

- 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

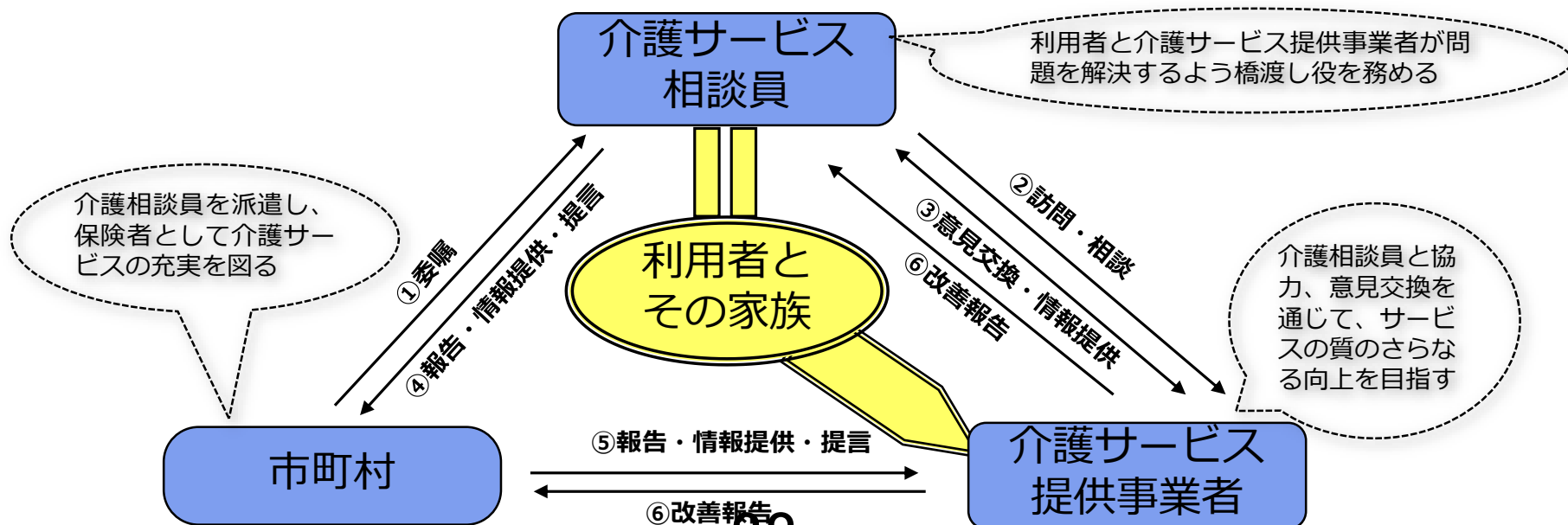
（※）事業の実施に相応しい人格と熱意を有し、一定水準以上の研修を修了した者（市町村が委嘱）

- 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）】



三者会議（情報共有、意見交換の場）

(別紙)

## 介護サービス相談員派遣事業概要

### ◆目的

介護サービス相談員が、介護サービス事業所を訪問し、介護サービス利用者やその家族の話を聞き、相談に応じることにより、利用者等の介護サービスに関する疑問や不満、不安への対応を図るとともに、介護サービス事業者の介護サービスの質の向上を図ることを目的としています。大田原市では平成13年度から実施しています。

### ◆介護サービス相談員

大田原市が委嘱しています。(現在14名)

介護保険制度のしくみなど高齢者福祉に関することや高齢者の心身の特性、コミュニケーション技法などの養成研修を受けた方が相談員として活動しています。

相談員になった後も認知症の人への対応のしかたや最新の介護保険情報など、相談現場に即した技術の習得、スキルアップを目指しています。

また、相談員とその事務局は、「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」と定められています。

### ◆介護サービス相談員の活動

相談員は、担当する施設を毎月2回(原則として第2、第4水曜日)に2人1組で訪問し利用者の相談に応じています。利用者に苦情や不満があった場合は、よく聞いたのちに事実確認を行った上でサービス事業者と意見交換するなどサービスの質の向上のため、利用者とサービス事業者との“橋渡し役”を行っています。

【“声なき声”を聞く】

たとえ相談を受けなくても、利用者との何気ない会話や行事に参加することなどを通じて、問題や改善点などを発見したら必要に応じて施設・事業者に伝えることも相談員の役目です。

**相談員には、やってはいけないことがあります。**

- ①サービス提供事業者の評価
- ②車いすへの移乗、食事の介助など「介護」にあたる行為
- ③利用者同士のトラブルの仲裁
- ④家族問題に関することへの介入
- ⑤遺言・財産処分に関する相談
- ⑥物品の修理

