

令和4年度

市川市介護相談員派遣事業 活動報告書

市 川 市

目 次

1	市川市介護相談員派遣事業の概要	1
(1)	目的	
(2)	介護相談員の選任	
(3)	養成・研修	
(4)	活動内容など	
(5)	受け入れ事業所	
(6)	周知方法	
2	令和4年度活動実績	5
(1)	派遣回数	
(2)	相談内訳	
(3)	相談事例	
(4)	心に残った事業所の対応等	
(5)	連絡会議	
(6)	研修（スキルアップへの取り組み）	
3	市川市介護相談員派遣事業合同意見交換会	9
4	資料（市川市介護相談員派遣事業実施に関する要綱）	10

1 市川市介護相談員派遣事業の概要

(1) 目的

この事業は、介護相談員が介護老人福祉施設等を訪ね、介護サービス利用者やその家族等の話を聴き相談に応じることにより、施設管理者や担当者又は市に対して橋渡しの役割を持ち、問題の改善や介護サービスの質的な向上を目指し活動を行う事を目的としています。

(2) 介護相談員の選任

介護相談員は、事業活動の実施にふさわしい人格と熱意を有する方を本市が選任し、委嘱しています。令和4年度は、15人が市川市介護相談員として活動しました。

(3) 養成・研修

介護相談員は、活動に必要な知識と技術を習得するため、国の委託を受けた介護相談・地域づくり連絡会が主催する「介護相談員養成研修（前期・後期）」及び本市で行う実習（介護施設等訪問研修及び自治体研修）を受講することとなっています。

令和4年度は、現任相談員4人が「現任研修」を受講しました。

また、介護相談員連絡会議の中で研修会を行うなど相談員としての資質向上に努めました。

(4) 活動内容など

① 活動内容

(ア) 担当する事業所を月1～2回程度訪問し、利用者やその家族等の話を聞き、相談を受けます。

(イ) 事業所が行う行事に参加します。

(ウ) 担当する事業所のサービスの現状把握に努めます。

(エ) 事業所管理者や介護相談員担当者と意見交換を行います。

(オ) 介護サービス提供等に関して気づ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ます。

(カ) 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、介護サービスの改善につなげていきます。

(キ) 本市が開催する介護相談員連絡会議及び相談員と事業所との意見交換会に参加し、活動状況の報告や意見交換等を行います。

※令和4年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、訪問活動は実施できず、一部の事業所においてオンライン面談を実施しました。

② 活動方法

(ア) 訪問回数・活動時間等

基本的に、2人一組で、担当する事業所（4～5事業所）を月1～2回訪問します。活動時間は、1回あたり4時間程度です。

※令和4年度は、一部の事業所と月に1度、1回2～3名の介護相談員がオンラインで利用者と面談しました。面談時間は1回あたり30分から1時間で実施しました。

(イ) 相談方法

相談はサービス利用者及びその家族等から受けます。

(ウ) 意見交換

相談業務終了後、事業所管理者や担当者等と当日の活動内容（相談内容や介護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。

(エ) 活動記録

相談内容や介護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、翌月の10日までに提出します。

(オ) 介護相談員連絡会議

介護相談員連絡会議を隔月1回開催し、介護相談員は、前月までの活動内容を報告します。会議では、担当する事業所の様子や相談事例などを検討事項と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。全員で話し合うことで各々に気づきがあり、介護相談員の活動内容に統一性とバランスが保てるようにしています。

(カ) 身分証の携帯

活動に当たっては、介護相談員に市川市介護相談員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 事故発生時の補償

「福祉サービス総合保障」に加入しています。

(5) 受け入れ事業所

事業の趣旨に賛同していただき、本市に受け入れの申出があった事業所に対して介護相談員を派遣しています。

訪問施設内訳（全29か所）

介護老人福祉施設	13か所
介護老人保健施設	8か所
認知症対応型共同生活介護	8か所
合計	29か所

派遣開始年度	事業所名
20	○特別養護老人ホーム 市川あさひ荘
	○特別養護老人ホーム 清山荘
	○特別養護老人ホーム ナーシングホーム市川
	○特別養護老人ホーム ホワイト市川
	○特別養護老人ホーム 太陽と緑の家
	○特別養護老人ホーム やわらぎの郷
21	○特別養護老人ホーム 市川ヒルズ
	○介護老人保健施設 ハートケア市川
22	○介護老人保健施設 グレースケア市川
23	○介護老人保健施設 葵の園・市川
	○介護老人保健施設 サンシルバー市川
	○介護老人保健施設 エスポワール市川
24	○特別養護老人ホーム 広尾苑
	○介護老人保健施設 ゆうゆう

