

# 介護相談員たより

創刊号



【お問い合わせ】 千葉市保健福祉局高齢障害部介護保険事業課  
電話：043-245-5062

加曾利貝塚PR大使  
かそりーぬ

こんにちは、千葉市介護相談員です。

私たちの活動を知っていただくために「介護相談員たより」を発行することになりました。

私たちの活動内容やご利用者の声、事業所のサービス向上に向けての取り組みなど、いろいろな情報を発信していきたいと思えます。

今回は、介護相談員とはどのようなものなのかについて、ご案内します。

## 介護相談員は、利用者の声を介護事業者に伝える「橋渡し役」です。

介護相談員派遣等事業は介護サービス利用者の権利擁護とサービスの質の向上を目的として、平成12年(2000年)の介護保険法施行と並行して、厚生労働省により創設されました。

介護相談員は介護保険の保険者である市町村から、受け入れを希望する事業所(高齢者施設等)に派遣され、市民の目線で介護の現場を観察し又はご利用者の話を聞いて問題点を発見し、事業者の問題の提起や解決策などを提案します。ご利用者の疑問や不満が大きなトラブルに発展する前に改善の道を探る活動をしています。



受入事業所に張られているポスター

## 活動の流れ

相談内容によっては、事務局を通じて対応します

活動後の意見交換では、相談内容に応じて事実確認をしたり、問題提起や解決のための提案をします

市(事務局)へ  
報告書提出

事業所と  
意見交換

利用者目線での気づきも  
事業所に橋渡し  
匿名希望者には配慮する

相談を聞いたままにせず、  
随時改善状況を伝える

利用者等から  
話を聞く

毎月1回、2人1組  
で訪問します

受入事業所  
訪問

事業所の行事などにも  
参加し観察を通して  
現状を把握します

相談員がしてはいけないこと

- ・活動上知りえた事柄を他人にもらさず
- ・事業所を評価する
- ・車いすや食事の介助など介護にあたる行為
- ・利用者同士のトラブルの仲裁
- ・家族の問題に関することへの介入

## 【千葉市介護相談員事業の概要について】

千葉市では平成14年1月より介護相談員派遣事業を開始しており、今年で24年目を迎えました。令和6年4月現在、21名の介護相談員が在籍しています。

- 派遣先・・・特別養護老人ホーム 16事業所  
介護老人保健施設 4事業所  
認知症対応型共同生活介護 20事業所 (令和6年5月現在)  
(グループホーム)  
※「受入事業所等一覧」を千葉市ホームページに掲載しています。
- 活動内容・・・担当する事業所を2人1組で月1回程度訪問し、介護サービスを利用している方やご家族、事業所の職員の話を聞き、相談を受けます。1回あたりの活動時間は最大2時間程度となっています。ご利用者等と事業所の橋渡し役となり、ご利用者等の疑問や不安に対しサービス改善方法等を検討します。
- 感染対策・・・マスク及び手指消毒を基本とし、健康チェック表を持参のうえ、各事業所の意向に沿った形で感染対策を行っています。  
(例)・居室や生活スペースでの活動は避け、相談室等で活動を行う  
・ご利用者とは面会せず、健康状態や事業所内の様子を職員から伺う
- 研修体制・・・介護相談員は、介護サービス相談・地域づくり連絡会が主催する新任者のための「養成研修(市内の介護施設での実習を含む)」を受けています。その後、スキルアップを目的とした「現任研修」を定期的受講します。毎年開催される「事例報告会」にも出席し、活動に必要な知識と技術の習得に努めています。
- 意見交換会・・・千葉市では、平成17年度より、受入事業所の職員と介護相談員の意見交換会を1年に1回行っています。新型コロナウイルス感染症の影響で暫く中止していましたが、今年度は開催の予定です。事業所間の交流と情報を交換するよい機会にもなっています。

新型コロナウイルス感染症が5類になってから1年が経過しましたが、高齢者施設等では依然として厳しい状況が続いています。介護相談員は毎月会議を行い、訪問活動で得た各事業所の感染対策やその他の取り組みについて情報を共有しています。介護現場で起こる共通の課題に対し“事業所間の橋渡し役”として情報発信していきたいと考えております。

千葉市介護保険事業課です。  
介護相談員受入事業所の募集を、随時行っています。  
介護相談員の活動にご興味のある事業所、または相談員の派遣を希望される事業所はご連絡下さい。お待ちしております！

### 編集後記

広報紙の作成は初めてのこと。  
何をどうしたらよいのか迷いながら、  
何度も打合せを重ね、創刊号を完成することができました。  
新しいことにチャレンジするのは、  
楽しくて貴重な経験でした。  
「介護相談員たより」には、「便りと頼り」  
の思いを込めてお届けします。



介護サービス相談・地域づくり連絡会  
公式キャラクター クーちゃん