

平成28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28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	22
2. 3. 4. その他	24
第3章 合同意見交換会	26
3. 1. 会議内容	27
3. 2. 実施後のアンケートより	31
第4章 終わりに	33
第5章 参考資料	35

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28年度は全国で512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。

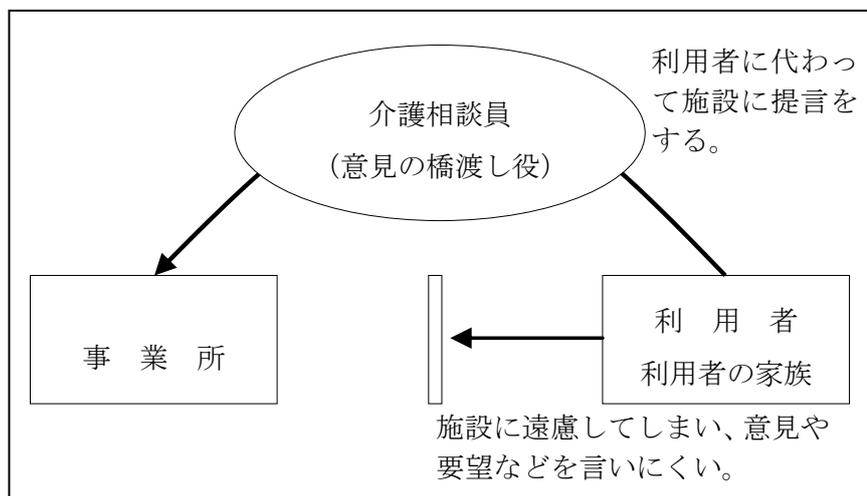


図1 橋渡しのイメージ図

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施設の受け入れが開始され、派遣先は45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28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28年度は38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。

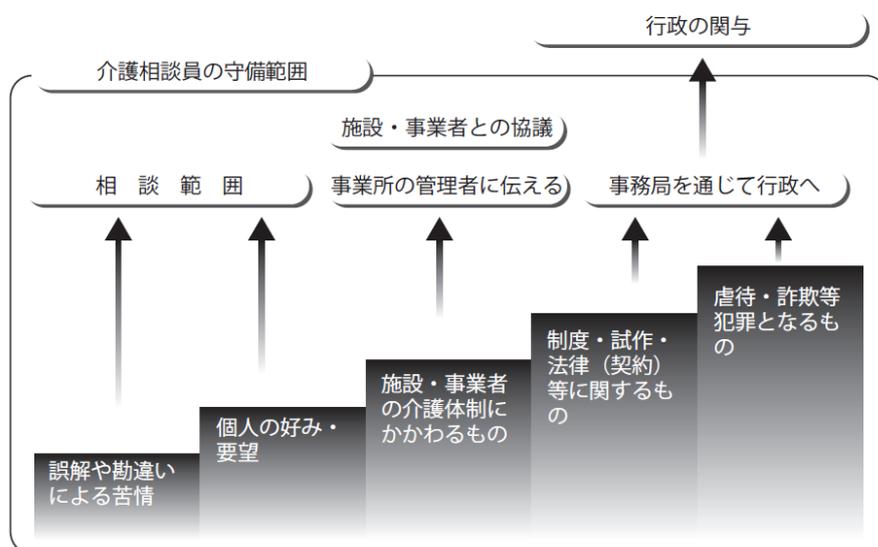


図2 介護相談員の守備範囲

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

- ⑤ 利用者と施設の橋渡し役となり、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28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 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
7	社会福祉法人南生会 グループホームハピネス	古和釜町 207	H28
8	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、事務局を通じて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と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。

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28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28年度におきましては、本市では「介護相談員現任研修」は5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28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 ・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 ・介護保険と介護相談員 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3施設の比較、老人福祉施設の種類と性格 等	80分
	10:50 ~ 11:20	・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」	30分
	12:20 ~ 13:20	居宅サービスの理解—ケアマネジメント	60分
	13:30 ~ 15:40	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	130分
	15:50 ~ 16:50	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
	17:10 ~ 18:00	虐待への対応 ・高齢者虐待防止法 ・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 ・身体拘束禁止の対象となる具体的な行為 ・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 ~ 16:40	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
	16:50 ~ 18:00	記録・報告の意義	70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） ※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 ・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

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—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。

