

令和6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	…	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	令和7 年度
介護サービス 相談員数(人)	10	20		23 (※4)	21 (※4)	19 (※4)	18 (※4)	18 (※4)	14 (※4)	14 (※4)	15 (※4)	17 (※4)
派遣施設合計	5	10		34	22	17	12 (※8)	10 (※8)	8 (※8)	10	12	14
（内訳）												
介護老人福祉施設	2	5		7	4	4	8	4	4	7	6	9
介護老人保健施設	2	3		4	4	4	2	2	2	2	2	1
介護療養型 医療施設	1	2		–	–	–	–	–	–	–	–	–
認知症高齢者 グループホーム	–	–		11	5	1	1	1	–	1	2	–
小規模多機能型 居宅介護	–	–		4	4	2	1	–	–	–	1	–
地域密着型介護 老人福祉施設	–	–		8	5	6	–	3	2	–	–	–
介護医療院											–	1
有料老人ホーム											1	3
活動回数	–	112 (※2)		425	459	443	0	4	24	298	337	191
相談	–	69 (※2)		328 (※5)	209 (※5)	205 (※5)	0 (※6)	12 (※7)	24 (※5)	167 (※5)	211 (※5)	137 (※5)
気づき(※1)	–	36 (※2)		981 (※5)	886 (※5)	843 (※5)	0 (※6)	10 (※7)	42 (※5)	564 (※5)	585 (※5)	367 (※5)

※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 11月に介護サービス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）。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年度は年度当初14名（4名採用）、年度末14名で活動。令和6年度は6月末時点15名、年度末13名で活動（2名辞職）。令和7年度は10月末時点17名で活動。

※5 平成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、平成23年度からは別々にカウント。

※6 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。令和4年10月以降、感染状況を見ながら活動を再開している。令和5年7月にすべての施設で活動を再開した。

※7 令和3年度はオンライン（ZOOM）による試行実施分を計上。

※8 令和2～令和4年度の派遣施設合計については、当初の計画派遣施設数を計上

5 令和6年度の派遣状況について

(1) 派遣先施設一覧（令和6年2月～令和7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）
(3年2月～) 特別養護老人ホーム 京都厚生園 (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 (6年2月～) 特別養護老人ホーム 修道洛東園 特別養護老人ホーム 壬生老人ホーム	(6年2月～) 介護老人保健施設 深草京しみず 介護老人保健施設 桃山
	認知症対応型共同生活介護（2箇所）
	(5年2月～) はーとふるセゾン桂川 (6年2月～) グループホーム新町御池
地域密着型介護老人福祉施設（1箇所） (2年2月～) まどかⅡ番館	看護小規模多機能型居宅介護事業所（1箇所） (6年2月～) かんたき北山
	有料老人ホーム（1箇所） (6年2月～) カノン北山レジデンス

(2) 施設への派遣状況（令和7年1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 (介護療養型 医療施設)	認知症 対応型共同 生活介護	小規模多機 能型居宅 介護事業所
全施設数	78	32	39	17	141	84
派遣施設数	66	19	32	8	62	28
派遣割合	85%	59%	82%	39%	44%	33%

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	106	116
派遣施設数	3	0
派遣割合	3%	0%

※介護老人福祉施設、介護老人保健施設は、派遣割合が8割を超えてる。

※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6年4月～令和7年3月）

令和6年4月から令和7年3月までに796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796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 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	32	18	0	0	50	6.3%
施設・職員の対応	127	26	5	6	164	20.6%
医療・健康・リハビリ	68	17	0	2	87	10.9%
人間関係・プライバシー	22	9	0	1	32	4.0%
入浴・衛生管理	8	8	0	1	17	2.1%
娯楽・趣味	56	23	1	4	84	10.6%
トイレ・排泄	6	1	0	0	7	0.9%
家族	30	6	4	1	41	5.2%
介護保険制度	3	0	0	1	4	0.5%
設備・備品	5	3	0	1	9	1.1%
心のケア	131	26	1	2	160	20.1%
入所・退所・利用料金	4	5	1	1	11	1.4%
金銭	2	1	0	0	3	0.4%
移動・移送	0	0	0	0	0	0.0%
安全管理	5	0	1	0	6	0.8%
拘束	0	0	0	0	0	0.0%
異性問題	1	0	0	0	1	0.1%
その他	73	21	3	4	101	12.7%
活動テーマ	12	4	0	3	19	2.4%
合計	585	168	16	27	796	100.0%
割合	73.5%	21.1%	2.0%	3.4%	100.0%	

内容別に分類すると「心のケア」が13件（19.6%）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「施設・職員の対応」と「心のケア」が多く、続いて「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「食事・嗜好品」、「医療・健康・リハビリ」が多くなっている。

令和4年度は新型コロナウイルスの影響を受けて、活動できたのが2箇月間であり、令和5年7月より全施設において派遣を再開できた。今後はこれまでのような活発な相談活動が期待される。

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。