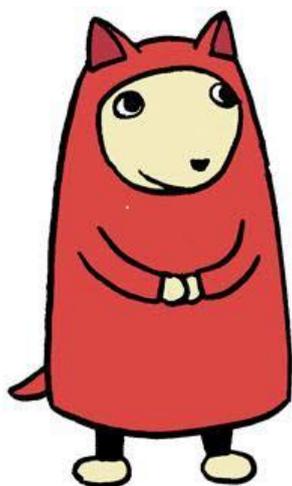
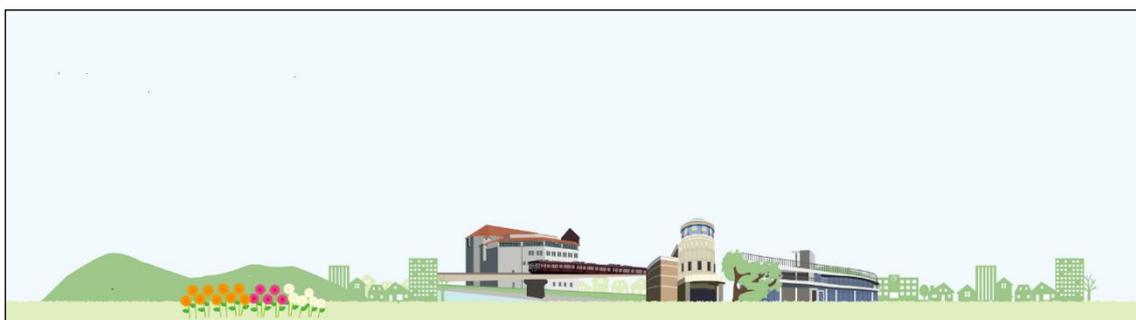


