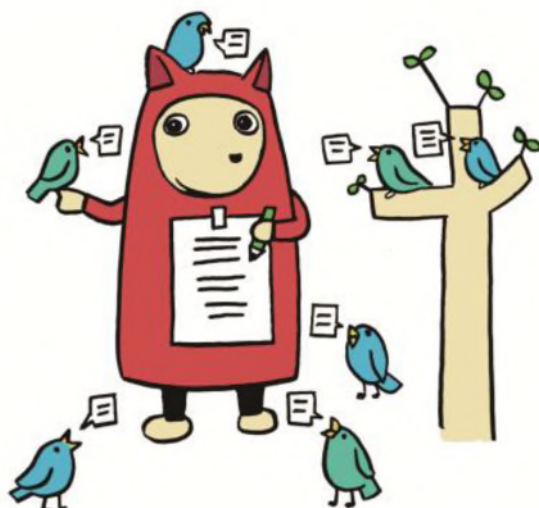




令和3年度
石狩市介護相談員派遣事業報告書



《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
6. オンライン面談について

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
3. 介護相談員訪問日誌（オンライン用）

介護相談員マスコットキャラクター

くーちゃん



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、サービス担当者との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持ち、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。

※ 令和2年度8月より、コロナ禍で施設訪問ができないため利用者とオンライン面談を行っています。オンライン面談は1時間程度です。(6. オンライン面談について参照)

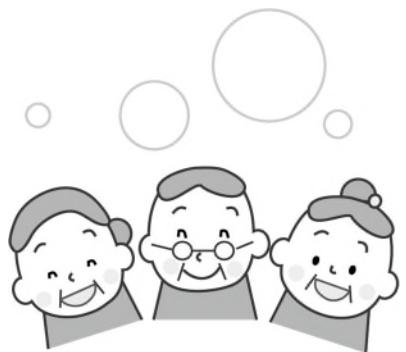
※ つながりを保つため、定期的に施設と連絡をとりました。施設の状況確認と共に、感染症対策や面会状況等の情報交換、オンライン面談の促しを行いました。

※ 令和4年度はオンラインと並行して対面での訪問を事業所と調節し開始しております。

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。



6. オンライン面談について

令和2年2月より徐々にコロナ禍が猛威をふるい始め、同じ年の3月から施設への訪問活動ができなくなりました。

今までの繋がりを保てるようにしたいと思い、電話を通して、コロナに対しての対応の仕方や、職員さんのストレスなどを傾聴し、利用者の情報交換を行ってまいりました。そして、事務局と相談を重ね安全確保しながら、少しでも利用者と接することができないかと模索し、施設の協力を得て令和2年8月にオンライン面談を始める事が出来ました。

オンライン面談は施設側がやりやすく負担にならないように、介護相談員は柔軟に対応するよう心掛けております。

施設の要望に合わせて、Zoom・フェイスタイムを利用し、個別面談や2人～3人の同時面談、施設担当者がタブレットを持ち歩き、利用者(複数人)の所に移動して面談するなど多様な手法で行っております。

開始時は接続操作がなかなか上手くいかなく、不慣れな中でも、定期的な繋がりをもてて良かったと感じております。

回数を重ねて行くうちに、次回の日程や時間など予定を相談することが出来たり施設内の雰囲気、行事や利用者の方々の情報を頂くなど繋がりのパイプがより太くなってきております。

オンライン面談は電話での情報交換の際に、参加を進めておりますが、施設側の都合や利用者側の事情などもあり、オンラインだけでは無理な状態の所もあります。只、電話以外の繋がりは、これから災害などの時にも役立つかなと必要性を感じております。

