

○市町村に登録された介護サービス相談員（※）が、介護サービス施設・事業所に出向いて、利用者の疑問や不満、不安を受け付け、介護サービス提供事業者及び行政との橋渡しをしながら、問題の改善や介護サービスの質の向上につなげる取組

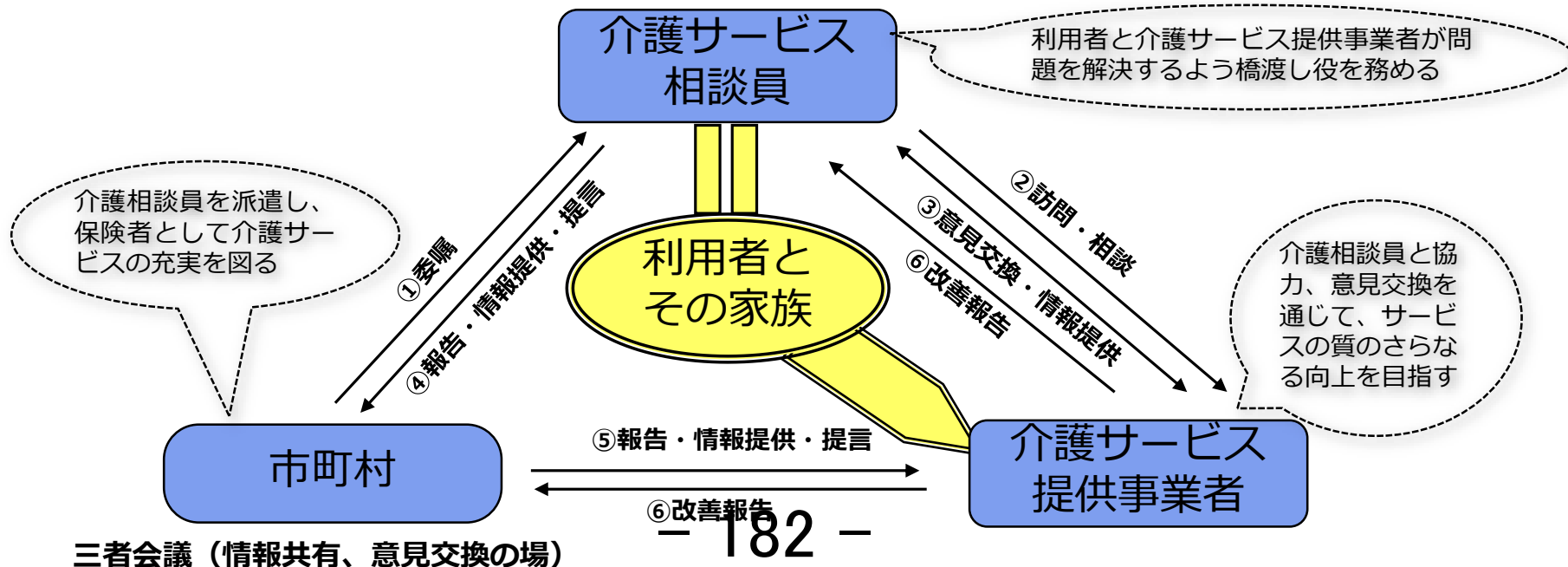
（※）事業の実施に相応しい人格と熱意を有し、一定水準以上の研修を修了した者（市町村が委嘱）

○介護保険制度における位置付け

- ・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）として実施（国の負担割合：38.5%）
- ・介護サービス提供事業者は、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）を規定

介護サービス提供事業者は、その事業の運営に当たっては、提供した介護サービスに関する利用者からの苦情に関して市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努めなければならない。

【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）】



(別紙)

介護サービス相談員派遣事業概要

◆目的

介護サービス相談員が、介護サービス事業所を訪問し、介護サービス利用者やその家族の話を聞き、相談に応じることにより、利用者等の介護サービスに関する疑問や不満、不安への対応を図るとともに、介護サービス事業者の介護サービスの質の向上を図ることを目的としています。大田原市では平成 13 年度から実施しています。

◆介護サービス相談員

大田原市が委嘱しています。(現在 14 名)

