

令和5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. 介護相談員の活動の流れ | 8 |
| 1. 6. 介護相談員が守るべきこと | 8 |
| 1. 7. 介護相談員のスキルアップ | 9 |
| 1. 8. 介護相談員の保険 | 12 |
| 1. 9. 介護相談員派遣事業の周知方法 | 12 |
| 第2章 令和5年度介護相談員活動実績について | 14 |
| 2. 1. 派遣回数 | 15 |
| 2. 2. 相談件数 | 15 |
| 2. 3. 相談内容 | 16 |
| 2. 3. 1. 利用者の日常生活 | 16 |
| 第3章 終わりに | 33 |
| 第4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。令和6年2月21日時点では全国で314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派遣しています。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、令和2年3月から令和5年9月まで介護相談員の派遣を中止していましたが、令和5年10月から派遣を再開しています。

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、また介護サービスの質を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は、この「橋渡し」と「気づき」を柱として行っています。

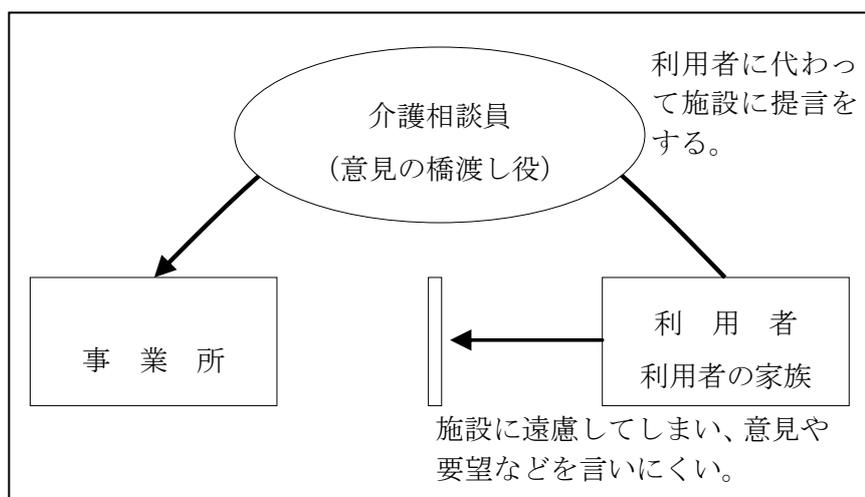


図1 橋渡しのイメージ図

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

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

事業を実施しており、平成25年度には派遣先を拡大し、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しています。

介護相談員受け入れ施設は、事業開始当初は特別養護老人ホーム5ヶ所、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。その後順次受け入れ施設が増え、令和5年度には45施設となっています。(受入施設については6ページ別表①「令和5年度介護相談員受け入れ施設一覧」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は、特に規定はありません。

船橋市では、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に委嘱しており、令和5年度は22名となっています。

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6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1か月に1度の割合で担当する介護保険施設を訪問し、利用者の話を聴いて相談に応じる。
- ② 利用者や施設職員と意見交換を図る。
- ③ 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、施設職員にその旨を伝える。
- ④ 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・公正な視点で、サービス改善の方法について検討する。
- ⑤ 必要に応じて、新たなサービス創出に向けた提言をする。
- ⑥ 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。

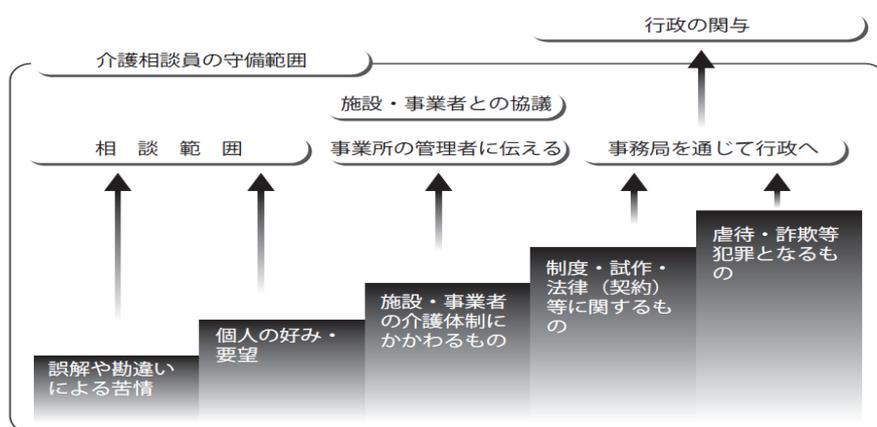


図2 介護相談員の守備範囲

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

別表①令和5年度介護相談員受入れ施設一覧

<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 | 社会福祉法人千葉県福祉援護会ローゼンヴィラ藤原 | 藤原 8-17-3 | H17 |
| 11 | 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 |
| 12 | 社会福祉法人治生会 船橋あさひ苑 | 旭町 4-9-1 | H17 |
| 13 | 社会福祉法人創誠会 ひかりの郷 | 二和西 6-3-20 | H19 |
| 14 | 社会福祉法人康和会 オレンジガーデン | 芝山 7-41-2 | H19 |
| 15 | 社会福祉法人苗場福祉会 さくら館 | 習志野台 8-55-1 | H19 |
| 16 | 社会福祉法人六親会 プレーグ船橋 | 金堀町 195 | H23 |
| 17 | 社会福祉法人河内厚生会 南三咲 | 南三咲 3-27-1 | H24 |
| 18 | 社会福祉法人秀心会 つばい愛の郷 | 坪井町 146-1 | H24 |
| 19 | 社会福祉法人南生会 みやぎ台南生苑 | みやぎ台 4-18-1 | H26 |
| 20 | 社会福祉法人愛弘会 船橋愛弘園 | 高根台 3-10-1 | H27 |
| 21 | 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 |
| 22 | 社会福祉法人長寿の里 ふなばし翔裕園 | 旭町 4-19-30 | H29 |
| 23 | 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 |
| 24 | 社会福祉法人緑山会 船橋グリーンてらす | 古和釜町 871-2 | R4 |

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 | 医療法人沖縄徳洲会 千葉徳洲苑 | 大穴北 7-22-1 | H15 |
| 5 | 医療法人社団東光会 船橋ケアセンター | 高野台 5-741-6 | H15 |
| 6 | 医療法人社団三松会 大穴さくら苑 | 大穴北 8-41-1 | H17 |
| 7 | 公益財団法人復光会 やすらぎ | 市場 3-3-1 | H17 |
| 8 | 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 |
| 9 | 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 |
| 10 | 医療法人社団千葉光徳会 みさきの郷 | 三咲 4-23-15 | H24 |
| 11 | 医療法人沖縄徳洲会 はさま徳州苑 | 飯山満町 2-685-3 | H24 |
| 12 | 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 愛の家グループホーム船橋二子 | 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 グループホームひまわり山手 | 山手 3-5-22 | H25 |
| 7 | 株式会社ニチイ学館 ニチイケアセンター夏見台 | 夏見台 4-15-50 | H28 |

※ 介護相談員の派遣受け入れを開始した年度

1. 5. 介護相談員の活動の流れ

① 相談受け

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 相談回数等

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2～3施設を担当施設として受け持っています。1施設月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。平成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、船橋市へ提出します。船橋市は提出された報告書を取りまとめ、介護相談員連絡会議で介護相談員へ周知します。施設へは、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2か月に1回、月末頃に開催しています。連絡会議ではその月の活動報告や意見交換、勉強会などを行っています。

1. 6. 介護相談員が守るべきこと

介護相談員はその取組みの性質上、以下の4点の非常に重要な事柄を守らなくてはなりません。

① 家族の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、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、家族の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、解雇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。

