

令和元年度
船橋市介護相談員派遣事業実績報告書

船橋市

目 次

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について	3
1. 1. 介護相談員派遣事業について	4
1. 2. 介護相談員派遣先事業所	4
1. 3. 介護相談員について	5
1. 4. 介護相談員の活動内容	5
1. 5. 介護相談員の活動方法	8
1. 6. 介護相談員が守るべきこと	8
1. 7. 介護相談員のスキルアップ	9
1. 8. 介護相談員の保険	12
1. 9. 介護相談員派遣事業の周知方法	12
第2章 令和元年度介護相談員活動実績について	15
2. 1. 派遣回数	16
2. 2. 相談件数	16
2. 3. 相談内容	17
2. 3. 1. 利用者の日常生活	17
2. 3. 2. リハビリ	22
2. 3. 3. 職員	23
2. 3. 4. その他	24
第3章 合同意見交換会	27
3. 1. 会議内容	28
3. 2. 実施後のアンケートより	33
第4章 終わりに	35
第5章 参考資料	37

第 1 章 船橋市介護相談員派遣事業について

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

介護相談員派遣事業とは、介護サービス利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、サービス担当者との意見交換等を行うことにより、介護サービスの質の向上に資することを目的として地域支援事業実施要綱（平成18年6月9日付厚生労働省老健局長通知「地域支援事業の実施について」）に定められた事業です。令和2年3月時点では全国で435の市町村が実施しています。

船橋市では、平成15年10月から開始し、特別養護老人ホーム、介護老人保健施設へ介護相談員を派遣していましたが、平成25年度より一部の地域密着型特別養護老人ホーム及びグループホームへも介護相談員を派遣しています。

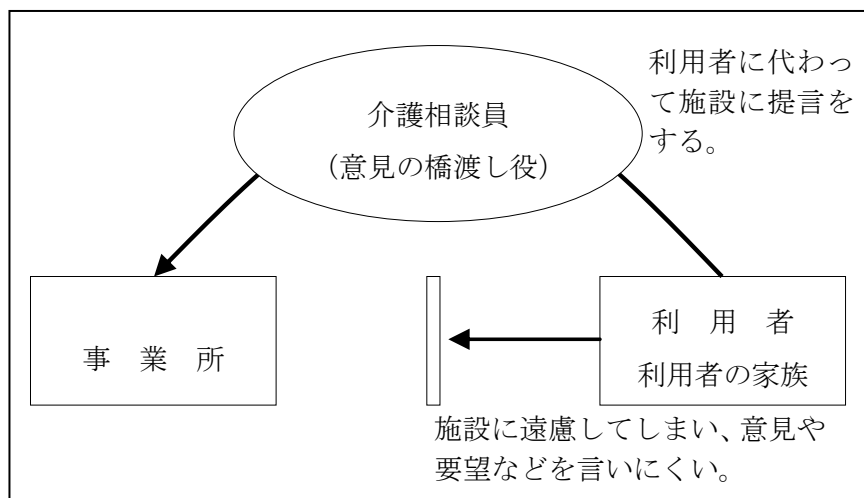
1.1.1. 介護相談員派遣事業について

介護相談員は、介護サービス提供の現場（船橋市においては特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、地域密着型特別養護老人ホーム、グループホームの4種類）に訪問し、サービス利用者やその家族から話を聴いて、相談を受けています。

その相談内容を事業者へ「橋渡し」（図1）することによって、利用者や家族の疑問や要望、そして不安などの解消を図り、苦情を未然に防止することを、また介護サービスの質をより向上させる一助となることを目的としています。

活動を行う上では、ただ話を聴くだけでなく介護相談員自身が気づいたことをサービス改善のため施設に提言するなど、施設とは違う立場での「気づき」も大切にしています。

介護相談員派遣事業の柱は、主に「橋渡し」と「気づき」です。



1.1.2. 介護相談員派遣先事業所

船橋市では平成15年度から特別養護老人ホーム及び介護老人保健施設を対象に事業を実施しており、平成25年度は派遣先を拡大し、一部の地域密着型特別養護老人ホーム及びグループホームへも派遣を開始しています。

介護相談員受け入れ施設は、事業発足当初においては特別養護老人ホーム5ヶ所、

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

介護老人保健施設6ヶ所、介護療養型医療施設1ヶ所の計12施設でした。その後順次派遣先を拡大し、平成17年1月には特別養護老人ホーム4施設、さらに同年10月には新たに6施設へ派遣し計22施設となりました。

その後、平成18年度に介護療養型医療施設の廃止に伴い21施設へ減少しましたが、平成19年度には5施設、平成20年度に1施設、平成23年度に1施設、平成24年度に4施設、平成25年度よりグループホーム6施設及び地域密着型特養2施設の受け入れが開始されました。平成26年度に1施設、平成27年度に2施設、平成28年度に2施設、平成29年度に2施設、平成30年度に1施設の受け入れが開始され、令和元年度にグループホーム1施設の施設休止により、派遣先は47施設となりました。(派遣受入施設については6～7ページ別表④「令和元年度介護相談員を受け入れている施設一覧」参照)

1.3. 介護相談員について

介護相談員になるための資格について、特に規定はありません。

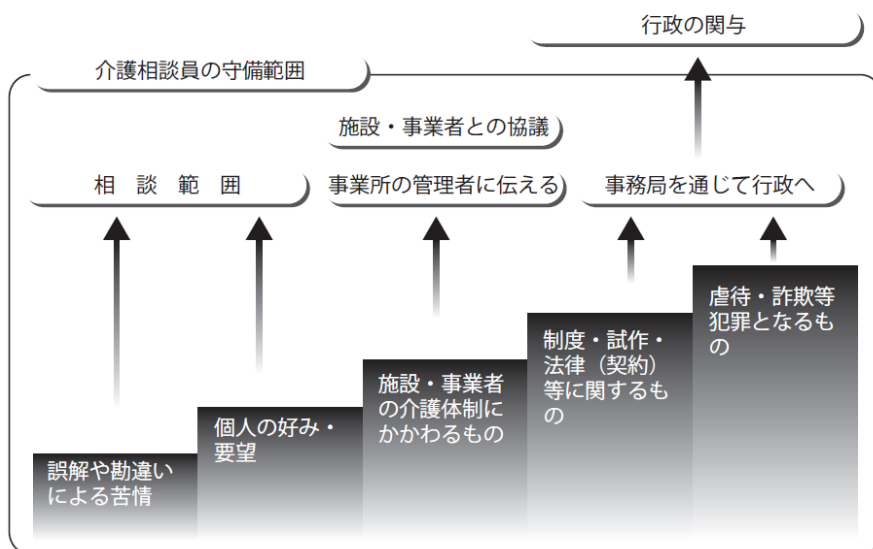
船橋市では、各種団体からの推薦や一般公募によって、介護相談員業務の遂行にふさわしい熱意を持った方を委嘱しています。当初は12名でしたが、毎年事業の拡大を図り、令和元年度は37名で活動しています。

活動にあたっては、後述する介護相談員養成研修修了証の交付を受けた後、船橋市が発行した介護相談員身分証を携帯して業務を行います。

1.4. 介護相談員の活動内容

介護相談員の活動内容は主に以下の7点となっています。また、介護相談員が介入できる相談等の範囲は(図2)のとおりです。

- ① 概ね2週間に1度の割合で担当する介護保険施設を訪問する。
- ② 施設において利用者の話を聴き、相談に応じる。
- ③ 利用者、施設管理者、施設従事者と意見交換を図る。
- ④ サービス提供に関して気づいたことや提案がある場合には、施設の担当者にその旨を伝える。
- ⑤ 利用者と施設の橋渡し



第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

役となり、利用者の疑問や要望、不安に対して公平・公正な視点の上で、サービス改善の方法について検討する。

- ⑥ 必要に応じて、足りないサービス創出に向けた提言をする。
- ⑦ 船橋市が主催する介護相談員連絡会議、合同意見交換会に出席する。

別表①令和元年度介護相談員を受け入れている施設一覧

<介護老人福祉施設等（特別養護老人ホーム）>

	事業者・施設名称	所在地	※
1	社会福祉法人八千代美香会 朋松苑	西船 2-21-12	H15
2	社会福祉法人南生会 南生苑	古和釜町 430-1	H15
3	社会福祉法人創明会 船橋梨香園	車方町 541-2	H15
4	社会福祉法人清和会 ワールドナーシングホーム	飯山満町 2-681	H15
5	社会福祉法人清和会 第2ワールドナーシングホーム	飯山満町 2-518-1	H15
6	四市複合事務組合 三山園	三山 2-3-2	H16
7	社会福祉法人聖進會 さわやか苑	米ヶ崎町 691-1	H16
8	社会福祉法人修央会 船橋百寿苑	古和釜 791-1	H16
9	社会福祉法人健恒会 船橋健恒会ケアセンター	金杉町 141-2	H16
10	社会福祉法人靖心会 古和釜恵の郷	古和釜町 871-2	H17
11	社会福祉法人千葉県福祉援護会ローゼンヴィラ藤原	藤原 8-17-3	H17
12	社会福祉法人和習会 習志野台みゆき苑	習志野台 4-46-7	H17
13	社会福祉法人治生会 船橋あさひ苑	旭町 4-9-1	H17
14	社会福祉法人創誠会 ひかりの郷	二和西 6-3-20	H19
15	社会福祉法人康和会 オレンジガーデン	芝山 7-41-2	H19
16	社会福祉法人苗場福祉会 さくら館	習志野台 8-55-1	H19
17	社会福祉法人六親会 プレーゲ船橋	金堀町 195	H23
18	社会福祉法人河内厚生会 南三咲	南三咲 3-27-1	H24
19	社会福祉法人秀心会 つばい愛の郷	坪井町 146-1	H24
20	社会福祉法人南生会 みやぎ台南生苑	みやぎ台 4-18-1	H26
21	社会福祉法人愛弘会 船橋愛弘園	高根台 3-10-1	H27
22	社会福祉法人朋友会 アグリ・ケアホームいこいの森	大神保町 700-5	H27
23	社会福祉法人長寿の里 ふなばし翔裕園	旭町 4-19-30	H29
24	社会福祉法人健恒会 船橋健恒会ケアセンター南館	金杉町 139-2	H30

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

<介護老人保健施設（老人保健施設）>

	事業者・施設名称	所在地	※
1	医療法人社団よつ葉会 ふなばし光陽	豊富町 644-12	H15
2	医療法人社団紺整会 フェルマータ船橋	飯山満町 1-822	H15
3	医療法人弘仁会 ロータスケアセンター	藤原 5-23-1	H15
4	医療法人社団吉栄会 スターチス船橋	滝台町 94-22	H15
5	医療法人沖縄徳洲会 千葉徳洲苑	大穴北 7-22-1	H15
6	医療法人社団東光会 船橋ケアセンター	高野台 5-741-6	H15
7	医療法人社団三松会 大穴さくら苑	大穴北 8-41-1	H17
8	公益財団法人復光会 やすらぎ	市場 3-3-1	H17
9	医療法人財団すいめい会 オレンジガーデン・ケアセンター	芝山 7-41-1	H19
10	医療法人社団シルヴァーサービス会 船橋うぐいす園	高根町 1-1	H19
11	医療法人社団睦会 前原苑	前原東 1-6-4	H20
12	医療法人社団千葉光徳会 みさきの郷	三咲 4-23-15	H24
13	医療法人沖縄徳洲会 はさま徳州苑	飯山満町 2-685-3	H24
14	医療法人協友会 リハビリケア船橋	本町 4-8-30	H29

