

令和5年度

千葉市介護相談員派遣事業
実績報告書

千 葉 市

は じ め に

利用者と介護サービス事業所との橋渡し役を担う「千葉市介護相談員派遣事業」を平成14年1月に開始してから23年目を迎えました。コロナ禍以前は、介護相談員20名で57事業所を対象に活動しておりましたが、コロナ禍を経て、令和5年度の受け入れ事業所数は37事業所となりました。コロナ禍では多くの自治体が活動を休止しておりましたが、千葉市では令和4年度より、感染状況に応じ活動の中止と再会を繰り返しながら何とか活動を継続し、令和5年度は全体的に大きな中止はなく活動を継続することができました。これもひとえに受け入れ事業所の皆様及び感染対策を講じながら活動をおこなってきた22名の介護相談員の皆様のおかげです。改めまして御礼申し上げます。

昨今、事業所が提供する介護サービスに関して、これまで以上に質の確保・向上が求められており、事業所におけるサービスの質の向上を図ることを目的としている「介護相談員派遣事業」の役割は、今後さらに増すものと考えております。そのため、引き続き本事業を積極的に推進して参りたいと考えております。どうか今後とも皆様の御支援・御協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和6年12月

千葉市保健福祉局

目 次

1	千葉市介護相談員派遣事業のあらまし	2
	(1) 事業の目的	
	(2) 介護相談員の選任	
	(3) 介護相談員の養成・研修	
	(4) 活動内容など	
	(5) 受入事業所	
	(6) 広報	
2	令和5年度活動実績	7
	(1) 派遣回数	
	(2) 訪問施設の内訳	
	(3) 相談等の件数	
	(4) 相談事例	
	(5) 連絡会議	
3	介護相談員・受け入れ事業所職員の意見交換会	14
4	事業の効果	14
5	新型コロナウイルス感染症関連	15
6	資料（千葉市介護相談員設置要綱）	18

1 千葉市介護相談員派遣事業のあらまし

(1) 事業の目的

この事業は、介護相談員を介護保険施設などの介護サービスの提供の場に派遣し、サービスを利用している方やその御家族等の相談に応じる等の活動を行うことによって、その疑問や不満、不安の解消を図るとともに、派遣を受けた事業所における介護サービスの質的な向上を目的としています。

(2) 介護相談員の選任

介護相談員は、相談員業務の遂行にふさわしい人格と熱意を有する市民の方を本市が選任し、委嘱しています。

令和5年度は、22人が千葉市介護相談員として活動しました。

(3) 介護相談員の養成・研修

新任の介護相談員は、活動に必要な知識と技術を習得するため、介護サービス相談・地域づくり連絡会が主催する「介護サービス相談員養成研修（前期日程・後期日程）」及び本市が行う実習（介護施設等訪問研修及び自治体研修）を受講することになっています。

また、現任の介護相談員は、同じく介護サービス相談・地域づくり連絡会が主催する「介護サービス相談員現任研修」を受講し、最新の介護保険情報や、必要な知識、技術の習得と、介護相談員としての資質の向上を図っています。

令和5年度は、「介護サービス相談員現任研修」を3名が受講しました。このような研修へ参加のほか、介護サービス相談・地域づくり連絡会主催の「全国介護サービス相談活動事例報告会」に参加したり、相談員同士による自主的な勉強会を開催したりすることによって、介護相談員としての資質向上に努めています。

(4) 活動内容など

ア 活動内容

(ア) 事業所訪問による相談の受付等

- a 担当する事業所を、2人1組で月1回程度訪問し、サービスを利用している方やその御家族、事業所の従業者等の話を聞き、相談を受けます。活動時間は、1回あたり2時間程度です。

※令和4年度～は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、活動時間は1時間程度としました。また、事業所が行う行事や運営推進会議に参加する等、担当する事業所のサービスの現状把握に努めます。

- b 利用者等と事業者の間の橋渡し役となって、利用者等の疑問や不満、不安に対応し、サービス改善方法等を検討します。
- c 相談業務終了後、事業所の管理者や担当者等と当日の活動内容（相談内容や相談員自身が気づいたこと等）について、意見交換を行います。
- d 相談内容や相談員自身が気づいたことを「介護相談員活動報告書」にまとめ、市へ