大田原市介護サービス相談員派遣事業 派遣先事業所一覧（H28～R6）

| 法人名        | 事業者名                     | サービス                  | H28 | H29 | H30 | R1 | R2                    | R3 | R4 | R5  | R6  |  |  |  |
|------------|--------------------------|-----------------------|-----|-----|-----|----|-----------------------|----|----|-----|-----|--|--|--|
| 社会福祉法人 安寧  | 特別養護老人ホーム山百合荘            | 介護老人福祉施設              | 下半期 | 上半期 |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
|            | 老人デイサービスセンター山百合荘         | 通所介護（デイサービス）          |     |     |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
|            | ショートステイ事業所山百合荘           | 短期入所型生活介護（ショートステイ）    |     |     |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
| 社会福祉法人 至誠会 | 特別養護老人ホーム晴風園             | 介護老人福祉施設              | 上半期 |     |     | 年間 | 新型コロナウイルス感染症対策のため派遣中止 |    |    | 年間  |     |  |  |  |
|            | 晴風園デイサービスセンター            | 通所介護（デイサービス）          |     |     |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
|            | ショートステイ晴風園               | 短期入所型生活介護（ショートステイ）    |     |     |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
|            | 小規模多機能晴風園みどりの郷           | 小規模多機能型居宅介護           | 下半期 |     |     |    |                       |    |    | 下半期 |     |  |  |  |
|            | 特別養護老人ホーム晴風園みどりの郷        | 地域密着型介護老人福祉施設         |     |     |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
| 社会福祉法人 京福会 | 特別養護老人ホームほのぼの園           | 介護老人福祉施設              |     |     | 下半期 |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
|            | 特別養護老人ホームほのぼの園           | 短期入所型生活介護（ショートステイ）    |     |     |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
|            | デイサービスセンターほのぼの園          | 通所介護（デイサービス）          |     |     |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
|            | デイサービスセンターほのぼの           | 通所介護（デイサービス）          |     | 下半期 |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
|            | グループホームほのぼの              | 認知症対応型共同生活介護（グループホーム） |     |     |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
| 社会福祉法人 章佑会 | 特別養護老人ホームやすらぎの里・大田原      | 介護老人福祉施設              |     |     | 下半期 |    |                       |    |    |     | 年間  |  |  |  |
|            | デイサービスセンターやすらぎ舎          | 通所介護（デイサービス）          |     |     |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
|            | ショートステイやすらぎの里・大田原        | 短期入所型生活介護（ショートステイ）    |     |     |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
|            | ショートステイやすらぎの里・シエスタ       | 短期入所型生活介護（ショートステイ）    |     | 下半期 |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
|            | 特別養護老人ホームやすらぎの里・シエスタ     | 介護老人福祉施設              |     |     |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
| 社会福祉法人 同愛会 | 老人デイサービスセンター藍            | 通所介護（デイサービス）          |     | 下半期 |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
|            | 小規模多機能型居宅介護事業所四季の風       | 小規模多機能型居宅介護           |     |     | 上半期 |    |                       |    |    |     | 上半期 |  |  |  |
|            | 特別養護老人ホーム四季の風            | 地域密着型介護老人福祉施設         |     |     | 上半期 |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
|            | 小規模多機能型居宅介護支援事業所かをる      | 小規模多機能型居宅介護           |     |     | 上半期 |    |                       |    |    | 年間  |     |  |  |  |
|            | 小規模多機能型居宅介護事業所かねだの里      | 小規模多機能型居宅介護           | 上半期 |     |     | 年間 |                       |    |    |     |     |  |  |  |
|            | 特別養護老人ホームかねだの里           | 地域密着型介護老人福祉施設         |     |     |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
| 社会福祉法人 邦友会 | 特別養護老人ホームおおたわら風花苑        | 介護老人福祉施設              |     |     |     | 年間 |                       |    |    |     |     |  |  |  |
|            | 特別養護老人ホームおおたわら風花苑        | 短期入所型生活介護（ショートステイ）    |     |     |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
|            | おおたわらマロニエデイケアサービス        | 通所リハ（デイケア）            |     |     |     |    |                       |    |    | 年間  |     |  |  |  |
|            | おおたわらマロニエホーム             | 認知症対応型共同生活介護（グループホーム） | 上半期 | 上半期 |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
| 医療法人 大那    | だいな紫塚ショートステイ             | 短期入所型生活介護（ショートステイ）    |     |     | 上半期 |    |                       |    |    |     | 下半期 |  |  |  |
|            | だいなじっくりリハビリ、だいなちょっくらリハビリ | 通所リハ（デイケア）            |     |     |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |
|            | だいな紫塚ケアホーム               | 特定施設入所者生活介護           |     | 下半期 |     |    |                       |    |    |     |     |  |  |  |

