

芦屋市における介護相談員活動



芦屋市福祉部地域福祉課

資料出典：特定非営利活動法人 地域ケア政策ネットワーク
介護相談・地域づくり連絡会

1

1. 介護相談員派遣事業とは 介護相談員派遣事業の必要性(平成12年度創設)

高齢者の介護サービスは
行政の措置制度で提供



サービスの質・量
ともに行政の責任

介護保険制度で利用者と介護
サービス事業者との契約に
基づいてサービスを利用



利用者の選択と判断
でサービスを購入

利用者の権利擁護とサービス
の質的向上を目的に
介護相談員派遣事業を創設



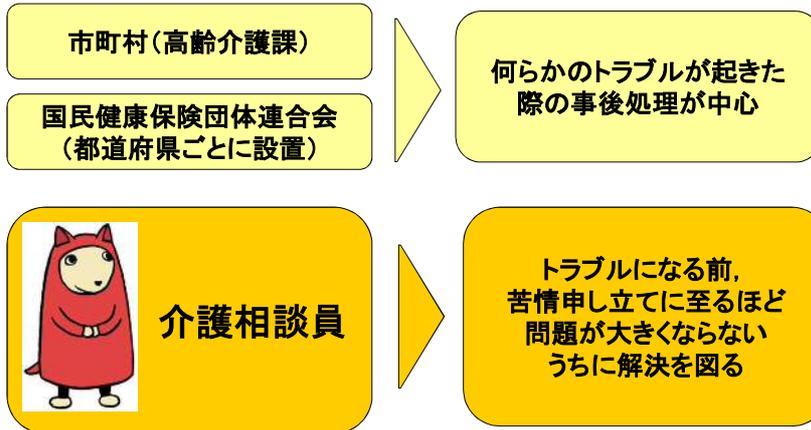
サービスの利用者
・高齢(独居・高齢世帯)
・認知症
・要介護者

利用者を支援する(代弁者)介護相談員の誕生

2

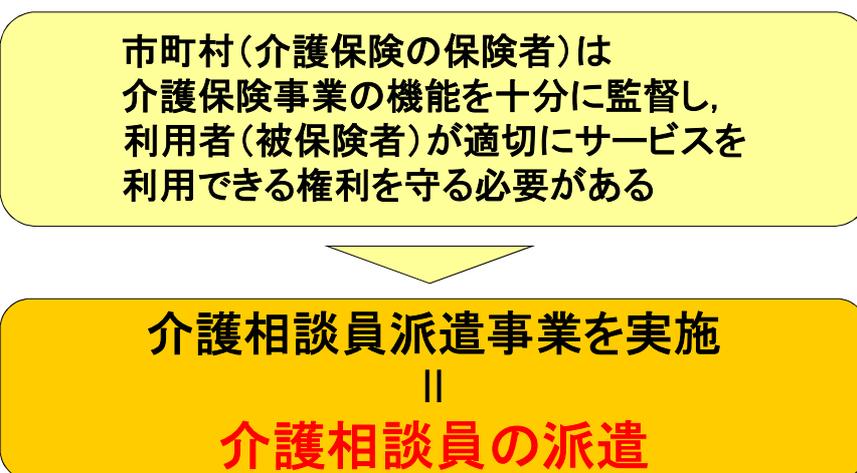
1. 介護相談員派遣事業とは
介護相談員派遣の目的

介護保険サービスに関する苦情窓口



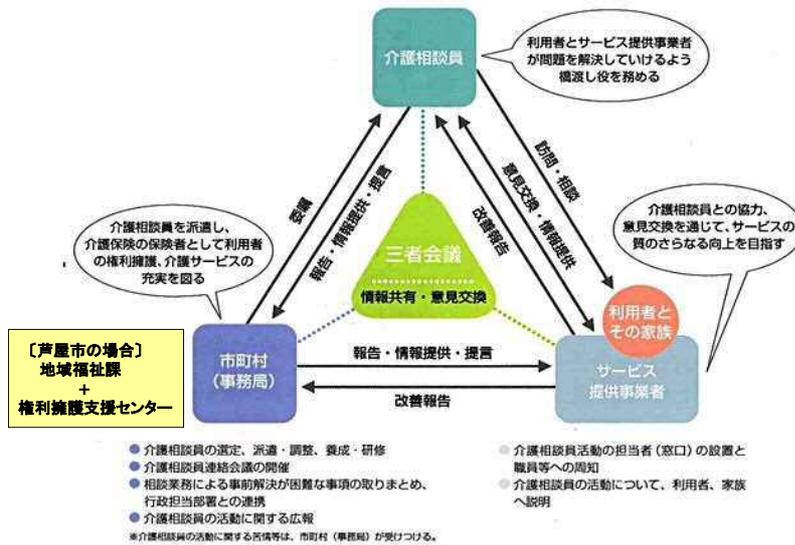
3

1. 介護相談員派遣事業とは
市町村の責務



4

2. 介護相談員派遣事業のしくみ



5

3. 介護相談員の意義と役割 介護相談員の意義

存在感
相談員の存在そのものが
サービスの質の向上につながる



- ・利用者サービス提供事業者の双方と対等の立場で両者の橋渡しをする相談員が入ることにより、職員に緊張感が生まれ、当たり前のように提供していたサービスへの疑問、見直し等へのきっかけとなる。

6

3. 介護相談員の意義と役割

介護相談員の意義

安心感

相談できる人の存在は
それだけで安心感をもたらす



- ・利用者との信頼関係を築くには、あせって相談者を探すような事はせず、気負わずに訪問し続けること。
- ・些細に思えることが、利用者にとっては大きな問題であることを認識する。
- ・職員ともよく話し合い、利用者とサービス提供事業者の満足につながる方法をともに考える。サービス提供事業者との信頼関係を築くうえでも大切である。

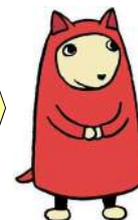
7

3. 介護相談員の意義と役割

介護相談員の意義

介護相談員の疑問や感動が 活動を広げる

利用者の声なき声を感じられる感性が
サービス向上のヒントに



- ・自分の感じた疑問や感動を大切にする。
感じ取ったことの中にサービス向上のヒントやきっかけが隠されている。
- ・利用者の声なき声を感じられる感性を磨く。

8

介護相談員の活動の流れ



介護相談員の主な活動

- 苦情や不安にじっくり耳を傾けサービス提供事業者や関係機関へ橋渡しを行う
- 利用者の「声なき声」も拾い、改善への支援を行う