毎月提出します。

(イ) 介護相談員連絡会議への参加

本市が開催する介護相談員連絡会議に毎月参加し、担当する事業所の様子や相談事例の報告を行います。

また、活動を通じて気になったことや、対応が難しかった事例などを題材にして、相談員全員でその対応方法などについて話し合います。

回	開催日	会 議 内 容
第 1 回	4月7日	・令和5年度の体制について ・活動に際しての留意事項 ・派遣施設入替について
第 2 回	5月10日	・ボランティア保険の変更内容周知 ・当課の抗原検査キット配布事業についての説明 ・6月からの連絡会議司会について
第 3 回	6月2日	・コロナ禍にどのように過ごしていたか
第 4 回	7月7日	・10月以降の抗原検査キット配布について ・令和3年度現任研修課題より考察 ・定例報告
第 5 回	8月4日	・派遣事業所の募集について ・外国人人材の受入について ・定例報告
第 6 回	9月1日	・10月からの派遣体制について ・就任承諾書 ・新型コロナウイルス感染症等による派遣中止について ・活動記録表の押印について
第 7 回	10月6日	・新型コロナウイルス感染症等の対応について ・体調管理表の取り扱いについて ・委嘱状 ・活動していて気になることについて
第 8 回	11月2日	・介護サービス相談員活動調査について ・施設との連絡体制の確認

第 9 回	1 月 5 日	・ 意向調査票について ・ 令和 4 年度実績報告書について ・ 広報紙作成、有料及びサ高住への派遣準備 ・ 活動日当日の欠席について確認 ・ 来年度の連絡会議について ・ 現任研修のフィードバック
第 10 回	2 月 2 日	・ 令和 6 年度の活動について ・ 派遣事業所入替 ・ 定例報告
第 11 回	3 月 1 日	・ 令和 6 年 5 月からの担当施設について ・ 令和 6 年 4 月からの活動について

(ウ) 介護相談員・受入事業所職員の意見交換会への参加

本市が開催する介護相談員・受入事業所職員の意見交換会に参加し、事業所の職員の方々とテーマに沿った意見交換を行います。令和 5 年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止となりました。

イ 身分証の携帯

活動に当たっては、介護相談員に身分証の携帯を義務付けています。

ウ 守秘義務

介護相談員は、相談員業務を通じて知り得た秘密を第三者に漏らしてはならないことになっています。また、このことは介護相談員を辞めた後も同様です。

エ 相談員の利用者に対する介護

介護相談員は、車いすへの移乗や食事の介助など「介護」にあたる行為や利用者同士のトラブルの仲裁などは行わないことになっています。

オ 事故発生時の補償

介護相談員の活動中の事故に備え、福祉サービス総合補償に加入しています。

(5) 広報

ア 介護相談員受入ポスターの掲示

介護相談員派遣事業に係る利用者・家族・職員への周知を図るため、受入先の事業所に対して介護サービス相談・地域づくり連絡会発行のポスターを配付し、事業所内での掲示を依頼しました。

イ 介護相談員の顔写真入りのポスターの掲示

担当する介護相談員を覚えていただくため、受入先の事業所に対して本市で作成した介護相談員の顔写真入りのポスターを配付し、事業所内での掲示を依頼しました。

<顔写真入りポスターのイメージ>



(6) 受入事業所

本事業の趣旨に賛同し、介護相談員に係る受入れの申出をしていただいた事業所に対して介護相談員を派遣しています。

介護相談員受け入れ事業所一覧（令和5年度）（R6.3.31時点）

（順不同）

	事業所名	住所	電話番号
介護老人福祉施設	都苑	中央区川戸町 2	043-208-3850
	恵光園シャイニー中央	中央区星久喜町 36	043-308-4812
	新千葉一倫荘	中央区新千葉 3-20-20	043-243-0888
	きさらぎ荘	花見川区幕張町 3-2273	043-273-6008
	桐花園	花見川区幕張町 3-2362-2	043-213-3881
	いなげ一倫荘	稲毛区稲毛町 5-87-1	043-204-8880

