

平成30年度松江市介護相談員派遣事業報告書

令和元年6月

松江市健康部健康政策課
(松江市介護相談員派遣事業事務局)

目 次

	ページ
1. 目的及び概要・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2. 事業実施状況及び推移（平成 24 年度～）	2
3. 介護相談員について・・・・・・・・・・・・	3
4. 平成 30 年度松江市介護相談員連絡会議及び研修実施状況.....	5
5. 介護相談員派遣先施設一覧（地域密着型サービス提供事業所）・	8
6. 平成 30 年度受入事業所アンケート結果・・・・・・・・	1 2
7. 平成 30 年度介護相談員報告状況・・・・・・・・	1 8
8. 平成 30 年度介護相談員活動実績について・・・・・・・・	1 9

1. 目的と概要

平成 12 年度の介護保険制度の施行に併せ、国において、介護サービスの質的向上を図るための施策として介護相談員派遣等事業が創設されました。

松江市においても平成 12 年 11 月より、介護サービス提供事業所へ利用者の相談等に応じる介護相談員を派遣し、両者の調整を行うことにより、利用者の疑問、不満及び不安の解消と、派遣を受けた事業所におけるサービスの質的な向上を図ることを目的として、松江市介護相談員派遣事業を開始しました。これまでに、特別養護老人ホーム・介護老人保健施設等、様々な介護サービスの提供の場に介護相談員を派遣しています。

近年では、松江市高齢者福祉計画・介護保険事業計画（第 6 期）（計画期間：平成 27～29 年度）において、「高齢者の住まいと介護サービスの充実強化」の基本方針に沿い、派遣施設数を充実させることとし、原則 1 施設 2 年間の派遣を実施してきました。第 7 期事業計画（計画期間：平成 30～32 年度）においても、引き続きこの方針により実施していきます。

2. 事業実施状況及び推移（平成 24 年度～）

	第 5 期事業計画進捗状況			第 6 期事業計画進捗状況			第 7 期事業計画進捗状況
	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
【 指 標 】 延べ派遣施設数 (第 5 期策定時基準)	51 施設	59 施設	71 施設	79 施設	82 施設	89 施設	94 施設
派遣施設数	24 施設	23 施設	21 施設	21 施設	14 施設	13 施設	11 施設
うち、地域密着型	24 施設	23 施設	21 施設	21 施設	14 施設	13 施設	7 施設
下段：延べ数	25 施設	33 施設	45 施設	53 施設	56 施設	63 施設	68 施設
上段：新規施設数	12 施設	8 施設	12 施設	8 施設	3 施設	7 施設	5 施設
中段：前年度終了施設数	27 施設	9 施設	14 施設	8 施設	10 施設	6 施設	7 施設
下段：(差引)	(-15)	(-1)	(-2)	(±0)	(-7)	(+1)	(-2)
介護相談員数※1	24 人	24 人	22 人	21 名	15 人	14 人	12 人
月訪問回数	原則 2 回	原則 2 回	原則 2 回	原則 2 回	原則 2 回	原則 2 回	原則 2 回
延べ派遣介護相談員数	904 人	873 人	885 人	962 人	592 人	523 人	458 人
延べ面談者数※2	—	5,480 人	6,473 人	6,635 人	3,833 人	3,300 人	2,636 人

※1 3 月 31 日時点での人数

※2 平成 25 年度より集計

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。

事業活動に熱意があり、市の実施する養成研修（厚生労働省が委託実施する養成研修に準じたもの）を修了した方を、市が介護相談員に委嘱しています。介護相談員は市民の代表として、市民感覚の視点で施設へ訪問をしています。

平成30年度（H31. 3. 31現在）は12名で活動しました。

（介護相談員の活動内容）

介護相談員の活動内容は主に下記のとおりとなっています。

- ①原則、月2回、介護相談員2名1組で訪問（1回あたり約2時間）
- ②施設において利用者の話を聞き、相談に応じる。
- ③施設の行事等に参加する。
- ④施設管理者や施設担当者との意見交換を行う。
- ⑤サービス提供について気づいたことや提案がある場合には、施設管理者や施設担当者にその旨を伝える。
- ⑥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。
- ⑦月1回、市が主催する介護相談員連絡会議に出席する。

（介護相談員の守るべきこと）

介護相談員は、活動の際にいくつかの重要な事柄を守らなくてはなりません。その内容は主に下記のとおりとなっています。

- 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、自ら直接介護を行わない。
- ③施設事業所の評価は行わない。
- ④第三者に、知り得たことを話さない。

介護相談員は個人情報については厳守していますので、安心して相談して頂けます。

(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、市の実施する養成研修（厚生労働省が委託実施する養成研修に準じたもの）を必ず受講します。

現に活動を行っている介護相談員については、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主催する「介護相談員現任研修」を受講することでスキルアップをしています。平成30年度において、本市では、2名が受講しました。

また、県主催の「介護相談員等研修会」や市の独自研修において、スキルアップをしています。

その他には、月1回の介護相談員連絡会議において、事例検討、情報共有を図る事により知識の向上に努めています。

(介護相談員の意義)

介護相談員派遣事業は、介護相談員の訪問が定期的、継続的に行われた結果、大きなトラブルや苦情が発生しなかった（未然防止に繋がった）、また、利用者の率直な声、介護相談員による気づきにより、施設サービスの質的な向上に繋がることを目的としています。

しかしながら、利用者の声や相談、気づき、苦情を受け付けても必ずしも解決に至るわけではなく、なかなか効果が図りづらい事業であるともいえます。

利用者の声や相談や苦情への対応のためには、介護相談員・施設職員が一体となって問題に取り組むことや、個々の介護相談員のモチベーションの維持及び能力の向上が重要となります。介護相談員は、利用者から施設への橋渡しという仕事に熱意と努力を持って活動しています。前述記載したスキルアップなどに取り組み、更なるスキルアップを図り、真摯な活動により介護の職場においてサービスの質と利用者の生活の質の向上に繋げてまいります。

4. 平成30年度松江市介護相談員連絡会議及び研修実施状況

今年度、下記のとおり連絡会議及び研修を実施し、スキルアップ、知識向上を図りました。

実施日	名称	内容等
4.19	連絡会議	・事務局の担当者の変更について ・委嘱状、松江市介護相談員証の交付 ・平成30年度施設訪問編成表について ・平成30年度松江市介護相談員派遣事業施設担当者説明会の開催について（報告） ・平成30年度の連絡会議の進め方について ・平成30年度介護相談員現任Ⅱ研修について
5.24	連絡会議	・高齢者向け住宅について ・平成29年度事業報告書について
6.28	連絡会議	・平成29年度事業報告書について ・施設の状況について ・看取りについて施設の考えについて ・今後連絡会において協議したい内容について
6.28～ 6.29	現任研修Ⅱ （大阪） （参加者2名）	・介護保険最新情報 ・不適切ケアを見る目を養う ・自立支援につながる福祉用具 ほか
7.26	連絡会議	・H30年度介護相談員現任研修Ⅱについて ・情報共有しておくべき事例について
8.23	連絡会議	・施設の訪問について ・介護予防事業について ・訪問先の食事について ・情報共有しておくべき事例について
9.27	連絡会議	・サービス付き高齢者向け住宅の職員配置について ・消防法における施設のドアの開閉について ・市独自研修の内容 ・情報共有しておくべき事例について
10.25	連絡会議	・訪問ができなくなった時の対応について ・報告会の開催について ・介護相談員派遣事業の今後の活動について ・情報共有しておくべき事例について

