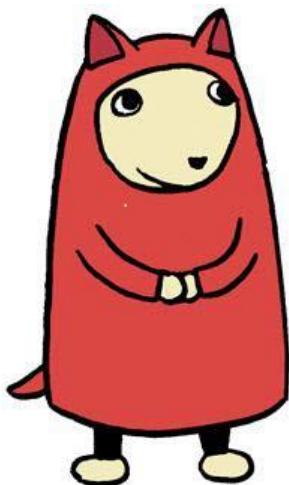
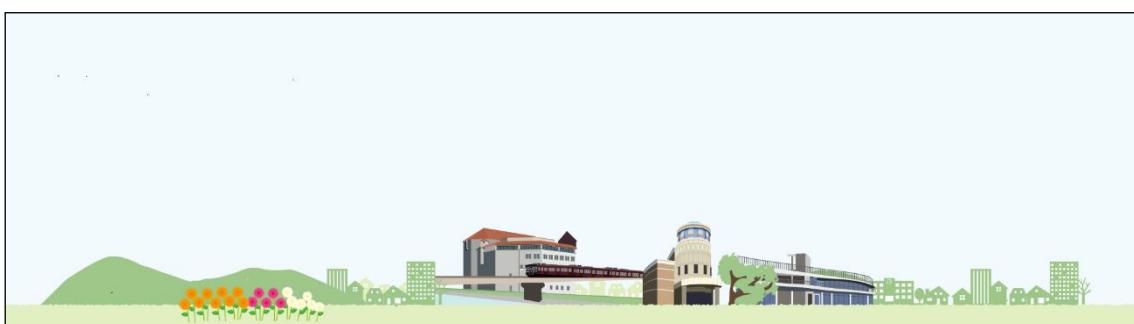