	清和園	若葉区多部田町 1468	043-228-3771
	恵光園	若葉区大広町 252-4	043-292-6220
	若葉いこいの里	若葉区若松町 531-156	043-308-9387
	ちば美香苑	若葉区佐和町 322-88	043-228-3848
	第2いずみ苑	若葉区中田町 1044-32	043-312-1700
	バウムあすみの丘	若葉区若松町 88-1	043-312-8880
	千寿苑	緑区大木戸町 1200-73	043-294-6161
	ときわ園	緑区平川町 1731	043-291-2788
	みはま苑	美浜区高洲 3-3-12	043-278-2031
老 健	ゆうあい苑	花見川区柏井町 800-1	047-480-2111
	いずみ苑リハビリケアセンター	若葉区高根町 964-49	043-226-0050
	総和苑	緑区高田町 1084	043-291-8211
	おゆみの	緑区大金沢町 364-1	043-293-5151
認 知 症 対 応 型 共 同 生 活 介 護	グループホームさくら	中央区南町 2-11-5	043-268-2227
	大森台ケアセンターそよ風	中央区大森町 250-1	043-305-1701
	グループホーム赤かぶ園	中央区赤井町 33-1	043-261-1113
	グループホームよされ	花見川区宇那谷町 123-13	043-298-0430
	グループホームちぐさの家	花見川区千種町 150-1	043-216-0860
	グループホームゆかりの里	花見川区千種町 380-6	043-258-3100
	せらび千葉稲毛	稲毛区宮野木町 2125-7	043-441-3022
	愛の家グループホーム千葉黒砂台	稲毛区黒砂台 2-2-1	043-302-2020
	グループホームひこうせん	稲毛区萩台町 632-40	043-290-8778
	アットホームケア桜木	若葉区桜木 4-19-32	043-420-8229
	シャローム若葉グループホーム虹の家	若葉区若松町 2170-8	043-235-4867
	グループホーム佐和の杜	若葉区佐和町 322-88	043-228-7077
	グループホーム宮田	若葉区中田町 1041-1	043-228-7780
	グループホームノーマライ心の花御成	若葉区下田町 1263-56	043-226-6030
	グループホームノーマライ心の花	若葉区下田町 1263-2	043-309-8090
	グループホームソラスト土気	緑区土気町 446-6	043-205-5180
	さわやかグループホームはなみずき	緑区越智町 822-63	043-295-8730
	グループホーム春の日	緑区誉田町 1-794-17	043-226-9851

2 令和5年度 活動実績

(1) 派遣回数

令和5年度は、介護老人福祉施設15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（グループホーム）18事業所、合計37事業所に対し、延べ766人の介護相談員を派遣しました。（R6.3.31 現在）

<月別派遣回数及び人数>

年 月	事業所数	派遣回数	相談員派遣のべ人数
令和5年 4月	36	22	44
5月	36	35	69
6月	36	33	65
7月	36	33	67
8月	36	30	60
9月	36	31	61
10月	37	32	64
11月	37	36	72
12月	37	34	67
令和6年 1月	37	31	62
2月	37	35	69
3月	37	33	66
合 計	438	385	766

(2) 訪問施設の内訳

	認知症対応型 共同生活介護	介護老人 福祉施設	介護老人 保健施設	介護医療院	合計
R3	17 施設	11 施設	2 施設	-	30 施設
R4	17 施設	11 施設	2 施設	-	30 施設
R5	18 施設	15 施設	4 施設	-	37 施設