実施日	名称	内容等
11.22	連絡会議	・研修について ・終活支援ノートについて ・情報共有しておくべき事例について
12.17	島根県研修	【講義・グループワーク】 高齢者虐待が疑われる事例への対応について 雲南市社会福祉協議会地域福祉部 生活支援・相談センター相談支援員土屋博紀 【グループワーク】 介護相談員・市町村等事務局、それぞれの情報交換 ＜介護相談員＞ ◆テーマ：高齢者虐待が疑われる事例等、困難事例への対応について ＜市町村等事務局＞ ◆テーマ：介護相談員等派遣事業の運営について
12.20	連絡会議	・12月17日開催「平成30年度介護相談員等研修会」報告 ・市独自研修について ・テーマ「入浴」について
1.24	連絡会議	・12月連絡会議報告書について ・2019年度介護相談員現任研修について ・講座のご案内 ・2月21日開催市独自研修について（質問したいこと）
2.21	連絡会議	・施設の訪問についてお願い ・来年度連絡会議日程について ・来年度訪問施設について ・テレビ等のメディアの使い方について
2.21	市独自研研修	講話 高齢者へのケアのあり方と法人としての取り組み 講師：特定非営利活動法人まごころサービス松江センター 理事長 勝部正樹氏
3.28	連絡会議	・来年度訪問施設について ・継続事業所への4月の訪問について ・新規介護相談員の応募状況について ・市独自研修 報告 ・施設の訪問状況、情報共有しておきたい事例

平成30年度松江市介護相談員派遣事業現任研修（市独自研修）

講話：「高齢者ケアのあり方と法人としての取り組み」

講師：特定非営利活動法人 まごころサービス松江センター

理事長 勝部正樹 様

内容

【講話】

- ・法人の歴史、理念
- ・スウェーデンと日本の介護、福祉の違い
- ・介護相談員へ求めること

【情報・意見交換】

- ・介護相談員の訪問とその効果について等

《研修を受けてのアンケート結果抜粋》

【講話】

- ・職員に常日頃から「優しい介護士さんになって下さい」と話していることが印象に残った。
- ・介護の技術は経験することで得られるから、まずは心構えが大事であると考え、職員にも伝えているとのことで感動した。
- ・介護職員の給与水準を高めることが、人員不足の解消の一つであること、そのために介護職は知的水準を高めることが必要であるとの考え方にも納得した。
- ・スウェーデンでは、福祉・介護職の知的水準、給与水準は高く、医療職や公務員レベルである。そのため、福祉・介護職は憧れの職業であり、日本とは全く異なることが印象的であった。

【情報・意見交換】

- ・「当たり前のことしかやっていない」と話されたが、その当たり前を実施することが難しいことであると考え。その背景には様々あると考えるが、給与水準の低さは大きな問題であると考え。
- ・介護相談員が入ることは、介護現場では当たり前になっていることでも、市民目線でどう感じられるか知ることになってよかった、また、相談員が利用者の話をゆっくり聞いてもらえる存在であり、利用者のみでなく、職員にとっても安心感があったこと、介護職員・管理者としての悩みなども聞いてもらえ、助言をもらったことで、職員の助けにもなったとの話があり、相談員の役割、やりがいにつながったと感じた。

5. 介護相談員派遣先施設一覧（地域密着型サービス提供事業所）

地域密着型通所介護

No	運営主体	事業所名	住所	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
1	株式会社 エムケア	デイサービス 一休庵・東津田	東津田町465-3							○	
2	あっぱらいすふいーど 合同会社	デイサービス ノワ	東津田町491-1								
3	株式会社 ラッシュ	だんだんデイサービス東津田	東津田町1877-3								
4	社会福祉法人上口福祉会	上口デイサービスセンター	古志原六丁目8-10								
5	株式会社 ケアガイド	あおぞら八重垣デイサービスセンター	上乃木二丁目27-20								
6	株式会社 建装	ココ・リハ乃木	上乃木五丁目12-21								
7	社会福祉法人 松豊会	津田通所介護センター	西津田十丁目19-50								
8	有限会社 松江ファミリー農園	介護デイサービスらぶらぶ	竹矢町1801-4								
9	有限会社 松江ファミリー農園	らぶらぶデイサービスセンター	竹矢町1834								
10	有限会社 松江ファミリー農園	第2らぶらぶデイサービス	竹矢町1834								
11	社会福祉法人 陽恵福祉会	デイサービス陽恵苑	馬潟町92-1								
12	社会福祉法人 しらゆり会	老人デイサービス事業きらめき	山代町934-5								
13	合同会社つぐみ	デイサービスあったかホーム	大庭町432-14								
14	株式会社 ラッシュ	ひよりデイサービス	大庭町1801-3								
15	株式会社 HAMADAグループ	さくらデイサービス	大庭町1808-10								
16	有限会社おおぞら	あかつきデイサービス	大庭町1811-3								
17	合同会社 まる福	まる福デイサービス	浜乃木二丁目15-32								
18	有限会社 ケアサポートことぶき	健笑庵・のぎ	浜乃木五丁目2-23								
19	株式会社 わこう介護サービス	わこうデイサービス浜乃木	浜乃木六丁目8-31								
20	株式会社 中林建築設計事務所	介護予防センター 早稲田イーライフ田和山	乃木福富町60								
21	株式会社 松江にゅーく	デイサービスセンターらいふ嫁島	西嫁島一丁目3-3								
22	株式会社 真輝	シンキデイサービス	西嫁島一丁目3-30							○	○
23	日本海観光株式会社	デイサービス敬愛苑	寺町198-57 ポートピア松江ビル 4階								
24	社会福祉法人 豊心会	明翔苑デイサービスセンター	西浜佐陀町1399-34								
25	社会福祉法人 湖北ふれあい	あいかの里 介護福祉サービスセンター	岡本町1138-1								
26	社会福祉法人 おおの福祉会	通所介護事業所 大野の郷	大野町167								
27	社会福祉法人 隠岐共生学園	もちだの郷デイサービス	東持田町520-1								
28	林商事株式会社	リハビリデイサービス nagomi松江橋北店	学園一丁目16-50								
29	株式会社 メルシー	リハサロ明日夢	学園二丁目30-22								
30	株式会社 ハビネライフ光	ハビネデイサービスセンター松江	学園二丁目33-27								
31	かななび株式会社	堂形クラブデイサービス	堂形町843								
32	株式会社 メルシー	デイサービス かりん	浜佐田町958-6								
33	社会福祉法人 比津ヶ丘保育園	社会福祉法人比津ヶ丘保育園 デイサービス松寿	比津町295-5								
34	有限会社 ケアサポートことぶき	健笑庵・いくま	西生馬町482								
35	有限会社 KCサポート	デイサービス あかり	黒田町60								

36	株式会社 建装	ココ・リハ春日	春日町155-1										
37	株式会社 HAMADAグループ	さくらデイサービス橋北	石橋町225										
38	株式会社 エンジュ	デイサロンえんじゅ	北堀町32										
39	有限会社 梓柄	デイサービスきねづか	上本庄町572-3								○	○	
40	社会福祉法人 ふれあい	社会福祉法人ふれあい 本庄デイサービスセンター	野原町417-2										
41	特定非営利活動法人 しあわせサービス	デイホーム 楽	美保関町北浦300										
42	特定非営利活動法人 しあわせサービス	デイホーム きたうら	美保関町北浦978										
43	特定非営利活動法人 しあわせサービス	デイホーム「しあわせ」	美保関町北浦978										
44	社会福祉法人 やくも福祉会	熊野デイサービスセンター	八雲町熊野804-3										
45	株式会社 飛鳥	デイサービス晴春	東出雲町揖屋1208-9								○	○	
46	株式会社 しんわ	デイサービスしんわ	東出雲町下意東761-1										
47	株式会社 あしたの木	デイサービスセンター花穂	東出雲町春日33-1								○	○	
48	株式会社 まつえ福祉会	デイサービス もみの木苑	東出雲町出雲郷771-4										
49	株式会社 花麒麟	通所介護事業所花きりん	東出雲町意宇南五丁目4-1										
50	特定非営利活動法人 福祉アミーゴの会	宍道デイサービスセンターだんだん	宍道町佐々布254-10										
51	有限会社 アダチ	ふれあいセンター 友愛	宍道町佐々布2145-172										
介護相談員派遣事業受入施設数				0	0	0	0	0	0	0	5	4	