- サービスの現状把握に努め、改善の提案を行う
- サービス提供事業者の管理者や従業員と意見交換をし、サービスの向上に努める
- 介護相談員の守備範囲を超える場合は、事務局と連携を図る

※介護相談員は利用者から解決の依頼を受けた場合でも、解決するのはサービス提供事業者または本人・家族であることを明確に示す



介護相談員がやってはいけない5つのこと

- 活動上知り得た秘密を他人にもらさない(守秘義務の徹底)
- サービス提供事業者の評価をしない
- 物品の修理, 車いすへの移乗, 食事の介助など「介護」にあたる行為はしない
- 利用者同士のトラブルの仲裁などはしない
- 家族問題に関することへ介入をしない



11

4. 芦屋市における介護相談員活動

〔介護相談員派遣事業のあゆみ〕

- 平成23年度から権利擁護支援者養成研修に介護相談員養成のカリキュラムを組み込む
- 平成24年度から相談員の派遣をスタート
- 事務局は, 芦屋市と芦屋市権利擁護支援センター
- 活動場所は, グループホームや特養等の施設
- 1施設あたり月2回のペースで相談員が訪問
- 1回の活動では, 相談員2~3名のグループで施設を訪問
- 介護相談員は現在25名で活動



12

4. 芦屋市における介護相談員活動

平成24年度の活動実績

相談員数	14人
活動期間	平成24年7月～25年3月
派遣回数	123回
派遣事業所数	8ヶ所
相談件数	4件

13

4. 芦屋市における介護相談員活動

平成25年度の活動実績

相談員数	15人
活動期間	平成25年6月～26年3月
派遣回数	137回
派遣事業所数	8ヶ所
相談件数	6件

14

4. 芦屋市における介護相談員活動

平成26年度の活動実績

相談員数	20人
活動期間	平成26年6月～27年3月
派遣回数	211回
派遣事業所数	13ヶ所
相談件数	7件

15

4. 芦屋市における介護相談員活動

平成27年度の活動実績

相談員数	26人
活動期間	平成27年6月～28年3月
派遣回数	210回
派遣事業所数	13ヶ所
相談件数	5件

16

4. 芦屋市における介護相談員活動 相談員活動で利用者から聞き取りした内容等



- 自分、家族、日常的な話題のこと
 - ・出身地、昔の仕事、家族等の思い出、趣味
 - ・家族、友人、知人のこと
(子供や孫の話。家族に会いにきてほしい。等)
 - ・体調や健康(自分が認知症でないかと不安。等)
- 施設での暮らしについて
 - ・食事がおいしい
 - ・暮らしやすい
 - ・体操の時間が楽しみ
 - ・やることなくして退屈
 - ・もっと外出したい
 - ・スタッフが優しい
- 相談員に対して
 - ・トランプや紙芝居などを一緒に楽しめてよかった
 - ・困ったことがあれば相談したい

