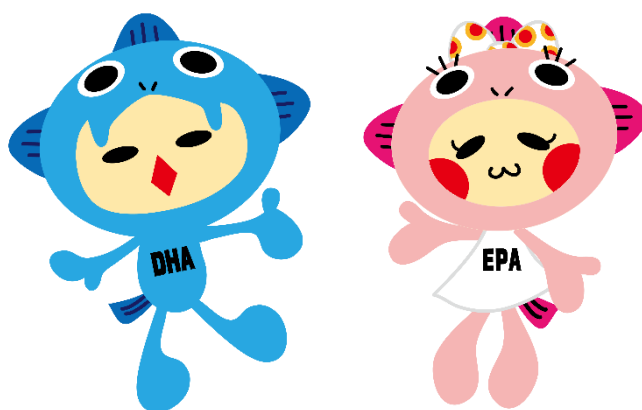




**令和5年度
石狩市介護サービス相談員派遣事業報告書**



《目 次》

第 1 章 石狩市介護サービス相談員派遣事業について

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

第 2 章 石狩市介護サービス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. 介護サービス相談員より
2. 事務局より

第 4 章 参考資料

1. 介護サービス相談員派遣受入事業所
2. 介護サービス相談員周知用リーフ

介護サービス相談員マスコットキャラクター

* くーちゃん *



第1章

石狩市介護サービス相談員派遣事業について

1. 介護サービス相談員派遣事業について



介護サービス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年度から介護サービス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サービス相談員を派遣しています。

2. 介護サービス相談員について



介護サービス相談員とは、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、介護サービス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. 介護サービス相談員の活動内容



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. 介護サービス相談員の活動方法

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

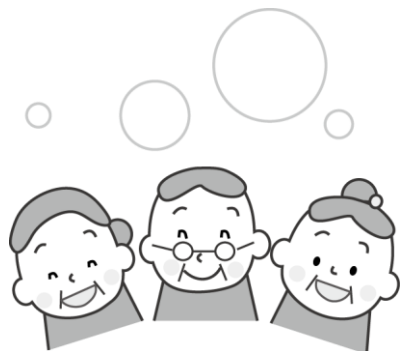
介護認定を受けているが、サービスを利用していない方や、困りごとで電話や窓口相談に来られた方を対象に訪問し、事務局に報告するとともに、必要に応じ地域包括支援センターや関係事業所等につなぎます。

③ オンライン面談

原則、冬期間の遠方施設を対象にしておりますが、ご相談上、柔軟にオンライン対応を行ってまいります。

5. 事務局の業務

- ・事務局は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。
- ・介護サービス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。必要時介護サービス相談員又は、関係部署と一緒に対応します。



石狩市介護サービス相談員活動実績について

1. 相談・活動実績の年次推移

			H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	
介 護 相 談 員 数			3	3	3	2	1	4	4	
個 別 相 談	相 談 方 法	訪問	0	1	0	0	0	0	1	
		来所	4	1	2	2	0	1	1	
		電話	10	3	2	2	6	1	1	
		面接	7	2	0	0	0	0	0	
		その他	0	0	0	0	0	0	0	
	苦情		4	0	0	0	0	0	0	
	相談件数小計		25	7	4	4	6	2	3	
特 養	石狩希久の園		18	18	20	12	18	11	15	
	ばんなぐろ		24	22	18	0	0	1	16	
	厚田みよし園		18	21	15	6	10	7	11	
	はまますあいどまり		7	8	8	4	6	10	3	
	ほとり		23	23	17	0	0	0	10	
	特養小計		90	92	78	22	34	29	55	
老 健	オアシス21		11	10	11	4	9	9	9	
	老健小計		11	10	11	4	9	9	9	
グ ル ー プ ホ ー ム	ふれあいの里 おやふね		5	6	4	0	11	12	7	
	萌いしかり		5	4	4	0	0	0	0	
	樽川ふれあい館		5	5	3	0	0	0	4	
	樽川ふれあいはうす		6	6	5	0	0	0	3	
	樽川ふれあいくらぶ		6	6	4	0	0	0	3	
	笑顔の村三番地		4	6	5	0	0	0	5	
	メープル		4	3	3	0	0	0	3	
	樹林		6	6	3	0	0	0	3	
	愛の家 石狩花川		6	5	4	0	0	8	6	
	はまなす石狩		6	6	4	0	0	2	6	
	ハートの家六番館		5	6	4	0	0	0	5	
	ひなた		6	5	5	0	0	5	5	
	和みの家		6	6	4	0	0	4	7	
	はまますなごみ		5	8	5	2	1	1	1	
	べつかり海の家		5	3	3	0				
	グループホーム小計		80	81	60	2	12	32	58	
	備考 グループホーム延齢草は平成29年度より閉鎖のため記載されていません									