※新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、令和4年度は派遣施設の入替を行いませんでした。

(3) 相談等の件数

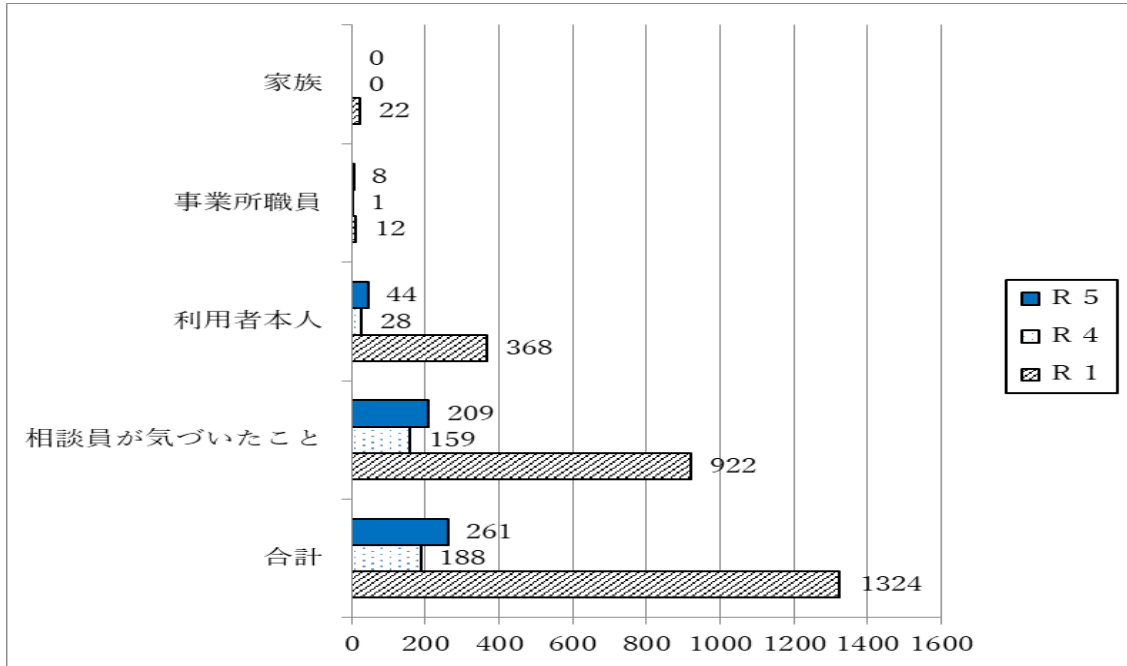
令和5年度における相談等の総件数は、261件です。以下、令和元年度から令和5年

度の3年間の相談件数について、①相談者別②内容別に示します。

※令和2年度及び3年度については、活動休止期間が長かったため統計から外します。

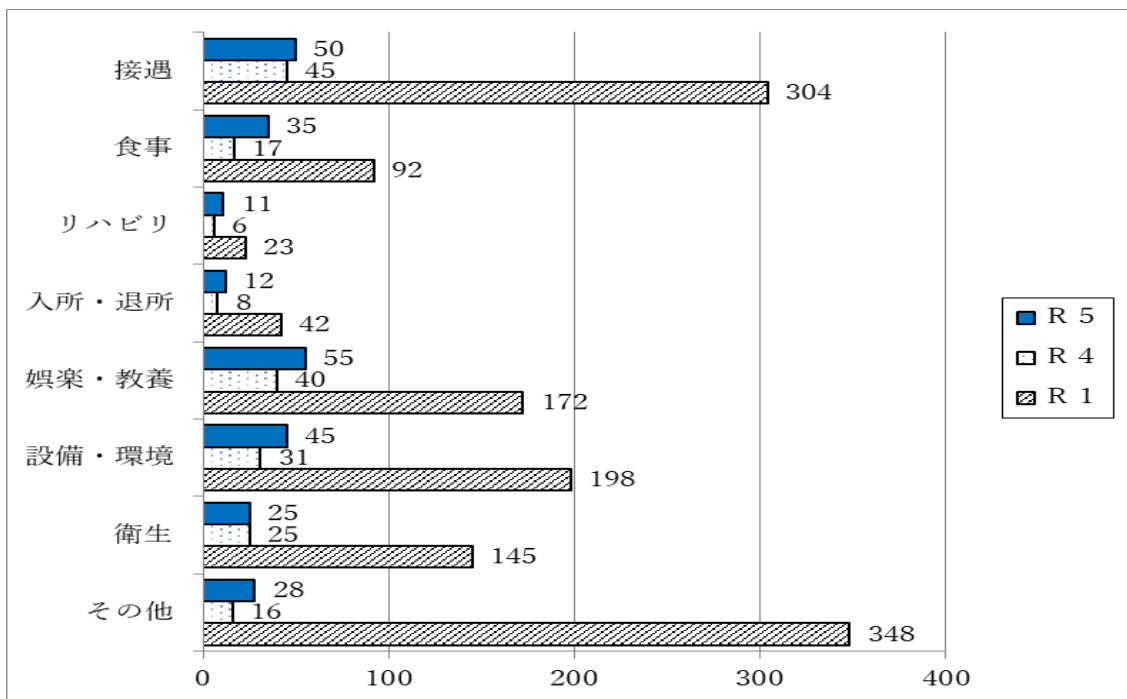
① 相談者別

令和5年度の相談者別の件数は、利用者本人からのものが44件で約16%、相談員が気づいたことが209件で約80%となっています。事業所からのものは8件、家族からのものは0件でした。



② 内容別

令和5年度の内容別の相談件数を見ると、最も多かったのが、「娯楽・教養」に関することで55件、次に「接遇」に関するものが50件となっています。



(4) 相談事例

利用者から受けた相談や相談員自身が気づいたことを内容別に次の8項目に分類して一部抜粋して紹介します。また、波線がついたものは是非多くの施設で参考にさせていただきたいものになります。

