

介護サービス相談員派遣等事業の概要

- 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

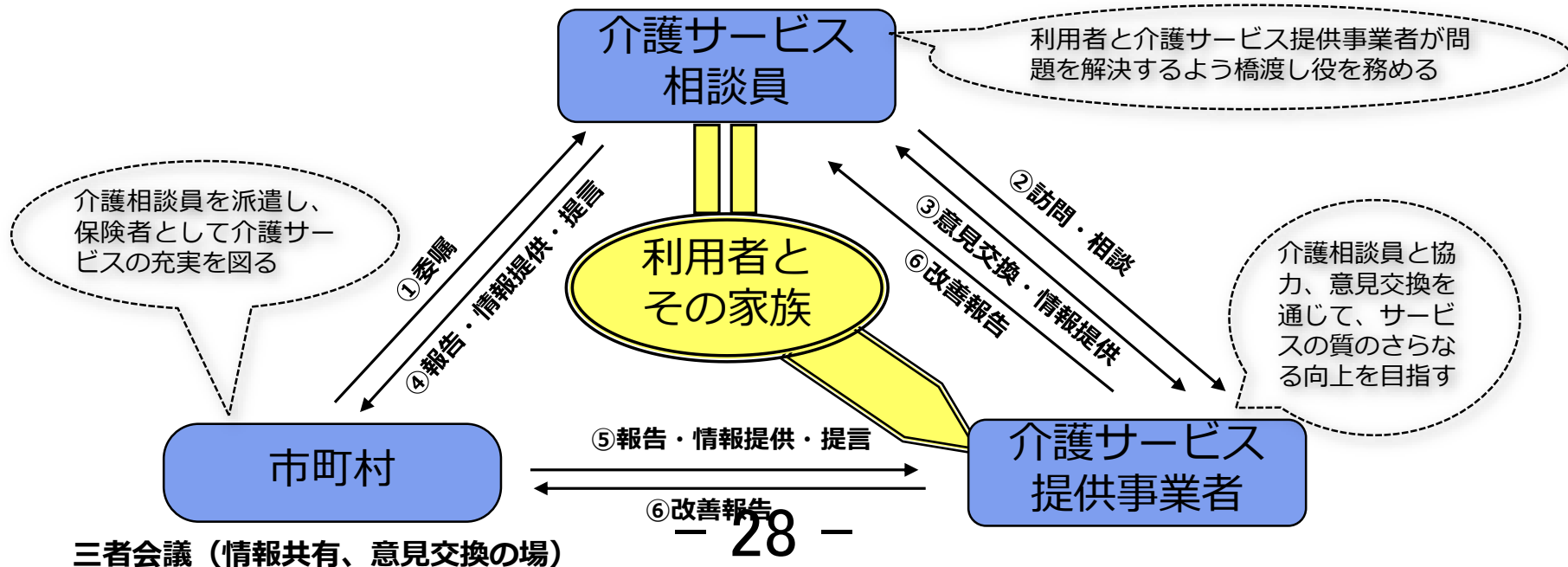
（※）事業の実施に相応しい人格と熱意を有し、一定水準以上の研修を修了した者（市町村が委嘱）

- 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13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**事業所を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、**利用者と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

大田原市介護サービス相談員派遣事業 派遣先事業所一覧 (H28～R7)

法人名	事業者名	サービス	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
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	下半年	上半期								
	ショートステイ事業所山百合荘	短期入所介護(ショート) (デイ)										
	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)										
	特別養護老人ホーム山百合荘うぐいすの郷	地域密着型介護老人福祉施設										
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	短期入所介護(ショート) (デイ)										
	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	下半年								下半年	
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			下半年							
	特別養護老人ホームほのぼの園	短期入所介護(ショート) (デイ)										
	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	地域密着型通所介護(デイサービス)		下半年								
	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			下半年					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	短期入所介護(ショート) (デイ)										
	ショートステイやすらぎの里・シエスタ	短期入所介護(ショート) (デイ)		下半年								
	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)		下半年								
	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										上半期
	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			上半期							
	小規模多機能型居宅介護支援事業所かをる	小規模多機能型居宅介護			上半期					年間		
	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	上半期				年間					上半期
	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					
	特別養護老人ホームおおたわら風花苑	短期入所介護(ショート) (デイ)										
	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)								年間		
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							
	だいな紫塚ケアホーム	特定施設入所者生活介護		下半年								
	だいな紫塚ショートステイ	短期入所介護(ショート) (デイ)										
	だいなじゅくりりハビリ、だいなちよっくらりハビリ	通所リハ(デイケア)									下半年	
	だいなりハビリクリニック	短期入所療養介護										
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								上半期	
		通所リハ(デイケア)										
		短期入所療養介護										

