

令和2年度 介護相談員派遣活動報告書



令和3年3月

浜田地区広域行政組合 介護保険課

— 目 次 —

1	介護相談員派遣事業の概要	1
	(1) 介護相談員派遣事業の目的	1
	(2) どんな人が介護相談員になれるのでしょうか？	2
	(3) 第三者評価とどう違うの？	2
	(4) 介護相談員派遣事業のあゆみ	2
2	令和2年度の介護相談員と受入事業所	3
	(1) 介護相談員	3
	(2) 受入事業所	3
	(3) 介護相談員派遣事業の活動内容	4
	(4) 介護相談員派遣先アンケートの実施	4
付 録		
	(1) 研修受講の状況	11
	(2) 介護相談員連絡会議の開催状況	12
	(3) 浜田地区広域行政組合介護相談員派遣事業実施要綱	13

1 介護相談員派遣事業の概要

浜田地区広域行政組合では、介護サービスの質的向上を図ることを目的とし「介護相談員派遣事業」に取り組んでいます。

「介護相談員派遣事業」は、介護保険制度と並行し、平成12年度から介護サービス適正実施指導事業に位置付け推進され、平成18年度からは新たに位置づけられた地域支援事業のなかでの事業実施が方向づけられています。

令和3年3月18日現在、全国各地で活動する介護相談員は3,509人（※1）、島根県でも60人（※1）の介護相談員が相談活動に取り組んでいます。浜田地区広域行政組合でも、11人の介護相談員が、介護サービス事業所を訪問し、利用者から話を聞き、利用者と事業者の間の橋渡し役となって、利用者の疑問や不満、心配ごとなどに対応し、サービス改善の途を探る活動を行っています。

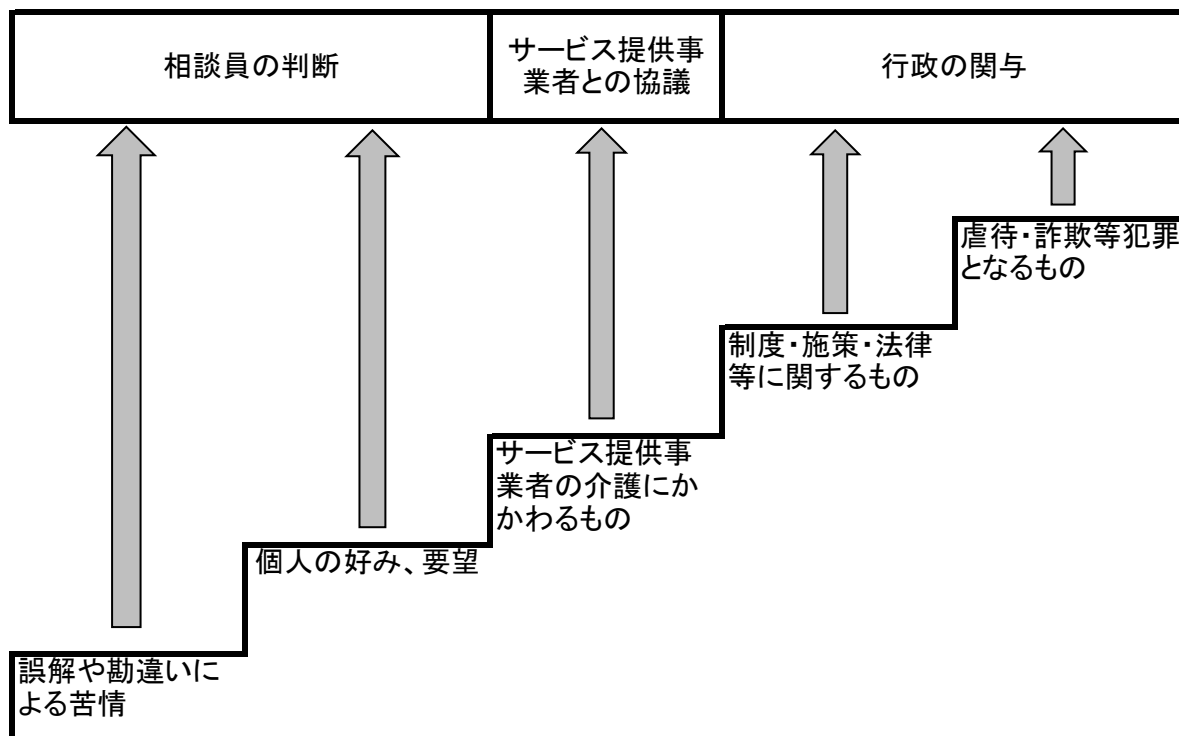
介護相談員の活動は、介護サービスの質的向上のみならず、利用者の孤独感解消等の精神的サポート、高齢者虐待防止や身体拘束抑止など利用者の権利擁護支援等にも効果を上げています。今後とも、各事業所の介護サービス向上や利用者の権利と笑顔を守る役割を果たすよう、事業の推進に取り組んでいきます。

