介護サービス相談員派遣事業
活動報告書
（R5.4～R7.3）

大垣市

目　　　次

１．事業概要
（１）　目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１
（２）　介護サービス相談員について・・・・・・・・・・・・・　１
（３）　養成とスキルアップ・・・・・・・・・・・・・・・・・　２
（４）　活動内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３
（５）　活動方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３
（６）　派遣受け入れ施設・・・・・・・・・・・・・・・・・・　５

２．活動状況
（１）　派遣回数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　６
（２）　相談活動状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　６
（３）　主な相談等及び件数・・・・・・・・・・・・・・・・・　６
（４）　広報活動について・・・・・・・・・・・・・・・・・・　７

３．相談・気づきの内容と施設等の対応について
～介護サービス相談員の活動記録より抜粋～
（１）　食事・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　８
（２）　環境・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　９
（３）　余暇、趣味、生きがい・・・・・・・・・・・・・・・　１０
（４）　職員の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１１
（５）　排泄・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１３
（６）　入浴・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１４
（７）　リハビリ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１４
（８）　医療・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１５
（９）　その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１６
(10)　事業所のこんないいところ発見しました！！・・・・　１９
(11)　活動の中で出会った心あたたまるエピソード・・・・　２０

４．意見交換会
（相談員・受入事業所・事務局の三者会議）について・・・・・　２１

５．介護サービス相談員を受け入れてみて　・・・・・・・・・・・　２３
～受け入れ施設の感想・意見・要望など～

６．介護サービス相談員活動を通して　・・・・・・・・・・・・・　３３
～介護サービス相談員として活動してみての感想や意見など～

７．参考資料　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３９

１．事業概要

（１）目的

介護サービス相談員派遣事業は、介護サービス相談員が介護サービスを提供している施設等を訪問し、利用者及び家族からサービスに対する意見や要望、日々の生活の中での不満や不安などについて相談に応じ、それをサービス事業者に伝えて改善方法を探り、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。

また、活動を行う上で話を聴くだけでなく介護サービス相談員自身が気づいたことをサービス改善のためサービス事業者に伝えるなど、市民の目線での「気づき」を大切にしています。

（２）介護サービス相談員について

大垣市では平成 16 年度から当事業を実施しています。介護サービス相談員は、一般公募により選ばれた市民の方が登録され、サービス提供施設を訪問しています。

令和 2 年 4 月より、派遣先に「有料老人ホーム」「サービス付き高齢者向け住宅」が追加されたことに伴い、「介護相談員」から「介護サービス相談員」へ改称されました。

当初は相談員 6 名でしたが、その後事業の拡大を図ってまいりました。新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、事業を休止していた時期もありましたが、令和6 年度末時点では 11 名で活動しました。

＜令和 6 年度活動介護サービス相談員＞

臼井　美弥子	(H20 年度～)
田中　祐治	(H20 年度～)
横山　久美子	(H22 年度～)
上田　みどり	(H22 年度～)
中澤　清子	(H30 年度～)
高橋　直恵	(R 元年度～)

桐山　智子	(R 元年度～)
高木　常保	(R 元年度～)
松永　美由紀	(R4 年度～)
福澤　ゆき	(R4 年度～)
浅野　亜紀子	(R5 年度～)

（３）養成とスキルアップ

介護サービス相談員は、介護サービス相談員の全国組織である介護サービス相談・地域づくり連絡会主催または岐阜県介護研修センター主催の「介護サービス相談員養成研修」を受講修了して活動に従事しています。また、活動後も前記連絡会が開催する「介護サービス相談員現任研修」を受講することにより相談技術等の向上を図っています。

また、研修会や講習会等にも参加し、介護サービス相談員のスキルアップを図っています。

参　考

〇令和 6 年度 介護サービス相談員養成研修

（主催：岐阜県介護研修センター）

日　時　1 日目：令和 7 年 2 月 6 日（木）

2 日目：令和 7 年 2 月 7 日（金）

3 日目：令和 7 年 2 月 13 日（木）

4 日目：令和 7 年 2 月 25 日（火）

5 日目：令和 7 年 2 月 26 日（水）

参加者　1 名

〇令和 6 年度 介護サービス相談員現任研修

（主催：介護サービス相談・地域づくり連絡会）

日　時　令和 6 年 10 月 3 日（木）～10 月４日（金）

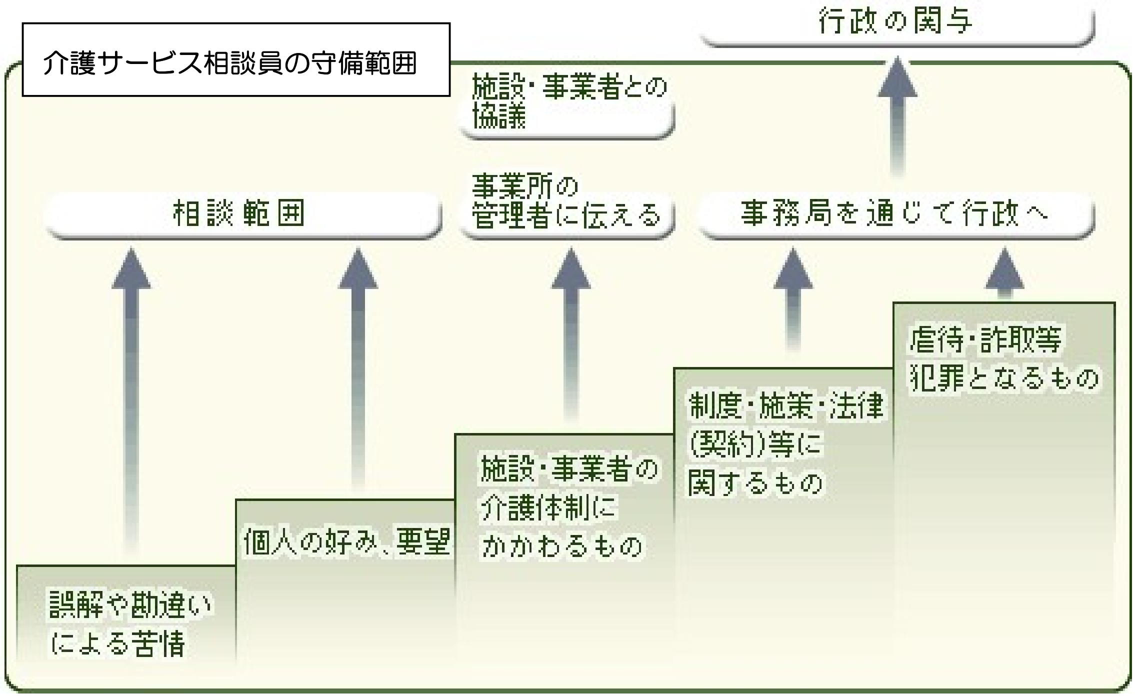
参加者　1 名

（４）活動内容

介護サービス相談員は利用者からの相談を受け、その内容が誤解や勘違いによる苦情なのか、個人の好みや要望によるものなのかを見極め整理します。そして相談内容に応じ、サービス事業者へと橋渡しをします。

また、必要に応じ事務局を通じ市や地域包括支援センター等関係機関と連携を図ります。

参　考



（５）活動方法

ア．事前準備

介護サービス相談員は事前に派遣受け入れ施設の担当者と日程調整を行い、訪問日を決めています。

イ．相談活動

介護サービス相談員は訪問すると必要に応じ、当日の活動上の注意事項や連絡事項をサービス事業所の職員に確認します。その後、施設内を回り利用者の話を伺い、相談を受けたり、話し相手となります。また、前回の相談者から継続的に相談を受けることや、その後の経過の把握等を行います。活動終了後には、相談内容や気付いたことについてサービス事業所の担当者や職員と確認や情報交換を行います。

（新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、訪問が難しい場合は、オンラインまたは書面での活動を実施。）

ウ．活動報告

活動終了後 2～3 日中に、活動内容をまとめ「介護サービス相談員派遣事業活動記録」に記入し、サービス事業者へ提出します。事務局へは翌月の 7 日までに当月の活動記録を取りまとめ提出しています。

エ．介護サービス相談員連絡会議

隔月に 1 回、第 4 木曜に介護サービス相談員と事務局による介護サービス相談員連絡会議を開催しています。会議では、訪問活動にて気付いた点や相談の内容など情報交換を行っています。

オ．その他

介護サービス相談員は次の点に気を付けて活動しています。

- 介護サービス相談員は、介護サービス相談員を証する「介護サービス相談員証」を携帯し活動します。
- 介護サービス相談員は利用者が気軽に相談できる雰囲気づくりに努めています。
- 介護サービス相談員は相互に協力できるようサービス事業者と信頼関係を築くことができるように努めています。
- 物品の修理や車いすへの移乗、食事の介助など「介護」にあたる行為は行いません。利用者から依頼があった場合はサービス事業所の職員に伝え、対応してもらいます。
- 家族問題に関することや遺言・財産処分に関することなど、直接対処できない問題については、伺った話の内容を本人了承のもとサービス事業者や事務局に引き継ぎます。
- 介護サービス相談員が知り得た個人情報は、決して第三者に漏らすことはありません。また、介護サービス相談員を退いた後も同様です。

（６）派遣受け入れ施設

平成 16 年度の事業開始当初の派遣受け入れ施設は市内の介護老人福祉施設 4 か所、介護老人保健施設 4 か所の計 8 か所でした。その後、派遣受け入れ施設の拡大等を実施し、現在は介護老人福祉施設 10 か所、介護老人保健施設 4 か所、特定施設入所者生活介護 1 か所、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 2 か所、住宅型有料老人ホーム 2 か所の計 19 か所が派遣を受け入れています。

＜派遣先サービス事業所＞

施設種類	施設名	住　所	電話番号
介護老人福祉施設	大垣市くすのき苑	多芸島 4－64－1	89－8100
介護老人福祉施設	ゴールドライフ大東	東前 1－79	82－2800
介護老人福祉施設	サンヴェール大垣	東町 4－43－2	77－7010
介護老人福祉施設	清心苑	矢道町 1－303	93－0510
介護老人福祉施設	パサーダ	北方町 2－70－1	78－2984
介護老人福祉施設	友和苑	入方 3－70－1	88－1567
介護老人福祉施設	すいと大垣	北方町 5－25－1	47－7123
介護老人福祉施設	優・悠・邑　和合	和合本町 2－114－１	73－6110
介護老人福祉施設	静風苑	林町 7－618－1	81－5100
介護老人福祉施設	優心苑	矢道町 1-255-1	93－0506
介護老人保健施設	サットヴァの園	多芸島 1－127－1	88－1788
介護老人保健施設	セイ・ウインド大垣	宿地町 1008－4	82－6001
介護老人保健施設	西濃	藤江町 6－3－1	78－6050
介護老人保健施設	大樹	築捨町 1－14－1	88－0144
特定施設入所者生活介護	「憩いの里」大垣	林町 7－982－1	74－1330
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	サンビレッジ大垣	北方町 5－35	77－0584
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	ハーモニー	上石津町三ツ里 660	45－2225
住宅型有料老人ホーム	あみーご倶楽部　大垣	長沢町 4－15	47－7271
住宅型有料老人ホーム	有料老人ホーム三城	東町 4－45－1	84－2103