17

4. 芦屋市における介護相談員活動 相談員の所感等(施設について)



- ・曜日ごとに入居者に見合った色々な活動が工夫されていて素晴らしい
- ・職員の方がてきぱきと仕事をされていたことが印象的
- ・リハビリが楽しく行えるよう工夫がみられた
- ・床やテーブルがピカピカで、施設が清潔に保たれており、日頃の手入れを感じた
- ・職員の方は常に忙しそうだが、声かけも多く、目が行き届いていた
- ・スタッフが昼食の準備をしながら利用者へも注意を向けており、頭の下がる思いであった
- ・食事介助について、利用者それぞれ食欲も嚥下ペースも異なるため、思っていたより大変だと思った
- ・帰りたいと感じている方やずっと居たいと感じている方がいらっしやることを改めて感じた。

18

4. 芦屋市における介護相談員活動

相談員の所感等(相談活動について)



- ・会話可能な方も多く、顔を覚えていただき、色々なお話を聞けるようにしたい
- ・いつも話をされたい方がよく話をしてくれると、必要とされていると感じてうれしい
- ・入居者みんなから平等に話をききとることが難しい
- ・入居者から素晴らしい話を聞くことができ、自分のためにもなった
- ・継続して活動することで、相談員を覚えてくれて、会話がスムーズになった
- ・話すことのできない方だと思っていた方がいたが、自分が話の糸口を見つけることができているのだと気付いた

19

4. 芦屋市における介護相談員活動

これまでに挙げた相談票より



- 他の入居者に比べて自分だけ食事の量が少ないので、増やしてほしい。
- 部屋が寒くて夜眠りにくい。
- 自身の聴力の悪化が心配。見通しを聞きたい。
- 運動する機会、歌を歌う機会をつくってほしい。
- 室内にいる時間が長いので、外出する時間を増やしてほしい。
- 好きな本が読みたい。
- 入浴回数を増やしてほしい。
- 現在は一人部屋だが、多床室に転室したい。
- 椅子付き歩行器を買いたい。

20

4. 芦屋市における介護相談員活動

相談票に対する施設からの回答事例1

「他の入居者に比べて自分だけ食事の量が少ないので、増やしてほしい」

相談されたご利用者は、高脂血症の数値も高く、これ以上の体重増加があると、歩行に支障が出てくることが考えられるため、月1回、管理栄養士や医師を含めた会議で摂取量を話し合っています。

これまで、週に1度は好物のお菓子を召し上がっていただいていたのですが、ご家族とも相談し、2日に1度はカロリーの低いおやつを提供していくことを決めました。



21

4. 芦屋市における介護相談員活動

相談票に対する施設からの回答事例2

「部屋が寒くて夜眠りにくい」

ご利用者のご家族や担当スタッフに確認したところ、ご利用者は若い頃から寒がりです。現在も就寝時は湯たんぽを使用されているとのこと。今後は、日々の気温の変化に対応し、室温調整をしっかり行っていくようにします。また、介護相談員のご指摘のとおり、他の入居者についても、靴下が短いときにズボンから脛がでていました。レッグウォーマーやひざ掛けを使用するなど足元の冷え対策を心がけます。



22

4. 芦屋市における介護相談員活動

相談票に対する施設からの回答事例3

「何もすることがなく、時間が経つのも忘れるくらいの仕事をしたい。」

施設の人員の関係で、フロアに職員が少ない時間があるのは事実であります。

おやつの時前後には、塗り絵やトランプなどのレクリエーションを行っています。おしぼり巻きや洗濯物たたみなどのお手伝いも実際しているときもありますが、今回、要望があったことで、もっとお手伝いしていただきますよう現場にも要請します。



23

4. 芦屋市における介護相談員活動

受け入れ施設の意見, 感想等

- 利用者は介護相談員の訪問を毎回楽しみにしている。
- 介護相談員が利用者と一緒に話をしてくれてありがたい。
- 相談員は利用者から職員には話しづらい内容等を聞きとってくれる。
- 緊張感からよりよいケアを意識できるようになった。
- 相談員は礼儀正しく、態度もよくて好感をもっている。
- 悩み等を話すことで利用者が安心し、笑顔も多くなった。
- 利用者の日常の声を聞くことは、サービスの改善点を探る重要な手がかりになる。
- 相談員が気が付いたこと、入居者の要望などは遠慮なく相談票に記載してほしい。

24