

平成27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 平成 27 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 .....               | 24 |
| 2. 3. 3. 職員 .....                 | 25 |
| 2. 3. 4. その他 .....                | 26 |
| 第 3 章 合同意見交換会 .....               | 29 |
| 3. 1. 会議内容 .....                  | 30 |
| 3. 2. 実施後のアンケートより .....           | 32 |
| 第 4 章 終わりに .....                  | 34 |
| 第 5 章 参考資料 .....                  | 36 |

## 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。平成27年度は全国で509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. 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。

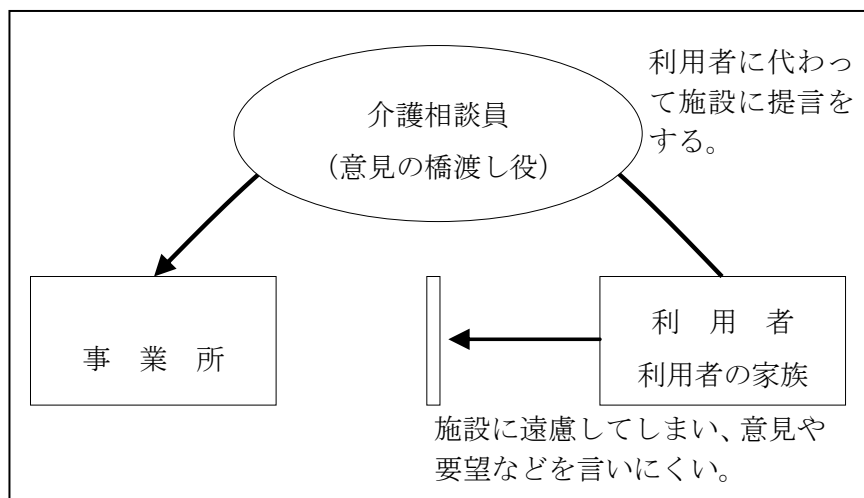


図1 橋渡しのイメージ図

### 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施設の受け入れが開始され、派遣先は43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①「平成27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、平成27年度は36名で活動しています。

活動に当たっては、後述する介護相談員養成研修終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

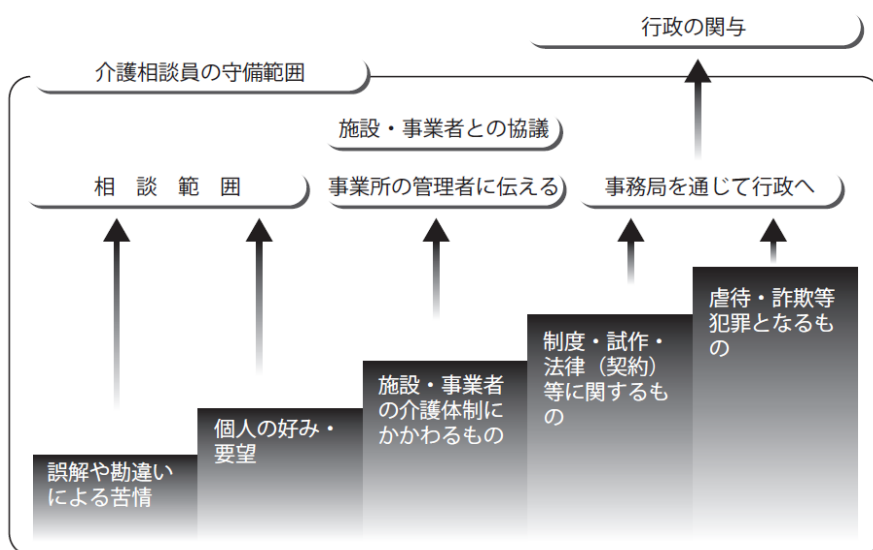


図2 介護相談員の守備範囲

## 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平成27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 5-36-11 | H19 |
| 17 | 社会福祉法人六親会 プレーグ船橋         | 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 つぼい愛の郷         | 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 |

## 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<br>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 |

### <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 |

※ 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人につき2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、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か月に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毎月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。



## 第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

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、解職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、安心して相談していただけます。

### 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「平成27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。平成27年度におきましては、本市では「介護相談員現任研修」は7名が受講しました。

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、担当施設以外の施設を見学する施設見学会や介護保険制度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平成27年度 介護相談員養成研修カリキュラム 前期研修

| 日程  | 時間            | 内容   | 講義時間 |
|-----|---------------|--|------|
| 1日目 | 13:00 ~ 13:10 | オリエンテーション<br>・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<br>・介護相談員派遣等事業の目的等<br>・介護保険と介護相談員                 | 90分  |
|     | 14:50 ~ 16:20 | 介護相談員の思想<br>・介護保険の思想とシステム<br>・介護保険制度の機能と介護相談員活動                | 30分  |
|     | 16:30 ~ 17:30 | 介護保険制度①<br>・介護保険制度の基本的理解                                       | 60分  |
| 2日目 | 9:30 ~ 10:50  | 介護保険制度②<br>・介護保険制度の理解・目的<br>・介護保険最新情報                          | 80分  |
|     | 11:00 ~ 12:00 | 高齢者の理解<br>・高齢者の身体的および精神的特性<br>・高齢者になると現れる変化                    | 60分  |
|     | 13:00 ~ 13:30 | 施設の居住環境とケアの質<br>・個室・ユニットケアとは何か<br>・ビデオ「個室化・ユニットケア～特養ホームはこう変わる」 | 30分  |
|     | 13:30 ~ 14:30 | 施設サービスの理解<br>・介護保険3施設の比較、老人福祉施設の種類と性格等                         | 60分  |
|     | 14:40 ~ 16:10 | 利用者の権利擁護①<br>・権利擁護、成年後見制度                                      | 90分  |
|     | 16:20 ~ 17:00 | 利用者の権利擁護②<br>・市民後見人について  | 40分  |
|     | 17:10 ~ 18:00 | 虐待への対応<br>・高齢者虐待防止法<br>・高齢者虐待の定義                               | 50分  |
| 3日目 | 9:30 ~ 11:00  | 身体拘束への対応<br>・身体拘束禁止の対象となる具体的な行為<br>・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施設サービスの理解<br>・ビデオ「お山のおうち」                        | 80分  |
|     | 13:00 ~ 14:30 | 認知症の正しい理解<br>・認知症の基礎知識<br>※認知症サポーター養成講座を兼ねる                    | 80分  |
|     | 14:40 ~ 16:40 | コミュニケーション技法とトレーニング<br>・コミュニケーションの技法と演習                         | 120分 |
|     | 16:50 ~ 18:00 | 記録報告の意義  | 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<br>①相談活動における「記録」のあり方、実技演習<br>・相談事例DVD視聴<br>・事例から相談内容の抽出・キーワード整理<br>・グループワーク「相談記録票の作成」<br>・発表/講評<br>②相談活動における「報告」のあり方、実技演習<br>・グループワーク「活動報告書の作成」<br>・発表/講評<br>③ロールプレイ：相談活動と報告・伝え方のポイント<br>・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） 前期研修終了後1ヶ月以内に実施

|   |
|---|
| 介護施設等訪問実習（7時間）<br>下記の①～③のうち2ヶ所以上を訪問<br>① 介護保険施設（特別養護老人ホーム・介護老人保健施設・介護療養型医療施設等）、その他有料老人ホーム等（特定施設入居者生活介護）から1か所<br>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）、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）のうちから1か所<br>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）<br>※各自自治体で受入事業所を選定・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）<br>※各自自治体で対応   |

