

平成29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29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 | 32 |
| 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29年度は全国で467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。

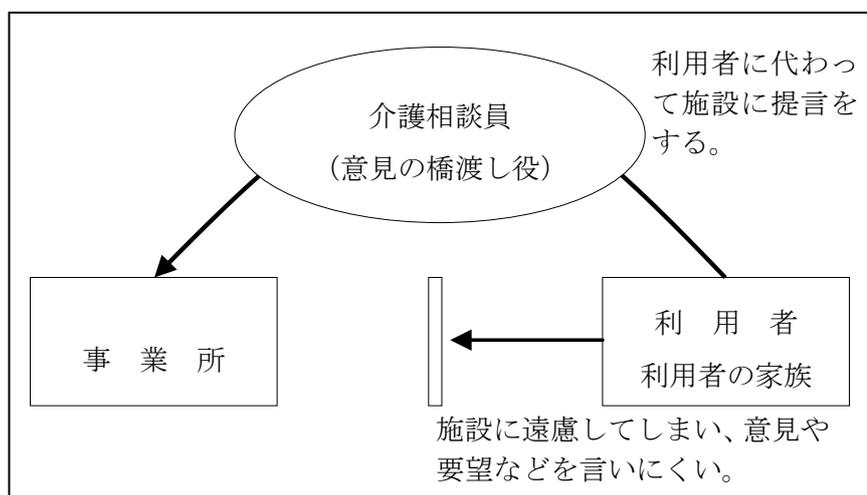


図1 橋渡しのイメージ図

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、平成28年度に2施設、平成29年度に2施設の受け入れが開始され、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①「平成29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29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。

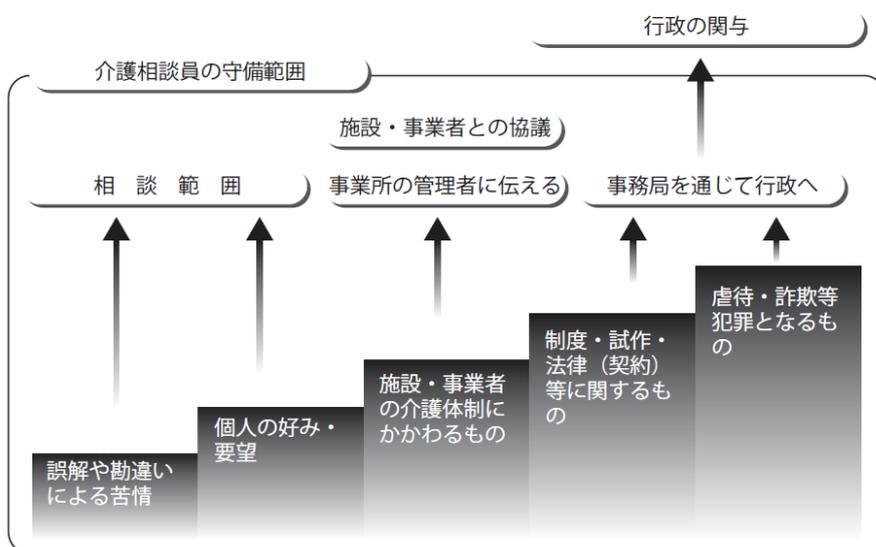


図2 介護相談員の守備範囲

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29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 |

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 | 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、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「平成29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、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29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 ~ 10:40 | 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 | 70分 |
| | 10:40 ~ 11:00 | ・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」 | 20分 |
| | 11:10 ~ 12:00 | 居宅サービスの理解—ケアマネジメント | 50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

| |
|--|
| <p>介護施設等訪問実習（7時間）</p> <p>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）</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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）</p> <p>※各自治体で受入事業所を選定・調整</p> |
| <p>地域ケア体制（介護保険事業計画等）のヒアリング（2時間）</p> <p>※各自治体で対応</p> |

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。

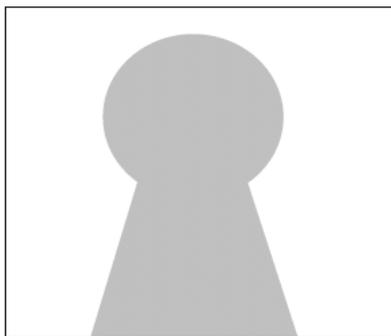
時間は午前10時から午後2時を基本に、下記の日程で訪問します。

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

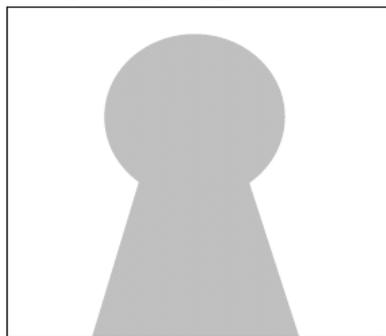
そう だん た ろう
相談 太郎 です



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 平成 2 9 年度介護相談員活動実績について

第2章 平成29年度介護相談員活動実績について

2.1. 派遣回数

平成29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29年4月 | 37 | 45 | 79 |
| 5月 | 37 | 45 | 80 |
| 6月 | 36 | 45 | 80 |
| 7月 | 36 | 45 | 80 |
| 8月 | 36 | 45 | 80 |
| 9月 | 36 | 45 | 80 |
| 10月 | 36 | 47 | 83 |
| 11月 | 36 | 47 | 82 |
| 12月 | 36 | 47 | 80 |
| 平成30年1月 | 36 | 47 | 66 |
| 2月 | 36 | 47 | 70 |
| 3月 | 36 | 47 | 78 |
| 合計 | | | 938 |