（※1：介護サービス相談・地域づくり連絡会の実施した「令和2年度介護サービス相談員派遣等事業実態調査報告書」による）

(1) 介護相談員派遣事業の目的

介護保険サービスに関する利用者からの苦情は、都道府県の国民健康保険団体連合会や市町村が受け付けることになっていますが、それらは何らかの問題が生じた場合の事後的な対応が中心となっています。

そこで、介護相談員をサービス提供事業所に派遣し、介護相談員が利用者の日常的な不満や疑問を聴き取り、問題の発見や提起、解決策の提案などを通じて苦情の発生を未然に防ぎ、改善の途を探ることを目指して設けられたのが「介護相談員派遣事業」です。



(2) どんな人が介護相談員になれるのでしょうか？

浜田地区広域行政組合が、「事業活動の実施にふさわしい人格と熱意を持っている」人と認めた人で、一定水準以上の研修を受けた人が介護相談員になることができます。特定の職歴や資格は必要ありませんが、高齢者福祉に関する理解と知識を備え、地域づくりにも貢献していこうというボランティアマインドをもっていることが前提となります。

(3) 第三者評価とどう違うの？

第三者評価は、介護サービスに関する評価基準を定めてサービス提供事業者を評価しますが、介護相談員は、サービス提供事業者を評価することはありません。介護相談員の活動は、介護サービス利用者の立場に立ちつつ、苦情や不満の解消を図るために利用者とサービス提供事業者、行政の橋渡しを行いながら、問題を解決することを目的としていますので、第三者評価が「評価」に重点を置いているとすれば、介護相談員は「問題の解決」に重点を置いているといえるでしょう。

(4) 介護相談員派遣事業のあゆみ

介護相談員派遣事業は、平成13年10月から浜田市において取り組まれました。平成13年度に4人、平成14年度に2人、平成15年度に2人の介護相談員が養成研修を修了し、登録後訪問活動を行い、浜田市と旧那賀郡内（旧金城町、旧旭町、旧弥栄村、旧三隅町）の介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）、介護老人保健施設、居宅介護支援事業所のうち、派遣希望のあった施設、事業所で相談活動を開始しました。

浜田地区広域行政組合では、平成16年4月に浜田市からこの事業を引き継ぎました。そして、平成17年度からは、江津市の施設、事業所にも介護相談員を派遣し、現在まで相談活動を行っています。

国においては、事業発足当初は施設系サービスに対し、受入れに関する努力義務を課していましたが、平成24年度から、居宅サービス等についても、施設サービス、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護等と同様に、介護相談員を派遣する事業等に関する努力義務規定を設けました。

本組合では、全国でも先進的な取組として、平成15年度から、居宅サービスについても介護相談員の相談活動を開始しました。

国において、令和2年4月1日より「介護相談員派遣等事業の実施について」を一部改正し、名称を「介護相談員」から「介護サービス相談員」へ変更しました。介護保険外のようなサービスを提供する施設等まで広く対象を拡大することを目的とされましたが、本組合においては、介護保険外のサービスへの派遣を実施していないことから、名称変更を見送りました。

2 令和2年度の介護相談員と受入事業所

(1) 介護相談員

- | | | | |
|---------|---------|--------|--------|
| ○ 三浦美紀子 | ○ 新井妙子 | ○ 岩井琢子 | ○ 久保田恵 |
| ○ 前田敬子 | ○ 岡本薫 | ○ 林理恵子 | ○ 尾原直子 |
| ○ 大崎直子 | ○ 小笠原順子 | ○ 益田和代 | |

(2) 受入事業所 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年度の訪問活動を中止した。

浜田市

- デイサービス やまももの家／通所介護
- 茶話本舗花のある家黒川邸／地域密着型通所介護
- グループホーム 美川の郷／（介護予防）認知症対応型共同生活介護
- デイサービスほのぼのふくちゃん／地域密着型通所介護
- デイサービスにこにこふくちゃん／地域密着型通所介護
- 養護老人ホーム 松風園／（介護予防）特定施設入居者生活介護
- 松風園訪問介護事業所／訪問介護
- 大麻山通所介護事業所／地域密着型通所介護
- 特別養護老人ホーム かなぎ園／介護老人福祉施設
- 短期入所生活介護事業所 かなぎ園／（介護予防）短期入所生活介護
- 特別養護老人ホーム くざの里／介護老人福祉施設
- 短期入所事業所 くざの里／短期入所生活介護
- 特別養護老人ホーム 弥栄苑新館／介護老人福祉施設
- 特別養護老人ホーム 弥栄苑本館／介護老人福祉施設
- 弥栄福祉会 弥栄苑事業所／（介護予防）短期入所生活介護
- 弥栄デイサービスセンター／通所介護
- 弥栄ヘルパーひだまり／訪問介護
- 杉の森デイサービスセンター／通所介護

