

令和元年度松江市介護相談員派遣事業報告書

令和2年8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. 令和元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. 令和元年度受入事業所アンケート結果・・・・・・・・.....	1 2
7. 令和元年度介護相談員報告状況・・・・・・・・.....	1 8
8. 令和元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おり、近年では地域密着型の入所施設を中心に派遣を実施しています。

また、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	R 元年度
【 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	97 施設
派遣施設数 (新規施設数)	24 施設 (12 施設)	23 施設 (8 施設)	21 施設 (12 施設)	21 施設 (8 施設)	14 施設 (3 施設)	13 施設 (7 施設)	11 施設 (5 施設)	9 施設 (3 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	4 施設
地域密着型新規施設数	12 施設	8 施設	12 施設	8 施設	3 施設	7 施設	5 施設	2 施設
地域密着型延べ数	25 施設	33 施設	45 施設	53 施設	56 施設	63 施設	68 施設	70 施設
介護相談員数※1	24 人	24 人	22 人	21 名	15 人	14 人	12 人	13 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	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	390 人※2
延べ面談者数※3	—	5,480 人	6,473 人	6,635 人	3,833 人	3,300 人	2,636 人	2,322 人※2

※1 3 月 31 日時点での人数

※2 令和元年度 3 月の派遣は未実施

※3 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。

令和元年度（R2. 3. 31現在）は13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。令和元年度において、本市では、事務局1名、相談員1名の計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. 令和元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
4.18	連絡会議	・事務局の担当者の変更について ・介護相談員新規採用について ・施設担当者説明会の開催について ・平成 31 年度施設訪問編成について ・平成 31 年度の連絡会議年間スケジュールについて
5.23	連絡会議	・介護相談員新規採用者あいさつ ・有料・サ高住への市の関わり方 ・平成 30 年度の年間報告書（案）について ・ご本人、ご家族の方と専門職との考え方、方針の違いについて」
6.20	連絡会議	・事務局副担当挨拶 ・連絡事項 ・事務局連絡先について（0852-55-5568） ・平成 30 年度の年間報告書について（資料 1） ・新任者から施設を訪問しての感想、疑問、質問等 ・情報共有しておくべき事例について
7.25	連絡会議	・相談員連絡先一覧について ・情報共有しておくべき事例について
8.22	連絡会議	・現任研修 I 参加について ・特定施設等の概要について ・情報共有しておくべき事例について
9.10～ 9.11	現任研修 I （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
9.26	連絡会議	・今後の介護相談員訪問体制について ・松江市介護保険サービス相談窓口対応について（介護保険課） ・現任研修 I 報告について ・情報共有しておくべき事例について

実施日	名称	内容等
10.24	連絡会議	・今後の介護相談員訪問体制について ・介護相談・地域づくり連絡会からのアンケート依頼について ・市独自研修について ・情報共有しておくべき事例について
11.21	連絡会議	・島根県主催の研修について ・令和2年度活動意向調査について ・課題や疑問に思うこと、悩み等についての共有 ・情報共有しておくべき事例について
12.10	島根県研修	【講義】 認知症高齢者との関わりについて 講師：出雲市認知症キャラバン・メイト連絡会 会長 日野 和子 氏 【グループワーク】 介護相談員・市町村事務局担当者の情報交換の時間 ◆テーマ 活動の中で困った事例、その対応について
12.26	連絡会議	・施設訪問回数について ・市独自研修について ・傾聴セミナーについて ・県主催研修報告 ・情報共有しておくべき事例について
1.23	連絡会議	・令和2年度全国現任研修について ・県主催研修配布資料確認 ・身体拘束について ・施設虐待について ・情報共有しておくべき事例について
2.20	連絡会議	・令和2年度派遣先について ・令和2年度連絡会議日程（案）について
2.20	市独自研研修	【講話】 専門職（理学療法士）から見た介護の現状や課題等について 講師：福良 智洋 氏 （ふくらのヘルスアップクラブ）
3.26	連絡会議	・コロナウィルス感染拡大防止の観点から中止

令和元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：「専門職（理学療法士）から見た介護の現状や課題等について」

講師：ふくらのヘルスアップクラブ

福良 智洋 様

内容

【講話】

- ・高齢化等の介護をとりまく環境について
- ・社会参加の重要性について
- ・地域における介護予防等の取組みについて
（住民主体型通所サービス B や認知症カフェ等について）

【質疑応答等】

《研修を受けてのアンケート結果抜粋》

- ・これからのデイサービスの在り方について知ることができよかった。
- ・おむつフィッターの話が興味深かった。施設でもお招きして研修会などを開くとよいのではと感じた。
- ・理学療法士さんとしての話がもう少し聞ければなおよかった。
- ・健康寿命の延伸と社会参加の必要性が印象的であった。
- ・社会参加について具体的に知ることができた。
- ・地域の取組みとして通いの場を作るということはとても大切だが、そこまで行くことが困難な方をどうするかが課題であると感じた。

