

平成 30 年度
宝塚市介護相談員活動報告書

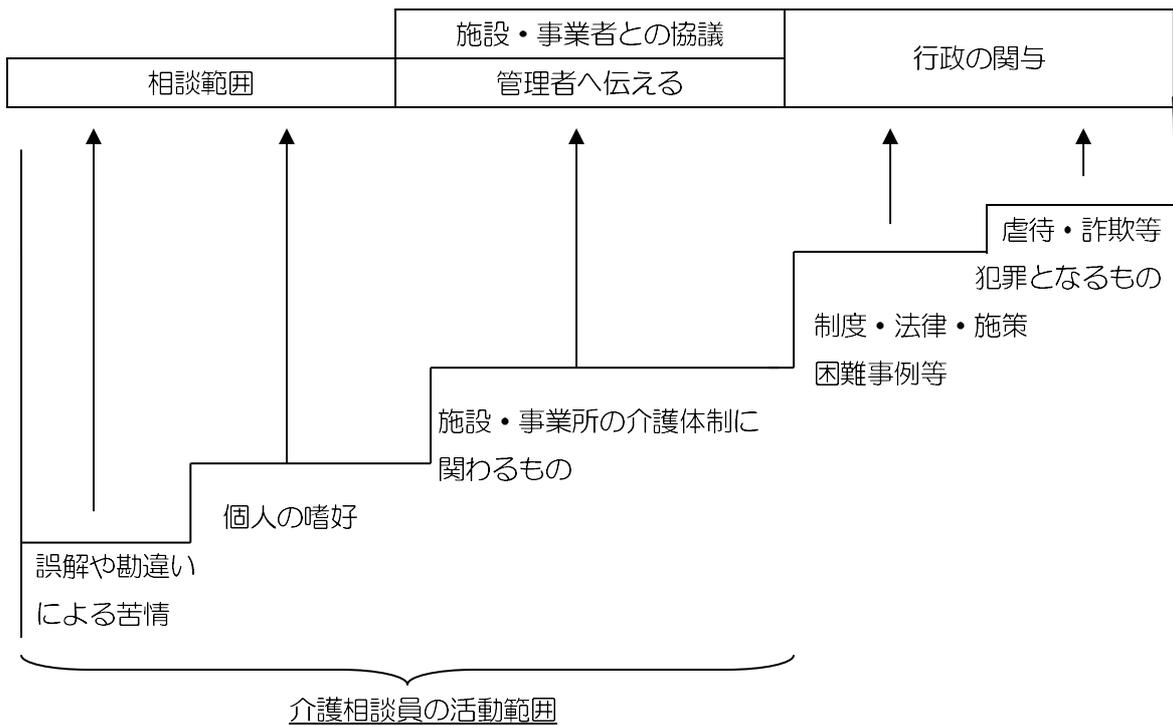
宝塚市
令和元年 1 1 月

1 介護相談員とは

(1) 宝塚市介護相談員は、平成12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。

〈介護相談員の活動範囲〉



(2) 介護相談員派遣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10名・民生児童委員8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。

〈平成30年度の共通テーマ〉

年 月	テーマ
平成30年4月	新年度の方針・目標
5月	環境・衛生面で注意していること
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)、
8月	家族・地域との交流
9月	虐待防止についての考え方
10月	薬の管理、服薬
11月	人材確保
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
平成31年1月	おむつをはずすための工夫
2月	居住環境の工夫
3月	介護相談員に対して感じたことや要望及び報告書の活用状況

(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。

〈平成30年度開催実績〉

年月日	会 議
平成 30 年 4 月 5 日	介護相談員臨時会
4 月 26 日	介護相談員定例会
5 月 25 日	介護相談員定例会
6 月 28 日	介護相談員定例会
7 月 26 日	介護相談員定例会
8 月 23 日	介護相談員定例会
9 月 27 日	介護相談員定例会
10 月 25 日	介護相談員定例会
11 月 22 日	介護相談員定例会
12 月 27 日	介護相談員定例会
平成 31 年 1 月 24 日	介護相談員定例会
2 月 28 日	介護相談員定例会
3 月 28 日	介護相談員定例会

(4) 訪問事業所へのフィードバック

「訪問活動記録票」(P 1 2) 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、「宝塚市介護相談員活動報告書」(P 1 3) を作成して、訪問事業所宛に配布しています。

4 訪問受入協力事業所 (平成 31 年 3 月 31 日現在)

【特別養護老人ホーム】

事業所名	住所
ケアホーム中山ちどり	中山桜台 1 丁目 7 番 1 号
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 1 6
特別養護老人ホーム宝塚あいわ苑	中筋 2 丁目 1 0 - 1 8
特別養護老人ホーム宝塚栄光園	ゆずり葉台 3 - 1 - 2
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 - 2 5 3
特別養護老人ホーム宝塚すみれ栄光園	弥生町 2 - 2
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 2 2 - 2
特別養護老人ホーム花屋敷栄光園	切畑字長尾山 5 - 3 2 1
特別養護老人ホーム夢御殿山	御殿山 1 丁目 3 - 3