令和5年度
宝塚市介護サービス相談員活動報告書



宝塚市
令和6年（2024年）11月



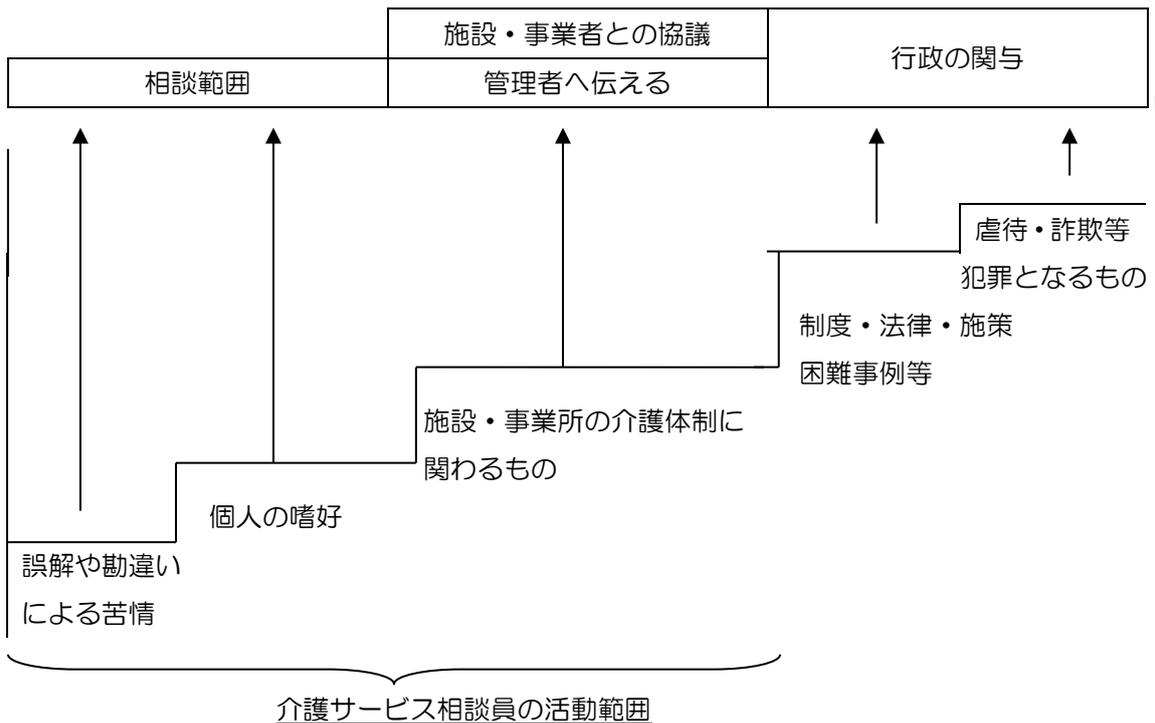
1 介護サービス相談員とは

(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

18名（市民公募委員11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組で一か月に1回又は二か月に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と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5年度の共通テーマ〉

令和5年4月	新年度の方針・目標 (主にコロナ5類移行後の対応等について)
5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)
6月	熱中症を含む暑さ対策
7月	災害時の対応(防火、防災、避難)について
8月	人材確保・定着について
9月	虐待防止について
10月	リスクマネジメント(転倒や服薬等)について
11月	食事をおいしく召し上がっていただけるための工夫
12月	居住環境の工夫
令和6年1月	ハラスメント対策について
2月	ストレスケアについて
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」(P23)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」(P23)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」(P24)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6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	切畑字長尾山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GH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	伊子志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	伊子志2丁目8番2号
プラチナ・シニアホーム宝塚逆瀬川	伊子志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売布	売布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 5 年度訪問活動実績

(1) 訪問回数 ()内はオンライン訪問回数

種別	事業所数	延訪問回数
特別養護老人ホーム	11	107
養護老人ホーム	1	10
老人保健施設	4	39
認知症高齢者グループホーム	14	73
特定施設入居者生活介護 (介護付有料老人ホーム等)	17	76(5)
合計	47	305(5)

(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 5 年 4 月	9	1	23	0	33
5 月	15	0	36	0	51
6 月	74	2	33	2	111
7 月	81	0	37	1	119
8 月	73	0	32	2	107
9 月	50	0	33	0	83
10 月	66	0	40	8	114
11 月	63	2	38	0	103
12 月	61	0	36	3	100
令和 6 年 1 月	66	3	42	0	111
令和 6 年 2 月	67	1	29	0	97
3 月	85	4	39	1	129
計	710	13	418	17	1158

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5年4月6日（木）
開催場所 宝塚市役所（対面開催）
参加人数 2名

- (2) 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5年6月6日（火）～9日（金）、8月8日（火）
開催場所 AP大阪茶屋町（対面開催）
参加人数 2名

- (3) 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5年10月5日（木）～6日（金）
開催場所 AP大阪茶屋町（対面開催）
参加人数 1名

- (4) 令和5年度介護サービス相談派遣等事業事務局担当者研修（介護サービス相談・地域づくり連絡会）
開催日 令和5年9月1日（金）
開催場所 アルカディア市ヶ谷（私学会館）5階「穂高」
内容 「宝塚市介護サービス相談員派遣等事業について」
参加人数 1名（事務局担当者1名）※講師参加

- (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5年10月26日（木）
開催場所 宝塚せいの里 宝塚すみれ栄光園 6階研修センター
内容 「宝塚市介護サービス相談員について」
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三者懇談会（主催：宝塚市）
開催日 令和6年2月16日（金）
開催場所 宝塚市立中央公民館
基調講義 『介護サービス相談員派遣等事業で施設が変わる！地域が変わる！』
講師 NPO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 42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
○一人ですることがなく、協力している。	○利用者の能力に合わせて、自立した日常生活支援策として、洗濯たたみ・はき掃除・食器洗い・(手指消毒した上で)調理のアシスタント等全員に役割をお願いしている。
○寒いと言ったらベストを持って来てくれたけど、他に大切な物が色々無くなった。→ショートステイ利用中で不安な様子。	○スタッフより、「施設でお預かりして、管理もしているので安心してくださいね。」と、言われて安心された様子。
○こんな所に入りたくなかった。テレビを観ているふりをしている。	○コロナ禍の約3年間外部との交流が止まっていたので、「開かれた施設」として、地域と交流していきたい。
○県外より夫婦で入所したが、妻は亡くなった。県外に子ども達はいるがあまり来ない。食事は美味しく、居心地もよい。入居当時は、外出をしていたが、今は、フロアを歩いている。	○下肢筋力が低下しているため、音楽を流して、フロアや中庭を活用した、ウォーキングを促しています。
○県外から子どもが住む市内の施設へ入所した。ここは、楽しい。フロアではテレビ体操が流れており、体操をすると体が楽とのこと。	○毎日体操のレクリエーションをしています。
○ここ(施設)にきて5年。姉もここに住んでいたが、亡くなった。私がここの一番の古株になりました。ここは明るく、住み心地がいい。	○午後は食堂に日が差し込み、以前は、畳敷きだった部屋もフローリングにし、壁紙も変更されていて明るい感じであった。