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	R1 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	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									
8	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									
9	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									
10	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									
11	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									
12	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									
13	株式会社 ラッシュ	ひよりデイサービス	大庭町1801-3									
14	株式会社 HAMADAグループ	さくらデイサービス	大庭町1808-10									
15	有限会社おおぞら	あかつきデイサービス	大庭町1811-3									
16	合同会社 まる福	まる福デイサービス	浜乃木二丁目15-32									
17	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									
18	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									
19	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									
20	株式会社 松江にゅーよく	デイサービスセンターらいふ嫁島	西嫁島一丁目3-3									
21	株式会社 真輝	シンキデイサービス	西嫁島一丁目3-30							○	○	
22	日本海観光株式会社	デイサービス敬愛苑	寺町198-57 ボートピア松江ビル 4階									
23	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									
24	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									
25	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									
26	株式会社HAMADAグループ	あいデイサービス	西川津町491-13									
27	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									
28	株式会社 メルシー	リハサロン明日夢	学園二丁目30-22									
29	株式会社 ハビネライフー光	ハビネデイサービスセンター松江	学園二丁目33-27									
30	かんなび株式会社	堂形クラブデイサービス	堂形町843									
31	株式会社 メルシー	デイサービス かりん	浜佐田町958-6									
32	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 デｲｰﾋﾞｽ松寿	比津町295-5									
33	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									
34	有限会社 KCサポート	デイサービス あかり	黒田町60									
35	株式会社 建装	ココ・リハ春日	春日町155-1									

36	株式会社 HAMADAグループ	さくらデイサービス橋北	石橋町225										
37	株式会社 エンジュ	デイサロンえんじゅ	北堀町32										
38	有限会社 杵柄	デイサービスきねづか	上本庄町572-3							○	○		
39	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										
40	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										
41	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										
42	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										
43	株式会社 飛鳥	デイサービス晴春	東出雲町揖屋1208-9							○	○		
44	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							○	○		
45	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										
46	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										
47	合同会社まる福	はな福デイサービス	玉湯町玉造102-13										
48	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										
49	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	0

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	R1 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	馬潟町104-1		○	○						
6	株式会社 サン・リンク	グループホーム こころ	馬潟町108-1				○	○				
7	株式会社 角八雲園	グループホームウェル・アイ	山代町421-1		○	○						
8	株式会社 角八雲園	ウェル・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 ボートピア松江ビル 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もむ苑	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	フィー・シー・ノブ・ノッ ツ 有限会社	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 あだんちや	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	グループホームランチアゼリア	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	株式会社 かすみコーポ レーション	グループホーム意宇の燈	八雲町東岩坂77-3										
36	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					○	○				
37	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							○	○		
38	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					○	○				
39	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			○	○						
40	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	1	

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	R1 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	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	R1 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	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	R1 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(2020.1.31廃止)	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	3

	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 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	4

※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）

※H30年度より特定施設入居者生活介護施設へも派遣を実施しています。

6. 令和元年度受入事業所アンケート結果（令和2年3月実施）

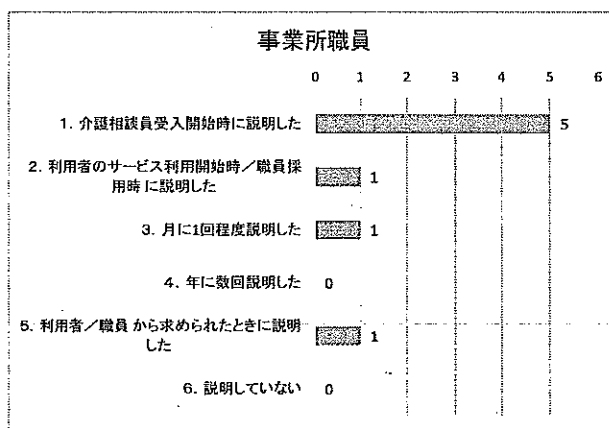
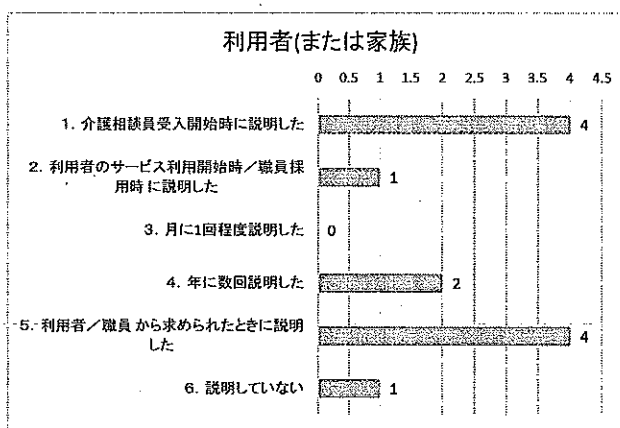
アンケート提出状況

