



利用者の立場で サービスの向上を

介護相談員 小松 均 さん

「ここはよいところだ。食事もおいしいし、職員も親切だ」施設に入所されている方がよくおっしゃる言葉です。しかし、何度か訪問し、顔見知りになるうちに、「でも、欲を言えば自分の家に帰りたい」「2、3日でいいから、手足を伸ばしてのんびり過ごしたい」「せっかく施設に入所したのだから、もっとリハビリをしたい」などさまざまな声をお聞きします。こうした利用者の生の声を、サービスを提供する事業者や行政に伝え、私たち介護相談員も共に考えながら、利用者と家族の立場で全ての介護サービスが「安心して利用できるサービス」となるように活動をしていきたいと考えています。

利用者の皆様の声を サービスに反映

受入事業所 愛和ケアセンター
大場 利江子 さん



私どもの事業所では、利用者の皆様に満足していただける介護サービスを提供することで、信頼関係を築いていくことに努めています。そのためには、利用者のニーズを的確に把握し、質の高い介護サービスを提供することが何よりも必要と考えています。介護相談員が利用者の皆様と直接お話をするなかで、私どもでは気がつかなかったことや、言いづらいと感じているようなことなど、率直な生の声を聞きだして下さることが、サービスの質の向上につながる重要なものと考えています。これからも介護相談員のご協力をいただきながら、利用者の皆様に喜ばれる質の高い介護に励みたいと思っています。

派遣受け入れ事業所

介護老人福祉施設	愛 日 荘	介護老人保健施設	フローラさいせい
	菅 沢 荘	訪問介護事業所	サニーヒル菅沢
	みこころの園		サニーヒル山寺
	とかみ共生苑		さくらバレス
	ながまち荘		山形わたげの会
	いきいきの郷		ハッピー山形
	蔵王やすらぎの里		コムスン山形南
	サンシャイン大森		市社会福祉協議会
	七日町こまぐさ園		愛和ケアセンター
	なごみの里		飛竜ケアサービス

介護相談員が

施設や居宅で利用者の声をお聞きします

●介護相談員とは
介護保険制度では、サービスに関する利用者からの苦情については、市町村や都道府県の国民健康保険団体連合会が受け付け、必要に応じてその調査や指導を行います。しかし、ここではトラブルが起きた後の対応が中心となることや、利用者の中にはサービスに関する疑問や不満を抱きながらも、なかなか声に出せない場合も少なくないと考えられます。

介護相談員は、利用者とサービス提供者、さらには行政との間に立つて、問題解決に向けた手助けを行い、苦情が

発生することを未然に防ぐ市民ボランティアです。現在15人が山形市介護相談員として活動しています。

●介護相談員の活動内容
介護相談員は、受け入れを希望した事業者の施設や居宅などに、月1回程度訪問します。そして利用者や家族からサービスに関する苦情や不満をよく聞き、事実の確認を含め、その内容を見きわめます。その上で利用者に助言したり、事業者との意見交換を通じて問題解決策の提案を行うなど、利用者の権利擁護の手助けを行うとともに、利用者と事業者の橋渡し役として、利用者

本位のサービス実現を目指します。

●市民による運営をめざして
介護相談員の活動は、事業者にとってもサービスの質の向上につながることから、受け入れを希望する意欲的な事業所が年々増えています。今後も、これまで活動対象としていなかった事業所などにも受け入れを働きかけるなど、介護保険サービス全体への浸透を図っていきます。そして、介護保険制度の理念である「市民自ら育てる介護保険制度」の実践として、介護相談員が主体となる事業運営をめざし、市民共創型の活動とし

年度ごとの派遣総数(回)

12年度	30
13年度	104
14年度	181
15年度	173

※15年度は12月末現在

て事業を進めていきます。

●派遣受け入れ事業所と活動実績
本市では、介護老人福祉施設・介護老人保健施設および単独型の訪問介護事業所を派遣対象とし、その中から介護相談員の受け入れを希望した次の事業所などで活動を行っています。

ご相談ください

談相護介

悩みごとや心配ごと
ありませんか？

- 食事はもう少しゆっくり食べたい。
- 病院に入院した5月から5月分はなくなるので。
- クラブ活動はみんなとがいていい。

悩みがあるけど、施設の方に相談するのはちょっとと

お気軽に
声をかけてください。



訪問の詳しい日時については、施設・事業所又は介護保険課までお問い合わせください。

ご相談いただいた内容などの秘密はお守りします。

入居者の相談・不満苦情などを聞く人。
入居者と施設の橋渡し役をする人。
介護相談員養成研修を修了し、山形市に登録した市民ボランティア。

やまがた市
介護相談員事務所
山形市役所 介護保
8641-1212 (内線)