令和6年度  
宝塚市介護サービス相談員活動報告書



宝塚市  
令和7年（2025年）12月



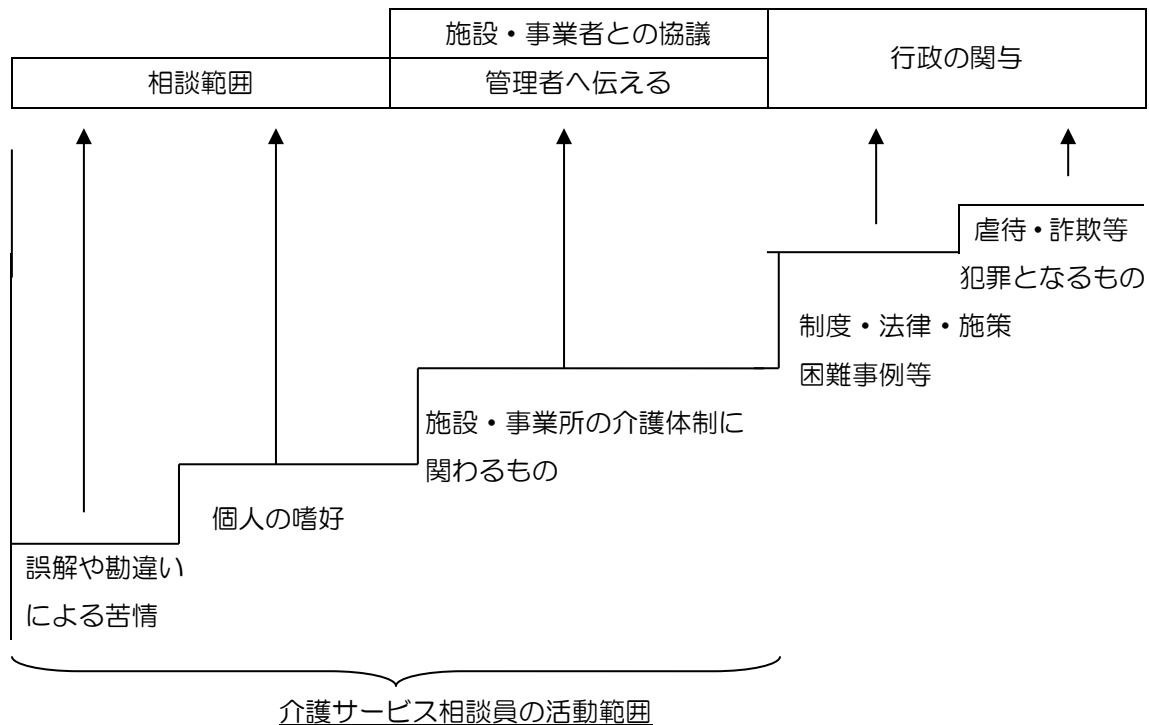
## 1 介護サービス相談員とは

(1) 宝塚市介護サービス相談員は、平成12年（2000年）4月の介護保険制度の開始に伴い、サービス利用者や家族のための相談の機会を設け、介護サービスへの苦情に至ることを未然に防ぎ、利用者を尊重しながら介護サービスの質の向上を図ることを目的として、同年10月から活動しています。

介護相談員は、サービス利用者や家族から話を聞き、日頃感じている介護サービスに関する疑問点や困りごとなどの様々な相談に応じることで、サービス利用者や家族との「橋渡し役」となり、問題解決に向けた手助けを行い、利用者の不満や不安の解消に努めるものです。

令和3年4月1日より、「介護相談員」から「介護サービス相談員」へ名称変更しました。

〈介護サービス相談員の活動範囲〉



(2) 介護サービス相談員派遣等事業の介護保険制度における位置づけ

地域支援事業の任意事業（介護サービスの質の向上に資する事業）として位置づけられています。

介護サービス提供事業者には、市町村が実施する本事業に協力するよう努める義務（努力義務）が規定されています。（指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第39号第34条第2項ほか）

## 2 活動内容

### (1) 介護サービス相談員数

19名（市民公募委員12名・民生児童委員7名）

### (2) 事業所訪問

ア 担当事業所を2人1組で1か月に1回又は2か月に1回程度訪問し、サービス利用者やその家族、事業所の介護スタッフ等の話を聞き、相談を受け付けます。また、事業所内のサービスの状況把握に努めます。

介護サービス相談員の訪問日時については、事前に介護サービス相談員と事業所が調整し、決定します。

イ サービス利用者と事業所の間の橋渡し役となって、利用者等の疑問や不満、不安に対し、サービス改善方法等を検討します。

ウ 事業所の管理者や担当者等と当日の活動内容（相談内容や介護サービス相談員が気付いたこと）について、意見交換を行います。

エ 事業所の訪問時には、予め設定した共通テーマについて、聞き取りを行います。

〈令和6年度の共通テーマ〉

令和6年4月	認知症ケアで大切にしていること
5月	居住環境の工夫
6月	衛生面で注意していること（食中毒防止や入浴、排せつ等）
7月	ストレスケアについて
8月	災害時の対応（防火、防災、避難）について
9月	リスクマネジメント（転倒や服薬等）について
10月	虐待防止・身体拘束廃止の取り組みについて
11月	ハラスメント対策について
12月	食事をおいしく召し上がっていただけるための工夫
令和7年1月	終末期ケア・看取り対応について
2月	介護サービス相談員訪問活動報告書の活用方法と訪問活動報告書に対する要望 並びに介護サービス相談員に対する要望
3月	家族・地域との交流について

### (3) 介護サービス相談員定例会への参加

相談内容や相談者自身が気づいたことを「訪問活動記録票」(P15)にまとめます。

月1回開催(第4木曜日13:00~16:00)の介護サービス相談員定例会に参加し、「訪問活動記録票」をもとに担当する事業所の様子や相談事例の報告を行います。

その際、活動を通じて気になったことや、対応が困難なケースを題材にして、相談員全員でその対応方法について話し合いを行います。

### (4) 訪問事業所へのフィードバック

「訪問活動記録票」(P15)に基づき定例会での報告後、市事務局が、利用者名や事業所名が特定されないようにして、「宝塚市介護サービス相談員訪問活動報告書」(P16)を作成して、訪問事業所宛に配布しています。