実施対象事業所数	13
提出あり	9
提出なし	4

I. 介護相談員に関する周知度について

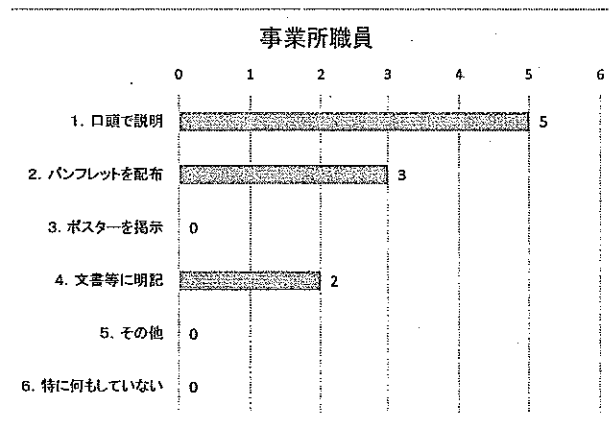
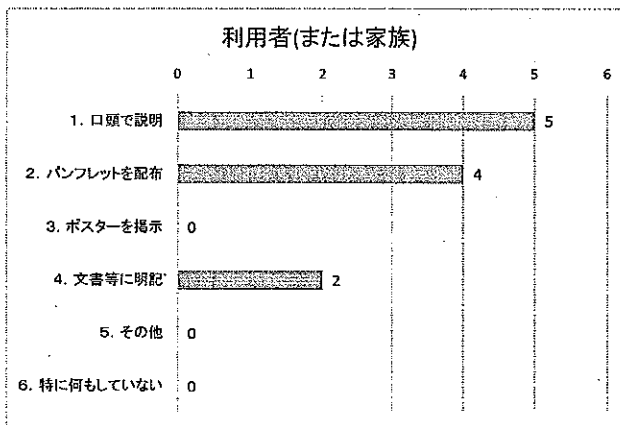
問1 利用者（または家族）及び職員に対して、介護相談員を受け入れていることを説明していますか。（複数回答）

	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	4	5
2. 利用者のサービス利用開始時／職員採用時に説明した	1	1
3. 月に1回程度説明した	0	1
4. 年に数回説明した	2	0
5. 利用者／職員 から求められたときに説明した	4	1
6. 説明していない	1	0
回答なし	3	0
計	15	8



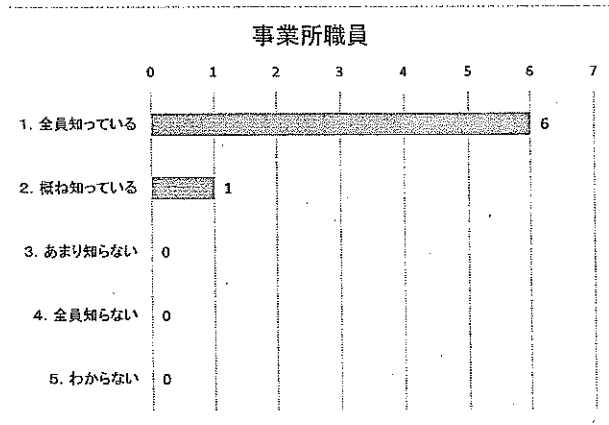
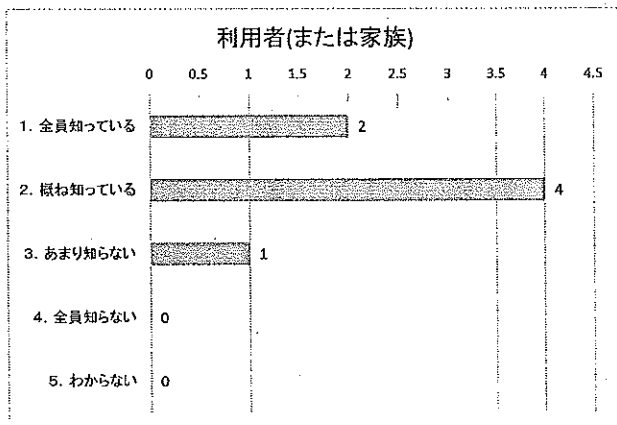
問2 問1の説明のときに、どのような方法を用いていますか。（複数回答）

	利用者(または家族)	事業所職員
1. 口頭で説明	5	5
2. パンフレットを配布	4	3
3. ポスターを掲示	0	0
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	11	10



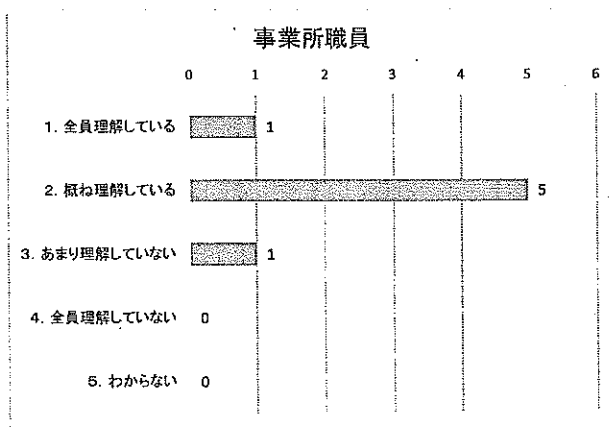
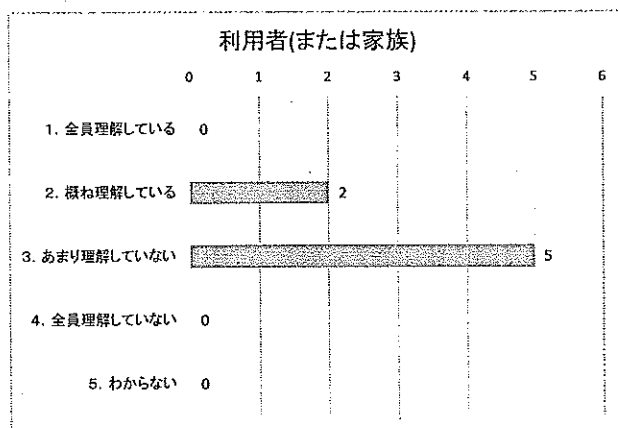
問3 利用者（または家族）及び職員は、介護相談員が施設を訪問していることを知っていますか。

	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	1
3. あまり知らない	1	0
4. 全員知らない	0	0
5. わからない	0	0
回答なし	3	3
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。

