連合会 高齢者障害者権利支援センター 委員
西川 浩之	公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート 副理事長
星野 美子	公益社団法人日本社会福祉士会 理事
地方公共団体	
安藤 亨	愛知県豊田市 福祉部 福祉総合相談課 権利擁護支援担当長
岡本 由美子	大阪府八尾市 健康福祉部次長 兼 地域共生推進課 課長
川内 大将	兵庫県宝塚市 介護保険課
薄田 浩	岐阜県大垣市 企画部 部長（社会福祉士）
中核機関・権利擁護センター	
小佐波 幹雄	品川区社会福祉協議会 品川成年後見センター 所長
住田 敦子	特定非営利活動法人 尾張東部権利擁護支援センター センター長
田邉 寿	伊賀市社会福祉協議会 事務局長・伊賀地域福祉後見サポートセンター
谷 仁	芦屋市権利擁護支援センター（芦屋市社協・PASネット） 所長
弁護士	
高村 浩	高村浩法律事務所 所長（弁護士）／個人情報保護委員会委員
その他	
鳥海 房枝	特定非営利活動法人メイアイヘルプユー事務局長 （第三者評価機関、保健師）

（オブザーバー）老健局 高齢者支援課
老健局 認知症施策・地域介護推進課
社会援護局 地域福祉課 成年後見制度利用促進室
社会援護局 障害保健福祉部 障害福祉課
最高裁判所 事務総局 家庭局

課題意識

【 歴史的経過と背景 】

❶「介護サービス相談員派遣等事業」は、2006年地域支援事業「その他」事業としてメニュー化したことにより、事業の実施の在り方がルーティン化。「相談」よりも「派遣」がありきになってしまい、制度創設の初志にある「地域づくり」の側面が希薄化。
※「介護サービス相談・地域づくり連絡会」の名にあるように、発足当初より相談員活動による「地域づくり」を志向。

❷2011年介護保険制度改正に伴う老人福祉法改正（第３２条の２「後見等に係る体制の整備等」新設）、市民後見関連事業の推進により、市民参画による地域の権利擁護活動が多様化。
※当法人では、２０１０年『市町村長の後見申立と市民後見人』報告、２０１１年「市民後見人養成のための基本カリキュラム」策定、２０１２年『市民後見人養成テキスト』作成

❸現在では、意思決定サポーター（ﾌｫﾛﾜｰ）の育成などを行う「持続可能な権利擁護支援モデル事業」が行われている状況。
サポーター(ﾌｫﾛﾜｰ)の活動内容には、介護サービス相談員活動との類似点も。
※当法人では、２０２３年「市民後見人養成のための基本カリキュラム」改定、２０２４年『市民後見人養成テキスト』改訂

❹地域では、国から要請される各種「サポーター」「コーディネーター」疲れ。地域の市民人材の枯渇化。

❺それに加えて、令和６年度から「孤独・孤立サポーター（つながりサポーター）」養成も本格化。全世代型社会保障改革の行程上は「２０２８年度までに検討する取組」として、「孤独・孤立対策の推進」。

今後さらに
介護サービス相談員や市民後見人、意思決定サポーター（フォロワー）など、
地域の権利擁護に関わる市民人材を一体的に捉える視点をもち、育成・支援していく必要

34

今年度の調査予定

事業のあり方を見直すための基礎資料とすることを目的に、以下のアンケート調査をしたいと考えています。

❶－１ 介護サービス相談員派遣等事業の実施市町村を対象に実施

➤市町村事務局に対して：

○障害部局等との相談員人材の一体的な活用についてどう思うか。

○権利擁護部局、中核機関との連携（介護サービス相談員の相談事例の情報共有など）はあるのか、否か。

➤介護サービス相談員に対して：

○障害者などの相談活動なども行う意欲があるか、否か。

【視点】２０１０年代に、介護サービス相談員に「市民後見人の業務（やってみたいか）」を聞いたところ、約４割が「やってみたい」と回答。地域をめぐる状況も変わり、コロナ禍もあったので、これが今回どれくらいの数字となって現れるのか…。

❶－２ 市民後見（意思決定サポーター（フォロワー）等含む）事業実施市町村を対象に実施

➤市町村事務局ないし中核機関等に対して：

○そもそも介護サービス相談員派遣等事業の存在を知っている（or事業をやっている）か」。

（「知っている（or事業をやっている）」と回答した場合）

○「知っている（or事業をやっている）」としたら、同事業との連携（介護サービス相談員の相談事例の情報共有など）があるか、否か。

○「知っている（or事業をやっている）」にも関わらず、同事業との連携実績がまだない場合、同事業との連携の必要性を感じるか、否か。

（「知らない（or事業をやっていない）」と回答した場合）

○「知らない（or事業をやっていない）」としたら、（介護サービス相談員のような）事業の必要性や同事業との連携の必要性を感じるか、否か。

調査結果等をふまえて、実現可能な実施体制を検討します

35

４．報告会・表彰

令和６年度
全国介護サービス相談 活動報告会
プログラム

［日時］令和６年11月29日（金）13：00～16：20
［会場］砂防会館 別館１階　シェーンバッハ・サボー
東京都千代田区平河町２－７－５　（TEL　03-3261-8386）

13:00～13:10　■ **開会挨拶／** 介護サービス相談･地域づくり連絡会 代表　**菅原　弘子**

■ **来賓挨拶／ 丹羽　雄哉氏**（元厚生大臣）　代理　**宮島　俊彦氏**

黒田　秀郎氏（厚生労働省老健局長）

13:10～14:10　■ **講演1**

高齢化の波と社会保障

大島　一博氏（厚生労働省顧問）

14:10～14:20　休憩

14:20～15:20　■ **講演2**

老いのくらしを創る

村田　幸子氏（福祉ジャーナリスト/元ＮＨＫ解説委員）

15:20～15:30　休憩

15:30～16:20　■ **介護サービス相談員永年活動 功労者表彰式**

表彰状授与／　菅原　弘子（介護サービス相談･地域づくり連絡会 代表）

1. 20年以上活動の介護サービス相談員表彰
2. 15年以上活動の介護サービス相談員表彰
3. 10年以上活動の介護サービス相談員表彰

16:20　**閉会**

大島（おおしま）　一博（かずひろ）

厚生労働省顧問

略歴

1964 年　熊本県生まれ

1987 年　厚生省（現、厚生労働省）入省

社会福祉、廃棄物対策等を担当後、1995 年から 3 年間北九州市役所に出向。

その後、厚生労働省で主に介護保険、医療保険を担当。内閣府、内閣官房に出向。

2018 年　厚生労働省老健局長

2020 年　大臣官房長

2021 年　政策統括官

2022 年　事務次官、2024 年 7 月退職

2024 年 7 月　厚生労働省顧問

高齢化の波と社会保障

令和6年11月29日

大島 一博

1. 介護保険の基本理念

- 自立支援
- 尊厳の保持

介護保険法

（目的）
第一条　この法律は、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者が尊厳を保持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付を行うため、国民の共同連帯の理念に基づき介護保険制度を設け、その行う保険給付等に関して必要な事項を定め、もって国民の保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とする。

2

1994年12月
高齢者介護・自立支援システム研究会報告書
「新たな高齢者介護システムの構築を目指して」

（高齢者の自立支援）

今後の高齢者介護の基本理念は，高齢者が自らの 意思に基づき，自立した質の高い生活を送ることができるように支援すること，つまり『高齢者の自立支援』である。

従来の高齢者介護は，どちらかと言えば，高齢者の身体を清潔に保ち，食事や入浴等の面倒をみるといった「お世話」の面にとどまりがちであった。今後は，重度の障害を有する高齢者であっても，例えば，車椅子で外出し，好きな買い物ができ，友人に会い，地域社会の一員として様々な活動に参加するなど，自分の生活を楽しむことができるような，自立した生活の実現を積極的に支援することが，介護の基本理念として置かれるべきである。

3

2003年6月

高齢者介護研究会報告書

「2015年の高齢者介護～高齢者の尊厳を支えるケアの確立に向けて～」

○　人生の最期まで、個人として尊重され、その人らしく暮らしていくことは誰もが望むものである。このことは、介護が必要となった場合でも同じであり、また仮に、痴呆（原文ママ）の状態になったとしても、個人として尊重されたい、理解されたいという思いは同じである。

○　そうした思いに応えるためには、自分の人生を自分で決め、また、周囲からも個人として尊重される社会、すなわち、尊厳を保持して生活を送ることができる社会を構築していくことが必要である。また、高齢者介護においても、日常生活における身体的な自立の支援だけではなく、精神的な自立を維持し、高齢者自身が尊厳を保つことができるようなサービスが提供される必要がある。

○　介護保険は、高齢者が介護を必要とすることとなっても、自分の持てる力を活用して自立して生活することを支援する「自立支援」を目指すものであるが、その根底にあるのは「尊厳の保持」である。

○　サービスやその内容に関する意見については、利用者自らが表明することが必要であるが、その個性や周辺の人との関係から表明しにくい状況にある者も少なくないのではないかと考えられる。現在、利用者と事業者の間をつなぐ「介護相談員の派遣」が市町村において実施されているが、特に、今後は、このような利用者の意思・意見を上手に引き出したり、その表明を支援するといった機能につき、地域住民（ボランティア、NPO等）も活用しながら、充実していくことが望まれる。

4

介護保険制度創設前の制度の問題点

老人福祉

対象となるサービス

・特別養護老人ホーム等
・ホームヘルプサービス、デイサービス等

（問題点）

○市町村がサービスの種類、提供機関を決めるため、**利用者がサービスの選択をすることができない**

○所得調査が必要なため、**利用に当たって心理的抵抗感が伴う**

○市町村が直接あるいは委託により提供するサービスが基本であるため、**競争原理が働かず、サービス内容が画一的**となりがち

○本人と扶養義務者の収入に応じた利用者負担（応能負担）となるため、**中高所得層にとって重い負担**

老人医療

対象となるサービス

・老人保健施設、療養型病床群、一般病院
・訪問看護、デイケア等

（問題点）

○中高所得者層にとって利用者負担が福祉サービスより低く、また、福祉サービスの基盤整備が不十分であったため、**介護を理由とする一般病院への長期入院（いわゆる社会的入院）の問題が発生**

→特別養護老人ホームや老人保健施設に比べて**コストが高く、医療費が増加**

→治療を目的とする病院では、スタッフや生活環境の面で、**介護を要する者が長期に療養する場としての体制が不十分**
（居室面積が狭い、食堂や風呂がない等）

従来の老人福祉・老人医療制度による対応には限界

5

利用者から見た従前の制度と介護保険制度の違い

従前の制度	介護保険制度
① 行政窓口に申請し、市町村がサービスを決定。	利用者が自らサービスの種類や事業者を選んで利用。
② 医療と福祉に別々に申し込み。	介護サービスの利用計画（ケアプラン）を作って、医療・福祉のサービスを総合的に利用。
③ 市町村や公的な団体（社会福祉協議会など）中心のサービスの提供。	民間企業、農協、生協、NPOなど多様な事業者によるサービスの提供。
④ 中高所得者にとって利用者負担が重く、利用しにくい。	所得にかかわらず、1割の利用者負担。

6

対象者、利用者の増加

①６５歳以上被保険者の増加

	2000年4月末		2023年3月末	
第1号被保険者数	2，165万人	⇒	3，585万人	1．7倍

②要介護（要支援）認定者の増加

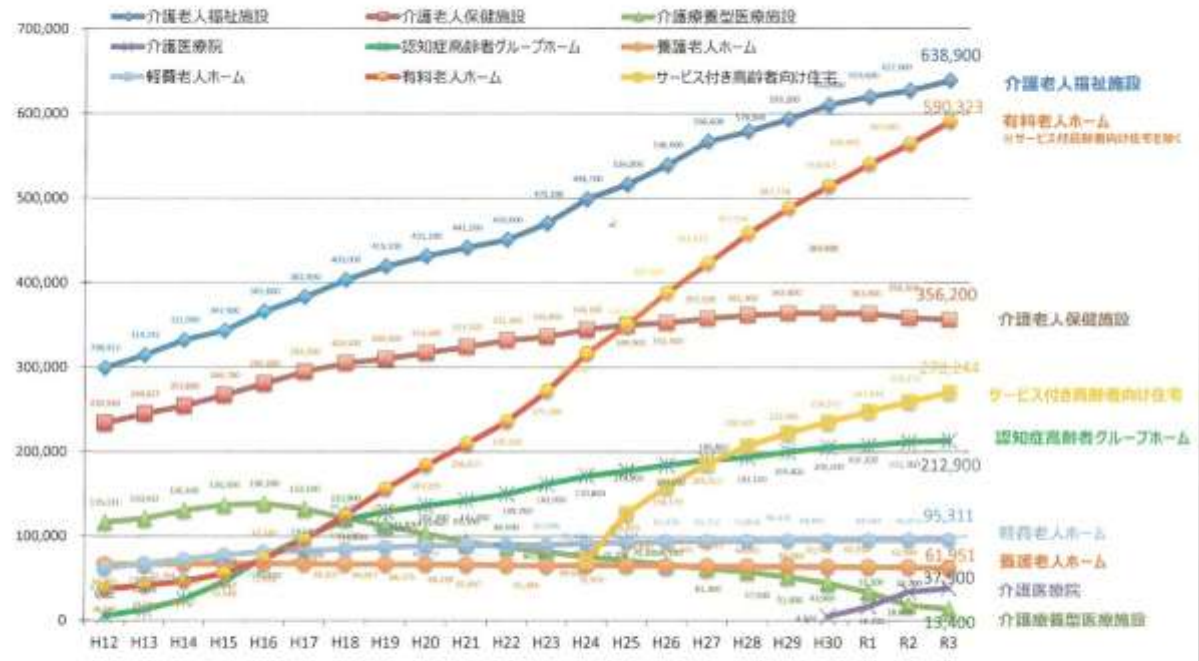
	2000年4月末		2023年3月末	
認定者数	218万人	⇒	694万人	3．2倍

③サービス利用者の増加

	2000年4月		2023年3月	
在宅サービス利用者数	97万人	⇒	373万人	3．8倍
施設サービス利用者数	52万人	⇒	96万人	1．8倍
地域密着型サービス利用者数	－		91万人	
計	149万人	⇒	523万人	3．5倍

7

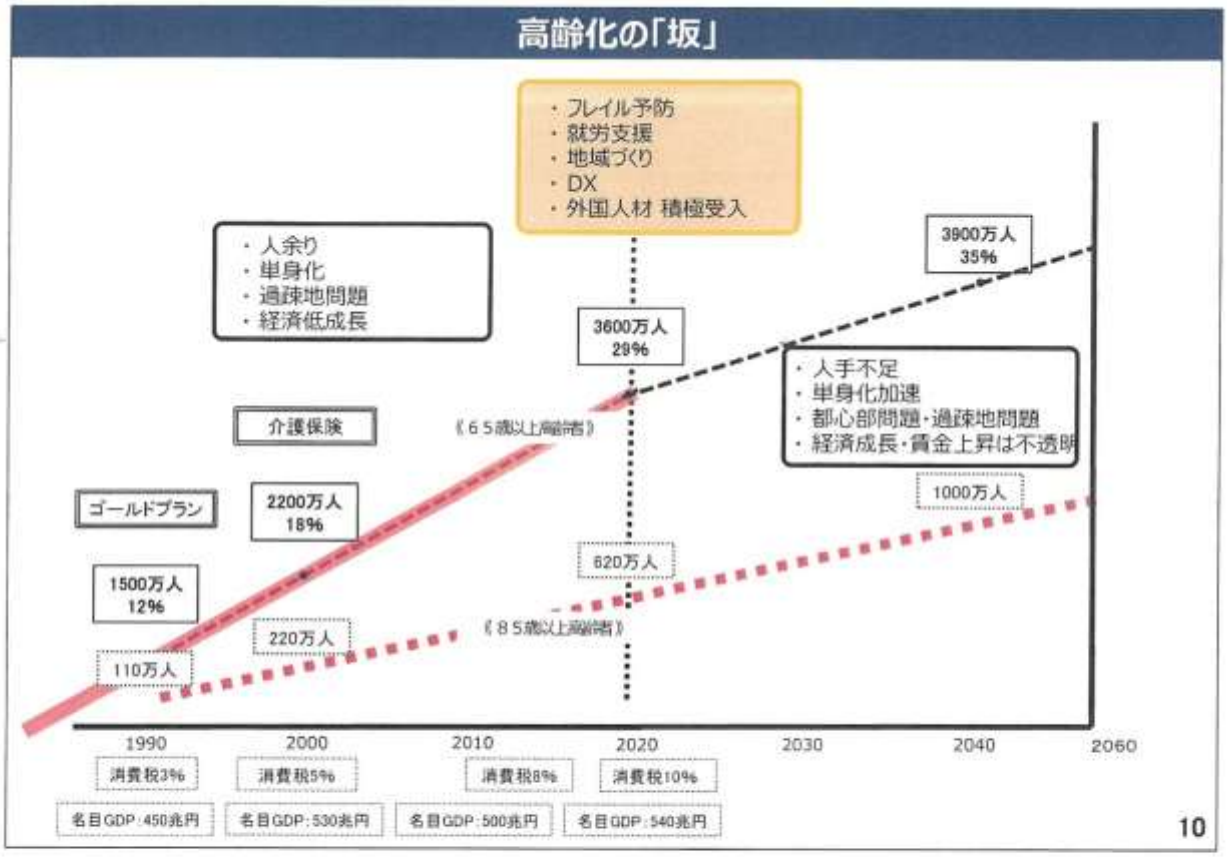
高齢者向け施設・住まいの利用者数

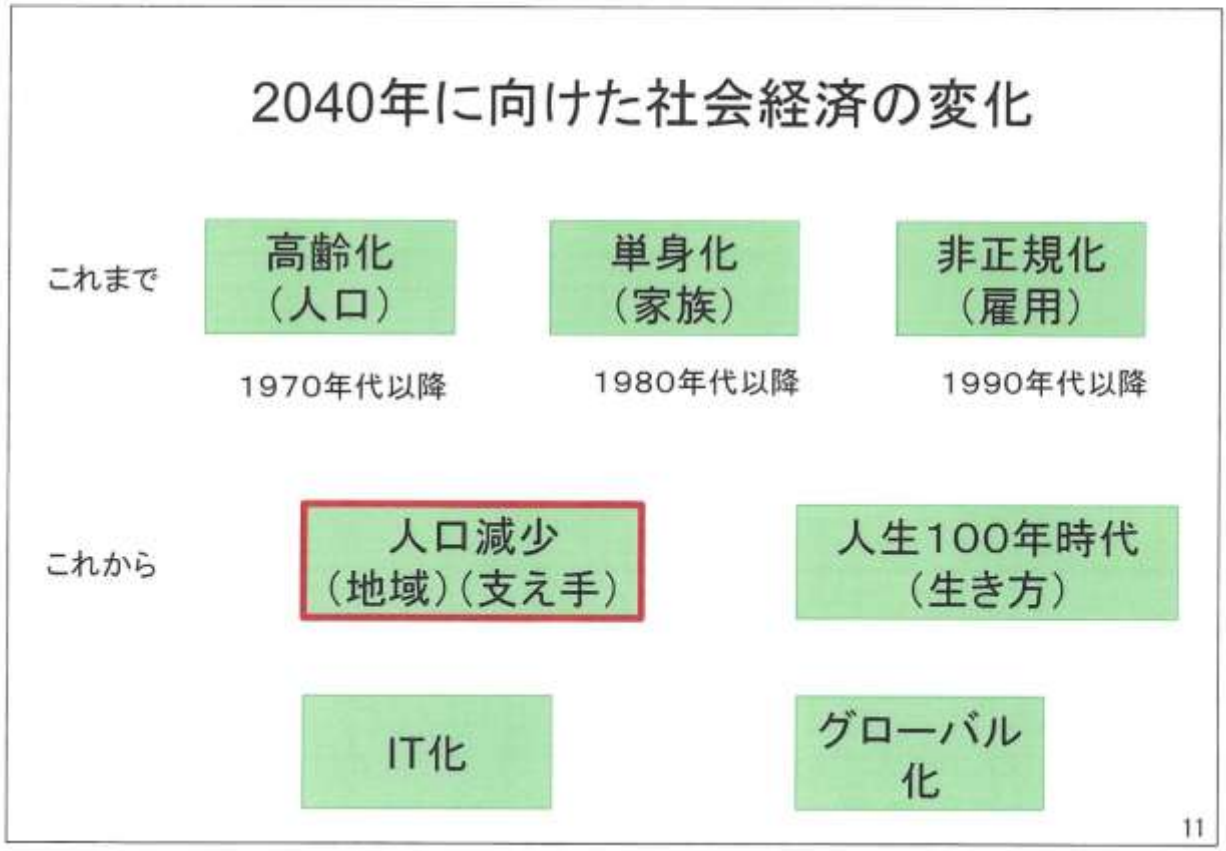


8

2. 介護の需要

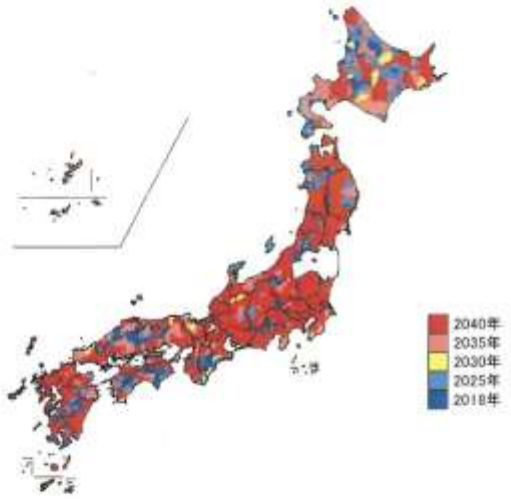
- 高齢化の「坂」の途上
- 地域差


高齢化の「坂」
・フレイル予防
・就労支援
・地域づくり
・DX
・外国人材 積極受入
・人余り
・単身化
・過疎地問題
・経済低成長
3900万人
35%
3600万人
29%
・人手不足
・単身化加速
・都心部問題・過疎地問題
・経済成長・賃金上昇は不透明
介護保険
《65歳以上高齢者》
ゴールドプラン
2200万人
18%
1000万人
620万人
1500万人
12%
《85歳以上高齢者》
220万人
110万人
1990
2000
2010
2020
2030
2040
2060
消費税3%
消費税5%
消費税8%
消費税10%
名目GDP:450兆円
名目GDP:530兆円
名目GDP:500兆円
名目GDP:540兆円
10

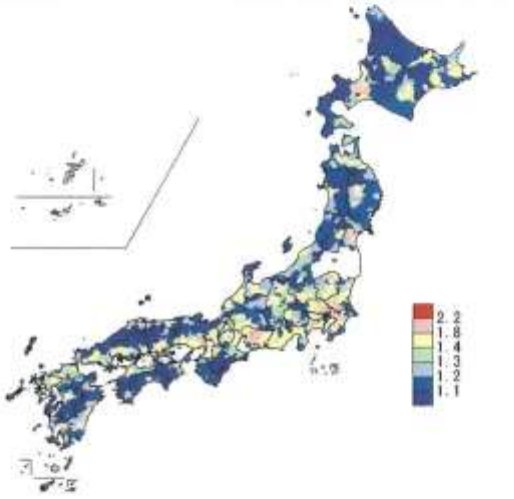

2040年に向けた社会経済の変化
これまで
高齢化
（人口）
単身化
（家族）
非正規化
（雇用）
1970年代以降
1980年代以降
1990年代以降
これから
人口減少
（地域）（支え手）
人生100年時代
（生き方）
IT化
グローバル
化
11

地域別の介護サービス利用者数の見込み

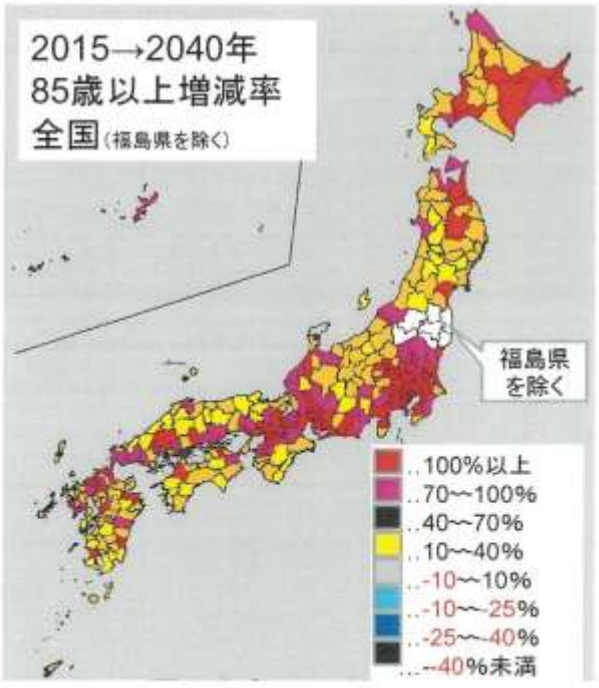
【保険者別 2040年までの間にサービス利用者数が最も多い年】



【保険者別 2040年までの間にサービス利用者数が最も多い年の利用者数の増加率】

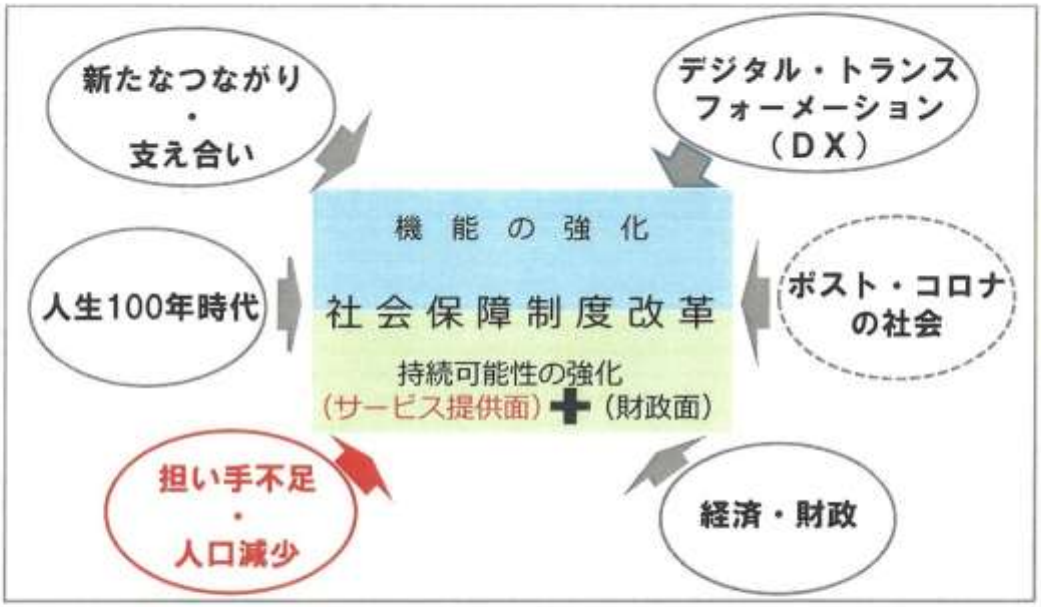


12



13

令和時代の社会保障



14

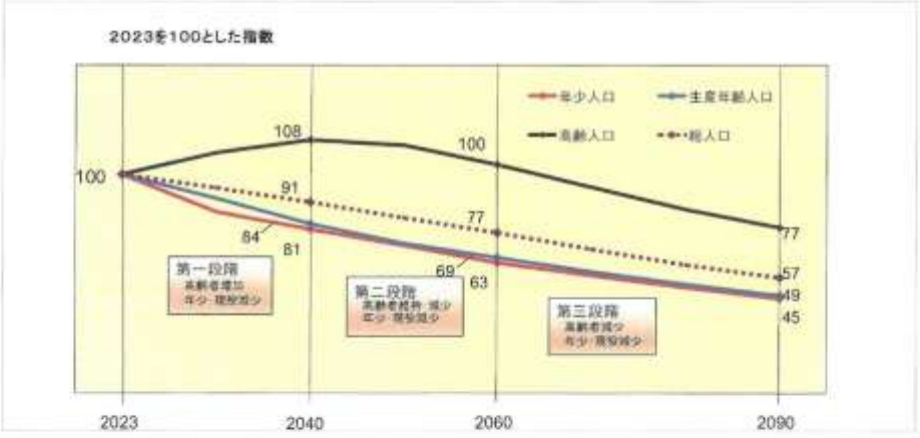
3. 介護人材不足

我が国の将来推計人口

○ 日本の将来推計人口（2023年推計）においては、2100年には総人口が現状の半分程度に減少すると見込まれている。

（出所）2020年までの人口は総務省「人口推計」（各年10月1日現在）等、合計特殊出生率は厚生労働省「人口動態統計」、
2100年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（2023年推計）」（注）出生中位（死亡中位）、出生低位（死亡中位）

16



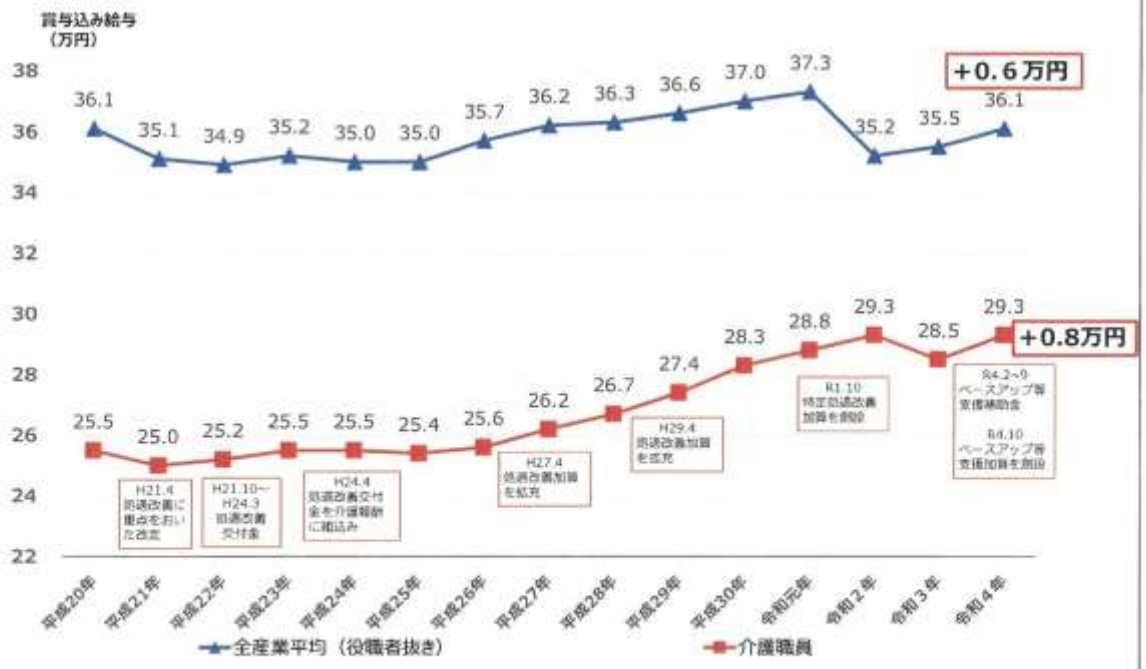
17

介護分野の人手不足への対応

- 介護職員賃金の引上げ
- 介護業界の3Kイメージの払拭
- 各介護施設における「専門職の業務」と「非専門職の業務」の仕分け、業務改善
- IT、センサー等による記録入力業務、夜間業務等の省力化
- 高齢者の就労拡大
- 外国人の就労拡大

18

賃金構造基本統計調査による介護職員の賃金の推移



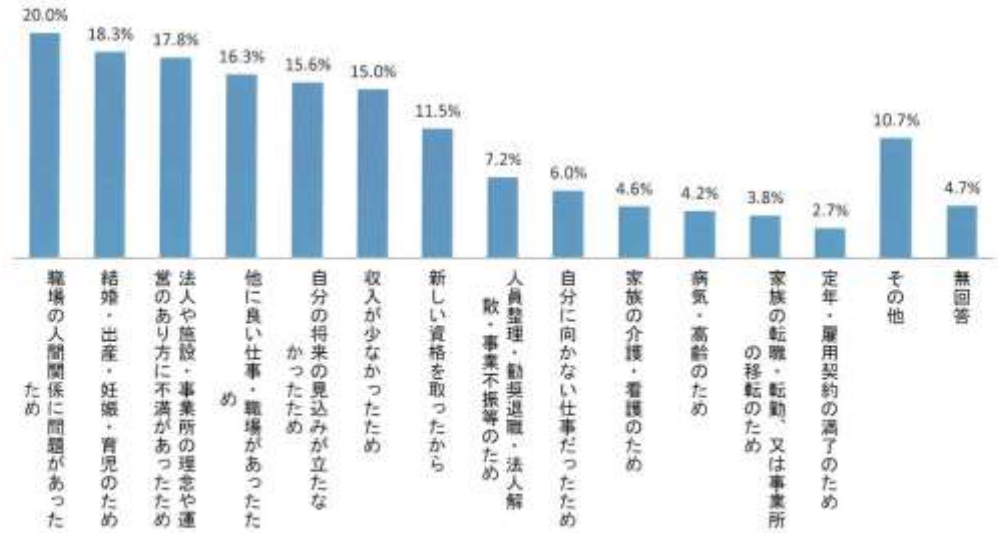
19

より良い職場・サービスのために今日からできること（業務改善の手引き）（介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン）

20

前職の仕事をやめた理由（介護関係職種：複数回答）

○ 介護関係職種が退職を検討するきっかけとして、
- 上位に、「職場の人間関係」や「法人・事業所の理念や運営のあり方」に対する不満が挙げられるとともに、
- 「収入が少なかったため」という理由をあげている割合が15.0%となっている。



※前職の職種について「介護関係職種」と回答した人を対象に前職の離職の理由を調査。
【出典】平成29年度介護労働実態調査（(公財)介護労働安定センター）

21

「介護助手」 働いた感想（アンケートのポイント）

① 入浴準備など手伝いながら、いろいろな**利用者さんとお話しできることがとても楽しい。**

② シーツ交換ばかりで腰や手首が痛くて辞めたくなった。**（固定化・マンネリ化）**

③ 介護職員さんと一緒に働けることがとても良い。若い職員さんから、**「いつも助かります。」と感謝の言葉**で、私も役に立っていると感じられる。

「介護助手」の働いた感想（アンケートのポイント）

①75歳になってまだ自分が働けるとは思ってもいなかった。人生に張り合いができた。**自分から何かしてやうと思うと楽しみ。**

②70歳といえども。**「まだまだやれる」と自信**がついた。少しずつ体も鍛え、これからの社会を支えたいと思うようになった。

③78歳、**社会に出て再び「働ける」ということの充実感**を感じる。
いつのまにか体調も良くなり、ここに**働きにくるとで元気をもらえる。**

介護助手の分類 （業務の切り分け）

資格・年齢・体力・興味 等によって振り分けている

【Aクラス】

一定程度の専門的知識・技術・経験を要する比較的高度な業務
（認知症の方見守り、話し相手、趣味活動のお手伝い等）

【Bクラス】

短期間の研修で習得可能な専門的知識・技術が必要となる業務
（ADLに応じたベッドメイキング、配膳時の注意、水分補給等）

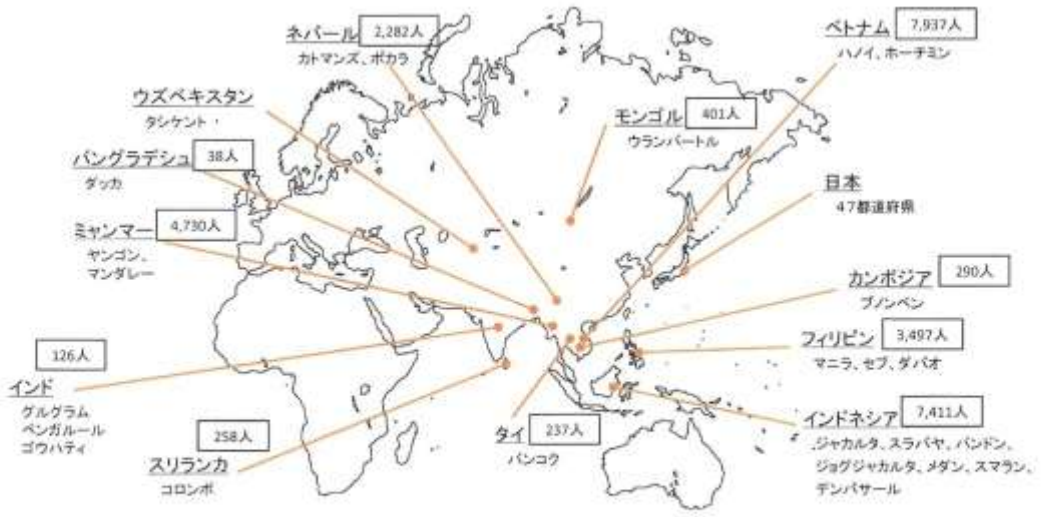
【Cクラス】

マニュアル化・パターン化が容易で、専門的知識・技術がほとんどない方でも行える業務 （居室の清掃、片付け、備品の準備等）

24

特定技能制度における「介護技能評価試験」「介護日本語評価試験」の実施地点

※口の数字は、これまでの介護分野の特定技能外国人の数



25

４．フレイル予防（介護予防）

（東京大学高齢社会総合研究機構・飯島勝矢：作図）

○高齢期のフレイル（虚弱）段階での進行防止が重要

○フレイルの前段階からの予防対策として身近な場での住民主体による運動活動や会食その他の多様な社会参加の機会を作ることが重要

27

フレイル予防

食事
（栄養・口腔ケア）

①食事（低栄養防止等）
②歯科口腔の定期的な管理

身体活動
（運動・外出）

①たっぷり歩こう
②ちょっと頑張って筋トレ

社会参加
（就労・社会活動）

①お友達と一緒にご飯を
②前向きに社会参加を

市町村行政の役割が重要
（地域づくり・住民参加の視点）

28

体操等の通いの場のイメージ

体操等の「通いの場」

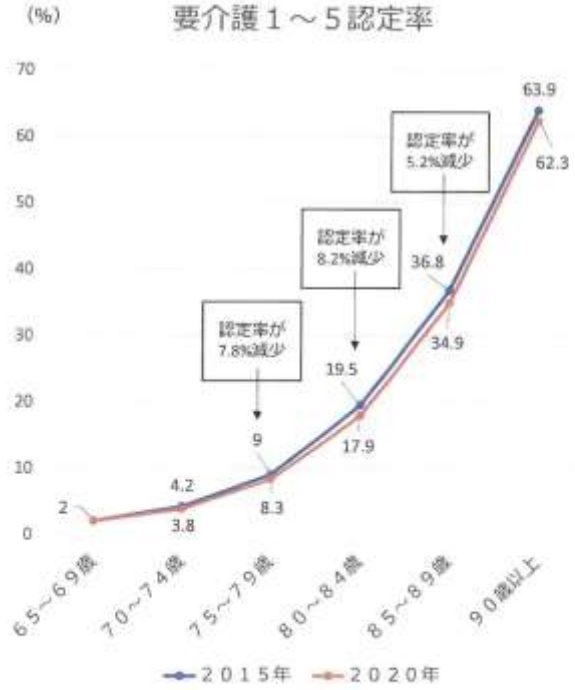
29

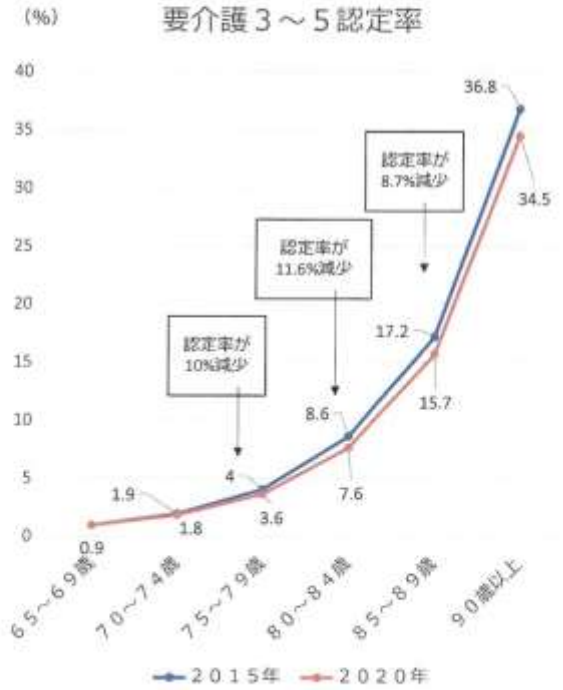
高齢者の体力は向上している

MaCMIC

30

要介護認定率の比較（2015年、2020年）



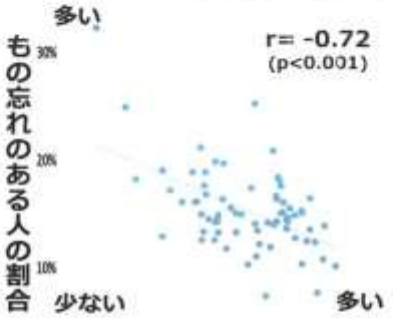


31

社会参加する人が多い市・町ほど もの忘れがある人が少ない

社会参加：仕事，趣味，スポーツ，ボランティア，子育て支援，学習活動など種類にかかわらず年数回以上活動

JAGES2013
N=105市町（338,659人）



①単身高齢者の割合，②可住地人口密度，
③最終学歴中学校以下の高齢者の割合，
④課税対象所得を調整した偏相関分析

Seungwon Jeong, Yusuke Inoue, Katsunori Kondo, Kazushige Ide, Yasuhiro Miyaguni, Eisaku Okada, Tokunori Takeda, Toshiyuki Ojima. Correlations between Forgetfulness and Social Participation: Community Diagnosing Indicators. Int. J. Environ. Res. Public Health 16(13): 2426. 1-11. 2019.

32

むらた　さちこ
村田　幸子

福祉ジャーナリスト／元ＮＨＫ解説委員

略歴

昭和 38 年 3 月立教大学文学部英米文学科卒業後、ＮＨＫにアナウンサーとして入局。

スタジオ 102、ＮＨＫニュースワイド、ＮＨＫ7 時のニュースなど、報道番組のキャスター・レポーターとして活躍。

1979 年モンテカルロで開催された「女性ＴＶ司会者会議」にＮＨＫ代表として出席。

1990 年、ＮＨＫ解説委員となり、主に福祉・厚生問題を中心に取材。

2003 年ＮＨＫ退局。

2004 年 10 月から、江戸川総合人生大学介護健康学科の学科長として 17 年間、人材育成に関わる。

現在、福祉ジャーナリストとして講演・執筆活動を続けている。

番組事例

ＮＨＫスペシャル「あなたが寝たきりになった時」 のキャスター
ＮＨＫモーニングワイドシリーズ「高齢化社会」のキャスター
ＢＳ討論、金曜フォーラム「ラジオタ刊」編集長
ラジオ深夜便「暮らしすこやか」　　その他多数

著書

「女の魅力は話し方できまる」　主婦と生活社
「仕事を語る女たち」上・下巻　かのう書房

老いのくらしを創る

「老後、誰と、どこで、どんな暮しをしたいか」という問いに対しては、これまであまり考えられてきませんでした。しかし長命が与えられた今、誰もが仕事や子育てが終わった後の老いのくらしについての青写真を描く必要に迫られています。

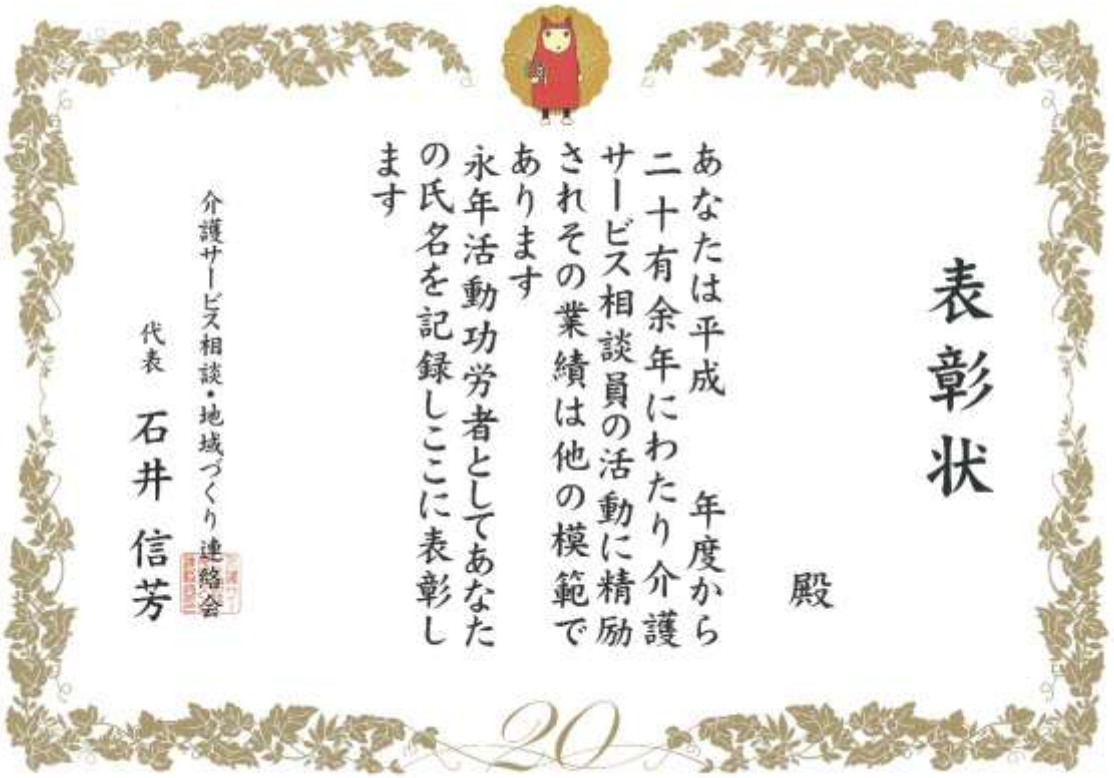
私は定年までＮＨＫで、アナンウサー、解説委員として仕事をしてきました。おひとりさまで法定相続人なし、です。元気に仕事をしていた時は、生涯、自分の家で暮らし続けたいと思っていました。しかし定年まで働き続けた身には、地域社会との関わりはほとんどありません。加えて身体機能の衰えと共に現実の厳しさを突きつけられました。60 代、70 代と、考えはあっちに行ったりこっちにいったり。

そして今、私は 84 才。住宅型の有料老人ホームで暮らしています。入居して 2 年半。この選択は私にとって、どうだったのか。入居に至るまでの心の動きや私の実践活動についてお話いたしましょう。皆様の老いのくらしの選択に、少しでも参考になることを願って。

村田 幸子

永年(20年以上)活動功労者表彰

15自治体　25名



平成12年度活動開始	1自治体	1名
平成13年度活動開始	1自治体	1名
平成14年度活動開始	4自治体	4名
平成15年度活動開始	6自治体	6名
平成16年度活動開始	6自治体	13名

平成12年度　活動開始　　1自治体　1名

兵庫県	三田市	高見　基夫

平成13年度　活動開始　　1自治体　1名

神奈川県	相模原市	佐藤　登貴子

平成14年度　活動開始　　4自治体　4名

山形県	米沢市	橋本　道子
石川県	小松市	北道　民子
大阪府	摂津市	北　晴美
兵庫県	尼崎市	小林　加代子

平成15年度　活動開始　　6自治体　6名

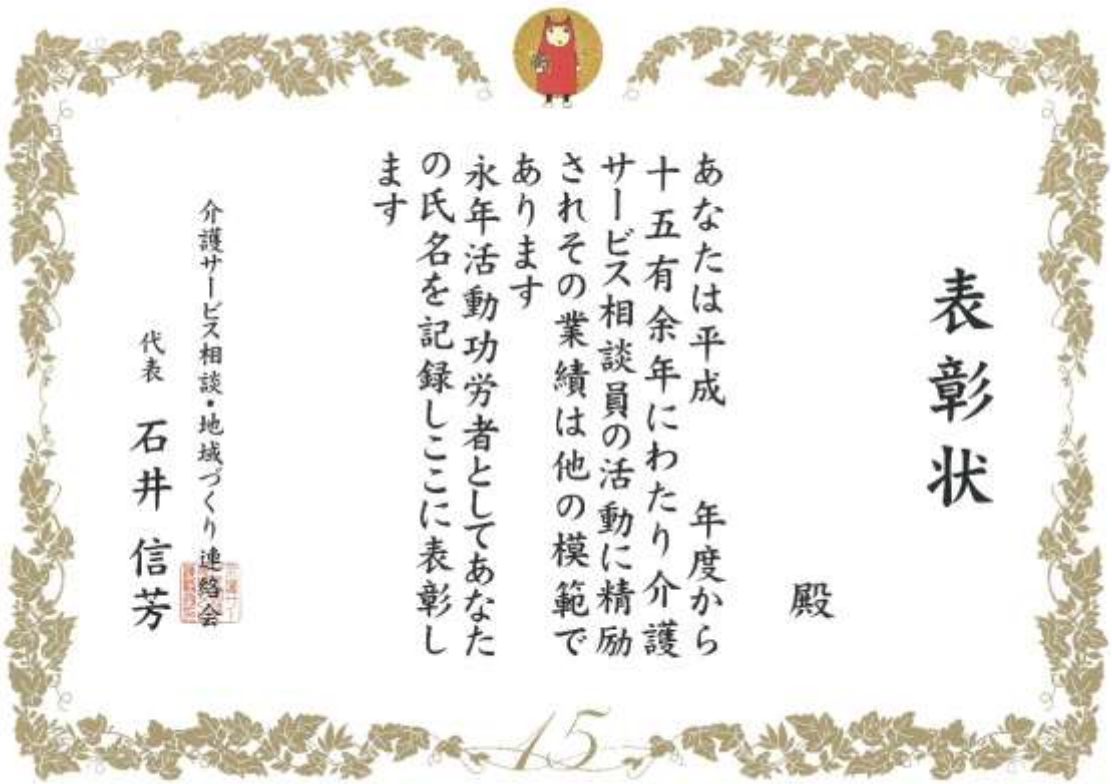
山形県	米沢市	色摩　綾子
東京都	台東区	森田　裕美
石川県	金沢市	室谷　泰
大阪府	大阪狭山市	岡本　房江
和歌山県	白浜町	前地　千代美
愛媛県	八幡浜市	清水　いづみ

平成16年度　活動開始　　6自治体　13名

山形県	米沢市	竹中　洋子
千葉県	千葉市	五十嵐　多喜
		古関　眞理子
		廣岡　成子
	鎌ケ谷市	堂薗　和代
		鈴木　和子
神奈川県	平塚市	飯塚　久美子
		田代　信子
		小幡　明子
		杉園　佐智子
石川県	金沢市	林　勇三
		西松　千代栄
長崎県	佐世保市	喜多　宮子

永年(15年以上)活動功労者表彰

32自治体　42名



平成17年度活動開始	1自治体	1名
平成18年度活動開始	2自治体	2名
平成19年度活動開始	3自治体	3名
平成20年度活動開始	9自治体	14名
平成21年度活動開始	20自治体	22名

平成17年度　活動開始　　1自治体　1名

千葉県	松戸市	大橋　清子

平成18度　活動開始　　2自治体　2名

千葉県	白井市	入江　富士子
和歌山県	白浜町	松田　智子

平成19年度　活動開始　　3自治体　3名

東京都	国分寺市	石川　眞澄
愛知県	春日井市	井口　直幸
福岡県	北九州市	金武　節子

平成20年度　活動開始　　9自治体　14名

東京都	国分寺市	丸山　秀雄
神奈川県	秦野市	竹田　柾代
岐阜県	可児市	大竹　悦子
愛知県	碧南市	杉浦　信子
滋賀県	米原市	山口　民子
兵庫県	宝塚市	佐藤　慶子
		中澤　朋子
和歌山県	白浜町	新田　喜久
徳島県	鳴門市	山形　久子
福岡県	北九州市	原田　征治
		冨田　弘子
		東野　春男
		宮崎　奈穂子
		那須　廣美

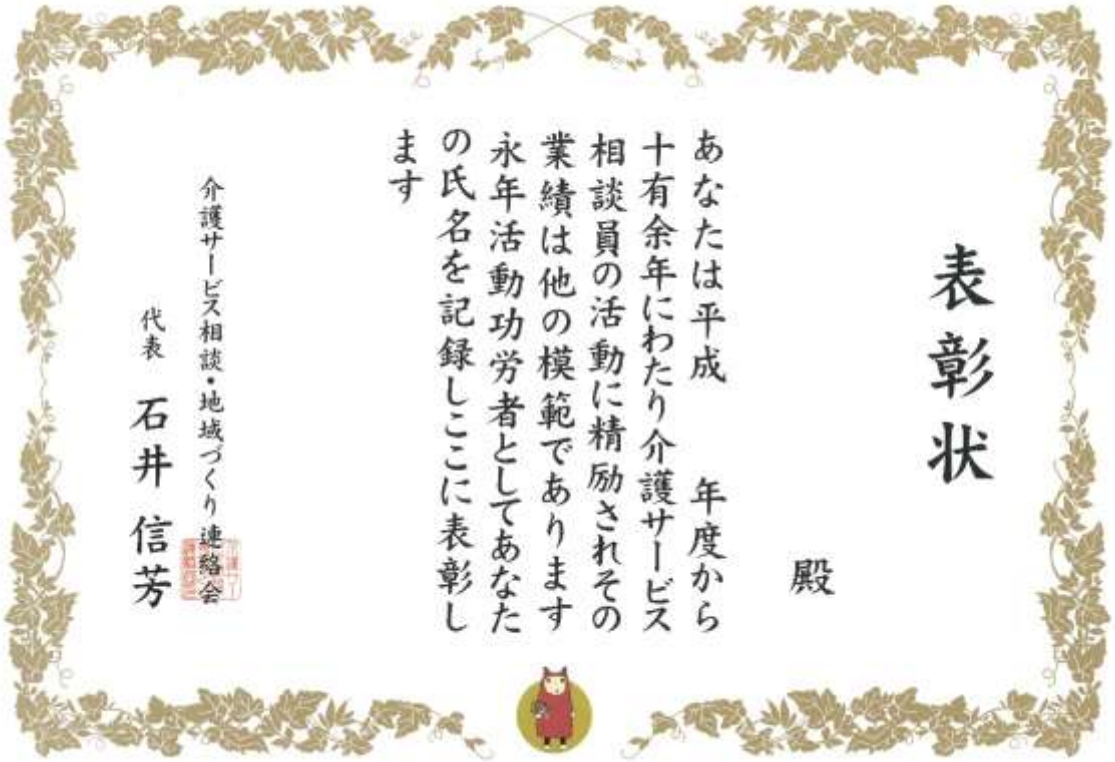
平成21年度　活動開始　　20自治体　22名

茨城県	日立市	安　　広子
東京都	中央区	吉澤　麗子
	台東区	岸名　朋子
	葛飾区	上野　恭子
	八王子市	角田　トシエ
新潟県	長岡市	反町　幸子
富山県	中新川広域行政事務組合	濱田　啓二
石川県	小松市	川﨑　義光
静岡県	沼津市	渡邉　正章
	藤枝市	堀尾　志津
		横山　和子
愛知県	豊田市	岡田　由美子
	小牧市	山本　敬子
三重県	鈴鹿亀山地区広域連合	前田　しのぶ
		萩原　眞佐子
大阪府	阪南市	池田　昌子
兵庫県	伊丹市	川向　孝子
	豊岡市	三宅　真理子
	三田市	松田　晴美

鳥取県	鳥取市	漆原　明美
福岡県	久留米市	馬田　正輝
大分県	大分市	山村　孝子

永年(10年以上)活動功労者表彰

50自治体　80名



平成12年度活動開始	1自治体	1名
平成14年度活動開始	1自治体	1名
平成20年度活動開始	1自治体	1名
平成23年度活動開始	1自治体	1名
平成24年度活動開始	5自治体	5名
平成25年度活動開始	13自治体	16名
平成26年度活動開始	33自治体	55名

平成12年度　活動開始　　1自治体　1名

兵庫県	三田市	山岸　順子

平成14年度　活動開始　　1自治体　1名

兵庫県	尼崎市	西村　清子

平成20年度　活動開始　　1自治体　1名

福岡県	北九州市	下村　孝子

平成23年度　活動開始　　1自治体　1名

大阪府	摂津市	樋口　陞

平成24年度　活動開始　　5自治体　5名

山形県	鶴岡市	山本　佳
神奈川県	茅ヶ崎市	下村　田鶴子
長野県	佐久市	清水　千枝子
三重県	四日市市	藤澤　和実
岡山県	津山市	中田　尊子

平成25年度　活動開始　　13自治体　16名

北海道	石狩市	岩尾　美映
山形県	鶴岡市	伊藤　美子
東京都	豊島区	根岸　清憲
	葛飾区	村田　澄美子
富山県	砺波地方介護保険組合	佐野　明美
石川県	金沢市	金森　裕
		宮本　豊勝
静岡県	森町	森下　豊子
三重県	鳥羽市	山下　貞子
大阪府	大阪狭山市	中野　紀之
		氏野　澄代
兵庫県	尼崎市	半田　美紀
		塀内　恵美子
島根県	安来市	立賀　初美
愛媛県	八幡浜市	田中　和枝
鹿児島県	屋久島町	牧野　修三

平成26年度　活動開始　　33自治体　55名

福島県	福島市	渡邊　明美
	いわき市	鯨岡　美香
	喜多方市	庄司　恵子
	田村市	白岩　美智江
		伊藤　美千枝
茨城県	日立市	窪木　幸子
群馬県	藤岡市	中村　利雄
千葉県	千葉市	鈴木　和子
	松戸市	大野　福美
		福山　直樹
	野田市	豊田　義雄
	成田市	多田　利美
東京都	八王子市	栁澤　登美枝
		爲永　登美子
		近藤　由美子
神奈川県	川崎市	渋澤　和世
	南足柄市	長嶋　建次
		奥津　秀代
		安達　寿子

富山県	中新川広域行政事務組合	藤城　千恵美
石川県	金沢市	糸野　隆志
		新田　龍人
		大土　明久
		中川　すなお
		藤田　幸子
長野県	岡谷市	笠原　重一
	下諏訪町	山口　たみ子
京都府	京都市	兼田　伸博
		八田　叔子
		三輪　正子
	宇治市	森下　洋子
	城陽市	鈴木　康代
	長岡京市	外賀　俊夫
大阪府	豊中市	廣田　立子
		岡本　恵里
	大阪狭山市	山本　幸世
島根県	浜田地区広域行政組合	岡本　薫
		林　理恵子

徳島県	鳴門市	林　佳代子
		本田　美代子
愛媛県	八幡浜市	山﨑　八重子
	四国中央市	鈴木　良子
		土肥　良子
福岡県	大牟田市	境　世津
	久留米市	立石　久史
		豊福　シゲ子
長崎県	佐世保市	大平　照枝
		黒瀬　悦子
		吉田　多美支
大分県	大分市	工藤　陽子
		清原　京子
	日田市	松尾　信子
		佐藤　秀子
宮崎県	小林市	川越　和子
		八重尾　清美

４．調査①

介護サービス相談員派遣等事業実態調査

令和６ 年度介護サービス相談員派遣等業実態調査

Ⅰ．調査の目的

介護サービス相談員派遣等事業の全国的な実施状況の把握を目的として実施。

事業実施市町村（広域連合等含む）の事務局を対象に、調査。介護サービス相談員数、受入施設・事業者数、派遣頻度、事業開始年度などの基礎データを収集し、市町村ごとの実施状況をまとめる。

また、都道府県ごとの事業実施率から全国的な事業実施状況を明確にする。

Ⅱ．調査実施の概要

調査対象：

介護サービス相談員派遣等事業実施 370 市町村事務局（広域組合等は１で数える）

調査時期（専用 Web サイトにおける市町村入力・登録期間）：

2024 年 12 月 2 日（月）～2025 年 1 月 10 日（金）

調査方法：

専用 Web サイト「実態調査 入力・登録」（ログイン情報（ID・PW）が必要）より、
市町村事務局ごとに入力（データ登録）。

集計結果：

回答結果を基に事業実施市町村の介護サービス相談員数や派遣受け入れ事業所の状況を介護サービス相談・地域づくり連絡会のホームページに掲載。

Ⅲ．事業実施について

令和 6 年度の調査対象とした回答結果は次のとおり。

●令和 6 年度実態調査回答事務局数　267

市町村　255

広域組合　12

●令和 7 年度以降に事業実施(新規･再開)を予定している市町村　なし

●事業を実施していない市町村　9

●令和 6 年度実態調査に未回答の市区町村及び広域連合　47

市町村事務局の事業実施状況

事業実施市町村数　297（広域組合構成市町村を含む）

事業実施保険者　267（広域組合等は 1 と数える）

（広域組合等 12 の構成市町村）

		広域組合等名称	構成数	構成市町村
1	富山県	砺波地方介護保険組合	3	砺波市 小矢部市 南砺市
2	富山県	中新川広域行政事務組合	3	上市町 立山町 舟橋村
3	富山県	新川地域介護保険・ケーブルテレビ事業組合	3	黒部市 入善町 朝日町
4	長野県	北アルプス広域連合	5	大町市 池田町 松川村 白馬村 小谷村
5	岐阜県	もとす広域連合	3	瑞穂市 本巣市 北方町
6	岐阜県	安八郡広域連合	3	安八町 神戸町 輪之内町
7	岐阜県	揖斐広域連合	3	揖斐川町 池田町 大野町
8	三重県	鈴鹿亀山地区広域連合	2	亀山市 鈴鹿市
9	鳥取県	南部箕蚊屋広域連合	3	南部町 伯耆町 日吉津村
10	島根県	浜田地区広域行政組合	2	浜田市 江津市
11	佐賀県	杵藤地区広域市町村圏組合	7	武雄市 鹿島市 嬉野市 大町町 江北町 白石町 太良町
12	佐賀県	佐賀中部広域連合	5	佐賀市 多久市 小城市 神埼市 吉野ヶ里町
		合計	42	

①都道府県別事業実施状況及び介護保険施設での派遣受け入れ状況

都道府県No.	都道府県名	介護サービス相談員数	事業実施市町村数	都道府県内全市町村数	実施率（%）	介護老人福祉施設		介護老人保健施設		介護療養型医療施設		介護医療院		広域・組合等あり
						派遣受入施設数	施設数	派遣受入施設数	施設数	派遣受入施設数	施設数	派遣受入施設数	施設数	
01	北海道	17	5	179	2.8	8	384	4	190	0	4	0	44	
02	青森県	0	0	40	0.0	0	99	0	59	0	6	0	11	
03	岩手県	9	3	33	9.1	16	125	8	66	0	3	0	4	○
04	宮城県	10	1	35	2.9	6	172	3	97	0	－	0	4	
05	秋田県	0	0	25	0.0	0	124	0	55	0	－	0	7	
06	山形県	46	7	35	20.0	18	105	10	46	0	1	0	3	
07	福島県	79	8	59	13.6	63	168	30	87	0	3	0	14	
08	茨城県	38	6	44	13.6	55	279	26	141	0	5	1	9	
09	栃木県	31	4	25	16.0	15	148	4	64	1	2	0	9	
10	群馬県	3	1	35	2.9	2	183	1	97	0	1	0	11	
11	埼玉県	104	14	63	22.2	99	456	35	178	0	4	2	18	
12	千葉県	160	19	54	35.2	138	447	52	165	0	7	1	14	
13	東京都	181	12	62	19.4	98	587	22	211	0	13	3	25	
14	神奈川県	107	11	33	33.3	105	451	33	199	0	6	1	15	
15	新潟県	12	4	30	13.3	19	216	11	104	0	2	1	18	
16	富山県	73	13	15	86.7	41	85	25	46	0	1	2	27	○
17	石川県	44	2	19	10.5	13	77	9	45	0	1	0	16	
18	福井県	19	3	17	17.6	10	69	3	36	0	3	4	8	
19	山梨県	7	2	27	7.4	0	59	0	32	0	1	0	3	
20	長野県	96	16	77	20.8	58	169	41	98	1	8	0	15	○
21	岐阜県	89	16	42	38.1	45	145	23	78	0	5	2	11	○
22	静岡県	131	14	35	40.0	93	257	48	125	0	3	6	27	
23	愛知県	132	17	54	31.5	71	297	42	191	0	4	7	24	
24	三重県	49	7	29	24.1	44	166	18	76	0	2	1	6	○
25	滋賀県	36	5	19	26.3	11	97	4	33	0	1	0	4	
26	京都府	78	9	26	34.6	28	165	13	72	0	4	1	22	
27	大阪府	201	21	43	48.8	84	446	33	226	0	7	2	17	
28	兵庫県	110	8	41	19.5	64	368	21	175	0	2	1	27	
29	奈良県	8	1	39	2.6	4	116	0	57	0	－	0	8	
30	和歌山県	5	1	30	3.3	4	94	2	44	0	4	2	10	
31	鳥取県	23	6	19	31.6	14	44	9	50	0	3	1	12	○
32	島根県	35	6	19	31.6	28	92	12	37	0	－	3	10	○
33	岡山県	19	4	27	14.8	12	155	7	83	0	2	1	19	
34	広島県	26	4	23	17.4	84	198	52	108	0	10	5	36	
35	山口県	6	1	19	5.3	2	106	1	63	0	4	0	25	
36	徳島県	15	1	24	4.2	5	66	4	52	0	6	1	19	
37	香川県	29	3	17	17.6	8	90	5	50	0	8	1	8	
38	愛媛県	104	9	20	45.0	16	110	9	68	0	1	2	15	
39	高知県	0	0	34	0.0	0	59	0	30	0	5	0	33	
40	福岡県	115	7	60	11.7	57	345	24	174	0	12	13	42	
41	佐賀県	30	14	20	70.0	26	58	12	41	0	5	0	11	○
42	長崎県	1	1	21	4.8	3	122	2	61	0	10	0	14	
43	熊本県	20	4	45	8.9	2	139	1	96	0	9	0	47	
44	大分県	30	2	18	11.1	19	85	19	69	0	5	0	17	
45	宮崎県	5	1	26	3.8	6	95	4	44	0	9	0	16	
46	鹿児島県	16	4	43	9.3	35	168	13	87	0	4	5	30	
47	沖縄県	0	0	41	0.0	0	62	0	44	0	1	0	6	
計		2,349	297	1,741	17.1	1,529	8,548	695	4,250	2	197	69	791	

1．東京都には特別区(23 区)を含む。

2．富山県、長野県、岐阜県、三重県、鳥取県、島根県、佐賀県は、広域連合・組合等の構成市町村数を事業実施市町村に含む。

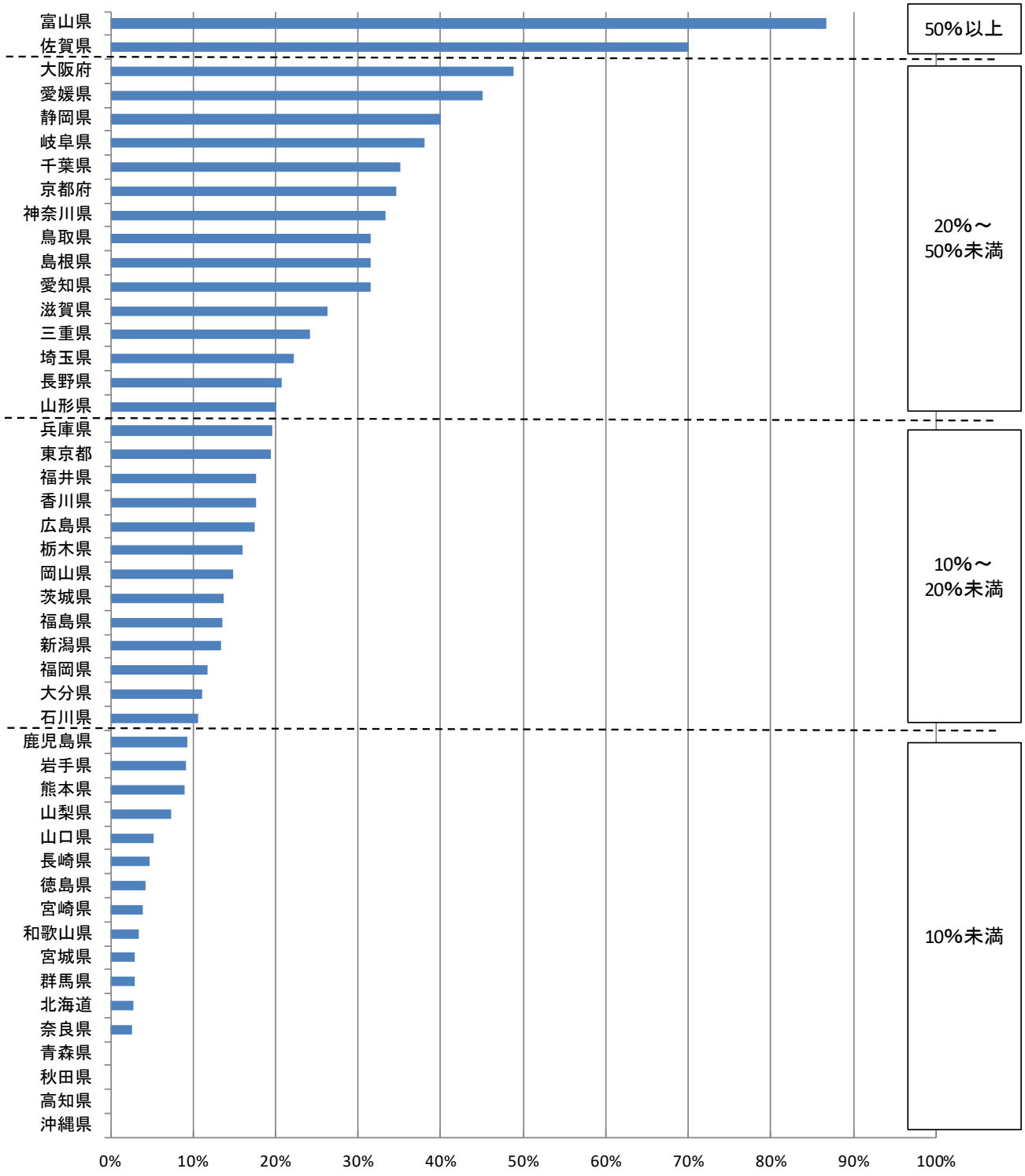
※ 介護サービス相談員数、事業実施率、事業実施市町村数、派遣受入施設等は「令和 6 年度 介護サービス相談員派遣等事業実態調査」による。

※ 都道府県ごとの施設数（介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院）は、令和 5 年度「介護サービス施設、事業所調査」（厚政労働省）による

②都道府県別事業実施率

都道府県ごとの事業実施率で地域としての取り組み状況を把握した。

実施率 50%以上は、富山県、佐賀県の 2 県。



1. 岩手県、富山県、長野県、岐阜県、三重県、鳥取県、島根県、佐賀県は、広域連合・組合等の構成市町村数を事業実施市町村に含む。

③介護サービス相談員数（活動人数)、受入施設・事業所数

受入事業所総数　：　13,235 ヵ所

・介護給付サービス　：　8,968 ヵ所

・介護予防給付サービス　：　3,019 ヵ所

・総合事業サービス　：　832 ヵ所

・介護保険サービスの対象外の住まい　：　416 ヵ所

介護給付サービス

サービスの種類			受入事業所数合計	市町村内事業所総数
施設サービス		介護老人福祉施設	1,529	2,376
		介護老人保健施設	695	1,170
		介護療養型医療施設	2	7
		介護医療院	69	236
	訪問サービス	訪問介護	36	10,705
		訪問入浴介護	4	483
		訪問看護	11	16,449
		訪問リハビリテーション	7	10,271
		居宅療養管理指導	1	31,337
	通所サービス	通所介護	1,135	7,709
		通所リハビリテーション	289	6,400
	短期入所サービス	短期入所生活介護	554	3,257
		短期入所療養介護	210	1,217
	特定施設入居者生活介護	軽費老人ホーム	42	190
		養護老人ホーム	29	111
		有料老人ホーム	323	1,516
		サービス付き高齢者向け住宅	60	419
居宅介護支援			107	10,274
地域密着型サービス		定期巡回・随時対応型訪問介護看護	7	452
		夜間対応型訪問介護	0	58
		地域密着型通所介護	597	5,769
		認知症対応型通所介護	163	996
		小規模多機能型居宅介護	539	1,661
		認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	2,007	4,368
	地域密着型特定施設入居者生活介護	地域密着型・軽費老人ホーム	7	15
		地域密着型・養護老人ホーム	1	2
		地域密着型・有料老人ホーム	41	101
		地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	423	743
		看護小規模多機能型居宅介護（複合サービス）	80	424
		合計	8,968	118,716

予防給付サービス

サービスの種類			受入事業所数合計	市町村内事業所総数
	訪問サービス	介護予防訪問入浴介護	4	425
		介護予防訪問看護	7	14,568
		介護予防訪問リハビリテーション	3	10,092
		介護予防居宅療養管理指導	1	27,114
	通所サービス	介護予防通所リハビリテーション	274	6,584
	短期入所サービス	介護予防短期入所生活介護	466	2,897
		介護予防短期入所療養介護	183	1,123
		介護予防特定施設入居者生活介護	247	1,475
介護予防支援			24	1,873
地域密着型介護予防サービス		介護予防小規模多機能型居宅介護	369	1,373
		介護予防認知症対応型通所介護	158	820
		介護予防認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	1,283	3,828
		合計	3,019	72,172

総合事業サービス

サービスの種類		受入事業所数合計	市町村内事業所総数
介護予防・生活支援事業	訪問型サービス	4	8,779
	通所型サービス	828	11,252
	合計	832	20,031

介護保険サービスの対象外の住まい

サービスの種類		受入事業所数合計	市町村内事業所総数
	サービス付き高齢者向け住宅	168	2,052
	有料老人ホーム（特定施設外）	206	3,319
その他	（特定施設外の軽費老人ホーム・養護老人ホーム 等）	42	524
	合計	416	5,895

※ 令和 6 年度の介護サービス相談員(活動)数は 2,349 人（報告数)。

④派遣状況（各サービスの派遣率）

事業実施市町村事務局 285 についてサービス別介護サービス相談員派遣率を算出し、
派遣率ごとの市町村事務局数から全体の派遣状況をだした。

派遣率（%）

「施設数 0」は対象サービスなしと回答した市町村事務局数

「未回答」は対象サービスありと回答し、訪問施設数が未入力の市町村事務局数

介護給付サービス

サービスの種類			100%		80～100%未満		60～80%未満		50～60%未満		50%未満		派遣なし		小計	施設数0、未回答	合計
			自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率			
施設サービス		介護老人福祉施設	127	50.0	29	11.4	31	12.2	11	4.3	33	13.0	23	9.1	254	13	267
		介護老人保健施設	126	52.5	8	3.3	21	8.8	12	5.0	22	9.2	51	21.3	240	27	267
		介護療養型医療施設	2	28.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	71.4	7	260	267
		介護医療院	32	29.1	0	0.0	1	0.9	5	4.5	6	5.5	66	60.0	110	157	267
	訪問サービス	訪問介護	2	0.9	0	0.0	0	0.0	1	0.4	0	0.0	222	98.7	225	42	267
		訪問入浴介護	1	0.6	0	0.0	0	0.0	1	0.6	0	0.0	154	98.7	156	111	267
		訪問看護	2	0.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4	221	98.7	224	43	267
		訪問リハビリテーション	2	1.0	0	0.0	1	0.5	0	0.0	0	0.0	192	98.5	195	72	267
		居宅療養管理指導	1	1.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	93	98.9	94	173	267
	通所サービス	通所介護	35	14.5	12	5.0	11	4.6	14	5.8	63	26.1	106	44.0	241	26	267
		通所リハビリテーション	41	17.7	4	1.7	7	3.0	12	5.2	27	11.6	141	60.8	232	35	267
	短期入所サービス	短期入所生活介護	39	16.8	13	5.6	20	8.6	2	0.9	23	9.9	135	58.2	232	35	267
		短期入所療養介護	45	21.0	4	1.9	7	3.3	8	3.7	1	0.5	149	69.6	214	53	267
	特定施設入居者生活介護	軽費老人ホーム	31	30.7	0	0.0	0	0.0	3	3.0	0	0.0	67	66.3	101	166	267
		養護老人ホーム	18	23.7	0	0.0	0	0.0	2	2.6	0	0.0	56	73.7	76	191	267
		有料老人ホーム	42	24.0	4	2.3	11	6.3	13	7.4	21	12.0	84	48.0	175	92	267
		サービス付き高齢者向け住宅	17	19.1	1	1.1	4	4.5	3	3.4	9	10.1	55	61.8	89	178	267
		居宅介護支援	6	2.8	1	0.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	206	96.7	213	54	267
地域密着型サービス		定期巡回・随時対応型訪問介護看護	5	3.6	0	0.0	0	0.0	1	0.7	0	0.0	131	95.6	137	130	267
		夜間対応型訪問介護	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	36	100	36	231	267
		地域密着型通所介護	35	15.8	10	4.5	8	3.6	9	4.1	42	19.0	117	52.9	221	46	267
		認知症対応型通所介護	47	23.9	0	0.0	7	3.6	8	4.1	12	6.1	123	62.4	197	70	267
		小規模多機能型居宅介護	81	36.5	9	4.1	9	4.1	15	6.8	28	12.6	80	36.0	222	45	267
		認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	95	38.0	33	13.2	27	10.8	14	5.6	48	19.2	33	13.2	250	17	267
	地域密着型特定施設入居者生活介護	地域密着型・軽費老人ホーム	6	46.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	7	53.8	13	254	267
		地域密着型・養護老人ホーム	1	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0	2	265	267
		地域密着型・有料老人ホーム	15	35.7	0	0.0	1	2.4	3	7.1	3	7.1	20	47.6	42	225	267
		地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	101	54.9	6	3.3	14	7.6	7	3.8	20	10.9	36	19.6	184	83	267
		看護小規模多機能型居宅介護（複合サービス）	36	27.7	0	0.0	1	0.8	8	6.2	8	6.2	77	59.2	130	137	267

予防給付サービス

サービスの種類			100%		80～100%未満		60～80%未満		50～60%未満		50%未満		派遣なし		小計	施設数0、未回答	合計
			自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率			
	訪問サービス	介護予防訪問入浴介護	1	0.7	0	0.0	0	0.0	1	0.7	0	0.0	142	98.6	144	123	267
		介護予防訪問看護	1	0.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.5	206	99.0	208	59	267
		介護予防訪問リハビリテーション	1	0.6	0	0.0	1	0.6	0	0.0	0	0.0	174	98.9	176	91	267
		介護予防居宅療養管理指導	1	1.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	87	98.9	88	179	267
	通所サービス	介護予防通所リハビリテーション	38	18.0	3	1.4	6	2.8	9	4.3	20	9.5	135	64.0	211	56	267
	短期入所サービス	介護予防短期入所生活介護	37	17.5	14	6.6	12	5.7	3	1.4	11	5.2	134	63.5	211	56	267
		介護予防短期入所療養介護	39	20.0	6	3.1	5	2.6	6	3.1	2	1.0	137	70.3	195	72	267
		介護予防特定施設入居者生活介護	32	19.4	4	2.4	12	7.3	6	3.6	6	3.6	105	63.6	165	102	267
		介護予防支援	8	4.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	194	96.0	202	65	267
地域密着型介護予防サービス		介護予防小規模多機能型居宅介護	65	33.0	5	2.5	10	5.1	13	6.6	11	5.6	93	47.2	197	70	267
		介護予防認知症対応型通所介護	44	25.0	0	0.0	5	2.8	8	4.5	9	5.1	110	62.5	176	91	267
		介護予防認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	80	37.0	19	8.8	22	10.2	9	4.2	22	10.2	64	29.6	216	51	267

総合事業サービス

サービスの種類		100%		80～100%未満		60～80%未満		50～60%未満		50%未満		派遣なし		小計	施設数0、未回答	合計
		自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率			
介護予防・生活支援事業	訪問型サービス	1	0.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	212	99.5	213	54	267
	通所型サービス	24	10.8	8	3.6	8	3.6	11	4.9	28	12.6	144	64.6	223	44	267

介護保険サービスの対象外の住まい

サービスの種類	100%		80～100%未満		60～80%未満		50～60%未満		50%未満		派遣なし		小計	施設数0、未回答	合計
	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率			
サービス付き高齢者向け住宅	25	13.4	3	1.6	4	2.2	7	3.8	18	9.7	129	69.4	186	81	267
有料老人ホーム（特定施設外）	20	10.6	1	0.5	6	3.2	5	2.7	29	15.4	127	67.6	188	79	267
その他　（特定施設外の軽費老人ホーム・養護老人ホーム 等）	18	11.8	0	0.0	1	0.7	2	1.3	3	2.0	128	84.2	152	115	267

⑤介護保険サービス対象外の住まいへの訪問の実施

介護保険サービスの対象外の住まい

No.	都道府県名	市区町村名	サービス付き高齢者向け住宅等			有料老人ホーム			軽費老人ホーム・養護老人ホーム 等		
			全施設数	受入施設数	派遣率	全施設数	受入施設数	派遣率	全施設数	受入施設数	派遣率
1	北海道	石狩市	11	11	100.0%	5	5	100.0%	1	1	100.0%
2	岩手県	奥州市	11	9	81.8%	20	14	70.0%			
3		滝沢市	9	6	66.7%	16	6	37.5%	1	1	100.0%
4	山形県	米沢市	4	2	50.0%	27	18	66.7%	1	1	100.0%
5		酒田市				20	1	5.0%			
6		長井市				6	3	50.0%			
7	福島県	福島市	35	1	2.9%						
8		喜多方市							4	4	100.0%
9		伊達市	2	1	50.0%						
10	茨城県	北茨城市	4	1	25.0%	5	1	20.0%			
11	栃木県	宇都宮市	51	1	2.0%						
12		那須塩原市	9	1	11.1%						
13	埼玉県	越谷市	11	2	18.2%						
14		戸田市	6	4	66.7%						
15		入間市	1	1	100.0%						
16		八潮市	2	2	100.0%				1	1	100.0%
17		杉戸町				2	2	100.0%			
18	千葉県	市川市				17	1	5.9%			
19		木更津市				5	1	20.0%			
20		松戸市				37	4	10.8%			
21		成田市	5	2	40.0%	4	2	50.0%			
22		佐倉市	8	4	50.0%						
23	神奈川県	川崎市				84	2	2.4%			
24	神奈川県	寒川町	1	1	100.0%	4	3	75.0%			
25	新潟県	長岡市	12	6	50.0%	3	1	33.3%			
26		上越市	2	2	100.0%	3	3	100.0%			
27	富山県	砺波地方介護保険組合				8	1	12.5%			
28		中新川広域行政事務組合							2	2	100.0%
29	福井県	大野市	3	3	100.0%	2	2	100.0%			
30		越前市	8	8	100.0%	2	2	100.0%	1	1	100.0%
31	長野県	諏訪市				5	2	40.0%			
32		須坂市	2	1	50.0%						
33		小諸市				8	1	12.5%			
34		佐久市	5	1	20.0%	23	14	60.9%			
35		下諏訪町	1	1	100.0%	2	2	100.0%			
36		富士見町	1	1	100.0%						
37	岐阜県	大垣市	15	1	6.7%	26	2	7.7%			
38		中津川市	2	1	50.0%	2	2	100.0%			
39		揖斐広域連合				3	2	66.7%			

No.	都道府県名	市区町村名	サービス付き高齢者向け住宅等			有料老人ホーム			軽費老人ホーム・養護老人ホーム 等		
			全施設数	受入施設数	派遣率	全施設数	受入施設数	派遣率	全施設数	受入施設数	派遣率
40	静岡県	沼津市	7	7	100.0%	8	8	100.0%	2	2	100.0%
41		島田市	3	3	100.0%	5	5	100.0%			
42		富士市	12	2	16.7%	23	4	17.4%			
43		焼津市	3	2	66.7%	11	4	36.4%			
44		掛川市	3	2	66.7%						
45		御殿場市				5	5	100.0%			
46		裾野市	2	2	100.0%	2	1	50.0%			
47	愛知県	瀬戸市				39	1	2.6%			
48		刈谷市	4	1	25.0%	18	3	16.7%			
49		犬山市				11	3	27.3%	2	2	100.0%
50		知立市	2	2	100.0%	3	3	100.0%			
51		高浜市	3	3	100.0%	1	1	100.0%	1	1	100.0%
52		みよし市	1	1	100.0%	3	3	100.0%	1	1	100.0%
53		東郷町				10	5	50.0%			
54	三重県	四日市市				28	2	7.1%	7	2	28.6%
55		名張市	2	1	50.0%	5	3	60.0%			
56		川越町	1	1	100.0%	1	1	100.0%	1	1	100.0%
57	滋賀県	米原市	2	2	100.0%						
58	京都府	長岡京市	2	2	100.0%						
59	大阪府	豊中市				40	1	2.5%			
60		羽曳野市							2	2	100.0%
61		高石市	6	5	83.3%	10	10	100.0%	1	1	100.0%
62		大阪狭山市	5	1	20.0%						
63		阪南市	5	2	40.0%	4	1	25.0%	2	1	50.0%
64		忠岡町				3	1	33.3%			
65		田尻町				2	1	50.0%			
66	兵庫県	伊丹市	29	8	27.6%						
67		豊岡市	7	1	14.3%						
68	和歌山県	白浜町	2	2	100.0%	3	3	100.0%	3	3	100.0%
69	鳥取県	境港市	4	4	100.0%	4	4	100.0%			
70	島根県	出雲市	10	10	100.0%				1	1	100.0%
71		浜田地区広域行政組合	4	1	25.0%	9	1	11.1%			
72	岡山県	瀬戸内市							3	2	66.7%
73	広島県	呉市	16	15	93.8%	4	4	100.0%	6	6	100.0%
74	香川県	坂出市	6	1	16.7%	3	1	33.3%			
75	福岡県	北九州市				179	5	2.8%			
76		大牟田市							5	1	20.0%
77		飯塚市	15	1	6.7%	32	5	15.6%	6	1	16.7%
78		大野城市	3	3	100.0%	7	6	85.7%			
79	佐賀県	佐賀中部広域連合				112	1	0.9%			
80	長崎県	大村市	9	2	22.2%	17	1	5.9%			
81	大分県	日田市				7	2	28.6%			
82	宮崎県	小林市	1	1	100.0%	20	4	20.0%	2	1	50.0%
83	鹿児島県	日置市	4	4	100.0%	5	5	100.0%	3	3	100.0%
84		さつま町	1	1	100.0%	1	1	100.0%			

⑥居宅訪問の実施

令和 6 年度介護サービス相談員派遣等事業実施の市町村事務局のうち、居宅訪問実施市町村、訪問受け入れ居宅数、訪問回数は以下の通りである。

●介護サービス相談員の訪問を受けている居宅数：1,402 件

●訪問回数（延べ回数）：1,386 件

居宅訪問の実施「有」と回答のあった自治体の 訪問居宅数 及び 訪問回数

No.	都道府県名	市区町村名	訪問回数	訪問居宅数
1	北海道	石狩市	1	1
2	北海道	妹背牛町	27	27
3	北海道	浦河町	25	33
4	北海道	厚岸町	6	10
5	岩手県	紫波町	20	20
6	福島県	石川町	42	42
7	茨城県	水戸市	1,004	1,050
8	茨城県	日立市	28	28
9	埼玉県	久喜市	99	148
10	千葉県	木更津市	3	3
11	東京都	八王子市	89	5
12	神奈川県	秦野市	0	0
13	静岡県	袋井市	35	30
14	静岡県	裾野市	0	1
15	愛知県	高浜市	7	4
合　　計			1,386	1,402

１．事業実施事務局

No.	都道府県	市町村名
1	北海道	石狩市
2		妹背牛町
3		浦河町
4		幕別町
5		厚岸町
6	岩手県	奥州市
7		滝沢市
8		紫波町
9	宮城県	仙台市
10	山形県	山形市
11		米沢市
12		鶴岡市
13		酒田市
14		長井市
15		天童市
16		尾花沢市
17	福島県	福島市
18		郡山市
19		いわき市
20		白河市
21		喜多方市
22		田村市
23		伊達市
24		石川町
25	茨城県	水戸市
26		日立市
27		土浦市
28		北茨城市
29		つくば市
30		東海村
31	栃木県	宇都宮市
32		真岡市
33		大田原市
34		那須塩原市
35	群馬県	藤岡市
36	埼玉県	さいたま市
37		川口市
38		春日部市
39		越谷市
40		戸田市
41		入間市
42		久喜市
43		八潮市
44		幸手市
45		吉川市
46		ふじみ野市
47		三芳町
48		宮代町
49		杉戸町
50	千葉県	千葉市

No.	都道府県	市町村名
51	千葉県	市川市
52		木更津市
53		松戸市
54		野田市
55		茂原市
56		成田市
57		佐倉市
58		旭市
59		習志野市
60		流山市
61		八千代市
62		鎌ケ谷市
63		浦安市
64		四街道市
65		袖ケ浦市
66		白井市
67		富里市
68		栄町
69	東京都	中央区
70		港区
71		台東区
72		墨田区
73		大田区
74		豊島区
75		葛飾区
76		八王子市
77		町田市
78		小平市
79		国分寺市
80		稲城市
81	神奈川県	川崎市
82		相模原市
83		平塚市
84		小田原市
85		茅ヶ崎市
86		秦野市
87		厚木市
88		綾瀬市
89		寒川町
90		二宮町
91		愛川町
92	新潟県	長岡市
93		新発田市
94		上越市
95		胎内市
96	富山県	富山市
97		高岡市
98		氷見市
99		射水市
100		砺波地方介護保険組合

No.	都道府県	市町村名
101	富山県	中新川広域行政事務組合
102		新川地域介護保険・ｹｰﾌﾞﾙﾃﾚﾋﾞ事業組合
103	石川県	金沢市
104		小松市
105	福井県	大野市
106		越前市
107		永平寺町
108	山梨県	甲斐市
109		笛吹市
110	長野県	長野市
111		岡谷市
112		諏訪市
113		須坂市
114		小諸市
115		駒ヶ根市
116		茅野市
117		塩尻市
118		佐久市
119		下諏訪町
120		富士見町
121		北アルプス広域連合
122	岐阜県	岐阜市
123		大垣市
124		中津川市
125		羽島市
126		土岐市
127		可児市
128		岐南町
129		もとす広域連合
130		安八郡広域連合
131		揖斐広域連合
132	静岡県	静岡市
133		沼津市
134		富士宮市
135		島田市
136		富士市
137		磐田市
138		焼津市
139		掛川市
140		藤枝市
141		御殿場市
142		袋井市
143		裾野市
144		湖西市
145		吉田町
146	愛知県	岡崎市
147		瀬戸市
148		春日井市
149		刈谷市
150		豊田市

No.	都道府県	市町村名
151	愛知県	安城市
152		西尾市
153		犬山市
154		小牧市
155		知立市
156		高浜市
157		豊明市
158		日進市
159		清須市
160		みよし市
161		長久手市
162		東郷町
163	三重県	四日市市
164		伊勢市
165		松阪市
166		名張市
167		川越町
168		鈴鹿亀山地区広域連合
169	滋賀県	大津市
170		近江八幡市
171		守山市
172		東近江市
173		米原市
174	京都府	京都市
175		舞鶴市
176		綾部市
177		宇治市
178		城陽市
179		向日市
180		長岡京市
181		京田辺市
182		南丹市
183	大阪府	堺市
184		豊中市
185		池田市
186		吹田市
187		泉佐野市
188		富田林市
189		河内長野市
190		和泉市
191		柏原市
192		羽曳野市
193		摂津市
194		高石市
195		藤井寺市
196		東大阪市
197		泉南市
198		大阪狭山市
199		阪南市
200		豊能町

No.	都道府県	市町村名
201	大阪府	忠岡町
202		田尻町
203		河南町
204	兵庫県	尼崎市
205		芦屋市
206		伊丹市
207		豊岡市
208		赤穂市
209		宝塚市
210		三田市
211		丹波篠山市
212	奈良県	宇陀市
213	和歌山県	白浜町
214	鳥取県	鳥取市
215		倉吉市
216		境港市
217		南部箕蚊屋広域連合
218	島根県	出雲市
219		益田市
220		大田市
221		安来市
222		浜田地区広域行政組合
223	岡山県	津山市
224		玉野市
225		総社市
226		瀬戸内市
227	広島県	広島市
228		呉市
229		福山市
230		廿日市市
231	山口県	下松市
232	徳島県	鳴門市
233	香川県	高松市
234		坂出市
235		東かがわ市
236	愛媛県	松山市
237		八幡浜市
238		新居浜市
239		西条市
240		大洲市
241		東温市
242		松前町
243		内子町
244		伊方町
245	福岡県	北九州市
246		大牟田市
247		久留米市
248		飯塚市
249		行橋市
250		筑紫野市

No.	都道府県	市町村名
251	福岡県	大野城市
252	佐賀県	唐津市
253		有田町
254		杵藤地区広域市町村圏組合
255		佐賀中部広域連合
256	長崎県	大村市
257	熊本県	水俣市
258		合志市
259		御船町
260		山都町
261	大分県	大分市
262		日田市
263	宮崎県	小林市
264	鹿児島県	鹿児島市
265		日置市
266		さつま町
267		屋久島町

２．令和６年度以降
実施予定･再開予定の事務局

No.	都道府県	市町村名
なし		

３．事業廃止･休止中の事務局

No.	都道府県	市町村名
1	岩手県	一関地区広域行政組合
2	茨城県	ひたちなか市
3	群馬県	伊勢崎市
4	埼玉県	川越市
5	埼玉県	志木市
6	富山県	魚津市
7	岡山県	備前市
8	徳島県	小松島市
9	愛媛県	愛南町

４．調査未回答市町村

No.	都道府県	市町村名
1	北海道	本別町
2	秋田県	横手市
3	茨城県	牛久市
4	群馬県	安中市
5	千葉県	船橋市
6	千葉県	市原市
7	千葉県	我孫子市
8	千葉県	鴨川市
9	東京都	青梅市
10	神奈川県	南足柄市
11	石川県	白山市
12	福井県	福井市
13	福井県	勝山市
14	福井県	鯖江市
15	山梨県	甲府市
16	長野県	松本市
17	長野県	飯田市
18	長野県	千曲市
19	長野県	安曇野市
20	長野県	坂城町
21	岐阜県	郡上市
22	静岡県	三島市
23	静岡県	森町
24	愛知県	碧南市
25	三重県	鳥羽市
26	三重県	玉城町
27	滋賀県	栗東市
28	滋賀県	高島市
29	京都府	久御山町
30	大阪府	泉大津市
31	大阪府	茨木市
32	大阪府	岬町
33	兵庫県	猪名川町
34	島根県	邑南町
35	岡山県	井原市
36	山口県	山口市
37	山口県	光市
38	香川県	小豆島町
39	愛媛県	伊予市
40	愛媛県	四国中央市
41	愛媛県	久万高原町
42	高知県	須崎市
43	福岡県	福岡市
44	福岡県	大川市
45	佐賀県	玄海町
46	佐賀県	鳥栖地区広域市町村圏組合
47	長崎県	佐世保市

６．調査②

地域の権利擁護支援体制の構築に向けた
市民人材の活躍応援に関する調査

目次

調査結果の概況・・・・・・・・・・・・・・・・・ ２４７

介護サービス相談員派遣等事業実施市町村調査の概況　２４８
市民後見人養成等実施市町村調査の概況　２５７
介護サービス相談員調査の概況 ２６９

記述回答結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ２７９

介護サービス相談員派遣等事業実施市町村調査　２７９

問２ 高齢者施設以外での相談員活動の検討余地。その理由…２８０
問３ 権利擁護支援担当部局・課や中核機関等との連携有無。どのような連携があるか（問３で「１．ある」と回答した方）…２９１
問５ 現在、連携がない場合、連携の必要性は感じるか。その理由（問３で「２．ない」と回答した方）…２９９
問６ 介護サービス相談員以外の活動…３０３
問７ 介護サービス相談員派遣等事業の効果について感じられたこと。「よかった」具体的事例やエピソード…３１１

市民後見人養成等実施市町村調査 ３２５

問２ 介護サービス相談員派遣等事業を知っているか／問３ 同事業の実施有無（問２で「１．知っている」と回答した方）／問４ 同事業を所掌する部局・課との連携有無（問３で「１．実施している」と回答した方）…３２６
問５ どのような連携があるか（問４で「１．ある」と回答した方）…３３１
問６ 連携の必要性は感じるか。その理由（問４で「２．ない」と回答した方）…３３２
問７ 介護サービス相談員派遣等事業のように、市民がサービスの現場を直接訪れ、利用者本人から話をお聞きし、サービスの質の向上につなげるような取組の必要性は感じるか。
その理由（問３で「２．実施していない」と回答した方）…３３４
問８ 介護サービス相談員派遣等事業の実施有無（問２で「２．知らない」と回答した方）／問９ 同事業を所掌する部局・課との連携有無（問８で「１．実施している」と回答した方）…３３７
問10 市民がサービスの現場を直接訪れ、利用者本人から話をお聞きし、サービスの質の向上につなげるような取組の必要性は感じるか。その理由（問８を回答した方は、実施の有無に関わらず全員回答）…３３９
問11 市民後見事業の効果について感じられたこと。「よかった」具体的事例やエピソード…３４４

介護サービス相談員調査　３５５
問３　研修を修了して変わったこと…３５６
問４　高齢者施設以外での相談活動もしてみたいか。「してみたい」理由…３８５
問４　高齢者施設以外での相談活動もしてみたいか。「したくない」理由…４０１
問５　これまでの活動で「よかったな」と思われる事例やエピソード…４１７
問６　相談員活動以外の活動（選択肢10～12の具体的回答）…４５９
問７　問６で回答した活動のうち現在も続けているもの（選択肢10～12の具体的回答）…４８１
問８　地域住民としてどのような役割を担えるか（調査票回答者）…４９３
問８　住民による権利擁護に資する活動を発展させていく上での課題（WEBフォーム回答者）…５１３

調査票・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　５２５

介護サービス相談員相談員派遣等事業実施自治体　２２６
市民後見人養成等実施自治体　５３０
介護サービス相談員　５３４

地域の権利擁護支援体制の構築に向けた
市民人材の活躍応援に関する調査
【調査結果の概況】

介護サービス相談員派遣等事業を行う市区町村調査の概況

本調査は、当法人が実施する令和５年度の介護サービス相談員派遣等事業の実態調査において同事業を実施していると回答した自治体に加え、明らかに実施状況が確認できる３２３自治体に対して後掲の調査票を送付し、メール・ＦＡＸ・郵送により回答を得たほか、同内容のＷＥＢ調査を併用する形で実施した。

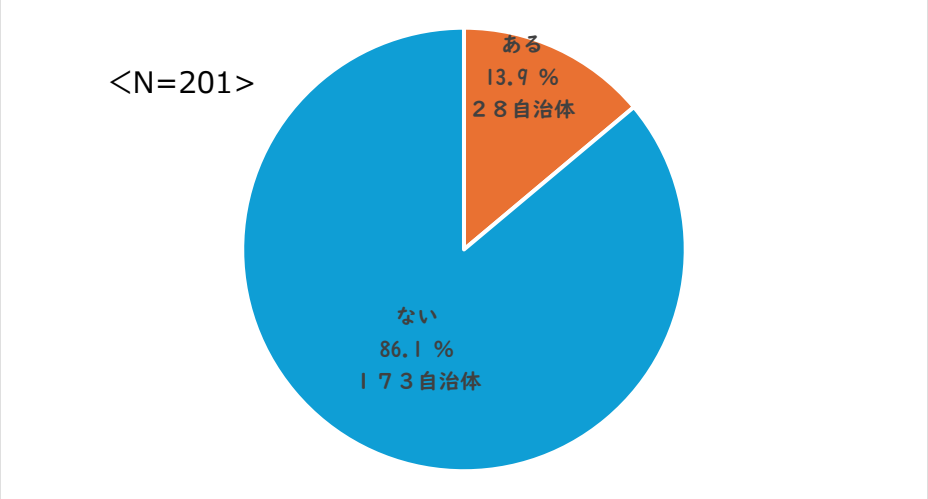
そのうち今回、回答を得られたのは２０１自治体（回答率６２．２％）であった。

各自治体の回答内容に関しては、３４ページ以降にローデータを一覧化して掲載したので参照されたい。

１．高齢者施設以外での相談員活動を検討する余地

まず、介護サービス相談員派遣等事業を行う自治体の事務局担当者に対して、単刀直入に高齢者施設以外での相談員活動を展開するといったことを検討する余地を問うたところ、全他の８割超（８６．１％・１７３自治体）の自治体が「ない」と回答。「ある」と答えた自治体は１割強（１３．９％・２８自治体）に留まった。

問３　人口減少により地域で活躍いただく市民人材が枯渇していくなかで、貴自治体として、将来的に相談員人材を高齢者・障害者といった区別なく育成して、高齢者施設以外での相談員活動を展開するといったことを検討する余地はありますでしょうか？



次に検討の余地は「ない」と回答した自治体に、その理由を問うたところ、圧倒的に人材不足を理由にあげる自治体が多く、主な回答としては、
「現在の相談員の人数では、高齢者施設での活動で手一杯」、「有料老人ホームやサ高住等の高齢者施設への派遣対象が拡大するほど相談員数も必要となるため、人員に余裕がない」といった回答のほか、「異なる部署の管轄であり、連携が難しい」、「新たな研修が必要であり、相談員の負担が大きい」、「サービスの質の確保が難しい」といった回答がみられた。

検討の余地が「ある」と回答した自治体にも理由を問うたところ、主な回答としては、「よりよいサービス、風通しの良いサービスにつながる」「介護や障害といった枠組みにとらわれず、多様化・複雑化している福祉ニーズに臨機応変に対応できる人材が求められてくるため」、「福祉サービスの充実を計る為にも相談員活動をより活発にする事が望ましいと考えられる」「制度の垣根を越えた相談員の活躍が福祉サービスの充実・向上につながる」といった回答がみられた。

なお、そのためには「人材が確保できれば検討したい」、「予算の兼ね合いもあるため、安易に広げられない」、「介護と福祉では部署が違うため、検討する余地はあるが、課題も大きい」といった、人材確保や他部署との連携、予算に関する条件付きの回答もみられた。

こうした回答から、高齢者施設以外での相談員活動を展開することで、多様化・複雑化している福祉ニーズに臨機応変に対応できる人材育成や福祉サービスの充実・向上につながることが期待されている。

しかし、実態としては、相談員の高齢化等を背景に、多くの自治体において人的リソースに余裕がなく、既存高齢者施設への対応だけで手いっぱいになっている様子が窺える。

問３　人口減少により地域で活躍いただく市民人材が枯渇していくなかで、貴自治体として、将来的に相談員人材を高齢者・障害者といった区別なく育成して、高齢者施設以外での相談員活動を展開するといったことを検討する余地はありますでしょうか？　その理由も含めて教えてください。

◆「ある」と回答した自治体の主な理由

（傾向1：制度の枠組みに囚われない人材が求められている）

○「介護」や「障害」といった枠組みにとらわれず、多様化・複雑化している福祉ニーズに臨機応変に対応できる人材が求められてくるため。

○障害者福祉から、介護保険制度への切れ目ない移行については検討の動きがあるため、合わせて検討する余地はあると考える。

○人口減少による市民人材枯渇は、介護サービス相談員の人材確保の際にも顕著に現れているため、区分けのない育成や活動の展開の必要性を感じており、今後、新たな人材確保とスキルアップのための研修や、関係課との連携の構築ができれば検討の余地あり。

（傾向2：研修の見直しや関係部署との連携などの課題をクリアできれば検討したい）

○介護施設と、障害者施設を担当する部署が違うため、検討する余地はあるが、課題も大きい。

○検討の余地はあるが、高齢者施設と障害者施設では所管課をまたぐこともあり、実施手法については検討を行う必要がある。

○高齢者施設以外で活動する場合、担当課の変更などさまざまな変更が必要だと考える。市民人材が枯渇していくことを考えると検討する余地はあると思う。

（傾向3：相談員の確保や施設の意向があれば検討したい）
○検討する余地はあるかもしれないが、介護事業所の訪問だけでも負担に思われている相談員もおり、現状でも辞めたいという声を複数の相談員からいただいており、相談員の確保も難しい状態にある。
○障害者施設への派遣を行う場合、現在活動をいただいている介護サービス相談員については高齢者施設への派遣を前提として活動いただいているため、意向の確認を行う必要がある。

◆「ない」と回答した自治体の主な理由
（傾向1：人材不足）
○介護サービス相談員の高齢化による退任等に伴い、今後人員確保が課題になることが予想されるため。
○いまだ対応できていない高齢者施設もあり、相談員が増えない中で活動を広げることは、負担が大きくなると考えられるため。
○これから高齢化が進んでいく中で、介護以外の分野に活動の場を広げることは、相談員の担い手を確保する面から難しい。

（傾向2：異なる部署の管轄であり、連携が難しい）
○介護サービス相談員の事業を担当する係と障害者施設に関する事業を担当する係が異なるため、現在は検討していない。
○介護部門と障害部門の担当部局が異なるため、連携が難しい。
○障がい者施設と高齢者施設を所管する担当課が異なるため、両者の区分けなく訪問する相談員を育成することは難しい。どちらの予算で事業を委託するかなど課題があるため。

（傾向3：新たな研修が必要であり負担が大きい）
○障害者施設まで訪問することは難しい。また、障碍者施設まで訪問するように育成できる時間が職員側にもない。
○高齢者施設以外へ相談員活動を展開する場合、活動量や知識量等より相談員へ求められるものが増え、相談員の確保がさらに困難になってしまう可能性がある。
○相談員の負担が増す。活動の対象が増えること、相談員として学ぶべき知識・身につけるべき技量が増えるという両面で負担が大きい。

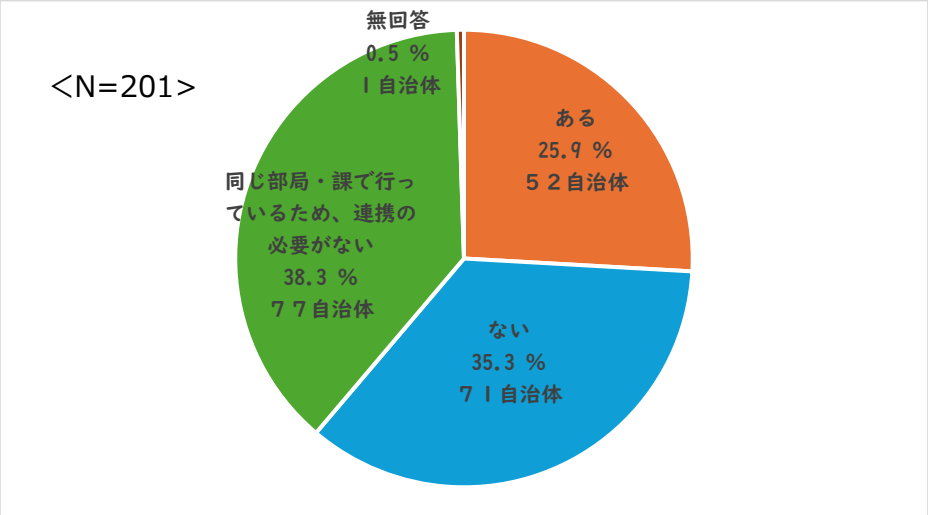
２．権利擁護支援担当部局との連携の有無

また、介護サービス相談員派遣等事業を行う自治体の事務局担当者に権利擁護支援担当部局との連携があるかを問うたところ、「ある」と回答したのは全体の４分の１にあたる５２自治体であった。また、「そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない」と回答した自治体が３８．３％・７７自治体あった。

こうした回答傾向は市民後見人養成を行う自治体事務局と同様である。

一方、連携が「ない」とした自治体も、全体の４割弱で、７１自治体にのぼる。

問３　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する貴部局・課と、権利擁護支援担当部局・課や中核機関等との連携はございますでしょうか？



設問・問３で連携が「ある」と回答した５２自治体に対して、どのような連携があるのかを問うたところ、その主な回答としては、「介護サービス相談員が収集した情報を他部署と共有する」「虐待などの疑いなどがあった場合の情報の共有」、「合議体の構成員として会議、研修等に参加」、「市民後見人養成研修等の場で、相談員事業の周知を行い、新たな相談員を募集している」といった回答がみられた。

すでに連携がある自治体においては、日常業務の中で介護サービス相談員が収集した情報や虐待等の緊急性の高い情報の共有の他、定期的な合同会議、協議会への参加、地域で活躍する権利擁護支援人材の募集・育成を連携して行っていることが窺える。

問４　どのような連携がありますか？　（問３で連携が「ある」と回答した自治体を対象に）

（傾向1：介護サービス相談員の相談事例などの情報共有）
〇介護サービス相談員からの相談内容について、担当課と情報共有。
〇介護サービス相談員が把握した内容を権利擁護支援担当課に共有している。
〇介護サービス相談員の相談事例より他課へ連携の必要性がある場合は、情報を共有し、有効利用している。

（傾向2：虐待などが疑われる場合の情報共有、個別ケース支援）
〇介護サービスにおける虐待案件等では、権利擁護支援担当部局と一緒に対応に当たっている。
〇虐待が疑われる施設を調査した際に、介護サービス相談員の積極的な活用を促している。
〇本事業に関する連携はないが、個別ケース支援の際連携している。

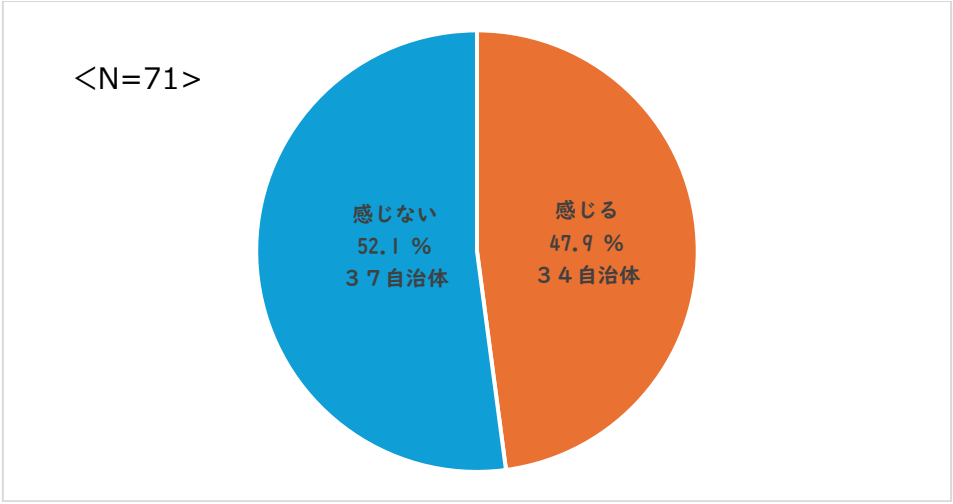
（傾向3：定期的な合同会議、協議会）
〇合議体の構成員として会議、研修等に参加。
〇近隣６町で構成された協議会を定期的に行っている。
〇当課主催の会議への参加、中核機関主催の会議等への参加

（傾向4：人材募集、育成）
〇権利擁護支援担当課が実施する市民後見人養成研修等の場で、相談員事業の周知を行い、新たな相談員として活動いただける方の募集を行っている。
〇介護サービス相談員派遣等事業を担当する市（介護保険課）と市民後見人・権利擁護支援者の育成等を担う市権利擁護支援センターが連携して、地域で活躍する権利擁護支援人材の育成を行っている。
〇市民後見人講座を担当課より案内してもらい、講座を受講し市民後見人となっている人がいる。

３．現在「連携」がない場合、「連携」の必要性を感じるか

設問・問３で連携が「ない」と回答した７１自治体に対して、連携の必要性を感じるかを問うたところ、「感じる」が４７．９％・３４自治体、「感じない」が５２．１％・３７自治体と、ほぼ拮抗した状況であった。

問５　現在、連携がない場合、権利擁護支援担当部局・課や中核機関等との連携の必要性は感じますか？（問３で連携が「ない」と回答した自治体を対象）



「感じる」と回答した３４自治体の介護サービス相談員派遣等事業を行う自治体の事務局担当者に、その理由を問うたところ、主な回答として、「介護サービス相談員が活動する中で、権利擁護が必要となる可能性は、社会情勢的にも高いと思う」「権利擁護に関する事業であり、関係部局と連携し虐待などを未然に防ぐ必要があるから」、「地域連携することで、多くの人の目が入るようになり、事業所環境の改善につながる」、「連携により、包括的な支援につながると考えられる」といった回答がみられた。

また、取組の必要性を「感じない」と回答した３７自治体の介護サービス相談員派遣等事業を行う自治体の事務局担当者に、その理由を問うたところ、主な回答としては、「今のところ連携が必要となるケース、相談内容がない」、「相談員の役割は施設との橋渡しであり、権利擁護などの支援は責任が大きすぎるため」、「必要に応じて各部局が個別に対応しているため、今の体制で十分なため」、「現在事業を行っていない。または休止中である」といった回答が占めた。

この回答結果から、介護サービス相談員が訪問活動の中で権利擁護支援に関する相談を受けるケースもあるといった理由に加え、虐待などの未然防止や早期発見、早期対応、事業所環境改善といった観点から連携の必要性を「感じる」という回答になっていると推測される。

一方で、取組の必要性を「感じない」と回答した自治体では、現時点で連携が必要となるケースや相談が無い、すでに各部局で個別に体制が整備されているという理由の他、介

護サービス相談員に責任が重すぎるといった懸念から、連携の必要性を「感じない」と回答していると推察される。

問５ 現在、連携がない場合、権利擁護支援担当部局・課や中核機関等との連携の必要性は感じますか？ その理由も含めて教えてください。 （問３で連携が「ない」と回答した自治体を対象）

◆「感じる」と回答した自治体の主な理由
○サービス相談員が、訪問活動の中で権利擁護支援についての相談を受けた場合や、その必要性を感じた場合に、当課が権利擁護支援担当と連携する必要があるため。
○意思決定能力等が低下しているが、自分の権利擁護を守るために必要な行動が難しくなるため、介護相談員が定期的に施設を巡回し、本人の声を聞き、連携を図ることで、虐待等の重大な事案に対して、早期対応につながると思うため。
○介護サービス相談員の役割の一環として、サービス利用者とサービス提供事業者との橋渡しを行い、トラブル・苦情に到る事態を未然に防ぎ、改善の道を探るほか、問題提起、提案解決型の働きかけにより、利用者の権利擁護の手助けも担っていることから、関連性があると考えるため。
○介護相談員派遣事業を運営するに当たり、「地域連携ネットワークの中核となる機関」との連携が必要な事例がないが、もし今後権利擁護支援を必要とする施設利用者がいる場合は、連携があった方が解決までのスピード感が違ってくるものと考える。
○現在、介護サービス相談員からの報告の中に、権利擁護支援担当部局・課や中核機関等と連携する必要のある相談事例はないが、そのような相談事例があれば適宜連携する必要があると感じているため。
○不適切な支援があった際、関連する機関と情報共有をすることで幅広く対処を行うことができると考えられるため

◆「感じない」と回答した自治体の主な理由
○介護サービス相談員としての活動において、権利擁護支援が必要と思われる相談を受ける等のことがあれば、随時権利擁護担当課等との連携を図る必要があると考えるが、現在のところそのような相談はないため。
○活動状況や相談内容の報告を受ける限り現時点では必要性を感じていない。ただし連携が必要だと考えられるケースが出来てきた場合には柔軟に対応していきたい。
○現在のところ、権利擁護支援に関する相談内容は見られない。今後必要性が出てきた時には迅速に連携し、対応したい。
○権利擁護支援担当部局でニーズがまかなえている。
○「施設との橋渡し」以上の責任を負わせるべきでないと考えるため。
○権利擁護については、包括的には含まれているが、当市の相談員派遣事業の主たる目的は、「施設の風通しを良くすること」、「施設職員及び市職員の相互の気づき」であることから、連携の必要性は強くは感じない。
○現在、介護サービス相談員の仕事内容は傾聴がメインで、施設との橋渡し役的な立ち位置となっている。権利擁護支援と連携する必要性までは感じていない。
○当市では、相談員はボランティアの立場であり、権利擁護支援は重責と考えるため。

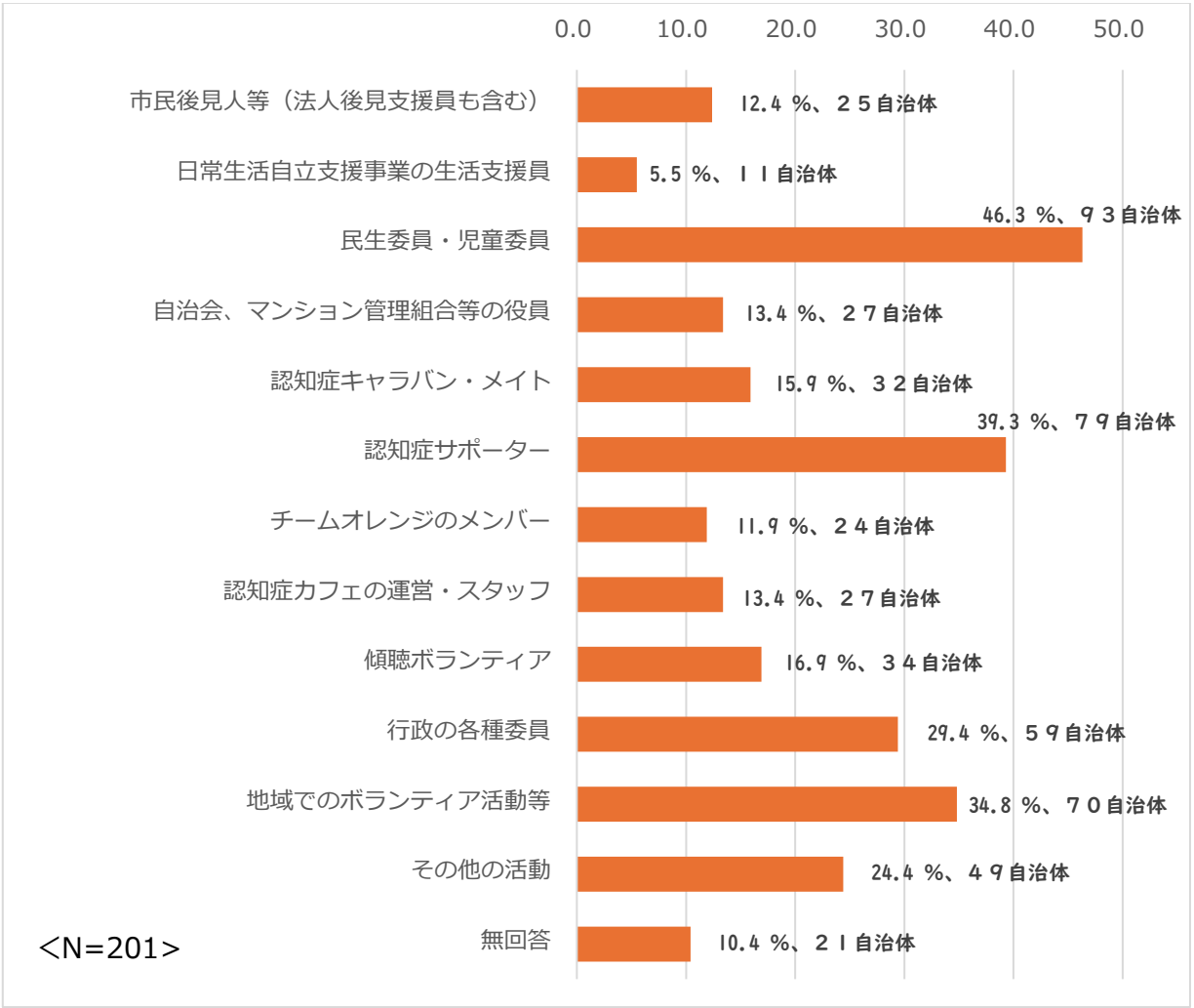
４．介護サービス相談員の活躍状況

今回回答した２０１自治体の介護サービス相談員派遣等事業を行う自治体の事務局担当者に、所属する介護サービス相談員さんの、相談員以外の活躍状況を確認したところ、「民生委員・児童委員」が半数近く（４６．３％・９３自治体）を占め、民生委員から介護サービス相談員を輩出する自治体が一定数あることが推察される。

次いで「認知症サポーター」（３９．３％・７９自治体）、「地域でのボランティア活動」（３４．８％・７０自治体）といった活動が上位を占める。「行政の各種委員」（２９．４％・５９自治体）をしている介護サービス相談員もかなりの数にのぼる。

また、数は少ないが、「市民後見人」をしている介護サービス相談員も、２５自治体で確認できた。

問３　貴自治体の介護サービス相談員さんで、介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動をされている方はいらっしゃいますでしょうか？　あたはまる番号すべてにチェックをつけてください。把握している範囲で構いません。



５．具体的事例、エピソード

最後に、すべての回答自治体に対して、介護サービス相談員派遣等事業をしていて「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを記述回答で求めた。

主な回答として「相談員からの報告を受け、第三者として対応することで困りごとの改善や虐待の発見などを行うことができた」、「施設利用者から相談員が来るのを楽しみにしているという声が聞かれた」、「施設職員だけでは利用者とのコミュニケーションが不足するため、相談員が代わりに話や要望を聞くことができる」、「施設職員からの感謝の声や、来てほしいという要望をもらった」、「事務局が訪問できない施設の様子について相談員を通して知ることができた」といった回答がみられた。

こうした回答から、事務局や施設職員だけでは収集できない情報を介護サービス相談員という第三者が利用者と同じ目線から収集することで、介護事業所の環境改善、サービス品質向上、利用者ニーズへの対応がなされている。また、介護サービス相談員の訪問を楽しみにしている利用者も多いことから、介護サービス相談員の存在が利用者の安心、満足にもつながっており、施設からの高評価にも繋がっている様子が窺える。

市民後見人養成等を行う市区町村調査の概況

本調査は、当法人が実施する介護サービス相談員派遣等事業の実態調査において令和５年度１１月時点において同事業を実施していると回答、ないし施行状況が確認できる３２３自治体に対して後掲の調査票を送付し、メール・ＦＡＸ・郵送により回答を得たほか、同内容のＷＥＢ調査を併用する形で実施した。

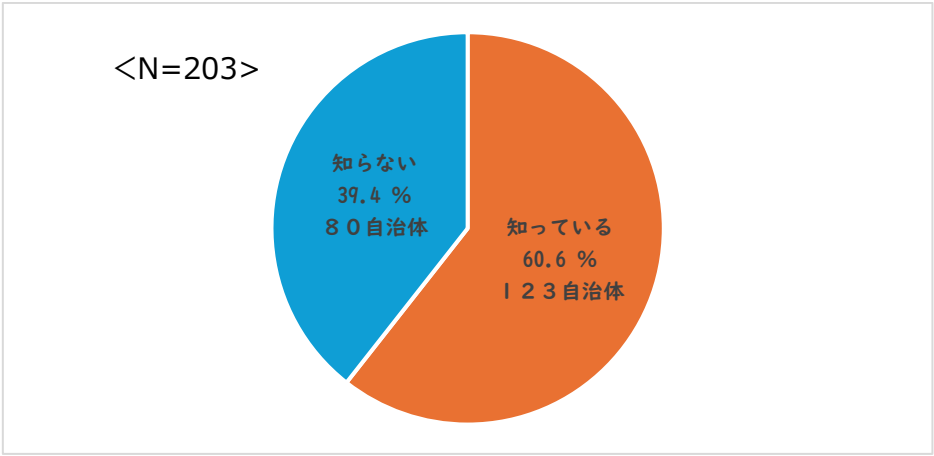
そのうち今回、回答を得られたのは２０１自治体（回答率４８．６％）であった。

各自治体の回答内容に関しては、８０ページ以降にローデータを一覧化して掲載したので参照されたい。

１．介護サービス相談員派遣等事業を「知っている」と回答した自治体の市民後見事業担当者の回答状況

まず、市民後見人養成を行う自治体事務局に対して、単刀直入に「介護サービス相談員派遣等事業」の存在を知っているかを問うたところ、「知っている」と回答したのは約６割（６０．６％・１２３自治体)、「知らない」と回答したのは約４割（３９．４％・８０自治体）という結果であった。

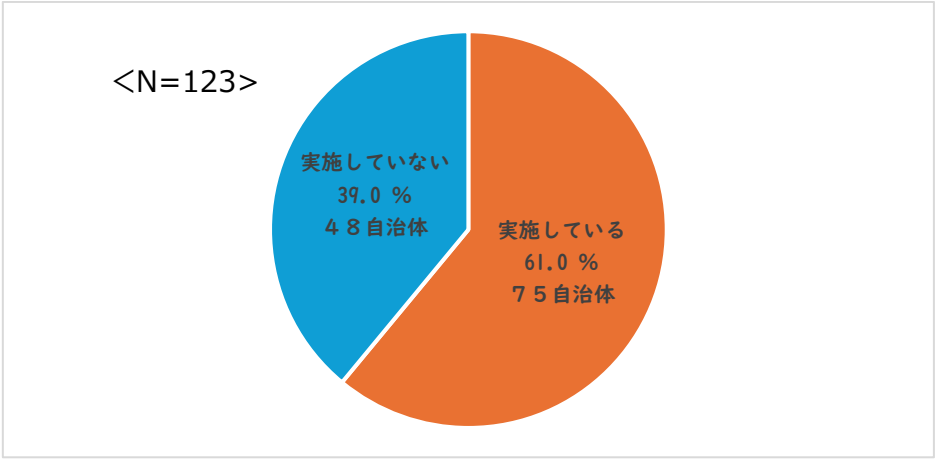
問２　介護サービス相談員派遣等事業の存在をご存じでしょうか？



次に、介護サービス相談員派遣等事業を「知っている」と回答した１２３自治体の市民後見事業担当者に、当該自治体で同事業を実施しているかを問うたところ、６１．０％（７５自治体）が「実施している」との回答であり、当然のことながら当該自治体で同事業を実施している場合は、担当者レベルで事業の存在を認識はしている割合が高いという結果が得られた。

