

# 介護相談員の現状と課題

～市民介護相談員なは（沖縄県）の取組みから～

2018年11月30日（佐賀県庁）

12月19日（沖縄県庁）



一般社団法人市民介護相談員なは

# 介護相談員とは？

介護保険制度の任意事業の一つとして始まり、保険者である市町村及び委託を受けた事業者が運営し、その役割として、

- 介護相談員は介護保険施設を訪問して、直接利用者の“声”に耳を傾け、その方々の疑問や不満の改善に向かう一助となる。
- 介護保険制度の中で利用者と事業者、利用者と保険者をつなぐ橋渡しの役割を担う。
- 介護サービスの質の向上と高齢者の権利擁護を図る。



# 市民介護相談員の特徴

3

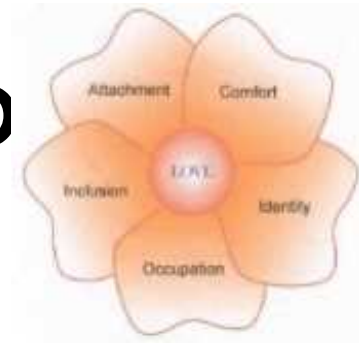
1) 全国初の市民による市民のための権利擁護のしくみ

介護保険事業所との契約に基づき、  
市民＋事業所＋行政

那覇市の  
成功事例

↓  
利用者支援

2) パーソン・センタード・ケアの  
理念に基づく視点



# ある日の相談活動

4



始めまして、  
私は〇〇です。  
少しお話して  
もよろしいで  
すか？

# “市民介護相談員なは”の現況

5

**目的：介護サービスの質の向上と高齢者の権利擁護に  
寄与する。**

**相談員数：15名**

**契約事業所数：25事業所**

**理事・監事：11名(3名が業務執行理事)**

**事業：相談活動（2名1組、月1回2時間程度）**

**平成18～30年度 ※累計契約施設数 295**

**※累計相談件数 約30,000件**

**研修事業（市民向け、専門職向け、学生向け、県外施設視察）**

**研究事業（年間活動報告書発行）**

**広報活動（広報紙発行、ホームページ、パンフレット、  
リーフレット、ポスター、他）**

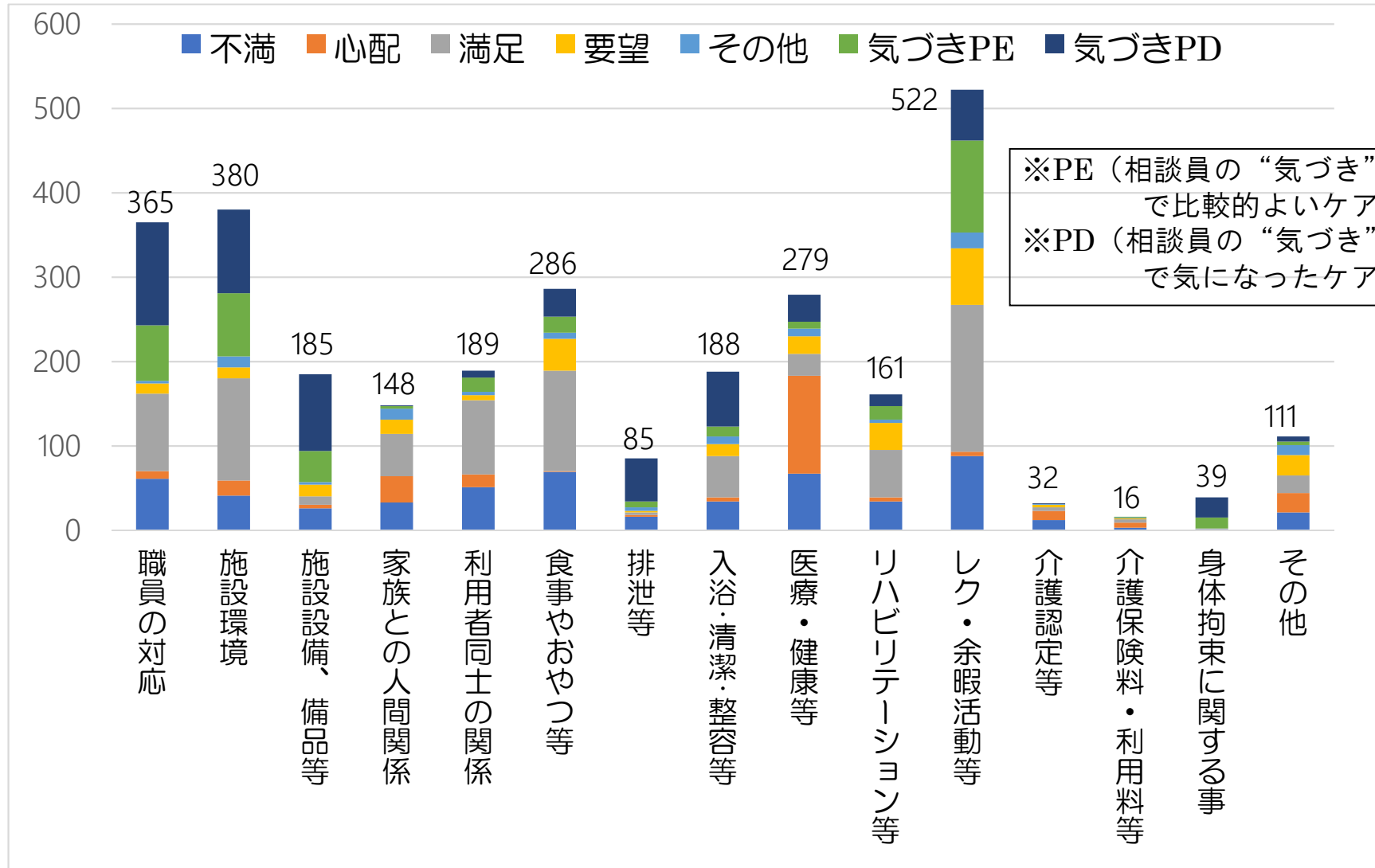