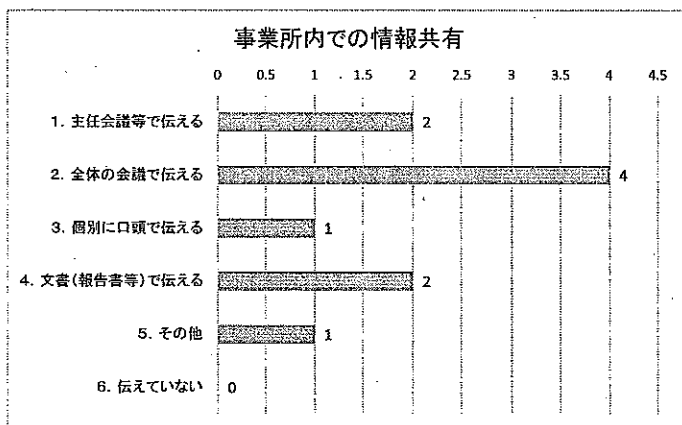
	利用者(または家族)	事業所職員
1. 全員理解している	0	1
2. 概ね理解している	2	5
3. あまり理解していない	5	1
4. 全員理解していない	0	0
5. わからない	0	0
回答なし	3	3
計	10	10



II. 事業所内での情報共有について

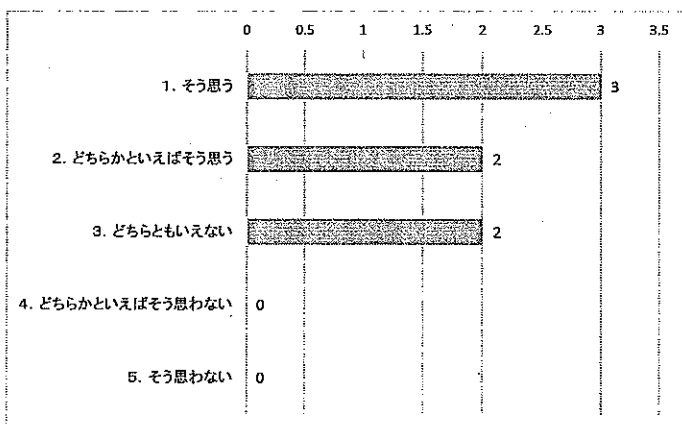
問5 介護相談員、あるいは事務局（市）から伝えられた内容等を主にどのようにして事業所内で情報共有していますか。（複数回答）

1. 主任会議等で伝える	2
2. 全体の会議で伝える	4
3. 個別に口頭で伝える	1
4. 文書（報告書等）で伝える	2
5. その他	1
6. 伝えていない	0
回答なし	3
計	13



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。

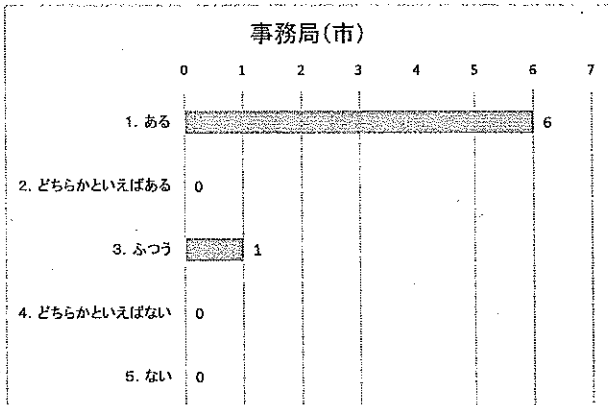
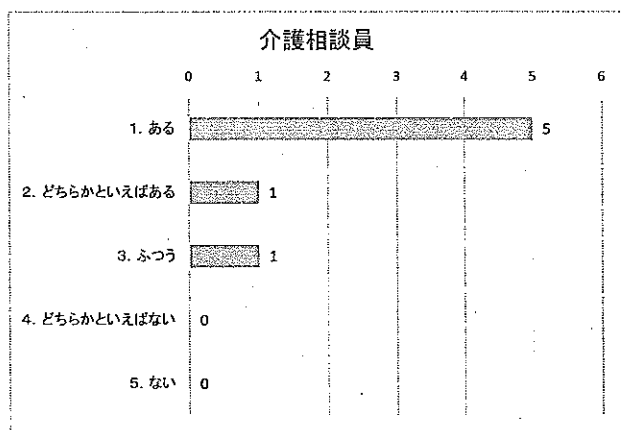
1. そう思う	3
2. どちらかといえばそう思う	2
3. どちらともいえない	2
4. どちらかといえばそう思わない	0
5. そう思わない	0
回答なし	3
計	10