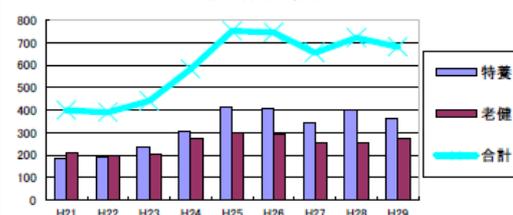
2.2. 相談件数

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。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

| | H20 | H21 | H22 | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 特養 | 167 | 188 | 192 | 238 | 308 | 415 | 405 | 344 | 401 | 363 |
| 老健 | 204 | 211 | 198 | 203 | 275 | 298 | 291 | 255 | 253 | 272 |
| 地密特 | | | | | | 19 | 20 | 22 | 25 | 18 |
| GH | | | | | | 20 | 30 | 34 | 43 | 29 |
| 合計 | 371 | 399 | 390 | 441 | 583 | 752 | 746 | 655 | 722 | 682 |

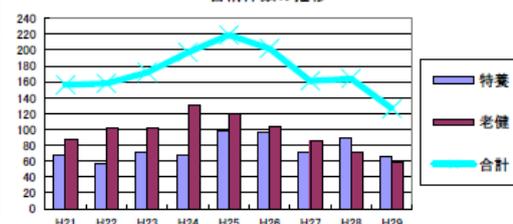
相談件数の推移



苦情件数の推移

| | H20 | H21 | H22 | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 特養 | 89 | 68 | 57 | 71 | 67 | 99 | 96 | 72 | 90 | 66 |
| 老健 | 69 | 88 | 101 | 101 | 130 | 119 | 103 | 86 | 72 | 59 |
| 地密特 | | | | | | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| GH | | | | | | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 合計 | 158 | 156 | 158 | 172 | 197 | 219 | 202 | 161 | 164 | 126 |

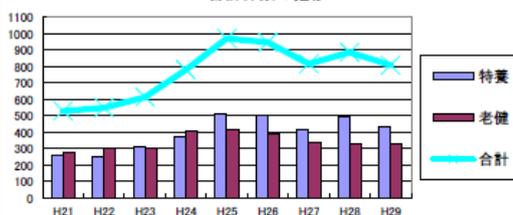
苦情件数の推移



合計

| | H20 | H21 | H22 | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 特養 | 256 | 256 | 249 | 309 | 375 | 514 | 501 | 416 | 491 | 429 |
| 老健 | 273 | 273 | 299 | 304 | 405 | 417 | 394 | 341 | 325 | 331 |
| 療養型 | | | | | | | | | | |
| 地密特 | | | | | | 20 | 22 | 23 | 25 | 18 |
| GH | | | | | | 20 | 31 | 36 | 45 | 30 |
| 合計 | 529 | 529 | 548 | 613 | 780 | 971 | 948 | 816 | 886 | 808 |

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

| | H20 | H21 | H22 | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 相談員数 | 26 | 27 | 26 | 26 | 32 | 35 | 35 | 36 | 38 | 36 |
| 施設数 | 27 | 27 | 27 | 28 | 32 | 40 | 41 | 43 | 45 | 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 | 新しく開いたユニットに入居された方が「食事時間に幅があるのが良い」と話される。居室には【食事時間 朝食 7:00～9:00 昼食 12:00～14:00 夕食 18:00～20:00】の掲示がある。朝食は起きた時間に合わせて召し上がり、あとは時間通りに召し上がっているとのこと。施設回答：朝食は起きる時間にばらつきがあるので、皆さんお好きな時間に召し上がっていただいています。 |
| 施設の取組 | 開設〇周年記念で昼食ににぎり寿司がでた。常食の方は、職人に注文し目の前で握ってもらい、お粥の方にはソフト食の握り寿司が提供された。塩分制限で普段は醤油が提供されないが、今回は醤油が出され皆喜ばれていたようだ。 |
| 介護相談員の気づき | 昼食の配膳時、「これは私のじゃない。」と言う声をした。行ってみると、確かにお盆の名前と違う方に配られている。既に配られた方の中には、口をつけた方もいらっしやうり、慌てて確認して皿を取り替えていた。事故に繋がる可能性もあるので、最低限、名前を呼んで確認・配膳しなくてはいけないのではないかと。又、10時のお茶の時間に他人のコップで飲んでいる人も見かけた。 |
| 利用者からの要望 | ミキサー食の方。メニューは食堂に貼ってあるが、材料が何かまでわからない。部屋で食事をする利用者はメニューを見ておらず、何だかわからないまま食べるのは美味しくない。せめて何を食べているのか知りたいとのこと。訪問日に昼食を運んだ職員はその方にメニューを伝えていたが、何も説明しない職員もいるようだ。相談員対応：この方の要望を伝えた。材料がわかれば少しは味も感じられるのではないかと。メニューに材 |

