



**令和7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. 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、次の内容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ます。

① 事業所・介護保険施設等（以下事業所とする）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、話を聞き、相談に応じます。
- ・事前に事業所と連絡調整し、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。
- ・事業所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電話や来所での相談受付

介護サービスの利用者に限らず、介護認定を受けていてサービスを利用していない方についても電話や窓口で相談をお受けし、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。また、ご希望により自宅に伺って話をお聞きすることも可能です。(訪問等で席を外すことがありますので、来所の際は、事前に電話連絡いただくと幸いです。)

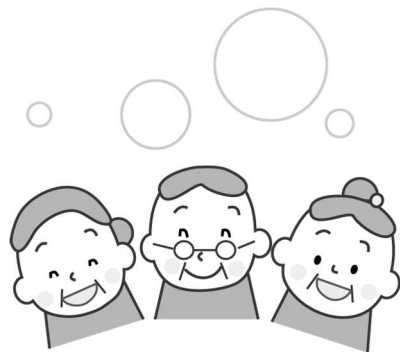
③オンライン面談

原則、冬期間の遠方施設をオンラインの対象にしておりますが、ご事情により、柔軟な対応を行います。

4. 事務局の業務



- ・事務局は地域包括ケア課に置きます。
- ・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。必要に応じて介護サービス相談員又は、関係部署と一緒に対応します。



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

			R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
介護サービス相談員数			3	2	1	4	4	3	3
個別相談	相談方法	訪問	0	0	0	0	1	1	3
		来所	2	2	0	1	1	8	0
		電話	2	2	6	1	1	1	3
	相談件数小計		4	4	6	2	3	10	6
特養	石狩希久の園		20	12	18	11	15	20	11
	ばんなぐろ		18	0	0	1	16	15	11
	厚田みよし園		15	6	10	7	11	8	5
	はまますあいどまり		8	4	6	10	3	2	5
	ほとり		17	0	0	0	10	12	11
	特養小計		78	22	34	29	55	57	43
老健	オアシス21		11	4	9	9	9	12	10
	老健小計		11	4	9	9	9	12	10
グループホーム	ふれあいの里 おやふね		4	0	11	12	7	6	4
	萌いしかり		4	0	0	0	0	5	3
	樽川ふれあい館		3	0	0	0	4	6	4
	樽川ふれあいはうす		5	0	0	0	3	6	4
	樽川ふれあいくらぶ		4	0	0	0	3	6	4
	笑顔の村三番地		5	0	0	0	5	5	4
	メープル		3	0	0	0	3	5	4
	樹林		3	0	0	0	3	5	4
	愛の家 石狩花川		4	0	0	8	6	7	4
	はまなす石狩		4	0	0	2	6	6	4
	ハートの家六番館		4	0	0	0	5	6	4
	ひなた		5	0	0	5	5	4	4
	和みの家		4	0	0	4	7	5	4
	はまますなごみ		5	2	1	1	1	1	5
	べつかり		3	0					
	グループホーム小計		60	2	12	32	58	73	56
通所	くつろぎの家						1	2	1
	エルサ					4	2	1	0
	通所小計		0	0	0	4	3	3	1