### 後期研修（フォローアップ）

| 日程   | 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<br>・グループワーク（活動レポートの発表と意見交換）<br>・グループ発表とフォローアップ<br>・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  |

## 第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

### 1. 8. 介護相談員の保険

介護相談員活動時の事故に備え、行政協力員活動保障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、より利用者の皆様に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

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。

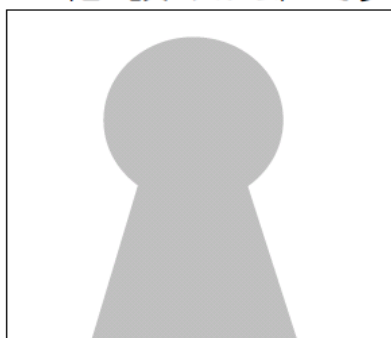
時間は午前10時から午後2時を基本に、下記の日程で訪問します。

|     |        |        |
|-----|--------|--------|
| 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

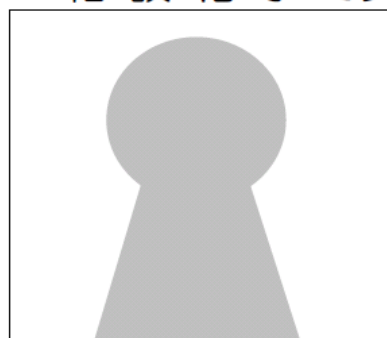
そう だん た ろう  
相談 太郎 です



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 平成 2 7 年度介護相談員活動実績について

第2章 平成27年度介護相談員活動実績について

第2章 平成27年度介護相談員活動実績について

2.1. 派遣回数

平成27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人一組のペアで活動しています。

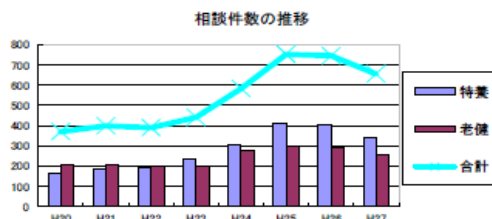
| 年月      | 相談員数 | 派遣施設数 | 派遣回数 |
|---------|------|-------|------|
| 平成27年4月 | 35   | 41    | 74   |
| 5月      | 35   | 41    | 74   |
| 6月      | 35   | 41    | 74   |
| 7月      | 34   | 41    | 74   |
| 8月      | 34   | 41    | 74   |
| 9月      | 34   | 41    | 74   |
| 10月     | 37   | 43    | 78   |
| 11月     | 37   | 43    | 78   |
| 12月     | 37   | 43    | 78   |
| 平成28年1月 | 37   | 43    | 78   |
| 2月      | 37   | 43    | 77   |
| 3月      | 36   | 43    | 77   |
|         |      | 合計    | 910  |

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。全体的に増加傾向にありましたが、27年度はやや減少しています。

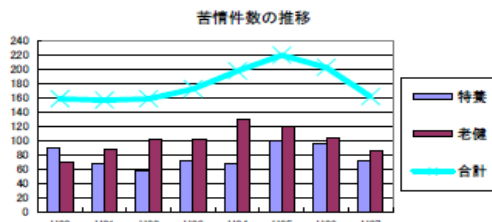
相談件数の推移

|     | H18 | H19 | H20 | H21 | H22 | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 特養  | 187 | 133 | 167 | 188 | 192 | 238 | 308 | 415 | 405 | 344 |
| 老健  | 157 | 165 | 204 | 211 | 198 | 203 | 275 | 298 | 291 | 255 |
| 地密特 |     |     |     |     |     |     |     | 19  | 20  | 22  |
| GH  |     |     |     |     |     |     |     | 20  | 30  | 34  |
| 合計  | 344 | 298 | 371 | 399 | 390 | 441 | 583 | 752 | 746 | 655 |



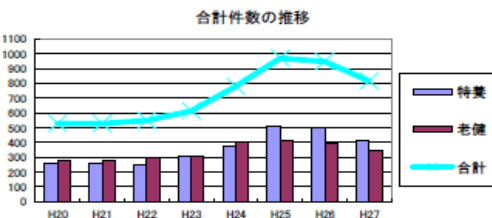
苦情件数の推移

|     | H18 | H19 | H20 | H21 | H22 | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 特養  | 44  | 93  | 89  | 68  | 57  | 71  | 67  | 99  | 96  | 72  |
| 老健  | 25  | 98  | 69  | 88  | 101 | 101 | 130 | 119 | 103 | 86  |
| 地密特 |     |     |     |     |     |     |     | 1   | 2   | 1   |
| GH  |     |     |     |     |     |     |     | 0   | 1   | 2   |
| 合計  | 69  | 191 | 158 | 156 | 158 | 172 | 197 | 219 | 202 | 161 |



合計

|     | H18 | H19 | H20 | H21 | H22 | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 特養  | 231 | 226 | 256 | 256 | 249 | 309 | 375 | 514 | 501 | 416 |
| 老健  | 182 | 263 | 273 | 273 | 299 | 304 | 405 | 417 | 394 | 341 |
| 療養型 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 地密特 |     |     |     |     |     |     |     | 20  | 22  | 23  |
| GH  |     |     |     |     |     |     |     | 20  | 31  | 36  |
| 合計  | 413 | 489 | 529 | 529 | 548 | 613 | 780 | 971 | 948 | 816 |



<参考>介護相談員及び介護相談員派遣施設数の推移

|      | H18 | H19 | H20 | H21 | H22 | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 相談員数 | 22  | 26  | 26  | 27  | 26  | 26  | 32  | 35  | 35  | 36  |
| 施設数  | 21  | 26  | 27  | 27  | 27  | 28  | 32  | 40  | 41  | 43  |