第2章 平成29年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|---|
| | 料は書けないか伺った。施設回答：確かに献立や材料を伝えるのは大切です。メニューはその日の仕入れにより材料が変わることがあるので難しいです。 |
| 介護相談員の気づき | 2階のユニットで配膳の準備がされていた。ランチョンマットがひとりずつ前に置かれていたが、よく見るとAさんのマットの上にはさらに20cm幅くらいの黒い滑り止めのマットが置かれていた。Aさんは、これがあると滑らないので食べやすいと話されていた。別のユニットでは、食事用のビニールエプロンの下に滑り止めがしいてあり、職員の方の工夫が伺えた。 |
| 施設の取組 | インスタントラーメンが食べたいとの声があり、おやつ時間に希望者にカップラーメンを出した。管理された食事に飽きていたようで好評だった。施設長(医師)も参加していて、高齢者だからと食事を制限せずたまに企画すると良いとの話になった。 |
| 施設の取組 | 昼にサンマが1匹出た。骨がたくさんあるので施設で出すのは無理かと思っていた。栄養士に話を伺う。栄養士回答：サンマは冷凍物ですが骨を全部取ってもらっています。 |
| 介護相談員の気づき | 食事が取れなくなったのか、何種類かの栄養食になっている方。食事の席に着かれたが居眠りしている。管理栄養士が声掛けと共に温かいタオルで喉の辺りを優しくマッサージされる。するとこの方はパッチリお目覚め。しっかりと覚醒されたのを確認し、少しずつ栄養食を差し上げていた。利用者に優しい方法だと感じた。 |
| 施設の取組 | 食事介助が必要な利用者の食事の様子をタブレットで撮影している。職員に聞いてみると、介護の様子の動画をご家族に観ていただく事で、施設での生活や帰宅後の食事介助のやり方を分かりやすく説明できる。また、職員間での会議、発表会等に使用しているとのこと。 |
| 施設の取組 | ベッドで横向きの姿勢で食事をしている方のことについて伺った。施設回答：この方は基本的には食事は経管摂取ですが、食べる事が大好きなので昼食は口から召し上がっていただいています。看護師が食事介助をして、事故のないようにきめ細かい対応をしています。 |
| 利用者からの要望 | 「栄養士さんが頑張っているのはわかるけど、凝ったものじゃなくてシンプルなものが食べたいの。例えばほうれん草の茹でたものにツナが混ぜ込んであってマヨネーズであえた物が出てくるけど、茹でたほうれん草におかかをのせてお醤油をかけただけの方がよい。毎回そんなだから、飽きてしまう」とのこと。施設に伝える。施設回答：そうですね。利用者にはシンプルな方が食べ慣れていて飽きが来ないのかもしれないですね。 |

(2) トイレ

| | |
|-----------|--|
| 介護相談員の気づき | ある入所者の方が「どんなところかと心配していたが、ここはいいところですよ」といわれる。入所して何が一番良いですか?と聞くと「トイレが近くにあるのがよい。夜も |
|-----------|--|

第2章 平成29年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|---|
| | <p>安心して眠れる。」といわれた。施設回答：自力でトイレが使える方は、なるべくトイレに近い部屋に入れるよう入所時に配慮しました。</p> |
| 施設の取組 | <p>「トイレに行かれる方は食堂でお待ちください」と食堂付近に掲示されていた。朝食後 8:30 まで、昼食後 12:30 まで、夕食後 18:30 まで。施設回答：1人が食後に動くにつられて車椅子の方が移動し始める。転倒などを考えると何かしら対策する必要があり掲示しました。職員の仕事軽減もあります。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>歩行時介助の方が「トイレに行く」と訴えたが「さっき行ったばかりでしょう！行っても出なかったでしょう！あと15分待ってて！」と椅子から立ち上がろうとするこの方を強制的に座らせ、テーブルに引き寄せ動けないようにしている。</p> |
| 利用者の話 | <p>大便を訴える方。職員に橋渡すと「トイレで立てないので、オムツに出してと何度も言っているのに理解されないんですよ」。この方は「しょうがないなあ」とうなだれていた。相談員対応：車椅子に座ったまま行うのは抵抗があるのでは。施設回答：座位が保てず、トイレを使うのはリスクが高いのです。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>トイレ使用中の赤ランプコールが長く鳴っていた。食後の食堂は職員の姿が見つけにくい。どこかで作業中のことが多く、トイレが5ヶ所もあるのに待つ利用者もいた。その後の経過：昼食時、数名のナースがフロアに出て配膳・下膳を行っていた。施設回答：前回の件で、看護師もトイレコールに対応する方向で話し合いました。</p> |
| 施設の取組 | <p>排泄の誘導が難しい方。なんとかトイレに行っていたらと職員も工夫しているとのこと。職員が「トイレへ行きたいので一緒に付き合って欲しい」と声を掛けるとトイレへ行ってくださる。世話をしてあげたいという気持ちが強い様子。トイレでの排泄もなかなかできないが、職員も隣のトイレと一緒に排泄を行うことで、その音を聞いてこの方も排泄できるとのこと。排泄が難しいとオムツとなりがちな介護だが、とても根気ある対応に感動した。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>トイレの手洗い場に紐のついたタオルが2本下げられている。利用者が手洗い後に手を拭くためのタオルだが、何人も使っているのが衛生的にどうかと思い、タオルの交換、ペーパータオルの利用について伺った。施設回答：タオルは交換しています。ペーパータオルはトイレに流す方がいてつまることもあるため使用していません。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>狭いトイレの入口に汚物の入ったフタのないバケツが3個置いてあり、ドアも開いた状態だった。トイレの前を通ると便の付着した汚物が丸見えで、臭いも気になった。その後職員が大きなバケツにまとめて入れて片付けていたが、汚物はその都度処理できないのか、もしくはバケツにフタをしてドアを閉めて欲しいと思い、施設に伝えた。</p> |

