

## 介護相談員派遣事業について

### ～介護相談員派遣事業とは～

長岡市に登録された介護相談員が、利用者の疑問や不満、不安を受け付け、サービス提供事業所や行政に橋渡ししながら、問題の改善や介護サービスの質の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指すものです。

平成13年度から実施しており、令和3年度から介護保険サービス提供以外の有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅も介護相談員派遣先の対象施設としています。

### ～令和7年度の活動について～

1か所の施設(事業所等)について月2回程度の頻回訪問を数か月～半年、または通年で行います。

令和7年度は44か所の施設(事業所等)を訪問先として選定して活動します。

### ～介護相談員だより～

令和6年度の訪問状況をまとめましたので、別紙介護相談員だよりを御覧ください。

### ～サービス提供事業者のメリットは？～

介護相談員派遣等事業は、地域支援事業(任意事業)のメニューのひとつです。居宅サービス、施設サービス、地域密着型サービスでは指定基準(厚生労働省令)において、介護相談員を積極的に受け入れる等、市町村との密接な連携に努めることが義務づけられています。

施設など事業者にとって、介護相談員を通して利用者の日常の声を聞くことは、提供するサービスの改善点を探る重要な手がかりになり、サービスの質的な向上につながります。

担当：介護保険課 給付係  
TEL：(0258) 39-2245  
FAX：(0258) 39-2278

# 介護相談員だより



**令和7年3月**  
**長岡市介護保険課**

令和6年度に訪問した事業所の皆さまには忙しい業務の中、御配慮をいただきありがとうございました。本年度の1年間の活動での利用者の声、職員からの話、相談員が見たり感じたりしたことをお伝えします。

発行：長岡市福祉保健部介護保険課  
〒940-8501 長岡市大手通1丁目4番地10  
TEL:0258-39-2245  
FAX:0258-39-2278  
E-mail:kaigo@city.nagaoka.lg.jp

## 介護について

### <食事>

- 食事やおやつの際に水分補給をするが、足りないと感じている。だが、職員に言いづらい。
- リクエストメニューの日があり、食べたいものをリクエストすると食事やおやつに出てくる。
- 月1回、リクエストした食事を職員がテイクアウトして来てくれる。外食気分が味わえて楽しみだ。
- 味覚祭りの行事を通して、散歩に出かけ栗や银杏拾いをしたり、調理にも参加し楽しんだ。
- 食事は楽しみだ。季節を感じられる生の果物が食べたい。
- うどんのスープは温かいが、その中に冷たい麺を入れるため、結局冷めてしまう。温かいうどんが食べたい。
- 寒い時期でも食べ物が冷めていて食事がすすまない。

### <排泄>

- 職員から、皆の前で「トイレですね。」と言われるのが恥ずかしい。
- トイレに行きたくてコールボタンを押したが、職員が来ないのでオムツの中で排泄した。オムツの中で排泄するのは嫌だ。
- 夜間排泄時、職員を何度も呼んで申し訳ないと思うが、対応してもらえて安心する。
- 1日中オムツを換えてもらえず同じオムツをしている。  
職員に伝えても「時間になったら換えます。」と言われずっと待っている。
- 朝オムツ交換をしてもらえるまで待っているが、オムツが吸いきれず、尿が足元まで垂れてきたことがある。
- トイレに入ると、前の人の流し忘れた汚物があったりして気持ちが悪い。
- ポータブルトイレを使っている。夜中、部屋の電気を消して寝ると、どこにトイレがあるか分からなくなってしまうため、電気を付けたまま寝ている。

### <接遇>

- 職員の言葉遣いや親切な対応で安心して生活できる。
- きつい言葉や態度の職員がいる。怖くて言いたいことも言えない。
- 職員の声かけが良く、名前を呼んで褒めてくれる。やる気になる声かけがうれしい。
- 声かけなく背後から車いすをいきなり押され驚いた。
- 職員は私たちの考えを聞いてくれる。自分達からも気を遣わずに思ったことを伝えられる。