		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
多小機能模	ケアセンター萌いしかり	4	0	0	0	0	3	0
	コミュニティ青葉	4	0	0	0	2	0	0
	コミュニティ若葉	3	0	0	0	2	1	0
	小規模多機能小計	11	0	0	0	4	4	0
ホーム軽費老人	ケアハウスいしかり	5	0	0	0	8	4	4
	ケアハウスりよくえん	5	0	0	0	5	4	4
	軽費老人ホーム小計	10	0	0	0	13	8	8
高齢者向け住宅等	憩いの園 豊寿Ⅰ	4	0	0	8	7	4	4
	憩いの園(7月より結の家) 豊寿2	5	0	0	4	5	4	4
	憩いの園 豊寿3			0	6	3	4	3
	パートナーハイツいしかり	4	0	0	0	2	3	4
	パートナーハイツたるかわ	3	0	0	0	0	4	4
	フルールハピネスいしかり	4	0	8	8	5	5	3
	トムテの里「花川」	5	0	0	0	3	5	3
	ぬくもり花川	5	0	0	5	5	4	3
	アルファパレス	5	0	0	1	4	4	4
	グランドハウス緑苑	3	0	0	0	3	4	3
	スマイルハウス花	4	0	0	3	4	4	3
	シーズン花川	4	0	0	0	0	2	3
	ノーブルコート櫛川（通所四季彩館含）	5	6	12	12	6	3	3
	ココロホーム石狩病院					6	6	5
	花ぴりか					4	3	1
	オハナ（旧 グループホームはなかわ）	6	4	12	12	11	11	13
	マンション樹林	4	0	0	1			
	シルバーホーム浜中荘	5	0	0	0	3	3	5
	石狩市高齢者生活福祉センター	5	0	0	0	4	2	2
	高齢者向け住宅小計	71	10	32	60	75	75	70
多小看護機能模	ナースイン花ぴりか	4	0	0	0	3	4	4
	サスイシリの里	4	0	0	1	4	4	4
	看護小規模多機能小計	8	0	0	1	7	8	8
合計		253	42	93	137	227	250	202

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	気づき	机横に待機されていたリクライニング車いすの方に、通る人がぶつかる、さわる。その度にビクンと驚かれる。	②本人から見えない部分のことなので、不安に思われる。	次回の訪問時には机につかれています。
2	気づき	車いすの空気が少ない。 音も鳴り、動かす職員も動かしくそう。	①動かし続けていたので伝える。 ②利用者、職員の体への負担があると感じる。	次回の訪問時に、同じ利用者が使用する車いすは空気がはいつていました。
3	声	スカート着用の利用者を見かける。 「自分で選んだの」	②ズボン着用が多いなか、自分で選択することで自分らしい生活を送られていると感じる。	「今日は珍しくスカート選んだのですね」
4	声	「市外への受診はタクシー代がかかる」「電気代かかるから冷蔵庫のコンセントをきっている」 (介護サービス利用者ではない方)	①不便さを感じられており施設に伝える。	把握しています。ケアマネがないので、あまり介入できない。これから認定を受ける予定です。
5	声	「同室の方の長期不在が気になる」 (失語症でうまく伝えられない)	①気になっている方がいることを伝える。	心配していることが分かったので、可能な限り伝えます。
6	気づき	退院してきて、久しぶりに形あるもの(バナナ)を食べた一言 「やっぱり、おいしい」	②本人の満足感や職員の方の心遣いを感じました。	
7	声	「携帯や固定電話に知らない番号が結構かかってくる」	①最近は携帯を所持している方が増えてきているので十分気をつけるように本人に伝える。	
8	気づき	天候が良く、短時間の外気浴を行っていた。隙間時間を利用し、玄関前の花壇周りの散歩。	②短時間でも満足され、利用者にも笑顔が見られた。	職員が変わり、積極的に動いてくれています。
9	声	「時々柔らかいご飯が出る。固めが好き、残すことがある。ご飯が冷たい」	①施設に伝える。	食材高騰しているが、食費の値上げが難しいこともあり、時にはおかゆの提供としている日もあります。

		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	「お尻が痛い、穴の開いた座布団が欲しい」	①お尻を前にずらし座られたので危ないことを伝える	円座ですね、対応します。
11	気づき	訪問のスタートから終了時まで入浴セットを膝に乗せ、居室入口で待っていた。	①待っているように見えたが、時間が長いのでスタッフが一声かけても良いかと感じる。	見ました。よく考えたら入浴日ではないので確認します。
12	気づき	遠い場所で物を拾おうとしていた入居者へ「あとで拾うから拾わないで」と言う	①伝えました。 ②当人には通じたが、大きな声掛けに何事かと近くの入居者がびつくりすると思いました。	
13	声	食事 15 分前に食事準備が始まる。ワゴンのガタゴトの音に「ご飯来たよ」と嬉しそう。	②ご飯の合図がわかり、入居者も楽しみにしていると感じる。	
14	気づき	歩行器のグリップのテープがすぐ剥がれ、本人も気になられていた。	①数回伝える。はがれやすい様子。	新しいグリップに変更されていました。
15	気づき	耳がかなり遠い方、テレビ前に座っても何も聞こえない。(共有スペース)	①伝えました。	字幕付きの表示に変更されていました。
16	声 職員	化粧を日常的にされる方の入居に当たり、若い女性職員から「居室の洗面台に鏡が必要です」と言われ男性では気が付かないと感心しました。	②細かな意見が言える。良い職員関係で入居者には心強いと思う。	
17	声	「春だから、フキやうどが食べたい」	①伝える。	検討します。
18	気づき	キッチンに柵が設置されていた	①危険なものが多い場所、設置理由確認しました。	入居者がはさみを持っていた。事務用品にも注意が必要です。
19	声	過疎地 「タクシーがない、テマンドが利用しづらい」	②病院、美容院、買い物等の不便さが色濃くでる話が多く、限られる社会資源をなんとか利用してほしいと感じました。	

