

千葉市の 介護相談員派遣事業について



令和元年11月7日
千葉市保健福祉局高齢障害部
介護保険事業課

もくじ

I 千葉市介護相談員派遣事業について	3
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	
II 活動実績	11
1 派遣回数	
2 相談等の件数	
3 相談事例	
4 介護相談員連絡会議	
5 介護相談員・受け入れ事業所職員の意見交換会	
資料	21
千葉市介護相談員設置要綱	
介護相談員受入アンケート結果	

I 千葉市介護相談員派遣事業について

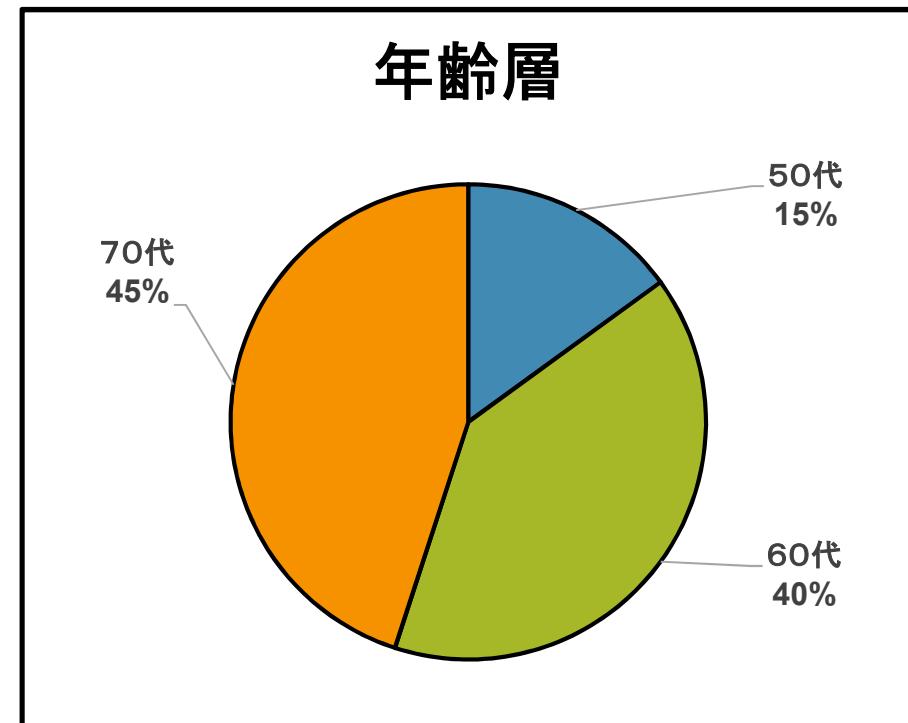
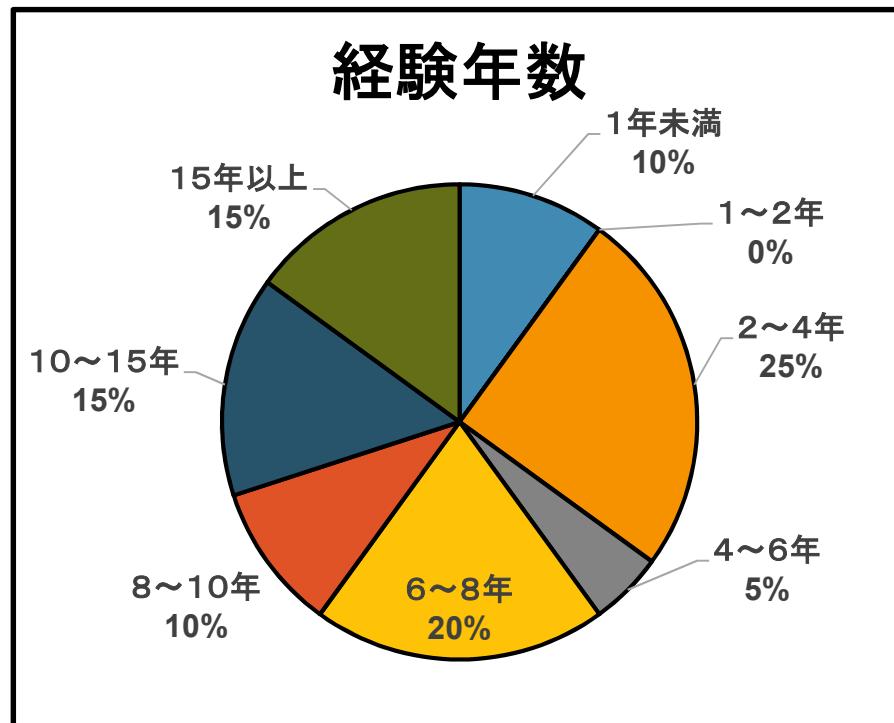
1 事業の目的

