

平成30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30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	26
3. 1. 会議内容	27
3. 2. 実施後のアンケートより	33
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30年2月末時点では全国で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。

1.1.1. 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。

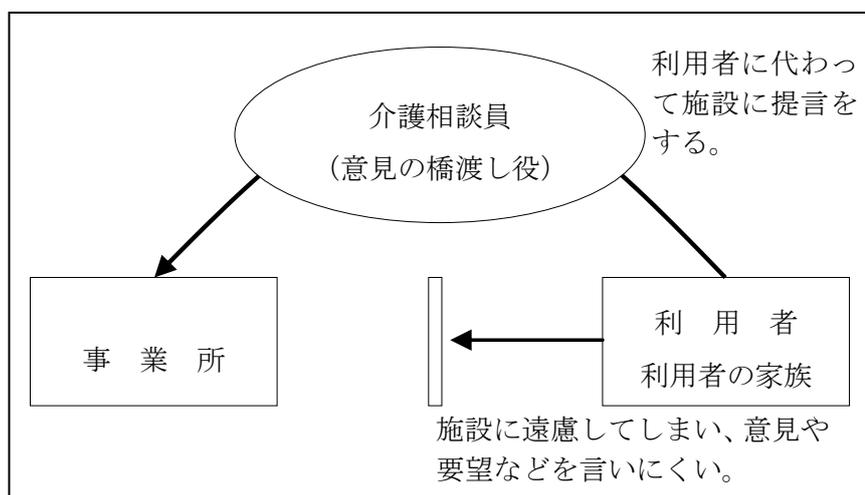


図1 橋渡しのイメージ図

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、平成29年度に2施設、平成30年度に1施設の受け入れが開始され、派遣先は48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30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30年度は39名で活動しています。

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

1. 4. 介護相談員の活動内容

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

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

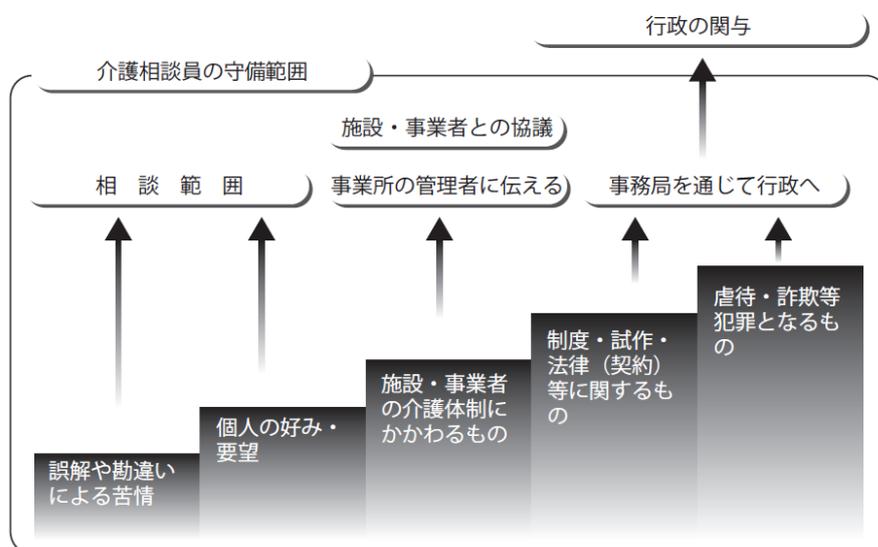


図2 介護相談員の守備範囲

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30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
24	社会福祉法人健恒会 船橋健恒会ケアセンター南館	金杉町 139-2	H30

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

<介護老人保健施設（老人保健施設）>

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

<地域密着型介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）>

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

<認知症対応型共同生活介護施設（グループホーム）>

	事業者・施設名称	所在地	※
1	社会福祉法人秀心会 たか音の杜	高根台 2-10-30	H25
2	社会福祉法人修央会 船橋笑寿苑	大穴北 4-25-15	H25
3	株式会社 東京酸器 ディアフレンドならしの	習志野 1-13-17	H25
4	メディカル・ケア・サービス株式会社 船橋二子	二子町 629-2	H25
5	株式会社 ニチイ学館 ニチイケアセンター西船橋	西船 3-7-33	H25
6	生活介護サービス株式会社 ひまわり山手	山手 3-5-22	H25
7	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30年度介護相談員養成研修カリキュラム」参照。)

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

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

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

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

別表②平成30年度 介護相談員養成研修カリキュラム
前期研修

	時 間	内 容	講義時間
1 日 目	13:00 ~ 13:10	オリエンテーション ・研修留意事項 ・研修内容説明	10 分
	13:10 ~ 14:40	介護相談員の意義と役割① ・介護相談員派遣等事業の目的 等 ・介護保険と介護相談員 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 ・居宅サービスの理解 ケアマネジメント	80 分
	11:00 ~ 12:00	・個室・ユニットケアとは ビデオ「多床室と個室化・ユニットケア」	60 分
	13:00 ~ 15:10	利用者の権利擁護 ・権利擁護 ・成年後見制度、市民後見人について	120 分
	15:20 ~ 16:20	高齢者の理解 ・高齢者の身体的および精神的特性 ・高齢になると現れる変化	60 分
	16:30 ~ 17:30	虐待への対応 ・高齢者虐待防止法 ・高齢者虐待の定義	60 分
3 日 目	9:30 ~ 11:00	身体拘束への対応 ・身体拘束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 ~ 15:50	ケアを見る目を養う ・拘縮ゼロへの方法や考え方	70 分
	16:00 ~ 18:00	コミュニケーション技法とトレーニング ・コミュニケーションの技法と演習	120 分

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

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

フィールドワーク実習（9時間） 前期研修修了後1ヶ月以内に実施

<p>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）</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>※各自自治体で受け入れ事業所を選定・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） ※各自自治体で対応</p>