個人情報保護については厳守していますので、安心してご相談いただけます。

1. 7. 介護相談員のスキルアップ

介護相談員はその活動を始めるにあたり、厚生労働省の養成研修機関である介護相談・地域づくり連絡会が行う「介護相談員養成研修」を必ず受講します。(別表②「令和5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。

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

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

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

別表②令和5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 ~ 14:50 | 介護相談員の意義と役割① ・介護相談員派遣等事業の目的 等 ・介護相談員の役割 等 | 100分 |
| | 15:00 ~ 16:20 | 教養としての社会保障 | 80分 |
| | 16:30 ~ 18:00 | 介護保険制度① ・介護保険制度の基礎知識 | 90分 |
| 2日目 | 9:30 ~ 10:40 | 介護保険制度② ・介護保険制度最新情報 等 | 70分 |
| | 10:50 ~ 12:00 | 施設サービスの理解 ・施設サービスの理解 介護保険施設の比較、老人福祉施設の 種類と性格 等 | 70分 |
| | 13:00 ~ 13:20 | ・個室ユニットケアとは | 20分 |
| | 13:30 ~ 14:50 | 居宅介護とケアマネジメント ・居宅サービスの理解 ケアマネジメント | 80分 |
| | 15:00 ~ 16:40 | 身体拘束への対応 ・身体拘束とは ・身体拘束廃止に向けての取り組み | 100分 |
| | 16:50 ~ 18:00 | 虐待への対応 ・高齢者虐待防止法、高齢者虐待の定義 | 70分 |
| 3日目 | 9:20 ~ 10:20 | 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 |
| | 10:30 ~ 12:00 | 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 |
| | 13:00 ~ 15:20 | 利用者の権利擁護 ・権利擁護 ・成年後見制度について ・市民後見人について | 140分 |
| | 15:30 ~ 17:30 | 聴く力・話す力 | 70分 |
| | 17:40 ~ 18:00 | 記録・報告の意義 | 20分 |
| 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 | 300分 |

第1章 船橋市介護相談員派遣事業について

| | | | |
|-------|---------|--|-----|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>②相談活動における「報告」のあり方、実技演習</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループワーク「活動報告書の作成」 ・発表/講評 <p>③ロールプレイ：相談活動と報告・伝え方のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実技演習/講評 | |
| 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）</p> <p>※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「介護相談員訪問日程表」(図3)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4)を配布し利用者や家族に周知を図っています。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4 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

利用者
介護相談員
施設
行政

【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 介護相談員訪問日程表

特別養護老人ホーム●●

船橋市介護相談員訪問日程表

あなたの疑問や不安、要望などをお聞かせください。

必要に応じて施設に橋渡しをします。プライバシーは守られますので、お気軽にお声かけください。

時間は10時～14時を基本に、下記の日程で訪問します。

| | |
|------------|--------|
| 10月 | 〇〇日(△) |
| 11月 | 〇〇日(△) |
| 12月 | 〇〇日(△) |
| 1月 | 〇〇日(△) |
| 2月 | 〇〇日(△) |
| 3月 | 〇〇日(△) |

介護相談員氏名:

相談 太郎 ・ 相談 花子

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

2.1. 派遣回数

令和5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 |
|----------|------|-------|------|
| 令和5年 10月 | 22 | 23 | 18 |
| 11月 | 22 | 23 | 20 |
| 12月 | 22 | 23 | 22 |
| 令和6年 1月 | 22 | 23 | 20 |
| 2月 | 22 | 23 | 22 |
| 3月 | 22 | 23 | 17 |
| | | 合計 | 119 |

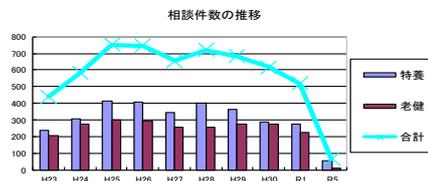
2.2. 相談件数

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。平成25年度までは全体的に増加傾向にありましたが、平成26年度からやや減少しています。

また、令和5年度については新型コロナウイルス感染症の影響により、令和5年10月から介護相談員の施設への派遣を再開し、派遣の頻度も原則1施設月に1回派遣を行いました。施設派遣再開後も、感染症の影響等で派遣を中止するなどの対応を随時行っており、令和元年度以前と比較すると相談件数は減少しています。

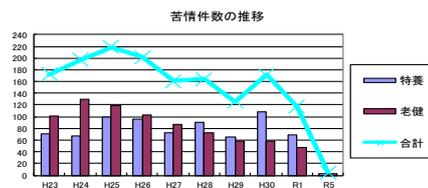
相談件数の推移

| | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 | H30 | R1 | R5 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| 特養 | 238 | 308 | 415 | 405 | 344 | 401 | 363 | 290 | 272 | 52 |
| 老健 | 203 | 275 | 298 | 291 | 255 | 253 | 272 | 277 | 226 | 11 |
| 地密特 | | | 19 | 20 | 22 | 25 | 18 | 7 | 5 | 0 |
| GH | | | 20 | 30 | 34 | 43 | 29 | 44 | 16 | 1 |
| 合計 | 441 | 583 | 752 | 746 | 655 | 722 | 682 | 618 | 519 | 64 |



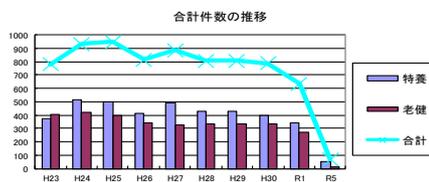
苦情件数の推移

| | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 | H30 | R1 | R5 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| 特養 | 71 | 67 | 99 | 96 | 72 | 90 | 66 | 108 | 69 | 2 |
| 老健 | 101 | 130 | 119 | 103 | 86 | 72 | 59 | 59 | 48 | 3 |
| 地密特 | | | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| GH | | | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| 合計 | 172 | 197 | 219 | 202 | 161 | 164 | 126 | 171 | 117 | 5 |



合計

| | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 | H30 | R1 | R5 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| 特養 | 375 | 514 | 501 | 416 | 491 | 429 | 429 | 398 | 341 | 54 |
| 老健 | 405 | 417 | 394 | 341 | 325 | 331 | 331 | 336 | 274 | 14 |
| 療養型 | | | | | | | | | | |
| 地密特 | | | 22 | 23 | 25 | 18 | 18 | 9 | 5 | 0 |
| GH | | | 31 | 36 | 45 | 30 | 30 | 46 | 16 | 1 |
| 合計 | 780 | 931 | 948 | 816 | 886 | 808 | 808 | 789 | 636 | 69 |



<参考>介護相談員及び介護相談員派遣施設数の推移

| | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 | H30 | R1 | R5 |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|
| 相談員数 | 26 | 32 | 35 | 35 | 36 | 38 | 36 | 39 | 37 | 22 |
| 施設数 | 28 | 32 | 40 | 41 | 43 | 45 | 47 | 48 | 47 | 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。

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

2.3. 相談内容

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

1. 利用者の日常生活
 - (1) 食事
 - (2) トイレ
 - (3) 風呂
 - (4) 部屋等施設内の環境
 - (5) 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 | 2,3,4階の入所者、ショートステイの方々はそろって「食事がおいしい」とおっしゃる。中には自分の好みでないものが提供されたり、味付けが今一つ、と感じることもあると言う方もいるが、それらは個人の好みの問題ではないかと思う。また昼食後栄養士が感想を聞きに来るので、いつも「今日もおいしかった」と感想を伝えるとのこと。 施設回答：毎日昼食後に栄養士が利用者さんに感想を聞いて回っています。皆さんにおいしい、と言っていただけることが何より励みになります。 |
| 利用者の要望 | 3階Tさん(男性)入所前は1日米を3合食べていたが、自宅の階段から転がって左足大腿骨骨折で3か月入院し、その後ここへ入所した。食事量が少ないので、すぐ腹が減ってしまうので食事の量を増やしてほしいという要望があった。 施設回答：今までも食事量については要望どおりにはならないが、係と相談して少しずつ対応しています。今後とも対応を考えていきます。 |
| 施設の取組 | 2階の食事処で職員さんが配膳される様子を見学しました。テーブル順に配膳されるのではと思いましたが、届ける順番はばらばら。どうしてだろう?と思い、午後の打ち合わせの時に聞いてみました。それは、入所者さんの食べるスピードが違うので、速く召し上がってしまう人は配膳を遅らせ、時間のかかる人を優先して席にお持ちしています、とのこと。 |