２．活動状況

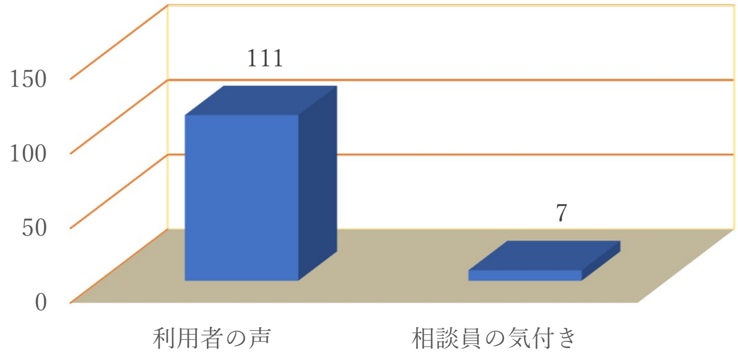
（１）活動回数

当初は介護サービス相談員が 2 人で一組となり、施設を訪問し、1 施設につき月 1 ~2 回、概ね 2 時間程度活動をしていましたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大のため、訪問ができない期間がありました。その間活動方法を訪問に代わり、W オンラインや書面を活用し実施しました。令和 6 年度からは相談員 1 人での訪問による相談員活動が再開され、徐々にコロナ前の状況に戻りつつあります。

令和 6 年度については、訪問 193 回、オンライン 10 回、書面 33 回の延べ 236 回実施し、活動をしました。

（２）相談活動状況

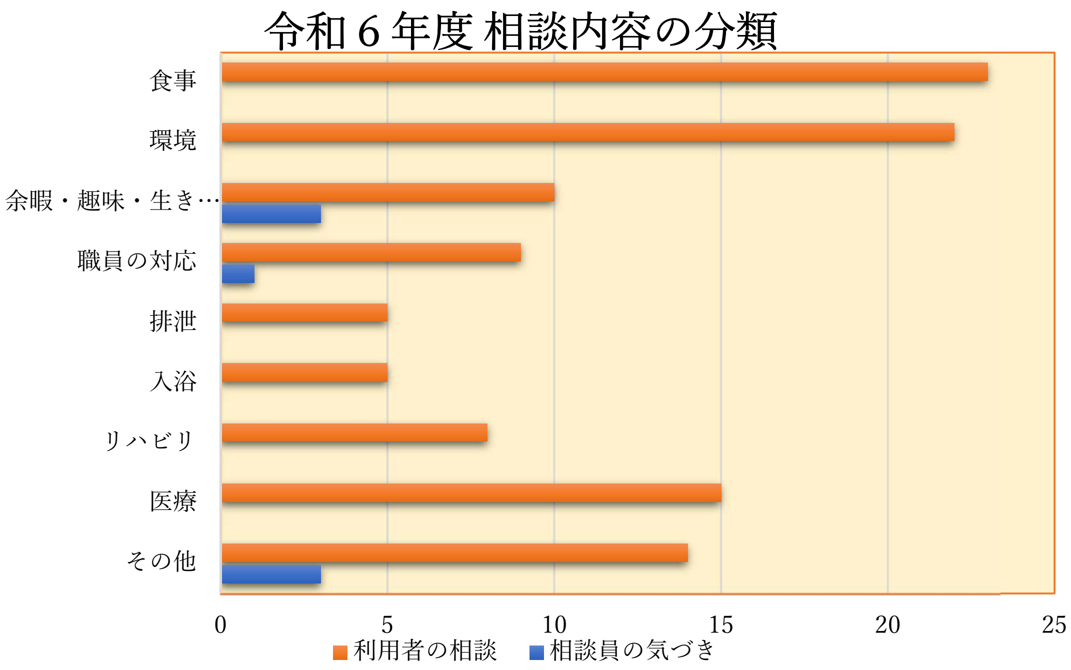
令和 6 年度については 118 件の相談や介護サービス相談員による気づきが報告されました。



令和６年度

（３）主な相談等及び件数

利用者から受けた相談及び介護サービス相談員が気付いた内容は「食事」「環境」「余暇、趣味、生きがい」「職員の対応」「排泄」「入浴」「リハビリ」「医療」の 8 項目に分類し、8 分類に当てはまらない内容を「その他」に計上しました。



（４）広報活動について

介護サービス相談員の活動を広く、利用者・家族また市民の方々に知っていただくことを目的に、平成 22 年 2 月から広報誌「大垣市介護相談員だより」を発行し、介護保険課の窓口や、市内の介護サービス相談員派遣受け入れ施設へ送付し窓口に設置していただくなど、本事業の活動について紹介しています。また市介護保険課ホームページにも掲載しています。

３．相談・気づきの内容と施設等の対応について

～介護サービス相談員の活動記録より抜粋～

（令和５・６年度）

（１）食事

相談員の気づき	「食べることが楽しみです。最近は物価高の影響か卵の料理が少ないです。食事の量も以前に比べて減ったみたいです。おやつの時間があるといいですね。皆さんと集まることが出来るので。
施設の対応・回答	食事の量に関しては、減ってはいないですが、皆様とても食欲がおありで、殆どの方が完食されていらっしゃります。

利用者の声	「お酒は好きだがここでは飲むことが出来ないので仕方ないです。」と話されました。
施設の対応・回答	お酒については、全く禁止ではありません。何かの機会に召し上がって頂くことを検討致します。

利用者の声	「望んだものが食べられない。」と。ハンバーグや焼き肉などの肉料理が好きな方のようです。「肉が食べられる店に家族にでも連れて行ってもらいたい。」とのことでした。
施設の対応・回答	本人様の要望に可能な限りお応え出来ればと考えてます。早速先日、食事レクの際には、本人様は唐揚げ定食を注文されていました。

利用者の声	10 時のお茶と３時のおやつを、とても楽しみにしている。
施設の対応・回答	食べる事が大好きで、先日のおやつレクでは何回もおかわりをし、堪能されていました。

利用者の声	食事量が多いですが、自分で残して調節しています。
施設の対応・回答	食事量につきましては、管理栄養士が管理しており、お一人お一人に必要なカロリー、タンパク質、塩分等を計算し提供しています。

利用者の声	ご飯（おかゆ）は食べるけど、おかずはほとんど食べない。
施設の対応・回答	食事の好き嫌いが激しいようで、あまり完食される事はありません。栄養状態もあまり良い状態ではありませんので心配です。 コーヒー味の栄養剤が好みと伺いましたので、医師の往診時に処方して頂く予定です。

利　用　者　の　声	「感謝の気持ちを持って食べています。」「ご飯美味しいよ。」「温かい物は温かく。冷たい物は冷たく食べさせてくれます。」とのコメント。
施設の対応・回答	当苑の食事は委託業者にて提供しています。利用者様のコメントを業者さんにお伝えしておきます。

利　用　者　の　声	「市民病院に入院していた時は、普通食だったので、食事が美味しかったけど、ここに帰ってきてからは、お粥なので、美味しくない。」と嘆いていらっしゃいました。
施設の対応・回答	退院前、病院側から「主食…お粥、副食…刻み、お茶にはトロミ付き」と申し送りを受けております。 また実際、この形態でもお食事中にむせられることがありますので、ゆっくり食べて頂くよう声掛けをしています。

利　用　者　の　声	食事はいつも完食‼と。
施設の対応・回答	体が細いですが、食事は毎日完食されます。食事がしっかり摂れることが、やはり高齢になっても元気でいられる秘訣なのかなと思います。

利　用　者　の　声	「寿司が食べたい。」と言われました。
施設の対応・回答	にぎり寿司は提供出来ませんが、たまにちらし寿司を提供していますので、楽しみにしてもらえばと思います。

（２）環境

利　用　者　の　声	ご夫婦入所の方、お金が無いので、困っているとのこと。正月に天ぷらうどんとマグロを食べたかったがお金が無いし出掛けられない。施設暮らしは良いが、美味しいものが食べられないし、とにかくお金が無い。
施設の対応・回答	家で生活している時と違い、施設ではお金を使う場所がない事や、持ち込み出来ない事をお伝えしてますが、ご理解が難しいご様子です。ご本人よりお話ありましたら、都度、対応させて頂きます。

利 用 者 の 声	「新しい利用者さんが、同じことを何回も言ったり、家族や親戚のことを言ったりされ、聞くことで精神的苦痛になることがあります。生活の環境はいいですが、食事の時は楽しくゆっくりとしたいです。」と話された。
施設の対応・回答	食事の席を離れた席に変えたり、お風呂の時間をずらしたりして、元気になられました。

利 用 者 の 声	「夜、眠れないというか、１回、目が覚めると眠れなくなる。いろいろ考えてしまって…」や「寒い。とにかく寒い。」
施設の対応・回答	睡眠については、良質な睡眠を得られる事がとても大切です。嘱託医に相談しながら、看護部で対応していきます。寒さの訴えにつきましては、その都度、職員が適切な対応をとっていけるように徹底していきます。

相談員の気づき	利用者さんの中に、テーブルをたたく方がみえるとか…「うるさい、プンプン」と怒ってみえた。
施設の対応・回答	ほぼ全ての入居者様は、認知症を患ってみえます。いろいろな症状の方々がおられますので、ご利用者様同士がトラブルにならないように、支援していきたいと考えています。

（３）余暇・趣味・生きがい

利 用 者 の 声	建物の中にいても、窓やガラス戸を通して桜を見ることができる、という意味のことを言われました。娘夫婦と一緒に墓参りに行き、うれしかったし、楽しかった。
施設の対応・回答	面会や外出が少し緩和されたことで、念願だったお墓参りに行き、帰苑されてから嬉しそうに話されていました。職員と一緒に１階まで降りて来られ、自動販売機でジュースを購入されるのも楽しみの一つとなっているようです。

利 用 者 の 声	「家に帰って読書がしたいです。歴史の本が好きで、武士についての本や城の本が好きです。近辺の城はだいたい見に行きました。」
施設の対応・回答	塗り絵や新聞読みが好きで、毎日されています。好きな記事は切り取って、読んでみえます。また家族が持ってきた本を楽しんで読んでみえます。

利 用 者 の 声	施設でイチゴ等の畑の責任者になり、草取りや水やりをして楽しんでいる。
施設の対応・回答	園芸クラブを立ち上げ、利用者の自己実現に向けて取り組みを始めています。

利 用 者 の 声	息子や娘が来てくれ、一緒に外出して食事に行けるのが、一番幸せな時である。
施設の対応・回答	１週間に１回程、外食に出かけられています。家族様から、とても大切にされてみえます。

利 用 者 の 声	今現在、やりたい事は、「外を散歩したい」「生のフルーツを毎日食べたい」「買いたい物があるが、職員さんや息子夫婦が忙しいので、なんとなく頼みづらい」
施設の対応・回答	要望が少しでも早く実現出来るよう、ご家族にもご協力頂けるように連絡をしてみたいと思っています。苑でも可能な事は対応出来るように、職員間で連携を図り対応していきたいと思っています。

（４）職員の対応

利 用 者 の 声	「自分の事が自分で出来なくなっているのが悲しい。」とのこと。右手が不自由になってしまったので、左手で色々しているのだと仰ってました。「出来ない事はスタッフさんに甘えています。」とも言われていました。
施設の対応・回答	前向きなお話をされる事が多い方で、”悲しい”という気持ちをあまり出される事が無い方ではあられたので、今後はそういった事にも気をつけて対応させて頂こうと思いました。