一方で、約４割（３９．０％・４８自治体）の自治体の市民後見事業担当者が、当該自治体で介護サービス相談員派遣等事業を実施していないにもかかわらず「知っている」と回答しており、同事業に対する認知度はそれなりにあることが窺える。

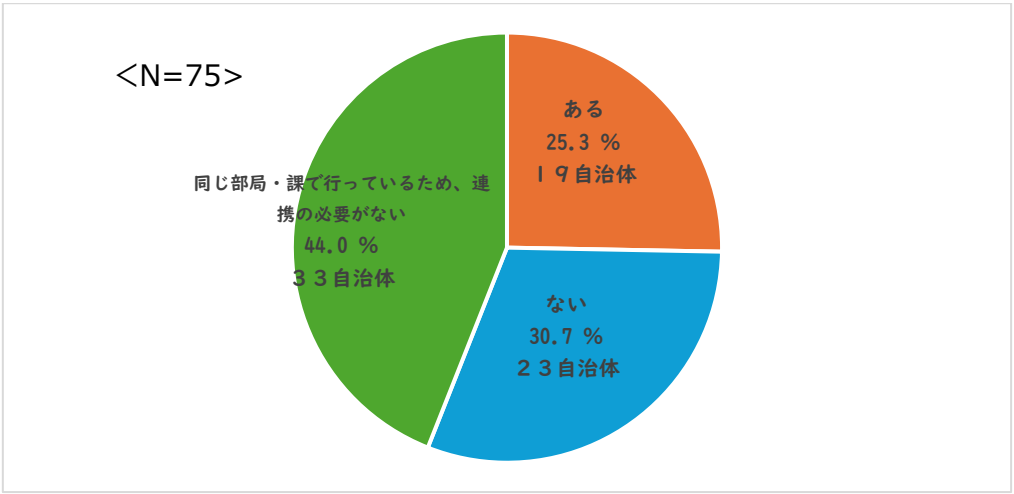
（問２で「知っている」と回答した自治体を対象に）
問３　貴自治体では介護サービス相談員派遣等事業を実施していますか？



前の設問で介護サービス相談員派遣等事業を「実施している」と回答した７５自治体の市民後見事業担当者に、同事業との連携が実際にあるかどうかを問うたところ、積極的に「ある」と回答したのは全体の４分の１にあたる１９自治体に留まる。

しかし、「そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない」と回答した自治体が４４．０％・３２自治体あり、これらを合わせた全体の約７割の自治体においては、連携の素地はあることが窺える。

問４　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との連携はございますでしょうか？



次に、前の設問で介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との連携が「ある」と回答した自治体に「どのような連携」があるかを問うたところ、主な回答として

「介護サービス相談員の相談事例の共有(報告書)、合議体の構成員として共に同席等」、「介護サービス相談員としての訪問後、事例の報告共有、事務方共に同席合議」、「市民後見人養成講座の修了者に対し、将来の後見活動の充実につながる経験が得られるものと見込まれる当該事業の情報提供を行う」、といった回答がみられた。

こうした回答から介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との連携が図られている自治体においては、活動報告や事例の共有、合同会議の開催といった活動が行われている様子が窺える。

問４　どのような連携がありますか？　（問３で連携が「ある」と回答した自治体を対象に）

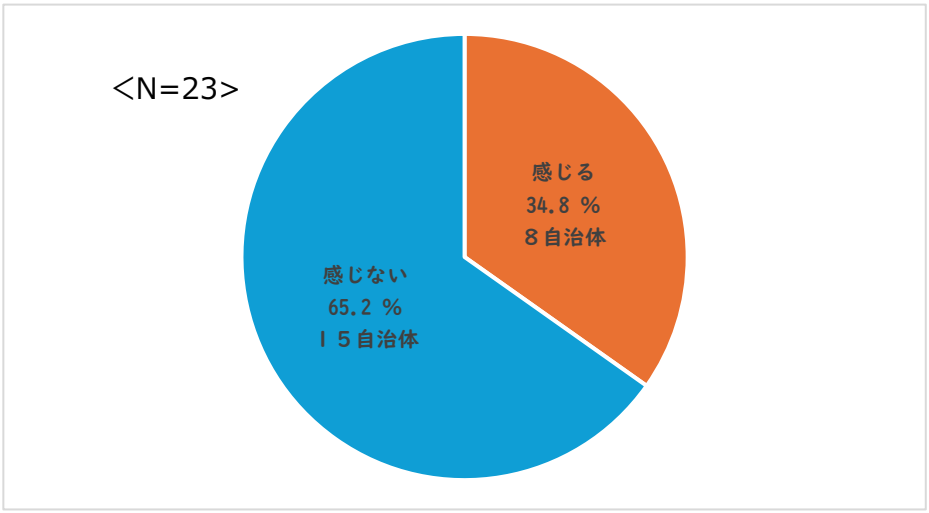
(傾向1:活動報告や事例の共有)
〇介護サービス相談員の相談事例の共有(報告書)
〇介護サービス相談員から包括の関わりが必要そうな方がいると相談事の共有がある。
〇成年後見制度の利用を含めた権利擁護支援に関する情報共有等。

(傾向2:会議への参加)
〇合議体の構成員として共に同席等
〇介護サービス相談員としての訪問後　事例の報告共有　事務方共に同席合議
〇委託している中核機関の運営等の会議体（センター運営委員会）の構成員として参加

（傾向３：その他）
〇介護サービス相談員の外部の目を活用し、施設虐待の早期発見、早期対応、施設職員のストレスケア等
〇介護サービス相談員の件というよりも、予算関係や制度そのものに関して、協議を行う等連携することがある。

また、前々項の設問・問４で、介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との連携が「ない」と回答した２３自治体に「連携の必要性」を感じるか否かを、理由を含めて問うたところ、「感じる」が３割強（３４．８％・８自治体)、「感じない」が６割強（６５．２％・１５自治体）という結果であった。

問６　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との連携の必要性は感じますか？



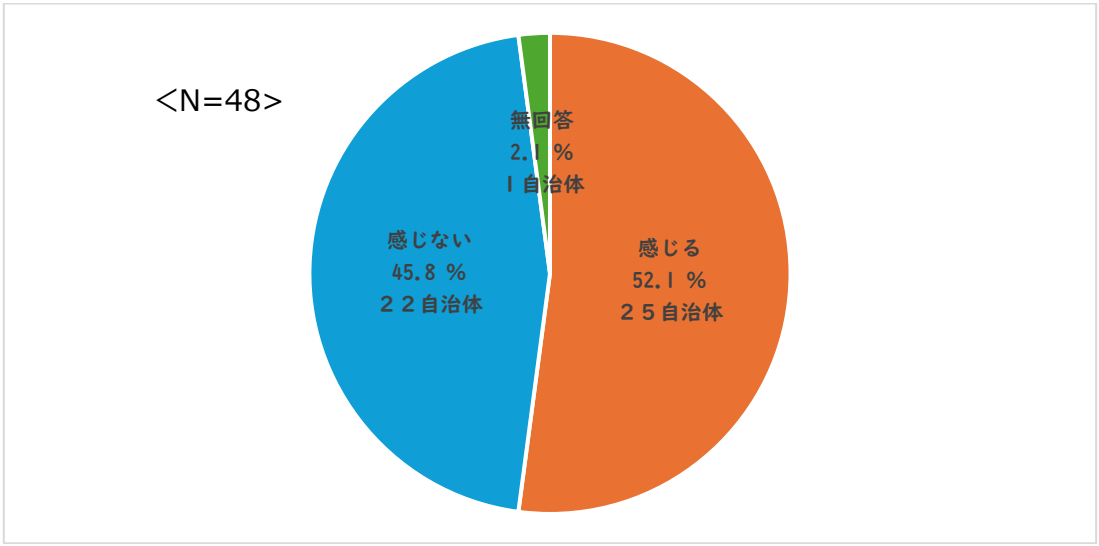
「感じる」と回答した８自治体の市民後見事業担当者に、その理由を問うたところ、主な回答として、「利用者の疑問や不満の共有を行うことで、傾向を知ることができ、質の良いサービスの提供につなげることができると考えるため」、「後見人等が就いている高齢者のほとんどが介護施設入所者であるため、生活をしていく中で出てきた不満や不安を介護サービス相談員が聞き取り、施設の調整や後見人の面談など後見業務の中でも活かすことができるのではないかと思うので、連携は必要だと感じます」といった回答がみられた。

また、連携の必要性を「感じない」と回答した１５自治体の市民後見事業担当者に、その理由を問うたところ、主な回答としては、「市民後見人養成に、介護サービス相談員からの情報がどのように活用できるか不明であり、現時点では必要性を感じていない」、「事業の存在は把握しているが、具体的な事業内容は把握していない。また、市民後見人養成事業に限らず、当課の他業務（相談窓口）とも関わりが全くないため、連携が難しいと感じる」といった回答が見られた。

この回答結果から、介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との情報共有を図ることでサービスや業務改善に資するといった意見がある一方で、前提となる介護サービス相談員派遣等事業に関する情報が不足している自治体においては、連携による効果やメリットがイメージ出来ていないことが推察される。

また、設問の問３において当該自治体で介護サービス相談員派遣等事業を「実施していない」と回答した４８自治体の市民後見事業担当者に対して「介護サービス相談員派遣等事業のように、市民がサービスの現場を直接訪れ、利用者本人から話をお聞きし、サービスの質の向上につながるような取組」の必要性を感じるか否かを、理由を含めて問うたところ、「感じる」が５割強（５２．１％・２５自治体)、「感じない」が５割弱（４５．８％・２２自治体）という結果であった。

問７　貴自治体において、介護サービス相談員派遣等事業のように、市民がサービスの現場を直接訪れ、利用者本人から話をお聞きし、サービスの質の向上につながるような取組の必要性は感じますか？



「感じる」と回答した２５自治体の市民後見事業担当者に、その理由を問うたところ、主な回答として、「市民目線の相談員がいることで、利用者が市職員等に話しづらいことでも、気軽に話すことができ、不安を軽減することができる。また、それにより細やかなケアができるようになると考える」、「サービス提供者が気づかなかった利用者の声や意見を、第三者からの聞き取りによる情報を得ることにより、利用者の目線に沿った改善が図れる」といった回答がみられた。

また、取組の必要性を「感じない」と回答した２２自治体の市民後見事業担当者に、その理由を問うたところ、主な回答としては、「現時点では介護サービス相談員のように市民の立場で利用者からの聞き取り等せずとも、サービスの現場職員や家族等が利用者本人から話を聞く等し、ニーズ等の把握ができており、十分に対応できているため」、「人員の確保、運用の確立、実施内容の効果測定、事業所への周知、協力要請など、現状、事業を行うに当たり想定される費用や労力に対する効果が不透明」、「小規模自治体であり、事業所数が少ない。そのため、事業所と住民の距離感も近く、サービス（ヘルパー個人の言葉遣い等も含む）に問題があれば住民から行政に連絡（クレームの場合もある）が入るので、本事業と同レベルのことができていると思う」といった回答が占めた。

この回答結果から、利用者目線からの見直し、改善によるサービス品質の向上に期待する自治体がある一方で、そのニーズや費用対効果が見えないことから懐疑的な見方をする自治体もあった。

また、すでに情報収集体制が構築されている自治体や小規模自治体では、新たに情報収集を行う必要性を感じていないことから、必要性を「感じない」と回答したことが推察される。

問７ 貴自治体において、介護サービス相談員派遣等事業のように、市民がサービスの現場を直接訪れ、利用者本人から話をお聞きし、サービスの質の向上につながるような取組の必要性は感じますか？ その理由も含めて教えてください。（問３で連携が「ない」と回答した自治体を対象）

◆「感じる」と回答した自治体の主な理由

〇市民目線の相談員がいることで、利用者が市職員等に話しづらいことでも、気軽に話すことができ、不安を軽減することができる。また、それにより細やかなケアができるようになると考えるため。

〇利用者視点での気づきが支援の質の向上・見直しに繋がると考えられるため。

〇コロナ禍も経て、基本施設は閉鎖的と考えるため、町民等、地域を熟知しているような方々が携わることで、運営、処遇の改善につながると思われる。

〇サービスの質向上のためには、利用者からの意見は重要であり、外部の者が傾聴することに意義がある。

〇実際に対面し、話すことで地域課題や住民個々のニーズ把握につながると考えるため。

〇第三者的な視点により、中立的な立場からの助言などサービスの質の向上につながっていく可能性もあり、必要性は感じる。

〇サービス現場は自己評価を肯定しがちであるため、第３者がサービス現場へ行き１～２時間でも滞在するだけでサービスの質は向上すると思われる。事業所の思い込みサービスを予防できる。

◆「感じない」と回答した自治体の主な理由

○人員の確保、運用の確立、実施内容の効果測定、事業所への周知、協力要請など、現状、事業を行うに当たり想定される費用や労力に対する効果が不透明。

○同事業等の実施がどの程度サービスの向上につながるのか、その効果が見えづらいため。

○当該事業についてのニーズ調査を行っていないため、必要性を判断できない。

○近隣市町協力体制が整備されているため。

○現時点では介護サービス相談員のように市民の立場で利用者からの聞き取り等せずとも、サービスの現場職員や家族等が利用者本人から話を聞く等し、ニーズ等の把握ができており、十分に対応できているため。

○小さな自治体であるため、直営の地域包括支援センターが対応している。事業所とは在宅医療介護連絡会で情報交換を行っている。

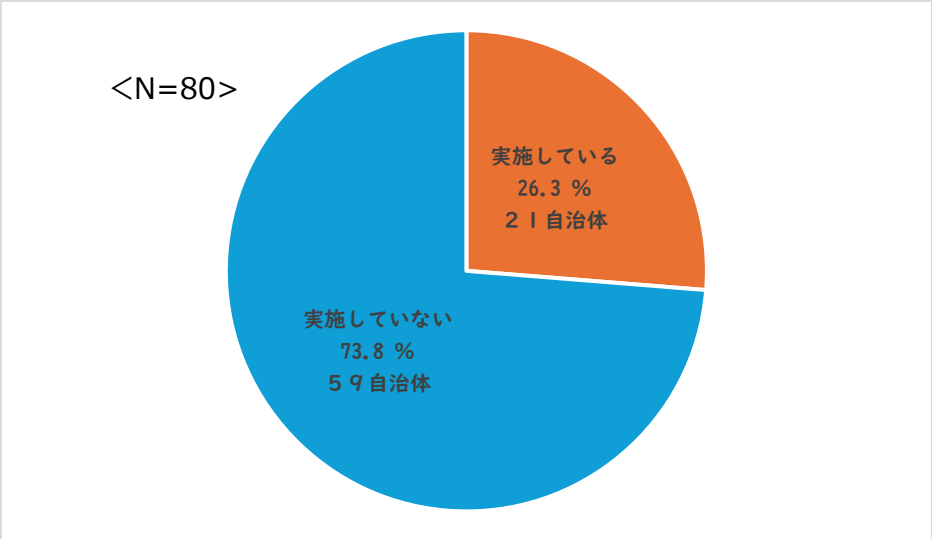
○小規模自治体であり、事業所数が少ない。そのため、事業所と住民の距離感も近く、サービス（ヘルパー個人の言葉遣い等も含む）に問題があれば住民から行政に連絡（クレームの場合もある）が入るので、本事業と同レベルのことができていると思う。

２．介護サービス相談員派遣等事業を「知らない」と答えた８０自治体の市民後見事業担当者の回答状況

また、設問の問２において介護サービス相談員派遣等事業の存在を「知らない」と回答した８０自治体の市民後見事業担当者に、当該自治体において同事業を実施しているかを確認していただいたところ、「実施している」と回答した自治体が全体の２６．３％・２１自治体存在した。「実施していない」と回答した自治体は７３．８％・５９自治体であった。

先にみたように、４８自治体の市民後見事業担当者が、当該自治体で介護サービス相談員派遣等事業を実施していないにもかかわらず「知っている」と回答する一方で、当該自治体で同事業を実施していても、その存在を知らない市民後見事業担当者も一定数いることになる。

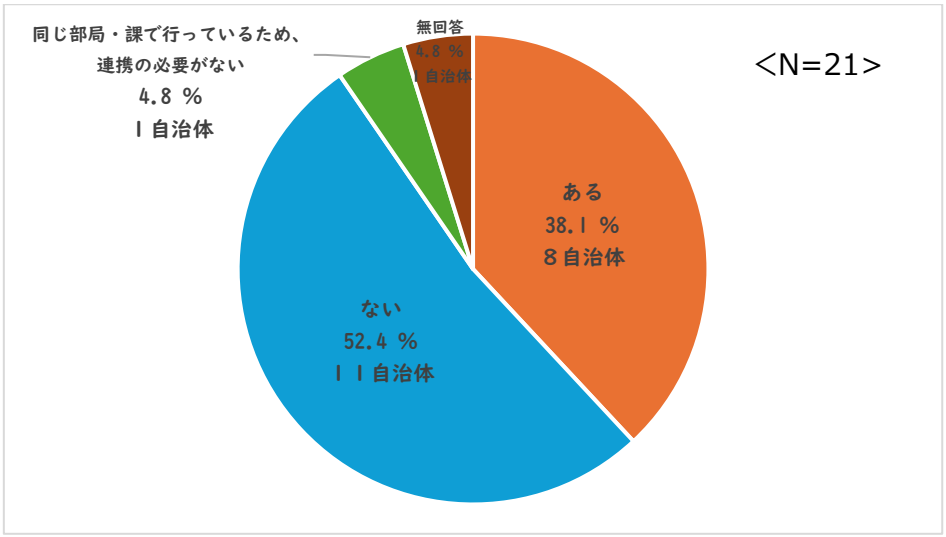
問８　貴自治体では介護サービス相談員派遣等事業を実施しておりますでしょうか？
お手数ですがご確認ください。（問２で同事業を「知らない」と回答した自治体を対象）



重ねて、設問・問８で「実施している」と回答した２１自治体の市民後見事業担当者に、介護サービス相談員派遣等事業との「連携」があるかを確認していただいたところ、「ある」と回答したのが全体の約４割にあたる８自治体、「ない」と回答したのが約半数にあたる１１自治体という結果であった。

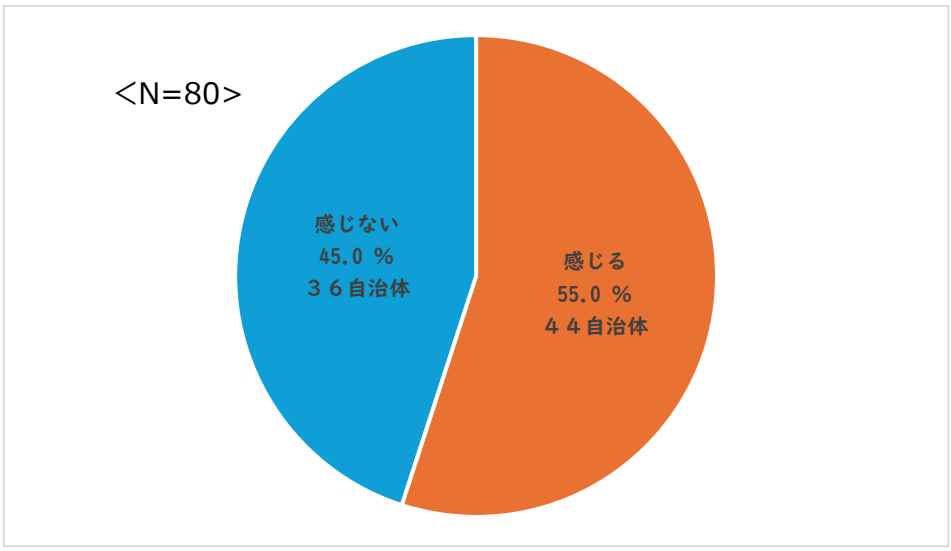
やはり、当然のことながら、連携が進んでない自治体においては、同事業への認識も薄いという結果となった。

問９　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との連携はございますでしょうか？　お手数ですがご確認ください。



次に、設問の問２において介護サービス相談員派遣等事業の存在を「知らない」と回答した８０自治体の市民後見事業担当者に対して、「介護サービス相談員派遣等事業のように、市民がサービスの現場を直接訪れ、利用者本人から話をお聞きし、サービスの質の向上につながるような取組」の必要性を感じるか否かを、理由を含めて問うたところ、「感じる」が５割強（５５．０％・４４自治体)、「感じない」が５割弱（４５．０％・３６自治体）という結果であった。

問 10　貴自治体において、介護サービス相談員派遣等事業のように、市民がサービスの現場を直接訪れ、利用者本人から話をお聞きし、サービスの質の向上につながるような取組の必要性は感じますか？（問２で同事業を「知らない」と回答した自治体を対象）



「感じる」と回答した４４自治体の市民後見事業担当者に、その理由を問うたところ、主な回答として、「サービス利用者が、他に行き場のないような場合には、サービス提供事業者に意見・要望等があっても伝えにくいところ、第三者として利用者の率直な話を聞き

出し、事業者に伝えることができるため」、「利用者やその家族と事業者との間に入り、問題が大きくなる前に解決を図ることができ、利用者の不安を解消できる。また、利用者の潜在的なニーズを把握することができる」、「相談員等の役割を担った市民が、介護施設等と関わることにより、閉鎖的ではなく、地域に開かれた環境となることで、サービスの質の向上につながると考えられる」、といった回答がみられた。

また、取組の必要性を「感じない」と回答した３６自治体の市民後見事業担当者に、その理由を問うたところ、主な回答としては、「介護保険法で定められた定期的な運営推進会議により事業所の様子や利用者の状況等を確認することができるため」、「第三者委員等、第三者が入り、サービスの向上につなげる仕組みがあるため、既存の仕組みでまかなえていると捉えている」、「そのような取り組みが必要との市民ニーズを認識していない」、「事業の必要性は感じるが、人口減少による事業の担い手不足や職員の確保などの問題もあるため、全ての事業に取組むのではなく、事業効果を見ながら実施する事業の取捨選択をしていく必要があると感じる」といった回答が占めた。

この回答結果から、必要性を「感じる」自治体においては、利用者のニーズ把握や不安の解消、サービス品質の向上に繋がるといった期待がある。一方で、第三者委員会等による既存の体制が十分機能していると認識している自治体、市民からのニーズが無い自治体、市民の負担増を懸念する自治体においては、必要性を「感じない」と回答したと推察される。

問１０ 貴自治体において、介護サービス相談員派遣等事業のように、市民がサービスの現場を直接訪れ、利用者本人から話をお聞きし、サービスの質の向上につながるような取組の必要性は感じますか？　その理由も含めて教えてください。　（問２で同事業を「知らない」と回答した自治体を対象）

◆「感じる」と回答した自治体の主な理由

○サービス利用者が、他に行き場のないような場合には、サービス提供事業者に意見・要望等があっても伝えにくいところ、第三者として利用者の率直な話を聞き出し、事業者に伝えることができるため。

○お世話になっている立場である利用者が直接的に施設等へ疑問や不満を伝えることは難しいため、第三者が入ることで、本音が言いやすいと思われる。

○職員には話しづらい内容を話してくれたり、市だけでは把握できない課題を見つけ出してくれる可能性があるため。

○相談員等の役割を担った市民が、介護施設等と関わることにより、閉鎖的ではなく、地域に開かれた環境となることで、サービスの質の向上につながると考えられる。

○相談先の門戸が広いと相談しやすく、いろんな視点からの問題提起ができ、その結果サービスの質の向上につながると考えられるため。

○利用者本人も、例えば行政職員が話をうかがうのと違い、身構えることもなく、話もしやすかったりするのではないかと思われるので、施設の支援や対応状況も聞き出しやすく、サービスの向上につながるのではないかと考える。

○市民が市民目線から寄り添った支援を行ったり、サービスの利用につながるような支援ができれば効果はあると思われるが、人材確保や継続した育成などについて、難しい問題があると思われる。

◆「感じない」と回答した自治体の主な理由
○介護保険法で定められた定期的な運営推進会議により、事業所の様子や利用者の状況等を確認することができるため。
○成年後見制度を利用する方については、中核機関が中心となりチーム支援を行っており、利用者本人の意思を尊重した上での支援体制を整えているため。また、市民が直接利用者本人から話を聞いても調整や支援は難しいと思うため。
○既存の制度、仕組みで足りているから。
○定期的に施設の運営協議会を開催し、町内の関係者等とサービス内容等について協議したり、利用者家族との対話が図られている。
○市民後見人が介護サービス事業所等との関りの中で，対応に苦慮している報告事例がないため。
○そのような取り組みが必要との市民ニーズを認識していない。
○本人支援を行なっている課としては、そういったニーズを聞くことは少なく、困ることがないため。
○一般市民となると、個人情報の取り扱いや利用者とのコミュニケーション等において配慮が必要であり、受け入れる側の体制構築が困難に感じる。
○事業の必要性は感じるが、人口減少による事業の担い手不足や職員の確保などの問題もあるため、全ての事業に取組むのではなく、事業効果を見ながら実施する事業の取捨選択をしていく必要があると感じる。

３．具体的事例、エピソード

最後に、回答自治体のすべての市民後見事業担当者に対して、市民後見の事業をしていて「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを記述回答で求めた。

主な回答として、「市民後見人養成講座を受講した人材が、市民後見人や日常生活支援事業の相談員、法人後見の相談員として活躍している」、「成年後見制度のニーズが高まる中、市民後見人が新たな担い手として活躍することで人材不足解消につながっている」、「同じ地域で暮らす市民後見人が被後見人に寄り添い支援が行われている」、「これまでに市民後見人養成者のうち、８名が実際に後見人として活動している。複数後見として関わってもらっているが、中には身寄りのない方のケースで、火葬に立ち会ってもらったことがある」、「市民後見人養成事業の実施を通じて、成年後見制度や市民後見人についての市民の認知度が高まっている」といった回答がみられた。

こうした回答から、市民後見人養成講座受講者が実際に市民後見人となって活躍し、担い手不足が課題となっている成年後見制度への貢献が図られていることに加え、現場では、市民の視点から、地域の実情を踏まえ当事者や家族に寄り添ったきめ細やかな活動が行われている。また、市民後見人養成講座自体が、地域の成年後見制度への正しい理解と権利擁護支援への視点の醸成につながっている様子も窺える。

問４　これまで市民後見人の養成等の事務局を担当されていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

（傾向1：市民後見人養成講座受講者が市民後見人や相談員等として活躍）
〇市民後見人を養成し、実際に活動しており、養成した成果が現れている。
〇これまでに市民後見人として実際に就任し活動していただいており、担い手の増加ができたこと。
〇平成 24 年から養成研修を開始し、これまでに 64 人を養成、13 人が市民後見人（単独受任）と活躍している。
〇市民後見人養成講座を受講し、その後市民後見人バンクを登録した方に法人後見支援員として活躍していただいている。
〇市民後見人養成講座を受講した人材が、日常生活支援事業の相談員や法人後見の相談員として活躍し、市民後見人とはならなくても、地域の権利擁護の一翼を担っていること。

（傾向2：担い手不足の解消）
〇成年後見制度のニーズが高まる中、市民後見人には新たな担い手として活躍していただいている。担い手の確保につながり、市民の目線で寄り添った支援を行える点が同事業の良い点だと思う。
〇毎年、市民後見人養成研修を修了された方が後見の担い手として活動されており、後見人不足という課題解決につながるものと考えている。
〇従来の専門職後見では、後見人不足が深刻だった。市民後見人の受任により、持続可能な権利擁護体制を構築することができた。
〇市民後見人を養成することで、成年後見人不足の解消が期待できる。
〇後見人を必要としている人が増加しているのに、その担い手は不足している。市民後見人が増えることにより、少しでも担い手不足が解消すると考え、権利擁護センターと協力し、市民後見人の養成に取り組んでいる。市民後見人養成講座を修了し、市民後見人バンクに登録してくれた人が、家庭裁判所の選任を受けて後見人として活躍されているのを見ると、よかったなと思う。

（傾向3：当事者や家族に寄り添ったきめ細やかな支援）
○市民感覚・市民目線で、被後見人等の意思を慎重にくみ取り、その実現に向けた支援が行われたケースが多数ある。
○市の名簿から 30 人（延べ）が市民後見人として選任されたが、過去の職歴や経験を活かし、本人への利益になる取り組みを行っていたり、親身に被後見人に寄り添い、信頼関係を構築したりしている様子が見受けられること。
○成年後見制度を切り口として本人へ寄り添う、地域の権利擁護支援の担い手が増えていると感じる。次のように本人を喜ばせる、楽しませるために工夫をして後見活動に取り組んでいただいている。「コロナ禍で本人との面会が自動ドア越しの際、市民後見人が何とか本人を楽しませようとジャグリングを練習して披露」、「本人の好きな歌手の写真をベッドサイドに飾れるように市民後見人が届ける」
○本人の意思を丁寧に把握し、施設職員等関係者と連携しながら、後見事務を進められていると実感している。
○市民後見人については最近ようやく専門職のリレー形式で最初のケースが誕生したが、利用者に身近な立場で、定期的に様子を確認しながら関われるといった点がメリットと感じる。
○市民後見人は月２回訪問することを基本としており、専門職と比較して細やかな見守りを実施してくれていること。本人と市民後見人の居所が近いことが多く、緊急対応時に駆けつけてくれたケースも多い。

（傾向4：地域の権利擁護に関する意識の醸成）
○市民後見人の養成研修等を実施する中で、後見人にならないまでも、権利擁護についての理解を深める人が増えていくことは良いことかと感じる。
○平成 25 年から同事業に取り組んでいるが、研修会等の取り組みを通じて、地域住民や専門職への権利擁護や成年後見制度に関する普及啓発が進み、地域での理解が広がっている。
○成年後見制度や諸制度の周知・理解につながった。
○市民の権利擁護支援についての関心が高まりつつあると感じる。
○成年後見制度についての理解や福祉への興味関心を持つ人が増えることで、地域の権利擁護の意識醸成につながる

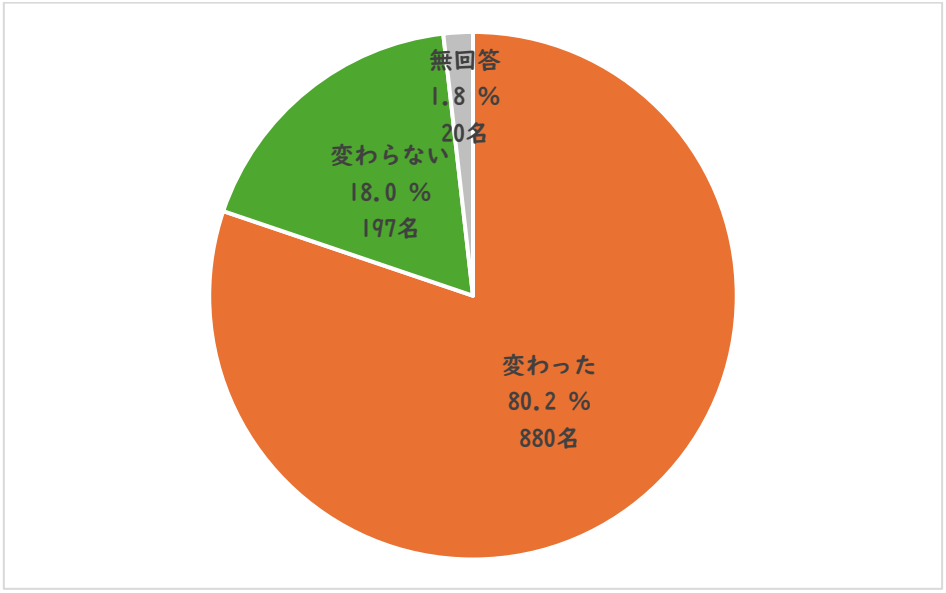
介護サービス相談員調査の概況

本調査は、介護サービス相談員派遣等事業を行う市区町村の事務局に依頼して、介護サービス相談員に調査票を配布していただき、メール・ＦＡＸ・郵送により回答を得たほか、同内容のＷＥＢ調査を併用する形で実施した。
その結果、１０９７名分の回答が得られた。
介護サービス相談員の回答内容に関しては、回答者名を伏せた形で、１１０ページ以降にローデータを一覧化して掲載したので参照されたい。

１．研修後における、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識の変化に関する回答状況

研修後、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わったかどうかを問うたところ、「変わった」と回答したのは約８割（８０．２％・８８０名）、「変わらない」と回答したのは約２割（１８．０％・１９７名）という結果であった。

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?



地域や高齢者施設等をみる目や意識が「変わった」と回答した８８０名に、その理由を問うたところ、主な回答として、「高齢者、利用者への考え方、接し方が変わった。」、「施設の種類やサービス内容、課題などを理解することができた」「施設訪問の際、サービスや設備など、様々なところに目を向けられるようになった」、「より身近な問題として考えるようになった、自分が高齢になった時のことを考えるようになった」、「介護サービス相談

員の役割や必要性を知ることができた」、「施設職員への考え方が変わった、施設運営の大変さがわかった」「全体的に視野が広がった、知識を得た、介護についてよく考えるようになった」、「介護保険制度や自治体の取り組みについて理解ができた」、「利用者側・施設側双方の視点で考えるようになった」といった回答がみられた。

こうした回答から、介護サービス相談員養成研修の受講によって、介護保険制度や介護施設、介護サービスに関する知識を得るだけでなく、その知識を実際に活動に活かしている様子や自分事としている様子が窺える。

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。

（傾向1：高齢者、利用者への考え方、接し方が変わった）
〇相手の思い・痛み等を自分のことのように感じ、接することができるようになってきたように感じる。
〇以前から地域の方々にあいさつ、声かけ等はやっていたが、研修修了後は、特に高齢世帯、単身者にはあいさつと観察を併せてするようになった。
〇以前よりも、身体的なつらさはないか、家庭での困りごとはないか、役に立てそうなことはないか、常に気配りできるよう準備している。
〇今までは自分の身内のことは心配したが、研修を受けてからは多くの高齢者のために働きたいと思った。

（傾向2：施設の種類やサービス内容、課題などを理解することができた）
〇以前、約 20 年デイサービスに勤務しており、ある程度は各介護施設等に認識を持っていたが、現在は各種いろいろな特徴を持った施設を見学し、それぞれの良さを見出せるようになった。
〇今まで知らなかった施設もたくさんあり、地域に暮らすお年寄りもこんなに多くいたということにびっくりさせられた。と同時に、どのようにサポートしていったら良いか考えさせられた。
〇今まで特養での勤務しかなかったため、相談員として多種の高齢者施設を訪問し、環境や雰囲気がそれぞれ違うことや、職員と利用者との関わり方にも目が向くようになった。
〇親の介護で施設にお世話になっていた頃だったので、関心を持って研修を受けた。施設にもさまざまな特徴があり、職員の資質など見る目が変わった。

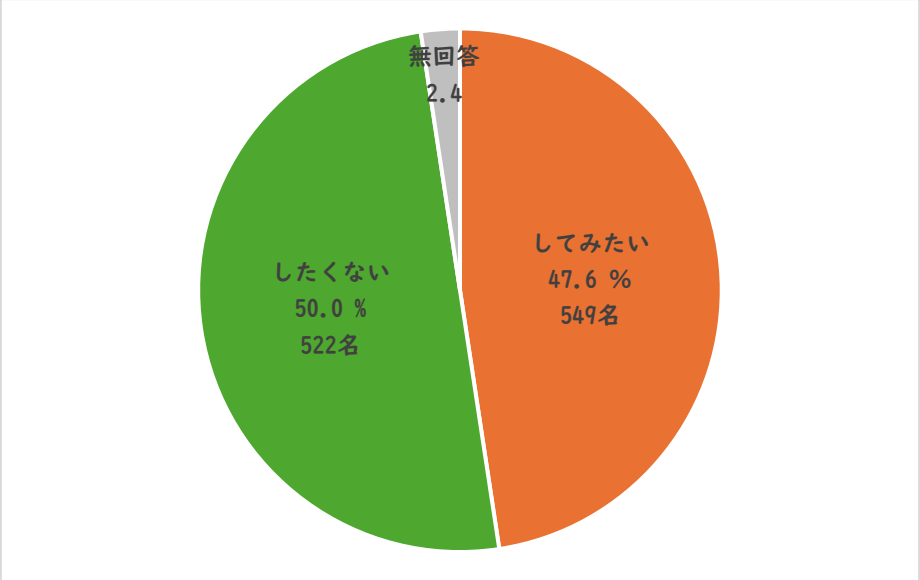
（傾向3：施設訪問の際、サービスや設備など、様々なところに目を向けられるようになった）
〇施設の外観から、高齢者にとって住みやすい工夫がされているか、周囲の環境に溶け込めているか、親しみやすさが感じられるか、お見かけする利用者の表情やご様子、施設の方の利用者への関わり方など、注意して見るようになった。
〇施設の雰囲気や職員の様子・態度等気をつけてみるようになった。利用者さんの様子や表情にも気をつけてみるようになった。
〇自分自身で目標を決めて施設等を見るようになった。

（傾向4：より身近な問題として考えるようになった/自分が高齢になった時のことを考えるようになった）
〇明日は我が身！今は、自身が入所者の立場で、入所したらどうしてほしい、希望は何か、何が食べたいかなど、自分のこととして考えるようになった。
〇今までは他人事のようにしか施設を見ていなかったが、入所者の方を通して、自分の人生設計の一部として捉えられた。
〇いろいろな施設を訪問して、それぞれの経営方針を見て、自分だったらこういったやり方とかを実感し、自分が入所したら、と思ってしまう。意識が変わったと思う。

２．高齢者施設以外での相談活動に関する回答状況

高齢者施設以外での相談活動意向について問うたところ、「してみたい」と回答したのは５割弱（４７．６％・５５２名）、「したくない」と回答したのは５割（５０．０％・５４９名）と結果が拮抗している。

問 4　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？



高齢者施設以外での相談活動について「してみたい」と回答した５４９名に、その理由を問うたところ、主な回答として、「他施設の現状を知りたいため、経験や知識を増やしたいため、いろいろな人に話を聞いてみたいため」、「障害者支援に関わっている。身近に障害者がいるから」、「障害者施設にも第三者の目が入った方が良いと思うから」、「社会の役に立ちたいから、社会的弱者の手助けとなりたいから」、「障害者施設こそ介護サービス相談員が必要だと思うから」といった回答がみられた。

また、高齢者施設以外での相談活動について「したくない」と回答した５４９名に、その理由を問うたところ、主な回答としては、「知識や経験がないから、障害者の対応は難しいから、高齢者と障害者は根本的に異なると思う」、「現在の活動で手一杯、高齢者施設も回り切れていないから」、「高齢化施設に集中したいから、まだ始めたばかりなので」、「年齢・体力的に難しいから」、「荷が重いから、責任が大きすぎるから」といった回答がみられた。

こうした回答から、障害者施設をはじめとした高齢者施設以外で相談活動を行うことで、自身の知識や経験を増やすといった目的や、身近にいる障害者や社会の役に立ちたいといった目的のほか、介護施設同様、良い障害者施設運営やサービス品質向上を目指す観点から「してみたい」と回答があった。一方で、「したくない」と回答した方では、知識や経験の無さ、責任の重さといった理由のほか、自身の年齢や体力、現在の業務量といった理由をあげており、介護サービス相談員の高齢化、リソース不足といった課題も窺える。

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。

◆「してみたい」と回答した主な理由
○いろいろと学びたい。知識を増やしたい。
○いろいろな施設の状況を見ることにより、見識を深めたい。
○いろいろな施設の利用者さんとコミュニケーションを取ってみたい。
○グループホームで若年障害者施設訪問を希望したい。そこでの生活の様子、そして社会の仕組み、課題を知りたい。
○同じ地域で暮らす、障害者施設のご利用者や職員の様子を知ることが大切だと感じるため。
○介護現場だけでなく、障がい者施設等でも利用者が心地よく利用出来る環境であるよう活動したい。
○権利擁護という観点からは高齢者も障害者も同様。障害者の方が、まだまだ認識されていないと感じます。
○支援を必要とする方たちの権利や尊厳を守ることは、高齢者も障害者も同じだと考えるため。
○障害者就労支援事業所で職業指導員として勤務している。第三者が入ることは、障害者施設の利用者や職員にもプラスになると考える。ぜひ高齢者施設以外でも活動してみたい。
○私は高齢者施設への訪問を始めたばかりだが、どんな施設にとっても第三者の視点が入ることは、風通しを良くする意味でも大切なことではないか、と考えるから。
○普段どのような生活をされているのか見てみたい。外部の目が入ることによる虐待防止、生活改善になればもっと良いと思う。
○以前は知的障害者施設に勤務していた。外部からの支援はその施設にとっても良いことだと思う。
○仕事で高齢者施設を経験しているので、障害者施設、児童施設も訪問してみたい。
○地域に障害を抱えている方がおり、どのような障害施設があるか、訪問できたらと思う。

◆「したくない」と回答した主な理由
○新たな対応方法を習得するのは難しそうだから。
○以前、権利擁護の実習で何ヵ所か障害者施設を訪問したが、全くどうしてよいか分からず、見ていただけで、これではお役に立てそうもないと感じたため。
○今の活動の仕方もまだ十分でなく、経験が浅いので。
○いろいろな方の目が入ることは必要だと思うが、相談員としてきちんと身体的な障害や精神的な障害などたくさんの障害に関する研修をきちんと受けてから考えたい。
○いろんな障害を持っている方がいらっしゃるので、専門的な知識が必要かと思われるため。
○自分自身が高齢者になっているので、お話を聞いたり、様子を見たりすることが負担になってきている。
○年齢的、体力的に難しくなってきているように感じられる。
○今のところ、介護サービスの現場で高齢者と関わるだけで精一杯なため。
○他のボランティアもやっているし、新たに障害者の勉強もしなくてはならないため、時間の余裕がない。
○高齢者施設での相談員として、まだまだ学ぶべきことがたくさんあると思うので、より充実したさせていきたいと思う。
○まだ１年少しなので、まず高齢者施設をもう少し理解して、いろいろ勉強したい。
○高齢者に対する満足な施設訪問が出来ていない現状である。
○高齢者施設訪問だけでもまだまだ勉強することがあるから。
○今はまだ高齢者との関わりに専念したい。ただ、その先に障害者含めて子供などに対する活動は考えたい。

３．具体的事例、エピソード

すべての介護サービス相談員に対して、これまで介護サービス相談員としての活動をしていて、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを記述回答で求めたところ、主な回答として、「利用者や職員から感謝の声や、「また来てね」と言われたこと」、「施設の問題点を見つけ、改善できた」、「利用者の要望を聞き、施設と共有することができた」、「利用者が笑顔になったこと。利用者が話してくれるようになったこと」、「自分の知識や経験が得られたこと、高齢者施設について知ることができたこと」といった回答がみられた。

こうした回答から、介護サービス提供者と利用者の橋渡しや利用者の苦情や不安に耳を傾け相談に乗ること、サービスの現状把握や観察による改善・向上といった「介護サービス相談員に求められる役割」の達成に加えて、「利用者や施設職員からの感謝の声」が喜びに繋がっている様子が窺える。

問５　これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

（傾向1：利用者や職員から感謝の声）
○「○○で今困っている」と言われ、事業所に伝えたら解決した話を聞いてくれて、気分が楽になったと感謝された。
○「あなたに話して楽になった。ありがとう」と言われると、この仕事をしていて良かったと思う。
○「来てくれてうれしい」「また来てね」と言ってもらえた時。
○相手側の話をよく聞くようになった。利用者様から優しい言葉をかけられた時は、この仕事に就いた喜びを感じた。

（傾向2：施設の問題点を見つけ、改善できた／利用者の要望を聞き、施設と共有することができた）
○施設に遠慮して、自分のしたいことを言えなかったことをゆっくり聞き出し、施設に伝え（橋渡しをして）実現し、相談員に感謝を伝えていただいたこと。
○施設利用者から施設での生活が改善されたと喜んで話をしてくれた時。
○数年前に車椅子に拘束されている事実を施設長に直接話し、改善されたこと。
○介護サービス事業者の職員との交流により、お互いの意思疎通が図られ、利用者、入居者の思いを伝えることができたこと。

（傾向3：利用者が笑顔になったこと／利用者が話してくれるようになったこと）
○活動を続けていく中で、施設や事業所との関係が良好となり、利用者の方々の雰囲気や笑顔がより良くなったことを感じられた時。
○施設にうかがって、利用者様の笑顔を見た時、話は食い違うが楽しそうにお話ししてくださった時、お相手をして良かったと思う。また、スタッフ様の、元気に仕事に携わって、私たちにもいろいろ話してくださった時。
○施設の方が快く迎えてくれ、利用者の方と笑顔でお話ができた時や、お顔の表情がなかった利用者の方のにっこりと笑顔が見られた時等は、自分もうれしくなる。

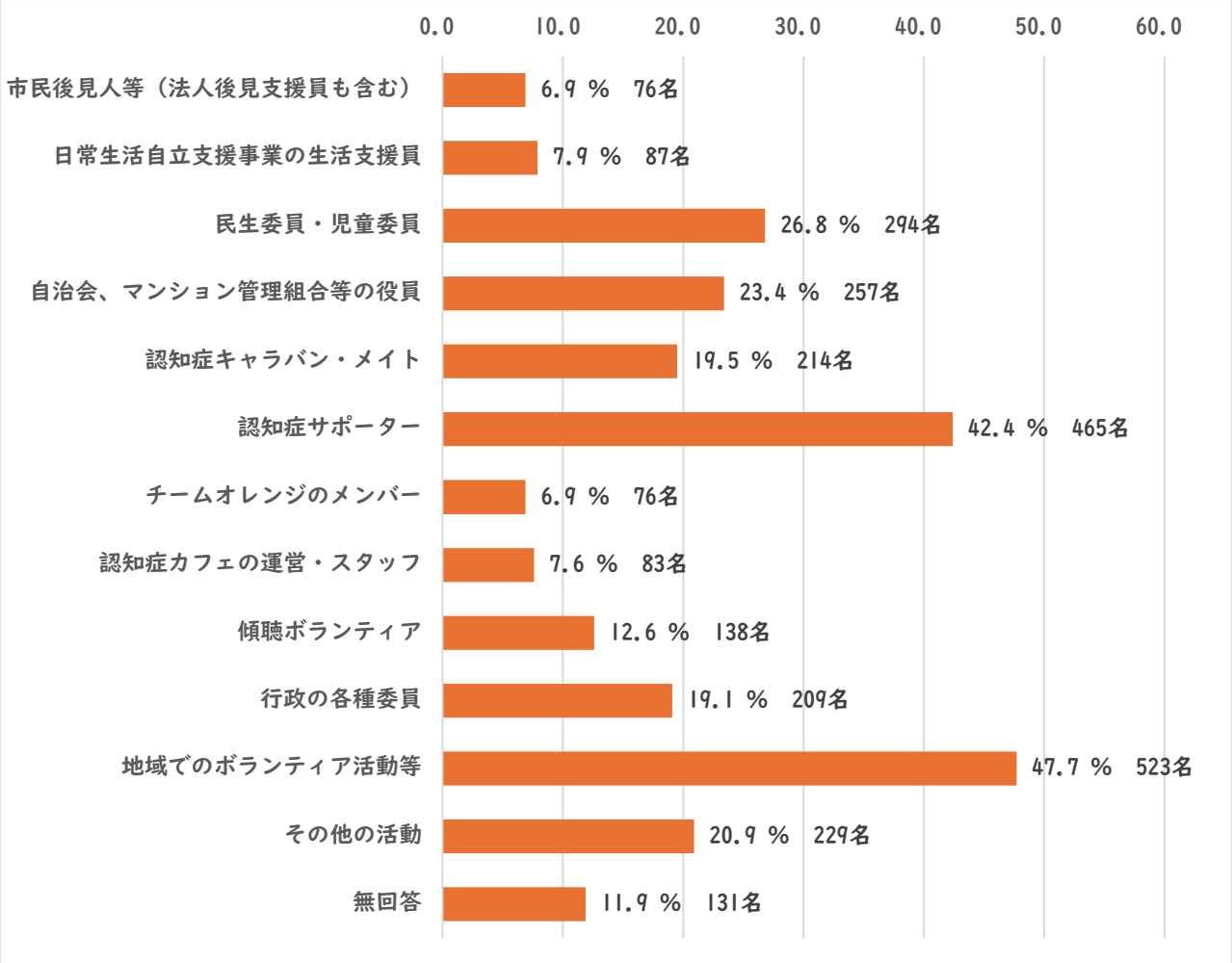
（傾向4：自分の知識や経験が得られたこと／高齢者施設について知ることができたこと）
○利用者のために職員の苦労と素敵なアイデアに触れた時。
○いろいろな施設を訪問し、利用者と話せたことにより、どんな生活をしているのか概ね分かって良かったと思う。報告書により改善されたところもあるような気がする。
○施設側のサービスや、入居者様との触れ合いをして、参考になった。

４．介護サービス相談員の活躍状況（これまで経験した活動）

今回回答した１,０９７名の介護サービス相談員に、介護サービス相談員としての活動以外で、地域の権利擁護に資すると思われる活動の経験について問うたところ、「地域でのボランティア活動」（４７.７％・５２３名）が最も多く、次いで「認知症サポーター」（４２.４％・５２３名)、「民生委員・児童委員」（２６.８％・２９４名)、「自治会、マンション管理組合等の役員」（２３.４％・２５７名）といった活動が上位を占める。

「市民後見人」の経験がある介護サービス相談員は（６.９％・７６名）であった。

問６ 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？ これまで経験してきた地域での活動について、あてはまる番号すべてに☑をつけてください。

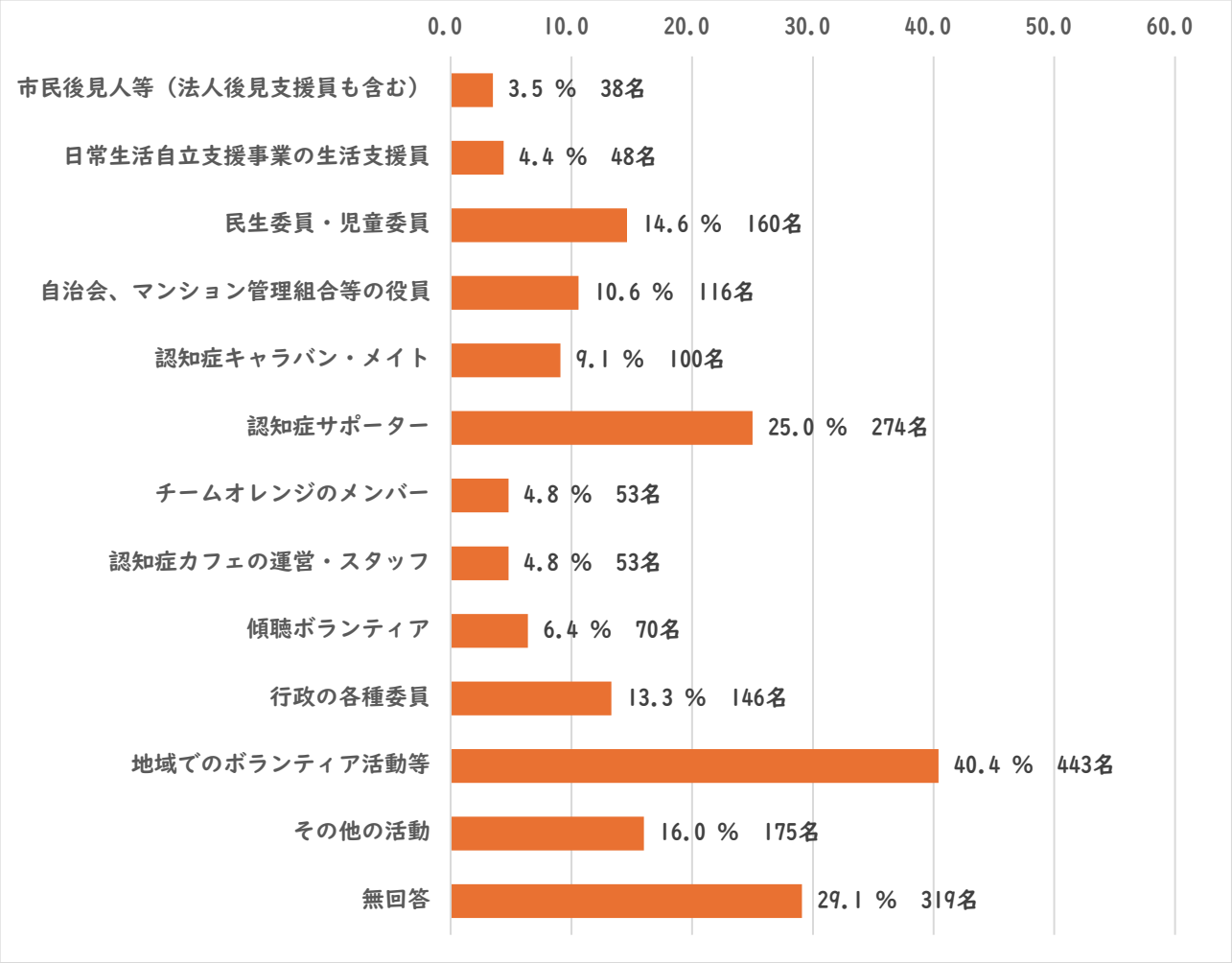


５．介護サービス相談員の活躍状況（現在も続けている活動）

続いて、１，０９７名の介護サービス相談員に、介護サービス相談員としての活動以外で、地域の権利擁護に資すると思われる活動のうち、現在も活動を続けているものについて問うたところ、「地域でのボランティア活動」（４０．４％・４４３名）が最も多く、次いで「認知症サポーター」（２５．０％・２７４名）、「民生委員・児童委員」（１４．６％・１６０名）、「行政の各種委員」（１３．３％・１４６名）といった活動が上位を占める。

また、「市民後見人」を現在も続けている介護サービス相談員は（３．５％・３８名）であった。

問７　設問６でチェックをつけたこれまで経験してきた活動のうち、現在も活動を続けているものがあれば、あてはまる番号すべてに☑をつけてください。



６．地域住民としてどのような役割を担えるか（調査票による回答）

介護サービス相談員に対して、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで地域住民としてどのような役割を担えるかを記述回答で求めたところ、主な回答として、「見守り、傾聴、支援」、「地域イベントやサロン、ボランティアなどへの参加、居場所づくり」、「行政や施設等との橋渡し役」、「認知症についての正しい理解促進、啓発活動」といった回答が見られた。

こうした回答から、認知症の方の見守りや傾聴、生活支援、地域活動への参加、居場所づくりといった直接的な活動だけでなく、行政や施設等との橋渡し役や認知症に関する正しい知識に関する普及啓発、地域環境づくりといった間接的な取組にも目を向けている様子が窺える。

問８　あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票）

（傾向1：見守り、傾聴、支援）
○「思いやりの心」で温かく見守り、支えている。認知症の方やその家族の応援者でいる。
○家の近所はもちろん、外で見かける高齢者にも気にとめる、声をかける。そこから始めて行きたいと思う。
○一緒にお茶を飲んだり、買い物に行ったりして、楽しい時間を過ごしたい。
○今はまだ無理だが、いずれご近所のおばあさんが気軽にしゃべりに来られるように、自宅開放っぽいことをしたいと思う。お昼の食事の手伝い等、自分で作った野菜等、寄付できれば良いと思う。後は傾聴ボランティアのように、話を聞いてあげられれば良いかなと感じる。

（傾向2：地域イベントやサロン、ボランティアなどへの参加、居場所づくり）
○自治会や民生委員と協力し、地域の行事（祭りや避難訓練など）に参加や手伝いなど声をかけ、閉じこもりをなくすよう顔見知りの関係を作っていく。
○地域として取り組みされる状況なら、会合を開いてもらえれば参加したい。
○地域の行事やイベントのサポート、清掃活動、災害時での緊急支援、復興支援、等、地域のベテラン世代と若い世代とでの交流、意見交換ができる機会などを作り、ここの住みたいという地域環境を作ること。
○認知症の方と介護サービス相談員が一緒にレクリエーションをしたり、お茶をするなど地域交流ができる場所（認知カフェや公民館）があると参加しやすい。外出して畑などの作業体験、ボランティアなど自然体で活動できたらいいなあと思う。

（傾向3：行政や施設等との橋渡し役）
○認知症のお世話をしている方の相談など、行政との橋渡しができると思う。
○民生委員や地域包括相談員に連絡する。地域住民と話し合いに参加し、連携する。
○認知症の方の困りごとを聞き、包括支援センターなどにつなげていく

（傾向4：認知症についての正しい理解促進、啓発活動）
○キャラバンメイトとして、正しい認知症の知識を周知する。身近な認知症の方を支援する。
○「認知症」というものを理解するための「地域活動」を進めていく気運を高めていくことに協力できると思う。
○地域の施設はもちろん、包括センターの協力を得ながら、町内会の活動に認知症の内容も取り入れながら理解を深め、できることからサポート活動を進めていくことが大切かと思う。

７．住民による権利擁護活動を発展させていくうえでの課題（WEB フォームによる回答）

介護サービス相談員に対して、住民による権利擁護に資する活動を発展させていく上で、課題と感じていることを記述回答で求めたところ、主な回答として、「住民が権利擁護や相談員の活動に無関心、活動に関する周知がされていない」、「地域のつながりが希薄になっている」、「人材不足、高齢化」「個人情報保護の制約があり活動しにくい、プライバシーを守るのが難しい」「相談窓口が少ない、多職種での連携がとれていない」といった回答が見られた。

こうした回答から、権利擁護に関する活動そのものや相談窓口などについて、社会的にまだまだ周知不足であることに加え、核家族化や共働きなどによる地域関係の希薄化、住民の高齢化による地域活動の減少、個人情報保護の制約から、地域において支援が必要な方に関する情報共有が不足しており、十分な活動が行えていない現状が窺える。

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（WEB フォーム）

（傾向1：住民が権利擁護や相談員の活動に無関心、活動に関する周知がされていない）
○より多くの方に権利擁護に関する活動を周知してもらい、関心や活動への参加意欲を高め、より良い地域にしていってもらいたいです。学生、主婦層にも、浸透してよいのでは。
○一般に人権の意識がないように思う。子どもの権利なども理解されていない状況でまずは学校教育、社会教育で啓発が必要だと思う。
○活動内容が市民に浸透していないので、広報活動にも力を入れた方がよい。

（傾向2：地域のつながりが希薄になっている）
○核家族化、共働き等で、身近に高齢者や障がい者と接する機会が少ないと思われ、また、皆自分の生活以外のことを考える余裕がないと思います。
○近所付き合いが薄れ、町内会への参加も減っているので、何か活動する以前にお互いを知る必要がある。
○高齢者が増え、地域社会に参加する人が少なくなり、地域のつながりを支えていく人がいなくなる。

（傾向3：人材不足、高齢化）
○介護福祉の事業で、特に介護職の職員数人の人手不足が要因で職員さんの身体的負担と精神的負担により利用者さんにも大きく影響している施設も見受けられます。
○若い方が仕事や子育てで忙しいので、参加できる機会が少なく、活動に関わる方が高齢化しているように思います。
○民生委員の成り手がいないという声を地元で聞きます。無償ボランティアであることも、若い世代に訴求しないと感じます。

（傾向4：個人情報保護の制約があり活動しにくい、プライバシーを守るのが難しい）
○個人情報という括りによって、隣の家の様子も分からない、聞けない、逆に、言えない、助けを求めにくいという状況があると思います。
○個人情報保護、情報漏えいなど、対応の遅れ躊躇をおこすことがある。
○個人情報保護に関する事が取り上げられる昨今、何処まで介入できるのか、と思うことがあります。

（傾向5：談窓口が少ない、多職種での連携がとれていない）
○公民館、福祉委員、民生委員等、地域の連携を行っていく中に、相談員としての立ち位置があるのか。現在は、施設訪問のみの活動なので、難しいところがあると思う。
○声を上げて届ける方法がよくわからない。
○不安や問題を抱えている方々が誰にどこに相談してよいのか相談支援機関が周知されていないこと。

介護サービス相談員派遣等事業実施市町村調査
記述回答

問２　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っている自治体もあ　　ります。人口減少により地域で活躍いただく市民人材が枯渇していくなかで、貴自治体として、将来的に相談員人材を高齢者・障害者といった区分けなく育成して、高齢者施設以外での相談員活動も展開するといったことを検討する余地はありますでしょうか？その理由も含めて教えてください。

【ある】

都道府県	市区町村	問２	その理由
北海道	妹背牛町	ある	町内には障害者のグループホーム、就労事業所等もあり、今後は介護サービスのみならず、福祉サービスの充実を計る為にも相談員活動をより活発にする事が望ましいと考えられる。
北海道	白老町	ある	検討します
岩手県	滝沢市	ある	様々な方に寄り添って声を吸い上げていくためにも、必要なことであると感じるから。
福島県	喜多方市	ある	高齢者施設以外での相談員活動も依頼があれば行っていきたいが、高齢者施設が多いこともあり、マンパワー不足により活動範囲を広げられない懸念もある。また、予算の兼ね合いもあるため、安易に広げられない。
埼玉県	久喜市	ある	人材も予算も限られてくる中で、高齢者施設に限らず活動する相談員といった役割を検討する余地はあると考えます。
千葉県	木更津市	ある	
東京都	葛飾区	ある	介護サービス相談員の受け入れ施設を拡大することで、多方面の利用者から悩みや不安などを聞き取り、相談員を通じ施設へ要望を反映させることで、誰もが安心して福祉サービスを利用できる環境を整備していくことが必要だと考えるため。
東京都	稲城市	ある	２号保険者の存在や共生型サービス等、介護保険施設を利用する障害者も増えることが予想されるため、意義自体はあると考える。 一方現段階においてまだまだ活動人員等に不足している部分があり、高齢者施設での活動が必要十分を満たすとは言えないこと、高齢・障害双方で制度や留意点等も異なると思われ、現在の人材がそのまま研修等なく活動できるとは考えづらいことから、まだまだ検討すべき課題も多いと考える。
富山県	魚津市	ある	以下の条件が整えば検討したい。 ・現行研修プログラムの見直し(障がい者施設訪問を見越した内容に) ・施設側が相談員の受入れに前向きであること
静岡県	沼津市	ある	介護施設と、障害者施設を担当する部署が違うため、検討する余地はあるが、課題も大きい。
静岡県	磐田市	ある	現時点では検討していないが、今後ニーズに応じて検討していく余地ある。
静岡県	袋井市	ある	具体的な検討はしていない。障害者福祉から、介護保険制度への切れ目ない移行については検討の動きがあるため、合わせて検討する余地はあると考える。
愛知県	豊田市	ある	障害福祉課等、訪問先施設の所管課が必要性を検討した結果、必要があると判断すれば、新たに拡大する対象施設等に訪問する相談員を雇い、高齢者・障害者の相談員活動を一元的に展開する余地はあると考える。
愛知県	犬山市	ある	年々高齢で障害のある人は重複しつつあるため
愛知県	小牧市	ある	障害を持つ高齢者もおり、相談員活動をする上で、重なる部分が多くあると考えられるため。
愛知県	東郷町	ある	高齢者施設、障害者施設ともに第三者の目が必要だと思われるため。

問２　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っている自治体もあ　　ります。人口減少により地域で活躍いただく市民人材が枯渇していくなかで、貴自治体として、将来的に相談員人材を高齢者・障害者といった区分けなく育成して、高齢者施設以外での相談員活動も展開するといったことを検討する余地はありますでしょうか？その理由も含めて教えてください。

【ある】

都道府県	市区町村	問２	その理由
京都府	京都市	ある	検討の余地はあるが、高齢者施設と障害者施設では所管課をまたぐこともあり、実施手法については検討を行う必要がある。また、障害者施設への派遣を行う場合、現在活動をいただいている介護サービス相談員については高齢者施設への派遣を前提として活動いただいているため、意向の確認を行う必要がある。
京都府	南丹市	ある	担当課との調整も必要になるが、相談員の活動の幅も広がることから、検討の余地はあると思われる。
大阪府	柏原市	ある	介護サービス相談員の人材確保が最優先課題である当市では、現在のところ区分けなく育成・活動を展開するということは大変難しいことではありますが、人材確保ができれば検討していきたいと思っています。
大阪府	高石市	ある	令和６年度より、委託事業として実施しており、人員の確保ができるようになったため。
大阪府	泉南市	ある	相談員が行う活動は、よりよいサービス、風通しの良いサービスの実現を目指しているものであり、それは高齢者施設に限ったことではないため、他施設への活動を検討する余地はある。しかしながら、新型コロナウイルス感染症対策のため活動を休止していた高齢者施設もあり、現在相談員活動を再開して間もないため、高齢者施設への活動を充実させていきたいと考えている。
大阪府	大阪狭山市	ある	人材が確保できるのか、どう育成するのか等の課題はあるが、検討の余地はあると考える。
兵庫県	宝塚市	ある	本市で実施している「高齢者・障碍者虐待防止ネットワーク会議」等において、関係団体からも障害者施設への相談員の派遣に関する要望が上がっているなど、一定のニーズがあると認識しているため。
兵庫県	三田市	ある	人口減少による市民人材枯渇は、介護サービス相談員の人材確保の際にも顕著に現れているため、区分けのない育成や活動の展開の必要性を感じており、今後、新たな人材確保とスキルアップのための研修や、関係課との連携の構築ができれば検討の余地あり。
島根県	益田市	ある	「介護」や「障害」といった枠組みにとらわれず、多様化・複雑化している福祉ニーズに臨機応変に対応できる人材が求められてくるため。
島根県	安来市	ある	検討する余地はあるかもしれないが、介護事業所の訪問だけでも負担に思われている相談員もおり、現状でも辞めたいという声を複数の相談員からいただいており、相談員の確保も難しい状態にある。 また、障害者施設にも訪問する場合、相談員に求められる知識も異なると思われるためハードルは高いと考えられる。
岡山県	備前市	ある	●人材不足。●専門分野での経験・知識・連携がとれる人材が少ない。
長崎県	大村市	ある	高齢者施設以外で活動する場合、担当課の変更などさまざまな変更が必要だと考える。市民人材が枯渇していくことを考えると検討する余地はあると思う。

問２　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っている自治体もあ　　ります。人口減少により地域で活躍いただく市民人材が枯渇していくなかで、貴自治体として、将来的に相談員人材を高齢者・障害者といった区分けなく育成して、高齢者施設以外での相談員活動も展開するといったことを検討する余地はありますでしょうか？その理由も含めて教えてください。

【ない】

都道府県	市区町村	問２	その理由
北海道	恵庭市	ない	現状検討されていないため。
北海道	石狩市	ない	介護相談員の活動回数縮小のため。
北海道	浦河町	ない	現在は相談員の人材は確保されているが、半分以上が後期高齢者であり、いつ人材が確保できなくなるか分からない状況の中、障害までの区分の対応は、今のところ考えられない。
北海道	新ひだか町	ない	当該事業に必要な人材確保が困難なため
北海道	厚岸町	ない	現在委嘱中の介護サービス相談員の高齢化や担い手も不足している中で、障害者施設等の訪問施設拡大を図ることは難しい。
岩手県	奥州市	ない	●相談を担う人材が不足しているため。●高齢者、障害者の担当部署が違うため、現時点で高齢者施設以外のので活動は見据えていないため。
岩手県	紫波町	ない	高齢者施設の中でも、まだ訪問介護がない所（ショートステイや有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅など）があるため、まずはそれらの施設への訪問ができるように調整していきたいと考えたため。
岩手県	金ケ崎町	ない	高齢者・障害者を担当している係との協議自体ができていないため。
宮城県	仙台市	ない	介護サービス相談員派遣等事業は、障害者相談員の派遣対象とならないため。　※ 障害者相談員の方々は、同じ経験を持つ当事者、家族・支援者としての強みを活かし、身近なところで、障害のある方やその家族からのさまざまな相談に応じている。
山形県	山形市	ない	現在高齢者施設 65 ヵ所を、活動中の相談員 14 名で訪問しているが、お一人の相談員当たりの訪問件数も８～９回となっている。財政的な面やマネジメントも含め、対象種別の増は難しいと感じる。
山形県	鶴岡市	ない	障害者施設等も訪問することとなると､結局は相談員の増員が必要となる｡増員するのであれば､共有するメリットが感じられない。
山形県	長井市	ない	今のところないが、今後検討していきたい。
山形県	天童市	ない	介護保険特別会計で地域支援事業の中で実施しており、65 歳以上の１号保険料などを充てていることから、現段階では、制度上高齢者に限定するべきと考えている。
山形県	尾花沢市	ない	高齢者施設で手一杯なため。
福島県	福島市	ない	障害担当の部署で、介護サービス相談員活動と同じような活動を行うことを検討しているため。
福島県	いわき市	ない	現在本市の相談員の高齢化が進み、登録人数が減少していることから、既存の派遣先以外へ新規開拓をする余裕がないため。
福島県	伊達市	ない	現状でも人員が足りないため。
福島県	石川町	ない	高齢者施設への訪問だけで手一杯である。また、町内に障害者施設が少ないため。
茨城県	水戸市	ない	
茨城県	北茨城市	ない	現在の活動で精一杯のため。活動の幅を広げる余裕が無いため。
茨城県	つくば市	ない	相談員不足により介護施設でも訪問できていないところがあるため、まずは介護施設を対象とした事業を行っていきたいと考えているため。
茨城県	つくばみらい市	ない	財源の問題
茨城県	東海村	ない	相談員の人員不足により，障害者施設まで訪問することは難しい。また，障碍者施設まで訪問するように育成できる時間が職員側にもない。

問２　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っている自治体もあ　　ります。人口減少により地域で活躍いただく市民人材が枯渇していくなかで、貴自治体として、将来的に相談員人材を高齢者・障害者といった区分けなく育成して、高齢者施設以外での相談員活動も展開するといったことを検討する余地はありますでしょうか？その理由も含めて教えてください。

【ない】

都道府県	市区町村	問２	その理由
栃木県	宇都宮市	ない	現在、コロナ後の派遣再開に向けて、調整を優先しているため。
栃木県	真岡市	ない	障害者については、基幹相談支援センターや計画相談支援専門員が概ね対応している。また、要望もないため現時点では考えていない。
栃木県	那須塩原市	ない	介護サービス相談員事業は、介護保険制度の介護予防･日常生活支援総合事業の中で実施しており、市内の介護認定者約 5000 人を対象としている。障害者とその施設を対象とするまでの人材育成と人員の余裕がない状況にあるため。
群馬県	藤岡市	ない	相談員の高齢化で新しい相談員を探しているが、なかなか見つからない。現在はコロナの影響も続いており、訪問できる事業所も少ないので、支障なく活動できている。
埼玉県	さいたま市	ない	現時点で高齢者施設以外での相談活動は検討していない。
埼玉県	川越市	ない	現在休止中のため
埼玉県	川口市	ない	市内に高齢者施設が多くあるため、相談員活動に限界がある。
埼玉県	春日部市	ない	人材不足のため。
埼玉県	戸田市	ない	障害者施設を管理している課が庁内の別の課であるため、現時点では障害者施設の状況を、高齢者施設を担当する課では把握できない。また、障害者施設において、介護サービス派遣事業の希望状況等も分からないため、検討できない。
埼玉県	八潮市	ない	現在、高齢者施設以外での相談員活動について検討していないため。
埼玉県	ふじみ野市	ない	
埼玉県	三芳町	ない	就労しながら活動されている人もおり、来年度より有料老人ホームおよびサービス付き高齢者向け住宅の訪問を検討しているので、障害者施設訪問までは余裕がないため。
埼玉県	宮代町	ない	現在、高齢者施設に月に２～３ヵ所訪問している。毎年職員を募集しても人が集まらず、現在も３人で活動しているので、障害者施設等の訪問は難しい。
埼玉県	杉戸町	ない	現在介護サービス相談員１名で活動しており、高齢者施設の訪問で手一杯の状況である。高齢者施設以外での相談員活動を検討する余地はない。
千葉県	市川市	ない	現状では検討していない。
千葉県	船橋市	ない	高齢者福祉施設と障害者施設とでは、相談内容や対応が大きく異なることが想定されることから、介護相談員の所管課である高齢者福祉課で両者の相談に対応できるような相談員の育成、両施設への派遣の実現は、現在の体制では困難と考えられるため、現時点では検討していない。
千葉県	松戸市	ない	●有料老人ホームやサ高住等の高齢者施設への派遣対象が拡大するほど相談員数も必要となるため、人員に余裕がないため。 ●事務局においても障害施設等へ派遣するノウハウがないため、今後検討するのであれば、他課連携が必要になる。
千葉県	野田市	ない	
千葉県	茂原市	ない	障害福祉分野の担当部局から、施設訪問についての要望がないため、現時点で検討をする予定はない。
千葉県	佐倉市	ない	高齢者施設の数が多いため、障害の施設を含めるのは難しい。
千葉県	旭市	ない	相談員の数を確保するのもなかなか難しい中で、障害施設まで検討することは困難なため。

問２　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っている自治体もあ　　ります。人口減少により地域で活躍いただく市民人材が枯渇していくなかで、貴自治体として、将来的に相談員人材を高齢者・障害者といった区分けなく育成して、高齢者施設以外での相談員活動も展開するといったことを検討する余地はありますでしょうか？その理由も含めて教えてください。

【ない】

都道府県	市区町村	問２	その理由
千葉県	習志野市	ない	高齢者施設以外にも相談員活動を拡大するに当たり、十分な人数が確保できないため。
千葉県	流山市	ない	介護サービス相談員はあくまでも介護保険事業であるため、現時点では高齢者施設のみの活動を予定しているため。
千葉県	八千代市	ない	当市では、介護サービスと障害者支援とでは担当部署が異なるため。
千葉県	鎌ケ谷市	ない	これから高齢化が進んでいく中で、介護以外の分野に活動の場を広げることは、相談員の担い手を確保する面から難しい。
千葉県	浦安市	ない	介護保険の地域支援事業の任意事業として実施しているため。
千葉県	四街道市	ない	
千葉県	袖ケ浦市	ない	人材の確保が困難。
千葉県	富里市	ない	●現在の相談員の人数では、高齢者施設での活動で手一杯。●相談員の人数を増やすための予算の確保が難しい。●障害者福祉担当部局・課との連携・調整が必要であるが、現時点で相手方の意向等確認できていない。
千葉県	栄町	ない	有償ボランティアとなり、現在の活動よりも多くの業務を与えられた場合、受けてくれる人材が見つかるのか。活動を長く続けてもらえるのか不安要素が多い。
東京都	台東区	ない	当区では、介護サービス相談員８人が 34 ヵ所の介護サービス事業所等で活動を実施している。新たに介護サービス事業所等で活動をするには、現在派遣している事業所等の活動を終了しなければならないことから、介護サービス事業所等以外での活動は想定していない。
東京都	豊島区	ない	障害福祉課など関連の別部署と連携する必要があり、体制が整っていないため。
東京都	八王子市	ない	市内の高齢者施設数が多く、訪問できていない施設もある中で、障害者施設にも訪問するのは困難なため。
東京都	町田市	ない	現状、市内すべての高齢者施設への派遣ができているわけではないために、まずは高齢者施設への事業拡大を優先したいと考えている。また、当事業は、高齢者分野である介護保険課が所管しており、障害者施設等の別分野の施設への訪問可否は所管課の方針によるため、当面は検討する予定はない。
東京都	国分寺市	ない	●介護サービス相談員の高齢化による退任等に伴い、今後人員確保が課題になることが予想されるため。●対象の高齢者施設についても、施設数が多く、訪問を開始していない施設があるため。
神奈川県	川崎市	ない	介護保険特別会計であり、また、対象者の特性が大きく異なるため、現時点では高齢者施設以外への訪問は考えていない。
神奈川県	相模原市	ない	・現在介護サービス相談員を派遣できていない高齢者施設や、新型コロナウイルス感染症の影響で相談員の受入を中止してから受入を再開できていない施設があることから、まずは高齢者施設（介護老人福祉施設）への派遣を優先したいと考えているため。 ・派遣する相談員の人数の確保の難しさや本事業を現在高齢部門で実施していることから、障害者施設への知見がないため。

問２　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っている自治体もあ　　ります。人口減少により地域で活躍いただく市民人材が枯渇していくなかで、貴自治体として、将来的に相談員人材を高齢者・障害者といった区分けなく育成して、高齢者施設以外での相談員活動も展開するといったことを検討する余地はありますでしょうか？その理由も含めて教えてください。

【ない】

都道府県	市区町村	問２	その理由
神奈川県	小田原市	ない	①活動可能な相談員の人数が減っている。コロナ禍前の令和元年度 14 人から現在 10 人に減員。かつ、うち２人が自主的に派遣活動を休止中。令和７年３月に１人退任予定。 ②相談員高齢化により派遣回数や派遣先施設への移動等に制限が生じている。
神奈川県	茅ヶ崎市	ない	現在活動中の介護サービス相談員は、高齢者の理解、認知症の正しい理解等について養成研修または現任研修を通して研鑽しているため、障害者施設等への訪問の準備ができていないと同時に、公募を実施しても応募が潤沢ではない。
神奈川県	秦野市	ない	人材の確保が困難なため。
神奈川県	座間市	ない	介護サービス相談員派遣等事業を行っていないため
神奈川県	寒川町	ない	担当部署が異なるため。
神奈川県	二宮町	ない	今のところ、高齢者施設のみとなっており、それ以外の展開はない。地域支援事業の任意事業として実施しているため、介護保険施設を対象としている。
神奈川県	愛川町	ない	相談員の人数が少ないため。現在、介護施設へ月に２回派遣を行っているが、同一施設に再派遣するには約９ヵ月かかる状態であり、高齢者施設以外へ相談員活動を展開する場合、活動量や知識量等より相談員へ求められるものが増え、相談員の確保がさらに困難になってしまう可能性がある。
新潟県	長岡市	ない	高齢者施設だけでもすべての施設に訪問できていない状況であり、訪問施設数を増やすことが難しいため。 また、介護相談員に障害者についての専門的知識もなく、今後育成する時間を作るのも難しい。
新潟県	新発田市	ない	予算不足
新潟県	胎内市	ない	介護サービス相談員の事業を担当する係と障害者施設に関する事業を担当する係が異なるため、現在は検討していない
富山県	富山市	ない	別の課が障害者施設の担当をしているため。
富山県	高岡市	ない	将来的には障害者施設等へ訪問も行うことも可能だが、現在は介護保険事業所への訪問も十分でないため。
富山県	中新川広域行政事務組合	ない	将来的に育成の要請等があれば検討していくことが必要になるとは思うが、現在その予定はない。
富山県	新川地域介護保険・ ケーブルテレビ事業組合	ない	
石川県	金沢市	ない	高齢者施設の数に対し、相談員が不足気味であること、また相談員の担い手が先細りしていることから拡大は困難である。
石川県	小松市	ない	介護サービス相談員のなり手不足と高齢化
福井県	大野市	ない	介護サービス相談員、事務局の人材不足
福井県	永平寺町	ない	人手不足のため
山梨県	笛吹市	ない	検討したいと思うが、現状、介護サービス相談員が少ないことと、障害者の担当課が違うため、対応が難しい。
長野県	長野市	ない	●介護サービス相談員の人数が不足しているため。 ●予算の管理が複雑化することが見込まれるため。
長野県	松本市	ない	予算上、高齢者施設も十分まかなえないため。また、所轄課が異なるため、対応しかねます。
長野県	岡谷市	ない	
長野県	諏訪市	ない	いまだ対応できていない高齢者施設もあり、相談員が増えない中で活動を広げることは、負担が大きくなると考えられるため。

問２　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っている自治体もあ　　ります。人口減少により地域で活躍いただく市民人材が枯渇していくなかで、貴自治体として、将来的に相談員人材を高齢者・障害者といった区分けなく育成して、高齢者施設以外での相談員活動も展開するといったことを検討する余地はありますでしょうか？その理由も含めて教えてください。

【ない】

都道府県	市区町村	問２	その理由
長野県	小諸市	ない	相談員の増員が難しい状況のため、相談員の負担が増加するようなことは検討しない
長野県	大町市	ない	サービス相談員の担い手不足のため。
長野県	茅野市	ない	あくまで介護保険制度に基づく立場であるため
長野県	佐久市	ない	当市では現在、障害者施設等への訪問は行っておらず、介護施設等への訪問は６人の相談員で 55 施設に対して行っているが、人材確保が難しく、訪問施設の増加は負担となるため。
長野県	富士見町	ない	介護サービス相談員を高齢者施設以外に派遣する取り組みを初めて知ったので、現時点では検討していない。
岐阜県	大垣市	ない	介護サービス相談員の派遣事業は、介護サービスを利用する者および家族等の話を聞き、相談に応じることを手段とし、利用者等の疑問、不満または不安の解消を図ること、介護サービスの質的な向上を図ることを目的としているため。
岐阜県	土岐市	ない	高齢者施設を対象としており、人員的にも訪問できる施設に限りがあるため。
岐阜県	岐南町	ない	相談員の高齢化があり、相談員のなり手不足が懸念される中、相談員に負担をかけることは避けたい。
岐阜県	もとす広域連合	ない	障害者施設の訪問には、障害に関する専門知識の取得や利用者への対応に関する経験が、介護施設の訪問以上に必要と考える。人材の確保や教育（特に経験に関する部分）に時間を要するため、高齢者・障害者の区分けをなくす活動は難しいと考える。
岐阜県	安八郡広域連合	ない	介護サービス相談員の高齢化および登録者の減少により、活動の回数が制限されるため、障害者施設等の事業所まで手が回らないことから、現状では介護施設を中心に活動していただいている。
岐阜県	揖斐広域連合	ない	現在相談員を増やしている段階であり、入居系の施設のみの訪問となっている。通所施設や短期入所施設、居宅等を取り入れていきたいと考えており、まずは高齢者の相談活動を十分に行える体制を整えたいため、現段階では障害者施設等への訪問を検討する余地はない。
静岡県	静岡市	ない	相談員の確保が困難なため。
静岡県	掛川市	ない	介護サービス相談員が少なく、高齢者施設が回り切れていないため。
静岡県	藤枝市	ない	介護サービス相談員担当事務局が高齢者部門にあるため。相談員の人数の関係。
静岡県	裾野市	ない	現時点で必要性を感じていないため。
静岡県	吉田町	ない	
愛知県	岡崎市	ない	相談員人材確保が困難。
愛知県	春日井市	ない	限られた人員で実施していくことが困難であるため。
愛知県	碧南市	ない	障害者施設にも訪問に来てほしいというような要望が施設や担当課からあれば、検討をする可能性はあるが、現状そういった要望はなく、また、事務局側も障害者施設に関する知識に乏しいため。
愛知県	刈谷市	ない	現時点において、すべての高齢者施設に相談員を派遣できていないため。
愛知県	安城市	ない	相談員の人数が足りておらず、高齢者施設においても十分に訪問できていないため。

問２　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っている自治体もあ　　ります。人口減少により地域で活躍いただく市民人材が枯渇していくなかで、貴自治体として、将来的に相談員人材を高齢者・障害者といった区分けなく育成して、高齢者施設以外での相談員活動も展開するといったことを検討する余地はありますでしょうか？その理由も含めて教えてください。

【ない】

都道府県	市区町村	問２	その理由
愛知県	西尾市	ない	現在、訪問している介護施設の件数も多く、介護サービス相談員の人数に限りがあり、負担が大きいため。
愛知県	犬山市	ない	高齢者に関する業務の担当者として、介護施設に対する活動に専念したいため。
愛知県	知立市	ない	介護部門と障害部門の担当部局が異なるため、連携が難しい。
愛知県	清須市	ない	本市では、専門性の高い人を相談員としているため、障害の分野も、となるとさらに人材の確保が難しくなる。
愛知県	みよし市	ない	現在の事務分掌では部署を横断するため
三重県	四日市市	ない	本事業が作られた趣旨と異なるため。 介護サービス相談員へ期待する役割が大きすぎると感じるため 自治体では担当部局が異なり事務作業が煩雑になる恐れが大いにあるため。
三重県	松阪市	ない	相談員の人員不足、予算確保の検討が必要なため。
三重県	鈴鹿市	ない	障害者施設の業務を担当している部署が高齢者施設の業務を担当している部署とは異なるため。
三重県	名張市	ない	実現するためには、相談員の増員が必要であるが、なり手がいない状態である。 また、予算の減額が推奨される中、任意事業について予算の増額は望めないため、当市では検討する余地はなし。
滋賀県	近江八幡市	ない	介護相談員の人材確保が難しいため。
滋賀県	守山市	ない	これ以上の訪問数増は難しい
滋賀県	東近江市	ない	介護相談員の制度を今年度から導入したため、まずは高齢者施設への充実を第一優先としている。今後障害者施設への展開も考えられるが、現時点では検討していない。
滋賀県	米原市	ない	現在、当市における介護サービス相談員の人材確保が難しく、市内の高齢者施設数を考慮しても相談員の数が少ない状態である。現時点で相談員の負担が大きいため、さらに訪問先を増やすことは検討していない。
京都府	舞鶴市	ない	相談員活動以外にも、地域の役員、ボランティア活動を各自行っている相談員が多いため。
京都府	綾部市	ない	相談員の負担が増す。活動の対象が増えること、相談員として学ぶべき知識・身につけるべき技量が増えるという両面で負担が大きい。
京都府	宇治市	ない	現在はない。障害者施設は、別の部署が所管しているため。
京都府	城陽市	ない	現在介護相談員の活動は、市内すべての介護施設を訪問できていないため、まずは介護施設の訪問を優先したいこともあり、障害者施設等の訪問は今のところ検討していない。
京都府	長岡京市	ない	介護相談員活動が、サービスに対する不満の解消やサービスの質的向上の一助となっており、高齢者施設以外でも相談員活動が展開されれば、その施設のよりよいサービスのために一定の役割を果たせるものと考える。ただし、現状では相談員の人材が不足しており、さらに対象を広げる対応は困難である。

問２　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っている自治体もあ　　ります。人口減少により地域で活躍いただく市民人材が枯渇していくなかで、貴自治体として、将来的に相談員人材を高齢者・障害者といった区分けなく育成して、高齢者施設以外での相談員活動も展開するといったことを検討する余地はありますでしょうか？その理由も含めて教えてください。

【ない】

都道府県	市区町村	問２	その理由
京都府	京田辺市	ない	コロナ感染拡大に伴う事業停止から、順次受け入れ可能である施設から介護相談員の派遣再開を進めているところだが、まだ市内すべての特別養護老人ホームおよび介護老人保健施設の受け入れ再開には到っていない。また、サービス付き高齢者住宅など障害者施設より優先して拡大すべき対象施設がある。ほかにも、現任介護相談員の高齢化に伴い、新たな介護相談員の確保・育成が急務となっている。これらの課題が解決されないうちは、高齢者施設以外での展開は難しいと思われる。
大阪府	堺市	ない	事業所の訪問先の選定や相談員の確保に苦慮している状況であり、現時点では新しい分野に対象を拡大する余裕がない。
大阪府	豊中市	ない	担当部署が異なるため。
大阪府	池田市	ない	人員不足のため。
大阪府	吹田市	ない	本来は高齢者・障害者といった区分けをすることなく相談員活動をすることが望ましいと思いますが、相談員の確保や相談員に障害者に対する理解をどのように深めてもらうのかを考えると高齢者施設以外での活動が困難であると思うため。
大阪府	富田林市	ない	高齢者施設が増えてきており、現在有料ホームやサービス付き高齢者向け住宅への派遣を考えているが、派遣はできていない。 相談員の人数的にも高齢者施設以外へ派遣する余裕もないため、現在は難しいと考える。
大阪府	河内長野市	ない	現在、高齢者施設への派遣においても、市民人材が枯渇している状況のため。
大阪府	羽曳野市	ない	現状、相談員数が不足しており、派遣希望施設への派遣が十分にできていない状況下で、高齢者施設以外への派遣は検討していない。
大阪府	摂津市	ない	現状、必要性を感じていないため。
大阪府	東大阪市	ない	介護サービス利用者の権利擁護およびサービスの質の向上を目的として、介護保険制度の地域支援事業の一環として実施しているため。
大阪府	阪南市	ない	介護サービス相談員の人員不足のため。
大阪府	豊能町	ない	介護サービス相談員人材が不足しているため、高齢者施設へ行く人数を確保するだけで苦労している。
兵庫県	尼崎市	ない	介護相談員の人員を確保することが困難。高齢者と障害者とで、視点も異なるため、実施するのであれば、事前に研修等を行う必要があるが、マンパワー不足である。
兵庫県	伊丹市	ない	介護サービス相談員の担い手が不足している状態において、新たな施設への訪問を開始する余裕がないため。
兵庫県	豊岡市	ない	現地点では検討していない
兵庫県	赤穂市	ない	介護相談員になってくれる人材を探すだけでも一苦労であり、相談員にこれ以上仕事を頼むのも難しいため。
兵庫県	丹波篠山市	ない	当市では現在、高齢者施設および障害者施設それぞれに、相談員が活動している。高齢者施設以外での相談員活動となると、相談員一人当たりの活動日数が現状よりも増えることや、より広い知識の習得や理解が必要となるため、今以上に負担に感じられる可能性がある。 ただし、相談員の人材不足も課題ではあるため、相談員が活動しやすい体制作りについて、高齢福祉と障害福祉双方で今後の検討事項としていく。

問２　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っている自治体もあ　　ります。人口減少により地域で活躍いただく市民人材が枯渇していくなかで、貴自治体として、将来的に相談員人材を高齢者・障害者といった区分けなく育成して、高齢者施設以外での相談員活動も展開するといったことを検討する余地はありますでしょうか？その理由も含めて教えてください。

【ない】

都道府県	市区町村	問２	その理由
兵庫県	猪名川町	ない	検討していないため。
奈良県	宇陀市	ない	介護サービス相談員は現役の民生委員もいるため、スケジュール的にも障害者施設に行くことは難しい。
和歌山県	白浜町	ない	介護サービス相談員の人材不足のため、高齢者施設以外での相談活動の展開が現状では難しいと思われる。
鳥取県	倉吉市	ない	現在活動中の相談員自身も、高齢化を理由に活動が難しくなってきている。また、新たな人材確保にも苦慮しているため。
鳥取県	境港市	ない	高齢者と障害者を担当する部署が違うため。
島根県	浜田市	ない	高齢者施設での相談員活動を実施するだけでも人材確保が難しくなっている。 また、障害者を担当する部署との連携が今はなく、実施する場合の相談員への研修等も現状では難しい。
島根県	出雲市	ない	市内高齢者施設の中でも訪問できていない施設があるため。
島根県	大田市	ない	介護相談員の人員不足のため。
岡山県	津山市	ない	現状はまだ市民人材の枯渇を感じていないため。
岡山県	総社市	ない	現在、高齢者福祉部門の介護サービス相談員となる人材の確保、また育成に苦慮しているため、高齢者福祉・障害者福祉の両分野に対応できる人材確保・育成は困難と感じている。
岡山県	瀬戸内市	ない	障がいは、状態像多岐多様にわたっており、介護サービスや高齢者の特性を主に活動した方がよいと考えているため。
広島県	広島市	ない	今年度より、令和２年度から中止していた施設への派遣を再開しており、追加で介護保険施設以外を訪問することは考えていない。
広島県	福山市	ない	障がい者施設と高齢者施設を所管する担当課が異なるため、両者の区分けなく訪問する相談員を育成することは難しい。どちらの予算で事業を委託するかなど課題があるため。
徳島県	鳴門市	ない	高齢者施設以外にも派遣すると、一人当たりの負担が大きくなるため。
香川県	高松市	ない	担当部署が異なっており、加えて介護サービス相談員の人材確保も課題となる。
香川県	坂出市	ない	高齢、障害、子ども、生活困窮を一体的に実施するため、重層的支援体制整備事業を行っているため、今後は高齢者施設以外での相談員活動を展開したいと思うが、現在の活動も十分行えていない状況である。 相談員の人員増が必要であるが、なかなか進められていない。
愛媛県	松山市	ない	介護サービス適正化事業として、介護サービス事業所を対象としているため。
愛媛県	八幡浜市	ない	介護施設・事業所への訪問だけでも相談員の人数がギリギリであり訪問先を増やすことは困難なため。
愛媛県	新居浜市	ない	介護サービス相談員のなり手不足が課題となっているため、高齢者施設以外には訪問する余裕がない。
愛媛県	四国中央市	ない	相談員の減少のため、訪問先を増やすことは難しい。
愛媛県	松前町	ない	
愛媛県	愛南町	ない	活動範囲を広げたからといって、人材が枯渇している状況は変わらないため

問２　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っている自治体もあ　　ります。人口減少により地域で活躍いただく市民人材が枯渇していくなかで、貴自治体として、将来的に相談員人材を高齢者・障害者といった区分けなく育成して、高齢者施設以外での相談員活動も展開するといったことを検討する余地はありますでしょうか？その理由も含めて教えてください。

【ない】

都道府県	市区町村	問２	その理由
福岡県	北九州市	ない	現時点では、介護サービス施設にのみと考えている。 その理由は、北九州市においても介護施設での高齢者に対する虐待事案（疑虐待事案も含め）が増加傾向にあり、事業所への改善指導の対応に苦慮しているところである。 その対応策の一環として、まずは高齢者施設（介護サービス事業所）への相談員派遣を、力を入れて継続していきたい。
福岡県	久留米市	ない	障害者施設等は所管課が違い、業務の負担が増えることになるため。また、障害と介護では相談員に求められるスキルの違いもあり、相談員の負担も増えることになるため。
佐賀県	佐賀中部広域連合	ない	相談員数が少なく、高齢者施設への訪問にも限りがある状況のため。
佐賀県	杵藤地区広域市町村圏組合	ない	介護保険事務を一部事務組合で行っており、地域支援事業を財源として実施しているため、現段階では介護保険サービスに限った事業として実施していく予定である。また、現在の介護サービス相談員のノウハウから検討すると、障害者施設に訪問の幅を広げるのではなく、全国的にも増加している有料老人ホームの介護保険外施設への訪問を広げる方が優先事項ではないかと考えている。
熊本県	合志市	ない	介護サービス相談員の数が少なく、派遣している介護サービス事業所も少ない。 今後は、介護サービスの事業所の数を増やしていきたいと考えている段階。
熊本県	御船町	ない	高齢者施設分だけでも人材不足。 制度の違いの理解など、相談員の質の確保もより難しくなる。
熊本県	山都町	ない	介護サービス相談員の人員不足のため。
大分県	日田市	ない	本市には高齢者施設（訪問系サービス除く）が 80 施設以上存在するが、そのうち介護サービス相談員を派遣している施設は 30 施設にとどまっている。そのため、高齢者施設への派遣先を拡大していくことを重点的に考えていきたい。
宮崎県	小林市	ない	・コロナ禍で受入事業所が少ない。
鹿児島県	鹿児島市	ない	相談員の人数も十分でないため、有料老人ホーム等への派遣もできていない状況である。障碍者施設等への派遣はその先にある目標であると捉えているため現状では検討段階に入っていない。
鹿児島県	日置市	ない	高齢者施設における派遣先拡大は今後も検討していく予定であるが、領域を超えた相談員活動については検討していないため。
鹿児島県	屋久島町	ない	相談員の方々は長年勤められ、高齢になっている。なかなか後継者が見つからない状況であり、これ以上活動を展開することは望めない。

問３　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する貴部局・課と権利擁護支援担当部局・課や中核機関等との連携はございますでしょうか？

問４　どのような連携がありますか？（問３で「１．ある」と回答した方）

都道府県	市区町村	問 3	問 4
北海道	恵庭市	ない	
北海道	石狩市	ある	必要に応じて、社会福祉協議会等に情報共有を行う。
北海道	妹背牛町	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
北海道	白老町	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
北海道	浦河町	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
北海道	新ひだか町	ある	当該事業の担当部署が同一であることから「ある」と回答したが介護サービス相談員を配置していないので、具体例の提示はできない。
北海道	厚岸町	ある	
岩手県	奥州市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
岩手県	滝沢市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
岩手県	紫波町	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
岩手県	金ケ崎町	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
宮城県	仙台市	ある	一部の関係課との連携はある。 （相談対応記録の共有、個別対応が必要な可能性がある案件の対応依頼等）
山形県	山形市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
山形県	鶴岡市	ある	介護サービス相談員の相談事例の共有 （必要な場合）
山形県	長井市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
山形県	天童市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
山形県	尾花沢市	ない	
福島県	福島市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
福島県	いわき市	ある	権利擁護支援担当課が実施する市民後見人養成研修等の場で、相談員事業の周知を行い、新たな相談員として活動いただける方の暮秋を行っている。
福島県	喜多方市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
福島県	伊達市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
福島県	石川町	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
茨城県	水戸市	ある	介護サービス相談員の相談事例について、情報提供を行う。
茨城県	北茨城市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
茨城県	つくば市	ない	

問３　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する貴部局・課と権利擁護支援担当部局・課や中核機関等との連携はございますでしょうか？

問４　どのような連携がありますか？（問３で「１．ある」と回答した方）

都道府県	市区町村	問３	問４
茨城県	つくばみらい市	ない	
茨城県	東海村	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
栃木県	宇都宮市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
栃木県	真岡市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
栃木県	那須塩原市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
群馬県	藤岡市	ある	
埼玉県	さいたま市	ない	
埼玉県	川越市	ない	
埼玉県	川口市	ない	
埼玉県	春日部市	ない	
埼玉県	戸田市	ある	
埼玉県	久喜市	ある	地域ケア推進会議への同席や、介護施設の運営推進会議への同席　等
埼玉県	八潮市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
埼玉県	ふじみ野市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
埼玉県	三芳町	ない	
埼玉県	宮代町	ある	介護サービス相談員の相談事例の共有。
埼玉県	杉戸町	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
千葉県	市川市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
千葉県	船橋市	ない	
千葉県	木更津市	ない	
千葉県	松戸市	ある	万一介護サービス相談員から施設内虐待案件の報告があった場合は、担当課へ情報提供・共有を行う。
千葉県	野田市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
千葉県	茂原市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
千葉県	佐倉市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
千葉県	旭市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
千葉県	習志野市	ある	高齢者施設等における虐待調査を合同で実施。
千葉県	流山市	ない	
千葉県	八千代市	ない	
千葉県	鎌ケ谷市	ある	
千葉県	浦安市	ある	虐待の疑い等、必要に応じて関係部署と都度連携。
千葉県	四街道市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
千葉県	袖ケ浦市	ない	
千葉県	富里市	ある	介護サービス相談員の相談事例の共有。
千葉県	栄町		

問３　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する貴部局・課と権利擁護支援担当部局・課や中核機関等との連携はございますでしょうか？

問４　どのような連携がありますか？（問３で「１．ある」と回答した方）

都道府県	市区町村	問３	問４
東京都	台東区	ない	
東京都	豊島区	ある	介護サービス相談員の相談事例の共有。
東京都	葛飾区	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
東京都	八王子市	ある	虐待が疑われる施設を調査した際に、介護サービス相談員の積極的な活用を促している。
東京都	町田市	ない	
東京都	国分寺市	ある	当課主催の会議への参加、中核機関主催の会議等への参加
東京都	稲城市	ある	介護サービス相談員の報告書の供覧を毎月実施し、各施設の相談事例や状況等の共有を実施している。
神奈川県	川崎市	ない	
神奈川県	相模原市	ない	
神奈川県	小田原市	ない	
神奈川県	茅ヶ崎市	ある	介護サービス相談員の相談事例より他課へ連携の必要性がある場合は、情報を共有し、有効利用している。
神奈川県	秦野市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
神奈川県	座間市	ない	
神奈川県	寒川町	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
神奈川県	二宮町	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
神奈川県	愛川町	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
新潟県	長岡市	ある	必要に応じて関係部署に情報提供を行う。
新潟県	新発田市	ない	
新潟県	胎内市	ない	
富山県	富山市	ある	介護サービス相談員に関して直接的に関係はないが、活動報告から高齢者虐待が疑われる場合、高齢者の権利擁護を担当している課と連携することはある。
富山県	高岡市	ない	
富山県	魚津市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
富山県	中新川広域行政事務組合	ある	各構成町村の地域包括支援センターと相談員から寄せられた相談事例を共有したり、虐待が疑われるような事例の相談を受けたりなど相互に連携を取っている。
富山県	新川地域介護保険・ケーブルテレビ事業組合	ある	派遣事業開始時から、高齢者施設数は増加しているものの、相談員数は変わらず、訪問頻度は１施設当たり年１回程度である。障害者施設の訪問等、活動を広げる余裕はないため。
石川県	金沢市	ない	
石川県	小松市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	

問３　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する貴部局・課と権利擁護支援担当部局・課や中核機関等との連携はございますでしょうか？

問４　どのような連携がありますか？（問３で「１．ある」と回答した方）

都道府県	市区町村	問３	問４
福井県	大野市	ない	
福井県	永平寺町	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
山梨県	笛吹市	ある	虐待などの疑いなどがあった場合の情報の共有。
長野県	長野市	ない	
長野県	松本市	ない	
長野県	岡谷市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
長野県	諏訪市	ある	定期的に会議を持ち、情報共有を行っている。
長野県	小諸市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
長野県	大町市	ない	
長野県	茅野市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
長野県	佐久市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
長野県	富士見町	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
岐阜県	大垣市	ない	
岐阜県	土岐市	ない	
岐阜県	岐南町	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
岐阜県	もとす広域連合	ない	
岐阜県	安八郡広域連合	ある	介護サービスの相談員の訪問・相談事例の共有等
岐阜県	揖斐広域連合	ある	揖斐広域連合は揖斐郡にある３つの町で構成されており、揖斐郡と安八郡の６町で構成された協議会を定期的に行っている。
静岡県	静岡市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
静岡県	沼津市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
静岡県	磐田市	ある	介護サービス相談員の相談事例を必要に応じて情報提供する
静岡県	掛川市	ない	
静岡県	藤枝市	ない	
静岡県	袋井市	ない	
静岡県	裾野市	ある	本事業に関する連携はないが、個別ケース支援の際連携している。
静岡県	吉田町	ない	
愛知県	岡崎市	ない	
愛知県	春日井市	ない	
愛知県	碧南市	ない	
愛知県	刈谷市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
愛知県	豊田市	ない	
愛知県	安城市	ない	
愛知県	西尾市	ない	

問３　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する貴部局・課と権利擁護支援担当部局・課や中核機関等との連携はございますでしょうか？
問４　どのような連携がありますか？（問３で「１．ある」と回答した方）

都道府県	市区町村	問３	問４
愛知県	犬山市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
愛知県	犬山市	ない	
愛知県	小牧市	ない	
愛知県	知立市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
愛知県	清須市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
愛知県	みよし市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
愛知県	東郷町	ない	
三重県	四日市市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
三重県	松阪市	ある	介護サービス相談員より権利擁護が絡む事例の相談があった場合、権利擁護の担当に相談や対応をつなげる体制はある。
三重県	鈴鹿市	ない	
三重県	名張市	ない	
滋賀県	近江八幡市	ある	事業所内で虐待等が疑われる場合、介護相談員の実際の活動報告の内容を確認。
滋賀県	守山市	ない	
滋賀県	東近江市	ない	
滋賀県	米原市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
京都府	京都市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
京都府	舞鶴市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
京都府	綾部市	ある	介護サービス相談員の相談事例、報告事例の共有（必要時のみ）
京都府	宇治市	ある	介護サービス相談員からの相談内容について、担当課と情報共有。
京都府	城陽市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
京都府	長岡京市	ある	合議体の構成員として会議、研修等に参加。 成年後見市長申し立て、報酬助成など個別の利用支援。
京都府	京田辺市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
京都府	南丹市	ある	本事業に係るものではない相談内容について連携し、内容・方向性について、協議・共有することもある。
大阪府	堺市	ない	
大阪府	豊中市	ある	相談事例が虐待と疑われる際は、情報を共有し、場合によっては施設を訪問する。
大阪府	池田市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
大阪府	吹田市	ある	介護サービス相談員が把握した内容を権利擁護支援担当課に共有している。

問３　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する貴部局・課と権利擁護支援担当部局・課や中核機関等との連携はございますでしょうか？

問４　どのような連携がありますか？（問３で「１．ある」と回答した方）

都道府県	市区町村	問 3	問 4
大阪府	富田林市	ある	市民後見人講座を担当課より案内してもらい、講座を受講し市民後見人となっている人がいる。また、課としては青年後見利用に向けた中核機関および協議会の構成員となっている。
大阪府	河内長野市	ない	
大阪府	柏原市	ない	
大阪府	羽曳野市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
大阪府	摂津市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
大阪府	高石市	ない	
大阪府	東大阪市	ない	
大阪府	泉南市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
大阪府	大阪狭山市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
大阪府	阪南市	ない	
大阪府	豊能町	ない	
兵庫県	尼崎市	ある	
兵庫県	伊丹市	ない	
兵庫県	豊岡市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
兵庫県	赤穂市	ない	
兵庫県	宝塚市	ある	市民後見人・権利擁護支援者を育成する過程において、市民後見人候補者として推薦を受けるための要件として「権利擁護支援者活動を１年以上継続すること」とされており、権利擁護支援者活動の１つに介護サービス相談員の活動を規定するなど、介護サービス相談員派遣等事業を担当する市（介護保険課）と市民後見人・権利擁護支援者の育成等を担う市権利擁護支援センターが連携して、地域で活躍する権利擁護支援人材の育成を行っている。
兵庫県	三田市	ある	平成 27 年より、市が主体となり、社会福祉協議会が運営する「三田市権利擁護・成年後見支援センター」を設置。 また、令和５年度から多機能協働事業として、複雑化・複合化した課題を抱える人・世帯に対し、関係課や市内の相談支援機関が連携し包括的な支援を行っており、必要があればいつでも連携できる体制が整っている。
兵庫県	丹波篠山市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
兵庫県	猪名川町	ない	
奈良県	宇陀市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
和歌山県	白浜町	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	

問３　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する貴部局・課と権利擁護支援担当部局・課や中核機関等との連携はございますでしょうか？

問４　どのような連携がありますか？（問３で「１．ある」と回答した方）

都道府県	市区町村	問３	問４
鳥取県	倉吉市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
鳥取県	境港市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
島根県	浜田市	ない	
島根県	出雲市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
島根県	益田市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
島根県	大田市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
島根県	安来市	ない	
岡山県	津山市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
岡山県	総社市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
岡山県	備前市	ある	コアメンバー会議、虐待
岡山県	瀬戸内市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
広島県	広島市	ない	
広島県	福山市	ない	
徳島県	鳴門市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
香川県	高松市	ない	
香川県	坂出市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
愛媛県	松山市	ない	
愛媛県	八幡浜市	ない	
愛媛県	新居浜市	ない	
愛媛県	四国中央市	ある	介護サービスにおける虐待案件等では、権利擁護支援担当部局と一緒に対応に当たっている。
愛媛県	松前町	ない	
愛媛県	愛南町	ない	
福岡県	北九州市	ない	
福岡県	久留米市	ある	虐待案件について情報共有を行っている。
佐賀県	佐賀中部広域連合	ない	
佐賀県	杵藤地区広域市町村圏組合	ない	
長崎県	大村市	ある	これまで該当するケースはないが、権利擁護支援担当部局（地域包括支援センター）と中核機関（市が市社協に委託）は、同じビル内にあり、介護サービス相談員の相談事例について、必要に応じて連携することは可能。
熊本県	合志市	ある	介護サービス相談員および、中核機関を担っている担当課が同じであるため、常に連携が取れている。
熊本県	御船町	ある	介護サービス相談員派遣事業としての連携は特にないが、日頃から重層的な課題を持つ人の事例等で共有･連携を行っている。

問３　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する貴部局・課と権利擁護支援担当部局・課や中核機関等との連携はございますでしょうか？

問４　どのような連携がありますか？（問３で「１．ある」と回答した方）

都道府県	市区町村	問 3	問 4
熊本県	山都町	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
大分県	日田市	ある	相談員からの報告により、権利擁護に関する支援を必要とする利用者が把握できた場合、権利擁護担当者へ情報共有する。
宮崎県	小林市	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	
鹿児島県	鹿児島市	ある	相談事例の共有や、要対応事例の場合は共同で対応することがある。
鹿児島県	日置市	ある	介護サービス相談員の相談事例の共有。
鹿児島県	屋久島町	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない	

問５　現在、連携がない場合、権利擁護支援担当部局・課や中核機関等との連携との連携の必要性は感じますか？　その理由も含めて教えてください。（問３で「２．ない」と回答した方）

【感じる】

都道府県	市区町村	問５	その理由
北海道	恵庭市	感じる	市民サービス向上のため。
宮城県	仙台市	－－	介護サービス相談員が受けた相談において、当該相談者の権利が侵害されている場合や、権利擁護の必要がある場合など、連携を要する可能性があると思料する。
山形県	尾花沢市	感じる	権利擁護について難しさを感じている相談員、職員がいるため、相談も含めて連携できるような体制が必要と思われる。
埼玉県	さいたま市	感じる	関係機関との連携の必要性は感じるが、現時点で連携をするような実例がないため、検討には至っていない。
埼玉県	川口市	感じる	情報収集で役に立ちそうだと感じる。
埼玉県	三芳町	感じる	地域で暮らす高齢者をはじめ、支援を必要とする人たちの権利や尊厳を守り、自分らしい生活を継続していくためには必要と思う。 （福祉部門とは高齢者虐待、後見人制度等において連携はできているが、人権擁護担当とは連携できていない）
千葉県	船橋市	感じる	介護相談員派遣事業を運営するに当たり、「地域連携ネットワークの中核となる期間」との連携が必要な事例がないが、もし今後権利擁護支援を必要とする施設利用者がいる場合は、連携があった方が解決までのスピード感が違ってくるものと考える。
千葉県	木更津市	感じる	共生型の事業所もあることから、連携の必要性は感じる。
千葉県	八千代市	感じる	連携することで、権利擁護に対するそれぞれの課の考え方を参考にすることができるため。
東京都	町田市	感じる	利用者の権利が脅かされていると考えられる事案が発生した場合、迅速に動くことができると考える。 現在は、権利擁護支援担当課等への報告に到るまでの事案が発生していないことや、仮に発生した場合でも、当市の場合は介護サービス相談員派遣等事業担当課と権利擁護担当課が日頃から連携を図っていることから、介護サービス相談員派遣事業における組織的な連携はしていない。
神奈川県	相模原市	感じる	介護サービス相談員の役割は多岐にわたり、そのひとつとして、利用者の権利擁護支援があるが、現在の所管課では権利擁護にかかる業務を行っていない。 権利擁護支援にかかる知見をもとに、介護サービス相談員への活動への指導・助言ができれば、本事業がより効果的なものにできると感じるため。 ※市独自の相談員研修にて、権利擁護支援担当課に高齢者虐待防止や成年後見制度についての講座等を実施してもらったことはあるが、連携がとれているとまではいえないのが現状
新潟県	新発田市	感じる	共有すべき事例があれば提供すべきと考えるが、今のところそのような事例がない。
新潟県	胎内市	感じる	不適切な支援があった際、関連する機関と情報共有をすることで幅広く対処を行うことができると考えられるため
富山県	高岡市	感じる	現在訪問して把握した問題点を事業所にフィードバックを行っているが、地域連携することで、多くの人の目が入るようになり、事業所環境の改善につながると考える。
石川県	金沢市	感じる	養介護施設従事者による高齢者虐待を発見した際には、記録票の共有が考えられる。
福井県	大野市	感じる	権利擁護に関する事業であるため

問５　現在、連携がない場合、権利擁護支援担当部局・課や中核機関等との連携との連携の必要性は感じますか？　その理由も含めて教えてください。（問３で「２．ない」と回答した方）

【感じる】

都道府県	市区町村	問 5	その理由
長野県	長野市	感じる	虐待等の報告があった際、事務局として対応が必要な場合の相談・助言などの協力要請がスムーズにできるようになるため。
長野県	松本市	感じる	権利擁護全般に関する担当課が異なるため、連携を感じます。
長野県	大町市	感じる	サービス相談員が、訪問活動の中で権利擁護支援についての相談を受けた場合や、その必要性を感じた場合に、当課が権利擁護支援担当と連携する必要があるため。
岐阜県	もとす広域連合	感じる	虐待など緊急性が高い内容に関しては、連携が必要と考える。
静岡県	掛川市	感じる	必要性は感じているが、体制が連携できる形となっていない。
静岡県	藤枝市	感じる	
静岡県	袋井市	感じる	成年後見等、利用者のニーズに応えるためには、結果として、連携して各分野が対応する必要があるケースが多いと感じるため。
静岡県	吉田町	感じる	意思決定能力等が低下しているが、自分の権利擁護を守るために必要な行動が難しくなるため、介護相談員が定期的に施設を巡回し、本人の声を聞き、連携を図ることで、虐待等の重大な事案に対して、早期対応につながると思うため。
愛知県	犬山市	感じる	現状では連携の知識が持ち合わされていない
愛知県	小牧市	感じる	連携により、包括的な支援につながると考えられるため。
愛知県	東郷町	感じる	問題が発生した際、多くの期間が関わり、よりスムーズな対応が求められるため。
滋賀県	東近江市	感じる	今年度から介護相談員制度を開始したため、現時点で連携はない。ただ、権利擁護含め様々な分野での連携は必要と考えている。その方が各部局、良い形で回っていくと思われる。今後進めていきたい。
大阪府	河内長野市	感じる	現在、介護サービス相談員からの報告の中に、権利擁護支援担当部局・課や中核機関等と連携する必要のある相談事例はないが、そのような相談事例があれば適宜連携する必要があると感じているため。
大阪府	東大阪市	感じる	現時点では連携はないが、事業を実施する中で必要に応じて各部局・団体と適切な連携のもとで対応していくことは重要である。
大阪府	豊能町	感じる	現在は必要性を感じる事例はないが、この介護サービス相談員が活動する中で、権利擁護が必要となる可能性は、社会情勢的にも高いと思うため。
広島県	広島市	感じる	市民人材が枯渇していることを考えると、多方面において活躍できる人材を関係部局等で共有することは重要だと考えているため。
愛媛県	八幡浜市	感じる	今後、活動を継続していくのであれば、権利擁護の必要性や事例、基準等を知っておくことは活動のプラスになると思われるため。
愛媛県	愛南町	感じる	活動できていないため、連携はできていないが、困難な事例等場合によっては他機関へつなげたほうが良いケースもあると思われるため
福岡県	北九州市	感じる	介護サービス相談員の役割の一環として、サービス利用者とサービス提供事業者との橋渡しを行い、トラブル・苦情に到る事態を未然に防ぎ、改善の道を探るほか、問題提起、提案解決型の働きかけにより、利用者の権利擁護の手助けも担っていることから、関連性があると考えるため。

問５　現在、連携がない場合、権利擁護支援担当部局・課や中核機関等との連携との連携の必要性は感じますか？　その理由も含めて教えてください。（問３で「２．ない」と回答した方）

【感じない】

都道府県	市区町村	問５	その理由
茨城県	つくば市	感じない	活動状況や相談内容の報告を受ける限り現時点では必要性を感じていない。ただし連携が必要だと考えられるケースが出来てきた場合には柔軟に対応していきたい。
茨城県	つくばみらい市	感じない	事業を行っていない
埼玉県	川越市	感じない	現在休止中のため
埼玉県	春日部市	感じない	「施設との橋渡し」以上の責任を負わせるべきでないと考えるため。
千葉県	流山市	感じない	
千葉県	袖ケ浦市	感じない	権利擁護支援担当部局でニーズがまかなえている。
東京都	台東区	感じない	介護サービス相談員の報告で必要があれば権利擁護にかかわらず担当所管に事務局から情報提供を行っている。相談員から今まで権利擁護についての具体的な報告がなく、特に連携の必要性を感じていない。
神奈川県	川崎市	感じない	現状、相談員等から連携を希望するご意見等はいただいていないため。
神奈川県	小田原市	感じない	①当市の「介護相談員派遣事業」は、「傾聴」を主に対応しており、県および市が実施する研修の受講や派遣先施設職員との意見・情報交換で十分活動可能である。 ②成年後見制度利用促進審議会から意見等を求められたこともない。上記の理由により、連携の必要を感じていない。
神奈川県	座間市	感じない	介護サービス相談員派遣等事業を行っていないため。
岐阜県	大垣市	感じない	事務局と介護サービス相談員と介護保険施設の三者で協力体制が整っているため。
岐阜県	土岐市	感じない	毎月相談員より報告を受けており、何かあれば相談が受けられる体制がすでにあるため。
愛知県	岡崎市	感じない	他の担当部署等と連携が必要な場合があれば、介護サービス相談員事務局が間に入ることを想定している。
愛知県	春日井市	感じない	当市における介護サービス相談員の役割は、利用者と事業者の橋渡しを行うことでサービスの質の向上につなげることであるため。ただし、活動中に権利擁護支援の必要性が生じた場合は、担当部局に情報提供等することとなる。
愛知県	碧南市	感じない	相談員の相談事例に、特に問題のある事例がないため。
愛知県	豊田市	感じない	相談員業務と権利擁護支援事業は似ているところもあるとは思うが、もともとの目的が異なっており、担当部局同士の連携の必要性をあまり感じていない。 また、介護サービスを利用するに当たり、市民後見人等がすでについていることにより、介護サービス相談員事業の段階で権利擁護が話題にならないという背景もあると思われる。
愛知県	安城市	感じない	当市では、相談員はボランティアの立場であり、権利擁護支援は重責と考えるため。
愛知県	西尾市	感じない	

問５　現在、連携がない場合、権利擁護支援担当部局・課や中核機関等との連携との連携の必要性は感じますか？　その理由も含めて教えてください。（問３で「２．ない」と回答した方）

【感じない】

都道府県	市区町村	問 5	その理由
三重県	鈴鹿市	感じない	
三重県	名張市	感じない	権利擁護については、包括的には含まれているが、当市の相談員派遣事業の主たる目的は、「施設の風通しを良くすること」、「施設職員及び市職員の相互の気づき」であることから、連携の必要性は強くは感じない。
滋賀県	守山市	感じない	連携する必要性がない
大阪府	堺市	感じない	本市では、平成 12 年度から介護サービス相談員派遣事業を実施しておりますが、相談活動の中で権利擁護に関する相談があった旨の報告を受けていないことから、現時点では連携の必要性は感じておりません。
大阪府	柏原市	感じない	現在のところ、相談員より提出される報告書のなかには権利擁護支援担当部局等との連携を必要とするケースはございません。 しかし、今後そのような連携が必要となるケースが出てくるようであれば、連携について検討していきたいと考えております。
大阪府	高石市	感じない	連携が必要と感じるケースが、今はないため。
大阪府	阪南市	感じない	権利擁護支援が必要な場合は、個別につなぐことで対応している。
兵庫県	伊丹市	感じない	介護サービス相談員としての活動において、権利擁護支援が必要と思われる相談を受ける等のことがあれば、随時権利擁護担当課等との連携を図る必要があると考えるが、現在のところそのような相談はないため。
兵庫県	赤穂市	感じない	連携しても、活かせる体制が当市では整っていないため。
兵庫県	猪名川町	感じない	今の体制で十分なため。
島根県	浜田市	感じない	介護サービス相談員の活動で、随時権利擁護担当部局や中核機関等と連携する具体的なイメージができない。
島根県	安来市	感じない	今のところ必要と感じる事象がない。
広島県	福山市	感じない	必要に応じて他部局に相談・助言を求めているため、特段に必要性を感じない。
香川県	高松市	感じない	現状では、介護サービス相談員派遣事業の中で、権利擁護等に関する質問がないため。今後、質問等があれば、「成年後見制度中核機関」を紹介するなど対応する。
愛媛県	松山市	感じない	現在のところ、権利擁護支援に関する相談内容は見られない。今後必要性が出てきた時には迅速に連携し、対応したい。
愛媛県	新居浜市	感じない	現在、看護サービス相談員の仕事内容は傾聴がメインで、施設との橋渡し役的な立ち位置となっている。権利擁護支援と連携する必要性までは感じていない。
愛媛県	松前町	感じない	
佐賀県	佐賀中部広域連合	感じない	権利擁護支援が必要となるような事例がないため。
佐賀県	杵藤地区広域市町村圏組合	感じない	現状では、権利擁護支援担当部局等へ直接連携を取るような事象がなく、権利侵害の懸念があるケースについては、地域包括支援センターや介護保険サービスの指導担当部署への連携で対応が取れていると考えられているため。

問6 貴自治体の介護サービス相談員さんで、介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動をされている方はいらっしゃいますでしょうか？
あてはまる番号すべてに☑をつけてください。把握している範囲で構いません。

都道府県	市区町村	市民後見人等（法人後見支援員も含む）	日常生活自立支援事業の生活支援員	民生委員・児童委員	自治会、マンション管理組合等の役員	認知症キャラバン・メイト	認知症サポーター	チームオレンジのメンバー	認知症カフェの運営・スタッフ	傾聴ボランティア	行政の各種委員	地域でのボランティア活動等	その他の活動
北海道	恵庭市											おかめカレー	
北海道	石狩市	○		○			○						
北海道	妹背牛町						○	○	○				NPO 法人の活動
北海道	白老町		○			○	○	○	○				
北海道	浦河町						○		○			子ども食堂、給食サービス	
北海道	新ひだか町												コミュニティセンター事務職員
北海道	厚岸町			○									
岩手県	奥州市												
岩手県	滝沢市				○		○				人権擁護委員、保健推進員、食生活改善推進員、運動普及推進員	精神保健ボランティア	
岩手県	紫波町										更生保護女性の会	自治公民館役員	老人クラブ いこいの家 役員、事務局
岩手県	金ケ崎町			○		○							
宮城県	仙台市	○	○	○	○	○	○		○	○		傾聴ボランティア、朗読ボランティア、手話奉仕員、清掃活動	
山形県	山形市	○	○	○			○						
山形県	鶴岡市			○							保健推進員、介護保険運営協議会	独居高齢世帯等への配食サービス、小学校読み聞かせ、認知症サポート	
山形県	長井市					○	○			○			成年後見人
山形県	天童市			○							人権擁護委員		
山形県	尾花沢市			○		○	○		○				
福島県	福島市	○		○					○				
福島県	いわき市	○											
福島県	喜多方市											こども園と小学校での本の読み聞かせ	
福島県	伊達市			○									ＮＰＯ法人で交流館の事務
福島県	石川町			○			○	○		○			
茨城県	水戸市												
茨城県	北茨城市						○						
茨城県	つくば市						○			○			ホームスタートジャパンが行う家庭訪問型子育て支援ボランティア
茨城県	つくばみらい市												なし
茨城県	東海村												上記の活動はしていない。

問6 貴自治体の介護サービス相談員さんで、介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動をされている方はいらっしゃいますでしょうか？
あてはまる番号すべてに☑をつけてください。把握している範囲で構いません。

都道府県	市区町村	市民後見人等（法人後見支援員も含む）	日常生活自立支援事業の生活支援員	民生委員・児童委員	自治会、マンション管理組合等の役員	認知症キャラバン・メイト	認知症サポーター	チームオレンジのメンバー	認知症カフェの運営・スタッフ	傾聴ボランティア	行政の各種委員	地域でのボランティア活動等	その他の活動
栃木県	宇都宮市						○					オレンジサロンに参加、社会福祉協力員	
栃木県	真岡市						○						
栃木県	那須塩原市						○						
群馬県	藤岡市												
埼玉県	さいたま市			○									補導員、保護司
埼玉県	川越市												把握していません。
埼玉県	川口市												把握してない
埼玉県	春日部市			○		○	○						
埼玉県	戸田市										戸田市総合介護福祉市民協議会委員	一般介護予防事業の支援ボランティア	
埼玉県	久喜市						○				宮代町介護保険事業運営協議会	手話サークル	
埼玉県	八潮市					○	○						近所の単身高齢者の見守り・声かけ、介護施設での第三者委員会
埼玉県	ふじみ野市			○									動物愛護団体
埼玉県	三芳町			○	○		○	○					
埼玉県	宮代町			○								有償移送サービス運転者	
埼玉県	杉戸町						○				高齢者保健福祉審議会委員		
千葉県	市川市												
千葉県	船橋市									○			
千葉県	木更津市												把握している活動はなし
千葉県	松戸市	○		○						○		障害福祉施設スタッフ	精神保健福祉士、社会福祉士、民間学童の支援員
千葉県	野田市			○			○		○				
千葉県	茂原市					○	○	○					いのちの電話の相談員
千葉県	佐倉市												
千葉県	旭市												
千葉県	習志野市			○			○				習志野市介護保険運営協議会委員		高齢者相談員
千葉県	流山市												
千葉県	八千代市			○									
千葉県	鎌ケ谷市			○			○	○		○		特養等介護施設でのボランティア、談話室など	
千葉県	浦安市	○								○			
千葉県	四街道市			○									
千葉県	袖ケ浦市										介護保険運営協議会委員		

問６ 貴自治体の介護サービス相談員さんで、介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動をされている方はいらっしゃいますでしょうか？
あてはまる番号すべてに☑をつけてください。把握している範囲で構いません。

