

令和2年度
宝塚市介護相談員活動報告書

宝塚市
令和3年（2021年）8月

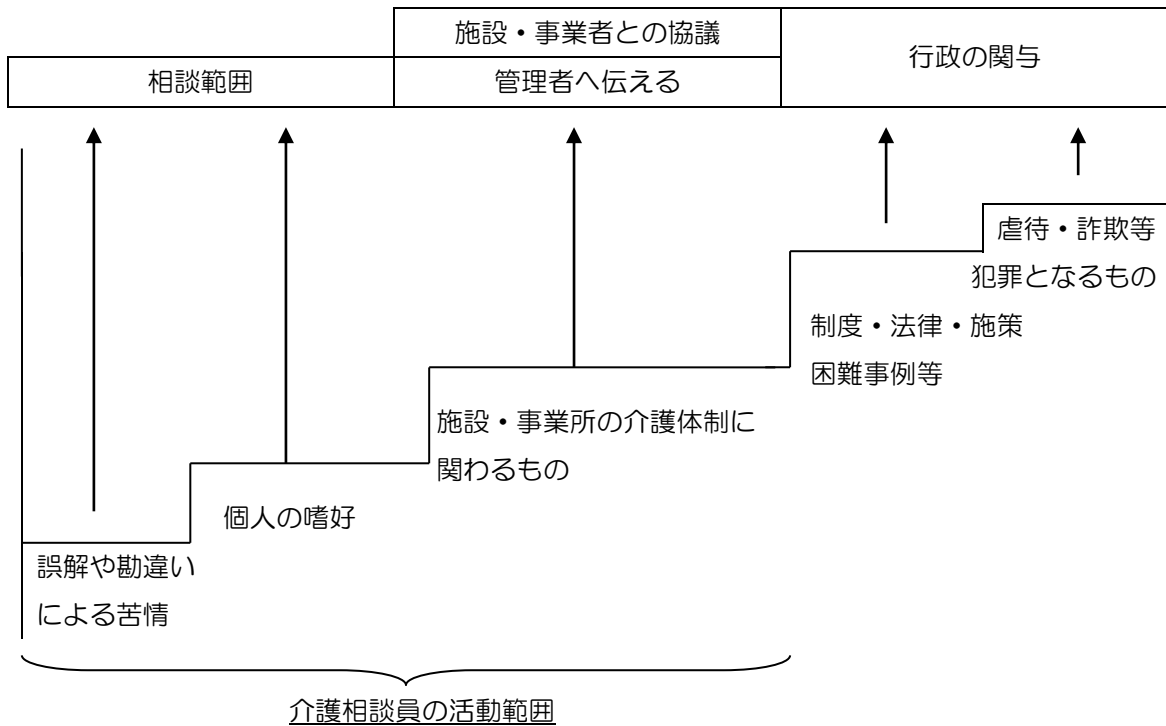
1 介護相談員とは

(1) 宝塚市介護相談員は、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」へ名称変更します。

〈介護相談員の活動範囲〉



(2) 介護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) 介護相談員数

18名（市民公募委員12名・民生児童委員6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。

介護相談員の訪問日時については、事前に介護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（相談内容や介護相談員が気づいたこと）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2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、施設への訪問活動を中止しました。参考に令和元年度のテーマを掲載しております。

〈令和元年度の共通テーマ〉

年 月	テーマ
平成31年4月	新年度の方針・目標
令和元年5月	環境・衛生面で注意していること
6月	熱中症、暑さ対策について
7月	災害・防災対策について
8月	家族・地域との交流について
9月	虐待防止についての考え方
10月	医薬品の保管と服薬について
11月	人材確保について
12月	レクリエーション(外出を含む)について
令和2年1月	おむつをはずすための工夫
2月	居住環境の工夫について

(3) 介護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」(P12)にまとめます。

月1回開催（第4木曜日13:30～16:00）の介護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」(P12)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、「宝塚市介護相談員訪問活動報告書」(P13)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3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

【認知症高齢者グループホーム】

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

【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
トラストガーデン宝塚	花屋敷つつじガ丘4番11号
チャームスイート宝塚売布	売布4丁目1番25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
結いホーム宝塚	弥生町2番1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