<地域密着型介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）>

	事業者・施設名称	所在地	※
1	社会福祉法人秀心会 たか音の杜	高根台 2-10-30	H25
2	社会福祉法人修央会 船橋笑寿苑	大穴北 4-25-15	H25

<認知症対応型共同生活介護施設（グループホーム）>

	事業者・施設名称	所在地	※
1	社会福祉法人秀心会 たか音の杜	高根台 2-10-30	H25
2	社会福祉法人修央会 船橋笑寿苑	大穴北 4-25-15	H25
3	株式会社 東京酸器 ディアフレンドならしの	習志野 1-13-17	H25
4	メディカル・ケア・サービス株式会社 船橋二子	二子町 629-2	H25
5	株式会社 ニチイ学館 ニチイケアセンター西船橋	西船 3-7-33	H25
6	生活介護サービス株式会社 ひまわり山手	山手 3-5-22	H25
7	株式会社ニチイ学館 ニチイケアセンター夏見台	夏見台 4-15-50	H28

※ 介護相談員の派遣受け入れを開始した年度

1. 5. 介護相談員の活動方法

① 相談方法

活動時間内にサービス利用者やその家族等から面接により相談を受けます。

基本的には施設内の談話室・娯楽室・食堂・居室などを訪問した際に相談を受けますが、他の利用者や家族、または施設職員に聞かれたくない場合には、相談できる場所を施設に設けてもらい対応しています。

② 相談の日時・回数

介護相談員の活動する日時については、事前に介護相談員が決定し、事務局を通じ施設へ通知しています。

介護相談員は、1人2～3施設を担当施設として受け持っています。1施設月2回訪問し、1回あたりの活動時間は原則として午前10時から午後2時ごろまでの4時間としていますが、施設の行事等にあわせて活動日や時間を調整することもあります。25年度から派遣を開始したグループホームへは月1回訪問し、1回あたりの活動時間は原則として午前10時から正午までの2時間としています。

③ 活動報告

介護相談員は活動終了後、「介護相談員活動報告書」を作成し、2ヶ月に1度船橋市へ提出します。船橋市は提出された報告書をその都度取りまとめ、介護相談員へ周知します。施設へは、前述で取りまとめた報告書の中から主要な事例をピックアップしたものを2ヶ月に1度送付しています。

④ 介護相談員連絡会議

船橋市主催の介護相談員連絡会議を2か月に1回、月末頃に開催しています。連絡会議ではその月の活動報告や意見交換、勉強会などを行っています。

1. 6. 介護相談員が守るべきこと

介護相談員はその性質上、活動の際にいくつかの非常に重要な事柄を守らなくてはなりません。それは主に以下の4点となっています。

① 家族問題に立ち入らない。

② 車椅子への移乗や食事介助など、自ら直接介護は行わない。

③ 施設（事業者）の評価は行わない。

④ 第三者に、知り得たことを話さない。

介護相談員はあくまで介護の現場を理解しながらも、利用者の視点から介護サービス向上に向けた意見の橋渡しや気づきを伝えることを目的としていますので、介護や評価を行わないのはもちろんのこと、家族問題についての相談などを受けることも出来ません。

また、介護相談員には守秘義務があり、船橋市介護相談員派遣事業実施要綱第8条に基づき、「相談員は職務上知り得た秘密について、他に漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。」という規定があり、これに反した場合は、同第7条において、解嘱規定によりその職を追われることとなっています。

これは、介護相談員が利用者やその家族からの相談内容を、利用者やその家族に断りなく施設職員に公言することや、施設職員から聴いた話を施設職員の承諾もなく利用者やその家族に公言すること、他の第三者に公言するといったことを禁止しているものです。

個人情報については厳守していますので、安心してご相談いただけます。

1. 7. 介護相談員のスキルアップ

介護相談員はその活動を始めるにあたり、厚生労働省の養成研修機関である介護相談・地域づくり連絡会が行う「介護相談員養成研修」を必ず受講します。(別表②「令和元年度介護相談員養成研修カリキュラム」参照。)

この研修のカリキュラムは、前期4日、後期1日の計5日間です。また養成研修の一環として、市が行う研修会と実際に介護サービス提供の現場へ赴く実地研修も行います。

現に活動を行っている介護相談員については、上記連絡会が主催する「介護相談員現任研修」を受講することでスキルアップをしています。

その他には、定例会において介護相談員から提案していただいたテーマについて討議していただくグループワークを実施している他、講師を招いての勉強会等により知識の向上に努めています。

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

別表②令和元年度 介護相談員養成研修カリキュラム
前期研修

	時 間	内 容	講義時間
1 日 目	13:00 ~ 13:10	オリエンテーション ・研修留意事項 ・研修内容説明	10 分
	13:10 ~ 14:40	介護相談員の意義と役割① ・介護相談員派遣等事業の目的 等 ・介護相談員の役割 等	90 分
	14:50 ~ 16:00	介護保険制度① ・介護保険の基礎知識	70 分
	16:10 ~ 17:30	介護保険制度② ・介護保険制度最新情報 等	80 分
2 日 目	9:30 ~ 10:50	施設の居住環境とケアの質 ・施設サービスの理解 介護保険施設の比較、老人福祉施設の種類と性格等 ・居宅サービスの理解 —ケアマネジメント	80 分
	11:00 ~ 12:00	・個室・ユニットケアとは ビデオ「多床室と個室化・ユニットケア」	60 分
	13:00 ~ 15:10	利用者の権利擁護 ・権利擁護 ・成年後見制度、市民後見人について	120 分
	15:20 ~ 16:20	高齢者の理解 ・高齢者の身体的および精神的特性 ・高齢になると現れる変化	60 分
	16:30 ~ 17:30	虐待への対応 ・高齢者虐待防止法 ・高齢者虐待の定義	60 分
3 日 目	9:30 ~ 11:00	身体拘束への対応 ・身体拘束とは ・身体拘束廃止に向けての取り組み	90 分
	11:10 ~ 12:00	認知症の人といかに向き合うか ビデオ「お山のおうち」	50 分
	13:00 ~ 14:30	認知症の正しい理解 ・認知症の基礎知識 ※認知症サポーター養成講座を兼ねる	90 分
	14:40 ~ 15:50	認知症の人の症状を理解する	70 分
	16:00 ~ 18:00	コミュニケーション技法とトレーニング ・コミュニケーションの技法と演習	120 分

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

4日目	9:30 ~ 15:30	相談活動から記録・報告まで ①相談活動における「記録」のあり方、実技演習 ・相談事例DVD視聴 ・事例から相談内容の抽出・キーワード整理 ・グループワーク「相談記録票の作成」 ・発表/講評 ②相談活動における「報告」のあり方、実技演習 ・グループワーク「活動報告書の作成」 ・発表/講評 ③ロールプレイ：相談活動と報告・伝え方のポイント ・実技演習/講評	300分
	15:40 ~ 16:00	施設訪問・自治体ヒアリングについて	20分

フィールドワーク実習（9時間） 前期研修修了後1ヶ月以内に実施

介護施設等訪問実習（7時間） 下記の①～③からそれぞれ最低1ヶ所、計2ヶ所以上を訪問（③は実施自治体のみ） ① 介護保険施設（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等）、その他、有料老人ホーム（特定施設入居者生活介護） 地域密着型サービス（グループホーム・小規模多機能型居宅介護等）から1ヶ所以上 ② 通所サービス（デイサービス・デイケア）、短期入所サービス（ショートステイ）から1ヶ所以上 ③ 訪問サービス（訪問介護、訪問リハ等）利用者の居宅（居宅訪問を行った場合） ※各自治体で受け入れ事業所を選定・調整
地域ケア体制（介護保険事業計画等）のヒアリング（2時間） ※各自治体で対応

後期研修（フォローアップ）

	時間	内容	講義時間
5日目	10:00 ~ 10:10	オリエンテーション	10分
	10:10 ~ 15:10	フィールドワーク活動報告と検討 ・グループワーク（活動レポートの発表と意見交換） ・グループ発表とフォローアップ ・実践活動に向けて	240分
	15:20 ~ 16:00	介護相談員への期待・修了証授与	40分

1. 8. 介護相談員の保険

介護相談員活動時の事故に備え、行政協力員団体傷害保険及び賠償責任保険に加入しています。

1. 9. 介護相談員派遣事業の周知方法

船橋市が作成する「介護相談員紹介ポスター」(図3)、「介護相談員訪問日程表」(図4)を派遣施設に掲示するほか、活動中必要に応じ「介護相談員派遣事業パンフレット」(図5)を配布し利用者や家族に周知を図っています。介護相談員紹介ポスターには、介護相談員の顔写真とコメントが掲載されており、利用者の皆様にとってより身近な存在になれるよう配慮しています。また、船橋市のホームページにも介護相談員派遣事業の情報を掲載しております。

(<http://www.city.funabashi.lg.jp/kenkou/koureisha/005/p013579.html>)

図5 介護相談員派遣事業パンフレット

船橋市介護相談員

私達は、船橋市から委嘱を受けて活動しています。
もちろん、個人情報厳守します！
安心して、いつでも声をおかけください。

あなたの疑問や不安、困ったことなどを私達が替わって施設へ伝えます。

私達の仕事は一市民の目線から
意見や要望を施設や行政に橋渡しをすることです。

【介護相談員の主な役割】

① 入所者・家族の要望や意見を施設へ橋渡しすること

② 活動中の「気づき」を施設へ橋渡しすること

【活動日】施設内に掲示してあるポスターをご覧ください。下記連絡先までお問い合わせ下さい。

お問い合わせ先
船橋市役所高齢者福祉課 TEL:047-436-3353

図3 介護相談員紹介ポスター



図4 介護相談員訪問日程表

船橋市介護相談員訪問日程表

介護相談員紹介ポスター (A3サイズ)

あなたの疑問や不安、要望などをお聞かせください。

プライバシーは守られます。

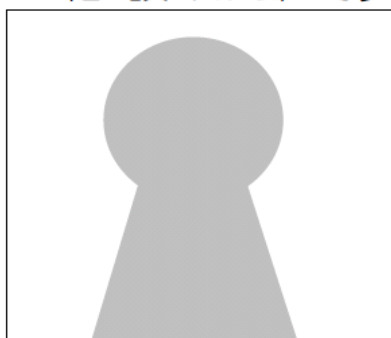
時間は午前10時から午後2時を基本に、下記の日程で訪問します。

10月	〇〇日 (Δ)	〇〇日 (Δ)
11月	〇〇日 (Δ)	〇〇日 (Δ)
12月	〇〇日 (Δ)	〇〇日 (Δ)
1月	〇〇日 (Δ)	〇〇日 (Δ)
2月	〇〇日 (Δ)	〇〇日 (Δ)
3月	〇〇日 (Δ)	〇〇日 (Δ)

