

ご存知ですか♪

千葉市介護相談員について

～千葉市介護相談員派遣等事業のごあんない～

介護相談員派遣等事業は、利用者の疑問や不満、不安を受け付け、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を図ることを目指すものです。

介護相談員はこんな活動をしています。

(1) まず、介護相談員は利用者や家族から苦情や不満等をよく聞いたのち、

- たんなる行き違いや情報不足によるものか
- 個人の好き嫌いによる要望なのか
- 介護の質に関わるものなのか
- 虐待・詐欺などにあたるのか

など、事実を確認してみきわめます。

(2) そのうえで本人への助言や、事業者側と意見交換を重ねて問題のありかを提示し、サービスの質の改善につながる提案をします。

(3) また、必要に応じて、市が関与して適切な対応策をとります。

疑問や不満を話せる介護相談員の存在は、利用者に安心感をもたらします。



介護相談員ってどんな人？

市町村が「事業の実施にふさわしい人格と熱意をもっていると認めた人で、一定水準以上の養成研修を受けた人」と定められています。

千葉市では、町内自治会連絡協議会などから推薦された者と公募して選んだ者と合わせて23人が活動しています。（令和6年10月現在）

介護相談員がやってはいけないこと

- ①サービス提供事業者の評価 ②車いすへの移乗、食事の介助など「介護」にあたる行為
- ③利用者同士のトラブルの仲裁 ④家族問題に関することへの介入
- ⑤遺言・財産処分に関する相談 ⑥物品の修理

サービス提供事業者のメリット

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、サービスの質的向上につながります。

また、コロナ禍においては感染対策を講じながらの活動ではありましたが、外部との繋がりが希薄になっていた期間、少しでも外部の目をいれることにより、虐待の防止やサービスの質の向上に役立てていた部分もありました。利用者と事業所の橋渡し役のみならず、他事業所での取り組み内容など介護相談員を通して共有することができる等、事業所と事業所の橋渡し役となることもできます。

【お問い合わせ】

千葉市役所介護保険事業課

〒260-8722 千葉市中央区千葉港1-1

TEL：043-245-5062

FAX：043-245-5621

Email：kaigohokenjigyo.HWS@city.chiba.lg.jp