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つて、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指しています。

◆千葉市の介護相談員派遣事業
→平成14年1月から開始。18年目。

2 介護相談員の選任

千葉市の介護相談員は、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選任し委嘱しています。毎年20人が千葉市介護相談員として活動しています。



2 介護相談員の選任

介護相談員の公募<選任の流れ>

※表示月は今年度実施月

- | | |
|--|------|
| (1) 募集(市政だよりに掲載) | 4月 |
| (2) 書類(論文)、面接選考 | 5月 |
| (3) 研修 | |
| ① 介護相談・地域づくり連絡会主催の
介護相談員養成研修(前期、後期日程) | 7,8月 |
| ② 施設実習 | 7月 |
| ③ 市役所研修(制度説明) | 7月 |
| (4) 初回連絡会議 | 9月 |
| (5) 訪問開始(委嘱開始) | 10月 |

3 介護相談員の養成・研修

(1) 新任の介護相談員

- ① 介護相談員養成研修(前期、後期日程) ※
- ② 施設実習
- ③ 市役所研修

(2) 現任の介護相談員(2年毎)

- ① 介護相談員現任研修 ※

(3) 全国介護相談活動事例報告会の参加 ※

(4) 介護相談員同士の自主的な勉強会

※は、介護相談・地域づくり連絡会が主催

4 活動内容など

(1) 活動内容(事業所訪問による相談の受付等)

① 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)

また、事業所が行う行事に参加する等して、担当する事業所のサービスの現状把握に努めます。

② 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。

③ 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。

④ 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。

4 活動内容など

(2) 身分証の携帯

介護相談員には身分証の携帯を義務付けています。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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入っています。

(表)	(裏)
<p>千葉市介護相談員証</p> <p>氏名 千葉 花子</p> <p>生年月日 昭和〇〇年11月 7日</p> <p>上記の者は、千葉市介護相談員であることを証明する。</p> <p>令和元年10月 1日</p> <p>千葉市長 熊谷 傑人 印</p>	<p>注 意 事 項</p> <p>1 本証明書は、常時携帯すること。</p> <p>2 本証明書は、他人に貸与又は譲渡しないこと。</p> <p>3 本証明書は、紛失、汚損しないように注意すること。</p> <p>4 本証明書を紛失した場合は直ちに所定の手続きをとること。</p> <p>5 記載事項に変更を生じた場合は直ちに所定の手続きをとること。</p> <p>6 相談員を解嘱されたときは、介護保険事業課に必ず返還すること。</p>

5 受入事業所

介護相談員の受け入れ申し出のあった事業所に
対して、介護相談員を派遣しています。

＜訪問施設の内訳＞

年度	特養	老健	GH	合計
平成29年度	22か所	5か所	30か所	57か所
平成30年度	24か所	6か所	27か所	57か所
令和元年度	28か所	6か所	23か所	57か所

6 広報

(1) 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、事業所内に掲示しています。

(2) 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、事業所内での掲示しています。

＜顔写真入りポスターのイメージ＞

千葉市介護相談員

写真

○○ △△ 相談員

こちらの事業所を月に一度、2時間程度訪問させていただきますのでよろしくお願ひいたします。

II 活動実績

1 派遣回数

平成30年度は、介護老人福祉施設(特養)24か所、介護老人保健施設(老健)6か所、認知症対応型共同生活介護(グループホーム)27か所、合計57か所に対し、介護相談員を派遣しました。