後期研修（フォローアップ）

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

1. 8. 介護相談員の保険

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

1. 9. 介護相談員派遣事業の周知方法

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

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

図5 介護相談員派遣事業パンフレット

船橋市介護相談員

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

あなたの疑問や不安、困ったことなどを
私達が替わって施設へ伝えます。

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

【介護相談員の主な役割】

① 入所者・家族の要望や意見を施設へ橋渡しすること

② 活動中の「気づき」を施設へ橋渡しすること

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

お問い合わせ先
船橋市役所高齢者福祉課 TEL:047-436-3353

図3 介護相談員紹介ポスター



図4 介護相談員訪問日程表

船橋市介護相談員訪問日程表

介護相談員紹介ポスター (A3サイズ)

あなたの疑問や不安、要望などをお聞かせください。

プライバシーは守られます。

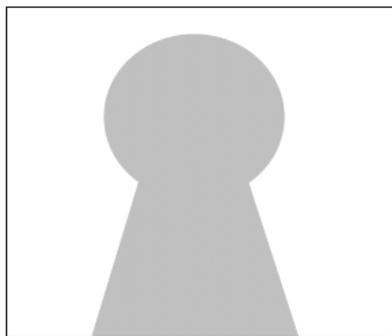
時間は午前10時から午後2時を基本に、下記の日程で訪問します。

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

私達が訪問します

介護相談員の

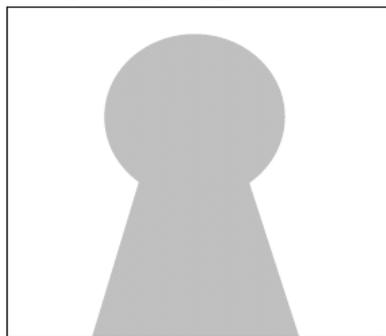
そう だん た ろう
相談 太郎 です



よろしくおねがいします
お気軽にお声掛ください

介護相談員の

そう だん はな こ
相談 花子 です



よろしくおねがいします
お気軽にお声掛ください

第 2 章 平成 3 0 年度介護相談員活動実績について

第2章 平成30年度介護相談員活動実績について

2. 1. 派遣回数

平成30年度の介護相談員の施設訪問数は右表のとおりです。

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

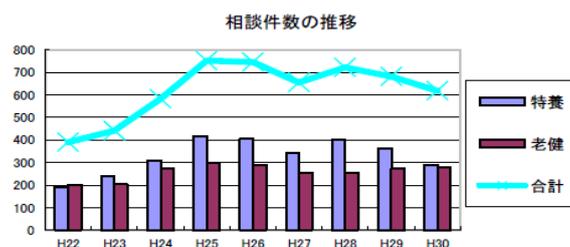
年月	相談員数	派遣施設数	派遣回数
平成30年4月	36	48	83
5月	36	48	84
6月	36	48	84
7月	36	48	83
8月	36	48	81
9月	36	48	83
10月	39	48	84
11月	39	48	81
12月	39	48	82
平成31年1月	39	48	77
2月	39	48	64
3月	39	48	72
		合計	958

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。

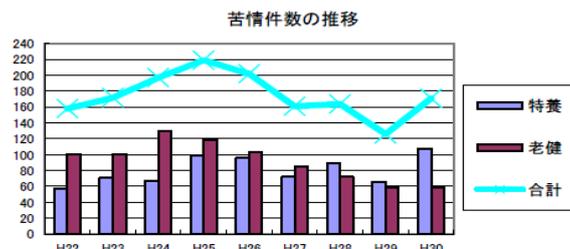
相談件数の推移

	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
特養	192	238	308	415	405	344	401	363	290
老健	198	203	275	298	291	255	253	272	277
地密特				19	20	22	25	18	7
GH				20	30	34	43	29	44
合計	390	441	583	752	746	655	722	682	618



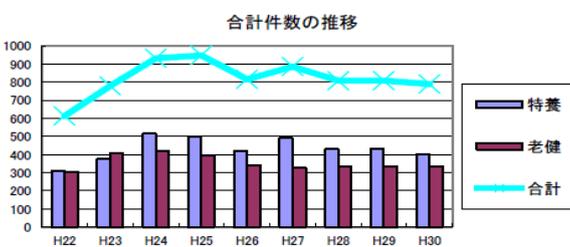
苦情件数の推移

	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
特養	57	71	67	99	96	72	90	66	108
老健	101	101	130	119	103	86	72	59	59
地密特				1	2	1	0	0	2
GH				0	1	2	2	1	2
合計	158	172	197	219	202	161	164	126	171



合計

	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
特養	309	375	514	501	416	491	429	429	398
老健	304	405	417	394	341	325	331	331	336
療養型									
地密特				22	23	25	18	18	9
GH				31	36	45	30	30	46
合計	613	780	931	948	816	886	808	808	789



<参考>介護相談員及び介護相談員派遣施設数の推移

	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
相談員数	26	26	32	35	35	36	38	36	39
施設数	27	28	32	40	41	43	45	47	48

※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) 部屋等施設内の環境
- (4) 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	施設での食事では、温かい物は温かいままで召し上がっていただけるよう、メインの副菜と吸い物は保温剤の上に置かれている。本日はさばの塩焼きとすまし汁だったが、最後まで温かくいただくことができた。細かい配慮に感激した。
施設の取組	以前から入れ歯が使えず食事がおいしくないと嘆いていたAさん。居室に伺ったところ、開口一番「昨日、入れ歯ができてきたのよ」と口を開けて歯を見せてくださった。「これからは少し硬いものも食べられるかも…」と笑顔に。食事の際、Aさんのトレイに並べられたものを拝見させていただいた。食べ始める時に、職員が「入れ歯がまだなじんでいないと思うので、一度に硬いものをお出しするのではなく、徐々に増やしていくように厨房の方とも相談しています。今日は一品だけ硬めに作ってあります。」と懇切丁寧に説明をされていた。本人も納得されたようで、これからの変化を楽しみにされているようだった。
施設の取組	昼食後、職員が飲み物の残り具合を確認し、Aさんの隣に自分のカップを持って来て座った。自分のカップを手に、「Aさん、飲み物が残っているから乾杯しましょうか。はい、かんぱーい。」とAさんと乾杯するとAさんは飲み物を一口二口飲まれた。少し雑談し、また「じゃあAさん、かんぱーい。」とAさんは全部飲み終えた。魔法の言葉に思えた。施設回答：どの利用者にも通じる手ではないのですが、Aさんには有効で「乾杯」をすると割とスムーズに飲んでいただけます。
介護相談員の気づき	Aさん。昼食で同席させていただくと副菜は比較的によく召し上がっているが、主食のご飯は少し召し上がっては箸を置き、なかなかすすまない様子。そんな中、職員が「A