都道府県	市区町村	市民後見人等（法人後見支援員も含む）	日常生活自立支援事業の生活支援員	民生委員・児童委員	自治会、マンション管理組合等の役員	認知症キャラバン・メイト	認知症サポーター	チームオレンジのメンバー	認知症カフェの運営・スタッフ	傾聴ボランティア	行政の各種委員	地域でのボランティア活動等	その他の活動
千葉県	富里市				○		○				協働のまちづくり推進委員、 地区保健推進委員、 介護保険運営協議会委員、 市立小学校運営協議会委員 （いずれも市）	フレイル予防の筋トレ教室、 地区社協主催のイベントの手伝い、 地域福祉活動計画推進協議会委員 （社協）	市主催の高齢者向け体操教室、 県社協フォーラム幹事会委員、 学童保育主任
千葉県	栄町			○		○	○						
東京都	台東区												
東京都	豊島区				○		○	○					
東京都	葛飾区												
東京都	八王子市			○			○		○	○		楽器の演奏	移送に関するサービス。福祉有償運送
東京都	町田市						○					町田市介護予防サポーター	児童相談所職員
東京都	国分寺市			○	○	○	○		○		東京都介護保険制度相談窓口相談員、 地域ケア会議委員、 社会福祉協議会・地域福祉活動計画策定委員および評価委員	ファミリーサポート活動の援助会員、 多世代交流サロン主催	
東京都	稲城市												把握していない
神奈川県	川崎市												
神奈川県	相模原市			○									
神奈川県	小田原市			○									
神奈川県	茅ヶ崎市			○									
神奈川県	秦野市			○		○	○						
神奈川県	座間市												
神奈川県	寒川町												
神奈川県	二宮町						○				介護保険運営協議会等委員	介護予防ボランティア	
神奈川県	愛川町			○									
新潟県	長岡市	○	○	○	○	○	○		○		住宅委員	子ども食堂、 高齢者の茶の間	
新潟県	新発田市												令和６年度から認定調査員に介護サービス相談員の業務もしてもらっている
新潟県	胎内市												グループホームの運営推進会議のメンバー、 地域のサロン
富山県	富山市			○									
富山県	高岡市	○	○			○	○	○		○			
富山県	魚津市										保護司	市内観光ガイド	ジオパークガイド、水守ガイド

問６ 貴自治体の介護サービス相談員さんで、介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動をされている方はいらっしゃいますでしょうか？
あてはまる番号すべてに☑をつけてください。把握している範囲で構いません。

都道府県	市区町村	市民後見人等（法人後見支援員も含む）	日常生活自立支援事業の生活支援員	民生委員・児童委員	自治会、マンション管理組合等の役員	認知症キャラバン・メイト	認知症サポーター	チームオレンジのメンバー	認知症カフェの運営・スタッフ	傾聴ボランティア	行政の各種委員	地域でのボランティア活動等	その他の活動
富山県	中新川広域行政事務組合												
富山県	新川地域介護保険・ケーブルテレビ事業組合			○			○				人権擁護委員、認定審査会委員		
石川県	金沢市			○	○		○		○	○			
石川県	小松市		○		○					○			
福井県	大野市			○					○		二層協議体メンバー		
福井県	永平寺町												特になし
山梨県	笛吹市												
長野県	長野市									○			
長野県	松本市												不明です
長野県	岡谷市												
長野県	諏訪市				○		○				人権擁護委員	日本語学習支援	
長野県	小諸市			○			○				介護保険運営協議会		
長野県	大町市			○	○						介護保険事業計画作成委員		
長野県	茅野市						○			○	第７期茅野市高齢者福祉計画策定委員		
長野県	佐久市			○									
長野県	富士見町										介護保険員会の委員	地区社協への参加、地区サロンの運営	
岐阜県	大垣市			○			○	○	○			着付けのボランティア	
岐阜県	土岐市			○		○	○				母子保健推進員		
岐阜県	岐南町			○					○				
岐阜県	もとす広域連合												福祉施設や児童クラブで勤務
岐阜県	安八郡広域連合			○									
岐阜県	揖斐広域連合				○	○	○	○				見守り隊	音訳
静岡県	静岡市			○									
静岡県	沼津市	○	○					○				健康サポーターとして高齢者に定期的に体操等を指導	
静岡県	磐田市			○							介護保険運営協議会		
静岡県	掛川市						○						
静岡県	藤枝市			○			○			○	医療・介護・福祉ぷらんの委員	子ども食堂、運動サポーター	
静岡県	袋井市										地域包括支援センター運営協議会委員		
静岡県	裾野市					○	○			○	包括支援センター運営協議会委員	地区サロンの運営	

問６ 貴自治体の介護サービス相談員さんで、介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動をされている方はいらっしゃいますでしょうか？
あてはまる番号すべてに☑をつけてください。把握している範囲で構いません。

都道府県	市区町村	市民後見人等（法人後見支援員も含む）	日常生活自立支援事業の生活支援員	民生委員・児童委員	自治会、マンション管理組合等の役員	認知症キャラバン・メイト	認知症サポーター	チームオレンジのメンバー	認知症カフェの運営・スタッフ	傾聴ボランティア	行政の各種委員	地域でのボランティア活動等	その他の活動
静岡県	吉田町										認知症対策委員		小学校への家庭科授業等のサポーター
愛知県	岡崎市			○									
愛知県	春日井市	○		○	○								
愛知県	碧南市						○		○		碧南市介護サービス運営協議会、碧南市介護保険運営協議会	介護予防サポーター	
愛知県	刈谷市			○			○						失語症支援
愛知県	豊田市	○											
愛知県	安城市			○		○	○	○					
愛知県	西尾市		○	○			○		○				
愛知県	犬山市					○	○	○				生活支援体制整備事業における協議対の構成員、サロン活動	
愛知県	犬山市			○									
愛知県	小牧市			○							地域密着型サービス運営委員会委員		
愛知県	知立市			○			○	○				サロン運営	
愛知県	清須市										介護認定審査会委員		
愛知県	みよし市			○		○							ファミリーサポートサービス
愛知県	東郷町				○	○	○				地域ケア推進会議委員		
三重県	四日市市			○			○	○	○			児童・生徒の通学路における安全確認（旗当番）など	
三重県	松阪市			○	○						高齢者保健福祉計画等委員会、高齢者・障がい者虐待防止ネットワーク連絡協議会、包括支援センター運営協議会、地域密着委員会		
三重県	鈴鹿市			○	○							地域住民の相談を聞くこと	
三重県	名張市			○									
滋賀県	近江八幡市												
滋賀県	守山市			○									
滋賀県	東近江市												コミュニティセンター事務職員
滋賀県	米原市												

問６ 貴自治体の介護サービス相談員さんで、介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動をされている方はいらっしゃいますでしょうか？
あてはまる番号すべてに☑をつけてください。把握している範囲で構いません。

都道府県	市区町村	市民後見人等（法人後見支援員も含む）	日常生活自立支援事業の生活支援員	民生委員・児童委員	自治会、マンション管理組合等の役員	認知症キャラバン・メイト	認知症サポーター	チームオレンジのメンバー	認知症カフェの運営・スタッフ	傾聴ボランティア	行政の各種委員	地域でのボランティア活動等	その他の活動
京都府	京都市						○						
京都府	舞鶴市			○	○						長寿社会プラン推進会議委員、地域密着型サービス運営委員	在宅介護者の訪問・相談、視覚障害者へ朗読ボランティア、更生保護	
京都府	綾部市											サロン役員	
京都府	宇治市					○	○	○	○	○			
京都府	城陽市									○			
京都府	長岡京市			○			○	○					
京都府	京田辺市			○									
京都府	南丹市	○		○									
大阪府	堺市			○									
大阪府	豊中市	○		○			○		○	○		施設内レク活動、ボランティアカフェ等	
大阪府	池田市										介護保険事業運営委員会委員	子ども食堂	
大阪府	吹田市				○		○			○		要約筆記ボランティア マクドナルドハウスへのボランティア	保護司
大阪府	富田林市	○		○		○	○	○			地域密着型の運営推進会議の委員、事業計画策定委員	配食サービスの配達員	
大阪府	河内長野市	○		○		○	○	○	○		河内長野市高齢者保健福祉計画等推進委員会		
大阪府	柏原市									○		広報誌の音読ボランティア	
大阪府	羽曳野市			○			○	○					
大阪府	摂津市			○									
大阪府	高石市												
大阪府	東大阪市	○								○			
大阪府	泉南市									○			
大阪府	大阪狭山市	○							○				
大阪府	阪南市			○	○	○	○	○	○			カフェ	
大阪府	豊能町					○	○		○	○			
兵庫県	尼崎市									○		見守り活動	
兵庫県	伊丹市	○	○	○	○	○	○			○	更生保護女性会、地域包括支援センター運営協議会委員	地域サロン、子ども食堂、老人会行事の補助	ＮＰＯの介護相談
兵庫県	豊岡市	○		○			○						
兵庫県	赤穂市			○									

問6 貴自治体の介護サービス相談員さんで、介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動をされている方はいらっしゃいますでしょうか？
あてはまる番号すべてに☑をつけてください。把握している範囲で構いません。

都道府県	市区町村	市民後見人等（法人後見支援員も含む）	日常生活自立支援事業の生活支援員	民生委員・児童委員	自治会、マンション管理組合等の役員	認知症キャラバン・メイト	認知症サポーター	チームオレンジのメンバー	認知症カフェの運営・スタッフ	傾聴ボランティア	行政の各種委員	地域でのボランティア活動等	その他の活動
兵庫県	宝塚市	○	○	○		○	○		○	○	介護保険事運営委員会委員、地域包括支援センター運営協議会委員、公募施設選考委員会委員、養護老人ホーム指定管理者選考委員会委員等	園芸ボランティア、車いすダンスのレク団体等	
兵庫県	三田市			○	○								
兵庫県	丹波篠山市			○							小学校運営委員、認知症対策会議委員定住促進推進委員	地域でのサロン運営スタッフ、いずみ会（食育）、観光ボランティアガイド、マラソン協力員、地域での福祉および人権に関する相談、高齢者サロン、農村ボランティア会計担当、最寄老人会計、自治会主催の敬老会	更正保女性会、寺総代、あらいぐま・ヌートリア捕獲従事者、認知症理解研修への参加、更生保護女性会
兵庫県	猪名川町									○			
奈良県	宇陀市		○	○	○								
和歌山県	白浜町			○			○					施設の車イス介助、布切り、トライアスロンボランティア、避難訓練の炊き出し、小学校イモ植えイモ掘り草取り等	
鳥取県	倉吉市	○			○						倉吉市いきいき長寿社会推進協議会委員		
鳥取県	境港市												
島根県	浜田市			○									
島根県	出雲市										介護保険運営協議会		
島根県	益田市				○						介護保険推進協議会委員		
島根県	大田市	○					○				介護認定審査会委員		
島根県	安来市												把握している活動はない
岡山県	津山市											愛育委員（健康づくり推進員）	
岡山県	総社市												
岡山県	備前市										介護認定審査会委員		
岡山県	瀬戸内市			○									
広島県	広島市			○									
広島県	福山市			○									

問6 貴自治体の介護サービス相談員さんで、介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動をされている方はいらっしゃいますでしょうか？
あてはまる番号すべてに☑をつけてください。把握している範囲で構いません。

都道府県	市区町村	市民後見人等（法人後見支援員も含む）	日常生活自立支援事業の生活支援員	民生委員・児童委員	自治会、マンション管理組合等の役員	認知症キャラバン・メイト	認知症サポーター	チームオレンジのメンバー	認知症カフェの運営・スタッフ	傾聴ボランティア	行政の各種委員	地域でのボランティア活動等	その他の活動
徳島県	鳴門市						○						観光ボランティア、フレイルサポーター、図書館サポーター
香川県	高松市							○	○	○			
香川県	坂出市	○		○			○	○			高齢者地域生活支援推進委員会	ヘルスメイト	地域包括支援センターが実施する高齢者訪問“ほっとふれんず”
愛媛県	松山市									○		高齢者と児童の交流支援員。 赤ちゃん訪問員	保護司
愛媛県	八幡浜市												把握しておりません。
愛媛県	新居浜市			○									
愛媛県	四国中央市				○		○				介護認定審査会委員	サロン、 小学校サポーター、 老人給食	
愛媛県	松前町												
愛媛県	愛南町			○					○		認定審査会委員		
福岡県	北九州市	○		○	○	○	○		○	○		北九州市社会福祉協議会 福祉協力員	
福岡県	久留米市			○	○	○	○			○	地域密着委員	福祉委員	
佐賀県	佐賀中部広域連合												
佐賀県	杵藤地区広域市町村圏組合			○						○			
長崎県	大村市												
熊本県	合志市			○						○		自身の趣味活動で高齢者施設等に訪問している。	地域でボランティア活動を行っている。
熊本県	御船町						○					介護予防･生活支援サポーター	
熊本県	山都町			○			○						
大分県	日田市			○		○	○				日田市地域包括支援センター運営協議会委員		
宮崎県	小林市			○			○						
鹿児島県	鹿児島市					○	○	○					
鹿児島県	日置市					○						市民講座の講師	運動普及推進員
鹿児島県	屋久島町			○			○				選挙管理委員会	安全モニター	

問７ これまで介護サービス相談員派遣等事業の事務局担当をされていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問７
北海道	恵庭市	地域の資源についてよく把握しているため調整がしやすい。
北海道	石狩市	
北海道	妹背牛町	介護サービスを受けている人の声を拾ってもらい、その報告を受けることで、サービス提供元の状況を知ることができること、施設のハード面、職員の態度なども把握できる様になり、利用者の要望や拒否感を知り、必要と思われることをケアマネジャーに伝えることができた。
北海道	白老町	地元で開催できるので、地域住民が参加しやすい。 また、自治体から声をかけて参加を促しやすい。
北海道	浦河町	個人宅訪問先で、サービス相談を受け、ケアマネにつなげ、サービス利用になった。
北海道	新ひだか町	担い手の拡充により、持続可能な権利擁護体制を構築することができた。
北海道	厚岸町	施設入所者の生野菜を食べたいとの声を聞いて当該施設と共有し、生野菜を提供したところ、本人が喜んでいた。
岩手県	奥州市	高齢者施設の施設状況、入所者の感じていること、介護する側の状況等、自治体では把握しきれない情報を得ることができることが有意義だと思う。 入所者が日々感じている介護職員に直接伝えづらいことも､相談員を通じて施設に伝えることができることは､入所者､介護職員双方に良い影響をもたらすと思う。
岩手県	滝沢市	訪問で利用者さんのお話を伺った後、利用者さんから「外部の方と話す機会もないので、話相手になってくれてありがとう。」と感謝の言葉をいただいている場面を見たり、施設側からも「職員には話さない利用者さんの生の声を聴けて活かせるのでありがたい。」という言葉を聞いて、施設のサービス向上につながって相乗効果のある良い事業だと思っています。
岩手県	紫波町	●毎月の定例会の中で、介護相談員同士で適切なケア、不適切なケアについて互いの意見を交わし、事務局・相談員・事業所の三者で行われる連絡会議の中で、事業所へ疑問点や改善したい点を述べるなど、利用者にとってよりよい介護サービスにつなげられるよう活動することができていること。 ●介護相談員の訪問を楽しみにしている利用者や、介護相談員と顔なじみになった事業所の職員がいるなど、介護相談員の活動を行っていく上でのモチベーションアップにつながっていると思われること。
岩手県	金ケ崎町	介護相談員が施設訪問を行うことで、第三者からの視点から介護事業所の質の向上につながっていると感じる。
宮城県	仙台市	地域共生政策自治体連携機構主催の研修において、他の市町村や海外における権利擁護支援および意思決定支援に関する先進的な取り組みについて知る機会をいただいたことは良かった。
山形県	山形市	コロナ禍で中止が続いていた意見交換会（三者会議）を昨年度から再開しており、訪問先の事業所の方々から、相談員活動に対する期待や理解する言葉を多数聞くことができている。
山形県	鶴岡市	ご飯の量が少ない、本が読みたいなど小さなことでも、利用者の方は言いづらいことであり、そのことを施設の方に伝え、施設の方もすぐに対応してくれたとの報告を受けた時
山形県	長井市	相談員さんの訪問により、笑顔が見られたと言った声が聞けた時等は、良かったなと思う。
山形県	天童市	相談員の活動報告を各事業所に送付する際に、他事業所で行われている良い取り組みや、各事業所へ共通すると考えられる意見についても全体にお知らせするようにしている。 「他のところの報告内容を参考に、自分の事業所でも改善してみた」とスタッフから話があったとのことで、相談員のやりがいを感じているとの意見があった。
山形県	尾花沢市	

問７ これまで介護サービス相談員派遣等事業の事務局担当をされていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問７
福島県	福島市	相談員の訪問を心待ちにしている利用者がいることを知った時や、１回目の施設訪問時に気づいた点を相談員が施設職員に報告し、２回目の訪問時に改善されていること知った時に、介護サービス相談員派遣事業の効果を感じる。
福島県	いわき市	訪問先事業所から、利用者の方とコミュニケーションを通して、事業所全体の雰囲気が良くなっていると直接話を聞くことが多い。それだけでなく、事業所で開催される運営推進会議に相談員が出席することもあり、外部からの意見を取り入れられることが、事業所の運営にも良い影響を与えていると考えられる。 また、相談員の方より、活動の中で自信の特技（舞踊等）を訪問先で披露したとの話があり、会話だけでなく、さまざまなコミュニケーションを通して、相談員、事業所、利用者の良好な関係が築かれていることを実感する。
福島県	喜多方市	介護サービス相談員が定例会で各施設へ訪問した際の報告内容について、介護サービス相談員が施設入所者の悩みを聞き、その悩みを解決した後に入所者から感謝されたとの話を聞いた時が、この事業を行っている効果が発揮されているなと感じた。
福島県	伊達市	●相談員が訪問することにより、施設の職員の頑張りや、利用者が快適に過ごしている様子などが見えてきたこと。気になった点は、指導監査の際の参考にできること。 ●「利用者からの意見や要望などを事業所外の第三者から得られ、大変参考になっている」と、事業所から感謝の言葉があったこと。
福島県	石川町	
茨城県	水戸市	生活に不便を感じていた高齢者が、相談員訪問時の案内により、サービス利用開始につながった。
茨城県	北茨城市	特にありません。
茨城県	つくば市	施設へ訪問した際に、「介護サービス相談員に来てもらって本当に助かっている」と施設職員から言われたこと。一つ一つの相談内容は小さなことが多いが、利用者の満足度の向上や介護サービスの充実を図るためには、そういった声を拾い上げる仕組みが施設側でも必要だと考えていることが分かった。
茨城県	つくばみらい市	養成講座を受講したい希望者が予想より多かった。
茨城県	東海村	市民後見人の養成等の事務局の担当でないため，分かりません。
栃木県	宇都宮市	
栃木県	真岡市	本年４月から担当となったため、期間が短いこともあり、同事業の効果やよかったと思うエピソードは具体的には特にありません。目には見えない効果があるのかもしれません。
栃木県	那須塩原市	独居の市民の方の居宅に訪問し、介護についての相談を受け、介護サービスの利用に繋げていただいた際に、同事業の効果を感じられた。
群馬県	藤岡市	
埼玉県	さいたま市	介護サービス相談員の活動報告書に虐待が疑われる旨の記載があった。そのため、施設に調査を行った結果、施設内での虐待を発見することができた。
埼玉県	川越市	現在休止中のため、特にありません。
埼玉県	川口市	施設との意見交換会にて下記のお話を聞けました。 ・相談員さんがくると身が引き締まる。引き続き傾聴の姿勢で活動してほしい。 ・外部との貴重な交流に機会となった。
埼玉県	春日部市	

問７ これまで介護サービス相談員派遣等事業の事務局担当をされていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問７
埼玉県	戸田市	令和４年 12 月から活動を再開し、月 10 施設程度の訪問を行うことで、相談員の活動について再認識され、施設側からも施設利用者からも相談員の訪問を心待ちにしているとの声を聞く。 また、相談員訪問時には可能な限り施設職員と訪問時の施設の様子や利用者からの要望を伝える時間を設けていただくことで、施設と利用者との間の橋渡しとしての役割を担えていると感じる。
埼玉県	久喜市	介護認定が出た後の利用手順が分からなかった方にサービス利用のご案内ができたり、相談員が電話をしたことで独居で気持ちがネガティブになっていた方が少し前向きになったといったエピソードが印象に残っています。
埼玉県	八潮市	市内施設の状況や利用者、施設の困りごとなどを把握することができる。 利用者から食事についての要望があり、相談員を通じて伝えたことで、改善が見られたこと。
埼玉県	ふじみ野市	施設職員は忙しく、利用者と話す時間がなかなか取れないため、定期的に相談員が訪問することで、利用者は話し相手ができ、うれしそうとの報告があった。
埼玉県	三芳町	相談員より、傾聴ボランティアと間違われ、事業所側に介護サービス相談員を理解されていないのでは、と話をいただくことがある。 先日事務局対象の研修会に参加した際に、孤独感解消など精神的なサポートの効果が得られているとの話を聞き、話を聞くことの大切さが分かった。 相談員の訪問時にも、以前訪問したことを覚えている方に「また来てくれたの」と声をかけて下さったり、話の中で相談員と同郷の方と昔話で盛り上がった等の報告がある。 こういったことが精神的サポートにつながっているのかなと思った。
埼玉県	宮代町	町民の皆さんが何に困っているのか把握することができる。
埼玉県	杉戸町	●各事業所が相談員の受け入れについて非常に協力的で、コロナ禍から活動を再開する際も多くの事業所で受け入れがスムーズだったこと。 ●事業所連絡会議では、相談員・事業所・事務局の三者のつながりだけでなく、事業所間の横のつながりが持てたこと。 ●利用者の声をフィードバックしたり、各施設の好事例を共有することで、各施設での業務に活かしてもらえたこと。
千葉県	市川市	●新型コロナウイルス感染症拡大以降は、特に閉ざされた場となりがちな高齢者施設であるが、施設側の意見をうかがうと、介護相談員の派遣再開が施設と外部（他のボランティア受け入れ再開等）がつながるきっかけになっていると感じる。 ●相談員が入所者から好物の話を聞き取り、施設管理者に報告した結果、施設内でのイベントの開催につながった。
千葉県	船橋市	「病気もしていないし、体調も良いのに、なぜ家に戻れないのか」という気持ちを相談員が聞き取り、施設に伝えた結果、すぐに対応してくれることとなった。介護相談員派遣事業の効果を発揮した良い事例だったと感じた。
千葉県	木更津市	利用者との会話をする中で事業所には直接言えないが伝えて欲しいという相談を受け、その内容を伝えた事業所の改善がみられた場合は橋渡し役としての効果を感じる。
千葉県	松戸市	難聴等によりコミュニケーションに時間を要する方に対して、施設スタッフに代わり、介護サービス相談員がじっくり話を聞いてくれるので助かっています、と施設担当者のお声をいただいている。
千葉県	野田市	施設職員から、「時間がなく、職員がなかなかできない利用者としっかり話すということを介護サービス相談員が定期的に行ってくれるので、入居者の笑顔も多くなり、助かっている」とのお話をいただいた。

問７ これまで介護サービス相談員派遣等事業の事務局担当をされていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問７
千葉県	茂原市	介護相談員が訪問する際、施設外からの人ということで警戒され、なかなか話をしてもらえないケースがあったが、訪問を重ねていくうちに施設利用者との信頼関係を築くことができ、最近では悩みを介護相談員に打ち明けてくれるようになったこと。
千葉県	佐倉市	利用者から「話ができてよかった」等、介護サービス相談員の訪問を喜んでいただいている方がいること。
千葉県	旭市	特になし。
千葉県	習志野市	なし。
千葉県	流山市	●利用者の中には、施設の方にわがままを言いづらいと感じている方も多く、日頃から我慢をしていることも多いようだが、介護サービス相談員を通じて、利用者の思いを吸い上げ、施設に伝えることで、よりよい生活につながっていると感じる。 ●施設利用者について、施設の職員が知らなかった趣味を介護サービス相談員が聞き出し、施設でもそれできるように働きかけ、実現した。 ●施設職員に利用者からの感謝を伝えたところ、とても励みになると施設職員の士気が上がった。
千葉県	八千代市	介護サービス相談員が利用者の声を聞くことで、要望を把握することができ、場合によってはその内容を施設の職員に伝えることで、施設にとっても改善点が見つかり、介護サービスの質の向上につながることは良いと思う。
千葉県	鎌ケ谷市	
千葉県	浦安市	相談活動の中で、利用者がレクリエーションに参加したいと話していたことを相談員が施設に伝えたところ、実際に施設職員が企画や工夫をして要望を叶えるレクリエーションを実施した事例。 相談員が自らの活動の効果を実感した事例です。
千葉県	四街道市	
千葉県	袖ケ浦市	特になし。
千葉県	富里市	コロナ禍の関係で、家族との面会、時間が制限されている施設において、管理者の方から「介護サービス相談員さんが来ると、入所者の方々が会話を楽しめて生き生きしている。施設職員だけでは、話し相手になる時間がなかなか取れないので、ありがたい」と言われた。
千葉県	栄町	
東京都	台東区	利用者様の様子や事業所内の様子などが相談員の報告により、事前に把握できること。 また、事業所の職員では把握できなかった利用者様の考えや思いを相談員がくみ取り、助言することで利用者様が安心できたこと。 事業所の職員へ利用者様の考え等を伝えることにより職員の気づきやケアの見直しにつながること。
東京都	豊島区	介護サービス相談員の訪問活動報告にて、お話しできた方が「話せてよかった」や「また来てね」とおっしゃったり、施設側も「介護サービス相談員さんが話を聞いてくれて助かる」というお声をいただいていると知って、訪問活動を歓迎してもらってありがたいと思う。
東京都	葛飾区	利用者から「談笑をしながら普段は話しづらい相談ができる」と言われ、相談員の訪問を楽しみにしているようだった。施設職員からは、ふだんは話してくれない利用者の意見が聞けたり、サービス改善につながるご意見を相談員経由で聞き取れることがありがたいとおっしゃっており、事業の効果を実感できた。

問７ これまで介護サービス相談員派遣等事業の事務局担当をされていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問７
東京都	八王子市	●心配をかけたくない家族や、お世話になっている職員にはなかなか言いづらい本人の気持ちを聞き取り、より良いサービスの提供につなげられた。関係性が良好なケースでは、訪問に来てくれることが生活の楽しみになっている。施設においては、第三者の視点での気づきがサービスの改善に役立っている。 ●施設職員より「なかなかじっくり話を聞いてあげられないので助かります」と言葉があった。施設の食事に対する要望を伝え、どのような方法なら提供できるか検討してもらい、利用者から喜びの声をかけられた。
東京都	町田市	介護サービス相談員が派遣施設へ報告した内容について、派遣施設の職員より、「利用者かがそのように感じていたとは知らなかったため、早急に対応したい」という反応をいただく等、介護サービス相談員が訪問したことによって初めて表面化した利用者の不満等についてご対応いただけることが多く、介護サービスの質の向上につなげることができていると感じる。 また、虐待になり得る職員の対応について、その行為の程度が低い段階で介護サービス相談員が虐待の可能性に気づき、早期に施設で対策を図れることもある。介護サービス相談員という第三者の訪問によって、虐待の抑制もできているのではないかと考えている。
東京都	国分寺市	●訪問している施設の利用者から、「また来てほしい」「またお話ししたい」などの声をいただいている。（介護サービス相談員の報告書より） ●施設管理者より、介護サービス相談員の報告内容が施設運営の参考になっているとの声をいただいた。
東京都	稲城市	利用者が直接施設に言ってしまってよいものか迷っている内容に対して時に助言をし、必要に応じて先方施設への報告書に記録することで、意見が上がっていることを伝えるなど、双方の潤滑油のような役割を担うと同時に、施設系等外部の目が届きにくい空間に第三者の立場として訪問が入ることで、施設も外部の目を意識する動機づけになっていると感じている。 また、相談員を通して利用者の感謝の声が施設に伝わることで、施設側も職員側の意欲の向上につながると感謝されるケースもあり、双方にとって好影響をもたらすことができていると感じている。
神奈川県	川崎市	派遣先事業所から、「入居者様の小さな要望も相談員の方がよく聞き取って下さり、改善することができました。 介護サービス相談員の派遣をきっかけに、職員の中でも“苦情、要望”の意識が高まり、各階に意見箱を設置し、スタッフが聞き取ったご意見は指定用紙に記載し、改善内容を職員全員に回覧する仕組みができ、現場が積極的に取り組めるようになりました」という感想をいただいたこと。
神奈川県	相模原市	○相談員受入事業所に対し、事業効果のアンケートを実施したところ、９割の事業所から「事業効果がある」「相談員の受入により変化があった」と回答があったこと。特に「利用者の孤独感の解消など精神的なサポート」や「利用者の疑問・不満解消などの支援の質の向上」に効果があると感じており、「（相談員が訪問する）緊張感からよりよいケアができる」といった回答も得られた。 ○活動報告書にて報告があった、相談員を派遣してよかったと思った事例 ・かなり沈んだ表情をしており、後ろ向きな発言が続く。話しているうちに、前向きな発言が出てきて、表情も明るくなった。こうして話を聞くことで、利用者本人が抱える不安や心配事が軽減されていくことも、相談員の役割なのだと実感する。 ・「こんなこと誰にも話さなかったけど今日聞いてもらえてうれしかった」といった利用者の発言 ・「今は膝が伸びなくなってしまって仰向けにも寝られないからリハビリの先生とか呼んでもらいたい」といった利用者の要望について相談員が職員に確認したところ、「手術しているので無理なリハビリはできないのです。できるだけ座ってできる運動を勧めているのですけどね」とお話があったため、職員と三人で車椅子でできる運動を体験してみましたら「これならできるから毎日やってみる！」と利用者が明るく仰ったこと。

問７ これまで介護サービス相談員派遣等事業の事務局担当をされていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問７
神奈川県	小田原市	コロナ禍の派遣事業休止期間を経て、年度当初に派遣に係る意向調査を実施しているが、施設から「利用者のために介護相談員派遣事業を再開したい」と回答を得た時。
神奈川県	茅ヶ崎市	派遣先事業所が、介護サービス相談員の活動について理解を示し、利用者様の声をお伝えすると、真摯に受け止めてもらえる。例えば、ご飯ばかりでなくパンも出してほしい等の利用者様の要望等も受け入れられた。
神奈川県	秦野市	令和６年 11 月まで活動を休止していたため、事例なし。
神奈川県	座間市	なし
神奈川県	寒川町	
神奈川県	二宮町	
神奈川県	愛川町	派遣に事務局員が同行する機会があり、相談員が話を聞いた高齢者から別れ際、相談員へ「ありがとう。また来て下さい」と声をかけられている場面を見かけ、感謝の声を実際に聞くことで活動の意義を実感した。 相談員から間食のメニューに不安があると声が上がった施設へ短期間に数回派遣することで、間食のメニューがより高齢者に適したものに改善され、新しく献立表を張り出す等の工夫が見られるようになったという報告を受け、介護サービス相談員派遣事業の効果を感じられた。
新潟県	長岡市	介護相談人が利用者から聞き取った要望を事業所に伝えると、それについて次回施設に訪問した際に改善されていた。 また、利用者から介護相談員が来ることを楽しみにしているとの声が聞かれる。
新潟県	新発田市	●相談員と話すことを心待ちにしていた施設利用者がいたこと。 ●サ高住の利用者が見やすいと思っていた時計が部屋からなくなり、施設職員のせいだと思っているようだった。相談員がテレビの後ろに置いてあった時計を「これですか」と見せると、探していたもののようだったようで喜ばれた。何かの作業でテレビの後ろに置いて、そのままだったのかも知れない。車イスを使用している利用者からしたら、部屋の中でも時計は気づきにくい居場所にあった。トラブルにならずにすんで良かった。 ●施設職員に「自分たちは利用者の話をゆっくり聞けないから、ありがたい」と言われたこと。
新潟県	胎内市	設内の様子やどのような利用者様がいるのかを知ることができる。 また、傾聴ボランティアではないが、相談員と話すのが楽しみだと言って様々なお話を聞かせてくださる利用者様がおり、外部の人間が施設内を訪れることの大切さを知った。
富山県	富山市	
富山県	高岡市	有料老人ホームを訪問して問題点を把握し、県に情報提供を行い、対応してもらえた。 養成研修のフィールドワーク実習に同行した際、事業所職員が介護サービス相談員の活動に理解を示して下さり、訪問を喜んでもらっていることが分かり、うれしかった。
富山県	魚津市	【R2 年度から現在はコロナ禍により訪問活動は休止中。今後順次再開を予定です】 施設からの報告には挙がらない利用者の声を拾い、疑問や不満の相談に乗り、より安心できる環境作りに寄与できるのはやりがいを感じる事業に思います。
富山県	中新川広域行政事務組合	介護サービス相談員の一言で、介護補助・介護ボランティアを導入された事業者さんがあった。今後導入以後の経過報告を運営推進会議等で受けていく予定です。

問７ これまで介護サービス相談員派遣等事業の事務局担当をされていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問７
富山県	新川地域介護保険・ケーブルテレビ事業組合	●事務局は異動により担当者が変わってしまうが、相談員の方が活動歴が長く、訪問活動にも慣れておられる。派遣事業をより効果的なものとするためには、事業所への報告等、事務局が役割を果たさなければならないと痛感している。 ●相談員が新しい施設に初めて訪問する際、事務局も同行させていただき、施設や職員、利用者の様子、相談員が利用者に寄り添い、お話を聞く様子を見ることができ、有意義であった。
石川県	金沢市	施設に外部の目が入るという点で、一定の効果があると感じる。
石川県	小松市	能登半島地震による避難者を受け入れている事業所より、相談員が、業務多忙を極める職員に代わり、利用者の話し相手になってくれて助かったと聞いた。
福井県	大野市	相談員さんと事業所が良い関係を築いてくださり、事業所も見守ってもらえてありがたいと言ってくれている。
福井県	永平寺町	特になし
山梨県	笛吹市	●介護サービス相談員と話すのを楽しみにしている利用者がいる。 ●利用者の施設への要望を介護サービス相談員が聞き、それを職員に伝え、検討してくれるといった事例があった。利用者と事業者間の橋渡し役をしっかりと担っていると実感した。
長野県	長野市	
長野県	松本市	特にありません。
長野県	岡谷市	
長野県	諏訪市	
長野県	小諸市	
長野県	大町市	サービス相談員から訪問の様子を聞くことで、事業所の雰囲気や特色を知ることができる。
長野県	茅野市	介護施設から、ぜひ相談員に来てほしいと要望を受けることや、相談員が施設入所者から相談を受けていることを聞いたとき
長野県	佐久市	コロナ前、利用者の洗濯物を２階の部屋に置いて、家族が自由に出入りしていた。コロナになり、入室制限のため、そのバケツが玄関ホールに左右に並べてあった。介護相談員が何度も玄関に汚れ物を置くのは問題であると指摘、最近やっと置かないようになった。
長野県	富士見町	特にない
岐阜県	大垣市	施設の利用者が、「欲しいものがある時は、職員さんに頼んで家族に連絡してもらい、買ってきてもらうのだけど、職員さんも息子夫婦も忙しいので、申し訳ない気持ちがあります。なんとなく言い出しづらいです…」という声を、介護サービス相談員が受けた。 事業所へ共有し、「利用者様の要望が少しでも早く実現するためにも、ご家族様にご協力いただけるように連絡をしてみたいと思います。施設でも可能なことは対応できるように、職員間で連携を図り対応していきます」と対応いただく。 利用者本人の自分らしい生活の支援につながったと感じた。
岐阜県	土岐市	相談員が施設入所者の訴えを聞き、施設職員に伝え、対応が改善されたこと。
岐阜県	岐南町	
岐阜県	もとす広域連合	利用者から聞き取りをしたニーズや施設へ伝えた改善点が、次回以降の訪問にて達成・改善されていた時。
岐阜県	安八郡広域連合	訪問時に利用者の方から、ご自身の昔の話を話されたためうかがっていると、施設の方はお忙しいのもあり、なかなか話すことはできなかったけど、今日はいろいろ話せてうれしかった。 ありがとうなど感謝の言葉をいただき、その話を施設側に伝えた時に、施設側からも再度の来訪を依頼され、喜んでいただけた。

問７ これまで介護サービス相談員派遣等事業の事務局担当をされていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問７
岐阜県	揖斐広域連合	高齢者施設訪問で、入居者がふだん言えないことを施設職員に伝えたことで、些細なことでも利用者の希望に添えることができたとの報告を受けることが多く、意義のある活動と感じている。 施設からも業務に追われている職員では十分な話が聞けないため、ありがたいと言われている。 施設により対応はさまざまだが、介護サービス相談員を受け入れ、真摯に対応して下さる施設が多く、今後も活動を通して高齢者の生活が少しでも良くなるための手助けになればと思う。
静岡県	静岡市	施設から、相談員が入居者の意見を丁寧に聞き、職員では聞き取れない部分を引き出してくれるため、サービス向上につながっているとの意見をいただいた。
静岡県	沼津市	気になる利用者様と関わりを持っていただくことで、苦情の軽減につながっていることが、相談員さんの報告書を見ていて感じる。 また、特に施設や職員さんに不満はない利用者様でも、月に一度の訪問を楽しみにしている方が少なくないように思う。
静岡県	磐田市	介護サービス相談員からの活動報告にて虐待と疑われる内容があったため、早期に施設へ確認等対応することができた。
静岡県	掛川市	
静岡県	藤枝市	●相談員が利用者様の「暇だから何かやりたい」という声を拾い、事業所へ伝えたところ、次の訪問時には、その利用者様が洗濯物を畳んだりする様子が見られたと報告があったこと。 ●訪問時、身体拘束に当たるのでは？　という事柄をすぐに事務局に伝えてもらい、事務局の事業者指導担当から事業所へ確認の連絡をしたところ、すぐにその対応をやめて下さり、法人の担当者からは「教えてもらって良かった」とお話があったこと。
静岡県	袋井市	介護サービスを適正に利用・運営していくためのチェック機能を果たしていただいていると感じる。
静岡県	裾野市	
静岡県	吉田町	
愛知県	岡崎市	●相談員の報告書を確認することで、普段うかがい知れない施設内部の様子などを定期的に知る機会になっている。 ●相談員の訪問を楽しみにしている利用者もいると聞き、訪問受け入れ施設にとっても他施設の話を聞いて参考にしたりする機会にもなっていると聞く。
愛知県	春日井市	介護サービス相談員との会話を楽しみにされている利用者もおり、日常の些細なことであっても直接施設職員には言いにくいことを介護サービス相談員に伝え、施設に伝えることができたことで、施設側も利用者の思いに気づくことができたという報告があった。
愛知県	碧南市	利用者の施設に対する考え・要望をフィードバックするだけでなく、第三者から施設の安全性（大きな置物を車イスの方が引っかけて危険ではないか、等）まで伝えてくれるため、強制力はないものの、管理者が安全性について考え直すきっかけになっていると思い、派遣事業の効果を感じる。
愛知県	刈谷市	介護相談員を派遣することで、施設内の普段の様子を知ることができている。 また、利用者の声を施設職員に報告することで、対応に工夫や改善が見られている。 具体例としては、利用者からの「施設の中は退屈だ」という声を施設に伝える → 施設職員は家族と相談し、就労施設を併用することを提案 → 併用を開始したところ、利用者も満足していると報告があった。

問７ これまで介護サービス相談員派遣等事業の事務局担当をされていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問７
愛知県	豊田市	利用者の声を聞き取り、それが実際に事業所側の改善へとつながった時。 あるグループホームでユニット単位で置いてある洗濯機が２台とも壊れてしまったが、新たな洗濯機を購入してもらえない状況が３週間近く続き、利用者が洗濯できず困っている旨を介護サービス相談員が聞き取った。 介護サービス相談員がグループホーム側にその旨を伝えたものの明快な回答を得られなかったため、その内容を受けて事務局がグループホームに状況確認した結果、早々に洗濯機の購入へとつながった。
愛知県	安城市	利用者の好きなことや得意なことなど、相談員から事業所スタッフに伝えたことが施設内の活動に取り入れられることがあり、サービスの向上に繋がっていると感じる。（野菜の作り方を利用者から教わる、花を一緒に育てる等）
愛知県	西尾市	
愛知県	犬山市	●施設の利用者さんが相談員との対話を通じて不安が解消されていた報告を受けた時。 ●コロナ禍が明け、派遣を再開した時に、訪問を心待ちにしてくれていた施設や利用者さんがいた時。
愛知県	犬山市	無し
愛知県	小牧市	介護サービス相談員の訪問を利用者の方が楽しみに待っていてくれたという話や、全然お話しされなかった方が何度か訪問する中でお話ししてくれたという話を聞いて、利用者の楽しみや安心につながっていると感じた。
愛知県	知立市	外部の目が入ることで、一定の施設の緊張感は生まれている様子。 自立度の高い方や意思表示ができる利用者から、施設利用に感じていることはうかがうことができるが、家族との面会がいまだ制限がある施設が多く、施設入所者の家族と話す機会はない。 相談員が訪問して観察してきた施設ごとの好事例を横展開することができる。
愛知県	清須市	施設の様子について、情報共有できる。 また、他施設の方の情報交換の場ともなっている。
愛知県	みよし市	R5 ではアフターコロナについて模索中だったため、交流会をとおして、事業所同士の不安が解消された。（面会・行事の再開について）
愛知県	東郷町	コロナがあり、本来の活動ができない中ではあるが、施設スタッフの方からの現状を直接聞けたこと。
三重県	四日市市	今後さらに必要になると感じる
三重県	松阪市	介護サービス相談員からの助言を受け、事業所が利用者に月何度かの夕食作り手伝いの役割をお願いしたところ、想定以上に利用者が生き生きと手伝っている模様。これにより事業所も利用者の新たな一面を発見できたとのこと。
三重県	鈴鹿市	施設の職員は忙しそうだから、要望を伝えるのは気が引けるという利用者から、介護サービス相談員が要望を聞き、施設職員に伝えることができたこと。 介護サービス相談員から施設職員に伝えることで利用者の要望はかなえられ、利用者からは喜びの声が、施設職員からは普段自分たちでは聞けない利用者の話を聞くことができてよかったという声があった。
三重県	名張市	市の職員が施設にうかがうと、保険者としての観点だけで見てしまうが、研修を受けていられるとはいえ、一般の方の感覚で感じた内容を伝えていただけるので、新たな発見となることがあること。
滋賀県	近江八幡市	事業所に訪問することで、虐待等の早期発見や抑止力になっている。
滋賀県	守山市	特になし
滋賀県	東近江市	今年度から介護相談員制度開始のため、現時点でエピソードはない。今後に期待している。
滋賀県	米原市	

問７ これまで介護サービス相談員派遣等事業の事務局担当をされていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問７
京都府	京都市	本市での派遣期間は最長２年となっているが、派遣施設から制限がなければ継続して利用したい等の声をいただいた。
京都府	舞鶴市	
京都府	綾部市	●コロナ以前のケースであるが、相談員の報告から虐待（疑）ケースを発見することができた。 ●施設におけるケアのあり方について、行政が指導という立場でなく、相談員の活動を通じ、施設の意見・考えを聞く機会を得られること。
京都府	宇治市	介護サービス相談員、派遣先事業所、事務局との三者会議において、介護サービス相談員の活動が、利用者だけでなく、事業所のスタッフ等にも良い影響があることを聞くことができたこと。
京都府	城陽市	●介護施設訪問時に利用者がスタッフに身体的特徴について言われてショックだったことを介護相談員に打ち明けてくれた。利用者本人が直接施設側には言いがたい話であったが、介護相談員から施設側に伝え、すぐに解決することができた。今回の件は本人と施設間で解決することができたが、万が一の場合、事務局である市がすぐに対応に入ることもできる。 ●デイサービスなどで利用者から将棋や麻雀を行いたい希望があり、施設側に伝えるとすぐに対応していただけることが多い。
京都府	長岡京市	相談員より、施設の食事について報告があった。「ご飯が柔らかすぎておいしくないということを、介護サービス相談員を通して職員に伝えたら、最近はちょうどよい硬さになっておいしくなった、と感謝された。職員の方もご飯が柔らかすぎることを認識していなかったため、ちょうどよい硬さになるように努力されていた。利用者に喜ばれていることを伝えると、職員の方もうれしそうだった。」些細なことかも知れないが、遠慮して職員に直接は伝えづらいことも、第三者の相談員には話せることで、利用者の生活クオリティ向上、施設側のサービス向上につながっていると実感できる事例だった。
京都府	京田辺市	
京都府	南丹市	利用者と相談員が話すことで、施設職員と話すこととは違う良い時間になっている。利用者の笑顔も増えているように感じ、相談員が施設訪問する効果があると思われる。
大阪府	堺市	相談の中で、入所者の趣味や若い頃のエピソードなど施設職員が知らない事を把握、施設職員に伝えることで、施設職員から今後の接し方の参考になると喜ばれるなど、苦情の把握だけではなく、利用者と施設職員双方にとってのサービス向上につながる情報を得る効果があると思われる。
大阪府	豊中市	施設とのつながり、利用者とのつながり、相談員とのつながり、施設に入ってしまうと外部とのつながりが薄くなってしまうことを防ぎ、地域や外部とつながる手段として、とても効果があると感じる。 また、具体的事例として、食事の希望（魚が食べたい、肉が食べたい、等）を主から相談員が聞き取り、その内容を施設に伝えることによって、メニューが充実したというエピソードがあった。
大阪府	池田市	
大阪府	吹田市	利用者の声を事業所に届けることで、食事内容や居室環境の改善がされた事や施設がサービス向上のために事業について前向きに捉え、積極的に行事の日や運営推進会議の日程にあわせて、訪問活動の要望をするようになってきており、コロナ禍明けで一からの再開でしたが、少しずつ効果を感じています。
大阪府	富田林市	相談員から事業所へ気になることを伝え、改善してもらい、事業所側から「指摘してもらって改善できて良かった」と言われたこと。

問７ これまで介護サービス相談員派遣等事業の事務局担当をされていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問７
大阪府	河内長野市	派遣先である施設からは、「このような施設は閉鎖的になりやすいため、ボランティアの方に来ていただき、外の風を入れていただけるのは大変ありがたい」「見られているという意識を持つことで、職員の意識も高くなる」「虐待などの防止につながる」「施設の良いところを改めて教えてもらうことで、もっと良い施設にしようと思える」等のご意見をいただいており、同事業の効果を実感している。
大阪府	柏原市	介護サービス相談員という活動がほとんど知られていない状態でしたが、最近の報告書では相談員が利用者様より、職員ではない人が来てくれて良かった。話せて楽になった。と言っていただいたと書かれていました。相談員の根気強い活動により介護サービス相談員の認知度の向上につながり、利用者様の心の拠り所になってきていると感じています。
大阪府	羽曳野市	●派遣先事業所の担当者や利用者から、「待っている」「介護サービス向上につながった」等の発言があり、介護サービス相談員や事務局職員としてもモチベーション向上につながっている。 ●介護サービス相談員になる方は、市民ボランティアに熱心な人が多いので、他事業（チームオレンジなど）につなぐなど、市の地域支援事業への発展に大きく貢献している。
大阪府	摂津市	介護施設の担当者より、「介護サービス相談員の方がお見えになることで、職員も利用者も大変助かっている。今後ともよろしくお願いしたい」と事務局に連絡がある時などは、同事業の効果があるものと実感している。
大阪府	高石市	
大阪府	東大阪市	
大阪府	泉南市	●食事内容や部屋の仕切り方、尿臭など、相談員が気づき、職員へ伝えた後、改善に到った。 ●職員だと簡単な返事しかしない利用者さんが、相談員との会話だとたくさんお話しされ、思っていることを聞き出すことができた。
大阪府	大阪狭山市	
大阪府	阪南市	●施設職員には遠慮して言えないことも、相談員には話をしてくれるので、施設側につなぐことができる。
大阪府	豊能町	
兵庫県	尼崎市	介護相談員ならではの視点で、気づいたことを施設に伝えていただき、施設も誠実に対応していただいているので、サービスの質の向上につながっていると感じている。
兵庫県	伊丹市	介護サービス相談員を受け入れている事業所から、施設の利用者の話し相手を介護サービス相談員がしてくれたり、第三者の立場として施設を見てくれることで、事業所側が気づきにくいことも気づかせてくれた等の意見をいただけた。
兵庫県	豊岡市	介護サービス相談員の小さな気づき (例　手すりにタオルが干している。通路に物が置いていて通りにくい。)や 傾聴により明らかになった利用者の要望(爪を切ってほしい。○○が食べたい。)から施設内の環境整備や利用者のサービス向上につながったこと。 施設職員には言いにくいことでも、介護サービス相談員だからこそ得られる情報があるのではないかと、施設職員より依頼を受けることがあり、事業の受託施設へも事業の効果の理解や期待がみられること。
兵庫県	赤穂市	行ったことのない事業所の雰囲気など、相談員の報告書を読み、どういう様子かうかがえるところ。

問７ これまで介護サービス相談員派遣等事業の事務局担当をされていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問７
兵庫県	宝塚市	●高齢者虐待において、行政は通報後の調査や事実認定、改善指導など、事後の対応が中心となるが、同事業は定期的に施設訪問し、虐待の芽を未然に防止することなど、高齢者虐待防止において、大きな効果が期待できる。 ●サービスの質の向上において、訪問している介護サービス相談員が気づいた点や聞き取りした利用者の声を施設にフィードバックし、改善につながっている事例が多くあり、同事業の実施によりサービスの質の向上していることが確認できている。
兵庫県	三田市	定期的に事業所訪問をすることで気づいた、利用者や職員のちょっとした変化を事業所に報告。事業所から「非常に参考になる。何でも言って下さい」とお声をいただいたと看護サービス相談員からの報告を受け、相談員の活動への理解と期待を感じることができたこと。
兵庫県	丹波篠山市	介護サービス相談員の訪問活動を通して、ふだんから地域にどんな高齢者施設等の資源があるのかが気になるようになった、という声があった。 相談員活動は、施設利用者の権利擁護支援に限らず、地域の資源を自分ごととして意識してもらうことも役割であると捉えている。 活動を通じて、地域にはいろんな方がおり、さまざまな資源が地域にあるということを知ってもらうことができているのではないかと感じた。
兵庫県	猪名川町	介護サービス相談員が課題に感じたことを、該当施設に共有したことで改善した。
奈良県	宇陀市	新型コロナウイルス感染症が流行していた時には相談員の派遣を中止していたが、令和５年度から派遣を再開し、再開後には施設入所者から久しぶりに訪問してくれてうれしいとの声が、相談員にあったのは、派遣している側もうれしかった。
和歌山県	白浜町	
鳥取県	倉吉市	事業所職員から「相談員が来られた後は、施設利用者の方の表情が柔らかくなったり、笑顔が増えて、私たち職員もうれしい」等の意見をいただき、施設利用者にも、職員にも、双方に良い影響があると感じた時。
鳥取県	境港市	コロナ禍で外出や面会の機会が減っていた中、利用者は外出希望が多く、今後の生活やイベントの再検討につながった。 熱々のご飯が食べたい利用者の声から、個別対応をしていくため、本人、職員を含めケアの見直しにつながった。
島根県	浜田市	派遣先事業所から、相談員が訪問することで、利用者の話を聞いてもらえてよかった、外部の目が入ることで、職員の接遇に緊張感が生まれる等、肯定的な意見があった時や、相談員が事業所に伝えたことが、改善につながった時など。
島根県	出雲市	第三者の目が入りにくい施設へ訪問し話を聞くことで、問題等を早期に発見できること。
島根県	益田市	相談員が来るのを毎回楽しみにしているという声を当事者から直接聞くと、良かったなと思うことがある。
島根県	大田市	
島根県	安来市	とくにない
岡山県	津山市	介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）への訪問に同伴した際のこと。 面接の報告を介護サービス相談員がすると、施設の職員がその報告の対象者が人との話を求めていることを再認識し、今のユニットでは話ができる入所者がいないので、他のユニットへの移動を検討すると言われたこと。
岡山県	総社市	特にない。
岡山県	備前市	
岡山県	瀬戸内市	担当になった経験がありません。

問７ これまで介護サービス相談員派遣等事業の事務局担当をされていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問７
広島県	広島市	特になし。
広島県	福山市	行政の担当者としてであれば、聞けなかったであろう現場の声を、介護サービス相談員を通して聞くことができたこと。
徳島県	鳴門市	報告会はコロナのため数年書面開催であったが、今年度より相談員・施設・事務局が揃っての報告会を開くことができた。 相談員から直接施設の責任者に意見や要望を伝えることができ、施設も早急に対応してくれ、利用者の声を届けることができたと感じた。
香川県	高松市	●受け入れ事業所から「助かっている」や「サービスの質が上がった」という声があった。 ●相談員の訪問を心待ちにしている利用者がいると報告を受けた。
香川県	坂出市	相談員の訪問を楽しみに待ってくれる人がいること。 相談員の外部からの目が入ることで、施設の環境整備につながったこと。
愛媛県	松山市	苦情や不満の声が上がることはほとんどないが、利用者のサービスに対する評価や、日頃の思いを相談員が橋渡しすることができている。 事業所からは「本当はカラオケを楽しみにしていたことを知らなかった」「杖歩行の利用者への介助マニュアルを見直すきっかけになった」「自宅の施錠をしていない利用者を１人は知っていたけど、ほかにもたくさんいたことは知らなかった。早急に確認します」等の反応があり、本事業を通じ利用者理解が深まっている効果を感じている。 また、本市では１年間の派遣期間を設けているが、終了後も来てほしいと言われる事業所があるほどで、相談員と事業所との信頼関係により、有意義な事業展開ができていると感じている。
愛媛県	八幡浜市	
愛媛県	新居浜市	研修会（市の介護サービス相談員において行っているもの）の中で認知症や高齢者ケアの勉強をする中で、相談員さんたちの知識が広がり、相談業務に効果を上げていることが実感できる。相談票の中で感じている。
愛媛県	四国中央市	相談員が施設訪問を継続することによって、職員に緊張感が生まれ、サービスの質の向上、また虐待の抑止力につながっている。
愛媛県	松前町	
愛媛県	愛南町	事例なし
福岡県	北九州市	当初、受け入れ施設職員が介護サービス相談員に不信感を抱いているようだったが、訪問を重ねるにつれ、相談員活動に理解を示してくれるようになった。 活動終了後、毎回その日の気づきや相談内容を報告しているが、職員は熱心にメモを取り、次回訪問時にはそれが改善されている。虐待案件の施設であったが、職員が一生懸命に対応されている姿は利用者のご家族に安心感を与えている。 利用者も落ち着き、笑顔が見られるようになった。相談員も施設職員に対し、感謝を述べている。
福岡県	久留米市	
佐賀県	佐賀中部広域連合	
佐賀県	杵藤地区広域市町村圏組合	介護サービス相談員から提出された報告事項を事務局においてまとめ、介護サービス事業所へ「介護サービス相談員だより」として配布している。 事業所名等は記載せずに介護サービス相談員の気づきを掲載しているが、サービス提供事業所ではその「気づき」を我が事として認識していただいており、事業所によっては留意すべき点にチェックを入れて掲示してある事業所もある。 コロナ禍で訪問が困難な時期もあったが、受け入れを行っていただいた事業所に対しては業務改善につながるようなフィードバックを行うことで、メリットを感じていただいているのではないかと考えている。

問７ これまで介護サービス相談員派遣等事業の事務局担当をされていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問７
長崎県	大村市	ふだんはあまり会話をされない利用者様がたくさん話をされたり、事業所の良い点、気になる点を直接利用者様からおうかがいし、それを職員さんに共有することで喜ばれたりと、利用者様にも職員さんにもメリットのある事業だと感じている。
熊本県	合志市	介護サービス相談員を派遣している施設より、職員が活気づく、施設の良い点を伝えてくれる（当たり前にしていたことを褒められ、これは良いことなのだと気づくなど）から、うれしいとの意見を聞く。
熊本県	御船町	担当になって日が浅く、よくわからないが、 入所施設では、話し相手がいて嬉しいという声を聞くことがある。
熊本県	山都町	介護施設で利用者同士のトラブルが発生した際に、相談員が訪問して話を聞いたことで、利用者が落ち着きを取り戻した。相談員のつなぎにより、施設への広報配布や移動図書の訪問を開始した。
大分県	日田市	●相談員と話ができることを楽しみにされている利用者がいること。 ●施設職員にはなかなか話せないことでも、相談員と話をすることで気持ちが楽になる利用者がいること。 ●相談員が毎月訪問することで施設職員の気持ちを引き締める効果があること。
宮崎県	小林市	施設に入所している高齢者が、介護相談員と話すことを楽しみにしていること。
鹿児島県	鹿児島市	担当課への直接的な相談ではなかなか把握することのできない内容のものを相談員を通じて把握することができ、対応や関係課との共有に役立てることができていること。
鹿児島県	日置市	派遣先事業所から相談員の報告書を受けてサービスの改善・質の向上のため参考になったという声を聞く。 また、介護人材不足の中、利用者様の相談に耳を傾ける時間が限られるため、権利擁護の面でも事業の受け入れをして良かったという話があった。 支援者に直接伝えにくいことを話せる良い機会と考え、支援方法について再アセスメントするツールとして役立てている事業所もあった。
鹿児島県	屋久島町	

市民後見人養成等実施市町村調査
記述回答

問２　介護サービス相談員派遣等事業の存在をご存じでしょうか？
問３　貴自治体では介護サービス相談員派遣等事業を実施していますか？（問２で「１．知っている」と回答した方）
問４　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との連携はございますでしょうか？(問３で「１.実施している」と回答した方)

都道府県	市区町村	問２	問３	問４
北海道	札幌市	知らない		
北海道	函館市	知らない		
北海道	釧路市	知らない		
北海道	帯広市	知っている	実施していない	
北海道	網走市	知っている	実施していない	
北海道	紋別市	知っている	実施していない	
北海道	千歳市	知っている	実施していない	
北海道	恵庭市	知らない		
北海道	上ノ国町	知っている	実施していない	
北海道	積丹町	知っている	実施していない	
北海道	妹背牛町	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
北海道	比布町	知っている	実施していない	
北海道	愛別町	知っている	実施していない	
北海道	上川町	知らない		
北海道	壮瞥町	知らない		
北海道	白老町	知っている	実施していない	
北海道	新ひだか町	知っている	実施していない	
北海道	新得町	知っている	実施していない	
北海道	本別町	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
北海道	陸別町	知らない		
北海道	釧路町	知っている	実施していない	
北海道	標茶町	知っている	実施していない	
青森県	十和田市	知らない		
青森県	三沢市	知っている	実施していない	
青森県	野辺地町	知らない		
岩手県	盛岡市	知らない		
岩手県	滝沢市	知っている	実施している	ない
岩手県	葛巻町	知らない		
岩手県	岩手町	知っている	実施していない	
岩手県	西和賀町	知らない		
岩手県	金ケ崎町	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
秋田県	湯沢市	知っている	実施していない	
山形県	山形市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
山形県	長井市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
山形県	白鷹町	知っている	実施していない	
福島県	いわき市	知っている	実施している	ある
福島県	南相馬市	知っている	実施していない	
茨城県	日立市	知っている	実施している	ある
茨城県	つくばみらい市	知らない		
茨城県	小美玉市	知らない		
栃木県	宇都宮市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
栃木県	宇都宮市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
栃木県	栃木市	知らない		
栃木県	矢板市	知らない		
群馬県	館林市	知らない		

問２　介護サービス相談員派遣等事業の存在をご存じでしょうか？
問３　貴自治体では介護サービス相談員派遣等事業を実施していますか？（問２で「１．知っている」と回答した方）
問４　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との連携はございますでしょうか？(問３で「１.実施している」と回答した方)

都道府県	市区町村	問２	問３	問４
埼玉県	さいたま市	知らない		
埼玉県	熊谷市	知らない		
埼玉県	川口市	知らない		
埼玉県	飯能市	知らない		
埼玉県	上尾市	知っている	実施していない	
埼玉県	草加市	知らない		
埼玉県	越谷市	知っている	実施している	ない
埼玉県	入間市	知っている	実施している	ある
埼玉県	志木市	知っている	実施していない	
埼玉県	久喜市	知っている	実施している	ある
埼玉県	富士見市	知らない		
埼玉県	三郷市	知らない		
埼玉県	鶴ヶ島市	知っている	実施していない	
埼玉県	ふじみ野市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
千葉県	銚子市	知っている	実施していない	
千葉県	市川市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
千葉県	船橋市	知っている	実施している	ない
千葉県	木更津市	知っている	実施している	ない
千葉県	旭市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
千葉県	柏市	知っている	実施していない	
千葉県	八千代市	知っている	実施している	ない
千葉県	我孫子市	知っている	実施している	ある
千葉県	四街道市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
千葉県	袖ケ浦市	知っている	実施している	ない
東京都	千代田区	知っている	実施していない	
東京都	中央区	知らない		
東京都	新宿区	知らない		
東京都	台東区	知らない		
東京都	品川区	知らない		
東京都	大田区	知らない		
東京都	中野区	知らない		
東京都	足立区	知っている	実施していない	
東京都	葛飾区	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
東京都	八王子市	知っている	実施している	ある
東京都	三鷹市	知らない		
東京都	府中市	知らない		
東京都	町田市	知っている	実施している	ある
東京都	小金井市	知らない		
東京都	小平市	知らない		
東京都	西東京市	知らない		
神奈川県	横浜市	知っている	実施している	ない
神奈川県	相模原市	知っている	実施している	ない
神奈川県	横須賀市	知らない		
神奈川県	小田原市	知らない		
神奈川県	茅ヶ崎市	知っている	実施している	ある
神奈川県	海老名市	知っている	実施していない	
神奈川県	座間市	知らない		

問２　介護サービス相談員派遣等事業の存在をご存じでしょうか？
問３　貴自治体では介護サービス相談員派遣等事業を実施していますか？（問２で「１．知っている」と回答した方）
問４　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との連携はございますでしょうか？(問３で「１.実施している」と回答した方)

都道府県	市区町村	問２	問３	問４
新潟県	新潟市	知っている	実施している	ない
新潟県	柏崎市	知らない		
新潟県	新発田市	知らない		
新潟県	佐渡市	知らない		
新潟県	阿賀町	知っている	実施していない	
富山県	高岡市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
富山県	魚津市	知らない		
富山県	砺波市	知っている	実施している	ある
富山県	小矢部市	知っている	実施していない	
富山県	射水市	知っている	実施している	ない
福井県	福井市	知らない		
福井県	勝山市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
福井県	池田町	知っている	実施していない	
長野県	上田市	知っている	実施している	ある
長野県	伊那市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
長野県	東御市	知っている	実施している	ない
長野県	飯綱町	知らない		
岐阜県	各務原市	知らない		
静岡県	浜松市	知らない		
静岡県	沼津市	知らない		
静岡県	三島市	知らない		
静岡県	島田市	知っている	実施している	ない
静岡県	掛川市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
静岡県	藤枝市	知らない		
静岡県	下田市	知っている	実施していない	
静岡県	裾野市	知っている	実施している	ある
静岡県	東伊豆町	知っている	実施していない	
静岡県	河津町	知っている	実施していない	
愛知県	名古屋市	知らない		
愛知県	犬山市	知っている	実施している	ある
愛知県	小牧市	知っている	実施している	ない
愛知県	新城市	知っている	実施していない	
愛知県	岩倉市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
愛知県	長久手市	知らない		
愛知県	東郷町	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
三重県	津市	知っている	実施していない	
三重県	伊勢市	知っている	実施している	ない
京都府	京都市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
大阪府	大阪市	知っている	実施していない	
大阪府	堺市	知っている	実施している	ない
大阪府	池田市	知らない		
大阪府	高槻市	知らない		
大阪府	貝塚市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
大阪府	貝塚市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
大阪府	枚方市	知っている	実施している	ない
大阪府	茨木市	知っている	実施している	ない
大阪府	八尾市	知っている	実施していない	
大阪府	富田林市	知っている	実施している	ある

問２　介護サービス相談員派遣等事業の存在をご存じでしょうか？
問３　貴自治体では介護サービス相談員派遣等事業を実施していますか？（問２で「１．知っている」と回答した方）
問４　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との連携はございますでしょうか？(問３で「１.実施している」と回答した方)

都道府県	市区町村	問２	問３	問４
大阪府	河内長野市	知っている	実施している	ある
大阪府	羽曳野市	知らない		
大阪府	門真市	知らない		
大阪府	泉南市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
大阪府	大阪狭山市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
大阪府	阪南市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
兵庫県	姫路市	知らない		
兵庫県	明石市	知っている	実施している	ない
兵庫県	伊丹市	知らない		
兵庫県	宝塚市	知っている	実施している	ある
兵庫県	川西市	知らない		
兵庫県	佐用町	知っている	実施していない	
鳥取県	米子市	知らない		
鳥取県	倉吉市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
鳥取県	岩美町	知っている	実施していない	
鳥取県	大山町	知っている	実施していない	
鳥取県	伯耆町	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
島根県	松江市	知っている	実施している	ない
島根県	浜田市	知っている	実施している	ある
島根県	出雲市	知っている	実施している	ある
島根県	益田市	知っている	実施している	ない
島根県	大田市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
島根県	安来市	知らない		
岡山県	津山市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
岡山県	玉野市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
岡山県	笠岡市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
岡山県	新見市	知らない		
岡山県	備前市	知っている	実施している	ない
岡山県	浅口市	知らない		
岡山県	鏡野町	知らない		
岡山県	美咲町	知らない		
広島県	広島市	知っている	実施している	ない
広島県	福山市	知らない		
徳島県	徳島市	知っている	実施していない	
徳島県	美馬市	知っている	実施していない	
香川県	高松市	知らない		
香川県	善通寺市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
香川県	まんのう町	知っている	実施していない	
福岡県	北九州市	知っている	実施している	ない
福岡県	福岡市	知っている	実施している	ある
福岡県	八女市	知らない		
福岡県	中間市	知らない		
福岡県	うきは市	知らない		
長崎県	松浦市	知っている	実施していない	
熊本県	八代市	知らない		
熊本県	人吉市	知っている	実施していない	
熊本県	荒尾市	知っている	実施していない	

問２　介護サービス相談員派遣等事業の存在をご存じでしょうか？
問３　貴自治体では介護サービス相談員派遣等事業を実施していますか？（問２で「１．知っている」と回答した方）
問４　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との連携はございますでしょうか？(問３で「１.実施している」と回答した方)

都道府県	市区町村	問２	問３	問４
熊本県	山鹿市	知らない		
熊本県	水上村	知らない		
熊本県	山江村	知っている	実施していない	
熊本県	あさぎり町	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
大分県	大分市	知っている	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
大分県	別府市	知っている	実施していない	
大分県	日田市	知っている	実施している	ある
大分県	佐伯市	知らない		
大分県	臼杵市	知らない		
大分県	豊後高田市	知らない		
大分県	宇佐市	知らない		
大分県	由布市	知らない		
宮崎県	延岡市	知らない		
宮崎県	高千穂町	知らない		
宮崎県	五ヶ瀬町	知らない		
沖縄県	北中城村	知っている	実施していない	

問５ どのような連携がありますか？（問４で「１．ある」と回答した方）

都道府県	市区町村	問５
福島県	いわき市	市民後見人養成講座の修了者に対し、将来の後見活動の充実につながる経験が得られるものと見込まれる当該事業の情報提供を行う。
茨城県	日立市	介護サービス相談員の外部の目を活用し、施設虐待の早期発見、早期対応、施設職員のストレスケア等
埼玉県	入間市	介護サービス相談員の相談事例の共有(報告書)、合議体の構成員として共に同席等
埼玉県	久喜市	介護サービス相談員から包括の関わりが必要そうな方がいると相談事の共有がある
千葉県	我孫子市	介護サービス相談員との連携はまりしていませんが成年後見制度に関する事業について、介護サービス相談員担当の高齢者支援課と連携しています。
東京都	八王子市	① 成年後見制度の首長申立てにおける候補者（市民後見人）の紹介依頼を受ける ② 委託している中核機関の運営等の会議体（センター運営委員会）の構成員として参加 ③ 受任調整等を行う会議体（支援検討会）の構成員として参加
東京都	町田市	成年後見制度の利用を含めた権利擁護支援に関する情報共有等。
神奈川県	茅ヶ崎市	ケースの共有
富山県	砺波市	圏域で組合を構成し、そこで事業を担当している。 日常的な業務の相談や、個別ケースの相談などは行っているが、介護サービス相談員との直接的な連携はない。
長野県	上田市	介護保険の活動報告書を共有している。不定期で市の担当者も含め、介護相談員との懇談会を行い、情報交換をしている。
静岡県	裾野市	個別のケースで関わっている。
愛知県	犬山市	介護サービス相談員としての訪問後　事例の報告共有　事務方共に同席合議
大阪府	富田林市	成年後見利用促進に向けた中核機関および協議会の構成員となっている。
大阪府	河内長野市	介護サービス相談員の新任研修の際､市民後見人の概要についての講義を実施した。
兵庫県	宝塚市	市民後見人養成につながる仕組みを検討中。
島根県	浜田市	年度の終わりに合同会議に出席し、１年間の活動報告を聞いたり、事業実施主体組織・相談員派遣受け入れ事業者・介護サービス相談員・市担当者で意見交換を行ったりしている。
島根県	出雲市	介護サービス相談員派遣等事業の所管も当課であり、事例の共有等ができている。
福岡県	福岡市	介護サービス相談員の件というよりも予算関係や制度そのものに関して、協議を行う等連携することがある。
大分県	日田市	手帳を持った高齢者のサービスについて等

問６ 介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との連携の必要性は感じますか？　その理由も含めて教えてください。（問４で「２．ない」と回答した方）

【感じる】

都道府県	市区町村	問６	その理由
千葉県	八千代市	感じる	市民後見人、介護サービス相談員ともに権利擁護制度をサポートする市民が担っているが、それぞれの活動や役割を共有できていない。 どちらの活動にも関心のある市民もいると想定されるため、部署間での連携が図っていけると良い。
神奈川県	横浜市	感じる	どちらも地域における本人の権利擁護に関する直接的・間接的な活動であるため、活動者にとっては重なる部分もあり、その意味では何かしらの連携があってもよいとは思う。 ただ、実施に当たって、市民後見人に関する事業は中核機関、介護サービス相談員事業は介護事業指導課と区の高齢・障害支援課で実施主体が分かれているという事もあり、具体的な連携の方法や、その内容、また実際に連携をした後の継続の方向性などは判断しかねる。
富山県	射水市	感じる	利用者の疑問や不満の共有を行うことで、傾向を知ることができ、質の良いサービスの提供につなげることができると考えるため。
長野県	東御市	感じる	相談員と施設の職員とつながっているのではないかと感じ、相談しにくいと言っていた利用者様がいたり、判断能力が低下している利用者様がいるので、利用者様だけでなく、家族の疑問や不満など聞けるようにする等、連携は必要と感じる。
静岡県	島田市	感じる	広く人材を確保することが課題となっており、同じ権利擁護推進事業として連携を図ることができれば良いと考える。
愛知県	小牧市	感じる	情報共有を行うことで包括的な支援体制の構築につながると思われるため。
島根県	益田市	感じる	後見人等が就いている高齢者のほとんどが介護施設入所者であるため、生活をしていく中で出てきた不満や不安を介護サービス相談員が聞き取り、施設の調整や後見人の面談など後見業務の中でも活かすことができるのではないかと思うので、連携は必要だと感じます。
福岡県	北九州市	感じる	介護サービス相談員の役割の一環として、サービス利用者とサービス提供事業者との橋渡しを行い、トラブル・苦情に到る事態を未然に防ぎ、改善の道を探るほか、問題提起・提案解決型の働きかけにより、利用者の権利擁護の手助けも担っていることから、関連性があると考えるため。

問６ 介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との連携の必要性は感じますか？　その理由も含めて教えてください。（問４で「２．ない」と回答した方）

【感じない】

都道府県	市区町村	問６	その理由
岩手県	滝沢市	感じない	市民後見人養成に、介護サービス相談員からの情報がどのように活用できるか不明であり、現時点では必要性を感じていない。
埼玉県	越谷市	感じない	事業の存在は把握しているが、具体的な事業内容は把握していない。また、市民後見人養成事業に限らず、当課の他業務（相談窓口）とも関わりが全くないため、連携が難しいと感じる。
千葉県	船橋市	感じない	本市での相談員は、施設入所者およびその家族に対し、相談員が聞き取りを行い、施設（事業所）側への意見の橋渡し役として機能しており、施設内で完結している事業である。 現在実施している市民後見人養成講座（本市では権利擁護サポーター養成講座と呼ぶ）において、提案する活動としては、日常生活自立支援事業や法人後見を実施する団体の担当員であり、相談員事業に関連がないため、連携の必要性は感じていない。今後、参加者からのニーズがあれば、相談員へのつなぎを行うことも検討する可能性はあり。
千葉県	木更津市	感じない	今後連携する場面もあるかもしれないが、現時点ではそのような機会もなく判断できない。連携の具体的なイメージ、効果、目的が不明瞭なため
千葉県	袖ケ浦市	感じない	介護サービス相談員による訪問で、権利擁護的な課題をすくい上げるほどの効果が得られておらず、個々の相談としては、地域包括支援センター等の相談窓口が有効に機能しているため。
神奈川県	相模原市	感じない	現時点で有効な事業展開の検討がないため。
新潟県	新潟市	感じない	●令和２年度より新型コロナ感染予防を理由に、介護相談員派遣事業を中止している。 ●本市の介護相談員は、特養、老健の入所系施設における生活・ケアに対する不平不満などの苦情相談、サービスの質の向上がメインであり、より専門性が高い案件は、施設の生活相談員が担当するため。
三重県	伊勢市	感じない	コロナ禍以降、伊勢市の介護サービス相談員は半減し、現在４名の者が活動していますが、成年後見制度に関する知識がないことから、当市では、現時点での連携の必要性は感じておりません。
大阪府	堺市	感じない	本市では、介護サービス相談員派遣事業を堺市民生委員児童委員連合会へ委託しており、民生委員の方々に介護サービス相談員になっていただいている。 上記連合会は、申し出のあった介護サービス事業所に介護サービス相談員を派遣するのに十分な相談員の体制が整備されており、現時点では、市民後見人関係事業との連携の必要性は低い。 なお、将来的には、地域社会における福祉や法律の知識を持つ人材としての市民後見人を必要に応じて活用する必要性は生じると思う。
大阪府	枚方市	感じない	現状では連携が必要と感じる場面がない。今後については検討していきたい。
大阪府	茨木市	感じない	市民後見人の養成については、大阪府社会福祉協議会へ委託しているため。
兵庫県	明石市	感じない	
島根県	松江市	感じない	
岡山県	備前市	感じない	市民後見人に関する業務との接点がない
広島県	広島市	感じない	介護サービス相談員派遣事業との連携を必要とする事例がこれまでにないため。

問７ 貴自治体において、介護サービス相談員派遣等事業のように、市民がサービスの現場を直接訪れ、利用者本人から話をお聞きし、サービスの質の向上につなげるような取組の必要性は感じますか？
その理由も含めて教えてください。（問３で「２．実施していない」と回答した方）

【感じる】

都道府県	市区町村	問７	その理由
北海道	網走市	感じる	市民目線の相談員がいることで、利用者が市職員等に話しづらいことでも、気軽に話すことができ、不安を軽減することができる。また、それにより細やかなケアができるようになると考えるため。
北海道	紋別市	感じる	サービスの質の向上が期待できるので
北海道	千歳市	感じる	運営指導だけでは分からない各事業所の状況を把握できる。事業所としては、知識のある相談員から新しい視線での助言を受けることができる。
北海道	白老町	感じる	利用者視点での気づきが支援の質の向上・見直しに繋がると考えられるため
北海道	新得町	感じる	コロナ禍も経て、基本施設は閉鎖的と考えるため、町民等、地域を熟知しているような方々が携わることで、運営、処遇の改善につながると思われる。
青森県	三沢市	感じる	利用者本人に立場が近い市民が話を聞くことで、サービス提供者に話しづらい悩みや不安を相談できるのではないかと思う。また、本人の悩み等を代弁してくれる人がいる安心感も生まれるため、結果としてサービスの質の向上につながると考える。
秋田県	湯沢市	感じる	サービスの質向上のためには、利用者からの意見は重要であり、外部の者が傾聴することに意義がある。
山形県	白鷹町	感じる	市民が施設内に立ち入る機会頻度が増えれば、利用者本人から聴取する意見も増えると考えるため。利用者本人も声を上げやすくなる。
福島県	南相馬市	感じる	サービス提供者が気づかなかった利用者の声や意見を第三者からの聞き取りによる情報を得ることにより、利用者の目線に沿った改善が図れると考える。
埼玉県	鶴ヶ島市	感じる	意思決定支援として別の仕組みを検討している。
千葉県	銚子市	感じる	サービスの現場が開かれた場となるには、必要性を感じる。ただし、ある程度介護サービスのことが理解できていることが前提だと思う。
千葉県	柏市	感じる	苦情に到る事態を未然に防止、サービスの不平・不満、疑問に対応して改善の道を探ることから必要であると感じる。当市においては、地域包括支援センター、中核機関等が整備されており、その役割を各機関が担っている。
富山県	小矢部市	感じる	介護サービス相談員派遣事業は、介護保険の保険者である、砺波地方介護保険組合で実施している。
福井県	池田町	感じる	客観的な評価につながるため
静岡県	東伊豆町	感じる	関係しない第三者からの助言は、今後の介護サービスの質の向上に必要と考えるから。
愛知県	新城市	感じる	介護サービス事業者の雰囲気や実態等はなかなかつかめないため、相談員派遣等により、実態把握が出来る事が望ましい。しかし、相談員による聞き取りで、どこまで実態把握ができるか疑問もある。（世間話で終わってしまうことも考えられる。
大阪府	大阪市	感じる	本市では見守り活動等地域福祉活動やボランティア活動を支援することにより、支え合い活動を推進し、“みんなで支え合う地域づくり”を目指しており、このような取り組みを行うことにより、地域福祉活動に参加するきっかけになると思われるため。

問７ 貴自治体において、介護サービス相談員派遣等事業のように、市民がサービスの現場を直接訪れ、利用者本人から話をお聞きし、サービスの質の向上につなげるような取組の必要性は感じますか？
その理由も含めて教えてください。（問３で「２．実施していない」と回答した方）

【感じる】

都道府県	市区町村	問７	その理由
大阪府	八尾市	感じる	本市では、従前より市民後見人の活躍促進に積極的に取り組み、専門職とは異なる市民目線でご本人の意思決定支援を行うことの重要性を強く感じており、また、認知症高齢者の増加等に対応するため、持続可能な権利擁護支援モデル事業に参加し、市民後見人をはじめとする担い手の活躍促進に取り組んできた。 そうした中で、市民が現場を訪れ、聞き取りをする仕組みには、本人の意向反映によるサービスの質の向上だけでなく、第三者の目が入ることによるサービス利用の適正化にも役立つと考える。 特に、有料老人ホーム等の居住施設でサービス利用している方の聞き取りをする際に、施設の金銭管理状況なども合わせて聞き取ることができれば、施設運営の適正化にも一定寄与するものであり、権利擁護支援にかかる取り組みを進める上で、必要性を強く感じている。
鳥取県	大山町	感じる	実際に対面し、話すことで地域課題や住民個々のニーズ把握につながると考えるため。
徳島県	美馬市	感じる	介護サービスに意見を反映できるかどうかは別として、意見や要望を把握することは重要。
長崎県	松浦市	感じる	利用者にとってより良いサービス提供につながるため
熊本県	人吉市	感じる	①虐待、不適切な介護の早期発見 ②利用者の話し相手となることで、楽しみとなること。
熊本県	荒尾市	感じる	第三者的な視点により、中立的な立場からの助言などサービスの質の向上につながっていく可能性もあり、必要性は感じる。
熊本県	山江村	感じる	サービス現場は自己評価を肯定しがちであるため、第 3 者がサービス現場へ行き 1～2 時間でも滞在するだけでサービスの質は向上すると思われる。事業所の思い込みサービスを予防できる。
沖縄県	北中城村	感じる	サービスの質の向上を含め、専門職ではない、同じ地域に暮らす生活者としての立場で、本人と同じ目線で話し、考え、支えていく活動が必要だと感じている。また、その活動を通じて市民がやりがいや生きがいを感じられることもメリットの一つになると考えている。

問７ 貴自治体において、介護サービス相談員派遣等事業のように、市民がサービスの現場を直接訪れ、利用者本人から話をお聞きし、サービスの質の向上につなげるような取組の必要性は感じますか？
その理由も含めて教えてください。（問３で「２．実施していない」と回答した方）

【感じない】

都道府県	市区町村	問７	その理由
北海道	帯広市	感じない	●人員の確保､運用の確立､実施内容の効果測定、事業所への周知、協力要請など､現状､事業を行うに当たり想定される費用や労力に対する効果が不透明。 ●事業所側でできることでもあると感じる。 ●今、この事業を推進するより、介護現場に一人でも多くの人材を送り込む育成を考えるべき。 ●申し出るのは事業所であり、その需要があるのかは不透明。 ●利用者の疑問や不安解消は現行のサービス内の説明の中で行われるべき。
北海道	上ノ国町	感じない	同事業等の実施がどの程度サービスの向上につながるのか、その効果が見えづらいため。
北海道	積丹町	感じない	特に感じない。
北海道	比布町	感じない	近隣市町協力体制が整備されているため。
北海道	愛別町	感じない	小規模自治体であるから
北海道	新ひだか町	感じない	当該事業には高いスキルが求められるが、そのような住民には、地域の実情から市民後見人になっていただきたいと考えるから。
北海道	釧路町	感じない	現状で問題ないため
北海道	標茶町	感じない	小規模自治体であり、事業所数が少ない。そのため、事業所と住民の距離感も近く、サービス（ヘルパー個人の言葉遣い等も含む）に問題があれば住民から行政に連絡（クレームの場合もある）が入るので、本事業と同レベルのことができていると思う。
岩手県	岩手町	感じない	現時点では介護サービス相談員のように市民の立場で利用者からの聞き取り等せずとも、サービスの現場職員や家族等が利用者本人から話を聞く等し、ニーズ等の把握ができており、十分に対応できているため。
埼玉県	上尾市	感じない	職員で対応している
埼玉県	志木市	感じない	施設等からニーズを把握していない。
東京都	千代田区	感じない	当区では、「保健福祉オンブズパーソン」を設置しており、保健福祉サービスの提供事業者等に関する疑問や不満の解決、および必要に応じて事業者への改善の申し入れを行っているため。
東京都	足立区	感じない	介護保険課の所管事業であり、現状では成年後見制度との関連性が薄いため。
新潟県	阿賀町	感じない	
静岡県	下田市	感じない	
静岡県	河津町	感じない	介護保険事業所が少ないため
三重県	津市	感じない	当該事業についてのニーズ調査を行っていないため、必要性を判断できない。
兵庫県	佐用町	感じない	小さな自治体であるため、直営の地域包括支援センターが対応している。事業所とは在宅医療介護連絡会で情報交換を行っている。
鳥取県	岩美町	感じない	必要性がないため。
徳島県	徳島市	感じない	
香川県	まんのう町	感じない	
大分県	別府市	感じない	当市では､介護保険制度施行当初より､利用者本人の話はケアマネージャーが聞くのが基本との考え方があり､介護サービス相談員の養成をしていなかった。

問８　ちなみに貴自治体では介護サービス相談員派遣等事業を実施しておりますでしょうか？　お手数ですがご確認ください。
（問２で「２．知らない」と回答した方）
問９　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との連携はございますでしょうか？　お手数ですがご確認ください。
（問８で「１．実施している」と回答した方）

都道府県	市区町村	Q8	Q9
北海道	札幌市	実施していない	
北海道	函館市	実施していない	
北海道	釧路市	実施していない	
北海道	恵庭市	実施していない	
北海道	上川町	実施していない	
北海道	壮瞥町	実施していない	
北海道	陸別町	実施していない	
青森県	十和田市	実施していない	
青森県	野辺地町	実施していない	
岩手県	盛岡市	実施していない	
岩手県	葛巻町	実施していない	
岩手県	西和賀町	実施していない	
茨城県	つくばみらい市	実施していない	
茨城県	小美玉市	実施していない	
栃木県	栃木市	実施していない	
栃木県	矢板市	実施していない	
群馬県	館林市	実施していない	
埼玉県	さいたま市	実施している	ない
埼玉県	熊谷市	実施していない	
埼玉県	川口市	実施している	ない
埼玉県	飯能市	実施していない	
埼玉県	草加市	実施していない	
埼玉県	富士見市	実施していない	
埼玉県	三郷市	実施していない	
東京都	中央区	実施している	ある
東京都	新宿区	実施していない	
東京都	台東区	実施している	ない
東京都	品川区	実施していない	
東京都	大田区	実施している	そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない
東京都	中野区	実施していない	
東京都	三鷹市	実施していない	
東京都	府中市	実施している	ない
東京都	小金井市	実施していない	
東京都	小平市	実施している	ある
東京都	西東京市	実施していない	
神奈川県	横須賀市	実施していない	
神奈川県	小田原市	実施している	ある
神奈川県	座間市	実施していない	
新潟県	柏崎市	実施していない	
新潟県	新発田市	実施している	
新潟県	佐渡市	実施していない	
富山県	魚津市	実施していない	
福井県	福井市	実施している	ある

問８　ちなみに貴自治体では介護サービス相談員派遣等事業を実施しておりますでしょうか？　お手数ですがご確認ください。
（問２で「２．知らない」と回答した方）
問９　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との連携はございますでしょうか？　お手数ですがご確認ください。
（問８で「１．実施している」と回答した方）

都道府県	市区町村	Q8	Q9
長野県	飯綱町	実施していない	
岐阜県	各務原市	実施していない	
静岡県	浜松市	実施していない	
静岡県	沼津市	実施している	ない
静岡県	三島市	実施している	ない
静岡県	藤枝市	実施している	ない
愛知県	名古屋市	実施していない	
愛知県	長久手市	実施している	ない
大阪府	池田市	実施している	ない
大阪府	高槻市	実施している	ある
大阪府	羽曳野市	実施している	ある
大阪府	門真市	実施していない	
兵庫県	姫路市	実施していない	
兵庫県	伊丹市	実施している	ある
兵庫県	川西市	実施していない	
鳥取県	米子市	実施していない	
島根県	安来市	実施している	ない
岡山県	新見市	実施していない	
岡山県	浅口市	実施していない	
岡山県	鏡野町	実施していない	
岡山県	美咲町	実施していない	
広島県	福山市	実施している	ない
香川県	高松市	実施している	ある
福岡県	八女市	実施していない	
福岡県	中間市	実施していない	
福岡県	うきは市	実施していない	
熊本県	八代市	実施していない	
熊本県	山鹿市	実施していない	
熊本県	水上村	実施していない	
大分県	佐伯市	実施していない	
大分県	臼杵市	実施していない	
大分県	豊後高田市	実施していない	
大分県	宇佐市	実施していない	
大分県	由布市	実施していない	
宮崎県	延岡市	実施していない	
宮崎県	高千穂町	実施していない	
宮崎県	五ヶ瀬町	実施していない	

問 10　貴自治体において、介護サービス相談員派遣等事業のように、市民がサービスの現場を直接訪れ、利用者本人から話をお聞きし、サービスの質の向上につなげるような取組の必要性は感じますか？　その理由も含めて教えてください。（問８を回答した方は、実施の有無に関わらず全員回答）

【感じる】

都道府県	市区町村	問 10	その理由
北海道	恵庭市	感じる	介護保険のサービスに関する問い合わせについて、苦情申し立てになる前の段階で事業所と連携し、利用者の不満・不安解消に繋がることが見込まれるため。
北海道	上川町	感じる	
北海道	壮瞥町	感じる	自分が介護サービスを利用する際に事前に知識を持ったり情報等を持つことで、安心してサービスの利用や多岐にわたるサービ利用選択ができ有利になるため必要と思われる。
北海道	陸別町	感じる	ふだん目が行き届きにくく、現場の状況を知ることができる機会となるため。
茨城県	つくばみらい市	感じる	市民にこの事業を熱心に行ってくれる方がいれば、サービス向上につながると感じるため
茨城県	小美玉市	感じる	相談員等の役割を担った市民が、介護施設等と関わることにより、閉鎖的ではなく、地域に開かれた環境となることで、サービスの質の向上につながると考えられる。
栃木県	栃木市	感じる	サービス利用者が､他に行き場のないような場合には、サービス提供事業者に意見･要望等があっても伝えにくいところ、第三者として利用者の率直な話を聞き出し、事業者に伝えることができるため。
栃木県	矢板市	感じる	お世話になっている立場である利用者が直接的に施設等へ疑問や不満を伝えることは難しいため、第三者が入ることで、本音が言いやすいと思われる。
群馬県	館林市	感じる	トラブル・苦情に到る事態を未然に防げる。
埼玉県	さいたま市	感じる	単身高齢者が増加する中、どのようなサービスが必要かということや、サービスのどのような点を改善してほしいかなど、自身で判断したり、意思表示をしたりすることが難しい方も増えると思われるため、相談員のような方が、意思決定支援のように関わってくれることは、権利擁護の観点からも望ましいと考える。
埼玉県	熊谷市	感じる	第三者が介護サービス利用者のさまざまな意見を、介護サービス提供者につなぐ意義はあると考える。
埼玉県	川口市	感じる	相談先の門戸が広いと相談しやすく､いろんな視点からの問題提起ができ､その結果サービスの質の向上につながると考えられるため。
埼玉県	草加市	感じる	職員には話しづらい内容を話してくれたり、市だけでは把握できない課題を見つけ出してくれる可能性があるため。
埼玉県	富士見市	感じる	サービスの提供者と受益者の関係性では、受益者から意見を訴えることが難しいことでも、第三者たる市民（相談員）には意見を伝えることができ、結果として利用者のニーズや意見を確認できる機会が増す可能性があると考えられるため。
埼玉県	三郷市	感じる	事業を通じて、サービスの質の向上や問題の解決、抽出等を行うことができ、利用者の権利擁護につながるため。
東京都	新宿区	感じる	介護サービス施設･事業所の利用者の中には､利用者自身で疑問や不満、不安を職員等に伝えることが難しく、かつ利用者の思いを代弁できる親族や後見人等がいない人々もいる｡それらの人々については、市民が利用者の思いを聞き取り｡橋渡しをする必要性を感じる。
東京都	台東区	感じる	一般市民同士であれば、事業所へ直接伝えづらい内容や家族に話しづらい相談を聞き取ることができ、サービスの質向上につながると考えるため。

問 10　貴自治体において、介護サービス相談員派遣等事業のように、市民がサービスの現場を直接訪れ、利用者本人から話をお聞きし、サービスの質の向上につなげるような取組の必要性は感じますか？　その理由も含めて教えてください。（問８を回答した方は、実施の有無に関わらず全員回答）

【感じる】

都道府県	市区町村	問 10	その理由
東京都	大田区	感じる	利用者本人と同じ目線を持った市民が話を聞くことで、本人から話を引き出しやすいなどの利点があると思う。本人からの忖度無い意見を元にサービスの質が向上され、それが利用者本人のためになるという点では必要性を感じた。
東京都	中野区	感じる	市民として利用者と同じ目線で接することができるため、利用者が本音で話しやすくなると考える。
東京都	府中市	感じる	利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、派遣を受けた事業所における介護サービスの質の向上につながるから。
東京都	小平市	感じる	いろいろなサービスを展開していく上で、当事者の意見を聞く枠組みはできているが、直接の支援者に該当していない人たちの感じ方、捉え方は、また違った角度からの見方からの意見もあると思うので、そういった場面や機会があると良いと思う。
神奈川県	横須賀市	感じる	市民後見人として養成された方は、自身の多様な経験から、被後見人等の身上監護面のさまざまなニーズに対応できると感じている。また、被後見人等にとっても、専門職とは異なり、身近で話しやすく、相談しやすい等のメリットがあることから、成年後見制度が利用しやすくなっていると感じている。
神奈川県	小田原市	感じる	市民目線の意見が期待できるため
新潟県	新発田市	感じる	利用者の疑問や不満を聞き取りすることで、不安の解消や精神的に安定し、不満予防になることが分かったため。派遣を受けた事業所も、介護相談員と協力することや意見交換を通じて、サービスの質の向上を目指すことが分かったため。
富山県	魚津市	感じる	あったらいいな、と感じる程度。
福井県	福井市	感じる	介護サービスに対する利用者の疑問や不満、不安の解消を図ることができるため。
長野県	飯綱町	感じる	
岐阜県	各務原市	感じる	地域の方(利用者以外)と利用者との交流はよい。
静岡県	三島市	感じる	後見人等が気が付かない点などを助言してもらいたい
静岡県	藤枝市	感じる	介護サービスの利用者全員が必ず事業者に対して意見が言えるわけではないと思い、サービスに直接関係のない第三者が間に入ることで吸い上げることができる意見もあると思う。また、市民目線での気づきによるサービス向上が図れるのではないかと思われる。
愛知県	長久手市	感じる	各分野において、支援者の支援というの視点から必要性を感じる
大阪府	池田市	感じる	実際の現場を知ることによって、介護サービスに対する疑問や不安の解消に繋がり、納得したうえでサービスの利用に繋がるため、意義のある制度だと考える。 ただし、そのような制度を理解しているのが一部に留まっていることも課題と考えており、今後は広く周知を進めていくことが求められていると感じた。
大阪府	羽曳野市	感じる	●苦情や問題が大きくならないうちに解決ができる（予防的効果）。 ●身体拘束や施設虐待の防止に繋がる。 ●介護サービス相談員の受け入れにより、施設に対して好印象を持つことができる（地域に開かれた施設といったイメージ）。

問 10　貴自治体において、介護サービス相談員派遣等事業のように、市民がサービスの現場を直接訪れ、利用者本人から話をお聞きし、サービスの質の向上につなげるような取組の必要性は感じますか？　その理由も含めて教えてください。（問８を回答した方は、実施の有無に関わらず全員回答）

【感じる】

都道府県	市区町村	問 10	その理由
兵庫県	姫路市	感じる	市民等の利用者、事業所以外の第三者が利用者の声を聞き、介護保険サービス事業所に対し利用者の意見を代弁すること、改善を求めることにより、利用者の声をより多く介護サービス事業所へ届け、サービス提供の質の向上を図ることが期待されるため。
兵庫県	伊丹市	感じる	公平な立場で話を聞き、利用者の安心感等につながっている取り組みであると思われるため。
兵庫県	川西市	感じる	市民が市民目線から寄り添った支援を行ったり、サービスの利用につながるような支援ができれば効果はあると思われるが、人材確保や継続した育成などについて、難しい問題があると思われる。
鳥取県	米子市	感じる	サービス利用者の意見を第三者が聞く機会は多くないため、相談員を派遣することで利用者と事業者双方の不安の解消につながるのであれば、取り組みの必要性はあると思う。
島根県	安来市	感じる	利用者本人も、例えば行政職員が話をうかがうのと違い、身構えることもなく、話もしやすかったりするのではないかと思われるので、施設の支援や対応状況も聞き出しやすく、サービスの向上につながるのではないかと考える。
岡山県	美咲町	感じる	行政ではマンパワーが不足しているため
香川県	高松市	感じる	地域共生社会の実現につながる事業と考えるため。
福岡県	中間市	感じる	利用者やその家族と事業者との間に入り、問題が大きくなる前に解決を図ることができ、利用者の不安を解消できる。 また、利用者の潜在的なニーズを把握することができる。
熊本県	山鹿市	感じる	サービス提供の実態を知っていただくことで、制度の適切な利用につながると考える。
宮崎県	高千穂町	感じる	行政でも民間でもない立場の方が利用者からお話をうかがい、その意見をサービスの質の向上につなげるのはとても良いことだと思う。ただ、市民の方が利用者側の意見に偏りすぎてしまうことも場合によってはあるかも知れないため、利用者とサービス提供事業者間において中立的な立場でお話を聞いていただける市民の方であれば、さらにサービスの質が向上するのでは？　と思った。
宮崎県	五ヶ瀬町	感じる	特に施設入所型のサービスでは、外部の目が入りにくくどうしても閉鎖的な面が出てくる為、定期的に相談員が入ることで職員の対応やケアの質の向上等へ繋がることが予想される。また利用者や家族としても、外部から来る相談員への方が相談しやすいと考えるため。

問 10　貴自治体において、介護サービス相談員派遣等事業のように、市民がサービスの現場を直接訪れ、利用者本人から話をお聞きし、サービスの質の向上につなげるような取組の必要性は感じますか？　その理由も含めて教えてください。（問８を回答した方は、実施の有無に関わらず全員回答）

【感じない】

都道府県	市区町村	問 10	その理由
北海道	札幌市	感じない	既存の制度、仕組みで足りているから。
北海道	函館市	感じない	市民後見人が介護サービス事業所等との関りの中で，対応に苦慮している報告事例がないため
北海道	釧路市	感じない	市民からの要望がないため。
青森県	十和田市	感じない	各事業所で家族や地域住民と交流を図る取り組みをしているが、法人ごとに温度差があるように感じる。 どの事業所を利用しても本人の声が届くこのような取り組みは良いと思う。しかし、ケアマネージャーや各事業所の相談体制、行政による実地指導等今ある資源の有効活用により対応していくことは可能だと思う。
青森県	野辺地町	感じない	活用事例やメリットなどあまり聞いたことがないため。
岩手県	盛岡市	感じない	そのような取り組みが必要との市民ニーズを認識していない。
岩手県	葛巻町	感じない	定期的に施設の運営協議会を開催し、町内の関係者等とサービス内容等について協議したり、利用者家族との対話が図られている。
岩手県	西和賀町	感じない	必要性はあると思うが、第三者評価委員会等の組織が各事業所で設置しており、その委員の方々（民生委員、家族会等）が事業所の取り組み状況の確認や実際に現場訪問している状況があり、その委員会との整合性を調整する必要があると思う。
埼玉県	飯能市	感じない	当市ではサービス提供事業者とやり取りを行うことが多く、またサービス利用者から事業所に対しての意見をいただく機会もあります。以上のような関係性を踏まえ、会議体を増やすことにより多忙なサービス提供者に負担を強いることを望まないため。
東京都	中央区	感じない	サービスの質の向上のための第三者機関等がすでにあり、区民による同様の取り組みの必要性は現状感じられないため。
東京都	品川区	感じない	第三者委員等、第三者が入り、サービスの向上につなげる仕組みがあるため、既存の仕組みでまかなえていると捉えている。
東京都	三鷹市	感じない	詳細が不明のため、現時点では回答できない。
東京都	小金井市	感じない	福祉サービス総合支援事業（市社会福祉協議会に委託）において、近しい取り組みを行っているため。
東京都	西東京市	感じない	
神奈川県	座間市	感じない	サービス利用者の意見を聞く役割はケアマネジャー、包括支援センターが担っているため
新潟県	柏崎市	感じない	関係事業所からの要望がないため。
新潟県	佐渡市	感じない	現状で対応できているため
静岡県	浜松市	感じない	サービスの利用に当たっては、介護支援専門員等の相談員が利用者本人の意向に沿って、サービス提供事業者と連絡調整を行い、必要なサービスをコーディネートするとともに、モニタリングで継続的にサービス提供内容に関するミスマッチを防止する役割を担うことから、一定の質は担保されていると考えるため。
静岡県	沼津市	感じない	成年後見制度の運用にあたって介護サービスの質の向上を目的としていないため。
愛知県	名古屋市	感じない	必要性を感じないため

問 10　貴自治体において、介護サービス相談員派遣等事業のように、市民がサービスの現場を直接訪れ、利用者本人から話をお聞きし、サービスの質の向上につなげるような取組の必要性は感じますか？　その理由も含めて教えてください。（問８を回答した方は、実施の有無に関わらず全員回答）

【感じない】

都道府県	市区町村	問 10	その理由
大阪府	高槻市	感じない	本人支援を行なっている課としては、そういったニーズを聞くことは少なく、困ることがないため。
大阪府	門真市	感じない	現在未実施である。相談員の選定やスキルアップ研修継続などが導入には必要となるため
岡山県	新見市	感じない	小規模事業体のため、サービス提供事業所との連携も密に取れており、利用者本人、居宅介護支援事業所、サービス提供事業所それぞれの話も、必要事項は市へ情報提供がされている現状にあるため。また、介護サービス相談員養成や登録をしようにも、人材がいないため。
岡山県	浅口市	感じない	一般市民となると、個人情報の取り扱いや利用者とのコミュニケーション等において配慮が必要であり、受け入れる側の体制構築が困難に感じる
岡山県	鏡野町	感じない	市民の負担が大きいため
広島県	福山市	感じない	必要性を感じる具体的な事例がないため。
福岡県	八女市	感じない	介護サービス相談員は一定水準の研修を終えた者とあるが、無資格の方が認知症などの疾患がある方の相談に応じ、改善提案を図ることは難しいと感じる。各施設には、専門職の生活相談員が配置されており、社協が実施している傾聴ボランティアもある。 施設の運営委員会など、民生委員や区長等も出席され、外部の意見を集約することもできる。介護サービス相談員でなければならない理由がない。
福岡県	うきは市	感じない	今のところ必要性を感じたことがないため。
熊本県	八代市	感じない	現時点で必要と思われる事案がないため。
熊本県	水上村	感じない	特になし
大分県	佐伯市	感じない	事業の必要性は感じるが、人口減少による事業の担い手不足や職員の確保などの問題もあるため、全ての事業に取組むのではなく、事業効果を見ながら実施する事業の取捨選択をしていく必要があると感じる。
大分県	臼杵市	感じない	信ぴょう性がない。聞いた情報の誤りがあった場合、保証（責任）する組織がない。
大分県	豊後高田市	感じない	プライバシーや個人情報保護の観点から難しいと考えられるため。
大分県	宇佐市	感じない	マンパワー不足。
大分県	由布市	感じない	介護保険法で定められた定期的な運営推進会議により事業所の様子や利用者の状況等を確認することができるため。
宮崎県	延岡市	感じない	成年後見制度を利用する方については、中核機関が中心となり、チーム支援を行っており、利用者本人の意思を尊重した上での支援体制を整えているため。また、市民が直接利用者本人から話を聞いても調整や支援は難しいと思うため。

問 11　これまで市民後見人の養成等の事務局を担当されていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問 11
北海道	札幌市	登録候補者の自主組織である「ガーベラの会」が立ち上がった。 会員相互の情報共有により後見業務の知識、理解の向上を図ることを目的として、研修会の開催や、改善すべき意見等を実施機関等に提言することを活動方針としている。
北海道	函館市	特になし
北海道	釧路市	釧路市では、100 人近くの市民後見人が家庭裁判所から選任を受けて活動しており、他の市町村に比べ、取り組みが進んでいる。 市民後見人の活動により、多くの認知症患者等の生活が支えられていることを、各方面から聞く機会があり、本事業の効果を実感している。
北海道	帯広市	毎年、市民後見人養成研修を修了された方が後見の担い手として活動されており、後見人不足という課題解決につながるものと考えている。
北海道	網走市	より日常に近く、きめ細やかな支援が行えていることがうかがえる。
北海道	紋別市	養成研修後、実際に法人後見支援員等活動をしていただいていることで、円滑に事業が実施されているところ。
北海道	千歳市	【事業の効果】 ●養成講座の案内を通して、成年後見制度や市民後見人の活動の周知につながっている。 ●市民後見人養成により、市民後見人や後見支援員等、権利擁護の担い手の育成、確保につながっている。 ●市民後見人以外の場でも活躍できる地域福祉の人材の発掘につながっている。 【「よかったな」と思われる具体的事例やエピソード】 ●施設主催の屋外夏祭りに市民後見人が同行して参加、楽しい時間を共有、被後見人等から「楽しかった」と報告があった。 ●月 1 回の定期訪問では、季節感のある手作りグッズや写真等を持参、外出の機会の少ない被後見人等に季節を感じてもらえるよう工夫をしている。 ●いつも同じ衣服を身につけていることに気づき、施設の協力を得て本人が希望する衣類を購入した。
北海道	恵庭市	地域の資源についてよく把握しているため、調整がしやすい。
北海道	上ノ国町	同事業を実施しておらず、効果ならびに具体的事例・エピソードはない。
北海道	積丹町	
北海道	妹背牛町	具体的な事例について、現時点ではございません。
北海道	比布町	特になし。
北海道	愛別町	特になし
北海道	上川町	特になし。
北海道	壮瞥町	現在は特にないが、全国からの事例等が紹介された場合に参考としたい。
北海道	白老町	地域で開催できるので、受講者も参加のし易さがある他、自治体からも参加を促しやすい。
北海道	新ひだか町	従来の専門職後見では、後見人不足が深刻だった。市民後見人の受任により、持続可能な権利擁護体制を構築することができた。
北海道	新得町	市民後見人養成講座カリキュラムの中で、同事業について触れていない。
北海道	本別町	市民後見人の養成研修等を実施する中で、後見人にならないまでも、権利擁護についての理解を深める人が増えていくことは良いことかと感じる。
北海道	陸別町	特になし。
北海道	釧路町	後見人養成講座を受講した町民が、町民後見人として担い手になることによって、後見活動の推進を図ることができた。
北海道	標茶町	特になし。

問 11　これまで市民後見人の養成等の事務局を担当されていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問 11
青森県	十和田市	市民後見人の活躍はこれからなので、エピソードは多くないが、中核機関として働く中で地域の中に「誰かに寄り添ってほしい人」「誰かに寄り添いたい人」がいることが分かった。
青森県	三沢市	三沢市では、介護サービス相談員派遣等事業を実施していないため、効果等については回答できない。 市民後見人の養成については、現在受任者が４名ほどであるため、養成講座受講者の今後の活躍が期待される。
青森県	野辺地町	登録者０人のため、特になし。
岩手県	盛岡市	これまでに市民後見人養成者のうち、８名が実際に後見人として活動している。複数後見として関わってもらっているが、中には身寄りのない方のケースで、火葬に立ち会ってもらったことがある。 市の名簿から 30 人（延べ）が市民後見人として選任されたが、過去の職歴や経験を活かし、本人への利益になる取り組みを行っていたり、親身に被後見人に寄り添い、信頼関係を構築したりしている様子が見受けられること。
岩手県	滝沢市	
岩手県	葛巻町	市民後見人の受注ケースもなく、特にありません。
岩手県	岩手町	市民後見人養成講座を受講された町民の方から直接、町民から見た制度に対する考えや現状、後見人を担っていく上での不安点等の話を聞くことができるため、画一的でなくさまざまな視点で制度について捉えられるため。
岩手県	西和賀町	特になし。
岩手県	金ケ崎町	市民後見人養成講座については、中核機関に委託し、令和５年度から実施。また、実施期間が浅く、連携効果を感じることはない。
秋田県	湯沢市	養成に関わる部署としての同事業への関わりはなく、効果および事例・エピソードは持っていない。
山形県	山形市	
山形県	長井市	市民後見人の養成は未実施である。
山形県	白鷹町	
福島県	いわき市	市民後見人養成講座の修了生にとって、介護サービス相談員の経験が、被後見人等の生活の質の向上に資するなど、将来の後見活動の充実につながることを期待している。
福島県	南相馬市	
茨城県	日立市	施設虐待等の事態を未然に防ぐために、利用者や施設職員の不安や不満等へきめ細やかに対応している。
茨城県	つくばみらい市	興味、関心がある市民が予想以上にいること
茨城県	小美玉市	当市では、近隣市町と広域で市民後見人養成事業に取り組んでおり、これまで２名が修了している。その２名は当市社会福祉協議会において、日常生活自立支援事業の支援員として活躍されている。
栃木県	宇都宮市	本市は、市民後見人の養成を開始したばかりで、研修を実施しているところであり、今後市民後見人候補者名簿を整備して効果や事例の積み上げ等を行っていくことから、現時点では回答が難しい状況である。
栃木県	宇都宮市	現在第一回目の養成講座を実施中の
栃木県	栃木市	栃木県発の市民後見人が誕生し、被後見人の身上保護・財産管理について支援できていること。
栃木県	矢板市	地域の方々に市民後見人や後見制度の知識が広まっており、市民後見人活動されている方はいないが、法人後見やあすてらす支援員の活動につながっているために良かったと思う。
群馬県	館林市	市民後見人の養成については、委託している事業のため、また、派遣事業の実施はないため、市としては特にない。

問 11　これまで市民後見人の養成等の事務局を担当されていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問 11
埼玉県	さいたま市	市民後見人の養成研修に 100 人以上の方が集まり、熱心に講義を聞いて下さる姿を見られたこと。 特に、「受講者のお一人お一人が、地域で支援が必要そうな方を見つけるためのネットワークの目となってもらえるとうれしい」ということを伝えたところ、必要性に共感いただけた時は、事業が地域共生社会の実現のために役立っていると感じることができた。 受講者全員が最終的な市民後見人候補者名簿に登録するわけではないが、権利擁護の視点を持っている市民が増えることは意義のあることだと考える。
埼玉県	熊谷市	特にない。
埼玉県	川口市	
埼玉県	飯能市	社会福祉協議会の後見支援員として市民後見人の養成講座を修了された多くの方が成年後見制度に引き続き携わってもらえていることが良かったと感じます。
埼玉県	上尾市	とくになし
埼玉県	草加市	事務局である社会福祉協議会の事業や、地域で行われているサロンなどの地域活動にも参加者が興味・関心を示すようになったこと。
埼玉県	越谷市	現在、市民後見人養成研修を修了した方々に対し、研修を実施しているが、皆とても熱心に取り組んでおり、成年後見制度に関して、知識を深めていると思われる。 また、成年後見人として活動している方は、主に身上監護を行っており、親身になって対応しているため、専門職後見人では気づかないような細やかな気づきもあり、被後見人にとっては必要な存在だと感じている。
埼玉県	入間市	特になし
埼玉県	志木市	介護サービス相談員派遣等事業を市民後見人養成講座で利用していないため、特にありません。
埼玉県	久喜市	特になし。
埼玉県	富士見市	市民後見人養成講座を受講した人材が、日常生活支援事業の相談員や法人後見の相談員として活躍し、市民後見人とはならなくても、地域の権利擁護の一翼を担っていること。
埼玉県	三郷市	市民後見人の受任には到っていないが、市民後見人養成研修修了者が、生活支援員として活動する等、地域の権利擁護支援の人材育成や意識醸成につながっていると感じる。
埼玉県	鶴ヶ島市	市民後見人を養成し、実際に活動しており、養成した成果が現れている。
埼玉県	ふじみ野市	市民後見人を養成することで、成年後見人不足の解消が期待できる。
千葉県	銚子市	●まだ養成数が少ないので、これからさらなる養成が必要だと思う。 ●すでに養成講座を受けた方は、法人後見の支援員として活動している。講座で基礎知識を得ているので、活動がスムーズになる部分があると感じる。
千葉県	市川市	市民後見人養成研修修了者が法人後見支援員として活動していく中で、受診への同席やマメ訪問して会いに行くなど、専門職後見人にはなかなかできないことが、市民後見人養成研修修了者ならできるメリットを感じている。
千葉県	船橋市	●支援者が不足していく中、意欲のある市民の方々をつなぐことができた。 ●市民活動のニーズについて把握し切れていないところであったが、権利擁護というフレーズに興味を持って参加する市民がいるということが把握できた。 ●養成講座は市民だけではなく、福祉専門職の参加者もいるが、意思決定支援を含む、正しい成年後見制度等の知識を共有できた。
千葉県	木更津市	これまでに市民後見人として実際に就任し活動していただいており、担い手の増加ができたこと
千葉県	旭市	特になし。

問 11　これまで市民後見人の養成等の事務局を担当されていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問 11
千葉県	柏市	平成 24 年から養成研修を開始し、これまでに 64 人を養成、13 人が市民後見人（単独受任）と活躍している。 養成研修修了者は、市民後見人以外にも、市社協が受任した法人後見の後見支援員、日常生活自立支援事業の生活支援員、その他普及啓発活動にも活躍している。 普及啓発活動では、月に３回成年後見制度の説明やエンディングノートの書き方等に関する相談窓口を開設し、その相談員を担っていただいている。 また、市社協がオリジナルのエンディングノートを作成し、市民向けの講座を開催している。 その際に、修了者にスタッフとして参加していただき、ご自身の体験談やエピソードを語っていただくことで、市社協の職員の説明だけでは伝えきれない部分を補い、受講者によりリアルにエンディングノートの必要性を感じていただいている。 このように、市民後見人としての活動以外にも活躍の場を広げ、権利擁護の理解者が着実に増え、市民に浸透していると感じている。
千葉県	八千代市	市民後見人は専門職に比べて「業務」というより「支援」といったスタンスで被後見人等に接してくれる方が多く、身上保護を行ううえでのメリットは大きい。
千葉県	我孫子市	特になし。
千葉県	四街道市	市民後見人の養成講座を実施した後、スキルアップを図る研修を行った。実際に参加された方から一定の評価を得ることができた。
千葉県	袖ケ浦市	特になし。
東京都	千代田区	●市民後見人は月２回訪問することを基本としており、専門職と比較して細やかな見守りを実施してくれていること。 ●本人と市民後見人の居所が近いことが多く、緊急対応時に駆けつけてくれたケースも多い。
東京都	中央区	被後見人というの状態が総合的に安定し、専門職後見人等から市民後見人へ引き継ぐことで、専門職後見人等へ新たなケースを依頼できることは、大きな効果であると感じる。
東京都	新宿区	●身上の保護が中心の事案については、市民後見人が定期的に本人を訪ね、本人の思いや希望を丁寧に聞き取ることにより、本人の安心や生活の質の向上につながっていると感じる。 ●上記聞き取り等の結果、本人と親族との関係修復につながったり、本人も請求していなかった著作権料の請求ができた等の効果があった。
東京都	台東区	市民後見人候補者の養成は行っているものの、現状実績がなく、具体的な事例やエピソードは得られていないため、効果は実感できていない。
東京都	品川区	ある市民後見人は、自身の亡母と同年齢の被後見人を受任。被後見人等に対して母のように接していきたいと、遠方に住む妹やケアマネージャー、監督人（社協）等と繰り返し相談を重ね、安全面に配慮し、被後見人が望む在宅生活を支えた。市民後見人はこれまで経験していた親の介護等の実践や社会貢献意欲に裏打ちされた細やかな配慮や親身な関わり方をしている。
東京都	大田区	養成講習や実務実習をとおし、成年後見制度への正しい理解と権利擁護支援への視点の醸成につながっている。また、身近な地域に目を向けるきっかけにつながっている。
東京都	中野区	市民後見人ならではの、きめ細やかな身上保護が行われている。例えば、施設入所中に被後見人が以前住んでいた周辺を市民後見人が実際に歩いて風景写真を撮り、面会時に被後見人と一緒に見て、「このあたりは変わった」とか、「桜の季節になった」といったやりとりを交わしていたケースもあった。

問11　これまで市民後見人の養成等の事務局を担当されていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問11
東京都	足立区	他の専門職と比較し、より本人に身近な視点で支援できるのが市民後見人の魅力だと感じる。 具体的なエピソードは、 ①面談時に本人が「米所である故郷のお米が食べたい」と行ったことに対し、施設に確認を取った上で出身地のお米を取り寄せ、食べてもらう機会を作った。 ②施設から市民後見人に靴下を送ってほしいと連絡が入り、「本人が好きな色を買ってあげたい」という思いから、何店舗も店を回って本人の好きな色の靴下を購入し、届けた。 ③旅行の際に本人の出身地に立ち寄り、街を散策。面談時に本人に街の様子を伝えた。 ④コロナ禍で面談ができなくなり、電話で本人と話をすることも施設の体制上難しいことから、市民後見人が自分の声をテープに吹き込み、施設を介して月1回本人に届けた。 ⑤施設の職員から、月1回本人に面会し、職員に対しても話を聞いてくれる市民後見人に対し、「専門職後見人はめったに面会に来ないですよ。○○さんは市民後見人だんで良かったですね」との声があった。
東京都	葛飾区	現時点ではなし。
東京都	八王子市	市民後見人養成事業の実施を通じて、成年後見制度や市民後見人についての市民の認知度が年々高くなってきていると感じている。 市民後見人の受任に関して、市民後見人の長所である本人への丁寧な支援や対応により、これまで疎遠であった親族との関わりが生まれ、本人の最期に顔を合わせることができた。 また、市民後見人の登録を辞めた後も地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）の生活支援員での活動を継続し、権利擁護支援に関わってくださっている。
東京都	三鷹市	
東京都	府中市	成年後見制度のニーズが高まる中、市民後見人には新たな担い手として活躍していただいている。担い手の確保につながり、市民の目線で寄り添った支援を行える点が同事業の良い点だと思う。
東京都	町田市	市民感覚・市民目線で、被後見人等の意思を慎重にくみ取り、その実現に向けた支援が行われたケースが多数ある。
東京都	小金井市	とくになし
東京都	小平市	「難しいな」と思うことは多々あるが、「よかったな」は分からない。
東京都	西東京市	どのような活動をしているか把握していないため。
神奈川県	横浜市	横浜市の市民後見人は、介護相談員も含めてさまざまな背景を持った方が登録しているが、それらの背景・経験を活かした活動は、市民後見人同士の研鑽にも役立てられているなど、多方面に影響を与えていると思う。ご本人にとってみると、成年後見人等は人生の最終局面に近い段階で新たに関わることになるが多いが、市民後見人がご本人と同じ生活者の目線で関わられることにより、ご本人の生活の主体性が取り戻されたというケースをお聞きし、事業の効果を実感する。
神奈川県	相模原市	具体的な事例やエピソード等は、当課では把握していない。
神奈川県	横須賀市	
神奈川県	小田原市	特筆すべき事項なし
神奈川県	茅ヶ崎市	成年後見制度を切り口として本人へ寄り添う、地域の権利擁護支援の担い手が増えていると感じる。次のように本人を喜ばせる、楽しませるために工夫をして後見活動に取り組んでいただいている。「コロナ禍で本人との面会が自動ドア越しの際、市民後見人が何とか本人を楽しませようとジャグリングを練習して披露。」、「本人の好きな歌手の写真をベッドサイドに飾れるように市民後見人が届ける。」また、日常生活自立支援事業の生活支援員として市民後見人が登録して地域の権利擁護支援の担い手として活動していただいている。

問11　これまで市民後見人の養成等の事務局を担当されていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問11
神奈川県	海老名市	市民後見人の活動記録から、本人の意思を丁寧に把握し、施設職員等関係者と連携しながら、後見事務を進められていると実感している。 エピソードとしては、本人との意思疎通が図れるまで毎週のように施設へ訪問し、当初はどのようなものに関心があるか、いろいろと質問をしても返事も少なく意思疎通に苦慮されていたが、だんだんとコミュニケーションがとれ、本人の好きな将棋を一緒に楽しんだり、本人から「ビールを飲もう」と誘われるほど良好な関係となり、時には施設職員にお願いをし、本人が好むおやつに変更したり、きめ細やかな後見事務をされていた。 また、他の市民後見人の方も、訪問時には本人の顔色や露出部分の確認、支援員さんに様子を尋ねたり、施設職員の判断を優先しながらも、本人にとっての快適な生活とは何かを第一に考え、施設職員と連携して活動されている。
神奈川県	座間市	なし。
新潟県	新潟市	毎年委託先で行っている市民後見人養成研修では、新規の受講者が増えてきており、市民後見人の個人受任は始まっていないが、市民に対して権利擁護の啓発などが行えていると感じている。
新潟県	柏崎市	
新潟県	新発田市	成年後見が必要な人の権利擁護に関心を寄せていただけたこと。
新潟県	佐渡市	介護サービス相談員派遣事業を実施していないため、感想や事例はありません。
新潟県	阿賀町	●新たな社会資源が生まれた。 ●受任調整の選択肢が増えた。 ●養成を行う過程で、関係機関と関係性を築くことができた。
富山県	高岡市	市民後見人養成講座を受講し、その後市民後見人バンクを登録した方に法人後見支援員として活躍していただいている。
富山県	魚津市	特になし。市社協へ委託している。養成講座を実施しているが、市民後見人に結びついていないので、費用対効果がよくない。
富山県	砺波市	特にありません。
富山県	小矢部市	市民後見人の養成は、圏域の中核機関である呉西地区成年後見センターで実施しており、事務局を担っていない。
富山県	射水市	
福井県	福井市	特になし
福井県	勝山市	
福井県	池田町	特になし
長野県	上田市	これまでに市民後見人養成者のうち、８名が実際に後見人として活動している。 複数後見として関わってもらっているが、中には身寄りのない方のケースで、火葬に立ち会ってもらったことがある。
長野県	伊那市	回答なし
長野県	東御市	
長野県	飯綱町	
岐阜県	各務原市	同じ地域で暮らす市民後見人が被後見人に寄り添い支援することは、地域共生社会の理想形。 福祉関係者とばかりの関わりの中で地域住民(市民後見人)との交流は被後見人さんの人生に１色、彩りが増えるような感覚で市民後見人の活動を見ている。
静岡県	浜松市	
静岡県	沼津市	特になし
静岡県	三島市	利用したことがないためエピソードなし
静岡県	島田市	
静岡県	掛川市	受任には至っていないが、市民に後見制度について知ってもらう機会となっている

問１１　これまで市民後見人の養成等の事務局を担当されていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問１１
静岡県	藤枝市	市民後見人の養成を継続的に実施してきたことにより、市民後見人候補者のみならず、法人後見支援員や、日常生活自立支援事業の支援員など、権利擁護に関連する人材が少しずつ増えてきていること。 また、昨年度には本市初の市民後見人が誕生し、今年度にも数名受任され、市民後見活動者が増えてきていること。
静岡県	下田市	
静岡県	裾野市	
静岡県	東伊豆町	市民後見人については最近ようやく専門職のリレー形式で最初のケースが誕生したが、利用者に身近な立場で、定期的に様子を確認しながら関われるといった点がメリットと感じる。
静岡県	河津町	特になし
愛知県	名古屋市	必要な方に選任されたこと
愛知県	犬山市	無し
愛知県	小牧市	市民後見人養成事業の実施により、やりがいや重要性についての理解、関心を持たれた方も多く、効果があったと感じられる。
愛知県	新城市	市民後見人として権利擁護支援センターに登録いただくことで、利用者にとってより身近な後見人となること、また、必要な支援をするスポット対応ができ、人件費の抑制にもつながる。
愛知県	岩倉市	中核機関において現在養成中のため、今後、効果を発揮していくものと期待している。
愛知県	長久手市	現状感じられる機会はない
愛知県	東郷町	特になし。
三重県	津市	特になし。
三重県	伊勢市	特にございません。
京都府	京都市	【効果】 本人に会いに行き、話を聞き、思いに寄り添う後見活動が行われている。 【事例やエピソード】 ●受講生が受任して、後見活動につながっている。 ●市民後見人からの働きかけにより、長年連絡の取れていなかった親族と連絡が取れるようになり、関係者と連携し、本人との面会の話が進んだ。 ●受任をしていない状態であっても、養成講座を受講して権利擁護の知識・視点を得たことにより、地域に暮らす高齢者の相談を地域包括支援センターへつなぐことができた。
大阪府	大阪市	市民後見人の活動の好事例を見聞きした場合や、啓発講演等での市民後見人の活動報告に対し、参加された市民より高評価が得られた場合など。
大阪府	堺市	市民後見人の養成講座等を通じて、地域社会における福祉や法律の知識を持つ人材が育成される。また、家庭裁判所から選任された市民後見人が定期的に訪問し、支援を行うことで、支援を受ける被後見人等の社会的孤立を防ぐことができる。
大阪府	池田市	受任ケースがないためエピソードは特になし。 今後は受任ケースを増やすことも求められるが、市の独自事業と連携できないかを含めても検討していきたいところ。
大阪府	高槻市	なし
大阪府	貝塚市	令和５年度に市民後見相当の事例があり、市民後見バンク登録者に市民後見人を引き受けてもらうことができた。
大阪府	貝塚市	昨年度市町村申立を実施した際に市民後見に該当する方がいらっしゃり、後見人に市民後見人の方に就任していただいた。 養成を委託している大阪府社会福祉協議会は、養成からその後のサポートもとても良く、非常に良い連携が取れた。
大阪府	枚方市	

問１１　これまで市民後見人の養成等の事務局を担当されていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問１１
大阪府	茨木市	
大阪府	八尾市	市民後見人が後見人として寄り添う中で、本人に笑顔が多く見られた時に、市民後見人に任せてよかったと感じる。 また、市民後見人自身がやりがいを持って活動している様子をうかがうたびに、感謝とこの制度の素晴らしさをしみじみと感じる。 また、八尾市では市民後見人の活動内容をまとめた市民後見人記録集を作成しており、活動の蓄積を行っている。 市民後見人が自身で執筆するため、内容も濃く、非常に良いものになっているため、ホームページでの公開を予定している。 市社協では、市民後見人の実際の活動を通じて、地域や支援機関、関係機関に市民後見人活動の周知や理解が深まっていると効果を感じている。 実際に、被後見人の入居先から市民後見人に関する相談を受けることや、被後見人の支援機関の方がバンク登録者になって下さったケースもある。 また、活動中の市民後見人の生の声を聞き、市民の方からの養成講座へのお申し込みも増えている。 このように、市や社協の取組だけでなく、実際に活動されている市民後見人とともに地域の権利擁護推進に取り組むことができていると実感している。
大阪府	富田林市	介護サービス相談員には地域の福祉活動に熱心な方が多く、市民後見人制度や養成講座の周知を行うことで、新たなバンク登録者の養成にもつながった。
大阪府	河内長野市	本市では、約１０年にわたって懇切丁寧にご本人への支援を行っている市民後見人がいます。 週１回程度の訪問を長年続け、ご本人と信頼関係を築いている姿をお見受けすると、専門職後見人と違った支援ができる市民後見人に対するニーズが、今後ますます増加すると感じます。
大阪府	羽曳野市	
大阪府	門真市	本市では市民後見人養成は行っているが、受任に至っていない状況が続いている。 受講者は大変熱心な方が多いため、登録者研修でモチベーション維持しつつ受任の機会を待っている
大阪府	泉南市	専門職後見人では担いきれない、市民後見人だからこそできる週１回の本人との面談を通して、被後見人の小さな変化や意思をくみ取り、それを後見活動に活かすことで、被後見人の生活の質の向上ならびに意識決定支援に寄与している。
大阪府	大阪狭山市	
大阪府	阪南市	特になし
兵庫県	姫路市	市民後見人や市民後見人候補者へのフォローアップとして、実際に市民後見人として活動している市民後見人に体験談を話してもらう機会があった。 その際、市民後見人から「活動をしていてやりがいがあった」と聞けたこと、市民後見人候補者から「市民後見人として活動したい」との発言があったこと。
兵庫県	明石市	ない
兵庫県	伊丹市	●ご本人と疎遠になっていたご家族が市民後見人からの働きかけを受け、ご本人との面会に到った。 ●法人後見から市民後見人へ引き継がれたケースについて、よりご本人へ寄り添った支援ができるようになった。
兵庫県	宝塚市	
兵庫県	川西市	専門職後見人が不足しているために市民後見人を増やすわけではなく、市民後見人を必要とする寄り添った支援が必要な方があった場合に市民後見人が受任し、役割を担っている。福祉的な関わりが必要な要素がある方にとって、月２～３回の訪問活動や身寄りのない方にとっての入退院、施設入所の手続きなど、ご本人にとってなくてはならない存在になっている。また、市民後見人自身の社会貢献活動として、やりがいを持って活動してくださっている。