(3) 風呂

第2章 平成29年度介護相談員活動実績について

| | |
|-------|--|
| 施設の取組 | 5月に各ユニットで菖蒲湯を行った。皆さん菖蒲の香りを楽しまれて喜ばれたそう。 |
| 施設の取組 | 今年も入浴時に温泉の湯を使用して、皆に温泉気分を味わっていただいたとのこと。温泉の湯は硫黄の臭いがして、入浴後は通常の湯より体が温まるようだ。 |
| 利用者の話 | 入浴は足浴とシャワー浴で我慢しているとAさん。自分より前に入浴した利用者がお湯の中に便や尿をしていることもあるので、その後に入りたくないという。チェアー浴のお湯の取りかえについて施設に尋ねる。施設回答：チェアー浴のお湯は、ご利用者が排泄された時は全量取りかえますが、通常は半分だけ新しいお湯にかえています。毎回全量をかえるのはボイラーの関係で難しいです。 |
| 利用者の話 | 80代の女性。風呂に入る時、男性職員に介助されるのは幾つになっても嫌。施設回答：早番の職員が風呂に入れる。嫌だと言って暴れる方もいるが、この方は入ってくださるのでそのままにしている。他の方の時は交替して女性職員にした。 |
| 利用者の話 | 「入浴が1回だった」「シャワーで済ませた」と話される方がいらしたので入浴について伺う。施設回答：週2回は入浴することになっていますが、体調により入浴できないこともあります。入浴日の朝に検温し、37度以上の方については医務に入浴の可否を確認します。今は寒い時期なので、シャワーのみや清拭対応はしていません。発熱等で入浴できない場合は、着替えで対応しています。入浴日に外出された場合、翌日に入浴できるようにはしていますが、異性の入浴日だと時間の都合等で対応できないこともあります。 |
| 施設の取組 | 入浴は年末年始も休まず対応しており、入所者は各階で5~6人位のグループに分かれて週に2回入浴できる。職員も入所者の好みの湯の温度を把握していて、温度調整をしながら入浴してもらっているとのこと。 |
| 施設の取組 | 今日はゆず湯。袋に入ったゆずや丸のままのゆずが2~3個湯船に浮いていた。気持ち良かった等々、喜びの声が多数あり。 |

(4) 部屋等施設内の環境

| | |
|-------|---|
| 施設の取組 | 1Fホールで無人売店が開かれている。施設回答：4月にオープンしたばかりです。職員や家族対象で値段はオール100円。菓子、カップ麺、緑茶、紅茶、コーヒーなど扱っていますが、様子を見ながら種類を増やしていきたいと思えます。カップ、ポット湯、砂糖、ミルクなども準備しています。 |
| 施設の取組 | 施設入口に、施設内に咲く2mほどの高さのある桜の枝を3本切り、竹筒に差しあたかも桜の木が室内に移動してきた風情である。室内でダイナミックな桜の宴ができるしつらえとなっている。施設を取り囲むように桜が窓越しに見え春の精の到来を堪能できる。 |

第2章 平成29年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|---|
| 施設の取組 | 居室(3室)の入口に「窓が開いています」の貼り紙。施設回答:経管栄養の方の部屋。熱がこもるので窓を開けます。開けばなしでは空調がきかなくなるので、周知徹底のため開いている時は表、閉まっている時は裏返しにします。 |
| 施設の取組 | 居室ドア脇、入居者のネームプレートの上に居室担当職員のネームプレートが掲示された。「責任感の向上を図るため。利用者の家族にも担当者がわかっていることは安心感につながるのでは…」と施設長。 |
| 施設の取組 | 教室のように窓に向かって席替えがされていた。季節が良くなったので、外が良く見えるように席を替えたのかと思いついたところ、インフルエンザの感染予防の為向かい合わないようにしたとのこと。 |
| 介護相談員の気づき | 各ユニットのリビングには入所者の姿があるが、一人を好む人には小ぶりの一人用のテーブル、仲間と一緒にいたい人たちには大型のテーブルが提供されるなど、各人の性格を把握され、ほどよくバランスのとれた配置になっていた。 |
| 施設の取組 | 車椅子の背に、氏名・生年月日等が書かれたネームプレートを付けている。施設回答:個人情報の問題もありますが、風呂上りの際、車椅子を間違えないように。個人個人に合わせた物を使っていますし、個人持ち込みもあります。また、新人のためにもつけています。 |

(5) レクリエーション

| | |
|----------|---|
| 施設の取組 | 「父の日いつまでもお元気で!」と題した父の日のイベントが開催された。数名の職員が歌とダンスを披露。利用者からも掛け声がかかり、大盛況だった。父の日ということで居酒屋風のおもてなし。枝豆と卵豆腐、ノンアルコールビールやジュースが提供された。枝豆は通常の食事形態と同様、刻みやミキサー食での用意もあった。 |
| 施設の取組 | ドッグセラピーで10匹位犬が来た。訓練を受けているので吠えたりしない。投げたボールを口にくわえて持って来たり、利用者が抱っこも出来るので喜ばれているようだ。動物と触れ合う事で「癒し」を体感しましょうという取り組みとのこと。 施設内には「ドッグセラピーが1F多目的ホールで」「かわいいワンちゃんが来ます」と掲示してあった。 |
| 施設の取組 | 6月に運動会がある。各フロアごとに応援合戦があり、団長、副団長が決められて、優勝を目指して頑張っている様子。とても上手で、やる気満々だ。 |
| 利用者からの要望 | 食堂には季節ごとの飾り付けをしてあるが、保育園のように思える。輪投げ等のレクリエーションも保育園のカリキュラムのようで、やらなくてはいけないけどやっていると悲しい。ここは高齢者施設。習字や四字熟語のドリル等、高齢者向けの取り組みを考えて欲しい。 |