延べ派遣回数	延べ派遣人数
675回	1,330人

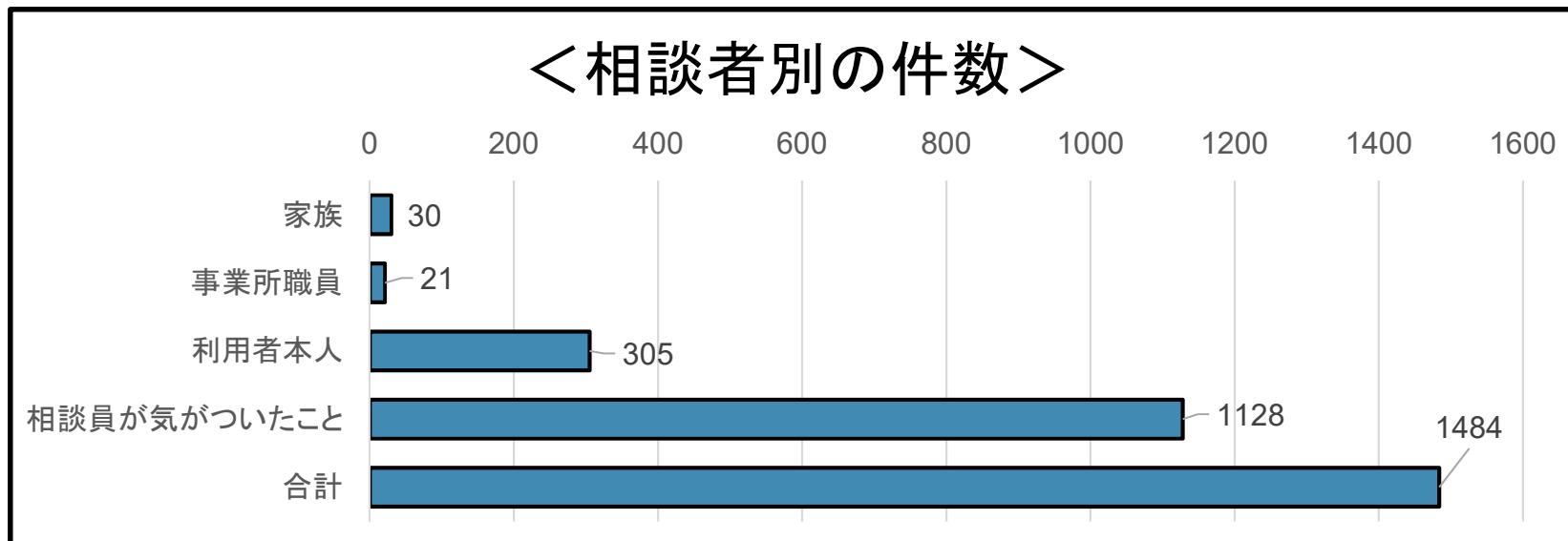
※原則2人1組で月1回程度派遣

2 相談等の件数

平成29年度における相談等の総件数は、1,484件です。

(1) 相談者別

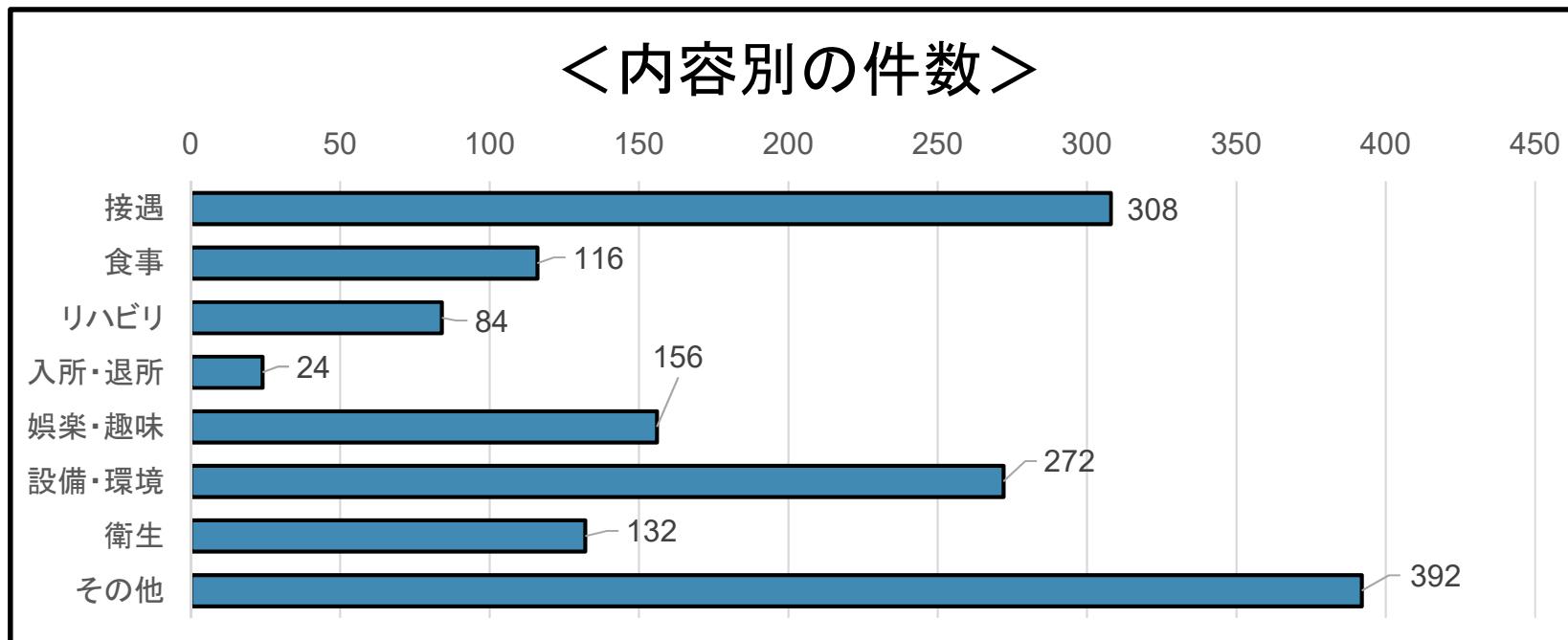
平成29年度の相談者別の件数は、家族からのものが30件で全体の約2%、事業所職員からのものが21件で約1%、利用者本人からのものが305件で約21%、相談員が気づいたことが1,128件で約76%となっています。



2 相談等の件数

(2) 内容別

平成29年度の内容別の相談件数は、最も多かったのが、「接遇」に関することで308件、続いて「設備・環境」に関することが272件となっています。



3 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。

(1) 接遇…利用者への接し方に関する事。

相談・気づいたことの内容	事業所の対応
入所したばかりで馴染めず、入浴拒否をされている方がいた。まずは、落ち着ける環境づくりをすることが大切だ。	自宅ではよくDVD鑑賞をされていたことから、自宅生活と同様のリズムで過ごして頂けるように居室でDVD鑑賞ができるようにしたところ、穏やかになり入浴拒否等も改善された。
肌荒れの酷い利用者がいる。	利用者に手荒れの薬を渡していたが、施設職員が念入りに塗るようにし、肌荒れが改善した。利用者も喜んでいた。

3 相談事例

(2) 食事…食事の献立や味付け・おやつに関する事。

相談・気づいたことの内容	事業所の対応
おやつをソファーでくつろぎながら食べている利用者がいるが、置く場所がないためこぼれそうだった。	サイドテーブルを購入し、くつろぎながらおやつを食べられるように工夫をした。
食事のメニュー表が無い。メニュー表が見やすい位置に掲示されると、1日の楽しみが増える。	毎日の献立を分かりやすい位置に掲示することとした。
色のついた食器を使って食事をしていた。白の食器だと、ご飯が見え難いため、施設が工夫をしたようだ。	色のついた食器を使うことで、ご飯やおかずが見えやすくなり、介助の必要なく自身で食事ができる人も出てきた。