## 3 訪問受入協力事業所（令和7年3月31日現在）

### 【特別養護老人ホーム】

事業所名	住所
特別養護老人ホームケアホーム中山ちどり	中山桜台1丁目7番1号
特別養護老人ホーム宝塚ちどり	亀井町10番30号
特別養護老人ホーム星花苑	川面字長尾山15番16号
特別養護老人ホーム宝塚あいわ苑	中筋2丁目10番18号
特別養護老人ホーム宝塚栄光園	ゆずり葉台3丁目1番2号
特別養護老人ホーム宝塚シニアコミュニティ	大原野字南穴虫1番地の253
特別養護老人ホーム宝塚すみれ栄光園	弥生町2番2号
特別養護老人ホーム宝塚清光苑	仁川団地4番15号
特別養護老人ホーム宝塚まどか園	美座2丁目22番2号
特別養護老人ホーム花屋敷栄光園	切畠字長尾山5番地の321
特別養護老人ホーム夢御殿山	御殿山1丁目3番3号

【養護老人ホーム】

事業所名	住所
福寿荘	安倉西 3 丁目 1 番 5 号

【介護老人保健施設】

事業所名	住所
介護老人保健施設エスペランサ	山本丸橋 2 丁目 22 番 1 号
介護老人保健施設西谷憩いの家	大原野字波坂 2 番地の 7
介護老人保健施設ケアヴィラ宝塚	亀井町 10 番 51 号
介護老人保健施設ステップハウス宝塚	小浜 4 丁目 5 番 6 号

【グループホーム（認知症対応型共同生活介護）】

事業所名	住所
そんぽの家G H宝塚山本	山本丸橋 1 丁目 16 番 3 号
グループホームアンジェリカ	月見山 2 丁目 2 番 39 号
グループホームかわも	川面 3 丁目 24 番 9 号
グループホームケアホーム宝塚	亀井町 10 番 51 号
グループホーム宝塚ちどり	亀井町 10 番 30 号
グループホーム中山ちどり	中山桜台 1 丁目 7 番 1 号
グループホームたのしい家中山寺	今里町 1 番 15 号
グループホームたのしい家仁川	鹿塩 2 丁目 13 番 19 号
グループホームはる逆瀬川	伊予志 3 丁目 15 番 52 号
グループホームはる仁川	仁川北 3 丁目 7 番 3 号
はーとふるセゾン宝塚	中筋 5 丁目 17 番 17 号
グループホーム宝塚清光苑	仁川団地 4 番 15 号
グループホーム宝塚あいわ苑	山本西 2 丁目 6 番 11 号
グループホーム metoo 宝塚	福井町 32 番 33 号

【介護付き有料老人ホーム等（特定施設入居者生活介護）】

事業所名	住所
ウェル・エイジング・コミュニティ 宝塚エデンの園	ゆずり葉台3丁目1番1号
なごみの家宝塚旭町	旭町2丁目12番21号
くらら仁川	仁川北2丁目9番59号
グランポルト宝塚	川面3丁目23番12号
ケアハウス宝塚	弥生町2番2号
ケアハウス中山ちどり	中山桜台1丁目7番1号
サンシティ宝塚	宝梅2丁目6番26号
メディカル・リハビリホームグランダ 宝塚逆瀬川	伊予志2丁目8番2号
プラチナ・シニアホーム宝塚逆瀬川	伊予志1丁目7番37号
トラストガーデン宝塚	花屋敷つつじガ丘4番11号
結いホーム宝塚	弥生町2番1号
チャームスイート宝塚壳布	壳布4丁目1番25号
チャームスイート宝塚中山	中筋8丁目24番15号
エクセレント花屋敷ガーデンヒルズ	花屋敷荘園4丁目1番6号
エクセレント宝塚ガーデンヒルズ	平井5丁目4番1号
リアンレーヴ宝塚	南ひばりガ丘2丁目9番22号
プレザンメゾン宝塚山本	平井3丁目15番24号