第2章 平成29年度介護相談員活動実績について

| | |
|-------|--|
| 施設の取組 | おやつレクで、利用者に型からところてんを出していただく企画がある。酢を入れるとむせこんでしまう方がいるので味付けは黒糖。おやつレクは利用者からやりたいことを聞きながら企画されているそうだ。 |
| 施設の取組 | 昨年と同じ相撲部屋の若手力士2名が来苑し、職員や子供と取組、相撲甚句の披露、餅つき等が行われた。利用者からは、「前回と比べて相撲甚句の声が良く話上手な力士で大変良かった。」「個別に写真が撮れたから、力士に抱きついたよ」と大変好評だった。施設からは、去年と同じ内容で同じ力士だったが、力士が施設に慣れたようで、漫才のように話したり、子供や職員との取組でも盛り上がるような演出をしてくれていた。楽しい時間がつくれてよかったとの話があった。 |
| 施設の取組 | 開設後2回目のマグロの解体ショーが実施された。大きな鮪の絵やのぼり旗がショーを盛り上げていた。見学者たちは、舞台を中心に扇形に椅子に座り待機。鮪(約40kg、1~2年もの)が登場すると拍手と歓声が上がった。ショーは約30分で終了。その後、職員の誘導で解散。希望者は記念写真を撮っていた。鮪が食べられない方には別メニューが用意されていた。今日は土曜日で、解体ショーもあるためか、かなり多くのご家族が来訪。施設のあちらこちらでゆったりとくつろいでいるのを見かけた。 |
| 施設の取組 | 5種類のうち2種類を選ぶスイーツバイキング。体重制限のある方に限り、他の利用者が1個食べ終わったころ1Fのフロアにお連れするなど気遣っているようだ。 |
| 施設の取組 | お買い物レク。初めての取組み。多目的ホールでデイサービスの方を含め、約50名の参加見込み。ご家族の了承を得て、入所者の予算は3,000円程度。当日の支払いは施設が立替えて、利用料に含めて請求する。外出されない方や、差し入れがほほない方のニーズが高かったそうで、「目移りする」と選ぶ楽しみを味わっていた。衣類、雑貨の他に乾物や梅干しなどの嗜好品を載せたワゴンが、ホールいっぱい並べられていた。 |
| 施設の取組 | デイサービスの部屋でボランティアによる歌謡ショーが開催された。デイと老健の利用者が集まり、民謡を一緒に歌ったり、手拍子を打つなどして楽しまれていた。デイサービスと老健が共同で行事をするのは初めて見たが、楽しい取り組みだった。 |
| 施設の取組 | 食堂で節分行事が行われた。『今年の鬼は一味違う』のキャッチフレーズ通り、鬼役の職員5人が実にリアルに扮装。赤鬼は全身真っ赤。顔も首も顔料で赤く塗り、赤シャツ・赤タイツ。手には赤の棍棒。青鬼も同様に仮装した。入所者は鬼的当てゲームなど多彩なメニューを楽しんだ。「いやーすごかったよ。鬼の仮装がものすごくリアルだった。職員に感謝だね」 |

2. 3. 2. リハビリ

| | |
|-------|--|
| 施設の取組 | 利用者と話しているところに作業療法士が握力測定に回ってこられた。立って手を下 |
|-------|--|

第2章 平成29年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|--|
| | げた状態で握力計を持ち、右手と左手を測定していた。見た目では握力の低下は分かりづらいので、こういった測定を通して管理され、日頃のリハビリ等に繋がっているのだなと感じた。 |
| 施設の取組 | 認知症が重い方のフロアの口腔体操を見た。舌の出し方の絵を使い、言葉も大きくパネルに書いてある為、ほぼ全員が声に出していた。耳が聞こえない方でも見て言えるのでとても良い工夫だと思った。 |
| 介護相談員の気づき | 食堂で、職員が新年に飾る物を作製していた。はさみで切った切れ端を、隣に座っている車椅子の利用者に渡している。利用者は掌で受け取り、テーブル上の紙のゴミ入れに入れている。何気ないことだが、受け取り捨てるという行動が手のリハビリになっていると思われた。 |
| 介護相談員の気づき | 体操と口腔体操が始まった。職員はテレビの前に立ち、その場から動かず号令をかけている。40～50人程が入る広い食堂なので、声が届かず近くの利用者しか参加していない。職員が利用者の間をまわったり、他の職員も一緒にやる等、利用者皆が参加できる工夫が必要でないかと伝えた。 |

2. 3. 3. 職員

| | |
|-----------|---|
| 介護相談員の気づき | 居室のベッドに横たわる車いす対応のAさん。目を閉じているため、スタッフが「おむつ交換させてください」等耳元でささやくように案内し、優しく丁寧に対応している。 |
| 介護相談員の気づき | 利用者が外国人職員と笑顔で談笑していた。楽しそうだったので席に伺ってみた。「とにかく優しく笑顔が素敵なのよー」と職員を紹介して下さる。紹介された職員も笑顔で会釈してくださった。その後も笑顔を絶やすことなく職務を遂行していた。他のフロアでも外国職員がいらっしゃり笑顔で利用者と接していた。施設回答：ネパールの方2名を採用。現在試用期間として働いてもらっています。周囲から反対がありましたが、やらずして結果は得られないと説得し、まずはやってみようまで漕ぎ着け現状に至ります。早朝でも笑顔で接していますし、さすががしく、礼儀や言葉遣いも良いです。職員・利用者からも高評価で、まずは安心しており見守っています。 |
| 施設の取組 | 事務室で6人の職員がロールプレイ研修をしていた。視野が狭い方にはどのように接したらよいか、悪い接し方、いい接し方をそれぞれが交代で体験するというもので、トイレペーパーの芯で作ったメガネをつけて行っていた。全員が体験した後、それぞれ感じたことなどが率直に話し合われていた。また、業務中に「これから研修会を始めます」と放送があり、日常的に研修されている様子が伺えた。施設回答：接遇、虐待、認知症ケアなど委員会がありますが、知識を得る研修をする一方で、普段の対応はどのような方がいいかはどの委員会でも共通することなので、全職員が体験研修しています。場所 |