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|--|
| 利用者の要望 | <p>4階の女性、下歯の調子が良くなって硬いものが噛めない。お粥にしてもらっていておいしいけれど、おかずが細かすぎて食べにくいとの話であったので施設に伝えた。</p> <p>施設回答：わかりました。栄養を十分に摂ってもらいたいので良く話を聞いてみます。</p> |
| 利用者の要望 | <p>味付けが薄いので1品残してしまう。好き嫌いや量が多いでもなく味付けが口に合わなくて残してしまうとの話があったので施設に伝えた。</p> <p>施設回答：あまり濃い味にすることは難しいので、皆の口に合うように味付けをしています。できれば味に慣れてもらって残さずに食べてくれると嬉しいです。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>お茶とコーヒーが置かれている。コーヒーが甘いかもしれないので飲んでいないとSさん。</p> <p>施設回答：砂糖を抜くことはできます。</p> |
| 施設の取組 | <p>今日のメニューはカレーだった。配膳の時若いスタッフさんが、利用者さんに家で食べていたカレーのお肉の種類を聞いていた。食欲を出してもらおうのいい言葉がけだと思った。</p> <p>施設回答：気持ちを盛り上げてくれる職員です。</p> |
| 利用者の要望 | <p>3階の女性、食事の時にお茶のおかわりが欲しくてテーブルの端に置いておくが、おかわりを入れてもらえない。欲しいと言う時もあるが、カップを持って行ってそのまま持って来てくれない職員がいる。また、すぐに持って来てくれる職員もいる。喉が渇くので飲みたいと話されていたので施設に伝えた。</p> <p>施設回答：そうですか、水分補給は大切なので気を付けます。できれば職員に声をかけてもらおうと助かります。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>Aさん。こちらの施設はとても良い所。食事も美味しい。女性にとっては上げ膳据え膳で食事を頂けることがいちばんの幸せ。何でも感謝して食べるのが大切と心がけています。</p> <p>施設回答：穏やかに生活されている方です。女性利用者さんからは同様のご意見を頂くこともあります。</p> |
| 施設の取組 | <p>1月11日は鏡開き。昼食メニューの中にぜんざいも加えられていて大好評。皆さん笑顔で食べておられました。この施設の厨房では、隣接するデイサービス、ケアハウスのご利用者さんの食事と一緒に作られているとのことで、その数は約200食にもなるようです。施設の厨房で賄っているのでおいしいと皆さんから喜ばれているとのこと。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>2階の女性、目が見えないので食事時は1品ずつ渡されていた。皿の奥に残っていてもわからず、手前だけをすくって食べていた。また食べ終わってもいつまでもスプーンですくっていたので職員の見守りが必要と思い施設に伝えた。</p> <p>施設回答：皿に残っている量や食べ終わり等様子を見ながら対応していきます。</p> |

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|--|
| 利用者の要望 | <p>複数の方からの要望です。食事のおかずが冷たく、折角の味が落ちる。大勢の食事なので冷たくなるのはわかるが、もう少し温かい物を出してほしい。</p> <p>相談員対応：11月も同じ要望が有りましたが、再度伝えました。</p> <p>施設回答：わかりました。出来るだけ温かい物を出していますが、配膳に時間がかかるので冷めてしまいます。</p> |
| 施設の対応 | <p>2階Tさん（女性）は魚が嫌いで魚のにおいも嫌いと言っていた。食事の時は魚の形ではでないし、魚のにおいもないと言っていた。私は肉が大好きですと言っていたことを施設に伝える。</p> <p>施設回答：嫌いなものを聞いているとそれに代わるものを提供しています。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>Kさん。お食事を楽しみにされている様子。食事中に飲み物のコップを口に運ばれる際に、手前の汁椀に引っかかり汁椀にコップが入りそうになっていた。ミキサー食でメインの丼ものはちょうど口に運びやすい高さのようでスムーズに食事をされていた。車椅子で食事されているため、テーブルの位置が高い印象だったが、食器によっては食べやすいこともあるようだ。今回はたまたまコップを引っ掛けられたことも考えられるため、施設にお伝えすると「注意してみるようにします。」とのこと。</p> |
| 施設の取組 | <p>2階の女性、お嫁さんが訪問されていて和やかに話をされていた。食事も良いし、よく眠れる。食後に栄養士が回って来て話を聞いてくれるので良いですとのことだったので施設に伝えた。</p> <p>施設回答：そうですね、良かったです。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>時間がある時は日本茶をお出ししたりします。介護士発案で皆さんにおいしく水分を取ってもらう為ジュース+牛乳+ゼリー（ジュースはアップル、ブドウ、ミカン）等あるもので作っているとの事でした。美味しそうに皆さん完飲でした。</p> |

(2) トイレ

| | |
|-------|---|
| 施設の取組 | <p>職員が体温、血圧を測定しているが、その記録をipadに入力している（手書き文書はない）。</p> <p>また、トイレ介助時には、インカムを用いて援助を求める時、様々な省略化、効率化の工夫がされている。</p> <p>施設回答：昨年導入し、現在習熟中の段階。基本的には、利用者と接する時間を出来るだけ増やしていきたいとの思い。</p> |
|-------|---|

(3) 風呂

| | |
|-----------|---|
| 介護相談員の気づき | <p>お風呂から上がって来た利用者に男性職員が声をかけながらドライヤーで髪を乾かしてくつ下をはかせる時に先まで足を入れやすい様広げていてねいにはかせていました。やさしさが感じられた。</p> |
|-----------|---|

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|--|
| | 施設回答：足がむくんでいる方が多いので気をつけているのだと思います。 |
| 介護相談員の気づき | お風呂上がりの利用者さん ドライヤー後やや髪が湿っている。利用者さんは少し湿っているけど、このままで良いと話される。数名同じ様な方がいました。館内の暖房はしっかりきいていて寒くはありませんでした。 |

(4) 部屋等施設内の環境

| | |
|-----------|---|
| 施設の取組 | 各フロアにはドアが設置され、その前には消毒液が置かれ、入室時の消毒の徹底がなされていた。エレベーターの内外にも消毒液が設置され、我々も消毒を徹底するよう指導があった。また、感染予防のために各フロア勤務する職員さんを固定している。11時20分になると、換気するよう放送があり、昼食のメニューも放送されていた。とても聞きやすく気持ちのいい呼びかけの放送だった。 |
| 介護相談員の気づき | 職員に案内されて以前は入ったことのない部屋に入ると、2列に並べた長テーブルのまんなかにアクリル板を立てて、対面で面談が出来るように設置されていた。 施設回答：コロナ禍になってから空き部屋をリフォームして面会室を作りました。利用者さんをお連れして、リモートで面会をする等工夫してきました。新型コロナウイルス感染症が5類に移行してからは、対面での面談も実施しています。 |
| 介護相談員の気づき | 2階の4人部屋は今までカーテンの仕切りでしたが、カーテンの代わりに木造で回りを囲み個室のようになり過ごしやすそうです。入口にドアがあり周りからも見られないし入所者の方は「うるさくないし、うれしいです」との事でした。 |
| 施設の取組 | ユニットの壁に今日の日付、曜日、六曜、天気、当番表がA4サイズの大きさとクリアファイルに入れて留めてあり、中身を入れ替えられるようになっている。当番表は利用者さんで輪番制とのこと。 |
| 施設の取組 | 施設中を見回っていると、年間で行っていたレクリエーション、行事等の写真が紙飾り等と一緒に沢山掲示してある。以前訪問していた利用者の状態と現在の様子等の変化を感じる事もできた。 |
| 介護相談員の気づき | 職員さんにとっては室温は高めなのかなと思いましたが、入所者さんに合わせた空調で、皆様にうかがっても「暖かくて気持ちよく過ごしているよ」との事でした。 |
| 利用者の要望 | 3Fの方、席がテレビから遠いので良く聞こえないので、画面に字幕の表示が欲しい。 施設回答：いつも字幕がでるようにしておりますが、後ほど確認します。 |
| 介護相談員の気づき | まさに3年振りの訪問で久しぶりにお会いして元気の方、ベッドでの生活を余儀なく過ごされている方など月日の経過を思われます。部屋は明るく清潔なのは変わらず職員さんの気遣いを感じます。 |