江津市

- デイサービスセンター合歓の郷／通所介護
- 地域密着型特別養護老人ホーム 故郷一敬川／地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
- 短期入所生活介護 故郷一敬川／短期入所生活介護
- 介護予防短期入所生活介護 故郷一敬川／介護予防短期入所生活介護
- 特別養護老人ホーム 風の里陽光苑／介護老人福祉施設
- 特別養護老人ホーム 風の里陽光苑／（介護予防）短期入所生活介護
- 陽光苑デイサービスセンター／地域密着型通所介護
- 陽光苑グループホーム／認知症対応型共同生活介護

(3) 介護相談員派遣事業の活動内容

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、派遣先事業所への訪問活動を中止しました。

(4) 介護相談員派遣先アンケートの実施

介護サービス相談・地域づくり連絡会主催の研修会での意見交換において、インフルエンザや新型コロナウイルス感染症で派遣先への訪問が制限された場合の派遣先事業所との連携や利用者への対応策についてというテーマが示されました。本組合として、同研修会及び介護相談員派遣等事業推進のための資料とするため、派遣先事業所 12事業所、26サービス事業所にアンケートを実施しました。

○介護相談員派遣先アンケート結果

1 事業所における新型コロナウイルス感染症について

【利用者・家族への対応】

		全体		居宅系		入居系	
		事業所数	%	事業所数	%	事業所数	%
問1	新型コロナウイルス感染症の感染拡大の中で、利用者及びその家族等が貴事業所を利用・訪問する際に基準や目安を設定されていますか。						
	1 設定している	21	91.3	10	100.0	11	100.0
	2 設定していないが、今後設定するつもり	—	—				
	3 設定しておらず、今後も設定するつもりはない	—	—				
	4 その他	—	—				
問2	問1で1・2を選んだ方にうかがいます。 設定されている基準や目安はどのようなものですか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。						
	1 発熱(37.5度)がある	20	87.0	10	100.0	10	90.9
	2 強いだるさ(倦怠感)や息苦しさ(呼吸困難)がある	16	69.6	6	60.0	10	90.9
	3 味覚や臭覚に異常がある	12	52.2	5	50.0	7	63.6
	4 せき・くしゃみ・鼻水などの症状がある	16	69.6	6	60.0	10	90.9
	5 2週間以内に、新型コロナウイルスの患者や、その疑いのある人と接触があった	18	78.3	9	90.0	10	90.9
	6 2週間以内に、新型コロナウイルスの流行地域への訪問歴がある	16	69.6	7	70.0	9	81.8
	7 その他	5	21.7	1	10.0	4	36.4
	居宅系	新型コロナウイルスの流行地域からの訪問者との接触がある。					
	入居系	同居家族様にも同様のチェック。 浜田市内、県内の発症状況を踏まえ。 基本、ご家族様の面会はお断りしている。					
	入居系	基本、ご家族様の面会はお断りしている。					

【事業所の対応】

		全体		居宅系		入居系	
		事業所数	%	事業所数	%	事業所数	%
問3	新型コロナウイルス感染防止及びの感染拡大に伴う介護への影響に備え、以下のことについて取り組みを行っていますか。行っている場合は、具体的にお書きください。						
	① 事業所における外部との接触遮断の強化						
	行っている	20	87.0	9	90.0	11	100.0
	居宅系	利用者、職員以外の人は、なるべく室内に立ち入らない。修理など、どうしても入室する場合には、検温・氏名・連絡先の記入後、消毒し、必要最小限の場所作業する。話し合いが必要な場合は、決められた部屋(場所)でアクリル板など感染対策を行った上で話をする。 ホール内への入室を遮断している。 ドライブや地域の見学などの外出は中止している。 状況により不急時の業者の訪問延期。出入口での訪問者の記録(施設にて)、体温測定、手指消毒等。業者の出入りを玄関までとする。 ボランティアの受け入れ中止。業者等来所時、体調確認及び記名義務化。 施設事務所の職員が、検温・体調・行動歴についてチェック、問題なければ玄関にて対応。					
	入居系	家族の面会を令和3年3月31日まで中止とする。業者の出入りの必要最低限として、できれば玄関で対応し、中に入る際は検温・個人情報の記入をお願いしている。 事業所からの外出は中止としており、外部からの訪問については、苑の事務所において検温・体調・行動歴についてのチェックシート記入後、問題なければ事業所玄関にて対応しています。					
	入居系	状況により不急とする業者の訪問延期。玄関での訪問者の記録、体温測定、手指消毒等。					
	入居系	条件付きの面会(現在は中止している)。ボランティアの中止。業者の入館は必要最低限の範囲で(体温・健康チェック実施)。 当面の期間の面会禁止。 県内、市内の発生状況を踏まえ、早めに面会制限の実施。現在は福祉会の入所施設はR2.12.21～R3.3.31まで面会を断っている。(看取りの家族の方は対応する) 基本にご家族様の面会はお断りしている。外部の方と入居者様が接触する催しや第三者による相談は中止している。 外部ボランティア訪問の自粛。併設サービスとの往來の制限。業者の納品等の窓口・場所等の制限。					