※ 令和4年度はオンラインと並行して対面での訪問を事業所と調節し開始しております。



オンライン面談のメリット・デメリット

メリット

コロナ禍でも安全に対話が可能

事業所・利用者との繋がりを保てる

利用者さんの表情を見ながら懇談が出来る話しを合わせやすい

利用者さんの話し相手が居ない場合に喜ばれた

画面から見る範囲で施設内の様子を感じることができる

家族の方に会えないストレス等を傾聴することで、ストレスの軽減につながる

デメリット

環境が整っていない所もある

オンライン時間中、施設側では人手が取られる

訪問では施設内の雰囲気分かるがほぼ感じる事が出来ない

タイムラグがあり、会話がかみ合わないこともある

面談の出来る利用者さんが限られてくる

お話しの出来ない利用者さんにとっては変わらない

★ オンライン面談で受けとった声

- ・ 体調が悪い人がいると、コロナではないかと不安になる。
- ・ 家族に会いたい。(葬儀やお参りに行きたい。)
- ・ コロナ禍で行事が出来なくなり、ボランティアの人も来ない。楽しみが減った。
- ・ 買い物に、なかなか行けない。
- ・ 介護相談員とオンライン面談するのが楽しみ。

(訪問したい側) 家族の調子が悪くなっても傍に行きにくい。

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

		H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	
介護相談員数		3	3	3	3	3	2	1	
個別相談	相談方法	訪問	4	1	0	1	0	0	0
		来所	4	4	4	1	2	2	0
		電話	2	6	10	3	2	2	6
		面接	7	14	7	2	0	0	0
		その他	0	1	0	0	0	0	0
	(再掲) 苦情	3	0	4	0	0	0	0	
相談件数小計		6	17	26	21	7	4	6	
特養	希久の園	21	24	18	18	20	12	18	
	ぱんなぐろ	24	24	24	22	18	0	0	
	みよし園	20	19	18	21	15	6	10	
	あいどまり	6	10	7	8	8	4	6	
	ほとり	23	23	23	23	17	0	0	
	特養小計	94	100	90	92	78	22	34	
老健	オアシス21	11	10	11	10	11	4	9	
	老健小計	11	10	11	10	11	4	9	
グループホーム	おやふね	6	6	5	6	4	0	11	
	萌いしかり	6	5	5	4	4	0	0	
	樽川ふれあい館	6	6	5	5	3	0	0	
	樽川ふれあいはうす	6	6	6	6	5	0	0	
	樽川ふれあいくらぶ	6	6	6	6	4	0	0	
	笑顔の村三番地	5	6	4	6	5	0	0	
	はなかわ	6	4	7	5	6	4	12	
	メープル	5	5	4	3	3	0	0	
	樹林	6	6	6	6	3	0	0	
	愛の家	6	6	6	5	4	0	0	
	はまなす石狩	6	5	6	6	4	0	0	
	ハートの家六番館	6	6	5	6	4	0	0	
	ひなた	6	5	6	5	5	0	0	
	延齡草	6	5						
	和みの家	7	4	6	6	4	0	0	
	べつかり海の家	5	3	5	3	3	0		
	はまますなごみ	4	4	5	8	5	2	1	
	グループホーム小計		98	88	87	92	66	6	24

		H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
多機能 小規模	ケアセンター萌いしかり	6	6	3	6	4	0	0
	コミュニティ若葉	4	2	3	2	4	0	0
	コミュニティ青葉				4	3	0	0
	小規模多機能小計	10	8	6	12	11	0	0
高齢者向けの住宅等	ケアハウスいしかり	2	4	4	4	5	0	0
	憩いの園 豊寿	3	4	5	5	4	0	0
	パートナーハイツいしかり	3	3	3	2	4	0	0
	フルールハピネスいしかり	6	6	5	6	4	0	8
	トムテの里「花川」	4	4	4	4	5	0	0
	ぬくもり花川	4	4	4	4	5	0	0
	アルファパレス	4	4	4	3	5	0	0
	グランドハウス緑苑	2	3	3	4	3	0	0
	スマイルハウス花	4	4	4	4	4	0	0
	シーズン花川南	4	4	4	3	4	0	0
	グループリビング笑顔の村	5	6					
	ノーブルコート樽川	4	4	4	4	5	6	12
	シルバーホーム浜中荘	8	10	7	6	5	0	0
	ケアハウスりょくえん	4	4	4	4	5	0	0
	マンション樹林	4	4	4	4	4	0	0
	憩いの園 豊寿Ⅱ	4	4	5	4	5	0	0
	豊寿Ⅲ							0
	パートナーハイツたるかわ				4	3	0	0
	石狩市シルバーホームはまなか荘				3	5	0	0
	高齢者向けの住宅小計	65	72	66	72	79	6	20
模多機能 看護小規	ナースイン花びりか			1	3	4	0	0
	サスイシリの里			1	3	4	0	0
	看護小規模多機能小計			2	6	8	0	0
	オンライン回数						38	87
	合計	278	282	262	278	260	42	93

