

**介護相談員派遣事業の実施状況について**  
(平成30年度分)

1 これまでの取組状況

◇ 派遣事業所数及び介護相談員数並びに活動回数・相談・気づき件数の年度推移

	12 年度	13 年度	… (※3)	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度
介護相談員数(人)	10	20	…	27 (※4)	28	28	28	26 (※4)	27 (※4)	26 (※4)	23 (※4)	21 (※4)
派遣施設合計	5	10	…	32	20	35	39	30	34	35	34	22
(内訳)	介護老人福祉施設	2	5	…	16	16	20	16	11	12	9	9
	介護老人保健施設	2	3	…	7	3	5	6	7	5	5	4
	介護療養型 医療施設	1	2	…	1	-	-	-	-	-	-	-
	認知症高齢者 グループホーム	-	-	…	1	-	3	4	2	6	11	11
	小規模多機能型 居宅介護	-	-	…	6	1	6	12	4	3	3	4
	地域密着型介護 老人福祉施設	-	-	…	1	-	1	1	6	8	7	8
活動回数	-	112 (※2)	…	489	424	466	537	389	465	543	425	459
相談	-	69 (※2)	…	284	411 (※5)	506 (※5)	434 (※5)	337 (※5)	553 (※5)	393 (※5)	328 (※5)	209 (※5)
気づき(※1)	-	36 (※2)	…	566	911 (※5)	1,182 (※5)	1,193 (※5)	891 (※5)	1,310 (※5)	1,280 (※5)	981 (※5)	886 (※5)

※1 介護相談員が活動を通じて気づいたこと（施設の態様，利用者の状況 等）

※2 本事業は平成13年9月から本格実施。13年度の活動回数および相談・気づき件数は13年9月～14年3月まで。

※3 平成17年11月に介護相談員の増員及び派遣先施設の拡大を実施。

※4 平成21年度，22年度は欠員1名となり，27名で活動。26年度は欠員2名となり，26名で活動。27年度は公募により2名追加後，1名辞職のため，27名で活動。28年度は年度当初26名，年度末23名で活動。（3名辞職）29年度は年度当初23名，年度末21名で活動（2名辞職）。30年度は年度当初21名，年度末19名で活動（2名辞職）。

※5 22年度までは同一の相談・気づきは1件としてカウントしていたが，23年度からは別々にカウント。

## 2 平成30年度における派遣状況について

### (1) 派遣先介護保険施設一覧（平成30年4月～平成31年3月）

介護老人福祉施設（4箇所） （29年2月～31年2月） 特別養護老人ホーム 深草しみずの里 （31年2月～） 特別養護老人ホーム 京都厚生園 介護老人福祉施設 花友しらかわ 特別養護老人ホーム 嵐山寮	地域密着型介護老人福祉施設（5箇所） （29年2月～31年2月） 小規模特別養護老人ホーム「ヴェルデ上賀茂」 （30年2月～） 介護老人福祉施設きよみず苑 特別養護老人ホーム向島美郷 （30年2月～31年2月） 地域密着型特別養護老人ホーム メルシーうずまさ （31年2月～） サテライト特養 ユニティ長谷
介護老人保健施設（4箇所） （30年2月～） 介護老人保健施設 マムクオーレ 介護老人保健施設 マムクオーレⅡ （31年2月～） 介護老人保健施設 第二京しみず 介護老人福祉施設 フェアウインドきの	認知症高齢者グループホーム（5箇所） （30年2月～31年2月） えくせれんと聚楽第 グループホーム カノンしもがも えくせれんと東山 グループホーム 藤城の家 グループホーム 宝生苑
	小規模多機能型居宅介護（4箇所） （30年2月～31年2月） パナソニック エイジフリーケアセンター京都山科新十条・小規模多機能 嵐山寮小規模多機能施設 ひろさわ （31年2月～） カノンしもがも パナソニック エイジフリーケアセンター京都大宅・小規模多機能

### (2) 施設への派遣状況（平成31年3月末現在）

施設種別	介護老人福祉施設	地域密着型介護老人福祉施設	介護老人保健施設	介護療養型医療施設	認知症高齢者GH	小規模多機能型居宅介護事業所
全施設数	67	30	41	15	128	100
派遣施設数※	62	15	31	7	59	27
派遣割合	93%	50%	76%	47%	46%	27%