			全体		居宅系		入居系	
			事業所数	%	事業所数	%	事業所数	%
問3	入居系	ボランティアの中止。業者の入館は必要最低限の範囲で(体温・健康チェック実施)。 基本にご家族様の面会はお断りしている。外部の方と利用者様が接触する催しや第三者による相談は中止している。 外部ボランティアの受け入れ自粛。併設サービスとの往来制限。業者の納品場所の制限。						
	居宅系	状況により不急とする業者の訪問延期。入口での訪問者の記録、体温測定、手指消毒等。 出入口でのアルコール消毒。						
	2 行っていない		1	4.3	1	10.0	—	—

問3 ② サービス利用者に感染者が発生した場合に備えた対策 (一定期間、隔離する体制準備や留意事項等)								
1 行っている			19	82.6	9	90.0	10	90.9
居宅系	事業所は消毒した上で2週間の休業。利用者にデイサービスの代わりに利用できるサービスの種類を前もって聞き取り調査する。 一定期間、事業所を閉鎖し、消毒等の感染予防の対策を取る。 一定期間デイを休んでいただく。施設内の消毒を徹底。休業も検討。 対応マニュアルの作成。職員個々の意思確認。 サービスの中止。代替サービスの提供。 感染または濃厚接触と判断された場合は、2週間のサービス利用停止。また、関西・愛知・関東からの帰宅者があった場合、1週間～10日程度のサービス利用をお願いしています。 利用中止していただく。							
入居系	検討を行っているが、グループホームで認知症の利用者を隔離することは非常に難しい。行っているとしたが、すべて準備できている状況にない。							
入居系	対応マニュアルの作成。職員個々の意思確認。							
入居系	隔離する場所(部屋)の選定。ゾーニングの設定(遮断用のビニールシート準備)。防護衣等の準備。 隔離部屋にて生活をする。接触する職員は限定する。 入院するまでの期間の隔離するゾーンを作っている。N95マスクが準備できない。 個室でのゾーニング(1名発症時かつ病院受け入れ不可の場合)。ユニットでのゾーニング(複数名発症時かつ病院受け入れ不可の場合)。 防護用品の備蓄。隔離に必要な備品の確保。							
入居系	隔離する場所(部屋)の選定。ゾーニングの設定(遮断用のビニールシート準備)。防護衣等の準備。 個室でのゾーニング(2名発症時かつ病院受け入れ不可の場合)。ユニットでのゾーニング(複数名発症時かつ病院受け入れ不可の場合)。ショートステイの閉鎖。 防護用品の備蓄。隔離に必要な備品の確保。							
居宅系	対応マニュアルの作成。職員個々の意思確認。 ゴーグル、予防衣等感染予防用品の準備。							
2 行っていない			2	8.7	1	10.0	1	9.1
入居系	認知症があるため隔離については難しいと思われる。							

問3 ③ 職員に感染者が出た場合に備えた対策 (職員の2チーム体制、応援人員の確保など)								
1 行っている			16	69.6	7	70.0	9	81.8
居宅系	一定期間、事業所の閉鎖となる。人員の確保が困難なため。 応援人員の確保はできないため、一定期間休業にする。 応援人員の確保。 対応マニュアルの作成。 法人内で職員の応援に入る。							
入居系	検討中だが対策がきちんと決定している状態ではない。2ユニットあるグループホームで、片方のユニットで感染者が出た際に、どこまで職員が濃厚接触者として判断されるのが法人では判断できず、保健所の指示によるためシミュレーションできていない。応援とすれば同一法人からお願いする。 法人内で、事業所同士で職員の応援に入る。							
入居系	対応マニュアルの作成。							
入居系	同一法人内で応援対応。県へ介護職員等の派遣要請。 本部に職員の応援を依頼する。							

