

## 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8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8年度は41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7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  
電 話 : (0258) 39-2245  
F A X : (0258) 39-2278  
メー ル : kaigo@city.nagaoka.lg.jp

# 介護相談員だより



令和8年3月 長岡市介護保険課

令和7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。

## 介護について

### <食事>

- いつもおいしいが季節感がない。リンゴ、ナシなどの生のものが食べたい。
- もっとおいしくしてほしい。何回言っても同じだ。
- 月に1回パンを出してほしいと希望したら早めに対応してもらった。嬉しかった。
- 家族は誕生日に何もしてくれなかったが、ここではごちそうやプレゼントがあった。
- ミキサー食はすぐにお腹が減る。とろみ食は何を食べているのか分からない。
- 自分が食べたいものを伝えて、食事介助してもらっている。
- 牛乳の時間に白牛乳の他、いちご牛乳も出してくれる。味の変化がありおいしい。
- 各自、好きなものを出前で注文して食べた。
- 行事食として、かき氷、アイス、スイカ、流しそうめん、お赤飯が出て嬉しい。
- 食事に時間がかかるが終わるまで片付けを待ってくれるから助かっている。
- 物価高になり、内容が寂しくなった。
- アスパラやゴボウなどの野菜が硬い。
- パン、ラーメンが食べたい。
- おやつのお煎餅は口の中に当たって痛く、ポテトチップスは辛いので舌にしみる。
- 朝はパン、昼はご飯、夜はお粥と、自分の好みを聞いてもらっている。
- 飲み物のコップにラップをかけ、ストローを挿して飲んでいる。こぼれなくてよい。
- 目が不自由だ。(食事の時に)忙しいだろうが何がどこにあるのか教えてほしい。口に入れて初めて何を食べたか分かる。
- 懐かしいものが出た。えごや煮菜が出て嬉しかった。
- セレクトおやつの日には焼き菓子やゼリー、飲み物が選べて良かった。
- 温かいものが温かいうちに出てくるのが嬉しい。

### <排泄>

- 介助の際、おむつやトイレなどの言葉を使わず「こちらにお願いします」と誘導していた。
- トイレに行きたいと伝えても「今行ったばかりだ」「紙おむつが良くなっているから大丈夫。時間になったら取り替えます」と言われる。
- おむつ交換の時、温かい清拭タオルで拭いてくれるが、中には拭いてくれない人もいる。
- 漏れないようにおむつを腰まできつく締められている。反対にゆるいとベッドに漏れる気がする。本当はトイレに連れて行ってもらえると楽々できて嬉しい。
- ブザーを押すとすぐに職員が来ておむつ交換をしてくれる。
- 歩いて遠くのトイレに行くのは大変だが、ポータブルトイレを置くとすぐには片付けないため臭いがして嫌だ。
- 部屋をトイレの近くにしてもらって良かった。
- トイレは部屋にあるが、夜中に電気をつけたりしているうちに漏れる。転倒の心配もあり、電気はつけたまま寝ている。
- 便が出ないと下剤を勧めてくれる。便の失敗をしても職員が来てくれるので辛い思いはない。
- トイレが暖かいので頻尿も苦にならない。
- 職員の迷惑にならないよう、水分を多く摂らないよう気をつけている。

### <接遇>

- 職員が話し相手になってくれる。(自分の気持ちを理解してくれる。)
- もっと話をしたいが、職員は大変な人を見ていて忙しいから話があまりできない。
- 例えば、「雨が降っていますね」と職員に話しかけても何の返事もない。返事がある職員は1/3。職員の2/3は返事がない。
- 職員にお願いしたことをやってもらえず、再度聞くと「何でしたか」と言われ、年をとると相手にしてもらえなくなるのかと寂しくなった。
- 声かけのない職員もいる。
- 職員が車いすに移乗させる時、力強すぎて怖い。
- 体操の時や何かする時はきちんと伝えてくれるのがいい。
- 朝、髪をとかしてくれる職員もいるがそうでない職員もいる。
- 職員が朝、散歩に連れていってくれた。着替えをして気持ちよかった。
- 食事後、職員が順番にベッドに寝かせてくれるが、自分の番になるまで廊下で待っているのが疲れる。
- トイレが近いので水分を控えていたが、職員から「何も心配いらないですよ」との言葉があり安心してお茶を飲んでいる。
- 職員が認知症状のある利用者を大きい声で注意している。自分が叱られているようで怖い。
- 夜間のコールにも職員は笑顔で対応してくれて安心できる。感謝している。