私達が訪問します

介護相談員の

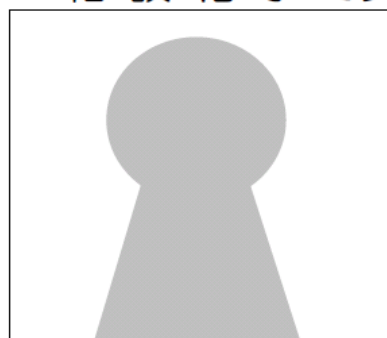
そう だん た ろう
相談 太郎 です



よろしくおねがいします
お気軽にお声掛ください

介護相談員の

そう だん はな こ
相談 花子 です



よろしくおねがいします
お気軽にお声掛ください

第2章 令和元年度介護相談員活動実績について

第2章 令和元年度介護相談員活動実績について

2. 1. 派遣回数

令和元年度の介護相談員の施設訪問数は右表のとおりです。

1施設に月2回（グループホームは月1回）、相談員2人1組のペアで活動しています。

年 月	相談員数	派遣施設数	派遣回数
平成31年4月	38	47	84
令和元年5月	38	47	84
6月	38	47	84
7月	38	47	82
8月	38	47	84
9月	38	47	83
10月	37	47	81
11月	37	47	81
12月	37	47	83
令和2年1月	37	47	77
2月	37	47	71
3月	37	47	0
		合計	894

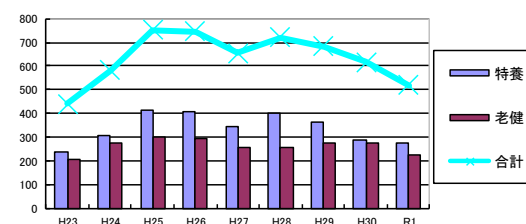
2. 2. 相談件数

相談員が施設で受けた相談・苦情の件数は下表のとおりです。これまで全体的に増加傾向にありましたが、26年度からやや減少しています。

相談件数の推移

	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1
特養	238	308	415	405	344	401	363	290	272
老健	203	275	298	291	255	253	272	277	226
地密特			19	20	22	25	18	7	5
GH			20	30	34	43	29	44	16
合計	441	583	752	746	655	722	682	618	519

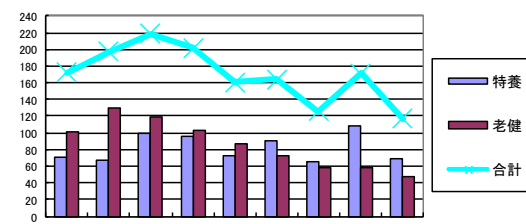
相談件数の推移



苦情件数の推移

	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1
特養	71	67	99	96	72	90	66	108	69
老健	101	130	119	103	86	72	59	59	48
地密特			1	2	1	0	0	2	0
GH			0	1	2	2	1	2	0
合計	172	197	219	202	161	164	126	171	117

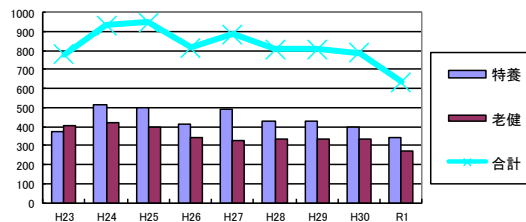
苦情件数の推移



合計

	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1
特養	375	514	501	416	491	429	429	398	341
老健	405	417	394	341	325	331	331	336	274
療養型									
地密特			22	23	25	18	18	9	5
GH			31	36	45	30	30	46	16
合計	780	931	948	816	886	808	808	789	636

合計件数の推移



<参考>介護相談員及び介護相談員派遣施設数の推移

	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1
相談員数	26	32	35	35	36	38	36	39	37
施設数	28	32	40	41	43	45	47	48	47

※平成25年度から派遣している地域密着型特養及びグループホームはグラフより除く。

2. 3. 相談内容

介護相談員の気づきや相談員への相談・苦情等の内容を、主な事例ごとに以下の4項目に分類しました。

1. 利用者の日常生活

- (1) 食事
- (2) トイレ
- (3) 風呂
- (4) 部屋等施設内の環境
- (5) レクリエーション

2. リハビリ

3. 職員

4. その他

2. 3. 1. 利用者の日常生活

(1) 食事

施設の取組	市川の防災センターへ桜見に出かけ、昼食はファミレスで食事。その折、その場できざみ食やミキサー食にして各自に合わせて食事をした。調理器具を持参し、その場で対応。
施設の取組	昼食の時間に、看護師、介護士、療法士達7名ほどのグループが各テーブルを回り、利用者の食形態を観察していた。それぞれ、御飯の量、硬さなどを確認している。Aさんはお粥から普通のご飯になったが硬くないか、Bさんは嚥下に支障があるため喉に聴診器を当てて、飲み込みを見ていた。ミールラウンドといって、食事の内容に変化があった人や嚥下が心配な方々を定期的に回っているとのことだった。
施設の取組	ある看護師は、食事を利用者の口に運ぶ際、一口毎に利用者の名前を呼びかけ、おかげが何であるかを話しかけながら介助していた。また、自力で食べていても手が止まりがちな利用者に対して「疲れたらお手伝いしますよ。」と優しく声掛けしていた。
家族の話	Aさんのご家族「入所して半年位になる。少しやせたようで、時々好きな物を持って来ているが心配」施設回答：入所してしばらくの間は、自宅での食生活と違うのでやせる方がいらっしゃいます。体重は毎月測定して健康管理しているので、お知らせできます。
施設の取組	Aさんは胃ろうから経口となり、現在は3食完食しているそう。色々な職種のスタッフと何度も話し合いを重ねて経過観察を行い、1日数回少量の経口摂取からはじめた。皆と一緒に食事時間帯へ移すと食事量が増え、意欲も向上し、自らコミュニケー

第2章 令和元年度介護相談員活動実績について

	ションをとるようになったという。
利用者の話	「今まで10:00の飲水にコーヒーが出ていたが、最近スポーツドリンクに変わってしまい残念。熱いコーヒーを1日1杯飲みたい。」とAさん。施設回答：暑い時期に入ると、吸収のよいスポーツドリンクへ飲み物が変わりますが、お気持ちは分かります。給食委員会へ相談します。
施設の取組	10時のお茶をゼリー状にして出していることが多い。今日は喉が渴いているのか、皆待ちかねたように口にされていた。「少し甘くて美味しい」との感想。便通に効果があるオリゴ糖を入れて提供されているそうだ。
施設の取組	今月から特別メニューで、月に一度昼食に寿司の日が設定された。秋から冬の涼しい期間だけだそう。たまたま、この日が初めての提供日だった。特養なので、稲荷寿司のようなものかと思っていたが、鮪・鮭・貝・海老・とびっこなど、握り寿司が10種類以上。皆喜ばれたそうだ。普通食が食べられない方には、ネギトロ丼のような飲み込みやすい物が提供されたという。今回が初めての試みなので、好評なら今後も続けていきたいそうだ。
施設の取組	ショートステイのAさんの昼食を拝見していると、量が大変少ない。理由を職員に聞くと「全部を配膳すると、一気に食べてしまい詰まらせたりして危ないので、小分けにして、食べ終わったら出すことを繰り返しています。」とのこと。ステーションを見ると、もう2皿用意され、Aさんの様子を見て小皿を運んでいった。ステーションには利用者の個別対応が細かく貼り出してあった。栄養ケアマネジメントを実施し、各々に合った食事量をどうしたら食べてもらえるか、工夫しているそうだ。
利用者の話	利用者のAさん。お粥と刻み食、魚料理が出るようになったが肉料理がでない。胃もたれするので出ないのかもしれないが、薄い肉料理なら食べたい。施設回答：栄養課と相談します。その後の経過：「前回あなた達(介護相談員)にお肉が食べたいと伝えてから肉料理が出るようになったの。嬉しかったわ。ありがとう。」とAさん。施設回答：栄養士が即対応してくれました。喜んでいただけ良かったです。

(2) トイレ

利用者の話	先月入所されたAさん。「だいぶ慣れてきたがトイレに行きたい時に呼んでもなかなか来てくれない。人手が足りないのは分かっているので我慢しているのだが。一人で行こうとすると、ドアが重く、少し開けて車いすで入ろうとしていると自然に閉まってしまう。その間に漏れてしまうのが辛い」と話された。施設回答：ドアが重いというのは無いはずですが、確認します。車いすの方が椅子から便器に移る時などに転ぶことがあるので、できる限り介助についてもらうようにしています。確かに人手が足りずお待たせしてもらうこともあるかもしれません。その後の経過：Aさんは介護相談員を見つ
-------	---

第2章 令和元年度介護相談員活動実績について

	けると急いで車いすを漕いでやって来て、「トイレのドアは全部直してもらったからもう大丈夫」と話された。トイレ掃除中の職員がドアを開けて見せてくれた。ドアを開けるとカチッと音を立てて一旦停止する。車いすでも楽に入れるので、一人でも安心して排泄が可能になったという。
介護相談員の気づき	トイレの入口と中の個室にカーテンがかかっているが、トイレ誘導の職員が両方ともきちんと閉めていないので、廊下を歩いている人から中の様子がわかってしまう。カーテンをきちんと閉めるようにしてほしいと施設に伝える。施設回答：注意します。定期的に伝えていかないとおそろかになるようです。(その後の経過)生活相談員の活動連絡票の中に「閉めても半開きになってしまうため、暖簾のような形に変更した」と書かれてあった。レース状の白いカーテンが暖簾のようになっていて、中の様子は見えづらくなっていた。
施設の取組	陽のよくあたる中庭で、ポータブルトイレ式を清掃していた。
利用者の話	昼食前にトイレに行きたいと、車いすのAさん。施設に橋渡し。施設対応：「もうじき昼食なのでオムツにしてください。食後取り替えます」とAさんに伝えている。施設回答：良くないことなので話し合います。

(3) 風呂

利用者の話	Aさん。伺ったらちょうど風呂の時間で誘導されていくところだった。他の利用者何人かと話してから風呂場の前を通ると、Aさんを含め男性利用者がまだ入れずに並んで待っていた。職員に尋ねると9時から11時まで女性で、そのあと男性。1日20人位入る予定とのこと。Aさん「本を読んでいたので呼ばれてもう30分位待っている」「もう少し直前でもいいのに」と不満をもらされていたので生活相談員に伝えた。
介護相談員の気づき	カレンダーに変わり湯とあったので詳しく伺った。施設回答：7月から、第1週は温泉のもとを入れて楽しんでいただいています。

(4) 部屋等施設内の環境

施設の取組	1階エレベーター前を通過すると電気が点滅した。どんな目的かを確認したところ、徘徊防止対応機が設置されているとのこと。帰宅願望の強い入居者が徘徊・外出するのを防止するため、エレベーター前に送信機を設置。帰宅願望の強い入居者にはセンサーをつける。入居者がエレベーター前を通過すると、玄関前の事務室で受信し、ブザーが鳴る仕組み。現在、センサーをつけている入居者は2名とのこと。
施設の取組	ある部屋を拝見すると、全てのベッドに体位交換表が貼ってあり、19時から朝5時までの6回にわたり、左右の向きや右向き禁止、仰臥位禁止などの注意が書かれてある。別の部屋には体位交換表は貼られていない。夜中に何度も出入りするのと同室の