1. 主な相談内容と対応

次ページ以降に掲載。

オンラインでの相談内容と対応(令和3年)

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	本人	「頭の中に虫がうじゃうじゃしてる。足から顔まで浮腫むし、どうしていいか...」と悩まれていました。	話しを受け止める。悲観的になる傾向がある方なので適度に話を終わりました。	利用者さんに寄り添いながら傍で傾聴。	明るい話しになると、いい笑顔を見せてくれました。
2	特養 老健	気づき	施設内の行事で、「お店で食べるような食事が振る舞われた」と聞き、利用者の方々が喜ばれていた様子が伝わりました。	コロナ禍で色々と制限される中、利用者さんの楽しみを大切にしていると感じました。	利用者さんの食べっぷりも良く、普段食欲のない方もたくさん食べられました。	食事は命の源。利用者の方々の美味しいそうな表情が想像出来ました。
3	特養 老健	本人	「居室内のトイレが車椅子では使いづらい。」	施設に確認してみました。	居室内のトイレが使いづらいのは聞いていて、日中はフリースペースのトイレを利用しています。	利用者さんの身体機能により、使いづらい可能性もあるかと感じました。
4	特養 老健	気づき	コロナ禍でも、対策したうえで夏祭りを実施。	利用者さんにとって喜ばしい事と思い施設に伝えました。	小規模グループで行い、たこ焼きはタコ無しで皆さんが食べやすいようにしました。	感染予防のため、グループに分けて行ったようで、利用者さんにとって貴重な楽しみだったと思いました。
5	特養 老健	本人	「私は何処にも行く所がない。だけど、職員さんが私のわがままを聞いてくれるから、我慢しないで居られるの。」	ゆっくりと傾聴。	話を聞いて貰って、喜ばれてました。	本音が言えるのは、利用者さんと施設との良い関係性が築けているからと感じました。
6	特養 老健	本人	「ここの食事はいつも美味しい。ラーメンも丁度いい温度で、美味しかった。」	施設に伝えました。	ラーメン、冷めてなくて良かったです。	大量の食事の温度管理は難しく、温かい物を、温かいうちに召し上がれるのは、有難いと感じました。

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	特養 老健	本人	「家族に会いたい。」	施設に確認してみました。	今度、ご家族の写真を送ってもらえるように連絡してみます。	コロナ禍で制限があり、寂しい思いをされている方は少なくなく施設側の配慮を感じました。
8	特養 老健	本人	「家に帰りたい。 戻りたいけど、こんな身体じゃね…。」	利用者さんの心の内を、受け止める。どうしようもない諦めに共感しながら傾聴。	家に帰りたいが、トイレ、着替えなどの心配があるのが分かりました。	事前に、第三者の立場で「家に帰りたい」理由を伺って欲しいと相談あり。少しは悩みが分かり良かったと思います。
9	特養 老健	本人	「オシッコが良く出るの。職員さんに悪いから、我慢するのだけ。」	施設に伝えました。	「何度でも言って下さい。」と、優しい言葉を掛けられました。	何度も同じお願いをするのは、本人が一番、気にしているのだと感じました。
10	特養 老健	気づき	会話を楽しんでいただけました。	介護相談員として、利用者さんに合わせた会話を行う。	「看取りに入られている方で、お話しを楽しんで頂けて本当に良かったです。」	相談事は、なかなか無いかもしれませんが、人と人の対話は大切、話しが出来る喜びを感じられたと思いました。
11	G H 住宅系	気づき	利用者の方々の頭髪が伸びている。	施設にお聞きしました。	「コロナ禍で外部の方が入れず、しばらくカット出来ていないです。」	コロナ禍で色々な制限が入り、理美容すら難しいと感じました。
12	G H 住宅系	気づき	耳の聞こえが難しい方の対応として、イヤホンを使用し、オンライン面談の会話を聞き取りやすくなる工夫をされていました（施設側）。	利用者の方から「聞こえない」と、言われる事もありましたが、改善された様子でした。	「今日は、イヤホン使用を試してみました。」	これからは、訪問だけではなく、オンラインも増えて来ると考えられます。お互いに工夫して会話できれば良いと感じました。