①接遇 ②食事 ③リハビリ ④入・退所 ⑤娯楽・趣味 ⑥設備・環境 ⑦衛生 ⑧その他

① 接遇・・・利用者への接し方に関すること。

相談・気づいたことの内容	事業所・相談員の対応
職員が利用者の状態の説明をする際、利用者の目の前で認知症状などと言うのは慎んだ方が良くはないかと事業所側に伝えた。	職員同士では気づかなかったので指摘してもらえてよかった。
「トイレに行きたい」と頻繁に訴える利用者がいた。	<u>丁寧な対応でトイレに連れて行った。戻った途端にまた「トイレ」とおっしゃっていたが、話題を変えるなどしながら終始丁寧に対応していた。</u>
居間の冷蔵庫に利用者の方の個人情報に記載されてある紙が貼られていたため、事業所に伝えた。	すぐに対応していただいた。
オムツをそのまま手にもって移動している職員がいたため、汚物であれば見えないよう工夫が必要ではないかと事業所へ伝えた。	すぐに対応していただいた。
<u>飲み物提供の際の紙コップに色画用紙で施した切り絵が貼ってあった。職員の手作りによるもので、目先の変化を楽しませてくれていた。</u>	
<u>利用者からの要望に対し、どのくらい日数がかかるかなど、情報を的確に伝えることにより、利用者も納得をされていた。</u>	
上下パジャマで過ごされている利用者がいた。	意見交換の際に事業所へ伝え、改善を促した。
難聴の方用に、職員が手作りでメガホン状の拡声器を作成し、喜ばれていた。	
<u>人工肛門の利用者の方より、慣れるまで処理に何度も失敗していたが、職員が嫌な顔をせずその都度対応してくれ感謝していると職員への感謝の気持ちが聞かれた。</u>	意見交換の際に利用者の話を事業所へ伝えた。

② 食 事・・・食事の献立や味付け・おやつに関すること。

相談・気づいたことの内容	事業所・相談員の対応
<u>食事前の口腔体操を利用者が音頭をとって行っていた。</u>	
張り出されていた食事のメニューが当日のものではなかった。	意見交換の際に事業所へ伝えたところ、職員不足のため細かなところまで手が回っていなかったと回答あり。
パン食が好きだがパンを出してもらえないと利用者からの訴えあり。	事業所へ伝えたところ、食道が細く飲み込みが危ないため、パン粥などの提供をしているということがわかった。
体操後の水分補給の飲み物が冷たいもの・ぬるいもの・温かいものと準備されていた。	
片麻痺のある方がおやつのゼリーをなかなかスプーンですくえずにいた。	介護相談員より、麻痺の方用のスプーンを利用し、抵抗がかかるようコースターなど敷いたらどうかと提案した。
<u>おやつの時間にお誕生日会を兼ねて、パンケーキにご自分でデコレーションやトッピングをされていた。また、嚥下に不安のある方にはパンケーキではなく、プリンを用意する等個別対応がされていた。</u>	
刻み食の方より、箸でつかみにくいためスプーンも提供してもらっているが可能な限り箸で食べたい。柔らかくて形のあるものが食べたいと訴えあり。	事業所へ伝えたところ、早速対応する、と回答あり。
<u>写真入りのメニュー表がある。</u>	<u>外国人スタッフがわかりやすいように工夫をしているとのこと。</u>
<u>毎月1日にお赤飯を提供し、月が変わったことを利用者がわかるように工夫している。</u>	
<u>お好み焼き・サンドウィッチ・手巻き寿司など、自分たちで料理をする試みが好評。</u>	<u>利用者だけではなく、職員も穏やかに楽しめる企画を心がけているとのこと。</u>
<u>おやつについて、甘いものが好きな方、しょっぱいものが好きな方がいるため、時々バイキング形式にし、利用者が自分の好みで選べるようにしている。</u>	

③ リハビリ・・・リハビリに関すること。

相談・気づいたことの内容	事業所・相談員の対応
廊下で歩行訓練を行っていたが、照明の暗さが気になった。	事業所へ伝えたところ、すぐに対応すると回答あり。

④ 入所・退所・・・事業所への入所及び退所に関すること。

相談・気づいたことの内容	事業所・相談員の対応
施設にいてもつまらないため、早く自宅に帰りたいと訴えあり。	意見交換の際に事業所へ伝えたところ、まだ入所して間もないため、本人が楽しめるようなものを見つける等対応すると回答あり。

⑤ 娯楽・趣味・・・レクリエーションや娯楽に関すること。

相談・気づいたことの内容	事業所・相談員の対応
利用者より「何もすることがない」と訴えあり。	事業所職員へ伝えたところ「ぜひ一緒に庭仕事などやれるよう誘ってみます」と回答あり。
ボール遊びをしたところ、いつもは椅子からずり落ちそうになっている方が、背中が伸びていた。	
テーブルホッケーをしていたが、皆さんのできる範囲でやれるよう工夫が施されていた。	
家族がきたときは外出や買い物にいけるが、普段も行きたいと利用者より訴えあり。	事業所へ伝えたところ、該当の利用者は他の利用者のペースに合わせて動くことができなくなってしまったため、職員が1対1でつづけるときには対応したい、と回答あり。
活動時、歌をよく歌っているが何か意図があるのか？	日中の歌の時間を多くし（発声は認知症予防や体にも良いため）、お昼寝もなしで活動することで夜寝られるようにしている、と事業所より教えていただいた。
カラオケがやりたいと利用者より訴えあり。	事業所へ伝えたところ、新型コロナウイルス等感染症のため控えていたが、感染状況をみながら娯楽の中に計画する、と回答をいただいた。
壁に季節の味覚が貼ってあり、それを見ながら入居者同士話しが弾んでいた。	