		H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
通 所	くつろぎの家							1
	エルサ						4	2
	通所小計	0	0	0	0	0	4	3
多 小 機 規 能 模	ケアセンター萌いしかり	3	6	4	0	0	0	0
	コミュニティ青葉	3	2	4	0	0	0	2
	コミュニティ若葉		4	3	0	0	0	2
	小規模多機能小計	6	12	11	0	0	0	4
ホ 軽 ー 費 ム 老 人	ケアハウスいしかり	4	4	5	0	0	0	8
	ケアハウスりよくえん	4	4	5	0	0	0	5
	軽費老人ホーム小計	8	8	10	0	0	0	13
高 齢 者 向 け 住 宅 等	憩いの園 豊寿Ⅰ	5	5	4	0	0	8	7
	憩いの園 豊寿Ⅱ	5	4	5	0	0	4	5
	憩いの園 豊寿Ⅲ					0	6	3
	パートナーハイツいしかり	3	2	4	0	0	0	2
	パートナーハイツたるかわ		4	3	0	0	0	0
	フルールハピネスいしかり	5	6	4	0	8	8	5
	トムテの里「花川」	4	4	5	0	0	0	3
	ぬくもり花川	4	4	5	0	0	5	5
	アルファパレス	4	3	5	0	0	1	4
	グランドハウス緑苑	3	4	3	0	0	0	3
	スマイルハウス花	4	4	4	0	0	3	4
	シーズン花川	4	3	4	0	0	0	0
	ノーブルコート樽川（通所四季彩館含）	4	4	5	6	12	12	6
	ココロホーム石狩病院							6
	花ぴりか							4
	オハナ	7	5	6	4	12	12	11
	マンション樹林	4	4	4	0	0	1	0
	シルバーホーム浜中荘	7	6	5	0	0	0	3
	石狩市高齢者生活福祉センター		3	5	0	0	0	4
	高齢者向け住宅小計	63	65	71	10	32	60	75
多 小 看 機 規 護 能 模	ナースイン花ぴりか	1	3	4	0	0	0	3
	サスイシリの里	1	3	4	0	0	1	4
	看護小規模多機能小計	2	6	8	0	0	1	7
合計		285	281	253	42	93	137	227