### 3 相談内容別の分類について（平成30年4月～平成31年3月）

平成30年4月から平成31年3月までの12箇月間に1,095件の相談や介護相談員による気づきが報告された。この1,095件を相談内容別に分類し集計した。

相談・気づき別 内容別	相談員に よる気づき	本人から の相談	家族からの 相談	施設から の相談	合計	割合
食事・嗜好品	55	15	3	4	77	7.0%
施設・職員の対応	202	20	2	18	242	22.1%
医療・健康・リハビリ	61	10	1	2	74	6.8%
人間関係・プライバシー	52	5	3	4	64	5.8%
入浴・衛生管理	20	3		1	24	2.2%
娯楽・趣味	104	20	3	6	133	12.1%
トイレ・排泄	6	5	1		12	1.1%
家族	35	9	4	3	51	4.7%
介護保険制度	1	1	1		3	0.3%
設備・備品	20	5		3	28	2.6%
心のケア	180	13	1	3	197	18.0%
入所・退所・利用料金	7	2	1		10	0.9%
金銭	1	3			4	0.4%
移動・移送	3	1			4	0.4%
安全管理	10	3			13	1.2%
拘束	2	1			3	0.3%
異性問題						0.0%
その他	92	11	3	7	113	10.3%
活動テーマ	35	6	1	1	43	3.8%
合計	886	133	24	52	1095	100.0%
割合	80.9%	12.1%	2.2%	4.8%	100.0%	

内容別に分類すると「施設・職員の対応」が242件（22.1%）と最も多い。

相談・気づき別に見ると、「本人からの相談」では、「施設・職員の対応」、「娯楽・趣味」に続いて、「食事・嗜好品」が多くなっている。

「相談員による気づき」では「施設・職員の対応」が多く、続いて「心のケア」が多くなっている。

また、「家族からの相談」については24件（2.2%）のみとなっており、今後も入所者の家族と介護相談員が相談できる機会を積極的に設ける必要があると考えられる。

#### 4 相談・気づきの具体例（対応等）

相談・気づきの内容	対応や施設等からの説明等
<p>昭和6年生まれのCさんから「この2階は色々やってるらしいけど3階では何にもしてくれない。このままではボケてしまう」との訴え。先程の合唱や掲示されている塗り絵の話をするがスルーで「漢字の読み方や二ケタの計算がしたい」との事。施設側に伝えて良いかと尋ねると「盛り上がることをして」とだけ伝えるよう仰る。その後、個人購入の新聞のコラムを、声に出して読んでおっしゃるので、読後に書写するのはいかがでしょうかと提案すると「それ良いです！やってみます」と笑顔に。</p>	<p>85歳で筆が持てなくなるとおっしゃるCさんは、今はボールペンがお得意。「色を塗りたいのは好きではない」そう。高い能力が残っているCさんには、実施している一ケタの計算もやりがいを感じられないようだ。「書写」は「ノートはある」との事だった。次回に見せて頂くのが楽しみ。</p>
<p>初めてお会いする男性利用者Sさん(97歳)と面談。「7人兄弟で、私一人が生きている。今、ここで生活できていることに感謝している。職員にはよくしてもらっている」と穏やかに話されたが、一方、「あの苦しい戦争体験は二度としたくない」と言われた時はとても厳しい表情であった。これからは、当所で日々穏やかに過ごされること望みたい。</p>	<p><b>【介護相談員の対応】</b> Sさんとの面談内容等について施設に報告する。</p> <p><b>【施設の対応】</b> 「Sさんは定年退職後には書道教室の先生をされていたように伺っている。話はしっかりとされる。職員への感謝の言葉は嬉しく受け止めていきたい」</p> <p><b>【相談員の感想】</b> 今後も機会を見つけて声掛けしていきたい。</p>
<p>リビングにて職員さんがWさんに食事介助をしていた。お皿（本日のおやつはワッフル）とお茶は、Wさんから遠くに置かれている。職員が用事でその場を離れたとたん、Wさんが素早く両手で皿とお茶を自分の前へと引き寄せられた。食べたい気持ちが伝わって来た。</p>	<p><b>【介護相談員の対応】</b> 施設へ報告。食べるときは、食べ物は自分の前にあったほうが良いのではないかと自分で皿やお茶を引き寄せる力、意欲があるので、それを生かせる方法が良いように思った。</p>

#### 5 派遣終了アンケート結果について

平成31年1月に派遣が終了した10施設に事業アンケートの回答を依頼し、7施設から回答をいただいた。事業実績に係る部分（問3・4）について、9割の施設で「事業効果があった」と回答されている。