## 4 令和6年度訪問活動実績

### (1) 訪問回数

種別	事業所数	延訪問回数
特別養護老人ホーム	11	115
養護老人ホーム	1	12
老人保健施設	4	47
認知症高齢者グループホーム	14	84
特定施設入居者生活介護 (介護付有料老人ホーム等)	17	95
合計	47	353

### (2) 面談件数

介護サービス相談員が面談した件数を月ごとに掲げました。

	利用者	家族	職員	その他	計
令和6年4月	87	1	36	1	125
5月	94	0	41	0	135
6月	125	0	39	0	164
7月	80	2	43	0	125
8月	77	2	38	0	117
9月	105	0	46	3	154
10月	120	1	44	0	165
11月	97	3	47	0	147
12月	96	0	43	0	139
令和7年1月	99	3	43	1	146
2月	111	2	39	2	154
3月	100	0	37	0	137
計	1191	14	496	7	1708

## 5 その他の活動

(1) 介護サービス相談員新任研修（主催：宝塚市）

開催日 令和6年4月1日（月）

開催場所 宝塚市役所（対面開催）

参加人数 1名

(2) 介護サービス相談員新任研修（主催：宝塚市）

開催日 令和6年4月4日（木）

開催場所 宝塚市役所（対面開催）

参加人数 3名

(3) 介護サービス相談員養成研修（主催：介護サービス相談・地域づくり連絡会）

開催日 令和6年6月25日（火）～28日（金）、8月9日（金）

開催場所 A P 大阪茶屋町（対面開催）

参加人数 4名

(4) 介護サービス相談員現任研修（主催：介護サービス相談・地域づくり連絡会）

開催日 令和6年10月3日（木）～4日（金）

開催場所 A P 大阪茶屋町（対面開催）

参加人数 3名

(5) 権利擁護支援者活動説明会（主催：宝塚市高齢者・障害者権利擁護支援センター）

開催日 令和7年2月13日（木）

開催場所 宝塚せいれいの里 宝塚すみれ栄光園 6階研修センター

内容 「介護サービス相談員の活動等について」

参加人数 1名（事務局担当者1名）※講師参加

(6) 宝塚市介護サービス相談員スキルアップ研修（主催：宝塚市）

開催日 令和7年3月27日（木）

開催場所 宝塚市役所第二庁舎 会議室A・B

基調講義 「介護サービス相談員として認知症の理解を深める」

講師 N P O 法人介護支援の会松原ファミリー理事 佐瀬 美恵子氏

参加人数 14名

## 6 相談事例

主な介護サービス相談員への相談・苦情とそれに対する介護サービス相談員・介護サービス事業所の対応事例を掲げました。

① 接遇・処遇 利用者への接し方に関すること	
相談内容・利用者の声	相談員・事業所の対応
○家に帰りたいでも諦めている、娘も妹も遠方にいる。	○家族会を年2回。前期は今年の取組み、後期は取組み状況の報告をする。 約20名位の家族が参加している。  ○施設便りに利用者の写真を同封している。  ○自宅で過ごしている様に心がけている。 →利用されるまでに自宅訪問を行い、どの様な環境で過ごされているか重視している。
○外出もできない。 こんな所楽しくない。	○できる限り自然に触れ合えるよう庭へ出ることを勧めている。  ○レクリエーションでは、歌や屋上農園や近隣散歩をしている。  ○日中は、リハビリ・切り絵・貼り絵等楽しい時間作りを意識している。  ○居心地の悪い空間を作らない。利用者の立場を受け入れ、声のトーンや表情にも注意して優しく接する。
○「ここ(施設)では、話ができる人があまりいないから(介護サービス相談員が)来てくれて嬉しい。」「次、来た時(介護サービス相談員の訪問時)に居なかつたら寄ってね。」と、部屋を指さす。	○利用者やスタッフに「介護サービス相談員の方々ですので、困りごとや不満があれば自由にお話しください。」と毎回声かけしてもらえる。  ○施設便りには、行事等で利用者の楽しそうな様子が綴られている。月の予定表には、介護サービス相談員の訪問日が記載されていた。