第2章 令和元年度介護相談員活動実績について

	<p>方の迷惑になるため、体位交換が必要な方たちをまとめているのかと思い聞いてみた。施設回答：それもあると思いますが、担当職員が自分の工夫で漏れの無いように表を貼っているのかも知れません。各職員がやりやすいように工夫しています。</p>
施設の取組	<p>消灯時間を夜0時に設定。利用者はそれまでフロアにいるという。23時過ぎにトイレ誘導、その後居室に入っただき0時に消灯、就寝とのこと。それにより、ほとんどの利用者は夜中に起きることなく自然に朝6時頃に目が覚めるという。消灯時間を21時にすると夜中の3時頃には目が覚めてしまうとのこと。施設ドクターにより、高齢者の睡眠時間は6時間で十分なため眠剤を導入しない方法を実践している。</p>
介護相談員の気づき	<p>ユニットの部屋の前を通ると電気のネームプレートのようなものがつけられていた。その前を通ると電気がつき、入所者と介護士の名前が出る。施設回答：新しく設置しました。</p>
施設の取組	<p>職員の見守り態勢が整っているが、一方で利用者の転倒事故が発生することも少なくない。大事に至ることはないようだが、施設では転倒事故を極力防止するための対策を促進している。その一環として「利用者の皆様へ」という注意喚起ステッカーの新活用。全テーブルの各座席前に貼られている。A4判、白地に黒、黄色地に赤の大文字で「車椅子のブレーキをかけてから立ち上がりましょう」「今月の転倒傾向・転倒防止策＝車椅子・ベッドの間の移動で、滑っての転倒が多かったです」。利用者が自席に着くと、否が応でも目に入る仕掛けである。当然、介護職員の目にも入る。転倒防止へ向けての意識向上に妙策と感じた。</p>
施設の取組	<p>1階廊下に行事の写真が沢山掲示されている。利用者個人の写真等、その後どうされるのか施設に伺う。施設回答：写真は利用者個人ごとのファイルを作って保管しています。退所時に、まとめた冊子を家族にお渡しし喜ばれています。</p>
介護相談員の気づき	<p>施設の中庭にイルミネーションが設置されている。施設内にも利用者が作成された飾りが。施設回答：他の施設では玄関先に飾っているところもありますが、当施設では入居者に楽しんでいただけるように、皆が鑑賞できる中庭に電飾を飾り、夕方に点灯させています。</p>
介護相談員の気づき	<p>各階の入口に、消毒液をしみこませて濡れたマット、1階の入口付近にマスク及び消毒液が置かれるようになった。また、部屋内には、加湿器が設置されている。施設長に聞くと、インフルエンザ予防対策用に設置しているとの話であった。</p>

(5) レクリエーション

施設の取組	<p>今月から訪問美容が変わった。カット日とは別に無料で、ネイルサービスとアロママッサージを2人でされていた。一日16人予約制だが、アロママッサージだけ選ぶ方が多いようだ。最初に4種類のアロマから選び、手から腕までじっくりとマッサー</p>
-------	--

第2章 令和元年度介護相談員活動実績について

	<p>ジしていく。気持ち良いので途中で寝てしまう方もいた。ネイルをされたAさんの爪はベージュピンク色に白い花が咲いていてとてもきれいだった。本人も自宅にいた時は自分でされていたので、とても喜んでいました。</p>
介護相談員の気づき	<p>施設の庭には桜の木が何本も植えられており、部屋によってはベッドの上から花見ができる。訪問日は庭で花見を実施。40人位が集まり、体操の後、お茶・ノンアルコールビール等飲み物が配られおやつも出た。午後から風が出て大変だったが、とても楽しそうだった。</p>
施設の取組	<p>昼食前に行われるパタカラ体操。以前はただパ・タ・カ・ラを声に出すだけだったが、今回は利用者にパのつく言葉は何があるかと投げかけ、出て来た言葉を発声していた。質問された利用者は戸惑いながらも考えて答えていた。皆笑顔で嬉しそうだった。立ち上がりが多く目の離せない利用者が多い階だが、職員が少ない人数で目配せ声掛けをしながら、利用者参加型の体操を行っていた。</p>
施設の取組	<p>保育園児19名が来苑。舞台上で童謡を3曲披露し、入所者の皆は「かわいい。かわいい。」と満面の笑顔。大きな拍手でアンコールがあり、盛り上がった。施設回答：近くの保育園児が年に数回来てくれます。長くいると疲れるので少しの時間ですが、とても喜ばれています。</p>
施設の取組	<p>6月中旬に母の日と父の日を兼ねた「ありがとうの会」が開かれた。おやつ時間に職員が手書きの感謝のメッセージを読み上げ、一人ずつカードを渡したという。居室に飾られていたので拝見すると、職員から利用者への日頃の感謝の思いが詰まった心温かいメッセージが。廊下には当日の写真の展示があり、職員からカードを受け取る際に感極まって涙を流されている方の姿も。</p>
施設の取組	<p>各階ですいか割りが行われた。最初に1人ずつ麦わら帽子を被り、職員に支えてもらいながらすいかを抱えて写真撮影。キャスター付きの丸椅子にビニールシートを被せ、ねじった新聞紙を台座にし、その上にすいかをセッティング。まずは、目隠しをした職員がすいか柄の紙風船でデモンストレーション。その後、丸椅子に乗せたすいかを利用者の前に移動させ、一人もしくは職員と一緒に棒で叩くという流れで、皆笑顔で参加していた。</p>
施設の取組	<p>施設前の駐車場と1階のスペースの一部を使い、納涼祭が行われた。参加人数については利用者、ご家族とも事前に掌握し、準備を進めてきたという。屋外には椅子が用意され、参加者が座って楽しめるようになっている。催し物は、太鼓演奏、ボランティアと職員によるソーラン節、花火など。屋台メニューは、焼きそば、焼き鳥、かき氷等、盛り沢山。その他にヨーヨー釣りや射的、写真館などの「縁日」もあり、本物のお祭りも顔負けの賑やかさ。夕食は食堂ではなく、皆屋台の焼きそば等を家族と楽しんでいた。利用者には食事形態が記された食券が渡されていた。飲み物売り場で</p>

第2章 令和元年度介護相談員活動実績について

	は、食券を見せてジュースにとろみをつけてもらっている方が。今回のお祭りでは、利用者が居室からスムーズに移動できるよう2基のエレベーターを使い分けるなど、会場設営や進行面で、皆が楽しめるよう周到に準備されていたように感じた。
施設の取組	Aさん、計算や漢字のプリントを言語聴覚士と一緒にやっている。普段は声掛けしても口数が少ない方だが、とても生き生きとしている。集中して解いていた。少人数の個別対応で、その方に合ったものを選んで対応されている。
施設の取組	Aさんが「訪問販売で買ったのよ」と着ているブラウスとぬいぐるみを見せてくれた。外出や買い物の機会がほとんどないので、施設では年2回、季節の変わり目に訪問販売を実施している。欲しい物は、あらかじめ職員が利用者から聞き取り、業者に発注しておく。業者は日曜日に来訪し、家族や職員が立ち会って確認、購入する。皆の話では予想以上の製品が届くこともあり、持ち込まれるカラフルな品々に触れるのも楽しみのようだ。
施設の取組	Aさんは、少し離れたベランダの窓際で足浴中。泡で満ちたビニール袋の中で両足をこすり合わせて気持ちよさそう。施設回答：Aさんの足浴について看護師に訊ねたところ「シャボンラッピング」というもので、以下のような内容だった。まず、ビニール袋の中に「ボディークリーム」と「少量の水」「泡立て用のネット」を入れ、かき混ぜるように泡立ててからネットを抜き取る。そして、泡で満ちたビニール袋に足や手を入れ、汚れを取るという方法。
施設の取組	もちつき大会が行われた。杵と臼をワゴンに積んで各リビングを回り、もちつきを楽しんだ様子。Aさんは「昔はたくさんもちをついたよ」と田舎にいた頃の懐かしい話をたくさんしてくださった。施設回答：皆さんに楽しんでいただけて良かったです。入居の方にはお餅ではなく、食べるとお餅の味がする餅ムースを召し上がっていただきました。
介護相談員の気づき	予定表に「ふるさとを語ろう会」とあり、ホワイトボードにもタイトルが書いてあった。どのようなものなのか、施設に確認した。施設回答：食生活委員会が中心となって企画しているものです。同じ地方の方を集めて、郷土料理を作ったり、ホワイトボードにその地方の名所、名物を書き、話をしたりしています。今回は千葉と東京出身者が対象で、房総手巻き寿司を作る予定です。ほぼ全国に出身者がいて、年2回開催しています。

2.3.2. リハビリ

施設の取組	リハビリエリアで、2人の入所者が手製のグラブ(ガムテープで作った5つのフィンガースリット、グラブ面はダンボールにタオルを被せている)を両手にはめ、テーブル面を平泳ぎの要領で大きく滑らせていた。2人は黙々と動作を繰り返している。傍に
-------	---

第2章 令和元年度介護相談員活動実績について

	<p>立って見ていると、理学療法士が「タオルスライディングです」「職員の手作りです。被せている布はその人の状態によって変えています。滑りのいいもの、摩擦効果があるものなど工夫しています」「脳疾患の後遺症や、事故で硬縮・麻痺した腕のリハビリに一定の効果があると思っています。腕の筋肉・関節、広背筋などの背筋、さらに腹筋など多くの関節・筋肉を使い、運動能力を呼び覚ますと考えています。多くのリハビリ器具に比べて負荷が小さいので、体への負担が軽いのが特徴」等と説明をしてくれました。</p>
施設の取組	<p>3階廊下に「みんなで立位訓練 14:00～ 1.立ち上がり 5回×2 2.立位保持 10秒×3 3.足踏み 10回×3」と貼り紙があったので、施設に伺う。施設回答：3階の取組です。廊下に貼り出すことは職員の“毎日取り組む！”という決意表明であり、他フロアへの刺激にもなります。立位が難しくなるとトイレも自立できなくなるので、無理のない範囲で参加してもらおうようにしています。</p>
介護相談員の気づき	<p>Aさん。先日、歩行器につかまって歩いていたら、食堂で転倒してしまった。右肩を打撲したが今はもう痛みもない。職員が歩行器に「ゆっくり歩きましょう」と紙を貼ってくれた。また、靴のマジックテープがゆるんでいないかどうかをチェックし、ゆるんでいればすぐにしっかりとめ直してくれる。職員たちに感謝しているとのこと。</p>
施設の取組	<p>マッサージの方が週3回来て、長期入所者のマッサージ、リハビリをしている。特養での取り組みは珍しいと思い施設に確認した。施設回答：マッサージを行うのは専門の職員です。施設の取り組みとして行っており、一人あたり週2回位は受けています。</p>
施設の取組	<p>食堂のテーブルの各所に、A4判写真入りシートが設置されている。それぞれの席の入所者に自主リハ励行を促すためのもの。『A様 自主トレーニング表 肘の屈伸・指の屈伸 10回×2~3セット』『B様 車椅子からの立ち上がり練習です ブレーキをしっかりとってからやりましょう 下肢筋力アップをしていきましょう 各10回×2セット』など写真入りで紹介。自席で簡単に取り組めるリハビリメニューである。Aさんに尋ねると「いつもじゃないけど、このシートが否がおうにも目に入るから、結構やっていますよ。効果はあるみたい」とのこと。</p>