		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
20	気づき	目が見えない入居者に対して、周りの入居者の協力がみられた。	②周りの方が、目が見えないことを覚えていることで本人が安心して過ごされていると感じる。	
21	気づき	スタッフが一日車いすで過ごす体験行っていました。(交代で複数人)	②一日座る辛さや目線の高さなどが身をもって感じられると感心しました。	後日、スタッフ同士で意見交換の予定。ケアにつなげられると思います。
22	気づき	夏季、冷気を居室に入れるためにドアを開放。トイレと洗面所の鏡越しにトイレの姿が見える。	①トイレのドアを開けてトイレをするため、暖簾などの対応が必要である。	確認して対応します。
23	声 職員	夜に「おはよう」と言ってきたから、カーテン開けて「夜だよって教えた」と大きな声で説明される。	②家族が聞いたらと思うと、他の伝え方も考えられると思いました。	
24	気づき	リハビリのスタッフが後ろから歩行介助。両脇から手を入れ、両手が胸にかかる状況。	②入居者女性のため、違和感がある。	よくないです、確認します。
25	声	急遽、職員がアイスクリームを買っておやつに提供。 「食べたかった」「美味しい」	②連日暑い日が続き、外出できない入居者さんにとってはなかなか口にする機会がないアイスはうれしいと思いました。	毎日暑いから、食べたいと思った。
26	気づき	某施設スタッフは、回想法で昔のことを引き出すことが素晴らしかった。	②話題は収納ケース「ながもち」入居者がどんどん話し、雑談の大切さを感じました。	
27	情報	北海道の気候が変わり、越冬入所と同じく避暑入所の方も出てきている。	②危険な暑さの日も多くなっているのを感じる。	
28	声	「コップの名称が間違っているんだよ」本人把握していました。	①なぜわかっていても言わないのかと感じる。間違っていることを伝える。	確認して、直します。
29	声	「リハビリを頑張る」	①とても頑張られていたので伝える。	外出で自宅に戻られることが原動力になっています。

		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
30	声	夏祭り以外で焼き鳥を焼き、食べる。「やっぱり、外で食べるのはいね」	⑤季節や体調、施設の人手を見ると、外に出る機会は数少ないので良いことです。	スタッフの頑張りあり実現しました。
31	気づき	訪問記録に書かない来客を発見、友人を訪ねてきたとの事。	④たずねた先の方の名前を伝えました。 ⑤最近物騒なことが多いので気を付けなければならない。	誰だろう、心当たりがないとの事。
32	声	「水分苦手」 朝の分が残っているところに、次の昼の分を置いていく。	④口に含んでしばらく飲み込まない状況を伝えました	残っているのに新しいのを置いていくのは良くないです。確認します。
33	気づき	久しぶりの家族の面会を受ける入居者を見かける。	⑤とても良い表情をしていました。	とても久しぶりです。良かった。家族が面会すると心身が安定します。
34	気づき	「トイレに行きたい」 トイレに連れていくスタッフを何度も見かける。	⑤利用者の訴えをスタッフがきちんと対応されていると感じる。	出そうで出ない日が時々あり、今日は「トイレに行くことを一日の目標」と掲げスタッフ対応しています。
35	声	おやつのお月見の団子を「もっと食べたかった」	④伝えました。 ⑤手作り、昔ながらの団子が美味しかったのだと感じる。	
36	声	(職員) 「やらないと催促されるゲームがあります。」	④⑤ 利用者の真剣なまなざしを見ると楽しまれていると思いました。	午前午後に必ず行い大人気です。
37	声	「歌が好き、時々部屋で歌っている」	④⑤ 歌を披露できる機会があるとよいと思う。	誕生日会で家族の演奏とともに披露していただく予定。
38	声 職員	「毎日シャワー浴しています。 汚染を拭くより、洗ったほうが早くすっきりしていただける」	⑤ 大変なケアだが、利用者にとっても心身ともに良いと思いました。	
39	気づき	以前音楽に携わっていた入居者が、ピアノ演奏し歌を歌われる。	⑤ 電子ピアノが前に置いてあることで歌が歌え、安心されているように見えました。	いつも弾けるようにしてあります。