相談員の気づき	外国人スタッフの日本語が片言で通じない。お願いした事と全く違う事をされた事もある。自分はまだ頭がしっかりしているので、違う事をされた事をわかるが、もっと認知症の人はわからないので、まずいのではないか。日本語の微妙なニュアンスも伝わると嬉しいので、もう少し日本語を勉強してほしい。
施設の対応・回答	外国人介護士につきましては、現在、専門のカリキュラムに基づき、日本語の勉強をしながら介護士として数名働いています。入社後、日が浅い為にコミュニケーションが十分に図れず、利用者様にはご迷惑をおかけしてますが、徐々に慣れて頂き、満足して頂けるように苑としても、引き続き教育・研修をしていきます。

利　用　者　の　声	ケアマネさんが家族の話は聞くけど、自分の話はあまり聞いてくれない。
施設の対応・回答	会話の端々に出る言葉が本人様の本音かもしれませんので、聞き逃さず思いを汲み取っていけるよう努めていきたいと思います。

利　用　者　の　声	耳の聴こえ具合が悪い方が多く、「マスクして話されると余計に何言ってるかわからん。」と言われました。
施設の対応・回答	マスクがあるとどうしても聞き取りにくくて、私たちもケアの際に支障が出ていますが、外すことは出来ないので、大きな声やジェスチャーで伝えています。

相談員の気づき	おしゃべりする事があまりないから…ホールに来ても、男性の入居者が少ないから、話す人がいない。スタッフさんは忙しそうやし、話しかけるタイミングが難しくて…
施設の対応・回答	口数が減っており、入浴時も大切なコミュニケーションの場と考えて、ケアにあたっていきます。

相談員の気づき	頭がフラフラするが、先生が原因は分からないと言われるから仕方ないかと。ワガママは言っていないと思っているが、職員さんが良くして下さるのが嬉しい。
施設の対応・回答	認知症もなくしっかりしてみえる為、色々お悩みを抱えてみえます。解決は出来なくても、お話を聞くことでお気持ちが軽くなられますので、傾聴に心がけています。

（５）排泄

利用者の声	トイレの失敗談を話されました。おむつをしているものの、やはりご自身のタイミングでトイレに行ける事は大切ですよね。スタッフさんの協力があっての事。
施設の対応・回答	特養入所者の中では自立度の高い方ですので、残存機能を活かしながら支援をしていけたらと思っています。

利用者の声	夜、トイレに連れていって頂くのが申し訳ないので、おむつをして寝ている。
施設の対応・回答	以前、夜間トイレの際に転倒し、骨折された経緯があり、夜間はおむつでの対応を行っております。今後、自宅復帰も検討されているので、リハビリの状況、自宅での対応方法に合わせて変更していく予定です。

利用者の声	「尿と便が出ない。腎臓が悪く、糖尿病もあり、不安で夜も眠れない。」と言われました。
施設の対応・回答	入所当時は持病もあり、排泄が上手く出来ない事もありましたが、定時のトイレ支援＋看護と連携し、体調管理を行っています。

利用者の声	職員さんを増やして欲しい。トイレを利用するのに２人介助をしてもらっている。職員さんが少なくて、なかなか声を掛けられない、トイレを我慢している事が多い。とのことでした。
施設の対応・回答	歩行はもちろん立位も困難な為、日々何かと歯がゆい思いを抱きつつ生活をされているものと思われます。

利用者の声	大便が、２～３日出ない事があるので、薬で調節してもらえるようにしたいと、おしゃっていました。
施設の対応・回答	便の訴えはお聞きしており、お薬を服用して頂いています。固くなったり柔らかくなり過ぎたりと、薬の増減を念頭に経過観察をしています。

利用者の声	下剤を飲むよう言われたが、前日に飲んだら便がゆるくなり下着に付いたので、「今日は飲まない」と拒否したが、飲むように言われる、との事。
施設の対応・回答	入所されて間もない為、下剤調節中です。便秘症の為、職員も飲むよう勧めたのだと思われます。今後、適量も把握出来ると思いますので、不快な思いがなくなればと思います。

利　用　者　の　声	トイレを直ぐ手伝ってもらえず、待っている事があるので、困っていると話されました。
施設の対応・回答	職員への気を遣われますので、今回、困られている事を聞かせて頂き、施設の中で周知しました。

（６）入浴

利　用　者　の　声	寒い時の入浴は楽しみですが、身体が湯船に浸かり温まらないうちに出されてしまうので、５分でも長く温まりたい！と言われました。
施設の対応・回答	寒い時期は、特に湯温に注意しながら温かく入っていただけるように、改めて職員に周知して対応を行っていきます。

相談員の気づき	家では毎日お風呂に入っていたが、ここではあまり入っていないとの事。
施設の対応・回答	入浴は週２回入って頂き、とても喜んでいただけています。寒い時期は特に温かいお風呂は楽しみの１つですね。

（７）リハビリ

利　用　者　の　声	足が浮腫んでいるので、足を動かすように努力しているのだとのこと。
施設の対応・回答	足の浮腫は、高齢で車椅子を使われている方だと、どうしても出てくる症状になりますが、足を動かす努力をされていますので、今後も経過を見ていきます。

利　用　者　の　声	２年前はほぼ寝たきりだったのに、今は立って歩く事も出来るようになったとのこと。マッサージをしてもらったり、鍼治療もしたし、自分で体操をしたりして回復されたそうです。
施設の対応・回答	ご本人様のおっしゃられる通りで、ご自身の努力と気力がここまでの回復につながったのだと思います。

利　用　者　の　声	リハビリは１ヶ月に１度くらいであり、もっと増やして欲しいと、要望されました。
施設の対応・回答	リハビリは特養なので、老健に比べると圧倒的に少ないと思いますが、週１は実施しております。

（８）医療

利用者の声	糖尿病なので、食事の量が少なくても我慢。おやつも我慢。週に１度病院へ。
施設の対応・回答	食事量や水分摂取については、大変心苦しいのですが、糖尿病と心不全の状態を考慮し、現状維持が望ましいとの主治医の指示に従っています。

利用者の声	水もお茶も減らされていると訴えておられました。「味噌汁も量が少ないので、もう少し飲みたい」とのこと。
施設の対応・回答	４月頃から一気に足がむくみ始め、パンパンの状態が続いています。医師から水分制限と利尿剤の服用、食事内容の一部変更、足首の運動の指示を受け、継続しているところですので、都度ご説明していきたいと思います。

利用者の声	「今日は、左の肩が痛い。右の頭から首筋辺りまでが、変な痛みがあり、めまいがする」とのこと。
施設の対応・回答	痛みの不調の訴えがありますが、しばらくすると症状がなくなったり、場所が変わったりしますので、経過観察をしています。

利用者の声	あまり夜眠れないとおっしゃっていました。
施設の対応・回答	「トイレが近くて、あまり眠れない。」との訴えは１年前にお聞きしております。医師に相談し、当時検査をしたり、内服薬や漢方をいくつか試しましたがほとんど効果は無く、様子見となっています。

利用者の声	「左目の涙が気になって…右目は白内障で失明。左目は緑内障で目ヤニがひどいから、近々眼科受診をします。」と。
施設の対応・回答	入所時から目ヤニが出て心配しておりましたが、抗菌剤の点眼薬処方にて改善しています。

利用者の声	いつも「右足が痛い。」と言われました。職員さんに言って湿布薬を貼ってもらったりしているが、中々良くならないとの事。
施設の対応・回答	右足の痛みは、家族に連絡しています。家族には本人の状態と共に、本人の思いを伝えています。病院受診の有無は家族が決められます。少しでも痛みが和らげる事が出来る対応を、心掛けています。

相談員の気づき	左上側の歯が傾いているため、物を噛むのに支障が出ています。写真を見せて頂き、赤くなっており、とても痛そうです。このままでは、右ばかり噛むようになりますので、なるべく早く口腔外科での処置をお願い致します。
施設の対応・回答	４月に入ってからぐらつき、気になり始めたようで、５／１０に抜歯の予定をしています。これで左右均等に噛めることを願っています。

利　用　者　の　声	糖尿病で、ずっとインシュリンを打っていたとのこと。ご飯も、おやつも制限されていたけれど、今はインシュリンを打たなくても良くなったと喜んでいらっしゃいました。ご飯も美味しく頂いているとのこと。体重も減ったと話しておられました。
施設の対応・回答	食事制限や運動を根気強く続け、内服治療のみとなりました。４年前に比べれば体重は１０Kｇ減で、標準体重と改善されました。

（９）その他

利　用　者　の　声	涼しげな薄紫のレースのベストを着てみえました。「娘がくれた」とにこっと。
施設の対応・回答	新しい衣類等を身に着けると、「これ私の？」等、表情が険しくなってしまう時もあります。相談員さんには、笑顔で紹介している姿があり良かったです。

利　用　者　の　声	「同じ階の利用者さんの行動が気になります。」と話されました。
施設の対応・回答	認知症の方へは、行動が理解出来ず、気にされます。外部の方との会話はとても楽しみにされ、誰でも良いから話を聞いて欲しいと思われています。

相談員の気づき	「他の病院で家族に暴力をふるってしまった。」と涙ながらに話されました。仕事が趣味だったので、やる事がないのは辛いと言われました。
施設の対応・回答	家族内のトラブルでご家族様との間に溝が出来ていますが、月２回の面会をとても楽しみにされています。その反面どう家族と接したら良いか、不安も感じてる様子も伺えます。不安を感じないよう、話を傾聴したり、声掛け出来たらと思っています。

相談員の気づき	しばらく娘さんに会ってないので淋しい､会いたいと言われました。
施設の対応・回答	ご家族様に会いに来て頂けるよう、お声がけしたいと思います。

相談員の気づき	目が見にくくなっていて、耳はだんだん遠くなっていく、この先自分がどうなってしまうか心配だ、と言いつつ、泣き出してしまわれました。それはすぐに治まりましたが。
施設の対応・回答	感情失禁される事も多いですが､お話を聞きながら対応していきたいと思っております。

利 用 者 の 声	自分が特養に入所しているという意識はないようです。そうは思いたくない気持ちが強いのかもしれません。自宅に居たり、ここに来たりしている。「まだ、人に介護されたくないかな。」と言われました。
施設の対応・回答	最近は時々､帰宅願望はありますが､落ち着いて過ごしています。家族様とも定期的に外出されたり､家に連れて帰ったりされています。施設でも会話の出来る利用者様を集めて､喫茶でコーヒーを飲みながらお喋りをしてもらっています。

利 用 者 の 声	ここに来るまでは１人で生活していたので、１日が長かったが､ここに来てからは１日が短く感じる。以前は睡眠薬を飲んでいたが、ここに来て良く眠れるし、睡眠薬も飲まなくなった。
施設の対応・回答	入居されて、すぐ馴染まれました。ご縁により、ご入居頂いたこと、大変嬉しく思います。

利 用 者 の 声	自宅でペットを飼われた方も多いはず…ペットは心休まる、癒されますよね。例えば『アニマルセラピー』とかいかかですか？何かイベント企画で検討してみてほしいなぁ～
施設の対応・回答	動物が好きなようです。アニマルセラピーも実施したことがかなり以前にありました。また、検討したいと思います。

相談員の気づき	利用者から「自由がない、しかたない、分かっている。」と本音を聞き、他の利用者も「自由がないのはしかたないね。」と納得の言葉。秋祭りの話題になり、「手作りの小太鼓を紙の棒で叩いて、リズムとれて楽しかったよ。」「お菓子沢山あったよ。」と、他の利用者の方も笑顔で頷いておられた。
施設の対応・回答	秋祭りの話題が出て、嬉しい思いで拝読致しました。１年に１回の秋祭りを楽しんで頂き、「自由がない。仕方ないよね。」との発言もある中で、行事の大切さを痛感しました。