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|--|
| 介護相談員の気づき | Sさんの居室はきちんと整理されている。また額に入ったご主人の写真のことを尋ねると、さらに引き出しから昔のご夫婦の写真を取り出し、私たちに当時のことを嬉しそうに話される。自分は周囲の方とは年齢が離れているので必要なこと以外話ほしませんが特に寂しいこともない、とおっしゃるが、話相手がいれば楽しいだろうと感じた。 |
| 利用者の要望 | 3階ショートステイTさん（男性）に声がけしたところ、前の施設では机に名前が添付しており自分がどこに座ればよいかすぐわかったが、ここは名前が添付していないので自分の席がわからないと言っていたことを施設に伝えた。 施設回答：ショートステイ棟なので入れ替わりが激しく名前は添付していないとの回答があった。 |
| 介護相談員の気づき | 2階のエレベーター横にイベントの荷物が多く避難の時は危険を感じた。施設へ伝え次回回答を待つこととする。 |
| 利用者の相談 | 2階Mさん（女性）が眠そうな顔をしていたのでどうしたのか伺ったところ、4人部屋で同室の2人の「いびき」がひどくて眠れないと言っていたことを施設に伝える。 施設回答：状況を見てMさんの健康状態に影響がでたら部屋の移動も考えます。 |
| 介護相談員の気づき | 椅子に座っている利用者を目線でお話をしていたら、テーブル下の床が埃等で汚いことに気づく。衛生面で問題がある。 施設回答：基本的には、午後に清掃している。食事の際の、食べかす等で汚くなるので注意する。 |
| 利用者の要望 | 2階の男性、自分は2階で生活しているが、2階の職員数が7人、3階は16人と人数が違う。同じ金額で入所しているのにおかしい。行き届かないところもあるのに何で均等にできないのかとの疑問を介護相談員に話してきたので施設に橋渡しをした。 施設回答：3階は未経験者が多くベテランがヘルプに入ることが多いので、職員数を多くして対応しています。 |
| 介護相談員の気づき | ユニットのドア入り口に部屋番号と名前、その下にご本人の素敵な写真が貼ってあります。ご家族の来訪者にも良くわかるので、うれしいです。 |

(5) レクリエーション

| | |
|-------|---|
| 施設の取組 | 10月17日（火）に施設の運動会を予定しているとのこと。その日に向けて、フロアで玉入れの練習をしました。12人が練習に参加され、笑顔で時折声もでるなど楽しそうでした。輪になってお互いの顔が見えることにより気持ちがつながるのではないかと感じました。職員さんのリードもよく、声のかけかたも場を和ませているようでした。当日は内部の人達のみで実施されるようです。 |
|-------|---|

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|---|
| 施設の取組 | コロナで外部との接触が出来ない中、施設内でのイベントは縮小して家族不参加の中、出来るだけ行なったとのこと。出前食事会、鉢植え、敬老会、運動会、夏祭り、クリスマス会等、利用者様が楽しみにしている行事は安全に充分配慮しながら実施してきたとのことでした。利用者様が以前と変わらず穏やかに過ごされている様子を見てスタッフの想いが伝わっているのだと思った。 |
| 介護相談員の気づき | 明日3日は節分。壁には折り紙で折った鬼がたくさん飾ってあり季節が感じられます。お昼のメニューも太巻といなり寿し、お煮しめ等、節分の特別メニューでおやつも鬼まんじゅうです。職員さんの心遣いが嬉しいです。 |
| 施設の取組 | 各ユニットに節分飾りが綺麗に施されている。りんごユニットで利用者さんに節分について尋ねていると職員さんがタブレットの写真を見せてくださる。2月6日に行事を行ったそうで、机の上の大きな模造紙に描かれた赤鬼の顔に豆替わりのお手玉を投げるゲーム等を楽しまれたそう。真剣なお顔の利用者さん、笑顔で楽しそうな利用者さんが印象的だ。管理栄養士さんに節分の献立を伺う。「手作り恵方巻とおいなりさんとおみれ汁。恵方巻は普通食の方は海苔を使い、その他の方は海苔を青のりに変えて食べやすくしました。おいなりさんが利用者さんには特に喜んでいただけたようです。豆の代わりにたまごボーロを食べて頂きました。」 |
| 施設の取組 | 感染症対策をしながらの毎月の行事等、現在はどうのことを行っているのかをお聞きする。 施設回答：各フロアでは毎月お誕生会を行ったり、季節の行事食を提供しています。またお天気の良い日はその日の利用者さんの体調を考慮しながら駐車場にある梅や桜の木を見ながらお散歩や外でのランチを楽しんでもらっています。 |

5. リハビリ

| | |
|-----------|---|
| 利用者の要望 | 体を動かしたいがその機会がない。少し歩こうとして歩いたりするが、壁にぶつかってしまう。目が悪くて手術予定で、廊下の茶色い色が見づらくて歩きにくい。 施設回答：分かりました。対応します。 |
| 施設の取組 | 3階フロアでスタッフさんの一人が嚙下体操を行っていた。とても通る声で話しかける様にして殆どの利用者さんがそれに合わせて声を出したり、足を動かしたりして活気に満ちていた。その旨施設に伝えた。 |
| 介護相談員の橋渡し | Iさんは右麻痺。職員から「トイレは一人で行きなさい」と言われたので、3カ月日曜日以外毎日リハをして、車椅子を足で漕いで、トイレで排出できるようになったと嬉しそう。3カ月を過ぎると、リハは週に2~3回になると他の人が言っていたので、今後どうするか息子と相談していると言われたので、3か月以降について職員に確認をする旨伝える。 |