時間: 3 課外時間

● 厚相肉體移付入机要場所

[illegible]

山形市介護相談員派遣事業実施要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、この市に介護サービスの円滑な利用及び質的向上等を図るための介護相談員を登録し、希望する事業者等にそれらの者を派遣する事業の実施について、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号の定めるところによる。

- (1) 介護相談員 介護サービスを利用する者（以下「サービス利用者」という。）等に対し相談に応じる等の活動を行う者で、国又は市長がその活動のために必要と認める研修（第4条において「研修」という。）を受けたもの
- (2) 事業者等 介護保険法（平成9年法律第123号）第7条第19項に規定する介護保険施設、同法第41条第1項に規定する指定居宅サービス事業者及び同法第42条第1項第2号に規定する基準該当居宅サービスを提供する事業者

(派遣対象)

第3条 介護相談員の派遣の対象となる事業者等は、この市において介護サービスを提供する事業者等（この市以外の場所においてこの市の相当数の市民に対して介護サービスを提供する事業者等を含む。以下同じ。）とする。

(介護相談員の登録等)

第4条 市長は、高齢者福祉に対する熱意と理解があり、かつ、奉仕的に活動ができると認める者に対し、研修を受講させるものとする。

2 市長は、前項の研修を修了した者を、介護相談員として登録する。

3 前項の登録の有効期間は、登録の日から起算して5年間（当該登録の日が年度の初日以外の日であるときは、当該登録の日から起算して4年を経過した日の属する年度の末日まで）とする。

(活動内容)

第5条 介護相談員が行う活動は、次のとおりとする。

- (1) 派遣を希望する事業者等の施設、事業所及び当該事業者のサービス利用者の居宅等を訪問して相談等を実施し、サービスの質の確保及び向上を図ること。
 - (2) サービス利用者と事業者等との橋渡し役となり、円滑な介護サービス利用のための話し合いのできる環境づくりに努めること。
 - (3) 関係機関等との連携を図り、苦情の未然防止等に向けた課題等を明らかにするとともに、介護保険制度の普及に努めること。
 - (4) その他この事業の趣旨に沿った活動を行うこと。
- 2 介護相談員は、必要に応じその活動状況を市長に報告するものとする。

(派遣希望の届出)

第6条 介護相談員の派遣を希望する事業者等は、山形市介護相談員派遣希望届出書（別記様式第1号）を市長に提出しなければならない。

(派遣の決定)

第7条 市長は、前条の提出があったときは、派遣の実施について要否を決定し、山形市介護相談員派遣決定（却下）通知書（別記様式第2号）により、その提出があった事業者等に通知するものとする。

2 市長は、派遣の決定をしたときは、当該派遣の決定をした事業者等に対して必要に応じて介護相談員を派遣するものとする。

(遵守事項)

第8条 介護相談員は、その活動を行うにあたって、次の事項を遵守しなければならない。

- (1) 活動上知り得た秘密を漏らさないこと。
- (2) 介護相談員に関する研修を受講する等、必要な知識及び技能の習得に努めること。
- (3) 山形市介護相談員登録者証（別記様式第3号）を携帯し、必要なときはこれを提示すること。

2 介護相談員は、その活動ができなくなったときは、速やかにその旨を市長に届け出なければならない。

(その他)