※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。



## 第2章 平成27年度介護相談員活動実績について

### 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) 衣服
- (6) 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     | 本館2階の食堂の一角に喫茶店のようなメニュー（値段付き）が貼られている。いつも大きな声で文句を繰り返す利用者の為に用意した様子。職員の「このメニューには載っていませんが今日は特別メニューですよ」との声掛けに機嫌よく食事をとられていた。  |
| 介護相談員の気づき | 食堂で職員が新人職員に説明をしながら、ご飯とおかずをお子様ランチの可愛いプレートに移し替えていた。利用者は食べる時に容器に手が当たりこぼしてしまうので、平らなお皿に彩りを考えて入れて替えているとのこと。  |
| 施設の取組     | 寿司職人3人、助手1名による握り寿司の日であった。歩ける方は握っている所を見学し、期待感を盛り上げていた。トロや帆立、卵などをお盆に綺麗に盛って、かす汁とかき揚げがセット。ミキサ一食の方は、鉄火丼のように、トロとご飯が別々にもられ、お味を楽しまれていた。一貫を半分にし、食べやすそうだった。                          |
| 介護相談員の気づき | 2階の食堂で食後、職員の方が、座っている入所者の方全員にドリンクバーのメニューを見せて、「何を飲みますか？」と注文取りをしていた。決められない方には、「前はコーヒーでしたよ。同じでいいですか？」と勧めていた。職員との会話の機会になり、とても和やかな雰囲気施設に伝える。施設回答:好きなものを飲んでもらいたいのので、ドリンクバーにしています。 |

## 第2章 平成27年度介護相談員活動実績について

|           |  |
|-----------|--|
| 施設の取組     | 今日の昼食はハヤシライスで、各ユニットで盛り付けていた。どの職員も、利用者の前にトレイを置くとき、「〇〇さん、おまちどうさまでした。今日はハヤシライスですよ」と丁寧に声をかけていた。今日は特に職員が少なくとても忙しそうだったが、そんな折にも丁寧な声掛けがなされ、利用者への配慮が感じられた。        |
| 介護相談員の気づき | 利用者は、箸を使用すると折ったり、つついたりして危険なので、現在食事で箸の使用を禁止している。今日の昼食は冷やし中華と杏仁フルーツだったのでフルーツの方はスプーンで食べていたが、冷やし中華は食べづらそうだった。相談員対応：麺を細かく切ってあげるとか対応について施設に伺う。施設回答：わかりました。     |
| 介護相談員の気づき | 配膳時に職員がメニューの説明をせずに、「何かお魚のようです。お粥に載せますね」と声かけして、間髪を入れず混ぜ始めた。今日のメニューは「魚ではなく鶏肉」だが、確認せず自動的におかずをお粥に混ぜているようだ。施設回答：刻み食ゆえに、個々のメニューの説明が必要です。正しく説明するよう徹底します。        |
| 施設の取組     | この日のメニューはカレーライス、生野菜サラダ、スープ。生野菜の提供が珍しい為、栄養士に話を伺う。「生野菜は皆様から“食べたい”という声が多く、月2回ほど組み入れています。」との事であった。   |
| 介護相談員の気づき | 「家族が持ってきたチョコ、飴などを職員に取り上げられてしまった。甘いものが食べたくて持って来てもらったのに、少しくらい大目に見てもらいたい。」と利用者。施設回答：この方は以前にも同じようなことがありました。お菓子類は、家族の方同席で食べるのはいいのですが、ストックしておくのはどなたにもお断りしています。 |
| 施設の取組     | 昨日の昼食は恵方巻き。海苔は喉に詰まらせる危険が高いため、海苔の代わりにご飯に青のりをまぶし、切った状態で提供した。利用者から「海苔は噛みきれないから食べやすいように考えてくれたのね。」とのご意見もあった。  |
| 介護相談員の気づき | 入所者がコップを洗ったり、タオルをたたんだり職員のように働いているが、本日は自分の席の隣の入所者のお茶にとろみをつける粉を3杯位入れた。その光景にびっくりして施設に伝える。施設回答：それはいけないことです。事故につながる恐れがあるので至急確かめます。                            |

### (2) トイレ

|          |  |
|----------|--|
| 利用者からの相談 | 「夜間はおむつでも仕方がないのですが、日中はトイレで排泄したいと思っています。日中トイレに連れて行ってもらおうと職員に頼んだら「おむつをしているから大丈夫」と言われた。」相談員対応：施設に伝える。施設回答：日中トイレに行きたい要望なので確認して対応します。 |
| 介護相談員    | 食後、トイレに行こうとする利用者に職員が「待つて」と制する。利用者によると、   |

## 第2章 平成27年度介護相談員活動実績について

|           |   |
|-----------|---|
| の気づき      | 介助を頼んでも待つことが多く5回に2回は失敗してしまうとの事。相談員対応：尿意を抑えて待つ切ない気持ちを汲み取って下さるようお願いする。施設回答：仕事を中断して対応すべきでした。   |
| 介護相談員の気づき | トイレ誘導をする職員が言葉がない。次々と手を引いて無言で誘導している。全体に声掛けの少なさを感じている。  |
| 利用者からの相談  | 夜間トイレに行きたくて職員を呼ぶがなかなか来てくれない。4～5回位呼ぶと、やっと来てくれ「何回呼ぶの」と言われる。しかし、職員の対応は丁寧にズボンの上げ下ろしは手伝ってくれるが、なかなか来てくれないことを施設に伝えて欲しいとのこと。相談員対応：施設に伝える。施設回答：そうですか。分かりました。 |
| 介護相談員の気づき | ポータブルトイレの蓋が開いたままになっている部屋がいくつか見られた。施設回答：職員が気づかずにそのままにしてしまったのだと思います。確認します。  |

### (3) 風呂

|           |  |
|-----------|--|
| 介護相談員の気づき | 先月訪問時の入浴に関する要望が現場の職員に伝わり、入浴時の男女・時間のローテーション制が実施されることになった。職員も気づかなかった利用者の気持ちを介護相談員から伝えてもらえたと施設から感謝の言葉を頂いた。  |
| 利用者からの要望  | 入浴時のシャワーが、いつも職員が「はい終わり。」と言い直ぐに終わってしまう。もう少しじっくりとシャワーをかけてほしい。相談員対応：施設に伝える。施設回答：わかりました。   |
| 施設の取組     | お風呂場から、職員と利用者の楽しそうな声が聞こえてくる。「〇〇さん、前髪はどうしましょう。横に分けますか。真ん中で分けますか。」「この間、ご家族が見えていましたね。」など。お風呂からあがった利用者がニコニコし、「さっぱりしました。楽しかった」との事。こちらでは、1日に2～3の人のみ入浴し、ある程度自分の好きな時間に入る。施設回答：「ユニットなので、他人とふれあう機会が少なくなります。入浴は楽しみな時間なので、時間をかけてゆっくりと入ってもらうようにしています。職員にもずっと一緒にいて、話をしたりして触れ合ってもらおうように考えています。」 |
| 利用者からの相談  | 「お風呂に入ったらぬるかったので、そう言う『熱い、ぬるいと文句ばかり』と言われ、熱めのお湯を足にかけられた。男の人は雑なので、女は女の人に介助して欲しい」。相談員対応：施設に伝える。施設回答：わかりました。  |
| 介護相談員の気づき | 入浴を嫌がる入所者に職員が「脱ぐのも手伝います。着替えも用意しています。足の装具の着脱もお手伝いします。痛くありませんよ。」との声がけに入所者は「そこまで言われたら…」と腰を上げた。順番も最後にしてゆっくり時間をかけるそうだ。入浴後は「さっぱりした」と満足そうだった。   |