4 令和2年度訪問活動実績

※令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、施設への訪問活動を中止しました。

5 その他の活動

(1) 介護相談員養成研修（介護サービス相談・地域づくり連絡会）

開催日 令和2年12月7日（月）～10日（木）、12月21日（月）
開催場所 宝塚市役所内会議室（オンライン開催）
参加人数 6名

(2) 介護相談員新任研修（市主催）

令和2年12月21日（月）※養成研修と同時開催

(3) 令和2年度介護相談員永年活動表彰（介護サービス相談・地域づくり連絡会）

0名（10年表彰）

(4) 介護相談員施設等懇談会

開催日 第1回 令和2年12月24日（木）
第2回 令和3年1月28日（木）
※第2回開催については、兵庫県に緊急事態宣言が発出されたため、開催中止。

開催場所 宝塚市立中央公民館 203・204 学習室
参加人数 施設職員8名 介護相談員7名 事務局5名

懇談会での意見や感想などを掲げました（一部抜粋）。

コロナ禍で直面している課題・問題

- ・レクリエーション等、利用者の楽しみが減った(施設)
- ・コロナ禍に入居された利用者とその家族との信頼関係の構築が難しい(施設)
- ・コロナ対応全般(施設)
- ・家族との面会がガラス越しもしくはオンラインでしか出来てない中、介護相談員をどう受け入れていくか(施設)
- ・面会が出来ない中での不安・不満への対応(施設)
- ・直接訪問出来ない状況で、利用者の様子がわからない(相談員)
- ・施設からの要望をもっと知りたい(相談員)
- ・利用者の命を守ることが施設の最優先である中での直接訪問の再開は難しい(相談員)
- ・コロナ禍で外部の人と触れ合うことがなくなり、利用者の生活がスムーズに行っているか不安(相談員)
- ・面会が出来ないため、家族の声が届かない(相談員)

・職員のメンタルケア(相談員)
施設等懇談会で参考になったこと
<ul style="list-style-type: none"> ・他の施設におけるコロナ対応の状況などが分かり、よかった(施設) ・オンラインで介護相談員と情報交換するというのは良いアイデアだと思った(施設) ・オンラインを利用すれば、介護相談員と利用者が繋がることのできるのでは、と思った(相談員) ・施設も介護相談員などボランティア活動の必要性を感じていることがわかった(相談員)
今後の介護相談員活動へのご意見・ご要望
<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍において、第三者の目で施設を見てもらおう機会を検討したい(施設) ・コロナ禍で、今までにない形での関わりになるかもしれないが、今後も介護相談員と繋がっていける方法を考えたい(施設) ・オンライン活動を実施してみたい。カメラを持ってラウンドして施設内や入所者の表情を見てもらい、オンラインで対話することもやってみたい(施設) ・コロナ禍でもオンライン、又はガラス越しであれば、受け入れ可能と思う(施設) ・介護の現場は厳しく、職員が日々辛い思いをしている。介護相談員には、入所者だけでなく、職員のことにも気にかけて頂けたら嬉しい(施設) ・コロナ終息後、介護相談員の訪問回数を増やしてほしい(施設) ・オンラインで、施設の現状などを知りたい(相談員)
その他、感想など
<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍においても、介護相談員が施設の為に協力できることはないか、と考えていることに感動した(施設) ・介護相談員の訪問日を家族や施設職員へ周知し、介護相談員との距離が縮められればよいと思った(施設)

(5) 介護相談員リモート訪問活動試行

実施日 令和3年3月30日(火)

リモート訪問先 特別養護老人ホーム宝塚まどか園

6 相談事例

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

※令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、施設への訪問活動を中止しました。参考に令和元年度の相談事例を掲載しております。

① 接遇・処遇 利用者への接し方に関すること。

特別養護老人ホーム・老人保健施設	
相談・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応
○車椅子の女性利用者から「横になりたいとき、誰に言っているのかわからない。」	職員へ伝えたところ、「本日入居のショートステイ利用者で、個人対応まで行き届いていないが、出来る限り対応します」とのこと。
○車椅子の利用者の行動を職員が大声で静止させていた。	責任者に事情を説明する。「職員には虐待と誤解を生むような言動は注意するように研修やミーティングで指導しているが、重ねて再発防止に努めます」とのこと。
特定施設入所者生活介護	
相談・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応
○ホーム長や男性スタッフが同時に不在だと、不安なので休まないでほしい。「フタを開けて欲しい」などのちょっとした要望を気軽に頼める人が欲しい様子。	シフトとして毎回不在ということではないが、日常のちょっとした要望も受け取れるように声かけ等を今まで以上に心がけるとのこと。
○夫婦での入居のご主人より施設内で友人はおらず、とにかく外出等自由行動がしたい。 妻は寝たきりで、枕元で会話はできるが、一緒にというわけにはいかない、と言われる。	状況を施設側へ伝える。増員をした機能訓練指導員による外出散歩ケアを充実させるように対応しているとのこと。

②食事 食事の献立や味付けやおやつに関すること

特別養護老人ホーム	
相談・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応
○「歯が悪いので食事を残すことが多い」	他のフロアの利用者で歯が悪いことを職員に伝えたところ、細かく食べやすい大きさにしてくれたと事例があったことを伝え、「私もお願いしてみます」とのことだった。
特定施設入所者生活介護	
相談・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応

○毎食事の料理の温度がぬるくて、美味しく ない。夏場は良いが、冬場はなまぬるくて、 みそ汁、スープ類や煮物などもまずく感じ る。おやつ時のジュース類も冷たくて飲めな い。早くから調理して、盛り付けているから だと思う。	一時に多数人の食事を提供するので、保温ト レーもないので仕方がないです。ただ、自分 でできる人は、温かいご飯、みそ汁は自分で 入れることができるとのこと。
--	--