			全体		居宅系		入居系	
			事業所数	%	事業所数	%	事業所数	%
問3	入居系	市内で発生した際、4つのゾーンに分かれて出勤。職員の確保が困難な場合の入居者のケア、職員の動きをシミュレーションしている。食事提供についてが課題(どのように配膳するか検討中)。						
		他部署からの応援。						
		入居系	同一法人内で応援対応。県へ介護職員等の派遣要請。					
	居宅系	他部署からの応援。						
	居宅系	対応マニュアルの作成。						
	居宅系	応援人員の確保。						
	2 行っていない		5	21.7	3	30.0	2	18.2
	居宅系	人員の確保は困難。						

問3		④ 面会制限時の家族とのつながり確保に向けた方策						
	1 行っている		13	56.5	2	20.0	11	100.0
	居宅系	通所サービスのため家族との緊密な連絡を取っていく必要があり、連絡帳の活用、送迎時の情報交換など安心していただけるように対応している。						
		状況に応じた対応。						
	入居系	スマートフォンアプリ「ライン」のビデオ電話をご家族へ案内している。毎月、お便りを送付して、写真で利用者の様子を知っていただいている。						
		電話、お便りなど。リモートでの面会を実施する予定。						
	入居系	電話連絡のみの状況。建物外からの窓越しの電話。						
	入居系	写真等の送付。電話の取次ぎ。オンライン面会の環境整備。						
		意思疎通ができる利用者には電話対応。定期的なお便りを送付。						
		毎月、家族へ担当者から近況報告の手紙と一緒に写真を同封している。						
		オンライン面会。窓越し面会。写真とお便りを請求書発送時に同封。						
	入居系	お便りの発行。オンライン面会。						
		写真等の送付。電話の取次ぎ。オンライン面会の環境整備。						
	入居系	緊急やむを得ない場合は1名様15分のみ。1Fホールでの面会を許可することがある。						
		居宅系	電話連絡。建物外からの窓越しの電話。					
	2 行っていない		2	8.7	2	100.0	—	—

問4		新型コロナウイルス感染症に関して、施設運営全体、利用者の健康管理、職員・家族への対応など困っていることなどを下の空欄にご自由にお書きください。	
居宅系	利用者も職員もコロナ流行地域の人と接触した場合、最低2週間は自宅待機していただくため、施設の収入、労働力の不足が心配です。また利用者の重要目的である入浴や健康観察もできなくなり、ケアマネジャーも苦慮している。県外から定期的に介護のために帰省する家族も困っている。		
	利用者が認知症があり理解できない点もある。利用者様は複数事業所を利用されているため、地域全体(事業所)が同様な予防に取り組むことが必要であり、行政としての指針をお願いします。		
	利用者の中には複数の事業所を利用されている方も少なくない。それぞれの事業所の対応が違っている場合、本人・家族を含め理解に困る場合がある。行政として、ある程度の指針を示してほしい。		
	行事の実施。ボランティア等の受け入れができない。散髪・売店等の業者を利用できない。利用者の外出制限。		
	職員のマスク装着、手洗い消毒の徹底はできているが、利用者さんに対し徹底することが難しい。		
入居系	2ユニットの認知症グループホームでのゾーニングの方法の指導が受けたい。自分たちで「正しい」「正しくない」を判断して準備を進めることはとても大変である。		
	職員はマスク着用しているが、利用者は認知があるため難しい。面会中止のお便りを定期的を送るが、事業所に直接面会に来られる。(来られた際、口頭でもお話ししている。)		
入居系	行事の実施。ボランティア等の受け入れができない。		
入居系	利用者様とご家族をつなぐ方法。現在の対応以外に何か良い方法があるのか模索している。		
	病院受診があり、感染のリスクが高い。		

		全体		居宅系		入居系	
		事業所数	%	事業所数	%	事業所数	%
問4		職員に対しては行動の制限。県外または感染拡大地域へ行く時の届け出。研修の機会(外部)が減っている。その反面、施設内研修が充実した。面会の制限により、家族の施設へ来苑回数が減り、関係性が希薄になったように感じる。利用者→施設内の行事は実施できているが、外部へ出る外出の機会が減。インフルエンザ、ノロウイルスの感染症の流行が施設で発生しなかった。					
		もしも感染者が施設内で発生した場合、基本、病院に入院となると考えているが、病院の受け入れができず、施設でみることになった場合、体制面、物質面で不安がある。					
	入居系	ショート利用の利用者様、ご家族様の健康管理や行動歴等が確実に把握できるかどうか。					
		もしも感染者が施設内で発生した場合、基本、病院に入院となると考えているが、病院の受け入れができず、施設でみることになった場合、体制面、物質面で不安がある。					
	居宅系	ボランティア受け入れができない。外部当業者の利用制限等。					