第2章 平成29年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|---|
| | の関係で、少人数のグループで、約1時間、業務の合間に行っています。 |
| 利用者の話 | 利用者から次のような職員への感謝の言葉があった。「職員から“毎日洗濯物をたたんで欲しい”と依頼され、たたみ終わると“お世話かけました、助かりました、感謝します、有難うございます”とねぎらいの言葉が最高に嬉しい。お世話になっていても、自分でも役に立つことに気づかされて、本当に感謝しています。リハビリにもなり、お陰様で身体の動きが良くなったようだ」と今の生活に感謝されていた。 |
| 介護相談員の気づき | 車椅子から立ち上がろうとしている入所者がいるので、相談員が側に寄り添いつつ、ステーションに居た職員に「立ち上がろうとしています、大丈夫ですか?」と呼び掛ける。職員はこちらを見るが、椅子に座ったまま動かない。再度呼ぶも動かない。ようやく奥から職員が「大丈夫じゃないです。」と出てきて対応する。しばらくして同じ入所者が、斜め向かいの方のコップを倒して中身がこぼれた。テーブル、床、同じテーブルの方の衣類が濡れてしまった。相談員が職員を呼び対応をお願いするが、その職員は現場を確認したのにステーションに戻り電話をかけ始めた。相談員が他の職員を呼び止めて、ようやくテーブルを拭く。介護職員の対応に疑問を感じた。 |
| 介護相談員の気づき | 夕食後のテーブルの下が食べこぼしで汚れているのが見られた。食事介助に来られている家族は「いつもの事。見かねて自宅からペーパータオルを持って来て拭いている」とのこと。せつせと床を拭いているご家族を見ても、床に落ちたままになっているスプーンを入所者が拾っても職員は動かない。相談員が職員に伝えても、鈍い反応だった。 |
| 介護相談員の気づき | 自力歩行可能な方が、経管栄養で食事中の方の額をハンカチで拭こうとしていた。気づいた職員がこの方に「優しいね、有難う、あとは職員がやるからね」と上手に声をかけ、この方が離れるよう誘導していた。とっさの場合でも優しい声掛けが出来る職員の介護姿勢がうかがえた場面だった。 |

2. 3. 4. その他

| | |
|-----------|---|
| 施設の取組 | フロアに伺ったら、いつものようにテレビがついていた。ドラマが放送されており、字幕放送で演者のセリフやト書きが画面下の方に表示されている。音を聞き取れる方は良いが、聞き取れない方のために音声のボリュームを大きくするにも限界があるだろう。良い取り組みだと思った。 |
| 施設の取組 | ターミナル後についての施設取組を質問する。施設回答：職員が作成したアルバムを遺族にお渡しします。「最近が高齢の家族の写真を撮影してなかった」「在宅のままなら撮影しないまままでいたかもしれない。」「遺影にしました。」と感謝されます。 |
| 介護相談員の気づき | 体位変換が必要な方には、居室に一日の体位変換時間が掲示されているが、そこに大きな文字で「ゆっくり介護、気を付けて、ゆとりある気持ち、優しい介護」と書かれて |

第2章 平成29年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|---|
| | いた。介護する際の職員の思いやりが感じられた。 |
| 介護相談員の気づき | 利用者と話していると、共有スペースに医師・看護師が現れ回診が始まった。皆慣れた様子で席に座ったまま洋服をたくし上げ、医師の診察を受けていた。相談員には衝撃的で思わず目を覆った。施設や医師、看護師には日常のことかもしれないが、利用者の部屋が近くにある環境で、他の利用者がたくさんいらっしゃる共有スペースで診察しなければならないのかと疑問に思った。 |
| 介護相談員の気づき | 食後の歯磨き後に口をすすぐ水にはペットボトルに入っている茶色の液体を使用している。その茶色の液体を入れたカップに歯ブラシをつけて利用者の元に運んだりしているが、ある利用者に伺ったところ「お茶だと思う」とのこと。施設回答：イソジンを使用しています。かなり薄くしているので、お茶に見えるかもしれませんね。歯磨き粉を使うのが難しい方は、イソジンにつけた歯ブラシを使うようにしています。 |
| 施設の取組 | ある利用者の居室、ベッド横の整理引き出し2段分にテプラで「朝起きたら着ていたパジャマを入れてください」「寝る前に脱いだ洋服を入れてください」と、表記され貼られている。相談員：「洗濯したものと、着用した服を混在させるので、職員が考え対策しています」 |
| 介護相談員の気づき | 日中パジャマで過ごされている利用者を見かけないので着替えについて尋ねた。施設回答：生活にメリハリをつけるためにも、清潔を保つためにも、夜はパジャマに着替えて休んでいただいている。自力で着替えられない方の着替えは夕食後に行い、19:00まで勤務の職員が手伝っている。タオルは毎日洗い、靴下も、その日履いたものを夜回収して洗っている。パジャマは朝脱いだものを毎日洗濯している。あるユニットの利用者さんたちが洗濯物をすすんで畳んで下さるので、助かっている。 |
| 施設の取組 | 昼食時、薬を配ると同時に水も出されていた。水は必要時、後から配られる施設が多い中でとても柔軟な対応だと思った。施設回答：服薬されている人数分の水を台車にのせて薬と一緒に配るようにしている。また、服薬のタイミングは利用者に合わせている(食後だと満腹で飲めない利用者がある等の理由)。 |
| 介護相談員の気づき | 職員がブラシ片手に入所者の間を回って髪の毛を整えていた。入所者に近づき「○○さん、髪の毛を整えましょうか」と声をかけ、丁寧にとかしている。皆うれしそうに会釈を返している。ブラッシングを終えると、消毒液を浸したタオルでブラシの毛先をよく拭いていた。入所者の一人が「入浴日でないのに髪の手入れしてもらえるのは本当にうれしい」と話していた。 |
| 介護相談員の気づき | 訪問後に夜間を想定した避難訓練。消防車も到着し、本格的な訓練のよう。夜間は職員が手薄であり、また、利用者が休まれていてベッドから車椅子への移乗など日中より避難に時間が掛かることが予想される。災害はいつ起きるかわからない。夜間を想定し |