第2章 平成30年度介護相談員活動実績について

	<p>さんまんま食べて」と声掛けすると再び召し上がり始めた。「Aさんは東北出身の方なので、ご飯と言うよりまんまと言うとすぐ反応されます。」と話してくださり、声かけ一つにも個々人への配慮が感じられた。</p>
施設の取組	<p>各ユニットに設けられている炊事場で、職員が電気炊飯器のお釜を使って米を研いでいた。作業について尋ねたところ、「お粥の方と特別食の時以外は、各ユニットで毎食ご飯を炊いて提供しています。水加減等は厨房からの指示により進めているので、全館で美味しいご飯を召し上がっていただくことができます」との説明があった。</p>
施設の取組	<p>1階には食事全介助が必要な方の割合が多い。職員は声掛けしつつ慎重にタイミングを計っているようだ。施設相談員に伺う。施設回答：このフロアには何人もいらっしゃるので、時間を二部に分けています。第一部は11時半から、第二部は13時から。食事にかかなりの時間がかかり、半ば眠っているような方は後に回し、覚醒された時に再開します。</p>
介護相談員の気づき	<p>Aさん。直径2cm位のかわいいリンゴの形の冷凍したものを召し上がっていたので職員に尋ねた。食欲がなく水分も摂りたがらないのでエンシュアリキッドを凍らせて召し上がっていただいているとのこと。職員の「あーん」との声掛けで口を開け、もぐもぐと召し上がっていたので施設に伝える。施設回答：食事ほとんど召し上がらないので、どのようにすれば栄養供給ができるのかと職員と試行錯誤の結果、リンゴの形に凍らせてみたら召し上がっていただくことが出来たとのこと。</p>
介護相談員の気づき	<p>食事時間が過ぎて食堂に行ってみると、未だ召し上がっている方が数名。2人が食事介助を受けていた。看護師が「次はひじきの煮物ですよ」と言ってスプーンで口に運ぶ。利用者は薄目を開けているようで言葉は出ないが、出されたものはしっかり噛んで飲み込んでいる。確認してから、「お魚の味噌焼きです」と続ける。次は御飯、と三角食べの繰り返し。献立の名前で利用者が口を開けないと他の物に変えている。しばらく見ていると、介護士が「そろそろ40分近くになります」と声を掛ける。どうやら40分が食事の目安で、それ以上になると食べる方の負担になるそうだ。「お腹いっぱいになりました？」と聞いて、口を開けないと介助を終わりにした。完食とは言えないが、8割以上は召し上がっていた。</p>
利用者の話	<p>Aさんより、果物が食べたいとの要望。施設回答：生の果物は施設の食事としてはお出ししていません。ご家族が持ってきた場合は、みかん、バナナ、いちごなどは預かり、職員から声を掛けて見守りのもとで召し上がっていただいています。施設の食事としては検討してみます。</p>
施設の取組	<p>訪問日の昼食はエビフライ、南瓜のコロッケ、白身魚のフライの盛り合わせ。利用者にとってはボリュームがありすぎると思えるほどだったが、実際食べてみると、脂っこ</p>

第2章 平成30年度介護相談員活動実績について

	<p>さも油の臭いもなく、それでいてカリッとしてとても美味しかった。その旨、施設に伝える。施設回答：当施設のフライはスチームによって調理しており、油を一切使用していません。全体で480キロカロリーくらいです。</p>
<p>介護相談員の気づき</p>	<p>飲み物が配られる回数が多いと感じたので、施設に尋ねる。施設回答：朝の牛乳を入れて10回、1,500cc以上が目標です（牛乳・朝・10：00・11：00・昼・昼食後・15：00・16：30・夕食・夕食後）。入浴後や散歩の後にもお出ししています。お茶の他に、レモンティーなどスタッフが考えています。</p>

(2) トイレ

<p>施設の取組</p>	<p>女性入所者Aさん。「最近頻尿がひどく、夜も2時間ごと。その都度職員の手を煩わせているが、嫌な顔せず親切に世話してくれる。本当に感謝している。」とのこと。トイレをのぞいてみると、便座の脇壁面に目立つように『…、右側の壁の(オレンジ色)呼出ボタンを押して、職員が来るまで座ってお待ちください。』とのポップ調の貼り紙。呼出ボタンもよく分かるように、赤色の大矢印で差し示していた。「転倒事故はトイレで多発します。全入所者を対象とした注意喚起のための貼り紙です。ですから、大判で文字を大きく、大事なところは赤字にしています。職員にも徹底を図っています。効果大です。」と施設。</p>
<p>介護相談員の気づき</p>	<p>ソファに腰掛けているAさん。「トイレが止められているので待っているの」と話してくれた。職員が通りかかったので話すと、「もう大丈夫ですよ」とAさんに声を掛けていた。事情が分からないので相談員に伺った。施設回答：排便などの記録をとっています。ご自分でトイレの水を流すことが出来る方は、職員が確認する前に流してしまうので、少しお待ちいただいています。</p>
<p>介護相談員の気づき</p>	<p>夜間トイレに行きたい時、職員から「リハビリパンツを履いているのだからしていいよ。」と言われ、少しショックだった。もちろんしなかった。その後、職員から「安心のために履いてね。」と言われた。施設回答：トイレにお連れしなくてもはいけませんね。気をつけます。</p>