派遣開始年度	事業所名
25	○特別養護老人ホーム レガーレ市川
	○特別養護老人ホーム いちかわ翔裕園
	○介護老人保健施設 市川あさひ荘
26	新規事業所はなし
27	○特別養護老人ホーム サンライズ市川
28	○介護老人保健施設 市川ゆうゆう (民営化により開始)
29	○グループホーム 親愛
	○グループホーム きらら市川妙典
30	○介護老人保健施設 サンセール市川
	○特別養護老人ホーム 市川三愛
	○グループホーム すがの親愛ホーム
	○グループホーム 愛・グループホーム市川南
	○グループホーム 愛・グループホーム北方町



派遣開始 年度	事業所名
令和1	○特別養護老人ホーム 親愛の丘市川
	○グループホーム きらら南行徳
	○グループホーム 愛の家グループホーム南行徳
	○グループホーム コミュニケア 24 市川おにだ か館



(6) 周知方法

- ① 利用者、家族、事業所職員に、介護相談員のことを知ってもらうため、市公式ウェブサイト「介護相談員派遣事業について」掲載しています。
- ② 活動報告書（冊子）をウェブサイトに掲載しています。



2 令和4年度活動実績

(1) 派遣回数(令和4年9月～令和5年3月)

派遣場所		派遣回数 (延)	派遣人数 (延)	派遣開始 年度
1	特別養護老人ホーム 市川あさひ荘			20
2	特別養護老人ホーム 清山荘			
3	特別養護老人ホーム 太陽と緑の家			
4	特別養護老人ホーム ナーシングホーム市川			
5	特別養護老人ホーム ホワイト市川			
6	特別養護老人ホーム やわらぎの郷			
7	特別養護老人ホーム 市川ヒルズ			21
8	介護老人保健施設 ハートケア市川			
9	介護老人保健施設 グレースケア市川			22
10	介護老人保健施設 葵の園・市川			23
11	介護老人保健施設 サンシルバー市川			
12	介護老人保健施設 エスポワール市川			
13	特別養護老人ホーム 広尾苑			24
14	特別養護老人ホーム レガレ市川	4	12	25
15	特別養護老人ホーム いちかわ翔裕園			
16	介護老人保健施設 市川あさひ荘			
17	特別養護老人ホーム サンライズ市川			27
18	介護老人保健施設 市川ゆうゆう			28
19	認知症対応型共同生活介護 グループホームきらら市川妙典			29
20	認知症対応型共同生活介護 グループホーム親愛			
21	介護老人保健施設 サンセール市川	5	14	30
22	特別養護老人ホーム 市川三愛			
23	認知症対応型共同生活介護 すがの親愛ホーム			
24	認知症対応型共同生活介護 愛・グループホーム市川南			
25	認知症対応型共同生活介護 愛・グループホーム北方町	6	15	
26	特別養護老人ホーム 親愛の丘市川			R1
27	認知症対応型共同生活介護 グループホームきらら南行徳			
28	認知症対応型共同生活介護 愛の家グループホーム南行徳			
29	認知症対応型共同生活介護 コミュニケア 24 市川おにだか館			
合 計		15	41	

(2) 相談内訳

相談件数

	人数 (人)	割合 (%)
利用者	5	100
家族	0	0
その他	0	0
合計	5	100

相談内容

項目	件数 (件)	割合 (%)
接遇	0	0
食事	3	60
リハビリ	0	0
入退所	0	0
趣味・娯楽	1	20
設備・環境	0	0
衛生	0	0
その他	1	20
	5	100