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|---|
| | <p>施設回答：3カ月以降、個人リハは週2～3回になりますが、1階の機械を使ったリハビリは行うことができます。半身麻痺の場合は、壁にもたれながら、衣服の着脱を行えるように、個別リハでお教えしています。家で大変にならないように、トイレを1人でできるようリハビリを組み立てています。</p> |
| 利用者の要望 | <p>片マヒ、車椅子使用のUさん。入所1年位だが、1階でのリハビリが出来ないのが不満。早くリハビリをやって家に帰りたい。</p> <p>施設回答：コロナ対策の為、フロア間の移動は控えています。理学療法士が居室に出向く場合もあります。</p> |
| 利用者の要望 | <p>口腔体操のとき、指導する職員がマスクをつけたままの説明なのでお手本がわからず困ります。</p> <p>施設回答：参加している方に良く理解していただけるように伝えます。</p> |
| 施設の取組 | <p>昼食前にはたっぷり時間をかけ体操が行われた。ビデオで「青い山脈」が流れると数名がテレビの方に向かって立ち上がり、また車椅子使用の方の中には場所を移動する方も。次は「東京のバスガール」。続いて「うめぼし体操」口腔体操、最後にラジオ体操第一、第二が。体格のいい男性職員がリビング中央で声を出して体操し、傍らに立つ男性職員も楽しそうに体操をする。その姿を見て利用者さんも頑張っている。この様子を相談員さんに伝える。</p> <p>施設回答：職員が一生懸命やってくれるのは良いことですが、ともすると熱が入りすぎることもあるのでほどほどにやってほしいと思います。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>1階で複数の職員がリードしながらラジオ体操や介護体操をやっていて、できる人は全員参加し、一体感がありとても良い雰囲気であった。2階はどうだろうと行って見たところ、リードの職員が当初おらず向きもばらばらで、ほとんど参加していなかった。途中から一人リードの職員が前に出ていたが、仕事をしながらで、一体感もなく、テレビもついたままで音も分散してしまっていた。</p> <p>施設回答：その時の職員により対応が違ってしまっているのが現状です。体操する時はテレビを切って、皆で体操をすることがマニュアルになってはいます。</p> |
| 施設の取組 | <p>施設の歩行車を使っているMさんから「家にも同じ型の歩行車があるの。職員が同じものを使った方が、リハ効果があるというので同じものを揃えたの」と教えて頂きました。施設も同様の回答でした。</p> |

6. 職員

| | |
|--------|--|
| 利用者の相談 | <p>職員は男性、女性問わず、いつも優しく接してくれます。感謝しています。ただ、何か用事を頼む時は自分一人ではできないから頼むのに「自分でやらないと駄目よ」と言われてしまうのは残念に思います。前向きになる声掛けが欲しいです。</p> |
|--------|--|

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|--|
| | 施設回答：わかりました。確認してみます。 |
| 利用者の話 | 2階Mさん（女性）に4年振りに再会しました。Mさんも相談員の事を覚えていました。何か気になることを伺ったところ、職員が入所者の対応に対して差別しているのが気になるとのこと。入所者それぞれの能力に差があるので対応も違うことを説明すると本人も納得しました。 施設回答：Mさんは気が強い性格で、思っていることを言われる方です。 |
| 施設の取組 | 訪問時、掃除をしている職員さんを何人もお見かけした。廊下の壁までピカピカでとても気持ち良い。利用者さんが不在の部屋はすべて消灯、入口ドアの開放など徹底されている。ユニットの居室入口に貼られている利用者さんのお名前が、和紙に毛筆で書かれている。季節に合った装飾がされていて、秋らしい雰囲気を感じられる。 施設回答：職員も得意なことがそれぞれあるので、それを活かしてくれています。 |
| 介護相談員の気づき | リビングにいらっしゃる利用者さん、ユニット職員さんに挨拶をしながら様子を見せていただく。全てのユニットリビング中央には天窓があり明るく、ハロウィン飾りが優しく揺れている。職員さんはお忙しいはずだがそれを感じさせず、どのユニットも利用者さんとのゆったりとした時間が流れている。あるユニットでの昼食前、2人の職員さんが利用者さん2名に1人ずつの対応で水分、栄養補助食品の介助をされていた。それぞれの利用者さんに寄り添った丁寧な対応をされながら、同時に利用者さんへの介助のコツ等を職員さん同士で会話されていたが、声のトーン、雰囲気が自然で利用者さんも安心して食されているご様子だった。その間も他の利用者さんに対しての目配り気配りをされているのが伝わってきた。 |
| 介護相談員の気づき | 話をしていたら、いきなり職員さんが荷物を確認するといって持って行った。利用者さんの了解を得る感じでもなく、いきなり持って行ったので違和感があり聞いてみた。今日帰るので荷物を確認しているとのこと。本人はあまり話せないが、状況を理解できないわけではなかったなので、嫌な思いをしないのかと気になった。 施設回答：以前はよく、利用者がどう感じるかを検討する話し合いなどを行っていた。最近は行っていないので、また話をするようにしたいと思う。 |
| 介護相談員の気づき | 介助を行っていました。昼食前にスタッフが利用者の所をまわり、薬の説明を丁寧に言い、服薬の介助を行っていた。認知もあるが、日付等、一緒に確認し利用者がすべての薬を飲み終わるまで離れず介助されていた。 |
| 介護相談員の気づき | インカム運用でフロアは一段と静かな状態の中、ひとときわ明るい声が響いていました。看護師Yさんが血圧測定や軽い処置をしながらテーブルを回っている際、体調を聞きながら色々なお話をされていました。行く先々のテーブルでは利用者さんの笑顔が |

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|---|
| | <p>有りました。</p> <p>施設回答：Yさんは常勤では有りませんが、とても長く勤続しています。本当によく利用者さんに声掛けをしてくれていて、笑顔が絶えません。また、とても良く気付かれる方で安心してお任せしています。とても貴重な人材です。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>男性の職員さんが入居者1人1人の気持ちや感情を受けとり気に入った言葉をかけやる気を起こさせている。歌が好きな方にはスマホで音楽を流して歌っている方もいます。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>廊下で熱心にスタッフへ話をしている方がいました。何かを訴えているようです。しっかりスタッフが話を聞いています。「聞いてくれて嬉しい」この場面を見かけ、施設スタッフの対応の良さを感じました。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>トイレを清掃している職員にご挨拶したところ「市役所から来ている方達ですね。ポスターも見ています。以前から知っていますよ。」と介護相談員の事を認識されていました。腰をかがめてトイレの床面の汚れをヘラで丁寧に除去されていたので「大変ですね。」と声をかけると「(利用者さんの)皆さんがいつもきれいに使ってくれるので助かっているんですよ。」と笑顔が返ってきました。</p> |

7. その他

| | |
|--------|--|
| 利用者の要望 | <p>3階の女性、車いすに座っていると腰が弱いので同じ姿勢は良くない。昼食後には部屋に連れて行ってもらいベッドに横になりたいが、おやつの時まで連れて行ってもらえない時がある。わざと来ないのではなく、スタッフが足りないので我慢して声掛けをしないでいると話されていたので施設に伝えた。</p> <p>施設回答：そうですか、スタッフの事まで気を遣ってもらい申し訳ないです。なるべく食後に速やかに部屋に行けるようにしていきます。</p> |
| 利用者の相談 | <p>Tさん、職員にはいつも良くしてもらっています。職員を名前呼びたいと思い、常にノートに書き留めて覚えるようにしているが、思い出せずすぐ言えないのが残念です。</p> <p>施設回答：コロナウイルス感染症の関係で職員のユニット間での異動も多々あったのでご迷惑をかけたかも知れません。併せて同じユニットに長くいると職員と利用者さんお互いに慣れが生じるのでそれを防ぐために異動を行うこともあります。</p> |
| 利用者の相談 | <p>91歳女性利用者から長年愛読していた婦人公論を読んでいたら、何かよろしくないような空気だったので買うのをやめた。今は施設が用意している雑誌を読んでいる。</p> <p>施設回答：婦人公論を読んでもらって問題はない。詳しい状況がわからないが、周りの空気です本人がそのように思ってしまったかもしれない。</p> |