相談員の気づき	さんまレクがあり、今の時代さんまが食べられるのは幸せな事です。職員さんが皆さん、さんまをきれいに食べられましたと、話されました。
施設の対応・回答	さんまレクは大変喜ばれ、きれいに召し上がりました。１月は初釜を開催、ユニットレクも行う予定です。利用者様に楽しんでもらえるよう支援をしていきます。

（10）事業所のこんないいところ発見しました！！

今年も１階と３階に雛人形を飾り、皆様に「きれいだわ」と喜んで頂きました。ご希望される方には、雛人形をバックに記念撮影をさせて頂きました。

「トイレに行きたい。」を連呼する利用者さんに、「もう少し待って下さいね、すぐ行きますよ。」と、にこやかに対応されている職員さんに、ご苦労と愛情を感じました。

年２回、寿司を出前して食べる行事をしています。お寿司は皆さん好きなので、とても喜ばれています。

夏祭りで昨年、フルーツバイキングを実施。色鮮やかに盛り付けられたフルーツが登場すると歓声が起こり、目でも舌でも味わって頂く事が出来ました。

職員さんと利用者さんのテレビを見ながらの将棋談義が、ほっこりしました。

（11）活動の中で出会った心あたたまるエピソードをご紹介します

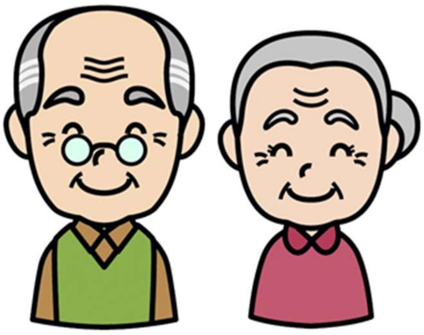
「ここにはいい人ばかりだから、家に帰りたいと思わない。」色々な方とお話していて、初めて聞きました。

今の時代について行かんとね。と毎日、老眼鏡と拡大鏡を使い新聞を読んでいる。中々覚えられんけど努力しとるわ。と笑顔でおっしゃってみえました。笑うとパワーが出るから、いつも笑うように心がけてます。ステキですね。

M様は書面でやり取りしている時から「相談員さんと顔を見てお話したい」とお話していた為、お会い出来てとても喜ばれておられました。

最近あまり活気がないように見えていましたが、相談員さんとのお話が楽しかったらしく、終わってからも「あの方が…」「あの方が…」と繰り返し「久しぶりに話せて嬉しかった」と言われました。

最近、投書したものがラジオ番組で取り上げられました。初めての事でしたので、ご本人及び職員一同、歓喜しました。



以前、毎日バナナを食べてる。とお聞きしていたので、今も続けてますか？
昔、子供と一緒に病院行った時、ドクターが薬飲むより１本バナナが良い！それから毎週必ずバナナを届けてくれるから、目覚めバナナを食べて今日のスタートだそうです。

４．意見交換会

（介護相談員・受入事業所・事務局の三者会議）について

令和６年度介護サービス相談員派遣事業に係る意見交換会（介護サービス相談員・受入事業所・事務局の三者会議）を、令和７年２月１３日大垣市役所８階大会議室にて開催しました。

今回は、介護サービス相談員と受入事業所の担当者の方を４つのグループに分けて、テーマに沿って意見交換をしていただきました。

１　開催日時等

日時：令和 7 年 2 月 13 日（木） 13：30～15：00

場所：大垣市役所　8 階　大会議室

２　まとめ

テーマ①「他施設の活動状況について」

〇施設の受け入れ状況の情報共有

〇令和６年度の活動を振り返って（活動上の悩み・良かった点）

（施設から）

・相談員からの報告書は、職員に回覧をして共有をしている。

・相談員の訪問があることで、第三者の目が入ることは、施設として有意義なものと感じている。

・手紙での活動は、声もどんな人かも分からないので、困ることがある。

・利用者と話した内容以外にも、生活の様子、気になったことを職員に共有している。

・活動報告に対する施設からの返答の記入に困ることがある。

・どこまで会話ができる利用者をお連れすればよいか分からず困ることがある。

・利用者の選定が難しい。相談活動中も職員が隣について、助言が必要になる。

・相談員が来てもらえるだけでありがたい。

・コロナやインフルエンザで具合が悪くなる利用者が多い。その場合は、訪問活動を休止している。

（相談員から）

・施設の職員さんが明るく挨拶をしてくれることがありがたい。

・「家族に会いたい」「家に帰りたい」と言われると返答に困ってしまう。

・施設によっては、話ができる利用者が少ないため、相談を受ける利用者が固定化されてしまう問題がある。
・施設側の返答に「初めて知りました。」など反応していただくと、嬉しかったことがある。
・面談形式では、利用者も相談員も落ち着かない雰囲気になってしまうことがある。また、職員さんが忙しいと利用者の交代ができなくて困るときがある。
・居室や共有ルームなど生活の状況を知ったうえで、利用者と対応していきたいと思う。
・職員さんに言いづらいことを利用者さんからお話ししていただけるときにやりがいを感じる。
・外出制限されている施設を訪問すると、「家に帰りたい」との訴えが多く心苦しい。

テーマ②「より良い活動に向けた取り組み」

〇今後の活動に向けての、課題・改善点について

（施設から）

・相談員の２名体制は、感染症への懸念もあり、まだ難しいと考える。
・面会形式から施設の中を歩き回るような形式への転換は、いまだ困難である。
・活動が終了したあとに、「こういうことがありました。」と相談員から報告をしてほしい。
・報告書がデータのやり取りとしてできると嬉しい。
・施設側の返答は、短文となっても良いか？
　→雑談の報告だけになることもあるので、そういう場合は単純でも良いと思う。
・報告書の様式の変更があれば、施設からの返答も書きやすくなるのではないか。
・利用者のコミュニケーションが取れない方の対応方法は難しい問題である。検討してみる。
・相談の場に施設の職員が立ち会うことは、利用者が不満や悩みを話せないことにつながらないか？
　→利用者との会話が進まないこともあるので、状況によると思う。職員が近くにいることで、会話の糸口が見つかり円滑に進められることがある。また、じっとしていられない人や聞こえづらい方などの時も、職員がいることで助かっている。
・感染症の関係で、フロア内に相談員が入る形になるのはまだ難しい。
・訪問回数を１回→2 回に増やすことはできない。
・相談員を 2 名にすることはできるか？→できないと考える。

（相談員から）

・施設で行っている季節行事などに、相談員が参加するというのはどうか？

・コロナ禍以前のような自由に周れる活動ができるといい。（フロアを区切ってでも良いので・・・）
・相談員も自身の体調管理をしているので、可能であれば施設内をフリーで周れるようになると良い。

５．介護サービス相談員を受け入れてみて

～受け入れ施設の感想・意見・要望など～

◆コミュニケーションの大切さ

介護老人保健施設　セイ・ウインド大垣

介護サービス相談員の方には定期的に足を運んで頂きありがとうございます。
新型コロナウイルスも 5 類になり TV 等での感染状況を聞くことがなくなりました。感染者数も減少していますが、今なお面会等の規制を取らせていただいており、ご家族様・ご利用者様に不便な思いをさせ申し訳なく思っています。

職員が時間を作りじっくりと話を出来る時間を取れれば良いのですが、難しい現状の中介護サービス相談員の方が来て下さることにより、職員に相談しにくい事や言おうかどうか悩んでいる事など相談に乗って下さっている事でご利用者様の不安軽減になっていますし、楽しそうにお話する姿も見ることができています。

職員が知らなかった事など、いろいろな面のご利用者様を知ることが出来て嬉しく思っており、これからも訪問して下さることをご利用者様と共に楽しみにしています。

◆介護相談員の受け入れを行っての感想

介護老人福祉施設　大垣市くすのき苑

介護相談員の皆さまには、日頃より当施設の利用者さまに温かく寄り添い、思いを丁寧に受け止めてくださっていることに心より感謝申し上げます。利用者さまがご自身の思いや願いを誰かに伝える機会を持つことは、とても大切なことであり、そうした機会をつくっていただけることに、私たち職員も大きな意味を感じています。

私らも、相談員の皆さまからのご報告やご意見を通して、利用者さまの新たな一面や

気づきを得られることがあり、大変ありがたく思っています。ただ一方で、介護相談員の方のご意見やお気持ちをそのまま反映したご質問を受けることがあると、現場としては即座にお答えすることが難しい場面もございます。利用者さま一人ひとりのプライバシーの関係上、すべてを開示できないことや、ご本人・ご家族の同意が必要な内容もあるためです。また、ご指摘を受けた事項についても、即時に結果を出すことが難しく、検討や調整に時間がかかることもあります。

当施設では、相談員の皆さまからいただいたご意見やご指摘については、回覧等で職員間で共有し、必要に応じて会議の場で取り上げ施設全体として改善に努めています。今後も、利用者さまの安心と尊厳を大切にしながら、介護相談員の皆さまと連携を図ってまいりたいと考えております。どうぞ今後ともよろしくお願いいたします。

◆介護サービス相談員を受け入れてみて

介護老人福祉施設　優心苑

優心苑開設（令和５年９月２６日）より介護サービス相談員様に毎月来苑して頂いております。

今までに約３０名の方と面談して頂き、お一人様２０分程度ですが、昔あった出来事・施設での生活ぶり・施設に対しての要望等話しやすい環境を作って聞いてみえると感じております。認知症の方とも面談して頂きますが、面談後は表情もよいふうに思えます。

皆さん今の生活で困っていることはないですかの問いに今の生活で困っていることや心配していること、要望したいことはない、皆さんによくしてもらっているとお答えしてみえる方もおられますし、ある方は職員さんは優しいが皆さん忙しそうだという答えもあります。

施設としては、そのような要望を聞き出して頂き、書面にしていただけることはとてもありがたく、最終的な施設でありますが、入居様がよりよく安心した生活が送れるように、その都度できるだけ対応していきたいと思っております。

◆会話の大切さ

介護老人保健施設　サットヴァの園

毎月１回、介護サービス相談員の方に訪問いただいています。入所フロアにあがっていただいての活動はまだ予定されておりませんが、個室で１時間、2 名の方と面談してい

ただいております。相談員の方がゆっくりと話を聞いて下さるので、入所の方は楽しそうに話されています。日頃話せないこともあると思うので、本当に助かります。

面談のお相手が、認知症の人もいますが、相談員の方は穏やかに話を聞いていただけるので、涙を流されて話をしている方、帰り際に感謝を何度も口にされる方などさまざまです。

先日は、当施設のデイケアの利用者様への面談をお願いしましたところ、快く引き受けていただきました。デイケアの利用者様も大変楽しそうにお話しされておりましたし、デイケアの職員も丁寧な対応に大変感謝しておりました。年に数回、デイケアの利用者様への面談をお願いしたいと考えております。相談員の方との会話をみていると、顔を見て話をすることの大切さを改めて感じました。ちゃんと立ち止まり、入所の方との会話を楽しめる時間が持てるようにしていきたいと思います。

ずっと中止されたままだったボランティア様の受け入れや夏祭りも今年は再開の予定です。一抹の不安を抱きつつも利用者様に楽しんでいただければ良いなと思っております。

◆第三者の視点がもたらす安心と信頼

住宅型有料老人ホーム　あみーご倶楽部 大垣

介護サービス相談員派遣事業を受け入れさせていただいてから３年が経過し、改めてその成果を振り返る良い機会となりました。

当初は月１回の訪問ということもあり、入居者様の中には相談員の方の存在を十分に認識されていない方もいらっしゃいましたが、最近では「いつもの相談員さんがお話に来ていますよ」とお声がけすると、「ああ、あの方ね。楽しくおしゃべりしてくるわ」と、笑顔で応じてくださる入居者様も増えてまいりました。

