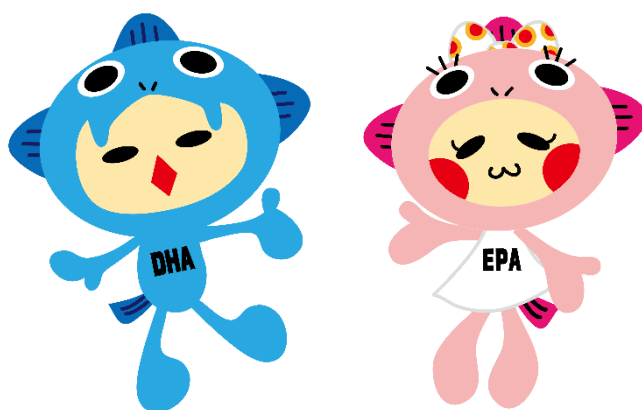




**令和4年度
石狩市介護相談員派遣事業報告書**



《目 次》

第 1 章 石狩市介護相談員派遣事業について

1. 介護相談員派遣事業について
2. 介護相談員について
3. 介護相談員の活動内容
4. 介護相談員の活動方法
5. 事務局の業務

第 2 章 石狩市介護相談員活動実績について

1. 相談・活動実績の年次推移
2. 主な相談内容と対応

第 3 章 事業所、市民の皆様へ

1. 介護相談員より
2. 事務局より

第 4 章 参考資料

1. 介護相談員派遣受入事業所
2. 介護相談員周知用リーフ

介護相談員マスコットキャラクター

くーちゃん



第1章 石狩市介護相談員派遣事業について

1. 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、サービス担当者と意見交換等を行う事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。

本事業の特徴は、外部からの告発型、すなわちオンブズマン的な性質のものではなく、話し合い型のアプローチにより、介護事故の未然防止や事業者が自ら介護サービスの質的な向上を図るということを目的としている点にあります。

石狩市では、平成13年度から介護相談員派遣事業を導入し、市内にある特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、グループホーム、軽費老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅等に介護相談員を派遣しています。

2. 介護相談員について

介護相談員とは、介護サービスの利用者と介護サービス事業者、そして行政機関との間に立って、利用者やその家族の要望や疑問などの問題解決と介護サービス全般の質の向上の手助けを行う「橋渡し役」です。

利用者の立場に立って介護を必要とする高齢者の相談に応じることのできる熱意とふさわしい人格を持った人で、介護相談員養成研修を修了している人が登録され、活動しています。

3. 介護相談員の活動内容

主に、次の方法で事業者等や市民の方と接点をもち、相談活動を行っていきます。

①事業所・介護保険施設等（以下事業所等とする）訪問

- ・利用者の話を聞き、相談に応じます。
- ・事業所等の管理者や職員と意見交換をします。
- ・サービスに関し気付いた点や提案がある場合は、それらを事業所等に伝えます。
- ・事業所等と利用者との橋渡し役となって、利用者のサービスに関する疑問や不満、不安などの声を聞き、改善の途を探ります。

②介護保険被保険者宅訪問・市民からの電話や来所での相談の受付

市内の在宅者、居宅介護支援事業所等からの訪問依頼や電話や来所での相談を受け、情報提供したり、関与する部署につないだりします。

4. 介護相談員の活動方法

① 事業所・介護保険施設等訪問

- ・原則として相談を受ける対象者は、利用者及びその家族、施設スタッフとします。
- ・事前に事業所・介護保険施設等と連絡調整し、定期的に訪問します。訪問時間は1回に1時間半～2時間単位とします。
- ・訪問時には、事業所等の担当者に連絡し、介護の妨げにならないように担当者の指示に従うものとし、終了時には活動の概要について報告し、意見交換をします。
- ・相談内容について、問題点の把握・整理を行い、その解決方法の提案に努めるものとします。