(3) 部屋等施設内の環境

<p>施設の取組</p>	<p>最近入所された方。自分の部屋が分からなくなると言う。部屋の入口にインコの写真が貼られてある。職員に聞くと、「お家でインコを飼っていて、とてもかわいがっているそうなので、インコの色や種類を聞いて、ネットで探してプリントしました。」とのこと。「〇〇ちゃん(インコの名前)がお部屋で待っていますよ」と言うので部屋が分かるようになった。</p>
--------------	---

第2章 平成30年度介護相談員活動実績について

	ったそうだ。
施設の取組	廊下や階段に「携帯電話使用可能エリア」についての提示がされていた。今まではなかったため伺った。施設回答：面会にいらっしゃるご家族はもちろんですが、利用者の中にも携帯電話をお持ちで、使いたいというご希望があります。基本的には事務所でお預かりしていますが、使用する際の場所を決めさせていただいています。以前、介護職員のステーションの前で通話されていた利用者の言葉が次第にスムーズに出てこなくなったことに職員が気づき、それが脳梗塞の初期症状で、早期発見に繋がったこともあります。注意深く見守ることが必要だと思います。
施設の取組	Aさんのテーブルの上、A4サイズのボードに50音記号と体調、生活、危険、気持ちについての各々4つの言葉が書かれたものがあつた。耳の遠い方にはホワイトボードに「トイレに行きましょう」「入浴します」等、職員からの言葉がけのマグネットがあつたが、これは初めて見た。「失語症の方で、ご本人の言いたことと出てくる言葉が違っていたりするので、ご本人の気持ちを伝えていただくように使っています。」とのこと。
施設の取組	好天のもと、午前中からベッドマットの清掃が行われ、職員と業者が施設内を忙しく動き回る姿が。各居室のベッドマットを屋外に出し、業者の車まで運ぶ。職員によると、1枚ずつ消毒し元に戻すとのこと。ダニなどの殺虫には特に気を配らなければならないとのことで、各ベッドに戻されてからも除菌消臭剤を使用している姿が見受けられた。
施設の取組	数室の壁際にセンサーが取り付けられている。施設回答：人の動きを素早く感知するためにつけました。ベッド上で動くると作動、職員が持っているスマホに送信され、顔はハッキリとは写りませんが、動きはよく分かります。床に置くセンサーでは部屋に行かなければ状況が分かりませんでした。今は瞬時に知ることが出来ます。ベッドから落ちて危険な方等の居室に設置。夜はベッドを床まで下げマットレスをベッド脇に敷きます。センサーは可動式です。
介護相談員の気づき	こちらの施設は臭気がない。朝9時過ぎと昼の2回、排世後換気をしているとのこと。トイレはプロの掃除の方が朝9時頃、その後は利用者が大便で使用した時、職員がすぐに掃除をし、消臭剤を噴霧しているようだ。

(4) レクリエーション

施設の取組	4月に海老川に出かけ花見を実施。希望される方を何組かに分け、日にちをずらして案内されたとのこと。順番の早かった方々は「ちょうど桜が満開だった。天気も良く大勢の人が来ていてとても賑やかだった。花見気分を大いに味わえた。」と話された。施設では、行事を行った後、全職員を対象にアンケートを実施している。その結果を分析し、これからの行事に反映させるなどして一層の充実につなげていきたいとのこと。
-------	---

第2章 平成30年度介護相談員活動実績について

施設の取組	交流スペースで、茶道経験のある二名の利用者によるお茶会が開かれるとのことで準備の様子を見学した。二人がお点前をして数名の方が参加予定。経験者の一人は華やかな上着を着て準備万端。もう一人の方もあらかじめ用意した服に着替えるため、居室に戻られた。素晴らしいお茶碗は家族が持参、お菓子は施設が用意したとのこと。黒い羊羹だけでは物足りない、桜の塩漬けを添える粋な計らいもあった。
施設の取組	庭でバーベキューが催された。職員は早くから肉や野菜等を切つて準備。庭にはテントが設置され、その下に利用者が集まってカレーやバーベキューを召し上がった。青空のもと、利用者にはたくさんの笑顔が見られた。暖かいが少し風があり、寒さを訴えた人には職員が風を通さないカーディガンを持って来ていた。施設回答：去年バーベキュー大会を行い好評だったので、今年も行いました。楽しんでいただけて良かったです。
施設の取組	各フロアでスイカ割りを行った。いつもは代表者にスイカを叩いてもらっていたが、今年はキャスター付きの椅子にスイカを乗せ、移動させながら利用者全員がスイカを叩いた。皆さん「楽しかった。」「美味しかった。」と大好評。
施設の取組	8月にお祭りが行われた。午前中はお神輿が各階を回ったようだ。利用者は法被を着て紅白神輿棒を持って「ワッショイ！ワッショイ！」されたそう。寝たきりの方のところにも寄って楽しんでいただいたという。午後は「おやつビュッフェ」と称し、2階のプレイルームにお菓子が並んだ。メニューはツナサラダ、フランク、アイス、ガトーショコラ、パンナコッタ、かのこ、かぼちゃのモンブラン風。飲み物は、ジュースやノンアルコールビール。利用者は1人ずつ好きなだけお菓子をお盆に取って、各フロアに戻り召し上がったそう。大変好評で「甘い物は別腹」と全てのお菓子を召し上がった方が多かったよう。
介護相談員の気づき	ファミレスで外食している写真が掲示されていたので伺うと、不定期に実施している3時のおやつのデザート外出とのこと。人選も難しく、食事代、その日の体調、歩行、車椅子の人数、認知度など考慮して行っているとのこと。
施設の取組	ミニチュアホースが朝から中庭にやってきました。ホースセラピーという催し物で、午前中は、餌をあげたりして個別にふれあい、午後は、ジャンプする姿を見たり、保育園児とのかけっこを応援したりと、大勢の方で楽しまれた。午前中に触れ合われた利用者からは「ふわふわして柔らかかった」「エサを食べてくれて、可愛かった」などの話が聞けた。
施設の取組	力士が来園し、お餅つき。看護師を待機させ、吸引器も用意して対応。入所者の声「あんこ、きなこ、辛み餅と小さく切っており、安心して美味しく食べました」飲み込みの危険な方にはお餅のムースを用意。
施設の取組	訪問日は新年会。獅子舞に扮した職員が3人、振袖を着た職員が2人。男性職員も着