このように、入居者様にとっては「気軽に話せる外部の存在がいる安心感」「職員以外にも気持ちを聞いてくれる相手がいることで心のゆとりが生まれる」といったメリットが感じられています。

また、施設側としても、第三者の視点を取り入れることで、日常のサービスの在り方や職員の対応を客観的に見直す機会となっています。

相談員の方の助言を通じて、改善につながる気づきを得られるなど、多くの恩恵を実感しています。実際に、ある入居者様の「夜間が不安」との声を受け、夜勤職員の巡回頻度や声掛け方法を見直したことで、安心して夜を過ごせるようになったという事例もありました。

相談員の皆様が拾い上げてくださる小さな不安や不満の声は、職員では気づきにくい本

音であり、そうした声に丁寧に耳を傾け、助言いただけることが、入居者様やご家族の安心感の向上に直結していると実感しています。

今後とも、施設全体の信頼性向上とより良いケアの実現に向けて、引き続きご支援を賜りますよう、どうぞよろしくお願いいたします。

◆介護相談員さんとの関わりがもたらすもの

地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護　ハーモニー

当施設では、平成２７年より介護相談員さんに来所してもらい、特養入所者様、ショートステイ及びデイサービスのご利用者様のお話を聴いていただいています。施設での面会制限が緩和された昨年からは対面での活動が再開でき、月に１回ではありますが、相談員さんとの会話を楽しみにしておられるご利用者様もいらっしゃいます。日頃、忙しそうに働く私たち職員にゆっくりと話すことができないことを介護相談員さんに聞いてもらうことにより、気持ちが晴れる機会になっていると感じています。また、私ども職員も、ご利用者様とのお話の内容や気付いたことを介護相談員さんから教えていただくことにより、ご利用者様の本心や日頃感じていることを知る機会となり、日々提供しているケア内容の反省や振り返りをすることができています。

これからも介護相談員さんとの交流を通じて、ご利用者様の生活がより充実したものとなるように取り組めていけたらと思います。よろしくお願いします。

◆介護相談員の受け入れから学ぶこと

地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護　サンビレッジ大垣

介護相談員派遣事業並びに、介護相談員の皆様には大変お世話になっております。コロナ禍においては、オンライン（ＺＯＯＭ）での介護相談を行っておりましたが、現在は対面にて、介護相談を毎月１回実施しております。

当法人は『他人(ひと)の痛みを自分のこととして感ずる感性と 人が等しく生きてゆくことの福祉観を基本として』を理念として掲げており、利用者の方の不安や困りごとに寄り添ったケアを心がけていますが、利用者ひとり一人と向かい合って話をお聞きすることがなかなか難しいのが現状です。

介護相談員の方が来苑され、ゆっくりと時間をかけてお話を聞いて下さることで、利用者の幼少期の様子、例えば、揖斐川で泳いだり、シジミやフナを捕まえた話や、姉妹で自

宅の畑や柿の収穫のお手伝いをしたことなど、昔を思い出しながら話され、穏やかな時間を過ごすことが出来ております。また、施設での生活については『ここの施設は、皆さん良くして下さるので楽しく過ごしていますよ』と話された活動記録を読み、職員も大変嬉しい気持ちになりました。来所後の「介護サービス相談員派遣事業活動記録」を確認させていただきながら、現場職員と振り返る機会とさせていただいております。
今後ともご指導、ご助言をよろしくお願いいたします。

◆介護サービス相談員を受け入れてみて

特定施設入居者生活介護　「憩いの里」大垣

介護サービス相談員の皆様、関係各所の皆様には、いつもお世話になり、ありがとうございます。
当施設では、介護サービス相談員の受け入れを継続的に行っており、日々のケアに役立つ貴重なご意見を頂いております。
相談員の皆様が、利用者様の心に寄り添いながら丁寧に話を聞いてくださる姿勢は、職員一同、大変ありがたく感じています。
相談活動を通して得られた利用者様の声や気付きは、施設内でのサービス向上に直結しています。
例えば、「ご飯の量が少ない。」「お粥ではお腹が空いてしまう。」といった食事に関する要望には、個別の嗜好や体調を踏まえた食事形態の再検討を行い、柔らかご飯への変更を実施しました。
また、「読書が好きなので、もっと本が読みたい」といった趣味・生きがいに関する声には、施設内での図書の充実を進め、日常生活に楽しみを取り入れる取り組みを始めました。
相談員の声は、ご利用者様の「なんとなく言い出しづらい」「職員には言いにくい」といった小さな悩みや思いを、施設側に届けてくれる架け橋となっています。こうした声をもとに、ケアマネジャーを中心とした職員間での情報共有を行い、すぐに対応可能なことから一つ一つ改善に取り組んでいます。
また、相談員との交流会を通して、他施設の取り組み事例や相談員が感じている共通の課題などを知ることができ、当施設の運営に新たな視点をもたらしてくれる点も非常に有益です。
利用者様だけでなく、職員にとっても励みとなる存在であり、今後もより良い関係を築いていけるよう、受け入れ体制の充実と、相談内容の具体的な改善につなげて参ります。
今後も、介護サービス相談員の皆様との協働を通して、ご利用者様の声を大切にしながら、より質の高い介護サービスを提供できるよう努めて参ります。

◆介護相談員との連携を図り利用者のＱＯＬを向上させる

介護老人福祉施設　パサーダ

介護相談員の方には毎月、施設に来ていただき、利用者様の話を優しく丁寧に聞いてくださり、感謝しております。外部の方が利用者様の声を直接聞く事で顕在化しづらい利用者様のニーズや思いがわかり問題点を発見できます。行政と施設の橋渡しをして頂いています。介護サービス相談員の方の意見を取入れつつ、施設の特色を生かしたサービスを提供していきたいと思います。

介護相談員さんに話を聞いてもらいたい利用者様は沢山みえます。施設職員に言いづらい事も聞いて頂き、私達も利用者様の本音を引出せるように対応して行きたいと思います。今後も連携をしながら利用者様に満足できる生活を支援して行きたいと思います。

◆令和６年度を振り返って

介護老人福祉施設　静風苑

いつもお世話になりありがとうございます。昨年の１１月より２名の相談員さんに月に１回訪問して頂いています。それまでは、１名の相談員さんに対応をお願いしていました。

こちらでは、訪問して頂く階のみ指定させて頂き、１時間以内で自由に利用者様のお話を聞いて頂いています。訪問後に相談員様が活動記録を苑まで届けてくださっています。利用者様とのやり取りが詳細に記載されており、記録を楽しみに拝読しています。利用者様に寄り添い温かい対応をして頂いている事にいつも感謝申し上げます。「食事の内容についての要望や外出したい。」等の訴えを相談員さんに話される利用者様が多いです。その都度、改善できる事は専門職間で検討しています。「果物が食べたい。」という要望に対しては管理栄養士と相談し行事の時に提供していく等、できる限り努力しています。「外出したい。」という要望については、冠婚葬祭や病院受診に限り許可をしています。コロナ発生以来、いまだに制限付きの外出という体制をとっています。自由に外出や外泊ができるように、コロナ以前の体制にできるよう苑としても模索中です。

今後は半年に１回程度、ユニットへの訪問後に、相談員さんと担当者が当苑にて直接お話ができる機会を設けていきたいと思います。今後ともよろしくお願い申し上げます。

◆介護サービス相談員の受け入れを行って

介護老人福祉施設　すいと大垣

特別養護老人ホームすいと大垣です。桐山相談員に対応いただいています。新型コロナが５類に移行してからもリモートでの対応をしていましたが、今年度からは館内に入っていただいて利用者様とお話をしていただくように変更しました。本来であれば、２階ホールまで上がっていただき自由にいろいろな利用者様とお話をしていただくのがいいと思いますが感染症拡大の懸念もありますので、１階事務所前にて人数を限定して対応させていただきます。

リモートの時よりも、実際直接お話をしていただいた時の方がやはり聞き取りやすいのか、利用者様もいろいろな話をしてくださり、表情も明るく感じられます。利用者様の訴えは「家に帰りたい」「外に行きたい」「家族に会いたい」といったことが多いです。面会はガラス越しから直接面会できるようにし、ご家族とふれ合っていただくようにしました。

苑外活動も、赤坂スポーツ公園の藤棚鑑賞、神戸ばら公園、曽根城公園の散策などを予定しています。４月はお花見で曽根の堤防沿いを散歩に出かけました。利用者様の「綺麗だね。」「来てよかった。」等の言葉がきけて職員も嬉しく思っています。寝たきりで通常型の車椅子で動けない方や、発語のない方々も多くいらっしゃいますので、桐山相談員に、お手紙の形式で相談いただくことも継続していました。時事問題や花の写真などプリントしていただいたものを、ご利用者様にお見せすることで「難しいでわからんな。」「これは聞いたことある。」「この花は知っているよ。」など、普段はあまり話をしない利用者様も反応があったりして、いい刺激をいただいていました。

特養での生活はどうしても窮屈になってしまうことが多いので、利用者様には少しでも楽しく生活を送っていただけるよう職員も努力したいと思います。

今年度から介護相談員派遣事業は中村が担当させていただくことになります。よろしくお願いいたします。

◆相談員さんの活動記録を施設へフィードバック

住宅型有料老人ホーム　有料老人ホーム三城

介護サービス相談員さんが月２回訪問をしてくださることは、風通しの良い施設を目指すための一つの方法と考えております。受け入れを初めさせて頂いてから、同じ介護サービス相談員さんがサンヴェール三城の担当してくださっており、訪問の際の手順や進め方に、不安もなく訪問日はお任せしております。入居者の方の近くで、椅子に座り目線を合

わせ時間をかけて話を引き出して頂けているのが、相談員さん達の活動記録から伝わります。
活動記録を見て「なるほど～」や、「この話している方はどなただろう」とイニシャルを見ながら、私たちスタッフが普段入居者の方から得る情報を基に絞りだすことも楽しみの一つであります。
入居者の方は、楽しみのある生活を願われておられることが、活動記録を通して分かり施設が考える部分であります。どんなことがその方にとって楽しみでやりたいことなのか。それらの事が活動記録に記載されており、職員が聞き取りしなくても職員と相談し提案し、入居者の方にフィードバックしています。
入居者の方は、生活に心配はないよ、職員に良くしてもらっているよと言ってくださっていると活動記録にあります。入居者の方が、第三者の方に直接伝えて下さる事は、三城の職員のかけがえのないモチベーションにつながります。相談員さんからの活動記録の内容をスタッフへ伝えていくことが、担当している私の仕事なのではないかと感じます。しっかり伝えていきたいと思います。

◆介護サービス相談員の受け入れと事業所内の取り組み

介護老人保健施設　西濃

当施設「西濃」は、介護老人保健施設として入所・短期入所・通所の各サービスを提供しております。介護サービス相談員の活動は入所サービスの利用者を対象として頂いております。介護保険法による被保険者で要介護認定を受けた方のうちの要介護1から5の認定を受け、リハビリ希望の方が入所されております。
一時は感染症の影響により、書面や、タブレットを使用しておりましたが、昨年の夏より、入所フロアにて対面で活動を行って頂くようになりました。利用者様もより笑顔で話が弾むようになりました。
前年度は介護サービス相談員の交流会に参加し、他事業所の状況、工夫の様子等も垣間見る事が出来て、大変参考になりました。今年度は利用者様と顔の見える関係づくりや施設内の様子を知って頂ける機会の創出に努め、相談員との連携・協力を一層強めてまいりたいと考えております。