大田原市介護サービス相談員派遣事業 派遣先事業所一覧（H28～R6）

| 法人名               | 事業者名               | サービス                  | H28 | H29 | H30 | R1  | R2 | R3 | R4 | R5 | R6  |
|-------------------|--------------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|-----|
| 医療法人社団 大田原厚生会     | 老人保健施設椿寿荘          | 介護老人保健施設              | 下半期 |     |     |     |    |    |    |    | 上半期 |
|                   |                    | 通所リハ☒デイクア)            |     |     |     |     |    |    |    |    |     |
|                   |                    | 短期入所療養介護              |     |     |     |     |    |    |    |    |     |
| 医療法人社団 亮仁会        | 介護老人保健施設同仁苑        | 介護老人保健施設              |     |     |     | 上半期 |    |    |    |    | 上半期 |
|                   |                    | 通所リハ☒デイクア)            |     |     |     |     |    |    |    |    |     |
|                   |                    | 短期入所療養介護              |     |     |     |     |    |    |    |    |     |
| 医療法人社団 湘風会        | ひなたぼっこ             | 小規模多機能型居宅介護           |     | 上半期 |     | 下半期 |    |    |    |    |     |
|                   | みずばしろう             | 小規模多機能型居宅介護           |     |     | 上半期 |     |    |    |    |    |     |
|                   | グループホームピオニー        | 認知症対応型異同生活介護☒グループホーム) |     |     |     |     |    |    |    |    |     |
|                   | グループホームリバーサイド      | 認知症対応型異同生活介護☒グループホーム) |     |     |     |     |    |    |    |    |     |
| NPO法人 あすなろ友の会     | グループホームあすなろ        | 認知症対応型通所介護            | 下半期 | 上半期 |     |     |    |    |    |    |     |
|                   |                    | 認知症対応型異同生活介護☒グループホーム) |     |     |     |     |    |    |    |    |     |
| NPO法人 社会福祉研究会なかよし | グループホームねむのき        | 認知症対応型異同生活介護☒グループホーム) |     |     | 下半期 |     |    |    |    |    | 上半期 |
| 社会福祉法人 謙心会        | にちにちそうみはら          | 地域密着型通所介護（デイサービス）     |     |     | 下半期 |     |    |    |    |    |     |
|                   | にちにちそうもとまち         | 小規模多機能型居宅介護           | 上半期 |     |     | 上半期 |    |    |    | 年間 |     |
|                   | にちにちそうかじや          | 小規模多機能型居宅介護           | 下半期 |     |     |     |    |    |    |    | 下半期 |
|                   | にちにちそうふじみ          | 認知症対応型共同生活介護（グループホーム） |     | 上半期 |     |     |    |    |    |    |     |
|                   | 特別養護老人ホームにちにちそう    | 地域密着型介護老人福祉施設         |     |     | 上半期 |     |    |    |    |    |     |
| 株式会社 エル・タイム       | デイサービスセンターいろは      | 通所介護☒デイサービス)          |     | 上半期 |     |     |    |    |    |    |     |
| 株式会社 猛徳           | 虹の里デイサービスセンター      | 通所介護☒デイサービス)          |     | 下半期 |     |     |    |    |    |    |     |
| ミツイ商 有限会社         | 清雲台ケアセンター          | 小規模多機能型居宅介護           |     | 下半期 |     |     |    |    |    | 年間 |     |
| 株式会社 槐工務店         | 介護の郷わたぼうしデイサービス    | 地域密着型通所介護（デイサービス）     |     |     |     |     |    |    |    |    | 下半期 |
|                   | 介護の郷わたぼうしショートステイ   | 短期入所生活介護☒ショート☒デイ)     |     |     |     |     |    |    |    |    |     |
| 株式会社 クオリティジャパン    | デイサービスセンターゆづかみ     | 通所介護☒デイサービス)          | 下半期 |     |     |     |    |    |    |    |     |
| 株式会社 高館の森         | 高館の森デイサービスセンター     | 通所介護☒デイサービス)          |     |     | 下半期 |     |    |    |    |    |     |
| 株式会社 SOYOKAZE     | 大田原ケアセンターそよ風       | 通所介護☒デイサービス)          |     |     |     | 年間  |    |    |    |    | 上半期 |
|                   |                    | 短期入所生活介護☒ショート☒デイ)     |     |     |     |     |    |    |    |    |     |
| 有限会社 アスター         | ほっとアスターデイサービスセンター  | 通所介護☒デイサービス)          |     |     | 年間  |     |    |    |    |    |     |
|                   | ほっとアスターショートステイセンター | 短期入所生活介護☒ショート☒デイ)     |     |     |     |     |    |    |    |    |     |
| 有限会社 ワイズプランニング    | シルバーサロンこころ黒羽       | 小規模多機能型居宅介護           |     | 上半期 |     |     |    |    |    |    | 上半期 |
|                   | グループホームこころ黒羽       | 認知症対応型異同生活介護☒グループホーム) |     |     |     |     |    |    |    |    |     |
|                   | グループホームこころ親園       | 認知症対応型異同生活介護☒グループホーム) | 下半期 |     |     |     |    |    |    |    | 下半期 |
|                   | グループホームこころ大田原      | 認知症対応型異同生活介護☒グループホーム) | 上半期 |     | 上半期 |     |    |    |    |    |     |