認知症対応型共同生活介護

No	運営主体	事業所名	住所	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
1	株式会社 ニチイ学館	ニチイケアセンター東津田	東津田町2107-1				○	○			
2	特定非営利活動法人 まごころサービス松江セ ンター	グループホームまごころの家	古志原一丁目14-1		○	○					
3	特定非営利活動法人 まごころサービス松江セ ンター	グループホーム まごころの家・こしばら	古志原五丁目13-69		○	○					
4	医療法人 祐和会	グループホームアンジュ	西津田四丁目7-18				○	○			
5	社会福祉法人 陽恵福祉 会	グループホーム陽恵苑	馬場町104-1		○	○					
6	株式会社 サン・リンク	グループホーム こころ	馬場町108-1				○	○			
7	株式会社 角八雲園	グループホームウエル・アイ	山代町421-1		○	○					
8	株式会社 角八雲園	ウエル・アイ ジュジュ	山代町401-1				○	○			
9	医療法人 仁風会	医療法人 仁風会 雲陽の里	大庭町1459-1		○	○					
10	有限会社 メディックス古沢	グループホーム野の花	大庭町1311-1			○	○				
11	社会福祉法人 敬仁会	グループホーム太陽の里	佐草町72-1				○	○	○	○	
12	特定非営利活動法人 まごころサービス松江セ ンター	グループホーム まごころの家・いんべ	東忌部町900-2							○	○
13	社会福祉法人 敬仁会	グループホーム本郷	本郷町2-20				○	○			
14	医療法人 祐和会	グループホーム ユーミー	津田町313						○	○	
15	医療法人 街道会	グループホームあした葉	雑賀町299				○	○			
16	日本海観光株式会社	グループホーム敬愛苑	寺町198-57 ポートピア松江ビル 4階					○	○		
17	サンキ・ウエルビー 株式会社	サンキ・ウエルビー グループホーム 秋鹿	岡本町1041-1					○	○ ～5月		

18	社会福祉法人 かしま福祉会	グループホームあとむ苑	鹿島町北講武885-6		○	○						
19	医療法人社団 回春会	認知症対応型共同生活介護 悠々の家	川原町308		○	○						
20	医療法人社団 正心会	グループホーム万福の家	下東川津町146									
21	特定非営利活動法人 しあわせサービス	グループホーム花にしかわつ	西川津町699-3									○
22	株式会社 ひょうま	グループホームひなたぼっこ・西川津	西川津町2663-2		○	○						
23	ティー・シー・フーズ 右限会社	グループホーム遊空間	南平台11-1			○	○					
24	社会福祉法人 みつき福祉会	グループホームひさご苑	浜佐田町125		○	○						
25	特定非営利活動法人 久米の家	久米の家	法吉町803-2		○	○						
26	株式会社 しんわ	グループホーム生馬の郷	東生馬町386				○	○				
27	特定非営利活動法人 あだんちゃ	グループホーム内中原 (H28年度廃止)	内中原町320-17 内中原ホーム				○	○				
28	医療法人社団 水澄み会	グループホームアゼリア	黒田町475-7		○ 12月～	○	○					
29	医療法人社団 水澄み会	グループホームブランチャゼリア	黒田町199-1				○	○				
30	株式会社 やつかの郷	グループホームやつかの郷	八束町二子1025-9				○	○				
31	株式会社 やつかの郷	グループホームやつかの郷 新館	八束町二子1025-9				○	○				
32	特定非営利活動法人 しあわせサービス	グループホームゆめの丘	美保関町北浦624-1				○	○				
33	株式会社 しんわ	グループホームしんわ	東出雲町下意東761-1	○ 8月～	○	○						
34	社会福祉法人 草雲会	グループホームあしたか	東出雲町出雲郷490	○ 8月～	○	○						
35	社会福祉法人 敬仁会	グループホーム東出雲	東出雲町意宇南2-5-5				○	○				
36	サンキ・ウエルビー 株式会社	サンキ・ウエルビー グループホーム玉湯	玉湯町湯町1989-1						○	○		
37	株式会社 ニチイ学館	ニチイケアセンター松江玉造	玉湯町湯町189-1				○	○				
38	有限会社 コナン	グループホーム大森の家	宍道町上来待204-4		○	○						
39	株式会社 アミーゴ島根	グループホームゆりさわ	宍道町佐々布2130-1			○	○					
介護相談員派遣事業受入施設数				2	14	20	19	14	5	4	2	

小規模多機能型居宅介護

No	運営主体	事業所名	住所	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
1	サンキ・ウエルビー 株式会社	サンキ・ウエルビー 小規模多機能センター松江	東津田町1787					○	○		
2	株式会社 オレンジロード	夕陽の丘	上乃木三丁目4-58			○	○				
3	株式会社 松江テクノサービス	小規模多機能型居宅介護事業所 すずかけの樹	上乃木十丁目2-14	○	○						
4	株式会社 角八雲園	小規模多機能ホーム ウエル・アイ	山代町421-1	○					○	○	
5	社会福祉法人 みずうみ	地域密着型多機能型居宅介護 あさひ乃苑	古志町191-10					○	○		
6	サンキ・ウエルビー 株式会社	サンキ・ウエルビー 小規模多機能センター秋鹿	岡本町1041-1					○	○ ～5月		
7	医療法人社団 回春会	小規模多機能型居宅介護 悠	川原町308	○	○						
8	社会福祉法人 隠岐共生学園	小規模多機能型居宅介護 もちだの郷						○	○		
9	株式会社 ハビネライフケア	小規模多機能型居宅介護 ハビネのやわらぎ西川津	西川津町1178-1	○	○	○					
10	株式会社 ハビネライフケア	小規模多機能ホーム やわらぎ松江北 (H27年度休止)	西川津町734-9								
11	社会福祉法人 松江青雲 会	小規模多機能型居宅介護 ひびすくす	国屋町156-1								
12	特定非営利活動法人 久米の家	小規模多機能型居宅介護事業所 ほっと	法吉町803-3	○	○						
13	社会福祉法人 松江福祉公社	長命園やくものお家	八雲町日吉255-1	○	○						

14	社会福祉法人 隠岐共生学園	小規模多機能型居宅介護 えびす	美保関町美保関 869番地10					○	○		
15	株式会社 松江テクノサービス	小規模多機能型居宅介護事業所 玉湯すずかけの樹	玉湯町湯町1186-1	○	○						
16	社会福祉法人 隠岐共生学園	小規模多機能型居宅介護 ふるさと	玉湯町湯町1924-1	○	○						
17	株式会社 アミーゴ島根	あっとホームゆりさわ	宍道町佐々布2129-2			○	○				
18	株式会社 東光	きぼうの家 (H25.6月廃止)	松江市東津田町2168- 108	○	○						
介護相談員派遣事業受入施設数				9	8	3	2	5	6	1	0

看護小規模多機能型居宅介護

No	運営主体	事業所名	住所	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
1	社会福祉法人 湖北ふれあい	看護小規模多機能型居宅 介護 Aoi	西川津町1611-1								
2	社会福祉法人 縁むすび福祉会	宍道の里 (H30年度休止)	宍道町伊志見603-1							○	
介護相談員派遣事業受入施設数				0	0	0	0	0	0	1	0