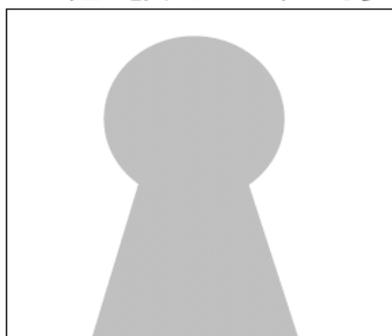
時間は午前10時から午後2時を基本に、下記の日程
で訪問します。

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

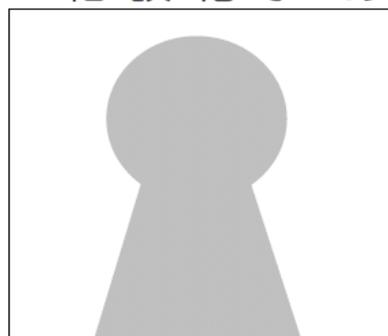
そう だん た ろう
相談 太郎 です



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 平成 2 8 年度介護相談員活動実績について

第2章 平成28年度介護相談員活動実績について

2.1. 派遣回数

平成28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。

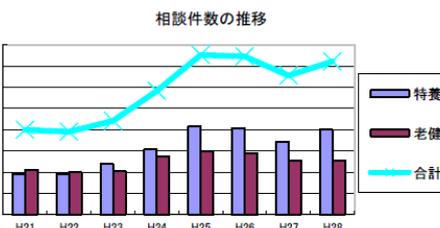
年月	相談員数	派遣施設数	派遣回数
平成28年4月	36	43	78
5月	36	43	78
6月	36	43	78
7月	36	43	78
8月	36	43	77
9月	36	43	78
10月	38	45	80
11月	38	45	79
12月	38	45	80
平成29年1月	38	45	77
2月	38	45	75
3月	37	45	80
		合計	938

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、28年度に再び増加しています。

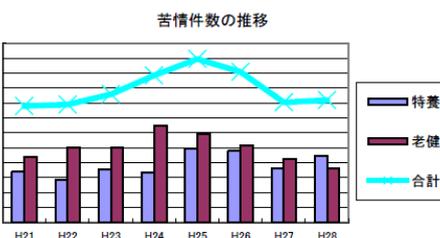
相談件数の推移

	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
特養	133	167	188	192	238	308	415	405	344	401
老健	165	204	211	198	203	275	298	291	255	253
地密特							19	20	22	25
GH							20	30	34	43
合計	298	371	399	390	441	583	752	746	655	722



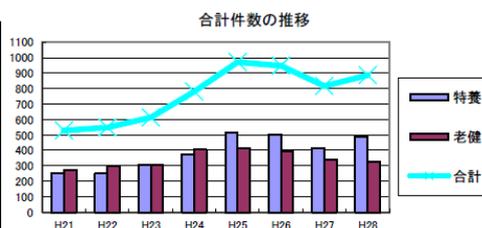
苦情件数の推移

	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
特養	93	89	68	57	71	67	99	96	72	90
老健	98	69	88	101	101	130	119	103	86	72
地密特							1	2	1	0
GH							0	1	2	2
合計	191	158	156	158	172	197	219	202	161	164



合計

	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
特養	226	256	256	249	309	375	514	501	416	491
老健	263	273	273	299	304	405	417	394	341	325
療養型										
地密特							20	22	23	25
GH							20	31	36	45
合計	489	529	529	548	613	780	971	948	816	886



<参考>介護相談員及び介護相談員派遣施設数の推移

	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
相談員数	26	26	27	26	26	32	35	35	36	38
施設数	26	27	27	27	28	32	40	41	43	45

※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

介護相談員の気づき	リクライニング車椅子利用者に立ったまま食事介助が行われていた。職員の配置人数にもよるが、時間をずらす等して一対一、且つ着席しての食事介助を施設にお願いした。施設回答：基本、目線は同じ高さの座った状態で行います。立ったままの介助は利用者が見上げ、顎を上にあげたまま食べ物を飲み込むことになるので誤嚥のリスクが高くなります。今後、十分気をつけます。
介護相談員の気づき	ユニットの冷蔵庫にトロミをつける際のトロミ状態とトロミ粉の分量、食事の状態(常食・きざみ食・ミキサー食など)が写真付きで分かりやすく説明され、貼られていた。施設回答：説明書きは、ご家族などに説明する際に利用しています。
施設の取組	こちらでは栄養士がユニットに良く顔を出されて、様子を見ながら利用者とも話されている。栄養士に何うと「うちは『刻み食』はなく、代わりに圧力鍋で素材を柔らかくしています。形も残り、味も変わりません。『トロミ食』も口の中でブワッと広がってしまうのでゼラチンを少し入れてそのまま飲み込んでも大丈夫なように程よく固めています。」とのこと。施設回答：栄養課がいろいろ工夫しています。常食・ソフト食・ゼリー食・ミキサー食とあります。
利用者の話	誕生月の方を交えて、今一番食べたい物の話となり、誕生日の食事のメニューに好きなものが出てくると嬉しいとの要望があった。施設回答：誕生月の方には、業務用の食料品の冊子を見ていただき、お好きなおやつを選んでいただいています。誕生日当日に、誕生日の方が選ばれたおやつを皆でいただきます。