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。

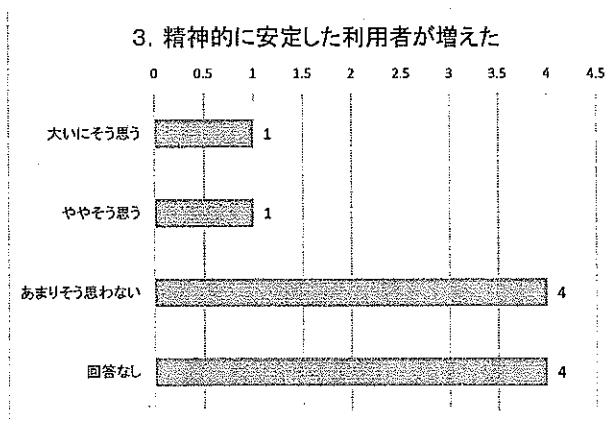
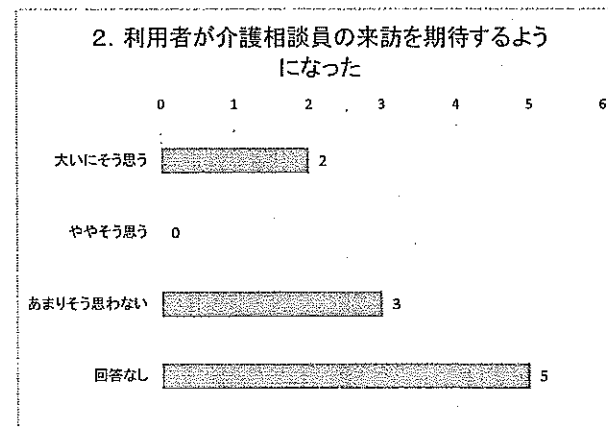
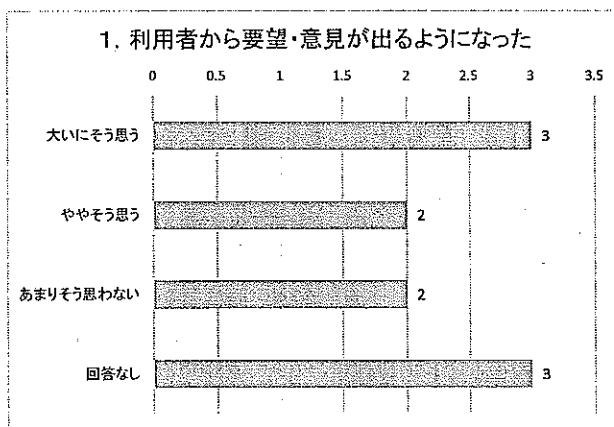
	介護相談員	事務局（市）
1. ある	5	6
2. どちらかといえばある	1	0
3. ふつう	1	1
4. どちらかといえない	0	0
5. ない	0	0
回答なし	3	3
計	10	10



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

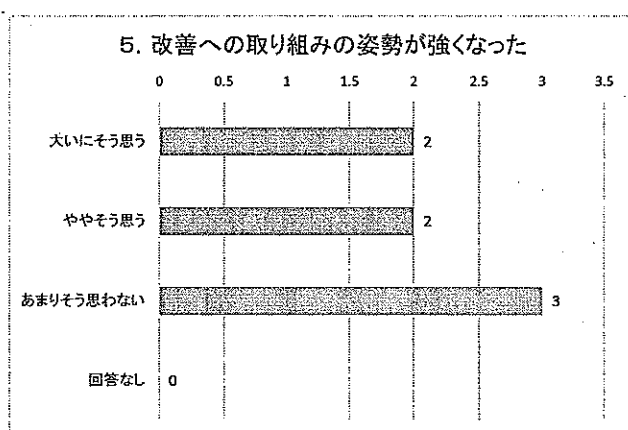
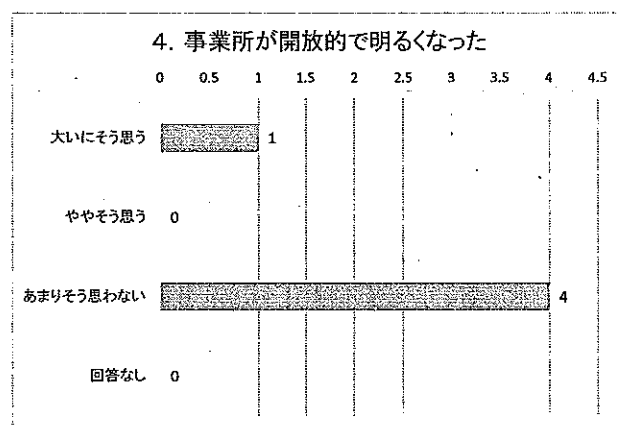
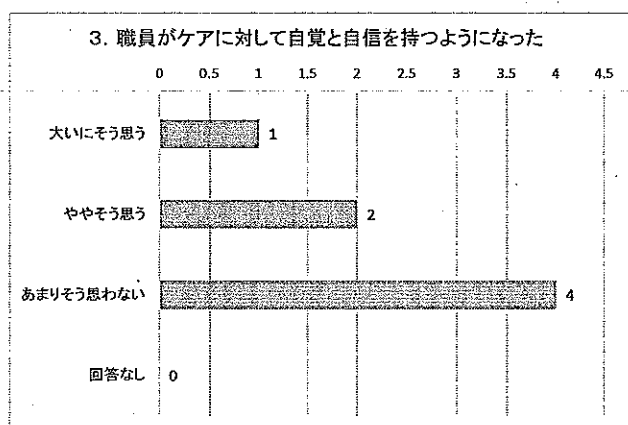
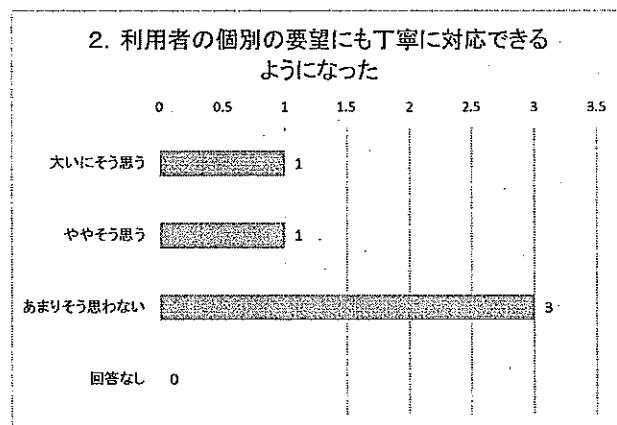
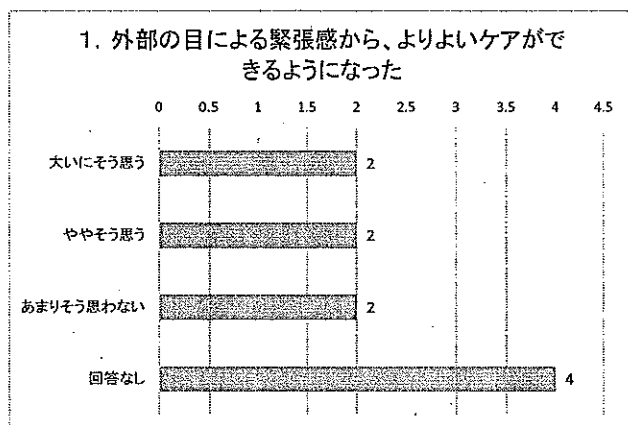
問 8 介護相談員を受け入れたことにより、利用者に具体的にどのような変化がみられましたか。