地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

No	運営主体	事業所名	住所	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
1	社会福祉法人 みずうみ	地域密着型特別養護老人ホーム あさひ乃苑	古志町191-10					○	○		
2	社会福祉法人 しらゆり会	特別養護老人ホーム いやしの館	西川津町733-1	○	○						
3	社会福祉法人 湖北ふれあい	地域密着型介護老人福祉施設入所 者生活介護 Aoi	西川津町1611-1								
4	社会福祉法人 隠岐共生学園	地域密着型特別養護老人ホーム たまゆの杜	玉湯町湯町1924-1	○	○						
5	社会福祉法人 山陰家庭学院	地域密着型介護老人福祉施設 ゆうなぎホーム	島根町野波2318-3					○	○	○	
6	社会福祉法人 若幸会	地域密着型特別養護老人ホーム わこう荘	東出雲町下意東3145番 地								
7	社会福祉法人 縁むすび福祉会	宍道楽苑	宍道町伊志見603-1						○	○	○
介護相談員派遣事業受入施設数				2	2	0	0	2	3	2	1

	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
介護相談員派遣事業受入施設（地域密着型サービス提供事業所）数合計	13※	24	23	21	21	14	13	7

※H23年度については、地域密着型サービス提供事業所以外の26施設（介護老人福祉施設、介護老人保健施設等）へも派遣を実施（H23年度全派遣施設数：39施設）

6. 平成30年度受入事業所アンケート結果（平成31年3月実施）

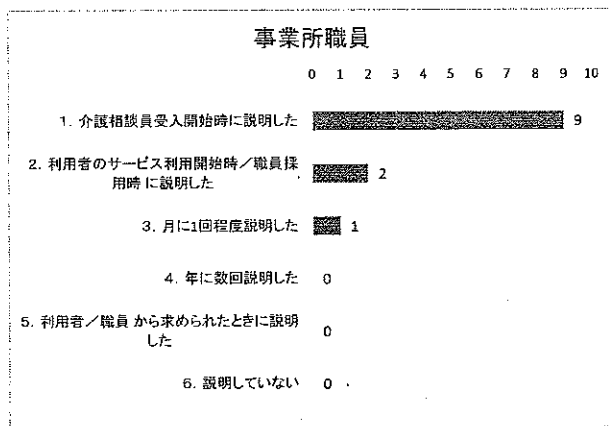
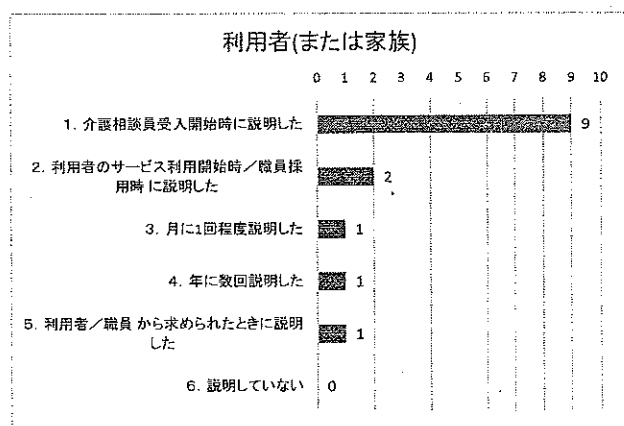
アンケート提出状況

実施対象事業所数	13
提出あり	10
提出なし	3

I. 介護相談員に関する周知度について

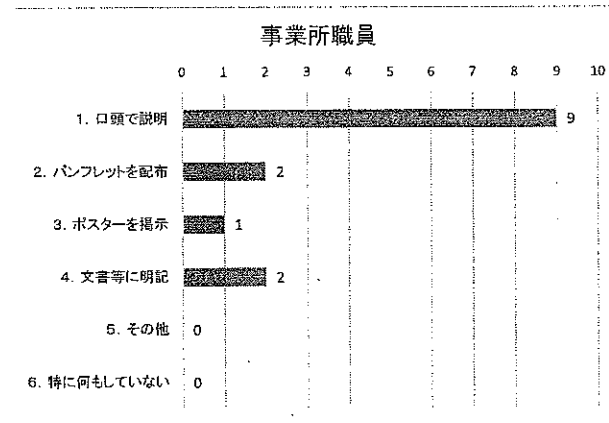
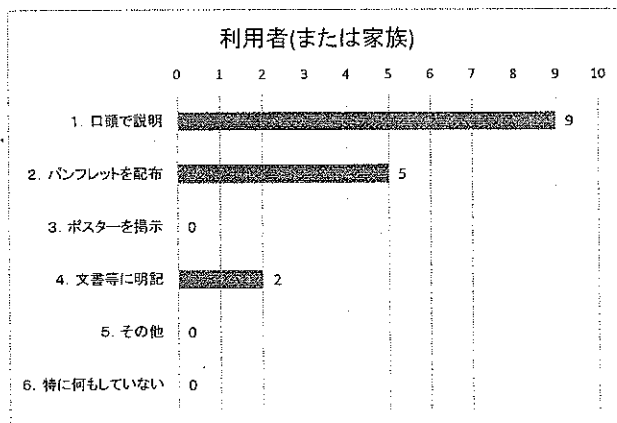
問1 利用者（または家族）及び職員に対して、介護相談員を受け入れていることを説明していますか。（複数回答）

	利用者(または家族)	事業所職員
1. 介護相談員受入開始時に説明した	9	9
2. 利用者のサービス利用開始時／職員採用時に説明した	2	2
3. 月に1回程度説明した	1	1
4. 年に数回説明した	1	0
5. 利用者／職員 から求められたときに説明した	1	0
6. 説明していない	0	0
回答なし	1	0
計	15	12



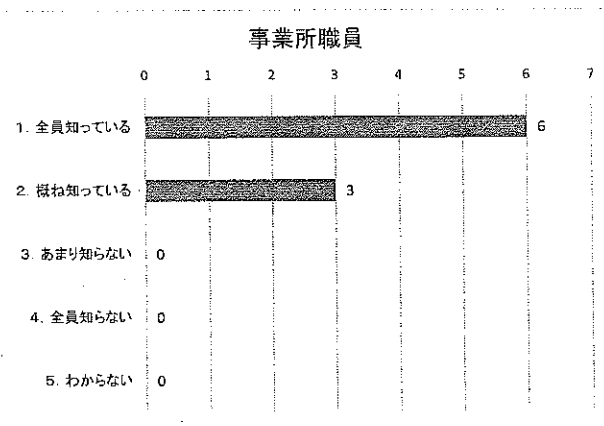
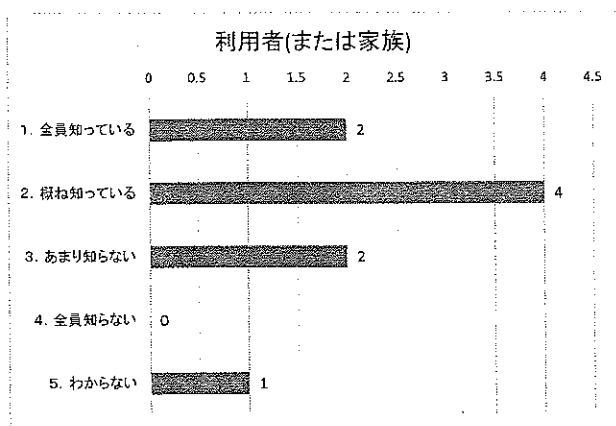
問2 問1の説明のときに、どのような方法を用いていますか。（複数回答）