第2章 平成28年度介護相談員活動実績について

施設の取組	管理栄養士と面談し、塩分3g台の秘訣と味付けを伺う。「普通は12~13gの塩分摂取だが、施設では一日10gにおさえたい。主菜、副菜に汁物すべて薄めにするのではなく、どれかを濃くして、他は酢物、酸味とあわせるなどすると満足度が違う。食事から、50%~60%の水分を取る所以食事が摂れないと脱水にもなる。
施設の取組	廊下の掲示物に「欲しい物がありましたら希望する物に○を付けてください」とある。その下には牛乳・ふりかけ・納豆などの食品も含め17種類ある。相談員対応：施設に内容を尋ねる。施設回答：家族が持参されることがありますが、賞味期限が心配です。利用者の食べたい思いと、食べさせたい家族の思いから、第1週・第3週に注文を受け、翌週に注文された物をお出ししています。
施設の取組	本日の昼食は肉うどん。麺と汁は冷めないようにトレイのウォーマーで温められ、温かい状態で食べる事ができた。業者が代わり麺類が出る機会が多くなったので美味しく食べられるように改善したとの事。
施設の取組	「お汁粉にお餅が入っていて食べやすいように切っていて…」との事だったので、施設に伺った。餅は、施設でついた餅とやわらか餅（擬餅）をその方に合わせて提供させて頂いた。本当の餅を召し上がる方はケアマネから家族の同意を得ている。ついた餅を鏡餅にし、鏡開きの時にいただく、そのような風習を大切にしたい。
介護相談員の気づき	あるユニットで8人ほど昼食のテーブルについていた。そのうち4人の方が介助が必要であった。一人の職員が4人を担当していたが、一人一人にスプーンを口に運ぶ時に必ず声をかけて、料理の説明をしている。「今度は鶏肉の料理ですよ。ゆっくり食べて下さいね」など、食べている様子を確認して次の人へ、を繰り返す。「Aさん食べましたか？今度はご飯です」Aさんはソフト食で、殆ど目を開ける事は無いが、しっかりと飲み込んで完食されていた。
施設の取組	普通食のごはんはちょっと硬くて食べづらい、お粥じゃ物足りないという利用者が少なくないということで軟飯の提供を始めた。栄養士に見せてもらおうと、見た目は普通のご飯。でも柔らかい。標準水量の40%増して炊いているそうだ。そのために、専用の炊飯器を購入。利用者の反応は上々。現在18名が軟飯を摂取。
施設の取組	本日の昼食は寿司パーティ。2,3階それぞれの食堂で寿司業者が握り始めると、皆大喜び。大皿に盛られた寿司を前に記念写真を撮りその後職員が一人ずつ皿に盛りつけ、汁やお浸しを添えて配った。お粥はあらかじめ型で固めてあり、お粥食の方も寿司を堪能した。
施設の取組	日曜日、家族の方も参加して、デザートバイキング。和菓子（上生菓子、桜餅、最中）やアップルパイ、チーズケーキ、プリン、キッシュなど。すべて管理栄養士の手作り。綿飴の機械もあったので、とても懐かしかったと話された利用者がいた。施設回答：最

第2章 平成28年度介護相談員活動実績について

	中の皮も栄養士の手作りです。
--	----------------

(2) トイレ

施設の取組	部屋のベッドに「モニター中」と張り紙がしてあった。ベッドには青いシーツが中央部に敷いてある。施設回答：排泄の感知シートです。夜中の排泄をシートが感知して知らせオムツ交換が出来るようにするためです。今は定時に交換していますが、していないのに起こされてオムツ交換することの無いように考えています。
介護相談員の気づき	「夜間だけ尿瓶を使っている。朝、日勤の職員が片付けてくれる」との事だが、ベッドの棚に尿が入った尿瓶が下げられていて、フタ代わりにティッシュが丸めてつめ込まれていた。相談員対応：室内に尿があるのは不衛生で、臭いも発生する。使用後は早く処理してもらおう様施設にお願いした。
介護相談員の気づき	利用者がトイレに行きたくなり、目の前にいた職員にご自身で「〇〇さんトイレに行きたいのだけれど」と声をかけた。すると、その職員は「今日は担当じゃないからそちらの担当に声をかけて。」と応えた。相談員は橋渡しをしようとあたりを見回すが職員の姿は見えぬ。利用者は「いつもの事、ひたすら待つしかないのよ」と話した。
利用者からの要望	昼食が終わるとすぐにトイレ介助を依頼。居室のトイレにはドアが無い。その上部屋のドアも開けたままなので臭いがし、食欲も無くなる。部屋のドアを閉めて介助して欲しい。施設回答：わかりました。職員にドアを閉めて介助するように伝えます。
介護相談員の気づき	入所間もない利用者が「トイレに行きたい」と相談員に訴えられた。相談員対応：すぐ隣で飲み物介助をしていた職員に告げると「いいんです。深く突っ込まないでください。」と言って動こうとしなかった。再度伝えると「自立を促すために手を貸さない様にしているのです。」利用者への声かけもなかったのではと違和感を覚えた。施設回答：そうでしたか。わかりました。
利用者の話	トイレ介助は同性介助も気が引ける。ましてや異性介助は抵抗がある。介助は遠慮したいと申請したら、3人のスタッフに見てもらい「自立可能」と判断され自分で出来て今はうれしい。

(3) 風呂

利用者からの要望	肩の腱が切れて手術し、リハビリ入所の比較的若い女性の方。手を動かすのが難しいので入浴の介助は有難いが、男性だったことがある。手伝ってもらおう身で申し訳ないが、抵抗があるので、できれば女性にお願いしたいとのこと。施設回答：職員の男女比が半々なので難しい面はありますが、気持ちは分かりますので、出来る限り対応したいと思います。
----------	---