第9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12年11月1日から施行する。

附則

この要綱は平成13年9月3日から施行する。

附則

この要綱は平成16年11月1日から施行する。

山形市介護相談員の心得

—私たち山形市介護相談員が目指すこと—

山形市介護相談員

山形市介護相談員事務局

第1章 事業を進めるうえで基本理念

1 介護相談員の活動目的（事業の目的）

（1）最初に取り組むべき目的「ホップ」

介護相談員が介護サービス提供事業所やその利用者の居宅等へ訪問することにより、利用者の疑問や不満、不安の解消を図る。

（2）次に取り組むべき目的「ステップ」

ステップ①

介護サービス提供事業所等に対する問題提起、提案解決型の働きかけにより利用者の権利擁護の手助けをする。

ステップ②

利用者と事業者等の橋渡し役として双方の話し合いの環境づくりに努め、事業所と協力し、当該事業所における介護サービスの質的向上を図る。

（3）本当の目的「ジャンプ」

サービス提供事業所や行政と対等な立場で、共によりよい介護保険制度とするための地域づくりを目指す。

2 活動における基本的な考え方

（1）介護相談員は介護現場におけるサービスの実態や問題について、市民の立場で把握すること。介護のプロではなく市民のプロとして、市民の視点を忘れないこと。

（2）介護相談員は市民的な立場で事業所等と対等な関係であり、また行政に対しても対等な関係であること。各々が対等な立場であることを忘れずに活動に取り組むこと。

（3）介護相談員は、利用者や家族、事業所職員さらには市職員等のよき理解者、相談相手であること。また、介護に携わる全ての者にたいして、明るくさわやかに接すること。

（4）介護相談員は誠意と熱意をもって「たのしく」活動に取り組むこと。

3 介護相談員の連携

（1）介護相談員は、各介護相談員が持っている価値観や感性を互いに認め理解しあうこと。そのうえで、互いに信頼し協力して活動にあたること。

（2）介護相談員が活動を通じて知りえた情報や活動にかかる内容等は、利用者に不利益になる場合等を除き全ての介護相談員が共有する。

（3）介護相談員は、課題の検証や事例の検討等、活動に必要な会議や研修等を開催し、互いに連携して課題の解決等を図ると共に、各々がよりよい活動のための研鑽に努める。

第Ⅱ章 山形市・事務局・介護相談員の役割

山形市・事務局・介護相談員が、事業の目的のためにそれぞれの役割を担い、協力し、事業を効果的に進める。

1 山形市の主な役割

- (1) 介護相談員派遣事業の実施主体として要綱等の策定と必要な予算の確保等を行う。
- (2) 介護保険事業の運営等について、介護相談員からの課題解決のための具体的な提言等に対して、保険者として必要な検討を行う。

2 事務局の主な役割

- (1) 事業が実施要綱等に定めた目的等を果たし、十分な効果をあげるために適切な事業の運営を行う。具体的には以下にあげる業務等を行う。
 - ① 介護相談員の募集、選考、登録
 - ② 派遣事業所の募集、決定
 - ③ 介護相談員各種研修等への参加支援
 - ④ 定例会、事業所打合せ会等の開催
 - ⑤ 活動費の支給
 - ⑥ その他事業の目的等に照らし、事務局が行う必要のある業務

3 介護相談員の主な役割

- (1) 事業の目的のために中心的な活動を担う。(活動における基本的な考え方等については、第Ⅰ章のとおり) 具体的には以下にあげる業務等を行う。
 - ① 派遣施設、事業所、居宅への訪問
 - ② 担当相談員の選任、調整、決定(派遣者、派遣人数、派遣期間、派遣頻度)
 - ③ 派遣居宅の選定、調整、決定
 - ④ 受入事業所等との打合せ(活動前後)
 - ⑤ 活動における記録・報告
 - ⑥ 活動における課題の検討、課題解消に向けた取り組み

第Ⅲ章 活動において心がけるべきこと

1 服装等

- (1) 相談活動にふさわしい、相手に好感をもたれるような服装を心がける。相手に緊張感を与える服装や、不快感をもたれるような服装となっていないか気をつけること。
- (2) 活動中は名札を着用し、山形市介護相談員登録者証を携帯すること。

2 移動

- (1) 訪問先や事業所等への移動も活動の一環であることを忘れないこと。介護相談員各々の責任において事故等には十分注意し活動すること。

3 訪問

- (1) 介護相談員は心と体、時間に余裕をもって活動すること。
- (2) 居宅へは1人で訪問しないこと。

4 その他の福祉的な活動との関係（介護相談員派遣事業以外の活動）

- (1) 派遣受入事業所等において個人として福祉的な活動を行う場合は、介護相談員としての立場を自覚し不必要な誤解を招かないように十分配慮すること。
- (2) 介護相談員の活動中に、利用者や事業所等から名刺等の提供を求められた場合は、事務局においてあらかじめ作成している名刺を使用し、個人的な活動や役職の名刺は使用しないこと。