2. 3. 3. 職員

介護相談員の気づき	<p>あるテーブルで職員が新聞のテレビ欄を熱心にチェックしていた。聞いてみると、目の前にいる利用者は時代劇が大好きだという。退屈されないようにと、番組名と放送時間欄に赤ペンで線を引いていた。利用者は嬉しそうだった。</p>
介護相談員	<p>Aさんの部屋を訪ねると、枕元に新聞がおいてあった。「Aさんの新聞ですか」と尋</p>

第2章 令和元年度介護相談員活動実績について

の気づき	ねると「ある職員が担当の時に持ってきてくれるので、読むのが楽しみなんです」と嬉しそう。施設回答：Aさんは元教師で読み物が大好きです。施設に置いてある新聞で日付の過ぎたものを、職員が3日に1度程度届けているのだと思います。
介護相談員の気づき	職員がキッチンで食事前のお茶を注いでいた。一つ一つタッパーの蓋を何回も見ながら、計量スプーンで「とろみ」を加えていた。遠目だったが、蓋には一人一人の必要量が記載してあるようだった。コップも各自が持参してきたものでゆっくりきちんと確認していた。施設回答：各自のとろみ必要量が記載されています。皆さん状況が違うので、確認して行っています。コップも皆さん違うので大変ですが、きちんと確認しています。
利用者の話	「90歳近くになって体が変化し、便をしくじることが多くなった」とAさん。自分でも気づいているが、職員に大きな声で「臭うわよ」と言われると、とても恥ずかしい。そんな時は、小さな声で教えて欲しいとおっしゃる。施設回答：分かりました。
施設の取組	食堂で、職員が電動シェーバーを使い、男性入所者Aさんのひげ剃りをされていた。傍目にはすっかりキレイになっているように見えたが、Aさんは気になる場所があるようで、何度も顎を触って確認していた。Aさんが手で示される度「気になるんですね」と話しかけながら、シェーバーをあてる職員。「何度もやると皮膚が赤くなってしまいますので気をつけなくてははいけないのですが、気が済むようにして差し上げたい気持ちもあるので」とおっしゃっていた。
介護相談員の気づき	施設内をずっと歩いているAさん。他の利用者にうるさがられている場面もあったが、職員が上手に声をかけ「これを洗濯室まで持って行ってください」と空のカゴを手渡されていた。Aさんは気持ちよく手伝われていた。
職員の話	日々時間に追われて業務をこなしている。その中で手が掛かる利用者の比重が大きいため、軽度の利用者に寄り添うことが出来ず、居室に籠ったまま等孤立させてしまっているように感じる。職員不足の解消ができればと思う。施設回答：確かに職員不足は否定できません。やりくりして人員の配置をしているのが現状です。今は派遣社員や短時間勤務等を実施しています。

2. 3. 4. その他

介護相談員の気づき	昼食後、Aさんはキッチンに立ち、洗い物をされていた。話しかけると「自分の食べた物位は自分で綺麗にしないとね」と笑顔で仰っていた。施設回答：最近お手伝いをしてくださるようになりました。ご本人が意識的にやってくださることは拒まずお願いしています。
施設の取組	生活相談員「退所された方のお荷物を片付けていると、その方と親しくされていた利用者から『〇〇さんはどうしてる?』と聞かれることがある。亡くなった場合も

第2章 令和元年度介護相談員活動実績について

	『入院が長引いて、ここには戻れないかもしれませんね。』とお話するのが良いのでは と思い、職員ともそう話しています。」
介護相談員 の気づき	食事が終わる頃、看護師が薬を持って回っている。小鉢に水を入れて、とろみをつ け、粉薬を溶いて「〇〇さん、これはお薬です。飲んでくださいね」と渡していた。 自分で飲む方、介助される方もいるが、皆が全部飲み込むことを看護師が確認されて いた
介護相談員 の気づき	あるフロアで歯科衛生士が口腔ケアを行っていた。まず名前を呼びかけ、体調を聞 いたり世間話で利用者をリラックスさせてからスタート。鏡で舌の汚れを見せて本人 に確認してもらってから丁寧にブラッシングしていた。流れ作業ではなく、一対一で しっかり向き合った口腔ケアだった。施設回答：歯科衛生士は6月から入職、常勤で す。歯磨き等の指導の回数も増えています。歯科衛生士が診て治療が必要であれば、 訪問歯科につなげています。
利用者の話	女性Aさんが男性用のパンツをはかされていた。「入浴時に取り替えるが、何故間違 いが起きたのか分からない。自分のパンツにはリボンが付いている。尿漏れがあった のではきかえたら男性の名前が書いてあった」とAさん。施設に伝える。施設回答： どのようにして間違えたのか分からないので、話を聞いて対処します。
介護相談員 の気づき	月1回の体重測定があった。順番に測定器の所に向かい車いすごと測定。車いす重 量と衣服分は記録時に減量。施設回答：体重管理は重要です。減少傾向の時には栄養 士とも相談し、栄養補給の対策をします。
利用者の話	身体に不自由はあるが、しっかりされている利用者数名から「会話をしたいが、な かなか機会がない」という声がある。利用者同士は難しい部分がある様子。職員は忙しい からと遠慮されている。介護の必要な利用者には声がかかるが、自分で頑張ってやっ ている利用者には声かけが少ないようで「わかっているが淋しい」と本音を話され る。施設に利用者の思いを伝える。
利用者の話	両目の白内障手術を終えた方。「視力が蘇り、喜びの日々。ただ、久しぶりに鏡に映 る自分の容貌にがっかりした。施設の理容で髪の毛をカットしたが、男性用の切り 方。美容院のようなカットを施してほしい。」施設回答：毎回、施設の隣の理容師が来 て来ています。その隣は美容室で、予約をすると施設入口まで迎えにきてくれま す。女性入所者の何人かは利用されています。職員は付添わないので、ご家族対応に なります。
施設の取組	職員より「最初の声掛けとして『手を振りましょう』』ということをしています。是 非手を振ってみてください」との話があった。各ユニットに伺った際、手を振ってみ た。それに気づき、元気のある方はしっかり振ってくださった。手を振ることによ り、相手をしっかり認識できた方も沢山いらっしやった。とてもいい取り組みだと感

第2章 令和元年度介護相談員活動実績について

	<p>じた。施設回答：一か月前から認知症ケアの一環として専門家とタッグを組み、「手を振りましょう」という取組が始まりました。恥ずかしがる職員もいて、まだ途中段階ですが、特にAさんは反応が良くなってきたと感じています。数字で測れることではありませんが、手を振れば笑顔にもなりますし、続けていきたいと思っています。</p>
利用者の話	<p>車いす、個室利用のAさん。「車いすの自走は禁じられているが、ブレーキは自分でできるので、できることは自分でしたい。ブレーキの解除を“待ってほしい”。何度も伝えているが職員に浸透していない。」施設回答：“待つ介護”ですね。伝えます。</p>
施設の取組	<p>家族向けの施設広報紙に、入居者の衣服の洗濯についての方針が掲載されていた。そのことについて施設に伺う。施設回答：衣類の洗濯は、今までご家族にお願いをしてきましたが、ご家族も高齢の方が多くなってきました。また、ご家庭でしっかり洗濯をされていますが、洗濯済みの衣服にダニが付着していたり、あるいは感染症にかかわるウイルス等の付着も皆無ではありません。それらの予防措置として、衣服の洗濯はクリーニング業者をお願いすることにしました。ご家族には事前に十分な説明を行い、了解をいただいています。肌着はレンタルでまかっています。</p>
施設の取組	<p>インフルエンザの予防接種を全員に実施して風邪対策。11月から翌年の2月末までは、原則として外部からのボランティアの受け入れは行わない。その間の行事については内部の職員等で対処するとのこと。また、面会なども制限するという。このような対策のお陰で、近年は風邪の罹患者は出ていない。早目の対策が効果をあげているようだ。</p>

第 3 章 合同意見交換会

第3章 合同意見交換会

介護相談員派遣受け入れ施設・介護相談員・事務局の3者での意見交換の場として、合同意見交換会を開催しています。

令和元年度は下記のとおり開催いたしました。

<日時・場所>

令和2年1月28日（火） 14時00分～16時00分

船橋市役所11階大会議室

<参加者>

施設職員30名 介護相談員37名 事務局職員4名

3.1.1 会議内容

事前に実施したアンケートより下記のテーマを定め、施設職員3～5名、介護相談員5～6名により構成されたグループ毎に、テーマに沿った意見交換を行いました。

テーマ①施設スタッフの確保と育成・ボランティアの受け入れについて

②余暇活動について ～レク・外出等の行事・空き時間の活用～

③リハビリ・口腔ケア等への取り組みについて

事前アンケートからテーマを3つ選定し、その中から一つのテーマを各グループで決定し、各施設で力を入れている取組や、事前アンケートで他施設の状況を知りたいという要望が多かったものへの取組状況等について意見交換しました。

意見交換された内容の一部を抜粋し、掲載しています。

<テーマ① 施設スタッフの確保と育成・ボランティアの受け入れについて>

人材育成における現状の問題点、課題等

- ・ 新人の入職時には苑としてカリキュラムがあり充実しているが、それ以降は現場のみとなり、人材育成の教育やカリキュラムがなく指導しているので不安定である。年次に応じた育成カリキュラムと育成する側の育成もしくは、外部委託等の検討が必要だと思う。
- ・ 1つ目は、介護職員の人員確保が進まないため、人員が不足する。そのため、新人職員への教育に時間を割くことが難しい。2つ目は、費用・その日の必要な介護職員数確保の点から見て、外部研修受講が難しい。
- ・ ベテランスタッフと新人職員が多く、中堅職員が少ない。入社して、リーダー、

第3章 合同意見交換会

副主任を任せられる人材が少なくなっている。

- ・ 夜勤を出来る職員数が少なくなっており、夜勤が出来る職員への負担が大きくなっている。新卒はここ数年入社していない。
- ・ 仕事で何がしたいのかわからなくなり、3年後に退職する者が多い。
- ・ 処遇改善等で介護職員の給料は以前と比べると上がっていますが、介護職員はじめ専門職の人材確保は難しい状況である。給料面だけではなく、介護現場がもっと職場として魅力的になるような改革が必要だと感じている。例え人材を確保できたとしても、現場ではギリギリの人数で仕事をしており、新しい職員を丁寧に指導する時間が無いため、そのような環境では長続きせず誰かが辞めていくという負の連鎖が今の介護現場である。
- ・ 毎月1回外部から指導者をお願いして研修会を開いているが、2年も経つと研修内容も重なって、だんだんと研修参加人数が減少している。

施設職員の接遇向上に向けた取り組み

- ・ 毎朝礼時に接遇の基本について唱和している。また、+αの唱和内容は各部署や各ユニットで考えてもらい、毎月各セクションが音頭をとり主体的に取り組んでもらっている。
- ・ 外部からの研修に参加した職員からの伝達研修(接遇)や高齢者虐待や権利擁護の研修を行っている。
- ・ 定期的な全職員対象の勉強会や年1回のアンケート(お客様)を行い、年に2回は他施設の方に来て頂き、外部からの目でみていただく機会を作っている。
- ・ 接遇について、権利擁護の視点も含め、施設内研修の実施、各スタッフ(全職員)レポートの提出を行っている。
- ・ 委員会による勉強会の開催や職員間での他者評価などを行っている。
- ・ 身体拘束防止委員会中心にスピーチロック、フィジカルロックに関する研修を行っている。また、意識向上に向けてのアンケート、啓発活動を行っている。