新型コロナウイルス感染症対策のため派遣中止

令和6年度介護サービス相談員派遣事業 介護相談記録書集計表

① 評価すべき点・好事例

| 分類 |              | 内容                                                   | 小分類            |
|----|--------------|------------------------------------------------------|----------------|
| A  | 食事関係（嗜好品も含む） | おやつがあらかじめ一口大に切られている                                  | 安心の確保          |
|    |              | おやつは個々の状態に応じてやわらかいものに変更するなどの対応がされていた                 |                |
|    |              | 利用者の希望する飲み物を提供する時間がある。                               | 個人の尊重          |
|    |              | 肌寒い日、冷たくてヨーグルトが食べられない、乳製品がダメという利用者に代わりのおやつを提供していた    |                |
|    |              | 利用料から決まった額を充て、各自の好みに合わせたおやつを提供している。                  |                |
|    |              | 一人の利用者へ、ノンアルコールビールの提供があった。本人の嗜好を尊重。                  |                |
|    |              | 昼食の主食が選べる。訪問の日はうどんかラーメンかで選べた。                        | 喜びや元気の提供       |
|    |              | ユニットごとに手作りした温かい食事が提供されていた。                           |                |
| B  | 施設的环境        | 施設が清潔に保たれ、掃除が行き届いている。浴室もトイレもおいなどなく清潔。                | 安全と清潔          |
|    |              | 利用者の荷物を収納したロッカーの取っ手が利用者の手が届かない位置にある。                 |                |
|    |              | 避難口付近は物が置かれず整理されており、スムーズに避難できそう。                     |                |
|    |              | 入浴施設がハイテクで、一人ひとり気持ちよく入れそう。                           | 個人の尊重          |
|    |              | 日付や献立、歌詞などの掲示物の文字が大きくわかりやすい。                         | 自立の援助          |
|    |              | 廊下に1m、2mと目印があり、リハビリに活用できている。                         |                |
|    |              | 月の献立や予定（利用者のレクリエーションなど）が掲示されている。事前に知ることによって楽しみにつながる。 | 喜びや元気の提供       |
|    |              | 共有スペースにベッドがあり、周囲をカーテンで囲んで面会ができる。                     |                |
|    |              | タブレットを利用した面会が可能。                                     |                |
|    |              | 壁面や広いフロアに職員手作りの装飾がきれい。                               | 明るさの演出         |
|    |              | 行事の写真が数多く掲示され、楽しんでいる様子がうかがえる。                        |                |
|    |              | テラスの活用（好天時は山々を見ながらのおやつ）。                             | 季節を感じる         |
|    |              | 壁面装飾が豊富で、室内に入った瞬間に季節を感じられる。鯉のぼり等の飾りつけ。               |                |
|    |              | 受付に、無事故〇日目とボードに書かれている。                               | 業務の効率化、職場環境の向上 |