	利用者(または家族)	事業所職員
1. 口頭で説明	9	9
2. パンフレットを配布	5	2
3. ポスターを掲示	0	1
4. 文書等に明記	2	2
5. その他	0	0
6. 特に何もしていない	0	0
回答なし	0	0
計	16	14



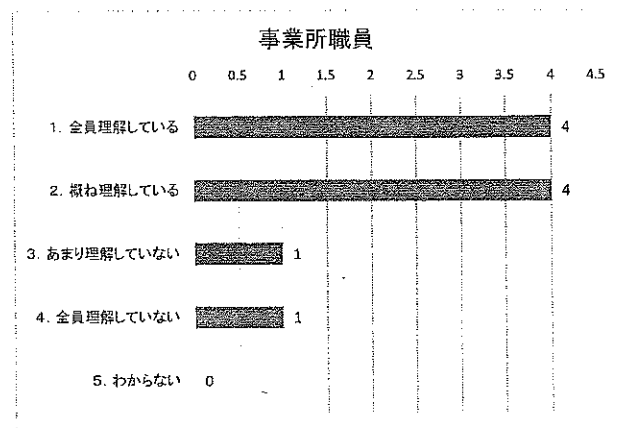
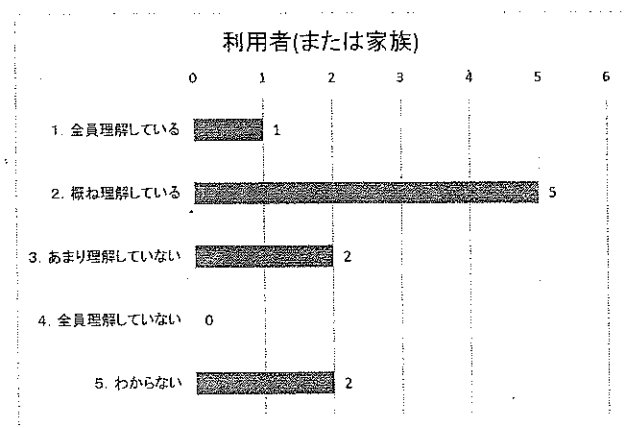
問3 利用者（または家族）及び職員は、介護相談員が施設を訪問していることを知っていますか。

	利用者(または家族)	事業所職員
1. 全員知っている	2	6
2. 概ね知っている	4	3
3. あまり知らない	2	0
4. 全員知らない	0	0
5. わからない	1	0
回答なし	1	1
計	10	10



問4 利用者（または家族）及び職員は、介護相談員の役割について理解していると思いますか。

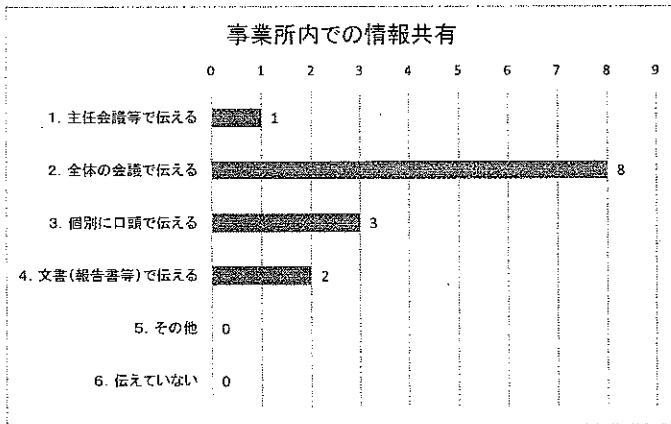
	利用者(または家族)	事業所職員
1. 全員理解している	1	4
2. 概ね理解している	5	4
3. あまり理解していない	2	1
4. 全員理解していない	0	1
5. わからない	2	0
回答なし	0	0
計	10	10



Ⅱ. 事業所内での情報共有について

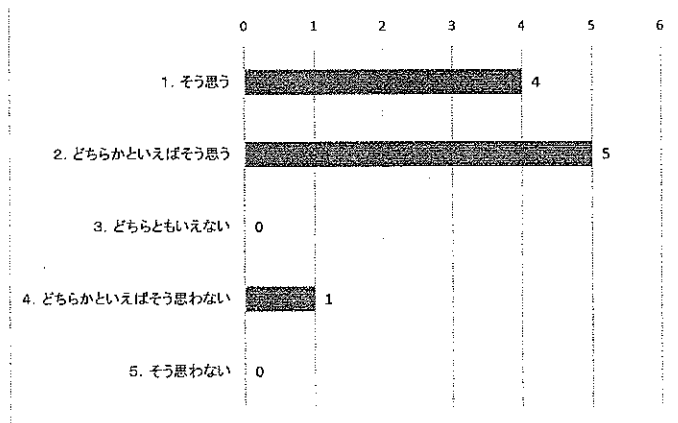
問5 介護相談員、あるいは事務局（市）から伝えられた内容等を主にどのようにして事業所内で情報共有していますか。（複数回答）

1. 主任会議等で伝える	1
2. 全体の会議で伝える	8
3. 個別に口頭で伝える	3
4. 文書（報告書等）で伝える	2
5. その他	0
6. 伝えていない	0
回答なし	0
計	14



問6 介護相談員、あるいは事務局（市）から伝えられた内容を職員は十分に理解していると思いますか。

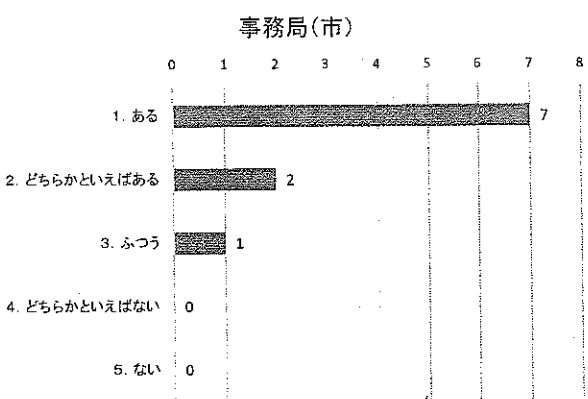
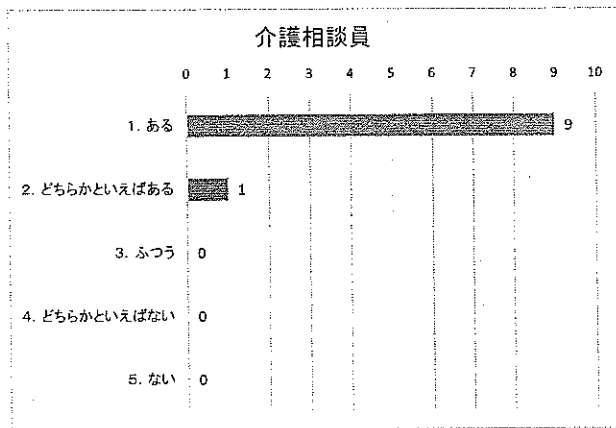
1. そう思う	4
2. どちらかといえばそう思う	5
3. どちらともいえない	0
4. どちらかといえばそう思わない	1
5. そう思わない	0
回答なし	0
計	10