廊下にたくさんの絵が飾ってある。	新型コロナウイルス等感染症のため外出が自由にできないので廊下に絵を飾るなど、廊下を工夫して楽しんでもらっている。
2月の節分に職員が鬼役となり、利用者には豆の代わりにカラーボールを使用し、豆まきを楽しんだ。	
前回の訪問時に「外へ行きたい」と不穏気味だった方が、落ち着かれている様子だった。	なるべく声かけするなどの対応を行っていたところ、自分のことを気にかけてくれているのわかるためか、とても落ち着いている。本人の要望にも応えるため散歩も行くようにしていると職員より教えていただいた。
農業経験のある利用者がいるため、敷地内で家庭菜園を始めた。	
活動時、毎回パズルをやっているが何か意図があるのか？	パズルを完成させることに意欲と達成感が感じられるためパズルを提供している。また、それを基にコミュニケーションを図っている、と事業所より教えていただいた。

⑥設備・環境・・・事業所の設備や環境に関すること

相談・気づいたことの内容	事業所・相談員の対応
畳の一部が擦り切れている。	転倒の危険などもあるため、事業所へ伝えたところ、至急対応すると回答あり。
利用者より、WIFI が使えないと訴えあり。	事業所へ伝えたところ、最近はスマホやタブレットを利用する方も多くなってきたため、検討すると回答あり。
施設内での防災組織や非常対応マニュアルが掲示されてあったがわかりやすかった。	
入口の看板に葉が茂り上部の文字が見えない。	事業所へ伝えたところ、次回の活動時には看板が見えるよう整えられていた。
食卓にローマ字表記の名札テープを張り、外国人スタッフにもわかりやすいように配慮されていた。	
フロアの片隅に入居様の寝具と思われるリネンが山積みになっていた。	事故等にもつながる恐れがあることを事業所へ伝え、改善を促した。
ベッドの位置が悪いため、テレビが見つらく、また職員が頭上から声をかけてくる、	事業所へ伝えたところ、ベッドの位置は本人と相談して決めたが、もう一度本人と相談し

と利用者から訴えあり。	てみる。また、会話の際も気を付けるよう職員へ周知すると回答あり。
居室のベランダにビニールに入った寝具が置いてある。	事業所へ伝えたところ、感染症に罹患した方の布団の可能性がある。衛生的にも早急に対応すると回答あり。
玄関にて面会を行っていたが、寒さが気になった。	意見交換の際に事業所へ伝え、改善を促した。

⑦衛生・・・利用者や職員の衛生に関すること。

相談・気づいたことの内容	事業所・相談員の対応
居室の尿臭が強い。	意見交換の際に事業所へ伝え、改善を促した。
目ヤニが多く、目の不調を訴える方がいた。	事業所職員へ伝えたところ、すぐに眼科受診をすると回答あり。
使用後のオムツをそのまま広げて持ち歩いている職員がいた。	事業所職員へ、汚物であれば見えないような工夫が必要ではないかと伝え、改善を促した。
<u>車いすの手入れを丁寧にされている様子をみた。3か月に1回は点検を行い、入浴時には必ず車いすの掃除も行っている。</u>	
爪が伸びている方がいた。	事業所職員へ伝えたところ、すぐに対応すると回答あり。
多量のフケが出ている方がいた。	事業所職員へ事情を確認したところ、入浴の拒否が強く対応が難しいケースとのことであった。介護相談員より、本人が快く動いてくれるような言葉かけのアドバイスを行った。

⑧その他

相談・気づいたことの内容	事業所・相談員の対応
職員のTシャツに名前をつけてほしいと利用者より訴えあり。	事業所職員へ伝えたところ、すでに名前をつけているが、洗濯で薄くなる等見えにくくなっているため改善すると回答あり。
お風呂のお湯が熱いと利用者より訴えあり。	意見交換の際に事業所へ伝えたところ、配慮すると回答あり。
希死念慮のある利用者がいた。	利用者の話を傾聴したところ、孤独感を強く抱いている様子であったため、事業所職員へ報告。話をしている最中に、明るさも見えてきたため、利用者へは「不安なこと等は話し

	やすい職員へ伝え、我慢をしないよう」伝え たところ、安心された様子になった。
車いすのフットレストが上がったままの 方がいた。	事業所職員に伝えところ、すぐに対応した。
家族と連絡がとりたいが、携帯の使用方法 がわからないと利用者より訴えあり。	意見交換の際に事業所へ伝えたところ、職員 が代わりにやることはできないので、ご家族 から連絡いただくようお願いすると回答あ り。
隣の席の方が大きな声で他の利用者を怒 っているときがあり、とても嫌な気持ちに なるときがあると訴えあり。	意見交換の際に事業所へ伝えたところ、相談 された利用者が辛い気持ちを抱いていること に気が付かなかった。席替えやそのような場面 では場を離れるなど対応すると回答あり。