2. 主な相談内容と対応

		要望・相談・気づき・声	①介護サービス相談員の対応 ②所感等	施設の対応・回答
1	声	「子どもたちが演奏にきてくれた。 すごく良かった、楽しかった。」	①施設に伝える。 ②子供達から力をもらえたと会話から感じました。	子どもたちとの交流は大切な機会です。
2	声	「お茶が熱くて美味しい」	①施設に伝える。 ②入居者さんに合った適温の飲み物を出されていると感じました。	やけどに気を付けながら、提供しています。
3	声	（職員）病院受診の際の行き帰りは、入居者さんの話をゆっくり傾聴できる時間です。	②多忙な中でも、入居者さんに寄り添う時間を作られていると感じました。	外出の時間を利用して傾聴することにより、入居者さんは気分転換になり、気持ちも落ち着かれます。
4	声	「もうすぐ夏祭りがあるの、家族に会えるし、職員の人の店が楽しみ」	①施設に伝える。 ②コロナで中止していた行事ごとが再開できるようになり、入居者さんは楽しみにされていると思いました。	従来通りのお祭りは職員も張り切っています。楽しんでもらいたいです。
5	声	調理の手伝いをする事に対し、「今までやってきたことだけど、楽しいの」	①施設に伝える。 ②役割があることはとても良い事と思いました。	皆さんずっとやってきたことなので、少しのアドバイスでできます。役割を増やしていきたいです。
6	声	「回覧板を冬にまわすのは危なく大変」「内容が大したことなくても近所の関わりが大事」	②一人で暮らす不安を持たれており、小さなことでも近所と関わり合いを持ちたいと思われていると感じました。	
7	声	「共有スペースにて会話ができるようになり、食後に 1 時間、話ができて楽しかった」	①施設に伝える。 ②人と関わることは大切だと入居者さんの話と表情から感じました。	面会で居室に入れるようになり、入居者さんは待ち望まれていました。
8	声	「ここに長く住みたいから、訪問サービスを使うことにしました」	②できない部分が明確だったので、サービス利用によって変わらぬ生活が可能だと思いました。	以前から自分で頑張られていたので、サービス利用につながり良かったです。
9	声	「ご飯は美味しい、お味噌汁も温め直して出してくれるし、メニューも豊富」	①施設に伝える	皆さんに美味しく召し上がっていただけるよう工夫しています。

		要望・相談・気づき・声	①介護サービス相談員の対応 ②所感等	施設の対応・回答
10	声	「散歩で自宅まで行ってくれて嬉しかった」	①施設に伝える。	見える場所なので、気になる様子。見に行くことで安心されました。
11	声	「同じテーブルの人、気に入っていたのに、場所かえられたのは淋しい。部屋も１人部屋になって気兼ねしないのは良いけど淋しい」	①施設に伝える。	周りの方とトラブルがあり、テーブルと部屋を変えました。今は様子を見ている段階です。
12	声	「耳鼻科は行けるが遠い。行かなくても・・・」「義理の弟は、何かあったら電話してというが・・・よく聞こえない」	①施設に伝える。 ②耳鼻科受診をすすめるが、一緒に行っていた妹が亡くなり、他の家族には頼みづらい様子に感じました。	他の人に頼むのを遠慮されています。 テレビの音がうるさいと苦情も来ているので、ケアマネに相談します。
13	声	「家に帰るつもりです。家も残しています」	①施設に伝える。	帰りたい話は聞いています。 希望を確認し、本当に帰るのなら、訓練をしなければならないです。
14	要望	何度も「起こして、起こして」と訴えありました。	②すぐに対応できない場合は、職員の声掛けがあれば安心すると思いました。	声かけなく、スタッフより「長時間の座位をとると体力なくなり、食事の体力に影響する」との事。
15	要望	「お茶頂戴」と声を掛けられる。他の方には、お茶が提供されていました。	①施設に伝える。 ②水分を欲しがる利用者にどう接するとよいのか？ 時と場合によるなど、同じことの繰り返しに訴えに答えるのは難しいと感じました。	水分制限ありますので。工夫しています。 (次の訪問の際には、周りと同じタイミングで提供され改善されていました。)
16	要望	「疲れたから横になりたい、オムツを交換してほしい」	①利用者の切実な訴えに感じ、伝えました。 ②オムツが気持ち悪いのだなと感じました。	(スタッフ) 「ちょっと待つてね」と声を掛けられるが取り替えてもらえず。 (ミーティング時) 職員には時間通りにケアが進まなくても良いと伝えてありますが、伝えただけになってしまっています。