Ⅲ. 介護相談員及び事務局（市）との関係について

問7 貴事業所は介護相談員、事務局（市）と良好な協力関係にありますか。

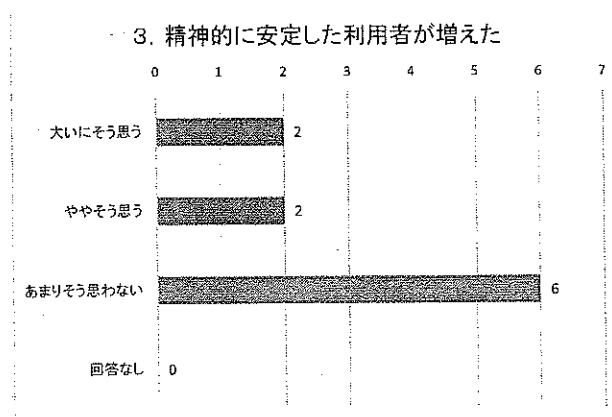
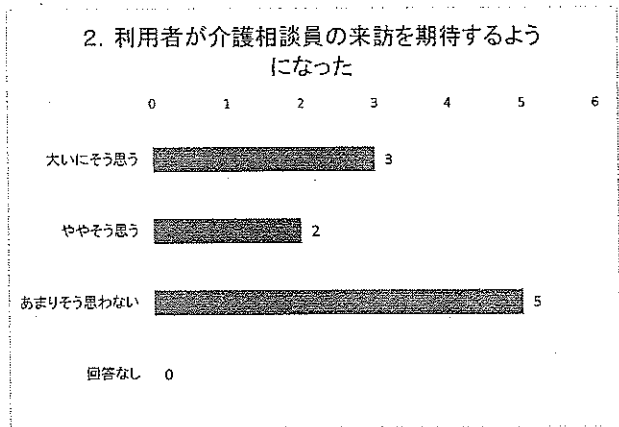
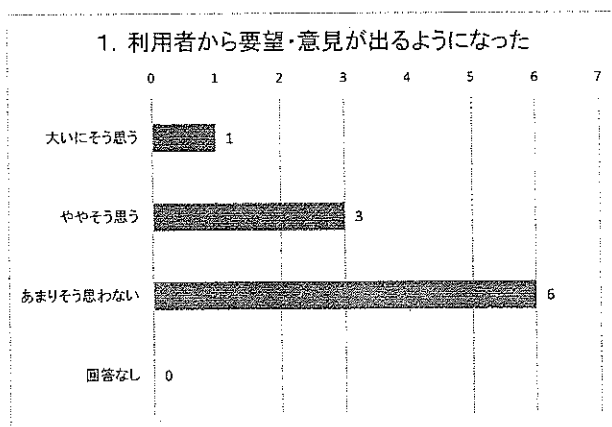
	介護相談員	事務局（市）
1. ある	9	7
2. どちらかといえばある	1	2
3. ふつう	0	1
4. どちらかといえはない	0	0
5. ない	0	0
回答なし	0	0
計	10	10



Ⅳ. 介護相談員を受け入れたことによる事業所の変化について

問8 介護相談員を受け入れたことにより、利用者に具体的にどのような変化がみられましたか。

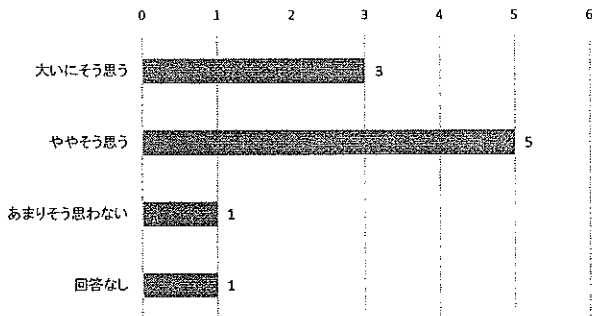
	大いにそう 思う	ややそう 思う	あまりそ う思わな い	回答なし	計
1. 利用者から要望・意見が出るようになった	1	3	6	0	10
2. 利用者が介護相談員の来訪を期待するようになった	3	2	5	0	10
3. 精神的に安定した利用者が増えた	2	2	6	0	10



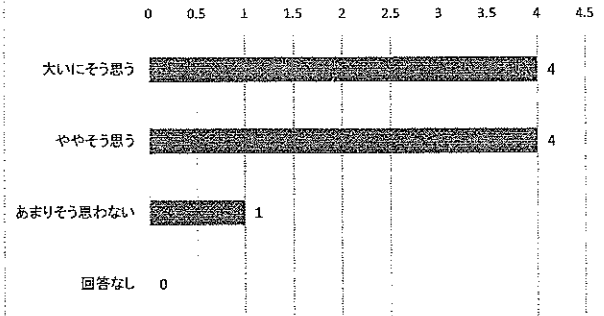
問9 介護相談員を受け入れたことにより、職員や貴事業所に具体的にどのような変化が見られましたか。

	大いにそう 思う	ややそう 思う	あまり そう 思わ ない	回答なし	計
1. 外部の目による緊張感から、よりよいケアができるようになった	3	5	1	1	10
2. 利用者の個別の要望にも丁寧に対応できるようになった	4	4	1	0	9
3. 職員がケアに対して自覚と自信を持つようになった	1	7	1	0	9
4. 事業所が開放的で明るくなった	2	5	1	0	8
5. 改善への取り組みの姿勢が強くなった	4	3	1	0	8

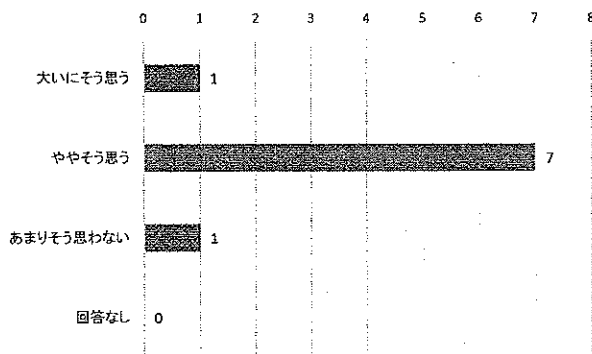
1. 外部の目による緊張感から、よりよいケアができるようになった



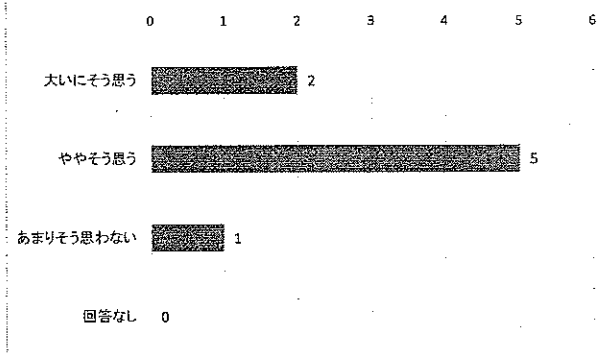
2. 利用者の個別の要望にも丁寧に対応できるようになった



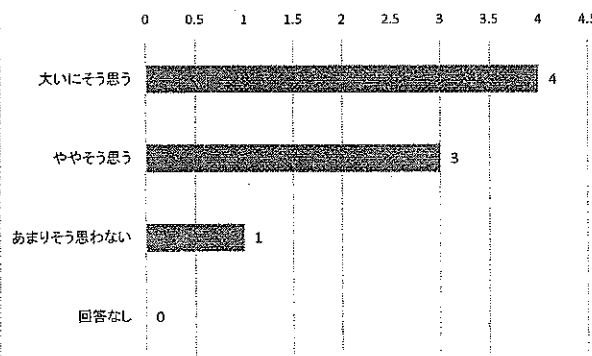
3. 職員がケアに対して自覚と自信を持つようになった



4. 事業所が開放的で明るくなった

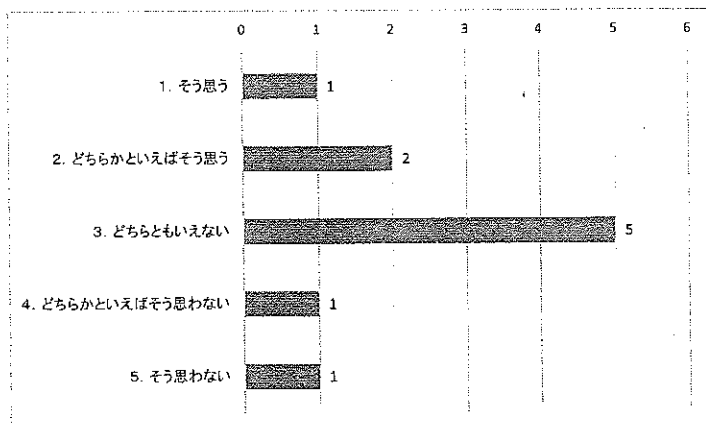


5. 改善への取り組みの姿勢が強くなった



問10 介護相談員を受け入れたことにより、貴施設・事業所に対する社会的評価が高まったと思いますか。

1. そう思う	1
2. どちらかといえばそう思う	2
3. どちらともいえない	5
4. どちらかといえばそう思わない	1
5. そう思わない	1
回答なし	0
計	10