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	R6	R7
医療法人社団 亮仁会	那須中央病院	療養型医療施設										
	介護老人保健施設同仁苑	介護老人保健施設										
		通所リハ（デイケア） 短期入所療養介護					上半期					上半期
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								
	みずばしょう	小規模多機能型居宅介護			上半期							下半期
	ピオニー	認知症対応型異同生活介護（グループホーム）										
	リバーサイド	認知症対応型異同生活介護（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	下半期	上半期								上半期
NPO法人社会福祉研究会なかよし		認知症対応型異同生活介護（グループホーム）			下半期							上半期
社会福祉法人 謙心会	にちにちそうみはら	地域密着型通所介護（デイサービス）			下半期							
	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	下半期									下半期
	にちにちそうふじみ	認知症対応型異同生活介護（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							上半期
	ショートステイにちにちそう	短期入所居宅介護（ショートステイ）										
(株)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								下半期
(株)猛徳	虹の里デイサービスセンター	地域密着型通所介護（デイサービス）			下半期							
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			下半期						年間	
(株)槐工務店福祉事業所	介護の郷わたぼうし	地域密着型通所介護（デイサービス）										下半期
		短期入所居宅介護（ショートステイ）										
(株)高館の森	高館の森デイサービスセンター	地域密着型通所介護（デイサービス）			下半期							
(株)ニチイ学館	ニチイケアセンター大田原	通所介護（デイサービス）										上半期
(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	短期入所居宅介護（ショートステイ）										
(有)ワイズプランニング	デイサービスこころ	通所介護（デイサービス）										上半期
	グループホームこころ大田原	認知症対応型異同生活介護（グループホーム）	上半期		上半期							
	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								上半期
	グループホームこころ黒羽	認知症対応型異同生活介護（グループホーム）										
那須フローラ(株)	早稲田イーライフ大田原	認知症対応型異同生活介護（グループホーム）	下半期									下半期
		通所介護（デイサービス）										
(株)ワールドステイ	デイサービスセンター春日和大田原	通所介護（デイサービス）										下半期
(株)ヴァティー	ふるさとホーム大田原城	特定施設入所者生活介護										下半期
ドーナツビレッジ(株)	コンパスウォーク大田原	通所介護（デイサービス）										下半期
医療法人社団萌彰会	住宅型有料老人ホームリヤンド那須	有料老人ホーム										下半期

新型コロナウイルス感染症対策のため派遣中止

① 評価すべき点・好事例

分類		内容	小分類
A	食事関係（嗜好品も含む）	嚥下状態に合わせおやつを軟らかくする等、その人にあわせた物が提供されている。	安心や安全の確保
		おやつ時間の飲み物を、10種類近くのメニューから選んでいた／飲み物はリクエストに応じて提供	個人の尊重
		食事のメニューが複数の種類から選べる	
		個人の嗜好を大切にしており、飲酒が可能。コンビニの移動販売も自分で購入できる。	
		利用者も一緒に畑仕事を行っている自家菜園の野菜を食事に利用している。	喜びや元気の提供
B	施設的环境	テーブルが一行で、片側だけに利用者が座っている。感染予防の取組とのこと。	安心や安全の確保
		浴室を使用しないときは施錠し、利用者が間違っ入る危険性がないようにしている。	
		（同一建物でサービスにより昼食の時間が異なるため）衛生面等の配慮から境界にビニールが張られていた。	
		長い廊下があるがいつも清潔な印象。物を置いていることもなくきれい／余計なものは置かれていない。	
		ゴミ箱が蓋つきのもの。	明るさの演出
		廊下、各部屋、ホール、お風呂やトイレがきれい。イベント時の写真や折り紙等が飾られ、明るい雰囲気。	
		毎回、テーブルに生花が飾ってある。利用者が庭に咲いている花を持ってきてくれるとのこと。	季節を感じる
		天井にも季節の掲示物が飾り付けてある。	自立の援助
		カレンダーや今日の日付などが大きな字で掲示されており、見やすい。	
		壁に包括支援センターや、市主催のカフェのチラシ等が貼ってあった。	
調理している匂いや音がする／調理の様子が見え、においも感じられる。	喜びや元気の提供		
職員用のホワイトボードに申し送り事項が書かれ、情報の共有がされている。	業務の効率化、職場環境の向上		
事務所近くに「積極的に有給休暇を取りましょう」といった張り紙がしてある。職員の笑顔につながる。			
C	医療・健康・リハビリ		
D	職員の対応やケア	おやつ時間、一人ひとりに「大丈夫？食べられる？」と声かけしている。	安心や安全の確保
		おやつの前に手洗いの声掛けがあった。手洗いはアルコールが効かないウイルスへの感染予防にとっても有効。	
		吸引ができるスタッフを夜勤に必ず1名入れるようにしている。	
		車椅子に小さな人形。利用者が時々握りしめている。落ち着いたり不安の軽減になっているのか。	
		イベントの最中でも職員が利用者全員の状態をよく見ている。	
		水分補給をこまめに促していた。	
		機能訓練の器具を使ったら、その都度消毒をしていた。	
		体操中にもスタッフからの声掛けがあり、体調の変化に気を付けている様子が伺われた。	