3 介護相談員・受け入れ事業所職員の意見交換会

本市では、平成17年度から、①介護相談員と受け入れ事業所職員が一堂に会して広く意見交換を行うことにより、より一層の相互理解を深める、②自らの事業所の事例だけでなく、他の事業所における様々な相談事例について情報交換することにより、一層のサービス向上の契機とする、③介護相談員派遣事業に対する事業所側からの意見・要望を直接聞くことにより、本事業の改善を図ることを目的として、介護相談員・受け入れ事業所職員の意見交換会を開催しています。

しかしながら、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点より、令和2年度以降開催しておりませんが、令和6年度は開催することができました。（令和6年度意見交換会の内容につきましては、令和6年度実績報告書に記載予定としております）

4 事業の効果

平成14年1月から訪問を開始して以来、これまでに利用者や受け入れ事業所から次のような意見や評価が寄せられており、本事業の目的であるサービスの質の向上につながるなどの一定の効果がみられます。

（1）利用者・受け入れ事業所からの意見・評価

- 第三者の目線からの意見から、利用者支援や運営の改善に役立っている。
- 有用な提案をしてもらえて助かる。
- 施設の職員では気づかない細かな部分に対する指摘をしてもらえてありがたい。
- 施設職員には言えない利用者の本音を聞き出してもらえてありがたい。

○他施設の様子なども聞くことができありがたい。特に新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、外部との交流などもできなくなり、感染防止策や面会状況など、介護相談員を通して他施設の状況を参考にすることができた。

(2) 事業の効果

○他の事業所の事例を自らのサービスの質の向上に役立てようという積極的な取り組み姿勢が見られた。

○相談事項に対する事業所側の対応が早くなり、この事業を積極的に活用している事例が多く見られた。

○事業所職員から意見や助言を求められるなど、介護相談員を良きアドバイザーとして信頼している事例がみられた。

(3) 令和5年度の特徴的な事業の効果

○介護相談員の意見を踏まえて、多くの施設がサービスの質を高めようと積極的に取り組んでいた。介護相談員としては、自身の提案が反映していることに今後の活動においての意識が高まり、施設としては、日常業務に対しての課題を把握し改善に向けた取り組みを行う様子が見られた。

○利用者からの要望、介護相談員からの提案を受けて改善された結果、利用者に対する職員のケアの質がより良くなった。

○介護相談員の活動の中で培ってきた知識や経験の他、他施設で行われている事例をもとに、施設へアイデアを提案することで、サービスの質の向上に繋がる事例が増えた。

5 新型コロナウイルス感染症関連

(1) 千葉市の感染対策について

- a 体調管理・・・毎日体調管理表に体温や風邪症状の有無を記載
- b 健康チェックシート・・・訪問 1 週間前の風邪症状当の有無について記載
- c 訪問時の不織布マスク及びアルコール消毒の活用
- d 訪問日、自宅にて抗原検査キットを使用し陰性であることを確認
- e 抗原検査キットでの結果が陰性であっても、体調に変化がある場合には訪問中止
- f 活動時間を 2 時間から 1 時間程度に短縮し、手で触れることの出来る距離での継続した関わりは 10 分以内

上記の感染対策に加え、各事業所の意向に沿った感染対策も実施

- ・フェイスシールドやガウン、手袋の着用
- ・居室には入らず、食堂及びリビングでの活動

- ・面談室等に希望する利用者呼び、そこで活動を行う
- ・玄関先で職員の方と情報共有を行う など

(2) コロナ禍を経ての介護相談員・各事業所の気づきや対応

【レク関係】

- ・コロナ禍で外出が難しいため、気分転換に「外カフェ」を計画している。
(敷地内でカフェのような気分が味わえるように)
- ・出張ラーメン屋や移動パン屋を呼んで、利用者に楽しんでもらっている。
- ・利用者からは外出やカラオケをやりたいという声が多く聞かれている。

【その他】

- ・事業所のスリッパが使用前と使用後を分けししっかりわかるようになっていた。
- ・介護相談員への運営推進会議の出席依頼が多くなった。

上記例は一部となりますが、レクに関しては外出や大きな催し物ができない中、利用者を楽しませるために様々な工夫をされていたようです。また、運営推進会議への出席ですが、介護相談員が出席することは可能ですが、毎回すべての運営推進会議に出席することはできません。介護相談員の活動の基本は、利用者から話を聞いたり介護の状況を観察することになりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。