介護保険制度のしくみなど高齢者福祉に関することや高齢者の心身の特性、コミュニケーション技法などの養成研修を受けた方が相談員として活動しています。

相談員になった後も認知症の人への対応のしかたや最新の介護保険情報など、相談現場に即した技術の習得、スキルアップを目指しています。

また、相談員とその事務局は、「利用者のプライバシーの保護に十分配慮しなければならない」と定められています。

◆介護サービス相談員の活動

相談員は、担当する施設を毎月 2 回（原則として第 2、第 4 水曜日）に 2 人 1 組で訪問し利用者の相談に応じています。利用者に苦情や不満があった場合は、よく聞いたのちに事実確認を行った上でサービス事業者と意見交換するなどサービスの質の向上のため、利用者サービス事業者との“橋渡し役”を行っています。

【“声なき声”を聞く】

たとえ相談を受けなくても、利用者との何気ない会話や行事に参加することなどを通じて、問題や改善点などを発見したら必要に応じて施設・事業者伝えることも相談員の役目です。

相談員には、やってはいけないことがあります。

- ①サービス提供事業者の評価
- ②車いすへの移乗、食事の介助など「介護」にあたる行為
- ③利用者同士のトラブルの仲裁
- ④家族問題に関することへの介入
- ⑤遺言・財産処分に関する相談
- ⑥物品の修理

法人名	事業者名	サービス	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
社会福祉法人 安寧	特別養護老人ホーム山百合荘	介護老人福祉施設	下半期	上半期						
	老人デイサービスセンター山百合荘	通所介護（デイサービス）								
	ショートステイ事業所山百合荘	短期入所生活介護（ショートステイ）								
社会福祉法人 至誠会	特別養護老人ホーム晴風園	介護老人福祉施設	上半期			年間				年間
	晴風園デイサービスセンター	通所介護（デイサービス）								
	ショートステイ晴風園	短期入所生活介護（ショートステイ）								
	小規模多機能晴風園みどりの郷	小規模多機能型居宅介護								
	特別養護老人ホーム晴風園みどりの郷	地域密着型介護老人福祉施設								
社会福祉法人 京福会	特別養護老人ホームほのぼの園	介護老人福祉施設			下半期					
	特別養護老人ホームほのぼの園	短期入所生活介護（ショートステイ）								
	デイサービスセンターほのぼの園	通所介護（デイサービス）								
	デイサービスセンターほのぼの	通所介護（デイサービス）								
	グループホームほのぼの	認知症対応型共同生活介護（グループホーム）								
社会福祉法人 章佑会	特別養護老人ホームやすらぎの里・大田原	介護老人福祉施設			下半期					年間
	デイサービスセンターやすらぎ舎	通所介護（デイサービス）								
	ショートステイやすらぎの里・大田原	短期入所生活介護（ショートステイ）								
	ショートステイやすらぎの里・シエスタ	短期入所生活介護（ショートステイ）								
	特別養護老人ホームやすらぎの里・シエスタ	介護老人福祉施設								
社会福祉法人 同愛会	老人デイサービスセンター藍	通所介護（デイサービス）	上半期		上半期					年間
	小規模多機能型居宅介護事業所四季の風	小規模多機能型居宅介護								
	特別養護老人ホーム四季の風	地域密着型介護老人福祉施設								
	小規模多機能型居宅介護事業所かをる	小規模多機能型居宅介護								
	小規模多機能型居宅介護事業所かねだの里	小規模多機能型居宅介護								
	特別養護老人ホームかねだの里	地域密着型介護老人福祉施設								
社会福祉法人 邦友会	特別養護老人ホームおおたわら風花苑	介護老人福祉施設				年間				年間
	特別養護老人ホームおおたわら風花苑	短期入所生活介護（ショートステイ）								
	おおたわらマロニエデイサービス	通所介護（デイサービス）								
	おおたわらマロニエデイケアサービス	通所リハ（デイケア）								
	おおたわらマロニエホーム	認知症対応型共同生活介護（グループホーム）								
医療法人 大那	だいな若草デイサービス	通所介護（デイサービス）			上半期					
	だいな若草認知症デイサービス	認知症対応型通所介護								
	だいな紫塚ケアホーム	特定施設入所者生活介護								