2 新型コロナウイルス感染症と介護サービス相談員派遣等事業について

介護サービス相談員派遣等事業について、浜田地区広域行政組合では新型コロナウイルス感染状況を鑑み、現在、令和2年度の訪問活動を中止しています。このことを踏まえ、以下の質問にお答えください。

		全体		居宅系		入居系	
		事業所数	%	事業所数	%	事業所数	%
問5	現在の新型コロナウイルスの感染状況での介護サービス相談員の受入は可能ですか。						
問6	問5で「受け入れることができる」と回答された場合は、どういったときに受け入れられなくなるのかについて、また、「受け入れることができない」と回答された場合は、どういったときに受け入れることができるのかについて、詳しくお書きください。						
	1 受け入れることはできる	3	13.0	3	30.0	—	—
	居宅系	浜田市内に感染者が発生した時は受け入れが難しくなります。 地域内で感染が拡大した場合。事業所内で感染者が出た場合、または利用者様のご家族様の感染があった場合など、利用者様の安全が保障されない時。 市内の感染が拡大しない。感染者がいない。					
	2 受け入れることはできない	18	78.3	7	70.0	11	100.0
	居宅系	県西部地域での感染情報が落ち着いた場合。					
	入居系	県西部地域での感染情報が落ち着いた場合。					
	入居系	感染状況。ワクチン接種後の状況変化。利用者様との接触がない状態。 家族も面会禁止の状況下で施設訪問を行っている相談員が複数の施設を訪問することの意義。特に現在の状況では感染を持ち込むことも想定されるので。 家族の面会が最優先。入居者の声を聞いていただきたいと思いますので、コロナウイルスの感染が終息してからが安心かと思えます。 近隣市町村の感染状況によって。					
	入居系	感染状況。ワクチン接種後の状況変化。利用者様との接触がない状態。 近隣市町村の感染状況によって。					
	居宅系	県西部地域での感染情報が落ち着いた場合。 利用者宅への訪問となるため、終息するまでは困難である。					

問7	新型コロナウイルス感染拡大下において新しい生活様式が求められる中、介護サービス相談員が訪問や相談活動を行う上でどのような対応が必要だと思いますか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。	全体		居宅系		入居系	
		事業所数	%	事業所数	%	事業所数	%
	【事務局の対応】						
	1 介護相談員の体調把握	19	82.6	9	90.0	10	90.9
	2 介護相談員への使い捨てマスクやフェイスガード・手袋の支給	17	73.9	7	70.0	10	90.9
	3 事業所へ使い捨てマスクやフェイスガード・手袋の支給	9	39.1	2	20.0	7	63.6
	4 訪問活動における感染防止策のマニュアル作成	17	73.9	8	80.0	9	81.8
	【事業所の対応】						
	5 ついたての設置など事業所の受け入れ体制の整備	13	56.5	5	50.0	8	72.7

		全体		居宅系		入居系	
		事業所数	%	事業所数	%	事業所数	%
問7	【その他の対応】						
	6 訪問人数、訪問回数、訪問時間の制限	17	73.9	8	80.0	9	81.8
	7 相談活動におけるリモート活用(タブレット、パソコン活用によるリモートでの相談活動)	12	52.2	5	50.0	7	63.6
	8 その他	4	17.4	2	20.0	2	18.2
	居宅系	新型コロナの終息には、まだ相当な期間が必要と思われます。この機会にWEB会議方式等の導入を検討してはどうでしょうか。					
	入居系	新型コロナの終息には、まだ相当な期間が必要と思われます。この機会にWEB会議方式導入を検討してはどうでしょうか。					
	入居系	面会室で面会を行うのであれば換気(空気清浄やオゾンなどの殺菌作用のある物の設置)に対する助成を行ってほしい。					
	居宅系	新型コロナの終息には、まだ相当な期間が必要と思われます。この機会にWEB会議方式導入を検討してはどうでしょうか。					
	9 新型コロナウイルス感染症が収束するまで受け入れはできない	10	43.5	3	30.0	7	63.6
	入居系	状況次第。 特養の入居者の皆様は職員が間に入りコミュニケーションをとる方がほとんどで、相談員の方は表情や職員のケアを見て、施設に対し気づきや意見等を伝えてくださるので、新型コロナウイルス感染症が終息してから来ていただきたいです。					
	入居系	状況次第。					