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
○4人テーブルに2～3名ずつ座っていたので、それぞれ約30分ずつ利用者と面談しました。	○面談している利用者の中に、介護のタイミングになった利用者を、スタッフがそっと連れて行き、利用者に配慮したケアが出来ていると感じた。
○コロナ対策の緩和で久しぶりに、フロアを見学しました。	○以前に比べ、フロア内のしつらえがスッキリしているように感じた。習字等の掲示が減った気がした。 家族等の訪問がしばらくなかったので、面会者等が座る為の余分な椅子が少なくなったのかもしれない。 スッキリして良い部分と、閑散とした印象で寂しい感じがした。

② 食事 食事の献立や味付けやおやつに関すること	
相談内容・利用者の声	相談員・事業所の対応
○食事は美味しく、肉も魚も大好きで、完食しています。	○満足度調査や意見をすぐに取り入れて、メニューを決める。 ○週に2～3回は、魚・肉等を選択することができる。
○食事は美味しい。 歳をとったので少しの量しか食べられないが、でも、お腹はすく。	○調理スタッフが、バラエティーに富む食事を工夫している。 ○給食委員会と摂食嚥下委員会を毎月開催し、ミールラウンドを行い食事の形態やとろみの度合いを判断。食が進まない方は、補助食器を利用する等している。

② 食事 食事の献立や味付けやおやつに関すること	
相談内容・利用者の声	相談員・事業所の対応
<p>○昔はよく、阪急三番街へ食事に行った。お蕎麦が大好物。ここ(施設)の食事はいまいち。</p> <p>でも、職員さんは良くしてくれる。</p>	<p>○食事メニュー・嗜好の確認アンケートを実施し、対応できる範囲で好きなものを提供している。</p> <p>○薄味は不満の声が多いので、食事は施設内の調理に戻し、もう一味濃いめで調整。</p>
<p>○目が悪いので、ぼんやりしか見えない。</p>	<p>○スタッフより、配膳時に献立の説明をされていた。</p> <p>○車椅子等の利用者は、喉が通りやすいように姿勢を整える等、それぞれに対応していた。</p>
<p>○何をするにも疲れる。食欲もない。</p>	<p>○食の進みが悪い利用者は、医師・看護師・栄養士・スタッフ等が相談し、食事形態をその都度変更している。</p>
<p>○食事は美味しい。</p> <p>ここ(施設)にいたら安心です。</p>	<p>○緩やかな音楽を流す等、自分で食べること・食べることに集中する環境づくりに留意している。</p>
<p>○食事も、その人に合うように工夫して用意してくれて美味しい。</p>	<p>○利用者にリクエストカード(食べたいもの・味・肉の固さ等)を提出してもらい、業者へ報告し献立を決めてもらっている。</p>