③リハビリ リハビリに関すること

老人保健施設	
相談・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応

④入所・退所 事業所への入所及び退所に関すること

特別養護老人ホーム	
相談・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応

⑤趣味・娯楽 レクリエーションや娯楽に関すること

特別養護老人ホーム	
相談・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応
○イベントに参加すれば、母の刺激になると 思っているが、職員の誘いにあまり行きたが らないので、家族で連れ出すようにしてい る。	イベントを開催しているホールは一度に全 員参加できるほど広くないので、利用者の希 望や興味、体調などを考慮し、1ユニットか ら5名程度順番に参加してもらっている。
○みんなで気軽に職員と何か楽しむという ことがない。もっと職員に話かけてほしい。	施設側に伝えたところ、人手不足のため、難 しいとのこと。
特定施設入所者生活介護	
相談・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応
○おでかけの頻度が以前よりも減っている ので、増やしてほしい。	利用者の年齢も上がってきているので、個別 の要望に応じてのおでかけに変化している。 気分転換が必要かな、と感じる方を優先に近

	隣のオレンジカフェなどにも参加している。
--	----------------------

⑥設備・環境 事務所の設備や環境に関すること

特別養護老人ホーム・老人保健施設	
相談・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応
○女性利用者がテーブルに不自然に片手を付き、片足も浮いており、体が不安定に傾き震えているようで辛そうにみえる。	状況を職員へ知らせる。すぐに対応してくれて、椅子にきちんと座れるようになった。その結果、安定して姿勢がとれ安らかな表情になった。
○壁に貼られているイベントの写真に写っている利用者に声をかけたら「あら、そう。でも見れないわ。」と車椅子で近づいても見づらい位置に掲示されていた。	見たいということを職員に伝えたら、外して見せてくれた。「ほんと、私だわ。」と嬉しそうでした。
○廊下の手すりに段ボール箱を畳んだものが挟まっている。	利用者の手作りの作品が手すり部分に展示してあるため、保管場所・展示場所の変更を提案。
○食堂の床が粘着質のように感じた。施設に伝えたところ毎日朝食後に清掃業者が入っているとのこと。	施設に伝えたところ、状況は改善された。
認知症高齢者グループホーム	
相談・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応
○個室に敷き詰められているクッションマットについて、厚みがあるため、余計に段差が出来ており、そこにテープを貼ることで段差が危なくならないように対応されていたが、テープが剥がれているところがあり、かえって危なく感じた。	主に全介助の方の部屋で使用しており、実際に利用者が歩いて危ないことを想定できていなかったもので、改善するとのこと。
○カーテンが劣化している部分があり、利用者が何かの折にもたれて破れて倒れてしまう危険性がある。	買い替えを検討しますとのこと。

⑦衛生 利用者や職員の衛生に関すること

認知症高齢者グループホーム	
相談・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応
○訪問者用玄関のスリッパについて、スリッパを消毒する機械が設置されているが、半年以上故障したままになっている。	施設側へ報告。次回訪問時には修理されていた。

⑧その他

特別養護老人ホーム・老人保健施設	
相談・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応
○フロアの壁に大きく書かれた1カ月の予定表の理容日について、どのように散髪が利用できるかがわからないと悩んでいた。	施設側へ報告。その後、よく見える場所に申し込み方法が掲示されていた。
○4人部屋に入所。「(他の利用者が) 部屋で携帯電話を使われるので、話し声が気になります。こちらでは携帯電話を使用してもいいのかしら」。	前日に携帯電話の持ち込みの許可が出たところ。使用においても注意しておきますとのこと。
○クリーニングに出した服が返ってこない。	<p>各自の衣類やバスタオルなど一括で袋に入れて、まとめて業者に出す場合(週2回)もあるが、それ以外はユニットごとで担当職員が洗濯しているが、洗濯物の紛失は名前の書き忘れや不鮮明などが原因である。</p> <p>返却不能な洗濯物ボックスを設置し、家族も中を調べることが出来るような取組をしている他の施設の事例を話すと、「参考にします」とのことだった。</p> <p>最終的に、クリーニングに出した服の紛失の件については、家族が同じような服を買いレシートと引き換えに購入費を補填する形で弁償されるとのこと。</p>

<p>○「午前中、手拭きタオルを畳むお手伝いをしたりしているが、午後からはもっと暇なので、何か手伝いたい」。</p>	<p>施設側に確認。出来る方には気分転換に時々お願いしているが、その時の気分によってしたくないときもあったり、特養なのであまりお願いが出来ない。状況を見ながらお願いしていく。</p>
<p>○入所して8年になるが、最初に比べると認知症の方が増えてきたように思う。話が合う人が少ないと寂しそうに言われた。</p>	<p>傾聴グループを紹介した。</p>
<p>○利用者で新聞がなく、希望しても取りませんと言われたとのこと。テレビの番組表としてもあれば便利なのに。</p>	<p>職員に確認したところ、「新聞は夕刊を一部だけ用意しているとのこと。」「3階には読む人がいないと思っていたので、配慮します」とのこと。</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			
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			

宝塚市介護相談員訪問活動報告書(月)

活動実績

(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] 改善面・評価できる点

--

[観察・気付いたこと]

--

テーマ ○○○について (聞き取り内容を市事務局で箇条的に掲載しています。)

--

[特記事項]

--