① 評価すべき点・好事例

分類	内容	小分類
D	外でのレクリエーションを実施。季節を感じたり気分転換になったりすると思う。	季節を感じる
	利用者からの不満を事業所に伝えたところ、本人と話をし、利用者が感じたことに対して謝罪していた。	個人の尊重
	気になる行為のある利用者にはスタッフが近くにさりげなくいて、常に気配り声掛けをしていた。	
	常時テレビがついているが、歌に合わせて一緒に歌う人やドラマのシーンから昔話に花が咲くこともあった。	
	利用者が買い物や外食に出かけることがある。利用者に喜ばれている、と職員の話。	
	洗濯物たたみを頼むとき「お願いします」、終わると「ありがとうございました」と、スタッフの態度が丁寧	
	散歩の際も利用者の気持ちを優先している。	
	職員の対応が事務的でなく、一人ひとりに丁寧に対応している。また、皆明るい。	
	おやつが一斉でなく、昼寝から起きた順に提供／その後の自由時間は、各利用者のやりたいことを聞き対応。	
	コールによる訪問時には「お待たせしました」と声掛けしている。	
	レクは少ないが、新聞紙折り等、できることで役割を持つよう工夫。手伝いに対しねぎらいの言葉もあった。	
	利用者に合った介助方法（手引き、杖等）で介護している。言葉のかけ方や接し方がとてもあたたかかった。	
	敬老会でのプレゼントはその方に合わせた、全員違うもの。	
	ベッド上の利用者「毎朝カーテンを開けて鳥が来るのを見るようにしてもらっている」状態に応じた配慮。	
	イベントでは利用者の歩行状態に応じて参加できるよう競技に工夫がされていた。	
	車いすの利用者に、居室手前約3mを自分でこいでいくよう促し、応援し見守り、到着後はねぎらっていた。	自立の援助
	体操を全然やらない利用者へもスタッフが声をかけサポートしていた。	
	利用者が自主的に掃除や片付け、洗濯物たたみ等、自分の体調に合わせてできることをしていた。	
	レクの際、一方的な話だけでなく、利用者間の交流もできるように声かけしているように感じた。	
	他施設の機能訓練指導員（看護師）が訪問し体操を指導。それぞれ無理のない程度に体を動かさせていた。	
	利用者同士がお互いを思いやりながら過ごしている	
	利用者同士、スタッフと利用者の会話が常時ある／手持無沙汰の利用者にはスタッフが話しかけている。	
	会話のできる利用者を同じテーブルに配置し、会話を楽しむことができるように配慮。	
道具をうまく使えない利用者を職員がサポートし、できることに目を向けその人の力を活かそうとしている。		
脳トレ、一人ひとりが答えられるように配慮されている。		
グループに分かれ、各グループに担当スタッフが付き個人別の機能訓練について回数ややり方を伝えていた。		
機能訓練後の休憩中、スタッフがその内容について負荷の量や痛みの有無について声掛けをしていた。		