問11　これまで市民後見人の養成等の事務局を担当されていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問11
兵庫県	佐用町	元々地域でボランティア活動されている方や民生委員が受講していることが多いため、養成研修を受けることが後の地域での活動や成年後見制度の周知にもつながっている。
鳥取県	米子市	受講者には成年後見制度について馴染みのない方も多いため、講座を通じて成年後見制度や市の取り組みについての周知、啓発につながっていると感じる。
鳥取県	倉吉市	●後見候補者の拡充（第三者後見人の受け皿不足の解消）。 ●市民後見人の養成だけでなく、成年後見制度についての市民への啓発ができている。 ●市民後見人が後見活動をすることで、地域の福祉意識の向上にも期待する。
鳥取県	岩美町	
鳥取県	大山町	特になし。
鳥取県	伯耆町	
島根県	松江市	市民を対象とした市民後見人等養成講座等の取り組みから、地域の権利擁護マインドの広がりを感じている。 このことにより、近年の市民後見人がん区登録の増加にもつながっていると考える。 今後も引き続きこの取り組みを推進していく。
島根県	浜田市	市民後見人の養成と介護サービス相談員派遣事業は、それぞれ実施主体が異なることもあり、効果を実感した事例は特にない。
島根県	出雲市	●養成講座の実施に当たり広報したことで、応募締切後や講座実施後にも問い合わせがあり、多くの方に関心を持っていただいたと感じた。 ●本市では、市民後見人を本市社協と連携してバックアップしている。そのため、市民後見人候補者リストの作成に取り組んでいる。養成講座修了者全員に対し、バンクへの登録の案内をし、半数以上の人に登録いただいた。 一方で、本市成年後見センター、社協、市で協力し、市民後見人の誕生に取り組み、今年度新たに２名の市民後見人の誕生が決まった。
島根県	益田市	市民にもじわじわと後見制度について知る機会が増えていると思っている。
島根県	大田市	特にない。
島根県	安来市	派遣事業自体知らなかったので特にない。
岡山県	津山市	後見人を必要としている人が増加しているのに、その担い手は不足している。市民後見人が増えることにより、少しでも担い手不足が解消すると考え、権利擁護センターと協力し、市民後見人の養成に取り組んでいる。市民後見人養成講座を修了し、市民後見人バンクに登録してくれた人が、家庭裁判所の選任を受けて後見人として活躍されているのを見ると、よかったなと思う。
岡山県	玉野市	養成をした市民後見人の方が、非常にやりがいを持って後見活動に取り組んでいただいている。このような方が増えていけば、地域での成年後見制度利用促進につながっていくと思われる。
岡山県	笠岡市	特になし。
岡山県	新見市	上記の通り、候補者の選任にも苦慮している現状がある。市民後見人としてご活躍いただいている方々には大変お世話になっているところだが、まだ経験年数が浅く、よかったな、と思う具体的なエピソードは今のところない。
岡山県	備前市	本人に市民目線で寄り添うことができるので対象者と良好な関係が築ける
岡山県	浅口市	市民後見人同士が、グループワーク等で自分の担当しているケースの相談やお互いに助言等をしあっているのを見た時
岡山県	鏡野町	特になし
岡山県	美咲町	担当になったばかりで事例なし

問 11　これまで市民後見人の養成等の事務局を担当されていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問 11
広島県	広島市	市民後見人養成研修にはさまざまな経歴の市民が参加しており、研修終了後は高い意識と熱意を持って権利擁護活動に当たっている。 市民後見人の中には、後見活動において自身の仕事上で得た専門的知識が役立った事例もあり、市民後見人がそういったエピソード等を周囲の人間や養成研修等で話すことにより、市民後見人としての活動に関心を持つ人も増えてきている。
広島県	福山市	市民後見人養成講座について、本市においては、2013 年から事業を開始しており、約 10 年が経過している。 年々、成年後見制度の利用者の全体数が増加していく中で、市民後見人バンク登録者および受任件数も増加している。 時代のニーズを見据えて早々に着手してきた結果が表れているものと感じる。
徳島県	徳島市	
徳島県	美馬市	事業実施していないため、具体的事例なし。
香川県	高松市	令和元年から２年ごとに市民後見人養成講座を開催している。現在 14 名の市民後見人が誕生している。市民後見人の受任件数は延べ 13 件となった。 市民後見人は同じ地域で暮らす住民として本人の生活に密着した目線で支援をしてくれている。私たちが気づかない視点での配慮があると感じている。 住み慣れた地域で安心して自分らしく生活を続けていくためには、市民後見人の活躍がますます期待されると考えている。
香川県	善通寺市	昨年度、初めて市民後見人の養成研修を実施し、今年度は、養成者に対して研修を実施しているが、ほぼ全員の養成者が研修に参加されたり、実地研修を早くしてもらいたい等の声もある。事務局が思っている以上に熱心に取り組んでくれたり、地域の権利擁護の取り組みの必要性を理解してくれていると感じている。
香川県	まんのう町	
福岡県	北九州市	●成年後見制度についての理解や福祉への興味関心を持つ人が増えることで、地域の権利擁護の意識醸成につながる。 ●後見人の担い手が不足することが予測されているため、市民後見人を養成することで地域における権利擁護の新たな担い手の確保や育成ができる（地域住民が担うことになるため、専門職よりも本人や」地域に寄り添った後見活動が行える）。 ●市民後見人養成研修修了者が介護サービス相談員として従事していることもあり、権利擁護についての知識を有している者がすでに現場で活躍している。 ●市民後見人の活動以外でも、親族後見人として活動されている修了生もおり、研修で学んだことが役立っているとの声が上がっている。
福岡県	福岡市	現時点で事業自体の連携はない。 市民後見人は、被後見人にとってより身近で、きめ細やかな支援が期待できるものの、本市においてはマッチング等の観点から、養成研修終了後即座に活動ができない等の課題がある。地域の権利擁護に関わる市民人材という意味で、今後は事業間の連携を図ることで、両事業にとってより効果的な体制構築ができないか、検討・模索していきたいと考える。
福岡県	八女市	当市では、全９日間の育成研修を行い、その後法人後見支援員として登録し、被後見人の自宅や、施設等に月に一度訪問している。身近な市民が後見人となることで、相談しやすい環境や、専門職後見の人材不足を解消できる。身上保護の一環として介護事業所での状況を把握することはもちろんあるが、後見業務の一つに過ぎない。
福岡県	中間市	特になし
福岡県	うきは市	同事業の実施は行っていないためわからない。
長崎県	松浦市	特になし
熊本県	八代市	市民の権利擁護支援についての関心が高まりつつあると感じる。
熊本県	人吉市	法人の後見業務の地域の担い手として、相談会や研修の支援などをしてもらえること。

問 11　これまで市民後見人の養成等の事務局を担当されていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

都道府県	市区町村	問 11
熊本県	荒尾市	現在、市民後見人の養成等を実施しているが、本市では市民後見人が後見人等として選任された事例はない。 しかし地域権利擁護事業や法人後見の支援員として活動する人も増え、少しずつ活動が活性化していると感じている。
熊本県	山鹿市	成年後見制度を知っていただく機会になる。
熊本県	水上村	なし
熊本県	山江村	養成はされているものの、活躍の場がないようです。
熊本県	あさぎり町	後見人養成等の事務は、中核機関に委託している。
大分県	大分市	市民養成講座を続けてきた結果、昨年（令和５年）度、本市において初めて４名の市民後見人が誕生したこと。
大分県	別府市	●別府市は社会福祉協議会に、市民後見人の養成等を含め、成年後見支援センターの設置運営を委託している。委託先では、法人後見の受任も行っているため、市民後見人養成講座修了者の活躍の場として、法人後見業務の支援員として協力いただいている。そのため、法人後見等の受任可能件数が拡大した。 ●市民後見人養成講座修了生が、自発的に勉強会を立ち上げ、親睦と情報交換を図る中で、地域貢献活動を中心に地域福祉活動へ取り組む意識醸成が、少しずつではあるが図られつつあるように感じる。
大分県	日田市	
大分県	佐伯市	
大分県	臼杵市	養成講座を受講したが、名簿に登録はしたものの、責任の重さから活動へ一歩踏み出せない方がいました。 しかしながら、学んだ知識を地域の行き届かない方からの相談を受け、後見事業へ繋がった。
大分県	豊後高田市	
大分県	宇佐市	成年後見制度や諸制度の周知・理解につながった。
大分県	由布市	特にありません。
宮崎県	延岡市	成年後見制度に対する理解不足や、専門職後見人不足の課題がある中、一人でも多くの方に制度について興味・関心を持ってもらえたこと。 また、担い手が増えることも利点と感じている。令和５年度は、市民後見人が実際に後見業務を行った。被後見人等の地域の実情を把握し、より被後見人等に寄り添った支援ができたのではないかと感じている。
宮崎県	高千穂町	事務局は当町ではなく、中核機関に委託しており、介護サービス相談員派遣等事業を実施していないため、事業の効果を感じられるような事例やエピソードはないようです。
宮崎県	五ヶ瀬町	実施実績がないため特になし。
沖縄県	北中城村	●平成 25 年から同事業に取り組んでいるが、研修会等の取り組みを通じて、地域住民や専門職への権利擁護や成年後見制度に関する普及啓発が進み、地域での理解が広がっている。また、養成研修修了者が、生活支援員や村社会福祉協議会の法人後見支援員として活躍しており、地域住民が権利擁護支援の大きな力になっていると感じる。 ●事業を通じて、多様な専門職とのネットワークが構築され、行政だけでは解決できない課題を、専門職の協力を得ながら支援していく体制が構築されていることが強みであると思う。

介護サービス相談員調査　記述回答

問３　研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。

※【1.変わった】と回答した方の記述

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 整容に目が行くようになった
○ 車椅子は移動用具で、長時間の使用には向いていない。グレーゾーンの不適切ケアの改善が虐待防止につながる等々学んだことで、入居者さん、利用者さんとお話しするだけでなく、衣服やお部屋の状況、日中の過ごし方、スタッフの対応など広い範囲にも目を向けるようになった
○ 研修回数を重ねていくと、毎回初心に戻る自分に気づかされる。10 年前と今では「話さなくては！」が「寄り添っているだけでも良い」となり、顔を見て語りかけてくれるまで待つこともできるようになった
○ 仕事中以外でも、高齢者との日常の会話が深くなったと思う。一人暮らしや認知の不安などをつい聞き出したくなる
○ 高齢者施設の入所者、入居者を見守り働いているスタッフに目が行くようになった
○ 相談員は摘発係ではないため。職員を理解する方向へ
○ 利用者様の悩み、不安等の相談からサービス提供事業者、行政への橋渡しをすることによって、少しでも介護サービスの質の向上につながればと思う
○ 介護施設は、介護認定者を預かるだけではなく、季節行事や利用者の誕生日イベント、毎日の健康体操やゲームなど、利用者が楽しめる企画を立て、職員の皆さんががんばっている様子を知ることができた
○ 積極的に話せるようになった
○ 高齢者施設の種類や介護の内容・仕組みその他介護保健の内容等自分の不勉強が良く認識出来その後の励みに成った、
○ 施設の種類や内容が分かり理解できたところもあり、良かった。
○ 全国研修で他市町村・相談員と意見交換できた機会は活動への励みになった。長い間同じ地域に居住しており、自分自身も高齢となり、利用者の相談や悩みは自分の問題とも重なり、以前より親身に傾聴できるようになった
○ 知識が増えた
○ 高齢者施設に対する関心が全然なかったが、研修受講後に、高齢者福祉施設の重要性・必要性と、そこで働く職員の業務の難しさを痛感した。入所者・利用者への対応の仕方・言葉遣い・施設の状況・職員の業務の仕方にも種々考えさせられた。いかに入所者・利用者の思いに寄り添って傾聴し、思いを吐露していただき、不安や心配事から安らぎを得ていただくかを心に刻むように活用してきた
○ 職員、関係者以外には見えない内部の様子が見えた。その実態も報道だけではなく実感できた。予想以上に施設側の労働不足、それによる事故・虐待を見た。一方では、措置から契約に制度上変わったものの、入所者本人の意思は尊重されていなかった
○ 意識して地域にとってどんな施設ができているか見るようになってきた
○ 自分の住んでいる地域の活動や、地域にあるいろいろな高齢者施設があることが分かり、どのように運営されているか等の情報を関心を持って得るようにしている
○ 地域では、これまで以上に積極的に情報を得ようと思うようになった。施設に関しては、良いところを見つけてどんどん伝えていけるように、利用者さんの楽しみを見つけられるように、と思う
○ 研修の介護保険制度の講師は、厚生労働省の若い女性職員だった。2000 年生まれの彼女が、ご自身の母親の遠距離介護の苦労をずっと見ていた経験から、介護保険に関わりたいとの思いから、厚労省を目指したという体験を聞き、若い情熱と力で支えられている制度だと再認識した
○ 地域の実態から、介護問題の背景となる住居問題や権利養護施設システムのあり方、認知症の人の意思決定の支援（入所者の意思と人格を尊重した施設サービスが提供されているか）、利用者の不満の所在を理解しようと心がけるようになった。先入観は周囲を見えなくしてしまい、穏やかに過ごしているのが良いことだという空気があった。しかし、それは窮迫者に我慢を強いることにことにならないかという疑問となり、声に出せない人が、いつも周囲に気遣っているように見えてきた
○ 家族の一員として相談や、接することができるようになった
○ 年齢と身体老化は避けられないが、できること、フレイルにならないために、自分の健康継続が大切と思った
○ 今まで無関心だったが、研修は施設の形態やここでどんな生活をしているのかと気になるようになった。病院ではない生活の場所として捉えること
○ 寄り添う姿勢や、聞こうとする熱意
○ 利用する側と施設側の両方の立場から考えるようになった
○ 身内や自分がここに入所したらどうだろうと、自分のこととして考えてみることができるようになった
○ 今までは自分の身内のことは心配したが、研修を受けてからは多くの高齢者のために働きたいと思った
○ 介護相談員の役割を自覚した。施設の職員が自分の意思を伝えることが困難な利用者の生活の維持、楽しく毎日を楽しく過ごす等のため、一生懸命努力している姿を見たい

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ グループホームで生活されている利用者の実態を知れた。施設ごとにスケジュールや対応が違うことを感じた
○ 研修時は、介護に関することとは関係ない環境、生活にいた。研修で介護の基礎的なことや、施設、いろんな人が関わっていること、高齢者がどのように家庭、社会と関わっていくことなど、知ることができたので、変わったと思う
○ 制度の仕組み、事例に基づいて視点を教えていただき、気づきが増えたように思えた
○ 施設の種類によって提供されるサービスが異なること。もし自分が入所者だったらという視点で見るようになった。介護人材の不足がケアの質に影響を及ぼしていることから、社会問題に関心が行くようになり、テレビ、新聞、雑誌などをよく見るようになった
○ 施設職員の質の向上に関わることができ、利用者の様子を直に見ることにより、現場での行動がうかがえたことで、自分が将来利用する施設が見えて、明るくなった
○ ”施設を利用する側の視点で見るようになった。
○ 建物の構造、職員の利用者への接し方、地域の中での在り方、施設としての体制など意識するようになった。”
○ 老人福祉の現状について理解を深めることができた
○ 高齢者をリスペクトする気持ちがたかまった
○ 以前より知識が増えた分見る目が養えた
○ 散歩や道､買い物等している高齢者の行動や様子に目を向くようになった事と場合によっては声をかけるようになった。
○ 民生委員していたので地域の方との関わりはありましたが、よく理解出来るようになりました。
○ 高齢者を見る目が変わり、施設内の様子も確認するようになった
○ 高齢者を意識するようになった
○ 高齢者を意識するようになった
○ 高齢者に対して意識するようになった
○ 認知症の方の現状が理解出来るようになった事や、高齢者の存在や意識を感じる事が少し出来るようになった。
○ 高齢者施設に期待されていることの重要性現状の課題や大変さを強く感じた。
○ 広い目で介護現場の状況が見る事ができた
○ 介護サービス相談員の質の向上に役立った
○ 介護は、特別な事象ではなく、誰にでも当てはまる様々な人生の中の一ステージであるとの平易な見方が出来るようになった。
○ 研修で車椅子は移動手段であると聞いてから、訪問先で、その都度移乗している様子を見ると、前向きな取り組みが感じられるようになった。
○ 身近になり関わり方が分かり不安が消えた
○ 地域性もあるが予算のある自治体はシルバー人材センターのように、相談員の勤務として働いている事により、より施設との密な取り組みは素晴らしいと思いました。しかしながら実情は、なかなかこうした体制づくりは難しいと思われます。
○ 困ったことはないか、事件に巻き込まれていないかなど、買い物などで出会ったら話しかけている
○ 身近に高齢者が増え、研修後、接し方が自分では変わったと思う。優しい目で接することができるようになった。高齢者施設に関しては、訪問をして初めていろいろな知識が身につき、理解することができた。訪問の大切さを感じた
○ 施設との話し合いもさることながら、個人に関わることを大切にすることをさらに深く学んだ気がする
○ 特養、老健、デイサービスなどを、どこにあるのかを調べるようになった
○ 施設には求められることが多く、また解決が難しい問題も抱えていることを知り、施設に求めるだけでなく、社会や利用者としての理解や協力も必要であると感じた
○ 今まで知らなかった施設もたくさんあり､地域に暮らすお年寄りもこんなに多くいたということにびっくりさせられた。と同時に、どのようにサポートしていったら良いか考えさせられた
○ 施設従事者は懸命に利用者を支えようとしている姿が見られた
○ 高齢者など利用者さんの安全・安心な環境や尊厳が保たれているか
○ 施設への理解が深まった。施設による取り組みはいろいろ
○ 施設内の環境、雰囲気等も、五感で感じるようになった
○ 介護事業にも取り組んでいたが、施設等を訪問により、仕事等の大変さを感じ取ることができた
○ 高齢者施設の種類が増加しているので、多くの知識が必要であると感じた
○ 自分も働いていたが、改めて職員として働くことの大変さを実感した
○ 近所の家で老老介護をしている夫婦がいる。介護相談員になったとのことを話して、相談に乗っている。また、声かけをして、様子を見に行くようになった。相談員がそばにいるから、安心だと言われた

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 施設を利用している高齢者の皆さんが、実際にどのようなことに満足されているか、またはどのようなところに満足されていないかを考えるようになった。満足されていないとすれば、どのようにすれば満足が得られるようになるのだろうと思うようになった。将来、自分自身が利用したいと思う施設等を思い描くようになった
○ 高齢者にやさしい地域になるように地域貢献したいと思った
○ 相手の思い・痛み等を自分のことのように感じ、接することができるようになってきたように感じる
○ 以前は介護支援専門員の仕事をしていた。介護サービス相談員の立場、役割に、少々違う点がある。より利用者、ご家族様の状況を理解し、住み慣れた自宅で安心して生活が継続できるよう努めたいと思う
○ 施設の違い、利用の理由の違いが多種多様であるので大きな目と細かい目で見なければ偏ってしまう
○ 近所の高齢者の方について、今の状況が気になったり、施設内の環境や職員の動きに、目を向けるようになった。
○ 施設の立地。自分なら、この施設にお世話になりたいかと考え、見ている時がある
○ 高齢者に寄り添う姿勢やコミュニケーションの仕方（改めて反省）
○ 市にどのような高齢者施設があるか調べました。
○ 訪問の仕方や考え方を学ぶ事ができた。
○ 高齢者の動向を注意深く、みるようになった
○ 施設訪問の視点が変わった
○ 認知症の方に対する考え方。
○ 以前よりも、身体的なつらさはないか、家庭での困りごとはないか、役に立てそうなことはないか、常に気配りできるよう準備している
○ 以前よりも、利用者に寄り添ってお話をしたり、相づちを打ったり、目を見てお話をするようになった
○ 高齢者施設で働いていた時に、相談員は「話し相手のボランティア」くらいにしか認識していなかったが、研修の内容がしっかりしていることを知った。また、何のために相談員が派遣されているかも理解した
○ 地域の様子を意識して見るようになった
○ 高齢者に目が行くようになった。ご近所の高齢者（老老介護）にも声をかけるようになった。高齢者施設はハード面よりソフト面を重視。声なき声に耳を傾け、五感を使って訪問できるようにしている
○ 高齢者に目が行くようになった（相談員になって最初の頃）。訪問して話をすることが楽しみになり、宝物となっている。親や家族が介保利用してからの施設・介護の方法など、見るところが変わった。自分が高齢となり、自分だったらという目線にもなった。24 年間のサービスに雲泥の差も感じられ、質が上がった部分、下がったところなど、感慨深い
○ 親の介護をしている時には家族側からしか見ていなかったが、事業者・本人・家族等、さまざまな切り口で物を見なければいけないと思った
○ 今までは利用者家族として職員の接し方などが気になったが、研修を受けてからは、施設の環境や設備・雰囲気などを意識しながら利用者の方とのコミュニケーションを心がけているつもりである
○ 以前住んでいた市町村に比べ、高齢者の皆さんが地域に関わりを持っている方がとても多い（自治会はもちろん、車を運転されたり）自活されている方がたくさんいらっしゃるのに驚いた
○ テレビ等、高齢者を扱う番組に注意が行くようになった。施設へ訪問の際は、利用者さんの目線で施設内の環境を見るようになった
○ 介護施設に訪問した際の、施設･利用者に対する視点が変わった
○ 施設を見る視点について、ポイントを少し理解できたと思う
○ 介護保険制度が始まってからの今までの状況や、虐待にあたる行為の認識を学んだことで自分の中の認識を再確認することができた。
○ 介護保険制度に興味を感じるようになった。お年寄りと話すことが多くなり、傾聴インストラクターの通信教育を受講して認定資格を得た。身体拘束の問題…不適切ケアを見る目を養う
○ 民生委員の立場で施設見学の場合、以前より利用者の様子などを意識して見るようになった
○ 自宅の近くの高齢者施設はどんなものがあり、各々の施設はどのような高齢者に対応しているのか？　そして、入居者の方はその施設での毎日の生活に満足しているのかを考えるようになった
○ より深い認識
○ 理解ができる
○ 地域づくりから地域共生社会の実現、活性化が重要との研修を受け、それに加え、各市町村の相談員との情報意見交換がとても参考になり、ぜひ自治体に持ち帰り報告の機会を作り、より良い地域づくりに貢献したいと思った
○ 元々ヘルパーもしていたのだが、久々に介護の現場を見ることができて、いろいろな方々と触れ合えて良かったと思う

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 玄関を入り、きちんと入居者の方をどのように見てくれるのか、その施設の中を見ることができた
○ 高齢者施設は数多くあるが、実際訪問して見学しないと分からない。それぞれの施設の良いところ（サービスや建築的な面や機器）を知ることができた
○ 入り口から出口まで、隅々まで何となく自然に目が行く感じがする
○ 研修により、さまざまな知識を得たことによって自信がついた。それで、余裕を持って接することができるようになった
○ 高齢者施設で働く人の大変さについては思っていた以上で、またそれを自分の気持ちを抑えて接している姿、これが毎日続くことに改めて敬意を表する
○ 施設に訪問し、認知症の方と接する機会が増えたことにより、認知症であってもそれぞれの方々が生き生きと生活していらっしゃることがよく分かり、良かったと思う
○ もともと介護関係の仕事をしていたため、養成研修では介護サービス相談員としての視点を明確に持つことができた。また、今年秋に受講した現任研修では、他の自治体の活動を知ることができ、まだまだ自分たちにできることがあることを実感し、この活動を活性化していこうと思うようになった
○ 見る目や意識としては変わったが、現在訪問している施設が少ないので、なかなか勉強したことが実行できないのが残念である
○ いろいろな高齢者施設を訪問してみると、有料老人ホームと特別養護老人ホームの金額の差に驚くこと。行事内容や、職員の教育など見ていると、有料老人ホームはひどいと思う
○ 家族形態の多様性に気づかされた
○ 内面的な部分を深読みするようになった
○ 施設に足を踏み込んだことで身近なものに感じられるようになり、気づかなかった問題点などを知りうる結果となっている
○ 施設等の取り組み、意識の違いが理解できる
○ 全国的に認知症に取り組む国の方針が理解できた
○ 全国レベルの研修なので、各地域の実態や方針など、意見交流ができ、業務を遂行する上で参考になった。個別の相談業務をする上で、相談者を取り巻く環境についても観察し、考察した
○ 特に高齢者施設等の訪問では、さらに高齢者の言動、行動等に意識を持つようになった。また、認知症高齢者が増えている昨今、さらに認知症の知識等を深めて、一人ひとりの高齢者が話す言葉や行動に目を向けていきたい
○ 利用者やスタッフ、施設を視察して関心を持つようになった
○ 研修を受け、活動をしていくうちに、もっと勉強をしたいと思い、生活支援員や後見支援員と活動をするために研修を受けたことが大変勉強になり、良かった
○ 広い視野で見られるようになったと思う
○ 研修でいろいろ学ばせていただき、感謝と同時に不安もあった。介護サービス相談員として経験を積みながら観察力を身につけ、利用者の皆さんのお役に立てたらと思う
○ 利用者さんたちの表情や動き（車イス、シルバーカー、自歩）等、自然に目が行くようになった。職員さんたちの大変さもよく分かったが、それに流されるか改善するかは、施設全体の取り組み方で変わることに気づいた
○ 自分自身の健康。足と腰をしっかりとして生活していきたいと思った
○ 「認知症の方でも心は持っている」ということを聞き、入所施設に行って声かけ、手を添えることなど、見方が変わった
○ 入所者の多くは、人との関わりを求めていると感じる。特に、自分のことを話したい。できるだけ話を聞いてあげたいとの意識を持つようにしている
○ 自分の地域では高齢者への意識が高いと思った
○ 研修する前は高齢者施設等を見る目はなかったが、研修を修了して、見る目や意識が変わり、自分自身も勉強になった
○ デイサービスや施設においてもそれぞれ特色があり、よく見学をして決めることが大事だと思う。積極的に頭を使う。筋力をつける等の運動をすることがとても効果があると思う
○ 親の介護で施設にお世話になっていた頃だったので、関心を持って研修を受けた。施設にもさまざまな特徴があり、職員の資質など見る目が変わった
○ 施設訪問してから、高齢者に優しく礼儀正しくなった。誰でもいつかは高齢になるのだから、また人生を歩んできた人は知識も豊富である。高齢者を大事にしなくてはならないと思う
○ 地域にある各施設の場所などしっかり把握することができ、施設の種類（特養・老健・サ高住など）の区別、内容などを知ることができた

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 地域にしても、施設等にしても、人ごとではなく自分の生きる将来の場所との思いで見るようになった。虐待（身体、精神、経済）の定義を学ばせていただき、利用者様の安全と人権との間でグレーゾーンが存在すると感じている。自立した高齢者、命を丸投げにしてはいけないとの思いを新たにした
○ 施設利用者が安全安心かなーと思うようになった
○ 今まで身近に感じていなかったが、研修により身近に感じるようになった
○ 福祉用具についての意識。在宅で福祉用具（特に車椅子）を利用されている方は、主にご家族（配偶者）が支援されている。老老介護の場合、福祉用具の寸法や操作要領が正しくなかったりしていることが分かるようになった
○ 昔の知識だけのままではいけない。
○ 仕組みを知ることが出来た
○ 利用者が安全で安心して暮らせる環境はどのようなものだろうと、利用者、職員双方の立場を考えるようになった
○ 施設を運営する大変さ、利用者に対する安全や健康について、大変苦労されていることを分からせていただきました。
○ 介護相談員の必要と使命を自覚しましたあ
○ 高齢者介護に感心がました。
○ 地域でも高齢化が進み、毎朝夕に事業所の送迎車を見かけます。以前に比べ事業所名や所在地に目が行くようになりました。
○ 施設で暮らす皆さまの人生最期になるかもしれない生活を支えるため、共同生活でありながらも、個々の暮らしが送れるように全力で努力されている施設がある
○ 自分のこれから進む道をある程度考える目安を具体的に考えられる様になった。
○ 利用者本人の尊厳が守られているかという視点で観るようにしている。
○ どこの施設に通っているのかとかお会いした時に話をお聞きするようになった。
○ 全国で統一的に介護サービスの質の向上を目指している点
○ 認知症を理解することができた
○ 施設や事業所の有無など、特に気がつかなかったのが、関心を持って見るようになった。
○ 施設運営者側の視点からも物事を考えられるようになった。施設のあり方は、利用者の目線から考えると変えていくべき点は沢山あると強く思うようになった。
○ 介護施設で利用者様にお話しを聞く時　焦らず　何を言っているのか分かりにくい方にも一生懸命に耳を傾け聞く
○ 質の高いケアをしている高齢者施設を見る目が養われた。介護保険制度や、高齢者施設の種類等を理解できた。高齢者虐待についての認識、理解、通報先を知ることができた。自治会においても、認知症の人が暮らしやすい地域作りに貢献している。街中で、困っている高齢者に対して、研修で学んだ高齢者対応の仕方をもとに支援している
○ 地域での高齢者活動が全くないことを再認識した
○ 高齢者施設のパンフレットなど必ず目を通すようになり、常に意識するようになった。施設内で拘束が行われていないか、常に意識するようになった。食事提供の仕方や内容が気になるようになった。活気がある施設か、お年寄りに元気があるか、気になるようになった。地域でもお年寄りに困りごとがないか、生活状況を気にするようになった
○ 自分の居住する地域にどのような施設があるか、興味を持つようになった。このような施設ができると良いなと考えるようになった
○ 介護に関わっている方たちの苦労が少し分かった。介護に携わっている方によって、優しい話し方か、尊厳を傷つける話し方かはさまざまだと思った。話し方、介護のテクニックなどについて研修制度があると良いと思う。介護の人材不足は深刻だと思った
○ 高齢者施設等に対する見え方や考え方が現実的になった。世間話であっても内容のある発言ができるようになった
○ 表面的に理解したと思っていたことが、研修を受けたことでより深く考えたり、見る目も変わってきた
○ 介護施設の入所レベル等（介護度、その他）、以前管理栄養士としてた立ち上げを手伝った際とはかなり変化があり驚いた。また、施設内のユニット化等の変化、またワーカーさんたちの動き方など時代の変化を多く勉強させていただいたこと。高齢者施設についての最新の情報勉強ができた
○ 高齢者施設等のスタッフの労働力は大変だなぁと思うようになった。また、入所者の中には終の棲家になる方も多いので、恵まれた環境でありますようにと願う気持ちになった
○ 地域に高齢者が多くなって、高齢者施設を利用する人も多くなった。このような中で、高齢者施設は安全で安心できる施設だと思っていたが、施設内での虐待や事故などの情報を耳にするようになり、利用している高齢者から施設での対応がどうだったか聞くようになった。私の母親は、高齢者施設を利用した際、「もう絶対に行かない！」と強硬に拒否をしたが、相談して施設を替えてもらうと、施設対応が良かったのか、施設からの迎えを待つようになった。施設によって、利用者への対応が違うことを認識した

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 成田市にも高齢者が入居する施設が多いと改めて感じた。ただ、施設で話をした高齢者には認知症が多い。これらの方々の生活を目の当たりにすると、どのように過ごすことが良いのか、少々考えてしまう
○ 心配事がないか気にかけるようにしている
○ 自分の住んでいる地域は高齢化が進んでいる方である。施設（通所、入所）は多くあるように思ったが、入所待ちの方がたくさんいると知った。職員の方も不足していると知り、これから先高齢者が増えていく中で、職員の方の人材不足など考えるようになった
○ 施設の数が多くなった。開放的で明るく、立地条件の良い施設が増えた
○ 高齢者に関心を持つようになった。特に身体の不自由な高齢者が街中を歩いていると、大丈夫かな？　困っていないかな？　と自然と目が向くようになった
○ 認知症の人への意思決定への支援、尊重等への意識が高まった
○ ちょっとした変化を見逃さないようになった
○ 研修修了後、実際に高齢者施設を訪問し、多くの方と接するようになってから、高齢者の方を温かい目で見られるようになった気がする。長い人生を歩んでこられた一人一人の苦労や喜びのようなものを感じられる時もあり、自分も残りの人生をちゃんと生きていこうと思える。一人一人みんなそれぞれの人生を生きてこられたことを尊敬する
○ コミュニティの活動や、日常の生活の中で、障害のある方と足りないところを補い合って、一緒に活動できるようになっている。施設等では、入居者が安心して生活できているか、様子からうかがうことができるようになっている
○ 自分自身で目標を決めて施設等を見るようになった
○ 地方によって相談員としての対応がいろいろあり、対応の違いにいい面も疑問に思う面もあり、いろいろな意見を聞くことで改めて新鮮な気持ちになった
○ 研修後３ヵ月ほどだが、地域の施設の規模にかかわらず関心を持ってみるようになり、外部から見た感じと異なるところもあると気づかされた。また、訪問を受け入れない施設のことが気になるようになった
○ 市の市民後見人養成講座を受講し、保険・福祉分野に関心を持ち、さらに東大で市民後見人養成講座を受講し、この分野の知識を高め、市の介護サービス相談員になった。私自身高齢者なので、介護施設を訪問し、現場の実態を見て、高齢者の人権が確保されているか、介護職員のサービスに問題はないか、いつも目を大きく開けてみている。これらの経験で得た知見をベースに、保険・福祉分野で活躍すべく、市の行財政改革審議会委員および保健福祉審議会委員をして市の行政に貢献している。それ以前には、市の地域包括支援運営等協議会委員もしていた
○ 認知症に向き合う基礎を学べたことにより、施設の利用者、スタッフの方々との対応の仕方、傾聴、認知症の方々の心のあり様など考えることができた
○ 高齢者の身体の変化、施設での生活などを実際に見て感じることができるようになった。また、その中で声のかけ方、寄り添い方が、相手によって、または日によって工夫が必要で洗うことを学び、介護に携わるスタッフの皆様のご苦労や利用者への接し方なども拝見できるいい機会だと思う
○ いろいろな施設を訪問して、それぞれの経営方針を見て、自分だったらこういったやり方とかを実感し、自分が入所したら、と思ってしまう。意識が変わったと思う
○ 以前から地域の方々にあいさつ、声かけ等はやっていたが、研修修了後は、特に高齢世帯、単身者にはあいさつと観察を併せてするようになった。近所の方が施設に入所していてよくお会いする
○ 福祉の仕事をしていたが、相手の立場で考えることは少なく、仕事の忙しさに流されていたので、研修を受けることで自分自身の見直しとともに、相手がどのように考えているかが明らかになり、声かけが優しくできるようになった
○ 施設のあら探しではなく、良いところに注目したり、利用者さんへの対応も、話し方、話の内容、顔つき等をよく見て把握するようになった
○ 私は 74 歳だが、施設を訪問して、私より若い利用者さんが多数いらっしゃることに驚いた。若年性認知症の方や、脳障害の方。また、施設内は明るく、楽しく生活されている様子に感動した
○ 一人一人に時間のある限り、寄り添って、その人の話を聞いてあげたり、スタッフと利用者の間に入って、新しい空気を入れる存在になって、利用者が少しでも楽しく生活できるようなお手伝いができることが大切なのだと思うようになった
○ ただ話を聞くだけでなく、利用者の本音を引き出して、より過ごしやすく暮らせるようにお手伝いができたら良いと思う
○ 研修前は高齢者施設に対して、あまりよく把握できていなかったが、研修後は利用者の立場になり、何事も見るようになった
○ 高齢者施設の職員さんの大変さ、またご家族様は、施設のおかげで、自分たちの生活も確保できて、感謝されていると思う。グループワークでの意見交換は大変参考になった
○ より高齢者目線になった

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 介護サービス相談員の活動の必要性がより確認できた。
○ 認知症への理解が深まり、介護サービスの質の向上を図る存在として責任ある立場を重く感じるようになった。
○ 多角的にみるようになった。基本の法をもっと学ぶ必要がある。
○ 外見「建物」や規模の大小は全く関係なく、地道で堅実な施設が多くあるのが解った。
○ 母の介護の最中で施設入所していたので、家族としての立場で介護を学び、また施設で職員さんと話をしながら、新しい学びに出会えたと思います。
○ 認知症の方と接し方が変わりました。お話できないわけでないとわかりました。
○ 介護サービス相談員現任研修を受講、自立支援につながる福祉用具の正しい使い方、不適切ケアを見る目を養う等の講義を受け、再度学ぶことが出来ました。地域の高齢者との関りや介護施設訪問活動に、より自信を持ち、心あらたに活動できると思いました。
○ 以前自治体の高齢者福祉審議委員をしていたが、実施の介護の現場で起こっていること、携わる方々の状況など机上の空論ではなく体感できた。
○ コロナ禍の中オンライン面談可能な施設で利用者様と実施し限られた時間の会話も、次回オファーが頂けるぐらい喜んで頂け、月１回の連絡会議でも、気づきを話し合い対応方法など話し合い、活動を行っています。
○ 国全体の大きな流れの中で、現状がどう位置づけられているのかがわかり、目の前の風景をどう理解し、評価するのか指針を持つことができた。
○ 大きな施設に入れる方は幸せだと思っていたが家庭的な、10 人グループ位の施設は、スタッフの目が行き届き、利用者さんは、楽しそうに感じました。
○ 困っている様子の高齢者に声をかけるようになった。
○ 外観はどれも鉄筋の建物にしか見えないが、一歩中に入ると中庭があったり明るい光を取り入れていたり装飾を綺麗にしていたりで、老人施設の印象が良くなった。
○ 入れたら安心できると思っていたが施設によって差が大きいことが分かって入れたらいいとおもえなくなった
○ 認知症、脳疾患など、それぞれ罹患していても人生の大先輩であり、学ぶ面がたくさんある事を、接していく中で実感しました。また理想を言えば、施設に暮らしていても他の人との会話やコミュニケーションがもっとあれぱ、身体も心も認知症の進行を少し遅らせる事ができるのではないか、考えたりしました。
○ 情報量が増えた。
○ 高齢者施設の現状や施設のサービス提供の違いを認識した。
○ 施設にも種類が多く、目的も違っている事。
○ より深く身近に感じるようになった
○ 身体拘束や虐待について、自分の認識の甘さを自覚し、訪問時に注意してみるようになりました。
○ 無関心ではいられなくなった
○ 高齢者施設を利用者している人に対して、まだまだ元気で長生きしてほしい、と思う様になった。
○ 利用者に、より寄り添う気持ちが強くなった。
○ 利用者さんの幸せについて考えるようになりました。
○ 施設のスタッフの確保と質の向上に苦労されていることがわかった
○ 相談員として意義と必要性を学び、存在感と安心感を持ってもらえるような相談員を目指すとともに介護にたずさわる多職種の一部に入り込めるような影の力になりたいと思う。話す事は苦手ではないが、聴く力を養う必要と意思決定支援の重要性の再確認をする。
○ 様々な介護施設があることを知った
○ 独り歩きの高齢者を見かけると自然に目がいき様子を見守るようになった。
○ 高齢者が困っている様子を見ると以前より積極的に声をかける様になった。
○ より介護相談員として施設と利用者に求められる立場で有りたいと思った
○ 買い物中など、困っている様子の高齢者に声をかけるようになった。
○ 傾聴の重要性を感じた
○ 利用者の表情とか孤立していないかなど。視点の置き方、施設職員の態度、言葉遣いなどの観察。
○ 行政の取り組みを学べた
○ 評価する視点を持つようになった
○ 在宅生活とは違い施設での生活は集団。身体能力、精神能力の格差や集団に馴染めない入所者やコミュニケーション能力など様々な違いがある中での生活。個別での対応の難しさを感じ、職員不足により思う様な介護が出来にくいとことを知りました。
○ 市民目線で施設サービスを見直し、感じた事を伝えたいと思った。

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 全国研修に参加しておられる他の自治体の方々と交流して、訪問する際の視点が変わったように思う
○ 研修により、施設やスタッフに対する意識が変化した。施設の方針、スタッフのスキルにより、利用者の変化を見るようになった
○ 車イスのまま食堂に連れて行き、そのまま椅子に移動しないで食事をしている場面等、観察する目が養われた
○ 研修で多くの高齢者の施設での生活の問題点を学んだ。施設にうかがった時、拝見するいろいろな場面のポイントを観察する目が養われた
○ 施設への訪問の仕方。例えば、回数、時間等、各々違うので、とても勉強になった
○ 自治体の取り組みや施設の取り組みに目を向けるようになった
○ 施設環境が良くなっている。高齢者の生活が、職員さんたちの工夫と努力、日々重ねていることに敬意と安心感を感じる
○ 町の中を歩いている高齢者の服装が季節、気温、天気に見合ったものであるかを見るようになった。スーパー、コンビニなどで困った様子がないか、特に会計の際、混乱していないか見るようになった。夕方から夜間にかけて座り込んでいる高齢者の様子を見るようになった
○ 高齢者施設は暗いというイメージを持っていた。実際に施設訪問してみると、民間の老人ホームより良い印象を受けた
○ 入居されている方の中にも前向きに生活していらっしゃる方もたくさんいて、お話を聞いて自分も考え方で生き方も変わっていくと思えた
○ 自分自身の将来（最後の時期）について考えるようになり、自分事として、地域で暮らす高齢の方や、施設で生活する方のことを考えられるようになった
○ 明日は我が身と感じ、高齢者を大事にしたいと思った
○ 自分が生活している地域や高齢者施設等が自分にとってより身近なものでなくてはならないと感じた
○ 高齢者施設を訪問するようになり、ご利用者の心情やスタッフの方のお仕事の内容を知ることができた。その上で、ご利用者の方には楽しく充実感のある日を過ごしていただきたいと思うようになった
○ 施設内のスタッフの待遇や入所・通所者への対応
○ 研修前は訪問先の高齢者施設のことのみを注視していたが、研修で社会保障や介護保険制度のことを学んだことで、広い意味での高齢者福祉を意識しながら訪問することができるようになった
○ 今までは「高齢者」と全体的にくくってしまっていたが、研修を通じて、お一人お一人に人生があり、それぞれの方が生きてきた時間がいとおしく感じられるようになった。また、施設の運営のご苦労も忍ばれる。自分は受託者であり、市の計画、地域体制を担う一員であることを自覚し、ご高齢者の尊厳を守り、寄り添っていける存在であるように努力したいと思う
○ お話をうかがう利用者はもちろんのこと、広い視野で観察するようになった。訪問する意義が深く理解できた。今まで以上に利用者・職員・施設内・掲示物など全体の雰囲気も含め観察し、気づきを大切にして橋渡しを心がけていこうと思った
○ 主に高齢者施設であるが、深く寄り添うことができるようになったと思う。事例を思い出しながら傾聴ができるようになった
○ 以前に比べて多角的に観察するようになった。特に介護スタッフさんの対応がどのようなものかは注意深く見るようになった
○ 施設等に入っているから安心ではなくて、どこにいても人としての権利などが侵害されていないかを見守る必要があるという当たり前のことが研修でよく理解できた。また、施設といってもいろいろとあり、それぞれの状況も理解していないと環境に対する正しい理解ができないことも知った
○ 室内環境や、入所者、職員の動作を注意してみるようになった
○ 研修以前より民生・児童委員として地域の方の相談・支援活動をしていた。もちろん民生委員としての研修も受けてはいたが、介護サービス相談の研修を受けることで、より地域の高齢者の健康や介護などの相談の際、その方の思いに寄り添い、支援ができるようになったと感じる。また、施設については、現状や施設の抱える課題などを理解することで、よりよい介護サービスが提供されるよう、地域の一人としてお手伝いしていきたいと思う
○ 排他ケアについて、施設の職員がどう考えているかを今後見守っていきたい
○ その頃は親が介護施設に入所していたので、当事者家族という意識のみだったが、研修後活動を始めてから、より広い視点を持てるようになった
○ 訪問し書くことがなく、これでいいのかと思っていたところ、研修で、「なくても行っていれば施設側は違うのです」という話を聞き、気持ちが楽になった
○ 様々な高齢者施設や介護制度等を知ることにより、視野が広がったと感じています。

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 身近に感じられるようになりました。
○ 役割の意識向上
○ 独居の方などの不便さや大変さを思うようになった。
○ 高齢者施設の実状が分かった。様々な施設があり利用者も様々。地域の特性が改めて理解できた。
○ ？と思う視点や表面だけでなく、そこに至る経過や介護の仕方や働き方、
○ 高齢者の立場や考え方など高齢者目線で見る事、考える事が少しずつ出来るようになりました。
○ 施設の職員の利用者に対する対応を以前より注意しつ見るようになった。
○ 都道府県によって介護相談員の扱い方が違う
○ 身近な存在になった
○ 相談員への理解 介護者への理解と協力が信頼につながり入所者への対応対処につながると思っています
○ 港区の施設はおおむね明るく整っている
○ より思考的かつ広角的視点な姿勢
○ 他の自治体との違いに気づいた
○ 一番は虐待への認識。
○ 高齢者ひとりひとりの気持ちをよく考えるようになった。第三者の目で施設等をみる。
○ 高齢者は弱者ではないし、そのように括って見る事はしたく無いと思うようになった。また、利用者からの視点での気付きを大切にと心掛けてきたが、長く活動して来ると施設や職員側の様々な事情がわかってしまったり、人手不足といわれると致し方無い感じになる事。
○ より人権の尊重を意識するようになりました。
○ 少しでもご利用者や施設の役に立ちたいともうようになった
○ 自宅の近所に施設があることの理解
○ 自分または家族が入りたい施設の選択肢が養われた
○ 高齢者が目に付くようになった。健康を意識するようになった
○ 自分が介護サービスを受ける状態になった時に、安心して生活できる場であるのかを確認するようになった
○ どのような公的支援を受けているか、確認作業を行っている
○ 何か困ったことはないか、声かけができるようになった。ちょっとしたアドバイスもできるようになった
○ 高齢者にやさしく声かけすることができるようになった
○ 「介護サービス相談員が知っておくべき個人情報保護法の知識と取り扱い」についての研修で、「施設や介護者の利用者に対するプライバシーの保護違反」の判例を通じて、個人情報の範囲や内容について見識を深められた
○ 施設利用者さんがより良く生活できる環境づくりを見て、意識の高まりを深めることができた。そのためにも、利用者さんのお話をよく聞く（傾聴）姿勢が大切であること
○ 施設訪問をすると、施設の環境や職員の対応やどんなケアをされているのかが分かり、自分がこの施設に入所するかも知れないと考えて、どんな食事が提供されているのか、プライバシーは守られているのか、身体拘束はないかなど、意識が高くなった
○ 地域で生活している元気な方でも、もしかしたら問題を抱えていることがあるのかも知れない。困りごとがあれば役に立てるかも知れないと思うようになった
○ 高齢者施設が多くなったことと、20 年以上介護の世界で働いてきたが、職員の数が少なく（人員換算も昔より人材不足で少人数に）なったと感じるが、仕方ないと感じている。施設内での勉強会を定期的に開催し、質の向上につなげてもらいたいと思う
○ 施設の特徴（内容、規模、経営、利用者の扱い）等を理解でき、考えることができるようになった
○ 地域にいるお年寄りの状態に関心が出てきた
○ 施設側とご利用者本人のギャップの大きさがよく分かってきた。理想と現実の相違、介護現場の問題点など
○ 施設にはさまざまな種類があり、特色も違うが、実際は施設長の意向やスタッフの充足具合などによって、提供されるサービスが違ってくることに気づいた
○ 一人一人思うこと、考えていることが皆違い、言葉で思うように伝えられない方等と接するおり、その方に寄り添い、ゆっくりと話と気持ちを受け取らなければと思うようになった
○ 訪問する施設の特色を感じます。現場スタッフとの会話では施設ごとに工夫されている様子が伺えます。
○ 目が向くようになった
○ 特別養護老人ホームへの理解が深まった。
○ あまり感心がない事にたいしても観察、考えるようになりました。
○ 知らなかったことが　沢山あった。

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 利用者の権利擁護が大切であることと共に事業者や職員の意識や状況よって権利擁護が損なわれることがあること。
○ 施設のあらまし
○ 単に高齢者が家で暮らせなくなったら入る施設と思っていましたが、選んではいる理由もいろいろあるということ。このような施設が必要になった社会的理由もあることに気が付きました。
○ 生活の中で高齢者の個々の方の様子をよく観察するようになった。声掛けも多くなった
○ 思いや自主性を深く考えるようになりました。
○ 日々の暮らし全般への相談が必要だと思いました。
○ 標榜している施設の特徴や考え方とは異なった実態を見ることで、施設を利用する可能性がある立場として、施設の本質を確認する必要性を強く思うようになった。
○ 介護保険制度を改めて認識した。
○ 定年後、或いは 60、70 歳を過ぎてからの生き方。
○ 施設の種類の違いや思いのほか自宅近くにもあるのがわかった
○ 施設ごとに特色があり、職員の方々も日々努力して、より良い施設の運営を目指しているのがみてとれました。
○ 相談員になる前は、地元でケアマネをしていたため、施設見学を行う機会は何回かあったが、利用者側の視点で施設を見ることができるようになった
○ ＣＭとして仕事をしていたため、専門職的な見方に偏りがあり、普通の方の目線、不思議に思う点が見られて良かった
○ 不適切ケアを見る目を養うの研修で、危ないから家族の同意があるから等、身体拘束につながってしまう。身体拘束は多くの弊害をもたらすことを知り、利用者の身体機能や精神状態に合わせた利用者の意見が反映されているケアになっているか、事業者とともに、改善に向けて考えることが大切だと思った
○ 施設によって、入所者への処遇や職員の意識に違いがあると思った。相談員が入ることで、少しずつ良い方向に来ていると思う
○ ご主人が認知症になり、それを見守っている家族の方の苦労がよく分かる。元気なので遠い所まで行ってしまい、帰りが遅く、心配して探したり、奥様が入院してもいいように、家事をいろいろ教えたり、いずれは施設にと考えているまでは、なるべく家で過ごせるようがんばっていらっしゃる
○ 高齢者の気持ちを考えるようになった。自分のこれからの生き方を考えるようになった
○ 明日は我が身！　今は、自身が入所者の立場で、入所したらどうしてほしい、希望は何か、何が食べたいかなど、自分のこととして考えるようになった
○ 常に地域住民や施設（職員も含め）等で、いろいろな方たちに共感を持って接することができ、思いを共有できるようになった
○ 介護度により、それぞれに身体的状況は皆さん違うが、家族を思いながら生活していることを学んだ
○ 私が知っていた施設は、トイレに行きたいと訴えがあってもオムツをしているから、と要求を聞いてくれず、食事もお盆に乗せて盛ってきてくれる時はきちんと容器に入っていたが、食事になると大きい器に全部あけ、かき混ぜてスプーンでどうぞ、という感じだった。しかし、研修を受け、自分も実際に施設を訪問するようになってから、認知症になっても一人の人間だから、対等に接しなければ、と思っている
○ 施設の運営協議会等でヒヤリ・ハットの事例等を発表する所が増えた
○ 地域の介護施設を知り、各々の内容についても知ることができた。高齢者施設利用者を全部同じに捉えている感があったが、高齢者個人の目線で見るようになり、現場職員のご苦労や、利用者の気持ちが分かるようになった
○ 形態が違う施設ごとに、職員さんのご苦労がよく理解でき、またご家族の皆様が安心なされているように感じられた
○ いろいろな施設形態に関心を持つようになった
○ 自宅で生活したい！　という気持ちがあるが、高齢による体力の低下等で、自宅での生活ができない人が入っている施設、という観点で見るようになった
○ 相談員を受ける以前、短期間だが有料の老人ホーム（かなり高額）でヘルパーをしたことがある。認知症の入居者を、食事・入浴・お茶以外は部屋に鍵をかけていた。疑問に感じながらも、記録を取れば許されると教わり、従っていたことが研修で虐待であったと知り、その方たちに本当に申し訳なく思った。このようなことが行われないよう、すべての施設に訪問できるような制度にしていただきたい
○ 介護事業所の職員の不足が将来心配されていた
○ 新聞やニュース等、高齢者や福祉に関する情報をよりしっかり読むようになった
○ 高齢者の一生の最後に過ごす所。一人一人の人生を耳を傾けて聞いていくことの大切さを思って話をするよう心がけている
○ 上・下目線でなく、外輪から内へ内へという見方で行く

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 観察力が高くなったような気がする
○ 拘束はいけないと言われていたが、どの程度までダメなのか理解できた。訪問時の声かけ等の意識が変わった
○ 核家族化が進み、高齢者の独居が当たり前となり、身体機能が落ちてゆき、孤独である。入所できた人は、諸々の日常の苦楽がなくなるが、無気力である。お金があっても、体の動く限り自立が幸と感じる。厳しい時代である
○ 地域課題や地域の介護施設への関心がより一層強くなった。
○ 横のつながりが持て自信ができました。
○ どうしても利用者の方への職員の対応が主体であったが、職員からの意見も直に聴いてみたい。懇談は責任者が主体であるので現場の声を、相談員の一方的な主観になりがちなため。
○ 「コミュニケーション技法とトレーニング」演習Ⅰ　ア行トークはとても勉強になった。これからもっと熱心に話を聞こうと思った。
○ より寄り添えるようになった気がします
○ ２５年間社会福祉協議会で、高齢者、障害者・児の介護の仕事や、生活支援事業のお手伝い等をしていたので、よくわかっていたつもりでしたが、研修を通して介護保険制度を見直し、介護サービスの奥行きの深さや、それに携わっている職員の方々の創意や情熱を感じ、利用者目線だけでなく、施設の環境、職員の働き方など総合的に観察、共感する姿勢が重要であることを学びました。
○ 他地域の情報を多く集めることで自分の考える範囲が、さらにひろかった。
○ 介護サービスの質的な向上の視点。
○ それと共に介護職員の労働状況の厳しい現状にしっかりした対策が必要と感じます。
○ 民生委員を２期６年間勤めましたが、民生委員の立場で施設に訪問すると「お客様」で終わり、外からの概要しか分からず利用者との接点がない。相談員だと内側から利用者や施設側とも話が出来る。養成研修で色々な知識も勉強できたので視点を持って接する事が出来るようになった。
○ 客観的に見れるようになった
○ 高齢者施設に対する知識や現状、課題について理解できるようになった
○ 一歩下がって遠巻きに見ており接し方がわからない等施設の細やかな配慮で利用者さんの昔取った杵柄で感心させられたり、大袈裟に言えば目からうろこでした
○ ”高齢者に対して気持ちを汲み優しく対応する
○ そばにいて何をするでもないが安心してもらえるよう接する”
○ 研修前は高齢者施設等がどこも同じにみていました、が、それぞれ目的を持って高齢者を見守っていることがわかりました。
○ 各々生活環境や身体状況、精神状況が異なり、支援方法の多様性が必要
○ 気になることや困ることがあっても発信できない人が居ること、その声なき声を聴く事が介護サービス相談員の役割であることを理解した。
○ 環境や職員体制も気にかける
○ 以前のように「姥捨て山」ではなく、個人を尊重していると感じられ、高齢者でも生き生きとしていると思われる。自分もこの先のことを安心していられる
○ 本人が話されることはもちろんだが、会話のできない人に対して身だしなみや部屋の環境にも目を向けるようにしている。車イスの汚れ、使いやすい工夫、他
○ 研修で他地域の話が聞けてよかった。施設の中では、地域の敬老会に数人参加して、子どもたちとの交流や、地域の方と会えて楽しかったという話も利用者から聞いている。施設の外での活動があるのは、良いことだと思った。住んでいた地域を見たいという要望もよく聞く。職員の意識・対応によっていろいろ違うが、良い対応を相談員を通じて紹介できたらなと思う
○ 今高齢でも若い頃の利用者を想像しながら関わっていくようになった。いろんな施設があることを認識できた
○ 良いところも見つけている
○ そこに澄む利用者への対応や、利用者の気持ちや思いに目が向くようになった
○ 利用者と職員の関わりはどうかとみるようになった。職員は利用者の話をきちんと聞いてくれているか、希望していることに対して対応しているかを気にするようになった
○ 年齢をいくつ重ねても、住み慣れた地域で役割を持ったりして人に喜ばれること。自己決定が尊重されることが大切だと感じた。自分らしく生き抜くことの大切さ、それを支えていくスタッフはじめ、家族、地域住民の関わり
○ 高齢者の一人暮らしが増え、施設に入りたくないけれど、心細く不安で仕方なく、入居している方が多いことを知り、家族の尊さを改めて感じた。施設職員の業務内容等、細かな配慮も知ることができ、頭が下がる思いがした
○ 意識が高齢者や高齢者施設に向き、関心が高まった。

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 職員の行動　施設設備
○ 自分も姑の介護をして最後は施設にお願いしたものです。実際現場で働いている方の様子を見て忍耐強さと優しさに感心したところです。
○ 要介護度や医療ニーズなど利用者のニーズに応じた柔軟なサービス提供ご可能で適した高齢者施設へ入所できる。しかし利用者本人は必ずしも最適と思っていない方がいる。一部の施設ではあるが、職員の介護に不満を抱いている。それは職員のスキルの低さ、利用者の向き合い方が努力に欠けている。それは施設側の教育、指導から発生している問題です。
○ 自分もそういう施設に入った場合はどんなことをしてはいけないか 周りの人と協調性を持って行く必要があると考えました 特に皆さんに感謝の気持ちを伝えることが大切だと考えるようになりました!
○ 視野が狭いと思った。高齢者、家族にはそれぞれの事情があり、相手を理解、納得することの難しさを実感する。
○ 各施設形態に対する役割を理解できるようになった。地域に於いては、日常の会話の中にその人の困り事や不安をお持ちの方々の様子を感じとれる様なこともあり、地域包括センターと連携をとる事もある。
○ 研修によって、より専門的知識が養われ、介護相談員としての質が高まった
○ 穏やかな生活を送っている入所者を温かい目で見ることができるようになった
○ 昔に比べて、明るく、清潔感がある。掃除が行き届き、嫌なにおいがない
○ 高齢者施設の多様性を知ったが、介護保険制度の理念通りの実態かどうかといった視点が養われた感がする
○ 施設の入所者が帰宅願望の方と、安心している人と分かれている。今までの生活環境の違いがあると思われるが、本人が今置かれている生活が楽しいと思えるように職員も必要な知識や技術を持ってほしい
○ 利用者の話をよく聞き取ることに加えて、施設で働く職員さんの利用者に対する接し方や、声かけ、対応の仕方に目を向けるようになった。利用者の言葉や表情、施設の雰囲気も気にかけるようになった
○ 認知症や世話を受けるという立場から、自分で自分の権利を主張できず、また判断能力も不十分と思われ、家族とケアマネでいろいろ決めてしまう。そんな話もよく耳にしていた。私自身もどこかで「仕方ない」と諦めている。研修を終え、キーパーソンは本人でなければならないと正常な気持ちを持つこと
○ 近隣でお会いする方の様子を気をつけてみるようになった。また、こちらからお声をかけることも心がけるようになった
○ 長い間の経験で気が楽になって、訪問が楽しくなってきた
○ それまであまり関心を持たなかったが、高齢者の尊厳を大切にするということの大切さ、また施設で働く職員の大変さが分かるようになった
○ 建物は立派でも、その施設が掲げている理念やモットーはどうか、利用者が生活しやすい配慮がなされているか、職員の質はどうか、職場としてチームワークよく働ける施設かどうかなど、内面的な部分が気になるようになった
○ 入所されている方の気持ちをいろいろ考えるようになった。また、職員の方々の対応の仕方、入所されている方への取り組みがどうなのか、目を配るようになった
○ 職員の方々が利用者に対する声かけなど
○ 施設によって、それぞれの特徴もあり、よかった
○ 高齢者の方がいるとどうしてもそちらに目が行くようになった。施設内では、利用者の方が危なくないかという視点で気になるようになった
○ 利用者側の視点から見ようという意識が強くなったが、介護職を確保することに苦慮している事業所が多いことも現実で、福祉の先は暗いと強く感じている
○ 相談員の必要性、意義が理解出来、自覚が芽生えた。
○ その人らしく生きることを考えるようになった。
○ 今までは利用者さんと話をして、そこから何か問題点を探そうとしていましたが、施設の内容や職員さんの行動にも目を向けることが大切だと感じました。
○ 施設による対応の違いや介護に対する考え方
○ 自宅で過ごせない入所者さんが、少しでも気持ちよく過ごせるように、より良い施設になってほしい。自宅にいられる方は、その状態が保てるように、地域のサロンなど利用し、元気に過ごしてほしい。
○ 将来の自分の事として、考え、捉えるようになった。
○ 高齢者施設ごと、利用者さんへの対応がそれぞれ違うことがわかった
○ 観る目感じ方
○ その前は自宅で姑の介護をしていましたが介護保険ができてそれが国民にどのように浸透し、受け入れられるのか自分にそれができるのか…試されてる気がしました

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 自分の住んでいる地域は若い人が少なく、昔からの住民世帯は１人暮らしが増えている。しかしご近所の繋がりは強い為、お互いに声変えをする事により生活の確認出来る様になった。昔から有る会も出来るだけ集まり体操やら日頃の話しをする。一人暮らしの方はセルフネグレクトになら無い様出来たら一日５人の人と話しましょうなどお互い声掛けしている。施設では利用者さんのお話しの中ではっきりと言え無い困った事、苦情などを耳で感じ取る事や細かい所に目を向け精神的な身体拘束や施設内の環境（トイレ、洗面、床、車椅子等）なども見る。利用者さんのお話しを介して職員さんと良い関係が出来る様にする。
○ 利用者の印象、職員の対応、施設の１日のスケジュール、壁の製作物の展示状況、拘束されていないかをまずチェックするようになった。
○ 近所にはたくさんの高齢者がいます。前はあまり、気にすることはなかったのですが、、、研修を受けてから、犬の散歩をしている時など挨拶をしてみると、皆さん、必ず挨拶してくれます。やはり、犬を連れていると近所の者だとわかり安心して挨拶してくれてにこやかになられます。挨拶程度でも声掛けは、私も気持ちが明るくなります。
○ 施設側からしか、見ていなかったが、入居者様の本音が聞ける事ができるとは、思わなかったです。
○ 将来の自分の事としての視点が形成され、以前よりも高齢者に対して共感できる部分が増え、身近に感じるようになった。
○ 地域に暮らす高齢者に何か貢献できないか模索しています
○ 介護施設の多さと働く人
○ 高齢になっても、それぞれ個性を持ち、人格があり、人生の先輩として真摯に向き合う事を意識した。
○ 職員やご利用者様のお気持ちに寄り添う気持ちが前にも増して考えるようになった。時々、外の風を入れるつもりで接することが出来ている。
○ 建物は、立派でもその施設が掲げている理念やモットーはどうか。利用者が、生活しやすい配慮がなされているか？職員の質はどうか、職場としてチームワーク良く働ける施設かなど内面的な部分が気になるようになりました。
○ 自分の事として考えるようになった。
○ 施設理念等では利用者の尊厳を守るという文言の記載が多いが訪問してみると楽しみもなくぼんやりした目をした入所者や車いすのまま眠り込んでいる方々を見ると、職員教育やケアーの本質を再確認してほしいと思うことが多くあった。外観やＣＭでは見えない利潤追求の高齢者施設が多いと感じるようになった。入所者が安心して過ごせる施設はどこだろうと思うようになった
○ あやふやであった所の勉強を密にしていただき、知識を得た分、スタッフや利用者への理解が深まり、自分の立場をより役立てる術を得ました。
○ 介護施設の現状また健康寿命を延ばしていくことが重要と思った
○ 市内にはたくさんの高齢者施設がありもっと身近なものであると改めて感じた
○ 地域で生活している中、そして介護相談員としている中で、他人事という事で済ませず、高齢者が少しでも地域そして施設で、自分の望んでいる生活に近づけるように支援出来ればと、今まで以上に感じます。
○ コロナ禍で、短時間の活動になってしまっていりので、研修でうけたような施設内の環境整備等にも目を向ける時間が欲しいと思いなから活動しています。
○ 介護相談員として施設利用者さんの立場で考える様になりました。
○ 昨年、現役を引退し、この仕事を受けて、それまでは施設に対して暗いイメージを持っていました。
○ 今は、それぞれの人生観などを伺うことができて為になり、これからの活動に活かせたら良いなと思います。
○ 地域では、ウォーキング等の行事へ参加する際、世間話や声かけをするように心掛けています。”
○ 平成６年から民生委員をしていたので、高齢者との交流は多く、特に変わらないが、とても参考になった
○ 施設を知ることは良かったと思っている。さまざまな境遇の中での生活だから、それぞれの事情もあると思う。自分の置かれている生活や環境を見直す機会でもあると思っている
○ 高齢者が多いこと、また若い人が少ないこと。自分ができることは何かを考えさせられた。よって、私自身仲間に声をかけ、サロンを開催していった。住んでいる地域でいつまでも元気で最後まで暮らせ、楽しく生きることを目標に、サロン名「高山にこにこサロン」とした。同時に若い子育て世代が暮らしやすい町づくりをしたいと思っている
○ 普段の生活では見えない状況・実態が分かった。制度の理解と、その恩恵・利得から漏れる人の困窮さが分かった
○ 認知症について勉強でき、個々の症状について理解できるようになった。地域にある施設の役割や介護保険の制度の利用について具体的なことが分かり、高齢者をつなげられるようになった
○ 今までは何となくしか見ていなかった高齢者施設に対して、「もし自分の身内が利用するのであったなら、どうあってほしいのか」と気にするようになった。自分や身内や知人が利用を考える時、嫌な思いをする施設があるようなことはないようになってほしいと考えている自分がいる
○ 深刻な人手不足の中、外国人の受け入れは重要になっていることに気づかされた

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 以前より関心があったが、身体の周りを動いている空気の存在が、肩を組んで考えていける存在になった
○ 地域の福祉サービスはどんなものがあるだろう？　こんなサービスがあったら助かるかな？　と調べたり考えたりするようになった
○ 高齢者の方が家庭で生活をすることが難しく、施設での生活に戸惑いを感じておられる方を目にすると、いろいろと考えさせられた
○ 地域では、高齢者を見かけると、どこに住んでいる方かと気にかけるようになった。施設等では、きちんと生活ができているか、スタッフとの関係も気になるようになった
○ その人らしく、人それぞれの思いを尊重されること
○ 近くにある施設がどの形態に属する施設なのか、また、利用者はどんな方なのか、関心を向けるようになった
○ 地域で認知症を発症されている方が多く、単身や家族で介護されている方との話し相手として参考になった
○ 高齢者と話をする時、今までは表面的に話していたが、研修を修了してからは、「なぜこんな話をするのだろうか」等、話の裏側にも思いをはせて聞くようになった
○ 高齢者施設の重要性、介護職の方の必要性、介護費用に考え、健康で長生きの大切さを感じ、介護は税金であると、見る目、意識が変わった
○ 高齢者への見方が変化した。高齢になり、体の各所の動きが不十分になり大変だなと見ていたが、そんな中でも自分なりにやれることをやろうとする方々がおられるという見方となった。尊敬の念で見ることが増した
○ 当時クローズアップされていた「認知症」に関する正しい知識・認識等を研修し、「認知症」を、今そこにある現実として実感するようになった点。自分も含め、高齢者の宿命とも言える認知症への認識を意識して、行動や活動をするように心がけるようになった
○ 自分から声をかけやすくなった。具体的な話題を聞けるようになった。相手（高齢者）の話を聞く意識が高くなった
○ 地域の高齢者の人を見たら、なるべく声かけをするようにしている
○ 施設のスタッフの方たちは、利用者の方たちをもっと事務的に扱っていると思っていたが、皆さん利用者の方たちに常に目を配り、気を配り、とてもやさしく、温かく接している様子が感心した
○ 近くに施設があるが、庭がきれいになっている。花や野菜が植えてある等、関心を持つようになった。姿が見えればあいさつすると思う
○ 杖をついている人の杖の高さは、その方に合っているのだろうかと見るようになった。話をしている方が何を言っているか聞きづらい時は、口の働きをよく見るようになった
○ 利用者の苦情や不安を聞き出し、話を聞くこと。事業者と意見交換をして、サービス向上に役に立てる。利用者の声や、施設の状況を行政に報告して、改善や支援につながるようになった
○ 特に高齢者施設においては、利用者さんもいろいろな形で経験をされてきて今日まで過ごされているので、施設訪問の際、利用者さんから教わることも多く、学習させていただいている。行政、事業所、利用者さん、介護サービス相談員との連帯感の大切さを学習させていただいている。これからも努力したい
○ 施設はどこも同じと思っていたが、それぞれの施設に特徴があり、利用者の希望する施設とはどういうものという視点で施設を見るようになった。施設の種類が多岐に分かれているので、その仕組みを調べてみようと思った
○ 現場の施設の管理者の考え方や経験から、職員への指導が違う気がする。職員への研修、教育、指導で入所者への対応環境が変わると思える
○ 環境、雰囲気、利用者と職員の表情等、大きな視野で観察することを心がけるようになった。皆さんの気分を少しでも上げられるよう意識して応対している
○ 地域でゲートボールや、デイサービスに通っている高齢者の生き生きした姿、楽しそうな笑顔を見せてもらい、足腰の大切さや、仲間と交流できる前向きな気持ちを持つことを続けることが生きがいになっていると感じた
○ これからの社会にはなくてはならない場所だと思うようになりました。市内にはたくさんの施設があり、高齢者の状況、例えば身体的な障害、認知症、生活の状況など、其々特徴を持った施設があり、高齢者本人、家族、ケアマネ、施設の連携で高齢者の生活を支えていることを知り、なくてはならない場所だと思っています。
○ 介護サービスに対する関心
○ 職員さんの行動にも目が行くようになりました
○ 普段から高齢者に関わる仕事をしていますが、より権利擁護について考えるようになった
○ 訪問時の基本的な意識
○ 地方自治体によって相談員の活動の仕方も違うし、自分の市区町村は、中核市ということも関係するのかサービス事業者の数もかなり多いと感じた
○ たくさん知識が増え対応に変化あり。
○ 予想より、利用者に向いた職員が多い。

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 介護相談員(介護サービス相談員)の存在や役割について広く学ぶことができました。また、他市町村の活動状況なども知ることができたので、自分の住む市について考える機会になりました。
○ この地域内は、高齢者施設が沢山有りますが職員さんの数が少なく感じられます私は介護サービス相談員に、成って日が浅いけど施設の利用者の多さに、驚いた
○ 施設の特徴や、利用条件などが気になる様になった。
○ 行政と事業所の橋渡し役という意識が強くなった。
○ 全く知らない物だったのが、意識が向くようになった
○ お年寄り 施設の事について もっと知りたいと思う様になった。
○ 悪いところ、あらさがしはしない。良いところを見つけること
○ 施設で生活する方々が自分の世話を希望するのでなく今までの生活の延長線上が望みである事を感じる。
○ 広域での意見交換で　活動のアピール方法を改善していきたい
○ 広域の他府県市町村との交流で　様々な意見を聞いて　自信持って訪問できるようになりました
○ 市内の数か所しか知らなかった施設が、こんなところにもあったんだ、という気付きと近所の高齢者がデイサービスに出掛ける姿を見かけることが多くなった気がします。
○ 介護相談員が入ることにより 風通しが良くなり利用者にとって環境が良くなった気がします
○ 利用者の立場，事業者側の立場も理解しようと思うようになり，客観的にみられるようになったと思う。
○ 高齢者施設の種類について、サービスの内容が分かったこと。
○ 声掛けや対応のやり方
○ 居住人口が多い地区でも介護施設が無いので、介護施設への関心が低くなる様に感じる。
○ 施設で働く人の大変さを気遣うようになった。
○ 地域の高齢者施設の種類や内容について知ろうとする意識が高まった。
○ 介護の基本である自己決定に基づいて権利が侵害されることなく利用者の施設での生活や介護を受けている様子、施設の環境など注意深く見ることができるようになった。
○ 支援や介護が必要になった場合、自宅にいるより高齢者施設に入所した方が生活レベルが向上すると思っていましたが、一概には言えないと思いました。
○ 高齢者施設で働いている職員に対しての苦労、入所者の気持への対応。介護について知識を深めたいと思った。
○ 認知症の方の行動にも理由があることを知った。自分自身の中にある思いこみやステレオタイプの認識を自覚しなければならないことを学んだ。２つのことを意識することで相手の話していることを注意深く、共感しながら聞くようになった。
○ 研修うけてというよりも介護サービス相談員をするようになり、変わったと感じます。地域・施設で会う高齢者の表情が気になるようになりました。笑顔をみると安心できます。
○ 介護サービス相談員ついての内容の把握　他地域での活動方法など　権利擁護について学ぶことができた
○ 認知症と診断された高齢者は何も出来ない何も考えられない等と間違った知識を持ってしまっていた事が誤りであったと気付いた事や、高齢者数が増えた事によりこれからは共生の社会を作っていかなくてはならないと考える様になった。
○ 具体的な知識得たことで、介護・介護施設の状況などを客観的に観ることが出来るようになった。
○ より自分のこととして捉えるようになった
○ 研修前は、自分の身近な人（義母）だけを見ていたが、さまざまなことを学ぶことによって、見る目や意識が変わった。施設にもいろいろな考え方、やり方があり、これでいいのだろうか？　とか問題意識を持つようになった
○ 高齢者の気持ち、考え方等、少しは理解できるような気がした
○ コロナで施設側が訪問禁止となった
○ 施設の概要が違うことを知った
○ それまで、介護の仕事に携わったことはなかった。介護保険法の内容もほとんど知らなかった。17 年ほど前に研修を受講することにより、介護の世界を少し理解することができたように思う。特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、ショートステイ、グループホーム、有料老人ホーム、デイサービスなどの違いもよく分かっていなかった
○ 生活している地域の行事にお誘いする際に、世間話をしながら相手に合わせる会話がスムーズにできるようになった
○ すべての人が通る道、いかに寄り添えるかを常に考えて会話をし、利用者様からの言葉を待つようにしている
○ 高齢者の尊厳を守ることの大切さを痛感した。私たちの生活を豊かにするため、一生懸命働いてきた人たちを大切に思い、みんなで守っていきたいと思った。国も地方も、がんばって取り組んでいるのだと思った
○ 高齢者と接する時の注意点や、認知症の種類や症状の違い等を学び、施設の大切さと安心感が得られた
○ 高齢者（認知症）への対応がよく分かり、変わったと思う

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 自分の住む地域にはどんな施設があるのか、施設の内容などに関心を持つようになった
○ 高齢者と施設の架け橋となるためなので、施設を見る目がやさしくなったように思う
○ 研修と現実は異なり、現実はスタッフに余裕がないと感じた
○ 声かけをして待つことができる。地域サロンに参加するようになった
○ 高齢者施設についてよく知らなかったが、研修を受けて興味を持った
○ 施設の雰囲気や職員の様子・態度等気をつけてみるようになった。利用者さんの様子や表情にも気をつけてみるようになった
○ ご利用者の方に色々な事情や都合で困って見える現実がある事に気が付きました。
○ 高齢者施設に入居されている方の表情や、スタッフのかかわり方に目を向けるようになった。
○ 自分又は家族な入居するとしたら…必要経費とか施設の内部、職員の対応など色々とチェックしてます。
○ 介護施設を利用したい人にアドバイスできる様になった。
○ 認知症に対しての理解が深まり　対応が変わった
○ 意思決定支援について、より深く考えるようになりました。
○ 施設ごとで利用者に向き合う姿勢に違いがある。自治体によっても違う
○ 特に認知症の人の向き合い方
○ 高齢者の思いに対し共感できるようになった。
○ 高齢者の気持ちや感じ方など等など少しはわかったかなと思います
○ 介護サービス相談員としての視点
○ 介護の現場を直接見て、思ってた以上に肉体的にも精神的にも過酷な現場だと思った
○ 知識が増え、向き合い方などが変わった
○ 今まで社協で高齢者の方と関わっていた。定年退職後、サービス相談員として活動させてもらっているが、じっくりとお話を聞くことができ、有意義に高齢者の方時間を過ごすことができて、辞せにの先輩として勉強になる
○ 介護サービス相談員が市役所介護課から派遣されて、地域の介護施設の状況をチェックしていることが分かった
○ 認知症の種類や行動、声かけや周りの介助者との関わり方など、具体例もあり、勉強になった。心して高齢者と接することができる
○ 遠く感じていたが身近であること。介護現場の問題点など。
○ 受講回数を重ねると内容はほぼ同じと感じますが受講されている他府県の方の実情を得られてとても参考になる。
○ 施設利用者の　様子を聞く！
○ 施設や職員さんに対する思い
○ 見知らぬ高齢者の存在も身近に感じられ、親しみを感じるようになりました
○ 特に認知症の方への認識が変わった
○ ショッピングセンター等で、お年寄りの方が困っている様子が見受けられた場合、声かけをするようになった
○ 全国の地域の事務局が違うことで、それぞれ工夫されていることがあり、自分の地域の高齢者施設を新鮮な視点で見直すことができた
○ 施設等の内容（介護やサービスの提供）は変わらないと思っていたが、不適切な対応や介護もあり得ると思われた
○ 地域によるさまざまな細かな介護福祉行政の違いがあるという事実。他人事レベルの無関心さであったことが、自分事として現実視するようになった
○ 高齢者の生活環境や取り組み、気持ちが分かった
○ 利用者の声を介護事業者に伝える橋渡し役としての意識を持つ。市民目線での気づきと現場観察を通し、現状の把握に努める
○ 私も年を取るとこのような姿になるのだなと思い、今からでもきちんとした生活をしなければ、と感じた
○ 高齢になりできなくなることが増えても援助してもらえるいろいろな種類の施設、認知症が進まないないよう工夫してくれる所、足腰が少しでも悪くならないようにしてくれる所の存在があり、高齢者もそれぞれにあった生活を選ぶとよいと感じました。
○ コロナ禍から 5 年程は施設訪問をしていません。入居者がどうしていらっしゃるかなと施設の前を通る時に思います。
○ コロナで今でも十分に活動はできていない。しかし、高齢者施設は以前に比べたら、介護レベルははるかに良くなっていると感じる。利用者さんに対しての姿勢も良くなっている
○ 高齢者に対する態度が変わった。その人の人格を大切にするよう心がけるようになった
○ 相談員として使命感。行政・施設・利用者のつながりの大切さ

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 介護は突然やってくる。特にそのために家族との話し合いや、介護になったらどうしてほしいか、個々人の意思表示が重要である。介護職員さんの社会的重要性や、大変な仕事を担っていることを深く認識させられた
○ ある程度の基礎知識を持って活動できるようになった
○ 介護支援施設の違いとスタッフの大変な仕事の内容。
○ 研修を終えて、施設を訪問するようになると、大野にはたくさんの施設があり、それぞれが特色を持ち、高齢者のために一生懸命取り組んでいる姿を見て、私たちの役割の重さと、協力できることは何かと考えるようになった
○ 過疎化が進み、高齢者の一人暮らしも年々多くなり、隣近所でも隣の実情も知らない等危機的な状態であり、今まで以上に気配りが必要と感じたし、地域に協力していくように変わった
○ 日頃より町内の人と会った時等は、進んで声かけや挨拶をするようになった
○ 近所の方で大変そうな人に話しかける
○ 利用者の満足度、適正なサービスを受けられているか。職員の態度、利用者に対しての接し方、介護サービスの提供がなされているか。施設の周りの環境、施設内のホールや通路、利用者が安心安全に行動できているか
○ 職員の声かけや利用者との関係性、施設全体の様子等観察する目を意識する様になった。事業所の皆さんとも良い関係性が持てるように意識する様になった。
○ 地域でも高齢者の方に目が向くようになり、できることは手助けしたいと思うようになった
○ 各施設の取り組み方を話し合う
○ 相談活動だけでなく、日頃生活している地域・買い物先・駅等で高齢者の方に目が行くようになった。また、少しの時間見守るようになり、必要な時には声をかけるようになった
○ 知識として学習はしたが、実際の場を訪問し、利用者さんからはあまり話を着ていないが、施設職員、行政担当者との話し合いを経て、良い点、改善した方がよい点を確認した
○ 地域を理解する前に、国・県の考えに関心を持つ。そこから我が市・待ちの理解へ（視野の広がりを自覚）
○ 利用者の立場の弱さを深く考えるようになった。また、職員の働き方のシステムがもっと確立し、職場としての安定を期待するようになった。提供されるケアの質と量はなかなか分からないもどかしさがある
○ 成年後見制度について、本人の意思に反する判断をすることもあるという（「遊ぶお金が欲しい→無駄遣い」）等といった場合、どこに持って行けばよいのか分かり、とても参考になった
○ 訪問している施設を、家族、自分だったら利用してもよいと考えることができるか、と思うようになった
○ 知識も必要だし、大切な役割だと自覚を深めた
○ 各施設ごとの格差の大きさを感じた。こんな所もあるのだと。良きにつけ悪しきにつけ
○ 以前は施設等で働いていたが、利用者側、家族の視点をより強く持った
○ 施設の外観から、高齢者にとって住みやすい工夫がされているか、周囲の環境に溶け込めているか、親しみやすさが感じられるか、お見かけする利用者の表情やご様子、施設の方の利用者への関わり方など、注意して見るようになった
○ 多くの利用者さんと出会い、いろいろなお話や経験などをお聞きし、自分自身や地域のお年寄りの方と重ね合わせて考えるようになった。サロンでは、地域のお年寄りの方にも進んで声かけをするようになり、ともに行動する機会が増えてきた
○ 研修前はあまり気に留めていなかったが、施設の種類、等、勉強させていただいたこと、実際に訪問して、施設の内情等、少しずつ大変さも分かってきた
○ それまでは他人事のようであったが、自分事と感じるようになった
○ 高齢期の過ごし方に関心を持った
○ 高齢者社会における生き方を自分自身の身近な問題として考えることができた。そこで地域住民の一人として、地域での活動の幅を広げて現在も活動をしている
○ 家庭的な雰囲気を大切にされている施設であるかどうか、職員の皆さんの言葉がけはどうか、などの目線で見るようになった
○ 種々ある施設も、中に入ってみると、職員・利用者ともに似ているようで、違ったところが見えてきた
○ 年齢からの訴えを受け入れつつ、認知力を含めて現状維持に努力されている姿を知り、温かな目で見守ることができるようになった
○ 在宅で生活できなくなったら、施設に入所すれば、その後は安泰だと思っていたが、本人にとっては、その後も生は続き、不安も続いているのだと言うことが分かった
○ 介護施設で働く人の悩みや入居している高齢者の気持ちを聞き、受け入れることの大切さを知ったので、自分も微力ながら尽力したいと思った。また、介護保険の成り立ちに、作られた方の思いを知って感動した
○ ボランティアなどで積極的に高齢者施設に関わろうと思った

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 地域の高齢者に常に関心が向くようになった。高齢者施設にもいろいろあり、そこの理念・運営には違いや差があるため、見極めが重要と強く感じるようになった
○ 外国人の受け入れが増えているのを実感した（働き手不足）
○ 利用者さんへの配慮が行き届いているかどうか？
○ 高齢者施設等や担当者（働いている人）への感謝の気持ちが大きくなった（母もお世話になっている)。設備や仕事の中身に関心を持つようになった
○ 以前よりさまざまな面で関心を持つようになった
○ 高齢者の立場だけでなく、施設の職員の苦労も少し理解できた
○ 高齢者施設に対して、利用者主体のケアができているか、利用者の人権、生きがいを大切にしているか、地域に開かれているか
○ 全国いろいろなやり方や認知症進行予防に対する取り組みがあるのを知った。ただ座らせてトイレ、食事、風呂だけで終わらせない進歩している老人ホームも知った。虐待を見つける方法も分かった
○ 当市の高齢者の状況が把握できた。一般的な評判ではなく、それぞれの施設の特徴や問題点をいろいろ努力して改善されていることを公平な目で見ること。高齢者施設の労働条件の改善に向けて、微力ながらも声があげられたらと思ったりする
○ 以前は認知症＝人生の終わりだと思っていたが、認知症の方にも人として、人生の大先輩としての人間としての生活があることを認識し、尊敬できるようになった
○ 近所の独居世帯が困っていないか、など気にかけるようになった。施設での高齢者の暮らしが、どうすればもっと楽しく、意欲的になれるのか、考えてみたいと思う。また、施設のスタッフたちの働き方を見て、現実の困難さが感じられるようになった
○ 高齢者が住みやすい地域作りがされているが、施設等、職員の対応、楽しく心地よい日々が過ごせているか気になるようになった
○ 以前よりも高齢者に目が行くようになった。施設を見て、どのようなケアがされているのか、介護相談員が入っているのか気になるようになった。高齢者を家族だけで支えるのではなく、介護保険を利用して、サービスを受けられているか
○ 長年フルタイムで働き、しかも職場は住んでいる城陽市ではなく、京都市内であり、自分が生活している地域の介護サービスや高齢者施設についての知識がなかった。研修の中で市の介護保険事業計画等について学び、今後の課題等を考えることができた。人口減少と高齢化が加速する中で、住み慣れた地域で安心して生活するための計画が重要だと理解した
○ 高齢者施設の種類や特徴を知り、利用する方は、その症状により、どの施設を利用すればいいのかを知ることができた
○ 人間は誰もが年老いていく。すると、自分ではできないことが多くなり、人手を借りなければならない。私ができることで少しでもその方が安心して地域で和やかに暮らしていけるように手助けがしたい
○ 施設の職員の立場を理解して、相談後の話や報告を書くこと
○ 地域の高齢者・障害者・認知症等、関わりが多くなり、もっと学習する必要性を感じている。可能な限り研修に参加して、現場に行かせればと思う
○ 高齢者を意識するようになり、動き方や、周りとの関わり方を注視するようになった。施設では、利用者さんはもとより、職員にも声をかけていくように心がけている
○ 認知症の人がどのような症状や態度を取るのかについて、普段どう感じているのか、それに対してどのように対応していけばいいのか、もっと理解と知識を深めて利用者と拘わっていく必要性を感じた
○ 全国の介護サービス相談員の皆さんとディスカッションしたり、交流したりして、事業者でも、利用者でも、行政でもない、第三者の視点が非常に大切だと感じた。
○ 意識の向上、見るポイントの精査
○ 困っている方を見たら声をかけやすくなった。
○ 親と同居家族が少なく、遠方に暮らしている「子」が多い現状であり、社会全体が助け合う形となっており、安心できる。が、施設で働く方の待遇が改善されていかないと、現場の守り手不足があると、強く思っている
○ 利用される個人の立場に立てるよう意識が変わった
○ 風通しの良い施設のあり方という点の意識は変わった。人の目が入ることで、利用者の方々への対応は良い方向に向かうということが実感できた

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 少子高齢化が進む中、若者も地元を離れ、高齢者が取り残されて、施設での人材不足のため、介護サービスの量も質も悪くなってしまうのが目に見えている。素晴らしいテキストや研修を修了して、介護施設訪問がどうしようもない現実と向き合うことになりそうで不安を感じる。団塊の世代や高齢者の安全で安心な生活が維持できるよう願っている
○ 研修を受け、介護サービス相談員の役割を理解することができた。また、施設に入居すると、外部の方となかなか連絡できなかったり、外出する機会も減少するので、いろいろな相談事が生じてくるのだと思った
○ 施設のあり方、スタッフの行動、言葉かけの様子、入居者さんの声かけの仕方
○ 入居されている方の気持ちや施設の環境や余暇活動の実態
○ 介護相談員としての立ち位置や目的等が分かった
○ 自宅で祖父母を介護していた時代のことを思い出すと、いい施設ができたと思う
○ 近所で認知症の方が増えている。あらゆる支援を受け、一人暮らしが可能であると考えるようになった
○ 施設サービスや利用者への対応について再認識した。介護保険制度について学ぶことができた
○ 高齢者福祉について、見識が広まった
○ 施設の悪いところばかり見るのではなく、良いところもしっかり見ていこうという意識が生まれた
○ いろいろな話をすることで、利用者さんの顔が明るくなられるのを見られた時。食事の味付けの話をされた利用者さんが、その後自分から率先して施設の方とお話をされるようになったと知った時
○ 民生委員なので、研修を受けたことで変化はあまりない。実際に訪問をしてからの方が変化があった
○ 今まではそんなに高齢者の方にあっても声をかけることはなかった。中には施設のデイサービスに行かれている方もいて、デイの内容などを聞いたり、楽しいですかとかつい聞いてしまい、会話が増え、中には私に会うことを楽しみにしてくれて、待ち構えている方もいる（迷惑をかけない範囲で会話している）
○ もともと気はつけていたが、より一層相手の話を聞くことを大切にし、話しやすいような質問をするように心がけるようになった
○ 同じ目線で話すことが必要である
○ 施設に入所されていても、帰宅を希望する方は多く、地域で受け入れるには何が必要か、周囲がどう答えればいいのか考えるようになった
○ 高齢者施設に入居されている方と会って、どのように過ごされているのかが分かった
○ 自分が入る施設を選択するための参考にするため、始めたが、日々の暮らしの中で高齢者の方の助けになるようにできるかも…
○ 外観を見て、オープンな感じなのか、閉鎖的な感じなのか？　ということを意識してしまう
○ 身近にある施設が分かり、こんなに多くの施設があるのかと驚くと同時に、自分の将来についても安心できた
○ 他施設の良いところを取り入れるのは、今後の施設運営に大切な指針になると思う
○ 高齢者の方に目を向けることができるようになった
○ 近所の人たちが年を重ねていく様子、地域の施設をこれまで以上に気をつけて見るようになった
○ 年配の方々に対して気配りをするようになった
○ 介護相談員の必要性を感じた。施設での高齢者の生活、ＱＯＬについて考えることができた
○ 町の中で高齢者が暮らしていて、困っていること、不便なことに目が届くようになった
○ 認知症（施設への通所・入所）の方々の多さにびっくりしている。報道で見ている介護の方の大変さがよく理解できた
○ 介護者と要介護者、家族、それぞれの立場で考えるようになった
○ 介護に関して、見る目が変わった。今まで知らなかったことが多かった
○ 老人ホームとひとくくりで言っているが、目的等によりいろいろな施設があることを知った
○ はじめはただ相手をすればよいと思っていたが、入居者の方と接するうちに、何かしてあげなければいけないと思い出した。いろいろな話を聞いて、施設の方との間に入って生活を援助してあげたいと思った
○ 高齢者施設の種類、規模、サービス提供の内容等を深く知ることができて、自分自身今までの浅い知識を反省した
○ 学んだ情報を得て、視点や意識に広がりを持てたように思う
○ 自分のこととして考えるようになった
○ 実際の施設に入り、利用者さんの様子を見るにつけ、職員さんの対応が大変だなあと思った
○ さまざまな施設さんを訪問させていただく中で、認知症といっても一概に言えないさまざまな症状が出てくるので、特に施設の中で働いている方やスタッフの方々は大変だろうなあといつも思っている
○ 施設の内情が少し分かった。職員や、介護をされている方の利用者の一人一人に対する配慮や気配りの様子が、中に入ってみて理解が進んだ（各施設における利用者への思いやりの差はあると認識しているが）

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 施設に入所を考えた時、お世話してくださる職員、人が大切だと思っていたが、住居のシステム的なことも大切だと思った
○ 自身が住んでいる地域の身近にある施設の中で、入居者の方が日々どんな生活を送っているかをできるだけイメージするように、普段の意識が変わった。少しずつだが、今後の訪問活動に活かしていきたい
○ コロナ禍以前は、傾聴ボランティアの方が相談員の仕事をされていたようで、施設では介護サービス相談員の周知・役割・理解度は薄れていると思った。施設によっては、介護サービス相談員の介入ができない施設もあり、施設により異なると思った
○ 介護施設の慢性的な人員不足をニュース等で見聞きしていたが、実際に訪問してみて、深刻であることを実感した
○ 一昔も二昔も前の施設、昭和的なイメージが強く、施設に対する思い込みがあった。外からはうかがい知れない日常を感じることができた。建物の前を通るたびに、今どんなレクリエーションや取り組み等をされているんだろう、と気になるようになった
○ 入所者の方々が、ホームに来て、安心・安全な場所と認識されていることに気づいた。日々を楽しく過ごされていると思う
○ 父母がお世話になる時のために研修を受けた。まだあまり行けていないが、いろいろな所を回って、利用者さん、スタッフさんのお声を聞けて見方も変わった
○ 介護者（ヘルパー）の人手不足で、利用者さんの楽しみな行事なども少ないかなと思っていたが、手作りおやつなど、それぞれ楽しんでおられ、安心した
○ いろいろな形の施設があることを知った
○ 利用者が我慢している施設、困ったことを何でも職員に伝えている施設があり、外からでは分からないことが、利用者と話をすることで分かるようになった
○ 入所者個人の傾聴に重きを置いて、施設の雰囲気や行動の様子が感じられていなかったように思う。職員の方とのコミュニケーションも大事だと感じる
○ 自分と夫の両親に施設入居が必要となり、その後看取りをした。施設入居が両親にとってよかったのかどうか分からないが、数多くある施設でも常に「自分の両親を看てもらえるかどうか」を第一に考える
○ 施設の種類がわかった
○ 個人にあった施設が疑問に感じた
○ 高齢者や障害者さんの思いを知る事ができた。
○ それぞれの健康状態や事情によって選ぶ施設が違うことを知り、身近に感じるようになった
○ 施設やスタッフの業務多忙さや利用者への寄り添い方など施設によってかなり違いがあることが分かった。
○ これまでは、家族側（外部）の立場でしか介護施設を見ていた。介護施設側に言いたい事柄をあまり言えずに、黙っていた。相談員になってからは、外部と内部の中間的立場で、介護施設を観察できる。観察（傾聴）した事柄を報告書に記入することにより、利用者さんの“本音の声”を施設側と行政側に伝えられる。また、改善策が提案できたりするが、深刻な介護職員の不足により改善ができにくい施設もある。利用者さんの”本音の声“をできるだけ実現化するには、給料面と介護職員人数増加が望ましい。需要=利用者数と供給=介護職員数との関係は、あまりにも乖離している現状である。この現状を早急に解決しないかぎり十分な介護ができないばかりか、虐待等が増加するのではなかろうか。
○ 多くの人たちが関わって日々進歩していると感じた
○ 施設がさらに増えてきてることを感じつつ、どこにどういう施設があるのかを意識するようになった。それだけに現在相談員が訪問していない施設にも、より多く訪問できるようになり、施設の質の向上と暮らしやすさにつながればよいと思う。
○ 自身がこの施設　地域で暮らすとすれば…と考える
○ 高齢者に住みやすいだろうか、という目線で周辺環境を見るようになった。
○ 手厚い介護の在り方
○ 何処にどんな施設が有るかとか、施設の種類等見るようになりました。
○ 以前は、施設の外観が綺麗、雰囲気、対応が良さそうといったことに目を向けていたが、その綺麗さや雰囲気、対応などが入居者の方を向いているか、入居者に寄り添っているかと言う目で見るようになった？
○ 介護保険制度、地域の特性、環境、社会資源など多角的にみて、判断できるようになった
○ あまり興味がなかったけど実際施設訪問してみて勉強になった
○ 地域の高齢者施策や高齢者のとりまく環境の問題を把握して取り組めるようになった
○ 地域や職員がどのように対応されるのか興味がでた
○ 逐一他人のうごきを気にかける

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 小さな不満が積み重なって大きな不満や苦情になり住みにくさに繋がるのではないかと思いました
○ 寛容になった
○ 認知症の人との関わり方が少し解り接近しての会話がしやすくなった
○ 入所者の方と正面から取り組む姿勢が出来た
○ 介護施設の仕組み等多少理解できる様になった。
○ 研修を受け実際に施設を訪問し、デイサービス利用者の声を聞くうちに、本市で現在行われている介護サービスは、利用者・入居者の意向に十分に沿うものではないことを強く感じるようになった。これを是正していくためには、介護相談員として介護現場に立脚しつつ、介護相談員の活動範囲を超えて一市民として声を上げ、少しでも理想に近づけるように政策提言をしていきたい
○ 施設の利用者と面談することで、利用者の様子を知ることができた。また、職員の様子、ケア等も学ぶことができ、利用者編対応、声かけ等が変わってきたと思う
○ 高齢者施設に対する具体的な内容が理解できた。認知症に対してかなり勉強ができた
○ 地域において独居老人への心配りや声かけを心がけるようになった
○ 歩いていて危なそうな高齢者を見ると、大丈夫かとすぐ見てしまうこと
○ 自分がもっと地域や高齢者施設で役に立てることがあるのではないかと思った
○ 今までは他人事のようにしか施設を見ていなかったが、入所者の方を通して、自分の人生設計の一部として捉えられた
○ 兵庫県と言っても、例えば西宮市では介護相談の制度がなく、具体的な比較はできないが、伊丹市などではいろいろな面で格差があると思われるようになった
○ 施設の設備や職員さんの声かけ、利用者さんへの関わり方など、意識して見るようになった
○ 以前約 20 年デイサービスに勤務しており、ある程度は各介護施設等に認識を持っていたが、現在は各種いろいろな特徴を持った施設を見学し、それぞれの良さを見出せるようになった
○ 良いところだけでなく、五感を使って気づいたこと、こうした方がよいのではと思ったことなどはしっかり伝えていくことが大事であるということ、職員スタッフさんのやる気をあげること、利用者さんの立場になってよく観察することなど、相談員が介入することの大切さを感じた
○ 何となく年を取ればなるだろうと思っていたことが、時・場所・施設によって、入所されている人の状態が変わることを勉強した
○ 施設内のことは外からでは分からなかった。研修、訪問を通して内側を見ることによって、最も大事な根本の要素に触れることができた。知識を持つことの大切さを痛感した
○ 高齢者施設訪問の際、研修で学んだ視点で相談活動をしたり、職員や施設内の様子を見たりするようになった
○ 長年福祉や人権に関わる活動をしてきたが、人権尊重の大切さを改めて感じた
○ 見る目や意識が変わった、というより今まで全く知らなかった介護保険制度のことや、現場のあるべき様子を研修して、まずは訪問を通して自分の地域の実情を把握しようと感じた
○ ごく自然に物事に対応できるようになった。自分なりにしっかり耳を傾ける、共感、寄り添うことの大切さを改めて実感した
○ 入居者にとって施設というより住居であり、日常生活の場である。ただの共同の生活の場である。そんな感情に変わった
○ 事前に知識がなかったため、受講により社会保障制度全般から介護保険制度の各論について理解することができた。介護サービス相談員の役割は介護施設利用者の代弁者となり、権利擁護やサービスの向上に寄与することであり、その役割を達成するために、介護施設の管理者等と信頼関係のもと、各施設のサービス実態や利用者の満足度などを把握し、もし問題点や課題があれば改善が図れるように、行政のコントロール下で調整することが重要と思った
○ その施設の目的に合った活動がされているか？　人権は守られているか？　を現場で確かめること
○ 高齢者施設は地域にいろいろあるが、中を見ないと実情が分からないと感じた
○ 施設と利用者・ご家族との橋渡しとなってください！　とお聞きして、自分が入所する、との思いを持って職員さんと会話すること。また、望まれる施設作りはどのように変わると良いのだろう…等と考える
○ 他県の相談員と話をする中で、意外な方法で相談活動をしていたり、相談員の仕事を広く知ってもらうための活動や、訪問の日時の決め方などが参考になった。私の市では、まだまだ相談員の活動を知らない人が多い。施設の職員でも新人の方などは「何ですか？」と逆に言われることもあるので、しっかり説明できるように努力しないといけない
○ 相談員として十分に役割を果たせているか疑問を感じながらの活動であったが、研修を受けたことでその疑問が和らいだ

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 介護サービスの量や質の確保のためにも、官民のさらなる連携をベースに、地域の価値や住民満足の最大化を目指し、介護は地域社会全体で支えていくものとの認識が必要であると感じたし、同時にもっと市民に介護保険の実態や取り組みについて知ってもらうことが大事であり、学校教育や職場においても教育が必要ではないかと感じた
○ 「高齢者」としてひとくくりに考えていたところがあったかも知れない。相談者として歩み出して７ヵ月。お一人お一人の「尊厳」を考えるようになった。背負ってきた人生、老いてなお、個性も豊かである。そこを尊重しつつ接していきたい
○ 高齢者施設を利用して生活する方の日常生活の様子が変わった
○ 高齢者への見方が、変わった
○ 意識が高まった(どちらの立場にもなってみる)
○ 車いすが適切かどうか、虐待要素はないかなど
○ 入所されている方の目を通じて事業者や事務局の対応を見ることが出来るようになった。
○ 地域の高齢者に関心を持ち、お困りの方にお声をかけるようになった。
○ 家族だけで、介護しなくても良いのだと思いました。
○ サービスを提供する方々の様子と利用者の様子
○ 高齢者の気持ちや体の老化、認知症の方への接し方を学べ、以前よりは理解できた。
○ 介護サービス相談員を受け入れている高齢者施設はより良い施設にしようと努力していると思えるようになった。
○ 日常生活で見かける高齢者の言動を気にする。新聞やその他で高齢者や介護に関する情報をよく見て考えるようになった
○ 施設での高齢者の様々な身体的障害、認知症の実態は多様で、施設のさぼの重要性を強く感じている
○ 興味が出てきた。
○ 施設の大変さ 利用者様に対する難しさ
○ 高齢者に声をかける回数が増えた
○ 他の地域の方の活動を聞かせていただき、積極的に施設や利用者さんに関わろうと色々と提案されたりしている姿勢に驚きました。
○ 素人の私達がプロの介護者さんの仕事を認めながらも、意見したり、提案したりすることもありなんだ、とも思えました。
○ 高齢者及び施設への認識、介護全般に対しての意識
○ いろいろと教えていただいたことをもとに、サービス相談員としての意識も高くなったしし、「高齢者の気持ちがわかった気になるな」という気持ちで利用者さんに向き合おうと思っている
○ 入居者の気持ちに沿った介護や対応がなされているか、気になるようになった。
○ 施設職員の業務内容の良い面に着目するようになった
○ 介護の関係は全く知らなかったので、知識を得て見方が変わった
○ 入所者のお話を大事に聞かせてもらう
○ “不適切ケアを見る目を養う”を受けて。以前　施設で介護をしていたがホーム長の指示でしてきたことが不適切であったことを知る。施設の方針や、職員の仕事に対する姿勢等で、利用者の利益が、一番になっているかを重視するようにしている。介護サービスを利用される方が沢山おられるということを認識しました。
○ より良いサービスの仕方やきちんとスタッフの意見と利用者さんの意見が行き届いてる施設環境なのか目先の見方が変わりました。
○ 認知症のさまざまな症状を知り、その方の思いを共感したい。地域の高齢者に進んで声かけしたい。
○ 私の身近な人は施設にあまりいいイメージを持っていなかったが利用者さんはこんないい所だとは思わなかったと言われる方もおられ私自身も施設内の設備やサービス面の充実度に驚いた。
○ 介護施設の数が多い。どこも人手不足だった。
○ 傾聴の大切さを知り、ていねいに傾聴するよう努めた。高齢者施設に入所されている利用者にとって居場所、楽しみ等の有無、職員の心配り、声かけ等の大切さを知り、気にかけるようになった。
○ 高齢者のおかれている位置が（介護サービスの制度と施設状況が）よくわかり、施設においても最後まで人として大切にされ、楽しく、人生を全うしていただきたいという思いを強くした。
○ 関心を持って関われるようになった。
○ 施設目線から、高齢者目線に、見ることができる部分が増えたような気がする
○ 施設職員への声かけの方法、固定観念で利用者に接しないなど

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 介護保険の重要性とその思想の素晴らしさを実感。利用者への対応が施設ごとに考えられ、実践されている。また、職員同士の利用者に対するコミュニケーションも充実している。ほとんどの施設で少ない職員数でがんばっておられる様子が好感が持てる
○ 施設がどのような運営をしているのか。施設によって特色が違う。施設で働く人たちの大変さ、苦労、職員不足があり、待遇改善の必要性を感じた。また、家族にとっては施設はなくてはならない大切な場所であることも分かった
○ 施設を見る目は変わった。時代の移り変わりとともに収容する場から、生きがい、よりよい老後の場である施設とみるようになった
○ 研修を受けた時点で、家族、知人に介護を受けている者がいなかったので、高齢者施設のあり方、実態をビデオで見たり、認知症に伴うさまざまな症状について知ることは参考になった。その後、家族が入居するようになり、施設利用者としてみたり感じたりすることは、他の施設への訪問の際に見方が変わったように思う
○ 他地域の相談員さんの話を聞くことによって、違った視点で見ることができた
○ 地域の高齢者について、健康維持のあり方、老化対策について関心が深まった。高齢者施設では、運営や支援者の対応等について、一部ではあるが、知ることができた
○ 自分たちが使うようになった時にはどのようになっているのか、またどのようになったら使いやすいものになるのか、意見を出していく必要性は感じる
○ 地域の高齢者の日常生活においてどんな問題に直面し、困っているかを考えたり、観察して声かけするようになった。ゴミ出しの時分別が難しくなったり、道での声かけで様子が変わったことがあれば、その家族と話す時、様子を伝えたりして交流を図り、地域でも支え合うべきだとより感じるようになった
○ 職員さんのあいさつの仕方もそれぞれで、心のこもった声でされると、やはりこちらも気持ちが良い。それは利用者さんにとっても同じ事と思う。利用者への接し方が勉強になっている
○ コロナ以降の施設状況がわかった
○ 介護施設にもいろいろな種類があり、利用者のニーズに合わせて選ぶことができる。
○ 深化したと思う
○ どのような居所でも誰もが安心して過ごすことが当たり前という視点を持って活動するようになった
○ 高齢者施設について、仕組みや役割などよく知ることにより１人１人がどんなふうな思いで入所されているのだろうという興味がわいた。
○ 施設の形態がわかるようになった。
○ 研修を受けて施設、高齢者問題が間近にみえるようになった。
○ 視野が広がった
○ 入所されている方の思い、また介護職員の方、両方に目を向けることができた。
○ 母がお世話になっていた時は、職員さんに感謝するだけだった。数ヵ所訪問していくうちに視線も変わり、他の施設と比べるようになった
○ 施設運営や内情、利用者の生活感を強く感じた
○ 傾聴させていただきながら、利用者の方の本当の気持ちをもっと受け止めてあげたいと思った。なかなか利用者の方は本心で施設の方へ言えないことがいっぱいあると感じている
○ 施設のサービス・設備など、見過ごすのではなく、現状を把握せねばとの思いが強くなった
○ 研修では現在必要とされているニーズの提供や各地域から参加している受講者との交流や意見交換により、改善目標を掲げた専門職による連携の必要性を感じた。将来の自分のあるべき姿を投影できる機会をいただいた
○ 今まで特養での勤務しかなかったため、相談員として多種の高齢者施設を訪問し、環境や雰囲気がそれぞれ違うことや、職員と利用者との関わり方にも目が向くようになった
○ 高齢者施設によって介護の方法や対応が異なっていることが分かり、自分の家族が入所する場合の参考になった
○ いろいろな課題を抱えながら毎日が過ぎていくのだなあと思うようになった
○ 高齢化が進み、要介護者が増加している。介護離職も大きな社会問題となっている。防止するには仕事と介護の両立を可能にする支援が必要。小規模多機能型居宅介護は、生活の一部だけでなく、生活全般を支援することができる。仕事と介護を両立し、在宅介護が難しくなっているケースでも、その時の状況に合わせて、必要な分だけ支援を行うことができるということを学んだ
○ 正接内の雰囲気や職員の挨拶や態度
○ 施設によりかなり差があることが分かった。利用者の個を活かすケアは、介護士不足のため難しいと思うが、いろいろな職種が協力して考えていかなければいけないと強く思うようになった
○ 年を取っても、できるだけ自立しなければならない

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 高齢者の方の服装や話の内容。施設の清潔さや職員さんの利用者さんに対する接し方（言葉のかけ方、車椅子等の扱い方）
○ 認知症の利用者さんが多く、話ができる人が少なくなった
○ 高齢者施設に介護サービス相談員が入ることで、サービス向上につながることがあることを知った
○ 研修を修了するまでは、これが身体拘束になるのかと知った
○ 実家の両親の将来について、考える様になりました。
○ 介護は自分にもあり得ることで、 国や地域から目を向けていかなければいけないと思った。
○ 観察力が身に付いた。
○ たくさんの老人施設があるがその中身はそれぞれ違うのだな、と思うようになった
○ なかなか会話が出来なかった利用者さんにも話しかけてみよう、と思った。「トイレに連れて行って！」と利用者さんが言っても「オムツはいとうけんそのまましー」とトイレに連れて行ってもらえなかった施設の方に研修で学んだ事をお話ししたらトイレ誘導してくれるようになった。
○ 自分が将来、施設にはいるようになった時、施設等の基準が、少しは、理解できた。
○ より身近に感じたし、切ない現実があると思った
○ 自身が入りたいと思う施設とは…！？と問い掛けながら、施設を訪問している。
○ 基本は人対人（利用者、スタッフ）の関わりだが、技術の進歩で補えることは、機器の利用も多くなっていることが分かった（No lifting 運動とか）
○ 今までは漫然と高齢者や施設を見ていたが、研修を受講したことで、「本当はこちらの方がよいのではないか？」「こうしたらもっとよくなるのでは？」と問題意識を持ってみるようになった
○ 地域にある施設を見ると、入居されている方たちの生活や周囲の環境が気になるようになった
○ 高齢者にはそれぞれの生き方や、それまでの人生があり、それに寄り添っていくことが大切なのだが、さまざまな理由（人手不足や無関心等）で、一人一人に対応していくことが難しい状況だと思った。そんな中でもがんばっている方々もいる
○ 自宅で生活している高齢者は、市井で見かけることもよくあり、何となく暮らしぶりなどが分かることもある。一方、施設を利用している人は、近くで見かけることもなく、様子も分かりづらい。研修を修了して、少しではあるが施設の状況等を知ることができてよかった
○ 同じマンションや近所に住む高齢者の方に普段からお話しし、何かあった時に思い出して声をかけてもらいやすい環境を作れるよう気をつけるようになった
○ 日々、職員の方の体への負担が軽くなるような方法や器具が開発されているようである。皆さん心を込めて利用者さんに接しておられるようだが、これがすべての施設でなされていればいいのにと思う
○ 利用者さんの尊厳を守りつつ、自立した日常生活の実現に向けて努力されている施設の取り組みを知ることができた。昔の暗いイメージから、希望の持てる明るいイメージに変わったが、従事者の方たちの現状は追いついているのか疑問である
○ 親族、身内に対するような気持ちで接することができるようになった
○ この 20 年間で、意識が変わり、逆に当事者、家族たちが施設、在宅ヘルパー利用等での介護依存が増大した。自立が遠のいている。妻への遺族年金が目減りして入所困難が出てきた
○ 他人事から自分事へと意識が変わった
○ 驚かせない、急がせない、自尊心を傷つけない等
○ 人それぞれ生き方があり、でも誰しも一生懸命にいきてきたが、何かの不具合で入所した人が多い。今元気な私たちが、相談員となって協力せねばと思った（やさしく接し、自尊心を傷つけないこと）
○ 自分の家で生活できるように、日々努力して生活していきたい
○ 介護保険制度について深く知ることができ、順序立ててものを見ることができるようになった
○ 高齢者施設の利用者の視点で物事を考えるようになった
○ 研修を受ける前より視野が、広がった
○ 近い将来の自分事としてそれぞれの立場が選択肢の参考になる。
○ 独居老人の日常生活についての関心
○ 迷うことなく傾聴することができるようになった
○ 他人事でなく身近なこととして感じるようになった
○ 理解出来る事があったので、余裕を持って接することができた。
○ 虐施や施設の環境にも目がいくようになった。
○ 地域にある施設の現状を知ることができて、少し身近に感じるようになった。

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 訪問した時の施設の見方
○ 演習を通して利用者さん、施設の職員の立場を考えながら訪問することも考える
○ 退職前の仕事が小さい子供相手だったので相談員になって高齢者さんとの付き合い方の初歩から教えていただいていずれ自分も行く道なので「高齢者さんとは」ということで深く知ることができ、施設訪問時においても話し方や傾聴することの難しさを感じていたので良い勉強となりました。勉強したことを少しでも生かせるようにおもいだして思い出しては高齢者さんと接しています。
○ 利用者さん職員さん、それぞれの立場や気持ちを想像することが以前より増えた
○ 介護､認知症について勉強するようになった
○ 意識は変わった。相談員としての自覚を再確認させられる。他の市町村の方との交流も刺激を受ける。
○ 高齢者への感謝の思い。高齢者の声に傾聴する姿勢が強くなった。
○ 利用者さんの立場に立って考えるようになった。
○ より良い介護サービスのあり方について考えるようになった。
○ 今まで知らなかった｢認知症｣のことを勉強ができて少しでも子近所の方や知り合いの方の相談にのることができた。
○ 研修により、親族の看護を経験していたため、少しでも皆様のお役に立つように励んでいる
○ 職員の様子、内部の様子に気をつけて観察するようになった
○ 知識が増えることにより、以前より正しく判断できるようになった
○ 外（関係者）から見るのと、実際施設での生活・指導とはずいぶん差があった
○ お会いする高齢者の様子を、前よりも注意深く見るようになった
○ ニュース、新聞等以外に知識が増えたと思う
○ サロン等に参加したり、声かけをすることが多くなった
○ 施設のことが分かるようになった
○ 高齢者との関わりが好きでこの仕事についた。声かけ、話し相手等を心がけるようになった
○ 介護に関することに関心を持つようになる。自分に置き換えて考えるようになる
○ 認知症について、詳しく知ることができた
○ 明るく、誰にもあいさつ、言葉かけをしている。相手の話をよく聞き、返す言葉を考える
○ 高齢者との関わりが好きでこの仕事についた。声かけ、話し相手等を心がけるようになった
○ 利用者様に対しての介護の質はどうなのか？　利用者が安心して楽しく過ごしているのか、気になるようになった
○ 現在一人暮らしの方が多くなってきて、両親を見ている時は高齢者の悩んでいることに対して目を向けず、自分がしてやっていると思う気持ちが強かった
○ 意識が変わった
○ 介護の仕組みや、介護を必要とする人の多さに驚いた
○ 介護保険制度を理解したことで、各施設の仕事の区分など、ある程度理解できた
○ 訪問活動で施設利用者との接点が近くなり、大きくなった。施設に外部の相談員が訪問することによって、待遇改善に大きな役割を果たしたのではないかと感じる
○ 施設内では、いろんな方がおられ、職員も大変だなと思った
○ 自分の地域を知ることができ、介護サービス相談員として高齢者施設を見ることができ、別の視点から利用者側に立った見方ができるようになった。介護者の対応の仕方をしっかり見るようになった
○ 明日は我が身だと感じた
○ 日常の生活の中、健康意識が変化した
○ 一人暮らしをされている高齢者に対して、困っていることなどの相談に乗り、アドバイスをしている
○ 利用者さんたちの思いや様子を知ることができた。職員さんたちの利用者に対する関わり方を知ることができた
○ 年を取っていくということが現実として思えるようになり、これから高齢化社会に向かう中、まず自分が自立して生きていくこと、とても多くの方々によって社会・地域が支えられていることを実感
○ 利用者さんに対するスタッフの対応の仕方に目を向けるようになった。スタッフの対応がそれぞれ違い、本人の気持ちの持ち方が大切だと思うようになった
○ 地区内の施設に注意するようになった。訪問時には、自分が入所する時、希望するか否かを考える
○ 施設内でのスタッフの活動や利用者に対する気遣い、大変さが分かった
○ 別の立場での利用者に対して、視点が変わったと思う
○ グループホームと小規模多機能ホームの違いや、より深く現実的なことを経験させていただいた
○ 地域に関しても、高齢者に関しても、興味が深まった
○ 具体的な施設で行われている介護内容が分かり、介護度やサービスが理解された

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 私たちが住んでいる地域でも高齢化が急速に進んでおり、これに対応するため校区で支え合い、推進会議を立ち上げたが、世話ができる人材や、ボランティア活動をする人が少なくなっている。介護施設でも人手不足により外国人職員が増加し、言葉と文化の違いによる意思疎通の難しさが感じられるようになった。これからは地域での支え合いが必要になってくると思う
○ 施設でお世話になっているからと何も言えないまま過ごされている方が多く、権利擁護の理解を得ていないように思う。まずは利用者の思いを、そして家族の意向を確認、しっかり傾聴。思い込みから来る生活の不安や要望を相談機関へ伝え、継続的に適切なサービス利用を支援していくように。施設のイベントに参加して、利用者が気軽に話していただくようになり、施設の職員からも時々困りごとも聞けるように。少しだが、利用者の表情が明るくなったようだ。
○ 研修を受けたことにより、これまで気づけなかった高齢者の抱える問題や解決策などを考えてみるようになった。また、自分の住む地域にもたくさんの高齢者がおり、その方々を「地域包括センター」の方や民生員さんなどが支えている仕組みも分かり、大変参考になった
○ 施設にはサービスを提供する内容や種類によってさまざまな施設があることが分かったこと。利用する人の状況に適した施設紹介が必要であること。将来自分が利用するとなった時、どのような施設を利用するかなど身近に考えるようになったこと
○ 他都市、近くでは北九州市の素晴らしいさ！驚きました、福岡もと思いました。
○ 民生委員を引き受け高齢者との関わりに役に立った
○ 地域の高齢者施設をみたいと思うようになった。地域で相談員を受け入れている施設がない為。高齢者施設での利用者の声だけでなく表情や雰囲気も汲み取り、施設側に伝えていく。またスタッフの声も聞くようにしている。
○ 施設と地域の関わり、地域交流がどのように行われているかの視点
○ いずれ自分自身にも関わりがあることが沢山あるのだときづかされた
○ 認知症の方への理解、周りの支援内容、その支援への繋がり等、高齢者に対しての知識が深まった。
○ 対象者の言動をじっくり見聞きし相手に分かり易い話し方に気をつけてる様になり　偏見がなくなった
○ 自分だけのことではなく、社会の現状を考え、将来に向けて、どの様に進んでいけばいいのか、俯瞰で考えたり、具体的に考えたりする様になった
○ 利用者との関わり方（特に言葉かけなど）が、講義を受けハッとする点が多々あった。利用者の思いに寄り添うことの大切さをしみじみ感じた
○ 高齢者施設のサービスの質が向上するように、自分も微力ながら関わっていきたい
○ 良かれと信じて行っている介護が、介護者本位の介護になっていないか。現在飛び交っているコスパ・タイパという言葉につられて､何を優先すべきかを見失っていないか｡自分自身も４人介護をしてきた(うち１名は現在も介護中)ことを振り返り、大いに考えさせられることばかりである
○ 地域： 相手の話をよく聞くようになり、心の声を見つけることができた。施設： 環境を見て安全な生活ができているか。人員不足によるサービス低下があることをスタッフの方から聞いた
○ 利用者の「声なき声」を見聞きし、必要なところの「橋渡し」を意識して活動するようになった。しかし、大前提となる「介護サービス相談員派遣事業」の制度と役割について、すべての関係者に知れ渡っていない現状をいつも感じている
○ 目配り、気配り、心配りができるようになったと思う。横になっている方に斜めから声をかけたり、手を握ったり、優しく声かけができるようになった
○ 今までは介護と全く関係のない仕事をしていたので、介護保険施設の種類の多さや内容が細かく決められていることに驚いた
○ 深く考えて行動するようになった
○ 介護サービスのポイントが理解できた
○ 興味が深まり、身近なことと思うようになった
○ 虐待・拘束という言葉のイメージから、身体的な内容を思い描いていたが、言葉や動作にも当てはまるとの意識を感じた
○ 施設入所者の方の思いを直接知ることとなった。活動を始めた 15 年前に比べ、意思疎通のできない方が増えた。超高齢化の実態を感じる
○ 尊敬する気持ちを持つようになった
○ コロナ禍でのビデオを見ながらの研修だったので、他の県の方々との実際の話題等からの意識感はなかったが、訪問施設が拡大され、有料グループホーム等各県の方針もあると思うが、もう少し訪問施設等必要性を重視してもよいのかなと思う

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○ 客観的に物事が見られるようになった。例えば、施設全体を見たり、利用者さん以外（ご家族）にも目を向けられるようになった
○ 高齢者施設等の仕事の大変さや経営の難しさなど、より感じるようになった
○ 利用者の話を聞いたり、様子を拝見したり、介護現場を訪問し、現状を観察すると、行き違いによる思い込みや、情報交換不足から生じている困りごとなどが割と多い。施設側事業者とサービスを利用する入居者との橋渡しが必要と思えた
○ 基本的に知っている世界だったが、行政の関わりについてはあまり知らなかった。相談員がその橋渡し役であることが分かった
○ 施設を利用されている方々に寄り添う機会ができたことにより、どのようにしたら自分の家のように過ごせるかを意識して見るようになった
○ 施設側および介護職員の入居者への対応の見方が変わった。チェックシートを作成して見ることにした
○ 民生委員をしているので、毎日１～３人の独居老人を見守って訪問している
○ 施設に関わる人間だけでなく、地域や行政でも多くの方が高齢者施設のことを考えていることを知った
○ 都道府県によって研修を受ける方々の違いを感じさせられたこと。活動時間の差、活動報告の仕方でも差はあり、もっともっとと言われている方がいるのを見て、コロナで訪問できないと言っているだけでなく、何かあるのではないだろうかと思うようになった
○ 施設の中で働いている方々と笑顔を見るようにしている。仕事をこなしている人、心がこもった介護をしているか？母を施設に入れていたので…
○ 施設の利用者さんの表面だけでなく、内側の思いを見逃さないようにしなければと思った。施設は自分が入りたいと思える所かなどを考えるようになった
○ サービスの内容が気になるようになった
○ いろいろな施設があり、その方針もさまざまで、自分にとってもどんな施設が良いのか、今後どんな施設に入所したいのかと考えるようになった
○ 利用者の目線という意識がさらに生まれた
○ 何かの縁があれば、高齢者に声をかけたくなる（今は自分も高齢者だが)。事業者が本気で弱者のために経営をしているのか、利用者も見るが、経営者も見る
○ 他県の相談員の方との意見交換、情報交換の中から利用者の声を共有する事が出来たり相談活動にも気持ちの余裕を感じる事が出来ました。
○ 習い事等で近くに座った高齢者(初対面)の方への声かけが多くなった
○ 習い事等で近くの席に座っている高齢者の方(初対面)に以前より話しかけを多くするようになった。
○ 入居者さんの使用している車椅子等の設備にも気を配る様になった
○ 地域では高齢者や一人暮らしが増える一方で、介護施設の状況が分かり、地域の方に説明するのに役立っている
○ 利用者にとって、どのように関わっていくのがよいのか、考えるようになった
○ 住んでいる地域は、高齢者の二人暮らしが増えているので、聞かれたことには答えるようにしている
○ 自分の住んでいる町の状況などに目を向ける意識が強くなった
○ 施設が多くなり、区別が分からなかったが、いろんな施設に訪問することで、知識も増えて、サロン活動の時や、施設で相談される時にも役立っている
○ 高齢者施設の入居者の会話や作業などがうまくいっているかを見るようになった
○ 自分の住んでいる地域にこんなに施設があるということを改めて知ることができた
○ 高齢者施設で仕事をしていたので、高齢者の方を見ていたが、傾聴の大切さや、対応のやり方を再度勉強させていただき、地域の高齢者に対する考え方を教えられた
○ 認知症の知識が向上した。
○ 職員の言動やケアの様子。家族との連携はよくできているか。利用者同士の関わりは？　安全管理は？
○ 身近に感じるようになった
○ 自宅で一人生活をしながら、地域で空きのない施設入所を望んでいる方へ、介護の見直しを進めたり、身近な地域の人たちと交流しながら生活の中で活かすことができるようになった
○ 施設名を覚えた
○ どのような介護事業がなされているのか
○ 設置場所も山の中ではなく、街中の雑居ビルの１室であったり、事業種別が同じでもその実際は様々で、何を優先するか選択肢の多さを実感しています。また、施設というと閉鎖的空間であるイメージでしたが、地域との交流があったり、外へ外出したり開放的になっている部分もあるということを知りました。

問３ 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか?
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。※【1.変わった】と回答した方の記述

○　利用者の立場、事業所の立場の両方でみるようになった
○　訪問ヘルパー時と違い、色々なサービス提供している施設の中身の把握が出来た。
○　この施設は、どのような接遇応対をされているのかなとか、虐待の解釈の仕方が違うのではないかと考えるようになった。