② 食事 食事の献立や味付けやおやつに関すること	
相談内容・利用者の声	相談員・事業所の対応
○喜寿の方がいて、スタッフがケーキを焼いてくれて、栗などをみんなで飾って楽しかった。	○イベントや、記念日のメニューとして、バイキング天ぷら・寿司・お好み焼き等を利用者の目の前で調理している。 ○誕生日食は、利用者個人の誕生日に合わせて、1カ月前に好みを聞いて提供している。
○食事も美味しい。夜もよく寝むれる。	○きちんと出汁をとっている。冷凍食品は使用しない。
○食事は完食するけど、まあ、こんなもんじゃない。	○楽しく食事することも大切なので席替えをしている。 ○食器は、陶器とメラミンを使用している。
○テレビでは、高知県グルメ番組が流れており、「美味しそうね。行事食は完食するのよ。」と。	○郷土料理を作り、故郷を思い出してもらい喜ばれている。 ○おやつレクリエーションでは、ティラミス・たこ焼き・あんみつ・パンケーキ等を利用者と一緒に作る。
○食事はおいしく、残さず食べて足りないくらい。入所当時は肺炎のため、柔らかか食だったが、状態が回復し、本人希望で少しずつ食事形態を戻し、今は普通食になった。	○食事形態の固さに6段階ほどあるが、柔らかくなるほど味が分からなくなる為、咀嚼力・嚥下力の低下などの安全面に注意しながら出来るだけ食材に近い固い形態で食べてもらえるように努力している。

② 食事 食事の献立や味付けやおやつに関すること	
相談内容・利用者の声	相談員・事業所の対応
○食事は、いまいち。	○リクエストカード(食べたいもの・味・固さ等)を提出してもらい、献立を決めている。 ○気に入ったご飯のお供を持参
○食事は、ここが一番。	○アンケートを取って、人気のメニューは行事食で提供している。 洋食が人気です。
○食事は、いまいちだか、施設スタッフには感謝している。	○委託業者利用。 選択メニューがないので検討中。 ○皆さん食事中で、ある男性利用者は、箸を置いたままで食べる様子がない。気が付いたスタッフが、スーッと近づいて、優しく2～3口食事介助をして、さりげなく箸を持ってもらう。その後、男性利用者は自身で食事を始めた。さりげない誘導に温かみを感じた。
○食事は残さず食べる。健康が一番大事。	○業者委託。 1日1600カロリー前後。 朝食も米飯。 月に2回の行事食がある。行事食は、季節毎に施設で収穫した野菜などを使ってもらい、季節を感じる食事にしてもらっている。
○ケンタッキーフライドチキンを食べたの。久しぶりで美味しかったよ。	○食レクとして、外から取り寄せた。 多くの利用者に喜んでもらえた。

② 食事 食事の献立や味付けやおやつに関すること	
相談内容・利用者の声	相談員・事業所の対応
<p>○女性利用者家族:「施設から最近食べる量が減ってきていると連絡があり3姉妹交代で食事介助に来ている。」</p>	<p>○楽しそうに食されていた。</p> <p>○あんかけ・とろみ等で、工夫しながらできるだけ口から食べ、風味を味わってもらっている。</p> <p>○家族の協力を得て、利用者の好物を聞いて、好みの物(ふりかけ・佃煮・梅干し・コーヒー・紅茶・おやつ等)持参してもらっている。</p>
<p>○利用者の妹夫婦:食堂で食事が出来るので外出できなくても楽しく会話できるので来ました。 →写真を撮られたりと楽しそうでした。</p>	<p>○事前届け出があれば、家で作った料理の持参や、市販料理の持ち込みが可能。</p> <p>○外部からシェフを呼ぶことも可能。</p>
<p>○食事は、ここが一番。</p>	<p>○この日の昼食は「ぶりの煮つけで、普通食の利用者は骨付きでした。 利用者が、自分で食べ終わった後にスタッフが残っている身を綺麗にとる細やかなケアが見受けられた。</p> <p>○おぼんには、料理のプチ説明があり、天井には今の季節がお知らせしてある。</p> <p>○「季節のお鍋」を各フロアで、作って楽しむ予定。いつもの食事と違う雰囲気もあり、普段食が細い利用者も食欲が増す。</p>