対話した人数 103 人

※令和2年2月より新型コロナウイルス感染症拡大のため、訪問を中止しました。

※令和4年9月より一部の事業所においてオンライン面談を実施しました。

(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一部抜粋して紹介します。

車椅子のクッションが体に合わず、座位が長くなると痛みでつらい。

桜が咲いたらぜひ見に行きたい。

食事は温かいものはできるだけ熱々で食べたい。

外出することができないので、子供たちに会えないのが寂しい。

スパゲッティや焼きそばが食べたい。



(4) 心に残った事業所の対応等

介護相談員が気付いた優れていると思われる事業所の対応等について「介護相談員活動報告書」から抜粋して紹介します。



職員は感染対策で苦勞されている中、利用者が楽しめるようなことを企画されているのは素晴らしい。

居室内に鉢植えなどがあり、気持ちが憩うとの言葉があった。手入れなどスタッフの手もかかると思うが、居室の中で過ごす時間が長いいため大切なことだと感じた。

利用者の身だしなみが整っており、利用者本人だけではなく施設職員の細やかな気遣いも感じられた。

オンラインを行う場所がフロアの中だったので、利用者だけではなく周囲の様子や施設内を見せてもらえた。

オンライン中も利用者に付き添い、話しやすいように橋渡しをしてくれた。

担当者がパソコンを各居室に運んでいるとき、リビングでお茶をしている入居者が声をかけたり笑顔になることから、普段のスタッフとの素敵な関係性がうかがえる。

認知症が軽い方も重い方もオンライン訪問に招いてくださった。認知症の方を「〇〇できない人」ととらえない、施設全体の姿勢のように感じられた。

利用者がのびのびと自由に話しているのは、施設が安心できる場所との思いを持っていて、何を話しても大丈夫という気持ちが伝わってきた。



(5) 連絡会議

回	開催日		連絡会の内容	
	月	日		
1	4	12	令和4年度連絡会議について	
2	6	20	委嘱状交付 ロールプレイ「訪問場面」とグループワーク「今後の訪問に生かしたいこと」	
			訪問活動に向けての事業所への調査結果について	
3	8	9	訪問活動に向けての事業所への調査結果について	
4	10	11	グループワーク「合同意見交換会のテーマ」	活動報告及び意見交換
5	11	22	合同意見交換会	
6	2	14	合同意見交換会を終えて	

(6) 研修（スキルアップへの取り組み）

介護相談員 現任研修	介護相談・地域 づくり連絡会	9/27・28	介護保険最新情報、不適切ケアを見る目を養う、自立支援につながる福祉用具の使い方、感染症予防と熱中症予防
		10/4・5	介護保険最新情報、転倒予防のポイントを見る目を養う、「食事・入浴・排泄」介護 観察のポイント、認知症の人の意思決定の支援とは。 相談援助のステップアップに向けて
研修会 (介護相談員 連絡会議の 中で実施)	市	6/20	研修会 「ロールプレイ(訪問場面)」 「グループワーク(今後の訪問に生かしたいこと)」
全国介護相 談活動事例 報告会	介護相談・地域 づくり連絡会	12/2	・基調講義 「介護サービス相談員派遣事業について」 ・シンポジウム 「介護サービス相談員派遣事業の新たなステージに向けて ～有料老人ホームやサービス付高齢者住宅への派遣をいかに進めるか～」

3 市川市介護相談員派遣事業合同意見交換会

例年、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い、他の事業所における様々な情報交換をすることにより、より一層の相互理解を深めるため、意見交換会を開催しております。

令和4年11月22日（火）14:30～16:30に実施、2グループに分かれ、意見交換を行いました。

- 【テーマ】 ～コロナ禍での～
- ・ 家族との面会方法について
 - ・ 介護相談員訪問の工夫や問題点
 - ・ 利用者の過ごし方について工夫しているところ

出席者：介護相談員10名、受入事業所7事業所（7名）、事務局4名

<終了時アンケート集計結果> アンケート回収：事業所職員7名、介護相談員10名

問 合同意見交換会の内容はどうでしたか？（一部抜粋）

<事業所職員>

- ・ 他施設の状況が分かったのは大変勉強になった。特に面会を対面で行う工夫をされている部分のお話が聞けたのはすごく良かった。施設に持ち帰り、面会方法の工夫をしていければと思う。
- ・ 介護相談員、他施設の意見が聞けたことがとても良かった。
- ・ 実際に顔合わせし、意見や思いが聞けたことにより、施設の質向上につながると感じた。また、介護相談員とのオンラインを実施するにあたり、信頼につながった。