		要望・相談・気づき・声	④介護サービス相談員の対応 ⑤所感等	施設の対応・回答
17	要望	「掃除道具を邪魔にならない様に壁にかけたい」	④施設に伝える。 ⑤自分でできるように工夫されていると感じました。	壁にくぎを打たない様に工夫してみます。 次の訪問の際、希望通りになっていました。
18	要望	「車椅子で移動したい」	④施設に伝える。 ⑤毎回話の中で話されるので、思いは強いのだと感じました。	昔の記憶の話です。 今は無理なので筋力低下を防ぐ運動をしています。
19	要望	「家賃が上がるから、小さい部屋へ移りたい。どうしたらいいのかわからない」	④施設に伝える。 ⑤引っ越したい気持ちはあるが、家族がいない方が一人で決断する難しさを感じました。	荷物の処分は簡単ですが、思い入れの物を処分するのは大変です。と寄り添いつつ多方面との連携をとり移る予定です。
20	要望	「外に出たい」 「ご飯食べたら、テレビばかり」「体操もない」	④施設に伝える。 ⑤何もしないでいると、身体機能の低下が心配されると思いました。	人手不足もあり、希望に添えていないです。
21	要望	(職員) ごみの分別ができなくなってきており、ゴミ収集車に持って行ってもらえない。	④施設に伝える。	全部一緒に入れてしまうので、最近職員が分別してから出しています。ごみの件は考えないとならないです。
22	要望	「もう少し湯音を上げてほしい」	④施設に伝える。 ⑤機械浴は湯音の調節が難しいのかと？	体調確認し、寒くない様にします。
23	気づき	以前、車椅子のステップが無く、足が宙ぶらりになっていたが、ステップがつけられていました。	④施設に伝える。	各入居者さんの状態によりますが、この方は必要とステップを付けました。
24	気づき	オンラインでお見掛けする印象とは違い、活動的でした。(対面)	④施設に伝える。 ⑤オンラインに映ると、机に突っ伏してしまわれ話すのをあきらめている印象を受けていました。	時折、言葉も発しますし、ジェスチャーで意思を知らせてくれます。
25	気づき	足に疾患やむくみがある方の対応(足浴、時間決め足を上げて過ごす)	⑤こまめなケアが行われている印象を受けました。	入浴日以外の足浴をできるだけ行っています。

		要望・相談・気づき・声	④介護サービス相談員の対応 ⑤所感等	施設の対応・回答
26	気づき	話好きな方が、他の方が話出すと口を閉ざし、目をつむり途中で話が止まる。	④施設に伝える。 ⑤自分の話をたくさん聞いて欲しい気持ちが途切れてしまいストレスが溜まっているように感じました。	話をゆっくり聞く時間が取れないです。
27	気づき	麻雀が、良いリハビリになっていると効果を感じる。	④施設に伝える。 ⑤好きな麻雀をすることで機能が回復され、日常生活に意欲を感じられていると思いました。	好きな事をやることで、右麻痺が改善されました。
28	気づき	日中の多床室でのポータブルトイレの使用について。	④施設に伝える。 ⑤臭いや音の配慮が大変ではないのかと思いました。	在宅復帰を目標に、在宅と同じ条件で過ごしていただいています。
29	気づき	スタッフの方が、少しの時間でも利用者に声を掛けていた。	④とても良い印象と感じ伝える。	
30	気づき	共有スペースにて演歌を流される。	⑤聞きたい方が自然に部屋から出てこられる環境で良いと思いました。	いつもより人が集まってきます。
31	気づき	目やにや顔の汚れが気になる。	④その場で伝える。	その場で即対応される。
32	気づき	「この後、カケルくん（移動販売車）が来るの」と早くから玄関先で待たれる姿をみる。	⑤自分で見て買う楽しさが表れていました。	
33	気づき	以前していた在宅酸素のチューブを取って過ごされていました。（医師指導の下）	⑤チューブの煩わしさなくなり、表情もよく見えました。	必要時に血中酸素濃度を確認し、安全に煩わしさなく過ごしていただいています。
34	気づき	イベントが従来通りになってきています。 入居者さんの笑顔がいっぱい見られました。	④施設に伝える。	入居者さんの為に、料理もケーキも手作り、仮装、ボランティアさんの演奏と盛りだくさんの企画にしています。
35	気づき	高齢者住宅で見守られ安心して暮らせるが、孤独を感じている方が多いと感じる。 (施設内交流)	④施設に伝える。	集まってもらおうとレクなどを企画しているが、参加は自由なため来ない方もいる。