施設職員の確保・定着のための工夫

- ・ 新人指導のスタンスを、「指導」担当から「共有」担当という名称に変更して、「徹底指導でたたき上げるようなもの」から「その新人ひとりひとりに合わせて、時間をかけて教えていくもの」に5年前から変更した。
- ・ 電子化やEPAの導入を新たな職員の確保への工夫はある。
- ・ 1つ目は、処遇の改善。2つ目は、アンケート実施による意見徴取。

第3章 合同意見交換会

- ・ 介護補助、短時間パートを採用し、業務負担の軽減を行っている。
- ・ 新人職員が安心して働けるようプリセプターシップを導入している。また、有休は勤続年数に見合った数を職員が希望する月にほぼ取れている。
- ・ 夏休み・冬休み制度、研修制度、資格取得制度等。
- ・ 今年度より公休数を年2日増やした。また、保健師を法人で雇用し、相談しやすい環境を作っている。
- ・ 職員への福利厚生の一貫でもあるが、夏にバーベキュー大会、年末に忘年会、夏に暑気払いを実施し職員間のコミュニケーション等もできるようにしている。
- ・ 定期的に個人面談を行い、困っている事などないか把握、改善に努める。

ボランティアについて

- ・ 週に1回、車椅子の修理や熱帯魚のお世話を行う方。
主に夏祭りの際に、実習生を受け入れている大学や専門学校等を中心に、講義の際や紙面で募集を募っている。
- ・ 主に音楽演奏ボランティア。三味線、ジャズバンド(トランペット、サクソ、ピアノ等)、太鼓、マンドリン、ギターなどのグループがある。一時期は、ボランティア演奏がある時は、地域の公民館へポスターの貼り出しを依頼した。
- ・ 書道、フルート、掃除のボランティア。
- ・ 傾聴ボランティア、ネイルハンドマッサージボランティア、アウローラウィンドオーケストラ。
- ・ 窓口にボランティア委員会があり、その構成員が主としてボランティアの対応をしている。新しいボランティアを募集したいが、施設の立地条件等で車がないとなかなか来苑できない状況があり、新しいボランティアを獲得し難い。
- ・ 地元の幼稚園との交流(年3回)、施設内の掃除、リネン交換(月2回)、音楽療法(月1回)、ドッグセラピー(年3回)、音楽演奏会(随時 年3~4回)、落語(年3回)、スタッフ研修の講師、理学療法士によるリハビリメニュー作成、町内会(行事の手伝い)テント借り、ばか面踊り、ダウン症の子供の太鼓のボランティア。

<テーマ② 余暇活動について ~レク・外出等の行事・空き時間の活用~>

行事の内容、人数、場所、家族の参加状況等について

- ・ 季節行事を行っている。外出は比較のお元気な方が対象となるため、寝たきりの方も参加できるような行事も取り入れながら、1年を通してなるべく多くの方が参加できるように考えている。

第3章 合同意見交換会

- ・ 人手が少なくない入浴を行わない日に、カラオケの会を開催している。
- ・ 年間行事では、お花見(近くの桜を何日かに分けて、全員鑑賞・記念写真を撮る)、外出会、忘年会(厨房職員協力で鍋を囲む)、運動会、マッサージの会、美容の会等を企画し、最低でも1人1つの行事に参加して頂けるよう、係中心に検討している。近所の幼稚園、保育園の慰問が年に2～3回あり。
- ・ 年1回の納涼祭にはご家族も一緒に参加して頂いている。その他の行事では施設の開設記念日、秋祭り、敬老会等にもご家族が参加される方もいる。
- ・ 音楽、書道、パッチワーク、フラワーアレンジメント、回想等のサークルがある。また、誕生会、季節の行事を実施しており、行事は家族数名の参加が有る。
- ・ 生花、外出会、セルフリハビリが出来る環境づくり。
- ・ 麻雀、合唱サークル、手芸サークル。
- ・ 季節のイベントとして初詣、お花見、外食、秋祭りなどを行っている。室内では、節分、敬老会、七夕、クリスマス、ひな祭りを行っている。
- ・ 夏祭り(40名程度、家族も参加、町内会、施設内)、敬老会(30名程度、家族も参加、施設内)、クリスマス会(40名程度、家族も参加、町内会)、いちご狩り(17名程度、家族も参加)、バラ園鑑賞(17名程度、家族も参加)、買い物レクリエーション(17名程度)、梨狩り(17名程度、家族も参加)、1人1人の誕生会(15名程度～4名程度、家族も参加)、調理レクリエーション、おやつレクリエーションを行っている。

レクや行事以外に、日常的な余暇の過ごし方や工夫されている点

- ・ 個別対応で塗り絵を行う。不安やさみしがる方にはご利用者に比べ多くコミュニケーションをとる。TVをつけている。食事はできる限りフロアで召し上がっていただく。食事の前に口腔体操を行っている。日中の空いた時間に自身で行えそうなリハビリボールを渡し、リハビリへの意欲向上や習慣化を図っている。身体を動かしていただく習慣作りや拘縮予防のため、ご利用者や職員がリハビリ表の掲示や車椅子にリハビリカードをつける等、機会を作っている。
- ・ 午後の空いた時間を利用し、カルタ・風船バレー・体操等を行う。また、ピアノができる職員が演奏し合唱したり、材料を渡し工作をしたりする。
- ・ 人手に余力があればリハビリ担当がいるため、リハビリをしている。その他、カラオケ・清拭巻き等している。
- ・ 少し空いた時間で外気浴・散歩等の個別アクティビティの検討及び実施。喫茶店の催しを週2回(毎木曜)、他2回は出前対応(他部署協力あり)を行う。ま

第3章 合同意見交換会

た、タオルやエプロンたたみを手伝って頂いている。

- ・ 個別にプリント(計算や塗り絵等)を提供している。
- ・ 利用者の趣味(編み物や塗り絵、折り紙など)を行える時間を作っている。また、ご家族に定期的に外出や外泊を促して、利用者が気分転換出来るようお願いしている。
- ・ スタッフとの日常業務の補助の伝頼・ホワイトボードへの本日の食事内容記入など、一緒に業務を行っていただき、やりがいを持った生活を過ごして頂く。

<テーマ③ 介護相談員について>

活動日に行っている介護相談員との面談方法について

- ・ 個人情報保護の観点から、外部に情報が漏れないよう配慮したスペースにて話を伺っている。
- ・ 相談員1名、介護職1名の2名で終了前に30分程度意見交換を行っている。
- ・ 相談員が介護相談員と面談し、口頭で必要な情報を伝えている。相談員不在時は、施設CMや事務員が対応している。
- ・ 開始前の面談で現在の状況をお伝えし、終了後の面談で聞き取りを行っている。
- ・ 来苑時にその日のユニットの状況(体調不良、受診等)を伝えている。また、イベント行事等の予定を伝え、当日の様子を見に来られる事もあった。
- ・ 来苑時と帰る際に介護主任が話を伺っている。また、活動記録として当苑で準備しているファイルに気になる事柄等を記載して頂いている。

面談時の話し合いの内容は他の職員にどのように伝わっているかについて

- ・ 面接時に伺った情報を会議録として作成し、各部署へまわし情報共有している。
- ・ フロア担当のCMを通じて、伝達を行っている。
- ・ 報告すべき事があれば、施設長～現場の主任まで、書面にして回覧している。
- ・ 会議を通じて他の主任・課長へ伝え、そこから各職員に報告している。
- ・ 介護相談員より頂いた意見や指摘に関しては、介護主任より運営委員会にて報告させて頂き、改善に向けての取り組みをさせて頂いて。
- ・ サービス向上の委員会で記録を配布している。その会議で、聞き取りを行った職員へ質問(記録について気になる点など)を行う。また、その会議の出席者から、各スタッフへ伝達を行っている。
- ・ 利用者の状態を伝える資料(事前に作成)に面談時の内容を載せ回覧している。

3. 2. 実施後のアンケートより

実施後、参加された方にアンケート調査を行いました。

合同意見交換会全体について、全体の79.1%の方から「良かった」、また、37.3%の方から「参考にしたい内容があった」との回答が得られました（複数回答可）。

以下、アンケートで自由記入欄からの抜粋です。

（施設職員から）

- ・色々な意見を聞くことができた。当施設でも取り入れることが出来ることは工夫して取り入れたい。
- ・他施設や介護相談員の取組み等、貴重な意見を聞く事ができた。
- ・様々な形態の施設の話をする事ができる機会なので、次回も合同が良い。
- ・各施設の状況を知りたい反面、入所者（介護度等）状況が異なる為、同じまたは似た施設同士の方が参考になると思う。
- ・テーマとは別の、介護相談員が知りたい事、各施設で困った事など情報交換とは別に上記などについて座談の様に話す時間が多少でもあっても良いかと思う。
- ・テーマをできれば多くして選択制にしてほしい。
- ・他施設の方々の事前アンケートの内容を事前に知ることができると、より濃い内容になるのではないかと思った。
- ・災害時の対応、感染流行時期の対応、各施設の対策について意見交換したい。
- ・グループの人数はちょうど良かったと思うが、距離が離れているためか、若干話がしづらかった（聞きとりづらかった）ように思う。
- ・お互いのニーズを押しつけあうのではなく、理解し合えるような交流会になると良い。

（介護相談員から）

- ・事前にテーマを設定していただけたので制限時間をフルに活用できた。
- ・施設職員は他の施設職員から聞きたい事があると思うので、事前のアンケートによるテーマごとにグループ分けをしても良いと思う。介護相談員はどこのグループでも良いと思う。
- ・結論を出すのではなく、自由に話せる意見を交換できるという機会は大切だと思う。話をする時間も1時間位がちょうどよいと思う。
- ・施設が混ざったことは、介護相談員にとっては良かったように思う。施設と地域との関わりの大切さもこれから増々必要になっていくと思う。次回、地域との関わ

第3章 合同意見交換会

りを伺いたい。

・発言する回数が2回程度になってしまうので、もう一グループ増やして、グループ人数が少ない方が意見交換出来るのではないかと思う。

・発表の方がマスクをつけたままでの発表で聞きとりにくかった。自由な意見交換の時間があればもっと良かったと思う。介護相談員への要望があれば聞きたかった。

・冬場、特にノロウイルス、インフルエンザの時期に当たり、出席予定をしても当日参加できない施設の方もいるようなので、時期を考え直してもよいのではないか。

第4章 終わりに

第4章 終わりに

船橋市介護相談員派遣事業は平成15年10月に開始してから、令和元年度末で16年6ヶ月が経過しました。

事業開始以来、順次船橋市内の特別養護老人ホームと介護老人保健施設に介護相談員を派遣し、現在では市内の特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、一部の地域密着型特別養護老人ホーム及びグループホームの47施設で37名の介護相談員が活動しています。

16ページに記載したとおり、相談・苦情件数等は年々増加傾向にありましたが、平成26年度からはやや減少しています。これは、介護相談員の活動の成果のあらわれだと考えます。