② 食事 食事の献立や味付けやおやつに関するこ	
相談内容・利用者の声	相談員・事業所の対応
○家で食事ができなくなってここに来た。 食事は美味しい。全部食べられる。 少し太ったよ。	○家庭的な味を大切にして、手作りをモットーにしている。
○入居して4年になるが、外出することがほとんどないのが辛い。 食事は美味しいので満足している。	○月1回喫茶の日を設定し、洋菓子店等に行っている。 →順番が平等に巡るようにしている。  ○温度管理を徹底している。 →配膳まで保温庫・保冷庫を使用し、温かいものは温かく。冷たいものは冷たく提供。
○右手が麻痺している。食事介助を受けていたが気兼ねで食べた気がしなかった。 頑張って左手で食べれるようになった。 今は、左手で塗り絵もしている。	○食器や自助具等は、使いやすい形態の物を選んでいる。  ○一口で食べられる・箸でつかみ易い・使い慣れた食器。盛り付けの皿の色を工夫。 →白色は避ける等。  ○目で楽しめる盛り付けを工夫している。 姿、形、大きさ、配置、色など。複数の皿が並んでいるとどれを食べるか迷い手が付かない。 →真ん中が盛り上がっている方が食べやすい。
○いつもの食事は好みで残すことがあるが、お祭りの焼きそばが美味しいくて全部食べた。 毎日が焼きそばでも嬉しい。	○5年ぶりに近隣の保育所園児60人程を招き、夏祭りを開催した。 →盆踊り、射的、焼きそば、たこ焼き等があり大変盛り上がった。
○辛いのが苦手で、今日のお昼がカレーで困る。	○スタッフに確認。別メニューで対応していると言われ安心した。

③ コロナ コロナ禍に関すること	
相談内容・利用者の声・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応
<p>○「今日は天気も良く時々庭へ出ることがあります。」 →指をさした中庭には、色とりどりの花が咲いている。</p>	<p>○コロナ・インフルエンザの感染者もなく、希望者(約30名程度)だけで、近くにお花見に行つた。</p> <p>○利用者の表情も明るくなるので、近隣公園への散策を予定している。</p>
<p>○コロナ禍後初の再開で、大型犬・小型犬が数匹でのドッグセラピーがあると聞き参加した。 →犬が登場すると和やかな様子にドックセラピーの効果を感じた。</p>	<p>○イベント、レクリエーション、食事の写真が盛りだくさん掲載されている。</p> <p>○犬に触れることが出来ない利用者もいたが、大半が犬を呼び抱きしめて「かわいい～」と笑顔。</p>
<p>○居室面会が再開となり、利用者の笑顔が増えた。</p> <p>○「久し振りに母に会いに、孫と曾孫を連れて来了。ゆっくり話がしたい。」と、利用者の車イスを押して居室へ向かう家族。</p>	<p>○改めて、家族面会が再開されて良かったと感じた。</p> <p>○家族会を兼ねて、納涼祭をする。</p> <p>○秋祭りを行う。 →実行委員会を立ち上げ、内容や屋台等を準備中。利用者家族にも呼びかけの手紙を送付した。</p>
<p>○娘が毎日来てくれるよ。</p>	<p>○面会が自由。外出・外食も可能。</p> <p>○食欲がない日が続いていたが最近は食欲が戻ってきている。</p> <p>○家族面会が自由になり、利用者の笑顔が増えた。</p>

④ 入所・退所　事業所への入所及び退所に関するこ	
相談内容・利用者の声・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応
<p>○数日前に入居した。 話し相手がいないので自宅に帰りたい。</p>	<p>○利用者に心地よく過ごしてもらう事を重視している。</p> <p>○居心地の悪い空間を作らない。利用者の立場を受け入れる。 →居心地が悪いと帰宅願望や徘徊等の周辺症状に繋がるので、声のトーンや表情にも注意して優しく接する。</p> <p>○入所1～2週間の行動を見守り、カンファレンスを行い居室変更等も含め検討。</p> <p>○利用者のペースに合わせ、前向きな会話を心がける。</p>
<p>○本日入所の利用者と家族が、生活相談員と入所前に細かい打ち合わせしていたが、利用者は終始不安そうな様子だった。</p>	<p>○家族と相談して個人の希望に合わせている。</p> <p>○好き嫌い・趣味・食事の好み・以前何をしていたか等を入居時に聞き取り、必要な物(ラジオ・新聞の購読等)の持ち込み可能。</p> <p>○入居時に家族から、趣味や得意なことを聞き取り、取り組んでもらい、できる限りの傾聴を心がける。</p> <p>○家族からの意見や要望は隨時電話等で受け付けている。 →三者共に十分に話を聞くことでストレス解消に努めている。</p>