<相談員>

- ・ 各ホームの生活相談員の方々からも、活発な意見が出てとてもコロナ禍でも対応が良く分かった。利用者への思いやりが言葉の端々に出ていた
- ・ 実際に施設の相談員の方に生の声を聞き大変参考になった。
- ・ テーマが今一番知りたいことだったので、話が盛り上がった。
- ・ 各施設の状況や職員らの負担等現場の工夫が分かった。
- ・ 施設の職員さんが色々な案を出し合い、利用者さんのために対応に苦労している様子がよく分かった。

問 その他、意見・感想等を自由にお書きください。（一部抜粋）

- ・ 介護相談員の訪問があることで、職員にも良い影響がありそうなので再開できるとよいと思う。
- ・ 介護相談員の受け入れについて。今後施設で工夫し、受け入れができるよう前向きに検討していきたいと思った。
- ・ 相談員の方々とお話ができ、入居者の方の生活をしっかりと検討したいと思った。
- ・ また定期的に全体で顔を合わせ意見交換できる会があるとよいと思う。
- ・ 介護相談員として何ができるか、どんな工夫が必要かなど考えていきたいと思う。
- ・ 対面の良さが分かった。画面越しではわからない細かなことが理解できた。

4 資料

市川市介護相談員派遣事業実施に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、介護保険法（平成9年法律第123号）第8条第20項に規定する認知症対応型共同生活介護、同条第21項に規定する地域密着型特定施設入居者生活介護、同条第22項に規定する地域密着型介護老人福祉施設又は同条第27項に規定する介護老人福祉施設若しくは同条第28項に規定する介護老人保健施設又は第8条の2第15項に規定する介護予防認知症対応型共同生活介護、有料老人ホーム等（以下「事業所」という。）を訪ね、介護サービス利用者等や、その家族等（以下「利用者等」という。）の話を聞き相談に応じる等の事業を実施することにより、利用者の疑問や不満、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保険サービスをはじめとする利用者へのサービスの質的な向上や利用者の自立した日常生活の実現を図ることを目的とする。

(設置)

第2条 前条に規定する相談等の業務を行わせるため、市川市介護相談員（以下「相談員」という。）を置く。

(委嘱等)

第3条 相談員は、次に掲げる要件を満たす者とする。ただし、市長が適当と認めた場合については、この限りではない。

- (1) 事業活動の実施にふさわしい人格と熱意を有すること。
- (2) 市内に住所を有すること。
- (3) 75歳未満であること。

2 相談員は、前項の要件を満たす者の中から選任し、市長が委嘱する。

3 相談員の委嘱期間は、3年とする。

4 前項の規定は、相談員の再委嘱を妨げるものではない。

5 相談員の定数は、20人以下とする。

(職務)

第4条 相談員は、事業所を定期又は随時に訪問（以下「介護相談員活動」という。）をする等、次の各号に掲げる職務を行うものとする。

- (1) 事業所において、利用者等の話を聞き相談にのること。
- (2) 事業所の行事等に参加すること。
- (3) 介護サービス等の現状把握に努めること。
- (4) 事業所の管理者や相談員担当者（以下「担当者等」という。）と意見交換をすること。
- (5) 介護サービス提供等に関して気づ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。
- (6) 介護サービス等の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、心配事等に対応し、介護サービス等の改善の途を探ること。
- (7) 本市が開催する、相談員と第13条に規定する事務局（以下「事務局」という。）

との連絡会議（以下「介護相談員連絡会議」という。）及び相談員と事業所との意見交換会（以下「合同意見交換会」という。）に出席すること。

- 2 相談員は、介護相談員の職務に必要な研修を受けなければならない。
- 3 相談員は、職務上の活動を行うにあたり、市川市介護相談員証（様式第1号）を携帯し、利用者等及び担当者等から求めに応じて、これを提示しなければならない。
（報告）

第5条 相談員は、相談員事業の活動にあたり、利用者等又は担当者等との調整が困難であるときは、事務局に対して調整を依頼し、その指示等に従うこと。事務局は、介護相談員相談票（様式第2号）により調整を行うこと。