【養護老人ホーム】

事業所名	住所
福寿荘	安倉西3丁目1-5

【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2-22-1
介護老人保健施設西谷憩いの家	大原野字波坂2-7
介護老人保健施設 ケアヴィラ宝塚	亀井町10-51
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
そんぼの家 宝塚山本	山本丸橋1丁目16-3
グループホーム アンジェリカ	月見山2丁目2-39
グループホーム「かわも」	川面3丁目24-9 せれいゆ医療介護館
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10-30
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15-52
グループホームはる仁川	仁川北3丁目7-3
はーとふるセゾン宝塚	中筋5丁目17-17
ラビアンローズ宝塚	泉町6-6
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6-11

【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1-1
エイジ・ガーデン宝塚旭町	旭町2丁目12-21
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23-12
ケアハウス宝塚	弥生町2-2
ケアハウス中山ちどり	中山桜台1丁目7-1
サンシティ宝塚	宝梅2-6-26
トラストガーデン宝塚	花屋敷つつじガ丘4番11号
Charm Suite (チャーム・スイート) 宝塚売布	売布4丁目1-25
メディカルホームグランダ逆瀬川・宝塚	野上2丁目3番44号
プラチナ・シニアホーム宝塚逆瀬川	伊子志1丁目7-37
結いホーム宝塚	弥生町2-1

5 平成30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	144
養護老人ホーム	1	12
老人保健施設	4	48
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）	12	72
合計	42	360

(2) 事業所の訪問月

特別養護老人ホーム・老人保健施設・養護老人ホーム（特定施設入居者生活介護）
毎月
認知症高齢者グループホーム
隔月（偶数月）
特定施設入居者生活介護（介護付有料老人ホーム等）
隔月（奇数月）

(3) 面談件数

介護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
平成30年4月	127	6	63	0	196
5月	157	6	63	3	229
6月	150	9	64	5	228
7月	181	11	52	3	247
8月	170	8	54	1	233
9月	174	8	54	5	241
10月	167	7	58	3	235
11月	152	10	53	0	215
12月	153	6	54	6	219
平成31年1月	150	8	50	0	208
2月	126	4	42	5	177
3月	163	11	45	0	219
計	1,870	94	652	31	2,647

(4) 主な利用者の相談・声の件数及び介護相談員の気づきの件数

主な介護相談員への相談・声や介護相談員の気づきの件数を以下の①～⑧の項目に分類しました。

①接遇・処遇 ②食事 ③リハビリ ④入・退所 ⑤娯楽・趣味 ⑥設備・環境 ⑦衛生 ⑧その他

	主な利用者の相談・声			主な介護相談員の気づき		
	特養・老健	認知症 GH	介護付有料	特養・老健	認知症 GH	介護付有料
処遇・ケア	5		5	35	8	6
食事	5			8	3	7
リハビリ	1					
入・退所	1				1	
趣味・娯楽	2			10		4
設備・環境	4			14		3
衛生				2		
その他	8	1	1	10	2	2
合計	26	1	6	79	14	22

6 その他の活動

(1) 介護相談員養成研修（介護相談・地域づくり連絡会）

開催日 平成30年7月26日（火）～29日（金）、9月7日（金）

開催場所 AP大阪駅前 梅田1丁目

参加人数 5名

(2) 介護相談員新任研修（市主催）

平成30年7月23日（月）

(3) 平成30年度介護相談員永年活動表彰（介護相談・地域づくり連絡会）

2名（10年表彰）

7 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。

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	
相談・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応
○何時もリビングでお会いする利用者から、「居室で話しを聞いて欲しい」との要請でうかがったところ、自分に対する職員の対応に不満だ。	○責任者が生活相談員に対応するよう事業所側に連絡した。次回、訪問したところ、話す機会があったようで、「安心して生活しています。」と態度の変化が見られた。
○午前2・3時に部屋に入るため、目が覚めて寝れない	○見守りのため、1時間毎に巡回している。静かな場合は入室して息の確認をしている。原因がそれで有れば今後考えてみる。
○リクライニング式車イスの利用者が、中庭式のバルコニーに出ており、小雨の中濡れていた。職員さんに声掛け、室内に移動してもらおう。ご本人はニコニコとされていましたが、少し心配でした。	○施設に確認したところ、バルコニーに連れ出したことを忘れていないとのことであったが、すぐに室内に移動してもらった。
○共用トイレで介助している状況を見たところ、両方向のカーテンが開けっ放しであった。	○施設側に伝えたところ状況を確認し、改善するとのこと。

○職員がパソコンばかり見て、利用者のトイレに行きたいとの訴えに耳を傾けていない。	○施設長に伝えると、事務だけではなく利用者との関わりや関係性を持つことに力を入れて教育していく。
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
○今、一番困っているのは、トイレになかなか連れて行ってもらえないことである。	○施設側に伝えると、限られた人数で介護しているので利用者には、迷惑をかけているかもしれない。素早く対応できるよう順番等を考えたいとのこと。

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
○「暑いので、ビールを飲みたい。」	○職員に伝えるとノンアルコールのビールを用意しており、要望があれば対応している。
○食事の味が薄い。	○全体的に薄味かもしれないが、テーブルには、しょうゆなどが用意している。