介護サービス相談員調査　記述回答

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われまか？　その理由も含めて教えてください。

※【1.してみたい】と回答した方の記述

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【1.してみたい】と回答した方の記述

○　現在介護以外にも研修を受け、障害者の方にも関わりを持っているが、高齢者と障害を持っている方々の間には壁はないと思っているので
○　現在、高齢者施設に訪問ができないため
○　障害者施設で職員の関わり、対応等知りたい
○　コロナの前は高齢者施設を訪問、見学をしていた。障害者施設は私のマンションの下にあり、見学もしてみた
○　障がいのある方の普段の生活を知る機会をいただけると思いました。
○　自宅の近くが私有地であり、多くの市営住宅や高齢者施設がある。障害者施設も数多くあり、日常住民として交流がある。分け隔てなく相談活動を広げることが自然ではないかと思う
○　高齢者施設につながる前にも、将来について不安を抱える方々の相談対応が必要と考えるから。相談に対応できる知識や技術を研鑽後になるが、高齢期の障害者が利用する施設等
○　障害者就労支援事業所で職業指導員として勤務している。第三者が入ることは、障害者施設の利用者や職員にもプラスになると考える。ぜひ高齢者施設以外でも活動してみたい
○　現在、日常生活支援事業の生活支援員として２件受け持っている。これまでの福祉関連の仕事が多くあり、時間がなかったのだが、任期が終了したものもあり、さまざまな生活支援をもう少し受け持ってみたい
○　どんな所か、個人的に興味がある。高齢者住宅
○　多様な施設で相談活動は必要とされていると思う。また、高齢者施設においては重度化も進み、利用者の声を聞くことが少なくなってきている
○　相談員のメンバーが増えるのであれば良いことだと思う
○　介護サービス相談員は、ご利用者の声なき声を聞いてケアの質の向上につなげていく役割があるので、障害者施設等の訪問も行ってみたいと思う
○　障害者の触れ合いで、少しでも歩み寄り、気持ちに添えて、理解し合いたい
○　どのような施設でも、外部の目があると風通しがよくなる。とかく閉鎖的になりがちであると思うので、利用者にとっても外の人間と接触するのは良いことと考える。
○　既に、市民後見人活動で関わっているから。
○　これまでの経験や学んできた知識をもとに障害者施設などで現状を把握し、問題点があれば解決に向けて尽力してみたい。環境改善に役立ちたい。
○　閉鎖された施設だから
○　障害者施設を１日朝から夕方まで入って、お手伝いみたいな体験研修を行った事がありました。職員の対応や利用者の行動を見ていて、当時は少しでもお役にたてる事はないかと思ったものです。その考えは今も変わりません。
○　地域にはお年寄りだけでなく障害者のグループホームがあります。少しでもお手伝い出来たら。と思います。
○　高齢者施設しか行っていないから
○　権利擁護という観点からは高齢者も障害者も同様。障害者の方が、まだまだ認識されていないと感じます
○　老人介護と異なる状況も見てみたい
○　利用者は常に受け身になりがちで、不満などを発信し難いと考えられるから
○　老若男女、障害者、健常者も同じ時代を生きるものとして、障害者についても、その現実、現状を知りたい。
○　市にも障害者施設はあるが、どのような暮らし、活動をしているのかわからない。慣れない人とのコミニケーションを拒む方もいると思われるが、他者との関わりで活動が広がれるといいと思うので。
○　年齢の幅が広がることで少し不安はあるが研修を積み重ね支援することができるようになりたいと思う
○　高齢者施設も大切だと思うが、次世代に関わる障害者施設等にも訪問し、何が不足しているかも知って行くことができると良いと思っている
○　過去に特別支援学校に勤めたことから、生徒の卒業後の施設利用に関することに関心があった。障害に関係なく、高齢になると認知などを抱え、施設としての問題（虐待など）も同様であると考え、訪問の必要性を感じる
○　いろいろな意味で幅広い見方や考え方が重要であると思う。高齢者であると同時に障害者であるケースも多くあり、ぜひ活動してみたいと考える
○　障害者施設での心ない事件が報道されていて悲しいが、時間的に難しい
○　障害者施設の実態を知りたい
○　介護について、小中学校の世代にも深く知ってほしいので、年間２～３回の授業時間を設けていただけたらと思う
○　障害者の方々の施設等での作業されている方々を、テレビ等でよく目にする。ぜひ訪問、併せて体験（作業等）してみたいと思ってはいる
○　現在２名しかいないので、手が回らないと思う。自分としては、訪問介護の在宅サービスにも問題点や不安があるのではと思えるので、そちらの方の声も聞いてみたい

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【1.してみたい】と回答した方の記述

○　民生委員をしていた時に、障害の子どもがいた。今は施設に入っているようだ。その後どうなっているのか、元気でいるのかを見てみたいと思う
○　以前、障害者施設に勤務したことがあり、関わりの中で、障害を理由に施設の中での生活を長く強いられた利用者様を、社会の中に出ていただこうという働きかけが強まり、実際に就労の場等の提供に関わった経験から、その必要性を感じている。障害者施設の訪問も行ってみたいと思う
○　障害者施設の現状を学んでみたいと思う（石川養護学校さくらヶ丘学園）
○　同じ福祉の施設として、障害者施設もみてみたいです。
○　障害者施設での生活の様子も見てみたい為
○　可能な限り、その人が抱える思いを汲み上げていきたいから
○　介護現場だけでなく、障がい者施設等でも利用者が心地よく利用出来る環境であるよう活動したい
○　今後経験した一人として、今現在介護している家族の方の相談活動をしてみたいと思う
○　障害者施設はより必要と思われる
○　介護サービス相談員としての役割ならば、さらに勉強が必要だ
○　高齢者施設以外の相談活動には、別の研修が必要になってくるのではないかと思われるが、もしチャンスがあるのなら、体験してみたい
○　障害者にとっても施設が適切に生活できる場であることを願うので。
社会的視野が広がる気がするから就労支援施設で働く方の声を聞いてみたい
○　ニュース等で、障害者施設等でも虐待事案がおきているところもあるようなので訪問することで抑止力に繋がれたらと思う。
○　サ高住である。日常どのように過ごし、不自由を感じているならどのような添加を知りたい
○　グループホーム
○　高齢者の集まり、お茶飲みがコロナ禍にてできなくなっているが、令和７年度より再開予定
○　有料老人ホームやサービス高齢者住宅など、行政があまり関わっていない施設のサービスの質はどうなのか知りたい
○　今後は高齢者だけでなく、障害者も見守りが必要になってくると思うので。施設次第だが…
○　春光園など、障害者が利用する施設。どの所から通っているのか？
○　施設に入所した障害者と、自宅で生活をされる障害者の違い（良い面、良くない面）を知りたい
○　その施設でよりよい生活ができるよう、私たちが訪問することで、少しでも可能かと
○　障害をお持ちの方々と接する機会がないので、施設等は訪問をしてみたい
○　親戚に２歳で高熱によって知的障害になった子がおり、その生活の介助すべてを母親がやっている姿を見て、本当に大変さが分かり、軽い気持ちで接することはできないと思い、自分自身の課題である
○　高齢者施設のみならず、障害者施設等においても、同じように相談員の活動を広げることができると思った。グループホームなどの入所施設のほか、訓練や作業を行う授産施設など
○　私自身家族が障害者施設に行っているので、現在行っている所以外にも勉強をしたいと思っている
○　施設の認知度を広めていきたい。春日部市内の障害者施設の実情を勉強したいと思う
○　興味があるので
○　障害者入居施設、グループホーム等
○　以前の職場では、障害の方に関わる仕事だったので
○　訪問先では、高齢者でかつ障害を有する方もいる。ぜひ訪問し、話をする機会を得て、普段からどんなことを考え、特にしたいこと、通常の生活で不便に思っていること等を聞きたい
○　いろいろな施設など訪問して学びたいと思う
○　年々、障害者施設等でも虐待が過去最多という報道がされているが、機会があれば相談活動をしてみたいと思う
○　昨今、障害者施設での虐待ニュースが目につくようになったが、外部の目が入らないこともその一員になっているのではと思う
○　やさしさ、素直さ、純真な心を持っている人たちだと思う。「作業所」も含めて接していきたい。聞く耳を持って接することを学ぶ
○　義弟が障害者で、近隣グループホームのお世話になっている。私自身も障害者スポーツ指導員の資格を取り、活動していく中でグループホーム以外の施設も訪問したいと思う
○　障害になりたくて生まれてきたわけではないので、生まれてきたからにはそれなりの人生を送ってもらいたいと思う。できないことはお手伝いしてあげたいと思う
○　高齢者施設は老人主体であり、若い人の話も聞きたい
○　色々な経験が糧になる

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【1.してみたい】と回答した方の記述

○　知らないことが多いから
○　高齢者とは違う環境のため
○　障害者施設、子供達を毎日同暮らしているか？
○　以前障害者施設で看護師として働いていたが、ぎゃくたいにちかいこういが虐待に近い行為が多かった。指導員は無資格者だった。
○　障害者の現実と介護に当たる人の現実を知ってみたい
○　色々な福祉介護をチヤレンジしたいから
○　様々な事業所に訪問して、利用者やスタッフとの交流の中で相談活動をしてみたいです。
○　障害施設で暮らす方々も悩みや不安がつのっていることが多いと思うので、高齢者に限らず、想いを引き出せると良いと思うので障害者施設訪問も必要と思われる
○　自分の本来の考えを実際に確認してみたいから
○　近所に施設が有り孤立化し共生していると思えない
○　仕事を通して、障害者施設の不適切なケア等を耳にすることがあり、高齢者施設への介護相談員活動同様、外からの風が必要と感じているため。身寄りがない方には、第三者の役割が外部とのつながりや支えになっている状況を介護相談員活動を通して痛感し、施設側からも利用者との橋渡しの役割として喜ばれている現状があり、障害者施設においても同様と考える。また、株式会社が運営する事業所においては、外からの風が必要なのではないかと、ニュース等を見て感じている
○　障害者施設での、不適切な対応のニュースなどを聞くと、外部の目が必要と感じるから
○　近しい人や近隣に気になる人はいるので、関わってみたいと思う
○　管理栄養士として施設利用者の方々と今までは栄養面でのお話を（栄養指導などで）聞く機会が意外と多く、担当ケアマネさん等とうまくお話がつながらず、希望する支援が受けられないなどとお聞きすることがあった。障害者施設などの利用者の方も同様なお話をお聞きし、高齢者施設だけでなく、障害者施設も同様かと考える（障害者施設の場合はご家族の方からの相談の方が多いと思われるが）
○　長年障害のある方と交流があるため、何か役立つことがあれば協力したい
○　高齢者施設を訪問すると、高齢者だけでなく、障害者も利用している施設が時々見受けられた。高齢者施設と障害者施設の違いはあると思うが、介護に関する相談は同じだと思う。施設が利用しやすいように、安全安心のため少しでも役立ちたいと考えている
○　実際のところ、自分の力量を考えると、高齢者施設だけでも良いとは思ってしまう。現状は、障害者の方がどのように過ごしているのか、家族の負担はどうなのかと思うところである。また、障害者の方々もいずれ高齢になっていくことを考えると、今後どのようなサービスが必要になっていくのか考えることになると思う
○　傾聴ボランティア
○　相談員を必要とする活動であるなら、広がりを持って行きたいと思っている。必要とする関わりには参加したいと考えている
○　障害者施設に関わっている方から、仕事の大変さを聞いている。その大変さを実感する機会があるならば、ぜひ経験して理解していきたい。そして応援をしていきたい
○　一貫して音楽療法に関心を持っている。以前通信教育の社会福祉士および精神保健福祉士の各コースの実習先の障害者デイサービスにおいて、ハーモニカ伴奏の歌の会を実施。利用者との交流が非常に深かったという記憶がある
○　また訪問を受け入れてもらえない特養が３ヵ所もある中、受け入れてもらえない施設ほど、何か問題があるのではないか？　と思ってしまう。その特養の早めの訪問開始を願うとともに、やはり施設は社会の目が入りにくい場所だと思うので、障害者施設へも訪問できたら良いと思う。ただし、相談員の人数の問題もあるし、障害者についての勉強が必要かと思う
○　いつどこで自分が障害者になるかも知れない。その方たちが何を望み、どう生活をしていくのが幸せか。そこでの施設の対応とか？　訪問してみたい
○　高齢になっても慣れた障害者施設で生活されている方もおり、外部からの受け入れが可能であれば、直に本人の思いを聞くことができればと思う
○　私自身が高齢者であり、目の病気を持つ障害者なので、これらの人がいる施設を訪問し、支援したい。なお、過去、認知症の人たちには、多くの交流がある
○　介護認定を受けていない方や、比較的介護度が低い方々が集まる機会（包括での介護予防教室など）にも参加して、利用者の声を聞いてみたい
○　ボランティアで障害のある高校生を施設（高齢者・保育園等）に連れていき、掃除を一緒にした。とても良い社会勉強になり、見る目が変わった

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【1.してみたい】と回答した方の記述

○　私は地域でボッチャをやっている。その中で障害者の方との交流もある。皆さんとても明るく、熱心である。障害者施設の訪問は未経験だが、機会があったら訪問してみたいと思う
○　障害者施設ではどのように生活しているか、職員の対応等確かめてみたい
○　個人の障害の程度によって、ご苦労があると思う。少しでも理解して、共有ができればと考える
○　”定期的に第三者の目が入ることで障害者施設での虐待防止の一助になると思う。
○　疲弊している職員の良き相談者になるのでは？”
○　現在 NPO の事務執行者という立場で障がい者成年後見のお手伝いをしています。
○　地域の様々な方との交流
○　人権を守りたい
○　いろんな施設での取り組みや、状況を知りたい
○　子どもに障害があり、以前から障害分野にも介護相談員と同じ事業があれば良いのに…と思っていました。ニュースなどで知る限り、虐待などはむしろ障害者施設の方が頻発しているように感じていますし、実際に不適切と感じるサービス（支援）を受ける事もあります。高齢者福祉と障害者福祉という縦割りや、介護保健と税金という原資の違いなどで、現在高齢者施設を訪問している介護相談員が障害者施設で活動する事が難しいのであれば、是非！障害分野にも介護相談員と同じ事業を創設していただきたいと思います。
○　需要があるなら対応してみたい。短期間障がい者支援施設でパートをしていたことがあり、利用者は皆優しく良い方ばかりだったので、自分でも助けになるなら協力したい。
○　以前障害者施設で働いていたから
○　視野を広げたい。
○　障害者施設の現状も学びたいと思っています。
○　障害者の心のケア、又過ごし方についても話して行きたい。
○　微力ですが、出来る限り社会貢献をしたいと思っています。
○　施設等でケアをするという点では同じだと思うから。
○　障害者の施設で過ごしてる方の気持ちを聞きたい
○　要介護者と障害者併用施設が存在。障害者の方は思った以上に積極性あると感じる。受け入れ体制作りは相談員と主旨は同じで安心感を持ってもらえる。両者共に違いは何か？病気、表情、感性等具体的に勉強してみたい。
○　障害のあるおこさんを持つ保護者の援助もさせて頂きたいと思います。
○　以前ヘルパーやケアマネとして働いた経験の中で障害者と関わることもあり、特に意識せずに活動出来ると思うから。
○　施設という閉ざされた世界は同じ環境なので外部の人間が施設に入る事で職員や利用者にとって虐待防止や利用者の声を聞き施設の改善に繋がるのではと思っている
○　もっと幅広く、様々な状況の人の事を知りたいと思う
○　共生だから、特に高齢者だけに特化することはないと思う
○　第三者の目が入ることが大事だと思うので。ただ全く未知の世界なのでしっかり研修を受けた上で行いたい
○　同じ地域で暮らす、障害者施設のご利用者や職員の様子を知ることが大切だと感じるため。
○　普段どのような生活をされているのか見てみたい。外部の目が入ることによる虐待防止、生活改善になればもっと良いと思う

○　身体障害、知的障害により支援内容は異なる。特養に比べ、利用者の年齢も低いので、日中活動が十分であるか、自立に向けたサービスが提供されているか確認する必要があると考える
○　軽度の認知症があっても、話し相手は可能かも知れない。グループホームなど
○　支援を必要とする方たちの権利や尊厳を守ることは、高齢者も障害者も同じだと考えるため
○　すべてにおいて訪問したいと思う。自分にとって人生の良い勉強になると思い、いろいろな人の身になって考えることができそうだ
○　児童虐待の深い問題があると思われる。児童養護施設
○　最近、障害者施設での虐待行為のニュースを見聞きすることが多く、立場は高齢者も障害者も同じと思ったため
○　権利擁護や虐待の問題は高齢者施設のみならず、社会的弱者と呼ばれる方々の中で意識して取り組んでいかなければならないと思う。そういう意味では、障害者施設の中にも第三者として介護サービス相談員を導入することは良いと思う

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【1.してみたい】と回答した方の記述

○　障害者施設やグループホームを訪問してみたい。特に知的障害者は入所施設から地域移行が進み、重度の知的障害者もグループホームに入居されている。自分の気持ちや希望など適切な説明ができにくい当事者は、表情・態度・雰囲気・施設内の様子・職員などから介護サービス相談員が訪問して、声なき声に気づき、橋渡しをすることが必要と思う。老人に比べると、少数である障害者も安全に安心して生きがいを感じられる生活ができるよう、訪問活動をして外部の風が入り、開かれた環境にできればと思う
○　今のところ、高齢者施設（主に特別養護老人ホーム）で手一杯の感はあるが、身体、精神障害者の施設（以前見学した）で手助けができたらと思う
○　介護保険があり、高齢者にはケアマネなど支援が細やかであるが、障害者は担当支援者も曖昧で、サービスも複雑であり、ご家族の不安もあるかと想像される。本人、ご家族の支援にはサービス相談が必要ではないかと思う
○　高齢者施設と重なる部分、異なる部分もあると思うし、過去に障害児の学習施設に関わっていた経験から、障害者施設に関しても関心を持っている
○　自分自身が障害者福祉にも関心があるということと、障害者福祉の分野でも介護サービス相談員の役割が必要とされるのであれば協力したいと思うから。
○　高齢者施設に伺って、健常者、障害者の差や壁をより感じなくなりました。　以前には障害者施設での支援、手話の学習、又近々同行援護の仕事を始めます。色々な方々のお話しを伺い、お手伝いできることがありましたら何よりの喜びです。
○　なかなか現状を知りたいと思います。
○　障がい者自身の考え方や生き方を知り、学びたい
○　高齢者だけでなく障がい者や子どもへの支援も必要があると思う
○　より社会的視野を経験する為
○　高齢者だけにかたよるのではなく小学生の学習支援の活動も幅を広げていきたいために行ってとても勉強になったので障害者施設にも訪問してみたい
○　障がい児の現場携わっているため
○　福祉活動は高齢者だけでなく、障害・児童養護も含むため、実施している
○　施設の利用者が時々職員と散歩をしているのを見て、声をかけてみたいと思うことがあるので、施設内で会話をしたいと思う
○　障害者も同じように困っていることがあるのではないかと思うので
○　経験を活かせることがあれば活動してみたい（学生時代の家庭教師先のお宅に障害児の双子の妹がいらしたことあり）
○　障害者の方と普段触れ合うことはないので、広い目でいろいろな人たちを見て、勉強させてもらいたい
○　以前は各家庭にも訪問していた。施設には、困っている人は少ないと思われる。地域との交流が少なくなっている高齢者と会話をしたい
○　旅先で障害を持つ息子さんと同行している母親に、席を「ご一緒に」と声をかけたら驚いた顔をされ、感謝された。温かい気持ちよりちょっと「何で？」と違和感を持ったのを忘れられない
○　市内には、「障害者グループホーム」「重度障害者対応ホーム」「障害者支援施設」などがあるが、これらの施設へも活動を広げるとなると、「障害者の方々への理解」「社会環境」「社会情勢」などについて、見識を深める必要があると考える
○　さまざまな方々と接し、より高齢者の方を見る目、寄り添える力にしたいため
○　障害者の現状を知りたい。皆さんと一緒に過ごしやすい町になれば良いと思う
○　町内に新しく障害者施設を兼ねた施設ができたり、そういったところも町関係が介入することで、風通しが良くなったり、改善につながると思う
○　障害者支援施設等で働いている方々の心に思っている生の声を聞きたいと思う
○　受け入れ無い所もあるので。
○　グループホーム施設では第三者の目線が必要であるから。
○　いろいろな方の話を聞きたい
○　いろんな経験を体験したい。
○　障害者の生活自立についてもっと知りたいから。
○　施設外の高齢者の在り方
○　元々、障害の分野にも興味があったため
○　様々な理由から、ある意味で隔離された場所で生活せざるを得ない人々がいることに気が付き、その生活を大切に考えたいと思ってるから。
○　高齢者だけでなく皆さんの思いに係わって相談員の視野を広げたい。

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【1.してみたい】と回答した方の記述

○　施設には他者の目が多いほうが抑止力につながると思うから。
○　職員には話せないことなど、細やかに時間を掛けて聴いてみたい
○　現在、障碍者の支援に携わっているから。
○　相談活動が必要だと思うので。
○　高齢者も障害者も同じようなに悩みがあると思うから
○　高齢者支援をしていて、その中には障害をお持ちのご家族もおり、高齢者の方の訪問を繰り返すうちに、徐々に障害者の方ともお話ができるようになり、障害者の方へのサービス利用へつなげることができたこともあったが、対応にはとても時間がかかり、やってみたいと思っても難しい面があるように思う
○　外部の目が入りにくい障害者入所施設やグループホームなどでも、問題はあるのでは？
○　知的障害者や精神障害者等の施設で、暴力・体罰・いやがらせ等が水面下であることを報道等を通して知り、心が痛むことが多くなり、実際にその方たちがどのような思いで生活をしているのか考えてみたいし、弱者に寄り添う必要もあると思うので
○　友人の子どもさんが障害者施設に通っているので、家庭での様子との違いを見て、友人に教えてあげたい
○　高齢者も障害者も、よく似た不自由を抱えている。年若い障害者の施設との違いを見てみたい
○　高齢者施設よりも、課題が多いと感じているから。
○　障害者施設ではどのようなサービス内容なのか、利用者の側にたった運営がなされているか。
○　保育園障害者施設の方が大変だときいたので
○　視野を広げたい
○　民生委員をしていたとき、障害者施設を見学したが、話をする機会はなかった。できれば話をしてみたい。
○　多くの方と共にありたい
○　まなんだ経験を活かしてマイノリティーのかたの相談員にも、なれると思う
○　介護サービス相談員は「外の風を運ぶ」密室の中ではいい事は生まれない。この考えから必要性を感じます。
○　障害者施設は 全く経験がない 。が、障害者施設 だからこその課題や 工夫があると考えます 。施設の種類 ごとのカテゴリーを超えた 人権への配慮 など 相互の良い点や改善点を 探求できるかと考えます 。
○　障害者施設でも外の者が訪問して質を上げられたら良い
○　障害者施設
○　介護に関わることに差はないため
○　障がい者施設の虐待問題の実態を知る
○　高齢者以外の若い世代の方たちと話がしてみたい。子どもが好きで、子どもの話にハッとされることが多いので
○　居宅での生活を支えてみたいと思う

○　自分が働いていた障害者施設も、障害児も利用する支援センターだったため（しかし、自身迷っている）
○　幅広い年代と交流してみたい。
○　障がい者の高齢化問題も重要
○　まだまだ知らない世界に興味深いものをかんじます。
○　障害者の年齢、性別、程度、介護度等、心理的なニーズを含め大変難しいと思いますが、ニーズに応じた会話等で接して理解を深めることが可能かどうか。レクリエーションインストラクターとしてその中から触れ合い接することができるか。
○　高齢者施設には知的障害・精神疾患を持つ方もおり、多様な障害者のニ ィズを知りたい。
○　”地域社会の中で時折話題になる[障がい者と認知症]そこから障がい者の利用できる高齢者施設は？と話題になることもある。障害があってもなくても一人のひとして、将来の不安に対してどう向き合うべきか？精神障害に対してはより難しい対応になると思うが、人としての繋がりを持っていきたいと考えている。先ずは現実に向き合って見ることが必要ではないかと思う。
○　介護サービス相談員活動は、障害者等を対象としても、その必要性があると感じるから
○　介護相談員活動は、障害者施設等でも必要だと思う
○　障害者施設で弱者をどのように対応し、尊厳を大切にしているか、利用者が安心して生活できているが知りたい
○　さまざまな障害を持つ人たちに近づき、障害に向き合う姿勢や、生きていく上での困難や喜びについて理解したい
○　障害者に対する、自分がどうしたらよいか
○　なかなか障害者の方と触れ合う時がないので、いろいろ知りたいと思う
○　障害者の人権も守られるべきだから
○　職員が若いと思うので介護の対応の違いなどをみてみたい。

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【1.してみたい】と回答した方の記述

○　高齢者施設とはまた違った施設なので人権、利用者の関わりを見てみたい
○　どんな悩み、会話ができるかと思います
○　介護サービス相談員は施設利用の高齢者と施設を繋ぎ、また橋渡しをする役目だと認識しています。在宅介護のご家族や障害者と共に生きるご家族の悩みなど…聞いても相手が安心できる情報をお伝えできるか分かりません…が努力はしたいと思います
○　老人とはまた違う内容を感じ取れるように思うので。
○　障害施設と言っても色んな施設が有るのでは無いかと思います。イメージがわか無いのですが障害により言葉が発する事も身体を自分では動かせない方などいらっしゃる施設で利用者さんや職員さん、家族の方にお話しを伺って見たい。障害者就労施設の方にもお話しを伺ってみたい。
○　障害の施設での経験は無いので、知りたいなと思います。
○　「声なき声をきく」役割としては、高齢者とは異なる年齢層の方とも係わりをもってみたいと思う。実際、高齢者施設にも知的障がい等の方が入所されている。高齢者施設では、最近認知症が進むなど会話のやりとりが困難な利用者さんが目立つようになった。意志疎通をよりはかるためのコミュニケーションの方法を幅広く知りたいと思うようになってきた。”￥
○　困っている方が一人でもいなくなる社会にしたいです
○　以前後見人養成講座で訪問したことがある。高齢者施設と同じ問題点もあると感じた。
○　障害者施設では、どんな日常なのか？職員さんの対応などを知りたい気持ちもある
○　デイサービスの施設
○　自分の意思を発することが困難な障害者（精神・身体・知的）が入所する施設ではンさにが起こっているか外部には見えない部分が多くあると思っている。障害者施設への訪問活動が施設の風通しを良くするような抑止力となり、入所者の尊厳を守れるようになると良いとおもう
○　障がいをお持ちの方も様々な思いを抱えながら日々の生活をより良いものとするよう頑張っておられると思うので、その思いに寄り添えたらと思います。そこでの気付きが自身の自己成長にも繋がると思うので。
○　デイサービスとサービス付高齢者住宅に訪問したい。訪問している施設にもデイサービスが入っているので、同じように利用者さんの声をきき、橋渡しをした方が良いと思うから。
○　障害者施設では、どんな状況で、生活しているのかを知りたいです。高齢者施設ばかりの活動なので、障害者施設での活動の注意する事等知りたいです。
○　障がい者施設が増えてきている。障がい者の GH、就労施設に訪問してみたい。
○　障害を持っている方は身近にもいるが、施設で暮らされている方を知る機会は少なく、同じ人間として少しでも意識できる自分でありたいと思っている。バリアフリー、ジェンダーフリーと言ってもまだまだの日本だと思う
○　過去に知的障害児・者通所施設で支援活動をした。その家族、特に母親には手を差しのべる必要を感じる。制度の隙間からこぼれる人々の救済が大事である
○　いろいろと学びたい。知識を増やしたい
○　人間誰でも高齢者になる。障害者にとっても同じで、両施設が重なり合うところがある。その接点を少しでもスムーズに重なっていけたらよいと思う。少しでも役立てたらと思う
○　さまざまな分野で皆様がどんな点に困っておられるのか知りたい
○　地元の障害者施設。自分の担当していた方が障害者施設に入ったことで、訪問してみたいと思った
○　地域に障害を抱えている方がおり、どのような障害施設があるか、訪問できたらと思う
○　障害者施設での取り組み、本人、家族、職員の意思、対応を見聞したい
○　障害者も高齢者と同じ社会的弱者だと思うので、社会で見守り、少しでも良い生活を送れるように手助けができればいいなと思う。それには障害者のことをもっと知る必要があると思う。そのために障害者施設を見学できたらと思う。見学したい施設は、一般的な施設と障害者が個人の特性なり、能力を活かした生活をしている施設である
○　利用者への対応の様子
○　自分の活動の幅や見聞を広げる意味においても、介護サービス相談員として経験させていただける施設があれば、活動したいと思う。事業所が小牧市内で通うのに近い事業所を望む（今までと同様）
○　障害者施設の話題を聞くようになり、興味を持ったため
○　障害者への対応の仕方を勉強したことがないので不安があるが、障害を過ごしていく場所でもあるので、皆で見守りできるようでありたい
○　高齢者以外でも支援を必要とされている方々がおられるのであれば活動してみたい
○　いろんな人と話を聞いてみたい
○　障害を持っておられる方々のお話も聞きながら「気づき」ができたら、改めて今までの視点で感じることができるの

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【1.してみたい】と回答した方の記述

では、と思う。でも、対応するに当たり、事前の知識も得ておくことは必要

○　高齢者施設を利用できず、自宅で介護を受けている方や、なかなか足を踏み入れることのない障害者施設も、第三者の目が必要ではないかと思われる。メディアで障害者施設の虐待の方々をよく目にするため。生活をするために、高齢者に限らず、より多くの声を聞きたい

○　これまで介護サービス相談員として、相談活動をしてきて、実態の把握、利用者、施設、スタッフの状況をしっかり伝えることが、人が安心安全に生活するこれからの施設環境づくりに役立つと感じ、やりがいのある仕事だと思います。

○　障がい者と接した事が無いので先ずは知ることが理解を深めるかもしれない

○　色々な方と会話をして少しでも良い方向へ 気分が向かうように努めたいです

○　自分がいつも触れない分野についても勉強したいから

○　障害者福祉に興味があるから

○　権利擁護の講習や意思決定フォロワー講座を受講したから

○　障がい者施設に関心がふかい

○　高齢者施設より大変と判断しているので、職員さんがストレスかかえながらどのように対応しているのか接したい。

○　「してみたい」か「してみたくない」の 2 択の選択であれば、「してみたい」になります。今後の介護サービス相談員の活動が高齢者施設以外に広がっていくのなら、研修等で学んだ上で役立ちたいという思いはあります。

○　民生委員の活動として、障害者施設等も訪問してますが一部の部分しか見えてません介護サービス相談員としての視線から見てみたい

○　外部の目が入る事で、良い刺激になればと思い。あと興味がある。

○　ボランティアでは活動している為

○　何かお手伝いができればと思う。障害があるので我慢するのでなく人として普通の生活を同じ様に出来る為の希望を聴いてあげたい。

○　民生委員をしています。また障害者団体と交流があり 住みよい施設になるように 望みます

○　障害者施設での様子を見ることで、障害物への理解を深めたい。

○　障がい者施設も、高齢者施設と同じように個人が尊重されているか、生活環境や職員の苦労など含めて見ることができると良いと思います。

○　障がい者施設等に訪問の場合のスキルが備わっていないため、障がいの程度によっては聞きとりは難しいと感じるため

○　少人数ではありますが、現在活動中の高齢者施設の中に障害者の方もみえ、区別することなく相談、傾聴を行っている為

○　たくさんの方の声をききたいから

○　介護施設内での活動だけだと、視野が狭くなるので、より広い社会状況を理解したいと考える。

○　いろいろな施設の利用者さんとコミュニケーションを取ってみたい

○　民生委員の活動で、障害者施設を訪問し、高齢者施設同様に、困っていることや悩んでいることがあると思われるので、相談活動もしてみたいと思う

○　知人が障害者施設へ預けるのが怖いと話すのを聞いたことがある。虐待など以前から気になっていた。外部からの視点はとても大切だと思う。安心して預けられ、安心してクラス権利を守ってあげたいと思う

○　基本的には高齢者も障害者も同じに思う。我が家にも重度の知的障害者（自閉症）がいる。99 歳の高齢の母の世話もしている。少しでもお役に立てばと思っているが、障害者施設も見学したい

○　障害者施設のことがニュースやマスコミで報道されていたが、知らなかったことが多く、訪問することで理解できると思う。家族以外の第三者が訪問することで、閉鎖的にならないと思う

○　利用者の方々が健康的に毎日が有意義に暮らしていけるようにお手伝いがしたいと考えている

○　高齢者施設の方にも、時々障害を持つ方が入居されている場合もあり、いろいろなことを知るきっかけになりそうである

○　障害者施設等へは訪問したことがなかったので、高齢者施設以外も勉強してみたい

○　各種施設を回る事により相談事をいろいろな角度から見える様になる

○　施設の雰囲気やどのように生活されているかをみてみたい。

○　利用者の人権のあり方、権利擁護はどの分野であっても重要な事であると思う

○　自治体にある障害者施設が、どのような活動をしているのか、施設内だけではなく、外からの目があってもいいのではないか。

○　個々の問題、悩みに傾聴し一緒に考えたい。

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【1.してみたい】と回答した方の記述

○　少しでもお役に立てるならやりたいです
○　訪問介護や訪問入浴等のみのサービス利用者様の不安などをお聞きしてもいいのではと思います
○　介護は年齢など分ける事は出来ない
○　新聞やニュースで障害者施設で不適切な行為が職員によって行われているという情報を聞くと胸が痛む。人間として皆平等、人権侵害だと思う。この地域ではこのような事件はないと思うが、サービス相談員としてご本人と交流を図り、現実を知りたい
○　高齢者だけでなく、障害者施設ではどのようなことが問題となり、また手を差しのべる分野など、自分としてのスキルアップにつながる
○　近年障がい者施設が増えてきていると感じる。幅広く福祉の現場を訪問し実情を知りたい。
○　介護施設を訪問している事を知った方から　障害者施設も見て欲しいと言われる
○　老人保健施設の通所リハに若い方もいて、高齢者とは異なる課題があることを知りました
○　障害を持つ方々も、誰かに聞いて欲しいと思っている事はある、と考えます
○　人にやさしく、というのは、認知症の方も障害者の方も同じだと思うから
○　自分の資質を高めるために、障害者施設を訪問したい。権利を守ることは高齢者も障害者も同じだから
○　現在社会福祉協議会の生活支援員をしていて、精神的障害者の方とも接しているため
○　その前にさまざまな障害に対する学びが必要。その上で障害者施設に対し、介護サービス相談員を必要とされる現状があり、今後も増すようであるのなら、まずは学びから
○　障害者施設となっているものの、精神の施設かと思われるが、そのためには精神そのものの研修が必要かと思われる。医師や、病院などの専門職、各施設の職員、行政職からの学びが必要（全国研修ではなく、各地域の実情で）
○　以前勤務していた社会福祉法人に他の施設を退職してこられた方が、恐いくらい虐待があり辞めてここに来たと聞いたことがある（障害者施設）。そういうことはなくなってほしい
○　以前、傾聴の学習会に参加し、民生委員の時相談活動をしていたので、人の話を聞き、支えとなりたい
○　幅広い視野を持って、業務に反映する
○　活動の視野を広げるため
○　健常者も障害者も恒例になれば同じ状態ではないだろうか。どちらかと言えば障害者の方が世話する方も大変だと思われる。活動してみたい施設、団体は今のところあまり浮かんでこない
○　ボランティアでレクリーション訪問をしている。職員の皆様は、一生懸命介護されている。しかし、外部からの訪問で閉鎖された居室の解放や、職員の意識向上になると思う
○　障害者の方々が一生懸命がんばっている姿・行動に学ぶところがあると思う
○　病傷児のための施設。権利を守るサポート体制がまだ十分ではないと思う
○　いろいろな方の生活環境の現状を見学し、できればお話を聞いてみたい
○　子どもさんの施設。難病の方の施設やホスピス
○　高齢者であれ、障害者であれ、抱える問題は共通するところであるのなら、高齢者施設以外での相談活動もしてみたい
○　身体障害者福祉センターでガイドヘルパー、車イス介助等の支援をしたり、ユニバーサルスポーツでの卓球バレーサークルの責任者として、現在も活動している
○　私は高齢者施設への訪問を始めたばかりだが、どんな施設にとっても第三者の視点が入ることは、風通しを良くする意味でも大切なことではないか、と考えるから
○　高齢者対象の施設だけでなく、障害者施設等の訪問もしてみたい。併設されていても対応できないのは残念。障害者自身よりの聞き取りは難しいが、家族と話してみたい（自身も家族に障害者あり）
○　社会的支援が必要な人の人権・尊厳が守られているかを知りたい。直接利用者の声が聞きたいから
○　介護は高齢者だけではないので、障害者施設等も相談活動の対象となり、外部の目が入る方がよいと思う
○　関係者だけでなく、外からの目も必要。閉ざされた施設を少しでもなくすことにつながるから
○　障害者施設や長期療養施設は、閉鎖的な環境であることが問題になっていると思う。定期的に第三者が訪問することにより、入居者の不満や要望を聞くことができる。虐待の早期発見にもつながる。あと、児童養護施設なども訪問してみたい。これらの施設の方が高齢者施設より、風通しが悪いと思う
○　障害者と高齢者の違い、共通点。取り組みには大きな違いがあるだろうし、学んでみたい（高齢なので、実際には不可能）
○　十分に事前準備、研修を受けた後であればやってみたいと良いと思う
○　障害者施設は行ったことがないので、知ってみたい。勉強になると思う
○　私は兄が小児麻痺で、幼い頃障害者施設に入所しており、母といつも通っていた思い出があるので、全く抵抗がない

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【1.してみたい】と回答した方の記述

○　障害によって必要とされる専門性は不足していると思うが、これから一般社会で障害者と出会う機会も増えると思うので、少しでも手伝いができるよう、経験が積めたらいいと思う
○　障害者施設の必要性も高まり、支援の内容も多様化していると感じる。その中で、ニュースに上がる問題点も気になる。いろいろな目が施設を見て、ともにより支援ができることは大切だと思う
○　傾聴ボランティアで知的障害高齢者の施設に何年も訪問している。利用者さんは、ほとんど苦情や不満を言うことはなく、うれしかったことなどをよく話される。１ヵ月に１回１時間では足りないかも知れない
○　人生は一回、悔いのないように行きたい。高齢者施設だけではなく、障害者の方の施設も訪問したい。行き場のない高齢者の方が安心して楽しめる場所作り。そこで悩み、困りごと、何でも話せる場所にできれば良い
○　施設で過ごす方々の実情を、幅広く知ってみたい
○　以前は知的障害者施設に勤務していた。外部からの支援はその施設にとっても良いことだと思う。知的障害者施設、グループホーム、作業所　等
○　施設には入れない経済的な問題等あると思う。独居老人宅の訪問もあってもよいと思う
○　障害者の自己決定支援に興味がある。入所者の思いがどれくらい日常の生活に生かされているのだろうか、直の声を聴いてみたい。
○　グループホーム「恵」グループなどの問題などにも関連するが、障害者施設は、資格がなくても職員として働けるし、このところ、非常に速い勢いで増えているため、外部の目で見守り、質を担保する必要があると思う。
○　高校生の頃、初めて訪問したのが知的障害者施設（琵琶湖止揚学園）で、印象深いものがあった。白浜にもコスモスの郷という施設がある。お祭りなどで訪れたことはある
○　障害者施設にも行ってみたい。障害者施設の方が訴えや相談事が多いと思ったから。また、デイサービスにも行ってみたい（入居の方とまた違う相談内容が聞けると思ったから）
○　立場が不利な方の考え、自分の対応の仕方を学びたい
○　障害者施設の現状を見たことがないので、活動を通して理解したい
○　デイサービス等はしてみたいと思うが、訪問についてはとても難しいと思う。一人の利用者様宅に２人の相談員が訪問するのは、対外的にもプライベートの観点からも難しいと思う
○　民生委員として地元の障害者施設で利用者さんと一緒に行事（クリスマス会など）に参加したことがある。また、放デイの活動に関わったこともあるので、機会があれば相談活動もしてみたい
○　障害者の方々への支援の様子をあまり見る機会がないので見てみたい
○　障害者施設に関わりが少ないので、障害者施設の問題点もいろいろとあるのでは？　と思うので
○　障害者施設で直接会って話をしたことがないから
○　生きていく中での状況などを知りたい
○　グループホーム
○　信頼があれば、どこへでも
○　いろいろな方の状況を知りたいから。自分と自分に似た人がすべてと思いがちだが、世界にはいろいろな方がいることをしっかり理解したい
○　高齢になると何らかの障害を持つが、障害者施設の高齢の方にぜひお話を聞いてみたい
○　してみたい気持ちはすごくあるが、できるのかな？　と不安感もあり、今は迷うところである
○　自分の子どもが作業所で働き、グループホームに入所させていただいているので、その実態も知りたいが、なかなか時間がない
○　障害者施設に入居者がいる知人の話を聞いているので
○　まだ知らないことがいっぱいあるんだと思う。多様な方々がいらっしゃることを知るのも良いことなのだろうと思う
○　現状としては、高齢者人口が多いので、してみたいと思うものの、実際の活動としては困難
○　いろんな世代の方とも関わってみたいと思う
○　高齢者施設と障害者施設、各々が進める施策に見られる共通点と相違点が確認できれば、より効率的な対応が見出せるかも知れない
○　もともと障害者支援の仕事に従事しており、意思表示の苦手な方を多く見てきたので、高齢者と同様に相談業務が必要だと思う。特に高齢者施設や障害者施設における不適切な処遇が問題になっており、外部の目が入ることの重要性が増している
○　テレビなどで報道されている虐待や、いたたまれない事件を目にするので、そういう活動もしてみたい
○　高齢（当時 67 歳）になって一番心配だったのは、移住して、その先で受け入れてくれるか、ということだったが、全く案ずることはなかった。介護相談員になって素晴らしい人たちに出会えた。この人たちと別れるのがつらいので、許されるならもう少し続けたいと思う

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【1.してみたい】と回答した方の記述

○　高齢者、障害者の認識を深めること
○　障害者支援から始まった私の福祉活動。障害者の支援とともに、家族支援も大事と考える
○　本音は家族会でしかきけないのだろうか、と思うようになった
○　障害者さんの希望や不満等、御自身ではなかなか訴えることが困難に思われるのでそれを橋渡させて頂きたい。皆差別なく同じ社会でありたい。
○　閉じられた施設で生活している人やそこで働く職員にとって、外部の人の視点が入るのは必要な事だと思うから。外部の人にとっても、施設を知るいい機会になる。
○　色んな障がいの方を知ることで関わり方に幅が広がるのではと考えます。
○　障害者施設の１つ、特別支援学校です。理由:ニュースで閲覧するかぎり、生徒に対して児童虐待（性的虐待や体罰）をしている教諭がいるのも事実。外部からの訪問により、内部事情を把握できるのではないかと。一時的にもせよ、抑止力になると思う。
○　外部の人間、一般市民ができることであれば手伝いたい
○　自分が何か役に立てたら嬉しいから
　障がい者も高齢化して、高齢者施設と同じような課題が出ていると思う。障がい者が高齢者になると介護保険になるので介護保険課が関わる。
○　”障害児者が通うデイサービスで支援の仕事に関わっていた経験がある為。施設により生活の内容や関わり方は様々だと思うので、「どういう暮らしや活動をされているのか？」を知り、「当事者やご家族の方々・支援する方々の内心や本音・困り事」に耳を傾け、発散や工夫につながり、自治体とのパイプ役となれればよいように思う。（活動する相談員の人数と、訪問する施設の数が無理なくマッチするなら。）又、虐待抑止力にもなるのではないかと思う。
○　私は看護職ですから、生活における支障という点では同じと考えます
○　高齢者施設とは違う１日の過ごし方や、感じ方があると思うので、生活に対しての思い等を聞いてみたい。
○　2023 年 6 月に認知症基本法が成立し共生社会の実現を目指すこととした。全ての人たちが平等に人格と個性を尊重される社会の実現が求められる
○　介護の現場は、老人施設だけではないと思うから
○　高齢者も障害者も自身の身近な問題と捉えているから
○　環境や接し方を勉強したい
○　自分におき変えて
○　してみたいが障害者の方と付き合ったことがないので難しい様に思うのであまり自信がないですが?
○　高齢者施設も障害者施設も、社会福祉の視点からは基本的には同じと考える。環境の違いから慣れるのに時間はかかると思うが、今までの経験や感性が役立つものと思う
○　障害者施設のヘルプをしていたので、皆さんの生活の様子を見てみたい
○　娘が障害者施設で相談員をしているから
○　認知症の方のグループ訪問にもすでに活動している
○　障害者施設に勤務した時期があったが、さまざまな問題が山積みだった。利用されている方は小さな声を聞いてほしいと思っている
○　高齢者にも障害者にも支援が必要であり、その支援体制が整って社会を目指すためにも、障害者施設やその家族の声を聞きたい
○　地域に障害者施設があって、交流会もある。行くたびに、逆にパワーをいただく
○　障害者施設に行って、側で寄り添って少しでも彼らの様子を理解したい
○　現場の活動内容を確かめる必要を感じる
○　障害者施設での生活状況を全く知らないので、理解を深めたい
○　以前、障害者のグループホームの聞き取りに行っていた。制度が打ち切りとなったが、また行ってみたい
○　知識を持とうということでは、他者も施設も知り、習い、実習することも必要と感じる。社会の中で生きる人間の意識として活動があれば良いと思う
○　グループホームで若年障害者施設訪問を希望したい。そこでの生活の様子、そして社会の仕組み、課題を知りたい
○　親を亡くされ、障害者施設を利用して生活する方の相談に乗ってみたい
○　障害者施設、児童福祉施設は行ってみたい。どのような環境で生活しているのか、利用者が意見を言えない環境でないかが気になるため
○　相談という点で言えば、施設を回っていてもあまりないのが現状である。相談と言えば地域包括支援センターだが、あまり知られておらず、もっと身近なところで相談できる窓口があればと思う
○　以前、働いていた職場に障害者の方がおられたのと手話を習っていたので、活かせればと思いました。

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【1.してみたい】と回答した方の記述

○　これといった理由があるわけではありませんがどんな様子なのか知っておいたらプラスになる
○　身体的介護の仕方など、声掛けなど
○　施設で過ごされている方は、自分のことをはなしたかったり、聞いてほしいことがあったりすると思います。じっくりとお話を伺いたいです。
○　困難を抱える人の実態を知りたい。声を聞きたい。
○　仕事で障害者施設に関わっているのでほかの施設にも、行ってみたい
○　高齢者と障碍者で共通する部分も多いから
○　活動の場が広がることは良いと思うＢ型の作業所に興味がある
○　障害者施設も社会縮図の１部として訪問してみたいです。自分が関わって役に立てれることがあれば喜びにもなる気がします。
○　今すぐは余裕がないが、将来的に障害者の施設に第三者の視点から訪問してみたい。
○　障害福祉サービスの分野での外部評価も重要と考えるため
○　すべての施設を訪問して初めて全体が見える気がしている。すでに障害者の施設の入所者への生活支援をしている
○　障害が軽くても健常者ではない、高齢者もそうだが孤独になりやすい、少しでも心の内を教えてもらいたい。それが少しでもその人にとって安らぎになる事を望みます
○　障害者施設や精神科閉鎖病棟での虐待があったニュースを知って。実際は、もっと多いのではないか？訴える術がないのではないかと考える。
○　健常者も高齢者も障害者も同じ社会の中で生活されているから。
○　障害報の仕事に就いてたから
○　放課後等デイサービス施設が増えています。小規模多機能型居宅介護事業所に併設されているところもあるのでこどもと老人のコミュニケーションを深めたいと思います。
○　障害者の方への不適切ケアも問題になっているのでどのようなサービスが行われているか訪問してみたい
○　障がい者の親の高齢化により、施設入所を希望するが入るところが見つからない等、また、人材確保の難しさも聴く。実態を知りたい。
○　もっと介護サービス相談員の活動をアピールするべく民生委員の会、自治会等の会合に出るべきである。広報でのピーアール等望む。その上での活動を広げる事には賛成である。
○　グループホームの暮らしの現状を見たり、不便さがないか等聞けるとよいなあとの思いはある。関係性を築くには学びが必要だと思う
○　障害者の方は、自分の気持ちをうまく伝えることができない人もいると思うので、話を聞いてみたい
○　障害者施設について、内部のことは知らない。訪問活動をするならば、勉強してからでないとできない。言ってはいけない、見てはいけないことがあると思う
○　いろいろな施設の状況を見ることにより、見識を深めたい
○　全国的には悲惨な事件が発生している。近年では食品高騰などで極端に少ない食事の提供などが報道されている。当市では障害者への熱い思いのある指導者がおられるので、安心はしているが、対応について学びたいと思う
○　在宅で介護されている方への訪問相談活動にも取り組んでみたいと思う。老老介護、認認介護も話題になっているが、避けては通れないと思う。共倒れ防止のためにもアドバイスや、寄り添う言葉がけが必要ではないかと思う
○　色々な施設の状況がわかるため
○　身の回りに障がいを持つ人がいるので、施設の事を知りたい。
○　以前ジョブコーチをしており、相談できる環境は、本人や、家族に大変重要だと感じているから。
○　障害者施設に対して閉鎖的なイメージを持っているので、現状を知りたい
○　高齢者施設同様、障がい者施設も、風通しが良くなればいいと思います。
○　声を出しにくい方の声を聴いてみたい
○　相談員の経験をしていく中で障がい者の方に対しても必要ではないかと考えたから。
○　傾聴ボランティア
○　仕事で高齢者施設を経験しているので、障害者施設、児童施設も訪問してみたい
○　高齢者施設とは違う面もあるが、孤独を感じている人がいらっしゃるのでは、と思う。早く家に帰りたい気持ちは同じ。そして家族に迷惑をかけたくないから…。何かしら、外からの風を入れてあげたいから
○　高齢者以外に障害者施設に訪問して、いろいろと勉強とか、関わって話してみたい
○　民生委員をやっていた時に、障害者施設でお手伝いをやった経験があり、とても楽しかった。もう少しゆっくりとお話を聞きたいと思う

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【1.してみたい】と回答した方の記述

○　障害者施設等で虐待や職員の様子など外から見られることがあれば、事件になりにくいのでは、と思われるので。利用者さんや職員さんと話ができれば、また家族さんの話が聞ければ、と思うため
○　幅広い知識と利用者の喜びを感じたい。共生型＋複合サービス。訪問通所介護の場合は、複合サービスに加え、「共生型」になることも可能だと思う。共生型であれば、0～100 歳以上まで、すべての年代への対応もでき、同じ利用者を長期間・継続的に見ていくことも可能と思う。高齢者と障害児・者が複合する世帯に対して、同じ事業所・職員が一度の訪問で高齢者と障害児・者の両方に対応でき、効率的に人材活用ができる。月額定額であれば、臨機応変に対応可能。年齢にかかわらず継続して利用できるため、利用者も職員も安心。家族の急な用事などによるサービス変更への対応もしやすい
○　同じ施設で聞ける方も限られてくるので、報告書作成に困るため。また、障害者の方がどのような作業をしているか見てみたい
○　どのように対応しているが、動きの激しい利用者にどのように対応しているのかが知りたい
○　障害者の方のサポートとして何ができるのか、いろいろ勉強してみたい
○　ニュース等で劣悪な障害者施設があることや、閉鎖されて行き場を失う利用者（家族）があることを知ったから、外部の目が入ることで、少しでもサービス向上につながればと思う
○　視野を広げたい。
○　担当している施設の利用者さんにも障害のみられる方がいらっしゃるのですが、穏やかな話ができる方で、そういう方の場合、介護サービス相談も役立つかもしれないと思うので。
○　身近に障害者がいるので施設訪問によってどのような支援が受けられるのか、又、障害者の方自身がサービスについてどのように感じているのか知りたい。
○　自分自身や家族が、もし障害者になった時、どうしたらいいか、全く分からないから。
○　閉鎖的で困っている事もたくさんあるだろうと想像する
○　社会の役に立ちたいから
○　障害者の方々と接する機会があまりなかったので、どう接したら良いか分からないところがあるが、研修などで知識を深めることで、交流を深めてみたいと思っている
○　高齢者も障害者も住みやすい環境であれば、すべての人が住みやすくなるなると思っているから
○　高齢者と同じように、気持ちを出しづらいことが多くあると思うので、その手助けになれるのなら力になりたい
○　高齢者も障害者も他の人からのサポートを受けて生活をしている点は同じである。精神的な面でも共通する点があるのではないかと思う
○　義兄が大洲ホームに入居している。他の施設も訪問し、良いところを広めていきたい
○　してみたいと思うが、実際に対応するのは不安材料が多く、事前研修の必要性を感じるが、少しハードルは高いなと思う
○　私から社会参加できる施設があればと思うが、具体的に把握できていない
○　松山市内の身体障害者施設のボランティアを３ヵ月していたが、介護サービス相談員の活動を始めたので、辞めることにした。しかし、介護サービス相談員の活動は月に２回１時間であり、その活動も現在は中断している状況にある。それならば、以前の身体障害者施設を訪問する時間があると考えているところである
○　障害者施設の活動の様子、関わり方など勉強してみたい
○　高齢者と障害者の壁はないと考えるから
○　しても良いとは思う。障害者の方と接する時のアドバイスなど、少し研修を受けたら大丈夫なのかなと思う
○　福祉施設に関心がある。障害者の作業所を訪問してみたい
○　障害を持っていても幅広い年齢層があるので高齢者と同じ対応ではないと思う
○　知人に仕事をしている人がいたり、知り合いに障害者がいるため
○　社会のお役に立ちたい
○　障害者に対してどのように対応し困っていることはないか知りたい。
○　短大時代に研修として参加したことがありますが、障害者施設も幅広いで訪問してみたいです。障害児の加配として勤めたこともあるので知的、身体障碍の方とも接してみたいです。
○　普段、一般の人へは閉鎖的な施設があると思うので訪問して様子を見せていただきたい。
○　いろいろな取り組みなどを見てみたい。
○　身体的弱者という共通点から学ぶことは多く、微力ではあるが会話やスキンシップで交流したい。
○　私が訪問している事業所には割合お若い障害者の方が通所されており、高齢の利用者の方と同じ空間で過ごされています。もし、その方とお話しすることが必要であればお役に立ちたいと思いますし私自身もできるのではないかと思える雰囲気があるからです。漠然とした理由ですが。

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【1.してみたい】と回答した方の記述

○　施設を訪問して思ったのは寂しさを感じている方が多いということ、少しでも「おしゃべり」することでその気持ちを和らげてあげたい。ボランティアでしてみたいと思います。
○　以前、あゆみの里などを訪問していたが、現在活動不足である
○　やまゆり園のことといい、何かと気にはなる。また、学童デイサービスが増加しているのも気にかかる
○　違った施設も訪問してみたいが、自分自身の体力も衰えてきているので、無理かも知れない
○　障害者も一人の人間として見た時、高齢者になるのも当たり前のことだから

○　障害者施設等を希望。理由としては、より閉鎖的な施設環境と思われるため、第三者的視点でのアプローチが必要と考える
○　現在在宅介護活動中。視覚障害者、知的障害者との接点あり。資格を活かしたい
○　校区で福祉協力員・子育てサポーター里親等に参加するようになった
○　権利擁護という観点からすれば、障害者の方々も対象となるべきだと思う。相談員となった時から、高齢者だけなのかと思っていた
○　校区で福祉協力員・子育てサポーター里親等に参加するようになった
○　自立支援の事業所（Ａ型、Ｂ型)。障害者の方々がどのような援助を受けながら生活されているのか
○　障害者施設が増えている。多様性の世の中になった。障害者施設の虐待が報道されている。相談活動を行いたい
○　介護度の付かない健康な高齢者のあんしん介護の相談活動をしてみたい
○　社会的にハンディがある方々も一生懸命生きていると思うので、寄り添っていきたい
○　身体的障害者と認知症の違いを、具体的に理解、対応を知りたい
○　してみたい気持ちはあるが、今の状況ではまだ無理である
○　障害者施設や精神も同じような活動があれば良いと思う
○　大牟田市内で行われている介護状況やサービス、ケア内容を理解して、今後の活動に役立てたいから
○　私たちが住んでいる地域には近くに障害者支援施設がある。時々散歩中の利用者（入所者）とあいさつを交わすことがあり、顔なじみの人もいる。障害者の方についても地域全体で包括的に支援していく必要があると思うので訪問してみたい
○　施設とのトラブル発生。相談を受けることがある。ホームでやむを得ず、介護サービスを利用されている方が多いように見受けられる。相談機関が分からず、生活に不安を感じておられる（有料老人ホーム、ケアハウスなど)。障害者施設でも同じようなことがある。相談員の障害に対するスキルが求められるので、現状は厳しいのかなと思う（疾病の知識や対応の研修が必要なのでは）
○　障害者の方との心理面での関わりを学びたい
○　障害者施設の虐待や不適切な対応がある。行き場のない所から家族は何も言えない場合もある。外部から定期的に相談員が訪問することで施設側にも緊張感が出来る。虐待防止に繋がる。
○　障害者施設が急速に増えている。経営陣や働く人がビジネスだけで捉えず理念をどのように実践しているかを知りたい。
○　幅広い活動が出来る事で視野が広がり、高齢者にも障害者にもいい効果が期待出来ると思う
○　障害者施設も高齢者と同じように、自分の思いや考えを伝えられない方が多いので、相談員の目を入れ、安全を保ち、平穏維持に貢献したいので。
○　権利擁護の仕事もしていて認知症高齢者の方と同じ様に接する事が出来れば大丈夫だと思う

○　以前、福祉雑誌の編集をしていて、複数の施設に取材に行った事もあり、全国から送られてくる記事の校正などをしていました。また、福岡県の事業で障害者の方にパソコンを教える講師養成の講師をした経験があるため。
○　障害者施設等、関心はあるが、自信はない
○　障害を持っている方だって「思い」はある、「希望」はある。それがかなっているのかどうかを知りたい。自分の意思を伝えきれない方とのコミュニケーションの取り方などを学んでいきたい
○　デイサービスに出向き、一緒に行動してみたい。その中で参加している方の意見を聞いてみたい
○　障害者施設によっては「閉ざされている」印象の施設が存在していると思われるため、外部の目が入る機会は、施設の成長のためにも必要ではないだろうか。利用者には非日常を提供できる機会となり、介護サービス相談員の見学や、傾聴の中から改善（日常生活のしやすさ）につながることをくみ取れる活動になればと思う

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【1.してみたい】と回答した方の記述

○　老人福祉の仕事に関わり、民生委員、介護サービス相談員を経験した上で、障害者の方との関わり（大人、子どもを含め）を持ってみたいと考えていた。もし訪問がかなうのであれば、そこで働く各職員や利用者の考えをぜひ聞いてみたいと思う
○　サービス提供を知らない
○　コロナで有料ホーム訪問の機会を失っていた。民間ホームや、障害施設も、活動の幅を広げたい
○　いろいろな経験をして視野を広げたいから
○　現在施設訪問は長い歴史のある特養・老健が多いと思う。現実的には施設入所している本人の意見や、どうしてもらいたい等言える方が多い有料グループホーム等、比較的元気な方々からの意見も聞けたらもっとよいのでは
○　知らない状況（分からない状況）などがあると思うため
○　テレビの報道等で判断能力の乏しい障害者を乱暴に接している職員がいたり、事業所が不正を行い、利益を余計に得ている姿を見て、しっかりと守っていかないと弱者がかわいそうすぎると強く感じている
○　障害者施設で働いた経験があり、現在もクラブ活動で訪問している。ぜひやりたい
○　自分の地域にあるさまざまな施設を訪問することで、皆さんが過ごしやすい場にするにはどのようにすればよいか、施設の方々と意見交換していきたいと思ったから
○　訪問介護を受けている方への訪問をしてみたい
○　オレンジカフェの代表もしているので、障害者の方とも会うことは多い
○　関わってみないと分からないことが多いから
○　人間いつ何時も障害者にならないとは限らないので、私としては高齢者施設とセットで訪問させていただきたいと思う
○　社会生活において総合支援法を学び、正しく理解したい
○　障害者の就労施設がどのような仕事をしているのか、また、働いている人たちがどんな考えがあるかを、また相談なども聞いてみたい
○　いろいろな制度でのサービスに関わる人たちの話を聞いてみたいと思う
○　障害の方も中には自分の意思を表現する事が苦手な方に少しでも思いを感じたい。難しいと思います。
○　障害者施設に入所されている方の悩みを聞いてみたい
○　障害者の方の施設での生活を理解しどのような思いで過ごされているか話してみたい
○　障害者も訴えたい事があっても我慢している事が有ると思われるので、少しでも手助けできれば
○　社会的に弱い立場の障害者の方の自立に向けて、職員の考え方や、手助けをしている様子を知りたい
○　視野を広め、多少でも社会参加する私でありたい
○　高齢者施設での経験はあるが、他の障害のある方のお話も聞いて、少しでも力になれたら、と思う
○　障害者施設が地元にあるが、全く交流がない。施設を訪問することができれば、いろいろ障害のある方のことを知ることができると思うし、知って自由に交流できればと思う
○　障害者施設の事について、実際の体験が少ないため
○　視野を広めたい
○　これもまた勉強になると思います。
○　高齢者だけでなく障害者も利用している立場ではなかなか事業所へ言えないこともあるのは変わりないし、色々な問題を抱えていることは変わりないと思うから

介護サービス相談員調査　記述回答

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。

※【2.したくない】と回答した方の記述

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【2.したくない】と回答した方の記述

○　高齢者施設入所の方の中にも障害者がおり、職員に対応の十分な確認が必要である。高齢者とは違う手法も必要になるため。行くには新たな研修等必要と思う
○　高齢者については、勤務や肉親の介護を通して少しの経験や知識はあるが、障害者についてはこれまで関わりがなく、難しい
○　勉強（知識）不足のため
○　障害者に対しての専門知識がないため
○　障害者との接し方が難しいように感じる。多少知識を身につけてと思う。
○　高齢者施設での相談員として、まだまだ学ぶべきことがたくさんあると思うので、より充実したさせていきたいと思う
○　障害者施設に関する知識もなく、不安が先行する
○　高齢者の対象のみで外に余裕が無い、
○　高齢者と障害者の接し方や話し方の違い等、分からない。障害者について勉強不足である。
○　知識がない
○　経験がなく、不安
○　高齢者や認知症の入所者に多く傾聴してきた経験を踏まえても、障害者施設等での相談活動には、より専門性が求められることが多いと思う。障害の種類により、入所者の行動・思考には、研修を受講するだけで対応できるものではないと思う。したがって、自身の経験や年齢を踏まえても、現状の介護サービス相談員としての役割を全うしたいと思っている
○　私は、ボランティアで障害者からの電話相談も受けているが、高齢者や認知症の方々とも違う知識や難しさがあるから
○　特にない
○　現在月 10 日間くらい活動しているので、家庭とボランティア趣味もあり、できない
○　現在の訪問で精一杯
○　施設の件数も多く、相談員受け入れをしていない高齢者施設もあるので、まずは高齢者施設の方で活動を広げていきたいと思う
○　いろんな障害を持っている方がいらっしゃるので、専門的な知識が必要かと思われるため
○　障害者福祉に詳しくないので不安である
○　介護サービス員になって、まだコロナもあり実施期間が２年程度のため、現在の介護サービス相談員の仕事に取り組みたい
○　高齢者施設以外の訪問は、他にまた研修等、活動への不安などがあり、また自分が高齢になってきたこともあり、難しく感じる
○　高齢のため（訪問活動そのものを卒業したい）
○　後期高齢者であり体力に自信がない
○　余裕がない
○　障害者との意思疎通が難しそうなので
○　気持ちにこれ以上余裕がない
○　現状の活動では、他の施設までは訪問出来る余裕がない。
○　今年度から相談員活動を始めたため、暫くは高齢者施設に専念したいから
○　もう少し、経験したい
○　現在の介護施設での活動で十分だから
○　障害者施設の研修等、情報が少なく、それを推し進めるためには勉強等が必要となる。クリアした時には、活動できる場合もあるかもしれない
○　知識がない
○　専門性が問われるように思う。障害者施設は障害者介護サービス相談員として別のくくりで人材を募ってはどうか
○　障害者施設等の現状を分析した上での訪問ですか？　それとも活動の場を広げるための訪問ですか？
○　昨年から始めたばかり。研修後からスタートし、昨年 10 施設、今年もまだ 10 数施設訪問したに過ぎない。実施していくたびに新たなことが分かってくるという状況のため、まだ新しい分野で活動するだけの自信はない
○　現状での対応に不安がある
○　高齢者施設だけでも活動が不十分と感じている
○　年齢的に無理だと思う。体力的、精神的に身体がついていかない
○　高齢者、障害者の相談に対応できるとは思うが、障害者制度の内容が十分に把握できていない点が不安である

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【2.したくない】と回答した方の記述

○　自分のキャパシティを超えている
○　相談員になって、経験が少ないので、もう少し、高齢者施設等に訪問を続けたい。
○　したくないわけではない。相談業務を始めたばかりで、高齢者とのコミュニケーションがまだ上手にできていないと感じている。障害者はさらに難しいと思っている
○　障害について、施設環境について、どこまでくみ取れるのか心配
○　高齢者施設訪問以外、余裕がない
○　高齢者施設訪問を始めたばかりなので。
○　高齢者の人と接する勉強しかしてこなかったので、自分自身にも負担になりそうな気がする
○　今のところ、介護サービスの現場で高齢者と関わるだけで精一杯なため
○　「今の活動を広がりとして…」は興味あるが、実際には現活動で精一杯（他にもいろいろあるので）
○　障害者に関する知識もなく、研修を受けていないので訪問は難しい
○　以前に仕事で障害者施設に行くこともあったが、今の私には相談員として学ばなければならないことがたくさんあるので、そこに時間を使いたい
○　まだ介護サービス相談員を始めたばかりなのでとりあえず今は高齢者施設での仕事をしたいです。
○　身体障害者を見ると哀れみを感じて、話ができなくなってしまう
○　障害者について知識があまりないこと。年齢や障害に巾が大きいので不安
○　他の自分の活動している中で、障害者施設の行事のお手伝いをするような機会があるため（民生委員、児童委員として）
○　自身の担当地域は高齢者が多いので、日頃の見守り活動やサロン会など民生役員としての活動だけでも苦労している
○　すでに人権擁護委員、心配ごと相談員、高齢者サロンで活動しているため
○　高齢者と障害者の違いがあると思う。年齢が高くなり、認知症になる確率が高く、昔のことを思い出す時もあり、障害者とは別であると思う
○　自分自身が高齢者の域に入り、調整、連絡、報告書の提出などに齟齬を感じるようになったため
○　高齢者施設の訪問だけでも奥が深く、現状では集中し、取り組ませていただきたい
○　12 月で退任する
○　今年いっぱいでやめるため
○　現在もたくさんの施設へ出かけ、入居者、入所者等それぞれ変化が多く、その一つ一つを掘り下げ、大切にしていくため。もう少し若かったら挑戦してみたかったかも知れない
○　その他、社会福祉協議会の生活支援員もしているので、月に４～５回が限度である
○　年齢的に困難。個人的な問題として、過去、長い年月他の相談員と働いてきたため
○　広げすぎずに無理をしたくないため
○　高齢者施設と障害者施設は違うので、また見る目が変わるので、大変だと思う
○　今、まだ仕事も少ししていて、月に１度の社協の活動と、月に３度の介護サービスで手一杯かと思う
○　仕事もしており、活動する時間をこれ以上増やすことは難しいため
○　いろんな施設を訪問して活動することは良いことと思うが、障害者施設であれば、障害の知識、障害者への対応などをよく理解してからでなければ、難しいと思う
○　心が折れそうになるのではと思う
○　児童や障害者など、他の対象者に対する理解や勉強がない。高齢者との関わりもまだまだ学んでいるところなので、気持ちの切り替えなど自分には難しいと思う
○　障害者の方は、障害の特性により、言葉によるコミュニケーションができなかったり、そのために相手の言葉を肯定してしまいがちである。また、感情のコントロールが難しいため、急な動きをする方もいる。障害について講習を受講した上での訪問が必要と考える
○　障がい者サービス、知識不足している
○　今でも大変です。これ以上増えたら出来ません。
○　コロナ禍で活動できなかった期間がありまだまだ高齢者施設の訪問に注力したい。
○　自分には高齢者施設意外は勉強不足で相談を受けるだけの器ではないとおもっている
○　色々な事を地域でしている為これ以上は学ぶ時間や訪問の時間が取れないから。
○　障害者福祉の経験や知識が不足しているため
○　障害のある方に対する知識がないだけかもしれないが、とても難しいと思うから

問 4　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【2.したくない】と回答した方の記述

○　障害者施設での活動は、高齢者施設の改善点と重なることも多いと思うのでやってみたい気持ちもあるが、自分の体調等と考え合わせると、今は高齢者施設の工夫・改善に繋がる活動だけになると思ったからです。
○　今の行っている 6 施設でいっぱいです
○　20 年以上高齢者に関わることをしてきたので、それを極めたいから
○　高齢者施設だけでも相談員が入っていない施設がたくさんあるので、まずは高齢者施設での活動に特化したい。障害者施設訪問は、また研修内容が違ってくると思う。障害者施設訪問は、また別の形での受け入れが良いと思う
○　現状では障害者施設に訪問する場合、介護相談員活動においてさらなる研修が必要と思われるので、能力・体力的に不安がある
○　障害者については、周りに知った人もなく、不用意な言葉で傷つけそうで心配である
○　現場に出てみて接遇の難しさ、力のなさを痛感した。自然体でと思いつつ、力が入ったり、反省ばかりだった
○　年齢的に高齢のため（80 歳を超えているため）
○　自信がない。障害者施設は、高齢者施設と違って、年齢、障害等が多種多様で、全く経験、スキルがない
○　障害者に関しての専門的な知識もないので、私にはハードルが高い
○　障害者に接するのは難しいと思う
○　人員的にこれ以上施設を増やすのは無理があるし、高齢者施設以外となるとかなりの研修をする必要があると思われる
○　障害施設といっても多岐にあると思う。対応に難しいところがあると思う
○　それぞれの障害等に違いがあり、なかなか難しいと思う
○　介護サービス相談員がまだ未熟なので、もっともっと勉強して知識を高めてから、違うことに向き合いたいと思う
○　ケアマネ中心で介護サービスが提供されているので。訪問先（特に個人宅）の情報がないに等しい状況での、また関係が希薄なので、相談活動は不向きでは、と思う。第三者の目は大切だが
○　介護サービス相談員の活動等が認知されていないところがまだ多い。施設の職員と協力し合って、利用者のために何かをするまでに到っていないため
○　忙しいので
○　障害（知的、身体的、精神的）者について、基本的な知識がない。②ボランティアで何年も富里福葉苑と関わってきた。話せる方もいるが、職員の手助け要の方が多い実態を見ている。③職員、家族の了解が得られるか
○　自分ももうすぐ後期高齢者の仲間入りをしてしまい、まだ体が続けられるのであれば仕事としては充実していけると思うが、相談員としての対応しかできないと思う
○　現在訪問中の施設での活動に対する理解がまだできていない状態で活動域を広げるのは無理だと思う。自分自身の気持ち的には他領域への関心はあるが
○　親しみやすい子もいるが、自閉傾向の人等は、話しかけるのが難しい人も多い
○　今はまだしっかりとできていないので、自分がもっと成長していった時に、やってみたい気持ちになれば、やってみたいと思う
○　近くに障害者施設がないし、今の自分にとっては高齢者の人々をもっと深く知りたいので、他の施設には関心がない
○　まだ経験値が低いため
○　仕事の内容が専門性が高いから。
○　体力的に難しい。
○　高齢者施設は将来的に自分もお世話になるかも知れないので知っておきたい。
○　コロナ禍で活動休止が長引き、再開してまだ 1 年ちょっとなのでこちらに専念したい。
○　所属していた会員活動で、いろいろな施設を訪問、見学をしていますが、介護サービス相談員として、障害者施設等での相談活動に携わるには、まだ不勉強と感じる為。
○　障がいに関する知識が不足しているので実際に対応するのが難しい。
○　介護の現場は、現実、利用者様も職員様も現状の制度での厳しさを感じています。
○　高齢者施設と障がい者施設は大きく異なるため、まったく別の技能や知見がいる。異業種に飛び込むような準備と勉強がいるため、ならば高齢者福祉を深めるほうに尽力したいと思う。
○　障がい者の皆様の、接し方が分からない。
○　他の仕事をしているため
○　それぞれの障害にどう対応したら良いのかわからない。
○　この分野の情報量が少ない。
○　高齢者施設に入居されている方達からのお話を聴き、高齢者の置かれている現状を把握するつもりなので。

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【2.したくない】と回答した方の記述

○　今のところ高齢者施設訪問で手一杯であるため
○　市内の高齢者施設を全て訪問していないので。
○　高齢者施設も周りきれない
○　今の勉強がまだまだ未熟のため、自分が納得できるようになってから考えたい。
○　今の勉強がまだまだ未熟のため、自分が納得できるようになってから考えたい。
○　障害者の重症度が不明
○　高齢者施設での訪問で伺っていない施設がある。職員の人員不足によって問題もあるため。
○　高齢者施設が増えている中で今の状況では訪問しきれない。障害者施設(入所系)から介護施設に来ている方もいるので気にはなるが、今の現状では無理である。
○　自分も高齢の為
○　まだ活動できていない高齢者施設が多いから
○　高齢者施設の形態も多様化して、勉強することが多いから
○　高齢者施設においても、現在会話ができる人が少なくなり、相談活動ができているか不安である。障害者施設においても、相談活動ができるか自信がない
○　高齢者施設以外の相談活動をすると、いろいろ勉強不足の点も出てきて、自分としては心配である
○　障害者施設は年齢層が幅広く、また障害の部位もいろいろである。利用者とのお話の中で、障害者の知識不足の自分が対応することは大変に失礼なことと思い、今のところは活動ができない
○　もっと専門的な情報を知っていないと、とても難しく思えるから
○　難しいと思う
○　他の活動をしている
○　忙しいため、時間が取れない
○　現状の訪問回数・時間では入所されている方の相談もきちんと受けることはできていないと思うので。高齢者施設での相談をしっかり受けることができるようになってから考えたい
○　今のところ高齢者施設だけで手一杯で、障害者施設についての知識もなく、自信がない。その他の地域活動もあるので
○　高齢者施設訪問だけでもまだまだ勉強することがあるから
○　責任を伴う活動であり、対象となる方々の範囲をあまり広げたくない
○　同じ傾聴・相談でも、相手が違うのでどう対応してよいか分からない。もしやるとしたら、それなりの研修に参加しないとできないと思う
○　自分にそこまで対応する余裕、余力がない
○　高齢者と障害者は、法律も施策も異なるため、今の知識では十分ではないと考えられるため。障害者が 65 歳になった時の行政の対応もいまだ不十分であり、相談を受けても対応ができないと考えられる。また、市の体制も縦割りのままでは難しい
○　まだ訪問していない施設や新設施設を訪問したいため
○　障害者に関する新たな研修受講の必要があること。年齢的（70 代）にこの先いつまでできるか分からないため
○　市では高齢者施設のみのため
○　障害者施設の訪問はしたことがあるが、相談活動となると考えてしまう
○　責任が重く自信がないため
○　私には、荷が勝ちすぎていると思うので。
○　障害にも様々なものがあり、知識が無いので支援できない　安全な支援ができない
○　まずは時間がない。障害者と言っても色々な障害がありますが、対応を考えると高齢者に対する対応と違いがあると思うので今は出来ないです。
○　時間的に無理がある。
○　障害者施設は慣れてないので接し方が難しい
○　今はまだ高齢者との関わりに専念したい。ただ、その先に障害者含めて子供などに対する活動は考えたい。
○　自信がない
○　老人施設でせいいっぱいです。
○　障害者には また別の視点が求められ、私にはそこまでのキャパがない
○　高齢者がもともともっておられた障害と高齢になられてからの障害、事故や病気、老化によらず、ご本人の受け止めかたも少し違うこともあるような気がします。専門の知識をひとつひとつ学び直さないと、対処できないのではないでしょうか。

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【2.したくない】と回答した方の記述

○　自分自身の年齢から、限られた時間の使い方を考えているため。何でもやった方がまた続けた方が良いとは思うがキャパシティを超えての活動は続かないと思うので。
○　いろいろな障害者がいるが、その対応は多種多様である。「施設の常識は外部の非常識」といった面もあり、外部の目が入る方が必要と言う施設もあるが、障害の状態によって接し方なども違うので、相談員もそういう方たちのことを研修・勉強してからでないと、訪問するのは施設の職員にも迷惑をかけてしまう気がする
○　いろいろな方の目が入ることは必要だと思うが、相談員としてきちんと身体的な障害や精神的な障害などたくさんの障害に関する研修をきちんと受けてから考えたい
○　接し方が分からない
○　知識がない
○　時間的に困難
○　したくないわけではないが、高齢者施設への訪問等不十分なところがあり、その充実を図ることが大切
○　障害を持っている方は障害者になった自分を受け入れるのに 10 年くらいかかる。訪問して誤解や聞き間違いなど、精神的なサポートは無理だと思うのでしたくない
○　高齢者施設での活動に満足しているし、自分として自信も持っている。高齢者となら、どんな話に興味を持ってくれるかが、何となく分かるようになってきて、施設の対応についても話をしてくださるようになっている。障害者については全く分からないし、未知の世界だと思っている
○　研修を受けただけでは的確な対応ができる自信はない
○　高齢者のケアを長年やってきたため、障害者の症状、程度の理解が不足している。ベテランの方に教えていただきたいとも思うが、すぐ一歩足を踏み出すのは難しい
○　ボランティアとして何年間（20 年）も関わってきているので、ほぼ理解できているから
○　現在の施設訪問数や今後訪問施設の増加を考えると、高齢者施設以外の相談活動はできません。心に余裕があり健康(元気)で明るい雰囲気をもって訪問したいと思います。
○　障害者に関する知識がないのでどう対応したら良いかわからないから。
○　違う種類の施設は、それぞれ専門性が高く、新しい知識が必要となり、現在それを学ぶ時間がないから。
○　高齢者と障碍者では抱えている問題も生活背景も異なるので、そこはそれぞれの専門とした方が良いと思うため
○　介護相談員としての知識では足りないと思う
○　してみたいが、年齢的な面からもこれ以上続けるのは困難だと思います。残念です。
○　地域の全ての高齢者施設を訪問出来ていない中、今以上の訪問箇所を増やすことは不可能だと感じています。
○　今の活動からすると、高齢者施設を一巡するだけで、役１年かかってしまい、これ以上増えると負担になると思います。
○　障害者についての学びを全くしていないため
○　この数年、サ高住や有料老人ホームなどが訪問対象となり、対応施設が広がってきている。本来は介護保険上の事業であり、研修を受けているが、障害者制度や障害への知識がない中での相談活動は受けかねる。職員さんとも話せるようになり、業務の大変さや苦労が分かるようになった
○　障害者や障害者施設について知識がないため。また現在市、では高齢者施設を 86 ヵ所訪問する。高齢者施設でしっかり経験を積み、信頼される活動をしていきたい
○　年齢的に、高齢者の勉強だけで手一杯で、それ以上手を広げる気にならない
○　専門的知識が必要であり、障害も多様であるため、難しいと思う
○　高齢者施設だけでいっぱいいっぱいである
○　高齢者施設だけでなく、障害者施設等に訪問を行えば、また視点が変わるかも知れないが、民生委員時代に障害者施設を何箇所か訪問している。障害によって普段と環境が異なると生活が乱れる入所者もいるので、その点が心配になる
○　いろいろなことに首を突っ込んでいるので、これ以上は無理
○　私自身が高齢であるため、今以上の活動は無理と思う
○　勉強不足
○　令和３年、10 年表彰を受け、現在 77 歳。高齢者となり、自分のこれからの体調を考えた生活になっていくので、無理かな？　と思っている
○　障害者の方との接し方（コミュニケーション)、方法を理解してからでないと難しいのではないかと考えられる
○　高齢者施設に対応するのに時間が必要なので、これ以上の負担は無理なため
○　高齢者施設より、入居されている方の状態が多岐にわたると思われるので、私にはとても対応するスキルがないと思う

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【2.したくない】と回答した方の記述

○　対象が全く異なるので難しい
○　今年の６月から、介護サービス相談員として関わるようになったばかりで、まだ自信が持てない
○　したくないというよりも、これ以上の活動は時間的に無理だと思うため
○　高齢者施設だけで手一杯なところであり、それ以上は無理
○　少々経験があることと、縦割りだけの方が身を入れて集中のケアができると思う
○　今の状況で手一杯
○　高齢者と障害者は問題が違うから
○　コロナ禍の訪問中止の期間が長く、任期も後僅かなので、もう少し深く高齢者施設に関わりたい
○　今の自分高齢者施設で、いっぱいいっぱいです。
○　現在　月に 2～3 か所の施設を訪問させていただき、職員の方とフィードバックをし、その後報告書を作成しています。やってみてとても気を使う仕事であり、深くかかわりすぎないことにも気を遣うようにしています。現状維持でよいです。
○　能力的に余裕がない
○　相談員としては十分な知識を備えておらず力不足。別の方法で協力したい。
○　専門で活動していない。時間的にも不可能。
○　現状で手一杯
○　したくない
○　意思疎通が難しい
○　障害者に詳しくない、いくつもの分野があり難解ですので、
○　高齢者施設への訪問活動も十分に行えていないと思っているため。
○　経験がなく、自分にはできないと思われる
○　また高齢者施設もたくさんあり、回り切れていない。障害者の対応に不安がある
○　高齢者施設も多く、そちらをより多く訪問したい（まだ訪問していない施設があるので)。障害者施設へも必要だと思うが、知識が足りないと思う
○　まだこの職を始めて日が浅いため、もう少し時間をかけたい
○　相談員としての経験が浅く、自信がないため
○　訪問回数として、これ以上増やしたくない。専門的知識が乏しい
○　スケジュールがいっぱいでこれ以上 時間を費やすこ とは できないからです!
○　障害者の生活が障害の種類が多く、対応できないから
○　今は高齢者施設訪問だけで、楽しく訪問させていただいていて、時間に余裕がなくなり、対応にも支障が出る
○　まだ介護相談員としての経験が浅いため、もう少し高齢者施設において活動を継続したい
○　コロナ禍の影響で、介護施設への相談活動が減少し、現在も引き続いて思うような訪問ができていない。市内の介護施設の把握がまだ十分には把握できていない。介護施設の訪問が定期的に行えるようになったところで、障害者施設に目を向けていきたいと思う
○　障害者にも身体や知的・精神など自分の知らないことがあり、もっと知らなくてはいけないことがあるので、研修などで知った上で、活動に当たりたい。また、養成研修時、障害者の話し方で聞き取ることが自分には難しかったこともあり、現在は訪問できないと思っている
○　現在、感染症の影響で訪問施設数、回数、時間を減らしている状況にある。高齢者施設訪問が正常な状態に戻ってからで良いと思う
○　精神障害者の知識や対応技術の未熟さから誤解や勘違いを生み、病状を悪化させてしまう恐れがあるため、慎重に考えたい
○　現在の活動でも、架け橋として利用されている方のお声を届けることができているか否か、まだまだ聞く力が未熟と考えるから
○　自分の今の知識だけでは無理だと思う
○　障害者施設は、年代の幅、障害の違いなど、高齢者の施設とは全く違うような気がする。短期間の研修では分かりきれないと思う。ここｒは通い合わせることはできるかも知れない
○　障害者の方々の勉強不足
○　時間がない
○　障害者施設を訪問するほど知識を持っていない
○　他のボランティアもやっているし、新たに障害者の勉強もしなくてはならないため、時間の余裕がない

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【2.したくない】と回答した方の記述

○　高齢者施設だけでも問題点が多々あると思っている。介護職員の人手不足で職場に活気や明るさがない所を訪問してきたため、障害者施設と聞くと私自身まだ偏見の目が大きい。低所得、危険、汚い、人手不足の施設に自ら飛び込んでいこうという気になれない
○　まだ相談員になって日が浅いので、もう暫くしてからならば、障害者施設も行ってもよい。
○　関心はあるが知識がないので自信がありません。
○　自分は障害者に対して、無力であり、苦手意識がある。説し方がわからない。
○　高齢者に寄り添っていきたい。
○　まだ、介護サービス相談員始めたばかりなので
○　高齢者施設訪問活動でようやく自分らしさも大切にしながら観察をしたり会話の中から感じ取ることが多くなってきたところです。まだまだ勉強中の段階だと思っています。
○　障害に関する知識が乏しく、上手く関係をもてられるか自信がない。
○　一言で障害者といっても身体障害、心身障害と色々な方がおられます。そのなかでも、また重度、軽度など多様な症状なので、勉強も必要ですし、自分は、まだまだ高齢者の勉強も必要なので、そこまでは出来ないかと思います。
○　以前、民生児童委員を担っていた時、障害者特に精神的障がい者と向き合う事がいかに大変かをかをじたから。かかわるのであれば専門的に勉強するべきだと思う。
○　障がい者施設は、年代の巾、障がいの違いなど、高齢者の施設とは全く違うような気がします！短期間の研修ではわかりきれないと思います！心は通い合わせる事は出来ると思います！
○　障害者の事に関しての知識不足
○　これ以上増やしたくない
○　私の知識ではやっていけるか不安に思います。高齢者施設と障害者施設とは似ているようでも全く違う事を感じます。障害者施設を訪問するには又違う研修をした方が理解出来ると思います。
○　まだ介護相談員として介護の事が勉強中の為、高齢者さんとの関わりの経験を積んでいきたい為今はまだ高齢者さんの関わりに重点をおきたいと思います。
○　老人問題に関心がある
○　現在、感染症の影響で訪問施設数、日数、時間を減らしている状態なので、高齢者施設訪問が正常な状態に戻ってからで良い。
○　後々は参加を考えたいが、今は、現役を引退された方の生活支援、要支援にならない為の活動を軸に出来ればと考えています。
○　障害者の方をお話をしたくないのではないが、対応の仕方の知識がないので、安易にお話ができないという思いがある
○　民生委員として、地域での訪問・相談活動も多く、介護相談員としての活動で十分である
○　自分自身が高齢者になっているので、お話を聞いたり、様子を見たりすることが負担になってきている
○　以前に関わっていた障害者の方の事例から考えると、現在の介護サービス相談員の知識や力量では、年代もさまざまで知的障害や精神疾患を抱えておられる方々に対応するのは難しいと思う。相談員の施設訪問に何を求めるかにもよるが、知識が足りない
○　今は高齢者施設への訪問で体力も精神力も使っていて、疲れを感じることもあるから
○　自身、年齢的に相談員としての時間も残り短い状況にあり、気持ちはあってもできない
○　今はできないと思っている。障害者施設の相談活動は、高齢者施設のそれ以上に、より専門的な知識が必要と考えるからである
○　自分の生活、地域のボランティア、今の相談員活動で、他のことをする余裕がない
○　自分自身、専門的な知識、スキル等、何も持ち合わせておらず、この上、さらに活動の範囲を広げることは荷が重い
○　高齢者施設の中に入って面接等を行うことで、対応の難しさを痛感している。現在の業務を行うのが精一杯である
○　民生委員として、すでに障害者施設等に見学に行っているから
○　障害者は自己責任で処理されたい
○　高齢者と障害者は本質的に違うと思うから
○　今の状態で、時間にぎりぎりのところとなっている。障害者施設に訪問するなら、今訪問している施設をいくつかやめにすることが必要となる
○　まだ訪問回数も少ないので、現状の活動を深めたい

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【2.したくない】と回答した方の記述

○　知的障害者だと利用者の心の声まで把握できないと思われる。ただ、身体拘束につながる目で見て、明らかな異変に気づくことはできると思う。会話の困難な利用者だと、自分たちの訪問に慣れていただくまで時間が必要だと思う。障害者施設等に訪問となると、研修が必須だと思う
○　高齢者の人と違い、障害者の人は対応が難しそうなため
○　障害者に対峙するスキルがない
○　介護サービス員を始めたばかりなので、今は介護サービス員をがんばりたい
○　高齢者施設のみで、訪問の日にちや人数が手一杯で、無理だと思う
○　障害者の方との接し方が分からないので、きちんと研修して、教育を受けてからなら、大丈夫かも知れないが、もう年齢的に無理である
○　目的外
○　障害者について何も勉強していないので、今の時点では無理です。
○　知識がないから
○　高齢者と障がい者の方では声がけも違うように思うからです。
○　障害者についての研修、勉強をしていない。知識不足の状態で、訪問することは、施設側にも利用者に迷惑がかかる。自分の中の偏見などを取り外してから、訪問できる状態にしたい
○　専門的な知識が無く、自信が無い為
○　障害への知識不足のため
○　障害に対する知識が無いため
○　介護サービス相談員を始めたばかりで、まだ介護の知識が乏しいので、障害者となるとさらに広い知識が必要だとおもうから
○　相談員になって間もなく，今はまだ経験が足りないため
○　現在の活動のみで、精一杯だから
○　障がい者の方たちへの接し方は非常に難しいから。
○　年齢的に今以上の活動は出来ない。
○　高齢者施設に訪問しても、充分な成果を感じないから。
○　高齢者施設は、イメージしやすいが、障がい者施設は、年齢も多様となり、イメージしにくいので自信がないため。
○　まだ高齢者施設の相談活動を始めたばかりだから（コロナ期間は相談活動が出来なかった為）
○　障がい者施設等の研修が充分出来ていない。
○　障がい者について何も知識がないため
○　介護サービス相談員の仕事がまだ未熟だからです。
○　専門知識、研修などしてないから。
○　心の余裕がない
○　自分自身が高齢になり、体力的にどうかと思うようになった。障害者施設等にも訪問したいと考えていたが…
○　障害者の方に対しての接し方等、きちんと研修をしてからなら訪問可能だと思う。人数がいない
○　今のところ、高齢者施設の訪問だけでいっぱいである
○　高齢者の介護相談と違った問題提示で、勉強しないと分からないことばかりかなと思うと、積極的には活動できない
○　私自身が後期高齢者である。身体能力、感知能力、記憶能力、思考能力、表現能力が劣ってきている。今以上に活動範囲を広げても、十分に対応することができるかどうか、自信がない
○　他のボランティア活動もやっており（役も兼任している）、介護相談員活動だけに時間を割けない
○　高齢者二人だけの生活なので、それぞれに何かしら病気もあり、私たち自身が若い世代に迷惑をかけないようにと努力する日々である。体力的にも精神的にも難しくなった
○　障害の程度によってもいろいろあると思うので、自分自身にできるとは思っていない。また障害者の友人もいるし、勤めたことがあるので、大変さも分かっているから
○　主にしている仕事との兼ね合いが難しく、障害者施設等への訪問も行いたい気持ちはあるが、できないのが現状である
○　自分の親を抱えていたので、介護のヘルパーの資格を持っていた。その点と重なる部分があったので、高齢者施設の訪問が良い。自分も高齢者になって、将来どんな所がいいかなと今では思い、訪問している
○　障害者施設の方とコミュニケーションを取るのが難しいと感じるから
○　高齢者施設がたくさんあるので

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【2.したくない】と回答した方の記述

○　高齢者とは違うので心配。うまく聞き取れるか不安
○　時間がない
○　気にはなります。現実、他の仕事をしている関係上、今以上の時間はとれません。
○　障害者への専門知識がない。
○　高齢者が増え、施設が多様化しているなかで、高齢者が抱える問題だけでも多いから　それ以上に対応出来ない
○　現在の高齢者施設訪問で、手一杯の状況なので。
○　高齢者さん（特に認知症の方）とのコミュニケーションを毎回模索してる最中で、さらに障害者さんとのコミュニケーションも同時にとなると、自分には対応しきれないかなと思いまして。
○　今現在、高齢者施設を訪問しているが、コロナ禍で思うように時間が取れない。このままでしっかりと、現況のまま勉強を進めていきたい
○　今の相談業務が忙しいから
○　現状で精一杯です
○　専門的な知識がなく、失礼に当たることがあるかも知れない
○　相談員の人数が少なく、一施設に対する訪問頻度が少ない現状で、対象施設を増やすとさらに訪問頻度が減り、相談員としての役割を果たすことが困難になると思われるため
○　現状、サ高住などの施設等も回れず、各施設、年に１回程度の訪問しかできないので、この状況が変わらない限り難しいと思う
○　活動の場が多く、訪問の頻度が年１～２回の現状である
○　高齢者施設と障害者施設は訪問の視点が違うと思う
○　認知症の高齢者との意思疎通は難しい　が、障害者施設での意思疎通はそれ以上に大変だと思う
○　障害者の方の気持ちに寄り添った対応の仕方が分からないし、自分がいろいろなことに対応できる精神の持ち主ではないので。
○　１年半くらいしか活動をしておらず、それも５年間も活動休止が続いている現状で、障がい者施設訪問は考えられない。
○　障害者についての知識不足
○　障害者施設が併設されたところの訪問で精神障害の方達の意思疎通が難しく思った。
○　障害者等において、専門的な知識がなく不安である
○　感情的には「してみたい」という気持ちがあるが、私たちは介護保険の範囲内でのサービス相談員だと思うので、障害者のことも、きちんと勉強してから接した方がいいと考える
○　今のところ、高齢者施設だけで手一杯で、頭が混乱しそうだから
○　今年度から活動を開始したばかりで、今のところ余裕がない。いずれはそういった所への訪問をしてみるのもいいかと思う
○　市民後見人は大変そうだから、したくない。責任が重すぎる。民生委員の方にお願いしたい
○　現在 36 事業所に対して、コロナ禍を経て再会し、活動が軌道に乗りつつあるため。
○　高齢者以外では、まだ経験がないため
○　現時点ですべて訪問できていないので、地域全体を訪問できるように取り組み、いろいろな問題に取り組みたい
○　活動の場を広げることは、関心はあるが、高齢となり、現在の範囲を拡大することはとどめておきたいと思う
○　ボランティア活動の足元をしっかりして拡大へ、視野を広げたい
○　障害には大きく分けると三種類あり、きちんと向き合えるように研修を受ける体力に自信がない。年齢的に活動年数も残りが少ないので、納得できるまで研修を重ねる時間が足りないと考える
○　どう接したら良いのか分からない。また、コミュニケーションの取り方や、パーソナルスペースの範囲
○　高齢者施設訪問時もその都度、相手の方も状況等も異なる為心を尽くします。その他の訪問は難しいです
○　長年たくさんの施設に訪問しているので、そこでの良い取り組みなどをお伝えして、「うちでみやってみよう！」と取り入れてもらえたこと
○　高齢者施設と障害者施設は全く別の施設だと思う。障害者施設への訪問に活動の場を広げる前に、もっと高齢者施設のためにできること、しなければならないことがあると思う
○　自分自身の年齢を考えると、地域の中でやれることを探してやってみたい
○　まだ１年少しなので、まず高齢者施設をもう少し理解して、いろいろ勉強したい
○　経験が少ないので、徐々に幅を広げて、種々の施設の訪問へと広げたい
○　年齢的、体力的に無理

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【2.したくない】と回答した方の記述

○　以前の保育士の仕事で、心身障害者施設での研修実施を経験している。今は体力的にとても無理だと思う。しかし、精神に障害がある方との傾聴は経験してみたいと思う
○　やってみたい気持ちはあるが、障害についての知識や理解がないので、不快な言動をしてしまわないか不安
○　障害者に関わることがなかったので、すぐに対応することは難しい。介護サービス相談員を始めた時のように、研修を受けて知識を得てからであれば行ってみたい
○　高齢者施設などもボランティアとして参加したい
○　現状で手一杯なので
○　現行のままで良い
○　障害者施設等での障害者や施設の知識があまりないので、研修等で知識の向上が図られたら活動の興味、広がりとしてやってきたい
○　障害者の方々への関わり方、接し方には、自信がないのが正直なところだ。障害と言っても多種多様、それなりの配慮が必要だと思う。少しお手伝いというわけではない。相談活動となると改めて研修が必要だと思う
○　障害者に対して、正しい、きちんとした知識など研修を受けていないから
○　高齢者に対してもまだまだ知らないことが多く、悩んでいるのに、これ以上難しいことはできない
○　他のボランティア活動も行っており、余裕がない
○　してみたいとは思うが、今現在介護をしている家族がいるので、できない
○　責任を持って出来る教養範囲を超える為
○　自信がないから。
○　現在、一施設訪問で約１時間半から２時間、関わらせてもらっているが、私自身の精神面の未熟さがあり、ご苦労されている施設の方々、利用者の方々の気持ちに添いにくい
○　人員不足（時間がない）
○　現時点では高齢者施設を十分に訪問できていない状態なので、当面は高齢者施設に重点を置きたい
○　民生委員・児童委員もしており、時間が足りない
○　知っておかなければならない基本事項が全く違う
○　現在の自分の中ではハードルが高すぎると思うので
○　私自身、高齢者と言っていい年齢になった。60代ぐらいであればいろいろな施設など訪問し、施設の職員さんや入所されている方に接してみたいと思うが。障害者施設等の生活環境など興味はある
○　介護サービス相談員としての研修は受けたが、障害者への対応はどのようなことに気をつけたらいいか分からない
○　今はまだ高齢者の皆さんとの関わりで精一杯だ。認知症の方との意思の疎通の難しさを感じることも多く、まだまだ自身の力不足を痛感している
○　難しいと思うから
○　新たな対応方法を習得するのは難しそうだから
○　様子が分からないから
○　高齢者施設での活動を始めてまだ短いので、こちらに集中して活動したいから
○　現在施設訪問だけでも精一杯で、他の所への訪問するまでにゆとりがない
○　障害者施設等の勉強をしてからでないと訪問はしにくい
○　障害者施設の訪問には、専門的な知識が必要である。高齢者施設の活動とは全く別なものであり、より奥深い知識や理解が求められている
○　あまり時間的に余裕がない
○　私自身ももう高齢者なので、高齢者施設について特にいろいろ学びたいと思っている
○　今の活動で精一杯だから
○　障害者の方の訪問は、私自身荷が重いような気がして、少し考える
○　自分自身、介護サービス相談員の経験が浅いため、もっと深く学び、経験を重ねたいため
○　自分には無理かと思う
○　高齢者施設で手が一杯。他のボランティアで日々忙しい
○　今は一つのことで精一杯である
○　自分は今通常の生活をしているから、何となく上から目線で見ているようで、妙な同情心が起きて嫌になる
○　大変難しいことと思う。ご家族の方とのコミュニケーション、ご本人とのコミュニケーション、通っている施設の方とのコミュニケーションなど、難しいと思う
○　知識が不足しているため、我流では対応が難しく思う

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【2.したくない】と回答した方の記述

○　高齢者施設以外では、デイサービスセンター等の介護サービス事業所への訪問も検討しているところなので、現時点では、まだ障害者施設等への訪問相談活動についての予定はない
○　高齢者施設以外ではデイサービスセンター等の介護サービス事業所への訪問も検討しているところなので、現時点ではまだ障害者施設等への訪問相談活動についての予定はない
○　今の施設でもう少し勉強したい
○　今のところはやっと高齢者の方々の気持ちとか知った現在は、もう少し今の勉強深くしたいと思う
○　障害者の方との接点が少なく、対処の方法などに自信がない
○　相談員になったばかりでコロナが流行し、訪問経験も浅く、これから高齢者施設のいろいろな所を訪問していきたいと思っているところである
○　気にはなるが、今の介護相談員活動で精一杯で、時間がない
○　障害者の方と触れ合う機会があまりなく、知識不足のため
○　肉体に限界をかんじている
○　障害者施設での対応の仕方がよくわからない。
○　今はまだ経験が浅いので高齢者施設での活動を重ねていくことを優先したいから。
○　自分の年齢的な事
○　そもそも、高齢者と障害者では、異なる部分が多いと考えます。まだ、高齢者施設に行くだけでも『勉強中』なので、それと異なる障害者施設に行くことは考えられないです。
○　高齢者の方との対応や話をお聞きする事も難しいと感じていますので　障害を持たれている方のコミニケーションまではとても満足な対応ができるとは思わない
○　障害者施設経験が無い
○　高齢者に対する満足な施設訪問が出来ていない現状である
○　未記入
○　高齢に付
○　心の病の施設に訪問したときに味わった空気感に私自身負けそうになり驚怖感に襲われた。
○　現在の活動の中でも障害者の方と話をする機会もある。今の活動で手一杯である
○　現在の介護サービス相談員活動で手一杯
○　年齢的、体力的に難しくなってきているように感じられる
○　今はボランティアで毎月が回っている感じで、楽しみ方が分からなくなってきている。趣味として持てるものがあればいいが、今はないのでしたくない
○　難しいと思う
○　自分も高齢者であり、高齢者の気持ちの把握はかなりできると思っているが、障害者の場合は一から考えていかないといけないと考えると、無理かなあと思われる
○　障害者のことは勉強不足なので、不安がある
○　コミュニケーションの取り方に難しさを思う
○　高齢（100 歳）の義母がいることや、夫も介助が必要な時もあり、余裕がない
○　現在 74 歳で、農業をしながら介護相談員および地域の民生・児童委員支部長、その他地域活動の雑役を任されている。時間的に余裕がないのが現状である
○　時間が取れない。障害者との関わり方等知識がなく、事前研修が必要だが、時間的余裕がない
○　今春より相談員になったばかりのため、ご近所の高齢者の皆さんの見守りボランティアとして動いているが、まだ自分の孫たちも小さいため、慣れてからでないと難しい
○　障害者相談も少し勉強させていただいたが、どう対応すればいいのかが分からず、自分自身が悩み出したので
○　高齢者施設と障害者施設の両方の相談員をしたが、自分自身体力的に少々不安になり、今年度から高齢者施設の相談活動のみにさせていただいている
○　高齢者施設の訪問だけでも知識や理解力に乏しく、介護サービス相談員の意義や役割が果たせない現状で、それ以上のことは負担が大きいと感じるため
○　民生委員として身体障害者のホームには訪問する機会があるので
○　障害者との関わりを少しだけ体験したが、ボランティアに対する説明や学びが少なく、どうしていいか悩むことが多かった。現場でも専門家に任せるという雰囲気があり、踏み込めなかった
○　障害者施設は高齢者介護施設以上に、利用者ごとの対応が難しいと思われる。相談員が直接障害者と会話することは困難なため、施設の状況、障害者の様子を観察することで、評価・判断することになると思うので、自分の知見において、役立つ意見が見出せるとは想像できない

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【2.したくない】と回答した方の記述

○　娘が障害者施設で看護師として働いているが、障害者との会話は非常に難しいものがあり、その日の気分で相当話しづらい場合があると聞く。また、見慣れない人との会話を拒む方もあり、訪問する側の人にも相当な教育（研修等）が必要だと思う
○　常に障害者団体との関わりがあり、研修の場もあるので、今以上の活動は負担であり、必ず行事が重なり、十分な活動ができないと思うから。行事の際は、お手伝いで参加することが多々ある
○　以前、権利擁護の実習で何ヵ所か障害者施設を訪問したが、全くどうしてよいか分からず、見ていただけで、これではお役に立てそうもないと感じたため
○　体力的に無理です
○　もう少しこれからの老人問題を学びたい
○　高齢者施設の介護サービス相談員受け入れはまだ少なく課題が山積みです。全ての施設で年１~２回でも訪問できるようになる事を望みます。
○　体力や時間的に難しくなったため
○　今はまだ私には、高齢者に関わることだけでいっぱいいっぱいです
○　法律では一律だが、違うものと思うから
○　よく分からないから
○　障害者については勉強不足のため
○　自身の体力を考えると不安なので。
○　自信がない
○　自分の性格に向いていないから
○　障害者施設では高齢者施設で傾聴するようにはいかないと思うからです。
○　介護施設だけでもたくさんの種類があるため、把握しきれない
○　現在、障害者施設に併設の入所施設や通所施設を訪問しており、障害のグループホームを退所し、特養に入所された方や障害と介護が同じスペースでデイケア事業をされているところがある。併設等ならば訪問しても良いと思うが、障害施設単独で訪問するほど、身体的にも精神的にも余裕はない。知識もない為。
○　高齢者施設の訪問を始めたばかりなので‥今はその事に専念したい。
○　余力がない。高齢者施設で手一杯です。
○　自分の中で障害者施設と高齢者施設の特性がいまだ十分に理解できていない
○　したくないわけではないが、専門的な知識もなく、対応が難しく感じる
○　高齢者は身近におり、自分たちも高齢になっていくので、様子はよく分かる。障害者は身近にもいないし、プロの方でも問題を抱えている。障害者施設に訪問することは難しいと思うし、研修を重ねても行ける場所ではない気がする
○　したくないというよりは、難しく感じる。介護サービス相談員でも、いろんな利用者（高齢者）がいて、対応に学ぶことが多いので、障害者施設となれば「無」の状態で訪問してもいいものか？
○　障害者と言ってもさまざまな障害があり、ひとくくりにはできない。それぞれの障害についての知識を深めた上での対応が必要とされる。高齢者施設訪問にもエネルギーが必要なので、どちらも、は大変だと思うので
○　介護保険に関わる相談員なので、施設だけでなく在宅のサービスにも入っていくべきなのではと思う。施設入所者は重度な方が多く、認知症の方も多く、話を聞く対象の方はとても少ないように思う
○　以後は分からないが、今は高齢者施設で勉強したい
○　障害者施設の役割や、どの様に運営されているか研修を受けていないので不安です。
○　高齢者施設訪問だけで手一杯である。また、障害者施設等を訪問する場合、あらかじめ予備知識なり相応の準備が必要であると思われたことからも、対応困難
○　ハードルが高い
○　一人の相談員が多くの担当をすることにより、細かいことに目が行き届かなくなる事を懸念する。欠員が有るように、なり手不足を助長しかねない。この制度を執行するにあたり、地域で広く相談員を置く様に行政の方針を願う。
○　高齢者施設での仕事やボランティアの経験はあるが、障害者施設での経験があまりないので、自信がない。外出介助などは少し経験しているが
○　現在の相談員と習得中のため、まだまだ余裕不足
○　受容と共感のバランスを保つ自信がない
○　人数的にも無理
○　目的・意義がはっきりしていないため

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【2.したくない】と回答した方の記述

○　現在の活動で十分と思っている
○　自分自身が高齢のため
○　他の活動と兼務状態なので、体的にきつくなっている
○　今の訪問で一杯である。民生委員として地域で相続を受け、自分が訪問しているところに一緒に相談に行けることが良かった
○　すみません。
○　範囲が広すぎて分からないから
○　長年介護保険の仕事には、関わってきたが、障がいを持ってる方との関わり方がわからない
○　相談員になって２ヶ月で、まだ考えられない。
○　認知症の方については、研修を受けるなどしてほんの少しは知識を得られたかと思うが、このまま障害者の方と接するのは不安がある
○　高齢者施設の入所者さんと年齢が近づいた私は、訪問箇所を増やそうと思っていない
○　年齢と体力と交通手段がないのでできない
○　高齢者施設の高齢者に対する相談活動のみで十分である。高齢者施設の声なき声にどのように対応しているか疑問な点がある
○　研修等の機会がなく、自分の知識・常識だけで障害者の方に接するのは大変失礼になるので
○　高齢者施設以外は訪問した事がないので
○　広い知見を持つことが大切だとは思うが、中立的な立場で冷静に関われるのか不安。
○　身障者についての知識がないので
○　仕事が多忙なため時間がとれない
○　自分自身が後期高齢者に近づいており「自分だったら」と高齢者の事を思いながら訪問している。ボランティアとして訪問していて現在の立場で活動したい。もちろん、障者者施設での相談活動は意義があると思いますがある程度の専門知識が必要ではと思います。
○　必要なことだと思うが、障害者のことや障害者施設の内容は複雑で多岐に渡っていると思うので、今の自分では自信がないので。
○　難しさ（対応）
○　高齢者介護と障害者福祉の対応の違いがあるだろうし､対応の違いも色々あると思うので戸惑うと思うから
○　高齢者施設でまだまだ十分な相談活動ができていないので、まずはそちらを充実させていくことが大切だと考える。
○　適性がない
○　活動する時間がないため
○　自信がない
○　若くないので、現在は忙しくない。若い時に、障害者の訓練センターでの事務をしていたので、不自由な体でがんばる様子を見てきた。とても励まされた。福祉関係に関わりだしたのも、これがきっかけかも知れないと思う
○　現在していることでいっぱい。年齢的に増やせない
○　体力がない
○　知識がない。関心はあるが時間がない
○　他にボランティアをしているので、時間が取れない
○　あまり活動を広げたくない。家庭のこと、自分の趣味活動などの時間を取りたいので
○　障害者の施設の訪問は、何となく難しそうに感じているため
○　まだ考えたことがない。高齢者施設だけでも、十分な活動ができているのか疑問
○　今のところ、高齢者施設に集中していきたい
○　精神的障害者施設は避けたい
○　今の活動の仕方もまだ十分でなく、経験が浅いので
○　したくないというよりできない。高齢者と障害者における「介護」は全く違うように感じている。私自身、十人十色と言われる「障害」への理解や知識も乏しいので、相談活動に当たっては自信がない
○　したくないというよりできない。高齢者への接触と障害者へのそれは別途。研修内容も異なると思う
○　障害者に対する知識がないため、分からない
○　今でも まだ高齢者介護相談活動に満足していないので、但し高齢者と障がい者は繋がることなので勉強はしたほうが良いと思います。
○　高齢者施設だけで回数的に多いので、これ以上の回数になると負担に感じる

問４　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？　その理由も含めて教えてください。※【2.したくない】と回答した方の記述

○　障害者の方々にタイしてのコミュニケーションに関する勉強をしていないので、私自身には難しいと考える
○　高齢者の方々は人生の大先輩として接することができるが、障害者施設への訪問となると、若年の方もいらっしゃるので、自分自身に「かわいそう」という感情が芽生えてしまい、どのような声かけや対応を取ればよいのか、正直分からなくなる
○　新型コロナの流行期に介護サービス相談員に就任したため、受け入れ可能な施設が少なく、まだ十分な活動ができていない。もう少し経験を積まないと、活動を広げる自信がない
○　サービス相談員自身が高年齢であること。専門知識が不足していること
○　障害保険制度理解が不十分の為
○　高齢者の対応にもなれていないから
○　まだ１年目なので、まずは高齢者施設への訪問を充実させたい
○　対象年齢の幅が広すぎるのでは
○　障害者と相談活動をする自信がない
○　まずは有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅の訪問を実現させたい。介護現場を訪問し、観察することは、サービスの質の向上に寄与していると思う。今や特養などより有料老人ホームや高齢者向け住宅に入居している高齢者が多くなっているのではないかと思う
○　障害者施設はまた特別の知識が必要なことが多いのではないかと思うから
○　大変そうだから
○　障害者の方との接し方や対応など、分からないと思う
○　知識がないので。若い時から、少しでも関わることがあったなら考えるが
○　自分が高齢になり、体力・知力的に無理がある
○　障害者施設は、経験を積まないと対応は難しい
○　自身も高齢者になっているため、活動に対する意欲が出せない
○　障害者の知識があまりない
○　近くに障害者施設がないので、できないと思われる
○　現状で精一杯努めたい
○　現状維持
○　難病の妹と二人暮らしになり、だんだん病気が進行し、日々の仕事が忙しくなった
○　高齢者と障害者とはまったく違うと思います。障害者に対しての勉強をしてから考えたいと思います。
○　精神的、肉体的に限界もあり、一言一言の重みを感じるので

○　元々が高齢者分野で相談業務を経験してきたので、高齢者分野の知識は持っているつもりであるが、障がい者分野は、知的、身体、精神と幅広く年齢も幅広いので、自分には難しいと思うから。

介護サービス相談員調査　記述回答

問５　これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　施設で車イスの方が後ろのグループとの距離が狭く、出たくても席から出られず、何度も諦めかけていた件を伝えると、次回訪問時、出られるスペースを作ってくれていた。利用者さんが自由に動け、笑顔になっていた。
○　リハビリをしているとの理解がなく、リハビリをしたいと願っている入居者さんの思いを施設に伝えたことで、入居者さんの意向を考慮したリハビリの検討が行われたこと
○　活動を通して、知り合いになった方との交流が楽しいと思う
○　一人暮らしの高齢者へ訪問させてもらい、「たくさんお話ができて良かった。また来てください」と言ってもらえた時
○　パーキンソンの女性利用者が、ベッドが固くて痛いと遠慮がちに訴えられた。「お伝えしてみましょう」と言うと、「伝えないでください」と言われた。この言葉も含めて、施設に伝えると、ほどなくしてベッドが変えられた。ご本人は大変喜ばれていた（この方の息子さんは、以前から、施設への感謝として、週末に施設の車椅子の汚れを落としに通われていると聞いた。両者の関係性の良さが感じられた）
○　お話相手として、よろこんてもらえました。
○　やはり待っていたと言う方が現れた時です。前回からの約束から時間がたっていても待ってくれて、こちらもうれしくなります。
○　利用者様の話を聞いて、施設の職員にはお世話になっているため、なかなか話せないことも、「やっと言えた。聞いてくれてありがとう」と涙ながらに話をされた時、少しは気持ちが楽になったと思う
○　家族から「話を聞いていただきありがとう」と言われた時。家族からの要望が施設側に伝わり、改善された時
○　相談員として話を聞き、アドバイスをした方がサービスにつながることはよかったと思う
○　特に無し、
○　イスや靴に鈴をつけている施設が多かったが、１年かけて施設に話をし、理解をしていただき、減ったこと。
○　認知症対応型Ｄ、Ｓでの事例（車椅子使用、難聴、認知症による物盗られ症状あり）女性・80 代。感情の起伏が激しくスタッフが対応に苦慮していた利用者→ホワイトボードを持参し、この利用者とコミュニケーションを取ることができた。昔の思い出、自宅での過ごし方、健康不安など訪問するたび、文字での会話を楽しんでもらえて、喜んでもらえて良かったと感じることができた
○　知識が増えた
○　いろいろな方の話を聞かせていただき、「話ができて良かった」と言われ、うれしそうな表情が見られた時
○　施設に来たばかりなのに即家に帰りたいと、入り口に向かい職員が常時そばについていないといけない男性がいた。職員から傾聴の指示を受けて、椅子に腰掛けて、本人の関心のある話を聞かせていただくように対応して、１時間あまり傾聴させていただき、その間、帰宅の話はされなかった。職員からは、「おかげさまでルーチンワークがはかどりました」と感謝された。これで介護サービス相談員としての役割は果たしたことになるのか、疑問を感じ、複雑な思いだった
○　「こんなに話したのは久しぶり」とか「施設側に話をしてくれてありがとう」等の言葉をいただいた時、現場のスタッフから、「利用者さんの気持ちや考えを聞き出してくださり、ありがとうございます」と言われた時、問題が発生し、施設側に報告し、その問題、利用者についてカンファレンスを聞き、職員の対応の仕方等の改善が図られたと聞かされると、やって良かったと感じる
○　お話を聞いていて、とても落ち着きなく、情緒不安定な方が、聞くことによって落ち着かれ、笑顔を見られた時は良かったと感じる
○　認知症の進行がある入所者様が、何度かの訪問を繰り返した時に、「あなたのことを知っている」と声をかけてくださった。継続して関わる役割の人の活動が必要と再確認できた
○　月１回の訪問だが、「待ってたよ！」と迎えられることもある。訪問して話すことによって、その方が一日笑顔でいた、とか、穏やかな表情になったよと、次の訪問時に伝えられた
○　少し前に訪問したグループホームで、「あんたに話すことなかないよ！　あっちに行って」と言われ、すっかり自信を失ってしまった。その話について、つい利用者さんに愚痴めいたことを言ってしまったのだが、「今度その人に会ったら、『お変わりなかったですか？　お元気でしたか？』と軽く話しかけてみたらどうかしら。いきなりお話ししましょう！　と正面から来られると警戒してしまうわよ」とアドバイスしてくださった。どちらが相談員か分からない状況だが、でもとてもうれしくて、利用者さんに教えられることもこれからたくさんあるのだなと思った
○　上手に老いるための自己点検につながる。施設での「食事・入浴・排泄」介護を観察のチェックポイントとしてきた。介護の人員不足を理由にセンサーマットの使用が多くなり、不安定な利用者の方のために、職員さんのポケットに携帯を入れて、そこに通報されるため、周囲に気づかれず、本人も音に驚くことなく、迅速な対応を取られて駆けつけ、笑顔で利用者さんに「トイレですか？」と尋ねると、利用者さんも笑顔になり、「部屋に戻りたい」と答えられる様子を拝見し、思わず体中が温かくなった

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　居宅サービスの時、家庭での虐待を見つけ、行政の方に相談、解決した例がある
○　利用者さんが少しでも笑顔を見せてくれる時、職員さんや家族以外の私たちに興味を示してくれる時、「何しに来た」「今日は何」といった会話ができた時はうれしい
○　多くの人と出会い、お話ができたことは良かった
○　施設職員と信頼関係ができたこと、繰り返し訪問している中で、「来ていただいて安心です」の言葉などかけていただいたこと。施設での生活の様子が分かったこと。相談いただくこともあるが、活動の中から経験したことで対応できるようになったと思う
○　コロナ後、施設側が家族より先に施設の中に入れてくださった。家族は玄関脇の別室で面会。相談員は利用者の皆様と会話はできないが、各階の巡回を許可してくれた
○　施設利用者から施設での生活が改善されたと喜んで話をしてくれた時
○　施設の中で介護サービス相談員として訪問していろいろ対話をしている中で、介護施設の職員が一生懸命利用者のために活動をしている。また、利用者が家庭の中で、家族と対話をしているような雰囲気で、温かな感じで、穏やかな表情で子どもの頃の樺太での生活の厳しさ、生活の温かさ、父親が焼き芋の皮をむいてくれたと話してくれたことがとてもよかった
○　普段施設で生活されている方が、話し相手を欲している状況が理解できた
○　家族が介護サービスを受けるようになって、他の人より情報や施設を知っていることで、自分にプラスになった。施設訪問で、一人ずつ利用者の介護度・認知の違いがあるが、高齢者とのコミュニケーションの取り方が自分なりにでき、「会えてよかった」「また来てね」と利用者から言われたり、施設側に気になったことが改善していると、うれしく思う
○　外の目が入ることで、施設の中も職員も風通しが良くなっていると感じる。利用者さんも具体的な苦情や相談がなくとも、職員とは別に話ができる相手がいるというのは、精神的にも良いのだと感じている
○　コロナ感染防止のため、約３年間訪問を中止していたが、訪問活動を再開することで（外部者が施設に入ること)、入居者、職員の様子が地域住民（会議の中で話題になり）にも理解してもらう機会ができて良かった
○　「話を聞いてもらえてうれしかった。また来てください」と言われることがよくある。職員の方は、業務に追われて、ゆっくり話を聞いてあげることができないのかな（人員不足）と思う
○　利用者本人や家族との意見に対し、ベッドの手すりの設置にありつけたこと、改善につながったこと
○　相談員としての活動については特にない。外部の目があるということを意識してもらえたことと、高齢者の傾聴ができたことは良いことと思う。
○　特にありません
○　高齢者が、自分のことを真剣に話してくれた時。
○　個々の抱える問題について多少の改善の役に立てたこと。話を聞くだけでも相手の心が軽くなったり、訪問を待ち望んでもらえたりしていること。訪問させていただくことで防げる問題があると思います。他人の目があることで介護サービスの内容と質が良くなることを信じて活動しています。
○　実情が分かった
○　ある女性利用者が「介護相談員が施設を回っている事は私達は見捨てられていないんだ。気が付い点があったら言って欲しい。」の話がありました。私達が施設をまわる事により、利用者に安心感を与え、施設側に緊張感を与えている様です。
○　施設訪問して気づいた事を報告し、それが改善されている事がわかった時
○　高齢者施設を訪問して、「話できて良かった」と涙をこぼして喜んで貰えたこと
○　高齢者の秘めた思いを聞くことができたから
○　色々な施設の中身を見ることが出来違いが分かった事
○　施設を見ることが出来たのでそれぞれのちがいがわかつた
○　特養におられる方で、自分が介護相談員になった当時から面会しています。その利用者さんは、暫く面会出来なくても、いまだにしっかり名前を覚えて下さって笑顔で迎えてくださるのが、とても嬉しいしく張り合いになっている。
○　地域住民としての高齢者と施設に入所なさっている高齢者　はどのように違うのか。活動をしてみて個々人の意識、生き方が　大事だと感じました。また、勉強になりました。
○　まだ特に有りません。
○　男の相談員が少なく、男性の方と話しが出来、楽しいと言われ、次回訪問日を楽しみにしていると言われたこと
○　気になった事や提案したことについて検討してもらったり改善していただけた時
○　介入する事で施設側の改善、意識向上に繋がった

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　老齢化によるものばかりではなく、現在の医学では、将来に希望を持ち得ない病態にあり、『一日が長く、一年が短い』との話を繰り返していた施設入居者が、相談員との会話の遣り取りを重ね継続していくことができる様になった。更には、それぞれの人生観なりを披歴できる信頼関係を築くことができる様になり、『これからの一日一日を大切に生きていきたい』との想いを打ち明けてくれる様になったこと等。
○　年上の方との話では、その時代だったり、働き方だったり、調理方法だったりを教えて頂けるのがうれしい。また、毎日同じ話を繰り返す方もいるが、一生懸命さが嬉しく思う。
○　まだない
○　何回も同じ施設に訪問すると顔馴染みになり、話をよくしてもらえるようになった
○　ある男性利用者から「次回訪問されたときは、一番最初に私をお願いします」と言われ、相談の予約をされた時。また、ある施設で活動している時、職員から「男の相談員に是非会いたいという女性利用者がいます」と言われ、本人と会った時、両手を合わせて歓迎され、話を聴くことができたこと。
○　利用者の皆さんの話を聴く立場だが、人生の先輩として大変為になる話を伺うことができることが自分の励みになっている。知恵をたくさん持っておられると感じている。
○　すべての方ではないが、介護者に対して謙虚さをお持ちである。施設になれようと努力しているように見える
○　相談活動の中で、話し合うと生き生きと話しかけてこられると、良かったと思う。そして、その中で人生の先輩として、示唆に富む話が聞けるとうれしくなる
○　「あなたと話して元気が出た」と言われること。特に入所の方たちは、話もなく、寂しそうにしていることが多く、笑顔が見られるのが大切だと感じ、相談員の役割としての一つだと思っている
○　施設の職員の悩み、地域との関わり、施設の方針を個々に聞けて、まだまだ問題があることに気づかされた。また、入所者や利用者の生の声を聞くことができたことや、じっくり話を聞くことで、聞いてもらってすっきりしたと表情が明るくなった方々を見て、よかったなと思い、こちらもがんばろうという気持ちになる
○　たくさんの利用者さんとお話をしている中で、「また来て話をしましょう」と言われた時
○　100 歳を超える女性の利用者に、お元気でいられる秘訣をうかがったところ、「細かいことを気にせず、自分の好きなようにしていると良いよ」と優しい笑顔で答えていただき、握手を求められた時、感動とうれしさで胸がいっぱいになったことがあったこと
○　近所の方、知り合いの方などから、今後の生活について相談を受ける機会も多くあった。具体的なことは特にないが、いろいろと答える中で、これまで活動してきて良かったと思える
○　施設従事者のつらさ・ジレンマなどを聞かせてもらったこと、利用者の訴えを聞かせてもらったことは良かった
○　「施設の職員や家族以外の人とお話ししたかった。来てくれてありがとう」という言葉をもらった時。そんな方からは、こちらからではなく、利用者から次々と会話の言葉が出てくる。すると明らかに目の色や体の動きがアクティブに変わる。これを見て感じて良かったと思った
○　訪問先で利用者が待っていてくれたこと。また、前回訪問した時のことを覚えていてくれたこと
○　自分自身も遅かれ早かれ通る道、その実態や詳細がある程度理解できたこと
○　入所者の本音が聞ける
○　介護サービスについて（こんなことぐらいで介護なんて…と思っていた方）、詳しく知る手立てを知らずにいた方に、方法をお教えしてあげて喜ばれた
○　前に知り合いの人が入所しており、会話により涙を流して喜んでもらえたり、私の名を先に呼んでくださる方がいたり、お互いに癒やされることがある。亡くなった自分の奥さんに私が似ているのでと話をしたいと呼び止められたり、お会いして長い時間会話をし、私がホールを出るまで手を振って寂しい顔をしておられた方が、次回訪問時に亡くなられていたことにも悲しい気持ちに苛まれる。訪問によって、自分も成長できたかと思う
○　施設利用者に直接話を聞くことができる。話を聞くだけでも喜んでいただける
○　虐待かなと思われるケースの話が有料老人ホームの入所者さんからあった。しかし、職員さんに話す等はしないでほしいと希望されたため、相談員２名で話をし（自治体の担当さんにも話し、了解を得ている）、次回訪問時にも同様の訴えがあれば自治体とともに対応することにした。しかし、相談員と個別に話をしていることが職員さんに知れ渡ったせいか、次回訪問時には「あれからなくなった」との話が聞かれた。相談員の訪問そのものが抑止力になっていると感じられた一件だった
○　施設に行って、デイサービスの人たちと、大きな声を出して歌ったり、だんだん笑顔になっていく利用者を見て、よかったなと思った。知り合いの人で、私を忘れていた人がいたが、話をするうちにだんだん思い出してくれて、笑顔になって、「また来てね」と言われたことがうれしかった