(3) 新型コロナウイルス関連についての事業の効果

令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が感染症法上の5類となり、各事業所において行われる面会方法や感染対策等について「どのようにしたら良いのか」「他の施設はどうしているのか」という声を毎月の活動にて聞かれることが増えました。そのような質問に対し、毎月の連絡会議にて各事業所の面会方法や感染対策について、介護相談員同士で共有を図り、担当事業所へフィードバックすることができました。新型コロナウイルス感染症が5類となっても、高齢者施設では引き続き感染対策を講じる必要がある中、事業所同士の接点も多くない状況であったと聞いております。その中で“事業所同士の橋渡し”としての機能を十分に果たせたのではないかと考えております。

また、利用者や職員も同様に、外部の方との接点が少ない若しくはない中で、介護相談員の存在は今まで以上に影響があったと考えております。利用者については、職員以外の方と話す機会となり、職員については、外部の目があるということが張り合いや緊張感にも繋がったという感想をいただいております。

（４）今後の課題

令和４年度より活動を再開した時には３０事業所だった受け入れ事業所が、令和５年度には３７事業所となりました。しかし、コロナ禍前は５７事業所に派遣していたこともあり、まだまだ受け入れ事業所数を増やすことは人員的には可能だと思っております。しかし、新型コロナウイルス感染症が感染症法上５類となった以降も、高齢者施設ではクラスターが発生するなど、依然として感染対策を緩めることが難しい環境でもあります。事業所や法人ごとに感染対策が異なる今、介護相談員が果たせる役割は大きいと考えておりますので、引き続き受け入れ事業所数を増やせるよう活動をしていきたいと考えております。

千葉市介護相談員設置要綱

(設置)

第1条 本市は、介護サービスの提供の場を訪ね、サービスを利用する者及びその家族(以下「利用者等」という。)の話を聞き、相談に応じる等の活動を行うことにより、利用者等の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、サービス事業所(以下「事業所」という。)における介護サービスの質的な向上を図るため、千葉市介護相談員(以下「相談員」という。)を設置する。

(委嘱)

第2条 相談員は、相談員業務の遂行にふさわしい人格と熱意を有する者の中から選任し、市長が委嘱する。

(職務)

第3条 相談員は、次に掲げる職務を行うものとする。

- (1) 担当する事業所を定期又は随時に訪問すること。
- (2) 事業所において、利用者等の話を聞き、相談にのる、行事に参加する、サービスの現状把握に努める、事業所の管理者や従事者と意見交換するなどの活動を行うこと。
- (3) サービス提供等に関して気付いたことや提案等がある場合には、事業所の管理者等にその旨を伝えること。
- (4) 利用者等と事業者の間の橋渡し役となって、利用者等の疑問や不満、不安に対応し、サービス改善方法等を検討すること。
- (5) 本市が開催する介護相談員連絡会議に参加すること。

(報告)

第4条 相談員は、毎月10日までに前月の活動状況について、介護相談員活動報告書(様式第1号)により、市長に報告を行わなければならない。

(任期)

第5条 相談員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、相談員が欠けた場合における後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

(解嘱)

第6条 市長は、前条の規定に関わらず、相談員が次の各号の一に該当するときは、解嘱することができる。

- (1) 業務の遂行に支障があり、又はこれに耐えないとき。
- (2) 業務を怠り、又は業務上の義務に違反したとき。

(3) 相談員としてふさわしくない行為があったとき。

(守秘義務)

第7条 相談員は、当該相談業務で知り得た秘密を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(身分証の携行)

第8条 相談員は、千葉市介護相談員証(様式第2号)を携行し、利用者等から求められたときは、これを提示しなければならない。

(研修)

第9条 相談員は、本市が行う研修会に参加する等、必要な知識及び技能の修得に努めなければならない。

(相談員の派遣)

第10条 市長は、相談員の受け入れを申し出た事業所に対し相談員を派遣する。

2 相談員の受け入れを行おうとする事業所は、介護相談員受け入れ申出書(様式第3号)を市長に提出するものとする。

3 相談員の受け入れを中止又は休止しようとする事業所は、介護相談員受け入れ中止(休止)申出書(様式第4号)を市長に提出するものとする。

(事務局)

第11条 相談員の事務局は、保健福祉局高齢障害部介護保険事業課に置く。

(補則)

第12条 この要綱に定めるもののほか、相談員に関し必要な事項は保健福祉局長が定める。

附 則

この要綱は、平成13年9月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年1月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年6月16日から施行する。

附 則

この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

令和5年度千葉市介護相談員派遣事業実績報告書
発 行 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
FAX 043-245-5621
E-MAIL kaigohokenjigyo.HWS@city.chiba.lg.jp