⑤ 趣味・娯楽 レクリエーションや娯楽に関すること	
相談内容・利用者の声・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応
<p>○家族に迷惑をかけたくないで、物忘れ防止の為に、今も毎日3桁の掛け算ドリルをしている。</p>	<p>○利用者がトランプやドリル学習する様子は、楽しく過ごせて、重度化防止になるのでこれも良いと思った。</p> <p>○各階のエレベーターホールには利用者の上手な習字が月毎に張り替えられていて、多くの利用者の名前がある。男性利用者の参加も活発そうである。</p> <p>○ティータイム時に、テーブルの上に新聞の折り込みチラシで作ったくず入れが置いてあった。女性利用者が「これ私が作っているの。」と言われ、「便利ですよね。」と言うとすごく喜んでいた。</p>
<p>○スタッフがテレビを消して、童謡のビデオを流すと、ほとんど会話が成り立たなかつた女性利用者がスタッフにすがって立ち上がり笑顔で歌っていた。</p> <p>また、男性利用者は、手と足でリズムをとり音楽の力はすごいと感じた。</p>	<p>○近隣保育所の3～5歳児の園児10名程度と、歌やお遊戯などで交流予定。</p> <p>○廊下にピアノがあり、朝の体操後にピアノ演奏ができるスタッフが弾き、みんなで懐メロを歌う。</p> <p>→歌が苦手と言われる方も口ずさんでおられる。</p>
<p>○ほとんどの利用者がフロアに出ている。</p> <p>○フロアに入った途端、数名の大きな笑い声がする。</p>	<p>○外は寒くなったが明るく暖かいフロアで利用者は穏やかに過ごしていた。</p> <p>○スタッフと利用者が楽しそうに話しをしている。</p>

⑥ 設備・環境 事務所の設備や環境に関するこ	
相談内容・利用者の声・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応
○非常口付近に物がたくさんあったのが気になってスタッフに報告した。	○非常口付近がスッキリ綺麗になっていた。
○面会に来た家族から部屋や廊下の隅に埃がたまっていると指摘があった。	<p>○以前は清掃も介護スタッフが全て行っていたが、掃除が行き届かなかった。 →掃除や洗濯、シーツ交換など、利用者に直接手を触れない仕事はシルバー・や障害者を雇用した。</p> <p>○シルバー人材センターより、環境整備として、室内清掃、共用部清掃、シーツ交換、お茶の準備を行ってもらっている。</p>
○スタッフや周囲の皆さんも優しくしてくれるので、楽しく過ごせている。	<p>○食堂ホールにリクライニング型の車イスで入ってきた利用者に、スタッフが足置き用に箱状のものを用意。 →足が楽そうでした。</p> <p>○館内の掲示は、季節を感じる演出がある。</p>
○廊下には観葉植物、鶴首花瓶には生花、飾り棚もあり落ち着く。	<p>○フロアには習字や絵が掲示されていて明るい感じである。</p> <p>○テーブルの上には生花が置いてあり気分が和む。</p> <p>○各フロアに意見箱の設置をしている。</p> <p>○スタッフはおもてなしの心・安心感を示すように意識して努めている。</p>

