

令和5年度介護サービス相談員派遣事業実績報告

1 介護サービス相談員派遣事業とは

介護サービス相談員派遣事業とは、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「介護サービス相談員」を選定し、施設等へ派遣する事業である。

介護サービス提供事業所は、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る。

2 介護サービス相談員について

（1）基本的な役割

介護サービス相談員は、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ことが主な目的である。

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る。

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）を受講している。

（2）秘密保持

介護サービス相談員は、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る。そのため、介護サービス相談員には、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）をお願いしている。

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。

（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（介護サービス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（介護サービス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 利用者のニーズ把握及び事業所のタイムリーな課題の把握
- ウ 市民自治システム形成への取組

4 介護サービス相談員の活動について

各介護保険施設について、月2回程度訪問。活動後には毎回、派遣先施設職員とミーティングを行う。

また、月1回、介護サービス相談員連絡会議を開催し、介護サービス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サービス相談員のスキルアップを図っている。

その他、派遣先施設職員と介護サービス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る。

◇ 派遣事業所数及び介護サービス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	…	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	令和元 年度	令和2 年度	令和3 年度	令和4 年度	令和5 年度	令和6 年度
介護サービス相談員数 (人)		10	20	…	27 (※3)	26 (※3)	23 (※3)	21 (※3)	19 (※3)	18 (※3)	18 (※3)	14 (※3)	14 (※3)	15 (※3)
派遣施設合計		5	10	…	34	35	34	22	17	12	10	8	10	12
(内訳)	介護老人福祉施設	2	5	…	12	9	7	4	4	8	4	4	7	5
	介護老人保健施設	2	3	…	5	5	4	4	4	2	2	2	2	2
	介護療養型 医療施設	1	2	…	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
	認知症高齢者 グループホーム	－	－	…	6	11	11	5	1	1	1	－	1	2
	小規模多機能型 居宅介護	－	－	…	3	3	4	4	2	1	－	－	－	1
	地域密着型介護 老人福祉施設	－	－	…	8	7	8	5	6	0	3	2	－	1
	有料老人ホーム	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	1
活 動 回 数		－	112 (※2)	…	465	543	425	459	443	0	4	24	57	168
相 談		－	69 (※2)	…	553 (※4)	393 (※4)	328 (※4)	209 (※4)	205 (※4)	0 (※5)	12 (※6)	24 (※7)	28 (※8)	123 (※4)
気 づ き(※1)		－	36 (※2)	…	1,310 (※4)	1,280 (※4)	981 (※4)	886 (※4)	843 (※4)	0 (※5)	10 (※6)	42 (※7)	115 (※8)	297 (※4)

※1 介護サービス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）。令和元年度は年度当初19名、年度末18名で活動（1名辞職）、令和3年度は年度当初18名、年度末15名で活動（3名辞職）。令和4年度は年度当初14名（1名辞職）、年度末10名で活動（4名辞職）。令和5年11月末現在で14名（4名採用）、年度末14名で活動。令和6年度は10月末時点で15名活動（4名採用のうち3名辞職）。

- ※4 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。
- ※5 令和2年4月から、新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、活動を休止。
- ※6 令和3年度はオンライン（ZOOM）による試行実施分を計上。
- ※7 令和4年10月以降、感染状況を見ながら活動を再開した。
- ※8 令和5年7月にすべての施設で活動を再開した。

5 令和5年度の派遣状況について

(1) 派遣先施設一覧（令和5年2月～令和6年1月）

介護老人福祉施設（5箇所）	介護老人保健施設（2箇所）
（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 （2年2月～） 特別養護老人ホーム 塔南の園 （5年2月～） 修徳特別養護老人ホーム	（31年2月～） 介護老人保健施設 第二京しみず 介護老人保健施設 フェアウインドきの
地域密着型介護老人福祉施設（2箇所）	認知症対応型共同生活介護（1箇所）
（2年2月～） 地域密着型介護老人福祉施設おんまえどおり まどかⅡ番館	（5年2月～） は一とふるセゾン桂川

(2) 施設への派遣状況（令和6年11月1日現在）

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	介護医療院	認知症 対応型共同 生活介護	（看護）小規模 多機能型居 宅介護事業所
全施設数	78	29	39	17	139	95
派遣施設数	59	19	31	7	61	28
派遣割合	76%	66%	79%	41%	44%	29%

施設種別	有料老人ホーム	サービス付き 高齢者向け住宅
全施設数	96	117
派遣施設数	1	0
派遣割合	1%	0%

※介護老人福祉施設、介護老人保健施設は、派遣割合が7割を超えている。

※有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅は令和2年4月1日追加。

6 相談内容別の分類について（令和5年4月～令和6年3月）

活動ができた令和5年4月から令和6年3月に760件の相談や介護サービス相談員による気づきが報告された。この760件を相談内容別に分類し集計した。

相談・気づき 内容	サービス 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	37	6	0	0	43	5.7%
施設・職員の対応	113	20	3	5	141	18.6%
医療・健康・リハビリ	38	13	1	2	54	7.1%
人間関係・プライバシー	28	4	0	0	32	4.2%
入浴・衛生管理	8	3	0	0	11	1.4%
娯楽・趣味	83	30	0	2	115	15.1%
トイレ・排泄	2	2	0	0	4	0.5%
家族	22	5	3	0	30	3.9%
介護保険制度	1	2	0	0	3	0.4%
設備・備品	6	4	0	0	10	1.3%
心のケア	133	21	1	10	165	21.7%
入所・退所・利用料金	2	0	0	1	3	0.4%
金銭	1	0	0	0	5	0.7%
移動・移送	4	1	0	0	5	0.7%
安全管理	8	0	0	1	9	1.2%
拘束	2	0	0	0	2	0.3%
異性問題	0	0	0	0	0	0.0%
その他	95	14	0	8	117	15.4%
活動テーマ	7	3	0	1	11	1.4%
合計	590	132	8	30	760	100.0%
割合	77.6%	17.4%	1.1%	3.9%	100.0%	

内容別に分類すると「心のケア」が165件（21.7%）と最も多い。

相談・気づき別に見ると、「サービス相談員による気づき」では「心のケア」が多く、続いて「施設・職員の対応」、「趣味・娯楽」、「医療・健康・リハビリ」が多くなっている。「本人からの相談」では、「娯楽・趣味」が多く、続いて「心のケア」、「施設・職員の対応」が多くなっている。

新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行に伴い、令和5年7月からは全施設において派遣を再開。新型コロナウイルス感染により活動中止となることはあるものの、感染拡大前のように活発な相談活動が行えるようになってきている。

7 広報について

(1) 高齢者のためのガイドブック「すこやか進行中!!」

介護サービス相談員派遣事業の内容、派遣施設等について掲載している。

(2) 京都市情報館

介護サービス相談員派遣事業について掲載している。