- 2 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3号）により、市長に報告を行わなければならない。
（サービス）

第6条 相談員は、その職責を自覚し、誠実かつ公正に職務を遂行しなければならない。

- 2 相談員は、その職の信用を傷つけ、又は相談員の職全体の不名誉となるような行為をしてはならない。
- 3 相談員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。
- 4 相談員は、傷病その他の理由により職務に従事できないときは、速やかに、その旨を市長に届け出なければならない。

（勤務日等）

第7条 相談員の介護相談員活動を行う日及び時間は、週1回4時間程度とし、相談員と事業所とで調整を図り決定するものとする。ただし、市長が職務の都合によりこれを変更する必要があると認めるときは、市長が変更することができる。

- 2 介護相談員連絡会議、合同意見交換会又は研修会を行う日及び時間は事務局が決定するものとする。

（支給額）

第8条 相談員に対する報償金の支給額は、相談活動及び介護相談員養成研修等研修会への参加として月額5,000円、介護相談員連絡会議及び合同意見交換会への出席として月額2,500円とする。

- 2 前項の報償金の支給額は、月の初日から末日までの間の勤務日数により計算する。

（退職）

第9条 相談員は、委嘱期間中に退職しようとするときは、退職しようとする日の1月前までに、その旨を市長に届け出なければならない。

（解嘱）

第10条 市長は、相談員が次の各号のいずれかに該当するときは、当該相談員を解嘱することができる。

- (1) 勤務実績が良くないとき。
- (2) 心身の故障のため、職務の遂行に支障があり、又はこれに耐えないとき。

- (3) 第6条の規定に違反したとき。
- (4) その他、市長が解嘱を必要と認めたとき。

(相談員の派遣)

第11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、介護相談員派遣申出書(様式第4号)を市長に提出するものとする。
- 3 市長は、前項の申し出があった場合は、介護相談員派遣に関する覚書(様式第5号)を事業所と締結するものとする。
- 4 事業所は、相談員の派遣を辞退しようとするときは、介護相談員派遣辞退届(様式第6号)を市長に提出するものとする。

(事業所の責務)

第12条 派遣を受けた事業所は、相談員から伝えられた利用者等の意見、要望及び提案等をできる限り尊重し、必要な措置を講じるように努めること。

- 2 事業所は、前項の措置が困難であり、利用者等との調整が困難であると判断したときは、事務局に対して調整を依頼し、その指示等に従うこと。事務局は、介護相談員相談票(様式第7号)により調整を行うこと。
- 3 派遣を受けた事業所は、合同意見交換会に参加しなければならない。

(事務局)

第13条 市川市介護相談員派遣事業を実施するために、市川市介護相談員事務局を福祉部地域包括支援課に置く。

(補則)

第14条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

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5月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年4月26日から施行する。