第2章 平成28年度介護相談員活動実績について

施設の取組	9月の2日間、那須高原から運んできた源泉を多量に流し込み、温泉気分を味わって頂く施設の粋な取り組み。敬老の日の特別企画は入所者の皆も温泉気分になれると嬉しそうだった。
施設の取組	食堂にて、入浴から帰ってきた方と話す。「湯船に入らずシャワーです」。シャワーだけで寒くないかと問うと「とても温かくて気持ち良い」。他の方にも入浴の事を伺ってみるとシャワーのみだが寒くはありませんとの事。施設回答：浴槽へ入るのに数段の階段があるため、これを降りられない方、浴槽に入って浮かんでしまう方はシャワーにて対応。寒くないように浴室は入浴を始める前に温めておき、シャワー浴の方には足浴、肩にタオルをかけ上からお湯をかけて温まってもらっている。
施設の取組	お楽しみ風呂告知の掲示がされている。利用者が「赤ワイン風呂ってどんなのかね」と楽しみにされていた。ワイン風呂は初めてとの事。

(4) 部屋等施設内の環境

施設の取組	2階食堂は建物北側一番奥に設けていた。真反対の居室の利用者にはかなり不便だったようだ。職員の目配りや気くばりを考慮して、居室を改良し、食堂として活用。その効果を施設に伺った。施設回答：職員のステーションの目の前に食堂ができたので、利用者の動静がしっかり把握できるようになった。近くにトイレがあるので皆の動きがスムーズになり混雑が解消された。食堂滞留時間が長くなり、利用者同士の会話する姿が多くみられるようになった。
施設の取組	いつも清潔で、異臭がまったく無い。清掃・整理整頓も行き届いている。前庭には、季節の花々が咲き、駐車場にもゴミは見当たらない。異臭が無い秘訣を尋ねた。「臭いの元は汚物。汚物の処理はこまめにやるようにしています。汚物処理室の作業が滞らないように手早く行っています。トイレ誘導をタイミングよくすることも大切です。トイレの要望には速やかに対応することを心がけています」
施設の取組	ナースコールにテニスボールが付けられてベッドの柵に取り付けられていた。珍しいので施設に伺う。「ナースコールが指では押せない為、たたくことで鳴るようになっていました。入院していた病院のアドバイスによるものです。」
介護相談員の気づき	ユニット共有のロビー壁に「写真館」とタイトルの付けられたスペースがある。女性はティアラにスパンコールのケープ、巨大なモンブランケーキを前に男性もケープを纏い満面の笑顔を浮かべた誕生会の写真。その他夏祭りのもの、敬老会の写真などが周囲を折り紙で飾られて見事な展示スペースになっている。施設回答：管理栄養士は手作りに強くこだわっていて、おやつはもとよりそのケーキも早朝から作った自信作です。
施設の取組	ユニットに入ると、左側壁面に職員の顔写真と名前、その日の勤務形態が表示されて

第2章 平成28年度介護相談員活動実績について

	いる。家族にとってはありがたい事だと思ひ伝える。施設回答：家族から「良くして頂いた職員の名前が分からず、お礼が言えない」との要望があり設置しました。
介護相談員の気づき	居室内に体位変換を必要とする方の「時間後の体位変換表」が、分かりやすく壁に掲示されている。その方の体位変換時の注意事項も記録されており、担当職員が共通のサポートが出来るようになっている。
介護相談員の気づき	廊下の曲り角におむつ交換のカートが置かれ使用済おむつの内側がオープンのまま蓋のないポリバケツに入っていた。職員はちょうど死角の位置に二人。看護師長に伝え、話しを伺う。施設回答：現在は段ボールにポリ袋でカバーをしたものを蓋にし、ポリバケツに乗せている。たぶんバケツの脇に立てかけてあったと思われる。日頃から使用後のおむつはビニール袋に入れるよう指導しているがまだ、徹底していないのだろう。再度現場責任者に指導を促す。

(5) レクリエーション

利用者からの要望	「細やかな風の中でお花見をした。」「桜が綺麗だった。」等の感想の中に「車窓からではなく、外に出て桜を見たかった。」とのご意見があった。相談員対応：施設に伝える。施設回答：近隣の桜は車で、裏手の高校にある桜のトンネルには車椅子を押して行き、眺めたりしました。ただ、悪天候や寒い日も多く、利用者の体調を考慮して外に出ることは控えました。
施設の取組	新館イベントフロアでそば打ちの実演が行われた。近所のそば屋から二人が来館され一連の作業を丁寧な説明で見せて下さった。参加者は30数名もおられ盛況だった。
施設の取組	喫茶の日。毎回60人～70人がご利用になる。飲み物はホットとアイスの珈琲・紅茶・緑茶・レモネード・ミルクなど。種類を多くして、利用者を選ぶ楽しみを味わって貰いたい。テーブルに、ギンガムチェックのカバーが掛けてある。開場時間に伺うと、家族と一緒に入室された入所者などがメニューを見て居られる。各テーブルに最低1名職員が入り、会話を盛り上げていた。
介護相談員の気づき	習字教室の先生と生徒と一緒に準備をしていた。すずり・筆・紙は、施設側が用意し、各自の材料費は参加者が負担。20人位参加で先生のお手本は主に季節の事柄。今回は、立冬・晩秋・こたつ・干し柿など。作品は廊下に貼り出され、手芸も机の上にきれいに飾ってあった。また、折り紙・押し花など、週間予定表を第3月曜日に掲示する。参加される方は、楽しみにしていると言う。職員の話では、行事予定表を見て入所希望してくる方までいるとの事。皆行事に関心を持っているようだ。
施設の取組	エレベーターホールには「12月〇日第2回紅白歌合戦」とのポスターが掲示されていた。利用者の皆は楽しみにされているよう。昼食後、皆歌合戦に向けて歌詞カードを囲