② 食事 食事の献立や味付けやおやつに関すること	
相談内容・利用者の声	相談員・事業所の対応
○テレビに映る和菓子を観て「美味しそうね。食べてみたいね。」	○おやつを持ち込みは自由。 ノンアルコールを飲む利用者もいる。
○「家は近くにあるが、ここにいる。帰るとお年玉代もいるしねー。」と。	○正月は、お節風3段ボックスを作り喜んでもらう。

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
○利用者家族:「この施設はパーテーションなしで面会できる。外出も許可されているので、定期的に本人と散策している。」	○車椅子の利用者が、家族2人に連れられて、庭の散歩に出かけて楽しそうに帰ってきた。 ○家族の面談も10分から、30分、45分と徐々に緩和。利用者と一緒に飲食することも許可した。 ○家族面会は居室で自由に15分。家族との外出・散歩・買い物は30分。今後も緩和予定。
○コロナ過発生以降、家族に対して面会許可等が出ていなかったため、会いたいとの要望が多く、許可できるようになり喜ばれている。	○外出したい要望が多いので、外出や外食イベントの機会を作っている。 ○面会ができない家族のストレスは、ホームページに利用者の様子を動画で配信したり、運営会議で映像記録を観てもらっていた。

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>○子ども食堂に参加した。 食事は、ウインナー入りの甘くて美味しいカレーライス。 食後は、貼り絵(シール)を楽しんだ。</p>	<p>○(子ども達に)「こっちにおいで～」と常に利用者は笑顔。</p> <p>○子ども食堂に来た、子ども達との交流で、入居者は大喜び。子どもの力はすごいと感じた。</p> <p>○コロナ禍で中止していたイベントを今年は、開催に向けて調整している。</p> <p>○地域交流の再開に向けて現在、近隣中学校の校長先生と相談し、施設で吹奏楽の演奏会を企画中。</p>
<p>○介護サービス相談員に、「また会えたねー。嬉しいわー。」と声をかけてくれる。</p>	<p>○利用者同士の会話はほとんど無いが、介護サービス相談員が話しかけると喜んで話してくれるので、傾聴ボランティア等の活用は有効と思われる。</p> <p>○実習生の受け入れ開始した。</p> <p>○面会は柔軟な対応を始めています。</p>
<p>○一人で部屋の片付けが出来ず情けない。</p>	<p>○家族の居室面会を可能とした。 →そこで、一緒に部屋の整理もできる。</p> <p>○利用者と家族の面会は、玄関前スペースから室内へ変更。</p>

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
○歌の教室が楽しみ。	<p>○三線のボランティアの演奏会があり、参加した。</p> <p>会場の半分を仕切って、ボランティア青年が上手に話しかけながら、19の春・ヤシの実・安里屋ユンタ・お富さん・ユイユイ・花の曲のいわれや、歌手について説明しながら演奏。歌を口ずさむ方、教えられた手踊りする方もあり、皆さん楽しそうに歌っていた。</p> <p>会場の反対側から「お富さん」を大きな声で独唱されていた男性利用者に「上手いですね。」と、声かけると嬉しそうに頷かれた。</p> <p>○ボランティアの再開希望があるので検討したい。</p>

④ 入所・退所 事業所への入所及び退所に関すること	
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
○入所して7年程。耳は遠いが、車椅子でフロアの掃除や、洗濯たたみ等を担当している。	<p>○テーブルに洗濯物と、ハンガーがドサッと置かれると、すぐに手が伸びて、アッという間にハンガーラックいっぱいになり干場へ運ばれて行った。</p> <p>→手慣れた様子。</p>