## 第2章 平成27年度介護相談員活動実績について

### (4) 部屋等施設内の環境

|           |   |
|-----------|---|
| 施設の取組     | 部屋に籐の椅子、ソファーが置いてあり、鴨居に洋服が掛けてありと、普段家で暮らしているような雰囲気のある部屋である。施設では入所時、机、椅子、整理タンス等、家で使っていた物を持ち込みすることが出来るシステムになっている。普段家で生活している延長線上で、施設でも暮らせるようにとの配慮であるとのこと。  |
| 施設の取組     | とてもしっかりしていて、ご本人によればこれと言って体で悪い所はない、とおっしゃる91才の利用者、つい最近2階に移られたそうである。施設回答：全体に席替えをして様子を見ています。利用者はしっかりなさっているので、かえって周りの方とトラブルを起こしたりしています。今回のフローア替えについては、ご家族、ご本人によくお話しをして納得の上で替わっていただきました。ただ、席替え、フローア替えは、出来上がった人間関係を崩すことにもなり、難しい一面があると感じています。 |
| 利用者からの要望  | 布団で寝ているが、足も良くなってきたので、起き上がりが大変、ベッドに変えてほしい。相談員対応：施設に伝える。施設回答：最初はベッドでしたがなんでも自分で出来ると思われて、何度もベッドから落ちたり、転んだりしています。無理だと思いますので、良くお話しをします。   |
| 施設の取組     | すべてのトイレに、声掛けやカーテンを閉めるよう掲示があった。新しい排泄委員会が、この施設のやり方が当たり前と覚えてしまったり、慣れから基本を忘れてしまったりしないように、掲示板を作ったとのこと。   |
| 介護相談員の気づき | 利用者がPTと一緒に屋上庭園で花を楽しみながら歩行訓練していた。午後、他の利用者の奥様が来られた折にも、天気が良いので屋上まで散歩してきますとご主人の帽子を用意していた。エレベーター直ぐ前に広がる庭園。とても良い場所が提供、利用されている   |
| 施設の取組     | 1F玄関内側の正面に立派な「〇〇神社」の鳥居、本殿、賽銭箱が設けられていた。2Fの利用者は「1Fの神社まで連れて行ってくれた。厳かな気分で参拝ができて嬉しかった。お賽銭も上げることができ晴れやかな気分になりました」と喜んでおられた。  |
| 介護相談員の気づき | 常に徘徊をされている利用者の部屋の入口にカラフルで分かり易く「A様 こちらがお部屋になります」とフルネームで書かれたA4サイズの貼り紙があった。  |
| 介護相談員の気づき | お部屋の入口に「〇運送事務所」「〇様ご自宅」と2枚張り紙がしてある。この方は、お席にいる時は書類を書いていると言ってお名前を書いておられ、あとはずっと廊下を歩いている。他人の部屋にも入るので苦情があったがこの張り紙をしてからなくなったそうだ。   |
| 介護相談員の気づき | 廊下の用紙に2月を日替わりで「今日は何の日」とイラスト入りで紹介。楽しいカレンダーになっていた。しかし歩いている人でさえ気づかないような高い位置に掲示して   |

## 第2章 平成27年度介護相談員活動実績について

|  |   |
|--|---|
|  | <p>あるので施設に伺った。施設回答：掲示してある位置は多分剥がしてしまう方がいるのでその位置かもしれません。確認します。その後、掲示位置は車椅子の方でも見やすい位置に変更になった。</p> |
|--|---|

### (5) 衣服

|           |  |
|-----------|--|
| 家族からの苦情   | <p>「父のズボンが濡れていたなので、オムツ交換と着替えをお願いしたら、『これから入浴するので待って下さい』と言われた。一時間以上待っているけど、入浴の準備をしている様子もなく、オムツ交換もしてもらってない」との苦情。</p>                                      |
| 介護相談員の気づき | <p>セーターの上に冬用のベストを着ている。ご本人は団扇であおいだり、顔の汗を拭いたりしている。冷房の室内でもセーター、ベストでは暑すぎるのでは？施設回答：季節に合う服に着替えても、自分でセーターなど着てしまうのです。</p>                                      |
| 利用者からの相談  | <p>脳梗塞で発語が難しい利用者。いつも薄いジャージを着ておられる。相談員を自室まで連れて行き、タンスを開けて薄いジャージしか入っていない、寒いとのアピール。相談員対応：フロアに看護師長がおられたので、施設に余分な衣類があれば利用者に貸して欲しい。また、ご家族にも伝えてくれるようお願いした。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>昼食前、食堂に数名のパジャマ姿の方がおられる。施設回答：足を骨折された利用者は補装具をはめており、衣類着脱しやすくするためパジャマです。在宅では独居寝たきりだった利用者は、寝間着以外の衣類がなく、ご家族は介護保険の理解が乏しく普段着は持参されません。様子観察中です。</p>           |

### (6) レクリエーション

|       |   |
|-------|---|
| 施設の取組 | <p>琴のプロ演奏家による慰問演奏と琴の伴奏での合唱会が催されたとのこと。参加した利用者から「たいへん上手な琴演奏で慰められた」、「歌詞をいただいて合唱してすごく楽しかった」など、大好評。施設回答：「近隣の若手女性のプロの琴演奏家の方で、先方から慰問演奏の打診があつて実現しました。参加者は20名弱でしたが、皆さんたいへん喜んでくれました。今後、年に2回程度実施を予定しています。」</p> |
| 施設の取組 | <p>毎年恒例の俳句会に投稿した入居者が、入賞発表会に一喜一憂していた。投稿は24句、今年こそは入賞をとの意気込みもあり、投稿者は盛り上がっていた。目標を持つことで、普段見られない生き生きとした明るさを感じた。施設回答：有難うございます。皆さんがそれほど一喜一憂されているとは思いませんでした。俳句担当スタッフも一生懸命に頑張っています。</p>                       |
| 施設の取組 | <p>「娯楽始めました。将棋・囲碁・麻雀・花札・オセロ・トランプ、興味がある方はお近くの職員まで声をおかけ下さい！」との張り紙がされていたので、施設にお話しを伺っ</p>   |