附 則

この要綱は、令和4年11月28日から施行する。

附 則

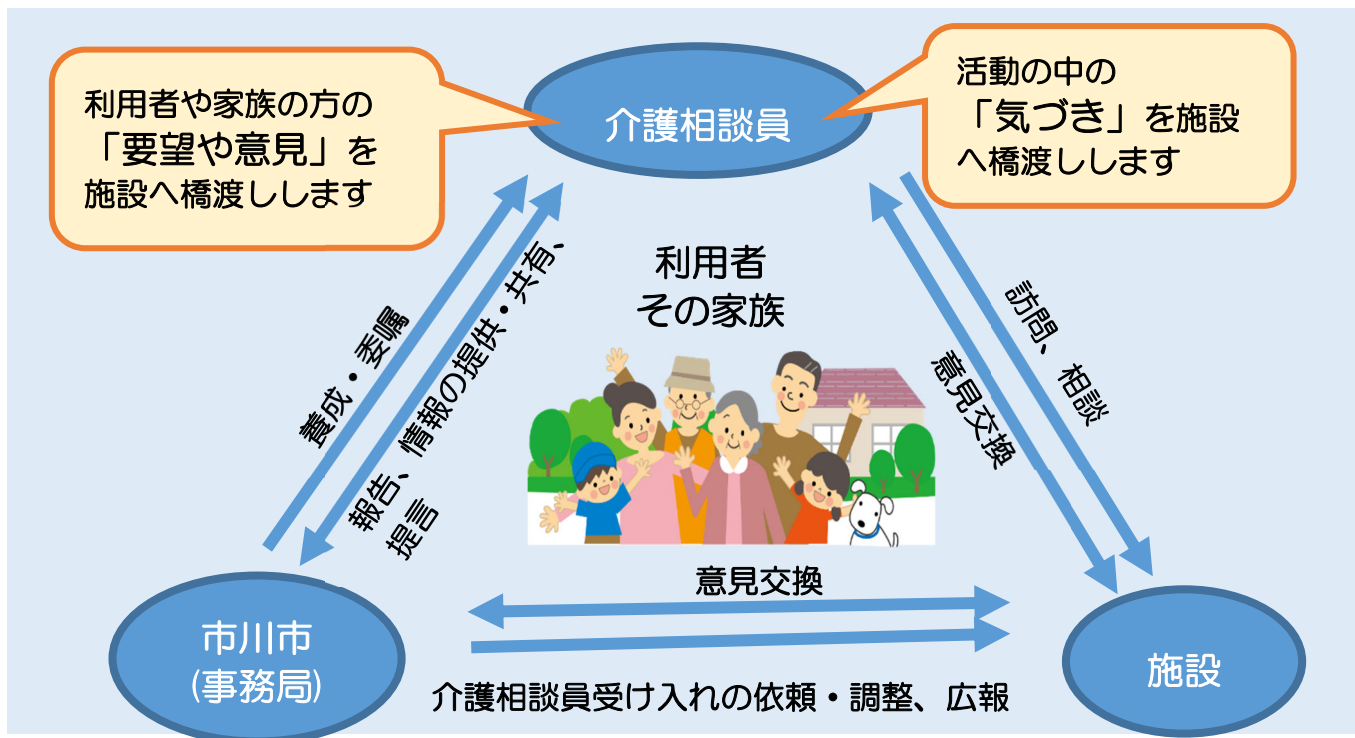
この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

市川市介護相談員って どんな人？

私達の仕事は、一市民の目線から
意見や要望を施設や行政に橋渡しすることです

介護相談員は、市長から委嘱され、養成研修を
受けて活動を行っています。

○介護相談員の主な役割



○活動方法

事業所を月1～2回訪問し、利用者やその家族等から相談を受けます。

お問い合わせ先
市川市 介護福祉課 包括支援グループ
※令和5年度は地域包括支援課 相談支援グループに変更
☎ 047-712-8545 (直通)

市川市介護相談員日程表

こんにちは!! **介護相談員**です。

施設や介護保険のサービスなどについて、

あなたの疑問や不安などを

お聞かせください。

プライバシーは守られます。

月	日	日
9月	日 ()	日 ()
10月	日 ()	日 ()
11月	日 ()	日 ()
12月	日 ()	日 ()
1月	日 ()	日 ()
2月	日 ()	日 ()
3月	日 ()	日 ()

時間 _____ 時 _____ 分 ~ _____ 時 _____ 分

介護相談員の 市川 太郎 です

介護相談員の 市川 花子 です

終わりに

平成 20 年度より、利用者と介護サービス事業所の橋渡し役となる「市川市介護相談員派遣事業」を開始し、14 年が経過しました。

令和 2 年 2 月から新型コロナウイルス感染症拡大のため事業所への訪問活動は中止となっている状況の中、令和 4 年度はコロナ禍での活動を模索し、9 月から一部の受け入れ事業所においてオンライン面談を開始させていただくことができました。

隔月開催している介護相談員連絡会議では、活動の報告、情報交換、研修等を行っております。一人ひとりの介護相談員が事業所の方と信頼関係を築きながら、熱心に活動して下さっているのを実感しております。

介護相談員は中立的な立場で、利用者の尊厳を守る目線で日々の活動をしています。

事務局としても、事業所における介護サービスの向上につながるよう、本事業の一層の充実を図ってまいります。

介護相談員受け入れ事業所の方々に感謝しますとともに、今後ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

事務局



令和4年度 市川市介護相談員派遣事業活動報告書

発行 市川市 福祉部 地域包括支援課 相談支援グループ

電話 047-712-8545

FAX 047-712-8789