② 介護保険被保険者宅訪問・電話や来所での相談受付

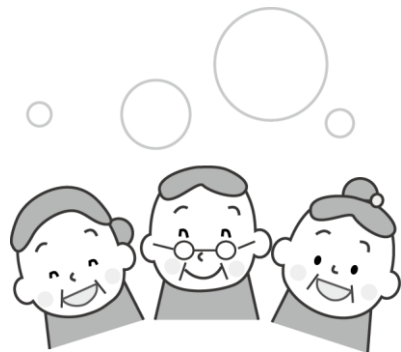
介護認定を受けているが、サービスを利用していない方や、困りごとで電話や窓口相談に来られた方を対象に訪問し、事務局に報告するとともに、必要に応じ地域包括支援センターや関係事業所等につなぎます。

③ オンライン面談（可能施設）

- * 令和4年度は、9施設とオンラインでつながりました。
ネット環境やタイムラグなどの影響で対面面談の様にはいかない事もありましたが、施設の方の協力を得て継続することが出来ました。
- * 令和4年度後半、オンラインと並行し徐々に訪問活動を再開し、職員の方々、入居者の方々と直接お会いできる機会を得ました。
- * 令和5年度、引き続き事業所の方針を踏まえ、対面とオンライン（可能な施設）対応を柔軟に行ってまいります。

5. 事務局の業務

- ・事務局は保健福祉部高齢者支援課に置きます。
- ・サービス事業者や市民へ事業の趣旨を説明し、周知を行います。
- ・事業の活動状況を取りまとめ、事業者へのフィードバックと市民への情報提供を行います。
- ・介護相談員が苦情等の相談を受けた場合には、速やかにその報告をもって対応方法について検討します。必要時介護相談員又は、関係部署と一緒に対応します。



		H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
多小機能模	ケアセンター萌いしかり	6	3	6	4	0	0	0
	コミュニティ青葉	2	3	2	4	0	0	0
	コミュニティ若葉			4	3	0	0	0
	小規模多機能小計	8	6	12	11	0	0	0
ホーム老人	ケアハウスいしかり	4	4	4	5	0	0	0
	ケアハウスりよくえん	4	4	4	5	0	0	0
	軽費老人ホーム小計	8	8	8	10	0	0	0
高齢者向け住宅等	憩いの園 豊寿1	4	5	5	4	0	0	8
	憩いの園 豊寿2	4	5	4	5	0	0	4
	憩いの園 豊寿3						0	6
	パートナーハイツいしかり	3	3	2	4	0	0	0
	パートナーハイツたるかわ			4	3	0	0	0
	フルールハピネスいしかり	6	5	6	4	0	8	8
	トムテの里「花川」	4	4	4	5	0	0	0
	ぬくもり花川	4	4	4	5	0	0	5
	アルファパレス	4	4	3	5	0	0	1
	グランドハウス緑苑	3	3	4	3	0	0	0
	スマイルハウス花	4	4	4	4	0	0	3
	シーズン花川	4	4	3	4	0	0	0
	グループリビング笑顔の村	6						
	ノーブルコート樽川（通所四季彩館）	4	4	4	5	6	12	12
	シルバーホーム浜中荘	10	7	6	5	0	0	0
	マンション樹林	4	4	4	4	0	0	1
	オハナ（旧GHはなかわ）	4	7	5	6	4	12	12
	石狩市高齢者生活福祉センター			3	5	0	0	0
	高齢者向け住宅小計	68	63	65	71	10	32	60
	多小看護機能模	ナースイン花ぴりか		1	3	4	0	0
サスイシリの里			1	3	4	0	0	1
看護小規模多機能小計		0	0	6	8	0	0	1
オンライン回数						38	87	80
訪問回数								55
合計		304	283	281	253	42	93	137