第2章 平成30年度介護相談員活動実績について

	物を着ていた。ノンアルコールのお酒を持って、午前・午後で各ユニットを回り、頭を噛んでもらっている写真を1人ずつ撮ってもらっていた。利用者も皆大騒ぎ。おやつには紅白まんじゅう。暮れには、台車に臼をのせ、ユニットを回り餅つきも行われた。
施設の取組	ホールには、大きな鳥居のある石灯籠や狛犬もいる〇〇神社が設けられ、大きな獅子頭も置かれていた。皆さんお参りをし、おみくじをひいたという。各部屋の入口には、市から配布される賀正紙が貼られていた。お部屋に何うと、職員より一言添えられた中吉や大吉のおみくじが（おみくじに凶は入れない）。11日には鏡開きでおしるこがふるまわれるという。
施設の取組	節分の日に、殻つき落花生を準備して豆まきをしたという。去年は新聞紙を小さくちぎって丸めたものを使ったそう。今年は終わったあと2、3粒だけ召し上がったという方も。昔の豆まきの思い出話等、懐かしいお話を伺うこともできた。
施設の取組	ひな祭りの日のおやつはケーキバイキング。3cm大の小さなケーキが何種類もあり、制限なく食べられて満足した、美味しかったと男女ともに好評だった。

2.3.2. リハビリ

施設の取組	作業療法士が中心となり、集団リハビリ体操を週1回定期開催。一人一人に声を掛け、状態を確認しながら行われていた。「午前中に行う体操はとても気持ち良く、昼食も美味しく食べられるのよ」とAさん。また、廊下を歩いていると歌声が聞こえてきたので部屋を覗くと、ベッド端に作業療法士さんが座り、参加できなかった入所者と一緒に歌を歌いながら体操をしていた。施設回答：個別とは別に集団リハビリ体操を定期開催しています。出来るだけ全員参加していただき、作業療法士と一緒に体を動かしていただいています。
施設の取組	以前、イスに座っていた際かなり傾きのひどかったAさん。職員に姿勢を直してもらえるようお願いしたが、職員は「Aさん、自分で身体をおこして」と言っていた。傾きを防ぐためのクッション等の支えも必要最小限で気になっていたが、その後Aさんはみるみるうちに自分で身体を支えられるようになり、今では支えの補助具がなくても長時間座位をキープされている。その姿を見て、職員の対応はこの結果を求めたものなのだと思います。厳しいだけではなく、リハビリを頑張った際には東海道五十三次の表にシールを貼ってやる気が持続できるよう工夫されていた。利用者と職員の努力の成果だと、とても感動した。Aさんは今では杖1本で歩行されている。
介護相談員の気づき	フロアを回っていると「体操をします。皆さん、食堂にお集まりください。」と放送が。職員がお連れしたり、利用者をご自分でいらしたりする中で、普段は居室に籠っていることの多いAさんが「お誘いの放送があったから出てきた」と伝えてくださった。職員

第2章 平成30年度介護相談員活動実績について

	<p>によって放送をしたりしなかったりだが、声掛けの大切さを改めて感じ、施設に伝える。</p>
<p>介護相談員の気づき</p>	<p>ある入所者の車いすの背面に「リハビリチェック表」がつけられていた。その内容は 1.車いすでの足こぎ 2.平行棒内立ち上がり おやつ前に職員がつきそいで行く。日にちごとにチェック欄があり、上記のリハビリを実行しているかの有無が一目でわかるようになっていた。</p>

2.3.3. 職員

<p>施設の取組</p>	<p>事故防止、リスク軽減の為6種類のセンサーを使用している。ベッド上に置くタイプ、床に置くタイプ、カメラ、超音波センサーが計30台位あり、利用者毎にセンサー音が違う。職員が音を覚えるのが大変とのこと。使用しているのは自分でナースコールを押せない方だ。人により2台使っている場合もある。また、センサーの研修(使用方法・倫理面)を全職員が受講し、理解度を確認するテストも受ける。テストがクリアできなかった職員は個別フォローを受ける。</p>
<p>施設の取組</p>	<p>施設の虐待防止委員会が作成したポスター「わたしの言葉は最高の贈り物」が廊下に掲示されている。委員会で90名の職員に「どんな時に平常心が保てなくなるか？」アンケートを取ったところ、「忙しい時」「業務がおす時」の回答が圧倒的だった。また、そのような時に言葉遣いが悪くなると振り返りもあった。言葉遣いをしっかりできるように、また職員お互いが注意できるようにと、職員が使う手洗い場に、ポスター「いつもありがとうやさしい言葉を」と、癒される子犬の写真を貼り、職員がひと呼吸できる場を作った。初心を忘れないように、2階では職員発案の、なぜ介護の仕事についてのか自己紹介するポスターを掲示している。また、出勤したらフロアの利用者全員に声掛けする取組もすすめられている。また、職員の発案で「良いとこシート」を実施しているそう。互いのいいところを発見し、「〇〇さんのここがいい！」を貼っているそう。最近、職員個々が明るくなり、行動もスムーズになったような気がする。ステーション内の洗面所片隅だが、職員同士のメモが増えていっているそう。</p>
<p>介護相談員の気づき</p>	<p>昼食時、看護師が「薬飲んでください」と利用者に声をかける。「お薬は粉と錠剤とどちらを先にしますか」と尋ね、両方を飲み終えるのを見届けてそこを離れた。その後のお茶のおかわりは、ピッチャーを手一人一人に声を掛け、水分を制限されているAさんに「おかわりあげられなくてごめんね」と伝えると、Aさんは「大丈夫！ありがとう」との返事。この看護師のさりげない心配りに周囲の方々にも笑顔が見られた。</p>
<p>利用者の話</p>	<p>職員が新しく入った時には利用者に紹介があるが、退職される時は、知らせなくいつの間にかやめていかれる。お世話になったのでお礼が言いたかった。退職の時も利用者に知らせてほしい。</p>