① 評価すべき点・好事例

分類	内容	小分類
D	スタッフは元気がよく、声も大きい。レクを盛り上げている／スタッフの声掛けが明るく、活気がある。	喜びや元気の提供
	職員の言葉かけが多く、入所者も笑顔で話している。	
	テレビ体操時、スタッフが各テーブルを回り、利用者に声掛けしながら一緒に笑顔で体操していた。	
	YouTube主導の体操でも、担当スタッフ利用者に声掛けしながら大きな声で楽しそうに指導していた。	
	円座での風船バレー、目標の50回を達成しても喜ぶ人がいないほど、皆一生懸命集中していた。	
	職員手作りのゲームに利用者2名が真剣に取り組んでいた。頭の体操になりそう。	
	「他の人と話ができ、リハビリで体も動かせるのではいいになっている」との利用者の声。	
	藍を育て藍染めをするなど色々な活動に取り組み、楽しい場所になっている様子。	
	「おやつ作りやクレープ作りをすることがある」と利用者が楽しそうに話をしている。	
	「(スタッフが)優しく、楽しく過ごしている」との利用者の感想。相談員に対しても丁寧に親切だった。	
	利用者とともに店舗への買い物や定期的に図書館へ行くなどの個別対応を行っている。	
	花紙でアジサイづくり、基礎部分をスタッフ、利用者が花びら。きれいに仕上がるので利用者は満足そう。	
	本人の好みや能力に応じて作品が完成し、達成感を得られるように工夫されている。	
	空き地に畑を作り、利用者がスタッフを弟子としてノウハウを教えながら生き生きと活動していた。	
	発語のない方へも声掛けしながら音楽に合わせてボディタッチでリズムを伝える職員がいた。	
	車中ドライブや外食は予定を組んでいるが、希望があれば予定外でも出かける、とのこと。	
	イベントで、利用者が楽器の演奏を披露していた。	
事業所での機能訓練によって動けることへの感謝の思いが訪問のたびに利用者から聞かれる。		
職員が利用者に相談員を紹介してくれたので、会話がスムーズにできた。	業務の効率化、職場環境の向上	
管理者が不在でも職員間の情報共有がされている。		
室内の掃除は別の人に依頼し、スタッフは利用者に関われるよう配慮されていた。		
トイレのタイミングが重なりスタッフが大変そうなときでも、お互いに声を掛け合って対応していた。		
スタッフがインカムを付けているが、互いに声を掛け合って利用者をよく観察している。		
かるた、記憶力が必要な遊び方もあるなど工夫。また、聞き間違いの多さを次回への改善に繋げていた。		
手作りの動画にスタッフ自ら出演。クスリとさせられる部分もあり、製作者が楽しんでいる感じ。	社会への貢献	

② 確認や改善が必要と思われたケース

分類		内容（「かぎかつこ」内は利用者の声）	要望・意見等
A	食事関係（嗜好品も含む）		
B	施設の環境	「トイレの手すりが縦1本しかない。横やL字があると助かる。前にも頼んだが改善されない」	療法士から使用方法の助言があると良い？
		フロアが薄暗く感じる。	ユニットで差がある印象。
		柱と机・椅子の間隔が狭い。	家具の配置で工夫できないか。
		床にホコリやゴミが目立つ。	
		廊下にオムツの箱が積み上げられていた／感染症対策なのか、消毒関係の物やゴミ袋が通路に置かれていた。	
		2階への階段の踊り場や上がりきったところに荷物が重なって積んである。	非常時に危険ではないか。
		背の高いロッカーが配置されているが、転倒防止の突っ張り棒が設置されているのは1つだけ。	
C	医療・健康・リハビリ	足に金具が入っておりうまく歩けないが、「職員に無理に歩かされた」との訴えがあった。	事業所に確認。名前から、過去の職員。
D	職員の対応やケア	「送迎の車の運転が荒く、尿もれしたことがあり、家で家族に怒られた」	事業所に伝え、役員が対応（謝罪と説明）
		スタッフの一人がほとんど利用者と言葉を交わさずせせせと何かを記入している（トイレは補助している）。	
		ももひきを着用していなかったことをスタッフが利用者に問い詰める様子。	管理者に伝えた。
		利用者が体操をしている同じ空間で職員が会議。別のスタッフ2名が無言で体操をしているのが気になる。	声掛けをして元気に取り組みせたい。
		レクなどなく個別に時間を過ごしている。「昨日はボウリングがあった。もう少し何かしてほしい」	
		利用者が集まるホールに職員がほとんど来ない。訪問中、利用者との職員との会話を一度も聞けなかった。	
		訪問中、利用者がトイレに行ったり、職員が連れて行ったりする様子が見られなかった。	本人も職員も、おむつに頼っているのか？
		「朝から夕食までほとんどテレビの前に座っている」との声。	何か本人ができる役割があればいいのでは。
		咳き込んでいる利用者がいたのでスタッフに声をかけたところ「いつもですから」と答えただけだった。	
		毎回、（デイサービスの事業所内に）訪問リハの方が来て同じ方がリハを受けている。	
		往診のため利用者が列を作っているが、職員は連れてきてはその場を離れ、見守りがされていない。	
		開いたままのエレベーター前に車いすの利用者が一人でした。スタッフに何うと「大丈夫」との返答。	
亡くなった方の搬出があったが、頭を下げる等の配慮がなかった。			
E	身体的拘束・高齢者虐待		
F	金銭的な問題		
G	人間関係・プライバシー問題等		
H	その他（A～G以外）	制度の理解が不十分なままサービス利用開始となっている様子の利用者がある。	ケアマネへ信頼あり理解深まると思われる