◆介護サービス相談員派遣事業を受け入れて

介護老人保健施設　大樹

当施設は月に１回、感染症対策の為、書面での対応とさせていただいております。日頃のご理解とご協力に感謝しております。
毎月頂くサービス相談員の方からご利用者様へのメッセージの中に、食事についての質問があります。この問いに対するご利用者様の返答には、その方の思いを知ることができるので良いと思っています。皆様、食事への関心は高く、「季節のフルーツが食べたい」「パンを食べたい」「お刺身が食べたい」等の要望や、「ちらし寿司が美味しかった」等の感想をお答えいただきました。ご要望はメニューに反映できるように、当所の管理栄養士と調理室職員と食事提供業者とが連携し、お喜びいただけるように努力しております。食事の感想につきましては、管理栄養士と調理室職員に伝えております。「美味しかった」と頂いたお言葉は一番うれしいお言葉で、やりがいにもつながっています。

また、メッセージの中には、ご利用者様と職員との間での普段の会話では聞けなかった新たな気づきを得ることもあります。例えば、質問の最後の「お話したいこと・困っていることはありませんか？」に対するご利用者様の返答です。多くは「特にない」とお答えされてみえますが、中には胸の内を明かす回答もございました。ご利用者様の近くにいる我々職員よりも、寧ろ書面での方がお答えしやすいということもあるようです。そういった気づきのチャンスをもたらしてくださること、ありがたく存じます。拝見しましたお困りごとに対して善処することは当然ですが、相談員の方との手紙でのやり取りであることを配慮した上で、それとなくお悩みの御拝聴いたしております。

今後とも、ご利用者様の笑顔やQOL 向上につながるよう、その気づきを役立たせていただきたいです。

相談員の方へ。いつもご利用者様方に温かいメッセージを送ってくださり、ありがとうございます。

◆傾聴と共感の大切さ

介護老人福祉施設　ゴールドライフ大東

大垣市介護相談員派遣事業並びに介護相談員の皆様には大変お世話になっています。

訪問時には入所者様の声に耳を傾けていただき優しいお気持ちで傾聴して下さる姿にあらためて感謝しています。

入所されている皆様は一人として同じ経験をしてきた訳ではありませんし受け止め方

も様々だと思います。また、高齢の方々にて認知症という病気を患っておられる方も少なくありません。

傾聴して頂くうえにおいて真実が否かは別としてその方が経験されてきた事に対してご理解をいただき相談員様がお聴きになったお話を職員にお伝えいただければ生活されてきた背景や今のお気持ちを新たに知る手がかりともなります。

多くの経験を積んでこられた相談員様ならではこそと思います。今後もたくさんの方々のお話を傾聴していただきたく宜しくお願いいたします。

◆介護サービス相談員の受け入れを行って

介護老人福祉施設　サンヴェール大垣

サンヴェール大垣には、特別養護老人ホーム（９０床）・ショートステイ（１０床）・グループホーム（９床）・デイサービスセンター・リハビリセンター・居宅介護支援事業所があります。

家庭的な環境でゆとりある生活・質の高いサービスでご利用者に寄り添うケアを目指したユニットケアでのサービス提供しています。また、利用される方の意向を尊重し、ご希望に沿った生活スタイルやプライベートをしっかりと守り、安心安全な生活環境のご提供、複数の事業体が併設されているメリットを十分に活かせるように創意工夫に努めております。

介護サービス相談員派遣事業について、当施設では現在、相談員の方に訪問して頂く方法で対応しております。担当の方がとても気さくにお話して下さるため、利用者様もにこやかにお話しておられる様子もありました。お話して下さった内容をメールで頂くのですが、とても細やかに記載して下さいました。要望に関しても対応や検討材料となるお話もあり、貴重な情報を頂く事も出来ました。また利用者様から直接お話されないような励ましの言葉もあり、職員も元気を頂く内容もありました。

いろいろな利用者様がおられる中で丁寧に話を聞きながら要望を汲み取って下さる担当の方には感服しております。また先日の交流会でも意欲的に取り組んで下さっている相談員の方が多く、今後もそのような方々と関われる事喜ばしく思います。これからも宜しくお願い致します。

６．介護相談員活動を通して

～相談員として活動してみての感想や意見など～

◆今までとこれからの相談員活動について

臼井　美弥子

家事一切をやってもらっていた両親が高齢になり、３６年間勤めた会社を早期退職した後、家の事と両親の病院の送り迎えで一日一日が過ぎていきました。そんな中で何か社会とのつながりが欲しいと思うようになり、相談員活動を始めました。１８年目になりますがコロナの前までは、週一ぐらいのペースで各施設内に自由に伺い、皆さんの顔を見ながらフロア全員の方に声を掛けたり、お話を聞いたりしてやりがいを感じて走り回っていました。寝たきりの方にも「声は聞こえているから」と職員さんに言われて声掛けをして「にっこり」されると嬉しくなりました。コロナでしばらく活動が出来なくなり、やっと今対面でお一人ずつお話が出来る様になりました。しかし初めて会った私達に中々不満や困り事等、本音で話していただけません。でも何回も話を聞くうちに、徐々に心を開いてくださる方も出てきます。

相談員になった頃は、「通信兵」だったとか「物資班」で食料を管理していたとか戦争体験をよく聞きましたが、戦後８０年たち「子供の頃は食べ物が無く」と戦後の苦労話を皆さん話されます。戦中戦後と生き抜いてこられた生き様に、心を打たれます。

又施設に入って「車椅子になってしまった。」とよく聞きます。安全上仕方がない事だと思いますが、「少しでも動かせる所を動かして」「車椅子のままでつま先を上下させるとふくらはぎの筋肉が動くよ。」と励ましています。「今では立つ事が出来るのでトイレに行く事が出来る。」「私は自分でご飯を食べる事が出来る。」「目が見えるので新聞が読める。」「ラジオが聞ける。」等々色々お話している中で、少しでも前向きに過ごして頂けたら嬉しく思います。

◆コロナ禍以降の介護相談活動について

田中　祐治

介護サービス相談員の活動は、新型コロナウイルスが感染拡大した２０２０年２月から大きく変わりました。2月から半年ほど活動休止した後、利用者の方への書面による対応、リモートでの会話、相談員の施設への訪問の復活、と徐々に回復してきました。が、元通りにはなっていません。前に進むためには、元に戻すばかりではないのかもしれませんが。

コロナ禍以前の相談員の活動は、月４、５回の訪問、１回の訪問につき２時間でした。会話をする利用者の方は１日に１０人から２０人くらいで、相談員が利用者の方の居られる場所へ行き、一人ひとりに声を掛けていました。挨拶してしゃがんで会話をして立って歩いての繰り返しでした。現在の相談員は、月２回の訪問、１回につき１時間以下、会話をする利用者の方は１人か２人が平均的な活動です。施設を訪問した相談員が指定された場所に座って待っている所へ、職員さんが利用者の方を連れて来られて、利用者の方と相談員の会話がはじまる、そんなケースがまだ多くあります。

私は年を重ねて身体のさまざまな部位に不具合がでてきております。介護サービス相談員として、コロナ禍以前のような活動ができるかどうか不安ではありますが、できる範囲で活動を続けていきたいと思っております。

◆活動を通じて思うこと

横山　久美子

ウェブと書面の活動から今は月に二度施設に行き、利用者さんと二人きりでの会話を３０分程させて頂いています。「こんにちは」で始まりお顔を見ての会話は、やはり良いものです。困っていること、嬉しかったことなどいろいろ話して頂けます。職員さんに言おうかどうしようかと迷っているちょっとしたこと、体調の気になることを聞き取って利用者さんの不安が大きくなる前に対処でき、細かいケアができるようにもなりたいと思います。

私の今の一番の願いは早く訪問活動が出来ることです。この前、施設からの要望でデイサービスの方へ行きました。２０人程の利用者さんの中に入り久しぶりのことで最初は戸惑いもありましたが、皆さんの生活態度やお顔を見ていると何故かホッとするものがありました。一人一人の傍に行き、声を掛ける楽しさも感じたのです。

やはり、私達は介護サービス相談員として施設に行き、利用者さんと直接お話するのが一番だと思います。利用者さんの本当の声が聞けるからです。利用者さんと施設の橋渡しができるよう頑張りたいです。

◆コロナが収束した後の施設訪問への願い

上田　みどり

なかなかコロナが収束した後も施設訪問は全面解除とはいかず、施設利用者様に辛い思いをさせているのかなと思うと心が痛みます。そして私たちもこんな事で、相談員が務まっているのだろうかと考えてしまいます。

今思えば１４年前～コロナまでの施設訪問は週１～２、２時間はきつい感じでしたが、色々な利用者と出逢え、お話を聞き、施設側様とも共有できる話ができたかなと。だんだん様変わりして元に戻れる日がくるのか、でなければ何か他にできる事はないのだろうかと考えます。

やっとＺＯＯＭから訪問となっても２～３人ずつお話するも話が続かないから“何でこの人と話するの？”と思われたりと。しかしお話を終え、お部屋に戻られる時、「今日は楽しかった」と言われ、“よかった”と思える事が少しずつ増えてきて、早くフリーで利用者様とお話できる日が来る事が一番の目標です。

楽しく訪問できる事を目指します。

◆介護サービス相談員の活動を通して思うこと

中澤　清子

一施設が長期間訪問活動出来ず、書面のやりとりだけでしたが、今年度から対面での相談活動が開始され、とても嬉しく思っております。素敵なお洋服で、車椅子で登場される姿は、お手紙では伝わりませんから、訪問活動できることに心から感謝しています。

お話をさせて頂き、帰り際に、「今日は、いろいろ聞いていただいて、本当に有難うございました」と、感謝の言葉を頂戴出来ると、私も、介護サービス相談員として活動出来ることを誇らしく思えます。一生懸命お話されますので、私も、出来るだけお応えできるようにと、頑張っております。これからも、介護サービス相談員として微力ですが、ひとりでも多くの方々のお力になれるよう努力していきたいと思います。
今後とも、よろしくお願い申しあげます。

私は、現在、１００歳を迎えた義母の介護をしています。働き者の義母は、私が退職するまでの間、家事一切を引き受けてくれていたのです。ところが、私が、家事をするようになってから、少しずつ様子がおかしくなっていきました。「私のカバンがない。財布がない。」と言い出したのです。ある日の早朝、義母が階段から落下してしまいました。頭から大量出血。５針縫い、全身打撲。歩行困難となり、トイレも自分だけではままならず、私が、昼となく夜となく、義母を抱えてトイレに連れて行かなければならなくなってしまいました。便座に座らせるのがとても大変でしたが、コロの付いた椅子に座らせて、トイレに連れていくように工夫しました。お風呂に入れるのも大変ですが、息子に協力してもらい、椅子に座らせ、体中をきれいに洗ってあげます。「気持ちがいいわ！私はお風呂が大好きやわ。清子さんありがとう。涙が出るわ。」と、喜んでくれました。認知がきていますので、「おばあちゃん、昨日は、一緒にお風呂に入ったね。」と私が言うと、「いいえ、ずっとしばらく入ってないよ。」の返事にショックを受けたりもしましたが、徐々に快方に向かっ