新型コロナウイルス感染症対策のため派遣中止

法人名	事業者名	サービス	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
医療法人社団 大田原厚生会	老人保健施設椿寿荘	介護老人保健施設	下半年							
		通所リハ (デイケア)								
		短期入所療養介護								
医療法人社団 亮仁会	介護老人保健施設同仁苑	介護老人保健施設				上半期				
		通所リハ (デイケア)								
		短期入所療養介護								
医療法人社団 湘風会	ひなたぼっこ	小規模多機能型居宅介護		上半期		下半年				
	みずばしょう	小規模多機能型居宅介護			上半期					
	ピオニー	認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)								
NPO法人あすなろ友の会	グループホームあすなろ	認知症対応型通所介護	下半年	上半期						
		認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)								
NPO法人社会福祉研究会なかよし	グループホームねむのき	認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)			下半年					
社会福祉法人 謙心会	にちにちそうみはら	通所介護 (デイサービス)			下半年					
	にちにちそうもとまち	小規模多機能型居宅介護	上半期			上半期				年間
	にちにちそうかじや	小規模多機能型居宅介護	下半年							
	にちにちそうふじみ	認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)		上半期						
	特別養護老人ホームにちにちそう	地域密着型介護老人福祉施設			上半期					
株式会社エル・タイム	デイサービスセンターいろは	通所介護 (デイサービス)		上半期						
(株)猛徳	虹の里デイサービスセンター	通所介護 (デイサービス)		下半年						
ミツイ商事(有)	清雲台ケアセンター	小規模多機能型居宅介護		下半年						年間
(株)クオリティジャパン	デイサービスセンターゆづかみ	通所介護 (デイサービス)	下半年							
(株)高館の森	高館の森デイサービスセンター	通所介護 (デイサービス)			下半年					
(株)SOYOKAZE	大田原ケアセンターそよ風	通所介護 (デイサービス)				年間				
		短期入所生活介護 (ショートステイ)								
(有)アスター	ほっとアスターデイサービスセンター	通所介護 (デイサービス)				年間				
	ほっとアスターショートステイセンター	短期入所生活介護 (ショートステイ)								
(有)ワイズプランニング	シルバーサロンこころ黒羽	小規模多機能型居宅介護		上半期						
	グループホームこころ黒羽	認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)								
	グループホームこころ親園	認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)	下半年							
	グループホームこころ大田原	認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)	上半期		上半期					

新型コロナウイルス感染症対策のため派遣中止

① 確認や改善が必要と思われたケース

分類	内容
A	食事関係（嗜好品も含む） おやつに出された漬物が固く、食べられない方が多かった。後で細かく切ってもらえたが、今度はフォークで刺せずにまた食べにくい。
B	施設の環境 夏場、エアコン設定が低め。利用者が「寒い」と話す。 玄関のクモの巣がすごい。 廊下をフロアーとして利用。壁に向かって座っているので、窓側にテーブルを設置できないか。
C	医療・健康・リハビリ —
D	職員の対応やケア 水分補給をもっとしてほしい ※事業所に確認したところ、透析のため水分制限が必要な方だった。 「（外部の祭に）連れて行ってほしい」 利用者の前に飲み物が出されているが飲まないまま。職員の目のいかないところも出てきている。 夏祭には家族も招待してあげるとよいのでは。 やることが少なそう。一人でぼつんとしている方が数名いた。レクリエーションや体操をもっと取り入れてあげてはどうか。 おやつの時間に部屋の掃除をしているため、利用者にかかわる職員がいなくなってしまった。 トイレ誘導時の歩調が合っていない。 「朝早く起きると、もっと寝ているように言われる」「一日中テーブルに付いていて、外に出る機会がない」 「（お風呂で職員から）文句を言われた」 ※職員に聞いたところ、ある程度自分でできる方なのでやらせたいとの思いから自分でやるように言ったが、その言い方が少しきつくなってしまったかもしれない、と反省していた。 ホールの床に濡れたバスタオルがあり、職員も片づけない。 食器の片づけ時に声掛けがない。職員がパソコンに向かってばかりで、利用者に話しかけることがない。全体的に職員の声掛けが少ない。 職員の声掛けがもう少し欲しい。 ホールで、隣の席の利用者から手首をつかまれ「やだよーやだよー」と言っている利用者がいたが、職員は誰も気にとめる様子がなかった。 利用者に尋ねると、事業所として体操やゲームなどを「毎日はやっていない」「ほとんどやっていない」との回答。「やることなくてひま」との声も聞かれた。
E	身体的拘束・高齢者虐待 車イスの利用者をテーブルにぴったり寄せて、動けないようにしていた。
F	金銭的な問題 「預金通帳を親族に取られてしまった」
G	人間関係・プライバシー問題等 廊下から、室内でのオムツ交換の様子が見えた。ドアやカーテンを有効に使い、プライバシーの保護を。 リーダー的スタッフが、不慣れなスタッフにちょっときつい言葉で注意していた。利用者の前ではよした方がよいと感じた。
H	その他（A～G以外） 「健康面・経済状態が心配な人が近所にいる」 ※課で対象の方について調査済（介護サービス利用中で問題なしと判断） 訪問日の連携が事業所内でとれておらず、相談員についても理解されていない様子。