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

| | |
|------------------|--|
| <p>利用者の要望</p> | <p>テーブル席に1人、スマホを操作しているKさん。お声をかけると手を止め、話に応じてくださる。「やることがない時は、スマホをいじって家族と連絡をとったりしているの。周りにお話しできる人がいないので淋しい。水曜日にお話を聞いてくれる人が来るけど時間が短くあまり話せない。食事の時やフロアで過ごしている時に、たわいのない話ができる相手が欲しい。」Kさんの言葉を受けとめながらお話しし、後で担当者にお伝えする。</p> <p>施設回答：施設の方でもコミュニケーションを大切に、会話スタッフとして専属の職員が水・金曜日に利用者さんとお話ししています。Kさんのことは、フロアの方でもカンファレンスを実施して対応していきます。</p> |
| <p>介護相談員の気づき</p> | <p>食堂にて塗り絵やお絵描き等をして過ごしている利用者さんがおられました。作品を展示しているフロアもありました。食堂席の間隔がしっかりとられており、利用者さん同士で会話しており、以前に比べて落ち着いた雰囲気でした。テレビの台数も増えており、テレビが見られない席がないように配置されていました。利用者さんからはここは良い所との話がありました。</p> |
| <p>介護相談員の気づき</p> | <p>Nさん、洋服がとても汚れていました。洗濯はどのようになっているか尋ねてみました。</p> <p>施設回答：施設でも請け負っていますが、Nさんはご家族が対応されています。段々来訪回数が減ってきているので、替えが無くなってしまっているかも知れません。後ほど確認します。</p> |
| <p>介護相談員の気づき</p> | <p>17日は午後2時半より業者が来てパンの販売があるそうで、1人1~2個好きなパンが買えるそうです。皆さん楽しみに待っておられます。</p> |
| <p>施設の取組</p> | <p>2階ユニットには看護の実習生、1階ユニットには介護の実習生が数名いて、入所者さんとお話をされていた。</p> <p>施設回答：リビングで隣に座って時間を掛けてお話をすることが職員ではなかなかできないので、入所者さんにとっては良いと思います。受け入れをする体制を整えることが大変な面もありますが、今後も積極的に受け入れていく予定です。</p> |
| <p>施設の取組</p> | <p>2Fのテーブルの一部に、サイドをウレタンなどでカバーしている席がある。テーブルに「膝をぶつけないように」と貼り紙されているところもある。</p> <p>施設回答：利用者さんの怪我防止のため、また車椅子の肘置き先端が傷まないようにするためです。</p> |
| <p>利用者の要望</p> | <p>3階の80代女性Kさん。長期間入所しているが近年3階の女性入所者2名から無視され、また常に監視されているようで神経が休まらないので、この方々を2階に移すことはできないものか。以前この2名のうちの一人と同室で、朝挨拶をしても返事がないので、挨拶しましょう、と伝えたことが発端かもしれない。その後現在の個室に移ったが</p> |

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|---|
| | <p>関係は改善されていない。またもう一人の方 Gさんは始終私の動向を監視しているようで度々視線を感じる。家族には心配かけたくないのこの件は話していない、とのこと。Kさんは認知はほとんどない方、との情報を予め職員から聞いていたのでKさんの話をゆっくりお聞きし、施設に伝えることを約束する。</p> <p>施設回答：Kさんは車椅子利用ですがはつきりされているのでお気の毒ではありますが、性格的に他の方と合わない部分があると思われます。以前同様の事が他施設でもあったようで、フロアを別にしてもすべて解決するには至りません。</p> |
| 施設の取組 | <p>月2回、第2第4水曜日に開店。利用者さんから「いつも好きな髪型にきれいにしてくれるのでありがたい」とお話があった。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>3年前に訪問して久しぶりでお会いして懐かしお顔を拝見して月日の経過を感じました。職員の方々も明るく接しておられる様子も変わりなく清潔な環境もそのままです。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>どのユニットも皆さん穏やかに過ごされている印象が有りました。職員さんもバタバタせず仕事をこなしていました。</p> <p>施設回答：施設の方針を理解してくれながら働いて頂いているようです。定着もしてきており良い方向に行っていると思います。毎年このシーズンになるとイルミネーションを飾ります。手間の掛かる事ですが、職員も楽しみながら行っています。働き手が楽しい、穏やかな気持ちを持って入所者さんに接していれば、入所者さんにも伝わるのかも知れませんね。気づいて下さり有難うございます。</p> |
| 施設の対応 | <p>Mさんが今月末まで持つかどうかと言われています。ご家族は施設で看取ってほしいとの希望があり、普通の面会は制限がありますが、Mさんのご家族は1階の面会室で人数も回数も家族の希望通りにしているそうです。私達がロビーにいる時エレベーターを降りてきてご家族も来ていました。コロナの中素晴らしい対応だと思いました。</p> |
| 介護相談員の対応 | <p>3階Mさん(女性)のぬり絵が黒板一面に添付されていたので、筆談で「ぬり絵すばらしいですね」と伝えたら、本人はにこっとしていました。「少女」「果物」「お人形さん」など色鮮やかにぬられていました。</p> <p>施設回答：Mさんは言語障害の為、筆談で対応しています。</p> |
| 施設の対応 | <p>本館の4人部屋がカーテンから木材で仕切られ個室のようになり、入口もドアになり個人の権利も守られる様に思います。施設からも近頃利用者の権利意識が高まって来て、職員が洗濯物を届けると勝手に入って来たと言句もありましたが、近頃はこの部屋を家族に見てもらいたいととても喜んでいただいています。まだ面会は所定の場所でしか会えないので、来年の3月迄に本館全てが完成しますとの事です。</p> |

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|--|
| 施設の取組 | <p>食堂内に天井まで活かしたクリスマスの飾りつけがされている。入所者さんにお声掛けしたところ「素敵でしょ。専門の方がやってくれるのよ。邪魔になるから見ていただけなんだけど」とのこと。参加したような様子に感じられたため、「少しでもお手伝いできたら楽しそうですね」とお話すると、「そうね」とおっしゃる方が何名かいらっしやった。</p> <p>施設回答：その旨お伝えすると「そうですよね。現場に伝えてみます」とのこと。</p> |
| 施設の取組 | <p>本日2階で活動しました。2階の食堂・機能訓練室において四方の壁面にクリスマス飾りがきれいに飾られていましたので、皆さんに感想を伺ったところ、「楽しい気分になる」との言葉が多かったです。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>本日訪問時担当者より3階でコロナ陽性者が1名出たので2階フロアのみでの活動依頼あり。その為ゆっくり各テーブルを廻り声かけしていたら後方のテーブルから目線を感じ近寄って声掛けしたら、最初は嬉しそうにニコニコされていたが突然涙を流されたので驚いた。会話ができない方で声掛けに始終満面の笑みで頷いてくれた。この階のフロアの方は認知症の方が多く殆ど誰とも会話する事なく過ごして居る様で、私達の声掛けが嬉しいと感じてくれたのではと思いその旨施設に伝えた</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>リングユニットのMさんのお部屋に伺ったところ、「体位交換表」が壁に貼ってあった。決められた時間にどのような体位交換を行うのか、その場にいながら一目でわかるようになっていた。</p> |
| 利用者の要望 | <p>落花生ユニットのIさん：いつも同じような塗り絵で飽きる。犬や猫の可愛い塗り絵をやりたい。用意して欲しい。</p> <p>施設に伝える。</p> <p>施設回答：わかりました。犬や猫ですよ。好みがはっきりしており、気に入らないものはやらない方です。探してみます。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>3階のエレベーターホールのテーブルの上に、かわいいクリスマスツリーやサンタさんがたくさん飾ってあります。座って雑談等する時にとってもかわいく心が和みます。</p> |
| 利用者の要望 | <p>両手にしびれがあるので指先で軽くテーブルを叩いたりして絶えず動かすようにしています。ビタミン不足なので野菜ジュースで補っているが、毎朝出る時と出ない時があるのはなぜか？理由を知りたい。</p> <p>施設回答：ご家族対応が難しいので職員が買ってきてお出ししています。なので在庫を確認しないで買い忘れてしまい、ご迷惑をかけてしまっているのかも知れません。確認してみます。</p> |