ていき、最初は、車椅子を利用していましたが、自分の足で歩けるようになりました。でも、夜中、襖に虫がいるからと爪を立ててカリカリと。私は、寝不足で体重が７㎏程減り、ストレスからめまいで、立ち上がることすら出来なくなってしまったこともありました。姪っ子が、デイサービスを受けるように勧めてくれたのをきっかけに、介護認定を受け、やっと介護施設でお世話になり、デイサービスを利用できるようになりました。いろんな方々の支えで、何とか今日まで頑張ってくることができました。
時には、友達とランチをする時間も増えて感謝感謝です。

◆サービス相談員の活動を通して思うこと

高橋　直恵

月に２回の訪問活動が定着してきた今日この頃です。介護サービス相談員の活動を始めて６年があっという間に過ぎてしまいました。

訪問時は今も緊張しています。少しでも施設様や利用者様のお役に立てるように行動しているつもりですが、どれほどの成果があったのか疑問に思ってます。そのような思いの中で、介護サービス相談員の会議などで他の相談員の方々の報告や意見等を聞いて共感することがあります。その事例を参考にして次回の訪問活動に役立てています。

訪問時には利用者様から相談事をうけることはほとんどありません。世間話をお伺いすることや、現状の毎日の生活や体調についてお話を伺っています。利用者様とお話をさせてもらい、人はそれぞれ考え方があり、思いもあり、いろいろな思いの中で生活をされていることに改めて感じさせてもらいました。訪問したときの利用者様の笑顔がとても印象に残ります。利用者様とお話する中で、話しやすい雰囲気づくりに心がけていきたいと思います。

今後もご指導のほどよろしくお願い申し上げます。

◆『令和６年度の活動で・・・』

桐山　智子

コロナ感染から訪問活動がストップしてしまい、書面（手紙）とリモート面談の２種類で活動が始まりましたが、相談員活動は必要と思いながらも、書面やリモート面談では物足りなさを感じていました。

書面については、当初不特定多数に対する内容で提出しましたが、会話は可能でも字を書くという動きができない方が多いこと、極力記入欄を無くし〇回答にしたり、今の季節やこの月の行事などをイラストや写真を挿入して、興味を持ってもらえる目で楽し

める（感じる）書面作りをしました。
　リモート面談については、最初にお名前をお聞きし下の名前でお呼びしながら会話をしたりとか、年齢や干支などの一覧表をつくり、その時の流行歌やふるさとの話、家族や兄弟のこと、元気なころの仕事内容など利用者さんが話しやすくなるようにしています。その中で、お困りなことはないか？会話の中から見つけるのですが、難しいです。施設スタッフさんが傍にみえることで、助かることの方が多いですが、真の困りごとがわからない現状があります。
　また、相談員の人数も少なくなり、訪問できる施設も限られてる現状の中、なかなか以前のスタイル（訪問活動）になるといいなぁと思っていますが、難しさを感じています。コロナが５類になり、少しずつ訪問ができるようになりましたが、玄関付近の談話室までと、厳しい状況ではあります。インフルエンザやコロナなどは外部からの侵入が原因だと思うので、施設側が慎重なのもわかりますね。
　訪問でもリモートでも、利用者さんとおしゃべりするとパワーをたくさん貰えます。とても元気な方が多いです。色々な病気で車いす移動の方たちも、すごく前向きな気持ちをもってみえる方が多いです。大変な苦労をされてみえた時代を生きてみえた方は強いです。尊敬します。
　私も頑張ろう‼と思います。いつも楽しい時間をありがとうございます。
その大切な時間を提供してくださり、施設スタッフのみなさま、ありがとうございます。

◆活動を通して思うこと

高木　常保

　私は、介護サービス相談員 7 年目を迎えました。その間にコロナ禍を経験し高齢者施設でも感染対策で強い行動制限が始まり、第 5 類に移行されても感染が広がれば強制的に制限され、長らく面会が中止し、介護サービス相談員活動も中止になります。介護保険施設等の運営基準には、「常に入所者の家族と連携を図るとともに、入所者とその家族との交流の機会を確保するよう努めなければならない」と定められている様です。
　介護サービス相談員活動は…介護老人福祉施設を訪問して、施設の利用者やその家族が日ごろ抱いている疑問、職員に直接言いにくい事などを聞き、また相談員自らが気づいたことなどを事業所に伝え、問題解決に向けた橋渡しをし、介護サービスの質の向上を目指せるように心がけます。面会を行うことで、入所者とのつながりや交流が図れ、心身の健康にも良い影響を与えると考えております。
　ご高齢者の中には残された時間が少ない方もいます。社会的にも感染を許容した上で、自由の制限を感じることが少ない社会に戻ることを望んでおります。

◆活動を振り返って思うこと

松永　美由紀

介護サービス相談員になったのはコロナ禍の時で、当初は市役所の会議室でパソコンに向き合い、利用者さんとリモートで面談をしました。パソコン操作が苦手な利用者さんとはうまく会話ができず、職員さんを呼んでもらいながら会話をしました。

そのうち、一つの施設では訪問ができるようになって、施設内の会議室でアクリル板越しに面談を行い、次第にアクリル板がなくなって利用者さんと隣り合わせで会話ができるようになりました。そして令和7年4月からはフロアに面した面談室で話せるようになりました。まだ十分にフロアを見ることはできませんが、少しずつ環境が良くなってきていると感じています。

しかし別の施設では未だに書面による活動が続いているところがあります。早く利用者さんの生活の様子がわかる訪問ができるようになればいいと思います。

◆２年間を振り返って

浅野　亜紀子

令和５年から活動させて頂いてます。２年弱の活動で今現在の課題は２つあります。

１つは、訪問している施設が重度の認知症の方が多いので、意見や困り事を聞き取る事が難しいことです。研修中に伺った施設の職員さんに「会話が難しそうな方にも話しかけてみてください。目の動きや手足の動きなんかで反応してくれる事があるんですよ」と教えて頂き、毎月チャレンジはしていますが、できていないのが現状です。

もう１つは、利用者さんが私と話をしているうちに昔の生活を思い出したようで、私が帰った後に一時的に不安定になってしまったと、職員さんから聞いたことです。「よくある事なんですよ」とも言ってくださいましたが「私のせいかも」と、その直後の職員さんのご苦労を考えると大反省しました。ただ、話の流れでおうちの話になる事は多々あり、それを急に遮る事も難しく、会話の流れをどのようにもっていくのかも大きな課題です。

これからも、お話ができる方ともできない方とも、よりご本人に寄り添った会話ができるように努力していこうと考えています。

８．参考資料

目次

〇大垣市介護サービス相談員派遣等事業実施要綱
〇大垣市介護サービス相談員派遣等事業介護サービス相談員の公募要領
〇大垣市介護サービス相談員だより
〇介護サービス相談員派遣事業活動記録

大垣市介護サービス相談員派遣等事業実施要綱

（目的）

第１条　この要綱は、介護サービス相談員が介護保険サービスの提供を行う事業所、施設等や食事提供サービス等を提供する住宅型有料老人ホームや安否確認・生活相談サービス等を提供するサービス付き高齢者住宅（以下「事業所等」という。）へ訪問等を行い、サービスを利用する者、家族等（以下「利用者等」という。）の話を聞き、相談に応じることにより、利用者等の疑問、不満又は不安の解消を図るとともに、介護保険サービスをはじめとするサービスの質的な向上や利用者の自立した日常生活の実現を図ることを目的とする。

（実施主体）

第２条　事業の実施主体は、大垣市とする。

（登録）

第３条　市長は、介護サービス相談員の公募を行うものとする。

２　介護サービス相談員は、前項の公募に応じた者で次の各号のいずれにも該当するもののうちから市長が登録する。

⑴　介護サービス相談員としてふさわしい人格と熱意を有すること。

⑵　大垣市内に住所を有すること。

⑶　事業所等に所属していないこと。

⑷　おおむね１週間に１回程度活動できること。

⑸　国等が実施する介護サービス相談員養成研修等に参加できること。

３　介護サービス相談員の登録期間は２年以内で市長が別に定めるものとし、再登録ができるものとする。

４　市長は、第２項の規定により介護サービス相談員として登録したときは、当該介護サービス相談員に大垣市介護サービス相談員証（別記様式）を発行するとともに、登録した旨を介護サービス相談員に通知するものとする。

（活動内容）

第４条　介護サービス相談員は、次に掲げる活動を行う。

⑴　利用者等の話を聞き、相談に応じること。

⑵　利用者等の疑問､不満及び心配事に対応し､相談内容の整理をするとともに、介護保険サービス等の改善を図ること。

⑶　事業所等の管理者や従事者との意見交換を行うこと。

⑷　国等が実施する研修や連絡会等へ参加すること。

⑸　活動状況について市へ報告すること。

⑹　前各号に掲げるもののほか必要な活動を行うこと。

（遵守事項）

第５条　介護サービス相談員は、次のことを守らなければならない。

⑴　利用者等のプライバシーの保護に十分配慮すること。

⑵　活動上知り得た利用者等の秘密を他人に漏らす等､不当又は不適切な行為を行わないこと。介護サービス相談員の登録が抹消された後も、同様とする。

⑶　特定の事業所等に係る介護保険サービス等の利用に関し、誘導し、若しくは勧誘し、又は誹謗し、若しくは中傷しないこと。

⑷　事業所等を訪問するときは､大垣市介護サービス相談員証を携帯し､関係人から請求があったときは、これを提示すること。

（謝礼）

第６条　市長は､介護サービス相談員に対し、次の各号に掲げる活動につき、当該各号に定める謝礼を支払うものとする。

⑴　訪問(訪問により難い場合は、これに代わる方法として市長が適当と認める方法)　１回当たり 3,000 円

⑵　市が実施する連絡会の出席　１回当たり 1,000 円

（費用）

第７条　市長は、必要と認めたときは、予算の範囲内で事業を実施するに当たり生じる費用の一部を負担するものとする。

（登録の抹消等）

第８条　介護サービス相談員は､登録期間中にその登録を抹消しようとするときは､抹消しようとする日の１月前までに市長に届け出て承認を受けなければならない。ただし、特別な事情があるときは、この限りでない。

２　市長は､介護サービス相談員が次の各号のいずれかに該当するときは､その登録を抹消することができる。

⑴　故意又は過失により市に損害を与えたとき。

⑵　活動状況が不良のとき。

⑶　介護サービス相談員として適格性を欠くとき。

⑷　第５条に規定する遵守事項に違反したとき。

３　介護サービス相談員は、その登録が抹消されたときは、大垣市介護サービス相談員証を返還しなければならない。

（損害賠償の義務）

第９条　介護サービス相談員は、職務の遂行に当たって故意又は過失により市に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

（その他）

第１０条　この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附　則

この要綱は、平成１６年４月１日から施行する。

附　則

この要綱は、平成２３年４月１日から施行する。

附　則

この要綱は、平成２３年５月１日から施行する。

附　則

この要綱は、令和２年４月１日から施行する。

附　則

この要綱は、令和２年１０月１日から施行する。

附　則

この要綱は、令和３年４月１日から施行する。

附　則

この要綱は、令和７年４月１日から施行する。

別記様式（第３条関係）

<table>
<tr><td colspan="2">大垣市介護サービス相談員証</td></tr>
<tr><td rowspan="5">写真</td><td>氏　　　名</td></tr>
<tr><td>生年月日　　　　年　　月　　日</td></tr>
<tr><td>上記の者は、大垣市介護サービス
相談員であることを証明する。</td></tr>
<tr><td>年　　月　　日</td></tr>
<tr><td>大 垣 市 長　印</td></tr>
</table>