第2章 平成29年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|--|
| | た避難訓練は有意義であると感じた。 |
| 施設の取組 | 元旦、利用者は施設が作った「〇〇大明神」に初詣してお賽銭をあげ、おみくじを引いたそうだ。施設では参道や手を清める場所、大きな鳥居、賽銭箱等を設け、巫女や獅子舞も登場したとのこと。「初詣の後は甘酒とお饅頭をいただいた。美味しかった。」「職員が本物のお金を渡してくれて、それをお賽銭にしました。」等の声が聞けた。各フロアには初詣の写真と、今年の願いを書いた絵馬が貼り出された。お賽銭は後日、市内の神社に納めるという。 |
| 施設の取組 | 声掛けした方の補聴器がテーブルに置かれたままだったので大きな声で話をするようにした。すると途中で補聴器をつけて、「これ電池が切れて聞こえにくい。電池を替えてもらいたい」と仰った。職員に話すと「替えの電池を預かっているので持ってきますね。」とすぐに対応。慣れた手つきで電池を交換して下さった。「覚えやすいように5と0のつく日、5日ごとに交換しています。今日は交換の日ですね。」その方も「聞こえるよ。」と満足なご様子だった。 |
| 利用者からの要望 | 家族からの差し入れを没収されて、それっきり食べられないと仰る方。おやつが少しなので、袋菓子のようなものを置いておいて自由に食べたいとのこと。差し入れの食べ物の管理について、施設に聞いてみた。施設回答：差し入れは生もの以外は一旦施設でお預かりしている。ご本人が召し上がりたい時に、事務室かケアワーカー室で、他の利用者がいない状況で召し上がっていただいている。飴玉ものどに詰まってしまうと大変なので、介護士がいるところで召し上がっていただいている。 |
| 施設の取組 | 1年間未受診の健康な方対象に、各居室で採血・レントゲン検査を行うとの事。以前は近くの個人病院まで出向いていたが、今回初めての試みで移動式レントゲン機器が居室まで持ち込まれ、ベッドに臥床したままで撮影できるという。昼食後、職員が予定の利用者を各居室に誘導していた。利用者の負担軽減の為の施設取組に感銘をうけた。 |
| 介護相談員の気づき | 3階の方、毎日理事長にテレビで放送されたニュースを聞かれるので、関心を持ってテレビを観ている。丁度相談員がいる時に理事長がいらっしゃり、話題になったニュースについて聞かれていた。理事長は「関心を持って観ることで頭の体操になるのよね。」と話されていた。施設回答：理事長は入所者の皆に声掛けをして回っています。 |
| 介護相談員の気づき | 今までなかった一覧表が各人のベッドの脇に貼ってあった。担当介護士の名前と、その方の身体状況(耳の聞こえ等)、車椅子の有無、入浴介助の有無、昼間と夜間とにわけてトイレ、オムツの区分、介助の要不要、その他介助にあたっての特記事項が細かく記載されていた。担当者でなくても状況が把握できるので、とても良い取組みだと感じた。 |

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29年度は下記のとおり開催いたしました。

<日時・場所>

平成30年2月2日（金） 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25名 介護相談員32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2～5名、介護相談員3～5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外出等の行事・レクリエーション等について

③施設スタッフの確保と育成

④看取りへの取組みについて

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の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>

・「介護相談員の活用方法」というテーマ名が道具のようで良くない。

→施設と介護相談員、家族の“橋渡し”等に変えたらどうか？

介護相談員との話し合いの持ち方について

・活動の前後に時間を取っている。

・訪問の後に30分程度の面接。利用者の状況に加えて職員の状況等の話にもなる。
話の内容は議事録にして見られるようにしている。

利用者の個人情報の取り扱い

(施設職員より)

- ・ 利用者の顔写真と名前を書いたファイルを相談員に貸し出す。

(介護相談員より)

- ・ 事前に情報(新しく入所した方)があれば回りやすい。
- ・ 個人の情報をどこまで共有できるものなのか。伝えられない内容についてははっきりと断って欲しい。

施設職員

- ・ 介護相談員は第三者として貴重な存在。
- ・ 良い事だけでなく改善した方が良い事も言って欲しい。
- ・ 職員と相談員の感じた内容に相違がある時がある。
- ・ 介護相談員が来る日は朝一で全体に周知している。各フロアにチラシを貼っており、相談員の職務についても説明している。
- ・ 報告内容はパソコンで打って誰でも見られるようにしている。主に見ているのは課長級職員。
- ・ 施設に話し辛い内容の聞き取りをしてもらった。相談内容は回覧している。介護相談員が虐待などの抑止力になっていることもある。
- ・ 施設職員とは違う目線を持っているので気付かされる点も多い。それによって勉強できている。役職者の会議で情報を共有し、各部署に持ち帰っている。

介護相談員

- ・ 信頼関係の構築が必要。施設側も掲示等で協力してくださっている。
- ・ 言いたいことが言える環境を作ることが大切。
- ・ 気づいたことを雰囲気や話し方に気を遣って伝えるとより良い。
- ・ 相談員の指摘はどこまで施設に広まっているのか？話をした内容についての回答をフィードバックして欲しい。
- ・ 他施設のいい所を話すのを躊躇する。嫌味に聞こえてしまう可能性はないか？

→ (施設職員)

- ・ 他の施設の話は聞きたい。
- ・ 施設及び受け入れる側次第である。(言い方次第、受け取り方次第) 聞きたくないわけではない。
- ・ 利用者の生活向上がどちらにとっても最終目標である。