- コールボタンを押してもなかなか来てもらえず、「あなただけみているわけではない。」と言われた。待つ時間は長く感じる。
- トイレに何回も行きたくなる。職員を呼ぶと嫌な顔で「エーッ。」と言われた。
- トイレに行きたくなりコールを押したが、応答がなく不安だったのでもう1回押した。来た職員に「〇〇さん、コールは1回押せば大丈夫」と言われたことがあった。すぐに来られないにしても、1度目のコールで何かしらの応答が欲しかった。

## 地域との交流・楽しみ

- コミュニティセンターで行われる絵手紙教室に参加している。
- 市内の美術館や子育て施設の音楽会に参加した。
- 保育園との交流があり、趣味で作った千羽鶴を渡したら、お礼として園児が歌を聞かせてくれた。
- ボランティアさんが来てゲームや歌の音頭をとってくれるので楽しい。
- 日用品・食品はコンビニ、衣類は大手衣料品チェーンの出張販売が来ている。自分の目で好きな物を選ぶことができ良い。
- 週に1回、スーパーに買い物に連れて行ってもらえるのがうれしい。
- 地域のお祭りやバザーに参加した。手作りのマスコットを配った。
- 外出が難しい夏は、すいか割りやかき氷機でかき氷を作って食べた。
- サロン活動(歌や体操、ゲーム)に力を入れている。多い時は1日2回あるサロンが楽しみだとの声があった。

## その他利用者の声

- 入浴の度に洋服のすべてを洗濯するため、費用負担が大きい。毎回は下着だけで良いと思う。
- 他者の部屋の行き来が禁止なので、談話室や談話コーナーがあると良い。
- 施設暮らしで残されたひとつだけの楽しみが食事だ。
- エアコンの冷房への切り替え時期が早く、寒い時もある。
- ずっと車椅子に座っているとお尻が痛くなる。我慢している。
- 感染症の流行が落ち着き、面会ができるようになり嬉しい。
- 洗濯干し、たたみ物、掃除、雑巾縫い、野菜の皮むきなど自分の出来ることができてうれしい。
- リハビリをしたい。「やっても無駄だ。」と決めつけないで欲しい。自分の足で歩きたい。

- 職員は親切で、こうして元気でいられるのはありがたい。職員の明るさに元気をもらっている。
- 職員が親身になって話を聞いてくれる。気持ちが楽になった。
- 朝、デイサービスに着いた後に手洗いをする時としない時がある。手洗いやうがいをした方が気持ちが良い。
- 利用者は避難訓練に参加していない。もしも災害が起きたときはどうしたら良いのか不安だ。
- 職員の名札がついていないため、名前が分からないし覚えられない。
- カレンダー、献立表(食事メニュー)がないので日付やメニューが分からない。

## 介護相談員が見たこと、施設職員から聞き取ったこと

- お風呂好きな方には、個別で毎日入ってもらっている。
- (帰宅願望の強い利用者に対して)一緒に玄関まで行き、気分転換(視点をそらすこと)をして落ち着いてもらっていた。本人の快の気持ちを大切にしていると職員から話があった。
- 車椅子の利用者に対し、体圧分散のため、職員が介助グローブをはめて背中や腰をさすっていた。
- 利用者の肩に目立っていたフケを職員がコロコロクリーナーを使って優しく取っていた。
- 利用者のベッド周り、シーツ、枕カバーに髪の毛ひとつなく、きれいに整頓されていた。
- 回想法を取り入れ、利用者が就業していた当時の様子をパソコンで見せたり、聞かせたりしていた。利用者は目を大きく開き、表情も変わり、発言も増えた。職員は利用者ひとりひとりに寄り添った関わり方をしていた。
- 利用者一人ずつの願い(家族に会いたい、行きつけの床屋に行きたいなど)を実現するプロジェクトを立ち上げた。願いが叶うと、表にシールを貼っていた。

### ～職員の皆様へ～

人材不足が課題となっている環境の中で、日々の業務、大変お疲れ様です。多くの利用者が「待たされるのは人手不足だから仕方がない、職員はよくやってくれている。」とご理解を示し、感謝されておりました。

これからも介護相談員は、ご利用者と事業所双方の対等な立場で、両者の橋渡し役として活動していきたいと思っております。