第2章 平成28年度介護相談員活動実績について

	み、大きな声で歌の練習に励んでいた。
施設の取組	「おでんレク」週間と銘打って土鍋に作った「おでん」を利用者に食べていただいた。あるユニットは居酒屋風に周囲の壁におでんのイラストが貼ってあった。利用者からは「美味しかった」「楽しかった。また食べたい。」等の感想が聞かれた。栄養士からは、嚥下困難な方が多いユニットでは野菜中心等にして、特に嚥下を考えなくても食べてもらう事ができ、好評だったと伺った。
施設の取組	今月、各階ごと二回に分けて近くのファミリーレストランにランチに出かけた。事前にメニューをお借りし皆食べたい物を決めて頂いた。「いつも美味しいものを作ってもらい満足しているけど、やっぱり外で食べるのは美味しい。いつも残している人も全部食べていたわよ」と利用者。
施設の取組	「鬼は外・鬼は外」の掛け声が轟く中で、金髪の赤鬼が利用者たちの間を豆に打たれ逃げ回ったり、打たれて床に転んだりするたびに、大きな声が湧き起こる。利用者たちは職員から豆の入った箱（チラシで折った）をもらい鬼に投げたり、職員と投げ合ったり、追いかけたり、思い切り童心に帰っている様。事故防止のため、投げ落ちた豆を素早く箒で掃き取っていた。
施設の取組	シニア専門の業者が来て買い物サロンが開催された。1階エントランスホールは紳士・婦人の衣類から小物まで数多く商品がディスプレイされ、さながら本物の店舗に大変身。スラックス等は直しも可能。事前に家族の承諾を頂き参加された利用者は家族や職員と共に試着や買い物を楽しまれていた。

2.3.2. リハビリ

施設の取組	平行棒の横の壁に「平行棒使用表」が張り出されている。利用者ごとの開始・終了時間、リハビリの具体的内容が明記されている。「使いたい人が、バランスよく使えるように時間を明記しました。」
施設の取組	午前中の体操では、職員は参加する利用者の椅子の向きを見やすい位置に換えた上で出席を取った。大きな声やアイコンタクトでの返事等様々だが、各々に向き合っの対応だった。体操も大きな声で、一つ一つ動作を丁寧に分かりやすく説明。いつもは遠目でご覧になっている方も自ら見やすい位置に移動して。元気よく体操されていた。

2.3.3. 職員

施設の取組	排泄・入浴・食事の3つの委員会があり、それぞれが年3回、合計年9回、職員の研修を行っている。中堅職員が指導者になって新人職員を教えている。オムツメーカーから譲っていただいた透明な人型バルーンを使って、オムツを隙間なく当てられるように
-------	--

第2章 平成28年度介護相談員活動実績について

	工夫し、講習している。工夫された当て方を職員全体で共有している。オムツそのものの性能よりも、オムツを当てる職員の腕次第で、快適に使用していただくことができるものだ。
施設の取組	建物外周ベランダの散歩を職員にお願いしたところ「午前中は職員が一人だから駄目なの」と言われ、あきらめていたが、午後3時に職員が「今なら散歩できますよ。されますか?」と言われ散歩ができた。散歩できたことだけでなく、職員が覚えていて声かけしてくれたことがより嬉しかったようで、その気持ちが伝わってきた。
介護相談員の気づき	昼食の時間になるフロアでテーブルに着いた方が「おーい。〇〇ちゃん。大きいのがしたいので連れてってー。」と大声で職員を名指していた。職員の来る気配がないので近くを通った職員に伝えると「この方は連れて行っても出ないことのほうが多いので、定時にお連れするようにしています。」と言われ、本人には声掛けなしで放置状態。状況を相談員に伝える。施設回答：訴えがあった時に利用者本人に何も言わずに放置する対応はひどいですね。確認します。
介護相談員の気づき	職員が「めめあけて」「ごっくん」「もぐもぐ」と、大きな声で何度も声をかけ入所者の食事を介助。又、交代した職員は間を置かずどんどん口に食物を入れているのを見かけた。施設回答：幼児言葉を使うのはいけないので職員に伝えます。
介護相談員の気づき	片麻痺で思うように動けない方。職員が紙パック入りのおしぼりをスッと置いて行った。この方は歯で噛み切ろうとしても切れず困っていた。他の職員はパックの切れ目を少しだけ切って渡してくれる。力がないので、小さな配慮が助かるとおっしゃる。施設回答：利用者にとっては大きなことですね。接遇に関しては、気づきの無い職員の為、その都度注意喚起を行っています。職員の質を保つ努力は継続して行っています。
介護相談員の気づき	職員がゴム手袋をはめて入所者のエプロンを外したり、食器の片づけをしている。その職員は、途中でトイレの介助も行い、終わったらまた片付け作業に戻った。その間ゴム手袋はずっとつけたままだった。ゴム手袋をはめる、外すという区別が曖昧なまま業務を行っているように思われる。衛生面からも職員個人のこととせずに施設全体で再考を申し入れた。施設：そうですか。すぐに確認します。
介護相談員の気づき	午後の体操を始める時間、職員が「こんにちは。体操を始めますので向きを変えていただけますか」と声をかけ、ゆっくり立ってもらいイスの向きを変え、座るまで確認していた。これを一人ずつ、利用者の体に手を添える等して、危なくない様にしていた。又、気分が乗らなそうにしていた方には「お部屋に行きたくなったらいつでも言って下さいね」と声がけしていた。この職員の言葉遣いはとても丁寧で優しく、又、屈んで利用者と目を合わせ「～していただけますか」と利用者の気持ちを大切にしている。