	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	3	2	2	3	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	2	0	3	5	10
3. 精神的に安定した利用者が増えた	1	1	4	4	10



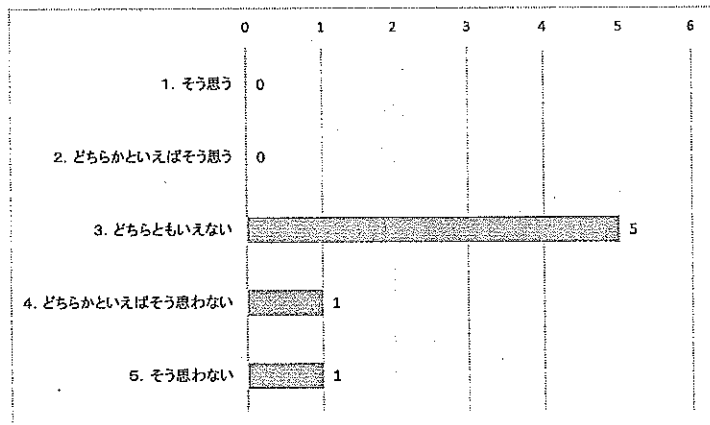
問9 介護相談員を受け入れたことにより、職員や貴事業所に具体的にどのような変化が見られましたか。

	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	2	2	2	4	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	1	1	3	0	5
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	2	4	0	7
4. 事業所が開放的で明るくなった	1	0	4	0	5
5. 改善への取り組みの姿勢が強くなった	2	2	3	0	7



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	0
2. どちらかといえばそう思う	0
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	7