		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
40	声	入口の鍵がつけっぱなしの状態 「2時間つけっぱなしなのに、誰も 教えてくれなかったのがショック」	① 鍵をつけっぱなし、ベッドは物置に なっており床で寝ていたので伝えま した。	基本、皆他の住人には無関心で す。そろそろ支援が必要かと感じ ていました。
41	声	「こんなはずじゃなかった」 居室環境の不満、高齢のスタッフ に不安を抱かれていました。	② 希望により施設には伝えず、 地震のときの施設対応が不安に感 じたようでした。	
42	気 づ き	ベッドの場所が変わっていた。 手すりを残されたままのため、手 すりの意味をなさない。	① 自分で場所変えしたとの事、手すり が変わっていなかったと伝える。	職員が手伝っていると思います。 手すり確認します。
43	気 づ き	「帰りたいから帰る」という利用者 に対して、「新幹線で帰ったら」と 返すスタッフを見かける。	② 繰り返しの訴えの対応は大変だが、 施設内でもスタッフの声掛けの差 を感じました。	
44	気 づ き	居室の表札が無かったが、ドアの 真ん中あたりに貼ってありました。	①② 施設に確認すると、既存の表札の 場所では円背の入居者の視界に入 らないとの事。確かに見えないかも しれないと感じる。	
45	声	「夜のパットは嫌、蒸れるから皮 膚があるる」「お風呂に入ればす っきりするけど、週に1回しか入 れない。2回は入りたい」	①② 確認する。風呂に入りたい方には週 2回の入浴を勧めました。	人出不足で週1回です。 週2回いれて上げたいのです が…
46	気 づ き	日常の食器拭きについて「結構た くさんあるよ」と嬉しそうな雰囲気 でした。	①② 役割は大切だと感じる。	
47	気 づ き	外国人スタッフと楽しく言葉を交 わす利用者。	①② 外国の方は表情豊かなので利用者 に伝わりやすい(うれしいや楽しい) と思う。	言葉の壁はありますが、頑張っ ています。
48	声	「テイをすっかり忘れて雪かきをし ていて、急に連れてこられた」	② 外は猛吹雪、そんな中雪かきをす るのは怖さを感じました。	
49	気 づ き	車いすのタイヤが破損したのを補 修して使っていた。	① テープ等で補修しており、使用に支 障はないか確認してみる。	苦肉の策です。新しいものが来るまで 動かない方に使用、タイヤがダメにな って使えないのがほかにもあります。 新品の方が安いものもあります。

		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
50	声	「食事がとても美味しいです。」	② 自分の好みの食事が提供されるのは、より楽しみが増えよいと思う。	施設内では個々の好みを聞きながら調理しています。
51	声	「風呂だけはやはり人の世話にはなりたくなかったけれど、いよいよお願いしないといけないかも。」	① 自信が無くなったら、ケアマネに伝える事を勧めました。	
52	声	食堂にて一人でコーヒーを飲んでいる利用者「誰も話ができない、つまらない。」と話す。	①② 職員に伝えています。 1階2階の交流ができれば良い。	交流はないです。
53	気づき	スタッフと部屋の掃除を行っている。コードレス掃除機も上手に操作している。	② とても楽しそうに見える。ご自身で出来ることを、積極的に行える環境はとても良いと思った。	