② 評価すべき点・好事例

分類	内容
A	<p>食事関係（嗜好品も含む）</p> <p>夏祭らしく手作りのメニュー表が用意され、メロンソーダかコーラフロートを利用者自身が選んで提供されていた。</p> <p>「今季初物かな」と利用者が口にするなど、おやつにも季節感を出していた。</p>
B	<p>施設的环境</p> <p>室内は清潔に保たれ臭いもなく、入所者も快適な様子</p> <p>ホールや食堂、廊下に不用なものは置かれておらず、掃除も行き届いていた。排泄物の臭いもしない。</p> <p>自宅と同じ使い方ができるように、トイレは向きや便器の高さが数種類用意されていた。</p> <p>季節の生花がたくさん飾られていてきれい。</p> <p>入り口や施設内に季節の飾りつけ（ハロウィンやクリスマス等）。季節感があり、明るい雰囲気。</p> <p>施設内に避難経路が掲示されるようになり、職員にも周知されている。</p> <p>前回ひどかった蜘蛛の巣がきれいに掃除されていた。</p>
D	<p>職員の対応やケア</p> <p>利用者も参加してパフェを作っていた。存在感・満足感が得られたのではないかな。</p> <p>おやつを切る入所者、果物を切る入所者、それぞれの持ち味を生かして楽しいおやつの時間を過ごしていた。</p> <p>入所者一人ひとりの状態に合わせた手作りの補助具が随所に見られた。（例：麻痺のある方が飲みやすいようなコップホルダー）</p> <p>まっすぐなストローで飲みにくそうだった方にスタッフがすぐに気づき、曲がるストローに変えていた。</p> <p>夏祭の際、スタッフが盆踊りなどで盛り上げていた。食事もそうめん等、工夫して楽しんでいる。</p> <p>外出をととても喜んでいて。戻った利用者はおしゃれをしている人が見受けられ、嬉しそうな様子だった。</p> <p>入所者から「職員さんはとてもよくお世話をしてくれる」「食事もおいしい」との声が聞かれる。</p> <p>レクが当初の予定から変更になってパズルになったが、大盤のボードに2～3人でできるよう工夫されていた。</p> <p>「頑張って飲んだね」といった声かけをしていた。</p> <p>上手・下手、力のある・ない、などに応じて楽しめるように職員がゲームを手作りしている。</p> <p>職員が利用者一人ひとりの手に消毒液を掛けるなど、感染症予防に対し徹底している。</p> <p>リハビリ開始の際、一人ひとりの体の具合を確認してから始めている。</p> <p>来客に対し、職員からの挨拶があった。</p> <p>外出から戻った後、利用者の体調を確認し水分補給の確認をするなど、利用者一人ひとりに気を配っていた。</p> <p>「手足を動かすことが大切」など、一人ひとりへの声掛けがあった。</p> <p>体を動かす運動をしやすいよう、座席（椅子の並べ方）を工夫している。</p> <p>入浴後水分補給をさせるなど、細かいところに気を配っている。</p> <p>車いすの方の着席など、二人がかりで手際よく安全に行っていた。</p>