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　さまざまな疾患から現在の状況に到っている方々とのそれぞれの人生観や、疾患を通して得た貴重な体験等のお話を聞かせていただくことができて、改めて自分の生き方を考えるきっかけになったこと。また、相談員としての資質や意義を見直す機会になったことが大変良かった
○　在宅で介護保険サービスアンケート調査に行ったお宅で、介護に悩んでいる家族の話を傾聴してから、自分の介護体験を話したところ、「悩みが話せて良かった。もう少しがんばってみる」と感謝された時
○　「話ができてよかった」と、笑顔で言ってもらったこと
○　活動開始間もないため、アンケート調査訪問、施設訪問したばかりで、まだ分からない
○　利用者の声を施設に伝えて改善され感謝された事
○　入所者様から、話しを聞いてもらって良かった。嬉しかったと言って頂いた事。
○　まだない
○　私は月に１回、毎回違うデイサービスを訪問している。今までに３回ほど、職員に対する苦情を聞いた。３回とも感情的なことだった。職員に聞こえないように小声だったが、その現場（デイサービス内）で話すことは、今後のことも含めて本人にとっては勇気のいることだったと思う
○　職員が忙しくて話や相談ができない利用者さんから「話を聞いてくれてありがとう」の言葉があった。訪問で多くの利用者さんへ元気を与えることができた
○　様々な高齢者施設を見学して、それぞれ特徴のある施設を見られてよかったです。
○　訪問先の利用者が喜んでくれた時、訪問して良かったと思いました。
○　落ち込んでいた方が話された後に笑顔になった
○　久しぶりに外部の方とお話できたと言われたこと。
○　訪問を楽しみにしてくれてる利用者さんとの会話。足を乗せる台が欲しいと訴えていた利用者さんに、その場で職員さんに伝え問題が解決したこと。
○　傾聴ボランティアと間違われることが多いが、話をした後、「話を聞いてもらってよかった」とか、利用者の笑顔が見られると私もうれしいし、良かったと思う
○　認知が少なく、自分の気持ちを職員にうまく伝えられない利用者が、私たちには「ありがとう」とすがるような目で話してくださった時
○　先輩相談員の方々の見識の深さを感じ、感化されている。特に一緒に現場を訪問した時に、親身になって話を聞いてあげると、相手の方も打ち明け話やプライベートな話をしてくれて、心を許してくれるのが伝わった時、良かった、お役に立てたと感じる
○　施設職員は多忙で話をしてくれる時間がない。入所していると、外のことが分からないが、話ができて良かったと言われた
○　訪問先に知人がいて喜ばれたことがある。入居者は「ただ老人」「かわいそうな老人」と思っていたが、皆生き生きとし、趣味や特技を発揮しながら生活できていることを知り、うれしかった
○　小規模多機能施設を利用している男性利用者からの相談事例。Ｑ： 安全のために常時おむつを使用中。時々尿をしてズボンを汚し、困っている。どうしたらよいか。Ａ： 「職員は介護のプロ、尿をして困っていると相談してみてください」と伝えると、早速職員に声をかけ、トイレに向かった。席に戻ると、「ありがとう。今日は良いことを教えてもらった。これからは何でも遠慮なく聞いてみる」と笑顔になった。職員からも「一人でトイレに行く方なので、困っていると知りませんでした。ありがとうございました」と声をかけていただいた
○　「良かったな」のエピソードばかりである。訪問してうかがった話は、大体が職員、あるいは家族も知らなかったことが多く、反対に「そうだったの。知らなかった」と返ってくる。「もう少し余裕があれば、話を聞いてあげられるのに」と言う職員も多い。我々の役目はその隙間を埋めることに尽きるのでは
○　施設の職員さんから話し相手になってもらい、ありがとうとお礼を言われた。職員は忙しくて、「なかなか利用者の話を聞いてあげられない。利用者は自分の思いを聞いてもらいたいと思っている。真偽のほどはどうであれ」と言われた
○　施設を訪問する中で、利用者の方の穏やかな笑顔や、「待っていたよ」や「また来てね」という言葉に私たちの心も温かくなる
○　まだこの仕事について日が浅いのだが、私にとって相談員の皆さんや施設の方と交流が持てることが良かったことである
○　施設の方が快く迎えてくれ、利用者の方と笑顔でお話ができた時や、お顔の表情がなかった利用者の方のにっこりと笑顔が見られた時等は、自分もうれしくなる
○　介護サービス相談員の居ないところでは、やはり利用者に適切なサービスが出来てないと、利用者さんから聞かされたこと。

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　今の所無し。
○　たくさんの人と会話ができ、都度勉強になっていると感じられることが活動していてよかったと思えることです。
○　相談員をしていなければ様々な施設への訪問や利用者や施設側の職員と話す機会もなかったので、利用者の様子や施設の現状を知ることができたのが良かった。
○　グループホームで認知症の方と同じことを何度も何度も繰り返す話を我慢強く聞いてあげて、喜んでもらえたこと。耳の悪い方と、筆談で時間をかけて意思疎通ができた時
○　話を聞いてもらってよかったと言われた時
○　特になし
○　新型コロナのためにあまり活動できなかったが、ある利用者の方が「一人娘に迷惑をかけたくないので、ここにいることが娘のため」「でも、あなたに話して良かった」と最後に言ってくれた
○　喜ばれる
○　大勢の人と交流ができ、施設内を見ることで、それぞれに特徴を知ることができて良かったと思う。施設の職員には話せないことも、本音で話せたと言われた。利用者の多くが話し相手が欲しい様子
○　すべて勉強になっている
○　施設職員さんより、普段自分の話をゆっくり聞いてもらう機会がない利用者さんにとって、介護相談員の活動が喜ばれていると言われたこと、やりがいを感じた
○　まだ１～２回しか活動していないので、何とも言えないが（コロナもあって活動はしばしば休止)、受け入れてくださった現状が分かって良かった科と思う
○　入所者は施設の悪い面などは言いづらいかと思っていたが、意外と本心楽しく過ごしていると話す方が多かった。相談員の出入りを許す施設はいい施設だと思った。職員（介護スタッフ）が忙しそうにしていて、介護従事者不足を目の当たりにした。良かったなと思われるエピソードはないのだが、高齢介護の現状を知ることができた
○　この施設に入所できて良かった、スタッフが優しくて良かったといった話が聞けるのはとてもうれしいと思う
○　百歳の女性との面談が印象に残っている。話す言葉の一つ一つが含蓄があると感じた。「百歳になったら耳も目も今まで以上に良くなりました。人間の脳は不思議ですね」と何回かおっしゃっていたことも耳に残っている
○　入所者の方々から「今日は普段あまりお話しできないことを聞いていただいてよかったです」「また次回お話ししたいです」とおっしゃっていただいたこと。次回お目にかかった時、「本当に楽しみにしていました」と心待ちにしていてくださったこと
○　入居者の話をたくさん聞くことにより、表情が和らいだり、満足した顔になった時。また実際に「もっと運動したい」「外出したい」の希望の言葉を施設に伝えた時。スタッフの方から、「入居者とゆっくり話す時間が取れないため、とても助かっている」との言葉をもらった時
○　施設にうかがって、利用者様の笑顔を見た時、話は食い違うが楽しそうにお話ししてくださった時、お相手をして良かったと思う。また、スタッフ様の、元気に仕事に携わって、私たちにもいろいろ話してくださった時
○　訪問相談員として、施設に入所している方々と、いろいろなことを会話すると、「楽しい」「今日は良かった」「生きていて良かった」と言われた時は感激する
○　長く一人住まいをされていた方が入所された時、その妹さんからねぎらいの手紙をもらったこと（デイサービス利用者）
○　訪問を重ねている中で、かすかながら記憶していてくださり、笑顔を返していただいた時はうれしい
○　施設と交流を持てたことで、信頼関係も結べ、ボランティア活動などでも交流を深めることができている
○　再訪問時に利用者様に覚えてもらえていること
○　施設内の訪問で事業所関係の方針、経営理念等を知れたこと、入居者様の生の声が聞けたこと
○　介護サービス相談員として訪問を重ねていくことで顔を覚えてもらい、手を振って迎えてくれたり、「話したかったよ」と言われるようになった
○　訪問し、相談員の顔を見ると同時に「来てくれてうれしい」と喜んでくれる方がいること。相談後、「話ができて良かった。また来てね」と言ってくれること
○　自分も高齢者になり、介護保険についてや、サービスの利用方法を学ぶことができた
○　世の中にはいろいろな人がいるということ、教えていただくこともあり、学ばせていただいている
○　特にない

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　近隣住民の夫婦のエピソード。ご主人は認知症、奥さんは歩行困難で老老介護状態だった。ケアマネージャー・ホームヘルパー・施設の職員と関わりを持ちながら見守り続けた。大晦日に行方不明となったご主人を探したり、時には夜外出しようとするので説得してほしいという連絡があったりと、いつでも飛んでいけるように洋服を着たまま就寝したこともあった。だが、不思議とつらいと思うことなく、良い経験をしたと思っている
○　同じ施設で顔なじみになり、お会いした時私を覚えていてくださり、懐かしくとても喜んでくださったりすると、やりがいをとても感じる。活動していて良かったと思う
○　自分は傾聴ボランティアではないと常に思って訪問している（受け入れ側ではそう思っているように感じるが…）。私たちのことを覚えていてくれる入居者さんたちが笑顔で「待っていたのよ」と言われると、やはりうれしくなってしまう。訪問先の利用者さんの会話の中で、民生委員の不適切な行動が分かり、自分の担当地区会長より、会長会で問題提起してもらったこと
○　いろいろな施設を見られること
○　施設の特徴があること。若い時の話をする時は顔が生き生きすること、気長に聞くことの大切さ、誰でもどんな状態の中でも相手（自分以外の）と向き合える時間を求めていると思った
○　「施設に入るにはタイミングがあるよ。入所してしまったばかりに自分のできる能力がなくなってしまった」（入所して失敗、と後悔）
○　「誰も話す人がいなくて寂しかったけど、自分の気持ちを話せてよかった」と言われたこと
○　利用者さんが笑顔で答えてくれて、また来てねと言われた時
○　訪問に行き、いろいろな方にお話を聞けてよかった。訪問先で利用者さんが顔を覚えていただいたことがうれしかった
○　利用者さんが笑顔で「また来てね」と送ってくれた時や、一緒にゲームを楽しんでやる様子を見た時等
○　利用者の方から「来てくれてありがとう」と言われると、訪問して良かったなと思う。コロナ禍で訪問できなかった期間が長かったので、また再開できれば良いと思う
○　施設であいさつすると、利用者さんはにこやかにあいさつをしてくれる。いろいろお話をするが、時間が来て帰らなくてはという時、握手をして別れるが、その手は柔らかくすべすべして温かいのが忘れられない
○　施設の利用者の方が、訪問するとたくさんの話をしてくださる、「また来てね」と手を握ってくださる時など
○　「また来てくれたの！」と笑顔で迎えてくださり、生き生きと話をしてくださる。短い時間でも笑顔を見られたこと
○　施設運営が機能しなくなり、職員さんも多くやめられ、残された職員さんから、行政からの現状把握を早急にとのＳＯＳがあり、町が対応してくださった時（入浴できない、食事作りができずお弁当対応、おやつなし等）。利用者様より、「今日あなたに話を聞いてもらって本当に良かった」とのお言葉をいただいた時
○　食べたいものを聞いてあげて、（そばを）食べられたと涙を流して喜んでもらえたこと
○　一緒にカラオケで歌ったり、ダンスをしたりして喜ばれた
○　介護疲れの身内の苦労をお聞きし、気持ちが楽になったと喜んでもらえたこと
○　グループホーム入所間もない利用者さんとお話をする機会があった。その方は、施設や職員、他の利用者さんともまだ馴染めておらず、気持ちが沈んでいた。「死にたい」という言葉も出た。訪問のたびに本人の思いを黙って聞いていた。何回目かの訪問の時に、「やっと前向きに生きていこうと考えることができました」とお話しされた時
○　多数の施設の現状を目の当たりに出来るのが介護サービス相談員。利用者はもちろんのこと、今回は施設運営基準に反している施設を発見できたことは良かったと思います。
○　サービスをされている方と直接いろいろなお話をすることができる
○　”グループホームにて。
○　利用者のＩ人が「ここの職員は良い人たちが多いけど、忙しいからなかなか話ができない事がある。でも、時々（相談員が）来てくれて話を聞いてくれるから、ありがたい。」と、話された。”
○　市民目線で地域にある施設の特徴、活動を知ることが出来ている
○　自分の母も同じく、痴呆症だったので、皆さんの気持ちがよくわかってきた事です
○　また来てねと言われる時。
○　自分も高齢になり、施設にお世話になる際は、大変勉強になります。
○　施設訪問の時、覚えていてくれて訪問を喜んでくれた時。家族の事や自分が昔からやっている事を話してくれた時。この施設での生活が楽しいと話してくれた時。
○　色々な方々とのお話しから、自身が成長したから
○　コロナをきっかけに、業務内容が施設訪問から電話相談に変わり、本人や家族の本音を聞くことができ、その内容に合った介護保険サービス以外に市独自のサービスや関連するサービスを案内して、利用者に喜ばれています。

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　訪問を重ねるごとに心を開いてくれる方もおり、また時々の訪問なのもあり覚えてもらえないことの方がもちろん多い中でも快く会話を受け入れて下さったりと、必要な内容があれば施設や事務局に繋ぐ橋渡しができるため、お話しをさせてよかったと感じる
○　考えは年齢ではなく長い人生の中で培われた事が影響してることが多いかなと思いました。
○　施設利用高齢者さんから今日はお話ししてくださってとてもよかった、嬉しかったと言われたり、名前で呼ばれたりされると「よかったなぁ」と思います。
○　じぶんも高齢者なので高齢者の気持ちが理解出来る事や共感出来る事が良かったとおもいます〔研修を受講出来た事で〕
○　”其々の施設によって特徴があり良い点は他の施設へ情報交換ができると思った。
○　また施設に入っていらっしゃる方の気持ちもお聞きすることができ自分の勉強にもなりました。”
○　介護施設内での入居者様の処遇について、介護サービス相談員として自分の経験や知見で意見をさせていただいたことにより、入居者様の処遇が改善されたことがあった。
○　職員教育が行き届いている施設そうでない施設を見ることごできた
○　施設の利用者さんに、笑顔がみられた時。またお話ししたいと、言ってもらえた時。
○　2024 年 9 月から 2 施設のみ 3 回の活動なので未だありません。
○　又　来ますね～と言って　次回　行った時　覚えてくれている方が話しかけてくれた時
○　会話が成り立たない認知症の方が、月に１度の声かけで笑顔になり、会話が成立した。靴に鈴を付けられた利用者が、施設側との意見交換を通して、鈴が取れたこと（現任研修の学びの場を意見交換の場で活用した）。現任研修で、他市町村の介護相談員の方とつながり、ラインを通して、他市町村の活動の情報交換ができ、自身の市の介護相談員活動に役立っていると同時に、自分の励みにもなっている。市の事務局と連携して、より良い活動ができていること、等
○　お話しした後で、心の扉を開いて、高齢者の心が軽くなったのが分かった時
○　あるＧＨで数年間の活動を終えた際、最後の日に手作りの感謝状をいただいた。活動が評価され、全国事例報告会で発表した。措置時代のトイレは丸見え状態であったが、トイレの向きを変える、カーテンをつけるなど改善。車イスに鈴をつけるなどの事例がたびたびあったが、粘り強く言い続けることで改善された。食事が楽しみだがメニューが分からないとの声を伝えると、手書きメニューが貼り出されていた。お話が弾んだ入居者さんから、帰り際「また来てね」とニコニコ顔で手を振ってくださる
○　訪問後「話を聞いてくれて良かった、次回はいつ来るの？　また待ってます」と笑顔であいさつされると良かったと思う。会話ができない方でも、寄り添うことで、表情が和らぐことがあり、必ずしもそばにいることも必要と感じた
○　利用者の希望を施設に伝え、実現したこと。「話を聞いてくれてありがとう」と言っていただいたこと。施設の職員からも「利用者の表情が明るくなった」と言われたこと
○　お話をうかがっているうちに表情が明るくなり、最後に「また来てくださいね」と言われた
○　活動直後だったが、喫煙場所について提案したところ、早速改善され、数年後の訪問時に「先駆けて取り組むことができて、本当に感謝している」と言われたこと。最後の訪問した時に名前を覚えていて大喜びされたこと…相談員の受け入れが功を奏していると実感した。気づきとしてお伝えしたことに真摯に取り組んで報告していただいたこと
○　どんな風に人生を作っていらしたか、お話を聞くことが楽しみだった。帰り際に、「また来てください」と言われた時は本当にうれしくなった
○　ユニットケアが多くなる施設だが、フロア全体より、ユニットにすることにより、ワーカーの方々は大変になったと思うが、ワーカーさんがユニット入所者の方々のポイントを熟知されていたこと
○　特にない
○　介護福祉士としての知識はあったが、実際に老健、特養、グループホームに訪問活動して、各施設の内容、違いが理解できた。初めて訪問した特養で、先輩にベッドで寝たきりの利用者さんに対して、「この方は近づくと『バカバカ、来るな、帰れ』と暴言を言われるので近づかない方が良い」と言われたが、近づき、笑顔で自己紹介して、バカと言われながらも話しかけ続け、帰りには「また来てね」と言われた時は、本当にうれしかった。その後は、毎回訪問して、童謡を一緒に歌い、笑顔で対応してくれるようになった。毎回帰りには「また来てね」の言葉をいただけるようになった
○　施設を辞去する時など、利用者やスタッフの方々から「次回の来場を楽しみにしている」という声を聞くのが活動の励みである

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　入所者同士ではあまり会話が成り立たないことが多い。相談員を待っていて話しかけてくれる人や、お声がけすることで会話が弾む時があり、よかったなぁと思う。また、施設でがんばっているスタッフさんも、こういう行動をしたいとか、こんなことを計画しているとか、がんばっていることを分かってあげられた時に笑顔になってくれることもあり、私の方もうれしく思うことがある
○　以前高齢者施設に訪問した際、利用者から「職員が『ご飯を早く食べなさい』と大声で言って、何も話を聞いてくれない」と相談された施設があった。その施設では、日常的な虐待があり、食べ物をのどに詰まらせて死亡する事故があった。事故以降、施設改善命令を受けて、全職員が入れ替わった。現在は、生活視点・食事・入浴・機能訓練・健康管理まで、徹底した施設改善がされて、職員が利用者や地域のために、一生懸命対応しているところを見せてもらった。利用している高齢者が、安心して楽しく過ごしているのを見ると、良かったなと思った
○　10 年ほど前は、在宅看取りや、ましてや施設での看取りは敬遠されがちだった。介護保険制度ができ、訪問診療・看護・介護の普及により、また家族の理解も得られるようになったのだろうか、ほとんどの施設で看取りができるようになったことが実感できたこと。②話を聞いてほしい利用者の方がいて、話が止まらない方もいた。施設に入ってよかったという方もいるが、反面「家に帰りたい。どうしてここにいるのか分からない」と言っている方もいる。なかなか本音が分かりにくいということが分かった
○　施設によってさまざまな特色があることが分かった。日常接することのない高齢者に会えて、手を取って「また来てね」と言われた
○　家族の方の訪問が少ない方は、外部からの訪問で話し相手ができたと思っていただいたこと
○　利用者側、施設側の両方の気持ちが少し分かった
○　よくお話ししていただいた。笑顔が見られた。どのような活動をしているか、よく見られて良かった
○　「ありがとう」「また来てください」「楽しみにしています」等、感謝の言葉をいただいた時。利用者さんの笑顔を見た時
○　何回も訪問を重ねる中で、施設長とも信頼関係が築けたと感じた時。施設長から「コロナ明けでスタッフも入れ替わりが多くあり、新人も増えた。その新人たちが外部の人にきちんとあいさつができているかどうか、その点をよく観察してほしい」との依頼があった時は、私たちを信頼しての依頼と分かり、感激した
○　それぞれの施設の考え方が見られるし、また良さも見えてきた。入所されている方との話の後、「今日は話を聞いてもらって良かった。また来てくださいね」と笑顔で手を振ってくださった時は、少しでも和んでいただけたと思うと、私自身もホッとする
○　左右にユニットがある特養のケース。中央の食堂で、利用者２人だけ残っておしゃべりをしていた。１人が立ち上がってトイレに行こうとした。周りに見守り職員は誰もいない。その人はかろうじて自立歩行できたが、よろよろして危ない。２名の相談員が手分けして、１名がその人をトイレまで付いていった。もう１人は残った人の話し相手をした。終了後、この件は施設担当者に報告された。担当者は、ヒヤリハット事例として、月例会議に取り上げると言ってくれた。２ヵ月後、本件について施設に聞いたところ、トイレ介助が長くなり、どうしても見守り職員のいなくなるタイミングが生じる。その場合、隣接ユニット職員の協力を求め、トイレ介助が終わるまで、隣接職員が見守るというシステムに改めたという報告を受けた。転倒防止については、施設の細心の注意を払っている様子がうかがえた
○　皆さんとの交流ができた。私の人生の勉強でもあった
○　施設によってそれぞれ違いがあり、リハビリに力を入れているところは良かったと思う
○　施設に入所されている高齢者のほとんどの方が人恋しく、誰かと話したいと思っていらっしゃるように感じている。刺激の少ない施設生活の中で、短時間だが訪問しお話しすると、皆さん生き生きと話してくださり、帰りには笑顔で「また来てください」と言ってくださる。何かを変えられた、良くなったということはあまりないが、一瞬でも笑顔になってもらえることがうれしく思う
○　まだ介護サービス相談員になって何ヵ月かしか経っていないので。でも、私たちが行くと喜んでくれること
○　訪問日を待っていてくれて、会話が楽しくなされた時。不満やぼやきを話されて、表情が良くなられた。施設側、職員との会議で情報が共有された時
○　施設訪問で「話せて良かった」等の声を聞く時（一日中誰とも話をしない人はいっぱいいる）
○　いろいろな施設を知ることができ、現在は人手が少ないと感じる
○　言葉が不自由な方がおり、一生懸命話してくれるのだが、とても理解できず、そこでゆっくり数人の方たちと歌を歌ったところ、その方が大きな声ではっきりと歌ってくださった。それをきっかけに自ら自分の好きな歌だったらしき歌をはっきりとした言葉で。感動した
○　訪問の機会はまだ少ないが、月１回の訪問を心待ちにしておられ、自分の希望や楽しみ等を話しながら、笑顔にもなり、自分自身も力づけられる思いである

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　家族の訪問がない人に会った時、涙を流して訪問を喜んでくれた人がいた。私も感激して、涙した
○　認知症の方が昔を思い出し、言葉があふれるように話をしてくれたり、家族の方の話を聞くことで、少し安心してもらった時等
○　声かけがきっかけでご自身のことを話してくださる方、再度訪問した時に覚えていてくださる方がいることがとてもうれしい。施設によっては、近隣の地域から利用されている方も多く、地域の近況をお話しすると、喜んでくださる
○　利用者さんのいろいろな人生を聞き、十人十色ではあるが、参考になることが多く感じられる。利用者さんに寄り添って傾聴できる力をつけることができ、良かったと思える仕事である
○　訪問しても全く会話ができず、あいさつだけに終わっていた方が、続けてあいさつしているうちに、何かの琴線に触れたことで会話ができ、涙を流して喜んでいただいたことがあった
○　以前福祉の仕事で関わった方が高齢者施設にいて、まだ元気でいたり、施設職員として入所者の面倒を見ているのに感動した。介護相談員として話しかけができて良かった
○　友人の親の施設選びの時に相談に乗れた
○　先日ある施設で自称 100 歳の女性とお話をした。入所して 6 ヵ月の方でお友達になった。15 分ほどお話ししたが、別れる時、「また来てね。またお話ししましょうね」と言っていただいて、私もうれしくなった
○　あまりスタッフと利用者様は深くお話しする時間もないと思うが、「昔はどんなお子さんでしたか」と聞いた時、親が自分のことを自慢していた話とかされて、「みんないなくなっちゃったけど、その当時のことを思い出した」と涙ながらにお話しされて、最後までありがとう、ありがとうと言っていた。もっと皆さんの話を聞きたいと思った
○　特になし
○　いろいろな施設を訪問し、利用者と話せたことにより、どんな生活をしているのか概ね分かって良かったと思う。報告書により改善されたところもあるような気がする
○　利用者様の立場で、このようなことはどうかと思ったことを施設にお話ししたら、すぐに直していただいた
○　家族では経験できないことを、訪問でお話をうかがう中での勉強、研修を受けて、いずれ自分も高齢者としての心構え等、本当に「よかったな」と感謝している。また、高齢者からの相談にも応じられて、少しはお役に立てたらうれしい
○　特にエピソードはないが、待っていて話しをしてくれる利用者や家族がいた
○　施設の利用者が私達を待っていてくれる。利用者が自分自身の経験を話してくださると自分の将来の姿が見えるようで後からついて行く私自身の行き方を学べる。
○　まだ経験の浅い私は、訪問先で研修通りの“笑顔で声掛け”を心掛けて面談をさせて頂きました。ある利用者様から「優しい声掛けは薬より効く」「また来てね」と言われた時、涙が出るほど嬉しかったです。本人の意思、自尊心を尊重する接し方、言葉遣いは本当に大事だと改めて思った瞬間でした。
○　利用者にはそれぞれの生きてこられた人生がある。幼いころの思い出話を聞く中で、今と違う価値観があり、物質的には貧しくても心豊かに過ごされていたことを知ることができた。戦争体験など、貴重な話をお聞きすることもできた。訪問できてよかったと思うことは多々ある。
○　知識が増えた。
○　事例は沢山ありますが、面談後の利用者さんの笑顔とご家族さまのほっとされた顔に出逢えた事がこれまで続けて来られたのだと思っています。
○　利用者の不満や悩みをお聞きし、それを施設に伝え、改善されることにより利用者が喜ばれた時。
○　家族に伝えられない思いを持っている人の橋渡しが出来たこと。また、話を聴いてもらえて、それだけで気持ちが楽になったと言われた事。
○　利用者さんからたくさんの『学び』をいただける。
○　介護サービス相談員の介護施設訪問先の担当は、年度毎に変更になりますが、数年後訪問しても、ご利用者さんが相談員を覚えていて笑顔で迎えてくれます。認知症対応型デイサービスで覚えて下さっていたのには、驚くとともに嬉しかったです。施設長、スタッフさん達の移動もなく、仕事に誇りを持ち、変わらずご利用者さんに接してくれています。
○　利用者の方々のお声に沿った対応を事業所と共に形にできたとき。「嬉しい」「ありがとう」「訪問を待っている」などのお言葉を聞けたとき。
○　資格が有ませんので、柵が無く　人としての常識で利用者さんの　思いや悩み。職員さんの思いや悩みが良く見え、介護サービス相談員として、ご相談出来少しでもお役に立てばと思っています。
○　少しでも利用者さんや職員さんに寄り添えて、笑顔を見れた時

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　また来てね、気をつけてね、と家族とわかれる時のように、手をふって見送ってくださる利用者さんたちがいる。認知症を患い、多くの方はそうしたことさえも覚えていないが、毎回、手をふってくださる。家族と過ごしたような気持ちに少しでもなってくださっていれば、とても幸いに思う。
○　利用者さんとのお話し終了後、利用者さんの顔の表情が明るくなったこと。
○　施設の中の様子が見えたこと
○　困り事を聞いて、解決した時の嬉しそうな表情を見ることができた時、お役に立てたかなと安心し、良かったと思う。
○　”冷房の風が身体に直接当たり寒いと訴えるご利用者が職員に話すも、職員は常に動いて汗をかいている状態なので実感として伝わっていなかった。
○　私はご利用者の隣にじっと座って話を訊くので、部屋の場所によって体感温度が全く違う事を説明できた。
○　施設は風向きを変えるなど色々試してくださったが、まだご利用者の訴えが変わらないので、食卓を３０センチ位ずらせば直接風が当たらなくなるのではないかと提案した。
○　次の訪問までに机を移動してくださり、ご利用者は寒くない大丈夫と仰った。”
○　”まだ活動は２ヶ月未満なので、具体的なエピソードはありませんが、単調であろう利用者さん達の生活の中でひとときでも楽しい会話を持てて、笑顔になって頂けたのは良かったです。
○　その様子を施設担当者にもお伝えできます。”
○　施設での身の処し方としてご自身を律している言葉に触れることがあり勉強になる。自分で決めてここに来たのだから人間関係に気をつけている、何でも言えばいいものではないから距離をとっている、等
○　1.同じ施設を訪問すると、覚えていてくださって喜ばれたこと。2.面談初めは迷惑そうな方が、途中から表情が生き生きして、楽しかったですと言われたこと。3.施設全体の雰囲気や様子が、自分なりに分かっていくと少し達成感を感じること。
○　ただ座っているだけの方が、生き生きと話す時。
○　利用者様の気持ちに寄り添って、お話を聞いて施設側にその気持ちを伝えられたことです。
”認知症の方の施設でも、「余計なことを言わないと、上手くいくのよ」「お互いに譲り合えば、気持ちよく過ごせます」など、歳を重ねたゆえに言える重みのある言葉に感動。
○　利用者さんに喜ばれる機会があること。コロナ明けで５年ぶりに訪問した施設にお顔見知りを発見して手をとりあったり。
○　特にありません。
○　相談された事が解決した
○　食事の件で、嫌いな食べ物を長い間施設側には言えずにいたが、相談員から話してからは、改善され、利用者は食事の時間が待ち遠しくなり、美味しくいただいている、との事でした。
○　利用者からセンサーマットに困惑している事を伺い、施設側と相談して、センサーマットを外すことを行い利用者から感謝された。なんでもない事だが、じっくり話を聞いた事を利用者から、喜んで頂いたこと。
○　お話できて嬉しかったと言われる時
○　ご本人のご希望を施設の方に伝えて実現した事。防災訓練に参加したいという希望でした。
○　高齢者の方と直接お会いして、お話ができて、今まで以上に幅広く勉強ができた。
○　高齢者の方と直接お会いして、お話ができて、今まで以上に幅広く勉強ができた。
○　訪問当初、怪訝そうな利用者が通い続けることで不安を口にする様になり、親身に傾聴することで表情が穏やかに変わり訪問を持っていて下さると聞いた時。
○　拘束＝ミトン、車イスＹベルトが多かった特養で、根気良く面談繰り返すことで改善された。”
○　施設内では誰とも話せないが、相談員が話を一生懸命聴いてくれたことに喜びを表してくれたこと。
○　自分の人生の先が具体的に見える気がする。
○　出身地が近い利用者の方が「九州弁で話したい」とリクエストされ、２人で九州弁で会話した際に「九州弁で話したのは何十年ぶりだろう、とても楽しかった」と言われ、施設からも「九州出身のスタッフがいないのでとても喜ばれたと思う、また話に来てください」と言われたこと。
○　コロナ禍で訪問受け入れを中止していた施設が開始可能になり会話の少なかった利用者への声かけに施設側も喜んでくれたことや、入浴拒否していた利用者への声かけで入浴してくれるようになったと施設から言われた事
○　コロナ禍を経て、実際の活動を始めて１年、活動に慣れる事に必死で「よかった」と思える事は未だない
○　職員になかなか言えない事を相談員に話して気持ちが落ち着いてくれたり、次の訪問を楽しみにしてくれる事。
○　たくさんの施設を訪問しているが、久しぶりに担当になった施設を訪れた時、まだ元気でいる方が居られこちらも元気になった。施設外で声をかけられる事があつた。覚えていてくれたことがとても嬉しかった。

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　訪問すると利用者さんが、喜んでくれる
○　まだ経験が浅いためありません
○　会社経営されていた高齢者の男性。家庭環境により中学校も休みがちで外れた道に進みかけた時に中学の担任から本を紹介されたが字も読めない状態。辞書をみながら本を一冊読み終えた。それから本が面白くなり辞書を見ながら本を沢山よんだと。中学の恩師がいなければ今の自分はいないと。人との出会いは大切だと話されていました。心温まる思いで退室した事を覚えています。
○　要望、相談が改善されたこと。話しを聞いてもらい気持ちが楽になったと喜んでもらった事。
○　職員さんは忙しいので、ゆっくり話を聞いてもらえない。相談員は話を聞いてくれて本当の気持ちを話せる・・と言われた事。
○　認知症について学べたこと
○　施設の活動の中で、利用者の入浴待ちが廊下で、リクライニング車イスで３～４人待ちで、あまりに長時間廊下で待っていないといけない状況を担当者に相談して、改善してもらった
○　施設に訪問して、前回お話しできた人等、待っていてくださるのがうれしい
○　家族の方はなかなか施設に対して本音で「こうして欲しい」とお話しすることができない。言いにくい事柄を一般論に置き換えて施設にお話をすることができ、大変ご家族様に感謝されたことを思い出す
○　新しい機器を実際に目にできたこと
○　利用者が楽しそうに話してくれることが、一番うれしい瞬間である
○　隣の人が夜中に騒ぐ、日中も他の人がうるさいなど、我慢している方の悩みを聞き、施設側に伝え、改善された時。入所者の笑顔がお話ししていてみられた時
○　新規入居の方が、戸惑いの生活から、落ち着いてきて、会話も多くなり、受け入れてもらえた
○　たとえ数分でも話すことで、何かを意思表示してくださる利用者がいると考えるようになった
○　話をすることがとても楽しいらしく、喜んでいただいているのがうれしい。身体的なつらいこと（動けない状態など）を話すことで癒やされることもあり、来所することを待っていてくれている
○　話をして喜んでもらえた時。訪問を楽しみに待っていていただいた時、うれしく思う。入居者さんのお困りごとが改善された時も
○　施設の職員の方に「入居者さんが職員に話してくれないことを聞いてくれるのがありがたいです」と言われた時。入居者さんから「ぜひまた来てね」（認知症もあるか..？）と言われた時
○　施設の職員さんの中に、生き物が好きな方がいて、ご自身で施設内で水槽で熱帯魚を飼ったり、虫やカエルを飼ったりしていたら、これまであまりスタッフや他の入居者の方と交流のなかった方が、生き物に興味を示して、話をされるようになったというエピソード。それ以外に、施設に移動動物園がやってきた話など。自然や生き物が好きだった方にとっては、とても良い刺激になっていると感じた
○　訪問先で名前で呼ばれ、待っていてくれること
○　まだ活動して日が浅く（３ヵ月)、「よかったな」と思われる事例はない
○　月１回の訪問を待っていてくれる利用者の方がいらっしゃること。数独や手芸などを教わり、自分自身の視野が広がったこと
○　相談員として２年間活動後、コロナで中断となったため、特段ない
○　問題解決とはならないが、介護サービス相談員の傾聴で入居者の気持ちが少しでも癒やされたと感じた時。派遣スタッフの乱暴な態度、暴言を訴えた入居者の声が介護サービス相談員の施設への報告で迅速に解決できた時
○　「話し相手がいない」という利用者の話を傾聴し、満足そうな表情を見せてくれた時。利用者の困り顔を施設側にお伝えし、次の訪問時にすぐ対応してくれたことが分かった時。利用者の思いだけでなく、職員の思いやがんばりが感じられた時
○　ささやかなこと（食事に関する希望や整容のこと等）でも、ご要望や、気づいたことを結果報告で施設側に伝え、改善につながっていく時。ご入居者に訪問を喜んでいただけて、「ありがとう」「また来てね」と笑顔で言っていただける時
○　ほとんど話す相手もなく生活している方々が、私たちの訪問を楽しみに待っていてくださる。回を重ねるにしたがって、苦しい胸の内まで涙ながらに話してくれたり、気持ちが晴れたとおっしゃってくれたこと。話を聞くことの大切さを感じた。また、認知症で同じ事を繰り返したり、思うように話せない方でも、寄り添うことで表情も変わり、リラックスしてくださる

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　ある利用者は体の痛みもあり、年齢と身体的な要素で、施設に「痛み止めはもう使えない」と言われるのではないか、もう自分の体は施設での生活に対応できないのではないかと危惧し、伝えず我慢していた。介護サービス相談員の訪問でその心配を伝えて下さった。施設担当者へ報告すると、施設は速やかに受診の機会を設けてくださった。結果、痛み止めの塗り薬を受け取り、心身の痛みや不安が緩和された。再度訪問時にその利用者にお会いすると、若々しく表情がとても明るくお元気な様子だった。力こぶを見せて、「もっとご飯が食べたい、太りたい」と意欲的に話してくださった。介護サービス相談員の存在が、利用者が気持ちを伝えるきっかけになり、利用者が心身ともにお元気になられた。私も施設担当者が動いていただけたことに感謝している。また、ある利用者は懐かしい故郷の話をして穏やかな表情をされた。さらにある方は不満を言った後、「職員の方も大変なのよね」とストレスが減り、すっきりした表情をされる。訪問を重ねていくと、利用者と顔なじみの存在になり、訪問時、利用者が遠くから手を振ってくださり、介護サービス相談員の訪問を楽しみにしてくださっているのが大変うれしく感じる。利用者を真ん中にして、介護サービスの向上や利用者の安心のため、施設の担当者と有意義なお話ができる機会を持てるのがありがたい

○　訪問先で快く迎えて下さったこと。相談の内容を聞き、解決に向かうきっかけができた時。傾聴していて、利用者と心から笑え合えた時

○　特になし

○　コロナで外部との接触を控えていたことが、そのままになっていて、新しい職員にはそれが当たり前になっているグループホームがあった。社会福祉協議会の発行しているボランティアについての小冊子をご紹介し、実際にボランティア団体の方に訪問して活動していただいた。入居者の皆様がとても喜んで、その時のことをたくさんお話しくださった

○　第三者の立場で相談に乗れるのは自由で良いと思う。ただ、古くから相談員をされている方々からは、最初は施設の理解がなかったためか、どうも施設側の顔色を見てしまうという。新しく相談員の研修を受けたので、利用者第一に見ていたが、施設側への対応も必要なのだと現場で初めて知った

○　独居だった女性が、「食事は美味しく残さず食べられるし、職員さんがよくしてくれるので、個々の施設に入れて良かった」と話してくださったことである

○　実際に相談は多くはないが、利用者の方に声をかけた時に、何気ない会話だけでも涙を流して喜んでくださる方がいらっしゃること。介護サービス相談員を受け入れて下さっていること、その方の気持ちに寄り添っていることが実感として感じられる

○　お話ができるから相談日を楽しみにしていたと言われた時

○　介護サービス相談員としてのアンテナを張りながらも、傾聴することが多くなる。短い時間でも目を見てお話を聞くことで喜んでいただけるし（覚えていてくれれば）、次の訪問時も笑顔で迎えてくださること

○　入所されている方が顔を覚えて下さり、時間が来ても「帰らないで」と言ってくださり、手を握り離してくださらなかった時

○　不安を抱えているご入居者様に『話を聞いてもらえてよかった』『話せて安心した』等の言葉を頂けた時。

○　入居者や相談員から来てくれて良かったと言われたこと

○　私の訪問を楽しみにしてくださる利用者さんの存在。職員さんが知らなかった「心のつぶやき」を利用者さんから伺え、施設にお伝え出来たこと。

○　利用者さんの歯の不具合があり、事業者側に伝え、訪問歯科に繋がり、食事を美味しく食べられるようになり、笑顔も増えた。

○　今日は外からの人と楽しくおしゃべりして楽しかったわ～と言われたとき。

○　利用者の話は個々の歴史であり勉強させられる　利用者は話すことで自分の人生を振り返り満足感を得ている　そんな表情を見られるのは幸せです

○　介助の場で当たり前が、外部の目からは「変」に気がつき、受け入れられた時

○　まずは対話する事で喜んで下さる事です。思い詰めていて誰にも言えなかった事を話して下さり、物事が解決しました。

○　”スタッフや利用者の方が笑顔で迎えて下さることが嬉しかったです。

○　個室にいるとあまり、他の人と話すことがないのでたわいのない事でも話せて嬉しかったです。と言われたこと。”

○　入所者の方とお話する事により色々な様子がわかる

○　今はまだスタートラインに立ったばかりでまだエピソードはない。

○　おむつ交換時の洗浄の導入

○　目ヤニをあまり気づかないので感染しないための助言

○　介護スタッフからの悩みに助言”

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　高齢者の考え方で、生きる知恵を学ぶことができる
○　高齢者の皆さんへの寛容と将来への希望へ
○　喜んで又お会いしたいといわれた。
○　利用者の方のお話を聞いている時は、いつも楽しく充実した時間。私たちの訪問が外からの風になってくれれば良いと思う
○　相談員になって４ヶ月で、コロナ発生による訪問中止となり、経験が短いため、回答できません。ただそんな短い間でも、待って下さる方がいてくださったことと、現場の職員の方々の大変さを目にしたことは、胸にしみております。
○　”利用者が楽しみに待っていてくれる。
○　話を聞き寄り添い感謝された。
○　職員にも喜ばれた。
○　（職員は忙しくなかなか話をゆっくり聞けない）”
○　コロナ禍一時休止していた活動を再開した時複数の事業所で歓迎された。外から入る空気を待ち望んで喜んでいただいた。介護サービス相談員の役割はこのような事も大切なのだと感じた。
○　地域の様子を理解できた。
○　今は自分も高齢となったが、始めた時は高齢者の話を聞くことで自分の参考になる。認知症でほとんど口をきかない人が、相談員とはニコニコ話をしていたと言われた時、うれしかった。また、認知症でも話の中で笑ってくれた時のうれしさ！
○　月１回ではあるが、毎月訪問することにより、はじめは全く話してくれなかった人も、「この前来たよね」と言っていろいろ話してくれるようになってきたり、帰る時も「またね」と言ってくれる人もいる
○　訪問時に口をつぐんでいたり目を合わせない人たちが、毎回声かけをすることによって、だんだんと話してくれるようになって、半年後には笑顔で会話できるようになり、周りの方たちとの関係もうまく関われるようになり、「よかったな」と思った
○　体を動かしたいから散歩に行きたいと利用者の希望を話したら、次の月に会った時、時々散歩に行くことがあったと喜んでいた
○　施設の責任者や職員の方の意識が変わった
○　訪問を喜んでくれる利用者がいる
○　自分のこととして捉えられるようになった
○　どこに行っても一人で座っている利用者が、皆と会話が増え、次回行くと友だちが増えたと言っているのを聞いた時
○　高齢者が、「自然に話ができるようになった、ありがとう」と言われて、参考になることが多い
○　家に帰りたいという希望の実現には到らなくても、「話せてよかった」と思っていただけたこと
○　独居高齢者から公的支援の種類等の相談を受けた際、社協、民生委員、地域の相談員等具体的に紹介できたこと
○　ニコニコして手招きをして、「こちらに来て話していいですよ」と言ってもらえること。「話を聞いてくれてありがとう」と言われたこと
○　耳が遠い人とホワイトボードを介して会話ができた。日々何もしないでいる人に手品を披露して喜ばれた
○　以前は知人の家族の愚痴を、「それ何回も聞いた」と思いながら聞いたが、初めて聞いたとの思いで聞けるようになった
○　ご本人は転入されて日が浅いが、「毎日が退屈である。自分は目が不自由だが、前の施設では点字本があり、本を読むのが好きなので、退屈することがなかった」とのこと。こんな話を市・施設に報告し、点字本などの購入・借り入れなど、前向きに検討できないか、問題提起した。すると、後日施設の方で点字本の購入に到ったことの報告を受けた
○　Ａさんの苦情をしっかりと受け止めた。そして、まずは施設長さんへの聞き取りを行った。その結果、Ａさんへの家庭訪問を実施し、理解を家族にも深めていただいたことが分かる。市への報告もあらかじめしておき、Ａさんからの電話にも、速やかに対応できたこと
○　利用者さんが私のことを覚えていて、利用者さんから声をかけてくださったことがよかった
○　高齢者がリハビリ等をしながら、訪問のたびに状態が良くなり、回復していく様子がうれしい。ご自身のことを一生懸命にお話ししてくださり、日常の様子をうかがえて、施設の対応についての話が進んだこと。悪い話はほとんどないが、それはそれでよかったなと思っている
○　ほとんど話を聞くことができなかった方が、少しではあるが反応をしてくれた時は、よかったなと思う。時間をかければ何とか

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　相談員仲間ができ、刺激を受けている
○　職員さんには「よくやってもらっている」と話されるが、本音は「家に帰りたい」「息子に言われて...でも寂しい。でも田舎に帰りたい」等、家族（子供）に迷惑をかけまいと思って心を落ち着かせている現実を感じる。傾聴、受容しながら活動していきたい
○　活動することによる施設や利用者への対応や理解がよりできるようになり、自分自身の知識も増え、他人にアドバイスし、喜ばれるように感じる。訪問し、面談し、相手が喜んでいることが感じられる点もうれしい
○　高齢者の立場がよく理解できるようになった。少しでも自立した生活が送れるように、自分自身でも工夫するようになった
○　本音を話してくださった時、信頼関係を感じた時など
○　訪問を重ねて、利用者の方が覚えていてくださり、来たことを喜んでいただけたりすること
○　スタッフに伝えることができなかった利用者さんが、お目にかかって３ヵ月ほど過ぎた時、気持ちを開き、心を伝えて下さり、施設側で困っていたことを解決できた時
○　施設によっては男性利用者さんがひとり、という所もあります。
○　訪問し私から話しかけると「話し相手がおらずさみしい思いをしていた」そうで、それ以降色々な事を教えてくれ、利用者さんも訪問を楽しみしてくれています。”
○　高齢者の生活が分かる。
○　入所者の方々の本音が聞けたこと。
○　利用者の体験が生き方への参考になった。体験談を匿名で若い人に伝えるための資料を作成した。
○　私自身、いずれお世話になるので、
○　施設訪問する事で免疫が出来てきています。”
○　特に　有りません。
○　まだ、訪問していません。
○　今年採用されたためまだ実際に活動をしたことがない
○　たまにしか来訪しない自分の事を覚えていてくれた事です。不満不安･心配事がないとしても、限られた短い時間で色んな方々とお話し出来るのが楽しいです。待ってくれてる方も覚えていない方も、自分は愛おしいと感じます。
○　訪問活動での例はいくつかあります。ある利用者が職員の言葉による虐待や、差し入れの嗜好品を渡してくれない等の行為をほかの職員に訴えても、解消されない「なんとかしてほしいと」私に言ってきました。生活相談員にそのことを伝えると、他の移動とも関係しているので、３月の移動で変えるからあと少しまってほしいとのこと。生活相談員はその旨を私が利用者に伝えてもいいというのです。利用者には丁寧に生活相談員に伝えたことを説明し、施設として解決を考えているので、少し時間を待って欲しいとの返事を伝えました。その次の訪問のさい利用者を尋ねると「ありがとう変わったよ」と笑顔を見せてくれました。生活相談員は前からすこし問題を感じていた職員だったが、移動の余裕がなく遅れてしまった。
○　利用者と丁寧に話をしてくれてありがとうといった。
○　これは直接施設でのことではありませんが、私が居住しているマンションでのことです。介護サービス相談員をながくしていたからか、普段の生活の場でもものの見方が変わってきたようです。一人暮らしや健康を害している様子などの住人のことが気になるようになりました。おせっかいかと少し自制しながら声をかけたり、食が進まないという人には数人でランチに誘ったり、ということをするようになりました。救急車を呼ぶことも。身よりは一切ないという住人には特に気を使いました。地域包括センターのパンフレットを届け壁に貼っておくようにとも。これらは民生委員などの仕事かもしれませんが、ごく近くに居住するものどうし、マナーとしての距離を保ちつつおせっかいを大事にしたいなと思っています。施設での声掛けも同じです
○　利用者に対して慈愛に溢れた介護をする介護者に出会えたこと。
○　風呂上がりに利用者の爪切りをする時、手をマッサージしながら、ごめんね、こんなに爪が伸びてたのに切るのが遅れてと声かけをしていた。
○　彼女が担当すると、問題行動の多い利用者も大人しくなっていた。”
○　コロナ禍後、訪問して再開を喜んで頂いたこと。
○　どのようなケースでも時間をかけて話しを訊いているうちに段々と表情が豊かになってきます。それは笑顔ばかりでなく涙である場合も、あるいは怒りである場合もあるのですけど、そういった変化を観ると気持ちが通じ合った気がして嬉しくなります。
○　今年採用されたためまだ実際に活動をしたことがない
○　地域の介護施設全体を知ることが出来た　定期的に訪問して外部の目が入ることに意味はあると思う
○　施設で日常的に行われている拘束や虐待事例を見つけ、改善に導けた時

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　今回は新人なので、事例やエピソードはお伝えしかねます。
○　訪問して名前を覚えていて、くださったり、相談員の訪問を待っていることが、わかったとき。
○　川崎市にいる姉が独居生活でしたが、地域の民生委員さん達と協力して姉の生活支援ができたことです。
○　訪問を待っていてくれること。聞いてもらえて嬉しいとか誰も面会に来てくれなくて外の人と話せて嬉しいと言ってもらえた
○　施設の利用者への対応が不安な点があり、活動報告書を通して改善された事
○　施設の訪問した時に、利用者から喜ばれる事。
○　またきてねと、言ってもらえる事。
○　施設の様子がよくわかり、改善点が見られた事。”
○　制度改正が続き、時代の変化とともに介護保険を巡る様子の変化が現場で散見できたこと。施設職員および利用者と話すことができ、状況、様子が多少なりとも理解できた時
○　訪問を重ねることで、利用者さんが訪問するのを待っていてくれることや、職員さんとも話せるようになり、業務の大変さや苦労が分かるようになった
○　自然災害（台風）があった時、入所者も、自身の周辺は今どうなっているか気を揉んでいる方が多かった。情報をやさしく伝えてあげると「ホーッ」として笑顔が見られて良かった
○　利用者さんから「話す人がいないから待っていたよ」と言う方が何人もいらっしゃった。また、「相談員さんと話すようになってから、職員さんが優しくなった」と言った方がいた。職員さんは相談員の行動を見ていると気づき、それからは、大勢の利用者さんと話ができるように心がけた
○　世間話など、お互いに笑顔で話ができたこと
○　施設職員の方々は常に時間と作業（食事の上げ下げ→歯磨き（口腔ケア）など→次々と予定が入っている）に追われており、ゆっくりと利用者さんの声を聞いたり、雑談の相手をすることができないので、たとえ傾聴だけであっても「話を聞くこと、うなずくこと」や、ともに「笑うこと」で利用者さんに喜んでもらえる上に、職員の方も気づかなかった心の内を伝えることができること
○　施設によって、いろいろ高齢者に対する態度が違うと感じた。自分が施設を訪問して、明るく、楽しそうにしている施設、何もせずじっとしている高齢者の方たち、話しかければ毎回同じ話を一生懸命話す方、少しでも心の内を打ち明けることができれば、良かったと思う
○　入所されている高齢者の中には、耳が遠い方が増えてきているように思う。お会いして傾聴することに、大変喜んでもらえた
○　入所者さんからいろいろと悩みを相談され、それに対し、我々の話に満足されたり、納得されてその表情に満足感があった時など
○　何回か訪問をしているうちに、認知症が進んで大変だなと思う方が、少しずつ笑顔で穏やかに接してもらえるようになり、受け入れてもらえることができたと思った時。そしてコミュニケーションを取る大切さも気づくことができた
○　始めたばかりで、これからというところである
○　訪問をするたびに、職員、入居者、通所者の方が顔を覚えていてくれ、笑顔で迎え入れてくれること
○　コロナ禍で活動があまりできず、相談員としての経験が少ないため、「よかったな」と思うことはあまりない。訪問した際、話題として昔の楽しかったこと、得意だったことをあげると、皆さんニコニコして話され、会話が弾む。待っていてくれること、「また来てね」と満足げに言ってくれることがうれしい
○　訪問を終えると、メモを用意して待っていてくれる施設があり、次に訪問すると、ちゃんと取り入れられていて感心した。評判も良かった（入所者の家族）
○　介護現場の人手不足が深刻で、人材派遣会社から職員を確保した施設から法外な手数料を派遣会社に支払った。その人材も、事件を起こすなど、困った話を聞いた。人材確保にお金がかかり、国からの補助金も現場に回せない実態を知った。報告書で報告したが、善処が望まれる
○　ピアノが施設内のフロアに置かれている。入所者の女性の私物で、その方が若い頃学校の音楽教師であった。ピアノの曲に合わせ歌を歌い、笑顔が広がる。各部屋から入所者が一人また一人とフロアに出て、水分を取りながら歌を歌った。穏やかな時間がいつもあり、うれしかった
○　広い心で受け止め、寄り添う福祉の心を持った活動ができたこと
○　実際に施設にうかがうことになり、職員さんの様子・雰囲気を感じ取ることができ、自分のこれから先の一つの参考になること

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　普段入る機会の少ない高齢者施設の内部や入所者との面談をするまで、人間らしく生きる大切さを知った。虐待の場面を市に報告し、改善されて良かった。１ヵ月ごとに訪問するので、前回面談した人とはスムーズな話ができるところが良い
○　施設がコロナ対応になってから、入居者の方々は外部の人と話す機会が失われた。たとえ５分、10 分でもお話をすると、笑顔になって、今日は話ができて良かった、と言ってくださるとうれしくなる。同じ施設にうかがうようになってから入居者の方も覚えていてくださったり、帰る時に手を振ってくれる方も増えた
○　各施設の取り組みが特徴あるサービスを展開している様子が分かった
○　入所者から「話を聞いてくれて良かった、楽しかった」と言われた時。施設の新たな取り組みを知れた
○　良かったことは、自身も年齢的に施設利用に近くなってきており、参考になっていること。利用者の方の不満や要望等を施設側に伝えて、即対応策を考えて、実行してくださった時に満足、達成感を持てた
○　入所者さんの要望を聞いて、施設側に伝えて、取り入れて傾けた時は本当にありがたいと思う
○　毎回（月４ヵ所程度）訪問で学ぶことが多い。年齢を重ねた人たちのモットー、スタンスを大事に、わかり合えること、多弁や和らいだ笑顔で効果が確認できると思う
○　施設の内容や介護サービスなど多くのことを知ることができた
○　20～30 年前に地域組織活動をしていた方々が施設を利用している方がいらっしゃって、話をすることがスムーズに進められた
○　家族が面会をされている所に入室させていただき、自分たちのことを説明した後、「施設に伝えてもらえますか」と言われ、個人的に感じていることを言われたので、まとめて施設に伝えたら、家族から後で改善されたと感謝された
○　コロナ禍で活動なく、動き出して８ヵ月ばかりである。歌好きな方に合わせて、歌えない私が舞をつけた時、とても喜んでくれた。変化の少ない生活の中で思いがけない変化を見つけたのだと思う
○　高齢者意識の理解
○　高齢者施設の中で、目的をもって生き生きと生活している利用者と出会ったとき。
○　話を聴いてもらえて嬉しかったと感謝された事。
○　また来てくださいと言われた事です。
○　相談される
○　新規の施設で初めての相談員をどう受け入れたらよいか分からず、挨拶から始まり漸く施設に相談員という事が認識されるまでに半年かかり、その間には、度々目に付く職員の行動があった。訪問記録、管理者には報告はしていたのであるが虐待の通報があり、施設も改めて職員の態度を見直す事ができ、相談員の意見も聞き入れて頂き、防犯カメラの設置がされ、職員だけでなく、利用者の安全も確認できるようになった。その後も時間はかかったが、職員の態度、明るい挨拶、言葉使いができる施設になった。
○　利用者に「話を聞いてもらってスッキリした」と言われた。
○　話を聞いてくれてありがとうとお礼を言われることがあって、良かったなと思いました。
○　認知症の利用者さん施設スタッフの方々への認識が変わる。
○　ヘルパーをしていた時のご利用者と再会して、当時のエピソードや、思いを共有できたこと、顔なじみの職員の方とは、ざっくばらんに話をすることで、普段聞けない愚痴なども聞いて慰め合う場面もありました。介護の現場は非常に厳しい状況で働き方改革どころかやらなければご利用者が生活できないという使命感で働いています。そのことをしっかりと伝えていかなければならないと思います。
○　毎月訪問することを楽しみにして、待っていてくださる利用者さまが、笑顔で、迎えてくださることは、相談員としてうれしく、やりがいを感じます。
○　高齢者は「お寄りください」「あなたも食べて」と暖かい言葉が自然にでてこちらの心が暖まる。「金貧乏はしても人貧乏はするな」人生の先輩として大切な事に気付かされます。
○　”面談した 入所者から「 話をしたい」と待っていてくれる人たちの存在。
○　ただ行政へつなげた事柄が、どのように反映されたかの顛末の報告が皆無なのは、役割りを果たせているのかの疑問を持っている。(他の相談員も同じく懸念を感じています)”
○　コロナ禍で外部の人との交流が無かったから、とても喜んでくれた
○　GH 訪問に対し職員より　またお願いします　の感謝の言葉を頂いた
○　受け入れてもらえること。訪問することで、私自身も楽しんで役に立てていると思える
○　認知症等もっと理解しようと思うようになった。
○　最初はお互いどう接したらいいか緊張していたが、回数を重ねるたびに自然に親しみを覚えた
○　施設での介護実態の大変さが理解できた

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　直接訪問して施設の内容や職員の皆様の様子を自分の目でみて感じて勝手にイメージしていたことの違いが発見できた。人手不足等大変さも現実を理解できた。
○　なし
○　交通事故で 40 年間も身体が動かす事が出来ないのに、もう少し生きたい！という男の人に出会いました。健康が一番の宝、自由に動けることに感謝して、相談員として役にたてるなら活動しよう、と気づいたことが良かったです。
○　利用者の側に視線を位置づけた場合に全体の利用者が過ごしやすく問題提起、実行可。
○　施設職員には話せないことをお聞きできたこと
○　グループホームに入居している利用者の娘さんと面談した際に「事業所の方や家族にも言えなかったことを相談員に話すことが出来てすっきりした。」と言われた。話を聞いていただけであったが、娘さんの気持ちが穏やかになって良かったと思った。
○　現場の声がきけた
○　たまに利用者と一緒に歌を歌う。その人の年代を感じ、お互いに幸せである。歌は脳の別のところから引き出され、言語が進まない人も歌う。手を握って、「うれしかった。また来てください」と言われる。人は一人では生きられない。話し相手になることができ、よかったとしみじみ思う
○　人生の先輩として、いろいろな苦労話など聞けたこと。誰とでも笑顔で「ありがとうございます」と、認知症になってもきちんとあいさつをしている姿を見て頭が下がる
○　「話を聞いてもらい、気持ちが晴れた」「職員に言うとどう思われるか心配だったけれど、市から報告してもらえれば、誰が言ったか分からないからありがたい」など利用者から言われた
○　話ができたこと、知らないことが知れて、今の高齢者の世代の方たちに尊敬を持って関われる。「特攻隊の生き残りだが、ずっと隠してきた。でも、死ぬ前にあんたに話ができて良かった」と話してもらった
○　利用者の思いと職員（日々関わっている）との思いを知れたこと。利用者が待っていてくれたり、話ができてうれしいという言葉が聞けた
○　お話を聞いた利用者の笑顔が見られた時
○　「あなたに話して楽になった。ありがとう」と言われると、この仕事をしていて良かったと思う
○　聴覚障害の利用者が、グループホーム内で孤立している様子だったが、手話でコミュニケーションを図り、職員に本人の気持ちや要望を伝えたところ、グループホームの他の利用者の理解が深まり、皆が笑顔で過ごせるようになったこと
○　認知症の方、自ら話そうとしなかった方でも、顔を知っていただくと、笑顔で話してくださる、だんだん話す量が増えてくると、良かったなとうれしくなる
○　利用者さんに、気兼ねなく話ができて良かった、と言われた。
○　介護施設の職員が入居者に対する姿勢が少し良い方向に向いてきたのではないかと感じる事がある
○　利用者さんが困っていることやこうして欲しいなど施設側に伝えて、善処して貰えた事や、話ができて楽しかったかと喜んで貰えた事です。
○　認知症対応型共同生活介護、グループホーム。高齢者と障害者の入所者の共同生活の中で障害者の少年が高齢者の老人への優しい言葉かけ、握手したり、高齢者は少年を「大変かわいい」とにっこりと話す。日中、施設にいて就労に行かない人が数名いるが夕方、就労から戻ってくると大変賑やかになり活気が出て毎日が楽しみと高齢者が喜んでいる。バランスの良い共同生活を楽しく過ごしている。
○　思いがけない方の再会や親族 とか先輩の 再会した時の喜び 感動がその仕事で、なければできないような出会いがあったからです!
○　”何度か訪問後、次の訪問が待ち遠しい。楽しみにしていると言われた。車椅子生活、片麻痺の後遺症のある方。「どうして自分がこうなってしまったのか」と訪問の都度嘆く。「気持が軽くなった」と話された時の表情が忘れられない。
○　訪問を重ねていくうちに、認知症があっても徐々に私を受け入れて下さるようになり笑顔の溢れる会話につながり、その様子を施設職員が見て[何を話されていたのですか][すごく楽しそう][あの利用者さんがあんなに笑うなんて初めてて見ました]と感想を頂いたこと。その後は利用者の本音が徐々に聞かれることがある。
○　入居者が不安に思っていることを感じ取り、施設に伝えたことで、その入居者の不安が消えて明るく生活できるようになったこと
○　利用者が日頃から不便だと感じていることや、逆に施設での生活に満足されていること（食事、職員）など、利用者の気持ちを施設側に伝えることができた
○　自分のこれからの高齢者としての生き方の参考になった

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　訪問先の利用者さんに手を振って迎えられたり、「今度はいつ来てくれるの？」と言われる時
○　いずれの高齢者施設も「明日は我が身」という視点に立ち、自分のこととして捉えることができることが活動の利点と考えている
○　職員に言いにくいことを話してもらえた。食事の量が少し足りない。車イスに座ってばかりでお尻が痛い。本人が一番良い時代を笑顔で話す時。横の人が何度も同じことばかり言って嫌になる。外の空気を吸いたい
○　老健に訪問。本人より、毎月の費用がどのくらいかかっているのか気になっている。県外在住の二人の子どもには迷惑をかけたくない。入所の際、この施設に長くいることはできないと説明があった。今後のことが心配になる。しっかり説明を聞きたい。職員に伝えることの了解を得て、事務長に伝えた。「支援相談員から、キーパーソンの家族と相談して、本人が毎日安心して過ごせるよう説明させる」と返事があった。その後、事務長より本人に伝えた旨連絡をもらった
○　訪問時トイレ臭を感じ、施設の方に話したところ、職員は慣れて応じていなかったとのことで、改善してくれた（改善した点も詳しく説明していただいた）
○　特にない
○　「身寄りがいないから誰にも話せない。事実ではないことで、職員から責められ辛い。ここにいるなら死にたい。ほかに移れるならあと５年くらい生きたい」という話を報告書で読んだ。市の職員が施設を訪問し、直接本人と職員に話を聞き、結果ケアマネが本人の意思を尊重し、相談に乗ることになった
○　回数を重ねて訪問していると、「待っていたよ」と言葉をいただける。ありがたいと思う
○　当たり前だが、高齢者の方も千差万別ということが実感として分かった気がする。自分の老後にも気をつけたいことや、気持ちのあり方等、とても勉強になった。話をしてくださった方々に感謝である
○　訪問することにより虐待の防止に役立っている。利用者さん及び施設の職員さんとのコミュニケーション
○　数年間同じ施設を訪問しているので、お名前やその方の人となりが分かり、声かけの仕方も工夫できる。また、利用者さんの老いの過程（介護度などの変化）を素直に受け止めることができる。最近は終末期を施設で迎える人が増え、部屋にお香を焚き、良い音楽が流れる中で過ごし、職員や私もうかがわせていただくことができた
○　相談員の顔を覚えていただき、訪問するたび笑顔を向けていただく。症状が重く、お話は無理かと思われる方も意思表示をしてくださる
○　隔月の訪問で、私も人を覚えるのが苦手なので、なかなか記憶に残らないのに、逆に覚えてくれていて、「待ってたよ」「どうしたか気になっていたよ」と言われ、うれしかった
○　訪問先の利用者さんに受け入れてもらえた時、はじめは表情が硬く、あまり会話をしてくれなかった人が、笑顔で会話をしてくれるようになった時
○　施設内の入所者の過ごし方とか、垣間見られることは良かった。すぐ改善してくれたりと、提案して良かったと思われることが時々
○　訪問した所の方々が穏やかにしていること
○　それぞれの家庭内での良いお話を聞く時は、とてもうれしく思う
○　「来てくれてうれしい」「また来てね」と言ってもらえた時
○　パーキンソン病による足の衰えで、つま先だけが床に着く状態だった足元に、台を置くことを提案すると、ご本人も変わりないと思っていたが、マッサージ器に足を入れると脱げてしまうため、台を置くと脱げる頻度が減ってきた。座っている時もそのようにしてみると、ご本人から職員に依頼がある。意欲の増強が見られた
○　入居者から、ある職員から冷たい言葉を掛けられてとっても辛いとの訴えがあった。責任者の方に話しをすると、余裕がなかったのでなかなか職員同志話し合いをする機会がなかったが、これを機会に話し合いをするといわれた。その後改善された。
○　自分が相談にのり、必要な関係機会に繋げられた時、その人のニーズに応え、幸せの手伝いができたと感じたから
○　人生の先輩達との会話はいつも私にとっては楽しいものです。施設に入っている女性が「子供の頃、父母が泣くなり親戚をたらいまわし、結婚して舅姑に仕え、看取り、夫も看取って、今施設に入り、自由になり、今が一番幸せ」と目を輝かせ私に話してくれました。
○　たわいも無い話しを聞いていただけで嬉しいと涙された事があった、友人から親を預けるにあたり相談を受けた時、施設の違いを説明してあげる事ができた。（施設を特定する話はしません）
○　長くショートステイを利用し、やめるように言われ、自宅で一人暮らしが出来るか　心配されていた方に、相談手段をお伝えし、かなえられ、自宅に戻れた。翌月お会いしたら、別人のように、明るい自信に満ちた顔になっていた。
○　「待ってたよ。」と利用者さんから、声を掛けて頂けた。
○　まだ、始めたばかりなので特にありません！

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　利用者から「待ってたよ」と言われるのは非常に嬉しいことでありますが私の方から訪問するのが楽しいと思える、利用者に会いたいと思える良い施設に出会えた
○　笑顔で会話できる。訪問を待ってくれること。
○　初期の頃は施設側がなかなか受け入れてくださらなくて苦戦しました。でも何度も何度も足を運び高齢者と話し、時には施設職員の愚痴も聞くことで関係が良くなったことがありました。今は人手が足りなくて職員と話がしにくい状況です。
○　人員不足でスタッフが常に忙しそうに。自分の作業を優先している施設でスタッフからはこの方は会話はできませんと紹介されていたご利用者とじっくりと関わっていた時に何か話したそうに懸命に声を出そうとしていらっしゃったので、笑顔でうんうんと頷いていると段々と声が出て来て話始めてくれた時にはとても感激しました　ご自分の若い頃の話が聞き取れました。
○　施設で同じ部屋の方々が部屋の真ん中に集まり色々とお話しされている姿を見て、女子会のような雰囲気でこちらまでほっこりとした気持ちになりました。TV の横の方のテーブルで座っている利用者に「TV 見えますか？」と声かけをした事により、職員の方が気づいてくれ、見える方にその方を移動してくれた。相談員の少しの声かけで、施設側のかたが気づいてそれによって利用者に変化が生まれてよかったと思った。
○　何年前か忘れましたが確か特養の施設の利用者さん（女性）との会話が終わった時利用者さんから「今日は久し振り外からの風を持って来てくれて、とても嬉しかった。ありがとう」と言われ、「私達も良かったです」と別れましたが、まさに研修で聞いた言葉でビックリしましたが介護相談員をしていて良かったし忘れ無い思い出です。
○　施設を色々と比較出来ること。家族の不安を、行政を介してケアマネに伝え サービスの見直しにつながったこと。
○　グループホームの訪問をしています。ホームの皆さまが笑顔で話をしてくださるのが一番嬉しいです。なかなか、心を許してもらえない方もいるのでその方が笑顔になって話をしてくださりホームの職員の方にも喜んでもらえるそんな時は、よかったなと思います。
○　まだ、1.２回の訪問でエピソードはありません。
○　話を聴くことにより、係わった利用者さんの表情が明るく元気に感じられ、より積極的にコミュニケーションをとろうとする姿が見られた事。
○　まだ、始めたばかりなので事例は思いつきませんが相談員として訪問すると入居者の方がとても喜んでくださります　それがとてもうれしいです。
○　元気な 100 歳の人の生き方にこちらが元気つけられた。
○　施設訪問時、利用者の方から今日はたくさんお話し出来て楽しかったと言われた時や、又来てね。と言われた時。
○　職員さんは業務に追われ、ゆっくりご利用者様の話をきいてあげることが出来ない現状があり、月一回でも市の介護相談員が来てくれてご利用者様話をゆっくり聞いてくれるととても有難い事です。と言って貰えた。
○　数年間、同じ施設を訪問させて頂いているので、お名前やそのかたの人となりがわかり声かけの仕方も工夫ができる。また、利用者さんの老いの過程を、素直に受け止める事が出来る！最近は、終末期を施設で迎える人が増えました。その時を迎える日々を施設では工夫をしています！お香をたき、静かな音楽を流し、職員さんがたびたび部屋を訪れています。その場に、わたしも入れて頂きました！一緒によい時間を過ごせて嬉しかったです！
○　お話し出来てとても嬉しいから、また来てねと言ってもらえた事。
○　高齢者との会話終了後次回の訪問の約束をすると「楽しみに待ってるよ」と言う言葉が聞かれたこと
○　一緒に共感できる
○　ＧＨ入所１ヵ月の方と面談し、初めてゆっくり話を聞いてもらえた、嬉しかったと涙ぐまれお礼を言われた。不安な高齢者を支えられた時相談員活動の必要性を実感した
○　色々な相談や、愚痴も含めじっくり話しを聞く事により、深い部分の話しをしてくれる様になった事。ただ、それを施設と利用者とをより良い関係性へとアシストできるかという事についてはまだ課題が多く、勉強中です。
○　訪問すると利用者さんが嬉しそうに話してくれたり職員さんの気配りやゲームなど工夫してやっていて施設の現状をみれてよかったです
○　会話拒否されていましたが、一年かけてやっと少し話してくださるようになりました。時間はかかりましたが、一言二言がとても嬉しいです。
○　”猛暑が続いていた今年はエアコンを掛け続けている時期、訪問先のある女性利用者様がフロアでテーブルに伏せている所の声掛けで分かった事です。2 人部屋でしたが、エアコンが自分には寒くて寒くて、でも我慢するしかないのですと悲痛な声を聞きました。職員にもそんな事も誰にも話せなかったと。その事は施設側に、もし個室が空き移れるものならと伝えました。ちょうど近く家族の面会もあり、相談しますと前向きに対応して貰いました。介護相談員としと利用者様が職員や施設側に遠慮して相談出来ない時等に間に入る事が出来ると感じました。

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　人と話したりすることが嫌いな人で、拒否ぎみの入所者が、私たちが訪問時は、固くロを閉ざしていました。少しずつ話しをしてくれてホッとしました。少し時間がたって帰る時に、話を聞いてもらってスッキリした！よかった！と話してくれた時です。
○　施設利用者さんから訪問するととても喜んでくださいました。利用者の昔の事子供の頃の遊びの話など楽しく話せたのが私にとりましても、喜んでいただいて嬉しかったです。
○　入所されている方に、訪問を喜んでいただけた時
○　特に無し
○　在宅訪問の際、利用者様から「私は、家族、友人全ての方に恵まれて感謝しかない。とても幸せ者」と仰っていたのを聞いて、自分も感謝の気持ちを持った生き方を自分も出来ればと思いました。
○　月に一回の訪問なのに覚えていてくれまた来てねと利用者の笑顔をみれたとき。ケアマネジャーや施設長が不安に思っている事等、話しを聞いてもらえてよかったと言ってけれた時。
○　特に事例はない。スタッフや入所者の皆さんといろいろお話しでき、様子をうかがったが、コロナ以降まだお会いできていない施設が多く、とても残念に思っている。施設長や相談員にお変わりはないか聞かせていただいている状況である
○　皆さんの話をよく聞くことができるようになった。共感したり、慰めたりすることもあり、自分にとってとても良い勉強にもなり、かわいい年寄りになりたいとも思った
○　いつもおしゃべりな利用者さんが突然黙って下を向いてうつむいてしまった。その時、別の相談員が、「ばかやろう、こんちくしょう」と大声で言ってみましょうと声をかけられ、３人で大声で一緒に言ったところ、利用者さんは大笑いして、「今までそんな言葉使ったことなかった」と話され、いつものおしゃべりに戻ったことがあった。その時その場の対応ができることを先輩相談員から学び、ありきたりの質問ではなく、いつも利用者に寄り添っていく一瞬一瞬でなくてはならないと思った
○　「今うれしいことは何ですか」と問いかけたところ、「脳梗塞で不自由な車椅子生活を余儀なくされたが、こうしてまだしゃべることができるのがうれしい」と前向きに生きる心構えを聞かせてくれたことに感激した。加齢によってできないことが増えていくことに目を向ける人が多いが、前向きな姿勢を手本にしたいと思った
○　以下のような事例がある。小特や特養において、利用者から職員の虐待事例を聞き、その後改善された。福祉サービスの相談を受けた結果、本人の利益につながった。皮膚病の訴えが、治療につながった。施設からは気むずかしい方と認識され、他の利用者から隔たりがあり壁に向かって座っておられた方が、声かけを続けるうちに打ち解け、よく話されるようになった
○　訪問時に、利用者の方やスタッフの方から、「また来てください。話をしてください」などの言葉をもらった時
○　私たちの訪問を楽しみにしている利用者が複数名いた
○　相談員のペア活動を通じ、お互いの活動状況を現場および定例会議で発表することで、施設側の受け入れ印象も良くなり、活動しやすくなった。例： 訪問で良かった点を必ず一つ探す努力をする（施設の環境、職員のマナー、利用者への対応、アイデア、利用者の喜びの声等）
○　施設職員の働いている姿に、「がんばっておられますね」と声をかけると、「ありがとうございます」と顔も晴れ晴れとして喜ばれたこと
○　事業所に対し、努力されている良いと感じた点についてお伝えしたところ、「うれしいです。ありがとうございます。がんばって続けます」と言われたこと。環境面で気になった案件では、ご理解いただき、次回訪問時に改善されていたこと。利用者さんに「話せてすっきりした」「また来てね」と言われ、精神面の安定を感じたこと
○　さまざまな認知症の方々にお会いして、認知症とはどのようなものかを知ることができた。入所の施設に行くと、これまでの親子関係が明らかになるのかと思った
○　福祉サービスなどの利用を進めて感謝された時、役に立てて良かったと思った
○　利用者の方から、「入所してから３度死にかけたが、そのたびにスタッフの方に助けてもらった。ここにいて良かった」「自分は一人で頼れる人が誰もいない。ここに入所できて良かった。死ぬまでここに置いてほしい」など、スタッフの方々を信頼し、感謝の気持ちを持って生活されているお話が聞けた時、この施設があって良かったと思った
○　活動中、「今日はあなたと話ができてよかった。ここでは話す人がいないから一日中話をしない日もある。今日はいい日でした」と言われた時、話すことから人と人との関わりが持て、気持ちを伝えることの喜びが伝わってきた
○　訪問を重ねるたびに、利用者様とのコミュニケーションが取りやすくなり、特に先方から話しかけてもらえるようになると喜びを感じることができる
○　認知症の方が増加する中、施設により利用者の対応、多種があるが、人格尊厳を大切に対応され、認知症を抱えながらも生き生きと生活されている姿に元気をいただける

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　相談員の仕事をしていて良かったなと思うことはないが、あえてあげれば施設の状況と入所者の方の生活状況が分かったこと
○　家業は農業をされている 80 代の入所者さんと話をした時、「私が家にいると、息子が仕事ができないので、この施設にいます。でも、この施設に入所したら、友だちができたり、スタッフさんが優しいので満足しています。これが私の運命でしょう」とおっしゃった。家族と離れて寂しいと思うが、それを運命とし、前向きに生活しておられた。運命を受け入れるこの方の生き方に感銘を受けるとともに、私の生き方の参考になった
○　忙しい中、職員の方も利用者に関わっておられるが、自分たちの訪問で話をすると、笑顔で会話をされ、時間の過ぎるのが速く感じる
○　月１回の訪問だが、待っていてくださる方も見え、話を聞くだけだが、喜んでくださるので、良かったと思う。また、人生の方から学ばせていただくことがいっぱいあり、私自身の生き方を考えさせていただける
○　１ヵ所に一度訪れる施設の利用者さんが、「待っていたんだよ」と言ってから、話をしてくださることもあり、気持ちがほっこりした点
○　毎月待ってくださる方があり、おしゃべりした後、顔の表情が良くなる時
○　認知症の高齢者施設（いわゆるグループホーム）を定期的に訪問しているが、そのホーム内で生き生きと楽しげに会話している様子を見ていると、認知症を過度に恐れる必要はなく、「捨てたものじゃない」と思えるようになったこと
○　利用者（女性）:「ここはねえ、着てきた服を全部取り上げちゃう所だよ」「風呂に入る時、脱いでカゴに入れるとそれを全部取り上げてなくなるんだよ」「毎日新しい服を着てきても全部だめだ」「ここに来ないのが一番。あんたここに来ようと思ったらだめだよ。違う所の方いいよ」と言っていた。「お風呂を出たら〇〇さんは何を着るの？」と聞くと、「別に新しい服を持っとるよー」と言っていた
○　利用者から、「あなたたちが来てくれると楽しいし、スタッフの人も親切に対応してくれるようになったと言っておられた
○　多くの利用者さんが、自分の生い立ちや経歴を一生懸命話される。こちらは聞いているだけだが、すごく満足そうな顔をされる
○　私たちの訪問を待っておられる利用者様もおり、昔の苦労話を教えてもらい、会話を通じ人間性を感じる
○　まだ日にちが浅いが、顔を覚えてくれ、向こうから声かけがあったり、地元が一緒だと話がしやすい
○　施設の職員さんからお礼を言われた（本人の意思が理解できた）。60 代男性、事故で下半身麻痺、長期の入院リハビリを経て、車椅子→老健。しかし、本人は自宅へ帰りたい。「どうしたら自宅へ」職員さんに本人の気持ちを伝えた
○　高齢者施設でぬり絵を黒色ですべて塗っていた利用者の方が、二回目訪問した時、多くの色を使い楽しんでいた。その絵を私にうれしそうに見せてくれたこと
○　介護サービス相談員が訪問することで、利用者が待って楽しみにしていることが多くなった。事業者（スタッフ）も訪問することで、雰囲気も変わり、変化があって良いと言われた
○　重度障害の利用者さん、意思疎通のできない方が車椅子にもたれるように座った体勢で、テレビの前でラジオ体操を見ていて、私も声かけしたり、笑顔で一緒に体操するようにしていると、ラジオ体操終了と同時に、片方の手をゆっくり上に伸ばしてくれた。私もコミュニケーションが取れていたことを実感し、うれしく思った。他にもスペインに詳しい利用者さんとのコミュニケーションをいつも笑顔で話し合っている。国際情勢にも詳しく、スペイン語を教えてもらうこともある
○　今年度から介護サービス相談員を始めたので、現在は施設巡りをしている状態である。利用者から話を聞くことはまだ慣れていないが、話し好きの人や相談員の質問にやさしく答えてもらえる人との交流が新鮮に感じること。「施設を利用するのは家にいる女房を楽にしてやりたいから、自由な時間を持たせてやりたいから」と言った男性利用者の声を聞いた時、ともに老いることの気遣いに、「ああ、施設に通うのはそういう意味なんだ」と思う出会いがあった
○　話をできる人は数人であるが、その人のたどってきた人生を垣間見ることができ、生きることの大切さを実感する
○　グループホームでの勤務経験があるため、職員の方々の状況や感情にも目を向け、話を聞くことで喜んで迎えてくださるのがうれしかった
○　入所者さんと話をしていて、「聞いてくれてよかった！」とか、「話す人がいなくて寂しかったから、話せてよかった」と言ってくれたり、何度かお会いするごとに「あ～来てくれた」という人がいてうれしかった
○　入居者の方の多くが、スタッフの方が優しいし、親切なので居心地がいいと言われる。「ここは何もすることがなくて、退屈でたまらない。何でもいいからやることを与えてもらいたい」と希望される方もいる

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　認知症の方の所で話を聞くことは多いが、その方の一番輝いていた頃の話は、何度聞いてもこちらもうれしくなる。自分の家族と違い、「許せる」というか、余裕を持つことができた。訪問も楽しみな時もある。各施設それぞれの取り組みを知ることができる。コロナ禍で活動が自粛されている中、施設の方と話す機会が増え、利用者の方だけでなく、職員の方の悩みや問題を見直す機会も増えた。職員の方とはゆっくりと話す時間がないため、楽しそうに話してくれた時。入所したばかりの人が本音で不安さを話してくれたこと。職員に伝えにくいことを代わりに伝えることができた
○　たくさんの人と話しができることです。
○　利用者やスタッフから「来てくれると嬉しい、話を聞いてくれるだけでも嬉しい」と言われることは 有り難いです。施設の職員からも、仕事や人間関係、人数、体制なの悩みや問題を聞けるようになって来て、長く続けてよかったと思います。
○　高齢者といっても色々な方々がいて、尊敬できる方に会うと自分もそう言う風に歳を取りたいと思う
○　認知症の方が多く 私のことを覚えてくださっていることが少ない中１ヶ月に一度会えるのを楽しみに待っててくださっている方がいらっしゃって喜んでくださるお顔を見ると とても こちらも嬉しいです
○　お気持ちを傾聴させて頂いたあとに、「話せて良かった。」「スッキリした」「また来てね。待ってるよ」など、にこやかにお伝え頂けた時
○　利用者の方が、訪問を待っていてくれる
○　認知症の利用者の方々とのふれあいの中でケアマネ、ご家族と一緒に感動する場面があった
○　明るい笑顔が嬉しい
○　利用者さんが、私達が行くのを又話ができるのを待っている、と聞かされた時。
○　ご飯の硬さについて、施設のスタッフには話したことがなかったとのこと。施設側に希望を伝えたところ、次回の訪問時には改善されており、ご利用者様から「あの時話して良かった。」との言葉をいただきました。直接良かったと言っていただけたことは大変嬉しかったです。施設のスタッフより、いただいた言葉で印象深かったものが、「利用者と歳が近いからといって気持ちに寄り添えるとは限らない。孫のような年代の人が聴いてくれることで、話してみようっていう人もいる。色々な年代の人がきてくれるのはいいこと。」まだ活動を始めた頃で色々悩んでいた時にとても励みになった言葉です。（ご利用者様からすると、私がお孫さんくらいの年代だった頃の話になります。）
○　私は介護サービス相談員として、令和６年 10 月からですまだ一回しか回ってませんたまたま近所の利用者さんと会って会話が出来たことです。
○　一緒にお話をした後、また来てねと言われた時
○　色んな方の話しを聞け自分自身の考えも変わったり利用者さんが笑ってくれてり。何もわからないの方であっても寄り添う事だけしかできなくても私の気持ちが通じ顔が穏やかになられたりすると本当に嬉しい。
○　「今日は、いろいろお話し出来て良かった。また、来てくださいね。」と言われた時。
○　話を聞く事を感謝される時、勘違いが解決した時、施設側と入所者の思いの橋渡しができた時
○　利用者さんがサービス相談員を覚えていてくださり 毎回 お声がけするのを楽しみに待っていてくださってることです。
○　訪問した施設で元気に過ごされている様子を見ることができた時。
○　介護相談員になってお話を聞く事で笑顔になる方が多い事昔の話を自慢気に話す人こんなに苦労して大変だったよって言う事を聞いてあげて 有難うねと言われた時。
○　相談後に利用者の方の精神状態が改善し、施設の方より評価していただいた
○　知人の親族の方で　入院から介護施設を選択される時　困っておられたので　幅広く選択肢の説明ができたのは良かった
○　施設訪問では時に(よく来てくれた)と待っていてくださる言葉を聞いた時など　お話し相手をするだけでも良かったなと思う
○　うれしそうにお話しされた方が、また来て下さいねと言ってくれた時
○　利用者の笑顔が私たちにとっても元気の源です
○　高齢者の方々がこちらを信頼していろいろな話をしてくださること
○　特にありません
○　実際に施設で過ごされている方に接することで、いろいろな方とお話しできたこと。いろいろな施設を回ったことで、同じ形態の施設でも取り組みが様々であることがわかり、市の会議で話せたこと。
○　施設で心細く遠慮しながら生活している方々に寄り添う対応をすると、表情がパッと明るくなり、次回を楽しみにしてくれる。同じ施設に長く訪問していると、入居者、スタッフの方々に信頼してもらえ、仕事に関する事だけでなくいろいろな話しが出来るようになった。

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　入所者の方に覚えて貰っていて、お話出来て良かったと言われた事。施設スタッフがとても頑張っていたが、疲弊感を感じたので、責任者に伝えると気が付いていなかったと感謝された事。
○　自分の親の介護に役立っている。現場の人、施設の利用者さんの話を聞くことで、不満や不安を行政に伝えてあげられているかな、と思う。”
○　利用者さんが、待っていてくれたり、利用者さんの気持ちを聞けたりすると、自分自身が良かったと感じる。
○　利用者が職員は忙しくてなかなか話を聞いてもらえないが、ゆっくり聞いてもらえて嬉しかった。地域のたわいもない話でも、世間の風を運んでくれたとの言葉があった。
○　事例やエピソードをお伝えする経験はまだありません。
○　不満・不安のお話し寄り添い、耳を傾けることによってだんだんと笑顔になられたり、”聴いてくれてありがとう”と言われた時
○　「話しを聞いてもらえるだけでありがたい」という言葉を伺い、自分の行っていることが意味のあることだったと実感できるとき
○　同じ入所者から１０数年相談員としてお話を伺っていること、その方が穏やかに過ごせていると感じていること
○　特別養護老人ホーム利用者の方から、「脱衣室のドライヤーが小さく髪の毛を乾かすのに時間がかかる。濡れた髪の毛で順番を待つのが辛い。次の方を待たせているのも気になる。職員の方に新しいものを用意してもらいたいが言えない」と相談あり。施設担当者にお伝えし、直ぐに大きなドライヤーを用意してもらう。利用者の方から、「ドライヤーが新しくなり直ぐに髪が乾くようになった。待ち時間もない相談して良かった」とお話があった。施設担当者からは「ドライヤーを替えたことで、効率が良くなった。脱衣室の混雑も解消された。早く気付けば良かった」とお話があった。
○　閉鎖的になりがちな施設ですので介護サービス相談員が訪問してお話する事で、利用者様が社会と繋がりを持てて喜んでみえたと介護士さんから教えて頂いた事や介護士さんが知らなかった利用者様の本音が聞けて有り難いと感謝された事等です。
○　始めたばかりなのでまだないです
○　施設への、改善が進んだこと
○　施設内で、孤立している若年性認知症の方が、相談員の声がけ面談をきっかけに、年齢の高い利用者さんと会話することができた。両者とも良い刺激を受け、話をするきっかけがつかめて笑顔でコミュニケーションができるようになった。相談員が、施設訪問を終え帰宅する時間を確認し、施設の玄関まで見送りに出てくれた。二人の笑顔がとても嬉しかった。
○　私を待っていてくださることがうれしい。入所されているご家族が、以前介護サービス相談員の活動に理解されず、「あんたたち、何をしに来ているのや、市へ何の報告をしとるのや」と怒鳴られたことがあった。しかし、何ヵ月か後には「うちの奥さんにも話を聞いてやってくれ。話をしてほしい」と変化があり、とてもうれしかった
○　入所者の希望とか思いが施設の方に伝わり、改善された時。入所者の方の気持ちが施設側に伝わり、改善まではいかないが、少しでも満足してもらえた時
○　訪問している施設を、利用者さんのどの方も「あー、ここは良い所だ。ずっとここにいたい」と言われる時
○　コロナの後、なかなか訪問できなかったけれど、お手紙などで交流があり、訪問になった時、待っていてくださったようで、お話が弾んだ
○　始めて訪問した施設に、６ヵ月以上通った後、「また来てくださいね」と声かけしてもらったことが印象に残っている
○　利用者の方々から要望や困っていることを聞き、その内容を施設と市の担当者に伝えることにより、利用者の方の希望が実現された時に、よかったと思う。例： 手に不自由のある利用者の方からの要望にて、利用者が使用する可能性のあるすべての水道の蛇口をワンタッチ式の物に交代してもらったこと
○　何度も同じ利用者さんと面談する中で、悩み事を話されて、直に施設に話し、解決できたこと
○　介護サービスを受けながら、余生を懸命に生きようとしている方々とお話ししたり、お姿を拝見して感動したこと数知れず、自分自身の今後の生き方の指針にもなっている
○　利用者様から楽しかったと行っていただけたこと。施設内の環境が良くなっていること。職員さん、利用者様との信頼関係が築けたこと
○　事業所の様子や利用者様の気持ち等が聞けるので、良かったと思う
○　市役所からの訪問と話すと、とてもうれしそうである。守られていると思える安心感、優しさに幸せを感じてもらえたら、それだけでもよかったと思えた。職員さんも適度な緊張があり、良いと思う
○　報告書を通して、施設側も改善の予算を組んでくれ、利用者様のみならず、職員の働き方にも改善があり、喜ばれた

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　いろんな施設を訪問し、利用者さんから名前を覚えていただき、次の訪問時に呼んでいただいた時はうれしい。近所の高齢者や知人から相談され、答えられた時はやってよかったと思う
○　高齢者の声を聞くだけで勉強になる。世話をする側だけでなく、される側の気持ちを聞くことができるので
○　入所者の方が話ができたことに満足された印象を受けることが多々あった。不満や要望などではなくても、忙しそうな職員に声かけもできず、でも誰かと話がしたいのが伝わってくること
○　認知度が高い方で、何を言っているのかよく分からなくても、聞くだけで本人は満足しておられるようで、スッキリした顔をされる時
○　「また話を聞いてね」と最後に言われた時
○　長年詩を書いてこられた男性の方から「継続は力なり」と長年続けてきたおかげで思わぬ人との出会い、チャンスを得られたこと。また、アパレル会社創設のため日々努力をしたその日々が楽しかったし、今思い出してもうれしいと話された時
○　「話を聞いてもらえ、ありがとう」と感謝された。施設でゲームをして高齢者の笑顔が見られた
○　高齢者施設では、ほとんどの方がすることがなく、時間を持て余しておられるので、私たちと楽しくお話ししたり、愚痴をお聞きしたりすると、少しでも気が紛れるらしく、楽しかった。また来てほしいと言われる時は、やって良かったと思う
○　感謝されたこと
○　コロナ禍で家族とも会えない期間が長かったこともあり、お話を聞いたり、話を対面ですることができ、「聞いてもらえて良かった」「話ができて良かった」「楽しかった」「また来てください」という言葉が聞けてよかった
○　まだ経験が浅く勉強中です。
○　入居者様の話を傾聴し、帰り際にまたきてください。や有り難うという言葉をかけられたこと。
○　自分が知らないこの街の歴史や、ことわざなどを楽しそうに教えて下さる方に出会えた事。また、偶然　知り合いや遠い親戚に何十年ぶりにお会いでき、昔懐かしい話をしたり、近況報告をしたり、知らなかった家族の話が聞けたりできた事。
○　訪問先の利用者がフロアにカーテンがないので、テレビが見ぬくいのでカーテンをつけて欲しいという相談があった。（ブラインドがあったが壊れていた。）施設に話しをしてつけてもらった。
○　話すことでその人に笑顔がでて、悩みや思いを聞き　気持ちが軽くなられた様子を見るとそれだけでも良かったと思う。また、施設職員に直接言えないことを　伝えることにより、職員の対応も変化した
○　認定されている介護度と実際の介護度が、大きく乖離していて、本人から金銭の負担を心配されて相談を受けた。施設側へ本人の不安疑問についてお伝え出来た。
○　施設職員の利用者に対する真摯な気持ちをしる機会があった。利用者に対する支援の気持ちが伝わってきた。利用者、家族の気持ちを丁寧に聞き取ろうとするすが
○　いろんな利用者さんと話ができた事昔の苦労話が聞けて、今がどんなにいい時代であるか改めて思い知った事
○　色んな問題に気づくことができた。
○　利用者様の気持ちや感じ方など色々とお話や接する上で少しは理解でき寄り添えたかなあと思います
○　事業所様から自分たちではなかなかじっくり話を聞くことが出来ないから相談員さんに聞いていただきありがたいですとのお言葉をいただいた時に「よかったな」と思います
○　「よかった」というのが「楽しかったうれしかった」と言う意味なら、それはないです。毎回シビアな話しを聞かされるので。でもそれを私に話すことで、入居者さんが少しでもすっきりしたり困りごとが解決に近づくなら、そう言う意味ではどんな話でも聞いて良かったとは思います。
○　寄り添えた事、問題解決が出来た事
○　直接ご本人に面談させていただき、帰り際に「また来てくださいね」と言ってくださる時があるとよかったと実感する。これからもがんばろうと思っている
○　利用者の方は、自身の人生のレール通りに生きている人。この施設で良かったと、幸せですと、笑顔で話される時
○　施設側に気兼ねして、思いをとどめている利用者の力になれたこと。施設側とうまく連携が取れたのが良かった
○　私自身両親の介護を経験していました。施設の訪問の中で利用されている方とのコミュニケーションでの気付きが多くありました。また施設によってさまざまな工夫をしているところ、特に何もしていないところなど格差があります。そんな中でも私の名前を覚えていてくださったり、顔をみると笑顔で迎えてくださる施設も多くやりがいを感じております
○　入所されている方がお話の最後に笑顔になられるとき。職員さんが笑顔で挨拶してくれた時。
○　施設職員は忙しく利用者との会話が少ない！為　利用者の誤解招く事も有る

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　現場はいつも職員不足で職員さんも利用者も外部からの人と話す機会がない中、訪問活動でそれぞれが思いを話され、笑顔になられること。
○　今年採用されたばかりで、エピソードはありませんが、笑顔を向けられたり、「訪問を楽しみにしている」と聴くと嬉しいです
○　施設に遠慮して、自分のしたいことを言えなかったことをゆっくり聞き出し、施設に伝え（橋渡しをして）実現し、相談員に感謝を伝えていただいたこと
○　自宅介護をされている方の相談に乗って、少しでも役に立てると思うから
○　10 月から開始したところで、事例はまだない
○　活動歴はまだ浅いのだが、90 代の高齢の方が「ありがとう」と何度も言われたり、笑顔でご自身の過去について話されたりすると、少しは役に立っていると感じる
○　関わりをいただいた高齢者（人生の先輩）の方々の笑顔に接した瞬間
○　高齢者の生活、気持ち等が分かるようになった。身近に高齢者と接し、自分の老後にも活かしたいと思った
○　職員になかなか言えないことについて、話された利用者さんから「話せただけでも気が楽になった。ありがとう」と言われたことがあり、職員の言動を直接改善できなくても少しは役に立てたのかなと感じられた
○　他県にいる親が施設に入っていたが、仕方ない、我慢するしかないと思っていたことが、全国研修を受けて、その人らしい暮らしが少しでもできるように援助することが当たり前であることに気づいた。施設では飲み物、食事、おやつ等すべて管理されてしまい、施設のルーティンの中での生活である。話し相手がいることが、施設での生活に少しでも癒やしになっていると思った
○　どのような利用者であっても、声のかけ方一つで表情が生まれ、会話が成立する時。「また来てね～」との言葉はうれしく、相談員冥利に尽きる。過去にお世話になった懐かしい人、知っている人との出会い
○　ケアマネとして関わってきた人が、10 年以上経過しても自分のことを覚えていてくれ、懐かしがってくれた
○　「若い時、会社でどのようなお仕事をされてましたか」などと聞くと、「会社の全従業員の給料は全部私が計算して（当時はそろばんで）、渡していたんですよ」と懐かしそうに話をされた利用者がおられた。生き生きと話をされる姿を見ていると、誇りを持って仕事をしておられたんだなと感じた
○　施設での高齢者の前向きな生活や、職員の真摯な態度に、自分が年をとっても何とか生活できるのでは という安心感が生まれた
○　色々な施設で施設に適応され気持ちよく生活されている方の姿を見るとうれしいです。色々な施設を私たちは実際に見ることができ参考になります。あるデイサービスへ行ったとき、仲良さそうにしておられたので以前から友達だったのか尋ねたところ、ここへ来たら皆友達と答え数人の方に声をかけている利用者がおられとても素敵だと思いました。
○　2 回目の訪問の際、自分の名前を覚えておられ、「待っていたよ！」と入居者に声を掛けられたこと。
○　今は主にデイサービスの訪問である。笑顔で受け入れてもらえる。家族が仲良く幸せな人が多い。人生のお手本と感じ、皆さんがいつまでも元気であることを祈りながら訪問している
○　高齢の方が、私の手を取り、施設での生活を長く話されたこと、話すことで気分も晴れたと思う
○　人格・人間性向上に役立つ。人とのつながりが多くなり、学びが多い
○　自分事として、介護についての意識・自覚が一層強くなった
○　各訪問先のサービスが一律でなく、利用者目線で対応している
○　介護の仕事について深く理解する事が出来た。
○　利用者の意向、思い等、少しでもサービス事業者と連携しながら、また行政の支援のもと、少なからず反映されること
○　家族や親族の相談にきちんと向き合えた。施設を訪問し、お話をしていて、入所している方々から、生き方や趣味の広さ等、たくさん学ばせていただくことがある
○　介護サービス相談員として初めて訪問した施設で、認知症の方から息子と間違えられたが、先輩相談員のアドバイスで「息子になりきって」と言われ、苦慮したが、施設の方や先輩相談員から合格点をもらい、よかったと思った
○　施設の現状や、その内容、利用者の方や職員様とのコミュニケーションが取りやすくなった。また、職員の方たちの苦労も分かるようになったこと
○　利用者様の話をじっくり聞くことができる
○　自分の行く道だと思うから、また、どのような大変さがあるのか聞かせてもらいたい。また、施設の方が困っていることなど、聞かせてもらっている。とても参考になる

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　訪問をしていてはじめの頃は拒んでいた方が、口を利きいろんな話をされる。大変勉強になる。利用者の方も心がほぐれて笑顔になっているのを見ると、よかったなと思う。指摘していた点が改善され、利用者が過ごしやすくなっているのを見た時
○　来てくれてありがとう、楽しく話ができてうれしかった等訪問を喜んでいただけたとき
○　利用者さんがうれしそうに話してくれたり、笑顔を見せてくれたり、「また来てね」と言ってもらえると励みになる
○　利用者の特技や趣味を職員が知らず、私たちの傾聴の報告の結果、皆の前で特技や発言ができて毎日楽しいと喜んでもらったこと
○　自分の周りの高齢者さんのことを考える時、問題がありすぎて、活動を話し合い、より良い施設を望みたいとの思いは深まっている
○　これまで山、坂を越えてこられた方々の真剣に話される事柄には頭の下がるものがある。ただ、思いは立派だが、行動がそのようについていかない悲しみがあり、それが老いるということなのかと学習する機会が何度もあった。私もその道まっしぐらである
○　自分のこれから先のことを考えるきっかけになったと思う
○　時代にそぐわないケア（尿持続カテーテルの取り扱い時、尿がむき出しで見える)、排泄物の取り扱いの情報交換へ。所在なく過ごされている方の趣味をうかがって職員さんへ（その後、尺八を楽しみ、他の利用者さんへご披露の場面を見るようになった）
　●身体拘束について一時性・非代替性・緊急性の観点から事業所と話し合いを繰り返すうちに拘束解除計画を説明していただけ、計画日数より早く拘束が外れた時。
　●介護職員から認知症さん対応について多くのストレスについて聞くことがあり、少し胸襟を開いていただけているらしいと思える時（職員のストレス軽減の一助に少しは役立つかも)。
　●ケアの質や量について職員や施設長から丁寧に説明を受ける時や、相談員が受講した講義について、正面から聞く姿勢を示された時。
　●突然介護保険制度内のサービスを利用する状況になられた方や、家族に説明を重ね、サービス利用につながり、本人・家族の表情が明るくなられた時
○　ご利用者さんとコミュニケーションで困っていることや、日々の生活の中での話で、ほっとした様子が見られたり、「話ができてよかった」と声を聞くことができて、うれしく感じ、やりがいを感じる
○　利用者の方の話を聞くこと（若い時のことや、今の生活等）で、その方が「話を聞いてくれていありがとう。また来て、話を聞いてね」と言われたこと
○　施設の環境、スタッフの意識改善がされて来たこと(尿臭、車椅子の移動等)年齢に関係なくリハビリや趣味に前向きに取り組んでおられる姿に接することが出来る。ありがとう、また来てな、と笑顔で言って下さる事
○　入居者さんの思いをくんで、かなえる活動（同窓会との仲立ち等）をして喜んでもらった。その後すぐに亡くなられたので、時を置かずに行動に移したのが正解だったと思う。
　●「上手に伝えること」と研修で言われたので、とにかくうまく回ることを目的に言葉を選び、言い方を考えるようになったおかげで、万事スムーズに行くようになった。
　●発生障害を抱えているが、福祉関係の方は皆寛大でいらっしゃるので、自分の障害を気にしないで話せるようになった
○　年齢を積み重ねて生きてきた高齢者の思いは一人一人違う。ただその人なりに一生懸命生きてこられたことを聞くと、とても勇気づけられる
○　施設長直々に頼りにしてくださったこと
○　活動の回数が増すにつれて、ご利用者とお話しする機会が増えて、ご利用者の中には相談員の訪問を待っていてくださる方もおられるのがうれしい
○　相談員を気持ちよく受け入れてくださったり、時には共通の話題が出て話が弾んだりする。また、アドバイスや元気をもらったりする。そんな中、利用者さんの笑顔が見られた時は、出会えてよかったなと思う
○　入所者の方といろいろ話をして、昔の話をつい先日のことのように、目をきらきらとさせて話される。辞去する時、とても明るい表情であいさつされる。お話をうかがってよかったと思った
○　対面をして話を聞いているうち、表情が豊かになってこられ、発言が多くなる時、良かったと思える
○　施設の高齢者も、身内の高齢者も同じ感覚で接することができるようになった
○　利用者さんの思い、また自分の気づきを施設に伝え、良い方向に改善されたこと
○　介護サービス事業者の職員との交流により、お互いの意思疎通が図られ、利用者、入居者の思いを伝えることができたこと
○　まだ経験が浅いので…

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　「話がしたかった」という利用者さんに「また来てね」と言われること。話し相手の話題の中から問題点に気づけた時
○　地域やサークルの方から認知症と診断された不安・悩みを聞くことがある。介護サービス相談員をしていて、その方や家族の気持ちが理解できるし、活動から学んだ知識をお伝えもできる。お話を聞く中で、当事者や家族が笑顔になられる瞬間は、活動していてよかったなと感じる
○　利用者から「あなたが来るのを待っていた。あなたでなければ話ができない」とメモを取っていた相談事をされた時
○　高齢者施設に入居している利用者さんが施設に不満に思っていることを言えずに困っておられる時に、誰からと言わず施設に代弁できた時はよかったと思う。日頃の仕事で褒められることが少ない介護士さんを、やる気が出るように励ました時も、よかったと思う
○　利用者と事業所の橋渡しができたこと。足に合わないシューズを履いていた利用者が上手に歩けないことが分かったので、事業所に伝えると、すぐに合うシューズを用意してくれて、歩行が安定したこと
○　利用者が、会えば喜んでくれること。子どものように来たことを感謝される
○　訪問終了時、利用者さんたち全員で見送っていただいていること
○　施設スタッフへ改善点等の提案をした際、快く受け入れてもらえた時。また、改善されたことによって、利用者さんに喜ばれた時
○　話すことにより、高齢者の表情が柔らかくなったこと。職員の側から、情報をいただけるようになること
○　利用者の要望が改善された時
○　認知症になっても、自分の現在に満足し、穏やかに暮らしておられる一人暮らしの男性の高齢者に出会った時、「ずっと仕事をしてきた。今はここで衣食住足りて結構に暮らしている。上を見たらきりがない」といつも話しておられる。これが幸せの秘訣かも知れない（中卒で働いてこられた）
○　ある施設で個人のベッドのそばに置いてあったナースコールが高い所や入居者から届きにくい所に縛り付けてあったのを指摘、その後すぐに改善されたことがあった
○　皆が集まるリビングに一日中厚いカーテンで締め切っている施設に、「昼も夜も分からないです」と説明したところ、ブラインドを新たに設置し、明るさ調整をして改善してくださった老健があった。また、お菓子を布団に隠して一日中寝ながら食べている入居者に、「ダイエットゼロの飴をなめていただいたら…」と提案したところ、１ヵ月後に体重が減り、すっきりとされた。体重が重くてスタッフも困り果てていたようで、改善してよかった
○　高齢者施設の外から見えない現実。あまり評判がよくなく、訪問当初は清掃面で行き届いていなかったり、利用者への対応が気になることもある施設が、訪問時にアドバイスして徐々に改善されたこと。私たちが訪問するごとに、私たちのコメントが職員に回覧され、掲示されていたことも有効な方法だったと思うが、とてもうれしかった
○　以前介護相談員として通っていた施設に、５年ぶりに再訪問したおりに、施設長さん、職員さん、調理員さん、皆さん覚えていてくださり、「お久しぶりです」と温かく迎えてくれてうれしかった
○　一人の入居者が「メガネが顔に食い込んで痛い」とつらさを訴えた。すぐにスタッフに報告し、メガネ屋に連れて行ってもらい、修繕して、よかったとのこと。また、体の大きい人が「このベッドは狭い。動きづらい」と訴えていたので、スタッフに報告すると、「規格品だから」と言うものの、検討してみます、との返事であった
○　問題点を伝えると、次にうかがった時に、問題点をどのように改善したから文章化し、職員さんたちが共通理解して、取り組んでくださったことがうれしかった
○　相談活動の中で、施設と利用者の橋渡しはできていると思うが、報告できるほどのエピソードはない
○　経験が浅く、まだ十分に役目は果たせていないように思う
○　利用者から、「話を聞いてもらってうれしかった」等の声があった時に、短い時間であっても相手の人がそう思ってもらえたことに相談員となってよかったなと思った。まだ介護サービス相談員としての経験が短いので、エピソードはあまりない
○　利用者のために職員の苦労と素敵なアイデアに触れた時
○　自分の人生の行く末を考えさせられた。その時、その日を大切に、前向きに楽しく生きていくこと。介護サービス相談員としてだけでなく、お友達としてお付き合いさせていただく方ができた
○　施設には重度の利用者が多く、また職員は忙しいため、会話をする機会が少ない。介護サービス「相談員と話をすると、頭がすーっとする」と話されていたこと。また、食事のご飯が軟らかすぎておいしくないとの苦情を職員に伝え、一ヵ月後に訪問した際には、職員が適切なご飯の固さを努力してもらえていたこと。そして、利用者から「あなたたちのおかげでご飯がおいしくなった」と喜ばれたこと
○　実際活動をして半年が経った。利用者の方も名前や顔を覚えていただき、笑顔で迎えてくださるので、とてもうれしく思う

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　施設に訪問して、相談を受けたことはない。しかし、話し相手として、本人さんの生きてきたことを聞かせてもらい、得意なことや、幼少期の両親や兄弟姉妹や、日常のことなどを思い出されながら、楽しそうに反される顔はうれしそうでもあり、少し寂しそうでもあり、共感してあげられるようにと聞かせてもらっている。私自身が分かることができた時は、同じ気持ちになれたのかなと思った時
○　それぞれの人生に触れ、共感し、教えられることが多い
○　地域の知り合いの方に会うことができ、よろこんでもらえた。まだまだコロナの影響で施設のなかに外部の人が入ることができず、閉鎖的な部分があるのかも？
○　長岡京市では、介護相談員の写真を撮って「私たちが訪問します」というポスターを施設内の分かりやすいところに貼ってもらっています。そのポスターを見て、この人と話したいとリクエストいただいて「会いたかったのよ。」と、喜んでくださったり、「待ってたわ」と、様々なお話しを聞かせていただいたりしています。その中で、食事や声かけ、介護の方法等についての要望を事業所にお伝えして、改善されたと言われた時は、やりがいを感じました。また、ボスターを見た入居者のご家族から、「よろしくお願いします」とお声かけいただき、改めて、身の引き締まる思いになりました。
○　入所者の方が待っていてくださる。喜んでくださること。
○　ご利用者の方から、スタッフに声をかけてもらって、ささやかに思えることを楽しみにしていらっしゃるのお話を聴いて心が温かくなった。スタッフの声掛けや思いやりがお年寄りの心の支えになるのだなあと感じた。
○　どうしているかと気になっていた知り合いが、落ち着いて暮らせている姿に安心した。デイサービス中に、椅子に座って懐かしい童謡を聴きながらの運動、リフレッシュした
○　些細な利用者さんの訴えでも少しでも役に立った時。利用者さんが笑顔に変わった様子がうかがえた時
○　近所の方が施設入居およびデイサービスの利用について知らないことが多いので、早く知る方法はないのか？
○　まず施設訪問をさせていただく心構えとして、自信が元気であることが必須であり、そのように心がけてこれたこと
○　活動を続けていく中で、施設や事業所との関係が良好となり、利用者の方々の雰囲気や笑顔がより良くなったことを感じられた時
○　今までは高齢者施設職員として関わり、病院での患者さんとして高齢者と関わり、高齢者を病院から施設への橋渡しとして仕事をしてきたが、退職してからもボランティアとして関わり、そして介護サービス相談員として関わることができ、自分自身も高齢者になり、いろんな角度から見られるようになったので、楽しく活動ができ、とても勉強になっている
○　入居するとなかなか利用者同士や職員に相談することができなくなるように感じた。個別に話をうかがうことで、相談事が引き出せると思う
○　人生の先輩の声が聞ける
○　普段外部の人と話すことが少ないため、うれしそうな表情でご自分の思いをしていただいた時
○　まだ相談員になって間がないので分からない
○　人生の先輩の話をたくさん聞く機会があったことをうれしく思う
○　高齢者施設を訪問する中で、高齢者の方々とお話しする機会が増え、またそれを支えているスタッフとのお話もできたこと
○　令和２年から相談支援専門員として放デイ（～18 歳未満）で活動をしていた。できれば地元で活動したいと思い、令和５年から介護サービス相談員として活動している。利用者が訪問を待っていてくださったり、些細な困りごと、昔の苦労話、今楽しみにしていること（次のイベント・好きな食べ物）を話してくださることが何よりうれしい。小さな事でも職員の方につなげている
○　民生委員なので、施設入所、生活についての相談を受けた時に、よりよくともに考えられるようになった
○　利用者さんとお話ししていて、笑顔を引き出すことができてよかった
○　いろいろな話をすることで、利用者さんの顔が明るくなられるのを見られた時。食事の味付けの話をされた利用者さんが、その後自分から率先して施設の方とお話をされるようになったと知った時
○　事前に施設にお渡ししていた私たちの写真入りのチラシを見てくれた利用者の方が、私たちの名前も覚えていてくださって、心待ちにしてくれていたこと
○　何年も相談員をしている中、同じ施設に訪問することもある。その中で施設側の職員さん、または入所されている方々が私を覚えていてくれ、歓迎してくれたこと。
○　介護施設で生活するようになっても、好きな趣味を楽しんでいる方や本を読んだり、カラオケを楽しんだりしている人も多く、その人の人生を聞くことで、勉強になることも多い
○　うれしそうに昔の話をしてくれること

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　施設入所者さんといろいろお話をすることで、「話を聞いてもらえてよかった」と表情が明るくなったり、落ち着かれた、と施設さんから聞かせてもらったこと
○　気づいた事など伝えられたりするのと入居者様が少しずつ顔を覚えてくれること
○　施設側のサービスや、入居者様との触れ合いをして、参考になった
○　入居者の笑顔が見られた時
○　いろいろな方と出会えたこと
○　数は少ないが、自分を覚えてくれている人がいて、自分の訪問を喜んでもらえた時
○　マンションで耳の悪い高齢者の方がいて、安否確認をする際に、地域包括センターへお聞きしに行って、ＦＡＸを流すと良いとのことを教えていただいて、実行し、連絡がついた。そういう判断をすることができた
○　心閉ざされていた方と、だんだん会話が弾み、最初とは全く違う明るい表情になって、また来てねと言われた時はうれしかった
○　各施設の様子がよく分かり、自分が介護認定を受けて、施設に入居する時に、「こういう施設に入りたい」と思い、施設の良いところや気をつけてほしいところを確認していきたい
○　高齢者施設の入居者の方が訪問を喜んでくださったり、「職員さんが気づかなかったことを発見できた」、などと言われたこと
○　自分の意見や行動等が施設の方に届いて、改善された結果が出た時
○　利用者の方々と笑って楽しく同じ時間を過ごし、より元気になっていただいた時、喜びを感じる
○　直接の活動ではないが、駅前の商業施設の柵が手すりを兼ねていることに気づいた。その前にフラワーボックスが数個あり、通れないようになっていたのを、施設の担当者にお伝えしたところ、フラワーボックスが取り払われ、利用できるようになった
○　各施設を訪問して入居者さんとの会話がスムーズに行っていると痛感する。年代も近く感じられるのか、いろいろと話をしてくださるように思い、うれしく対応させていただいている
○　入所の方より「また来てね」と言われた時のうれしさが忘れられない。手を握って「帰らんとって」と泣かれた時、相談員をやって良かったと思う
○　信頼関係ができてプライベートな悩み事を打ち明けられた時。再訪時に先方から手を振って迎えられた時。手作り玩具に興味を示し、打ち解けられた時
○　学ぶことがあった。入居者と話をしていて
○　活動自体はまだである
○　入居者の方と話しているうちに、だんだん打ち解けて、自分自身の生い立ちなどを話してくださる。だんだん顔の表情が穏やかになって、いろいろな話をした。本人も楽しそうなところを見て、よかったと思った
○　訪問した施設でシンクの汚れが気になったが、数ヵ月後の訪問では清掃されており、その後も継続して清掃されていること。帰宅願望の強かった方が、数ヵ月後には施設に馴染んでおられ、安心した
○　鍋料理や生の果物等、利用者の希望が、工夫により提供されることになったこと。利用者の訴えが、活動回数が増えるごとに、考え方が前向きになり、表情も明るくなり、生き生きとされた方が複数いたこと
○　見守り看護の話をうかがった。大変さだけでなく、家族に感謝していただいたり、介護士としてのやりがいや成長につながると言うこと
○　施設で、話を聞いてくれてありがとうと言われた時
○　自分の人生の先行きを考えさせられた
○　いろいろな方に出会え、自分より年上である方の話や行動を見聞し、自信の足跡を振り返ることができた
○　難しい
○　笑顔で話をしていただいた時
○　ターミナルケアの利用者さんが元気に回復されたことがあり、家族ではなかなかできないことを実践されている現場があることを知った
○　ある施設で、レクリエーションに関して、入居者の方々が元気な頃や、自宅で行っていた趣味等を聞き取り、一人一人が楽しく生活できるように、個々の希望に合わせた対応をされていることを知り、もし自分の親が利用するなら、こういう所にと思った
○　施設に訪問して、入居者の方の話を傾聴し、入居者の方々から、「久しぶりに笑った」「和んだ」「懐かしい話がたくさんできたので、施設以外の人と話せて、また来て話を聞いてほしい」との声を聞くと、介護サービス相談員の仕事をして良かったと思った
○　活動を通してサービスの提供者、サービス享受者、双方から感謝された時は、事業のやりがいを感じた。組織としての活動評価は困難で、個人的な事象に限られていた

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　施設利用者や職員から認知され、一定の評価を得られたと実感できたこと。心待ちにされている方がおられると、相談員としてのモチベーションアップにつながる
○　何気ない挨拶や雑談から会話の糸口をつかみ、話題を広げていくことができたこと
○　戦争の時のお話や、姉ちゃん姉ちゃんと話してくれること。カラオケやお風呂が楽しみと聞いたり、顔を覚えてもらえたこと。人生経験豊富な先輩方のお話はためになった
○　高齢者の認識を深められた
○　以前訪問し、忘れておられると思っていたら、「前に来てくれた人やね」と、笑顔で迎えていただいた
○　馴染みになって心を開いていただいたこと。話をお聞きするのが楽しく、勉強になる。職員さんの仕事が拝見できること
○　時計の電池が切れて動かなくなって困っている利用者さんについて、本人の了解を得てスタッフにお伝えしたら、次回お会いした時は電池を入れ替えてもらったと喜んでもらえたこと
○　ビデオを見ながら体操をされていて、机に向かって座って横を向かないといけないため、施設に「テレビの方に向いて体操できるといいのでは」と提案したところ、次回訪問するとそのように改善されていた時、小さな事とは思うが伝えてよかったと思った
○　顔や名前を覚えてくださっていたり、慣れてくださったのか、柔らかい表情でお話ししてくださった時、よかったなと思う
○　何度も同じことを話されますが、その人の人生の最大の誇りなんやろなって思えるようになったこと
○　無し
○　ぽつんとテレビの前に座っておられる利用者さんにお声をかけさせていただいた時にぱっと笑顔になられ一生懸命お話してくださる様子をみてひと時でも楽しい時を過ごしていただけたのかなぁと感じる時です。
○　”乏しかった表情の方が、笑顔で活発に話してくれるようになったこと。
○　「また来て下さいね」「待っています」と言われたこと。”
○　利用者さんの心のうちを聴かせて聴かせていただいた時、その方の表情もほぐれて『やっと胸のつっかえが取れました。』と言われたこと。
○　”利用者さんと私との年齢差は、概ね親子のような関係です。当時の出来事について会話をしていますと、打ち解けることができます。
○　これは、【自己開示の交換】で【ラポールの形成】ができたことを意味し、利用者さんの“声無き声”を聴くことができた。→【心理学用語】
○　最近では、超高齢者手前の利用者さんは、身寄りもないので話し相手が居ない。初めて訪問して、その方は嬉し泣きをしてくれました。
○　これまで各々の介護施設を訪問していて、じっと座ったまま時間を過ごすよりも、誰かと会話をしたい利用者さんが多く感じました。”
○　看護学校の生徒などが研修に来られていて一緒に取り組むことができること
○　施設の入所者様や入居者様に「色々話しやすいし、聞いてもらえて気分がすっきりした。」などと言われた時
○　顔を覚えて貰って「また来てね」と言ってもらえること
○　相談員を待ちかねて、解決するとおかげさまでと言われた。相談員の来訪を待っていて喜んでくれる施設側と連携することで、家族の葛藤や怒りの変化から安定してきた。施設は家族への働きかけ、相談員は相談活動の役割
○　利用者入居者の方々が私達の訪問を快く思って下さるのか、「楽しみに待ってたよ」「話せてよかった」「ありがとう」の言葉や笑顔を頂くこと。　人生の中での体験談などを心開いて話して下さったり、かえって私達に励ましの言葉を頂く時などは、しみじみと心癒されます。
○　机に貼られた氏名に誤記がありご本人は仕方ないと、ただこちらからお訊ねしてもいいか確認の上活動記録に記載したところすぐ訂正された。彼は私の顔も覚えていただけたようで私自身に居場所ができた気がした。
○　お粥ではなく、
○　利用者さんが待っていてくれている事
○　入居者の方とお話をして、聞いてもらって良かったわとか、いつも来てくれはるよねとか、喜んで頂いたり、覚えてくれてはったりとかしたら、来て良かったなと思います。
○　『いつもお粥を食べているけど白米が食べたい』といった。具体的なご希望をお聞きすることができたこと。
○　利用者の方と信頼関係が構築できた時。利用者の方が生き様や生活歴などを話してくれた時。生きづらさや困り事を聞き、相談や共感できた時
○　訪問時に、顔を覚えてくださり入居さまから声をかけてくれるようになった

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○ ”ご利用者と話の中で、とても施設職員に感謝されている事柄を聞き、それを施設側に橋渡しをし、知らなかったと喜んでくれた事。
○ ご利用者も面と向かってはなかなか感謝の意を伝えられないようです。”
○ まだ自分で良かったなと思えた事がなく残念です
○ 施設入居者の人生に入る事が出来たこと
○ 活動日にご家族の方が職員に対する不満を言う為に来られていた事どちらが悪いわけでもない内容でしたが誰かに伝えたいと言う思いがあったと感じたこと
○ 施設内を知れた
○ また来てください、ありがとう等の言葉を帰りぎわにかけていただくと大変良かったと思います。
○ 入所されている方から「外からの情報とか空気を入れてもらえて、時々来て話を聞かせてね」と楽しみにしていただけること。
○ 未記入
○ 入居者さんの笑顔を見るたび良かったと思う
○ 私達の訪問を利用者さんが友人感覚で素直によろこんでもらっているとき。
○ 前回訪問時、テレビ画面が真っ黒だったので、尋ねると、数年前から故障気味だということだったので、職員に柔らかくプッシュしてみたところ、今回訪問してみるときれいな画面で映っていた。数日前に新しいテレビが来たということで、その時は入居者も職員も皆が万歳し、拍手をしたとのことで、うれしく感じた
○ 利用者の要望や不安等を危機、施設への橋渡しを通して改善された時、利用者の喜びの声、笑顔が見られた時
○ 利用者、入居者の要望を施設に伝えて、可能な限り対応してもらって、笑顔を見れた時
○ 利用者の話し相手となり、相談員に話すことで話し終わった後の利用者の表情が明るくなり、穏やかになったように感じられた時。相談員の訪問を心待ちにしている利用者がいること
○ 訪問すると、いろんな話をたくさんしていただき、「また来てね」と言われたこと
○ 「来てくれてうれしい」と言われた時
○ 施設に訪問して帰る時、「また来てくださいね」とすてきな笑顔で手を振ってくださる利用者さんの言葉
○ 100歳の女性の方が、現状をすべて前向きに受け止めておられ、私にいろいろ教えてくださることがあり、うれしく思った
○ 入居者が待っていてくれる。「次も必ず来てね」「もう帰るの」など。お話をして表情が変わってくる時。虐待らしきことを見た時、報告しておくと後日なくなった様子が見られた時
○ いろんな施設があることが分かった
○ その施設の高齢者・入居者も会話に飢えていると思われ、訪問し話し合ってみると、形では表されないこの部分がかなり大切なのだと実感している
○ コロナ禍には訪問できなかったが、５類になってから、制限はまだあるものの訪問し、職員の方々の工夫しながらの対応が見られたこと
○ 特にないが、自分が年齢を重ねる姿を思うことができること
○ 介護施設の利用者が喜んでいる様子を見られて安堵した
○ 老健訪問時、一日のうち大半を個室で入所されている利用者の方と面談でき、スタッフ、他の利用者さんに遠慮なく本音を聞けた。利用者の皆様が満足していると話され、安心した
○ 短い時間ではなかなか気持ちをうかがうまで到らないが、スタッフの方には遠慮して尋ねられないことや、不満まではいかないが希望を口にされ、スタッフに伝えると、「気づかなかった、対応します」と利用者の代弁ができた時
○ どこの施設でも職員さんは忙しくされているので、その間、利用者さんの話し相手になってあげるととても喜ばれる。今のところ訪問先で特に問題を感じることはなく、相談員が介入することで双方からありがたいと思っていただけるようで、良いお役目だと思うようになった
○ 相手の方から話を聞いてあげて、「ありがとう」や「お疲れ様です」と言われた時、笑顔で話をしてくださった時など
○ 人の話を聞くことの大切さをこれまで以上に感じた。皆さんは、話を聞いてほしい、話をしたい、と思っている。一人でもお話を聞きたい。喜んでもらえる
○ 利用者の声が直接聞けたこと
○ 入所者や施設の方々の思いや苦労を目にすることができ、大変よかった。多くの施設を訪問することにより、特徴や違いを知ることができたことは、今後の自分自身にとってもよかった

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　自分の住んでいる地域にたくさんの高齢者施設があることが分かった（何気なく通っていた道でも、意識して見るようになった)。私より 10 も 20 も年上の方も、目的・目標をしっかり持って、日々の生活を送っておられるお話を聞いて、自分の生活を反省した
○　つい最近のことだが、訪問時に「おはようございます！」の元気な声が後方よりかかり、海外（ベトナム）からの職員さんで、半パンツ姿の笑顔の彼女。前回の訪問時に、「日本語とても上手ね」と話した彼女だった。がんばっている姿と元気なあいさつにほっこりした
○　寄り添っていると心がゆったりし、入居者のリズムに合い、微笑んでくれることがある
○　訪問のたびに笑顔で話してくれる。利用者さんの笑顔が最高である
○　施設側から雛訓練など地域の行事に参加したいとの要望があった時に、自治会に伝えて、他の地域活動にもつながりができた
○　初めてのことが多く、もう無理と思いながらの活動だが、素人の第三者の目、言葉を深く受け止めてくれる施設も多く、現状の厳しさを理解しつつも発言していくことの大切さを知った。徐々にだが、向上していくのも感じる
○　サ高住、特養、グループホームなど訪問先によって利用者の生活ぶりは異なっているが、それぞれの利用者がその施設で幸せに暮らしておられる様子を見られたことは良かったと思う。サ高住では、トランプや百人一首などを５～６人の仲間で楽しんでおられた。特養やグループホームでは、介護度が高くなるため、利用者同士の会話は少ないが、相談員が行くと待っていたように会話してくれる人たちがいる
○　数年前に車椅子に拘束されている事実を施設長に直接話し、改善されたこと。他施設の良いと思われる事例（美化・清潔・行事等）を紹介し、実施されたこと
○　誰もゆっくり聞いてくれない。太ももが痛いので見てほしいと訴える。見ると赤い発疹があり、施設の方に報告→ヘルペスだった。すぐに治療が受けられた。「施設を出たい」といつも訴えている方が、訪問を待ってくれるようになり、趣味の俳句を見せてくれるようになった。担当を替わる時は献歌と称して句を贈ってくれた
○　施設の中を見ることができて良かった
○　訪問するたびにありがとう！　の言葉がけを聞くとうれしい。家族のいない方もあって、「誰かと話す。声かけしてくれる人がいる！」と好意の姿勢が現れることは良いと感じた
○　訪問を始めて２～３ヵ月は相手の方も話をされなかったが、回を重ねることで少しずつ自身のこと・家族のことを話してもらえるようになっていったこと。施設も相談員が気になる部分を話すと（施設内の設備など)、次回行った時に改善されていたことなど
○　就任してから間がないので大きなエピソードはないが、手を握って「また来てください」と言われると、うれしく励みになる。また、それぞれの施設訪問を通して、近い未来お世話になる際の参考になり、認知症についての解釈が多少深まったように思う
○　何度か訪問した際に、顔を覚えていてくれて、優しく迎え入れてくれたこと。105 歳で、毎日朝夕新聞を読むスーパーおばあちゃんや、小さい頃からの夢＜小説家＞をリタイア後から取り組み、初めて本を出版したスーパーおじいちゃん等、人生の先輩との出会いがあったこと
○　施設訪問。現場に行けること。事業者さんのヒアリングでは、ご苦労話やうれしいことを共感できるようになった。がんばっているところを指摘すると、「そういうところを認めていただけるとうれしいです」とおっしゃる。相談員は、アラ探しに来ているのではないことを知っていただけるチャンスでもある
○　超高級介護付き有料老人ホームに入居されている方に話をお聞きする機会があった。施設は高級で何でも揃っているが、入居者同士の接触が少なく、コミュニケーションが取れず、介護士と話をしても職務上だけで、一般の人と話をする機会がなく、寂しい。施設職員以外の人と話をしたことは久しぶりだったらしい
○　利用者から「前にも来てくれたね。耳が聞こえにくいから、誰とでもしゃべられへん。ゆっくり話せてうれしい」と言ってもらえた。また、気になったことで、「ダクトの埃」等を施設に伝え、それが改善したこと
○　施設を訪問していて、利用者の方々とお話をして沈んでいたり、不機嫌だった方が笑顔になり、話し始められた時に、良かったと思う
○　高齢者や、施設の状況が把握出来た
○　昨日のことですが、一人暮らしで兄弟も男性ばかりでこうやって話しかけられてとても嬉しいと１人で塗り絵をされていた方に手を握られ涙ぐまれました。また来て話しかけて欲しいと話されたその方の手は、とても冷たかったけど、思いがすごく伝わって来ました。
○　利用者さんにお話できて嬉しいとよろこんでいただけたこと
○　利用者が、私たちが来るしてんれていしてんれているこくれていること