① 評価すべき点・好事例

| 分類 |          | 内容                                                | 小分類   |
|----|----------|---------------------------------------------------|-------|
| D  | 職員の対応やケア | 職員は、利用者のそばを通る際に一声かけていた。                           | 安心の確保 |
|    |          | 利用者に対して、とても丁寧に接していた。                              |       |
|    |          | おやつの前にしっかりと消毒していた。                                |       |
|    |          | フロアを離れる職員は、大きな声で「離れます」と職員同士伝え合っていた。               |       |
|    |          | 利用者がトイレに立った間に、食べこぼし等をさっと掃除する気配りがあった。              |       |
|    |          | レクリエーションの途中、体調が心配な利用者にはバイタル測定が適宜実施されていた。          |       |
|    |          | 利用者が相談したいこと、聞きたいことを訊ける関係性が職員との間にできている。            |       |
|    |          | 椅子から立とうとする利用者がいると、職員がすぐに駆け寄って介助していた。              |       |
|    |          | トイレの心配していた利用者がいたが、レクリエーションの途中や帰宅前にもトイレの声掛けがあった。   |       |
|    |          | 職員が離れるときは「離れます」と他の職員に分かるように声掛けしてから移動していた。         |       |
|    |          | 体操の際、車イスの利用者も椅子に座り直していた。安全に対する配慮が見られた。            |       |
|    |          | 塗り絵をしている中で、写真を見て絵を描いている方がいた。個に合わせた過ごし方ができている。     | 個人の尊重 |
|    |          | 利用者各々の力量に応じて、職員がレクリエーションを明るく盛り上げている。              |       |
|    |          | タオルたたみに職員がお礼を伝え、笑顔が多く見られた。利用者への「ありがとう」が随所に聞かれた。   |       |
|    |          | 怒りだした利用者が好きなチャンネルにテレビを切り替え、気持ちを紛らわす職員の関わり方がとても自然。 |       |
|    |          | おやつ時間に居室から出てこない利用者に対し、無理に連れ出さずおやつを運び入れていた。        |       |
|    |          | 「制限はあるが、ここではやりたいこと（書道など）ができる」との声。道具は持参するとのこと。     |       |
|    |          | ケアマネが利用者一人ひとりの様々なことをよく把握している。声掛けやかかわり方がとても丁寧。     |       |
|    |          | テーブルを叩く利用者に対し、けが防止や消音効果のためテーブルに毛布を置くなどの配慮があった。    |       |
|    |          | 外に出ようとする利用者に職員と一緒に数分散歩するなど、個別の対応ができている。           |       |
|    |          | レクリエーションに加わらない利用者にも無理強いはなく、声掛けもいろいろな方法でされていた。     |       |
|    |          | 自分の居室に仏壇の持ち込み。それぞれの信仰を大事にしている施設の配慮を感じた。           |       |
|    |          | カレンダーに今日がわかるよう〇印が付けられている。                         | 自立の援助 |
|    |          | 利用者間でゲームを交換したり、自分で選べるようになっている。                    |       |
|    |          | 取り込んだ洗濯物を利用者がたたむのを職員が手伝っていた。できることはやるスタイル。         |       |
|    |          | 体操前に今日の日付や曜日、お昼ご飯等の問いかけがあり、頭に良い刺激になっていた。          |       |
|    |          | 少しでも歩くために、体操は併設事業所に移動して行う。                        |       |

① 評価すべき点・好事例

| 分類 |          | 内容                                                | 小分類            |
|----|----------|---------------------------------------------------|----------------|
| D  | 職員の対応やケア | シルバー大学の方がダンスを披露していた。                              | 喜びや元気の提供       |
|    |          | スタッフが皆元気そうで明るい声であいさつしている。                         |                |
|    |          | 洗濯物たたみを任されている女性、頼りにされることが嬉しい様子。                   |                |
|    |          | 作品が廊下に展示され、励みになっている。                              |                |
|    |          | 利用者同士の交流（塗り絵を教わる側と教える側。前者はきれいに出来る満足感、後者は誇らしさ）。    |                |
|    |          | 外出（紅葉狩り）に行き、涙する利用者がいた。                            |                |
|    |          | 「お風呂はゆっくりとつかることができ、気持ちいい」                         |                |
|    |          | レクリエーションで歌うときに曲のエピソードを話すなど、スタッフが盛り上げようとしていた       |                |
|    |          | 実習生が来ることがあり、介助や話し相手をしている。「若い世代と話すのが楽しみ」との声があった。   |                |
|    |          | 「リハビリの評価が書面で見られて、振り返ることで励みになる」                    |                |
|    |          | 帰宅すると誰とも話すことのない人もおり、なるべく話しかけ楽しく過ごしてもらうように、との職員    |                |
|    |          | 利用者にかかる言葉が大変明るい。声をかけられると表情が和らぐ。                   |                |
|    |          | 帰りの送迎時、荷物を運び出す職員、利用者を誘導する職員と、流れるような動線で動いていた。      | 業務の効率化、職場環境の向上 |
|    |          | 送迎の運転手がいる。職員の掛け持ちがないことは良い。                        |                |
|    |          | 職員同士、お礼やちょっとした謝罪の言葉が聞かれ、お互いに気持ちよく仕事ができそうな雰囲気。     |                |
|    |          | イスやコップに利用者の名前が付いており、話しかけやすくてありがたい（不慣れな職員も同様に感じそう） |                |
|    |          | 高校生や専門学校生の実習を受け入れている                              | 社会への貢献         |