		要望・相談・気づき・声	④介護サービス相談員の気づき ⑤所感等	施設の対応・回答
36	気づき	居室で家族と面会をされ、エレベーターまで見送り、入居者の笑顔を見ました。	⑤居室での面会はお互いリラックスをして面会できると感じました。 従来通りに戻りよかったです。	家族の面会嬉しいです。
37	気づき	大量の薬をご飯に混ぜている。	⑤ その方法しかないとなると、双方の辛さを感じました。	服薬が難しく、ご飯に混ぜるしかありません。
38	気づき	冬期、外出しづらい時期にショッピングセンターへ行き、食材を買う企画をしている。	⑤実際に目で見て、手に取りながら買い物をするのは刺激にもなり、買い物へ行けない環境の人にとっては貴重な外出だと感じました。	「家族に任せっきりだった買い物が、自分でほしい物を買えるようになってよかった」と家族より聞いています・ (施設) 他にも行きたい希望の所へ外出しています。
39	気づき	面談中、他の入居者さんに寄り添った語りかけが聞こえてきました。	⑤入居者さんのコミュニケーション力が衰えないのは、スタッフさんの語りかけが良いからと感じました。	
40	気づき	トイレへの移動を急ぎ、転倒・骨折をしてしまった理由で車椅子になる。 車椅子を移動させづらそうに感じる。	⑤車椅子を使い始めたことにより、転回するのが難しい家具配置になってしまったと感じました。	
41	気づき	廊下で、落ち着きなく歩かれていました。	⑤声を掛けると、お話が止まらず人と関わっていると安心できるのかと感じました。	デイサービスを増やしたいが、他にもサービスを使っている行けないです。(常時スタッフの居る階で居住)
42	気づき	立ち上がると自動的にストッパーがかかる車椅子を見かける。	⑤スタッフが見ていない時の安全性を考えられていると感じました。	トイレ内で立った時に危ないので、立ったらストッパーがかかるようにしています。

		要望・相談・気づき・声	㊤介護サービス相談員の対応 ㊦所感等	施設の対応・回答
43	気づき	入居者さんが入居者さんの車椅子を押す。 助けてほしい時に、偶然他の入居者さんが居合わせた様子でした。	㊤現場スタッフに伝えと 「少し動く方が良いです」との事。 ㊦日常的に押しているのか気になりました。	入居者さんの親切からの行動もあり、スタッフ見守りの中黙認しています。
44	気づき	入居者さんの行動が自由、束縛を感じさせなかった。	㊦久しぶりの訪問で感じる。	

第3章 事業所、市民の皆様へ

1. 介護サービス相談員より

令和5年度5月以降、本格的に施設訪問が再開され多くの施設に訪問させていただきました。

各施設、感染対策をとりつつ家族や外部の人の受け入れをすすめられ、そのご苦勞を感じつつ、中に入ると“いつもと違う人がいる”と感じられる利用者の視線や、真摯なケアに従事する職員の方々を見ることができました。

コロナ禍により中断されていた人と人との関わり合いをあらたに深め、多くの方の話の中から思いをくみとり伝える活動を継続してまいります。

2. 事務局より

石狩市の介護サービス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。

事業所では介護サービス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。今後も介護サービス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. 介護サービス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、ケアハウスりょくえん
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 笑顔の村三番地	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、ぐるーぷほーむ 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
2、デイサービス くつろぎの家	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？

介護サービス相談員に ご相談ください



※ 介護サービス相談員は、
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

介護サービス相談員

埜瀬（のせ）幹子

岩尾 美映 ・ 金澤 眞智子

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6年5月