介護相談員は、利用者やその家族から受けた相談内容を事業者へ「橋渡し」しますが、必ずしも解決に至るわけではありません。そのような意味では効果が図りづらい事業であるといえますが、継続的に事業を運営してきたことで、施設からの「職員が気づかない細かい部分に気づいてくれてありがたい」という声、そして施設利用者からの「介護相談員の訪問を楽しみにしている」という声を聞くことが増えました。

様々な相談や苦情に対応するためには、介護相談員・施設職員・事務局が一体となって問題に取り組むこと、個々の介護相談員のモチベーションの維持及び能力の向上が重要です。介護相談員は、熱意を持って活動しています。日々の地道な活動だけでなく、9ページに記載した「介護相談員現任研修」などを受講することにより更なるスキルアップを図り、真摯な活動によって、介護の現場のサービスと利用者の生活の質の向上に努めてまいります。

本事業は利用者やその家族、介護の現場で働いている施設職員の方々からのご理解とご協力から成り立っております。今後とも皆様のご支援・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

第 5 章 參考資料

地域支援事業の実施について（抜粋）

（平成18年6月9日老発第0609001号厚生労働省老健局長通知）

地域支援事業実施要綱

1 目的及び趣旨

地域支援事業は、被保険者が要介護状態又は要支援状態（以下「要介護状態等」という。）となることを予防し、社会に参加しつつ、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ことを目的とし、地域における包括的な相談及び支援体制、多様な主体の参画による日常生活の支援体制、在宅医療と介護の連携体制及び認知症高齢者への支援体制の構築等を一体的に推進するものである。

2 事業構成及び事業内容

- (1) 介護予防・日常生活支援総合事業（介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）第115条の45第1項に規定する介護予防・日常生活支援総合事業をいう。以下「総合事業」という。）を実施する市町村（特別区、一部事務組合、広域連合等を含む。以下同じ。）の事業構成及び事業内容は、別記1のとおりとする。
- (2) 旧介護予防・日常生活支援総合事業（地域における医療及び介護の総合的な確保を推進するための関係法律の整備等に関する法律（平成26年法律第83号）附則第14条第1項により、なおその効力を有するものとされた同法第5条の規定による改正前の法（以下「旧法」という。）第115条の45第1項第1号及び第2号並びに第2項各号に掲げる事業をいう。以下「旧総合事業」という。）を実施する市町村の事業構成及び事業内容は、別記2のとおりとする。
- (3) 旧介護予防事業（旧法第115条の45第1項第1号に掲げる事業をいう。以下同じ。）を実施する市町村（旧総合事業を実施する市町村を除く。以下同じ。）の事業構成及び事業内容は、別記3のとおりとする。
- (4) 包括的支援事業（地域包括支援センターの運営）（法第115条の46第1項に規定する包括的支援事業のうち法第115条の45第2項第4号から第6号に掲げる事業を除く。以下同じ。）の事業構成及び事業内容は、別記4のとおりとする。
- (5) 包括的支援事業（社会保障充実分）（包括的支援事業のうち在宅医療・介護連携推進事業、生活支援体制整備事業、認知症総合支援事業及び地域ケア会議推進事業（法第115条の45第2項第4号から6号までに掲げる事業及び同項第3号を効果的に実施するために、法第115条の48第1項に基づき設置される会議（以下「地域ケア会議」という。）を開催する事業をいう。以下同じ。）の事業構成及び事業内容は、別記5のとおりとする。
- (6) 任意事業（法第115条の45第3項各号に掲げる事業をいう。以下同じ。）の事業構成及び事業内容は、別記6のとおりとする。

3 実施方法

(1) 地域支援事業は、法、介護保険法施行令（平成10年政令第412号。以下「政令」という。）、介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号。以下「省令」という。）、介護予防・日常生活支援総合事業の円滑な実施を図るための指針（平成27年厚生労働省告示第196号。以下「実施指針」という。）の規定及び介護予防・日常生活支援総合事業のガイドラインについて（平成27年6月5日老発0605第5号厚生労働省老健局長通知）（以下「ガイドライン」という。）によるほか、この実施要綱の定めるところによる。

(2) 地域支援事業の実施に当たっては、高齢者のニーズや生活実態に基づいて総合的な判断を行い、高齢者に対し、自立した日常生活を営むことができるよう、継続的かつ総合的なサービスが提供されるよう実施することとする。

(3) 地域包括支援センター（法第115条の46第1項に規定する地域包括支援センターをいう。以下同じ。）は地域包括ケアを有効に機能させるために、保健師、主任介護支援専門員、社会福祉士等の各々の専門職の知識を活かしながら、常に情報を共有し、互いに業務の理念、基本的な骨格を理解した上で、連携・協働の体制を作り、業務全体を「チーム」として支えていく必要がある。

また、法第115条の46第7項に規定しているとおり、地域包括支援センター内にとどまることなく、地域での各種サービス、保健・医療・福祉の専門職、専門機関相互の連携、ボランティア等の住民活動等インフォーマルな活動を含めた、地域における様々な社会資源の有効活用を図り、ネットワークを構築していく必要がある。さらに、地域支援事業の円滑な実施、地域包括支援センターの適切、公正かつ中立な運営を確保する観点から、地域包括支援センター運営協議会等を積極的に活用されたい。

また、法第115条の47第1項の規定により、市町村は委託型の地域包括支援センターに対して運営方針を明示しなければならないこととされている。明示する方針の内容としては、省令第140条の67の2の各号に掲げる内容を勘案して示すものとされているが、市町村の地域包括ケアシステムの構築方針、区域ごとのニーズに応じて重点的に行うべき業務に関する方針、介護事業者・医療機関・民生委員・ボランティア等の関係者とのネットワーク構築の方針、第1号介護予防支援事業の実施方針、介護支援専門員に対する支援・指導の実施方針、地域ケア会議の運営方針、市町村との連携方針、公正・中立性確保のための方針等、具体的な方針については、地域の実情に応じて、市町村において定めるものとする。

(4) 過去に国庫補助金等から一般財源化された事業（「介護予防・地域支え合い事業における一般財源化された事業について」（平成23年10月21日事務連絡）に掲載した生きがい活動支援通所事業、緊急通報体制等整備事業、外出支援サービス事業、寝具類等洗濯乾燥消毒サービス事業、軽度生活援助事業、訪問理美容

第5章 参考資料

サービス事業、日常生活用具給付等事業、高齢者に関する介護知識・技術等普及促進事業、福祉用具・住宅改修研修事業、福祉用具・住宅改修活用広域支援事業、サービス事業者振興事業、高齢者自身の取り組み支援事業及び高齢者訪問支援活動推進事業。なお、高齢者に関する介護知識・技術等普及促進事業、福祉用具・住宅改修研修事業、福祉用具・住宅改修活用広域支援事業、サービス事業者振興事業、高齢者自身の取り組み支援事業及び高齢者訪問支援活動推進事業については、指定都市（平成18年度以降に指定都市へ移行した自治体も含む。）では一般財源化されているため実施不可であるが、指定都市を除く市町村は実施可能。）については、地域支援事業として実施できないことに留意する。

4 実施主体

- (1) 実施主体は、市町村とし、その責任の下に地域支援事業を実施するものとする。
- (2) 市町村は、地域の実情に応じ、利用者、サービス内容及び利用料の決定を除き、包括的支援事業の実施について、適切、公正、中立かつ効率的に実施することができるものと認められる老人介護支援センターの設置者（市町村社会福祉協議会、社会福祉法人等）、一部事務組合若しくは広域連合等を組織する市町村、医療法人、当該事業を実施することを目的として設立された民法法人、特定非営利活動法人その他市町村が適当と認める法人に委託することができるものとする。この委託は、包括的支援事業の実施に係る方針を示した上で、包括的支援事業（地域包括支援センターの運営）についてはその全てにつき一括して行わなければならない。なお、市町村は、包括的支援事業（社会保障充実分）の実施については、地域包括支援センター以外に委託することも可能であり、地域の実情に応じてそれぞれの事業の実施要綱に定めるところによるものとする。

なお、委託した場合においても、市町村と委託先は密に連携を図りつつ、事業を実施しなければならない。
- (3) 市町村は、地域の実情に応じ、利用者、サービス内容及び利用料の決定を除き、総合事業について、省令第140条の69に定める基準に適合する者（第1号介護予防支援事業（法第115条の45第1項第1号ニに規定する第1号介護予防支援事業をいう。以下同じ。）については、地域包括支援センターの設置者に限る。）に対して、事業の実施を委託することができるものとする。また、総合事業のうち、介護予防・生活支援サービス事業（法第115条の45第1項第1号に規定する第1号事業をいう。以下同じ。）については、市町村が事業者を指定して事業を実施することができるものとする。
- (4) 市町村は、地域の実情に応じ、利用者、サービス内容及び利用料の決定を除き、旧介護予防事業及び任意事業の全部又は一部について、老人介護支援センターの設置者その他市町村が適当と認める者に対し、その実施を委託することができるものとする。二次予防事業対象者（第1号被保険者のうち要介護者又は要支援者

第5章 参考資料

以外の者であって、要介護状態等となるおそれの高い状態にあると認められるものをいう。以下同じ。)

の把握事業のうち二次予防事業対象者に関する情報の収集及び二次予防事業対象者の決定に係る業務については、地域包括支援センターにおいて実施する介護予防ケアマネジメント業務と一体的に実施することが望ましい。

(5) 市町村は、地域の実情に応じ、利用者、サービス内容及び利用料の決定を除き、旧総合事業について、地域における医療及び介護の総合的な確保を推進するための関係法律の整備等に関する法律の一部の施行に伴う厚生労働省関係省令の整備等に関する省令（平成27年厚生労働省令第57号）附則第4条の規定によりなおその効力を有するものとされた同令第2条の規定による改正前の省令（以下「旧省令」という。）第140条の69に定める基準に適合する者（ケアマネジメント事業については、地域包括支援センターの設置者に限る。）に対して、事業の実施を委託することができるものとする。二次予防事業対象者の把握事業のうち二次予防事業対象者に関する情報の収集及び二次予防事業対象者の決定に係る業務については、地域包括支援センターにおいて実施する介護予防ケアマネジメント業務と一体的に実施することが望ましい。

(6) (2)から(5)までの受託者に対して市町村が支払う費用の額については、市町村において、地域の実情に応じて柔軟に決定するものとする。

なお、総合事業及び旧総合事業については、受託者に対する費用の審査・支払に係る事務を国民健康保険団体連合会に委託することが可能である。

(7) 法第13条第3項に規定する住所地特例適用被保険者に対する地域支援事業の実施に関しては、法第115条の45第1項により、当該住所地特例適用被保険者が入所又は入居する施設が所在する市町村（以下「施設所在市町村」という。）が行うものとしている。

ただし、任意事業については、転居前の市町村（以下「保険者市町村」という。）も行うことができる仕組みとなっており、事業の内容によっては、引き続き、保険者市町村が行うことができる。

(8) 地域包括支援センターの設置者（法人である場合は、その役員）若しくはその職員又はこれらの職にあった者は、正当な理由なしに、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(9) 総合事業は、市町村が実施主体となり、保健所その他の関係行政機関、医師会、歯科医師会その他の保健医療関係団体、社会福祉協議会その他の福祉関係団体、介護関係事業者その他の民間事業者、ボランティアを含む地域住民等の協力を得て推進するものとする。