2. 主な相談内容と対応

NO	施設	相談者	受けた相談や気づき	介護相談員の対応	施設の対応	所感・その他
1	特養老健	利用者	「家に帰りたいけど、トイレ・お風呂とか心配。何回も転んでいるし。」	一通り利用者さんの不安を聞きとりミーティングで伝える。	家に帰りたいのが分かりましたのでケアの調整をしたいと思いません。	施設側より「リハビリを頑張られていた方が急に悲観的になった。」と相談あり。本心が聞いて良かったです。
2	特養老健	利用者	「あの部屋で倒れたので、ここから出ても、もとの部屋には戻りたくない。」	心の内を聞きとり施設に伝える。	初めて聞いたお話ですが、そのことを踏まえてケアしていきたいと思いません。	施設側より「知らない人とは話さないタイプで、難しいかもしれませんがよろしく願いいたします。」と情報あり。
3	特養老健	利用者	「子供に会いたいね。本当に会いたいよ。」	コロナ禍で身内の方に会えない気持ちを察しながら傾聴。	利用者さんの隣で共感。	コロナ禍で面談中止が続いており身内に会えない方々も多い。工夫を凝らして面談再開も増えてきている。
4	特養老健	気づき	施設の情報「最近子供たちの訪問もないので行事参加など無く淋しいですね。」	賑やかな雰囲気も少なくなり寂しくなったと思いき共感。	子供たちの作品などは展示したりしています。	高齢者にとって子どもは元気をもらえる存在。早くコロナ禍前に近い状態に戻って欲しいと願います。
5	特養老健	気づき	面談前にスタッフが、共有スペースを見渡し「話せる人はいるかな？」	利用者が忙しく話せない状態なのかな？ 発語が難しい方々が多いという事なのかな？		何気ない言葉だと思うが、とらえ方によっては話せないから面談は無理？とも感じました。
6	G H 住宅系	気づき	施設情報「今日はバーベキューをやります！」	介護相談員も何故かワクワクしました。	準備に取り掛かっている。	コロナ禍でも工夫を凝らして楽しみを確保！実践する労力が凄いいと思いました。

NO	施設	相談者	受けた相談や気づき	介護相談員の対応	施設の対応	所感・その他
7	G H 住宅系	気づき	オンライン面談のお誘いを快く受け入れて下さる。	画面の中だけでも利用者さんや施設の雰囲気が感じとれました。	「いいですよ。」即回答。	本来であれば訪問させて頂くのですが、コロナ禍が落ち着くまでオンライン面談で繋がりを保つようになっています。
8	G H 住宅系	気づき	「外出して誕生日をできたの。 家族皆に久しぶりに会えて嬉しかった。」	共に喜びました。		施設側もコロナ禍で外出許可を出すのには注意払ったと思いますが、80後半・90後半にもなると合わせてあげたいと思いますよね。
9	G H 住宅系	気づき	「認定調査を嫁に進められ考えていたのだけどなかなか腰が重くて。」	その後、同じ事お聞きしたので認定調査窓口を案内する。	認定調査の申し込み書を用意して利用者さんに渡す。	施設側の協力もあり、無事に認定調査が終了。
10	G H 住宅系	気づき	冷蔵庫に重要な事を記載された用紙があり、字が薄れていたので見えづらいと感じました。	施設担当者には伝えられませんでした。		大切な事だったので字を濃くしてもらえる様に伝えたいと思います。
11	G H 住宅系	気づき	利用者の方が、スタッフに同じ事を何度も聞いていた。 聞こえなかったかもしれないが対応がない。	状況がはっきりしていないので、持ち帰りました。		現在進行形
12	G H 住宅系	気づき	「コロナで家族と直接会えないが、この窓からお互いに電話で話しながら会っているの。」	工夫されながら会えるのも良いなど感じ共感。	会議室が空いている時は利用しています。	そろそろ第五類になり 少しずつ訪問再開を待ち望んでいます。
13	G H 住宅系	気づき	食介をされている時に一口一口の量が多いのか、呑み込めず口から出されたり、むせも見られました。	持ち帰りました。		介護相談員として得た情報・優良事例を訪問やレポート等でお伝えして行きたい。