⑦ その他	
相談内容・利用者の声・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応
○話しかけるのを待っていたかのようにたくさん話してくれた。内容は理解できなかつたが笑顔で話が尽きなかつた。	○利用者とスタッフに、介護サービス相談員の訪問日を知らせている。
○ここは居心地が良い。食事も美味しい。でも家の方が良いし帰りたい。でもそれを言つたら家族に迷惑がかかるから言えない。	○利用者や家族にとって居心地の良い環境作りに努めている。  ○「家庭的な生活」をすることに尽きる。  ○利用者にアクティブな生活を送ってもらう。
○ダイニングルームでストレスケアとして、資格のあるスタッフ2名が1人10分のアロマオイルハンドマッサージを声掛けしながら行い、利用者達は気持ちよさそうに手をゆだねていた。 →ラベンダー、ゼラニウムのアロマオイルが部屋中に香り、とてもリラックスした雰囲気だった。	○ダイニングルームに来られない希望者は個別に部屋で行った。
○ここは楽しい。  ○楽しい行事があるといいのにね。	○百貨店やコンビニ、パン屋等の移動販売を利用している。  ○予算を決めて、近隣スーパーに買い物へ行った。  ○スタッフと利用者が、非常に和やかに接していた。 →スタッフが明るい。

## 訪問活動記録票

施設名					記録者			
訪問日時	①令和 年 月 日( ) 時 ~ 時							
	②令和 年 月 日( ) 時 ~ 時							
訪問相談員								
訪問方法	直接訪問				オンライン訪問			
面接件数	利用者		家族		職員		その他	
<p>【相談内容・利用者の声・観察・気付いたこと No.】</p> <p>1.要望 2.不満 3.苦情 4.意見          5.身体拘束・虐待 6.職員態度 7.環境 8.利用者の状況 9.感想 10.その他</p> <p>【対応 No.】</p> <p>①話を聞き解決 ②後日回答 ③継続観察 ④事業者に報告          ⑤事業者と協議 ⑥事務局と協議 ⑦他所の参考に</p>								
相談内容・利用者の声								対応
観察・気付いたこと								対応
特記事項								

## 宝塚市介護サービス相談員訪問活動報告書(令和 年 月)

活動実績(令和 年度)

(件数)

	利用者	家族	職員	その他	計
面接件数					
累計件数					

◎[相談内容・利用者の声]

[記入欄]

◎[観察・気付いたこと]

[記入欄]

◎ 月訪問のテーマ 「 について」

[記入欄]

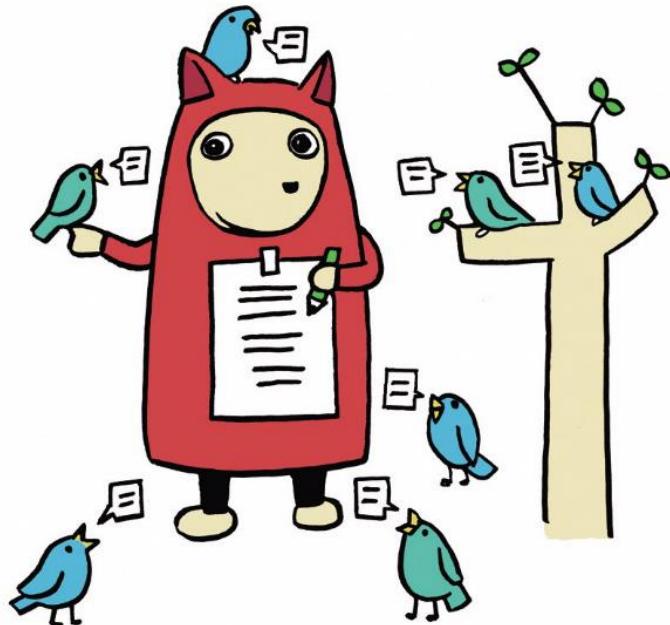
☆コロナ禍での施設の現状・対応

(聞き取り内容を一部抜粋して掲載しています。市事務局)

[記入欄]

[特記事項] (市事務局)

- ・本報告書は 月 日から 月 日までに実施した訪問活動の報告書です。
- ・令和3年4月より「介護相談員」から「介護サービス相談員」へ名称変更しました。



令和6年(2024年)度版

発行 宝塚市 健康福祉部 介護保険課  
宝塚市介護サービス相談員事務局  
〒665-8665 宝塚市東洋町1番1号  
電話 0797(77)2136