<テーマ② 外出等の行事・レクリエーション等について>

レク内容

- ・ 編み物・ボール遊び・早口言葉・ぬり絵・カルタ・お花・書道・七ならべ・カラオケ(口腔体操)等がある。
- ・ 定期的にアニマルセラピーを実施。好評でご家族にも来ていただいている。
- ・ 中学校の合唱部がコンクール前に発表に来てくれるので入所者も喜ぶ。
- ・ 施設内に鳥居を作り、初詣。とてもクオリティが高いものができ、多くの入居者がお参りできた。工夫して良い物を作ったことで喜んでいただけたと思う。
- ・ 家族会が主催する日曜喫茶が年 3 回ある。ご家族が主体となってくださりありがたい。

外出等

- ・ 季節ごとの行事：お花見、外食会(寿司、ファミレス)等があるが、運転手、人員(シフト)の部分で組みづらいことがある。
- ・ ご高齢(100歳以上)の入居者が多い。外出すると体調を崩す方がいらっしゃるため、外出レクは減っている。
- ・ 入居者が日々の生活に慣れ過ぎている。外に出て何かしなくても、少しの気分転換で十分満たされる方もいる。
- ・ 家に帰りたいたいという「夕暮れ症候群」の方を散歩やテラスにお連れすることがある。5分外に出るだけでも全然違う。また、不穏な方を職員のカウンター内に招き入れ、その方の近くで職員が仕事をすることもある。

施設職員より

- ・ 入居者のペース、意志を大切にしている。
- ・ 毎年同じような内容になりマンネリ化してしまっている。職員数も足りない。
- ・ 入所者の方のレベルが違うので、どこにあわせて良いのかわからない。
- ・ 年間計画は会議を開催し、年度末に決めている。日常のレクは、日勤者が決める事が多い。担当によってやる事を決めて実施している。

ボランティアについて

- ・ ジャグリング、ばか面踊り、リハビリ舞踊等、種類は様々。
- ・ 傾聴ボランティアは有用性がある。入居者が話すことで嚙下リハにもつながる。職員に話しにくい事も、外部の人なら話しやすい。

- ・ 日々のレクリエーションはボランティアが中心で、職員はサブ。ボランティアに長く続けていただきたいため、ボランティア向けの感謝祭も行う。
- ・ スケジュール調整の対応等もあるので、全てのボランティアを受け入れるのは難しい。

<テーマ③ 施設スタッフの確保と育成>

(施設職員)

- ・ 求人はすぐに結果がでなくても施設の名前を広めるためにも続けている。新卒はほとんど入って来ない。離職者を出さないよう人間関係にも重きを置くようにしている。手順書を作成し、教える側のバラつきを抑えるようにしている。チェックシートを利用。40代以上、初めて介護業界に入る方が多い事もあり一人立ちするまでに時間がかかる傾向がある。
- ・ 実習生を受け入れて、その流れで就職に結びつける。1人ベテランをつけていたが、加えて2年目・3年目の職員を入れ、相談しやすいようにしている。以前は3ヶ月程度で一人前になったが、期間が延びる傾向がある。
- ・ プリセッター制度を利用し育成することを検討中。目標を決め3ヶ月に1度面接を行う。
- ・ 各職種、手の空いた時間に忙しい人の手助けを行っている。シルエットセンサーを利用し、利用者のところに行く回数を減らすようにしている。ロボットだけでなく福祉用具の利用も合わせて行っている。職員だけでなく利用者の負担が減るような取り組みをしている。
- ・ 眠りの深い、浅いを測るセンサーを利用しているが、使いこなせているかは疑問。活用していくのは大事だが使うのは人。機械を入れれば人を減らせるわけではない。費用負担も大きい。一度人手不足になると悪循環に陥ってしまう。派遣会社に依頼すると費用がかかる。機械によっては作業するのに時間がかかってしまう。
- ・ 外国人の職員は言葉は何とかとなるが、文化の壁が大きい。

<テーマ④ 看取りへの対応について>

- ・ 希望された方にはケアプランを作成し、ご家族の希望に沿う形で行っている。
- ・ 深夜に状態変化があった場合は、朝ご家族と時間を調整して看取りを行っている。
- ・ 医師の考えで看取りができていない。理解のある医師が少ない。

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82.5%の方から「良かった」、また、43.9%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）

- ・ 施設内の活動、雰囲気など、まだまだ介護相談員、地域の方に知られてないことが多いことに気づきました。介護相談員の方々の「船橋の福祉を本当に良くしたい」という利用者目線の気持ちが伝わります。ありがとうございます。今後も気軽に話し合えると良いと思います。
- ・ 意見交換会の目的を明確にできれば、テーマの選定の時間を設ける必要もないのでは。介護相談員の活動に関することがメインなので、看取りや人材確保はどうなのかなと感じた。その他長く相談員と関わっている人は理解できているが、入れかわりがある所、新しくできた所は介護相談員の理解ができてないので、どうしたら介護相談員を理解していただけるか事務局にも検討してほしいと感じた。

（介護相談員から）

- ・ 施設職員の出席は担当者がお忙しく難しい面もあるかと思うのですが、毎年出席されていない施設があると思います。出来る限り全施設から職員の方が出席されるようになると良いです。
- ・ 参加施設が情報交換したいテーマとは異なるテーマに決まって残念である。予めテーマ選択希望を受け入れてはかがか。希望施設での情報交換の機会を設けてもよいのでは。
- ・ 施設職員から現状を教えていただき大変勉強になりました。今回のテーマ②、③、④はどれも連動する内容でした。次回も施設を種類別に分けて同じグループにさせていただくといろいろな体験が交換できるのでありがたい。
- ・ 毎月の報告書の中から、すばらしい取り組みやめずらしいイベントや他の施設が参考にできるようなものをまとめて紹介するような会でも良いと思いました。（施設間の交流は特にないようなので、他施設の取り組みの具体例を知る機会になり有意義ではないか）

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、平成29年度末で14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36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。

第5章 参考資料

(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

第5章 参考資料

を退いた後も同様とする。

(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。

第5章 参考資料

- (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。
- (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 29 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