② 認や改善が必要と思われたケース

| 分類 |                | 内容（「かぎカッコ」内は利用者の声）                                     | 要望・意見等               |
|----|----------------|--------------------------------------------------------|----------------------|
| A  | 食事関係（嗜好品も含む）   | 「おかずが満足できない。野菜が5種類しか出ない。同じさばの味噌煮だけ」                    | 「たまには外食したい。寿司が食べたい」  |
|    |                | 暑い日の午後にコーヒーの提供。利尿作用のあるカフェインが含まれるが、脱水の心配はないか。           |                      |
| B  | 施設的环境          | テーブルとテーブルの間隔が狭く、車イスで通るのが難しい                            |                      |
|    |                | 天井のシーリングファンが真っ黒。掃除が必要と感じる。                             |                      |
|    |                | ホールの畳部分がただの洗濯物干場になっている。                                | 活用する工夫があるのではないかな     |
| C  | 医療・健康・リハビリ     | 「大げさなリハビリではなく、少し手や足を動かしたりしたい」。あまりレクを実施していないのか。         |                      |
| D  | 職員の対応やケア       | 「助けてください」と居室から訴える声が何度も聞こえる。いつものことなので気にしないでください、と職員の説明。 | 部屋を覗くくらいでもいいのではないかな。 |
|    |                | 「席から立ち上がるとスタッフがすぐに来て『どこへ行くのですか』等と聞かれる。監視されている感じがする」    | 「もう少し自由行動させてほしい」     |
|    |                | 「トイレぐらい一人で行きたい。立ち上がろうとするだけで職員が来る」                      | 「一人でやることは手伝わないでほしい」  |
|    |                | 「何をすればいいのかわからず、時間が退屈」との相談を受ける。                         |                      |
|    |                | 時間帯（おやつ時）によってスタッフが少なく、「すみません」と利用者が何度か呼んでも対応できずにいた      |                      |
|    |                | テレビ正面の席の利用者、後ろに人がいるのか見えずに不安を訴える。話しかけると安心した様子。          | 周囲に人が見えるような配慮をしては    |
|    |                | おやつ配布時に利用者への声掛けがなかった。                                  |                      |
|    |                | 車イスの利用者が一人でトイレに行き、戻ってきた。職員のサポートがなかった。                  |                      |
|    |                | 歩行器でトイレに行き、転倒してあざができた利用者がいた。移動時のサポートがないのか。             |                      |
|    |                | 「不満はないが、何かあればいいのに」と、過ごし方に物足りなさを感じている様子。                | この事業所では体操やレクの提供がない   |
|    |                | 「10分くらいでも話をしてくれる人がいればいいのに」                             |                      |
|    |                | トイレ時は鈴を鳴らすことになっている利用者に対し、職員が「どうして鳴らさなかったの」と強い口調        | 鈴も含め、取り決めの改善         |
|    |                | 体操を職員1名で対応しているため、声掛けが不十分でやれる人とやれない人がいる。                |                      |
|    |                | 利用者に関わっている職員がいない。                                      | もう少し声掛けが欲しい。         |
|    |                | 体操がビデオを利用するもので、退屈な感じがする。                               | 他のレクでもいいが盛り上がり方が欲しい。 |
|    |                | レクリエーションについて「ほとんどこういうことはしない」との利用者の声。                   |                      |
| E  | 身体的拘束・高齢者虐待    |                                                        |                      |
| F  | 金銭的な問題         | 「施設に金銭を預けてあり、欲しいものはそこから買ってくれるとの家族の説明だが、買ってもらえない」       |                      |
| G  | 人間関係・プライバシー問題等 | 職員が他の職員にきつめに注意しているのが気になった。                             |                      |
| H  | その他（A～G以外）     | 利用者がイスから落ちたようで救急車対応。                                   | 期限内に事故報告なし。          |