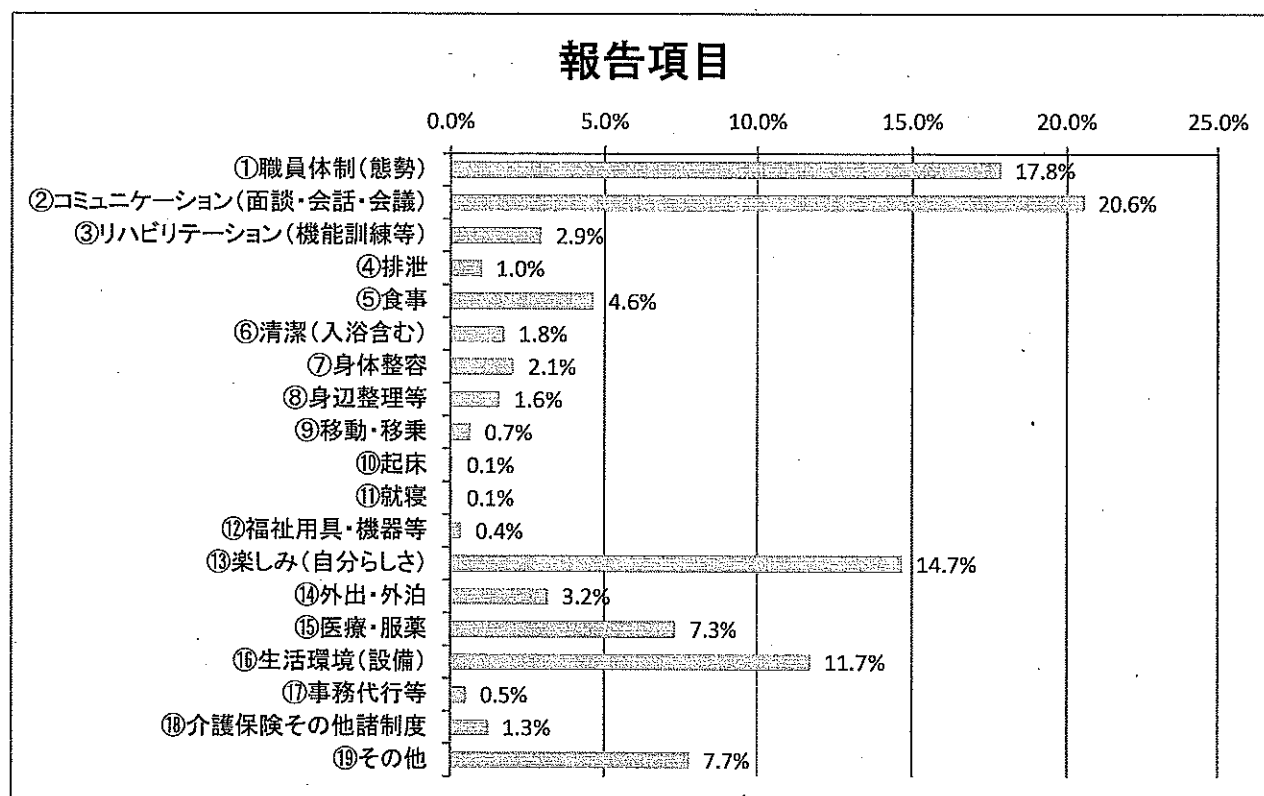
7. 令和元年度介護相談員報告状況

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

2,322 人

報告項目	割合
①職員体制（態勢）	17.8%
②コミュニケーション（面談・会話・会議）	20.6%
③リハビリテーション（機能訓練等）	2.9%
④排泄	1.0%
⑤食事	4.6%
⑥清潔（入浴含む）	1.8%
⑦身体整容	2.1%
⑧身辺整理等	1.6%
⑨移動・移乗	0.7%
⑩起床	0.1%
⑪就寝	0.1%
⑫福祉用具・機器等	0.4%
⑬楽しみ（自分らしさ）	14.7%
⑭外出・外泊	3.2%
⑮医療・服薬	7.3%
⑯生活環境（設備）	11.7%
⑰事務代行等	0.5%
⑱介護保険その他諸制度	1.3%
⑲その他	7.7%
合 計	100.0%



8. 令和元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、施設との協議内容等—

① 職員体制

- ・ 職員の働きやすい環境を整えるようにしておられる。有給の取得やサービス残業がないように運営されている。
- ・ 人手不足で苦慮しておられる。また、若い方とベテランの方で考え方も違い、職員の意思統一についても苦戦されている。
- ・ 職員に対して注意をすると離職につながるケースもあるようで、対応に苦慮しておられる。
- ・ 利用者の方が少ない時期があり、スタッフの方にもゆとりが見受けられる。クリスマスには利用者へ職員が手作りしたプレゼントを渡しておられ、利用者も喜んでおられた。優しい思いやりが伝わってきました。
- ・ 新しい施設が次々とでき、既存の施設の職員が移り職員不足、職員の取り合いになるなど施設の存続が危機的状況にあるとのことである。介護人材の確保が必要である。
- ・ 職員が少なく積極的に利用者へ関わっていくことができない様子。

② 医療・服薬

- ・ 持病への対応について不安を訴えられる利用者あり。施設側も説明はしているが本人に納得いただけない、信頼関係が築けないと苦慮されておられる様子。
- ・ かぶれが酷く本人は受診を希望されているが、ご家族の対応がされず受診できない方あり。対応について考える必要がある。

③リハビリテーション

- ・理学療法士。言語聴覚士など専門職と連携がとれていることでご家族からの満足度も高い。

④食事・入浴

- ・入浴介助時に利用者に対してややきつい言葉をかける職員が見受けられる。
- ・食事がまずいと不満を漏らす方が数名おられる。
- ・正月にお餅を食べたいという意見が多数あり。危険を伴うので難しいと思うが、お餅に似せたものなど利用者に満足してもらえる方法はないものか。
- ・職員の出勤状況で急遽入浴ができなくなることが見受けられるが、入浴が予定されていた利用者に対しての説明や対応が不十分であると感じる。
- ・誕生月の利用者が希望された特別メニューあり。希望メニューは純和風なものばかり見受けられる。

⑤排泄

- ・居室でトイレに行きたいけど職員を呼ぶことを遠慮している方がいらっしゃる。
- ・強い排泄の臭いがする部屋あり。

⑥身辺整理等

- ・職員不足からか利用者の居室の掃除が行き届いていなかった。強い排泄の臭いがする居室もあり。

⑦楽しみ（自分らしさ）

- ・寝たきりの方も外出できる企画を立案されている。
- ・テラスに花やグリーンカーテンが植えてあり、成長が利用者の楽しみになっていた。また、職員と利用者のコミュニケーションにもつながっているようであった。
- ・外出できないので外の風景を眺めるのが唯一の楽しみとなっている。人や車が通るのをただ見ておられる。
- ・カラオケが楽しみであるとの意見が多数あった。
- ・なにも楽しみがないと居室で過ごしておられる方が多い。
- ・利用者から家族へ年賀状を作成して送付する取り組みがされている。

⑧生活環境（設備）

- ・個浴で跨ぐことができない方でも、座位が保持できれば入浴できる浴槽を導入されていて稼働率も高い。
- ・冬時期にホールの温度設定が低すぎて利用者の方が居室に閉じこもっておられる。
- ・夜間の避難訓練を実施された。消防署、警備会社への通報は円滑にできたが、職員間の連絡系統は見直す必要があると分かった。手順は分かっているが、いざとなるとあたふたした。また、手で持つライトは邪魔でヘッドライトがいいなど改善案も色々とあがっている。訓練をすることで出てきた課題について対策をたてているとのこと。