第2章 平成30年度介護相談員活動実績について

施設の取組	4月から職員を3名採用予定。産休、育休を取る方の代替職員と増員である。休みについては、上司も積極的に取っており、職員にも取るよう推奨しているとのこと。前期・後期でそれぞれ必ず3連休取るようになっている。また、産休、男性職員の育休も取るように推奨されているので、大変働きやすいとのこと。
介護相談員の気づき	昼食時遅れてきた入所者の方に、職員が「お待ちしております」と言葉を掛けていた。また、食事のお盆を置く時には「お待たせしました」と丁寧な言葉掛け。他の職員も、食事介助をする入所者の方に対し、マスクをはずし頭を下げて挨拶をしてから介助をしていた。施設回答：フロア担当の主任が、年上の入所者に対し、丁寧な言葉遣いや態度で接するという方針でいるからだと思います。

2. 3. 4. その他

介護相談員の気づき	食後の歯磨きをテーブルで行うため、まだ食事中の方の隣で歯磨きをしている姿が見受けられた。相談員対応：施設の設備の事情があるだろうが、歯磨きは皆の食後に行う事を提案する。施設回答：そのように指導をしていましたが、また戻ったようです。職員の手間を先に考えてしまいました。気をつけます。
施設の取組	サッカーワールドカップ・ロシア大会のことが話題に。テレビで試合の観戦を楽しみにしている方も何人かいらっしゃった。放送時刻が遅いのでどうされるのか伺ったところ、前もって施設に視聴時間の延長を届けておくと許可されるとのこと。施設では他の人に迷惑のない範囲で許可しているとのことだった。
介護相談員の気づき	職員がエレベーター前のソファに洗剤を吹き付けて清掃中。初めて見かけた。職員は「カバーを付けるよりピューラックスで消毒し、拭き取る方が簡単でキレイになりますね」と手際よく拭いていた。
施設の取組	最近情緒不安定なAさんから外に行ってみたいとの要望があった。担当職員が「外はすごく暑いですよ。」と伝えたが、それでも行きたいとのことだったので職員が車いすを押して外に出た。その途端、あまりの暑さに驚いて外出は諦めたとのこと。Aさんは実際の暑さを体感して納得されたとのこと。ご本人の意向を尊重しての施設の対応だったと思う。
施設の取組	身寄りのないご入所者の衣服や身の回りの品の対応について質問する。施設回答：日用品のリクエストがあれば用意しています。衣類は家族の有無に関わらず、半年ごとに施設が購入しています。職員がご入所者の体型や好みに合うかどうかを考えながら用意しています。ご家族からも「せっかく買っても着られないことがあり、施設に買ってもらう方が無駄にならない。」と好評です。
施設の取組	火、金、日曜日に近くの公園まで散歩に行っている。その他の日も、当日の状況次第

第2章 平成30年度介護相談員活動実績について

	ではありますが12時30分～13時15分のすきま時間を使って散歩に行くようにしています。
施設の取組	職員が「シーツ交換中です」と書かれたカードを部屋の名札の下につけてドアを閉めた。ドアを開け放して交換するのを見るが、この方が集中できそうだ。
施設の取組	近隣の方々も参加されて「優しい介護教室」を開催。家庭で介護されている方にも参考になる介護技術を紹介したり、こども連れの方にも楽しんでいただけるよう紙芝居なども取り入れ、地域の方々に介護を身近に感じてもらえる催しになったようだ。
施設の取組	束になっている計算問題用紙。施設から渡されます、と90歳を超えているAさん。 施設回答：言語聴覚士が渡しています。答え合わせもしています。
施設の取組	家族会が開催されたので、その様子について伺った。施設回答：家族会の中でグループワークを行いました。そこでは、ご家族から厳しい意見もありましたが、よくやってくれているとの意見もありました。また、施設では小さなことから大きなことまで家族に連絡していますが、施設から電話があると事故でもあったのかと心配してしまうので、小さなことは知らせなくて良いとの意見もありました。施設としては、それぞれの家族によって対応を変える必要があると思っています。
介護相談員の気づき	「入れ歯が苦い」とAさん。また、他にも毛の根本が黒くなった歯ブラシを使用している方がいらっしゃったので施設に伺う。施設回答：入所者の入れ歯は、月・水・金の夜に洗剤液に入れ、朝流水で流しています。歯ブラシは大体3ヶ月に1度交換しています。歯ブラシの様子を見てください。
利用者の話	2ヶ月前に入所されたAさん、毎朝5時ごろに「朝だよ！」といきなり布団をめくられて起こされビックリしてしまう。その後、食堂で朝食が来るまで2時間座っているだけ。職員の数が足りず早くから起こされるのはわかるが、自分は最近ベッドから自力で起き上がり歩行器で歩くことも出来るようになった。いちいち職員に起こされなくても、もう少し遅い時間に自力で起きられるようにしたい。
施設の取組	あるユニットに、車いすごと乗れる体重計が設置され、利用者の体重測定が行われていた。職員に確認すると、1ヶ月に1度行っているという。立位が若干不安な利用者は、職員につかまった状態で測定。その後職員の体重を差し引く等、個別に対応されていた。

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30年度は下記のとおり開催いたしました。

<日時・場所>

平成31年1月25日（金） 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25名 介護相談員35名 事務局職員7名

3.1.1 会議内容

事前に実施したアンケートより下記のテーマを定め、施設職員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介護相談員の活動について