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　お会いすればするほど信頼関係が築けます！いつも「なにゆうたかて、なんも変わらへん」といわれていた方が、6回目で「私、テレビの音聞こえへんのよ」と言って下さいました。スタッフに繋いで、席をテレビの近くにしてもらいました。その方は「聞こえる」と本当に嬉しそうなかおをして、美空ひばりの歌に聞き入っていました。こんなうれしい瞬間を頂いたことに感謝です。
○　利用者さんから「話を聞いてもらえて良かった。」事業所から「何でも参考になるので言ってください。」などの利用者、事業所との信頼関係を築けた事。
○　貴方達が来てくれて、嬉しいと言って下さった事。
○　施設の方が当たり前に行動していることが、配慮が必要なことあるとお伝えすることによって改善されたこと
○　１．コロナ前、隔週で訪れていた施設の利用者さんが、セーターを編んでおられ、興味深く話かけると、手編みの作品をたくさん見せてもらえ、共通の好きな手芸の話で盛り上がり、それ以降気軽に話ができるようになった。
２．友人に施設の種類の事を尋ねられ、以前よりは詳しく話ができるようになった。
○　最初の訪問時「誰？何しに来たん？」「早く帰って」と言われていたのが 「来るの待ってたよ」「今度いつ来るの」と言われるようになりました。介護職員の方たちがイベントを利用者さんと一緒に楽しもう工夫される姿を見ることができました。
○　施設訪問時に入居者と少しでも気持ちが通じたと思えた時や実際に言葉で感謝や嬉しい時言ってもらえた時
○　特によかったと思うことはありませんが、施設訪問を繰り返すうちに少しずつ高齢者との会話が和やかにできるようになり、何となく訪問を待ってくださっていたように感じることがあったことくらいです。
○　行った事のない施設を見させてもらえた。施設内にいれば慣れてわからないだろう尿臭が、改善された。
○　利用者様の気持ちや施設側の気持ちを知る事が出来た
○　毎回訪問するたびに、私のほうが教わることが多く恐縮している。
○　事業所側の知らないご利用者ご本人からの話を聞き取り、事業所へ伝えられた時は嬉しい。ご利用者が別れぎわに手を振ってくださった時は良い時間を過ごせたのかなと思います
○　施設利用者さんから「もう帰んなるん？(普段は外部の人と話をすることがないので、せっかく色々と世間話ができると思ったのに。もっと長くいて欲しい！」と言われた時は、時間の許す限りお話相手になってあげたいと思いました。短い時間ですが、訪問することによって外からの風を入れることの大切さを感じました。
○　訪問施設で、音楽療法の時間がありました。「音楽の時間」「ワクワクタイム」などのネーミングにしては？と提案したところ、喜ばれた別の施設で、話を聞いてもらえて嬉しかったと、利用者から言われたこと。”
○　利用者さんの明るい表情が見れた時。聞き取れないながらしっかり聞こうとしていると、一生懸命お話ししようとしてくださる時
○　新しく入居された方が、看護師によるバイタル測定が今の施設ではしてもらえず不安だと訴えられた。デイサービスと特養ではスケジュールに違いがあるものの、職員さんにお伝えすると「気持ちよく生活して頂けるように看護師と相談してなるべくお気持ちにそえるようにしてみます」と言って下さった。入居者に寄り添い柔軟に対応して下さった時よかったと思う。
○　「普段話せないので、話せてよかった」と言われた時
○　施設職員が工夫している点について具体的に聴き取る機会が得られた
○　話を聞いて感謝されること。自らに返ってくるものがあると感じることがある
○　お話を聞いて欲しいと待ってくださっている方。管理者から伺い、相談に乗りました。家に帰ってきたいを希望されていました。家の方の反対で帰れないのです。家に帰りご主人のお仏壇にも手を合わしたい。と言われていました。管理者と相談をして、一日だけですが帰ることができました。
○　夫婦でデイを利用しており、90 歳代の夫が妻に対して自宅では虐待に近い行動があることを本人から聞くことが出来た。本人も動くのがやっとで妻は車椅子で認知症もある。夫にも妻が抵抗して出来た、引っ掻き傷もひどかった。夫のストレスは限界をこえている様子を事業者へ伝えることが出来た。
○　人生の先輩方のお話が、沢山聴けて、私自身これから、迎える高齢期に備えてとても参考になることばかりである。
○　入所者さんに覚えてもらっていたことです。一読/十笑/百吸/千字/万歩の言葉を共有したので
○　話を聞いてくれてありがとう。と言われた時と自分の意見が会議で反映された時に相談役から提案役になれた気がした時
○　利用者さんが熱々のカップラーメンが食べたいという希望を事業所に伝えて、提供していただけたこと。
○　特にない
○　長年生きてこられた方の生活の知恵を学ばせてもらっている。自分の今後の生活のしかたを考えさせられる。
○　話しを聞くだけなのに手を握ってありがとうと何度も言われ感謝された事。

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○ 「今日あなたと話ができてよかった」と言われた事
○ 話を傾聴している間、いきいきされている姿を見たり、帰ることのあいさつをした時、「また来てーよ」と言われた時、よかったなと思えた。
○ 訪問をしておはなしを傾聴させていただく事で元気が出たよ等直接言葉を頂いた時等
○ 数年前まで活気がなかった施設が明るい感じになり、職員が利用者に対して積極的になった。上に立つ指導者によってこんなにも違うものかと感じた。
○ まだ記載するようなエピソードはない。笑顔が見られ、話をしていただいたり、「また来て」と言われるとうれしく思う
○ まだ日が浅いので、よく分からない
○ 訪問後のカンファレンスで、職員から「自分たちでは気づかなかったことが分かった。利用者の声を聞いてもらって、次の支援につなげることができる」と言われ、活動が役立っていると感じ、うれしかった
○ 各施設では女性の利用者は多いと感じるが、男性の方は少なく、話しかけても反応が少ない。何度も対応していると、深い話が聞けて、長時間になってしまったが、帰られる時に「ありがとう。うれしかった」と言っていただいたことがすごく心に残っている。本当は皆さんお話がしたいのだとつくづく感じさせられた
○ 利用者が目を輝かせてお話をしてくれる時。水分補給に時間がかかる入居者さんが、飲み終わった時に、職員が「飲んでくれてありがとう」とやさしく声かけされて、とても良い感じだった。利用者さんは常に職員さんにありがとうの言葉を伝えるが、職員さんが利用者さんにありがとうは初めて聞いた
○ 利用者の声や相談員の気づきを伝えた後、改善につながった時は、よかったと思う。たくさんあって書き切れないが、例えばエアコンのリモコンをいじって部屋の温度を上下させていた方→職員がリモコンを取り上げると苦情→カンファレンスで伝える→その後職員が偽物のリモコンを持たせて無事収まった
○ 車椅子が、どれも汚れがそのままにされていたり、利用者も清潔になっていないなど、カンファレンスで少しずつ話をした結果、改善されたことなどは、目に見える結果として良かったと思った。また、職員は仕事に追われて、一人の利用者の話にじっくり耳を傾けることは難しいので、「しっかり話を聞いてもらえてうれしかった」という言葉は、たびたび聞く言葉である
○ 自分が施設にお世話になる時の選択の参考になる。利用者同士の会話が少ない施設が多いが、私たちを待っていてくれる方もあり、積極的に話される相手になれるとよい
○ 事務局、施設、介護サービス相談員の連絡会議において、新しく設立された施設長さんが、運営について、長の方針がきちんとしていて、職員に伝わっていくことが大切なことを学んだ。その後実践され、温かい施設となっているように感じることができた
○ 地域のいろいろな施設の状況を広く知ることができたところ
○ 特殊な難病の方ですべての指が内側に曲がり、伸ばせないことで、日常生活にストレスを感じ、死にたいと話される方だった。話を重ねていくうちに前向きになられて、補装具を付けてぬり絵をされ、筆圧の強い作品へと変化が見られ、「あなたに会えて良かった。生きる気持ちが湧いてきた」と感謝されたことが一番心に残っている。心に寄り添い、語りかけることの大切さを改めて知り、言葉の力の大きさを感じた
○ 「また来てください、ありがとう」と言われる時
○ 施設によって、良い点、悪い点がわかる
○ 傾聴で終わる事が多いが、話ができてよかった、また来てねなどの言葉を聞くとよかったなと思う。
○ 来てくれてありがとう。また来てよ。と利用者さんに言われた事。また施設側からも全く気づかずにいた事案が発見されたと言われたこと。
○ 入所間もない方とのお話から、思い等を施設に対してお伝えすることで、関わり方などの参考にして貰うことが出来ました
○ 提案したことや指摘したことを、すぐに改善されて、利用者の方に喜んでもらった時
○ 特になし
○ 訪問していて、顔を覚えてもらったり、また来てねと言われたりして親しく接してもらえる。小さい不満とかを少しずつでも話してくださるようになること。
○ ”利用者さんからの声を伝えることにより、施設に気づきや改善がみられたこと、
○ 会話、相談、悩みを聞いたことで、利用者さんの笑顔や安堵感を感じたこと、”
○ 親の在宅介護をしている時に多くの高齢者施設を訪問したことで、万一親が入所する場合の施設の見極めの参考になり、良かったと思えた
○ 職員は入浴や介護の仕事など忙しく働いておられて、利用者の方とゆっくり語ることができない。話を聞いていただけるだけでありがたいと喜んでもらえた

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　個人ではいろいろな施設を訪問することは難しいが、相談員として行けるので、その点は良い
○　帰りに、「あなたのおかげで今日は〇〇さんの話が聞けて楽しかった。また話しに来てください」と言われた。私たちがうかがうことで、人見知りの人も話すきっかけを得て、笑顔になってほしい
○　訪問した時、「待っていたよ」と声をかけていただいたこと
○　高齢者に声をかけて、話をすると喜ばれる。職員では相手ができないことが多いと思った。人手不足だなあと感じた
○　施設職員が限られた人員のなか、献身的に利用者へ対応をされている。利用者(特に独居の人)がサービスに対し感謝をされている。
○　居室の中の物がよくなくなるので、利用者の方がずっと不安に思われていて、相談を受けた。施設の方へ報告したら、後に分かったことだが、家族の方が家の方へ時々黙って持って帰っていたようだった。利用者、施設側、家族とのコミュニケーションがうまく取れていないことが原因だった。小さなことだが、訪問によって利用者さん本人が安心し、明るくなっておられたことはよかったなと思った。利用者は孤独を感じている人が多いと、訪問を続けていく中で感じることが多い
○　施設利用者の方に、「ご苦労様」「ありがとう」などと逆に励ましの言葉をいただいて、うれしかった
○　少し面識のある女性が体調を崩して療養していると聞いて心配していたが、翌月は元気になってフロアに来ていて、お互いに目が合った瞬間に笑顔を見せてくださり、感激した。生命力を改めて感じ入った
○　高齢者の実態がリアルに把握できること
○　活動を始めてまだ１年ほどなので、正直「よかったな」と思うことはない。ただ、訪問した時の職員さんや利用者さんの笑顔に迎えられるとホッとする
○　話をすると、「ありがとう」「また来てね」と言われること
○　それぞれの施設での長所、短所が分かり、参考になった
○　「よかったな」と思える事例やエピソードはない。難しい活動で、専門性（カウンセリングやソーシャルワーク的なもの）と問われ、活動のたびに反省があり、「よかったな」とは思わない
○　たくさんの人生の先輩たちとお話をすることができ、訪問したことを喜んでいただいたこと
○　高齢者の話をじっくり聞けるようになった。その人その人に個別に向き合えるようになった
○　利用者に話を聞いて、帰る際に「また来てね。話ができて楽しかった」と言われた時
○　なかなか話してくれなかった利用者から「ありがとう」「また来てね」と言われた時は、声をかけて、目を見て話すことの大切さを痛感した
○　声かけをすると、とてもうれしそうにして、手を振って「また来てね」ととても喜んでくれた
○　訪問してお話をさせていただいているうちに、顔を見て、手を振って迎えてくれたり、「〇〇さん、いらっしゃい」と声をかけられたりしたこと
○　利用者さんに、「お話を聞いてくれてありがとう。また話を聞いてくださいね」と言っていただいた
○　来訪を待っていてくれる人がいること、楽しく語ってくれる人もいること。介護士さんの大変さを目の当たりにすること
○　今の訪問で一杯である。民生委員として地域で相続を受け、自分が訪問しているところに一緒に相談に行けることが良かった
○　訪問時に、待ってたよと言われる事
○　面会のほとんどない方など 表情のない方でもお話しされているうちに笑顔になり 喜んでくださったこと。
○　経験が浅く、まだ無い。
○　利用者さんの気がかりな状況も、施設側さんの努力の成果がでて、良い方向に変化していったのでそんな時「よかったな」と思う。「また来てね」と利用者さんから、喜ばれている声を聞いたとき「よかったな」と思う。また、介護サービスに関わる皆さん(市役所や施設、他の相談員さん)と良い出会いができていると感じるので「良かった」と思う。
○　”利用者さんを人生の先輩と思い、いろんな話を興味深く聞くことが出来た。
○　例えば、鳴門はかつて塩田の町だったが、実際に働いていた方からどのような仕事をしていたか、何が大変だったか等、生の声を聞く事が出来た。”
○　自分や家族が、年齢を重ねるごとに高齢者の気持ちや、置かれた立場が、理解できるようになった。
○　相談員からのメッセージをポスターにして施設の壁に貼ってくれており、それを見た利用者からの声かけがあった
○　入居者が、訪問を楽しみにしてくれている。
○　利用者が、「また、来てね」と手を振って頂いた時。一生懸命お話しをして、頂いた時。利用者さんの顔が、明るくなった時。

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　利用者さんやスタッフさんと、良いコミュニケーションが取れて、喜んでいただけたこと。これまで幸いにも残念な事例には合わなかったこと（虐待など)。複数の施設を訪問し、自分のためにも勉強になっている
○　気づいたことを施設に社協の方から連絡していただき、返事が返って原因が明確になること
○　ミニアルバムを見せてくれて、その方の人生を楽しそうに話してくれた。それまでの苦労や喜び等、ドラマのような人生だと思った
○　施設の利用者さんとお話しさせていただいて、笑顔になってもらった時
○　利用者さんが次回訪問を楽しみにしてくれたり、話したいことがあると待っていたと言ってくれたりしたこと。来てくれている時は、施設の人が気をつけてくれると言ってくれること
○　はじめは不安そうにしていた方が、少しずつ自分の方からお話をしてくれるようになった時、冗談に笑い合えるようになった時など、距離が近づいたなと思える時
○　長い時代を生きてこられた方たちの話は、大変興味深く、わくわくする。実際に戦争を体験された方の話を聞かせてもらうこともだんだん少なくなると思うと残念である
○　かたくなに表情を変えなかった方が少しずつ笑顔とともに会話をしてくださるようになってこられた時に喜びを感じる
○　本年１月から半年くらい１ヵ所の高齢者施設で介護サービス相談員の活動をしただけである。また、その施設での活動を、施設側の好意で入所者を選んでくれたおかげで、困ったことは一度もなかった。あまりにも恵まれた活動状況だったことが「よかったな」と思うことであった
○　要介護４～５の入所者が、施設側の丁寧なケアを受けて、介護度が下がり、満足している様子に、家族の有無に関係なく、公助の必要性はありがたい制度であると思った
○　施設の職員さんや利用者さんの関わりが見られて良かった
○　施設の職員では聞き取れない事柄をうかがうことができたこと。自分自身の今後の生き方を考えさせられたこと
○　同郷の方に出会えた時．昔の話に花が咲き、久々にいっぱいおしゃべりができて笑顔が見られ、喜ばれた（スタッフさんも初めての経験）
○　笑顔、楽しかったことなどから会話を始めると、会話が弾み、本音が聞ける。そして励ますことができる。人それぞれの生き方、また施設に入所で助かった。「また来てください」と言われる
○　いろいろな話をして大変喜んでもらった時。話が盛り上がり、「また来てください」と言われた時。昔の知り合いの相談をした時
○　利用者の方の悩みを聞かせていただくと、後に悩みは解決されたと聞いた時
○　いろいろな方とお話しして、参考になったり、楽しくお話しする時に、笑顔が出て、お役に立ったかな！　と思えることがある。エピソードとしては、思い当たらない
○　高齢者施設を利用されている方の話を聞くことで、学ぶことが多くあった。人に感謝する姿勢、日々の生活を楽しむ姿勢等
○　さみしい思いをしているので、来てくれてうれしいと言われたこと
○　認知症になってもその人らしい言葉や仕草が残っており、心温まる場面に出会えた。
○　人生の先輩としての知恵を共有してくれて、お手本となる言葉をいただいた時。
○　話してよかったと言われたとき
○　職員の方よりも一人一人と対応することができる場面もあり、新しく発見することもあった
○　様々な状態やご事情を抱える方に接することができて、幼い子どもにも高齢時にも優しく接することができるようになりました。
○　入所者さんに感謝された時
○　”自分も高齢者として入所者に接しているためか友達のように話しかけられ「来てくれてありがとう」「また来てね」と喜んでくれる。少しでも入所者が抱えている見えない悩みに寄り添えたかなと感じる。
○　認知症などの研修を受ける都度、高齢者への理解が少しずつではあるが深まり、周囲の高齢者にも優しい気持ちを持てるように。”
○　訪問の度に「覚えとるよ」と笑顔を見せてもらえたこと。訪問時に気づいたことを伝えて、すぐに対応してもらえたこと。
○　「ありがとう」といってもらえたこと
○　利用者さんが待っていて喜んでくださる。笑顔で話をしてくださるとき。
○　訪問していく中で顔を覚えてもらい帰りに「またきてな」と言われてうれしかった。施設内で利用者さん同士の話ができずTVを見ていることが多く「今日はあんたと話ができてよかったですありがとうなぁまた来て話してや」と言われ訪問してよかったなと感じました。

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　”利用者さんに会話をしていただくとき。
○　施設長さんに、「私達は、多用で利用者さんの声をあまり聞くことができない。相談員さんと話すと生き生きされる利用者さんが多い。」といわれたとき。”
○　介護保険や認知症の事を勉強させてもらっていて、家族が必要になった時に、相談窓口やどのようなサービスがあるか、病気の経過や対応方法など、知っている事で慌てないで対応できた。
○　訪問日を楽しみにされて「待ってたよ」と言われたときとても嬉しかった。施設訪問だけでなく日常高齢者とよくお話をするようになった。会話が続き楽しく話せるようになった気がする。
○　それまで無表情で着席されていた方が、会話により表情が緩み笑顔が見られること。「また来てよ」と握手を求められたとき。
○　利用者さんとの話し合いを通じて人としての生き方これからのあり方がとても勉強になる。
○　１人の利用者さんとお話ししていた時、隣席の利用者さんが話に混じってこられて、２人、３人とお話の輪ができた時「よかったな」と思う。
○　ご近所の方（大きな農家の嫁）が認知症になったとき、そのご家族はそのことを隠していて外に聞こえるくらい大きな声で叱っていた。それを心配したその方の友人が私に相談をしに来られたので、当時の相談員事務局の方に相談したら、それとなく様子を見に行ってくださりその後デイサービスに通うことになった。
○　施設入居者たちより、「外部の者が来ることがないのでとてもうれしい」との言葉を聞け、「またうかがいます」と返事をする。帰り際、一人と握手して帰宅する
○　「〇〇で今困っている」と言われ、事業所に伝えたら解決した話を聞いてくれて気分が楽になったと感謝された
○　訪問してからずっと遠ざけられていたが、１年近くたってやっと笑顔を見せてくれたこと。
○　出身地のことを話された時、自分自身も居住していたことで、話をして懐かしく思われ、笑顔になられたこと。いろいろな研修で、また相談員の仕事で、認知症の理解が深まり、通勤途上で見かけた方に何か異変を感じて、警察に届けて、その方が急に家が分からなくなっていたことを警察より連絡があり、無事に戻られたことがあり、役に立ったことがうれしかった
○　２年の訪問活動の終了日、利用者（デイ）の方から謝意の上、玄関まで見送りを受けた時、「よかったな」と思う
○　訪問するごとに新しい出会いができ、信頼感が増えてくる。自分のためになっている
○　認知症に対しての考え方が変わった
○　拘束されている利用者がいることを報告した。発見時の手続き方法など初めて知ることができた。相手側の話をよく聞くようになった。利用者様から優しい言葉をかけられた時は、この仕事に就いた喜びを感じた
○　特にコロナにより、外部の出入りのない中で、話を楽しみに待っていてくださること。手を振り、笑顔で迎えて下さった時。
○　相談員でないと入れない施設の中の様子が見られたこと。一般の人間が見学できないから
○　会話相手の必要性を感じた。「ありがとう！　また来て！」と言われた時
○　相手側の話をよく聞くようになった。利用者様から優しい言葉をかけられた時は、この仕事に就いた喜びを感じた
○　職員さんは忙しい、他の人と話ができないという声が聞かれる中、話を聞くだけで表情がぱーっと明るくなる。最後は「必ずまた来てね！」と笑顔で言われると、とてもうれしく、やりがいのある仕事をしてよかったといつも思う
○　大先輩の昔の大変な時期に乗り越えてこられた話を聞いたりしたら、いかに自分が恵まれた中にいることの幸せ感を感じた
○　認知症の方の気持ちが少しは理解できるようになった
○　訪問するのを待っておられる人や、相談やいろんな話をされるので勉強になる
○　人生の先輩の話を聞くことができて、自分は未熟だなと悟る時
○　高齢者の人生を直接聞いたり、知ったりしたことでとても人生の生きがいにつながった
○　施設スタッフは忙しく、じっくり話を聞くことが少なくなっている。本人の思い出を聞くことで、落ち着いたり、「いいひとときだった」と言われるとうれしい
○　自分自身としては、家族、友人だけの生活になりがちだったのが、広くいろいろな方、家庭の状況などがあるということを知ることができた
○　安心して老いることができると思った
○　高齢者からの相談を受けて、施設との橋渡しがうまくできた時に、「よかった」と思う
○　いっぱいお話ができてよかった。家には誰もいないから、話すことなしなので。歌を皆さんと一緒によく歌う。とても喜ばれる。炭坑節など踊ったりして喜んでいただいている。

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　年を重ね、認知障害が出た人と現実に触れてみて、姑に対する思いが優しくなったこと。繰り返される話を聞かせてもらい、親が何より子どもの幸せを思い願っておられることを感じた。スタッフの方が、お話を聞いてもらって、落ち着かれたようですとのこと。「聞く」とは頭では大切と思っていても、その時心から耳を傾けることは難しい
○　利用者さんとお話しして、とても勉強になることが多く、お話しすることで利用者さんが元気になったり、笑顔になることがとてもうれしく感じる
○　相談員を 20 年以上やっている。最初よりずいぶん良くなってきていると思う
○　高齢者の方の気持ちが、活動をする前に比べて、より理解できるようになった気がする
○　まだ訪問することに手一杯で、良かったとも悪かったとも理解できていない。まず、その人を知ることしかできていない
○　施設の現実を見る中で、人間の老いを見させていただいたこと。職員ががんばっていることを知ることができた。仕事が楽しいという人がいた
○　知らないことが多いと感じた。勉強になる
○　訪問時に話を聞くことによって、「話を聞いてもらえてよかった」と返答された時。相談内容につながる話でなく、日常の何気ない会話でも必要だと思った
○　あるグループホームを訪問した時、自分の意思に反して入所した女性利用者が非常に不満をあらわにしていた。職員も遠目に見ていたが、私はその人の話を否定せずに傾聴することによって心が穏やかになり、その後の訪問では周りの人への感謝を述べる等、落ち着きが見られるようになった
○　施設訪問の際、利用者より「通帳も手元になく、施設が預かり、渡してもらえない。行政に伝え、何とかしてください」と言われ、その旨、事務局へ連絡。行政の訪問調査後、通帳も手元に戻り、退所へと。転所前の訪問で、利用者より「別の所に移れるようになり、これでやっと落ち着いて生活できます。本当に話してよかった」と大変喜ばれた
○　行政や施設の職員さん、民生委員さん…介護が必要になっても安心して暮らせる社会がこうして回っていることに気がつけたこと若い世代の職員さんたちが熱心にお世話している姿に何度も感動したこと。訪問の際に「誰かと話したかった」「楽しかった」「また来てね」と喜んでいただけること
○　利用者の希望を施設側に伝え、改善された時（トイレの仕様、入浴時の介助法、面会規定など）
○　地域で利用するに当たり、施設選びの違いを聞かれたり、相談を受けたりした時、多少なりとも対応できたこと。道に迷った人に出会った時の対応が適切にできたこと。介護を必要とする家族への寄り添い、励ましができたこと。若い介護職員に昔の文化、高齢者の思いを伝えることができたこと
○　”周りに打ち解けられない利用者が、何処にも居て、私、相談員は明るく気さくで此方から話しかけ利用者は施設職員とも、他の利用者とも馴染まれるようになられるに導くことが多くあります。 リハビリしたいのに言えない
○　利用者をリハビリに結びつけたことが何度かあります、車椅子で外に散歩出来ないと思っていた利用者に施設職員との話し合いで行くようになられることありました、”
○　お話ができない方とのコミュニケーションで、一生懸命筆談で思いを話され、お部屋に来てと案内され、亡くなられてるご主人の写真を見せて下さった。
○　毎年行われる夏祭り。参加をしたいが後回しにされると利用者から相談があり、スタッフに伝えて所、最初から参加することができた。スタッフは利用者の年齢も考えて最初からの参加は控えていた。スタッフはそうなんですねと驚いていたようだがすぐに対応した為利用者も満足していた。
○　相談員の助言を真摯に受け止めていただける施設の姿勢を知ることが出来た。虐待案件で訪問する事になっても虐待報告を怠らず、職員全部でより良い施設運営を目標として努力している姿勢が見られた。反対相談員の受け入れのない施設の訪問が重要ではないかと感じられる。介護職の努力と介護保険制度の課題も知る事ができた。
○　月１ですが「帰る時また来てね待ってるよ」と言われた。たまたまご家族とお会いする事があり訪問の事を喜んで下さった
○　第三者とし、施設を見ることで、両方の環境、気持ちを読み取ることが出来、それを感謝され、全体を底上げできることを実感する。高齢者から感謝され涙ながらに『あなたと話せて本当に嬉しい』と言われ、相談員になって良かったと感じる。
○　利用者が不安や心配に思っている事を施設側へ伝えて解決出来　利用者が穏やかに生活出来る様になった時
○　ご家族の意向で施設を変わった方が、前の施設に戻りたいと訴えていた。その旨、施設には報告し、施設の方はとても丁寧に対応していたが、ご本人から訪問する度に、施設や家族には言えないが戻りたいと何度も話していた。そのうち、体調も悪くなり、施設がご家族と話し、ご本人の本心を聞いて、元の施設に戻った。施設からは、相談員だけに話していた本心なので、報告してもらって良かったと言われた。

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　訪問を待っていてくださる方がいること。介護の質の向上を目指して努力されている場に出会うこと
○　高齢者施設内のことが具体的に理解できるようになった
○　デイサービスで高齢者の方が楽しそうにレクリエーションをされていて、スタッフの方々もやりがいがあって楽しいと言われていたこと
○　「入所した途端に通帳を取り上げられてしまった」という声は何度か聞く。古い通帳を手元にお返しすることによって安心された事例がいくつかあった。やはり誰でも自分の財産は気になるもの。ましてや見知らぬ所に連れてこられたのならなおさらのこと。私たちにとっては何でもないものでも、その方の安心材料になるものは必要であると考える
○　グループホームの高齢者：　２ヵ月ごとに訪問していて、顔を覚えていただいたことでびっくりした。グループホームのスタッフ：　スタッフの方に人員不足による問題点等を教えてもらい、お互いに話し合えたこと
○　特定施設に入所されている男性利用者が、話をする際に落ちてくる上の入れ歯を舌で押し上げる様が、その巧みさから日常的で習慣化している感じがしたため、その気づきを管理者に伝えた。次回の訪問時には改善されていて、普通に話をされている利用者の様子をうかがうことができ、管理者にお伝えして良かったと思えた。献立のリクエスト（「いつもおいしいけれど、魚も食べたい」）を調理担当者に伝え、対応を依頼することができたこと
○　介護サービス相談員として訪問する際は、緑色のユニフォームで訪問している。緑色にも馴染みが出てきており、利用者さんから「みどりの方だ」とにこやかに対応いただくことができ、ありがたく思っている。訪問の際に、利用者さんから「施設のあの方は怖い」と相談を受けたが、「大丈夫ですよ」と背中をなでて時間を過ごしたところ、安心されたことがあった
○　過去に一緒に仕事をしていた知り合いに会うことがあるが、覚えてもらっていた時などは感動を覚える。何度か訪問するうちに顔を覚えてもらい、次回の訪問の時に、「待っていたよ」と言われると、こちらもうれしくなる
○　なし（まだ十分な時間をかけての訪問ができていないため）
○　訪問の際に歯ブラシが劣化していることを事業所にお伝えしたところ、定期的な変更へと対策されたこと。失語症の方へのケア場面で筆談を提案し、本人の食事の希望を事業所側に理解してもらうきっかけづくりができたこと。介護サービス相談員の訪問を待ってくださっている利用者さんがいらっしゃること
○　訪問先により責任者の考え方が異なることを知り、良くも悪くも勉強させてもらっている。初めてお話させていただいた方から拒否され、強い口調で言われた時は落ち込んでしまったが、次の訪問で苦手意識を持つことなく積極的に話しかけたところ、フォークソングの話題に花が咲き、笑顔で会話ができたことはいまだに忘れることができない
○　「話しにきてくれて楽しいありがとう」と言われたとき
○　経験があまりないのでわかりません
○　利用者とコミュニケーションし喜んでもらえた
○　訪問時、職員から男性はあまり話しませんと言われたが、下を向いて寂しそうだったので声をかけたところ、少しずつ言葉が出て、表情も生き生きとなり、「こんなに昔の話をしたのは久しぶり、楽しかった。また来てください」と言っていただいた。皆さん若い頃の話をする時は、瞳が輝いている
○　施設の内容を知ることができた（内容→話した事柄の対応）
○　年齢が若く入所した方が、話し相手がいなくて寂しい日々を送っている。私と話すのを楽しみに待っていてくれている
○　自分の思っていることが伝わり、相手の思っていることも分かった時。心が通じた時
○　訪問を心待ちにしてくれている方がいらっしゃって、私の顔を見ると笑顔になり、いろいろな話をしようとしてくれている。その時がとてもうれしく、やってよかったな、と思う瞬間だった
○　訪問して「待っていた」と言ってもらえた時。「聞いてほしいことがある」と言われた時
○　毎月訪問していると待ってくれている人がいらして、笑顔で迎えてくれること。穏やかに過ごせているなと感じさせてくれること
○　サービス提供の場を訪問し、介護現場の状況を観察したり、利用者から話を聞いたり、利用者の生活の様子を拝見し、介護現場（施設側）と情報交換すると、解決したい課題や、行き違いがあることなどが見えてきて、サービスの質の向上や円滑な関係性の一助になっていることが実感できて、良かったと思う
○　職員に行っても伝わらない、変わらないと言っている方の本音が聞けた時。ホールでうたた寝をされていても、声かけをするといろいろと話をしてくれた時。認知症であっても、話をすることで表情が変わって生き生きとしてきた
○　令和６年 10 月の委嘱で、担当する施設にまだ１回しか訪問していないので、今後施設の職員の方や、過ごされている皆さんとのコミュニケーションを構築していきながら、いい報告ができればと思っている

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　信頼されて、悩み事を相談されること。介護士さんたちの笑顔で迎えていただいたこと。介護保険、介護相談員のさらなる勉強をしたこと
○　人間としていつかは自分たちもこのような施設で生活するかも分からないが、誰とでも仲良くお話しできる利用者さんは、職員さんから見てもかわいい
○　施設で働いている時に接していた高齢者の方と、外部から訪問という形でお話しできることは、ありがたいと思った。まだ始めたばかりなので、特にエピソードはない
○　知り合いの両親が介護が必要になった時に話を聞いてあげられて、分からない部分は分かる人に聞くように勧め、とにかく不安になっている知人の話を聞いてあげられたこと。その後、「あの時に話を聞いてもらってよかった」と言ってもらえたこと
○　利用者さんに覚えてもらい、「待っていたよ」とか、この前に訪問した時より笑顔になっていて、すごく生活のリズムが安定しているな～と感じた時だろうか
○　利用者さんから「また来てね」とか「話を聞いてくれてありがとう」と言われた時。施設の利用者と間違われたこと（「ここに座ったらいいよ」「今日からね。すぐに慣れるよ」など）
○　報告内容が改善された時
○　今まで相談などをされたことはないが、いろいろと生活のことなどの愚痴などを聞いていた利用者に、配置換えで行った施設で再会して、元気そうだったことと、私のことを覚えていて、会ったことを喜んでくれたことがうれしかった
○　利用者の声を施設へ届けることで、施設のやる気をますます感じることができること
○　月に１回程度しか訪問しないのに、信頼され、訪問自体を喜んでいただけたこと
○　高齢者の誰にも言えない思いや気持ちを打ち明けられた時又来て下さいと声をかけられた時、話し相手が居る事の安心感を感じた時。
○　短期記憶障害のある利用者の方が訪問すると毎回手招きして同じ悩みではあるが相談を受けた。スタッフと相談員の区別は出来ているようで相談員として頼って下さった事。
○　短期記憶障害がある方だったが訪問すると毎回手招きして悩みを相談された。
○　施設と入居さんの意思疎通が十分出来てなく(入居さんが遠慮している場合が多い)、その橋渡しが出来、相応が喜ばれた時
○　介護や認知症への知識が向上した。認知症の方と会話をする中で、笑顔になられた時
○　訪問をすると、顔を覚えている方もいて、笑顔で話しかけてくださる時はうれしい
○　垣根を越えて、オープンに周囲に教えてあげられること。相談に答えられること
○　活動の中で、施設訪問すると、皆さん笑顔で迎えてもらった。自分の両親に対する接し方が優しくなった
○　認知症で言葉を全くではないが忘れている方が、童謡を口ずさんで一緒に歌ったり、帰りには「遊びに来なっせ」と言われたこと
○　サロンを利用したいと相談を受け、社協に相談してうまくいった時に、よかったと思った
○　今の生活に満足されている方が多かった
○　言語障害のある男性の方で、訪問時、毎回声をかけていたら、少しずつ会話していただけるようになったこと。また、利用者の方が待っていてくださったこと
○　相談者から礼を言われたこと。施設に伝えたことが改善されたこと（部屋の明るさなど）
○　家庭訪問をし、デイサービスにつないだこと
○　施設という限られた中で生活されていると、人と会話することも減ってくるようで、会話することで生き生きしてくる。何気ない話の中からその方のちょっとした困りごと（例えば、手が小さくて手すりが持ちにくい等）を施設に伝えられたことはよかった
○　利用者から「話ができて良かった」と言われた時や、職員から「待っていましたよ」と言われる時。次回訪問の際に、改善が見られた時など
○　「元気だったね」と声をかけられたり、「待ってたよ」と笑顔で迎えてくれる利用者さんに励まされることが多い
○　認知症の人たちから昔の替え歌を教えてもらったり、ほとんど無口な人たちがカラオケの時間に一生懸命歌っている歌の力に感動した。現役時代に活躍していた人と、施設内で出会えたこと
○　施設の入居者から、来てもらって良かった、話ができて良かったと言われたこと
○　高齢者にまた来てと言ってくれた
○　事業所　施設　相談者の方からありがとうと声をかけてもらった時
○　利用者に今日は、あなたとお話できてよかったと言ってもらえた時。

問５ これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

○　お話を聞いてくれてありがとうと言われること。事業所が思ってもいないようなことを悩まれる利用者の思いを伝えることができたとき。
○　認知のある方でも、短時間ではあるものの傾聴し会話のキャッチボールが出来た事
○　面談終了時に「あなたに話せて良かった。気分がすーっとした。」と言われた時。「この方は難聴なので、大声で話しかけてください」と職員より案内された利用者に話しかけた時、「大声で話しかけられると頭がワンワンする」と言われたので、筆談を使用したところ、本人も気分よく会話が可能だった、ということを施設の職員に報告したところ、認知症のことが頭にあり、筆談は思いつかなかった、新しいコミュニケーション手段を得られてよかったと喜ばれたこと（次年度訪問時には、その利用者は亡くなられていたが、認知症が進行し会話が通じなくなるまでの一か月位を、家族と筆談でコミュニケーションがとれてよかったと家族から言われたそうで

介護サービス相談員調査　具体的回答

問６　介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

問6 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

【問 6　選択肢 10．行政の各種委員：具体的回答】

○　「学校心の相談室」４年間
○　自主防災リーダー会・地域安全パトロール・青色パトロール・学校運営委員
○　○○○市高齢者相談員（高齢者支援課定例会議出席　65 才以上の高齢者宅を定期訪問、ゴミ袋等を配布し安否確認、話し相手）
○　21 世紀推進委員会
○　愛育委員、栄養委員
○　あんしんいきいき相談員 21
○　○○町 介護保険事業計画策定委員、○○町 福祉会 社会苦情解決第三者委員会委員
○　○○市青少年問題協議会委員、男女共同参画委員、○○市子供会育成連絡協議会委員
○　エイズホットライン相談員、いのちの電話相談員、心配ごと相談員
○　○○警察署連絡委員
○　○○市地域福祉支援会議
○　介護相談員として、福祉施設の訪問（傾聴、相談）
○　介護保健委員、岡谷市地域福祉支援会議委員
○　介護保険委員会委員
○　介護保険運営協議会委員
○　介護保険運営協議会委員
○　介護保険運営協議会委員、地域福祉計画推進員会委員
○　介護保険運営協議会委員、地区保健推進員、居住地の小学校の学校運営協議会委員
○　介護保険推進協議会委員
○　介護保険相談員
○　介護保険認定審査会の委員、男女共同参画推進委員
○　学校運営協議会委員
○　教育委員、選挙管理委員
○　共生委員推薦準備会委員、福祉サービス苦情調整委員、明るい選挙推進委員、社会福祉協議会地区会委員
○　行政改革委員、高齢者保健福祉委員
○　行政相談員
○　協働の街づくり委員会、保険推進員
○　共同募金会
○　○○市 高齢者福祉施策 推進委員、地域包括支援センター運営会議委員、ほか
○　○○府 高齢者施策推進協議会 市民公募委員
○　区分判定委員
○　○○市いきいき長寿社会推進協議会委員
○　○○○市○○○地域懇談会委員
○　警察協議会委員
○　健康保険会議
○　更生保護女性会、明推協会長、国際交流監事
○　公民館運営審議委員、町赤十字奉仕団委員
○　高齢者相談員、市認定ヘルパー
○　高齢者相談員、社会福祉協議会 支部委員
○　高齢者相談員、体操推進委員
○　高齢者福祉計画策定委員、被保険者サポート審査委員
○　高齢者保健福祉計画等推進委員
○　こども園、小、中学校の評議員
○　在宅介護支援センター職員
○　裁判所（霞ヶ関本庁）にて調停委員および参与 15 年
○　市介護市民協議会、市男女共同参画審議会、他
○　市が行う高齢者策定委員
○　市神郷幼稚園評議員、市見守り推進委員
○　市壇上共同参画審議会

問６ 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　市の市民選抜委員
○　社会教育委員
○　社会福祉協議会 支部社協 福祉委員
○　社会福祉協議会 第三者委員
○　社会福祉協議会 地区会長
○　社会福祉協議会 評議員、○○○○母子福祉のぞみ会会長、○○○○都市計画審議会（建設部都市整備課）、図書館審議会、男女共同参画審議会、○○県ひとり親家庭生活支援
○　社会福祉協議会 副会長、福祉委員、人権擁護委員
○　社会福祉協議会、神社委員
○　住宅委員
○　手話施策
○　障害者相談員、学校運営協議会委員、○○市地域福祉計画推進委員
○　小学校運営委員会
○　人権啓発推進委員
○　人権尊重推進員
○　人権擁護委員、心配ごと相談員
○　人権擁護委員会
○　人権擁護委員会
○　人権擁護委員会
○　心配事相談員
○　○○市老人保健施設の療養科長
○　スポーツ、体力測定判定員
○　生活支援体制整備事業、第一層協議体委員
○　青少年補導委員
○　赤十字奉仕団、国道バイパス委員
○　選挙管理委員、教育委員会 生涯学習指導員、健康文化振興財団解説
○　選挙管理委員、統計調査員
○　相談支援専門員（○○○○市福祉施設、小中学校との連携）
○　総務省 行政相談委員
○　体育指導員、少年補導委員、交通指導員、統計調査員
○　地域ケア会議委員、社会福祉協議会・地域福祉活動計画策定委員および評価委員
○　地域の社会福祉協議会委員、健都ふくしま創造事業 地区協議会委員、
○　地域包括支援運営等協議会委員、男女共同参画審議会委員
○　地域包括支援センター運営審議委員、保健センター運営審議委員
○　地域密着型サービス運営委員会
○　地域密着型サービス運営会議
○　地区校区の役員、公民館の館長
○　地区社会福祉協議会 会長、地区公民館 館長
○　地区社協副会長
○　町内会福祉協力員
○　介護保険制度相談窓口相談員
○　○○市地域包括支援センター運営協議会委員
○　特別支援委員会、自立支援委員会、高齢者虐待防止委員会
○　都市計画審議会、介護・福祉計画推進協議会、日本一働きやすい職場環境づくり会議
○　○○市 保険運営協議会委員、国勢調査委員、○○警察署協議会会長、○○尾警察署高齢者交通安全協力員、等
○　入札監視委員、都市計画審議会委員等
○　認知症対策会議委員、定住促進推進委員
○　認知症地域推進員
○　年金委員（厚生年金・国民年金の普及および啓発）

問６ 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　○○市社協福祉部会、○○市人権・同和推進連絡協議会、広域行政組合介護保険事業計画策定委員会、○○市地域包括支援センター運営協議会、等
○　○○市 介護保険運営協議会
○　○○市社会教育委員会委員、○○市青少年問題協議会、○○市明るい選挙推進委員
○　評議員
○　○○県健康づくり審議会委員、○○県地域・職域連携推進協議会 委員、○○市社会保障審議会 地域包括支援センター運営部会 委員ほか
○　福祉委員
○　福祉委員、生涯学習委員
○　福祉協力員、社協の役員
○　福祉協力員、社協の役員
○　○○市 社会福祉協議会 清水協議会
○　○○市 介護サービス運営協議会、○○市 介護保険運営協議会
○　保険推進員
○　補助金、第一財団理事、等
○　○○市長寿社会プラン推進会議委員、介護サービス相談員
○　町選挙管理委員
○　まちづくり会議、福祉協議会、住生活基本策定、高齢者相談委員。
○　○○○市 介護保険運営審議会委員、地域密着型サービス運営委員会委員
○　○○町 介護保険推進委員会委員
○　○○市 国民健康保険運営協議会 委員
○　○○市第一層地域ささえあい協議会委員
○　○○市ふれあい総合相談所、青少年健全育成協議会、高齢福祉研究部会、○○市民児連たより
○　要介護認定審査委員
○　委員名は無し。
○　霞ヶ関本庁に置いて、調停員および参与を 15 年間
○　介護、福祉審議委員・男女共同参画推進審議委員
○　介護運営協議会委員
○　介護保険地域密着型サービス運営委員会、お年寄り相談センター運営協議会委員
○　介護保険認定審査会委員（２市）障害区分審査会委員
○　介護保険評価サービス委員(当市、介護相談員活動の前段)、地域包括支援センター運営協議会委員、国民保護協議会委員、みんなで防犯安全安心まちづくり推進会議委員、福祉有償運送運営協議会、介護保険運営協議会委員(分科会で介護施設検討委員)、高齢者見守り支援ネットワーク会議委員(分科会で拘束、虐待)
○　環境政策審議会委員　入札監視委員
○　○○県環境審議会委員　○○○町環境審議会委員
○　虐待防止ネットワーク委員会　等
○　○○町介護保険事業運営協議会委員
○　健幸福寿プロジェクト選考委員、高齢者施設選考委員、認知症実践者研修運営団体選考委員
○　○○市高齢者地域ケア生活支援推進協議会委員　○○市高齢者保険福祉事業推進委員
○　○○市保健対策推進協議会委員
○　公民館　図書視聴覚
○　公民館運営審議委員
○　○区高齢者保健福祉施策検討委員会委員
○　高齢者施設選定委員
○　高齢者保健福祉計画等推進委員会委員
○　高齢者保健福祉専門分科会委員　地域包括支援センター協議会委員
○　在宅医療介護の連携（船橋在宅医療ひまわりネットワーク）
○　市の介護事業計画策定委員等
○　市の介護保険制度モニター
○　自治会会計
○　社会教育委員　PTA 会長　長時間保育を考える　県長時間保育を考える委員会

問6 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　社会教育推進委員
○　社会福祉協議会理事
○　住民歯科保健推進委員
○　○○町健康づくり検討委員
○　○○市国民健康保険運営協議会委員
○　障害者週間記念事業委員
○　障害福祉委員
○　嘱託員、隣組長
○　食生活改善推進員
○　食生活改善推進員、固定資産評価委員
○　人権擁護委員
○　人権擁護委員
○　図書館運営協議会委員　ボランティア連絡協議会委員
○　○○市社会福祉審議会高齢者保健福祉計画•介護保険事業計画推進専門分科会
○　成年後見支援センター運営連絡会議委員
○　○○県人づくり推進員等
○　○○地裁簡裁の調停委員、司法委員
○　選挙管理委員
○　総合介護福祉市民協議会委員　　社会福祉事業団評議員　　地域包括支援センター運営協議会委員
○　体育系委員会
○　体育振興
○　○○区地域密着型サービス運営委員　○○区地域包括支援センター運営協議会委員　○○区地域ケア全体会議委員
○　男女共同参画審議会委員、防災審議会委員
○　男女共同参画推進員
○　地域ケア推進会議・生活支援体制整備推進会議委員、○○市高齢者福祉事業及び介護保険事業等運営協議会委員
○　地域包括運営協議会
○　地域包括協議会委員、介護認定審査委員
○　地域包括支援センター運営協議会　農業委員
○　地域包括支援センター運営協議会。地域ケア全体会議。地域密着型サービス運営会議。地域福祉活動計画策定委員会
○　地域包括支援センター運営協議会の市民枠委員
○　地域包括支援センター運営協議会委員
○　地域密着型介護老人福祉施設運営推進委員、○○市選挙管理委員補充員、明るい選挙推進委員
○　地区長・防犯委員・福祉委員・小学校の委員　等
○　中学校学校運営協議会
○　○○市介護福祉プラン 21 推進協議会委員
○　日本赤十字 I
○　認知症初期集中支援チーム検討委員会・地域包括ケア会議
○　農政土木委員
○　婦人会
○　○○○市青少年指導員
○　福祉委員
○　福祉委員
○　福祉推進委員
○　福祉推進委員
○　保健推進員
○　保健推進員、食生活改善推進員、運動普及推進員、人権擁護委員
○　保護司
○　○○市高齢者福祉計画策定推進委員会
○　防災推進委員、防犯推進委員
○　民生児童委員推薦委員　○○市総合計画審議委員

問６ 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

【問６　選択肢 11.地域でのボランティア活動等：具体的回答】

○　町内の防犯パトロール・地域の子ども食堂・ボーイスカウトリーダー
○　（コロナ禍以前）介護施設でのアロマハンドマッサージ ボランティア（権利擁護ではない？）
○　（以前）聴覚障害者に対する文字通訳”
○　（社会福祉協議会主催）電話で、高齢者のご様子を伺う
○　「お元気ですか訪問」
○　「傾聴ボランティア」団体を創設して、代表として 14 年間にわたり会員研修等を通して活動会員を養成し、地域の高齢者福祉施設を定期的に訪問して、傾聴活動を実施してきた
○　「校舎のない学校」のもとで地域のボランティア活動「ライフサポート活動」
○　「ヘルスサポートリーダー」として元気アップ教室への参加など
○　「まちなかカフェちまた」でのボランティア、○○市第二層協議会、○○○市社会福祉協議会　心配ごと相談員（市民相談室にて来談者の心配ごと相談に対応、傾聴、必要あれば関係機関へ）、包括支援センターと介護予防活動・小学生の見守り活動・赤十字街頭募金・地域の安全パトロール
○　０歳から１００歳まで、誰でも参加できるよう集会所を第２土曜日に開放して様々なイベントを行っている
○　１時間 300 円でボランティアを７年間続けている
○　30 年くらい前ですが、特養で月に一度開くカフェのお手伝い。
○　４年間特養で歌のボランティア、お祭りでのたこ焼き売り
○　65 歳以上一人暮らし食事会
○　B 型就労支援施設での活動ボランティア、○○○市社会福祉協議会のふれあいサービスで高齢者への活動ボランティア
○　ＮＰＯアッタカシニアカフェサロンの運営・スタッフ。筋トレ・脳トレ・花壇活動・緑化推進活動。エンディングノート作成講座。放課後見守り教室。ファミリーサポート（家事・育児）
○　ＮＰＯ子育て支援「ばあばのおへや」６年、ＮＰＯつばめ塾「カウンセラーばあば」１年
○　ＮＰＯ市民オンブズマン活動、特養・ケアハウスを訪問
○　NPO 法人のスタッフとして、地域の居場所づくりを模索中（授産所製品の販売、不登校児童の立ち寄る場所の支援）
○　S 型デイサービスのスタッフ
○　S 型デイサービス等
○　S 型デイサービス
○　アシストにて
○　いきいき学級、音楽サロン
○　いきいき百歳体操
○　いずみ会（食育）
○　○○のＮＰＯ法人アイリス（テーマ：STOP THE 介護離職！）
○　○○市北地区協議体
○　いのちの電話相談員
○　いのちの電話相談員、音訳ボランティア
○　医療生協の地域の組合員活動。運営委員として地域での人と人がつながり合い、健康を維持することの支援
○　○○町観光ボランティアガイド
○　歌声サロン、読み聞かせ、体操指導員
○　○○市消費者の会
○　おしゃべり喫茶、子育てサークル「キャンディ」、お元気ですか訪問、登校時見守り
○　お年寄りの方たちと、手芸や体操等を行っている
○　折り紙等で作品作り展示会へ出す
○　音楽演奏での施設訪問、認知症予防の脳トレ活動
○　音楽サークルで敬老会などでの発表
○　音訳活動
○　音訳活動
○　音訳ボランティア
○　お祭りの運営補助、イベントボランティア
○　お祭りの出店
○　外国人の生活相談支援

問６ 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　外国の方に日本語を教える日本語指導
○　介護保険外の人たちへの集まりでボランティア
○　介護予防サポーター
○　介護予防サロン運営、演奏ボランティア、買い物ボランティア
○　介護予防体操教室
○　かえるの会（ほっこり活動)、長い高齢者というスパンを　住み慣れた地域で共に　安心して、楽しく、健やかに暮らせるよう、寄り添い　見守りながら「生活支援」を行っております。
○　・地区のおたすけ隊活動。
・地区の子ども食堂。現在、お弁当を 50 食配布している
○　〇〇地区を主体にした高齢者支援のボランティア活動
○　各小中学校で、地域ふれあい講座の講師。介護施設での音楽活動
○　学童見守り（老人会活動）
○　河川敷の水仙畑管理、小中学生登校時の安全指導
○　学区福祉委員会 幹事
○　学区福祉委員会（岡崎市豊富学区）
○　学校クラブ活動講師、町おこし委員、古墳祭り実行委委員
○　学校茶道
○　〇〇〇市 防犯協会 北部支部、〇〇防犯隊パトロール
○　〇〇〇市レクリエーション協会、社会福祉協議会 中央地区運営委員
○　紙芝居（小学校・保育所（園）・高齢者デイサービス・障害者施設、等
○　紙芝居の出前講演、福祉委員会の弁当の配布
○　〇〇〇支部 社協福祉委員
○　観光ボランティアガイド、マラソン協力員
○　がんサロン、オレンジカフェ、シルバーリハビリ体操
○　希望される施設でのハワイアンバンドおよびフラの実施
○　給食サービス、子ども食堂
○　グリーンリーダー　　区内の緑の保全、育成、普及のお手伝いをします。
○　ケアプラや介護施設での演奏活動を通しての傾聴
○　傾聴ボランティア「ありのままグループ」として高齢者施設で活動
○　傾聴ボランティアで、高齢者施設を訪問
○　月１回の配食サービスで安否確認
○　健康推進委員
○　健康体操、月２回高齢者の集まりの時、30 分ほどストレッチ
○　健康を守る会の役員として、高齢者を対象に毎年健康教室を開催している
○　校区のいきいきサロン、子育て支援
○　校区福祉事務所での手伝い、自治会での健康体操推進
○　校区福祉理事高齢者の機会を運営
○　校区放課後教室、介護予防リーダー
○　更生保護女性会
○　公民館活動（はなていカフェ）
○　公民館を利用しての居場所づくり、冬はスノーバスターズ（雪かきボランティア）
○　高齢者居場所づくり、きずなチーム（一人暮らし等昼食会等)、友愛チームでの訪問活動
○　高齢者お達者クラブ等での運動普及推進員
○　高齢者サークル参加、れもねいだー活動
○　高齢者サロン
○　高齢者サロン
○　高齢者サロン、100 歳長寿いきいき体操、防犯ボランティア
○　高齢者サロン、福祉委員、子育てサロン
○　高齢者サロン運営
○　高齢者サロン月２回、見守り隊
○　高齢者支援の区の取り組みの中で援助員のサポート。バスハイクでの支援。配食サービスの料理の手伝い

問６ 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　高齢者相談センターの集いのボランティア
○　高齢者対象のサロン、高齢者施設の中で「耳より話」をしている
○　高齢者と小学生との交流など
○　高齢者の居場所運営
○　高齢者の居場所づくり（オレンジカフェ)、祭りスタッフ（お寺、神社を含む）
○　高齢者の居場所の手伝い
○　高齢者の食事作り、配布、高齢者のレクリエーション参加
○　高齢者の体操教室開催（介護予防サポーター）
○　高齢者日帰り旅行の見守り、お楽しみ会の準備（ひな祭り、七夕、芸能界）
○　高齢者ふれあいサロン
○　高齢者への弁当配布
○　コープしが役員、びわ湖船上学習、(婦人会、中学生対象）講師、お話会ストーリーテリング、キャラバンメイト、親子学級（図書館長とともに親子で地方に出かけて各種学習
○　国際交流、異文化交流。島起こし活動参加
○　国際交流回の行う日本語教室で、日本語を在留外国人に教える
○　子育てサークル、いきいきサロン、ふれあいきっさ
○　子育て支援（おひさま広場お手伝い)、サロン活動（よってこ新玉)、福祉健康分科会会長
○　子育て支援センターでの子守り、保護者への声かけ、ゆうてみいサポーター、子どもの権利を学ぶ
○　子ども安心安全活動員
○　子供会会長
○　子ども食堂
○　子ども食堂
○　子ども食堂、いきいきサロンなどの開催スタッフ
○　子ども食堂、高齢者の茶の間
○　子ども食堂、サロン
○　子ども食堂、老人クラブへの支援
○　子ども食堂でのお弁当作りの手伝い、広報など
○　子ども食堂のスタッフとして参加。また委員会への参加など
○　こども園でのお掃除ボランティア
○　子どもの居場所
○　ゴミ拾いパートナー（行政）
○　コミュニティセンターでの、年に１回のワークショップ
○　ゴミ集め、お祭り参加
○　災害仮設住宅への炊き出し（能登）
○　災害支援員
○　災害地での健康相談
○　〇〇〇〇市ランドコーディネーター協議会、〇〇〇〇市の農業を応援するボランティア、雑木林を保全するボランティア（みどりの愛護会)、消費者被害防止サポーター
○　沙弥島海岸清掃（〇〇市）
○　支え合い会。一人暮らしの高齢者を訪問する。日常的に行動を注視する等。非常時の連絡先を尋ねる等
○　支え合いセンター（地震の活動)、サロンの活動、福祉協力員
○　サロン
○　サロン
○　サロン（高齢者）活動
○　サロン、見守り隊
○　サロン・100 歳体操・公園の花植等の作業
○　サロン運営
○　サロン運営、町の体操教室
○　サロン会、見守り隊
○　サロン活動の中で施設の内容とかを話す
○　サロンの運営（高齢者）

問６ 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　サロンの応援
○　サロンの立ち上げ
○　サロンレインボー（居場所として 10：00～15：00 頃)。現在月１回火曜日。田辺、友愛ヘルプの会（透析患者さんで認知症になられた方の付き添い。４ヵ月の男女の預かりボランティア
○　サロン活動、地域住民への弁当づくり、見守り訪問、道路清掃
○　視覚障害賛助会員として手伝う
○　視覚障害者の立場に立ってサポートする。アイマスク車椅子使用など
○　視覚障害者の方に届けるＣＤづくり（朗読ボランティア)。地域の小学校へ（読み聞かせボランティア）
○　自主防災、安全パトロール、サロン
○　自主防災の役員
○　市消費生活センター
○　施設の車椅子介助、布切り、トライアスロンボランティア、ヒナン君訓練の炊き出し、小学校イモ植えイモ掘り草取り等
○　自治会主催の敬老会やサロンのスタッフ。認知症の理解を得るため、研修会などには参加している（ヘルパー介護経験、父の認知症体験もある）
○　自治会での女性部部長として。地域での社会福祉で副会長として
○　自治会副会長、地区社会福祉協議会副会長、コミュニティセンター常任理事
○　シニアクラブポケットパーク清掃、生涯学習もったいないクラブ活動、さくら放課後等デイサービス（お手玉遊び)、社協生き生きフェスティバル、小学校クラブ活動（お手玉クラブ指導、ミシン縫い指導、調理指導、昔遊び、小学校絵本の読み聞かせ、公園トイレの清掃・草取り、校区敬老会三味線演奏
○　シニア大学主催のボランティアへの参加。
○　しばらく金時隊、市体育指導員、自治会福祉会
○　支部社協福祉委員
○　市民センター等で活動
○　社会福祉協議会役員
○　社協、チョイサポ、高齢者が生活上困っていることを短時間で少しサポートする
○　社協〇〇支部活動への参加（お花見、ふれあいサロン)、更生保護女性会会員
○　社協での送迎ボランティア
○　社協での送迎ボランティア
○　社協の活動の一つ「ふれあい給食」。高齢者にお弁当を食べに来てもらう。地域運営委員会のパトロール隊のお茶の用意と会計
○　社協のボランティア、朗読ボランティア、チョイサポ
○　社協役員、更生女性会（子育て支援）
○　社協役員、一人暮らしお年寄り見守りサポーター
○　週１回サークル活動スタッフ、学区福祉員
○　週２回サロン活動としてクロリティ（輪投げ）を勧めていた
○　趣味を通して施設を訪問している
○　手話奉仕員として登録（災害時の手話ボランティアにも）
○　障害者支援施設、就労継続支援Ｂ型
○　障害者施設の利用者様とともに楽器の演奏を行い、地域の中で音楽祭などに参加してきた
○　障害者施設へ手作りお菓子の差し入れ
○　障害者スポーツ指導員 中級
○　障害者訪問
○　障害者野球チームのコーチ（現在は解散）
○　小学生の登校ガード（低学年の地域活動サポート
○　小学生の見守り、老人会行事の補助
○　小学生の見守り隊
○　小学生への読み聞かせ
○　小学校朝よみの会
○　小学校家庭科（ミシン)、認知症予防教室スタッフ、まめまめクラブ
○　小学校地区女性防火クラブ会員

問６ 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　小学校低学年への絵本の読み聞かせ。一人暮らし高齢者の方たちに月１回の食事会を提供。校区福祉委員会の行事への参加、協力（クリーンウォーキング、餅つき大会など）
○　小学校での学習補助
○　小学校への絵本の読み聞かせ
○　小中学生の登校時の見守り活動
○　小中学校運営協議会委員、まちづくりネットワーク教育文化グループ
○　食事会等での演奏（ウクレレ）踊り（フラダンス）、健康体操（フラ風で）
○　食生活改善推進委員、いきいきサロン
○　食生活改善推進委員、赤十字奉仕団員
○　書道教室
○　○○歌声喫茶グループ（代表者 14 年間継続中）、公民館運営審議委員、公民館まちづくり委員、神郷公園トイレの管理（パトロール・トイレ清掃を７年間）、市生涯学習推進員 17 年間、ＯＢ会活動（理事・健康づくり推進委員長 18 年間）、社協神郷支部理事（18 年間）、特別支援学校お手玉授業支援、自治会役員（18 年間）、生涯学習センターＳＤＧｓ未来の会（○○○市ＳＤＧｓ推進プラットホーム）、社協生き生きフェスティバル
○　シルバー人材センターの施設清掃
○　振興区女性部・町女性の会等役員
○　神社で巫女舞指導
○　すずめの学校の手伝い、毎週、公民館での老人の体操の手伝い
○　スマホサポター
○　清掃、子どものイベントの手伝い
○　赤十字看護奉仕団
○　赤十字講習会で車イス操作等の補助講師。登校時の子ども見守り活動
○　大学通りでの花壇作りボランティアとして活動。県大が建設されて以降「わたしはまちの園芸家」
○　○○市 ひとひとネット武雄 女性総合相談
○　他世代交流サロン主催
○　○○○地域 社会福祉協議会 理事
○　男女共同参画センター
○　地域（第七地区）で行っている「外出支援」ボランティア。高齢者の方の病院、買い物等の利用で週３回（月・水・金）で活動している。事前予約で自宅までの送迎で皆様に喜んでいただいている
○　地域子ども食堂、防犯パトロール、ボーイスカウト
○　地域サロン 65 歳以上の集まり。ＮＰＯにおける介護相談。若年性認知症カフェのスタッフ
○　地域サロンスタッフ
○　地域ネットワーク推進員
○　地域の高齢者に集まっていただき、体操・脳トレなど、楽しい時間を過ごしていただく。ＮＰＯ法人「ささえ愛カフェ」認知症予防カフェ。子ども食堂を、月１回と月２回、２ヵ所で開催
○　地域のサロン、健康づくりの体操
○　地域の社会福祉協議会の福祉協力員
○　地域の福祉委員として「いきいきサロン」の開催
○　地域福祉会
○　地域福祉活動計画推進協議会委員（市社協）
○　○○○地区ボランティアのサポーター
○　地区自主防災会、地区防犯パトロール、老人会
○　地区社協、いきいきデイ援助員、送迎サービス、小学校クラブ授業
○　地区でサロンを開催し、毎月いろいろな事業（介護関係、栄養関係、健康管理、体操関係）を開催
○　地区の協議員
○　地区のボランティア部長（小学校の放課後の支援）、高齢者への弁当配布、一人暮らしの方への入浴の配湯（温泉スタンドから個人宅へ温泉を配送）、小学生の登下校の見守り、地区保育園の餅つき支援
○　チャレンジスクールのボランティア
○　聴覚障害者への要約筆記
○　町内会長
○　町内会副会長

問６ 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　町内会老人クラブの会長
○　町内自主防災会「救護救出班」会計、○○市赤十字奉仕団地区会長、○○市更生保護女性会、等
○　町内の役員、会計、公園清掃
○　町内の高齢者の会の運営、相談活動
○　貯金体操の後の筋トレ。地域の草取り
○　通院の送迎
○　月１回１時間お話相手をしている。デイサービスにて。精神保健福祉ボランティア
○　月に一度カフェを運営。弁当の配達
○　デイサービスでの催し事のお手伝い
○　デイサービスやグループホームでのボランティア
○　電話・面接相談員
○　同介護施設の「苦情解決の第三者委員」として活動している
○　統計調査員
○　特養での絵手紙教室、市 障害者の講習会の手伝い等
○　特養のボランティア
○　図書の宅配サービス
○　独居家庭へのお弁当配達
○　独居の方のゴミ出し
○　○○第一地区 社会福祉協議会
○　日赤奉仕団、育成委員会、社会福祉協議会
○　日赤奉仕団、地区公民館企画委員、老人クラブの会長
○　日赤奉仕団、保健補導員
○　日本語学習支援ボランティア
○　日本語教師
○　日本赤十字
○　日本赤十字奉仕団員、○○市消費者団体、更生保護女性会
○　人形劇、いきいきサロンの運営、子育て支援サークル
○　人形劇、紙芝居を持ち、高齢者施設、子育て等活動している
○　認知症の人と家族の会メンバー・近所の認知症カフェにお話相手に通っている
○　脳活サポーター
○　農村ボランティア会計担当、自治会会計担当
○　脳トレ、外国人の日本語支援
○　ハーモニカ演奏、ほたるのタベコンサート、文月コンサート
○　配食サービス、健康体操
○　パラスポーツの普及ボランティア
○　○○市介護者（家族）の会
○　一人暮らしの見守り活動（社協）、小学生の下校時の見守り
○　一人住まいの介護認定者の庭除草など
○　病院ボランティア
○　○○県福祉サービス第三者評価調査者
○　○○区会婦人会会計
○　ファミリーサポート活動の援助会員
○　福祉委員
○　福祉委員（ふれあい昼食会、子育てサロン、赤い羽根募金活動、茶和会）
○　福祉委員会、社協委員会活動
○　福祉協力員
○　福祉協力員
○　福祉講座（視覚障害者のガイド、車イス操作など）
○　藤枝まめ隊
○　婦人会、更女の会、安全協会
○　婦人会会長、お寺婦人部会長

問６ 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　○○市 生活・介護支援サポーター
○　ふなばしシルバーリハビリ体操初級指導士　としての地域健康増進活動
○　ふれあいカフェのお手伝い
○　ふれあいクラブ（高齢者カフェ）
○　ふれあいサロンの手伝い
○　ふれあい弁当（社協）
○　フレイル
○　へそサポ（住民主体のボランティア活動）、買い物支援
○　ヘルスメイトとして、地域の人に食生活の大切さを伝え、実践している
○　防犯パトロール、地域の福祉委員会に参加
○　ホームスタート
○　ボランティアガイド（地域の観光ガイド）
○　ボランティアとしてミニデイサービス運営、実行スタッフ。ミニデイサービスは畜舎回復し協議会によるもの
○　本の読み聞かせ、食育指導
○　毎朝 6：30 からの公園でのラジオ体操に参加し、高齢者の方とコミュニケーションを取っている。体調も傾聴している。もちろん一番の目的は健康のためである
○　まちづくり協議会事務局
○　まちづくり協議会理事
○　まちづくりメンバーで防災活動等
○　まちづくり協議会でサロンなど
○　○○市 元気対応くらぶ、ボランティア。高齢者の寄り添い。口腔体操
○　ミニデイのボランティア　　一人暮らし高齢者食事会や老人クラブ等での講話
○　見守り隊
○　ミュージック・ケア
○　民政児童委員として、地域のいきいき百歳体操・サロンを主催
○　盲人のための朗読ボランティア
○　最上義光記念館、館内の案内や子ども講座（学校へうかがっての映像での地元の殿様の紹介等）
○　○○防火クラブ
○　○○市第二層地域ささえあい協議会委員、居場所づくり推進委員
○　○○○地区安全モニター
○　役場退職者会による、保健センター、清楽苑周辺の植木の剪定
○　有償移送サービス運転者
○　要約筆記
○　ヨットクラブで施設の子供たちを船にのせる子どもの日ボランティア
○　読み聞かせボランティア（子育て支援センター等）
○　読み聞かせボランティア「夢の飛行船」、給食ボランティア「里いもの会」
○　よろず相談を受け、各機関と連携支援、人権啓発
○　ライオンズクラブ
○　老人会、健康体操
○　老人会、子育て支援
○　老人会活動（地区会長）、防災ネットメンバー
○　老人会清掃活動
○　老人会のお世話
○　老人会のサロン参加（月に３～４回）
○　老人クラブ活動
○　朗読、手話
○　笑いヨガサークルのスタッフ
○　○○県と○○○市で、聴覚障害者に文字で情報を伝える要約筆記活動をしている。
○　○○小学校行事の参加、読み聞かせ、ミニ集会
○　一人暮らしの方に絵手紙を描いて毎月プレゼントしている（サークルとして行っている）
○　一人暮らし高齢者の見守り、ふれあいネットワーク会議にて情報交換をする

問6 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

○ 音訳ボランティア等
○ 介護運営協議会委員
○ 介護施設でのシーツ交換、施設の清掃など
○ 介護者家族の会
○ 介護予防サポーターとして活動
○ 会食会の調理人、病院での引率、子ども食堂
○ 絵本の読み聞かせ
○ 絵本の読み聞かせ、子育てサロン、手縫いを通したふれあい活動など
○ 絵本の読み聞かせ、紙芝居などして、楽しんでもらう
○ 外国人の為の日本語教室、東京オリンピック、その他千葉県で選抜予選、本戦が行われる際のボランティア
○ 各種団体、小学校、中学校対象に環境教育学習会を行っている
○ 角立ち挨拶など
○ 学校図書館でのボランティア
○ 環境住民会議、NPO 法人メダカコムズ、パソコンボランティア
○ 観光ガイド
○ 給食サービスボランティア（地域の 75 歳以上の方へのお弁当作り・年 6 回）
○ 居場所活動　月 1 回開催
○ 筋トレのサポーターとして、自治会や各老人の集いに出向いて、ストレッチや軽い筋トレなどのサポート活動をしている
○ 区内清掃
○ 傾聴ボランティア、車イスの掃除、施設のガラス拭き。
○ 傾聴ボランティアです。1 人暮らしの方の自宅に伺い、1 時間位話しをしていました。
○ 月 1 回、コミセンに高齢者が集まり、お茶飲み、ゲーム、お話しなどを行う手伝い。
○ 健康麻雀の美浜倶楽部、会員 31 名の会長を引き受け、会の円滑な運営を行う。
○ 権利擁護の活動ではありませんが、二点。中国人残留孤児帰国支援の日本語教師点字ボランティア
○ ○○市協議体　地域サロン活動　○○市ボランティア連絡協議　○○県健康づくりリーダーとして体操クラブとサロン活動の手伝い
○ 犬猫保護
○ 県草刈りボランティア代表
○ 個人宅に訪問し、掃除、話し相手
○ 個人宅への傾聴ボランティア
○ 交通安全協会員として啓蒙活動
○ 公園清掃緑化活動、河川敷清掃活動、区民祭等運営ボランティア
○ 公立小学校で、児童の話し相手や相談相手などを担う”こころの相談員”（有償ボラ）
○ 広報誌の朗読ボランティア
○ 更正保護活動
○ 更生保護女性会　婦人会地区役員
○ ○区 CC 大学修了後 CC クラブで地域ボランティア活動
○ ○区○○港南地区の PR 誌編集
○ 港周辺での清掃活動
○ 講演会などの企画、有償でお手伝いなど
○ 高齢者サロン
○ 高齢者サロンを立ち上げボランティア清掃やジャガイモ、サツマイモを育て子供たちと収穫を楽しみ社会福祉協議会ココツナ便に寄贈するなど社会貢献をめざし活動している
○ 高齢者の見守り、特に単身者宅
○ 高齢者の見守り活動や募金活動など
○ 高齢者への弁当作り
○ 高齢者向け口腔体操教室、認知症予防教室
○ 高齢者対象の健康体操、サロン
○ 差別をなくす為に色々なイベントでディスカッションしたり、活動をパネル展をしたり。
○ 子どもが通う小学校での PTA 活動や自治会の活動

問６ 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　子ども食堂
○　子ども食堂・小学校学習支援・子ども見守りの家・里親受入れ登録
○　子ども食堂を 10 年前に立ち上げ、現在も継続中
○　子育てサロンや防災活動
○　子供会の主催、幼稚園サポーター、登下校の見守り、夏祭りの手伝い
○　視覚障がい者の傾聴、家事手伝い
○　資源回収、挨拶運動
○　児童の通学の見守り
○　自治会の役員
○　自治会の緑化運動、自治会の委員
○　自治会副会長、ふれあい会食代表
○　自治会役員、〇〇市防災アドバイザー
○　自然環境の保全など
○　失語症 、高次脳機能障害等のお手伝い 及び啓発及び情報提供を行っている
○　社会福祉委員
○　社会福祉協議会の高齢者支援サービス、家事支援や通院同行など
○　社会福祉協議会等の信州ふっころフェスティバル
○　車椅子介助、障害者支援
○　手話サークル
○　住民主体 B 型デイサービスでの運営
○　将棋のお相手　傾聴　喫茶　折り紙
○　小学校の読み聞かせ、修復。まちづくり協議会での草刈り、イベント準備、手伝い、図書館のお話会
○　小学生児童への下校時の見守り活動
○　〇〇市消防団員。（女性隊、ドローン隊）地域や学校などでの救命講習、災害時講習（避難、トイレ、食事等）子供達の花火教室、独居、高齢者宅の防火訪問、ドローンでの火災、土砂災、山中での行方不明の方空撮など。日本と〇〇県防災士で中学校での防災講話。
○　障がい者施設にお住まいの方の服の修繕
○　障害者の余暇活動のお手伝い
○　食育指導員
○　食生活改善推進員
○　食生活改善推進協議会地区役員　公民館活動手伝い
○　心理カウンセリング
○　新オレンジプランに基づき、高齢者の住み良い町作り　閉じこもりを無くす為　地区公民館で　自分で医学的な講演　行政職員の介護サービスに対する講演　農協職員による家庭菜園の話し　等　関心ある演題を題材に　講演会を開催します
○　新民生委員さんのサポートをする福祉介護アドバイザーと言う役を作り地区の委員名簿に入れてもらい民生委員さんと一緒に活動してました
○　図書館での読み聞かせボランティア
○　図書館の仕事
○　〇〇ホスピス市民塾　相談　体操の会で健康相談
○　生活応援クラブ
○　生活困窮者支援（シェルター相談員）
○　精神保健ボランティア
○　声の広報作り
○　青少年リーダー研修会育成者
○　赤十字奉仕団に所属、防災訓練時に AED 講習や炊き出しの指導の補助を行っている
○　送迎ボランティア
○　知的障碍者支援事業
○　地域サロンの計画運営
○　地域で相談されたり、介護関係で困っている方に手を差し伸べています。

問６ 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　地域に住む外国人の会社員、就学児童日本人と結婚している外国人に、日本語学習支援を行っている。同時に異文化交流などをおこないます。やさしい日本語を使って防災の研修、災害時通訳養成などの多文化共生社会の地域つくりの活動をしています。
○　地域のカフェを月火水とコミセンで食事、コーヒー、ケーキなど販売しお客とコミュニケーションを図っている。地区で高齢者世帯、身体不自由な方々のゴミ出しに協力
○　地域のサロン(独居高齢者の集まり)活動
○　地域のサロン活動
○　地域の皆さんや小学校で認知症についてお話したことがある。その他脳トレについて、ノウハウを学び資格を取り、デイサービスや地域で、対象者にボランティア活動した経験がある。
○　地域の学童支援、ＮＰＯ法人の活動支援
○　地域の公民館にて毎月ちょっとした手作りのものを教えながら　皆さんと和気あいあいのお話しをして日頃のストレス発散の場にしています
○　地域の高齢者や児童が集まって話をしたり、季節の飾り物を作ったりして楽しむ活動をしています。
○　地域の小学校の児童生徒の見守活動
○　地域の清掃活動、被災地への募金活動、障がい児者のイベント等のサポート、高齢者へのボイストレーニング等
○　地域の老人会、環境整備、ふれあい会食のお手伝いなど自治会で行われる行事に参加している。
○　地域活動登録団体として１０人ほどでゆるく集まっている
○　地域高齢者施設のボランティア（行事時、定期的喫茶開催サポート）コロナ発生により中止中
○　地区コミセンでの活動参加
○　地区のサロンのお世話、脳トレのサークル
○　地区の社会福祉協議会での活動
○　地区行事進行など
○　地区社会福祉協議会役員
○　地区社協の役員、地域サロンの代表
○　地元の仲間とボランティア団体を作り、高齢者の居場所作りをしている。
○　〇〇区の病院のボランティアを５年ほどやっていた
○　町内のサロンの世話役
○　町内の運動会
○　町内会老人クラブ会長
○　通学路・高齢者一人暮らし等の草刈り、声掛け
○　点字本訳
○　電話相談
○　登校児童の見守り活動、地区社協活動、サロン活動
○　同上に追加。防災士として、幼児から高齢者まで多世代に対応した防災教室を開催。
○　特殊詐欺防止の寸劇
○　特養にて掃除、包布交換、喫茶など
○　独居高齢者へのお弁当配食、高齢者の庭の草取り・木の剪定、セーフティーウォッチャー、放課後教室
○　読み聞かせ、自宅図書室
○　日本赤十字
○　認知症に特化したボランティア活動
○　認知症家族の会、電話相談員
○　認知症予防を兼ねたお茶会、脳トレ、手指の運動などを行う
○　農業ボランティア、子ども食堂、よみきかせのボランティア
○　配食ボランティア、高齢者集いのボランティア
○　美化作業
○　百歳体操とサロン運営、運動推進委員、キラキラサポーター
○　百歳体操の運営、地区社協の役員、コミセンの環境整備
○　婦人会
○　婦人会、赤十字奉仕団の役員をやり市の行事のお手伝いやお子もりなど
○　〇〇市早良南地域交流センター（ともてらす早良）でイベントの手伝い
○　福祉サロン運営、

問６ 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　福祉を高める会
○　福祉会館での催しのお手伝い。地区包括のかるたづクリプロジェクトの手伝い。福祉会館での 100 歳のお婆ちゃまの手芸講習会の手伝い。
○　福祉推進員
○　福祉有償移送サービスボランティア
○　保育ボランティア(託児指導員)➡️市の公民館・児童館・図書館等から依頼を受け保育を行うボランティア＝各館主催の講座を受講される人のお子様(乳幼児・未就園児が殆ど)の保育
○　包括支援の活動を月１回ボランティアとして参加。
○　放課後子ども教室　地域コーディネーター
○　訪問サービス B、地域(近隣住民)での見守り、コミュニケーションをとりながら疑問が生じたおりに民生委員や地域包括と連絡
○　防犯パトロール、見守り、祭り・防災役員
○　〇〇〇市立美術館　美術ボランティア　美術の勉強と来館者へのパシリテータ
○　民生委員主催の地域サロンで運動指導
○　野良猫の保護活動
○　老人クラブ役員
○　老人のサロン
○　老人会
○　老人会の活動、体操、セミナー、お話会、日帰り旅行
○　老人会長、警察署協議委員

問6 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

【問 6　選択肢 12．その他の活動：具体的回答】

○　「市民ジョブサポーター」： 障害のある方への個別支援活動と情報提供
○　自治会役員活動（社会福祉協議会袖ヶ浦支部副支部長として、各年間の行事、地域活動への協力、参加）・習志野市更生保護女性会　会員（子育て支援、更生施設訪問等）
○　ＤＶ被害者、犯罪被害者の支援活動
○　ＧＨ評価調査員、「介護サービス情報の公表」調査員、他
○　ＮＰＯ京都府成年後見支援センター理事、ＮＰＯ府民生活サポート協会 理事、男性介護者を支援する会世話人
○　ＮＰＯ法人で交流館の事務
○　ＮＰＯ法人の身元保証事業に従事
○　愛の募金活動、川越少年刑務所慰問、環境フェアバザー
○　アドボケイト活動
○　いきいき百歳体操の世話役
○　犬山市スポーツ少年団代表（バレーボール）、小中学校・高校ＰＴＡ活動（委員）
○　いのちの電話
○　いのちの電話の相談員を 15 年やっている
○　居場所活動への支援
○　大阪西成釜ヶ崎、〇〇公園での炊き出しボランティア（毎週土曜日）、阪神大震災時、御影公会堂、みかげ高校、体育館小学校、仮設住宅へと移る心のケア（毎週日曜日）
○　〇〇レクレーション協会会員
○　大村ころばん体操代表。〇〇市が推進している介護予防体操（50 分）を毎週 1 回公会堂にて行っている
○　おもちゃの病院
○　音訳。広報誌を毎月声を出して読んだものを録音して、目の不自由な方に届けるボランティア
○　ガールスカウト
○　介護士、介護相談員の経験を活かして、近所の方の相談に乗ったりできるよう心がけている
○　介護施設での第三者委員会
○　介護福祉士として就労している
○　介護保険や施設について相談される
○　介護予防ボランティア
○　学童保育管理者（代表）
○　活動ではないが、介護福祉士をしている
○　〇〇校区まちづくり振興会会長、〇〇校区 社会福祉協議会 会長
○　官民共同子どもの居場所、ひかりのいえ、夫と一緒に歌の伴奏と手遊び
○　〇〇〇市の体操教室の普及員
○　行政のケアマネ
○　近所の単身高齢者の見守り、声かけ
○　グループホーム外部評価調査員
○　グループホームの外部評価、福祉施設の第三者評価、いのちの電話相談員
○　グループホームの調査訪問
○　車での送迎、買い物、温泉行き
○　〇〇〇市女性防災クラブとしての活動および防災リーダーの資格を得て、地域の防災会議に出席、安心安全を守る行動
○　警察署少年補導委員
○　警察ボランティア少年指導員、ＢＢＳ活動、青少年育成推進委員
○　傾聴ボランティア、おしゃべり会、沙羅の会（平家物語、歴史を読む会）13 年目
○　ゲートキーパー
○　結婚相談、高齢者サロン指導、宗教法人の世話
○　県外施設へのサービス相談員として入居者とお話しする。オレンジマラソンに参加。若年性認知症の方と運動や遊びなど、家族の会をしている時に対応していた
○　県ナチュラリスト解説員
○　権利擁護支援推進協議会。委員として会議に参加
○　公益社団法人 認知症の人と家族の会

問６ 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　公益社団法人 認知症の人と家族の会
○　更生保護女性会
○　更生保護女性会 ○○支部、ガールスカウト埼玉 40 団
○　更生保護女性会（夕食作り、おはぎ作り、花一輪、イベント（バザー）等、中京すこやかクラブ（老人会）、新聞配り　等
○　更生保護女性会。犯罪や非行のない明るい社会を実現しようとするボランティア
○　高齢者グループ牧鹿会
○　高齢者支え隊、一人暮らしの困っていることへの援助、訪問
○　高齢者施設で、日舞をボランティアで踊る
○　高齢者施設へオカリナ演奏に行っている
○　高齢者との会話についての講師
○　高齢者福祉施設事業所役員、児童養護施設事業所役員
○　高齢大学書道サークル
○　子育てサポーター
○　子育て支援活動
○　子どもに対して絵本の読み聞かせ、人形劇
○　子どもの居場所づくり（キッズクラブ）
○　○○市消費生活改善推進員として令和元年より市内で活動している。定例会のほか、年間行事に基づいて、学習会、研修、各種イベント行事を開催している
○　サークル活動、小児がんや重篤な小児の闘病家庭への支援
○　在宅介護職、介護福祉士
○　在宅と施設のケアマネ
○　○○県骨髄バンク連絡協議会 ドナー登録説明員
○　里親
○　里親
○　散歩の同行、趣味のお手伝い、年２回ミニハイキングの実施、オレンジファームのお手伝い
○　山林に関する一般社団法人の理事長
○　視覚障害ガイドヘルパー養成指導員、子育て支援員、盲ろう者通訳介助支援員
○　施設運営委員
○　施設のデイサービスでの作品作りなどの指導者の補助と、材料の用意などのボランティア。秋祭りの時の外出介助（あくまで補助）のボランティア
○　地蔵様を守る会、助け合いの送迎活動
○　自治会と一緒に行事に参加協力している
○　シニア大学サポーター
○　市民後見人研修受講
○　市民後見人養成講座を受講中
○　社会活動、コロンビア人道支援
○　社会福祉法人○○○○○ アドバイザー
○　社協の紹介で長い間運転ボランティアをしていた
○　手話活動
○　障害大学校同窓会設立。卒後の健康維持・認知症予防。スポーツや文化活動
○　障害福祉サービス事業所等相談員
○　小学校コーディネーター、学習ボランティア、150 周年記念行事、米作り
○　小学校での学習補助（ふれあい学級）発達障害など
○　小規模多機能施設の利用者様の送迎
○　少年警察ボランティア。○○県警本部長より任命されて、活動している
○　消防団、赤十字奉仕団
○　女性労働協会、○○○○ファミリーサポートセンター、子ども預かり等
○　シルバー人材センター、保管所の仕事
○　人権啓発推進員（令和６年８月～）
○　スクールサポーター（図書室の整備と活動補助）

問６ 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　〇〇で行われている 100 歳大学の司会をさせていただいている
○　青少年育成会
○　成年後見人
○　赤十字災害救護奉仕団員、高齢者支援活動、児童の健全育成活動、災害救護・防災活動、赤十字ＰＲ活動など
○　選挙立会人
○　専明寺婦人会会計
○　専門職業人・学生のお悩み相談、図書館ボランティア（修理他）、0 次予防センター高齢者の身体計測介助
○　専門性を活かして、他町村の事業支援を訪問活動
○　第三協議体、やらまいか人まちサポート、なかよし会応援委員、等
○　〇〇地区のお茶サロンと玉瀬地区の子育てサロン。地域の中で初めてのお茶サロン始まりから 20 数年経っており、現在も続いている。コロナ禍で月 1 回（15 日）になっているが、以前は月２回行っていた。子育てサロンは、現在は活動休止中だが、10 数年間、月２回若いお母さんと赤ちゃんをサポートする会である
○　地域のコミュニティカフェの店員
○　地域のコミュニティでの絵手紙教室
○　地域の自治会のお手伝いを 15 年くらい
○　地域まちづくり推進委員会の事務局、会計等。地域高齢者に関する事業等
○　地域老人クラブ役員、主任児童委員
○　〇〇〇地区コミュニティセンターにて事務責任者を務めている
○　地区老人クラブの役員として、行事の企画実施
○　〇〇市ひきこもりサポーター
○　チャイルドライン支援
○　中学校運営協議会委員
○　町内会の副区長をしている
○　寺総代、あらいぐま・ヌートリア捕獲担当者
○　電話相談
○　電話相談 いのちの電話
○　統計調査。国勢調査等
○　統計調査員
○　登校見守りボランティア、学校応援団
○　特別支援学校教員、厚生労働省 社会援護局事業（よりそいホットライン相談員）
○　特養入所検討第三者委員、国民健康保険運営協議会委員
○　〇〇市 地域公共交通会議委員
○　〇〇市の美術協会での理事（３年間）、市展の運営など
○　〇〇市地域子ども・子育て支援団体、〇〇保健所ホームページに掲載（活動内容）
○　難病支援活動、交流会の開催、冊子の発行
○　乳児健診の手伝いや栄養指導時の手伝い
○　任意後見人、金銭管理、入居施設との対応など
○　人形劇。老人ホーム、保育園、幼稚園、コミュニティセンターなどで公演している
○　認知症カフェボランティア
○　認知症マフの普及活動
○　認知症予防の学習サポーター、Ｃ型デイの運動サポーター
○　ハーモニカの上手な友人と歌（２人）、３人で高齢者施設を回っている
○　ハーモニカ伴奏による歌の会を実施。デイサービス〇〇〇グループホーム〇〇〇〇〇〇等
○　花植えボランティア、高齢者サロンスタッフ
○　病院の花生けのボランティア
○　病院ボランティア、小物作成等
○　ぴんしゃん体操サポーター、地域防犯パトロールメンバー
○　ファミリーサポート
○　ファミリーサポートサービス
○　ファミリーサポート事業。子育て中の保護者への支援
○　ファミリーサポート活動（子どもの預かり）

問6 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

○ 福祉協力員
○ 婦人会活動
○ ふまねっと運動。○○市内の各地域の要望に添って、「ふまねっと」の指導を行う。他県にも訪問して指導させていただいたこともある
○ 舞踊で施設等の慰問
○ 放課後子ども教室
○ 訪問ヘルパー
○ 暴力追放対策協議会参加、近隣の介護サービス相談
○ 保護司、安協理事
○ 母子保健推進員（18 年）
○ ホスピス病棟で入院患者さんにティーサービスや読み聞かせのボランティア
○ 補導員。点字図書館での活動
○ 毎月１回、一人暮らしの方へ町内の福祉委員と手作り弁当を届ける、または会食する
○ マンションの委員会
○ マンション内で親睦会世話人。２ヵ月に１回集会を開き、困りごとを聞く。また、各自得意とする趣味の披露なども行う
○ ○○地区の祭りの手伝い、地区の守り神様の掃除、草取り
○ 民生の下部組織の高齢者みまもり隊
○ ○○市健康 21 運動推進協議会、○○保健所引きこもり支援員、○○警察署 高齢者交通安全指導員、学校評議員～運営推進協議会、敬寿園運営推進協議会、子ども見守り隊
○ 幼児を対象にしたお話会（読み聞かせを含む）と手話勉強サークル
○ 幼稚園誕生会お手玉交流会、マンドリンコンサート（卒園児同窓会）、未習児お手玉遊び、介護施設 語り部、お年玉、歌声喫茶、傾聴、自然脳炎収穫祭、地区自治会女性部イベント、文化祭、郷土芸能イベント、特別支援学校お手玉授業
○ 要約筆記。○○県と○○○○市で登録
○ 読み聞かせボランティア（幼、小）
○ 老人会
○ 老人会活動
○ 介護施設でハンドマッサージ
○ 介護認定調査員
○ 介護保険苦情処理委員
○ 介護予防サポーター
○ 介護予防教室講師
○ 学校相談員　母子支援相談員　放課後子供教室　高齢者サークル講師
○ 官民共同子どもの居場所○○○○○○・夫と一緒に、歌の伴奏と手遊び
○ 環境教育推進員、環境カウンセラー
○ 看護協会まちの保健室活動　IHEAT 要員
○ 筋トレクラブ所属の経験を活かし、体操指導。ささえ愛サロン（月１回体操指導）、シニアの集い（月１、２回体操指導）、TOMI くらぶ（健康推進課、高齢者福祉課主催の運動教室指導手伝い）
○ 県ジオパークガイド、水守ガイド
○ 公民館での月１回のサロン活動
○ 高齢者施設、お茶の間サロンでハーモニカ演奏、笑いヨガ。町の公民館で新年書き初めを小学生に指導。
○ 高齢者相談員　○○○市独自のシステムで高齢者を対象に民生さんと同じ活動
○ 国の統計調査
○ 災害救護
○ 子ども会役員、PTA 役員など。
○ 子ども食堂を 10 年前に立ち上げた。男女共同参画（○○区）スタッフとして 10 年間務めた
○ 市の見守り推進委員
○ 市社協評議員。地区社協会長。県社協フォーラム幹事会委員。学童保育主任
○ 市内に眠っている貴重な物、話を掘り起こし未来に残す活動。例えば、300 年前に掘られたが、使わなくなって忘れられていた井戸を周囲も含め清掃、整備して災害用の井戸として復活させた。

問６ 介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　自主グループを立ち上げ地域住民交流を深める
○　社会福祉協議会でのメール相談員（児童向け）
○　社会福祉協議会事業のお手伝い。
○　手話サークル　○○○市主催手話養成講座
○　職場で後見と保佐に関わっています。
○　精神保健ボランティア
○　声掛け運動
○　○○市婦人会
○　男女共同参画（中央区自治体における）のスタッフとして 10 年間行動してきた。女性のいろいろなことについて講演会を企画して、地域の皆様への啓蒙活動をしてきた
○　地域での認知症高齢者の見守り
○　地域福祉協議会の部会、歌の会、ウォーキングの会
○　地区の福祉サロン
○　独居の高齢者の
○　保護司
○　保護司
○　保護司
○　包括支援センター高齢者訪問、学校評議員（年３回の会合）
○　防災
○　民間企業のボランティア
○　民生委員とか役はついていませんが、ご近所の高齢の方へのお声掛け、野菜やお菓子のおすそわけでの様子見、なるべくコミュニケーションを取れるようにしています。

介護サービス相談員調査　具体的回答

問７　設問６でチェックをつけたこれまで経験してきた活動のうち、現在も活動を続けているもの（選択肢 10～12 の具体的回答）

問７　設問６でチェックをつけたこれまで経験してきた活動のうち、現在も活動を続けているもの
（選択肢 10～12 の具体的回答）

【問７　選択肢 10．行政の各種委員：具体的回答】

○　ＪＡ女性部長、男女共同参画委員長
○　○○町 介護保険事業計画策定委員、○○町 福祉会 社会苦情解決第三者委員会委員
○　○○市青少年問題協議会委員、男女共同参画委員、○○市子供会育成連絡協議会委員
○　介護サービス相談員
○　介護サービス相談員、介護予防推進員
○　介護相談員しかしていない
○　介護相談員として、福祉施設の訪問（傾聴、相談）
○　介護保健委員、○○市地域福祉支援会議委員
○　介護保険運営協議会委員
○　介護保険運営協議会委員、地域福祉計画推進員会委員
○　介護保険運営協議会委員、地区保健推進員、居住地の小学校の学校運営協議会委員
○　介護保険認定審査会の委員、男女共同参画推進委員
○　学校運営協議会委員
○　学校運営協議会委員、障害者相談員、○○市地域福祉計画推進委員
○　共生委員推薦準備会委員、福祉サービス苦情調整委員、明るい選挙推進委員、社会福祉協議会地区会委員
○　○○市 高齢者福祉施策 推進委員、地域包括支援センター運営会議委員、ほか
○　○○府 高齢者施策推進協議会 市民公募委員
○　○○市いきいき長寿社会推進協議会委員
○　健康保険会議
○　更生保護女性会、明推協会長、国際交流監事
○　公民館運営審議委員、町赤十字奉仕団委員
○　高齢者相談員、市認定ヘルパー
○　高齢者相談員、体操推進委員
○　高齢者福祉計画策定委員、被保険者サポート審査委員
○　高齢者保健福祉計画等推進委員
○　裁判所（霞ヶ関本庁）にて調停委員および参与
○　社会教育委員
○　社会福祉協議会 支部社協 福祉委員
○　社会福祉協議会 第三者委員
○　小学校運営委員会
○　少年補導員
○　人権尊重推進員
○　人権擁護委員、心配ごと相談員
○　人権擁護委員会
○　人権擁護委員会
○　赤十字奉仕団、国道バイパス委員
○　選挙管理委員
○　選挙管理委員、生涯学習指導員
○　選挙管理委員、統計調査員
○　総務省 行政相談委員
○　地域（第七地区）で行っている「外出支援」ボランティア。高齢者の方の病院、買い物等の利用で週３回（月・水・金）で活動している。事前予約で自宅までの送迎で皆様に喜んでいただいている
○　地域ケア会議委員、社会福祉協議会・地域福祉活動計画策定委員および評価委員
○　地域の社会福祉協議会委員、健都○○○○創造事業 地区協議会委員、
○　地域福祉支援会議委員
○　地域密着型サービス運営委員会
○　地区校区の役員、公民館の館長
○　地区社協副会長
○　介護保険制度相談窓口相談員
○　○○市地域包括支援センター運営協議会委員

問７　設問６でチェックをつけたこれまで経験してきた活動のうち、現在も活動を続けているもの
（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　特別支援委員会、自立支援委員会、高齢者虐待防止委員会
○　○○市 障害者福祉計画、○○市地域福祉活動計画等策定委員、等
○　入札監視委員、都市計画審議会委員等
○　認知症対策会議委員、定住促進推進委員
○　認知症地域推進員
○　年１回のスポーツの日、体力測定員
○　年金委員（厚生年金・国民年金の普及および啓発）
○　○○市社協福祉部会、○○市人権・同和推進連絡協議会、広域行政組合介護保険事業計画策定委員会、○○市地域包括支援センター運営協議会、等
○　阪南市 介護保険運営協議会
○　○○市社会教育委員会委員、○○市青少年問題協議会、○○市明るい選挙推進委員
○　評議員
○　福祉委員
○　福祉委員、生涯学習委員
○　福祉協力員、社協の役員
○　福祉協力員、社協の役員
○　福島市 社会福祉協議会 清水協議会
○　保険推進員
○　保健福祉審議会委員、行財政改革審議会委員
○　町選挙管理委員
○　○○○市 介護保険運営審議会委員、地域密着型サービス運営委員会委員
○　○○町 介護保険推進委員会委員
○　○○市 国民健康保険運営協議会 委員
○　○○市第一層地域ささえあい協議会委員
○　霞ヶ関本庁に置いて、調停員および参与を 15 年間
○　介護保険地域密着型サービス運営委員会、お年寄り相談センター運営協議会委員
○　防災推進委員、防犯推進委員

問７　設問６でチェックをつけたこれまで経験してきた活動のうち、現在も活動を続けているもの
（選択肢 10～12 の具体的回答）

【問７　選択肢 11．地域でのボランティア活動等：具体的回答】

○　「まちなかカフェちまた」でのボランティア、○○市第二層協議会
○　「ライフサポート活動」。施設に入所される手前の方で要介護サービスを受けておられる方の日常生活支援
○　65 歳以上一人暮らし食事会
○　ＮＰＯアッタカシニアカフェサロンの運営・スタッフ。筋トレ・脳トレ・花壇活動・緑化推進活動。エンディングノート作成講座
○　ＮＰＯ市民オンブズマン活動、特養・ケアハウスを訪問
○　ある方（一人暮らし）とお話しして、その方の様子を知り、困りごとのお手伝いをする
○　いずみ会（食育）
○　○○のＮＰＯ法人アイリス（テーマ：STOP THE 介護離職！）
○　○○市北地区協議体
○　居場所の会で、盆踊りや民舞を披露したり、読み聞かせの本を朗読したりした
○　歌声サロン、元気体操
○　○○市思い出カフェ
○　お元気ですか会、ふれあい広場、お元気ですか訪問
○　おしゃべり喫茶、子育てサークル「キャンディ」、お元気ですか訪問、登校時見守り
○　音楽演奏での施設訪問
○　音楽サークルで敬老会などでの発表
○　音訳活動
○　外国人の生活相談支援
○　外国の方に日本語を教える日本語指導
○　介護施設での音楽活動
○　介護保険外の人たちへの集まりでボランティア
○　介護予防サロン運営、演奏ボランティア、買い物ボランティア
○　介護予防体操教室
○　○○地区を主体にした高齢者支援のボランティア活動
○　学童見守り（老人会活動）
○　花壇の草取り、老人会の皆様とゲーム
○　学区福祉委員会（○○市豊富学区）
○　学区福祉委員会（公園サロン）
○　学区福祉委員会役員として平成 25 年買い物バスの担当として運行開始、現在続行中である
○　学校クラブ活動講師
○　学校茶道
○　学校評議員、高齢者訪問
○　紙芝居（小学校・保育所（園）・高齢者デイサービス・障害者施設、等
○　紙芝居の出前講演、福祉委員会の弁当の配布
○　○○○支部 社協福祉委員
○　観光ボランティアガイド、マラソン協力員
○　給食サービス、子ども食堂
○　ケアプラや介護施設での演奏活動を通しての傾聴
○　傾聴ボランティアで、高齢者施設を訪問
○　傾聴ボランティアとして高齢者施設の利用者の話し相手
○　月１回の配食サービスで安否確認
○　健康推進委員
○　健康を守る会の役員としてフレイル予防、認知症予防、口腔ケア、花教室、救急講座を赤十字会員の方にしてもらう、転倒予防等、年に２回継続している
○　校区のいきいきサロン、子育て支援
○　校区福祉理事高齢者の機会を運営
○　校区放課後教室、介護予防リーダー
○　更生女性会（子育て支援）
○　更生保護女性会

問７　設問６でチェックをつけたこれまで経験してきた活動のうち、現在も活動を続けているもの
（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　更生保護女性会会員
○　交通安全週間の街頭指導。地域イベントの時の振り込み詐欺警告イベント、安全見回り
○　公民館活動（はなていカフェ）
○　公民館を利用しての居場所づくり、冬はスノーバスターズ（雪かきボランティア）
○　高齢者サロン
○　高齢者サロン
○　高齢者サロン、100 歳長寿いきいき体操、防犯ボランティア
○　高齢者サロン、福祉委員、子育てサロン
○　高齢者サロン運営
○　高齢者相談センターの集いのボランティア
○　高齢者対象のサロン、高齢者施設の中で「耳より話」をしている
○　高齢者体操指導、結婚相談
○　高齢者の居場所運営
○　高齢者の体操教室開催（介護予防サポーター）
○　高齢者のレクリエーション参加への手助け
○　高齢者ふれあいサロン
○　高齢者への運動普及推進活動
○　子育てサークル
○　子育て支援（おひさま広場お手伝い)、サロン活動（よってこ新玉)、福祉健康分科会会長
○　子育て支援センターでの子守り、保護者への声かけ、ゆうてみいサポーター、子どもの権利を学ぶ
○　子ども食堂
○　子ども食堂
○　子ども食堂、いきいきサロンなどの開催スタッフ
○　子ども食堂、サロン
○　子ども食堂、老人クラブへの支援
○　子ども食堂でのお弁当作りの手伝い、広報など
○　子どもたちに勉強を教える。昔遊びを伝える。老人に歌や体操を教える
○　子どもの居場所
○　ごみステーションの整備、修復（塗装など）
○　ゴミ拾いパートナー（行政）
○　コミュニティセンターでの、年に１回のワークショップ
○　サークル参加
○　災害地での健康相談
○　災害ボランティア
○　さいたま市ランドコーディネーター協議会、さいたま市の農業を応援するボランティア、雑木林を保全するボランティア（みどりの愛護会)、消費者被害防止サポーター
○　沙弥島海岸清掃（〇〇市）
○　支え合い会。一人暮らしの高齢者を訪問する。日常的に行動を注視する等。非常時の連絡先を尋ねる等
○　サポーター
○　サロン
○　サロン・100 歳体操・公園の花植等の作業
○　サロン運営、町の体操教室
○　サロン会、見守り隊
○　サロン活動
○　サロン活動。見守りネットワークの活動
○　サロンの運営（高齢者）
○　視覚障害者の方に届けるＣＤづくり（朗読ボランティア)。地域の小学校へ（読み聞かせボランティア）
○　視覚障害ボランティア
○　自主防災、安全パトロール、サロン
○　自主防災の役員
○　施設でのハーモニカ演奏（グループで）

問７　設問６でチェックをつけたこれまで経験してきた活動のうち、現在も活動を続けているもの
（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　施設の車椅子介助、布切り、トライアスロンボランティア、ヒナン君訓練の炊き出し、小学校イモ植えイモ掘り草取り等
○　自治会主催の敬老会やサロンのスタッフ。認知症の理解を得るため、研修会などには参加している（ヘルパー介護経験、父の認知症体験もある）
○　自治会の助成金で自治会員との週１回の触れ合いをしている。会費 100 円でコーヒーを楽しむ
○　児童生徒の登校時、交通指導ボランティア
○　シニアクラブポケットパーク清掃、生涯学習もったいないクラブ活動、さくら放課後等デイサービス（お手玉遊び）、社協生き生きフェスティバル、小学校クラブ活動（お手玉クラブ指導、ミシン縫い指導、調理指導、昔遊び、小学校絵本の読み聞かせ、公園トイレの清掃・草取り、校区敬老会三味線演奏
○　市民センター等で活動
○　社協、チョイサポ、高齢者が生活上困っていることを短時間で少しサポートする
○　社協での送迎ボランティア
○　社協での送迎ボランティア
○　社協の「サロンで講師」活動
○　社協の活動の一つ「ふれあい給食」。高齢者にお弁当を食べに来てもらう。地域運営委員会のパトロール隊のお茶の用意と会計
○　社協のボランティア、朗読ボランティア、チョイサポ
○　社協役員、一人暮らしお年寄り見守りサポーター
○　市役所の消費生活センター（詐欺防止活動の出前講座）
○　週１回サークル活動
○　手話奉仕員。来年度から朗読ボランティアとして活動予定（講座を受講中）
○　障害者支援施設
○　障害者施設へ手作りお菓子の差し入れ
○　障害者スポーツ指導員
○　小学生の登校ガード（低学年の地域活動サポート
○　小学生の見守り隊
○　小学校朝よみの会
○　小学校地区女性防火クラブ会員
○　小学校での豆腐作りボランティア、夏祭り冬祭り実行委員、地元でのサロン（毎月）会長
○　上記団体で、サロンを開催したり、プレーパークのお手伝いなど
○　小中学生の登校時の見守り活動
○　小中学校運営協議会委員、まちづくりネットワーク教育文化グループ
○　小中学校登校時の安全指導
○　消費サポーター
○　食事会の開催、校区福祉委員会主催の行事への参加
○　食生活改善推進員
○　食堂運営、サロン運営
○　〇〇歌声喫茶グループ（代表者 14 年間継続中）、公民館運営審議委員、公民館まちづくり委員、〇〇公園トイレの管理（パトロール・トイレ清掃を７年間）、市生涯学習推進員 17 年間、ＯＢ会活動（理事・健康づくり推進委員長 18 年間）、社協神郷支部理事（18 年間）、特別支援学校お手玉授業支援、自治会役員（18 年間）、生涯学習センターＳＤＧｓ未来の会（〇〇〇市ＳＤＧｓ推進プラットホーム）、社協生き生きフェスティバル
○　振興区女性部・町女性の会等役員
○　神社で巫女舞指導
○　すずめの学校の手伝い、毎週、公民館での老人の体操の手伝い
○　清掃他
○　赤十字看護奉仕団を継続（イベント救護所・災害予防活動、災害時の募金活動）
○　掃除、買い物、傾聴
○　相談を受け、各機関と連携支援、人権啓発、諸行事参加手伝い
○　他世代交流サロン主催

問７　設問６でチェックをつけたこれまで経験してきた活動のうち、現在も活動を続けているもの
（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　○○地区のお茶サロンと玉瀬地区の子育てサロン。地域の中で初めてのお茶サロン始まりから 20 数年経っており、現在も続いている。コロナ禍で月１回（15 日）になっているが、以前は月２回行っていた。子育てサロンは、現在は活動休止中だが、10 数年間、月２回若いお母さんと赤ちゃんをサポートする会である
○　男女共同参画センター
○　地域サロン、月１回の開催、ランの会
○　地域サロンスタッフ
○　地域の社会福祉協議会の福祉協力員
○　地域の福祉委員として「いきいきサロン」の開催
○　地域福祉会
○　地域福祉活動計画推進協議会委員（市社協）
○　地区自主防災会、地区防犯パトロール、老人会
○　地区社協
○　地区社協、いきいきデイ援助員、送迎サービス、小学校クラブ授業
○　地区の協議員
○　チャレンジスクールのボランティア
○　中学生の防災訓練参加見守り。三角布の使い方など
○　聴覚障害者への要約筆記
○　町内会長
○　町内会での清掃活動の参加
○　町内会副会長
○　町内会老人クラブの会長
○　貯金体操の後の筋トレ。地域の草取り
○　月１回１時間お話相手をしている。デイサービスにて。精神保健福祉ボランティア
○　つくしんぼサークルで絵手紙を描いて寄付する
○　デイサービスでの催し事のお手伝い
○　同介護施設の「苦情解決の第三者委員」として活動している
○　登下校の見守り
○　登校時の子ども見守り活動
○　特養のボランティア
○　図書の宅配サービス
○　独居、高齢世帯等への配食サービス
○　○○第一地区 社会福祉協議会
○　○○県ナチュラリスト、○○町観光ボランティアガイド
○　日赤奉仕団、育成委員会、社会福祉協議会
○　日赤奉仕団、地区公民館企画委員、老人クラブの会長
○　日本語学習支援ボランティア
○　日本赤十字奉仕団員、○○市消費者団体、更生保護女性会
○　人形劇、紙芝居を持ち、高齢者施設、子育て等活動している
○　認知症カフェを継続している。地域包括支援センターの支援もあり、人数も増え、活動的になっている。子ども食堂は２ヵ所で開催しており、１ヵ所では高齢者と子ども食堂を同時に行い、高齢者が笑顔で子どもたちと接し、手伝いもしていただいている
○　認知症の人と家族の会メンバー・近所の認知症カフェにお話相手に通っている
○　脳活サポーター
○　農村ボランティア会計担当、最寄り老人会会計担当
○　脳トレ、外国人の日本語支援
○　花公園を作り、花壇で花を育て、地域の方に喜んでもらっている
○　バルーンアート～幼児から高齢者までの各団体など。地域文化祭など
○　○○市介護者（家族）の会
○　ひとひとネット武雄
○　○○県福祉サービス第三者評価調査者
○　ファミリーサポート活動の援助会員

問７　設問６でチェックをつけたこれまで経験してきた活動のうち、現在も活動を続けているもの
（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　フードドライブの活動、子ども食堂のメンバー
○　福祉委員
○　福祉委員（ふれあい昼食会、子育てサロン、赤い羽根募金活動、茶和会）
○　福祉協力員
○　婦人会、更女の会、安全協会
○　○○市 生活・介護支援サポーター
○　ふれあい弁当（社協）
○　へそサポ（住民主体のボランティア活動）、買い物支援
○　防犯パトロール、地域の福祉委員会に参加
○　ボランティアガイド（地域の観光ガイド）
○　本の読み聞かせ、食育指導
○　毎朝 6：30 からの公園でのラジオ体操
○　まちづくり協議会事務局
○　まちづくり協議会理事
○　町の体操教室、包括支援センター○○（浄賢寺）、高齢者支援隊、等
○　見守り活動
○　ミュージック・ケア
○　民政児童委員として、地域のいきいき百歳体操・サロンを主催。地域まちづくりの福祉部会など
○　森合防火クラブ
○　○○市第二層地域ささえあい協議会委員、居場所づくり推進委員
○　役場退職者会による、保健センター、○○苑周辺の植木の剪定
○　有償移送サービス運転者
○　要約筆記
○　読み聞かせボランティア「夢の飛行船」、給食ボランティア「里いもの会」
○　老人会、健康体操
○　老人会活動（地区会長）、防災ネットメンバー
○　老人会行事（100 歳体操等）の補助
○　老人クラブ活動
○　○○小学校行事の参加、読み聞かせ、ミニ集会
○　音訳ボランティア等
○　子ども食堂を 10 年前に立ち上げ、現在も継続中
○　自治会の緑化運動
○　自治会副会長、ふれあい会食代表
○　地域の学童支援、ＮＰＯ法人の活動支援
○　朗読

問７　設問６でチェックをつけたこれまで経験してきた活動のうち、現在も活動を続けているもの
（選択肢 10～12 の具体的回答）

【問７　選択肢 12．その他の活動：具体的回答】

○　「市民ジョブサポーター」： 障害のある方への個別支援活動と情報提供
○　・自治会役員活動で地域年間行事への協力、参加。
・〇〇〇市更生保護女性会　会員として年間行事活動参加。
・地区保護司さんと連携して、更生保護事業を後援し地域活動。
○　100 歳大学
○　ＤＶ被害者、犯罪被害者の支援活動
○　ＮＰＯ〇〇府成年後見支援センター理事、ＮＰＯ府民生活サポート協会 理事、男性介護者を支援する会世話人
○　ＮＰＯの介護相談、月２回施設訪問
○　アドボケイト活動
○　いきいき百歳体操の世話役
○　いのちの電話の相談員
○　絵本の読み聞かせ、人形劇
○　〇〇レクレーション協会会員
○　〇〇ころばん体操代表。週１回地域の人が集まり、ＤＶＤを見ながら介護予防体操を行い、あと少しおしゃべりしている
○　おしゃべり会、沙羅の会（平家物語を原文で読む会）13 年続けている
○　おもちゃの病院
○　音訳
○　ガールスカウト
○　介護施設での第三者委員会
○　介護福祉士
○　介護福祉士として就労している
○　学童保育代表
○　〇〇〇市の体操教室の普及員
○　近所の単身高齢者の見守り、声かけ
○　近隣の介護サービス相談・援助
○　近隣の高齢者の話し相手
○　グループホームの外部評価、福祉施設の第三者評価
○　グループホームの調査訪問
○　車イス等で歩行訓練をされている場合、安全への配慮とともに話しかけをするようにしている
○　車での送迎、買い物、温泉行き
○　〇〇〇市女性防災クラブとしての活動および防災リーダーの資格を得て、地域の防災会議に出席、安心安全を守る行動
○　警察署少年補導委員
○　公益社団法人 認知症の人と家族の会
○　更生保護女性会
○　厚生労働省 社会援護局事業（よりそいホットライン相談員）
○　高齢者グループ牧鹿会
○　高齢者施設で、日舞をボランティアで踊る
○　高齢者施設へオカリナ演奏に行っている
○　高齢者との会話についての講師
○　高齢大学書道サークル
○　個人のお宅を訪問して、食事、掃除、買い物など、生活全般のお手伝い
○　子育て支援活動
○　子ども食堂
○　〇〇市消費生活改善推進員として令和元年より市内で活動している。定例会のほか、年間行事に基づいて、学習会、研修、各種イベント行事を開催している
○　これまでの経験から地域や友人等から福祉および人権に関する相談が多く、できる限りの手助けをしている
○　サークル活動、小児がんや重篤な小児の闘病家庭への支援
○　在宅介護職、介護福祉士

問７　設問６でチェックをつけたこれまで経験してきた活動のうち、現在も活動を続けているもの
（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　○○県骨髄バンク連絡協議会 ドナー登録説明員
○　里親
○　里親
○　散歩の同行、趣味のお手伝い、年２回ミニハイキングの実施、オレンジファームのお手伝い
○　山林に関する一般社団法人の理事長
○　視覚障害ガイドヘルパー養成指導員、子育て支援員、盲ろう者通訳介助支援員
○　施設運営委員
○　地蔵様を守る会、助け合いの送迎活動
○　自治会の行事のお手伝い
○　社会活動、コロンビア人道支援
○　宗教法人の世話、グラウンド・パーク・ゴルフの世話
○　手話活動
○　障害大学校同窓会活動を継続。卒後の健康維持・認知症予防。スポーツ（パークゴルフ、歩こう会）や文化活動（映画、落語鑑賞)、ランチ会
○　小学校コーディネーター、学習ボランティア、お年寄りとのお手紙交流、米作り、流しそうめん
○　小規模多機能施設の利用者様の送迎
○　女性労働協会、○○○○ファミリーサポートセンター、子ども預かり等
○　シルバー人材センター、保管所の仕事
○　人権啓発推進員
○　○○公園、花つぼみの会、花の苗、球根植えボランティア。老人福祉施設歌を歌い、皆さんに歌っていただくボランティア。○○ＹＭＣＡより「環太平洋に連帯する会」所属。発展途上国での調査同行
○　青少年育成会
○　生と死を考える会淡海、読書会、はちサポ会（消費者教育出前講座)、市の消費生活センターを事務局として、被害に遭うことの多い詐欺や、悪質商法に巻き込まれないよう寸劇、その他問題解決に向けた地域への出張学習
○　○○寺婦人会会計
○　専門職業人・学生のお悩み相談、図書館ボランティア（修理他)、0 次予防センター高齢者の身体計測介助
○　専門性を活かして、他町村の事業支援を訪問活動
○　第三協議体、やらまいか人まちサポート、なかよし会、いこまい会委員、等
○　地域の高齢者の方々の見守りサポート
○　地域のコミュニティカフェの店員
○　地域まちづくり推進委員会の事務局、会計等。地域高齢者に関する事業等
○　地域老人クラブ活動へ参加
○　○○市ひきこもりサポーター
○　チャイルドライン支援
○　中学校運営協議会委員
○　町内会行事への協力（公園草取り、盆踊り大会、餅つき大会）
○　町内会の副区長をしている
○　寺総代、あらいぐま・ヌートリア捕獲担当者
○　電話相談
○　電話相談 いのちの電話
○　登校見守りボランティア、学校応援団（調理、ミシンの使い方、社会科のつきそい）
○　図書館でのボランティア、親子のわらべ歌、お話会、他
○　富岩運が解説員、山城解説員（○○市の増山域、黒部峡谷解説員）
○　○○市 地域公共交通会議委員
○　○○市の美術協会での理事（３年間)、市展の運営など
○　○○市地域子ども・子育て支援団体、読み聞かせ等の活動案内
○　難病支援活動、交流会の開催、冊子の発行（年３回）
○　認知症マフの普及活動
○　認知症予防の学習サポーター、Ｃ型デイの運動サポーター
○　ハーモニカの上手な友人と歌（２人)、３人で高齢者施設を回っている
○　花植えボランティア、高齢者サロンスタッフ

問７　設問６でチェックをつけたこれまで経験してきた活動のうち、現在も活動を続けているもの
（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　病院ボランティア、小物作成等
○　ぴんしゃん体操サポーター、地域防犯パトロールメンバー
○　ファミリーサポートサービス
○　ファミリーサポート事業。子育て中の保護者への支援
○　ファミリーサポート活動
○　舞踊で施設等の慰問
○　フレイル活動（１ヵ所）
○　ヘルスメイト
○　放課後子ども教室
○　ホームヘルパー
○　ホスピス病棟でのボランティア
○　補導員。点字図書館での活動
○　毎月１回、一人暮らしの方へ町内の福祉委員と手作り弁当を届ける、または会食する
○　マンション管理組合の委員会
○　マンション内で親睦会世話人。２ヵ月に１回集会を開き、困りごとを聞く。また、各自得意とする趣味の披露なども行う。引きこもりの予防対策
○　○○地区の祭りの手伝い、地区の守り神様の掃除、草取り
○　みまもり隊
○　メール相談員
○　幼児を対象にしたお話会（読み聞かせを含む）と手話勉強サークル
○　幼稚園誕生会お手玉交流会、マンドリンコンサート（卒園児同窓会）、未習児お手玉遊び、介護施設 語り部、お年玉、歌声喫茶、傾聴、自然脳炎収穫祭、地区自治会女性部イベント、文化祭、郷土芸能イベント、特別支援学校お手玉授業
○　要約筆記。○○県と○○○○市で登録。派遣要請があれば活動している
○　ラジオ体操に毎朝 6：30 に参加
○　老人会
○　歌の会、ウォーキング、高齢者クラブ
○　介護保険苦情処理委員
○　介護予防サポーター
○　学校相談員　母子支援相談員　放課後子供教室　高齢者サークル講師
○　環境教育推進員、環境カウンセラー
○　筋トレクラブ所属の経験を活かし、体操指導。ささえ愛サロン（月１回体操指導）、シニアの集い（月１、２回体操指導）、TOMI くらぶ（健康推進課、高齢者福祉課主催の運動教室指導手伝い）
○　県ジオパークガイド、水守ガイド
○　現在は休止
○　現在は特にない。ボランティア活動もコロナで全て消滅した。
○　高齢者施設、お茶の間サロンでハーモニカ演奏、笑いヨガ。町の公民館で新年書き初めを小学生に指導。
○　高齢者相談員
○　国の統計調査
○　災害救護
○　市の見守り推進委委員
○　市社協評議員。地区社協会長。県社協フォーラム幹事会委員。学童保育主任
○　自主グループを立ち上げ地域住民交流を深める
○　社会福祉協議会事業のお手伝い
○　受講のみで、活動は経験無し
○　職場で後見と保佐に関わっています。
○　○○社協会長
○　成年後見活動と一般社団法人の運営（権利擁護に関することや法人後見活動）
○　精神保健ボランティア
○　声掛け運動
○　赤十字奉仕団，防災リーダー

問７　設問６でチェックをつけたこれまで経験してきた活動のうち、現在も活動を続けているもの
（選択肢 10～12 の具体的回答）

○　○○市婦人会
○　戦時中、米軍機に襲撃され、海を彷徨っていた多くの少年を爆撃が続いている中、助けた方の顕彰碑が忘れられつつあるので世界で戦争が起きている昨今、思い出していただきたく、碑の消えかかっていた文字を直し、看板を作ってみなさんに見ていただけるよう整備
○　男女共同参画（○○区自治体における）のスタッフとして 10 年間行動してきた。女性のいろいろなことについて講演会を企画して、地域の皆様への啓蒙活動をしてきた
○　知り合いの独居高齢者の買物サポートを個人的に
○　地域での認知症高齢者の見守り
○　福祉サロン
○　保護司
○　包括支援センターが実施する高齢者訪問“ほっとふれんず”
○　防災
○　民間企業のボランティア
○　民生委員とか役はついていませんが、ご近所の高齢の方へのお声掛け、野菜やお菓子のおすそわけでの様子見、なるべくコミュニケーションを取れるようにしています。
○　老人クラブ役員

介護サービス相談員調査　記述回答

問８　あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。
（調査票回答者）

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○ 一人暮らしの住民に個別に訪ねたり、電話で安否確認をする、話し相手になりよく聞く、相談事は一対一にならないよう、第三者を交え話を聞く
○ 行方不明者の探索に多くの参加をお願いしている。また、避難場所での障害者への対応等も学習している
○ 地域の社会福祉協議会の事務局の一員として、できることには惜しまず協力したい
○ 民生委員、福祉協力員等と協力し、地域の福祉課題の「見える化」を図り、幅広い福祉ニーズに対応していくこと
○ 一人一人が声かけすることにより、地域の輪が広がると思う。日常のあいさつ一つで変わってくるのではないかと思う
○ 自分ができることがあれば手伝いたいと思う
○ 様子のおかしい高齢者に対して、自分の持っている知識で判断して声かけ等をする
○ 高齢になり、逆に支えられる立場である。できるだけ元気で迷惑をかけないように気をつけることのみである
○ 認知症を理解し、見守る
○ 市の提供しているサービスを確認すること。包括センター、民生委員に相談、認知症カフェ、見守りサービス、成年後見センター、自分の知りうることを伝える
○ 地域から町内の 75 歳以上の高齢者のリストを作り、マップに記入し、各担当を受け持ち、定期的に訪問し、健康状態をうかがっている
○ 地域住民の人として会えば声かけしたり、ご近所ならば時々出向き、近況を聞く。そして、自分ができる範囲の中でお手伝いができたら良いと思う
○ 自分の役割は大したことではないが、地域で出会った方々に寄り添い、話をできる場作りをしていきたいと思う。まず話せる場、人が集まる場作りをしていきたいと思う
○ 行政につなげていけたらいいと思う
○ 認知症の家族から相談を受けたら、ある程度の説明はできると思う
○ 公民館、福祉委員、民生委員等、地域の連携を行っていく中に、相談員としての立ち位置があるのか。現在は、施設訪問のみの活動なので、難しいところがあると思う
○ 人と人との関わりを大事に考えている。生活の援助、手助けが大切である
○ 地域のコミュニティで毎週子どもの居場所（ボランティア）を行っている。子どもカフェを実行し、近くのデイサービスの高齢者等が参加された。地域の方々との触れあいを増やしていきたい
○ 異業種の専門家と連携チームを作りたい
○ 声かけ
○ あいさつする。声かけ。できることは一緒に行う
○ 気づいたことを形にする。声をかける。手を貸す
○ 地域活動を通じて、地元の皆さんのお役に立てたらと思っている
○ 声かけ。できるだけ会話、コミュニケーションを持つ。健康面の配慮
○ 普通に散歩されている方々に会ったらあいさつするようにしている
○ 地域住民に対して、見ていないようで見守ること。干渉になってしまったら余計なお世話になるが、求められた時に対応できたらと思う
○ 上記のことを考えながら、今後活動していきたい
○ 認知症や障害者の方を支える取り組みに何か関わることができるのではないかと思っている。具体的には、「あんしん介護相談室」として、さらに深く関わり、役割を担うことができると思っている
○ 校区で行っている支え合い推進会議の活動のお手伝いができればと思っている
○ 地域の「介護についての相談会」（介護サービス・困りごと）に参加して、意見を持ち帰り、近隣のみ「ミニ相談」を公民館を利用して、レク後、個別の聞き取りをして、家族間の認識の差を感じ、説明。「認知症は病気で恥ずかしいことではない」と一声。受診のすすめ。いつでもお話しできるよう、家族へ声かけ、自分の介護の失敗談を交えて話している。進行中である
○ 私の地域でも独居老人、老老介護の方がたくさんいらっしゃる。民生委員さんは忙しく地域を巡回している。介護相談員は行政や施設とも多少のつながりがあるので、将来的には民生委員さんや包括センターのサポート的な役割を担えればと考えている
○ 関係機関への情報伝達
○ コミュニケーションを大切にし、自分にできることは応援したいと思う。明るく集えて時間を過ごせる場があればお手伝いしたいと思う
○ 地域の老人会などで数種の活動があり（100 歳体操、塗り絵、グランドゴルフ、コーラスなど）に自発的に参加し、認知症の方の把握をして訪問をしたり、傾聴したりしている