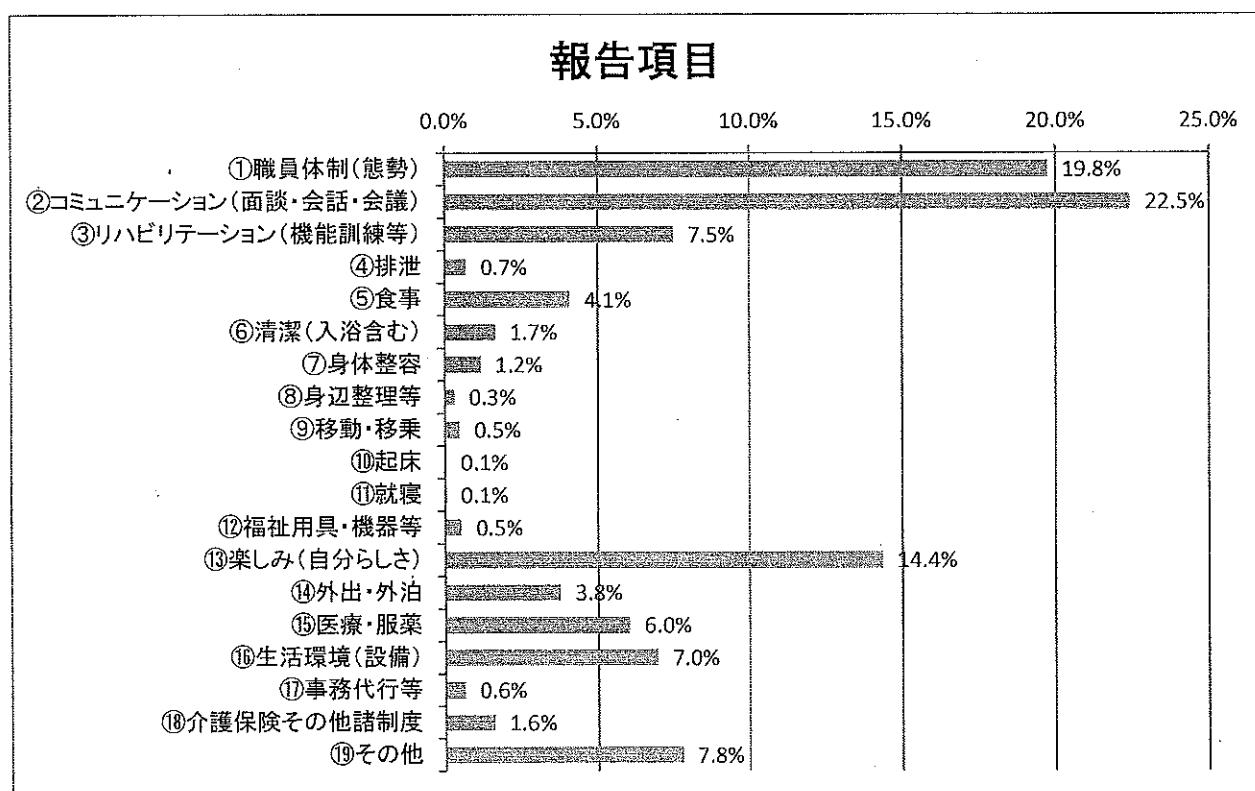


7. 平成30年度介護相談員報告状況

介護相談員は毎回訪問時、活動報告書を提出しております。主な報告記載内容は、下記①～⑱の分類となります。

被面談者数 2,636 人

報告項目	割合
①職員体制（態勢）	19.8%
②コミュニケーション（面談・会話・会議）	22.5%
③リハビリテーション（機能訓練等）	7.5%
④排泄	0.7%
⑤食事	4.1%
⑥清潔（入浴含む）	1.7%
⑦身体整容	1.2%
⑧身辺整理等	0.3%
⑨移動・移乗	0.5%
⑩起床	0.1%
⑪就寝	0.1%
⑫福祉用具・機器等	0.5%
⑬楽しみ（自分らしさ）	14.4%
⑭外出・外泊	3.8%
⑮医療・服薬	6.0%
⑯生活環境（設備）	7.0%
⑰事務代行等	0.6%
⑱介護保険その他諸制度	1.6%
⑲その他	7.8%
合 計	100.0%



8. 平成30年度介護相談員活動実績について

(1) 介護相談員訪問活動記録・報告書より

—介護相談員の相談内容や気づき等—

① 職員体制

・新任の職員さんがおられ、当時は利用者の方の様子を見ながら介護されていたが、いつの頃からか利用者に寄り添ってされていたケアが感じられなくなった。(人員不足のためか?) また新人さんも入られたため、今後の介護の質の向上をお願いしたいと伝えた。

・体操中に利用者が、何度も職員を見ながら手を上げておられるのに無視をされておられた。その事を別の職員に告げても自分の担当ではないから分からないとの対応であった。

・職員の接遇が悪く、投げやりな言葉をかけられたりもするため、職員教育をしっかりと行ってほしいとの声があった。

・ボランティアの受入れについて月1、若しくは2月に1回は受入れを行っている。そうしないと利用者も職員も煮詰まってしまうとの事。

・人材不足によりレク等は実施できず、ボランティアの受け入れにも消極的である。地域の高齢者クラブ等についても情報を把握しておられず、利用者の方から不満の声も聞かれる。

・人員不足が問題となっている。介助方法について色々と工夫をされておられる様子が伺え熱意を感じるが、今後質を落とさずどの様に対策されるか経過を見守る。

・利用者の方も増え外出が難しくなった。2組に分けると職員の配置が人数的に揃わない。運営推進会議でも指摘を受けており、職員の配置には注意している。

・もっと外出もしたいところだが、外出時の事故のリスク(近年の介護施設関係の事故など)を考えると、万全の体制でと思い回数が減ってしまう。

②コミュニケーション

- ・異動もあり新しいスタッフも加わり職員にゆとりが感じられた。利用者の横に座り作業をする職員の姿があるが、残念なことに利用者との会話はなかった。
- ・利用者の方で他の利用者ともっと話をしたいと思っている方がいる。職員の声掛けや一緒に話をする等の心遣い、工夫で可能になるのではないかな。
- ・七夕飾りを職員と利用者が楽しみながら作成をされていた。関係性も良好でどの利用者也利用を楽しみにしておられる。
- ・訪問を始め期間も経ち、利用者の方も慣れてこられ色々と話をされるようになった。聞く側としても気を引き締めて聞かなければと感じた。
- ・レクの時間や介助の際ほとんどの職員が声掛けを行っていなかった事が気になった。
- ・学童を別の部屋で行っており、たまに交流をするとのこと。