**その他（J-P-Dネットワーク世話人）**

# “市民介護相談員なは”の変遷

- 平成13～16年度 那覇市市民介護相談員派遣事業  
**ある日突然「費用対効果が無い」と打ち切られる！**
- 平成17年度 県の提案公募型事業として自立への模索  
内部をまとめ事の困難さを痛感！外部の優しさに涙。  
プロモーションビデオを作成し、施設に説明。  
シンポジウムを開催し“介護相談員”をアピール  
相談員全員で理念を宣言!!!
- 平成18年度～ **全国初**の市民による介護相談員派遣事業を事業所と  
の**契約**に基づいて行なう。**全法人が契約!!!**
- 平成23年度 “一般社団法人 市民介護相談員なは”へ法人化
- 平成24年度～ 那覇市介護相談員派遣事業補助金交付
- 平成26年度～ 事務所開設
- 平成29、30年度 沖縄県介護役職者向けマネジメント研修事業（施設経営者向け）  
委託契約

活動が認め  
られて復活

# 平成29年度 相談内容の項目別分類集計表



# 『平成29年度 活動報告書』から

身体拘束⇒前年比約2倍増

※身体拘束廃止委員会の形骸化

職員の対応⇒「満足」が減少し、  
「良くない対応」は1.5倍に増加

※人権意識や尊厳の保持、  
認知症や認知症ケアについて、  
組織としての真剣な教育への  
取組み不足！



(沖縄タイムス2018.7.20掲載)



# 身体拘束に関すること

- ・ 経鼻カテーテルの方の増加で、ミトン使用が増え、解除できないまま、長期間継続している（一時性？）
- ・ 通所系でも、エスケープ防止でドアの施錠がされるようになった（緊急性？） ※入所では当たり前になっている。
- ・ 夜間のみ現場の判断で4点柵使用（拘束への認識不足）
- ・ 拘束廃止の決定を無視して、再度ソファで車椅子を抑え、立ち上がれないようにしていた（コンプライアンス違反）