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1名体制で活動しています。コロナ禍により、施設訪問ができないため、令和2年8月よりオンライン面談を始め、令和3年度は8施設とオンラインで利用者さんとお話しさせていただいております。耳の遠い方や認知症の方でも、隣で職員さんが分かるように、こちらの話を伝えてくださり、楽しくオンラインで懇談させて頂いております。ご家族と面会できなくなりストレスを感じている利用者さんも多く、何気ない会話によって気分も晴れることもあるようです。

また、管理者の方も施設の職員の方もコロナ禍で大変なおもいで、お仕事されているかと思えます。「ほかの施設では、どんな対応をしているのだろう？」など、何か???な事などありましたら、お気軽にお問い合わせください。

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が平成26年度から3名体制となり、コロナ禍で現在は2人減り1名体制で活動しています。

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、(令和4年8月より4名体制となる予定です。)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。



介護相談員・事務局交流会



第4章 参考資料

1. 介護相談員派遣受入事業所

(令和3年度)

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）	小規模多機能型居宅介護
4. 厚田みよし園	1. ケアセンター萌いしかり
5. 浜益あいどまり（地域密着）	2. コミュニティ若葉
老人保健施設（短期入所を含む）	3. コミュニティ青葉
1. オアシス21	高齢者向け住宅等
グループホーム	1. フルールハピネスいしかり
1. グループホームはまなす石狩	2. パートナーハイツたるかわ
2. グループホームはなかわ	3. リビングケア・シーズン花川
3. リフレッシュホーム和みの家	4. スマイルハウス花
4. グループホーム笑顔の村三番地	5. ノーブルコート樽川
5. グループホームメープル	6. グランドハウス緑苑
6. グループホームひなた	7. アルファパレス
7. ぐるーぷほーむ樹林	8. ココロホーム石狩病院前
8. 愛の家グループホーム石狩花川	9. トムテの里「花川」A棟
9. グループホーム樽川ふれあい館	10. トムテの里「花川」B棟
10. グループホーム樽川ふれあいはうす	11. パートナーハイツいしかり
11. グループホーム樽川ふれあいくらぶ	12. 憩いの園 豊寿1
12. ふれあいの里グループホームおやふね	13. 憩いの園 豊寿2
13. グループホーム萌いしかり	14. 憩いの園 豊寿3
14. グループホームハートの家六番館	15. 花ぴりか
15. グループホームはまますなごみ	16. ぬくもり花川
看護小規模多機能型居宅介護	17. シルバーホームはまなか荘
1. ナースイン花ぴりか	
2. サスイシリの里	



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 岩尾 美映

令和4年8月～ 新メンバー体制

埜瀬（のせ）・岩尾・金澤・中野

3. 介護相談員訪問日誌



石狩市介護相談員 オンライン面会・訪問報告

報告者 介護相談員

年 月 日	令和 年 月 日 ()	対応事業所	
担当者	<input type="checkbox"/> 岩尾	対応職員	
面談場所		時 間	: ~ :

名 前	内 容	ミーティング・施設の返答

< 所感・気づき・連絡事項・その他 >

--

Hello!



…！Hello！

発行：石狩市高齢者支援課

石狩市花川北6条1丁目4 1—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4年7月