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○ 認知症についての知識を広めるための講座づくり（ボランティアで年１回程度実施している）。地域住民を集めるのは結構難しいが、社会福祉協議会や市役所の出前講座を利用しながら活動している
○ まずはどこにどのような高齢者がいらっしゃるのか、きちんと把握しておくことが大切だと思う。そして頑として構えて向かっていくのではなく、日頃からのさり気ない触れあいの中でお互いの信頼関係が築いていけたらいいなと願っている
○ 声かけ、地区老人会参加などを試み、「一人にしないこと」。地域住民の方々にも認知症が病気であることを知ってもらい、地域全体で見守りができればと思う
○ 地域の独居高齢者などに対して、公民館等を活用して集まっていただく中で、コミュニティを築く。必要な時に頼りにできる存在を作る（地域の独居高齢者をチームで支えるイメージ）。ここでいう地域とは、町内会の下部組織である隣保班くらいの小さな単位であり、参加しやすく、変わった行動（認知症によるもの）にも気づきやすいくらいのコミュニティの規模を考えている
○ 私の顔を知ってもらうためのきめ細やかな声かけは大切だと思う。特に独居の方は、一人での生活に慣れてきてしまうので、よけいに声かけが必要と感じる
○ 自分自身が住んでいる地域でも高齢女性の独居の方が増加してきている。何か手を差しのべたいと思っていても、あまりに距離が近すぎて、手を出しにくいという問題もある
○ 民生委員の仕事は対象（人数、内容等）が多いと思うので、その下部組織として地域の少人数に対しての声かけや見守り相談であれば、支援ができると思う
○ 介護福祉士としての専門知識を活かせる
○ 誰もがなる認知症。家族介護をしながら思えるのは、認知症を隠さず、今このような状態であるということを周囲に発信しておいてよかったということだ。周囲に状況が分かる方がいらっしゃることで徘徊等の際に助かる命も増えるのではないかと考えている。家族に限らず周囲の人とコミュニケーションを取り、手助けを得ることが、在宅限界点を延長させるための手立てではないかと思う
○ 近隣の住民と普段から交流できる関係を作り、見守り、声かけ等を行う。困っている方がいたら、行政や包括支援センターなどへ橋渡しをする
○ 地域の高齢の人たちと気軽に話ができる間柄を目指す
○ サロン活動に参加する。見守り活動に参加する
○ 見守り。民生委員さんへ変化の連絡
○ まずは身近な人、近所の人々への関心、見守り（サロン参加などを通して）
○ その方に合った施設を紹介したり、相談に乗ったりすることができる
○ 見守りや談話
○ コミュニケーションを取ることで、認知症の方の話を聞き、ストレス発散や気分転換を図っていただけるような対応ができたらと思う
○ 民生委員の役割
○ 認知症老人を地域で支えるには、まず認知症の状態を把握して、周囲の住民に協力を得、仕組みづくりを構築し、実行に移す。高齢者の権利擁護と尊厳維持、難しいことではあるが、地道に住民に面談し、理解してもらうため、努力すること。何回も足を運ぶことで理解してもらえると思う。この役割が相談員と思われる
○ 軽い方なら集まりの場を作ったり、家事等困難なことをサポートもできるのではないかと思う
○ 社会福祉会や、自治会等の集会参加に行政からの仕組みを作る
○ 隙間なく途切れない支援のために、地域住民との情報共有
○ 隣近所の見守りなど
○ 街中で「この方、ちょっと困っているかな？」と感じたら、勇気を出してこちらから行動してみる、声をかけてみるといったささやかな心遣いができたらいいなと思う
○ まだ具体的な活動はしていないが、協力を求められれば喜んで参加するつもりでいる
○ 認知症カフェ（オレンジカフェ）の運営を継続していくこと
○ テニス仲間に認知症の方がいるが、皆を受け入れて普通にプレイができているので、まずは受け入れていくことが大事かと思う
○ 認知症カフェの支援員として、高齢者の話し相手となる
○ 認知症だけでなく、引きこもりや子育て世代など、さまざまな人たちの寄り合いの場があればよいと思う。そのような場で話を聞いたり、相談に乗り、必要なところにつながる手伝いができればうれしい

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○ いかに寄り添ってあげるか、本人は気づいていないことが多いと私は認知症については思っているので、認知症を理解する上でも、現在居住している地域に研修などがあれば積極的に参加して、それなりの資格を取っていきたい
○ ボランティア活動、趣味の会、地域活動に参加して、認知症の人の早期発見に対応する
○ 地域住民として、必要な時に寄り添える（傾聴など）人間関係を築きたい
○ 孤立しない、させないことだと思う。どの家庭に一人暮らしの高齢者がいるか、地域の方がまずは把握できているかは大切なことで、あとはその方との関わり方をどのようにしていくのがいいか、地域の人と話し合うことも大切だと思う
○ 人間皆一緒。まだ地域で認知症の言葉は知っていても、何をどのように接していけばよいかなど、まだまだスキルが必要で何度となく勉強会など行政もやっていただければよかなあと思う
○ 近所の人と協力し、ゴミの出し方のお世話をしたり、積極的に声かけをする
○ 町内会活動を含めた近所づきあい。ボランティア、奉仕活動
○ 老人世帯などの声かけや、見守りをしていきたい
○ 日常生活の必要な細かい支援（ゴミ捨てとか）
○ 確かな見守り。家族の手助け
○ お達者クラブへの参加の声かけ、交流、見守り
○ 困っている人への声かけ
○ 実体験を含め、45 年以上認知症介護に関わってきた知識や経験を、地域の人たちに理解してもらうための活動
○ 顔なじみになり、いざという時にも頼られるように関係を作っておくこと
○ 些細なことかも知れないが、あいさつをする。世間話をする中で、様子を聞く。洗濯物の取り入れや、干す様子を見て、長い間同じ状態のままなら少し心配になるが。
○ 見守り。傾聴。サービス連携
○ 施設で「催し物を手伝う」、一緒に「本を読む、歌を歌う、楽器を使うゲームやエクササイズを行う」等ができる。相談員活動をしていると、ご利用者が「もっと人と関わりたい、話したい」と思っておられるのを強く感じる
○ 心の余裕を持ってお話を聞き、その方と同じ次元でのんびりとその時間を過ごしたいと思う
○ 集いの場があれば、出席を働きかけ、でき得る援助をすることは可能かと思う
○ 認知症サポーターの活動、ＮＰＯ成年後見支援センターの活動を通じて、認知症の方を介護する方々の相談に応じ、必要ならば成年後見制度の導入につなげている
○ 見守りや話し相手など、自分ができる範囲で協力できると思う
○ 自信が高齢であり、今後はお世話になる立場になる。閉じこもりにならないように、いろいろな場所に出て笑ったり歌ったりする仲間を外に誘い出す声かけ行動をしたい
○ 地域住民としては、その人となり、家庭環境など理解しており、話し相手や買い物の相談等、（相手の理解度に合わせて）お手伝いすることができると思われる
○ 声かけ、見守り
○ 若い地域だが、今後に向けての活動があるようだ。自分としては理解しても、80 歳と高齢でもあるので、深く進める一員に入ることは考えていない
○ 介護を必要とする方を地域包括支援センターにつなぐ、介護保険に関することを知りたいと願う方へ、分かりやすい言葉で伝えること（ご本人や家族が腑に落ちたと思われるまで、これまでも資料提供し、会話を重ねてきた）。地元には“ふれあいクラブ”があった
○ 認知症だけでなく、地域全体の中でコミュニケーションを取ることで、日々の生活や困っていること等、少しだけその方の助けになれたらよいなと思い、ご利用者さんや健常者と接していける橋渡しになればと思う
○ 認知症の人をサポートする
○ 介護福祉士としての資格を活かしての相談活動
○ 実際に、地域の中で認知症の方がおられ、町内でゴミ出しの問題、徘徊の問題などが出ている。小規模多機能施設の職員さんから、認知症の理解について話を聞いたことがある。早急な解決に到るまでには時間がかかるが、話し合いの和を広め、地道な取り組みをすることが大切だと思う
○ 認知症の症状が出た隣人に対して、どう対応してよいか分からず、トラブルになる例を見てきた。地域で勉強する機会があるとよい
○ 当事者・家族の方を支える人材と人材の育成
○ チームオレンジとして住民の参加呼びかけや相談・援助をする
○ 認知症の方のお話を傾聴することが可能だと思う。また、困っている方に行政の窓口へ案内することもできるかと思う。市民後見人の勉強もしてみたい

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○ 元気な高齢者が介護サポートなど、お手伝いをボランティアとして積極的に参加できる体制づくり。いつまでも元気でやりがいや生きがいを持ちたい
○ 認知症に対する偏見をなくすこと。認知症の人やその介護家族の人との交流や、人間杖となること
○ 近所で助け合いできるか。騒音等、見回りに配慮
○ 傾聴ボランティア
○ 声かけ、戸別訪問活動。町内等での交流活動
○ 地域で支え合えるために必要な研修があり、地域の人々とつながり合える場所があれば、可能な限り協力したいと思う
○ 独居老人に対して少しでも関わりを持つこと
○ 認知症患者の言動に理解を示し、尊厳を保てるよう周囲の人たちと協力したい
○ 人手不足の現在、介護施設も職員は仕事で手一杯で入居者とゆっくり話もできない状況だ。一方、地方においては元気で時間を持て余している元気な高齢者も多くおられる。この年代の方の活用がポイントではないかと思う。傾聴でもよいし、歌を歌うのでもよいし、生活のお手伝いでもよいし、やることはたくさんあると思う。ただし、モチベーションを上げ、継続するためにはある程度の報酬も必要だ。高齢者の有償ボランティア活用で、地域の活性化ができるのはないか
○ さりげなく施設でのお話を聞きながら、やはり第三者が入ることにより、他者目線で気づいたことを伝えるという役割は大変重要だと思う。施設の中だけでは分からないことがどうしても出てくるので、新しい風を入れていくことは必要だと思う
○ まずはご近所とのつながりを閉ざさないことから心がけたい。ご近所も私も含め、高齢者が大半であり、お互いに声をかけ合い、様子をうかがい、ちょっとした変化に気づけ、支援できることかと思う
○ 社協がやっている老人保健施設のカラオケサークルの会長をしている。要支援の方もいて、認知症の前段階の方が大勢いるが、歌を歌うことで進行が遅れると確信しているので、これからも楽しく、皆さんと一緒に歌っていきたいと思う
○ 独居の方や、高齢者世帯の中で、明らかに認知症と思われる方がいても、助けを求めようとしない人々が多い。ふだんの会話の中から、困りごとを見つけ、その解決方法として、包括センターや介護保険制度を紹介していく。閉じた家庭にならないよう、接触を続けていく
○ ご家族や周りの方々と一緒にサポートができるかと思う。また、一人で歩いておられる高齢者の方を見守ったり、困っておられたりした時の援助などができるかと思う
○ 家族の協力のもと、集会所などで楽しい時間を過ごす機会を持つ
○ 地域コミュニティの中で、より身近な支援を必要としている人との交流の場を作り、介護する家族の孤立を防ぐことができればよいと思う
○ 認知症についての研修やサポーター、カフェ、ボランティア活動について、自分ができない場合でも友人・知人に伝えたり、参加を促したりしていくようにしたい。自治会等でも、地域包括等と協力して行っていく機会があれば協力したい
○ 認知症の人や家族が困っている様子があれば、声をかけてみる。必要があれば包括支援センター等につなぐ
○ 近隣に認知症の方、およびその人を介護している家族のあることを知り、行政や介護保険では担えない部分を、見守り、援助できるように関わっていくことが大事。特にご家族と親しくコミュニケーションが取れるようにしていく
○ 地域住民で認知症のことを正しく理解し、お互いできることから支え合わねばならないと思う
○ 自分も認知症になるかも知れないというリスクを自覚し、認知症の知識と理解を深めること、認知症の方に出会った時は、その方の尊厳を尊重し、接すること
○ 相談を受けた時、地域・行政へのアドバイスやパイプ役としての役割を担う
○ 近頃は、個人情報が取得しにくくなってきている。地域性もあると思うが、自分宅の周りは把握しておきたいと思う。やはり、ご近所のお付き合いが一番大切であり、情報源でもあると思う。地域内の情報をよく知っている方とか、集会等には積極的に行動していかなくてはと感じている。「知る」ということが情報の役割と一つとして何かの時に役立てればいいと思う。訪問も必要と思う。声かけは必要
○ 介護に携わる方々の一言で、辛いモヤモヤ感を少しでも明るい未来に変えていくような声かけを、地域住民で支え、理解と知識を深めある交流の場が必要と思う
○ 「お元気ですか訪問」など、独居の方や日中独居の訪問に行くのはすごくいいサービスだと思った
○ 近隣と仲良く、コミュニケーション大。井戸端会議
○ 認知症予防のためにも、外出の機会を作ってあげる活動を続けていきたい。健康体操など

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○ 校区単位または町会単位等で、お話会やイベント等を定期的に進めていく
○ 連合自治会、自治会、民生委員など、地域のボランティア同士の役割分担と連携を密にして見守りを行う
○ 認知症の方の困りごとを聞き、包括支援センターなどにつなげていく
○ 民生委員として老人会（福祉委員会活動）に参加して、活動の中で声かけ、活動の手伝いなどを行っている。高齢者の認知に関わる話題や日々の様子などから、早期に対策を講じることができると考えている。包括センターにつないだり、ご近所での助け合いなど、適宜皆と相談して行っている
○ ご本人： 包括に相談する。ご家族： 話を聞く、必要ならば行政とつなぐ
○ 声かけや見守り
○ 認知症サポーター養成講座など受講し、認知症の理解を深める。認知症の人と接する時は、急がず、ゆっくりと対応し、その行動を受け入れるようにする。差別せず、仲間として受け入れる
○ キャラバンメイトとして、正しい認知症の知識を周知する。身近な認知症の方を支援する
○ 私の地域は集合住宅だが、高齢者の方で一人暮らしの人も多く、認知症？ と感じる人も何人かいる。家族がいれば介護認定のことなど家族の方に話をしたり、本人に会ったりしたら声をかけるようにしている。また、地域の包括支援センターの方と連絡を取りながら、一人暮らしの方をできるだけ地域イベントなどに参加できるように心がけている
○ 私が住んでいる地域ではこのような仕組み作りはできていない。月１回「お元気ですか訪問」活動しているが、これくらいではその人を支えることにはならないと思うが、訪問してたわいのない話を１時間ほどするだけでも、大変喜んでくれる
○ 行政とのつなぎ役
○ 認知症に限らず、高齢者を孤独にしない声かけ、必要な時には行政・専門職につなげられるよう、生活の変化を知っておくこと
○ グループホーム等の手伝い
○ 身近な方と公共施設をつなぐことができる
○ 徘徊や高齢者が困っている様子があれば、声かけできるのではと思う
○ 一緒にお茶を飲んだり、買い物に行ったりして、楽しい時間を過ごしたい
○ 地域の中でできた組織、団体の一スタッフとして手伝う
○ 現在、地域高齢クラブ会長である。もちろん入会されている方に認知症の方もおられる。一つの団体として、相談してもらえる団体でありたい
○ 道で困っている高齢者に手を差しのべることができる
○ 認知症の方を見かけたら、困っていないか声をかけたり、家族の方に連絡したり、ということを、これまで以上に積極的に担っていこうと思う
○ マンションに居住しているが、住民も高齢になりつつあり、住民同士で声かけしたり、一人暮らしの住民の方には気を配るようにしている
○ 地域で一人たたずんでおられたり立ち止まっている方に対して声かけして、認知症の方が徘徊しているのではないかと確認したりしている
○ 外出した時に、それらしき人を見かけた時は、声かけをさせていただこうと思っている。今は小さなことから始めて、自分の担える役割が見えてくると思う
○ 近隣の高齢者やその家族に、必要に応じて包括支援センター等の情報提供をしている
○ 個人情報の問題があってか、自治会の活動も止まってしまった。活動に参加しようという気はあるが、場がないと感じている
○ あまり地域には密着していないので、ご近所のことは分かっていない。同じ吹田市内の他の地域でがんばっている
○ 認知症の方がどこにいるのかなかなか分からず、お手伝いができない（皆さん、オープンにされていない方が多いのでは…）
○ 認知症の当事者と家族の支援
○ 集金をしていて各家庭を訪問するので、認知症に関して心運びをするようにしている
○ 今はまだ無理だが、いずれご近所のおばあさんが気軽にしゃべりに来られるように、自宅開放っぽいことをしたいと思う
○ 具体的には分からない
○ 自治会や民生委員が一体となって、認知症などの人を地域で支え合う方針を決める。そのためにはコミュニケーションが必要と思われる。その後、外出（散歩、百歳体操、サロン等）を促し、自宅に閉じこもることのないように、一人一人に対応する役割は担えると思う

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○ 自分でできる限りの役割分担を考えること
○ 見守る、寄り添える
○ まずはご近所の様子を知らないといけない
○ 大変難しいと思う。特にご家族との関わりもあると思うので
○ 必要であれば地域の活動には積極的に参加していきたい。その他については、細かなところに目配りし、見守りを重視していきたい
○ 訪問したり、声かけ
○ 隣近所との関係性を作り、連携し、認知症の方を理解することで、見守りネットワーク作りに関わることができると考える
○ 地域内での連携がとても重要で、そのためには認知症の方が社会参加を続けられるように、環境づくり、地域内での連携・共有が重要だと思った
○ 認知症の方の願いや思いを把握するのがまだ不十分であるため、対応に迷う。単発的な訪問、観察では限界があると感じる
○ まだまだ勉強不足なので、研修等で知識を深めるとともに、横とのつながりを構築し、いろいろな事例を知ることで、自らに還元し、実践に移していきたいと思う。昭和のイメージを令和バージョンにブラッシュアップすることで、私よりも年代の若い方にアプローチしていくことができるといいな、と思う
○ 地域の方々に自分を覚えていただくために、ボランティアや地域活動に参加している
○ この町に移住して約 20 年になるが、あいさつさえできない人も多く、先日も向かい側の車好きな人の車が一週間ほど動いていないので、「大丈夫でしたか？」と聞いたところ、「別に！　放っといてください」という返答だった。いつも監視されていると思ったのだろうか
○ なし
○ これから考えようと思う
○ 認知症についての相談もあり、そんな時はとにかく聞くようにしている。専門職につないだり、介護保険制度についてお伝えしたりしている
○ サロンなどを開き、傾聴と見守りができるのではと考える
○ 認知症の方は、見かけると必ず声かけしている。一週間会わないと「あんた誰」というような声が返ってくる。なので、なるべく声かけしている
○ 認知症の方と交流する機会を持つことで、理解を深める、一緒に考えていくという役割を担えると思う
○ 認知症について正しく理解し、温かい目で見守るようにする
○ 一人暮らしの方々の家庭訪問。近所での声かけ。いつも声かけしている人の言動がおかしかったので、家族に連絡した例があった
○ 一人暮らしの方の傾聴ボランティア等で支えられたらと思う。近所だから関わりを避けておられるとも思う
○ 認知症キャラバンメイトの養成講座も受講したので、何か役立つことはないかと思っている
○ 未知数である
○ すべてがボランティアとなるので、皆さんの協力が少ない。出費が多くなる。できれば自分も楽しむ対策・企画などがあれば参加できると思う。40 代、50 代、60 代の参加があればと思う
○ 見守り
○ 認知症ケア専門士の資格も取り、グループホームでも経験もあるので、具体的には何をすればよいか分からないが、協力できることがあればしたいと思っている
○ 話し相手、見守り活動、集いの場のボランティア
○ 見守り隊員として（ある程度の情報を共有しながら）
○ ご近所さんの見守りや助け合い程度
○ 集落内の住民学習会等にて認知症に関する勉強会の開催（現在自治会と開催時期調整中）
○ 災害時に高齢者や認知症の方に寄り添う。困っていることや求めていることを自治体や民生委員、社協等につなぐ。平常時に民生委員等の補助的役割・連携して情報を共有する
○ 自治会のイベントでスタッフとして動いているが、そういう皆さんが集まる場で得た知識をたくさんの人に伝えていきたいと思っている
○ 話し相手
○ 声かけをする、コミュニケーションを取る、小さなことの積み重ねで安心して生活できる、と感じてもらう
○ 自分が認知症の家族と過ごした経験から、介護する立場の人間のサポートが必要だと感じた。地域住民として担える役割としては、経験者としての情報提供

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○ 認知症カフェと名付けると、来にくい人も多いと思うので、気軽に立ち寄れる「地域カフェ」の運営、スタッフ。身近な場所で気軽に相談できる「何でも相談」の窓口スタッフ
○ 地域（自治会）の中での役割や活動を通して、高齢者との触れ合いや交流を積極的に進めていく
○ 日々の生活状況の見守り、ご家族への病院紹介や行政の相談への支援
○ 話し相手になるくらいはできると思う
○ 認知症の方の近所で、２～３人の仲間が見守り体制を作る
○ まずは認知症を正しく理解していただき、知っておくと役立つ対応の仕方等、広めて行ければと思う。そのためにも認知症に関する講座等に積極的に参加し、地域の方々にもそのような機会をお知らせしていきたいと思う
○ 認知症ケア専門士として、理解が広まるようにお話ししたり、偏見を取り除いていくことを意識していく。居場所（サロンレインボー）を始めたので、認知症の人を積極的に招いたり、皆さんで話題としてお話し合いができる機会を作れるようにと思っている
○ 声かけや見守りでつながりを持つ。必要時には相談の場、手続き等の情報提供をし、連携を取る
○ できるだけ声かけして、楽しい行事に参加していただけるようにする
○ 地域で認知症の方のサポートをしていくつもりはあるが、プライバシーのこともあり、一歩踏み出せない
○ 私たちの地域は過疎化が進み、独居の方が多く、とにかく近隣の方との情報交換を行い、皆さんが明るく過ごせるよう心がけたい
○ 認知症にならないように、一人暮らしの人を家から連れ出して、公民館で話をしてあげる
○ 福祉課、健康対策課等、行政と一緒にフレイル、お茶会をして高齢者の人と関わりを持ち、ＭＣＩの予防ができたらと思う。一人にさせない、家庭以外でも楽しい所、話す相手がいると思われる
○ 必要時の見回り、見守りなど
○ 認知症などの人を地域で支えている仕組みは、現実には難しいと考える。地域で生活している人も高齢者が多い。また、介護施設でも 65 歳以上の職員が多いと感じる
○ 人口の少ない地域に暮らす私たちは、認知症の方がおられることは分かっているが、それは家族や施設での対応となっている状況だと思っている。なかなか仕組み作りを進められるような環境にないと感じる
○ 見守る。困っている人を見かけたら、積極的に声かけをする。市町村から声がかかれば、仕組みづくりメンバーとして活躍したい（自ら手を上げるほどの自信はない）
○ 認知症の方であろうと、笑顔であいさつし、声かけを心がけている
○ 地域の中でそういう方がいるのかも分からない状況。せめて同じ班や近所で気さくに声かけできたり、見守りなどができればよい
○ 退職するまでは地域に関わることが少なかったので、どのような仕組み、取り組みがあるのか、よく分かっていない。これから少しずつ知っていこうというところである
○ 認知症について学習を通して正しい理解をすること（判断力は弱っているが、人格はあるということを知り、温かく接することの大切さを感じた）。見守る姿勢
○ 私自身も家族も仕事をしながら、一生懸命がんばっているので、申し訳ないが広く地域のために時間を割くゆとりはない。近所が皆高齢者なので、どうしておられるか気になるくらいである
○ 認知症を理解し、対応の仕方の分かるサポーターが地域の中にたくさんいて、交流があることが大切。福祉委員や民生委員との連携により、防災にも対応できるシステム作りが重要。私の自治会では、交流会を長年継続しているし、健康教室も継続し、20 年になる。顔が分かる、安心して話せる会員同士だからこそ、他人でも家族のように情報伝達したり、協力したり、信頼関係が構築できていると思う。信頼づくりの場は大切であるし、それを進める人が地域に存在することが必要である
○ 会議に参加する
○ 身近な人を守る
○ 認知症の方は、全部ができないわけじゃないので、まだまだできることがあって、参加してもらえる行事は、自治体でいろいろあるはずである。子どもたちや学校行事の中に認知症の方との触れあいの場（一緒に料理を作るなど）を考えてみてはどうか
○ 認知症カフェでのお手伝いを続け、楽しい居場所づくりにお役に立ちたい。介護する人たちの声を聞き、気軽に話せる場所を作りたい
○ 個人それぞれの環境や置かれた状態および症状等に合わせ、自治体の公的支援の活用が充実していることの発信を継続して、取りこぼしを少しでも減らしたいと思う
○ 近隣の人たち数人で茶話会的なおしゃべりを継続していくなど、できることから始めている
○ 一人暮らしの高齢者を定期的に訪問して、話し相手になれたら、と思う

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○ 老人会の活動として、食事会や講習会の実施をする。お互いが顔見知りで声をかけ合う
○ 分からない
○ 穏やかにお話をすることができること。また、聞くことができること
○ 高齢者が心身機能の衰えに伴い閉じこもりがちとなり、社会との接点をなくして孤立することなどを防ぐ。高齢者居場所づくり事業を推進する
○ 見守りや声かけ
○ 声かけや見守り活動。現在はまだフルタイムで仕事をしているため、訪問活動は難しい
○ 隣近所のつきあいが減ってきている中、地域行事にできるだけ参加し、大勢の人たちに声かけをしたい
○ 認知症を理解し、情報を共有し合う
○ 地域でのサロンに参加（チームオレンジ活動）
○ 困っている人の相談には関わりたい、助けてあげたいと思う
○ 徘徊に気を配る。傾聴ボランティア
○ プライベートな面が多いので難しいが、認知症では？　と思える方が歩いているのを目撃したら、お声かけをする
○ 徘徊しているかも知れない人への声かけ、家族への連絡。独居高齢者の方の家の電気がついているかどうかを気にする等、地域でできることはたくさんありそうだ
○ 認知症の人に対して笑顔で語りかけたり、自尊心を傷つけないように関われる。認知症に対する理解を深め、それぞれが役割分担し、連携、協力していく
○ 日常生活の中で、気にかけておき、家族とも気軽に話せるようにする
○ 地域の認知症の人に対する対応の仕方や接し方などの理解が広がるような機会を作るお手伝い的役割
○ 認知症を理解し、変な人と関わりを絶つのではなく、積極的に声をかけて、気にしている、一人じゃないよと伝える。他人事と無関心では、困っている人がいることを伝える
○ 認知症の方を支えるということは少し荷が重いが、その家族の方の話を聞くとか、相談に乗るとか、そのようなことはできそうである
○ いざという時に助け合えるように、日頃からコミュニケーションを取っていく
○ 何気ない声かけで会話のきっかけが生まれて、地域の方の様子を把握していければと思う
○ 介護サービス相談員の活動（仕事）も十分に行えていない状態なので、それ以外の活動にまで手を広げることは難しいと思う。介護サービス相談員の活動を続けていく中で、役割は考えていく予定である。私自身、高齢者・認知症の入り口に立っている者なので、早期に地域住民としての役割は考えてみたいところである
○ 分からない
○ 単一家族の増える中で、身近な存在としての認知症の方を理解する機会の一環として、小学生への読み聞かせの素材として「認知症とは」を選んでいる
○ 傾聴、声かけ、朝のゴミ出し手伝い、等
○ 現在、見守り推進員、社協神郷支部等々で、また高齢者団体、歌声喫茶グループ世話（代表者）、自治会の役員など、今後も元気な限り人のために役立って世話していきたい
○ 開放的な集まる場所があれば、そこで認知症の話し相手くらいはできるかなという認識である
○ 介護をした者および介護サービス相談員としての経験をもとに、認知症理解の啓発活動に参加できるのではないかと思う。また、軽度認知症の方が集まって話ができる場の設定等の手伝い
○ 自治会に加入（自治会がしっかりしないとダメ）。活動には費用もかかるし人手も必要。そのため自治会に入り、福祉行事を担当するのがベターであり、その方向で各種担っている
○ 介護職員なので、地域であえてどうのこうのはないが、かつて民生委員だったし、現在は地域の高齢者向けサロンをしているので、地域の方にあいさつしたり声かけしたりはしている（元気にしているかも分かるし）
○ 高齢者世帯が多い地域なので、高齢者同士でコミュニケーションを取っていくことが大切だと思う
○ 寄り添いながら悩み事を聞き、少しでも楽しく暮らせるようにお手伝いをしたい
○ 福祉に対する考え方を示していきたい
○ 対象者に対する話しかけ
○ 思う。地域包括を支え、コミュニケーションを取っていきたい
○ 認知症の方も一人の人間だとみている。見守り
○ 見守りと専門へつなげる
○ 今まで地域になじんでいなかった（仕事のため）ので、これから役立てるように努めていきたいと思う
○ 定期的に安否確認の実施
○ 認知症の人を介護して経験したことを活かし、アドバイスや手助けなど、できることをしていきたい

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○ 現在秋田南福寿会（老人クラブ）の会長をしている。多くの高齢者との交流を持っていきたい
○ 買い物や散歩の同行
○ まず、認知症に対する知識を深めること。認知症の方と共存共栄していくことの必要性、重要性を理解することの啓蒙活動
○ まずは、認知症への理解を深めていくことが大切。そして、現に実施している事業等への参加（例えば、認知症カフェへの参加等）
○ 認知症の方と介護サービス相談員が一緒にレクリエーションをしたり、お茶をするなど地域交流ができる場所（認知カフェや公民館）があると参加しやすい。外出して畑などの作業体験、ボランティアなど自然体で活動できたらいいなあと思う
○ 声を掛け合い、様子の変化を気にかけ、早めすぎないように相手の気持ちをくみ取って接し、関わっていき、孤立しないようにする
○ 日頃から知らない人にもあいさつや言葉かけをすることが大事なことと思う
○ 今まで通り、地元に根付いて、いろいろなことにチャレンジ参加をしていきたい
○ コロナ感染症が広がった時より今日まで、人との関わり、交わりが少なくなり、自治会も消えそうな状態（私の住む自治会だが…）である。隣の高齢者への声かけや、情報交換のためにも開催されるものについては積極的に出席していきたい。ボランティアとしてできることはないか。町ボラ連に登録し、活動できそうなものへはお手伝いしていきたい
○ 自分の得た知識を他の必要者に伝えることができる
○ ご近所の人たちに気軽に話しかけてコミュニケーションを取ろうと思う
○ 地域の横のつながり、見守り、通いの場、カフェなどのスタッフ
○ 認知症になった本人やその配偶者などの家族は、どこまでが物忘れでどこからが認知症なのかが分からず、不安なことも多いと思う。相談に乗ったり、つなげたりする役割ができるのでは
○ 民生委員としての活動
○ どこに相談したら良いか分からない方も多く、そんな方に情報を伝えられたら良いと思う
○ 認知症に対する知識を活かして、まずは町内の方たちと関わっていきたい。町内でも一人暮らしの方がおられるが、会うと絶対に声をかけ、荷物等を持つ。犬の散歩時、ゆっくりと歩いて近くの人に積極的に声かけする。声をかける役割をこれからも続けたい
○ 民生委員や地域包括相談員に連絡する。地域住民と話し合いに参加し、連携する
○ 認知症の方を見守ったり、困っていないか声をかける。認知症で対応に困っている方に、対応方法を伝える
○ 孤立させない地域の仕組みが必要だと思う。本人、家族を地域で支えたいと思う
○ 認知症カフェ、サロン等を気軽に利用できるよう、何かお手伝いできたらいいのかなと思う
○ 見守ることと温かい声がけ。話がとんちんかんでも否定せずに傾聴
○ 認知症と思われる人が困っているのを見かけたら、積極的に声をかけたい
○ 一般的だが、見守りである
○ 活動への積極的な参加
○ 地域住民が連携して、認知症の人を支える仕組み作りへの参加
○ 自ら自治体のイベントに出席できる人に関しては、お話相手としてコミュニケーションを取り、その人がどんなことに困っているのかを知ることができる。継続的な交流ができれば、各種行政サービスについても助言ができる
○ 話し相手としての見守り
○ 地域で認知症の人を支えられるかと言われると、自分自身がどれだけ関われるか。家族等の相談を受けたり、施設の状況を伝える程度か。相談を受ける場合の一人に過ぎないかも知れない。決めるのはあくまで家族等かと思う
○ 介護相談員の経験があるので、協力できることがあれば協力したい
○ 私の近所に私の１歳年上の認知症の方がいる。地域のいきいきサロンに参加し、行事にも一緒に参加している。介護士で、デイにも行っている。家には長女が仕事のため一人でいる。何かあれば私の家に来るよう話し、見守っている。認知症の方を知ってもらうために、支え合う勉強会があると良いと思っている
○ 見守り、情報の発信、共有し、地区全体で見守る
○ 傾聴すること、その指導
○ 認知症になったら何もできなくなるという認知症の人に対する偏見をなくすこと。認知症の人でも他の人の助けを借り、通常の生活を送ることが可能であることを伝えていきたい
○ 友人等として、グループワークを通して接する機会があれば、協力していきたい

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○ 今、○○市でも「認知症ケアパス」という冊子を出して啓蒙している。そこで、私たち一般市民は、まず自分の近所を見回り、区長、民生委員の方々と連携して情報を共有し、その家族と相談の上、見守りが必要かと思う
○ 一昔前は、家族の方が地域住民等へ知られたくないのか、隠すことが多かったが、近年は法整備も充実してきたのか、オープンになってきた。町内会等でも、支える仕組みづくりも進んでいる中、より一層の努力をして参加、協力をしていきたい
○ 普段の生活の中でも目配り、心配り、声かけなどでちょっとした地域住民の異変などに気をつけられると思う
○ 傾聴、体力作り、趣味活動等、住民が拠り所として活動できる場に関わる
○ 町内や近所の方など、認知症の方を支える役割を手伝う
○ 心配な方の情報共有、定期的な見守り、心がけ、公民館でデイサービスを開き、通える場を作り、皆さんで健康体操やレクリエーション、歌など楽しめる場を作る。認知症などを認めながら、普通の生活ができるようにお手伝いをする目的
○ 分かる範囲で介護保険に関わる相談・市民後見人（日常生活自立支援員）に関わる話をうかがえるのではないかと思うが、ただ介護保険の各事業の細部は制度・報酬改訂があり、どの程度役立てるかは分からない
○ 傾聴し、いろいろなサービスがあることを伝え、家族の負担や本人が生き生きと生活できる支援が行えると良い、と思っているが？　難しい点もあると思っている
○ 認知症サポーターとして地域にある施設でサポートができる。介護している家族の傾聴ボランティアの役割を担える
○ 認知症や知的障害者の家族へのサポートに何かできれば
○ 「認知症の方を直接支える」と考えないのがポイント。一般市民としてできることは、「施設職員を支える」「当事者（認知症者）を支える」ということは、家庭問題、金銭問題にも関わることになりかねず、トラブルの元。当事者の方を責任を持ってケアしている方の負担が少しでも減るような、資格がなくてもできることを市民が担うことで、質の高い介護を受けていただけるようにする、というのが私の考えである
○ お昼の食事の手伝い等、自分で作った野菜等、寄付できれば良いと思う。後は傾聴ボランティアのように、話を聞いてあげられれば良いかなと感じる
○ 隣の方との関わりが、地域の中で少なくなってきている。声かけを積極的にしていきたい
○ 各種団体の役員を経験し、必要性を認識すること
○ その人に寄り添って、個々の思いを共有できると感じる
○ 今まで通りのおつきあいをしていく、必要な時にはサポートはするとしても、特別なことはないと思っている
○ 普段の生活の中で、徘徊の人のフォロー
○ 近所に認知症の方がいるが、発症前はよく話していたが、今は顔を合わせないようにしているのか、私が外にいる時は家の中で過ごしている。果物等がとれた時は持っていくと以前と同じように対応する。夫婦二人暮らしで、よく車中泊の旅（一泊二日程度）をしているが、運転する配偶者の方も杖をついて歩いているので、交通事故が心配になる。深入りもできないので、変わったことがないか見守る程度しかできないのが現状である。隣近所の方々とも変化がないか見守っている
○ 私の住む所はまだ田舎なので、認知症で帰る家が分からなくなった人は家に送り届けている。また、隣組で年に一度集まって交流をしていた（コロナ前までは）。そのため、集まった人のおしゃべりを通して、区民の状況をいくらか知ることができた。地区の行事等に参加して情報を得るだけでも何かの役に立つのではないか、と思う
○ 今のところ、相談員の訪問
○ 隣組などで情報共有する。例えば高齢者とか、子ども食堂とかの活動の中で、多世代が混じり合い、楽しめる場があればいいかなと思う。多世代交流で学童とも支え合える
○ 出先や隣近所で見かけた時、お年寄りの行動や様子を心がけて観察し、また注意しながら上手に関わっていけたらと思っている
○ 仕組みづくりができたなら積極的に参加していきたいと思う
○ 「認知症」というものを理解するための「地域活動」を進めていく気運を高めていくことに協力できると思う
○ 地域でかなり多くの役をやらせていただいた。おかげでかなり多くの方々とつながりができた。地域で仕組みができれば、体が動ける間は協力したい
○ 気楽にいつでも来れる「立ち寄りサロン」を運営してみたい。仲間を集めて準備していきたい。地域を大事にしていきたい
○ 認知症サポーターや見守り
○ 日常生活においての声かけ、見守り

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○ 声かけ。食べ物（おかず、野菜のお裾分け）。散歩・外出・車利用時のボランティア…民生委員時から続いている。おしゃべり
○ 地域住民が全体で認知症サポーターになるよう働きかけることはできると思う
○ 認知症の方が外でお話ができるよう、家族の了解を得て外に連れ出すようにしている
○ 認知症の家族から話を聞いたり、声かけをしたりと地域の人たちと関わっていきたい
○ 認知症の人も参加できる地域住民の交流の場を作る（お茶会等）
○ 連絡所や見守りなど
○ 今まで、多くの認知症などの方々とお話ししたり、寄り添ってきたので、思いやりの心でお一人お一人と接して差し上げることができるのではないかと考える
○ 難しい問題だと思う
○ 地域として取り組みされる状況なら、会合を開いてもらえれば参加したい
○ 地域で認知症の人などを支える活動があれば、積極的に参加していく
○ 認知症と思われる方に接した時に、認知症という言葉を使わない。その方が発言されることにまずは共感し、むやみに否定をしない、差別をしないこと。それに、認知症サポーターとしての意義を常に持つことである
○ 普段の会話から、認知症でないかと疑い、見守りができること
○ 民政児童委員（８年目）も努めているので､地域住民のリーダー的立場で､相談に乗ったり､援助などできると思う
○ ご家族様のご苦労や悩みのお話相手
○ 子ども食堂のように、高齢者が一人寂しく食事することなく、気軽に集まれる場があれば良いなーといつも思う。いつか高齢者食堂をやってみたいと思っている
○ 見守りや、一般の方への認知症に対しての対応の仕方等、今までの経験から得たことを伝えること
○ コロナ以来、外へ出ることが少なくなった高齢者が、地域の人たちとコミュニケーションが取れるような場所があればいいと思う。そこへ行けば誰がいていつでもおしゃべりができるそんな場所、昔の井戸端懐疑的な所があればと思う
○ 自分もあまり若くないので、とりあえず家族の世話に追われている。介護相談員を続ける中で、自分が施設で教えていただいたことを身近な人にアドバイスすることくらいしかできない
○ 緊急時など、避難所開設期間、ボランティアはできると思う。介護福祉士として、介護職の経験も役に立つならうれしい
○ 認知症を理解し、介護者の話を傾聴することは、微力だができると思う
○ 認知症サポーターとして会議等に積極的に参加し、活動していく
○ 地域の方を見守ること
○ サポートを必要としている方やご家族の相談窓口の手助け
○ 私たちの地区では、地域住民が「お助け隊」のサポーターになって、地域で助け合う生活支援サービスがある。「ゴミ出し」「電球交換」「話し相手」など、認知症の人たちも利用している
○ 温かい目で見守る役割ならできる
○ その家族とのコミュニケーションを取り、認知症の人の話し相手になること
○ 個人として認知症に関する知識を有するとともに、周りに声かけをしていくことが個々にできると思う
○ 家族と同居している場合と、一人暮らしの方とは違ってくるが、一人暮らしの方は特に声かけして話の中で笑顔が見られる会話に努める。衣・食で困っていることがないかと気にかける。気になることがあれば社協と連絡を取って一緒に支援する
○ ゴミ出し・買い物、また通院時の外出支援など、見守り・助け合いの一員としてお役に立ちたいと考えている
○ 認知症に関するイベントや活動に参加し、認知症に関する意識を少しでも高めていければよいと思っている
○ 地域老人会のお世話をしている。皆さん、月１回の活動を楽しみにしてくれている。地域の人が集まり、講座から学び、体操で体を動かし、近況をおしゃべりしている。このような場を続けていきたい
○ 本人やその家族と気楽に話せる相手となり、孤立させず、ネットワークを広める手伝い
○ 介護されている家族の方、また認知症ご本人の話をじっくり聞くこと。認知症についての症状の現れ方など、それに対する対処方法など、ともに考えていくこと
○ 定期的な訪問、話し相手ボランティア
○ 地域ではまだ、認知症になると何も分からなくなると思っている人が多い。まず認知症を知ってもらう活動をしたい。300 世帯の町内なので、安心して集える場所作りとそのサポーターをしていきたい
○ 気にかけることが大事
○ 一人暮らしや高齢者世帯を訪問、見守り

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○　見守り活動。周囲への認知、理解を得ること
○　地域内でいろいろな方と触れ合うことから初めて行きたい。できることから（ゴミ出し、話し相手、片付けなど）
○　見守り。地域の民生委員につなぐなど
○　個人情報保護から地域の中でも状態が分からないことが多い。地域住民すべてが役割を期待していない。認知症の方が家族の中いることを隠したい等で、役割を担えることも多くない
○　地域で親しくしていた方がどんどん年齢が高くなり、いつの間にか認知症が発症してしまった現状は悲しい。私もいつかはなってしまうかも知れないと思うと、差別なく温かい目で見てあげて寄り添っていきたいと思っている
○　福祉委員会の活動のみ
○　自分が認知症にならないように、日々の生活にハリを持たせるようにしていきたい
○　見守り活動
○　歩いて行ける所に仲間が集まれる所があったらいいと思い、今年９月に「〇〇にこにこサロン」を社協、市役所の強い力添えで作ることができた。子育てしている若い世代にも同じようなものを作りたいと考えている。高山町は古い考え方を持った人が多く、私たちも「よそ者」と言われて避けられたことがあった。しかし、その人たちも高齢になり、人の手を借りなければならない時が来るので、何とか助け合っていきたい
○　老人クラブ活動を通じて、仲間の家族、そして町内会へと、地域密着型で、認知症高齢者、ことに一人暮らしの人々への見守り隊を編成する
○　現在の地域では、施設でのボランティアの役割を担う
○　隣近所のつきあい方が疎遠になりつつある中で、日々のあいさつ、声かけをできる限りすることで、近所や地域の方の異変に少しでも早く気づくことができると思う。「気づき」を地域包括等へ連絡することが苦でなくなるようになればと思う
○　協力できることは、できる限りやっていきたい
○　人とのつながりの中、出会い、触れ合い、会話を大切に、趣味、スポーツを通じ、運動、健康、雑談に楽しい時間を互いに過ごしたいと思う
○　人口の高齢化で、当然認知症人口も増加している。そのことを、自然な姿として受け入れる世間として協力したいと思う
○　家族や施設職員以外で話ができる人となり、何かあった時には、「いてくれて安心だった」と思ってもらえる人でありたい
○　ご家族が中心になり、隣人同士声かけを行えると思う
○　理解者になることができたらと思う
○　見守り、話し相手、関係機関への橋渡し
○　どうしても家族や家庭の中だけで抱え込み、他人に助けを求めることはしづらいと思うが、これがもっと広がりができるようになるといいと思う
○　認知症を発症しながらでも、ご本人の楽しみとされていることを地域の中で共有し、ご家族の方との相談相手となることができたらと思う
○　認知症などの人を地域で支え合う仕組みづくりを進めていくことは必要なことであり、できる範囲で協力する
○　認知症の方の集まり、サロン、デイサービスのような所で、人手が不足の時等、見守りや話し相手のお手伝い等はできると思う
○　地域住民としての役割、ボランティア活動に参加させていただきたいと思う
○　町内会長やその他の役員と、必要に応じて情報共有場合の一端を担う役割だと思う
○　日常の生活として身体が動く活動
○　民生委員の立場としてはもちろんであるが、地域の住民の一人として、近隣住民として、気軽に相談に乗ったり、嫌がられない範囲でこちらからアドバイスができるような人間関係を日頃から作り上げたい
○　話し相手、傾聴、相談相手
○　認知症の人を見たら、声をかけることが大事だと思う
○　認知症の人をしっかり把握し、衣服、持ち物などに氏名、連絡先などを書いてもらう。町内をパトロール中に該当者を見つけたら、保護し、家まで送り届ける
○　見守り、傾聴、介助
○　見守り、寄り添う
○　ご家族の話を寄り添って聞いてあげる
○　健康な身体や生活を何も悩んでいなくても、いざ病気（認知症）になった時、何をどうすれば良いか分からない方が多いので、今までの知識を活用して、地域での声かけや何らかの支援をしていきたい

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○　私は認知症、キャラバンメイト、認知症サポーターの認定も受けているので、地域の方から依頼があれば、できる範囲で協力させていただくつもりである。高齢者対象の各種ボランティアや、地域における他の活動もあるかと思うので、介護サービス相談員の職務を優先するが、地域の方から依頼があれば、他の活動についても考えたいと思う（メンタルケアセラピスト、ホームヘルパー２級取得）
○　サポーターやキャラバンメイトの活動で認知症の知識の普及を進める手伝いができること
○　高齢者のサロン活動の中で、参加時の行動を見ていると、認知やＭＣＩへの変化を感じ取ることができ、家族へのアプローチができる
○　仕事以外でどのような役割を担えるかは話を聞くくらいしか思いつかない
○　メールで認知症の方が行方不明になったという連絡が入った時、常時注意しながら町を歩いたり、車で走っている時も歩行者の服装などに注意を向ける。ご家族の方が困っていれば相談に乗り、介護認定を受けるよう促し、ケアマネの方のお世話になることを勧める
○　家族（直に関わっている方々）の話を聞き、手助けできることはないか、行政（市、包括）につなげられることはないか、考える（民生委員としての役割）も含まれているかも知れないが)。会話して傾聴していきたい
○　高齢者の孤立を防ぐため、地域での訪問等の機会や、イベント事業を増やし、地域全体にもっと近い存在として認識してもらう
○　現在、民生委員として活動を行っている。地域で年２～３回ほどサークル活動をしているので、認知症の方にも参加を促し、地域で楽しく生活していただくように、声かけ、見守りをしていきたいと思う
○　現在いろいろなボランティアを行っているが、地域の住民の皆さんには、声かけを心がけて行っていきたい。気づきの中で、家族の方にもコミュニケーションを取りたいと思う
○　地域の高齢者を確認し、独居老人の日々の生活変化に気をつけ、異常を早期に発見する
○　認知症のお世話をしている方の相談など、行政との橋渡しができると思う
○　地域柄、隣近所のお付き合いもあり、行事（道・川の掃除、お寺関係）も多々あり、お茶サロンほか、日頃の見守りがある。小さなことだが、高齢化が進んでいく中、どんな小さな事でも、できる人ができることをする
○　触れ合い・話をする場でスタッフとして手助けする
○　今後も民生委員として高齢者の見守り・困りごとなどを行政につなげるようにしたい
○　体験を話していくことで、認知症や障害等がある家族を支えている人の孤立をなくしていきたいと願っている
○　認知症の方が地域で暮らし続けられるように、地域コミュニティ活動をする。現在、いきいき百歳体操の世話役をしているが、地域の高齢者が集えるサロンの開催も進めたい
○　認知症の知識を深めるための集会や、地域包括支援センター・特養・ＧＨ等の紹介
○　地域の居場所があれば、スタッフとして参加したいと思う
○　居場所作りや、家族を支える仕組みを確立することだと思う。①話し相手、②お手伝いを担う、③行政へとつなぐ役割をする、等
○　自治会の役員として一人暮らしの方の話し相手、見守りなど
○　地域の介護予防サロンを通して、認知症の方の参加を促し、周囲の人にもその方の特性を理解し、ともに見守り協力し合う。また、障害者の相談機関や地域包括等の研修の場が多くあること等を勧めていく
○　まず、介護施設は、地域を巻き込み、全員で高齢者をサポートする隔離型でなく、“開放型”に変えて、その中で地域住民として具体的にできることはないか、高齢者を支える仕掛けづくり・コミュニケーションづくりに取り組む
○　この地域ももれなく独居世帯、高齢者世帯が増えている。現在、自治会館を集いの場として、いきいき百歳体操・サロン・出前講座・会食会などを主催しており、これによって多くの人が交流し、人流を盛んにしていきたい。ただ、いろいろな事情で来られない方に対して、安否確認とともに日常感じていることを傾聴する
○　オレンジカフェのスタッフとして、認知症の方の話し相手と、介護家族の方の相談相手をしている
○　マンションに住んでいる。所帯数がかなり多いマンションだが、他の住人とのつながりがない。一人暮らしの高齢者がおられたら、安否確認や、ちょっとしたお手伝いなどできるのでは？　と思うが…
○　高齢者の方との関わりを作る。町内会行事参加等。近所の高齢者を把握し、変化に気づけるようにしていく（小さいグループ単位）
○　近隣のご高齢の方々に、負担にならない範囲で見守りを続けた
○　ヘルプをかけられたらオールマイティに動ける人になりたいと思っている
○　まず、会話による精神的高揚（楽しい気持ち)。次に、身体に栄養を送る。たくさんいろんな物を食べてもらう
○　見守り、声かけ
○　何かしら話し相手にはなれると思う

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○ 認知症ご本人、家族に声かけや話を聞くといったコミュニケーションを取り、日常的に関わりを持ち、孤立しないよう気配りをしなければと思っている
○ 地域の皆さんと連携を取りながら見守りをする
○ 見守りを続けながら仲間を作り、見守りの輪を広げていく
○ 結成して 50 年近くなる町内会・福祉部の役員をしている。年々会員・役員とも高齢化が進み、特にコロナ禍後はそれまでと違い、家々を訪問しての見守り活動は難しい現状である。なので、認知症の方や男性の方を含め、全会員を対象にサロン活動をしている。地域包括支援センターの力を活用させていただき、町内会の方の介護サービス利用などにつなぐことが大切かと思い、活動している
○ 家族だけに負担をかけるのではなく、近隣の方々が理解して支えることができれば良いと思うので、できるだけ協力していきたいと思う
○ 高齢者福祉施設での傾聴ボランティアと介護サービス相談員を 14 年ほど活動してきて得た経験を踏まえると、活動者間の地域におけるネットワーク化を図り、定期的に集まれる場所を設置し、認知症等の人や高齢者の方々との茶話会開催による交流を図ることが必要と思う。現在多くの地域で実施されているが、空白地は意外と多いと思う。集まることによって安否確認や相互に会話をすることにより、認知機能低下の抑止につながる。こうした集まりの際に、スタッフとして役割を担いたいと思う
○ 傾聴活動や茶話会やサロンの主催、見守り訪問等の役割。病院への付き添いやゴミ出し、買い物等の生活支援
○ 市政につながるアドバイザー（地域包括、介護保険、高齢者福祉協議会等）になれると思う
○ 地域の認知症の方の見守り活動や、権利擁護の相談活動、また気軽に集まれるカフェなどの支援活動に参加するなどし、地域を支える役割を担いたい
○ ご近所の方と、見守りのネットワークができるように、声かけや、つながりを作っていく
○ 今は高齢者や障害者、子ども、女性など地域で暮らすすべての弱い立場の人々を包括的に支える仕組みが必要だと思っている。分野ごとに分かれている場（例えば、子ども食堂と認知症カフェ）をくっつけるなどのアイデアを実現したい。その役割を果たすために行動したいと思う
○ これまで通り、老人クラブ等地域の行事に参加しない引きこもりの方、5080、障害者など、関わってきた人たちの相談などに少しでも気持ちが楽になるように声をかけていきたいと思う
○ 傾聴する
○ 現実は一人暮らしの住民も多い。なかなか声かけが難しいが、できるだけ見守りたいと思う
○ 見守り、声かけなど
○ 多種多様な人の居場所作りに関わること
○ 見守り、声かけ、買い物、話し相手
○ 定期的に訪問したり、電話等をして、話し相手になってあげること
○ 認知症の程度もあるが、認知症の方が家族と生活している場合は、家族も大変なので、散歩している時などに、家族や認知症の方に、困っていることがないか等声かけをする
○ 施設へボランティアとしての利用者さんとの話し相手として訪問してみたい
○ 地域で以前ミニデイの活動があった。集落での活動で、高齢者の方も近くて参加しやすいこともあり、介護予防として参加者が集まり、お互いの健康や、会話でコミュニケーションを取ることで、参加者の健康を知ることもあった。ミニデイのあり方が変わり、集落にミニデイはなくなった。もっと地元集落での高齢者の状態を見る、知る機会の場を、支援的なことを含めて、仕組みづくりを考えてほしい（都市的地域と地方のあり方も違うが）
○ コロナ禍後、入居者と外部者との接点が少なくなり、閉鎖的になっているように思われる。施設側からも、地域交流を意識してもらえたら、と思っている
○ 認知症についての理解を深めるため、サポーター養成講座に参加し、サポーターになる。カフェや認知症に関する市の施策について知らせる。相談窓口である地域包括支援センターの紹介などとともに、一人で抱え込まないで、手伝えることがあったら教えて、と声をかける
○ 情報発信は常に持ちつつ、傾聴ボランティアに努めたい
○ 地域で支えることは難しい。世間に知られたくない部分があるので、家族世帯の方には本人に寄り添うよう話す。民生委員とふれあい相談員みたいな方がいて、一緒に活動してはどうか
○ 地域の高齢化が進む中で、自然や環境を維持していくためには、どのようにしていくことが必要なのか。話し合いの中で、自分の役割を果たしていきたい。幸い、我々の年代までは、話し合える仲間がいるので助かるが、子の世代にはどうなるか、不安は多い
○ 一人暮らしの高齢者が増えていく中で、気配りを忘れず、各町内で声かけなど心がけるように協力しなければと考えている

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○ 話し相手になる
○ 認知症を抱えている方の行きづらさを傾聴したり、活動ができるような居場所作りの一員として役に立てればと思う
○ 地域の施設はもちろん、包括センターの協力を得ながら、町内会の活動に認知症の内容も取り入れながら理解を深め、できることからサポート活動を進めていくことが大切かと思う
○ 施設に入居している方、通っている方、在宅で介護を受けている方、総じて足りないのは「お話し」すること。さまざまな機会（介護サービス相談員・ボランティア・認知症カフェなど）の中で、できるだけ多くの方のお話し相手になれれば良いと思っている。また、この経験から、どんな話をすれば高齢者は喜ぶのかについて、専門職や高齢者と接することの多い方々に伝えていきたい（来週、ある介護講習で初講師を務める）
○ 地区住民からの情報収集
○ 災害時などに役立つような情報の共有と連携に役立つ組織
○ 認知症への理解を広める
○ 行政・社会福祉協議会・民生委員・ボランティア委員等の横の連携が大事なので、そこをつなぐコーディネーターがいたら良いと思う
○ 私の母も認知症で、100 歳になる。自宅で過ごしており、大変さを深く感じている。同じく認知症の家族と生活を送っている方々の気持ちを、ともに支え合うことができると思っている
○ 地域包括支援センターなどの専門員へつないだり、見守り
○ 認知症の方の家族の方との関わりが大事と思えるので、抱える大変さを理解して活動する
○ 認知症の人々に接する機会が多くあると、話の聞き方または接し方ができるようになると思う。役割としては、何度も同じ話をしてきても、笑顔で話を聞いてあげられるような仕事をしたい
○ 認知症カフェ等の手伝い。地域で行われるイベントや行事等への参加時の同行など
○ 認知症キャラバンメイトなどの講演会・研修などに参加して、知識を得て、認知症の方や地域のために、自分のできることを協力したいと思う
○ まずは隣人から、自分の意識を変え、隣人への声かけ、見守り、がんばりすぎないで、できる範囲で動いてみること
○ 介護の相談や、近隣者への支援協力等ができるかと思う
○ 地域の中で認知症かな？ と思われる人を見かけたら、やさしく声かけをし、本人の不安の軽減ができる
○ 公民館活動の参加やウォーキング中のあいさつなどで、顔見知りを増やしていく
○ 地域のシングルシニア宅への訪問声かけ
○ 那須町のような地域見守りができる地域にしたいと思う。そのための昔のような近所同士の触れ合い、関係を少しでも良くする手伝いをしたいと思う
○ 今、自分の地域ではこれと言って活動はない。介護サービス相談員になり、これから増える高齢者の人たちのお話し相手になったり、車での送迎などお役に立ちたいと思う
○ 見守り。具体的には、隣人としてお裾分けしたり、会話したり、お茶を一緒に飲むなど、近所づきあいの延長
○ 地域のつながりが脆弱だと感じている。隣近所では見守りはできている。しかし、責任が見えない。これは行政として、自治会への対応が、また求めるもの（組織づくり）がない。自治会離れ（住民の）は、自治会が不活発だからでは…。もっと一緒にやっていきたいのに。今後は、地域共生伴奏型社会から作っていく必要あり。自宅介護も多くなり、そこでの問題も多くなるだろう
○ 傾聴的なこと。行政との連絡役
○ 見守りや話し相手。買い物支援。散歩のお供
○ 地域に関しては一人暮らし、老老介護の方たちには、個人的には常に目配りをしたり、ご本人たちにも困った時は声かけしてくださいと話している。地域協力隊も公民館ごとにいて、気配りはあると思うが、せめて住民として見守りたいと考えている
○ なるべく一人にしないように、近所の方と見守り、話し相手になりたいと思う
○ 相手の気持ちの寄り添ってお話を聞くことで、お役に立てたらと思う
○ 家の近所はもちろん、外で見かける高齢者にも気にとめる、声をかける。そこから始めて行きたいと思う
○ 生活の様子を見守りながら、お声かけをする
○ まとめ役、相談相手
○ 見守り、話し相手
○ 地域の中での高齢者や認知症の方の情報を頭の中に入れておき、何のサポートができるか？を考える。
そして協力する
○ 情報発信（チラシ等配布など）

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○ 何と言っても声かけすることを大事にしている。「この人に相談してみようかな」と思ってもらえる人になりたいと思う
○ 静かに手を差し出す。地域の皆様での見守り
○ 自治会や民生委員と協力し、地域の行事（祭りや避難訓練など）に参加や手伝いなど声をかけ、閉じこもりをなくすよう顔見知りの関係を作っていく
○ 超高齢化にますますなっているので、地域全体で見守れる体制が作れるようなものがあると良いかと。民生委員だけでは厳しい現状ではないかと思う
○ 民生委員をやってきたので､どこの家の方か、ある程度分かるので、毎日の生活上で地域を気をつけて見守っている
○ 民生委員の立場で、もっとこまめに高齢者を訪問し、気のおけない雑談から困りごとなど聞き取り、支援サービスを紹介したり、機関につなげたい
○ 訪問すること。ばったり会った時おしゃべりすること。自治会、公民館イベントにお誘いすること
○ 現在、自治会の会長として、民生・児童委員として、地域住民と接する機会が多い。接する機会が多いことが、一つの役割を担っていると考えている
○ 相手の話を聞いてあげる。会場作りの手伝いおよび下足の管理、整理、等、裏方としてお手伝いできること
○ 特別に作る仕組みだけでなく、会食・サロンなど多くの方々が参加できる場所で、自分自身が活動することをはじめ、ボランティアの発掘に力を入れている
○ 今より相談員の活動が増えたら、施設、行政、相談員の情報交換の場、例えば、会議を開催し、施設同士のつながりを作る。介護サービス相談員のＰＲ活動を通して、行政や地域包括の相談に到っていない困っている認知症の方やご家族を、相談窓口やオレンジカフェなどにつなげる
○ 長い間民生委員、自治会長をさせていただいていただき、地域の高齢者が現在でも相談に乗ってあげられている所。体調や家族の問題についても、少しでもお役に立てればと思う。高齢になっても、住み慣れた場所に地域の方たちと楽しい生活ができることを願っている
○ 歩いて行ける近くに、高齢者が集う機会を多く作っていくことが、軽度認知症の方々の進行を少しでも止めることができると思う。私は、高齢者の集いの広場（サロン）を開催しているが、身近にあるともっと良いなと思う。このような場に行政支援が必要
○ 外出をためらう高齢者に地域の情報を伝え続けたい
○ 包括センターとコンタクトを取り、自治会の運営に関わっていきたい
○ 家族と寄り添って交流できるサポート活動
○ 外出支援、介護福祉等の資格が活かせるのであれば、何なりと
○ 認知症に関しての啓蒙活動。認知症の家族やヤングケアラーの交流活動
○ 認知症を他人事とせず、自分事として考えていくことが大事である。見守り、声かけで、変化が分かるので、注視していくこと、困ったらあの人に相談してみようと思ってもらえるように普段からの関わりが必要である
○ 見守り活動
○ 声かけ、あいさつなど身近なところから心を配っていきたいと思う
○ 見守り活動。無関心でいないこと、コミュニケーションを取ること
○ 毎年ふじみ野市で認知症講座を開催しているので、都合のつく限り参加している。自分で無理なくできることを目標にしている
○ 外で認知症の方に出会った時、困っていたらお手伝いをしたい。また、話しかけられたら、いっぱいその方の話を聞いてあげたい
○ 見守りチームとして､おせっかい。おせっかいを受ける側になった時、手助けを求めたり、受け入れる近所づきあい
○ 近隣住民との声かけ、あいさつなど
○ 近所の家庭のことは知らないことが多いし、入り込めないため、捉えにくい。やはり行政がつないでいただけないと担いにくい
○ 困難。高齢世帯のみの地域で、交流がない
○ 一緒に過ごす時間を作る、お話を聞く
○ 地域の行事やイベントのサポート、清掃活動、災害時での緊急支援、復興支援、等、地域のベテラン世代と若い世代とでの交流、意見交換ができる機会などを作り、ここの住みたいという地域環境を作ること
○ 町会、自治会、ご近所等で連携して認知症の人に対して見守り活動して支え合う
○ 定期的に訪問して状況を知っておく
○ 認知症は年を取ると誰でもなる可能性があるものである。認知症は自分のことと思い、認知症の方を大事に、優しく対応すると良いと思う

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○ 独居の高齢者の数も多くなってきており、見守りや声かけなど安心して話ができるよう、まずは顔を知ってもらえれば良いと思う
○ 認知症のことをよく理解し、地域住民同士のコミュニケーション、またそういう場所に参加してもらえるような橋渡し役
○ 地域で支え合うことにその人なりの距離感を持つことも必要と考えている。認知症発症前からの関係作りや、居場所を作っていくこと、そんな中でお話し相手ボランティアとかだろうか
○ 見守りながら、必要と思う時、自然にお手伝いをすること（ゴミ出し、家の中での困りごと（電気、水道、台所等の故障））を、家族のように助けてあげる、手伝う
○ 見守りや声かけなど
○ 地域のスーパーや路上で何か困っていそうな人がいたら、そっと声をかけて、手伝えることがあれば支援する
○ 自治会では、自治会内の高齢者を対象とした「お楽しみ会」を月に１回開催。地域包括支援センターの講演、折り紙教室等催しの後、自治会費で食事を提供し、高齢者が外出し、地域の方と交流できる工夫をしており、参加者に喜ばれている。高齢者を地域ぐるみで見守り、震災時にも支援できる体制を取っている。私は、認知症や高齢者に役立つ資料を自治会長に持参して、回覧板などを通し、地域住民の皆さんへの広報に役立ててもらう役割を担っている
○ 居住する地区は、自治体に加入する人も少なく、あいさつをする方も減っており、他人との関わりを避けている人が多いので、難しいかも知れない
○ 認知症カフェを手伝う。民生委員として独居で軽度の認知症の人を安心ケアセンターにつなげる
○ カフェで認知症の人の話し相手になれると良いかなと思う。地域の中で、認知症の人らしき方と出会った時に必要な支援（声かけ、他の所へつなぐなど）
○ 気になる方の見守り、周りの方への声かけ。認知症への理解の周知（認知症サポーター講座の開催）。集まれる場・会話できる場の開催
○ 認知症の方に声かけをする
○ 親密性のある地域なので、これまで通り見守りや声かけをしたいと思っている
○ 症状を理解して､様子を見ながら、何が必要か、どこまでお手伝いできるかを相談しながら、お役に立てればと思う
○ 認知症を患っている方々が自由に動ける地域づくり。特に、新しく越されてきた方々にも認知症を理解していただき、徘徊と思われる方への声かけ。買い物時の異変（大きな紙幣しか出さないなど）、スーパー、コンビニなどでの声かけ等大きな取り組みでなくても実践できることが多いと思われる
○ 認知症の症状は千差万別で、対応がとても難しい。認知症の方は進行するほどプライドが高くなる。地域で支え合えるのは、限界がある。専門のプロがいるデイサービス等での対応、または認知症に対する知識を持った家族の協力が不可欠と思う
○ 近隣の高齢者に関心を持つ。声かけをする
○ 認知症の方に限らないが、いつも相互扶助（支援）の精神で日常生活を送ることが肝要と思う
○ 昨年まで、民生委員と介護相談員を兼ねていた。民生委員としては、家庭訪問をして接する機会が多かった。今は民生委員をやめて認知症サポーターとして研修を何度も受けてはいるが、家庭訪問をするなどの具体的な行動ができない。できれば民生委員さんとともに情報を共通理解できるようになったらいいなぁと思う
○ 認知症の人への対応は、家族や親族からの相談があった場合、行政（地域包括支援センター）と連携して、高齢者施設の利用相談や施設紹介を行う。独居高齢者の認知症の人には、定期的に訪問して声かけ行動確認をするとともに、親族等への連絡を取る。地域住民との情報交換と協力体制づくりが大切である
○ 公民館サークルの活用。近隣の高齢者への声かけ。介護保険制度や介護サービスの相談
○ 一人の力では限界はあるが、多くの方へ声かけし、見守る目を一人でも多くして、安心をしてもらえるだろう
○ 地域包括支援センターの方開催の勉強会に出席して、できることがあれば協力していく。認知症の方に声かけ、訪問等
○ 近所で困っている方がいたら声をかけ、行政とつなげていけたらいいなあと思う
○ 我が町会の班では、認知症、アルツハイマー月に沿って、マリーゴールドを植えている。皆さんとのコミュニケーションを図っている
○ 「思いやりの心」で温かく見守り、支えている。認知症の方やその家族の応援者でいる
○ 見守り。簡単な支援（例えば、体操会場に一緒に行くこと）
○ 個人情報重視の観点から、地域の認知症の高齢者と接することが難しい。自治会と連携していければ、早期に当該高齢者と接することができるかも知れない
○ 近所に徘徊する高齢者がいたが、出会ったら声かけし、見守るようになった

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○ その方に寄り添い、ご家族の良き理解者として接することができたらと思う
○ ちょっと認知症傾向かなと思っても、なかなか家族の方がいらっしゃると、支えるといっても難しいと感じた
○ 地域包括支援センターの方々の指示のもと、必要な方への安否確認や様子把握は将来的にはできるかな？ と思う。また、地域のふれあい処のお手伝いや、オレンジロバ会への参加も可能と思う
○ できる限りの協力をしたいと思う
○ 近隣の方を気にかける
○ 地域で認知症の方を受け入れられるようになっていければと思う
○ 私の周りでも高齢になる方が多く、いつの間にかデイサービスの車が迎えに来たりと、そして歩行困難の方。一人暮らしで過ごしている方。私はできる限り声かけをして、まずはあいさつが一番大切かと思う
○ 近隣との関わりを密にし、気軽に話ができることや、見守り活動、認知症カフェや家族の会等のことを紹介できるよう心がけたいと思う
○ 私の周りは、80 歳以上の高齢者が多く、具体的に認知症の人を支えることはできない。関係者と相談し、グループホームや介護施設に入れることしかないと思う。悲しいことだが、これが今考えられる方策である
○ 認知症の方への対応が家族だけの場合、失敗を叱ってしまったり、言葉できつく当たってしまうことが多い。施設の評価はできないが、どういったことをしてくれるのか、どんな対応なのか、皆さんに話して安心してもらう窓口なら経験を活かせると思う
○ 小学校区の各地域の集会所などを活用し、地域の高齢者が参加しやすい環境を整えた上で、民生委員、包括、地区社協、区町会が連携して介護予防教室や敬老会のようなお楽しみのイベントを開催し、そこでつながった方々をその後もフォローして必要なサービスにつなげてあげられたらいいと思う
○ 体力はなくなったが、傾聴を通して寄り添っていけると思う
○ 自治会活動の中で地域住民の見守り等や支援センターとの協力のもと、貯金体操をやっていたが、継続できなかった。民生委員との連携を強化し、高齢者世帯・単身世帯への見守りが大事（個人情報を解決するため）
○ 地区ごとに認知症カフェがあると便利で、お手伝いしたい
○ 家に引きこもりがちになるので、外に出ることは刺激にもなり、大事だと思う。行政の行事等お知らせしたり、一緒に出かけたり、等はできると思う
○ 私の筋トレサポーターを活かして、フレイル予防を目的に、一生自分の足で歩ける体力作りのサポートをしていきたいと思う
○ 何ができるか分からないが、体を動かす体操を教えたり、寄り添って話を聞いてあげたりできたらいいと思う。少しでもホッとする時間を味わってもらえたらうれしい
○ いろいろな人たちを見ているので、困った人がいたら、手続きなどのアドバイスを担えると思っている
○ 散歩や買い物に出かけた時、「おかしい」と思ったら声をかけてみる。隣近所の人たちと日頃からコミュニケーションを取る
○ 認知症サポーターとして、本人、ご家族の見守り、支援
○ 集合住宅に住み、居住者の年齢はまだ高齢化しておらず、支え合う仕組み作りを考える問題提起はなされていないが、数年後には団塊の世代の居住者が認知症を心配する時期を迎えると、何らかの役割で参画したいと考えている
○ 認知症は、その方、その方で対応が違ってくるので、一人で進めないで支える相手探しが必要かと思う
○ 私自身認知症等でお世話になる年齢に入ってきた。日常生活の中で私にできることがあれば、ボランティア活動をしたいと思う
○ 自分自身も年を重ねていけば認知症になり、お世話をかける。
○ 当事者家族とケアマネ、地域包括支援センター、民生委員、交番などとの隙間を埋める人材として（いつでも笑顔で対面で話を聞いてくれる人として）安心できる役割
○ 歩行が危なそうな人には声をかけ、手伝ってあげることはよくある（横断歩道とか）
○ ちょっとした声かけや、支援団体や施設へつなげる
○ 見守り（理解）
○ 見守ることだが、その方法を思案中である。継続して観察する必要性を感じる
○ 独居が増えてきているため、元気で生活しているかの確認、および引きこもりの防止
○ 困っている方への声かけ、徘徊、行方不明の情報があれば、外出時気にかけられる。認知症を在宅で世話をしている家族へのサポート（ボランティア）、ファミリーサポートのように、数時間でも家族が外出時に一緒にいてくれると助かると思う。別宅のある茅野市では、LINE とメールで情報が届く
○ 今はまだ支え合えるとまでは言えず、それほどのことはできないが、そういう方に気がついた時には、見過ごすのではなく声をかけてお話を聞けるようにできればと思う。実際問題としては難しい現状である

問８ あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。（調査票回答者）

○　徘徊時の見回り､家族への支援（話を聞いたり、困った時の手伝い（ゴミ出し、買い物等)）、声かけによる状況確認
○　これからの社会はとても大事だと思う。業者任せはマズイと思う
○　何も役割を担えることはできない
○　理想としては、デイサービスとは違った敷居の低い交流の場を提供できればと思うが、現実としては見守り程度になってしまうのではないかと思う
○　認知症家族の行政への橋渡し（情報提供）
○　迷われているような認知症と思われる人を見かけた時、積極的に声かけをする。地域としては、隠れた認知症の方々を把握し、本人、家族とのコミュニケーション作りが大切と思う
○　認知症の正しい理解をした上で、地域にどんな高齢者が住んでいるかを知る。町内会や自治会などを巻き込んで支援の必要な認知症などの高齢者を見守る支援体制を作っていければ良いと思う
○　それとなく気にかけて、会った時には声をかけたりしてみること。立ち入りすぎずに気にとめていること
○　近所の方との交流。あいさつなど日常の会話。町内会に参加
○　笑顔でのあいさつ・声かけ・助け合い、橋渡し。地域で気になる方がいたら、ご様子を確認する。困っていたら孤立しないよう配慮をし、声をかけ、安心していただけるように関わる。認知症を理解していない方には認知症の説明。必要と感じたら適切に行政に橋渡しをしていく。誰もが困らない、悩まないで平静に生活できるように、今自分のできること、小さな事から丁寧に行動する
○　地域住民との関わりを深める。困っている人がいたら声かけをする､または傾聴､相談に乗る。気軽に声かけをする
○　声かけと見守り
○　見守り。声かけ。地域包括支援センターへの連絡、等、介護保険行政などへのつなぎ。災害時などの安全確保。防犯対策
○　すでに、認知症カフェと、他世代交流サロン（認知症の方も参加している）を主催している。家族（姑、および母）が認知症で、その介護をした経験から、キャラバンメイトになった。また、民生児童委員として、現在も多くの認知症の方とそのご家族の支援をしている。今後は、地域でチームオレンジ活動に取り組みたいと思っている
○　地域の方々と認知症についてともに学び、サポートをしていきたい
○　近くの独居（高齢）や、自宅で介護をされている方になるべく声をかけて、困った時は声を上げることができるような関係づくりなどはできると思う
○　家族に認知症の人がいるということも隠さず話せる地域作り。話を聞き、不安をなくしてあげる傾聴が必要
○　認知症を患った方以外、高齢者で軽い認知症ではないかと思われる家族と生活をともにされている方々に、施設の違いやそこに到る事業所の案内ができると良いと思われる

介護サービス相談員調査　記述回答

問８　あなたの地域で、住民による権利擁護に資する活動を発展させていく上で、課題と感じていることなどがあれば、そのご見識をお聞かせください。
（WEB フォーム回答者）

問８ あなたの地域で、住民による権利擁護に資する活動を発展させていく上で、課題と感じていることなどがあれば、そのご見識をお聞かせください。（WEB フォーム回答者）

○　まず地域の人に権利擁護とは何かを理解してもらう。
○　行政と住民との協働
○　精神障害者が施設入所した際、虐待が疑われるような情報が入っても、介入できない
○　広報などで周知することも大切ですが、基本、草の根的に教育活動が必要と思います
○　独居生活者の見守りなど
○　担い手不足
○　保険制度の理解
○　コロナ禍により、個人宅訪問や色々な行事がなくなって、地域の方々と話す機会も少なくなりました。独居老人の家庭も多くなったので地域の方、全員で見守る体制があるといいと思う。
○　役員をしている時には、情報が入るが、役を終わると、守秘義務の壁を感じる。裏付けがないと、なんの立場で活動しているか、信用されない。
○　気になる方がいても、次の役の方に遠慮して、躊躇してしまう。”
○　権利擁護に関する情報が少ない、または周知されていないこと
○　子どもの頃から色々な方とかかわる経験をしていくことが大切と思います。「他人事」という意識を持たない想像力を育てる事も大切ではないでしょうか？
○　地域に根付いた窓口
○　専門知識の学習
○　活動を理解し役立つような定期研修の実施。
○　耳が少しずつ遠くなったことが周りの人にわかりにくい。車や電車、人との対話で苦労する
○　住民の入れ替わりも激しくなり、いわゆるご近所さん的な繋がりがうすくなっていること。
○　次々とマンションが建設されて新住民が入ってくるが、地域のコミュニティが形成されていない　町会に加入する人は少なく祭りなどへの参加も少ない
○　もともと壊れつつあった地域コミュニティをどのように再構築していくかが最大の課題と思います
○　活動内容が市民に浸透していないので、広報活動にも力を入れた方がよい。
○　若者の興味を引く
○　個人情報保護、情報漏えいなど、対応の遅れ躊躇をおこすことがある
○　偏見を無くしていくよう広く呼び掛けていく。
○　成年後見制度の周知と活用
○　そういった活動が見えないし、包括的に行われているのかもわからない
○　高齢者が増加しているにも関わらず、まだまだ他人事と思っている人が多い。啓蒙活動も少ないと思われる
○　施設以外も相談員の訪問が必要
○　様々な活動を周知していくべきと思われる
○　介護サービス相談員の知名度が低く、どんな活動をしているのか知らない人が多い。施設によっては「粗探し」と思われ受け入れ拒否も少なくない。知名度、活動内容を広めて行く必要がある。
○　高齢者の福祉より他に必要な少子化対策に税金を使う事が大切…という風潮が高まりつつあることが不安です。高齢者の生きづらさを理解して欲しい。
○　個人情報保護の観点から、情報が共有できない。
○　住み慣れた地域で安心して暮らせるように認知症に優しいまちづくりへの努力。地域包括ケアチームの充実、高齢者の社会参加や生きがいを持てる地域社会になる活動を広めることで介護予防に繋がると思う。ケアチームの一員として適切な支援活動が出来るよう、寄り添って行きたい。
○　長く住んでいる（３５年）地域ではあるが、コミュニティが表面的です。最低限の役割をするだけで深まって行かない。プライベート情報も閉じている人が多い。
○　情報交換が少ないのでもっとコミュニケーションを増やして住民がお話しすることが大事だと思います
○　住民の権利擁護意識が低い
○　市町村ごとの格差があり、最近は何処まで関わっていいのか分からない。
○　自ら問題を発することが難しい人に対し、本人の意思をどう確認しサポートするか。
○　高齢者の意見「市からの配布物が来るが内容が理解できない。」市から配布物が来るが、字が小かったりカタカナ語そして、専門用語が理解できないので、放置してしまう事がある。なので、高齢者に見やすい字で分かりやす文章にしてもらいたい。住民どうしの交流が少なく、孤立しがちな人に興味を持ってもらえる催し物があるといい。その場で、防犯や交通安全の話題があってもいい。催事に参加するために交通移動手段を提供してもらえる人には、市が保険を補助してくれる制度があると良い。

問８ あなたの地域で、住民による権利擁護に資する活動を発展させていく上で、課題と感じていることなどがあれば、そのご見識をお聞かせください。（WEB フォーム回答者）

○ 個人情報の保護
○ 地域や行政など繋がっていない方へのアプローチをどのようにして行けばいいか難しさを感じる。
○ 相談窓口が少ない
○ 山間部都市部広域にわたりその活動範囲をどうすれば網羅出来るのかなと個人的には考えます。
○ 活動に関して　一般の人は、ほとんど認知されていなく、また、なんの権限もなく強制もない、無力なように思う。全施設に介護サービス相談員を入れなくてはいけない、という規定が欲しい
○ 人材不足、　地域での活動広報の不足
○ 自治体として、市民レベルでの権利擁護に関する活動がどの程度行われているかわからない。いまだ、介護相談員の活動は再開されておらず、定例で毎月行われていた会議もないため情報がない。
○ 分かり安い情報の発信が必要と思います。
○ 市民が横のつながりをさらに築き合う事で弱者にもっと寄り添える
○ 広い議論の場が無いこと。
○ 相談員として学んだ知見を住民に広く伝える場が有ってもいい
○ 広報活動が　もっともっと　必要だと思います。
○ 昨年度、自治会役員を引き受けて驚いたことが地域住民の協力意識がほとんどないことでした。権利擁護を発展させていく上でまず、地域住民が協力する、助け合う、歩み寄るという意識を上げることが大切だと思いました。
○ 人手（なり手）不足
○ 近隣との繋がりが薄い。
○ 住民が権利擁護について関心がない
○ 現状は特にありません。
○ 一人暮らし高齢者見守り
○ 住民の理解
○ 行政だからできることと市民住民では限界があることの線引きが難しいように思います。逆に、市民住民だからこそできることがどんどん広がっていくと良いと思います。
○ 成年後見人より身近な市民後見人の育成が大事ではないかと思う
○ 災害委員などに個人情報をお伝えしているが、守秘義務や文書管理が大丈夫なのか心配。特に最近は強盗も情報を探っている。住民に任せる事に無理がある。
○ 市役所とか包括さんとの橋渡し地区の町内会長との連絡等
○ 地域住民同士の付き合いが少なくなったと思います。
○ 難しすぎて具体的に分からない。
○ 難しいです。
○ 地域住民同士の関わりが希薄なこと。
○ 認知症も含めて精神疾患に対する理解
○ 理解促進
○ 社会福祉協議会支部活動や認知症カフェ、各コミュニティ等の活動に参加して地域の皆様とふれあう中で、より学びながら支えあいたいと思います。
○ どんな人に活動してもらうのかが明確ではない。組織ができても内容が合致しているか考えることが必要。地域の自治会おじさん（おばさん）たちのたまり場になってはいないか。むずかしい。公募を打ち出すことも必要では。
○ 人権について認識が低いこと。
○ 住民全体に理解できるような工夫が必要不可欠だと思います。
○ 個人情報のあり方
○ 自分自身いつ支えられる側になるか分からない。偏見を持たず役に立つことは積極的に行いたい。
○ 地域性で女性が先頭だって活動して行くのは難しい気がする。また同性からの妬みのようなものもあり、頑張った分傷ついたりする。見方も大勢いるが自分の心が傷つくのはやっぱりこわい。課題というよりは愚痴です。
○ 活動をガラス張りにして、老害を排除する
○ 人との関係が気薄な為、必要な人を見つけ難くなっているように思う。顔の見える関係作りを心掛けていきたい。
○ 認知症ご本人、家族がなかなか地域社会に症状を伝え社会参加することが難しいのが現状と考える。病気に対する偏見、中傷について社会全体で向き合うためにまず日頃から近隣との交流が図れる機会づくりができるとよい。
○ 決まり事が多すぎ。
○ 行政、事業所、介護相談員の 3 者会議を行なうこと。
○ 個人情報を関係からか、人と人との繋がりが稀薄になっているので、その関係を少しずつ強化していく。

問８ あなたの地域で、住民による権利擁護に資する活動を発展させていく上で、課題と感じていることなどがあれば、そのご見識をお聞かせください。（WEB フォーム回答者）

○　認知症への理解
○　難しいです、例えば認知症の方を地域の仲間として受け入れる。軽い認知症で生活に慣れた地域で生活したいと希望しても、無理な場合があります。もっと地域の住民が知識を持つことが必要です。そのためには行政の広報活動と自治会単位のセミナーに力を現在以上に入れることが必要だと考えます
○　介護福祉の事業で、特に介護職の職員数人の人手不足が要因で職員さんの身体的負担と精神的負担により利用者さんにも大きく影響している施設も見受けられます。
○　地域住民のつながりが希薄になっている上に、面倒な役割を担いたくないという傾向にあると感じています。無理のない範囲で社会貢献に参加する意識が広がってくれればと願うばかりです。
○　なかなかお年寄りは頑固です。ゆっくりと時間をかけて関係を深める事の大切さを感じます！
○　サポートや相談窓口の積極的な周知
○　高齢者や障害者に対しての町内単位でのみまもりや声掛け
○　なかなか難しいと感じる
○　市民へのピーアール
○　自分の周りに、どんな人がいるかとか、高齢者の方の生活をちょっとでも気に掛けるなどの地域の中での関わりを大切に考えて行く必要があるのではないかとおもう。
○　もっと自由に発言できる環境、システムを作る。それを実現して行くために機能する組織があるから。
○　民生委員の成り手がいないという声を地元で聞きます。無償ボランティアであることも、若い世代に訴求しないと感じます。
○　裾野でも昔からの家が残る地域なので保守的で、なかなか他人を信用しません。その人達の権利を守り詐欺などに利用されないよう自分たちに何ができるのか…
○　人と人との繋がりが薄い。挨拶を交わすは人が減ってる…まずは挨拶から。
○　自分に出来ることをやろうと言う意識を待つ人が少なく多くの人が受け身である現状
○　高齢者世帯が多く高齢者を支える若い世代が少ない
○　人員、理解度
○　身近な所から周りに伝えて共有する。自治会、町内会、など小さな単位で取り組みネットワーク作りをする。
○　何故「認知症」になるのか、地域で生活している　障害者の実態等理解不足。もっともっと普及活動をしていく必要性を感じます。また〇〇すると認知症になりやすいとの指導は認知症に対する大なる不安おそれをあおっております。
○　高齢者世帯が多く若い世帯が少ない
○　情報の共有
○　活動内容などもっとアピールしていく事。多くの人は知らない。
○　今の時代は個人主義で、横のつながりを持つ事がなかなかできない。おせっかいは嫌だが、お互いを思いやる気持ちを持ち、姿をみたら声がけをするのは大切な事だと思う。
○　個人情報保護が悪い意味で浸透しており、地域の実情が見えにくくなっていると思います
○　年々地域の行事が簡素化、消滅しているなど、コミュニケーションの場が少なくなってきている。
○　認知症という表に出したくないと思っている家族の気持ちと本人の認識を普通のこととして思ってもらえるよう手助けになるように定期的に訪問して、気持ちをほぐしてあげれるよう話し相手として担えたらいいと思います
○　身体の不自由な方、認知症の方、本人だけでなくご家族の悩みも傾聴すること。孤立しないように他と連携しながら地域で支えていく。理想ではあるが一歩踏み出せない方もいる。また山間部は交通の便が悪く交流が難しいこともある。
○　課題というほどでもありませんが、民生委員でなくとも、町内や自治会内に住んでいる独居人（高齢者含む）に対して安否確認を兼ねて立ち話をする機会を持つ。立ち話の中に悩み事があったら、民生委員に伝える。孤独な人は、よからぬ事を考えがちですから。
○　住民の意識や、関心度の低さ。　活動力や、学びの場ももっと欲しい。
○　地域福祉権利擁護事業について、現任研修で勉強しました。この様な制度がある事を誰もが知っている訳では無い。民生員さん、ケアマネさんが関わっている人は繋がれるが、そこまで行かない人の状況が見えにくい。何かあったら、ここへ声かければ良いと、思える様にできれば。地域包括支援センター等も役割り等分かりやすく出来ればと思います。
○　高齢化でしょうか？
○　地域住人の認知度を上げる。

問８ あなたの地域で、住民による権利擁護に資する活動を発展させていく上で、課題と感じていることなどがあれば、そのご見識をお聞かせください。（WEB フォーム回答者）

○　高齢者世帯が増え、たまに降る大雪の除雪など、やれる人が減っている。地域住民だけで解決できない事をどうしていくか、考えなくてはいけないと思う。
○　ボランティア団体の高齢化
○　ほとんどが高齢世帯になっているが､近所付き合いが希薄なこと。（ご近所さんで立ち話する姿も見なくなった）自治会を脱退する家が年々増えていること｡回覧板がメールで来る｡メールを利用しない家のために回っても来るが、ポストに入れるだけなので、隣人と顔を合わせる機会がなく、最近の様子（健康状態など）が分からないこと。
○　若い世代は仕事や子育てで忙しく、マンションでも子供会を廃止する等地域との繋がりが少なくなっている。定年後世代も娯楽や仕事や孫育てで多忙で、これまで関心を持てなかった地域活動に接点が無い。両世代ともコロナ禍で他人との関わりが少なくなった後は特に、自分のマンションや地域社会と自分から関わろうという人が少ないし、その余裕が無いように見える。介護サービス相談員のように有償にして、ある程度仕事として募集しなければ、手をあげる人は出てこないと思う。市民後見人も、士業とチームで、アシスタントとして少額でも有償であればやってみたい。以前行政書士の方が、本業のかたわらで本当に多忙だと仰っていたので。
○　日常的な生活支援の大切さがわかりますが、システムの複雑過ぎるようになりシステムを理解するにあたり、難しすぎて、また、それをホロォーする人員があり、ますます使いづらい保険の方法になっているように感じます。利用者様の理解がなく、家族のための保険では、痛切に感じることがあります。
○　顔の見える支え合いが重要だと考えています。普段から声を掛け合ったり､庭の花の話をしたり､地域の行事に参加したりすることを通してお互いの情報を共有し支え合いにつなげていく何気ない仕組みを地域の中で築くことができればよいと思います。ＮＰＯなどの事業を立ち上げる力はないので（理想としてはそうありたいと思いますが）子どものしあわせや高齢者（自分もそうですが）が住みやすい地域つくりに力を貸していかれればと思います。
○　熱心に取り組んでいただけそうな人を実際の活動に結びつけること
○　他職種が連携して関わりを深める組織づくり
○　情報不足
○　コミュニケーションをとつてプライバシーは守ることだと考えます。
○　地域の認知症カフェなどに参加し、傾聴活動を行う。
○　地域で、権利擁護に関する PR 研修が、もう少し多くても良いと思います。
○　相談員自体が、少ない。
○　無関心の方達が増えて、個人情報だなんだと権利ばかりこえだかに言う人がふえた
○　個人情報保護が浸透して地域で暮らす子どもや高齢者が一般住民には認知されにくくなり、そのため関心も持たれなくなったように思う。公園が小さい子達の安心できる場所になり以前いたヤンチャな子が何処に行ってしまったのか、地域が歯止めになれているのか、気になっている
○　例えば、介護に対してどの様な権利が有るのかを理解してない方が多数であると思う。色んな事に対してどの様な権利が有るかを、啓蒙することが先決と思います。
○　利用上の柔軟性、利用に至るまでの手続きなど
○　家族の協力
○　自治会組織として、老人会として活動しないと発展しない！　個人的な活動では　個人情報？にぶつかる？
○　現在の活動を通じて、生の声を発信して会員拡大に努める。
○　感じておりません。
○　組織を運営する人が自分の立場を勘違いしているように見える。
○　相談機関が少ないように思う
○　ほとんどの方が、無関心で身近に感じていないとき思います。
○　プライバシーの保護
○　①高齢化で自治会の不活性も含め、人間関係性が疎遠になり、地域の人がわからない。独居死も数年前あった。
②各活動が連携することで、うまくいくこともあるのではないか？
③民生委員の役割、権限、活動がわからない。福祉委員会の活動は活発になってきている。
○　高齢者施設のみでなく障害者施設に対しもサービス相談員のような存在があると良いと思います。
○　近所付き合いが薄れ、町内会への参加も減っているので、何か活動する以前にお互いを知る必要がある。
○　昨今の様子から、より個人情報の扱いに関して勉強していく必要があると思う。
○　その活動を担う人材の確保
○　一般に人権の意識がないように思う。子どもの権利なども理解されていない状況でまずは学校教育、社会教育で啓発が必要だと思う
○　地域の役員さんに、活動が理解されてない場合があり、やりづらさを感じる。

問８ あなたの地域で、住民による権利擁護に資する活動を発展させていく上で、課題と感じていることなどがあれば、そのご見識をお聞かせください。（WEB フォーム回答者）

○ 活動の窓口、入口がわからず、何をしたら良いのかどこへ申し込みしたら良いのか、自分にできることは何なのか…躊躇してしまい門が狭く感じる
○ 市が熱意を持って取り組むこと
○ 個人の事でなく全体に目をむけお互いの信頼関係を築くことも大切かなと思います。
○ 世間の動きと逆らうようですが男女平等・物価高などで生活環境が変わり子ども高齢者が家族の管理外 施設　他人に任せる事が多くなっている状況
○ 個人情報の取り扱いに伴う制約　単身世帯の多さ　希薄な地域ネットワーク
○ 若い方が仕事や子育てで忙しいので､参加できる機会が少なく、活動に関わる方が高齢化しているように思います。
○ 権利擁護という言葉自体になじみがなく、聞いてみようかなと思うような優して言葉を考えていただくと話を聞いてみようと思うのではないか
○ 高齢者の方の自立生活の支援
○ 高齢者だけの家庭が多くなり、地域との繋がりが少なくなっている昨今です。地域住民の協力が必要です。
○ 市民後見人などしっている人が、あまりにも少ない。もっと啓発に力を入れてください。
○ 理解していただきたい事を普及するのが難しい。
○ 問題が発生した時、問題と感じた時よりスピィード感をもって対応する事。
○ 以前からある婦人会に若い人もリタイア後の人も入会しなくなり特定のしかも高齢者の数人に負担がかかっている。そのため田舎でも住民間の繋がりが薄くなっており隣家の住人がいなくなっていても気がつかない状態である。市もボランティアに頼り切ってはいけない所もある。
○ 40 年ほど前にできた団地で、あまり隣近所との交流が少ない地域なので、どのように地域の力を活性化して、権利擁護の意識を醸成したら良いか、考えています。
○ 支援者の連携
○ 田舎なのでまだまだ偏見等が根強いと感じる部分もある。
○ 家に引きこもっているしょうがいのある方や高齢者の把握と社会参加への支援。
○ 隣近所の付き合いが希薄になってきている昨今、もっと福祉の面で情報共有ができればと思います。
○ 活動があまり知られていない件
○ 介護サービス相談員としての訪問を地域すべての施設が受け入れを承認していただけていないこと。受け入れ承認先でも相談員の訪問を歓迎していただけていないこと。
○ タワーマンションが多くなり、住民同士のつながりが難しくなったと感じます。
○ 人手が増えていく事を望んでいます
○ ご近所付き合い
○ 自分は現在民生委員として活動していますが思う事は誰もが気軽に話し〔相談〕掛けてもらえる存在でいられたらいいなと思っています。いろいろな所へつなげる人でありたいと思っています。
○ 特になし
○ 活動して行くうえでの知識不安です
○ 権利擁護に資する知識不足
○ 社会福祉等においては、未だに、与えるもの、与えられるものという認識が底辺にあるものと思われます。また、地域住民がそれぞれの権利を主張して、初めて顕在化するものでないことは当然のことであると考えます。従って、個々の場当たり的な権利擁護に陥ることがない様に、大原則である基本的人権について当然に存すること、あらゆる権利は当然に擁護されるべきものであるとの認識に常に誰もが立ち返ることができることが大事だと思います。従って、老若男女を問わず、それらの事象を再認識できる様な教育の場、機会をもっと増やしていく必要性があるものと思料します。
○ 地域によりますが、近所付き合いが希薄なため権利擁護を求めている方を知らない、気づけないことです
○ 相談員でなく完全ボランティアでなるべく多くの施設を訪問する様にして欲しい。
○ 昔に比べて一人暮らしの高齢者の方が多く、ご家族がいる場合でも一人で離れて暮らしています。理由は色々あると思いますが、ご家族で一緒に住めるようにしていけるといいと思います。
○ 昔に比べて一人暮らしの高齢者の方が多く、ご家族がいる場合でも一人で離れて暮らしています。理由は色々あると思いますが、ご家族で一緒に住めるようにしていけるといいと思います。
○ 活動内容に関係なく地域活動に興味を持つ人が少ないので、地域活動に興味を持ってもらうことが大切だと思う。
○ コミセンの運営、指導者の育成
○ 住民として係わりたい思いはあるが突破口が見つけにくい。求められる事、必要とされる事、短期長期等具体的にしることが重要と考える。すでに広報回覧板等は閲覧している。

問８ あなたの地域で、住民による権利擁護に資する活動を発展させていく上で、課題と感じていることなどがあれば、そのご見識をお聞かせください。（WEB フォーム回答者）

○ 人権擁護するためにどのようなことをするか学ぶ機会が必要。学習することが難しいと感じます。
○ 個人の人権をわかってない住民が多い、権利は富裕だからとか身分が高いからとかではなく、人間としての 誇り、権利を知らない方が多い、
○ 軽度の認知症の場合、家族に了解をえて、地域の活動に参加していただき、仲間として見守りたい。又外出時見かけたら、声掛けをしたい。
○ 虐待のケース等が水面下で行われているケースやヤングケアラーなど当事者本人が気付いたり、助けを求められないケースがあると思う。アウトリーチをいかに行うか。守秘義務をいかに守るか。制約のある中で地域で多職種がいかに連携を図って行くか。多くの課題があると思う。
○ とにかく「個人情報・～から、繋がりたくない。知られたくない・～ハラスメント」への壁から、地域でも人権擁護を必要とする方々の情報を得る事が難しい。「困ってます」の声を出しやすい地域作りや意識改革が急務だと考えます。
○ ご当人の家庭事情。独居等でご家族の意向が解らない場合、どこまで踏み込んで良いのか悩ましい。
○ 何も意識していない方がいること
○ そのような集いの場を多く開催し啓発をしていければ、輪がひろがると思う
○ 高齢者が増え、地域社会に参加する人が少なくなり、地域のつながりを支えていく人がいなくなる。
○ 一個人による責任の重さ
○ 自治会の活動では、差別的な事は無くてまとまっている。若い世代はあまり人に関心がなくてそれが問題かと思う。
○ お年寄りが多く若者が少ない。ボランティア活動等もどうやって申し込めばいいのかなど、やり方が解らない人が多いのだと思う。
○ 偏見が強い。
○ 地域活動の取り組みが薄い。町会民生委員があまり関心が見えてこない。
○ 個人情報の壁があり表面的な見守りで、難しい世の中になった。その一方で、留守かどうかのピンポン、空き巣狙いで高齢者は危うい、何かあったら警察に……と言われてるが、物騒な世の中になった
○ 若いうちから理解興味を持つような施策が必要
○ 権利擁護に資する活動を個人で行うには、困難な事例が発生した場合に不安が生じる。また、団体の一員として活動する場合、リスク回避から活動範囲が狭まる事がある。法律、医療、精神面での専門家と気軽につながることが出来るシステムがあれば活動しやすいと思う。
○ 地方自治体との連携を推進
○ より多くの人が関心を持つ為の広報活動のあり方。
○ 相互理解と信頼、思いやりなどが希薄になっている。
○ 高齢者の尊厳と権利を守るためには、介護に携わる全ての人が権利擁護の意識を持つ事が大切だと思います。
○ 認知症高齢者の理解が薄い事と地域との繋がりがなくなっている。地域で独居老人を支えて行こうという個人の意識を高めて行く必要がある。
○ 若い方は仕事が忙しく、地域の活動になかなか参加できない。余裕がないのが現状。
○ 地域の中で知識が広まっていない
○ 不安や問題を抱えている方々が誰にどこに相談してよいのか相談支援機関が周知されていないこと。
○ 視覚障がい者のための音訳図書を作成するチームにも入っていますが、完全にボランティア(無償)です。ボランティアと言っても勉強しなくてはならない高度な技術を要する作業内容なので、せめて交通費や通信費などの費用は保障して欲しい、という意見をよく聴きます。そうすることで、良い人財が定着して、活動が発展するのではないかと思います。
○ 民生委員活動等を通して経済的、社会的にも限界ともいえる程ギリギリの方もいる中、行政機関との連携が上手くとれず、結局そのまま様子見になっている事が課題です。予算等の配慮もしなくてはいけませんが、末端の方への手当てがなされていないのではと歯痒く思う事は多々あります。
○ 政治も、行政も、学校現場も、地域住民も、高齢者、障害者を大切に扱っているとか、一人一人の人格が尊重されているとかのレベルに到達しているとは思えない。また、女性が本当に大切にされ、人格が尊重され、適切に用いられているとは思えないことも共通している。
○ 地域住民の生の声を積極的に聞き活動にいかしていきたい
○ 地域住民同士の繋がりの希薄や高齢者の独居の増加、各種制度の理解不足
○ 認知症の方でも　ものづくりなど参加されて喜びや楽しさを共有できる場所があるとよい。
○ まず、地域住民に関心を持ってもらう事が必要
○ 認知症などは家族だけで解決しようとしがちで、地域住民としてはあまり深入り出来ないように感じる事があります。早期発見、早期診断が必要である為、家族に歩み寄り理解し、医療機関や施設等の提案等が出来ればと思います。

問８ あなたの地域で、住民による権利擁護に資する活動を発展させていく上で、課題と感じていることなどがあれば、そのご見識をお聞かせください。（WEB フォーム回答者）

○　課題とは、感じているが、何もできていないです。
○　家の近くに高齢者施設がある。地域との交流はない。高齢者施設を拠点にカフェや地域の人の顔の繋がりで利用できれば良いと感じる。高齢者だけでなく子育て世代や、子ども達、障害者みな孤立することが課題。孤立させない為には地域で繋がりを持ち続けることが大切。
○　今の所介護相談員として初めてなので色々考え活動したいと思います。
○　なんでも行政がやってくれると思わせない
○　高齢者の権利擁護について話し合う場が少ないこと。情報不足。関係者以外が無関心であること。
○　なり手が充分とは言えない
○　オレンジリングが広まり、認知症を患う方に温かく接することが増えたように思います。
○　認知症状が進み 自分の意思が伝えられなくなる前に色んな人と関わり知ってもらう事が大切だと思います。そうすることで進行も遅らせる事ができます。歩いて行ける場所に居場所を作ることが課題でボランティアや介護サービス相談員がお話相手や見守りができたらと思います。
○　ボランティア団体の高齢化と新入会員の減少、自治会加入率の減少、地域活動への住民の無関心等
○　地域力の低下
○　個人情報保護に関する事が取り上げられる昨今、何処まで介入できるのか、と思うことがあります。
○　自分の権利を優先する個人主義の人や目の前の短絡的解決策しか興味がない人が多くなっているように思う
○　守秘義務との兼ね合いは大きいかと思います。
○　時間的余裕のある者は全て高齢者で人材不足を感じている、
○　古くからお住まいの方と新しく入って来た住民との間に交流機会やコミュニケーション不足を感じる。
○　相談にのったり、話し相手程度しか、できないと思う。
○　マンションが多い地域なのであまり顔を合わせる事がなくご近所関係が薄くなっている気がします。買い物も宅配となると本当に関わりがないのでどこの誰かわからない状態です。地域での活動もお知らせはしていますが自治会に入らない人も多くコミュニケーションをどのようにとっていったら良いか課題と思います。
○　オレンジカフェ等の積極的参加。行政がすすめる共存体制への協力。
○　他人事と考えずに地域で見守り支えていく
○　一市民として見守り対応を間違えないよう認知症についての知識を身に着ける
○　見守り、相談相手、支える手助け、話し相手
○　家庭内に踏み込んで欲しくないと考えている方もいること
○　町内ごとに情報共有して地域住民を支えていけたらよいと思う。
○　個人情報という括りによって、隣の家の様子も分からない、聞けない、逆に、言えない、助けを求めにくいという状況があると思います
○　災害時の防災に関する地域の意識の向上と具体的に防災訓練をしっかり実施すること。
○　仕組みづくり、見守り
○　倫理性
○　集合住宅では近隣との付き合いもなく民生委員もいない。散歩をしている方に挨拶程度が限界。地域で支える仕組み作りは行政が仲立ちしないと益々難しくなるのではと思います。
○　高齢者や障害者は生活を家族や周囲の人びとに依存している場合が多く　自身の人権の侵害や虐待　不適切なケアなど高齢者などの権利や擁護を守るためどのように　気づき対応してあげられるか難しい課題だと思う。
○　地域をより良くしたいと思い活動されている方も多い。しかし介護、福祉サービスが充実しているため地域住民が思いはあるが遠慮している面もある。また、あまりにも人権、個人情報保護を理由に活動を阻害していると感じる事もある。地域では人材不足、時間的余裕が必要などの課題もあり、地域役員が金太郎飴のように同じ人がずっと役員、委員を重ねている。地域には活動をしていないが知識を持ち優秀な人材が眠っている。人材の発掘、声かけで地域に巻き込む事が重要かと思います。人権尊重、個人情報保護に関しても知識不足、理解不足を感じられ、人権委員の地域連携、地域交流が行われてないように思います。地域に人権委員が一定数いるようですので啓発活動のみに止まらず地域に入る事が必要なのではないかと思います。人権委員をもっと地域活動に役立てる必要があると思います。多くの人を巻き込まないと地域の絆は薄れていくばかりになると危惧します。
○　健康でいきる
○　行政は様々な施策を準備して広報活動を行っている。知識としてはある方が多いと思うが、いざ当事者やその家族になった方へ、また隣人の様子の変化に気づいた時、次の一歩を踏み出すあと押しする役目はできるのではないかと思う。
○　民生委員や児童委員の活動を統一すると良いと思います。

問８ あなたの地域で、住民による権利擁護に資する活動を発展させていく上で、課題と感じていることなどがあれば、そのご見識をお聞かせください。（WEB フォーム回答者）

○ 市民後見人がもっと沢山増えると良いと思います。
○ 住民の顔、暮らしがわからない。
○ 個人情報の取り扱い
○ 活動者が連動していくつも兼務しいる様に思える。負担を少なく後継者を作るためにも分散活動の取り組みが必要
○ 最近は、隣近所の付き合いが、稀薄なり、支え会う、助け合う事が厳しい状況だが、昔ながらの助け合いの心を持って、地域の中で、声掛けや見守りを継続していきたい、
○ ご近所さんの見守り
○ 担い手不足と高齢化。世代交代がされない、難しい。
○ 高齢化で１人暮らしの方が多く、生活面の改善が出来ると地域で暮らしやすいと思う。買い物、掃除など。ぐちゃぐちゃのお宅に暮らされている人もあるので。
○ 職員の理解　相談員自身の権利擁護に対する理解度
○ 権利擁護そのものが解りにくいし、浸透はしていないと思われます。
○ 人員不足
○ 個人情報保護の厳守と民生委員や地域包括支援センターの役割りを知って貰うための住民への丁寧な関わりがあると良いと思う。
○ 詐欺や強盗事件の報道が、毎日のように報道されているので、なかなかサービスを受ける方と提供する方との信頼関係を築くのは大変だと思う。サービスを受ける方が、提供する方に必要以上に依存してしまうこともあるのではないかと思う。
○ より多くの方に権利擁護に関する活動を周知してもらい、関心や活動への参加意欲を高め、より良い地域にしていってもらいたいです。学生、主婦層にも、浸透してよいのでは？？
○ 福祉ボランティアの減少とリーダーの不足
○ 高齢者に対する地域ボランティアで上から目線でものを言っている人を時々見かける（自分が優位に立ったように錯覚しているのか‥）ボランティアに対する研修（教育）が必要に思う
○ 各人の意識向上
○ 地域の活動には同じ人しか参加していない
○ 地域住民どうしの繋がり
○ 権利擁護の啓発が大切と思います。
○ 認知症の方の権利を守るための仕組み
○ 住み慣れた地域で自分らしく最後まで暮らして行けるようにお互いに声を掛け合える環境として、サロンや体操クラブなどに参加することで確かに介護予防になっていることは実感しているところです。しかし、この活動に参加している人は高齢者が多く継続していくための後継者不足が課題と感じています
○ 個人情報など知られたく無い方も居られる。行政サービスは多々あるがお知らせするにも干渉されたく無い方などもいてタイミングご難しい。
○ 声を上げて届ける方法がよくわからない
○ 身近なところで親族、親戚の異常に気がついた時点で介護者の気持ちを理解して戸惑いから受容できるように導く。認知症の人と接する時の心構えを一緒に理解する。そして QOL の高い穏やかな在宅生活の継続を目指す。
○ 人材不足
○ 孤立させない
○ 認知症の人に寄り添う
○ 家庭の中で引きこもっている軽度の認知症の方達が元気に楽しく過ごせる集会所があったら 大いに参加できると思います!
○ 住民の高齢化と核家族化
○ 個人情報保護のため　他家の問題には関与できない。
○ 個人情報等はあるが民生委員の役割は大事かと思います
○ 個人情報保護と個人主義の人が増えていて、なかなか地域の支え合いを進めることは難しい。自分で何ができるか、まだわからない。
○ 若い世代の時間的、経済的余裕のなさ
○ コロナ禍を経てから地域での清掃等もまだ縮小されていることもあり、近所の方でもお互いに顔も名前も知らない方がたくさんいるのでまずはそこが課題だと思う。
○ あまり勉強していないので分かりません。
○ 傾聴する、認知症の人と暮らす家族の話し相手になる。

問８ あなたの地域で、住民による権利擁護に資する活動を発展させていく上で、課題と感じていることなどがあれば、そのご見識をお聞かせください。（WEB フォーム回答者）

○　見守り活動等を分担して行えると良い。
○　地域で行っている通いの場を継続することで、地域住民の顔の見える関係を広げていきたい。
○　行方不明者情報のメールを受信し協力すること、まわりに住む人を気にかける
○　地域の老人会のお世話をしている。皆さん月一回の活動を楽しみにしている。場の提供とスタッフの関わりが継続し続けることが必要と思います。
○　まずは､京都市のこの件に対する対応が形式に流れている気がします。もっと本気で取り組んでほしいと思います。
○　住民誰しもが、認知症への理解、権利擁護に資する活動の理解を深めないと　活動は発展しないと思います。広報、周知活動を徹底させてほしいと思います。
○　マンションの閉鎖性
○　見守り活動、生活支援活動
○　各個人が認知症の方に対しての偏見をなくすことが大切
○　外でお会いしたら笑顔であいさつをして話しかけること
○　一過性の活動でないことを期待します。
○　個人情報保護の観点から連絡先などを公表しにくい
○　権利擁護の活動について市民のもっと知ってもらう事が必要と思う。
○　これまで活動されてきた方々の高齢化。個人情報の取得と保護
○　利用者さんの人数が多く、訪問時間も決まっているため全員に話を聴くことが出来ないこと。
○　市は高齢化が進んでるので、まずは子育てしやすい街にしていくべき、若い住民が増えない限り街は衰退していく。若い世代がみんな出ていっていくばかりでよくない
○　地域の方が、少し認知だなぁと思い、福祉サービスを進めても、家族の方の理解が得られない。
○　地域のなかで、認知症の人がいるのか分からないし、誰が把握しているのかも分からない。プライバシーばかりが強く表に出ており、地域を探って行くのはなかなか難しい。どのように役割を担っていったらよいのか分からない
○　この活動から、先人の方に教わりながら、地域コミュニティへの参加につなげ、お世話になっている方々に恩返しが出来ればと考えます。
○　町会役員、民生委員などとの連携
○　社会参加の機会がなくなり、家にこもる方が多くなる。子供や若者と接する機会・イベントなど、接点となる場がない。　日常的に地域交流がなくなりつつある実情がある。
○　権利擁護という言葉がまず難しい。なので理念が伝わらない。
○　成年後見制度の担い手不足
○　町内会に入っている人が少ない状況で､「住民による活動の発展」はかなり難しいです。住民の負担にならないような活動にしていかないと、続けていけないと思います。
○　地域住民のプライバシーを守ること
○　声をかけ思いを聴く
○　認知症の検査が薬局でも受けられるようになったがそれを受けてもらうハードルは高いように思われる。
○　難しいことはあまり良くわからない。
○　高齢者サロンに参加し、顔なじみになって信頼関係を作る。困った事、不安に思う事があれば相談にのる。詐欺に合わない様声かけを行う
○　その人が住み慣れた地域で何時までも生活できるようにするための生活に密着くした支援策の提案と理解をしていただけるような対応の仕方。其を必要としようとされる方へのアプローチの工夫。高齢者に新しい事への説明や解釈を求めることは繰り返しの説明等時間が掛かること感じている。
○　高齢者のサロンを開き、コミュニケーションをはかり、認知症の方の困り事等聞いたり、解決に向かう事ができる
○　認知症サロンなどに相談員が入っていって、話を傾聴したり、家族とも話し合いの場を設ける
○　無関心、無関係と思っている住民が多い。近隣住民とのつながりがほとんどない。
○　公にしたがらない住民が多い
○　気になる方への声掛け
○　難しい事だと思うが､まずは､地域の住民に知ってもらう事が大事だと思う。
○　話を聴く聞く、話をすること
○　災害時の避難の手助け。
○　認知症についてまずよく知ること。そして周囲の声を聴く機会があれば参加できるかと思う。（認知症カフェ、家族の集いなど）
○　介護についての悩み、傾聴の中で地域の方の不安や困っている事をサポートしてあげられたら良い。

問８ あなたの地域で、住民による権利擁護に資する活動を発展させていく上で、課題と感じていることなどがあれば、そのご見識をお聞かせください。（WEB フォーム回答者）

○　利権擁護を身近に感じていない人が多いと思う。
○　高齢者の多い地域で昔からの風習等が残っています。昔からの名士を贖ってペコペコする。”
○　守秘義務
○　どういうことを住民による権利擁護に資する活動とされているのかよくわからないのですが身寄りのない方が弱って動けなくなった時、いろんな方が関わられましたが、結局は本人の気持ち次第で、みんなが振り回されていました。元気な時から信頼できる人が近くにおられる方は幸せです。でも、身内でないと亡くなられた後、手続きは大変だったと聞きました。市民後見人にどこまで権限をもたせるか、が気になるところです。
○　核家族化、共働き等で、身近に高齢者や障がい者と接する機会が少ないと思われ、また、皆自分の生活以外のことを考える余裕がないと思います。
○　新しく地域に入ってこられた方や昔から住んでおられる方、賃貸住宅の方、また年齢層などもまちまちで繋がりが持ちにくい。考え方も自由な現代に於いて生活に踏み込み難い。
○　成り手不足かなと感じています。
○　地域内の交流を深め、困りごと等の話ができる環境を整えて活動に繋げて発展できることが良いと考えます。
○　地域の高齢化が進み、活動の担い手の高齢化が著しいことが一番の課題だと感じている。活動によっては、重労働のもの、車の運転などが、必要なものがある。平日、働いてる人に負担をかけることができず、高齢者が頑張っている。仕事を持っている若い人に頼れない。未来の担い手の養成に不安を感じている。
○　一人暮らしの人へのサポート
○　ご高齢者も多い、特に独居の方は家にこもっている方も多くいらっしゃる様子そんな方たちの傾聴ができればと思います。
○　地道な広報活動や理解を得るような活動
○　地域住民の希薄な関係。町会などの参加・運営の若年齢化。地域の学習グループの連携

調査票

介護サービス相談員相談員派遣等事業実施自治体…282 ページ
市民後見人養成等実施自治体…286 ページ
介護サービス相談員…290 ページ

自治体コード(6桁)

*この欄には記入しないでください。(1-6)

介護サービス相談員派遣等事業を行う市区町村調査

【 回答期限: 11月 29日(金) 17時 必着 】

＜調査についてのお願い＞

この調査は、介護サービス相談員派遣等事業の事業担当者様から、介護サービス相談員を始めとした、地域の権利擁護支援に関わる市民人材の活躍応援に関する状況等をお聞きし、総合的な権利擁護支援策の充実や持続可能な権利擁護支援のあり方の検討に資することを目的として行うものです。調査の結果は、統計的データとして処理されます。調査以外の目的に使用することはありません。
支障のない範囲で教えていただければ幸いです。

※本調査票は地域共生政策自治体連携機構ホームページからダウンロードいただけるほか、WEBの調査フォームからもご回答いただけます。

特定非営利活動法人
地域共生政策自治体連携機構(担当:北村)
〒162-0843 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
E-mail : c2p@network.email.ne.jp
F A X : 03(3266)1670 / TEL03(3266)1651

地域共生機構ホームページ	WEB調査フォーム

問1 貴自治体の基本情報をご入力ください。

都道府県名	
市区町村名	
自治体コード(6桁)	← チェックディジットも含めご記入ください
担当部署(局部課係)	
記入者氏名	
E-MAIL	
電話番号	
FAX 番号	

※委託先が記入される場合は「担当部署」に法人名・担当部局をご記入ください

問2　介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っている自治体もあります。
人口減少により地域で活躍いただく市民人材が枯渇していくなかで、貴自治体として、将来的に相談員人材を高齢者・障害者といった区分けなく育成して、高齢者施設以外での相談員活動も展開するといったことを検討する余地はありますでしょうか？
その理由も含めて教えてください。

□ 1. ある
【その理由】

□ 2. ない
【その理由】

問3　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する貴部局・課と権利擁護支援担当部局・課や中核機関★等との連携はございますでしょうか？

★中核機関とは、権利擁護支援を必要とする住民が適切な支援に繋がるように、地域の関係機関等で構成された「地域連携ネットワークの中核となる機関」のことです。

□ 1. ある　→問4へ
□ 2. ない　→問5へ
□ 3. そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない

（問3で「1. ある」と回答した方）
問4　どのような連携がありますか？
（例：介護サービス相談員の相談事例の共有、合議体の構成員として共に同席等）

（問3で「2. ない」と回答した方）

問5　現在、連携がない場合、権利擁護支援担当部局・課や中核機関等との連携との連携の必要性は感じますか？　その理由も含めて教えてください。

□ 1. 感じる

【その理由】

□ 2. 感じない

【その理由】

問6　貴自治体の介護サービス相談員さんで、介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動をされている方はいらっしゃいますでしょうか？
あてはまる番号すべてに☑をつけてください。把握している範囲で構いません。

□ 1. 市民後見人等（法人後見支援員も含む）
□ 2. 日常生活自立支援事業の生活支援員
□ 3. 民生委員・児童委員
□ 4. 自治会、マンション管理組合等の役員
□ 5. 認知症キャラバン・メイト
□ 6. 認知症サポーター
□ 7. チームオレンジのメンバー
□ 8. 認知症カフェの運営・スタッフ
□ 9. 傾聴ボランティア
□ 10. 行政の各種委員
（具体的に記入ください：　　）
□ 11. 地域でのボランティア活動等
（具体的に記入ください：　　）
□ 12. その他の活動（　　）
（具体的に記入ください：　　）

問7　これまで介護サービス相談員派遣等事業の事務局担当をされていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

質問等は以上で終了です。ご協力ありがとうございました。

自治体コード（6桁）

※この欄には記入しないでください。(1-6)

市民後見人養成等を行う
市区町村調査

【 回答期限： 11月 29日（金） 17時 必着 】

＜調査についてのお願い＞

この調査は、市民後見人養成等を行う事業担当者様から、介護サービス相談員派遣等事業との連携などに関する状況等をお聞きし、総合的な権利擁護支援策の充実や持続可能な権利擁護支援のあり方の検討に資することを目的として行うものです。
調査の結果は、統計的データとして処理されます。調査以外の目的に使用することはありません。
支障のない範囲で教えていただければ幸いです。

※本調査票は地域共生政策自治体連携機構ホームページからダウンロードいただけるほか、WEBの調査フォームからもご回答いただけます。

特定非営利活動法人
地域共生政策自治体連携機構（担当北村）
〒162-0843 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
E-mail ： c2p@network.email.ne.jp
F A X ： 03(3266)1670 ／ TEL03(3266)1651

地域共生機構ホームページ	WEB調査フォーム

（全員回答）
問1 貴自治体の基本情報をご入力ください。

都道府県名							
市区町村名							
自治体コード（6桁）							← チェックディジットも含めご記入ください
担当部署（局部課係）							
記入者氏名							
E－MAIL							
電話番号							
FAX 番号							

※委託先が記入される場合は「担当部署」に法人名・担当部局をご記入ください

（全員回答）
問2　介護サービス相談員派遣等事業★の存在をご存じでしょうか？

★介護サービス相談員派遣等事業は、介護サービス相談員が介護保険施設等を訪問し、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、派遣を受けた事業所における介護サービスの質の向上を図る、介護保険制度の地域支援事業のなかに位置づけられている事業です。

□ 1. 知っている　→問3へ
□ 2. 知らない　→問8へ

（問2で「1. 知っている」と回答した方）
問3　貴自治体では介護サービス相談員派遣等事業を実施していますか？

□ 1. 実施している　→問4へ
□ 2. 実施していない　→問7へ

（問3で「1. 実施している」と回答した方）
問4　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との連携はございますでしょうか？

□ 1. ある　→問5へ
□ 2. ない　→問6へ
□ 3. そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない

（問4で「1. ある」と回答した方）
問5 どのような連携がありますか？
（例：介護サービス相談員の相談事例の共有、合議体の構成員として共に同席等）

（問 4 で「2. ない」と回答した方）
問6　介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との連携の必要性は感じますか？　その理由も含めて教えてください。

□ 1. 感じる
【その理由】

□ 2. 感じない

【その理由】

（問3で「2. 実施していない」と回答した方）

問7 貴自治体において、介護サービス相談員派遣等事業のように、市民がサービスの現場を直接訪れ、利用者本人から話をお聞きし、サービスの質の向上につなげるような取組の必要性は感じますか？ その理由も含めて教えてください。

□ 1. 感じる

【その理由】

□ 2. 感じない

【その理由】

（問2で「2. 知らない」と回答した方）

問8 ちなみに貴自治体では介護サービス相談員派遣等事業を実施しておりますでしょうか？ お手数ですがご確認ください。

□ 1. 実施している →問9・問10

□ 2. 実施していない →問10

（問8で「1. 実施している」と回答した方）

問9 介護サービス相談員派遣等事業を所掌する部局・課との連携はございますでしょうか？ お手数ですがご確認ください。

□ 1. ある

□ 2. ない

□ 3. そもそも同じ部局・課で行っているため、連携の必要がない

（問8を回答した方は、実施の有無に関わらず全員回答）

問 10　貴自治体において、介護サービス相談員派遣等事業のように、市民がサービスの現場を直接訪れ、利用者本人から話をお聞きし、サービスの質の向上につなげるような取組の必要性は感じますか？　その理由も含めて教えてください。

□ 1. 感じる

【その理由】

□ 2. 感じない

【その理由】

（全員回答）

問 11　これまで市民後見人の養成等の事務局を担当されていて、同事業の効果について感じられたことや、「よかったな」と思われる具体的事例やエピソードを教えてください。

質問等は以上で終了です。ご協力ありがとうございました。

自治体コード(6桁)

*この欄には記入しないでください。(1-6)

介護サービス相談員調査

【 回答期限: 12月6日(金) 17時 必着 】

＜調査についてのお願い＞

この調査は、介護サービス相談員の皆さまから、相談活動から得られた知見や、地域の権利擁護支援活動への意向などお聞きし、総合的な権利擁護支援策の充実や持続可能な権利擁護支援のあり方の検討に資することを目的として行うものです。
調査の結果は、統計的データとして処理されます。調査以外の目的に使用することはありません。
支障のない範囲で回答いただければ幸いです。

※本調査票は地域共生政策自治体連携機構ホームページからダウンロードいただけるほか、WEBの調査フォームからもご回答いただけます。回答方法(WEB、メール、FAX)は市区町村事務局の指示にしたがってください。

特定非営利活動法人
地域共生政策自治体連携機構(担当:北村)
〒162-0843 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
E-mail : c2p@network.email.ne.jp
F A X : 03(3266)1670 / TEL03(3266)1651

地域共生機構ホームページ	WEB調査フォーム

問1 どこの自治体の介護サービス相談員をされているのか教えてください。

都道府県	
市区町村	

問2 いつ、どこの自治体が主催する養成研修を受講しましたか。

【いつ】
□平成 □令和 [ ] 年度

【どこの研修を】
□全国研修
□地方研修
(どこの自治体が主催する研修を受けましたか: 都道府県・市区町村)

問3 研修を修了されて、自分が生活している地域や高齢者施設等をみる目や意識は変わりましたか？
また変わった場合、どのように変わったのでしょうか。

□ 1. 変わった

【どのように変わりましたか】

□ 2. 変わらない

問 4 介護サービス相談員の活動の場の広がりとして、高齢者施設だけでなく障害者施設等に訪問を行っているところもあります。ご自身として、高齢者施設以外での相談活動もしてみたいと思われますか？ その理由も含めて教えてください。

□ 1. してみたい

【その理由、活動してみたい施設、団体など】

□ 2. したくない

【その理由】

問5 これまで介護サービス相談員としての活動をされていて、「よかったな」と思われる事例やエピソードを教えてください。

問6　介護サービス相談員としての活動以外に、地域の権利擁護に資すると思われる活動を何かされてきておりますでしょうか？　これまで経験してきた地域での活動について、あてはまる番号すべてに☑をつけてください。

□ 1. 市民後見人等(法人後見支援員も含む)
□ 2. 日常生活自立支援事業の生活支援員
□ 3. 民生委員・児童委員
□ 4. 自治会、マンション管理組合等の役員
□ 5. 認知症キャラバン・メイト
□ 6. 認知症サポーター
□ 7. チームオレンジのメンバー
□ 8. 認知症カフェの運営・スタッフ
□ 9. 傾聴ボランティア
□ 10. 行政の各種委員
（具体的に記入ください：　　）
□ 11. 地域でのボランティア活動等
（具体的に記入ください：　　）
□ 12. その他の活動(　　)
（具体的に記入ください：　　）

問7　設問6でチェックをつけたこれまで経験してきた活動のうち、現在も活動を続けているものがあれば、あてはまる番号すべてに☑をつけてください。

□ 1. 市民後見人等(法人後見支援員も含む)
□ 2. 日常生活自立支援事業の生活支援員
□ 3. 民生委員・児童委員
□ 4. 自治会、マンション管理組合等の役員
□ 5. 認知症キャラバン・メイト
□ 6. 認知症サポーター
□ 7. チームオレンジのメンバー
□ 8. 認知症カフェの運営・スタッフ
□ 9. 傾聴ボランティア
□ 10. 行政の各種委員
（具体的に記入ください：　　）
□ 11. 地域でのボランティア活動等
（具体的に記入ください：　　）
□ 12. その他の活動(　　)
（具体的に記入ください：　　）

問8　あなたの地域で、認知症などの人を地域で支え合える仕組みづくりを進めていくなかで、地域住民としてどのような役割を担えると思いますか。

質問は以上で終了です。ご協力ありがとうございました。

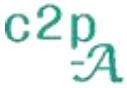
介護サービス相談員の積極的な活用に向けた調査研究事業 報告書

令和7（2025）年3月

発　行　：　特定非営利活動法人 地域共生政策自治体連携機構

〒162-0083
東京都新宿区市谷田町2－17－15 市谷クロスプレイス4階
TEL：03－3266－1651
E-Mail：c2p@network.email.ne.jp
URL：https://jichitai-unit.ne.jp/network/

令和6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）



特定非営利活動法人地域共生政策自治体連携機構