第2章 平成27年度介護相談員活動実績について

|           |  |
|-----------|--|
|           | <p>た。午後の入浴開始時間を30分遅らせるようになり昼食後に時間の余裕もできました。職員が相手をすることもありますし、他にやりたい方を探して一緒に楽しんでいただくこともあります。</p>   |
| 施設の取組     | <p>生活共同室で利用者と機能訓練士の方が缺で紙を切っていた。月に1度だがクラブ活動として体操クラブ、合唱クラブが出来、今度は書道クラブを作った。特養では21人参加の予定。先生はまだ新しく入所したばかりの利用者である。いつもと顔付きも違いやる気満々で、口では添削だけと言いつつ一度家に帰って段ボールに資料を取って来たいと大張り切りであった。</p>             |
| 施設の取組     | <p>開苑記念日にあたり昼食時に寿司パーティーが開催された。利用者全員ににぎり寿司が配膳され、おかわり自由で全員満足した様子だった。生ものが食べられない人には別メニューにて対応し、飲む力のない人にはソフト食にて、対応した。各フロアーに看護師が吸引器具を配備し、万一の時に際して見守りをしていた。</p>                                    |
| 施設の取組     | <p>夏祭りが開催され、駐車場に模擬店（お好み焼き、たこ焼き、やきそば、フルーツポンチ、アイスクリーム、飲み物）が出た。入所者は「常食、一口大」等と書かれたカードを首から下げていらした。入所者の分の焼きそば等は、少量ずつ3種類が入ったパックが用意されていた。</p>  |
| 施設の取組     | <p>夏祭りは保育園児による御神輿を皮切りに、午後から縁日、盆踊り。夜は花火大会と一日盛り沢山の催しである。子ども神輿が各階を回り可愛い掛け声に涙ぐむ方も。縁日ではペットボトルを利用したボーリングに歓声上がり、賞品が出るので誇らしい表情が印象的だった。おもちゃの金魚すくい、アイス、ジュース、クッキーのコーナーと童心に帰ってお祭りを楽しんでいた。</p>          |
| 介護相談員の気づき | <p>各部屋入口に一人4枚ほどのスナップ写真。入所者は「これがお嫁さんよ」「これが息子だよ」等、写真をみて嬉しそうに話してきた。立体的な装飾、イラスト等、どれも工夫が凝らされており力作だった。施設回答：敬老会に来るご家族用に各部屋担当者が作成しました。大きさや表示方法だけ決め、あとはそれぞれが考えて作成しました。華やかになりました。入所者にも好評で良かったです。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>食事前には必ず行う口腔体操、とても丁寧に時間をかけて実施されている。唾液の分泌をよくするため、口の動きをよくするため、など、その都度体操の効果の説明があり、皆がちゃんと耳を傾けている。口腔体操のあとのメニューの紹介もとても丁寧で、笑いを交えながら和やかに行われている。メニューの紹介が終わったときに、利用者から拍手が送られたのがとても印象的だった。</p>      |
| 施設の取組     | <p>ボランティアで犬がたくさんやって来た。入所者は「毎日が何もない生活なのでとても幸せだった。片手が麻痺しているから、抱っこはできなかったが大きな犬に頬ずりが</p>   |

第2章 平成27年度介護相談員活動実績について

|           |  |
|-----------|--|
|           | <p>でき嬉しかった。」「舐めてほしかったがしてくれなかった。」「もこもこした小さな犬を膝の上に抱けた。」等認知症の方々が覚えていて教えてくれた。</p>  |
| 施設の取組     | <p>文化祭の展示品は多目的スペースに展示され、作品は塗り絵、習字、生け花、編み物、貼り絵、各階の皆が協力して作成した合同作品などバラエティに富んでいた。また、手形もありご家族が見ると喜ばれるのではないかと。それぞれに制作中の顔写真と作品の説明書が付けられていた。施設回答：単調な生活に少しでもメリハリをつけて差し上げたい。これからは、夏まつりや敬老会等のイベントのついでではなく独立して開催できないだろうか検討しています。</p> |
| 施設の取組     | <p>玄関脇の多目的室の前で職員達がバーベキューのコンロで火をおこしている。今日はサツマイモを午前中は焼き芋を少しずつ味わっていただき、午後は各ユニットでお芋のお菓子を作るとの事。アルミホイルに包んで焼いたお芋が焼き上がり、利用者達が職員から焼き芋を受け取っている。「熱いから気をつけて」などと声をかけられ、「本当に熱い。暖まる」「昔はよく売りに来ていたのを買ったよ」「美味しいよ」など話がはずんでいた。</p>           |
| 施設の取組     | <p>車椅子で電車に乗り船橋に行った。街並みを見て楽しく、駅員が親切に乗せてくれて嬉しかったと利用者。施設回答：4名の方が参加しました。施設始まって以来の初めての電車での外出でしたが、好評で良かったです。今後も続けていきたいと思えます。</p>   |
| 施設の取組     | <p>初詣の写真が掲示されていた。行事があるとすぐ写真が掲示され、利用者の生活の様子がよくわかり、皆も見えて楽しまれている。元旦、2日と天気に恵まれ近くの神社に行ったとの事。</p>  |
| 施設の取組     | <p>セブンイレブンの訪問販売があった。セブンイレブンが主に商品のチョイスを行った。出張料などはなく、商品代金のみの支払い。交流スペースに設営された店舗の入り口には、看板や買い物カゴもあり、コンビニの雰囲気が出ていた。商品もバラエティに富んだもので、利用者の方々も、笑顔を浮かべながら、品定めしている姿が印象的だった。</p>  |
| 介護相談員の気づき | <p>毎週金曜日は歌の会。主催は施設で職員2名がピアノ、コンタクトを振る。ボランティア2名と研修生2名が補助に入り、デイサービス利用者と合同で約50名の参加があった。5-6曲歌い、最後はハンドベル演奏をした。施設回答：参加は毎回同じ位あります。ハンドベルも最初は全然揃わなかったが、回を重ねる毎に上達しています。聞くだけでなく参加型は意識が高くなるようです。</p>                                  |
| 施設の取組     | <p>2月4日に節分の豆まきをしたそう。利用者が「鬼が来て豆を投げたよ。」と笑みを満面に浮かべて話して下さった。施設回答：1階は節分の豆、2階はボール、3階は紅白の玉入れの時に使う玉を使いました。楽しかったのですね。</p>   |
| 施設の取組     | <p>今年から毎月第2火曜日の午後一時半から、1階の地域交流スペースを使い「認知症</p>  |

## 第2章 平成27年度介護相談員活動実績について

|       |  |
|-------|--|
|       | カフェ」を開いているようだ。地域の方にも気軽に参加して頂けるお茶会（会費300円）で、利用者にも好評との事だった。  |
| 施設の取組 | 「認知症カフェ」としての「○○○café」が開かれている。地域交流スペースに、テーブル2台、12人ほどが座って話せるスペースができた。本日は外部からの参加者が4名、施設からは7名。他に職員が数名参加された。ゆったりとされて、話に夢中になれる方もいらっしやった。 |