③リハビリテーション

- ・リハビリ体操の間の取り方が上手であった。お話を聞くと、体操ばかり続けると嫌いになったりする利用者の方も多いので、話をしたりして退屈しないよう楽しんでもらえる工夫をしているとの事であった。
- ・全員が元気に体操をされていた。何となく手足を動かしているのではなく、しっかりと手を握るところは握り、まげるところはまげ、以前より体が動いているように見えた。職員は声掛けを行い、1人1人のやる気を引き出したり、休憩をしたりと飽きさせないように、疲れないように注意をされていた。1人1人の身体の調子もあるので、全員同じ号令で数えるとういていけない方もいると思うので、もう少しゆっくりの方がいいかなとは感じた。

⑤食事

- ・食材が固い等要望があった事について施設側に伝えたところ、すぐに対処をしていただけた。また、毎回事前に献立をチェックし、利用者の苦手なものを他のメニューへ替える等大変な作業をしておられると感じた。
- ・利用者の方の前にコップが置かれていたが、飲めないようであり気になった。何か配慮が必要なのではないか。
- ・利用者の方から食事がまずいとの声あり。無理しても食べるが、生野菜などは殆ど出ない。ご飯もまずいと複数の利用者が言っておられた。
- ・壁には手指消毒を促すポスターが貼ってあったが、昼食前に消毒をする職員の姿はなかった。また、利用者の方が昼前にトイレに行かれたが、帰って来られても手洗いせず席につかれた。食事前に消毒やお絞りもなかった。

④排泄

- ・膀胱炎を患っておられる利用者が排泄をしても長時間放置されている。
- ・水分をとるとトイレへ行きたくなるため、遠慮をして水分補給を控える利用者の方がおられる。

⑧身辺整理等

- ・居室を掃除する際には無くなったものがあると言われては困るので、必ず見てもらっている。
- ・洗濯物が自分の手元に帰ってこない事が頻繁にある。
- ・気候にあった衣類を着用している。寒そうにしておられる方等には声掛けをし、一枚羽織ってもらう等気を配っておられる。
- ・利用者の方に着替えは任せてある様子だが、季節に適していない格好をしておられる方も見受けられる。また、食べこぼしなどで汚れた衣類をそのまま身に着けておられる方も見受けられた。

⑬楽しみ（自分らしさ）

- ・レクがなく、「することがない。ぼけてしまいそう。」と話す方もおられる。
- ・カラオケを非常に楽しんでおられる。介護予防にもつながり非常によいと感じた。
- ・利用者の声から施設において習字の時間を設けた。皆さんからも好評で少しずつ継続して行いたい。
- ・以前はあったイベントへの外出がなくなり、とても楽しかったのに残念との声あり。
- ・本は置いてあるが新聞が一切なく、いつでも読める新聞が欲しい。

⑮医療・服薬

- ・往診が簡易で聴診器もあててくれず、聞きたいことも聞けなかったりと不満と不安が残る。
- ・利用者の方の衰えが進んでいるが、家族さんの申し出により一切病院に関わらず、薬もない。施設としても見守る事しか出来ないとのこと。

⑯生活環境（設備）

- ・利用者の方が居心地がよいと喜んでおられる。
- ・敬老の日に入所者の笑顔の写真とともにくす玉等とても素敵な飾りつけがなされていた。
- ・居室のみ空調が稼働しており、その他の部屋は稼働しておらず居室から出ることもできない。利用者同士の交流もない。
- ・職員、家族の方が持参されたあじさいがホール、テーブル等に生けてあり、季節感があり心も癒される。玄関には、訪問時に度々季節の花が生けてある。

⑮介護保険その他諸制度

- ・施設入所の方が何度も入退院を繰り返しておられ、家族さんと何度も看取りについて話し合っておられる。
- ・職員が優しくなく、また、ケアマネに会った事さえないとの声があった。

⑯その他

- ・家族の意識ではまだ認知症を隠したいという方もいて、施設の名前の入った車で送迎はやめて欲しいという方もいらっしゃるとのこと。
- ・施設職員から利用者の方について不適切な表現と思われる言動を聞いた。基本的な教育がなされていないことを痛感した。
- ・施設内の雰囲気がとても良く、やっと落ち着ける場所を見つけたとの声があった。次の利用の日まで長く感じられ、早くデイの日が来ないかと待ちわびているとの声を施設へ伝えた。
- ・利用者の1日の日課についてのチラシを拝見したが、利用者の方にとってこのパターンで満足しておられるのか疑問に思った。すべて管理されており、自由にしたいと思われる方もおられるのではと思った。

(2) 受入れ事業所アンケート

《施設（職員）の気付き、変化について》

・自分たちではちゃんとしているつもりでも、外から見られた時の印象等参考になったり、これでいいのだと自信にもなりました。

・介護相談員さんからほめていただいたことで、職員一同利用者様に対して改めてサービスの質が下がらないよう、利用者様の気持ちになって一日一日を対応させていただくことが出来たように思います。

・生活歴や生活心情を知ることにより、日々の会話やプランの作成に効果が得られた。

・よい評価を受けたことにより職員の意識が高まった。

・お互いにすれちがっていた考えを修正出来てよかったと思うこともよくあります。

・利用者様の認知進行や機能低下等、ADLの観察及び会話を聞き把握するようになっている。

・外部からの訪問に対して、施設内の環境整備やあいさつ等確認したり意識するようになった。

・職員は変わりません。

・施設について感じた事を、率直に書いて文章でいただくと参考になります。これからもよろしくお願いいたします。

・介護相談員の方からもよく利用者に合わせて会話や話題作りの提供をさせていただいてとてもよかった。利用者もとても楽しそうに会話をしておられる姿が多く見られた。

毎回終了後介護相談員の方にお話を伺っていく中で、新たな発見があったり、外部からの視点、違った角度からのご意見を聞かせていただきとても勉強になる。

《利用者の変化について》

・利用者からの意見を聞いていただき、苦情や不満の改善につなげることができた。また、声掛けを行い予防の方の運動に参加したい（介護）と希望もあり体操に参加していただき、生活意欲の向上につなげることが出来た。

・今まで入居者様が集まる事があまりなかったが、月2回来苑していただき、声をかけると集まりに参加され、楽しい時間を共有できることが多くなりました。

・ある方は「あの話を聞いて下さる方は今度いつ頃来られるか？」と待っていていらっしゃる方もおられる

・介護相談員の方と顔なじみになり、来所されると手をあげて呼ばれたり、笑顔が多く見られた。

・ゆっくりと1対1で話を聞いてもらえる事がわかり待っておられる様子がうかがえる

・自分の事を語る機会が得られ、会話の機械が増えた

・個別に入居者様の居室に来室され、相談事・雑談をされ、とても楽しかった、分からない事を聞いて勉強になったと明るい笑顔が見られるようになりました。また、今度はいついらっしゃるのか待ち遠しいと話される入居者の方もおられ私たち職員もとても助かっています。

・体操をしませんかとの声かけ1つで表情がよくなり、積極的に体操をされることが多くなった。

(3) 参考事例（他施設の参考になると思われる取り組み）

施設的环境・雰囲気づくり

- ・ボランティアセンターへの申込や知人の紹介を利用しボランティアの受入れを積極的に行い利用者、また職員の刺激になるよう取り組んでいる。
- ・利用者にできることは役割としてもってもらっている。
- ・常に改善が出来ないかを考え、工夫しておられる。

体操、レクリエーション等

- ・イベントの装飾作成などを利用者と一緒に行いコミュニケーションをとっている。なるべく職員が補佐になるよう行い、利用者との関係性をつくっている。
- ・利用者の意見を聞いて、利用者の興味のあるレクを取り入れた。カラオケ、習字など非常に好評。
- ・手作業などを設け利用者が集まる時間ができ、交流が増えた。