2. 3. 4. その他

施設の取組	<p>認知棟にヘアメイクのボランティアの方が来所。初訪問で、少しためらわれている入所者もいたが、髪を巻き、ファンデーションを塗ってもらっているあたりから、表情がとても柔らかくなり、にこやかな笑顔が見られるようになった。マニキュアをしてもらっている入所者もいて、色を選び、桜やハートのシールをつけ綺麗になった爪を見て、どなたもニコニコされていた。ボランティアの方も、「メイクをしていくうちに笑顔になられていくのがとても嬉しい。やっけていて本当に楽しかった」。職員もボランティアに任せっきりにせず、声掛けをして、見ている方も含めて、とてもよい雰囲気だった。</p>
施設の取組	<p>保健所より預かっていたダックスフント1匹、家族会で説明し了解が得られ、正式に飼うことに。段ボールの柵から木製になり、居場所もエレベーター前からリビング隅に移動。犬は以前落ち着きなかったが、今回は側に行ってもぐっすり寝ていた。無駄吠えもなく、施設に慣れた様だ。犬が嫌いな利用者は数名いるが、苦情はない。犬の体調も考慮し、飼っているフロア以外は移動していない。食事、散歩、歯磨き等も記録表があり、職員が行っている。笑顔の利用者が見られる。</p>
利用者の話	<p>「雑務が好きじゃない。頼まれて仕方なくやっている。」施設対応：ご自分でお手伝いすると仰るときはお願いするようにしています。お部屋のお掃除も一緒にする時もあれば、「やりたくない。」という時もあり、その際には入室をお断りしてから職員で行ったりしています。</p>
施設の取組	<p>看取りになれば病院と違い入所者の方にはお好きな物を召し上がっていただけるようにしています。満足していただき喜んでいただけるようにする気持ちが大事と思っています。</p>
介護相談員の気づき	<p>昼食前、人の集まった食堂で、医師達が女性利用者の所に来て、診察を始めた。看護師が病状を尋ね、別の看護師は医師が聴診器を当てやすいように洋服の前を開けていた。利用者は大勢の方に向かって座っており、他の人は何事かと見ていた。高齢とはいえ、女性の診察は部屋で行うなどの配慮がほしい。施設回答：そうですね。</p>
介護相談員の気づき	<p>「新聞です」と立て看板があり、新聞が置いてあった所に今度は4種類の週刊誌が増えている。職員に利用者の様子を尋ねると、新聞が1階まで行かなくとも読めるので評判が良かった。今度は雑誌4種類も置いてみたところ、これもまた喜んでおられるとのこと。</p>
介護相談員の気づき	<p>食堂で利用者と話をしている時、大きな地震があった。ナースセンターの職員は、すぐに食堂の利用者の側に寄る人、居室に見に行く人、テレビを押さえる人等、適切に対応していた。相談員対応：災害時の対応や防災訓練の実施について伺った。施設回答：テレビ等の転倒防止は壁等の強度の問題もあり、行われていません。今日は、地震後す</p>