### 2.3.2. リハビリ

|          |   |
|----------|---|
| 施設の取組    | 機能訓練士による体操が行われていた。週2回、朝のテレビ体操の後集団で行うとの事。バトン状の筒を使った体操の後、各自その筒をバッグに収納することもリハビリの一環とか。手足の運動の後、最後に一人一人に名前を尋ねる。答えられない方にはヒントを与えることもあり、さらに「何々さん？」と質問形式にも。機能訓練士の話：「以前は簡単にできたことが今日は無理、という場合には、後方に移動していただき、職員が付き添ってやって頂く。この集団体操の目的は、達成感を実感してもらう事。また最後に自ら名前を言う事で、発語の機会を設け、意識を高める事。本来の仕事は個別リハビリだが、現場の職員が集団体操を行うのは現在難しいという事なので自分が行っている」 |
| 利用者からの相談 | 車いすを誘導してもらいたいのだが、自分で操作するように職員に指示される。途中まで自分で操作していけばそこから部屋まで連れて行ってってくれると言ってくれる職員もいるがこの頃は自分で行くようにと言われる事が多い、私は嫌われているのでは？相談員対応：施設に伝える。施設回答：ゆっくりと、ご自分で車いすを操作出来る方ですのでリハビリでやって頂いています。職員の対応にばらつきがあるのはまずいので検討します。   |
| 家族からの相談  | 入所前は独りで在宅。入所し車椅子になってしまった。面会時に立位をとらせたりしている。リハビリをどのくらいしているか知りたい。相談員対応：施設に伝える。施設回答：利用期間が3か月を過ぎているので、週2回のリハビリと10名位の集団体操をされています。認知の関係で集団より個別のリハビリが有効。家族へリハビリ計画書を説明します。   |
| 利用者の話    | 認知症で顔面神経痛となった利用者。1月にほっぺが下がってしまい、食欲も無くなり、病院にも行ったが異状なし。その後施設で1日4回～6回口腔体操とマッサージを行った。食事一時「とろみ食」になったのに今は「刻み食」に戻った。本当に看護師にお世話になった。喜びを伝えて欲しい。看護師より：マッサージの継続は大切。良かった、嬉しいです。   |
| 施設の取組    | デイサービスで行っている「木目込み」を、入所者の要望に応じて、作業リハビリと  |



|  |            |
|--|------------|
|  | して行う事になった。 |
|--|------------|

### 2. 3. 3. 職員

|           |  |
|-----------|--|
| 施設の取組     | 認知が進んできた利用者。職員の手を強くつかんで離さず、大声を出して騒いでいた。その職員の手には利用者にはひっかかれたと思われる傷があったが、職員は利用者のそばについていて、手を握り落ち着かせていた。食後、庭の散歩から戻った利用者は、気晴らしができたのか、穏やかな表情になっていた。職員が利用者寄り添い、いろいろ対応を工夫し、利用者も職員をたよりにしている様子が見えてきた。施設回答：ここでの対応が難しくなって来ていますが、いろいろ検討しています。  |
| 介護相談員の気づき | 職員がテーブルから少し離れていた車椅子を突然、声掛けもなく前にグイと押した。乗っていた利用者は、非常に驚いていた。そしてエプロンを投げるようにテーブルに配っていた。相談員対応：様子を施設に伝えた。施設回答：馴れからくる問題が職員にある事を感じています。無言の介護は利用者の不安や不穏に繋がります。職員たちと話し合いをします。   |
| 介護相談員の気づき | ユニットでは90代の女性利用者（車椅子使用、聴力が衰えているが話好きな方）がゼリーのカップを膝の上に落としてしまい、衣服とエプロン、少量ではあるが床を汚してしまった。目の前で食事をしていた私に「リウマチの為に手が不自由で時々落としてしまうの」と言いながらおしぼりで拭き始めた。隣のテーブルで食事介助をしていた男性職員が新しいおしぼりと紙ナプキンを持参し、「床はそのままでもいいよ。後で拭くからね。」と言って介助に戻った。「職員は皆優しくてここで過ごせて本当に有り難い」とおっしゃる。この件について施設相談員に伝える。施設回答：職員が基本通りの介護を行う事は当然だが、さらにその他様々な場面で必要だと思う行為をスムーズにとることも要求される。これらに気づいて頂いてありがたいし、このことは職員にも伝えることにする。 |
| 利用者からの相談  | 車椅子だが、食事や着替えなどできるだけ自分のことは自分でやるようにと、いつも心掛けていらっしゃる利用者から「私は、毎日4回しか声を掛けてもらえないのよ」とのお話があった。できない人に手がかかるのは仕方ないと分かってはいるけれど、声を掛けるぐらいは平等にして欲しいと、少し寂しそうな様子。施設回答：しっかりとされている方なので、信頼しているからこそ、つい声掛けがおろそかになってしまっていることがあるかもしれません。接する態度や声掛けなど、職員間で改めて意識し、気にかけてみます。  |
| 介護相談員の気づき | 利用者がうがい水をお茶と間違えて飲んでしまった。職員に知らせようと思い一番近くにいた方に声掛けしたら「そんなことで呼ばれてもいちいち応えられない！」と声を荒げ、   |

## 第2章 平成27年度介護相談員活動実績について

|           |   |
|-----------|---|
|           | <p>返答してきた。続けて飲もうとされていたので声掛けし止めてもらい、他の職員にお願いしてうがい水を引いてもらった。施設回答：(前出の) 職員の態度は有ってはならないことですので直ぐに注意します。これが初めてではなく、問題を抱えているので続くようであれば厳重に対処します。</p>  |
| 介護相談員の気づき | <p>職員が声掛けもなくオムツ用の未使用のパットを顎の下に挟みベッドの頭部を少し上げて目を閉じたままの利用者に、一言の声掛けもなくとろみのついたお茶をスプーンで口に入れていた。相談員対応：施設に伝えた。施設対応：パットをエプロン代わりに使用しているのは知らなかったの、すぐに確認してみます。その後の経過：次の訪問時は職員が声かけをして、お茶をさしあげていた。衣服の汚れを防ぐのにパットではなく、タオルを広げて対応していた。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>傾眠状態の利用者への食事介助をする介護職員。正対した姿勢から、笑顔で「〇〇さん、眼を開けて～」と声をあげながら利用者の肩を軽くたたく。利用者の生気が戻ると、じゃんけんを数回。その後、口腔体操。利用者はスプーンで与えられるミキサー食をほぼ完食。タイミング、声の大きさ、振舞いの明るさに、スキルの高さだけでない見事さを感じた。</p>  |
| 介護相談員の気づき | <p>居室から凄叫び声があるので駆けつけると、窓が開けっ放しでかなり寒かった。「窓を閉めて欲しい。おむつも換えて欲しい。職員に伝えたいが直ぐに来てもらえないので叫んでいる。」駆けつけたのは私達介護相談員だけだった。食事介助の際も職員が少ない。</p>   |
| 介護相談員の気づき | <p>ある職員が昼食時、全介助の利用者2名の方を担当されていた。その職員は足を組み無言のまま、利用者の口に食事を運んでいた。周囲の雰囲気もどことなく殺伐としている印象。施設へ橋渡し。施設回答：注意します。</p>  |