④ 入所・退所 事業所への入所及び退所に関すること	
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>○夫婦利用者:「娘が決めて、私たちは下見なしで入居した。妻と居住する階は違うが、日中は、妻が私(夫)の所へ来て仲良く会話している。娘も近くにおり、時々外出や外食を楽しんでいる。」</p>	<p>○施設玄関や応接室、食堂の飾り付けが見事で、利用者や来客者の目を楽しませている。</p> <p>○家族等へ郵送する施設だよりは、利用者の笑顔が素敵でした。</p> <p>○利用者には、普段の生活に近い環境で暮らしてもらえるようにしている。</p>
<p>○女性利用者(2名):ここ(施設)にきて友達になった。</p> <p>お話し出来るのが楽しい。(ととびきりの笑顔で)毎日トランプ遊びをしているの。</p>	<p>○「ボケ防止～」と、(楽しそうに)トランプをしていた。</p> <p>○他の利用者も、室内で体操や、庭で畑仕事を楽しんでいた。</p>
<p>○クリスマスイベントで、スタッフと一緒にゲームを行った。</p> <p>景品も当たった。</p>	<p>○スタッフからは、景品は、ハンカチのような簡単なものだったが、当たると嬉しいようで、「これ、当たったー。」と、嬉しそうに報告があった。</p> <p>○洋風のケーキも業者に発注し、デザートに提供した。</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>○昔、高校でコーラスをしていた。声を出して歌うと、とても楽しいし元気が出る。</p>	<p>○利用者向けのテレビやDVDのバリエーションを増やすこと、傾聴ボランティアや音楽療法の再開などを検討中。</p> <p>○地域交流はコロナで色々と無くなったが、5類になってから関係性が少しずつ戻り、最近では、利用者家族の紹介で近隣中学校の生徒がソーラン節を踊りにきてくれた。</p>
<p>○「先程、髪をカットしてもらった。今から整形の病院へ娘と行く。」と(嬉しげに話し)娘と(楽しそうに)車椅子で出掛けて行った。</p>	<p>○今月の美容サロンの予定・レクリエーション等の開催案内や、前月の行事・散歩等、日頃の様子写真を、利用者や家族に見てもらえるように掲載されていた。</p> <p>○面会が自由になったので、何組もの家族が話しながら行き来しており穏やかな日常が感じられた。</p>
<p>○普段は動物を描くことが好き。最近では飛行機を描いた。 年始の震災や飛行機事故のニュースに思わず描きました。</p>	<p>○リビングの小さなテーブルに新聞を敷いて、絵の具やパレットを広げ絵筆で本格的に描いていた。</p>
<p>○ここ(施設)に、いつ入所したか覚えていないが毎日退屈。</p>	<p>○利用者数名のグループ毎に、外食レクリエーションの一貫として、ファミレスや喫茶店へ行っている。</p> <p>○利用者のみではあるが、秋祭りを開催した。</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
○習字を楽しんでいる。自分の好きな新聞の朝刊と夕刊を購読して楽しんでいる。	○ボランティアで書道・ヨガを始めました。
○お花が大好きで、部屋にも飾っている。山歩きもしていた。	○残った機能を出来るだけ使う方が利用者の為になるので、廊下の手すりを持って歩いたり、状況の異なる利用者に注意しながらの活動をしていた。 ○利用者とスタッフが一緒に施設前の花壇を眺めたり、散歩をしていて、少しずつコロナ前に戻りつつあると感じた。
○女性利用者2人が、中庭で花を摘んできたと花瓶に花を生けていた。	○中庭はいつもきれいに手入れされている。
○いつも洗濯物をたたんでいる。 今日は、切り絵。 →スタッフと一緒に楽しんでいた。	○共用部分の壁面には、ちぎり絵等の作品展示のほか、スタッフの幼少期の写真が飾られており、全体的に賑やかな印象を受けた。 ○壁に飾る木の葉に使う緑色の紙を何枚も一生懸命に切っていた。
○変わらず穏やかに過ごしている。	○食事が美味しいと言われる利用者が多く、「メニュー表」や「食事通信」を拝見しても、食べることを大切にされていることが分かる。
○施設の車で甲山までドライブへ行った。	○利用者2名とスタッフ2名のペアで外出している。 外へ出ると利用者の表情は明るくなる。