第2章 平成28年度介護相談員活動実績について

	<p>ぐ各階に電話で安全を確認しました。防災訓練は年一回実施していますが、利用者は訓練と実際の区別がつかず、混乱される方がいる為参加は難しく、職員中心の訓練となっています。</p>
施設の取組	<p>足湯の写真が掲示されており、一人用の容器を使う人、椅子に掛け水分補給をする人、皆気持ちよさそうに写っていた。初めて実施したが5種類の入浴剤を用意し『足湯処〇〇の湯』の看板を揚げた。良く眠れたと喜んで頂けたので、良かったと担当者の声。</p>
介護相談員の気づき	<p>布団替えボランティア以外に、入浴時に髪を乾かしたり、古着の裁断などを行っているボランティアにお会いしたので話を伺った。施設が古くボランティアの受け入れも早かったそうだ。他にも話し相手や散歩のボランティア、余興ボランティア、近くの高校からの食事サービスなど、外部から多彩な受け入れを行っている。</p>
介護相談員の気づき	<p>今日は月1度の体重測定の日で、部屋の隅に車いすごと計れる体重計が置いてある。施設回答：車いすのまま計れます。体重管理の為月1回この場所で使用しています。</p>
利用者からの相談	<p>「日曜は面会禁止なので、家族が来られなかった為、洗濯物がたまり、一週間同じ服を着ている。汗臭くないか気になる」相談員対応：都合で日曜日しか来られない家族もいらっしゃると思う。事務所で預かる等できないのか施設に伺う。施設回答：事務所は日曜休みの為、人がいないので防犯上玄関は施錠し、出入り出来ません。家族には日曜以外の19時までに来ていただくようお願いしています。洗濯は家族が出来ない場合、業者に依頼して頂いています。緊急の場合は、衣類の貸し出しをしています。</p>
施設の取組	<p>利用者一人一人に各ユニットから年賀状が送られ、もらった利用者が喜んでいたことを施設に伝えた。大きさはB5サイズで文字も大きく印刷されていた。</p>
施設の取組	<p>耳の聞こえが悪い方、普段声を発することもなく過ごしている姿を見ていたが、今日は職員がこの方用のファイルを使って「もうすぐ食事ですから座っててください」と、わかるように大きな文字で書かれているクリアファイルを見せ、この方も理解し返事を返していた。その他にもいろいろな会話がファイルされていた。</p>
施設の取組	<p>利用者が帰りたいとの要望をごまかさず、はっきり帰れない事を伝えるようにしている。この様に対応する事で、利用者が不安になったりすることはない。変にごまかすと逆に落ち着かなくなる。</p>
介護相談員の気づき	<p>避難口ドアの側に、各階の利用者名と人数を記載した確認票が設置されていた。(人数確認は避難訓練の手順で必須であるが確認しやすいツールが準備されている。)</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。

平成28年度は下記のとおり開催いたしました。

<日時・場所>

平成29年2月1日（水） 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28名 介護相談員35名 事務局職員7名

3. 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3～5名、介護相談員5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介護スタッフの人材育成

③地域交流活動や外出・外食について

④看取りへの対応について

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>

介護相談員との話し合いの持ち方について

- ・ 施設訪問時ミーティングを行い、保留事項の回答の後フロアーに入っている。午後のミーティングでは、その場で回答出来る内容と回答出来ないものもある。施設では気づかないことも、気づいてもらえる。話をすることを楽しみにしている人もいる。
- ・ 介護相談員との面談内容は記録に残し、職員に閲覧している。その内容についてはサービス向上委員会に図り、直すべきことは直している。職員間で情報の共有を行っている。
- ・ 介護相談員からの指摘等については緊急性のないものについては、合同会議に挙げている。緊急性があるものはその場で対応している。介護相談員に行事等に参加してもらうようにしている。
- ・ 施設長、事務長がミーティングに参加することもある。

利用者の個人情報の取扱い

(施設職員から)

- ・ 老健なので、利用者の出入りが激しいため名簿は渡していない。入所したばかりの方の特徴等は知らせている。
- ・ ユニット名と名前の一覧と注意事項を渡している。

(介護相談員から)

- ・ 利用者との会話の中で利用者の状況が分かるので、細かい情報は必要ない。名前で声掛けしているので、名前が分からないとコミュニケーションが取りづらく困ることがある。
- ・ 利用者と話した内容の確度を確かめるため、認知症の度合いなどある程度の情報は必要である
- ・ メモすることがなかなか出来ない為、名前と顔が一致しない時が難しい。

<テーマ② 介護スタッフの人材育成>

人材確保の現状

- ・ 職員を募集しても応募がなかなかなく、人材配置ギリギリになっている。人材派遣会社に依頼している。
- ・ ストレスの多い職場なので、メンタルケアが必要。腰痛等の職業病もあり、いつまで続けられるかという不安を抱えている職員も多い。

人材確保の取組み

- ・ HPの利用。HPで職員の仕事ぶり、スケジュールを紹介している。
- ・ 実習の受け入れ、体験、就職活動等、専門学校との連携を図っている。
- ・ 居住スペースを確保して、他県からの採用も行っている。
- ・ 夏祭りなどに専門学校生にボランティアに来てもらって、就職に結びついた事例もある。

現状の課題

- ・ 中途採用が多く、画一的な研修を実施しなかったところ、各職員での認識に相違が出てきている。
- ・ 短期入所の施設であるため、医療のニーズが高い病院に近い特徴がある。中途採用が多く、新卒はほとんど来ず、慢性的な人手不足である。職員の世代が幅広く、利用者との距離感や敬語を使わないことに問題意識のない職員もいる。接遇に力を入れており、問題を投げかけてディスカッションし、事例発表を行うことでモチベーションを保つようにしている。
- ・ 利用者との距離感について一人一人の職員が自覚を持つのが難しい。毎月各フロアの主任が決定し、優れた接遇の職員を表彰する取り組みを行っている。
- ・ 「ちょっと待って」や「座ってて」など職員禁句令を発して、不適切な発言をしないよう呼びかけている。職員アンケートを行い、一人一人が意識を持つよう取り組んでいるが、成果はなかなか出ない。

研修方法

(施設職員から)