【介護サービス相談員研修での意見交換のテーマ】

介護サービス相談員の訪問活動期間中に、インフルエンザや新型コロナ等感染症で訪問活動が制限されている場合、または制限する状況となった場合のことについてご回答ください。

問8	訪問の制限期間中、介護サービス相談員や事務局から働きかけをしてほしいことがあればお書きください。【派遣先事業所との連携】	
	居宅系	定期的に様子をうかがう連絡、また事業所からの相談ができるような方法が必要。 最新情報等の提供等。 主体事業所への定期的な状況の確認等の連絡。
	入居系	活動が制限中の電話での聞き取り。
	入居系	最新情報の伝達等。
	入居系	リモートを利用してやりとりしてはどうでしょうか。 リスクを高めないでの面会の方法があれば、その情報提供がほしい。 リモートでの相談実現に向けて、どのようなソフトであれば対応可能か？(LINE、Zoom等)確認したい。
	入居系	リモートを利用してやりとりしてはどうか。 リモートでの相談実現に向けて、どのようなソフトであれば対応可能か？(LINE、Zoom等)確認したい。
	居宅系	最新情報の提供等。

問9	訪問の制限期間中、介護サービス相談員が利用者の声を聞くための方法について、お書きください。【利用者への対応策】	
	居宅系	実際的には対面で話を聞いていただくしかないと思います。 利用者が不安に思っておられたり、心配されていることなどアンケート等で情報収集する。 アンケート方式で相談の対応をする。 リモート面会に係る設備の準備が必要で、貸出し等があれば比較的簡単に構築できる。 通所相談員等のスタッフとの連携。リモートでの相談等。 今年度からの取り組みで、まだ顔もわからない状態でなので特にありません。
	入居系	家族にはスマートフォンアプリ「ライン」でのテレビ電話で対応していただいたが、利用者にとってなじみがなくテレビ電話を理解できず会話にならなかった。リモートで生活している様子などを中継していただけたらと思う。 電話、リモートでの相談。
	入居系	計画作成担当者(ケアマネ)、サービス提供責任者、施設相談員との連携。リモートでの相談がよい。
	入居系	利用者様の特性として、やはり対面以外は難しいと思いますが。

問9		リモート等を実施していません。家族との電話対応のみで行っています。直接面談以外で方法があればよいのですが。
		リモートでの相談。
	入居系	対面以外は難しいと思いますが。 リモートでの相談。
	居宅系	計画作成担当者(ケアマネ)、サービス提供責任者等との連携。リモートでの相談がよいと考える。
問10 介護サービス相談員派遣等事業に関する事で、意見・要望などがありましたら下の空欄にご自由にお書きください。		
	入居系	利用者様との面談は難しいと思いますが、事業所(職員)との相談等は良いと思います(コロナ対策を取った上で)。
	入居系	利用者様との面談は難しいと思いますが、事業所(職員)。

付 録

(1) 研修受講の状況

2020年度市町村介護サービス相談員派遣等事業事務局担当者研修 令和2年9月18日 介護相談・地域づくり連絡会

- 介護保険最新情報 介護サービス相談員派遣等事業一部改正について
 - 高齢者虐待防止・身体拘束の廃止について
 - 2019年度「介護相談員派遣等事業の効果的な活用に関する調査研究」事業報告
 - 2020年度「調査研究事業」について
- ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、オンライン（Zoom）による研修
（浜田市役所北分庁舎会議室において受講）

[受講者 2名]

事務局

○山本 美幸 ○貝原 史子

現任研修Ⅱ 令和3年2月9日・10日 介護サービス相談・地域づくり連絡会

- 介護サービス相談員の新たな展開
- 聴く力・話す力
- 転倒予防のポイントを見る目を養う
- 認知症の人の意思決定の支援とは
- 情報・意見交換（派遣先事業所への参加依頼はせず、事前アンケート対応）
 - ① 介護保険サービス対象外施設等への訪問時の課題
 - ② インフルエンザや新型コロナ等感染症で派遣先への訪問が制限された場合の派遣先事業所との連携や利用者への対応策

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、オンライン（動画配信サイト接続）による研修

（江津市波子町：エコクリーンセンター2階研修室において受講）

[受講者 8名]