5 面談

- (1) 介護相談員は、面談そのものが利用者の負担となる場合があることを常に心がけること。
 - ① 相手が安心して話ができるように、誘導的な質問や利用者の前で直接メモをとること等は避けること。
 - ② 相談者以外の他の利用者や職員の視線に注意するなど、面接時においてもプライバシーの確保に十分配慮すること。
- (2) 介護相談員は、利用者の過去や家族に関すること等について、事前に把握し利用者以上に知っていたとしても、利用者よりも先に話しをしないこと。
- (3) 介護相談員は話上手ではなく聞き上手であること。利用者・事業所等の話を十分に聴き、その状況や話し手の意見をまず冷静に受け止めること。
- (4) 面談以外の行為（物品や福祉用具の修理、車椅子への移乗、食事の介助等）で、介護相談員が職員に代わってできることであっても絶対に行わないこと。

6 事業所に対して

- (1) 介護相談員は事業所等のサービスの質向上を支援する者であり、問題解決の主体ではないことを忘れないこと。まず利用者、事業所双方との信頼関係を築くように努力すること。
- (2) 介護相談員は事業所等に対して、一方的な意見や提案の開陳を行うのではなく、相手からも意見や提案に対する考えが出やすいように配慮すること。
- (3) 介護相談員は、事業所等が受入によるメリットを求めることや、介護相談員の各々の質を評価する場合もあることを認識すること。提案の内容や職員との関係が建設的であり、受入側にも満足感があるように活動を進めること。
- (4) 介護相談員は事業所等職員のよき理解者・相談相手となることを目指すこと。利用者が事業者に要望を言いにくいと同様、職員は介護相談員への要望はいいにくいことを理解すること。
- (5) 介護相談員は、活動が傾聴ボランティアではないことを忘れないこと。信頼関係と馴れ合いの関係は異なることを十分認識し、事業所等と一定の緊張感を保つこと。

第Ⅳ章 その他の事項

1 幹事会等の設置

業務を効果的に行うため次のものを定める。

- (1) 介護相談員の中から複数の幹事を置く。
- (2) 幹事は幹事会、その他必要な部会等を設置する。

平成16年3月15日 策定

山形市介護相談員
山形市介護相談員事務局

介護相談員訪問予定連絡票（次月以降訪問候補者）

《資料⑥》

作成月日

事業所名

作成相談員

次月訪問相談員(予定)

相談員

相談員

● 候補者

被保険者番号	住所
自宅等連絡先	氏名・(性別)
生年月日 (年齢)	世帯状況
要介護度	担当居宅介護支援事業 所／介護支援専門員

※車での訪問・可否(駐車場の有無, 状況等)

可 ・ 不可

注意事項等

● 訪問介護サービス提供内容

曜日	時間帯	身体・生活	主なサービス内容

● その他の居宅サービス利用状況

● 訪問介護事業所, 担当介護支援専門員等からの聞き取り内容／訪問希望日等

○ 訪問先連絡後に記載する欄

居宅訪問日時

月

日

曜日

137

時

事業所訪問

時頃

※通常は居宅訪問の1時間30分後に事業所へ訪問する。

介護相談員訪問予定連絡票（次月以降訪問候補者）（記入例） 候補者No. _____

作成月日 〇〇. 〇〇. 〇〇

事業所名 〇〇訪問介護事業所

作成相談員 _____

次月訪問相談員(予定) _____ 相談員 _____

相談員 _____

● 候補者

被保険者番号 12845670	住所 山形市〇〇町 〇丁目 〇-〇
自宅等連絡先 1 2 3 - 4 5 6 7	氏名・(性別) 〇〇 〇〇 (〇〇歳)
生年月日 (年齢) 〇〇. 〇〇. 〇〇 ()	世帯状況 単身世帯
要介護度 要介護〇	担当居宅介護支援事業所／介護支援専門員 〇〇介護支援事業所 担当 〇〇

※車での訪問・可否(駐車場の有無, 状況等)

㊦ ・ 不可

注意事項等

指定された番号の駐車場有り

● 訪問介護サービス提供内容

曜日	時間帯	身体・生活	主なサービス内容
月	9:30~10:30	生活	掃除・買い物

● その他の居宅サービス利用状況

木	通所介護	〇〇デイサービス事業所

● 訪問介護事業所, 担当介護支援専門員等からの聞き取り内容／訪問希望日等

少し耳が遠いのでゆっくり話しをすること。

※ この欄については, 事業所が記入する場合と(内容と), 事業所が介護相談員に口頭で伝え介護相談員が記入する場合がある。

◎ 訪問先連絡後に記載する欄(通常事務局記入)

居宅訪問日時 月 日 曜日 時 事業所訪問 時頃
138 ※通常は居宅訪問の1時間30分後に事業所へ訪問する。