- ・ 内部でなく、民間から講師を呼び接遇の講義をしてもらっている。身だしなみについてイラスト入りで細かく記載している。
- ・ 認知症の研修で接遇を取り入れている。外部研修は、経験年数や希望から受講者を決定している。
- ・ 施設のマニュアル、ルールを3年間かけて覚えてもらう。4年目からは講師にまわる。
- ・ 実務時間外に勉強会を行っている。

(介護相談員から)

- ・ 利用者側に立ったロールプレイを定期的に行ってみてはどうか。

介護相談員から見て

- ・ 声掛けをしないで介助する職員が気になる。利用者が手伝いをする場合にも、声掛けの有無で利用者のやりがいが全然違う。
- ・ 常に声掛けをしている職員は素晴らしいと思う。リハビリしている際、他の職員からも声を掛けてもらえることに利用者が喜びを感じていた。(介護相談員)
- ・ 活動中感じたことや利用者から聞いた職員への褒め言葉など良い事を積極的に伝えるようにしている。
→内部では当たり前になってしまうため、外部の方からの褒め言葉は職員に響く。(施設職員)
- ・ 一生懸命に取り組んでいる職員のことを施設に報告し、モチベーションアップに繋がりたいと思う。

<テーマ③ 地域交流活動や外出・外食について>

外出の状況

- ・ 年間計画で外出する機会を計画し、今年度は施設のバスを利用し、スカイツリーに行った。事前に予約し、昼食も刻み食を用意してもらった。
- ・ 浅草寺に外出した。また施設の庭に銀だこがボランティアで来てたこ焼きを実演してくれた。シチュエーションを変えると食が進む。
- ・ 外出できる人が少なく、特定の人になっている。外食に行ったり、近隣のイオンに買い物に行ったりした。
- ・ 何もすることがないと言う利用者や外出を全然しない施設もある。また、外出について担当者に権限を持たせていて、行動を取りやすい施設もある。
- ・ 外出が出来ない理由として、職員不足及び利用者のADLが低下し、外出可能な人が限定されている。利用者の「外出したい」と言う要求に応えることで職員のやりがいに繋がり、離職防止になるのでは？(施設職員・介護相談員)

地域交流について

- ・ 隣り合っている他法人の施設と合同で防災訓練を行っている。消防団とも顔見知りになり、地域との連携に繋がっている。

<テーマ④ 看取りへの対応について>

- ・ 老健だが看取りを行っている。入所時に施設で看取るか確認している。症状が悪化した段階で再度、看取りの確認を行っている。個室は問題がないが、多床室は周りの利用者の影響等があるが、個人の意思は尊重している。
- ・ 急変を除いて、施設で看取りを行っている。生活相談員に連絡がある。法に定

められているように毎回ミーティングを行っている。

- ・ 若い職員のメンタルを維持できるように、看取りを行った職員のアフターフォローのため研修などを行っていききたい。
- ・ GHで看取りを行っている。看取りをすることを前提に入所してもらっている。最終的判断は家族に任せている。往診の医師の対応に苦慮することもある。

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87.3%の方から「良かった」、また、36.5%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）

- ・ 他施設の取組みについて意見が伺えて良かったです。テーマについては片寄りが見られたので、あらかじめ決めてしまっておいても良かったのかなあとと思います。
- ・ 今までの流れで良いと思います。各グループに事務局の方が配置されとても良かった。
- ・ 同じ問題をどこの施設もかかえていることがわかり、人材確保については、施設だけの努力では難しいと思いました。育成については、他施設や介護相談員さん達の意見をきけて、これからの参考にさせて頂きたいと思いました。
- ・ 人材育成の前に人材確保が急務であるという課題は、特養も老健も皆同じであると確信した。折角確保した大切な人材を辞めさせない工夫を講じ、サービスの質を維持ないし高める努力が必要だと感じた。自施設で、取組み出来ることから積極的に取り入れようと感じる。とても良い場となり感謝しております。
- ・ 相談員様、他施設様の意見大変参考となりました。今後の取組みに反映させて参ります。
- ・ 今後も引きつづき 交流できる場がほしいです。

（介護相談員から）

- ・ まだまだ不勉強と思いました。施設の方々の御苦勞が伝わり、参考になりました。
- ・ 現在、施設の苦慮されている人材不足が深刻に感じました。引き続きテーマにしていだきたく思いました。

- ・ ②のテーマ(介護スタッフの人材育成)を選択しましたが、人材の確保・接遇についてどの施設も(他グループの施設も含め)問題点は多く、将来に不安を抱いているようだが、新人の教育面については様々な取り組みをしている施設があり参考になりました。
- ・ それぞれの立場からの生の声を聞くことができ、とても参考になりました。ご苦労も理解できました。
- ・ 看取りについて有意義な意見交換が出来ました。現場で管理が進んでいる事を知り、施設の実情が良く分かった。
- ・ ②介護スタッフの人材育成について話し合いましたが、たくさんの意見が出て良かった。人材不足の大変さ等指導の難しさ等身につまされた。
- ・ 人材育成や離職といったところにウエイトが置かれると思っていましたが、まずは“人材確保”といった点について、施設の多くの方が、困難に思っているといった現状を知りました。

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28年度末で13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38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。

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 28 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