NO	施設	相談者	受けた相談や気づき	介護相談員の対応	施設の対応	所感・その他
14	特養 老健	気づき	自室のベッドからトイレへの動線に目印(歩幅・方向)あり、ケアマネジャーの配慮で設置されてありました。	本人にお聞きすると、わかりやすいとの事。	転倒を減らせるとよいです。	目からの情報により、転倒リスクを抑えられるようにされ、実際に転倒減ったとの事。
15	特養 老健	気づき	入居者さんの衣類で汚れがあり、黒い衣類の白いしみが目に留まりました。	施設に伝えました	週2日の入浴のタイミングで着替えています。	大きな汚れではないが、食べこぼし等時間たつとしみが出てくると思いました。
16	特養 老健	利用者	トイレへの車椅子の自走中の利用者さん、職員の対応遅れると、ご不満の様子が見受けられました。	施設に伝えました	筋力保持の為、できるだけトイレまでは自走してもらっています。	その後、様子を見て対応されており、職員が何処まで介助するか本人に伝わっていないのかなと感じました。
17	G H 住宅系	利用者	「入れ歯は、なげられた」 「食事も歯はなしで食べる」	施設に伝えました	義歯を入れても拒否あり、あちこちに置き、失くしてしまわれます。	義歯なしで食べられるのに慣れている様子を会話より感じました。消化を考えると義歯装着が望ましいと思いました。
18	G H 住宅系	利用者	「座っていると、お尻が痛い。自分の座布団がなくなった」	傾聴し、施設に伝えました。	汚染あり捨てました。	勝手には処分していないと思われるが、代わりが無い状況が続くと「なくなった」と思われてしまうのだと感じました。
19	その他	利用者	「娘の所に遊びに来たまま帰らせてもらえない」 「着替えもないし、帰りたい」	傾聴し、施設に伝えました。	ご主人亡くなり、一人暮らしは無理と家族が判断し連れてきました。	「帰りたい」気持ちは強いが、家族と住み安心されている様子をお聞き出来ました

NO	施設	相談者	受けた相談や気づき	介護相談員の対応	施設の対応	所感・その他
20	特養 老健	気づき	居室から1人でオンライン面談が多い中、共有スペースから2名で参加(1人は入居間もない方)されていました。	施設に伝えました。	リラックスして話をできる環境にしました。	気の合う方とオンラインに参加され、リラックスされている様子が伝わりました。
21	特養 老健	利用者	「歌を歌うのが好き、カラオケではなく合唱が好き」	会話を、職員の方も一緒に聞いていただけました。	今後、合唱を企画してみようと思います。	コロナ感染が落ち着き、皆で歌を歌うことが可能になり、楽しみが1つ戻ったと感じられました。
22	G H 住宅系	気づき	正月の雑煮の形状をそれぞれ変え提供し、同じ量を皆完食されたとの事。	ミーティングで利用者の食事の様子をお聞きしました。	調理を工夫しました。	餅は十分気をつけて食べなければならぬ食材なため、調理の方の正月料理を食べていただきたいという思いが伝わってきました。
23	G H 住宅系	職員	食介を必要とする方がほとんどを占め、食事にかかる時間が膨大な時間になっている。	ミーティングで利用者の食事の様子をお聞きしました。	コロナ禍で身体機能がかなり落ちた方が多いです。	入居者さんの身体機能低下が進み、職員さんの負担が大きくなっているのを感じました。
24	G H 住宅系	気づき	職員さんから入居者さんへの声掛けと共に自然にスキンシップもとられており、入居者さんの安心が見られました。	施設に伝えました。	入居間もない方、安心して過ごしてほしいです。	入居者さんとのコミュニケーションを日常的に行われていることで、自然に見受けられたと思います。
25	G H 住宅系	利用者	施設内のコロナが増え、廊下にも出られない時期あり、「辛かった」	傾聴し、施設に伝えました。	感染を増やさないために制限していました。	感染対策が、やりすぎか否かは分からないが、各施設さん試行錯誤をしながら行っていたのだと思いました。

第3章 事業所、市民の皆様へ

1. 介護相談員より

石狩市の介護相談員は現在4名体制で活動しております。（令和4年8月より増員）令和4年度は感染状況が減ったり増えたりを繰り返し、対応にご苦労される中、施設の職員の方にはオンラインや訪問再開にご協力いただいております。合わせて電話での状況確認も継続でき多くの施設との繋がりを保つ事が出来ました。