介護相談員

○三浦 美紀子 ○新井 妙子 ○久保田 恵
 ○前田 敬子 ○岡本 薫 ○尾原 直子
 ○大崎 直子 ○益田 和代

(2) 介護相談員連絡会議の開催状況

介護相談員連絡会議	
4月16日（木）	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
6月23日（火）	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
8月27日（木）	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
10月29日（木）	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
12月24日（木）	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
2月25日（木）	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
3月23日（火）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 令和3年度の介護相談員活動について ・ 令和2年度傷害保険の加入について ・ 令和3年度の介護相談員連絡会日程について ・ 2021年度介護サービス相談員等研修について ・ 令和2年度介護サービス相談員現任研修Ⅱでの意見交換の報告及び派遣先事業所へのアンケート結果について

浜田地区広域行政組合介護相談員派遣事業実施要綱

(目的)

第 1 条 この要綱は、介護サービスの提供の場を訪問し、サービスを利用する者の話を聴き、相談に応じる等の活動を行う者（以下「相談員」という。）の選定を行い、希望のあったサービス事業所（以下「事業所」という）に派遣することにより、利用者等の疑問や不満、不安の解消及び介護サービスの質的な向上を図ることを目的とする。

(実施主体)

第 2 条 この事業の実施主体は、浜田地区広域行政組合とし、事務局を介護保険課内に置く。

(相談員等)

第 3 条 相談員は、管理者が指定する一定水準以上の研修を受けた者であって、事業活動の実施にふさわしい人格と熱意を有する者とする。

2 相談員は、浜田市市長、江津市長の推薦により管理者が委嘱し、任期は 2 年とする。ただし、再任は妨げない。

(派遣の申請)

第 4 条 相談員の派遣を希望する事業所は、介護相談員派遣申請書（様式第 1 号）を管理者に提出しなければならない。

2 管理者は、前項の申請のあった事業所に相談員の派遣を決定したときは、介護相談員派遣決定通知書（様式第 2 号）を交付するものとする。

(相談員の派遣)

第 5 条 相談員は、担当する事業所を定期又は随時に訪問する。訪問頻度は、概ね月に 2 回程度を目安とする。

2 相談員は、事業者及び利用者等の了解を得て、事業所又は利用者の自宅等において次の各号に定める活動を行い、サービス提供等に関して提案等がある場合には、事業所にその旨を伝える。

(1) 利用者等の話を聞き、相談に応じる。

(2) サービスの現状把握に努める。

(3) 事業所の管理者や従事者と意見交換する。

3 相談員は、事業者と利用者等との調整を図ることとし、利用者の疑問や不満、心配事等に対応し、事業者とともにサービス改善に努める。

4 相談員は、活動を行うときは身分証明書（様式第 3 号）を携行し、関係者の請求があるときはこれを提示しなければならない。

5 相談員は、活動状況について管理者に報告を行う。

(助言者)

第 6 条 助言者は、専門的見地から助言を与えることのできる知識と経験を有する者とする

る。

2 助言者は管理者が委嘱する。ただし、再任は妨げないものとする。

(助言者の活動)

第7条 助言者は、必要に応じて連絡会議に出席し、相談員の活動に対して助言や指導を行う。助言者は、必要に応じて相談員の活動に同行訪問することができる。

(相談員の登録等)

第8条 管理者は相談員の登録や派遣事業所の登録を行うものとする。

(事業所の決定)

第9条 管理者は、介護相談員派遣申請書(様式第1号)により派遣事業所の決定を行うものとする。

(相談員及び助言者の報酬)

第10条 管理者は、相談員及び助言者の活動等に対して、1回当たり6,000円の活動費を支払うものとする。

(連絡会議の開催)

第11条 管理者は、本事業の円滑な推進を図るため月に1回程度連絡会議を開催し、活動報告や対応困難な事例等について検討を行うものとする。

2 連絡会議には、必要に応じて助言者及び介護サービス事業所等からの出席ができるものとする。

(秘密の保持)

第12条 相談員及び助言者は、事業の実施で知り得た利用者等の秘密を他人に漏らしてはならない。事業の終了後及び相談員を退いた場合も同様とする。

(活動状況の取りまとめ)

第13条 管理者は、相談員等の活動状況を取りまとめ、住民等に対して情報提供を行うものとする。

(苦情等)

第14条 管理者は、相談員等の活動に対して苦情が寄せられた場合には、事実関係を把握するとともに、必要に応じて交替を含めた適切な対応を行うものとする。

(補則)

第15条 この要綱に定めるもののほか、事業の実施に必要な事項については、別に定めるものとする。

附 則

平成16年4月1日から施行する。

附 則

平成17年10月1日一部改正。

〒697-8501

島根県浜田市殿町1番地（浜田市役所北分庁舎1階）

浜田地区広域行政組合介護保険課

TEL	0855-25-1520
FAX	0855-25-1506
E-mail	kaigo@hamadakouiki.jp
	kyufu@hamadakouiki.jp