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7年度は定期的な訪問が継続できました。ご協力ありがとうございます。

施設の人手不足や物価高騰などの厳しい状況の中、それぞれの施設で工夫をしながらサービスの提供に努められる姿勢がみられました。

また訪問をしている中で、外国人スタッフを見かける事が多くなってきたと感じる年でした。表情豊かな外国人スタッフの気持ちは、時には利用者にも伝わっている場面を何度も見かけ微笑ましさを感じました。言葉と技術を習得し今後活躍されることと思います。

引き続き、利用者や施設の方々の思いをくみとっていく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年度からスタートしました。令和7年11月からは2名（会計年度任用職員1名・有償ボランティア1名）で活動しています。

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、より一層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。

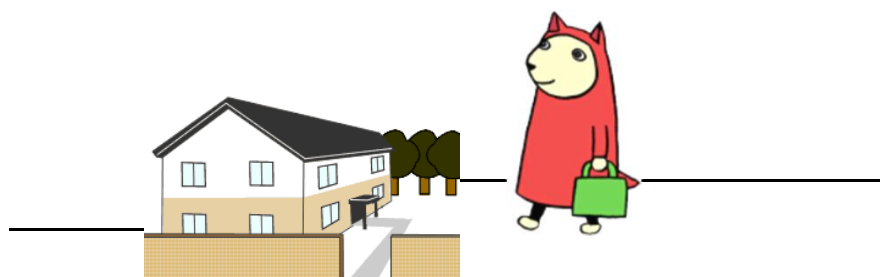
また、道内でこの事業を実施している市町村の交流研修会に参加し、北海道の市町村への波及をねらい積極的に本事業の効果を発信していきます。そして、市内事業所等との協力、体制を維持強化し、より安心して利用しやすいサービスの確立を目指していきます。



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）	軽費老人ホーム
① 石狩希久の園	① ケアハウスいしかり（特定施設）
② ばんなぐろ	② ケアハウスりょくえん
③ ほとり（地域密着）	
④ 厚田みよし園	小規模多機能型居宅介護
⑤ はまますあいどまり（地域密着）	① ケアセンター萌いしかり
老人保健施設（短期入所を含む）	② コミュニティ若葉
① オアシス21	③ コミュニティ青葉
グループホーム	
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 フルールハビネスいしかり
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 ノーブルコート樽川（通所 四季彩館）
⑥ ぐるーぶほーむ 樹林	⑤ グランドハウス緑苑（通所 緑苑）
⑦ 愛の家グループホーム石狩花川	⑥ アルファパレス
⑧ グループホーム 樽川ふれあい館	⑦ ココロホーム石狩病院前
⑨ グループホーム 樽川ふれあいはうす	⑧ トムテの里「花川」A棟B棟
⑩ グループホーム 樽川ふれあいくらぶ	⑨ パートナーハイツいしかり
⑪ ふれあいの里グループホームおやふね	⑩ 憩いの園 豊寿1
⑫ グループホーム 萌いしかり	⑪ 結の家 豊寿2
⑬ グループホーム ハートの家六番館	⑫ 憩いの園 豊寿3
⑭ グループホーム はまますなごみ（令和8年度～休止）	⑬ 花びりか
看護小規模多機能型居宅介護	⑭ ぬくもり花川
① ナースイン花びりか	⑮ シルバーホームはまなか荘（浜益）
② サスイシリの里	⑯ オハナ
地域密着型 通所介護	⑰ 石狩市高齢者生活福祉センター（浜益）
① デイサービス エルサ	
② デイサービス くつろぎの家	



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 地域包括ケア課 (りんくる内)

介護サービス相談員 電話番号 0133-75-6677

介護サービス相談員

・ 佐々木 ゆみ

・ 金澤 眞智子



発行：石狩市福祉部地域包括ケア課

石狩市花川北 6 条 1 丁目 41-1 りんくる内

電話番号：0133-77-7535（事務局 地域包括ケア課）

：0133-75-6677（介護サービス相談員直通）

FAX ：0133-75-2270

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

発行 令和 8 年 6 月