⑥ 設備・環境 事務所の設備や環境に関すること	
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
○換気扇ダクトにかなりの埃がたまっていたのが気になった。	○清掃スタッフへ依頼し1階から順番に清掃を行っているとの報告を受けた。
○「入浴が週2回、男女入れ替え制で午前と午後。女性が15人いて、3人ずつ入浴すると、湯の量が少ないし、時間がないからゆっくり入浴できない。」	○浴室はその都度、掃除し、お湯を入れ替えている。 ○入浴前に浴槽菌の測定を行っている。 ○いくつかの施設において、老朽化が進み、大規模改修や備品の入れ替えを検討している様子。
○この施設で3か所目。ここが一番過ごしやすい。	○落ち着ける空間づくりを意識している。 居室には、なじみのある家具(三面鏡・タンス・ソファ・仏壇等)や写真の持ち込み。ホールは、無駄な音を作らない、入らないように、昼間も照明を点け明るくしている。
○「ここは(スタッフが)親切で幸せ。」 面会室の窓に並ぶ掲示や飾りに目をやり、「まるで(自分が)外を見ているみたいよ。」と「綺麗よね。」嬉しそう。	○窓辺にはクリスマスの飾りがある。 →こもりがちになるのを防ぐため、なるべく食堂へ出してもらうようにイベントの開催や、話の合う方の出席を知らせる。 ○イベント等の飾り付けを実施し、利用者に手伝わってもらいながら季節感を味わってもらっている。 ○施設便りの中に、利用者がコロケ作りを楽しんでいる場面があり、工程の多い作業も楽しく実施したスタッフに試行錯誤や工夫を感じた。

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
<p>○自由に各フロアを見学できた。</p>	<p>○久々に見学したフロアは閑散としていた。掲示物の作品展示が減ったと思う。</p> <p>○オープンキッチンに準備されていたカップに目がとまった。 トレーに幾つかのマグカップが並べられ、上には(埃が入らないように)かわいい布がかけられていた。何気ない事かもしれないが、すぐに使うからと開けっぱなしにせず、殺風景な使い捨てラップでもなく、家庭的な雰囲気と心遣いが新鮮でした。</p> <p>○ロビーでスタッフと女性利用者が会話しながら散歩している姿が、楽しそうで見えて心地よかった。</p> <p>○食堂や一部の廊下でゴミが落ちていた。</p> <p>○フロアの壁に、色鮮やかな紅葉の切り絵や、シクラメンの塗り絵などが掲示されていた。</p> <p>○病院に近い印象ではあるが、リビングスペースは飾りや掲示物があり季節感を大事にされている。</p>
<p>○子どもがいないので、姪の近くに入居してきた。 至れり尽くせりで何も言うことはない。 姪が探してくれて、いい所に入れて良かった。</p>	<p>○廊下の壁には、スタッフの子どもや、孫の写真が貼ってあり、利用者の反応が多く会話にも繋がっている様子。</p> <p>○廊下やフロアの壁には、外出時の笑顔の写真やたこ焼きをしていたり、洗濯物を畳んだりしている利用者の生き生きした写真が貼ってある。</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
○80代女性利用者:「刺し子を楽しんでいます。」	○刺し子を楽しんでいると言われた80代の女性利用者に、折り紙や刺しゅうが好きだったと言う96歳の女性利用者が、介護サービス相談員の声掛けがきっかけで、話かけたのが良かった。 →ただ、耳が遠いので、誰かが側にいてくれるといいのだが・・・。
○男性スタッフもよく気が付いて、良くしてくれる。	○フロアにいるスタッフ全員がにこやかなので、利用者はストレスなく過ごされているようでした。
○昨日、二男が来てくれてお墓参りに行った。久しぶりにご近所さんとお話し出来た。	○とてもうれしそうに話してくれた。 ○家族面会を月1回から月2回へ増やした。外泊は1泊で自宅のみ可能。
○女性利用者4人で談笑していた。 →近く夏祭りがあり、それに向けての炭坑節の踊りの練習をしていた。	○近隣との交流や、独自イベントなど色々されていることが分かった。 ○以前のように家族参加の行事や、家族懇談会を行う予定などを検討中。 ○ボランティアの受け入れ、音楽療法、傾聴ボランティアは個人もグループでも受け入れしている。
○息子が着替えの服を持って来てくれる。隣の人が着ているあんな色の服を着たい。 →隣の人は赤い色の服を着ていた。	○スタッフに伝えると、洗濯の時にタンスの手前に直し、着替えの時にタンスの手前から取ってしまうのかもしれないので、タンスへの直し方に気を付けます。

