

# 松戸市介護サービス相談員派遣事業について

## 1. 介護サービス相談員派遣事業の概要

介護サービスを利用している人のなかには、介護保険施設等の対応や介護サービスの質について、要望、不満、疑問等がありながら、施設職員等に対する気兼ねなどから人知れず我慢している人も少なくありません。

介護サービス相談員は、利用者との対話を通じて、利用者の声なき声（要望、不満、疑問等）を汲み取り、利用者の思いを施設に伝え、施設側の自発的な気づきを促すことでサービスの質の向上を図り、苦情などを未然に防ぐ役割を果たしています。介護サービス相談員派遣事業は、介護サービス利用者と事業者双方と対等な立場に立ち、両者間の橋渡しを行うことにより、サービスの質の維持・向上を図ることを目的としています。

松戸市では、平成13年8月より「松戸市介護相談員派遣事業※」を開始し、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、短期入所生活介護（ショートステイ）、認知症対応型共同生活介護（グループホーム）、有料老人ホーム（介護付・住宅型）等に介護サービス相談員を派遣しております。

※現在の呼称は「介護サービス相談員派遣事業」となっています。

## 2. 介護サービス相談員活動の流れ

### (1)介護サービス相談員の選任

当初は、松戸市老人クラブ連合会の推薦を受けた方に委嘱していましたが、平成17年度より公募により募集しています。

#### 応募資格

- ① 松戸市民であること
- ② 介護保険事業の関係者以外の者
- ③ 年5回程度連絡会に出席できる者＊1
- ④ 研修会（養成研修5日間、現任研修2日間）に参加できる者＊2

＊1 連絡会…介護サービス相談員と事務局で活動報告、研修、意見交換等を行います。  
原則全員出席となります。

＊2 研修会…初年度は養成研修、次年度からは現任研修（以降は3年に1回）を受講していただきます。

### (2)活動内容

- ・ 介護保険施設等を訪問して、利用者の話を傾聴します。
- ・ 利用者の話から要望等を把握・整理し、施設へ伝達します。
- ・ 毎月訪問した施設の活動報告書（相談状況票）を市へ提出します。
- ・ 年5回程度連絡会に出席し、意見交換を行います。
- ・ 1回あたりの活動報償費は3,000円です。

### (3)活動場所・訪問頻度

- ・ 原則、市内全域が派遣対象となります。訪問先は事務局が選定し、相談員は1人につき8施設を担当します。
- ・ 1ヶ月4施設を訪問しますので、2か月で担当する施設を一巡することとなります。
- ・ 活動時間は1施設あたり2時間程度です。

### 3. 介護サービス相談員活動の実績

#### (1)介護サービス相談員数 (R 7.12.1現在)

令和5年度 13名 (令和2年から令和5年までコロナ禍で活動休止)  
令和6年度 15名  
令和7年度 23名

#### (2)介護サービス相談員受入施設数 (R 7.12.1現在)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
介護老人福祉施設	24ヶ所	24ヶ所	24ヶ所	24ヶ所	24ヶ所
介護老人保健施設	12ヶ所	11ヶ所	11ヶ所	10ヶ所	10ヶ所
短期入所生活介護 (ショートステイ)	9ヶ所	9ヶ所	9ヶ所	8ヶ所	8ヶ所
認知症対応共同生活介護 (グループホーム)	36ヶ所	36ヶ所	36ヶ所	38ヶ所	39ヶ所
介護付有料老人ホーム			2ヶ所	3ヶ所	3ヶ所
住宅型有料老人ホーム			4ヶ所	4ヶ所	4ヶ所
サービス付高齢者向け 住宅					3ヶ所
	81ヶ所	80ヶ所	86ヶ所	87ヶ所	91ヶ所

#### (3)主な相談内容

##### ①職員に関すること

例 言葉や態度が荒っぽい、冷たい等

##### ②介護サービスに関すること

例 お風呂の頻度が少ない、リハビリをもっと受けたい等

##### ③施設・設備に関すること

例 冷房が効きすぎて寒い、手すりがほしい、トイレや洗面台が汚れている等

##### ④食に関すること

例 味付けに偏りがある、不味い、食事の量への不満

##### ⑤不安・悩み・要望

例 家族関係の悩み

身体の悩み (体の痛み、しびれ、入れ歯が合わない等)

他の利用者との関わり方 (苦手な人がいる等)

私物について (見当たらぬ等)

日中することがない、一日が長い

もっと外出したい 等