⑨介護保険その他諸制度

- ・介護保険制度、サービスなどについて説明が不十分であるともらす利用者あり。施設としては何度も説明しているが納得いただけず、対応に苦慮されている様子。根気よく説明を継続する必要がある。

⑩コミュニケーション

- ・作業に没頭され利用者への声掛けが全く見受けられないのが残念である。
- ・職員の声掛けで怒っておられる利用者あり。職員の声掛けは表現の仕方などで聞くものの気持ちが全く変わってくるため。受け取る側の気持ちを考えてほしいと利用者から訴えられた。
- ・コップを片付ける時などに声掛けをされ、利用者とお話をされる光景も見られ、以前とは雰囲気が変わってきている。
- ・他のユニットの利用者間で交流があるとのこと。利用者の方も楽しくお話をされていた。
- ・職員が出勤前に温泉を汲んできて利用者が足浴をされていた。利用者も大変喜ばれていて、利用者と職員のコミュニケーションにもつながっている。
- ・職員は廊下で往来しているが、誰 1 人として利用者に声掛けをしている様子を見ない。利用者はその様子を見ながら「忙しそうでなかなか声がかけられない。」という声を聞く。

⑪その他

- ・帰宅願望が強い方をご自宅までお連れした際の写真を提供されている。帰宅願望の軽減やコミュニケーションのツールにもなっている。
- ・女性に比べ男性は居室に閉じこもっておられる方が多い。男性も出てこられるような取り組みがあればよいと思う。
- ・亡くなられた方がいらっしゃり、他の利用者に配慮しその時のお悔やみ欄を外して対応されていた。訪問時に亡くなられた方と同ユニットの方が新聞のお悔やみ欄を見ておられ「私はここを必ず見るようにしている。あなたもちゃんと見ないといけないよ。」と話され、利用者に亡くなられた方がいることを隠すべきか、どのような対応が良いのか考えさせられた。

(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》

- ・相談員の指摘や気づきについて改善を行った。個々に対しても話をしている、改善傾向も見られる。今後も続けていきたい。
 - ・利用者さんが集まってレクをする時間などはなかったが、レクを導入し、作業を一緒にすることで楽しむ時間を共有する事ができました。
 - ・相談員、利用者さんの輪の中に中々入れない職員もいましたが、徐々に輪の中に入り、一緒に何かに取り組む事などが多くなりました。
 - ・職員の言葉遣いがよくなった、施設の雰囲気が明るくなった等前向きな意見をいただいたことを職員に伝えました。第三者の声であり、職員の励みとなりました。
 - ・施設で当たり前だと思って取り組んでいたことについて、利用者さんがとても喜んでおられる様子を伝えていただき、職員のモチベーション向上に繋がった。
 - ・じっくり一人の利用者さんに向き合って話を聴いていただいたことで、その利用者さんはとても満足そうであった。
 - ・第三者の目がありよくなった。
- ### 《利用者の変化について》
- ・相談員の訪問を楽しみにしている利用者さんもおられ、ゆっくりとお話を聞いてもらえよかったです。
 - ・相談員が来苑されることを楽しみにしておられる方が多く、相談したい事、話したい事がたくさんあり時間が足りない程であった。職員にも話されないような事を話しておられ、これからの夢やしたい事等知る事ができ勉強になりました。
 - ・特に変化は見られない。
 - ・相談員と顔見知りになり、コミュニケーションも良好である。

・利用者さんに対する声掛け等、いい所、悪い所が分かったことで改善することができた。また、意識して行う様になった。

《その他》

- ・第三者の視点からの気づきは介護全般の参考になりました。
- ・改善するためにもっと忌憚のない意見も言っていただきたい。
- ・若干限られた方へのコミュニケーションとなっている様に感じたため、幅広い利用者への意見も聞いていただけるとよい。
- ・利用者さん全員にまんべんなくお話を聞いていただけると良いと感じた。
- ・利用者さんが職員へ遠慮して直接言えないようなことを教えていただくことができ良かった。
- ・話を聴くにも、自分たち職員とは違った視点でお話を引き出していただいていたと感じる。

(3) 参考事例（他施設の参考になると思われる取り組み）

施設の環境・雰囲気づくり

・ボランティアの受け入れを積極的に行っておられ、慰問も含めると月に数回はボランティアの方が訪問されている。

・ご家族との連携を大切にしておられる。面会記帳などを利用しご家族と接点や関わりをもつようにしておられる。

・ご家族との信頼関係構築に注力されている。コミュニケーションを積極的にとり、疑問に思われていることについては丁寧にお答えする。また小さな変化でも施設から連絡し、ケアプランは送付し捺印後持参していただく方法をとっておられ、意識的に来所してもらう取り組みをされている。

その他

・近隣のイベントを中心に見学参加されている。また、家族の参加も積極的に呼びかけられている。

- ・誤嚥性肺炎予防に向け言語聴覚士と連携をとり、体位、嚥下、咀嚼判定、食事形態などを分析、取り組みをされている。

- ・全体的に残された料理については業者へ伝え改善に取り組んでいる。

- ・利用者に役割を与えることはよいのだが、人によってはそれを重荷に感じてしまう方もおられるとのこと。本人の負担にならないように配慮をされている。

- ・夜間の避難訓練を実施。出てきた課題について取り組みをされている。