②外出等の行事・レクリエーション・地域との交流について

③利用者や家族への接遇について

④施設スタッフの確保と育成

⑤感染症対策・施設内の衛生面について（清掃・入浴・排泄介助等）

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 介護相談員の活動について>

施設職員

- ・ 介護相談員が経過を追って報告してくれるのでありがたい。続けて声掛け等を行うことで、入所者に変化が起きた事例もある。

施設職員

- ・ 施設側からの情報があるとやりやすい。

<テーマ② 外出等の行事・レクリエーション・地域との交流について>

- ・ GHは、自宅と変わらぬ生活を送っていただく場所。施設で24時間レクができるわけではないので、日常生活の中に楽しみがあると良い。

ボランティアについて

- ・ 傾聴ボランティア・ハーモニカ・ばか面おどり・ハワイアン・民謡・習字・傾聴ボランティア、太鼓等。
- ・ 囲碁や将棋等のボランティアもあるが、ボランティア自身が「遊びたい」と思っている場合は、利用者との勝負に面白さを感じられず、数回で辞めてしまうことも。
- ・ ボランティアの方から「交通費を出してほしい」と言われることもあるが、謝礼を出す余裕はなく、お茶菓子くらいしか出せない。
- ・ GHはこじんまりとしているため、あまり大がかりなものを受け入れるのは難しい。
- ・ ボランティアの募集・・・営利法人のため、地域の回覧板を利用することはできなかった。

こんなボランティアに来てほしい

- ・ 認知症について学んでいる方、もしくは認知症の方を理解できる方。
- ・ 草取りボランティア。募集はかけているが人が集まらない。シルバー人材に頼むと費用が掛かるので難しい。利用者が草取りをしてくださっているGHもある。
- ・ 傾聴ボランティアを含め、話し相手になってくれる方に来て欲しい。
- ・ リタイアした方・・・ポテンシャルが高い内に早めにボランティアになってもらえたら嬉しい。

地域との交流

- ・ 地域でボランティアが発掘できれば、地域交流にもなる。
- ・ 利用者はこどもとの交流を喜ばれる。
- ・ 幼稚園児・保育園児との交流。アプローチしてうまくいくこともあるが、冬場は感染症の問題で難しい。
- ・ 小学校の運動会に利用者をお連れしたこともあるが、校庭をあちこち移動され、うまくいかなかった。当日対応してくださる先生がいない、足りない。トイレは施設で済ませていった。
- ・ 地域の餅つきに参加した。状態が重い方は参加が難しいので、行ける方と行けない方が出てしまった。

- ・ 自治会加入を試みたが、基本的にその地区に住んでいる方が加入するものなので、施設としての加入はできなかった。
- ・ 体験学習で小中学生の受入れをしているが、ケーキ屋体験等の方が人気があり、施設体験はなかなか選んでもらえない。

外出

- ・ 近くのレストランに行くことも。

<テーマ③ 利用者や家族への接遇について>

研修について

- ・ 勤続〇年目などで、法人のグループとしての研修を行っている。
- ・ 勉強会、研修会、新人研修などを行っているが、人手不足で対外的な研修には参加しづらくなっている。
- ・ 管理者向けに接遇の研修を実施している。
- ・ 常勤だけでなく非常勤職員が増え、一律の研修が難しくなっている。業務の間の指導なども難しい。

施設の現状と課題

- ・ アンケート内容・苦情についての情報共有など行っている。
- ・ 1番の苦情は利用者の希望が叶えられないこと。言葉遣い・態度の悪さに対する苦情は少ない。
- ・ フロアごとに問題をあげてもらい、苦情については、上席・該当職員で話し合っている。人の問題や環境の問題など様々な苦情が出るが、対応した職員も意図していなかったりする。両者の言い分を聞けないのが難しいところ。取組はしているが、クレームが大きく減ることはない。
- ・ 昔は社会人としての心構えを先輩がきちんと教えてくれたが、最近は難しくなっている。
- ・ 業務に余裕がなくなっている。求められる要求が高くなっている。

ご家族について

- ・ ご家族が手伝いで入る・・・外部の目が入るので良い。
- ・ 家族が施設において介護することについて、老健としては家族のつながりが切れてしまうと在宅に繋がらなくなるのでありがたい。

介護相談員から見た接遇の問題点

- ・ やるべきことだけに意識がいつているケース。「やればいい」という姿勢を感じることも。

- ・ 1つのことに目がいってしまい、まわりが見えず他のことに気付かない職員がいる。
- ・ 介護相談員が気づいたことを職員に伝えた時の反応が様々。
- ・ 入所者目線の対応が大切ではないか。
→介護される方の立場、気持ちが理解できる取組を行っている。(施設職員)

<テーマ⑤ 感染症対策・施設内の衛生面（清掃・入浴・排泄介助等）について>

現状

- ・ 特養全体で、身体抵抗力が落ちており、重介護者が増えているので、注意深く見るようにしている。
- ・ 入浴前に、必ずトイレに行っていただくように気をつけているが、中には入浴後に尿意・便意を催す方もいて苦慮している。
- ・ 汚物・吐物の処理方法については、処理マニュアルに従っており、定期的（年に2回程）に衛生に関する研修会を実施している。また、それぞれの職員が消毒用の小さなアルコールを携帯常備するようにした。
- ・ 利用者の体調の変化については、利用者から訴えるというよりは、職員の観察で気づくことが多い。入浴前の体温チェック、いつもと様子が違うときは診察などして対応。
- ・ 外部からの持ち込み（特に生ものやフルーツ等）を制限している。
- ・ 重度の方の口腔ケアについては、使い捨ての口腔スポンジ等を使用。
- ・ クリーンタイムを決めている。
- ・ 教育と訓練が大切。手を抜くと蔓延してしまう。「これ位でいいか」はだめ。
- ・ 施設内に感染委員あり。
- ・ タミフルの予防投薬・・・家族から感染者が出た場合や、フロアで2人以上感染者が出た場合等。
- ・ 感染症のマニュアルがある。デイサービス利用者には、送迎車に乗る前に体温を測っていただいている。
- ・ 生活・介護支援サポーターや業者を利用し、環境を整備。
- ・ 11月から職員の体温測定を実施。
- ・ 経口の方に、機能性ヨーグルトを召し上がっていただいている。業務用の次亜塩素酸空間除菌脱臭機を各ユニットに設置。加湿器は管理が大変なので、レンタルを利用。
- ・ 施設の換気と手すりの消毒をしている。デイサービス送迎車のアルコール消毒