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

| | |
|------------------|---|
| <p>介護相談員の気づき</p> | <p>男性利用者2名肩から背中にかけてフケが落ちている。1人は年齢若めで髪量多く長めで整えられていない。着ている服が黒色で大量に落ちているフケが目立つ。髪の毛のカットについて利用者へ尋ねると、カットを希望しても空きがないといわれたとの返答があり、施設へ確認する。</p> <p>施設回答：理美容は、火・金に実施。要望があれば空きあればカット可能。本人から要望なく髪の毛が伸びている時は職員が本人や家族へカットの声掛けをしている。フケについて、シャンプーは皆同じ物を使用。職員へ確認する。</p> |
| <p>介護相談員の対応</p> | <p>3FユニットのTさん。ご挨拶するなり、甲高い声で「上の人の対応が酷いの」と訴え始める。他の入所者がうんざりした顔でこちらを見ているので、職員に確認する。</p> <p>施設対応：Tさんは耳が遠いので、職員は筆談でお話をお聞きしています。ある程度お話されると、だんだんと穏やかになってくるので気にせずお話をお聞きください。お願いします。</p> <p>相談員対応：周りの方が嫌がっておられるので、次回からはお部屋に移動しますね。今回お話を伺えて良かったです。</p> |
| <p>施設の取組</p> | <p>Wさん（男性）声をかけてすぐに、今日は散歩に出かけた。少し寒かったけど空は晴れて、外に出られてうれしかったと話をされました。また、娘さんが面会に来た時は3階に入所している奥様の所へ連れていってもらえるとのこと、そちらも楽しみだそうです。</p> <p>施設回答：リハビリの一環だと思います。</p> |
| <p>施設の取組</p> | <p>本日は3階から訪問するが、久しぶりのため職員の方が一緒に上がりフロアの席の説明をして下さった。</p> <p>職員ルームから1番近くで見やすい所に介助の必要な方を、介護度の高い順に席を配置しています。入口近くの右半分は車イスで寝たきりの方が多く、左側の遠い方には自立してお話しもしっかりとされる方が座っています。</p> |
| <p>施設の取組</p> | <p>Sさんから洋服のレンタルを使っていると聞き、施設に確認する。</p> <p>施設回答：レンタルは3種類あり、日用品+洋服のセットもあります。家族が洗濯物を取りに来られる必要がなく好評です。入所の時にご説明をしています。</p> |
| <p>利用者の要望</p> | <p>3階の女性、以前いた施設では皆で歌を歌っていた。知っている歌を一緒に歌うのは良いのではないかとこの要望があったので施設に伝えた。</p> <p>施設回答：そうですね。歌を歌うのも良いかもしれませんが、すぐにはできないかもしれませんので検討していきます。</p> |
| <p>介護相談員の気づき</p> | <p>2階の廊下を徘徊されていたKさん（女性）。どうされましたかと尋ねたら自分の部屋が分からなくなったとのこと。部屋の名札はタッチパネル式になっており近づくと触れないと表示されない。各部屋の数名には「誰々さんの部屋はここです」と記入された貼</p> |

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|---|
| | <p>り紙があったので施設に K さんの対応もお願いした。</p> <p>施設回答：次回確認します。</p> |
| 利用者の要望 | <p>演歌をかけてほしい。五木ひろしが好き。知っている歌なら口ずさむ事ができると数人より。</p> <p>施設回答：そうですね。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>3階のフロアにお正月飾りや書が飾ってあります。賀正、迎春等とてもお正月気分が盛り上がります。</p> |
| 介護相談員の対応 | <p>最近ショートステイから入所になったという K さん。ショートステイの時は話し相手がいたが、ユニットが変わったため今は話し相手がいないとのことで、リビングで新聞紙を折ってゴミ箱を沢山作っていらっしゃった。時間が沢山あるから、暇つぶしにやっているとのこと。「お話ができる方が身近にいるといいですね」とお声掛けしたところ、「それはそれで気疲れするから…」とおっしゃられる。ご自宅にいた時は猫がいて退屈しなかったとのこと。</p> <p>施設回答：ペットとの面会についてお聞きしたところ、ご家族がペットを連れていらっしゃって玄関の外で会っている方もいらっしゃる、とのこと。</p> |
| 施設の取組 | <p>①初日の出を拝む：利用者さんに屋上で初日の出を見ましようと案内し、希望者 10 名余りで、初日の出を拝んだ。寒いから辞退される方もあったが、よく晴れていたため、清々しい日の出を見ることが出来た。</p> <p>②初詣：施設内に紅白幕を張って模擬神社を作り、鳥居を作り、鈴を鳴らせるようにし、おみくじも置いた。利用者さんにお参りしてもらい、デイサービスに通所の方もお参りした。</p> |
| 利用者の要望 | <p>コロナ禍になる前はよく建物周辺を散歩していた。今は室内ばかりにいるので、疲れるしお腹もすかない。早く散歩に行きたいと T さん。</p> <p>施設回答：今はまだ無理です。</p> |
| 施設の取組 | <p>1月も下旬に入り、ユニットごとに節分飾りがあちらこちらに施されている。あるユニットではそれぞれの居室入口に4色の折り紙で作られた福だるまが飾られ季節を感じることができるとともに、自分の福だるまの色は？と楽しめるように工夫されていた。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>T さん お部屋で「皇室歌会始」を観ていましたが、相談員の訪問を知りリビングに出てきてくださいました。声が出にくく職員さんと呼ぶのは大変だけど、よく気付いてくれるので助かっていると仰っていました。最近はNHKで手話を勉強されているようで、単語を披露してくださいました。</p> <p>施設回答：気づいていけて良かったです。今、下の義歯が無いので喋り辛くなっている</p> |

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|--|
| | <p>のだと思います。食事も刻み食を提供しています。</p> |
| 介護相談員の気づき | <p>2FのKさん。袋から何度も写真を出したり入れたりされている。見ると、枠が壊れ、ガラス板もなくなり、段ボールの裏打ちもサイズがあっていない。ご主人と旅行先で写された思い出の写真のようなので、補修してさしあげられないでしょうか？</p> <p>施設回答：早速見てみます。</p> |
| 利用者の相談 | <p>以前ご夫婦でそば店を経営していたという話し好きの男性Iさん。4人の息子さんはそれぞれ独立しているが、唯一気にかかるのは自宅で独居の奥さんの事だと何度もおっしゃる。家に戻りたいわけではないが、80代の妻がどうしているか心配、とのこと。</p> <p>施設回答：実はIさんの奥さまもこの施設の別の階に入所しています。ご夫婦とも認知症で、時折面会をしていただいてもその記憶は皆無です。それで面会の際は奥様が自宅から会いに来てくれた、とご主人にはお伝えしています。</p> |
| 介護相談員の対応 | <p>2階ユニットのMさんについて、職員から「車椅子から立ち上がろうとして危ない。先日も倒れて肩を打ったが、それを職員に虐待されたと訴えている」とお聞きする。Mさんにお声を掛けても「今は話をしたい気分じゃない」と断り、車椅子から立ち上がり、引っ張って部屋に戻ろうとしている。危ないので職員に繋ぐ。施設の相談員にも「立って歩いていましたが車椅子は必要ですか？」とお聞きした。</p> <p>施設回答：長い距離は歩けないです。車椅子については検討段階です。</p> |
| 介護相談員の対応 | <p>車椅子を横に置いて、テーブルの前の椅子に腰かけていらっしゃったMさんにお話を伺った。「車椅子より椅子に座っているほうが楽なので、いつもそうしている」とのこと。「移るのは大変だけど…」とおっしゃられる。職員さんが手を貸してくださるそうだが、「近くに誰もいないときは？」とお聞きしたところ。「お願いするのは気が引けるわね」とのこと。</p> <p>施設回答：「遠慮しないで」ということはお伝えしているのですが。そんな風に感じられることがないように普段からお話しし、声をお掛けするようにしないといけないですね、とのこと。</p> |
| 介護相談員の対応 | <p>入所者の中には強度の難聴の方が複数おられます。その人との対話をするために、相談員は小型のホワイトボードを使いお聞きしたいことをボードに書きお見せしました。それに対しはっきりと言葉を返してもらえました。難聴の方との対話では簡単な補助具を使うなどの工夫により行えることがわかりました。</p> |
| 介護相談員の対応 | <p>103歳のNさんは最初、ちょっと迷惑そうに話しづらそうだったが、自ら大正10年生まれと話されて福島生まれで、その後の生い立ちを色々話してくれて、別れ際には、忙しいのにこんな年寄りと話してくれてありがとう、とお礼を言われた。その間とても103歳とは思えないししっかりした口調で嬉しそうに会話されていた。その旨施設に伝</p> |