### 2. 3. 4. その他

|           |   |
|-----------|---|
| 介護相談員の気づき | <p>利用者が事務所で電話をしていた。終わると「孫からだったよ」と満足そう。話もはずんでいた。施設に利用者の電話の取り扱いについて尋ねる。施設回答：利用者自身から「電話したい」との要望があった時や、気分が不安定で落ち着かない時などには、こちらから「妹さんに電話してみる？」と促し気分転換を図ることもあります。気楽にかけられるようにしています。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>いつも笑顔で迎えて下さる利用者が先日、自宅の町会長が来てくれたと教えて下さる。とても嬉しかったそうである。「顔色の良いのは此処の職員のおかげ。いつもニコニコしているので、自然に自分も笑顔になり顔色も良くなります。」とのこと。相談員対応：施設に伝える。施設回答：ご家族以外の来客はやはり嬉しいものですね。利用者の言葉、</p>           |

第2章 平成27年度介護相談員活動実績について

|           |  |
|-----------|--|
|           | とても嬉しいです。職員の笑顔が皆さんにも伝わりますね。職員の笑顔が増えるように皆に伝えたいと思います。  |
| 介護相談員の気づき | 利用者がお互いに声をかけたり、背中をさすったり、「立ち上がったよ」と職員に知らせたり、温かい雰囲気。施設回答：今まで他の利用者とのかわりを避けてきた方が、皆にあいさつ（おはよう、おやすみ）をするようになりました。皆が優しいので情が移ってきたのでしょうか。「何かあったら職員を呼んで」と見守りを頼むこともあります。夜勤明けの職員には、「気を付けて帰れよ」と言葉をかけてくれます。変わってきましたね。         |
| 利用者からの要望  | 洗濯物をだしても、なかなか返ってこないの、靴下などは、まとめ買いをしている。もう少し早くできないのかと思っている。相談員対応：施設に伝える。施設回答：洗濯は早く仕上がっていますが、洗濯物を畳む、収納する人手がなく、週1度来るボランティアをお願いしている現状ですので遅くなりがちです。  |
| 施設の取組     | 行事の際にはスナップ写真、参加者の顔写真など撮影する。これらの写真を施設内に掲示したり、インターネット上に公開する場合、施設で使用する時は、事前にご家族等のご了解を得ることにしている。個人情報の保護、取り扱いには細心の注意を払っているとのこと。   |
| 家族の話      | SSの利用者の娘さんからのお話。「職員の話では、母が私の名前を歌にしてずっと歌い続けている。それを聞くと家に連れて帰りたい思いに駆られますが、夫も要介護状態で、2人を在宅で同時に介護することは難しい状況なのです。今回、ケアマネや施設の職員から『介護を一人で抱え込まないで皆と一緒に支えていきましょう』と言われ、とても心強かったし、自宅での介護方法や、対応の仕方も詳しく教えていただいたので安心しました」とのこと。 |
| 利用者からの相談  | 先日サークルの時、ボランティアの方が「なんで出来ないの」とたたいたので、大声で痛いと言った。ボランティアの人の上から目線でものを言うのは許せない。別に偉いわけでもないんだから、とすごい立腹だ。施設回答：ボランティアの方に対する不満は余りなかったが、今度11月に介護の勉強会をボランティア、近所の方達向けに行います。これからは、ボランティアの方達も入所者の方達に対する対応を考えるべきところに来ていますね。     |
| 施設の取組     | 生活相談員より「現在、利用者の方の整容（目やに、寝ぐせなど）に力を入れています。ぜひお気付きの点をおっしゃって下さい。外からの目で言われる事で、職員の意識も上がります。お願いします。」との話があった。相談員対応：入浴直後の利用者の方の目やにが気になった点と、口腔ケアが行き届いているか気になっていた点をお伝えした。  |
| 利用者から     | 他の利用者の嫌味のある発言に、ストレスが溜り耐えられないとの申し出。嫌味を言   |

第2章 平成27年度介護相談員活動実績について

|                  |  |
|------------------|--|
| <p>の相談</p>       | <p>う利用者は食堂で斜め前の席。食事前に「何でそんな顔しているの、顔も見たくない」「何でその目を治さないの」等々苦言を言われる。入浴時や、トイレのすれ違い時にも言われるとのこと。食堂の席を変えて欲しい。相談員対応：施設に伝える。施設回答：じっくりと話を伺って対応してみます。</p>                                     |
| <p>利用者からの相談</p>  | <p>「夜、寝る前に着替えたいが、夜間の人員が少ないので何かあった時に対応ができないからと言われて着替えしないで寝ている。」と利用者。施設回答：着替えを一人でできる方には希望をお聞きしますが、介助が必要な方は夜間人員が少なく何かあった時の対応ができないため、着替えをしていません。着替えを希望されている方に対応してあげたいのですが、難しい状況です。</p> |
| <p>施設の取組</p>     | <p>利用者のカップにテープが貼ってあり、数字が書いてあったので施設に伺った。施設回答：介護力向上委員会を作り利用者の一日の取っている水分量を図った所平均で750cc位しか摂取していなかった。目標を1500ccに決め飲み残しの量等を計っています。すべすべな肌が変わったり、便秘が改善されたりと効果が出てきます。</p>                    |
| <p>介護相談員の気づき</p> | <p>行事等を写したアルバムがカウンターに設置されている。自席で見えていた利用者はご自身の写真をみつけ、とても嬉しそうに笑っていた。施設回答：普段なかなか見えないご家族様用に、行事を中心に撮り重ねています。利用者にも見て頂けて嬉しいです。</p>  |

### 第 3 章 合同意見交換会

### 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。

平成27年度は下記のとおり開催いたしました。

<日時・場所>

平成28年2月3日（水） 13時30分～15時30分

船橋市役所11階大会議室

<参加者>

施設職員35名 介護相談員33名 事務局職員7名

#### 3.1.1. 会議内容

事前に採りましたアンケートより下記のテーマを定め、施設職員4～6名、介護相談員4～6名、事務局職員1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介護相談員の活用方法

②ボランティアの受け入れ・活用について

③外出・外食の機会の様子や工夫について

④利用者や家族への接遇について

各グループでテーマを決定し、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 介護相談員の活用方法>

**入居者の名簿の提供について**

(施設職員から)

- ・ 介護相談員の訪問時に入所者の名簿を介護相談員に渡している。他の施設ではどうしているのか。
- ・ GHは月に1度の訪問のため、名簿に入所者の状況のメモを付けて渡している。

また、活動後の話し合いも利用者毎に詳細に行っている。

- ・ リストの用意はしていないが、注意事項を伝えてから活動を開始してもらっている。

(介護相談員から)

- ・ 名簿をいただくと、入居者への声掛けの際に名前と呼べるのでありがたい。

## 要望

(施設職員から)