大垣市介護サービス相談員派遣等事業介護サービス相談員の公募要領

（趣旨）

第１条　この要領は、大垣市介護サービス相談員派遣等事業実施要綱（以下「要綱」という。）第３条に規定する市民公募による介護サービス相談員（以下「介護サービス相談員」という。）の公募方法について必要な事項を定めるものとする。

（応募資格）

第２条　応募の資格は、次のとおりとする。

(1)　介護サービス相談員としてふさわしい人格と熱意を有すること。

(2)　大垣市内に住所を有すること。

(3)　事業所等に所属していないこと。

(4)　おおむね１週間に１回程度活動できること。

(5)　国等が実施する介護サービス相談員養成研修等に参加できること。

（公募人数）

第３条　公募する介護サービス相談員の人数は、募集の都度定める。

（介護サービス相談員の公募方法）

第４条　介護サービス相談員の公募に当たっては、広報おおがき等により広く周知し、申し込みの期間を指定して行うものとする。

２　応募者は、大垣市介護サービス相談員申込書に必要な事項を記入し、指定する課題に関する小論文等を添え、提出するものとする。

（選考委員会の設置）

第５条　介護サービス相談員の選考に当たり、選考委員会を設置する。

２　選考委員会は、必要の都度、介護保険課における市職員等から構成する。

３　選考委員会に委員長を置き、介護保険課長の職にある者を充てる。

４　委員長は、必要に応じ、選考委員会を招集する。

５　選考委員会の庶務は、介護保険課において処理する。

（介護サービス相談員の選考）

第６条　選考は、第４条第２項に規定する小論文等によって選考する。ただし、必要に応じ、選考委員会による面接を行うことができる。

（選考結果の通知）

第７条　選考結果については、大垣市介護サービス相談員派遣事業介護サービス相談員の選考結果により、応募者本人に対し通知する。

（秘密を守る義務）

第８条　選考委員会の委員は、正当な理由なく、選考の過程で知り得た秘密をもらしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。

（その他）

第９条　この要領に定めるもののほか、市民の公募に関し必要な事項は、別に定める。

附　則

（施行期日）

１　この要領は、平成１６年４月１日から施行する。

附　則

この要領は、平成２０年４月１日から施行する。

附　則

この要領は、平成２３年４月１日から施行する。

附　則

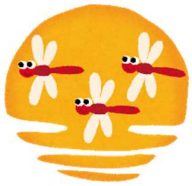
この要領は、令和２年４月１日から施行する。

附　則

この要領は、令和４年１月４日から施行する。

大垣市介護サービス相談員だより

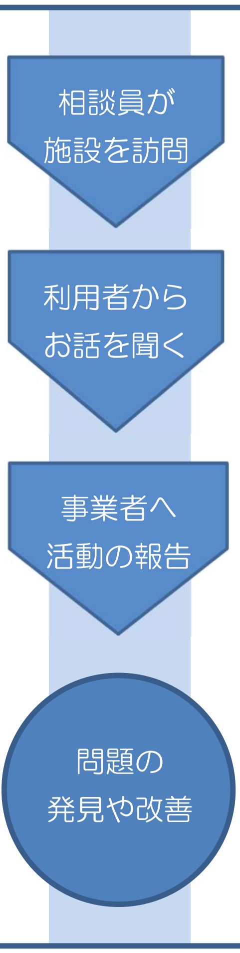
第３３号（令和６年９月）



○介護サービス相談員は何をする人・・・？

　介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）などの介護保険事業所を訪問し、施設の利用者やその家族が日ごろ抱いている疑問、職員に直接言いにくいことなどを聞き、また相談員自らが気付いたことなどを事業所に伝えることによって、問題解決に向けた橋渡しをするのが、「介護サービス相談員」です。介護サービスの質の向上を目指して活動しています。
　大垣市では、現在 12 名の相談員が活動しています。

○介護サービス相談員の活動の流れ



相談員は月に 1～2 回程度で介護保険施設等を訪問し、
施設を利用する方と、悩みや不安、何気ない話題などをお話します。

ごはんの量が少ないのが悩み。
何とかならないかな…

相談員は、相談内容等を客観的に整理して、報告書を作成します。
事務局を通じて、事業所へその内容を報告します。

「ごはんが少ない」と言われていることについて、伺いました。利用者様の体重の推移を確認しながら、主食量の調整をしたいと思います。

利用者の日常の声を聞くことで、事業所のサービスの質的向上につながります。

○利用者の思いを届けます

ご飯の前と寝る前にそれぞれ薬を飲んでいるけど、何の薬なのか、よく分からない…

施設の返答・回答

医師の判断に基づいたお薬を２種類お出ししています。短期記憶の低下に伴い、お忘れになっているかもしれないので、改めて、利用者様にお伝えします。

外国人の介護職員さんに、日本語の微妙なニュアンスが伝わらない時があり、困ったことがある…

施設の返答・回答

入社して日が浅い外国人介護士については、コミュニケーションが十分に図れないことがあり、利用者様にご迷惑をおかけしています。施設として、みなさまに満足していただけるよう、引き続き、教育・研修をしていきます。

欲しいものがあるときは、職員さんに頼んで家族に連絡してもらい、買ってきてもらうのだけど、職員さんも息子夫婦も忙しいので、申し訳ない気持ちがあります。なんとなく言いだしづらいです…

施設の返答・回答

利用者様の要望が少しでも早く実現するためにも、ご家族様にご協力頂けるように連絡をしてみたいと思います。施設でも可能なことは対応できるように、職員間で連携を図り対応していきます。

相談活動に当たって、施設から次のような声を頂いています。

- 入所されたばかりの方のお話を聞いていただき、ありがとうございました。お食事に満足していただけていると聞いて、安心しました。
- 最近あまり活気がないように見えていましたが、相談員さんとのお話が楽しかったらしく、終わってからも「あの方が…」「あの方が…」と繰り返しておられ、「久しぶりにいっぱい話せてうれしかった！」と笑顔で言われていらっしゃいました。

介護サービス相談員だより　第 ３３ 号（令和６年９月）
発行　大垣市介護保険課（介護サービス相談員派遣事業事務局）
電話：47-7409　FAX：81-6221
e-mail：　kaigohokenka@city.ogaki.lg.jp

大垣市介護サービス相談員だより

第３４号（令和７年３月）

○介護サービス相談員は何をする人・・・？

　介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）などの介護保険事業所を訪問し、施設の利用者やその家族が日ごろ抱いている疑問、職員に直接言いにくいことなどを聞き、また相談員自らが気付いたことなどを事業所に伝えることによって、問題解決に向けた**橋渡し**をするのが、「介護サービス相談員」です。介護サービスの質の向上を目指して活動しています。大垣市では、現在 11 名の相談員が活動しています。

○たくさんの相談をいただきました

　今年度も、多くのご利用者さまからご相談をいただきました。相談の内容は、「食事に関すること」「施設の環境」「施設職員の対応について」など、その方の生活によってさまざまでした。

　これからも多くの利用者の思いに寄り添い、その声を届けていきます。

【令和 6 年度　相談内容別件数】

相談内容	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
食事	1	3	1	1	－	2	3	3	2	3	2	2	23
環境	3	1	3	1	1	2	2	3	2	1	1	2	22
趣味、生きがい	2	2	－	－	－	－	1	－	－	1	1	3	10
職員の対応	－	1	1	3	－	－	2	－	－	1	1	－	9
排泄	－	－	－	2	－	1	－	1	－	1	－	－	5
入浴	－	1	2	1	－	1	－	－	－	－	－	－	5
リハビリ	－	1	1	1	1	2	－	－	－	1	－	1	8
医療	－	1	2	－	2	1	1	1	2	－	3	2	15
その他	3	－	－	－	－	1	3	2	2	3	－	－	14
計	9	10	10	9	4	10	12	10	8	11	8	10	111

○利用者の声を届けます

[利用者の声]
　職員さんに大変親切にしてもらっている。だけどトイレですぐ手伝ってもらえず、待っていることがあるので、すこし困っています。

[施設の対応]
　一度入院してからは、膝に力が入らず、もう一度転倒されないよう介助をしています。職員へ気を使われる方なので、今回困られていることを聞かせていただき、施設内で周知しました。

[利用者の声]
　お粥にしてもらっているが、ご飯が食べたい。お粥では、おなかが空いてくる。

[施設の対応]
　ご飯の形態を見直しました。お粥からやわらかいご飯に変更しています。ご利用者様も喜んでみえました。

○受け入れ施設との交流会を開催しました

　令和７年２月１３日（木）、介護サービス相談員と受け入れ施設、事務局の三者による交流会を開催しました。交流会では、介護サービス相談員派遣事業の概要説明や現状報告により、相談活動の意義を再確認しました。また、意見交換会では、それぞれの立場から、今年度の活動を振り返って課題や改善点を話し合い、他施設での取り組みなどの情報共有を図りました。
どのグループも活発な意見交換が行われ、日頃の活動だけでは知ることができないそれぞれの思いを確認できました。

介護サービス相談員だより　第 ３４ 号（令和７年３月）
発行　大垣市介護保険課（介護サービス相談員派遣等事業事務局）
電話：４７-７４０９　　FAX：８１-６２２１
e-mail：　kaigohokenka@city.ogaki.lg.jp

－ 法務省　人権啓発キャッチコピー －
「誰か」のこと　じゃない。

介護サービス相談員派遣事業活動記録

介護サービス相談員氏名＿＿＿＿＿＿＿＿

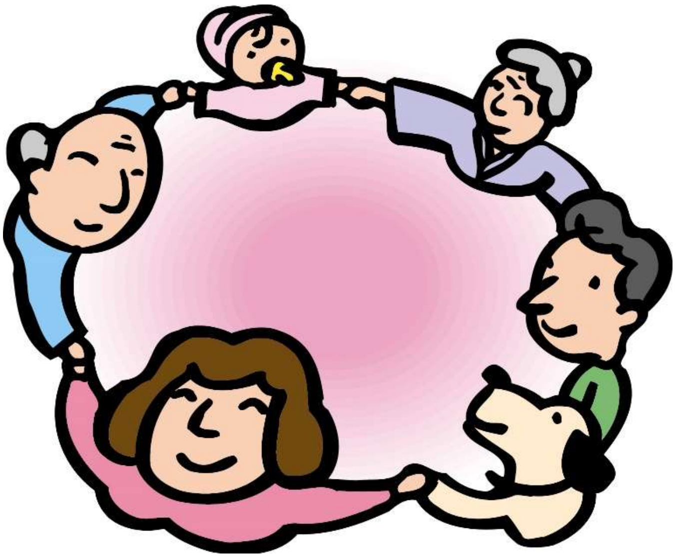
訪問日時	令和　　年　　月　　日（　）　　：　～　：
訪問施設名	

利用者の相談	相談内容等	施設の対応・返答

その他特記すべき事項
<次回訪問予定日>　　　月　　日　（　　）　　：　～　：

○活動上に感じた疑問点・問題点等
（訪問して気づいたこと・気になったこと、それに対する考え・対応など）

○その他（行政に対する意見、利用者に対するサービスとは関係ないが気になったこと等）



介護サービス相談員派遣事業活動報告書（R5.4～R7.3）
発行　大垣市役所　介護保険課
〒503-8601　大垣市丸の内２－29
TEL：0584-81-4111　FAX：0584-81-6221
E-mail:kaigohokenka@city.ogaki.lg.jp