問3	介護相談員を受け入れたことにより、利用者・家族に具体的にどのような変化がみられましたか。以下のA・Bについて、それぞれあてはまる番号1つに○をつけてください。					
A	利用者・家族から要望・意見が出るようになった					
		全体	特養	老健	GH	小規模多機能
	1. 大いに思う	0				
	2. そう思う	2	1		1	
	3. やや思う	4	1		2	1
	4. そう思わない	1			1	
B	利用者・家族が介護相談員の来訪を期待するようになった					
		全体	特養	老健	GH	小規模多機能
	1. 大いに思う	0				
	2. そう思う	1			1	
	3. やや思う	2	1		1	
	4. そう思わない	4	1		2	1
問4	介護相談員を受け入れたことにより、職員や事業所に具体的にどのような変化がみられましたか。以下のA～Eについて、それぞれあてはまる番号1つに○をつけてください。					
A	外部の目が入ることで、より緊張感を持って対応するようになった					
		全体	特養	老健	GH	小規模多機能
	1. 大いに思う	3			2	1
	2. そう思う	1	1			
	3. やや思う	2			2	
	4. そう思わない	1	1			
B	利用者・家族の個別の要望にもより丁寧に対応できるようになった					
		全体	特養	老健	GH	小規模多機能
	1. 大いに思う	2			1	1
	2. そう思う	1			1	
	3. やや思う	3	2		1	
	4. そう思わない	1			1	
C	ケアについてより客観的な視点が持てるようになった					
		全体	特養	老健	GH	小規模多機能
	1. 大いに思う	1				1
	2. そう思う	1			1	
	3. やや思う	2	2			
	4. そう思わない	3			3	
D	利用者同士・利用者と職員・職員同士のコミュニケーションが増えた					
		全体	特養	老健	GH	小規模多機能
	1. 大いに思う	1				1
	2. そう思う	2			2	
	3. やや思う	2	1		1	
	4. そう思わない	2	1		1	
E	改善への取組の姿勢が強くなった					
		全体	特養	老健	GH	小規模多機能
	1. 大いに思う	1				1
	2. そう思う	2	1		1	
	3. やや思う	3	1		2	
	4. そう思わない	1			1	

## 介護相談員派遣事業について

### 1 介護相談員派遣事業とは

介護相談員派遣事業は、介護サービスを提供している施設等を訪問し、利用者や家族から介護サービスに関する疑問や不満などを聴き、サービスを提供している施設等との橋渡しや、利用者等が自ら思いを伝えられるよう支援する「介護相談員」を選定し、施設等へ派遣する事業です。

介護サービス提供事業者においては、運営等に関する基準（省令）において、当事業の実施への協力に係る努力義務規定が設けられています。

### 2 介護相談員について

#### (1) 基本的な役割

介護相談員は、従来の行政オンブズマンに見られるような「告発型」の苦情解決者ではなく、あくまで、利用者と事業所との「橋渡し」的な役割を担い、問題点の把握整理を行って、事業所と共に解決方法等を考えるものです。

したがって、介護サービスを利用する市民と同じ目線に立つことが大切であることから、市民参加型の取組として、高齢者保健福祉への関心が高く、ボランティア活動等に熱意のある市民に活動していただいています。

また、活動開始前に、介護相談・地域づくり連絡会主催の養成研修（必須）を受講していただいています。

#### (2) 秘密保持

介護相談員は、利用者等から直接相談を受けるなど、プライバシーに係る内容について知り得る立場にあります。そのため、介護相談員には、守秘義務を守っていただくよう強調して説明をしたうえ、活動開始前に、守秘義務に係る宣誓書の提出（必須）をお願いしています。

### 3 事業効果について

それぞれの立場における事業効果は、以下のとおりです。

#### (1) 利用者や家族にとって

- ア 潜在化しがちな不平、不満を表出できる（介護相談員による橋渡し）
- イ 事業者との対等な関係づくり、満足度の向上（介護相談員による権利擁護、力づけ）

#### (2) 事業者にとって

- ア 利用者や家族の潜在的ニーズの把握
- イ サービスの改善に取り組みやすくなる
- ウ 第三者による苦情・相談の体制づくりを推進できる

#### (3) 本市にとって

- ア 第三者による苦情・相談の体制づくりの推進
- イ 市民自治システム形成への取組（市民から選出した介護相談員、平成21年9月に市民共汗サポーターとして位置づけ）
- ウ 市民のニーズ把握

#### 4 介護相談員の活動について

介護保険施設に介護相談員1～2名が、月2回程度訪問します。活動後には毎回、派遣先施設職員とミーティングを行います。

また、月1回、介護相談員連絡会議を開催し、介護相談員同士による活動報告及び意見交換を行い、研修・勉強会も盛り込みながら介護相談員のスキルアップを図っています。

その他、派遣先施設職員と介護相談員との相互理解を深め、様々な相談事例について意見交換することを目的に、年1回意見交換会を開催しています。