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
○リハビリがなくなり歩けなくなるのではないかと心配している。	○入所期間によりリハビリの回数は変化するが、廊下などを歩いてもらっている。

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
○現在、特養に入所中であるが、要介護度が2だから。特養から退所を迫られている。	○事業所に確認すると区分変更を検討中とのこと。

⑤ 娯楽・趣味 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
○「どこかに連れて行ってほしい。お花見でもいい。施設より出てみたい。」と毎回、会えば言われる。	○施設の方針としては、基本的には家族が連れ出してほしい。 ○行ける方だけでも行くという方向でお花見等は考えてみる。 ○個別対応で、鳴門、神崎町まで墓参りに同道し、喜んでもらっている。

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	
相談・気づいたことの内容	相談員・事業所の対応
○各フロアの入り口付近では、カーペットの劣化で毛玉のようにになっている所にごみが絡み合っていて付いていてサッとした掃除では取り切れない、こびりついた汚れ。廊下では、綿ぼこり、ティッシュの切れ端など至る所に落ちていた。	○介護相談員の指摘後、なかなか改善されなかった2階～5階の廊下の汚れも3ヶ月越しでようやく改善がみられた。 なお、廊下に置かれた装飾品もコンパクトに整理されてスッキリとしてみえた。
○非常口付近に応接セットが置かれていた。	○施設側に伝えたところ、応接セットは撤去され、その他施設内の環境が整えられた。
○218号室の男性利用者より冷房がキツイとの訴え。温度計では25度であった。	○事業所に伝えたところ、改善を考えるとの回答
○漢方薬をご飯に振りかけて特定の利用者に供しているユニットがある。	○事業所に伝えたところ、適切ではなくゼリー状での服薬方法を検討する。
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
○廊下に展示してある利用者が施設の催し物に参加している記念写真が古くなって、色があせている。	○事業所に伝えたところ、写真を取り換え、お花が飾っていた。

⑦ 衛生 利用者や職員の衛生に関すること

相談・気づいたことの内容	事業所・相談員の対応

⑧その他

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
○職員がフロア内で利用者の見守りをしながらカップ焼そばを食べていた。	○施設内の話し合いの結果、見守りを兼ねている等の理由如何によらず、そういう行為は禁じることにした。
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
○2階の女性利用者2名から、同階の男性入居者1名が居室に入ってきて、困っている。 居室のトイレを無断で使用するだけでなく、早朝や深夜に枕元に立っていることがあり、とても怖い。	○事業所に伝えたところ、かねてより男性に注意しているが、理解できないようであるので、男性の進入時にナースコールするよう女性利用者に伝えている。また、注意深く、見守るなどの対応をおこなう。
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
○「外に出たい！歩かないと歩けなくなってしまう」「お菓子ぐらい買いに行きたい」「廊下のカギを掛けられているので出られない」などの訴え。	○スタッフに連絡すると出先で迷子になれるので一人歩きは出来ないが、近々近くで催事があるので散歩がてらにみんなと一緒に出かかける予定。
○同一ユニットで、他人の居室に無断で入る利用者があるため、当該利用者の進入を防ぐため、同一ユニットの当該利用者以外の他の利用者の居室の在室の有無にかかわらず、スタッフが外部から施錠している。	○相談員より市に報告があり、市としては身体拘束に該当すると判断し、事業者に改善報告を求めた。その結果、事業所より改善報告が提出され施錠されることはなくなった。

7 介護相談員に対する事業所からの評価

- (1) 施設ができない利用者とは面と向かっての話を、相談員が時間をかけてくれるので有難い。利害関係のない関係で客観的に課題を共有、報告してもらえ感謝している。
- (2) 利用者とは施設の間を上手くつないでいただけたら、ありがたい。
- (3) 「宝塚市介護相談員活動報告書」はファイルに閉じて皆で回覧している。重要である記載事項を会議の時に報告する。時代と共に職員の考え、価値観は変わっても基本的に支えを必要とする人を支援する、という根本は変わらない。
読んで他所の事でもなるほどということもあり、参考になり、宝物になっている。
- (4) 職員は忙しくて、なかなか話し相手までできないので、起きている時間が長いので、第三者が話をしてくれるのは有難い。

虐待防止の資料をいただいて、職員研修に利用できて良かった。

「宝塚市介護相談員活動報告書」、役職者職員ともに共有している。他の施設の様子もわかるので有難い。

- (5) 本施設はヘルパーや看護師の人数がぎりぎりです。常に募集している現状で、利用者さんとじっくり話しをする時間がないので介護相談員にじっくり話しを聞いてもらおうと非常に助かるとのこと。

報告書は月 1 回の看護師やヘルパーの会議で読み合わせをして活用している。他施設での工夫点や注意点を当施設と比較して参考にしながら勉強会で活用しているとのこと。

訪問活動記録票

施設名		記録者	
訪問日時	①平成 年 月 日() 時 ~ 時		
	②平成 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事業者へ報告 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] <u>改善面・評価できる点</u>
[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]