訪問を一部再開できたことにより、職員の方や利用者の表情や声を身近に感じ取ることができました。家族との面会も緩和された施設も増え、徐々に外部との関わりが広がり始めているのを感じております。

利用者との何気ない会話の中で得た疑問や要望、利用者の思いを汲み取り、事業所にお伝えしていきます。これからも護相談員は利用者と事業所との橋渡しとして活動してまいります。

2. 事務局より

石狩市の介護相談員派遣等事業は、平成13年度から2名体制でスタートしました。近年コロナ禍は1名体制で活動していましたが、令和4年8月より4名に増員し活動しています。

事業所では介護相談員の受け入れを通し利用者の声を聴き、より良いサービスを提供しようという意識の向上が図られてきました。今後も介護相談員のスキルアップを図るなど今までより更に相談しやすい環境を整備することで、利用者やその家族との信頼関係を更に緊密なものとしていきます。

また、道内でこの事業を実施している市町村の交流研修会に参加し、北海道の市町村への波及をねらい積極的に本事業の効果を発信していきます。そして、市内事業所等との協力、体制を維持強化し、より安心して利用しやすいサービスの確立を目指していきます。



第4章 参考資料

1. 介護相談員派遣受け入れ事業所

特別養護老人ホーム（短期入所含む）	通所介護
1、石狩希久の園	1、樽川デイサービスセンター四季彩館
2、ばんなぐろ	軽費老人ホーム
3、ほとり（地域密着）	1、ケアハウスいしかり（特定施設）
4、厚田みよし園	2、ケアハウスりよくえん
5、はまますあいどまり（地域密着）	小規模多機能型居宅介護
老人保健施設（短期入所を含む）	1、ケアセンター萌いしかり
1、オアシス21	2、コミュニティ若葉
グループホーム	3、コミュニティ青葉
1、グループホーム はまなす石狩	高齢者向け住宅等
2、リフレッシュホーム和みの家（ぬくもり館ひだまり館）	1、フルールハピネスいしかり
3、グループホーム 笑顔の村三番館	2、パートナーハイツたるかわ
4、グループホーム メープル	3、リビングケア・シーズン花川
5、グループホーム ひなた	4、スマイルハウス花
6、ふるーぶほーむ 樹林	5、ノーブルコート樽川
7、愛の家グループホーム石狩花川	6、グランドハウス緑苑
8、グループホーム 樽川ふれあい館	7、アルファパレス
9、グループホーム 樽川ふれあいはうす	8、ココロホーム石狩病院前
10、グループホーム 樽川ふれあいくらぶ	9、トムテの里「花川」A棟
11、ふれあいの里グループホームおやふね	10、トムテの里「花川」B棟
12、グループホーム 萌いしかり	11、パートナーハイツいしかり
13、グループホーム ハートの家六番館	12、憩いの園 豊寿1
14、グループホーム はまますなごみ	13、憩いの園 豊寿2
看護小規模多機能型居宅介護	14、憩いの園 豊寿3
1、ナースイン花ぴりか	15、花ぴりか
2、サスイシリの里	16、ぬくもり花川
地域密着型 通所介護	17、シルバーホームはまなか荘
1、デイサービス エルサ	18、オハナ（旧グループホームはなかわ）
	19、石狩市高齢者生活福祉センター



介護サービスに関する疑問や不安はありませんか？

介護相談員に ご相談ください



※ 介護相談員は、相談で知った秘密は絶対もらしません。

事務局 高齢者支援課（りんくる内）

0133-75-6677

介護相談員

埜瀬（のせ）幹子 ・ 岩尾 美映

金澤 眞智子 ・ 中野 陽子

Hello!



… ! Hello !

発行：石狩市高齢者支援課

石狩市花川北6条1丁目41-1 りんくる内

電話番号 : 0133-75-6677

F A X : 0133-72-1165

E メール : koureisyas@city.ishikari.hokkaido.jp

発行 令和5年5月