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

| | |
|-----------|---|
| | えた。 |
| 利用者の相談 | よくイライラしてしまうと。でも自分で感情をコントロールできないと話して下さる。笑顔で周りの利用者、職員の文句を言っていました。言いたい事を言うとスッキリすると。がまんできないからと話してました。楽しみは美味しい物を食べる事。野菜が好き。甘いもの好きとおっしゃっていました。 |
| 介護相談員の対応 | ゆかりのTさんいつも待っていて下さいます。今日も待っていて下さっていました。別に何という話しではないのですが、色々昔のお話を伺い思い出話に花が咲きました。時代劇が大好きでいつも部屋では地上波テレビやBSを見ている、桃太郎侍や水戸黄門、座頭市をずーっと見ていると、とても楽しそうに話して頂きました。 |
| 介護相談員の気づき | Sさん、昼食前のひととき、自分史を愛おしそうに眺めていました。(写真、ご自分で詠まれた短歌、俳句、手作り作品、作品の製図等が掲載されています。) 施設回答:Sさんは今まで色々な病気をされて現在に至ります。ご家族がSさんの思い出を形に残したいとの思いで製本したそうです。 |
| 介護相談員の気づき | 自分で車いす操作をされる利用者さんの車いすに食べかすや埃がたまっていました。また、食堂席にいる時ブレーキを止めていなかった利用者さんがいたので施設へ伝えました。施設回答:車いすは職員が気づいたら随時掃除しています。業者による定期清掃は行っていません。 |
| 介護相談員の気づき | 自室でベッドから車いすに移乗する際に転倒し、顔と左肩を負傷された女性。別の階ではトイレに行ったとき車いすの車輪に足が絡まり転倒。顔面を負傷された女性がおられました。割合お元気で車いすでの自走ができる方に潜むリスクなのかもしれないと感じました。 |
| 施設の取組 | 職員の方が施設での取り組みを話してくださった。月1回介護職員、栄養士、ケアマネジャー等で話し合いを設けている。例えば食事量が少なくたんぱく質の足りない利用者には家族に連絡して補助食品で補っているとのこと。 |
| 介護相談員の気づき | 廊下のソファに座っていたAさん(女性)は自宅の2世帯住宅の1階でご主人とで暮らしていたが、息子さんにこの施設に連れて来られたとの事。早く家に帰って普通に暮らしたいと話された。丁度その前をご主人が通りかかり紹介された。ご主人は少し足を引きずる様に歩行されていたが、お二人共普通に見えた。その旨施設に伝えた。施設回答:奥様が精神的に不安定で、ご主人様が最近股関節の手術をされており、二人での生活が難しくなった為ショートステイを利用されていますとの事です。 |

第2章 令和5年度介護相談員活動実績について

| | |
|------------------|---|
| <p>施設の取組</p> | <p>年2回防災訓練をしています。今回は夜勤のみの夜を想定して実施しました。災害時、限られた人、設備等だけでどう対処するかは大きな課題です。非常電源無し、ストレッチャー等の移動備品も少ない中、有るものでの工夫・活用は必須です。また、職員自身が慌てない様、スロープ活用も始めました。夜勤のみで100名を移動、整列・確認取るまで13分掛かりました。地域柄長期的に閉ざされるリスクは少ないと思いますが何が起こるか分かりません。</p> |
| <p>利用者の要望</p> | <p>別のMユニットで5人の女性利用者さんと話していると「女性は買い物に行きたいけど行けない。以前は衣料品店が1階に来てくれていたけど今は来ないのよ」と話される。職員さんから「コロナもあるけれど、それ以前もあまり利用されなかったから」とお話がある。パン屋さんは来ているようだったが注文書を出し配達される方式の為『その場で選べる買い物』というご要望には沿わないので利用者さんの思いを施設に伝える。 施設回答：買い物したいですね。以前は近くのお店に買い物に行く機会もあったのですが今はそれも難しくなっています。</p> |
| <p>介護相談員の気づき</p> | <p>今まで良い時も悪い時もあったが、いつも前向きに過ごしてきたので一切後悔していない。スキーや登山を楽しんできたので、今でもやりたい気持ちです。と普通の車椅子使用の明るいIさん。 施設回答：1年前はリクライニング車椅子を使っていたが、前向きな気持ちが回復へとつながっていったのでしょうか。</p> |
| <p>介護相談員の気づき</p> | <p>塗り絵をしながら皆さんの様子を見ている。危なそうな動き等があれば、大声で職員さんと呼んでいる。少しでもお役にたっていればと思うが。フロア全体が見渡せる場所に座っているGさん。 施設回答：頭がクリアな方です。とっても助かっています。</p> |

第3章 終わりに

第3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、途中3年6か月の活動休止期間があったものの、令和5年度末で20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、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45施設で22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」という声や、「外部の目線が入ることによって施設サービスの向上に繋げていきたい」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。

介護相談員は、熱意を持って活動していますが、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や、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。

令和5年度は、活動再開後間もないことから施設職員と介護相談員による合同意見交換会は開催されませんでした。今後とも日々の地道な活動だけでなく、「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。

本事業は介護施設の利用者やその家族、介護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 4 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いうる事務局を確保できるかどうか

2.管内のサービス事業者に事業の趣旨の理解を求めた上で、より多くの事業者から派遣の希望を受けることができるかどうか

といった点が重要である。

市町村において、本事業を実施するに当たっては、こうした点に留意して、住民参加型の取り組みとなるような環境づくりを進める必要がある。

(2) 本事業の実施に当たっては、介護相談員の養成等を担う都道府県と連携を図り、実施すること。

船橋市介護相談員派遣事業実施要綱

(目的)

第1条 本市は、介護サービス事業所（（介護保険法（平成9年法律第123号）以下、「法」という。）第8条第20項に規定する認知症対応型共同生活介護、同条22項に規定する地域密着型介護老人福祉施設又は同条27項に規定する介護老人福祉施設、同条28項に規定する介護老人保健施設、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委嘱を行い、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。

(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。

第5章 参考資料

(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。

(解嘱)

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、これを解嘱することができる。

- (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。

第5章 参考資料

(相談員の派遣)

第10条 市長は、事業所から相談員派遣を申請された場合には、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、介護相談員派遣申請書(第5号様式)を市長に提出するものとする。

3 市長は、前項の申請があつた場合は、介護相談員派遣可否決定通知書(第6号様式)により、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。)を健康福祉局高齢者福祉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、解嘱、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。
- (4) 事務局・相談員・事業所との合同意見交換会の開催。

第5章 参考資料

- (5) 相談の内容に応じて、相談員、担当者等並びに利用者等との調整を図ること。
- (6) 相談員活動にかかる年度版の実績報告書の作成。
- (7) その他、本事業実施につき必要と認められること。

(補 則)

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

附 則

この要綱は、平成15年6月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成16年10月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成17年7月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成18年4月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成18年8月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成19年1月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成24年4月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成25年4月1日より施行する。

附 則

この要綱は、平成27年10月1日より施行する。

附 則

この要綱は、令和元年5月1日より施行する。

附 則

この要綱は、令和2年10月1日より施行する。

附 則

この要綱は、令和5年4月1日より施行する。

令和5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 高齢者福祉部 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