# 職員の対応に関すること

- ・トイレや痛みを訴えても「口癖です」と言っ、複数の職員が側にいても誰も対応しない。
- ・リクライニング車椅子の利用者の姿勢を2名の職員が直していたが、全く声掛けがなく、まるで物扱い。
- ・「特に夜怖い職員がいて、謝っても許してくれない。目が悪いので、顔も名前も分からない」。
- ・頼みがあってコールすると「仕事ができないから押さないで」と。
- ・「さっきも言ったから、同じ事ばかり言わないで」と言われた。
- ・女性職員のどなり声が良く聞こえる。
- ・カーテンを閉めずにオムツ交換していた。

「指導している」、「ミーティングで話し合った」等の回答はあるが、どれだけ真剣に受け止めて、対応したのか？

# うれしい変化～利用者から

11

- ・ 巨人戦を見て、最高！また行きたい。
- ・ 言えば、変わるから、ここは聞く耳はある施設だね。
- ・ みんなが自分のことを気にかけてくれるから、自分もがんばろうと思うよ。
- ・ 老健から特養に移る時“新しい所にも介護相談員さんは来てくれることを聞いて、安心して来たよ。

# うれしい変化～事業所から

12

- ・利用者にとって、どうなのか？という視点にたって、ケアを見直すことにしました。
- ・情報交換会に出席して、他の事業所の取組みを知って、自分の施設でもがんばろうと思いました。
- ・身体拘束をみんなで協力して外す事ができました。
- ・前の事業所で介護相談員が入っていたので、新しい所でも入れて貰うように、所長にお願いしました。

# 事業所・当法人・行政の課題

13

相談活動の限界⇒事業所の意識次第で契約解除

事業所の課題:人手不足、教育不足、離職

⇒サービスの質の向上が困難

当法人:人手不足、経営基盤の脆弱、後継者不足

⇒活動継続への不安

行政:積極的な介入なし

厚労省の介護相談員施策への県の反応薄

(平成28年度で広域連合の活動停止)

# 今後の展望

14

## 1) 研修事業の強化

市民向け、専門職向け、学生向け

## 2) 契約事業所との関係再構築

介護サービスの質の向上をめざす

## 3) 行政との連携

他市町村への介護相談員派遣事業展開

※広域連合の事業終了への危機感

# “市民介護相談員なは”が 活動を継続できたのは？

15

1. 理念（活動の意義）がぶれなかった。  
パーソン・センタード・ケアとの出会い。
2. 人との出会い～県内外のネットワーク
3. 儲けることより、やりたいことをやる！
4. 困ったときはみんなで考える（相談員を孤独にしない）。
5. 市民の立場を徹底する。

# 市町村のみなさまに期待したいこと

16

1. **本気で権利擁護に取り組む姿勢～覚悟を決める！**
2. **行政も介護相談員も、介護サービスの質の向上と高齢者の権利擁護に寄与すべく、共に学び合い、支え合う関係性を築いていく。**
3. **人がいない、予算がない等々、できない理由をさがすより、できる方法を考える。**

**方法は必ずある**

**よろしくお願ひします。期待しています。**



# 介護相談員と契約事業所との情報交換会 (5月開催)

17

活動報告、実践報告、講話、グループワークと内容も充実。お弁当も一緒に頂きます！



# ちゃーがんじゅう課との情報交換会 (年度末3月開催)

18



# 写真で振り返る当法人の10年

19



平成18年4月発起式



3期生養成研修



クリスティーン・ブライデンさんと  
ご主人を囲んで



虐待防止シンポジウム



横須賀市虐待防止センター視察



ドーン・ブルッカー先生と



那覇偕生園での職員研修



総会後の懇親会



念願の事務所をGET！



施設見学会～しきなガーデンにて



介護現場を元気にするプロジェクト

# 「市民介護相談員なは」宣言

22

- 私たちは介護サービス利用者の立場に立ちつつ、利用者とサービス提供事業者との橋渡しを行います。
- 私たちは苦情にいたる事態を未然に防止するために、利用者の不安や不満、疑問などに、きめ細かに対応し、改善の途を探り、問題提起、提案解決型により、利用者の権利擁護を手助けします。
- 私たちは市民の目線を大切にし、さまざまなネットワークを編み出して、豊かな地域づくりに貢献します。