- ・ 介護相談員が来ると喜んで話す利用者があるが、なるべく全入所者に声を掛けて欲しい。
- ・ 2人ずつでなく一人ずつ回ってもらえたら、もっと多くの方と会話が出来ると感じた。2人で話すとは威圧感があると思う時も。

(介護相談員から)

- ・ 声をかけてもらうのを待っている利用者も多く、バラバラで活動することもある。ただ、別々で活動しても同じ質問をして、入居者の負担になるのではとの心配もある。

## <テーマ② ボランティアの受け入れ・活用について>

- ・ 2～3年前より外回り掃除、リネン交換、整容、遊び（将棋）のボランティアを受入れている。
- ・ 行事の楽器演奏や外回り掃除を受入れている。
- ・ 福祉サービス公社から有償でリネン交換が来ているところもある。ベテランの方で施設からも信頼されている。傾聴ボランティアも来てもらっている。
- ・ ボランティアの方によっては送迎が必要な場合があり、受入れ体制の整備も必要と感じる。
- ・ 2年位前に体制を整えてボランティアを受入れているので、入ってほしいボランティアに入ってもらえている。
- ・ 施設単体で何かを行うことに行き詰まりを感じる。地域全体で取り込む必要があると感じる。

## <テーマ③ 外出・外食の機会の様子や工夫について>

- ・ 年間の外出計画を作成している。行先はバラ園、花見、牧場、ホテルのバイキ

ング、イオン等の買い物ツアーなど。

- ・ 外出時に工夫していることは、日差し対策や防寒対策。また、健康保険証の用意や予め病院の場所の確認を行っている。
- ・ 外食の場合は食事場所の下見を行ったうえで予約をしている。
- ・ 外出時、職員は入所者一人一人にマンツーマンで付くようにする。家族の参加やボランティアの活用も。
- ・ 個人の外出希望を叶えたいと少人数の外出会をやっている。コンビニで買い物、居酒屋で飲食、古民家訪問等、とても喜ばれた。
- ・ 季節感を得る為、神社へ初詣に行ったり、桜を見に外出したりしている。外出すると入居者の方笑顔が多い。家族の方に見せられるよう写真を撮るようにしている。
- ・ 電車に乗っての外出（片道）は、新鮮で喜んでいた。
- ・ 藤棚や桜を見に行くのは女性で喜ぶ方が多い。釣り堀は男性の入所者が喜ぶと聞いた。京成バラ園の釣り堀など。
- ・ 外出先に着くまでに30分～40分かかるので、直前にトイレ誘導を行う。

#### <テーマ④ 利用者や家族への接遇について>

- ・ 接遇、身だしなみを見直しているが変化が見られない。介護職が集まらない中でどこまで厳しく研修していいのか対処方法が難しい。
- ・ 無資格・未経験の職員も採用しなければ施設が回っていかない、難しい問題がある。
- ・ 言葉使いや態度が注意しても直らない職員がいる。
- ・ 利用者に声をかけてもらうことが、接遇の第一歩である。
- ・ 介護相談員の活動報告書で他の施設の状況を知ることもある。
- ・ 地域活動に参加するなど、一般の方と接する事でおもてなしの心を養っている。
- ・ ご意見箱に寄せられた意見への対応も大切にしている。

### 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61.5%の方から「良かった」、また、47.7%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)

- ・ 1年おきにグループ分けの施設の種別を合同、別々で実施みてはどうでしょうか。
- ・ グループの人数について輪が大きく、声が聞きとれない。
- ・ 全てのテーマに触れたくらいではありません。
- ・ 利用者さんから多く出る困り事をグループワークできると良いと思いました。他の施設の方の対応方法を聞くこともでき今後活用したいと思います。
- ・ また次回もテーマを決めて頂きそれについて意見交換させて頂きたい。
- ・ 他施設の取組みなど聞けて参考になった。現場の介護スタッフの参加がもっと増えるといいと思う。
- ・ 介護相談員さんに経験豊富な方が多く、活発な意見交換が出来ました。大変有意義な時間を過ごす事が出来ました。有難うございました。

(介護相談員から)

- ・ 5グループ位にし、時間を長くしてほしい。直接多くの意見をお聞きし、今後の活動に反映したい。
- ・ 休けいがなかったので、話し合いが盛り上がり良かった。(介護相談員)
- ・ 難しいとは思いますが日頃の思いをフリーで話し合うのもいいのではないのでしょうか。
- ・ 色々な意見を双方から伺うことで、考える機会を頂けてありがたいです。
- ・ どの施設さんでも利用者さんに対して最善の配慮で対応されていることをあらためて感じました。介護相談員としても、利用者さんにプラスの声かけをしていくよう心がけたいと思いました。
- ・ 外出が自分で何かをしたいというモチベーション、生きる意欲につながると言われた。特養のグループであったがリハビリや活動など行っているところが多いのに驚いた。介護相談員活動を行うにあたり、利用者さんの様子で頭から無理と決めず、前向きなご意見を聞いていこうと思う。
- ・ 各グループの発表を聞いて、それぞれが真剣に取り組んでいる事がわかりました。テーマもそれぞれ違っていて参考になりました。今後の参考にしたいと思います。

## 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、平成27年度末で12年6か月が経過しました。

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、その結果、現在船橋市内の特別養護老人ホームと介護老人保健施設及び一部の地域密着型特別養護老人ホームとグループホームで36名の介護相談員が活動を行っています。

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す。これは施設サービスが低下したためではなく、利用者やその家族の方に本事業をご理解いただいたこと、施設職員の方々からご協力を得て話しやすい環境づくりに心掛けたことなどにより、件数の増加が見られたものであると考えています。

しかし相談や苦情を受け付けても必ずしも解決に至るわけではなく、そういった意味では介護相談員派遣事業は効果が図りづらい事業であるといえます。そのような中で、継続的に事業を運営してきたことで、施設からの「職員が気づかない部分や、細かい所に気づいてくれるのはありがたい」といった声や、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」といった声が聞かれることは、ある一定の成果であり、施設利用者にとっては相談できる存在がいることそのものに存在意義があると考え、今後とも継続的で安定した事業を行っていきたいと考えています。

もちろん様々な相談や苦情への対応のためには、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や、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となります。介護相談員は、利用者やその家族から施設への橋渡しという仕事に熱意と努力を持って活動しています。そういった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に取り組み、真摯な活動により介護の現場においてサービスの質と利用者の生活の質の向上に努めてまいります。

また、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ので、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。

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

## 第5章 参考資料

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、随時、住民等に対して情報提供を行う。

## 第5章 参考資料

- 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う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

## 第5章 参考資料

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)

第7条 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。

(資質の向上)

## 第5章 参考資料

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。
- (3) 相談員との介護相談員連絡会議の開催。

## 第5章 参考資料

- (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。



平成 27 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](mailto:koreishafukushi@city.funabashi.lg.jp)