も実施。

感染症が発生した場合の対応

- ・ インフルエンザが発生した場合、入所者・職員にタミフルを予防投与。
- ・ 手洗い・うがい・面会制限・マスク・アルコール消毒・殺菌水ミスト・加湿器・換気等。
- ・ 発症したら個室対応で、出入りする職員を決めておく。入所者によっては、予防接種が無理な場合もある。
- ・ 体温が37.2度以上だと入室禁止にしている施設も。
- ・ 外部からの方に、手洗い・うがいをしていただく。また、イエローカード・レッドカード等で状況を認識してもらっている施設もある。
- ・ 職員数が足りなくなると、生活支援スタッフを入れて対応している。
- ・ 疥癬が発生した際は個室隔離。ガウンの着用。日々のシーツ交換・入浴。

感染症対策の面会制限等

- ・ 近隣病院のインフルエンザ発生状況を確認。ご家族の面会はロビーにて10分程度。
- ・ 感染時期に面会を制限しているが、ご家族は面会できないので不安になるというデメリットあり。
- ・ 1月～2月まで面会制限をしている。訪問マッサージ・訪問歯科・ご家族も断っている。昨年度10名程感染者が出てしまったので、その反省を生かして早めに対応した。
- ・ 今は面会制限をしていないが、来客にはマスクと消毒をしていただいている。小さなこどもは1階フロアで対応。感染した方がいるフロアは面会制限を実施。その後、主治医に制限をといていいかの確認をしている。湿度は、35～40%をキープしているが、換気をすると下がってしまうので難しい。
- ・ 11月～2月は外部ボランティアの受入れを中止。
- ・ 最近の報道をみてやむを得ないとも思うが、風邪をひいていない利用者は寂しいだろうと感じる。施設と利用者両方の気持ちがわかるので難しい。(介護相談員) →ボランティアのかわりにサークル活動の日数を増やすなどしている。(施設職員)

清掃について

- ・ 施設全体の清掃は外注の業者が行っている。職員は清掃後にトイレの清掃を行っている。看護職も専門部分を担当。

- ・ フロア清掃は業者に依頼。手すりなどは職員によるアルコール消毒。
- ・ 業者またはボランティアを入れて、職員の手の行き届かないところをやってもらう。
- ・ 清掃は全て職員が行う（介護補助・介護職員）。スプレータイプの消臭・除菌剤を利用。E S B L（感染症）への対応例があれば知りたい。バルーンの方を受け入れているが、尿を破棄する時の対応が難しい。
- ・ 排泄介助はその度にやる。
- ・ エレベーターのボタン等、不特定多数が触る場所は重点的に消毒。

入浴・パジャマ・リネン交換

- ・ お風呂が好きではない利用者に対しては、気分が乗らないときはストップ。職員が変われば入浴してくいだけけることも。
 - ・ 冬は、ドライヤー待機時の湯冷め・肌の乾燥に注意が必要。
 - ・ 順番をかえてほしいという要望を聞くが、どのようにしているか。(介護相談員)
- ・ お風呂の要望にはできる範囲で対応している。
- ・ 特ユニットなので順番はない。気持ちとして前がいいという要望があれば対応している。(特養職員)
 - ・ 夜はパジャマに着替えていただく。衣服は入浴時に替える。
 - ・ リネン交換は業者依頼。
 - ・ シーツの下のマットを新しくし、職員の負担が減った。

手拭き

- ・ 洗面所で使い捨てのペーパータオルを使用し、タオルの使いまわしは禁止している。
- ・ 渡し方、消毒方法、使い捨てを利用することによって、感染予防に繋がる。

乾燥対策

- ・ フロアごとに大きい加湿器を置いている。
- ・ 利用者が居室に加湿器を持ち込みすることも。
- ・ 気軽に加湿できるものをテーブルに置いている。
- ・ 加湿器がない場合、大きいタオルを濡らしてかけておく。又はミストをまく。実際には湿度が上がらないことも。
- ・ 加湿器は使用しているが、夜間は止める時間もある。加湿も大事だが換気が大切だと思う。
- ・ 湿度管理をするにしても、時間や担当を決めてやることも大事。ないと、ないがしろになってしまう。

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78.3%の方から「良かった」、また、53.3%の方から「参考にしたい内容があった」との回答が得られました（複数回答可）。

以下、アンケートで自由記入欄からの抜粋です。

（施設職員から）

- ・ 施設を分けることで、より情報共有しやすく、対策・対応方法も活用しやすい。他の施設、介護相談員の意見を聞くことで考えが広げられる。
- ・ 定期的に混合、同系種類の施設に分けても良いと思う。
- ・ たまにはフリートークがあってもよいかもしれない。
- ・ 発表がまとめにくくなると思うが、テーマをひとつに絞らずに①～⑤まで話し合いをする形でもよいと思う。
- ・ 時期的なこともあり、感染対策について、色々情報を得ることができよかった。ただ、テーマにばらつきがあり、1つのテーマに集中してしまったこともあるので、班ごとにあらかじめ割りふってもよかったのでは。

（介護相談員から）

- ・ 活動日は面談時間が短いので、今回のような会があると、多くの施設の話が聞けて大変参考になる。
- ・ グループホーム、特養、老健、密着型など混ったグループ討議をやって、その内容の違いについて知りたい。
- ・ GH は様々な面で他の形態の施設と異なっているとは思いますが、特養や老健の話も参考になると思うので、特別限定してきっちり分けなくても良いと思う。
- ・ 活動していない施設の情報が聞けて勉強になった。顔を合わせ、施設サービス向上について話し合いができることが互いにプラスに働くと感じる。
- ・ 学ぶことの多い時間だった。参加施設がもっと増えると嬉しい。

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30年度末で15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48施設で39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

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30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