## 地域との交流・楽しみ

- 自分で作った作品を展示してたくさんの人に見てもらえることになった。
- 俳句を作ると、字が書けない自分に代わり職員が印刷して飾ってくれた。
- 職員に勧められて編み物を始めた。やることがありありがたい。
- 中庭で食事会があり、外に出られて良かった。
- リンゴの皮むきやフルーツの缶切りなどを分担し、皆でフルーツヨーグルトを作って食べた。
- 家族からの差入れの山菜を皆で調理し、酢味噌和え、きんぴらを作って食べた。
- クレープのキッチンカーが来て、ミニクレープを食べて楽しんだ。
- 喫茶の日のアイスクリームが楽しみだ。
- かぼちゃコロッケ、ほうとう、ずいきの皮むきなど、利用者にも調理に参加してもらっている。(季節の野菜を楽しんでもらう。)
- ボランティアが来てくれて楽しみができた。(楽器の生演奏、よさこいソーラン、ハンドマッサージ、生け花、話し相手など。)また子供たち、高校生のボランティア部が手作り玉入れを作ってきてくれた。
- 季節ごとにお祭りがあって楽しみだ。出店で季節の美味しいものを食べられる。
- 毎日、体操やレクリエーションがあり楽しい。
- フットスパがあり気持ちが良い。
- 車いすだがテーブルの上でプランターに花の苗を植え、成長が楽しみだ。
- 「今日は何の日」とクイズで利用者と楽しくやり取りしていた。メモする利用者もいた。
- カラオケ、トランプ、茶話会、ポッチャなどがあって楽しい。(サ高住)
- 年代別、好きな歌手別のグループを作って歌の時間を楽しんでいる。
- 以前あった作品づくりやゲームがなくなって残念だ。また計画してほしい。
- カラオケや合唱などみんなで楽しくやりたい。

## 施設職員から聞き取ったこと

- 今年度は誕生会を見直し、ケーキでのお祝いをやめ、利用者の希望を聞いて願いを叶えることにした。
- 食事の楽しみをもってほしいことから、メニューを見直し老人食から多様なものに変更した。(オムライス、焼きそばなど)
- 毎月楽しんでいただけるように行事を計画している。(そうめん流し、焼きいも大会他)
- 毎月作っている作品を年に1回作品展として展示し、家族が面会時に見たり、利用者も楽しめるようにしている。
- 図書は図書館から定期的に取り換えてもらっている。
- 購入した雑誌は、他棟と交換していろいろ楽しんでもらっている。
- パット交換後すぐに交換を希望された時は、濡れていないかの確認を一緒にすると納得される。

- 一人ひとりの排泄パターンに合わせておむつ交換、排泄介助をしている。
- 歯科衛生士が常勤するようになり、口腔衛生に取り組んでいる。
- 利用者の意欲向上に e スポーツを活用していくための講習会を行っている。

## **介護相談員が見たこと**

- 視力障害の人がひとりでも部屋から隣の食堂まで移動できる工夫がなされていた。
- 寝たきりの方のベッド周辺が整理整頓されていた。経管栄養チューブもフィルム剤で固定され、発赤等少なかった。爪、髪、ひげ、顔もきれいになっていた。
- ぬり絵に使用する色鉛筆がきれいに削られていた。
- 実施した行事の写真が壁に見やすく貼ってあり、楽しそうな様子が伝わってきた。
- 体操の時間には前に職員が立ち、周囲の利用者の近くに別の職員が付き添っていた。

## **職員の皆様へ**

人材不足が課題となっている環境の中で、日々の業務お疲れ様です。

個々に合わせた排泄介助の様子や、利用者が体操や憩いの時間などを快適に過ごす姿が見受けられ、利用者から感謝の言葉が聞かれました。

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

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