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
<p>○女性利用者家族:「5歳違いの妹が入所したので毎日バスに乗って会いに来ている。今日は出張販売があったので、少しここで食べながら話してから帰る。今は仕事もしていないので妹に会いに来るのが日課です。」</p>	<p>○移動販売は外出が難しい人にとって良い取り組みであると感じた。</p> <p>○月2回のコンビニ訪問販売日。商品を食堂に並べて自由に買い物してもらおうスタイル。13～14人がいろいろな時間かけて楽しそうに選んでいる。→支払は、後払いでも可。</p>
<p>○女性利用者の夫:他県から、息子の住む宝塚へ引っ越して来て、妻も他県の施設からここへ移って来た。妻には失語の症状があり意思疎通が難しいが、週3回面会に来ている。</p>	<p>○家族面会が再開されて改めて良かったと感じた。</p>
<p>○4年振りの夏祭りイベントに、参加させてもらった。</p> <p>○80歳代の女性利用者は、「かき氷なんて久しぶりやー。スーッとする。こんなたくさん食べられないわー。」と言いながらも、スプーンを何度も何度も口の方へ運ばれていた。</p>	<p>○ハッピー姿のスタッフが、たこ焼き・かき氷・綿菓子等、忙しそうにされていたが、いつもは、テーブルに顔を伏せている利用者や、腕を組んで天井を見上げている利用者も、皆様とっても素敵な笑顔で、今回のイベントに、参加させてもらって、本当に良かった。</p>
<p>○息子がいるが、仕事が忙しくて来てくれません。ここ(施設)は、皆さんいい人で楽しい。 次も来てくれる?また、話しましょう。</p>	<p>○対面面会は再開されているが、オンライン面会も継続していて、僅かだが遠方に住む家族等の利用もある。</p> <p>○「施設だより」を発行。施設の様子や利用者の様子を知らせている。 今年度は、敬老のお祝い会に節目年齢の利用者家族を招いて一緒にお祝いをした。夏には、建物内で夏祭りを行い家族に来て貰う等、少しずつ元に戻っている。</p>

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		
【相談内容・利用者の声・観察・気付いたこと No,】 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									
【対応 No,】 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									
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]

◎[観察・気付いたこと]

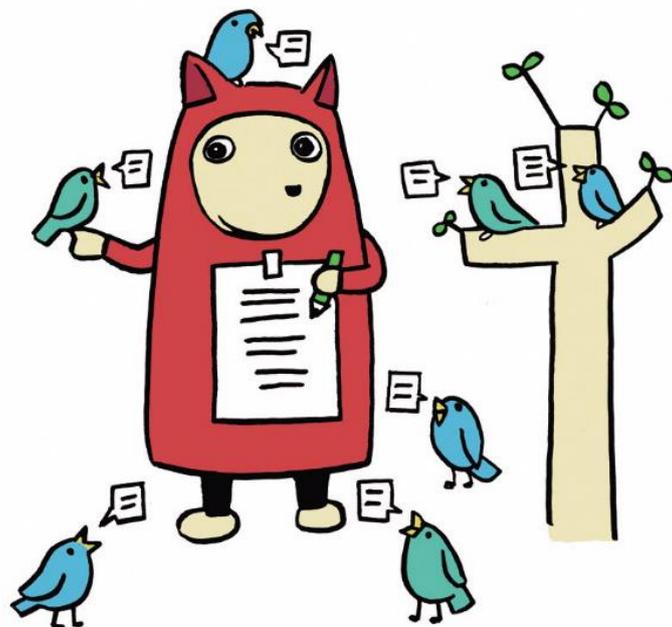
◎ 月訪問のテーマ 「 について」

☆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)

[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11月よりオンライン訪問を中心に活動を再開しました。訪問方法等については個別にご相談させていただきます。
- ・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 5 年(2023 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