5 利用料

市町村及び地域支援事業の実施について市町村から委託を受けた者又は第一号事

第5章 参考資料

業の指定事業者は、地域支援事業の利用者に対し、介護予防把握事業に係る費用を除いて、利用料を請求することができる。

利用料に関する事項は、地域の実情や各事業の内容に応じて、市町村において決定する。また、利用料の額の設定に当たっては、予防給付及び総合事業（旧総合事業又は旧介護予防事業を含む。）との均衡等を勘案しながら、適切に設定することとする。

なお、市町村が地域支援事業の実施について委託する場合は、地方自治法第210条で規定される総計予算主義の原則等を踏まえ、利用料を直接委託先の歳入とすることを前提に利用料を控除した額を委託費とすることは適当ではなく、会計上、委託料と利用料をそれぞれ計上することが適当であることについて、留意する必要がある。

別記1（総合事業を実施する市町村における地域支援事業の事業構成及び事業内容）

第1 事業構成

総合事業を実施する市町村における地域支援事業の構成は、次のとおりとする。

1 総合事業

（1）介護予防・生活支援サービス事業

ア 訪問型サービス（第1号訪問事業）

イ 通所型サービス（第1号通所事業）

ウ その他生活支援サービス（第1号生活支援事業）

エ 介護予防ケアマネジメント（第1号介護予防支援事業）

（2）一般介護予防事業

ア 介護予防把握事業

イ 介護予防普及啓発事業

ウ 地域介護予防活動支援事業

エ 一般介護予防事業評価事業

オ 地域リハビリテーション活動支援事業

2 包括的支援事業（地域包括支援センターの運営）

（1）総合相談支援業務

（2）権利擁護業務

（3）包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

3 包括的支援事業（社会保障充実分）

（1）在宅医療・介護連携推進事業

（2）生活支援体制整備事業

（3）認知症総合支援事業

（4）地域ケア会議推進事業

4 任意事業

（1）介護給付等費用適正化事業

第5章 参考資料

(2) 家族介護支援事業

(3) その他の事業

第2 事業内容

4 任意事業

別記6に基づき実施するものとする。

別記6 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現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。

(3) その他の事業

次のアからカまでに掲げる事業その他の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する。

カ 地域自立生活支援事業

次の①から④までに掲げる高齢者の地域における自立した生活を継続させるための事業を実施する。

① 高齢者の安心な住まいの確保に資する事業

市町村が運営する高齢者世話付住宅（シルバーハウジング）や、サービス付き高齢者向け住宅、多くの高齢者が居住する集合住宅等を対象に、日常生活上の生活相談・指導、安否確認、緊急時の対応や一時的な家事援助等を行う生活援助員を派遣し、関係機関・関係団体等による支援体制を構築する等、地域の実情に応じた、高

第5章 参考資料

齢者の安心な住まいを確保するための事業を行う。

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、サービス担当者との意見交換等（介護相談員派遣等事業）を行う。

介護相談員派遣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）

1.目的

本事業は、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の登録を行い、申出のあったサービス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における介護サービスの質的な向上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、地域の事情に応じ、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）介護相談員の登録

ア 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（以下「介護相談員」という。）の登録を行う。

イ 登録は、一定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するものを対象として行う。

ウ 研修は、都道府県が実施主体となる研修又はボランティアの養成に取り組む公益団体において実施される専門の研修を活用するものとする。なお、それぞれの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。

エ 介護相談員の名称は、それぞれの市町村において、独自に定めて差し支えない。

オ 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。

第5章 参考資料

カ 市町村は、登録を行った者に対し、介護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。

(2) 派遣する介護相談員の選定

ア 介護相談員の派遣を希望する施設等の介護サービス事業所をリストアップする。

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

(3) 介護相談員の活動

ア 介護相談員は、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。

イ 介護相談員は、施設等のサービス事業所において、

- ・利用者の話を聞き、相談にのる
- ・施設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提案等がある場合には、事業所の管理者等にその旨を伝える。

ウ 訪問介護等訪問系のサービス事業所を派遣の対象とする場合には、介護相談員は、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 介護相談員は、介護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、サービス改善の途を探る。

オ 介護相談員は、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、介護相談員同士の連絡会議を開催する。

キ 介護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。

(4) 活動状況の情報提供等

ア 事業運営を行う事務局は、派遣した介護相談員の活動状況を取りまとめ、随

第5章 参考資料

時、住民等に対して情報提供を行う。

イ 介護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、介護相談員の交替を含め、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.管内のサービス事業者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

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、介護相談員の養成等を担う都道府県と連携を図り、実施すること。

船橋市介護相談員派遣事業実施要綱

(目的)

第1条 本市は、介護サービス事業所（（介護保険法（平成9年法律第123号）以下、「法」という。）第8条第19項に規定する認知症対応型共同生活介護、同条21項に規定する地域密着型介護老人福祉施設又は同条26項に規定する介護老人福祉施設、同条27項に規定する介護老人福祉施設、第8条の2第15項に規定する介護予防認知症対応型共同生活介護を行う事業所をいう。（以下「事業所」という。））を訪ね、サービスを利用する者及びその家族（以下「利用者等」という。）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に派遣すること等により、利用者等の疑問や不満、不安の解消を図り、介護サービスの質的な向上を目的として、船橋市介護相談員（以下「相談員」という。）を置く。

(定数)

第2条 相談員の定数は40人以内とする。

(委嘱)

第3条 相談員は、相談員業務の遂行にふさわしい人格と熱意を有する者の中から選任し、市長が委嘱する。

2 前項の選任は、原則として公募により行うものとする。

3 前項の規定に関わらず、急な欠員等により公募を実施する期間がない等やむを得ない場合、直近の公募において次点となっている者から選任することができる。

(任期)

第5章 参考資料

第4条 相談員の任期は2年とする。ただし、相談員を新たに選任した場合においては、職務開始前の研修期間を加えた期間をもって任期とする。

2 相談員の再任はこれを妨げない。

(職務)

第5条 相談員は、次に掲げる職務を行うものとする。

- (1) 担当する事業所を定期又は随時に訪問すること。
- (2) 事業所又は利用者等の居所等において、利用者等の話を聞き、相談に応じ、利用者等並びに事業所の管理者及び従業者（以下「担当者等」という。）と意見交換を図る。また、事業所が行う行事に参加し、事業所の提供するサービスの現状把握に努める等の活動を行うこと。
- (3) サービス提供等に関して気付いたことや提案等がある場合には、事業所の担当者等にその旨を伝えること。
- (4) 利用者等と事業所の橋渡し役となって、利用者等の疑問や不満、不安に対し、公平・公正な視点の上で、サービス改善の方法等について検討すること。
- (5) 本市が開催する、介護相談員連絡会議及び合同意見交換会に出席すること。

2 相談員は、職務上の活動を行うにあたり、船橋市介護相談員証（第1号様式）を携行し、利用者等及び担当者等から求められた場合は、これを提示しなければならない。

(報告)

第6条 相談員は、前条第1項第2号から第4号に規定する職務を遂行するときは、利用者等からの諸々の相談等の内容及びその内容等に応じて必要となる事業所の担当者等との対処等を行うにあたっては、介護相談員苦情・要望・提案等連絡票（第2号様式）により行わなければならない。なお、相談員事業の活動にあたり、利用者等又は担当者等との調整が困難であるときは、介護相談員調整連絡票（第3号様式）により、第14条に規定する事務局に対して調整を依頼し、その指示等に従うこと。

2 相談員は、随時、活動状況について、介護相談員活動報告書（第4号様式）により市長に報告しなければならない。

(解職)

市長は、相談員が次の各号のいずれかに該当する場合には、これを解職することができる。

- (1) 職務の遂行に支障があり、又はこれに耐えないとき。
- (2) 職務を怠り、又は職務上の義務及び本要綱に定める事項に違反したとき。
- (3) 相談員としてふさわしくない行為があったとき。

(守秘義務)

第8条 相談員は職務上知り得た秘密について、他に漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

第5章 参考資料

(資質の向上)

第9条 相談員は、市が行う研修会に参加する他に必要な専門的知識及び技能の習得に努め、資質の向上を図るものとする。

(相談員の派遣)

第10条 市長は、相談員の派遣を申し出た事業所に対し相談員を派遣する。

2 相談員の派遣を受けようとする事業所は、介護相談員派遣申出書（第5号様式）を市長に提出するものとする。

3 市長は、前項の申し出があった場合は、介護相談員派遣申出可否決定通知書（第6号様式）により、申し出た事業所に通知するものとする。

(事業所の責務)

第11条 要綱第1条に定める事業所は、「船橋市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例(船橋市条例56号)」第5条第2項、「船橋市特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準等を定める条例(船橋市条例第53号)」第31条第2項、「船橋市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等を定める条例(船橋市条例第58号)」第40条第2項又は、「船橋市介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準等を定める条例(船橋市条例59号)」第39条第2項により、相談員の派遣に積極的に応じるように努めなければならない。

2 派遣を受けた事業所は、相談員を通じた利用者等の声を真摯に受け止め、検討の上、サービス改善等出来る限りの措置を講じるものとし、利用者等に対する差別的行為は行ってはならない。

3 事業所は、前項の措置が困難であり、利用者等との調整が困難であると判断したときは、第14条に定める船橋市介護相談員事務局に対し、介護相談員派遣事業所連絡票（第7号様式）により調整等の依頼をするものとする。

4 派遣を受けた事業所は、市が主催する合同意見交換会に参加するものとする。

(広報)

第12条 市長は、相談員の活動内容を公表し、広報に努めるものとする。

(災害補償)

第13条 相談員業務に関わる事故については、行政協力員活動保障保険及び賠償責任保険による補償を行う。

(事務局)

第14条 船橋市介護相談員派遣事業（以下「事業」という。）を実施するために、船橋市介護相談員事務局（以下「事務局」という。）を健康福祉局健康・高齢部高齢者福祉課に置く。

2 事務局は、次の各号に掲げる事務を行う。

- (1) 相談員にかかる募集、選考、登録、委嘱、解職、調整等に関すること。
- (2) 相談員に対する研修会の開催及び他の団体が実施する研修会との調整。

第5章 参考資料

- (3) 相談員との介護相談員連絡会議の開催。
- (4) 事務局・相談員・事業所との合同意見交換会の開催。
- (5) 相談の内容に応じて、相談員、担当者等並びに利用者等との調整を図ること。
- (6) 相談員活動にかかる年度版の実績報告書の作成。
- (7) その他、本事業実施につき必要と認められること。

(補 則)

第15条 この要綱に定めるもののほか、相談員に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成15年6月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成16年10月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成17年7月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成18年4月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成18年8月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成19年1月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成24年4月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成25年4月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成27年10月1日より施行する。

附 則

この要綱は、令和元年5月1日より施行する。

令和元年度 船橋市介護相談員派遣事業実績報告書

発行 船橋市 健康福祉局 健康・高齢部 高齢者福祉課

住所 〒273-8501 船橋市湊町2-10-25

電話 047-436-3353

FAX 047-436-2350

E-mail koreishafukushi@city.funabashi.lg.jp