3 相談事例

(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	事業所の対応
理学療法士が主導となり、利用者が楽しく体操をしている。	理学療法士の元気が良く、楽しくリハビリができている。積極的にリハビリに参加する人が増えた。
利用者よりリハビリをして歩けるようになりたいと相談があった。	施設としても検討はしているが、送迎等の対応が難しい。また、家族にも相談したが難しいようだ。普段の生活の動きの中でリハビリ運動ができるよう努める。

(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	事業所の対応
新規で入所した利用者は、まだ慣れておらず疑問や不安が少しありそうだ。	職員が気かけ対応をしている。不穏にならないように、自然体で利用者の居心地の良い環境を作っていく。

3 相談事例

(5) 娯楽・趣味…レクリエーションや娯楽に関する事。

相談・気づいたことの内容	事業所の対応
入所者より、「色々な行事を行ってくれて楽しい。1月に1回くらい買い物にも行きたい。」と相談があった。	買い物は、人手が足りないため、家族対応でお願いをしている。季節行事については1月に1度行うようにしている。
広告のクロスワードパズルを皆で考えて解く。懸賞に応募して当選したら、皆で何を食べるなど楽しそうな雰囲気である。	利用者の認知度が低下しないように、皆が楽しみながらできることを模索している。

(6) 設備・環境…事業所の設備や環境に関する事。

相談・気づいたことの内容	事業所の対応
節電のためか、施設全体が暗い。	程良い明るさは安全上必要であるため、明るさについて検討する。

3 相談事例

(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	事業所の対応
職員が土足で仕事をしている。衛生面で心配である。	衛生面で問題があるため、中履きと外履きで分ける等検討する。
食事前にテーブルを除菌液等で消毒しておらず、衛生面で心配だ。	食事前に手はおしごりなどで拭いてから食事をしていたが、テーブルまでは気が回らなかった。今後気を付ける。

(8) その他

相談・気づいたことの内容	事業所の対応
入所者より、墓参りに行きたいとの要望がある。	施設へ報告したところ、ご家族と相談され実現した。翌月訪問した際に、相談してよかったですと感謝の言葉をもらう。

4 介護相談員連絡会議

介護相談員は、千葉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。(毎月第1金曜日に市役所で実施、2時間程度)

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。

＜会議テーマ＞(抜粋)

- ・事業所の現状報告
- ・新規派遣事業所への訪問申し込み
- ・研修参加報告
- ・施設における入居者に対する対応について
- ・介護相談員としての各種対応について

5 介護相談員・受け入れ事業所職員の意見交換会

千葉市では、平成17年度から、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。

＜目的＞

- 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。

意見交換会開催実績(平成30年度)

- (1) 開催 平成30年11月
- (2) 出席者 介護相談員 18人、受入事業所 34人
- (3) 内容 各グループ(特養、老健、GH)に分かれて、
共通テーマ及び自由テーマについて意見交換。

資料 千葉市介護相談員設置要綱

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向上を図るために、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横渡し役となって、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、介護相員活動報告書（様式第1号）により、市長に報告を行な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、前条の規定に問わらず、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。

資料 介護相談員受入アンケート結果(抜粋)

(令和元年9月実施、受入事業所対象)

1 介護相談員受け入れ理由

- ・第三者の意見を聞くことで、サービスの質を向上したい。
- ・入居者や家族の声を代弁してもらえる。

2 訪問回数や時間(月1回、2時間)

ちょうどよい(約95%)、多い(約2%)、少ない(約2%)

3 介護相談員を活用するために取り組んでいること

- ・介護相談員の意見を職員全員で共有している。

4 介護相談員を受け入れして良かったこと

- ・利用者や家族が職員に伝えにくいことを介護相談員を通じて知る機会ができた。訪問を楽しみにしている利用者も多い。
- ・普段気付かないことを含めて第三者として意見を出してくれるるので、施設での取り組みや考え方反映することができた。



ご清聴ありがとうございました